



SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HÀ NỘI

GIÁO TRÌNH

Thực hành nghiep vụ lễ tân

DÙNG TRONG CÁC TRƯỜNG TRUNG HỌC CHUYÊN NGHIỆP



NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HÀ NỘI

NGUYỄN TRUNG KIÊN

GIÁO TRÌNH
THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

(Dùng trong các trường THCN)

NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI - 2007

Lời giới thiệu

Nước ta đang bước vào thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa nhằm đưa Việt Nam trở thành nước công nghiệp văn minh, hiện đại.

Trong sự nghiệp cách mạng to lớn đó, công tác đào tạo nhân lực luôn giữ vai trò quan trọng. Báo cáo Chính trị của Ban Chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam tại Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ IX đã chỉ rõ: “Phát triển giáo dục và đào tạo là một trong những động lực quan trọng thúc đẩy sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa, là điều kiện để phát triển nguồn lực con người - yếu tố cơ bản để phát triển xã hội, tăng trưởng kinh tế nhanh và bền vững”.

Quán triệt chủ trương, Nghị quyết của Đảng và Nhà nước và nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng của chương trình, giáo trình đối với việc nâng cao chất lượng đào tạo, theo đề nghị của Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội, ngày 23/9/2003, Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội đã ra Quyết định số 5620/QĐ-UB cho phép Sở Giáo dục và Đào tạo thực hiện đề án biên soạn chương trình, giáo trình trong các trường Trung học chuyên nghiệp (THCN) Hà Nội. Quyết định này thể hiện sự quan tâm sâu sắc của Thành ủy, UBND thành phố trong việc nâng cao chất lượng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực Thủ đô.

Trên cơ sở chương trình khung của Bộ Giáo dục và Đào tạo, ban hành và những kinh nghiệm rút ra từ thực tế đào tạo, Sở Giáo dục và Đào tạo đã chỉ đạo các trường THCN tổ chức biên soạn chương trình, giáo trình một cách khoa học, hệ

thống và cập nhật những kiến thức thực tiễn phù hợp với đối tượng học sinh THCS Hà Nội.

Bộ giáo trình này là tài liệu giảng dạy và học tập trong các trường THCS ở Hà Nội, đồng thời là tài liệu tham khảo hữu ích cho các trường có đào tạo các ngành kỹ thuật - nghiệp vụ và đông đảo bạn đọc quan tâm đến vấn đề hướng nghiệp, dạy nghề.

Việc tổ chức biên soạn bộ chương trình, giáo trình này là một trong nhiều hoạt động thiết thực của ngành giáo dục và đào tạo Thủ đô để kỷ niệm “50 năm giải phóng Thủ đô”, “50 năm thành lập ngành” và hướng tới kỷ niệm “1000 năm Thăng Long - Hà Nội”.

Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội chân thành cảm ơn Thành ủy, UBND, các sở, ban, ngành của Thành phố, Vụ Giáo dục chuyên nghiệp Bộ Giáo dục và Đào tạo, các nhà khoa học, các chuyên gia đầu ngành, các giảng viên, các nhà quản lý, các nhà doanh nghiệp đã tạo điều kiện giúp đỡ, đóng góp ý kiến, tham gia Hội đồng phản biện, Hội đồng thẩm định và Hội đồng nghiệm thu các chương trình, giáo trình.

Đây là lần đầu tiên Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội tổ chức biên soạn chương trình, giáo trình. Dù đã hết sức cố gắng nhưng chắc chắn không tránh khỏi thiếu sót, bất cập. Chúng tôi mong nhận được những ý kiến đóng góp của bạn đọc để từng bước hoàn thiện bộ giáo trình trong các lần tái bản sau.

GIÁM ĐỐC SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Lời nói đầu

Kinh doanh khách sạn du lịch là một ngành mới phát triển ở nước ta trong những năm gần đây, bước đầu nó đã khẳng định được chỗ đứng và vai trò trong nền kinh tế quốc dân. Đội ngũ nhân viên trong khách sạn, đặc biệt là nhân viên bộ phận lễ tân có vai trò quan trọng, quyết định đến sự thành bại trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp khách sạn.

Nhân viên lễ tân là người đầu tiên và là người cuối cùng đại diện cho khách sạn để đón tiếp, tiếp xúc và tiễn khách, người đóng vai trò quan trọng trong việc giới thiệu, quảng bá sản phẩm dịch vụ của khách sạn cho khách. Chính vì vậy, đòi hỏi nhân viên lễ tân không chỉ có ngoại hình đẹp mà phải là người có chuyên môn nghiệp vụ, thanh thạo ngoại ngữ, có khả năng giao tiếp ứng xử cùng với sự hiểu biết văn hoá - xã hội.

Với những yêu cầu như vậy, cuốn giáo trình Thực hành nghiệp vụ lễ tân ra đời nhằm đáp ứng nhu cầu đào tạo nghề lễ tân trong xu hướng hội nhập khu vực và thế giới, đáp ứng sự phát triển của ngành du lịch Việt Nam. Đồng thời đây cũng là tài liệu tham khảo cho những đối tượng quan tâm tới lĩnh vực này.

Do lần đầu tiên biên soạn không thể tránh khỏi những sai sót. Chúng tôi rất mong nhận được những ý kiến của bạn đọc để giáo trình ngày càng hoàn thiện hơn.

Qua giáo trình này, chúng tôi xin chân thành cảm ơn sự quan tâm, giúp đỡ của Hội đồng khoa học Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội, Hội đồng khoa học Trường TH Thương mại và Du lịch Hà Nội, các bạn đồng nghiệp và đặc biệt là các giảng viên khoa Khách sạn du lịch trường Đại học Thương mại đã tận tình giúp đỡ chúng tôi trong suốt quá trình hoàn thiện giáo trình.

Xin chân thành cảm ơn!

TÁC GIẢ

Bài mở đầu

KHÁI QUÁT CHUNG VỀ MÔN HỌC THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

1. Giới thiệu chung về môn học

Nhân viên bộ phận lễ tân là bộ mặt của khách sạn, là người đầu tiên và cũng là người cuối cùng tiếp xúc với khách, nhân viên lễ tân đóng vai trò quan trọng trong việc giới thiệu quảng bá hình ảnh của khách sạn. Chính vì vậy đòi hỏi nhân viên lễ tân phải có trình độ ngoại ngữ thông thạo, có phong cách giao tiếp ứng xử, có ngoại hình, có khả năng chịu đựng, thuyết phục khách để làm hài lòng mọi đối tượng khách.

Giáo trình *Thực hành nghiệp vụ lễ tân* giới thiệu những vấn đề cơ bản về mặt lý thuyết cũng như thực tiễn trong việc phục vụ khách, xử lý những tình huống thường xuyên xảy ra trong quá trình phục vụ khách của nhân viên lễ tân.

2. Mục tiêu chung của môn học (mục tiêu tổng quát)

Hiểu rõ những kiến thức cơ bản có hệ thống về phương pháp tổ chức, thực hiện các Nghiệp vụ lễ tân và các quy trình phục vụ khách, nhằm đáp ứng yêu cầu kinh doanh có hiệu quả của khách sạn, nâng cao chất lượng phục vụ đối với khách sạn, thoả mãn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

3. Mục tiêu cụ thể

Nắm vững được các chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước, các quy định của ngành, nội quy của khách sạn, nội quy của bộ phận lễ tân mà nhân viên phải thực hiện.

Hiểu được những kiến thức cơ bản của môn học, nắm vững quy trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân. Rèn luyện kỹ năng thực hành thành thạo các nghiệp vụ chủ yếu của nhân viên lễ tân trong quy trình phục vụ khách. Trên cơ sở kiến thức chuyên môn được trang bị, người học phải vận dụng kiến thức đã

học vào quá trình thực hành và thực tế công việc sau này khi ra trường. Đúc rút kinh nghiệm khi giao tiếp ứng xử với khách hàng, xử lý kịp thời các tình huống khách đề ra.

4. Vị trí của môn học

Môn học *Thực hành nghiệp vụ lễ tân* là môn chuyên môn chính của chuyên ngành lễ tân khách sạn văn phòng hệ trung học chuyên nghiệp.

Học sinh cần có kiến thức cơ bản về các môn học cơ sở, môn học *Lý thuyết nghiệp vụ lễ tân* trước khi học môn này.

5. Tính chất của môn học

Môn học *Thực hành nghiệp vụ lễ tân* mang tính thực tiễn vì các quy trình nghiệp vụ được đề cập trong giáo trình là những công việc thực tế mà người nhân viên lễ tân phải thực hiện khi phục vụ khách.

6. Kết cấu nội dung

Chương 1: Chào đón, giao tiếp với khách và cách sử dụng các thiết bị dụng cụ tại bộ phận lễ tân

Chương 2: Tiếp thị và bán hàng

Chương 3: Nhận đặt buồng

Chương 4: Làm thủ tục nhận buồng

Chương 5: Phục vụ khách lưu trú

Chương 6: Làm thủ tục trả buồng

Chương 7: Sử dụng phần mềm quản lý khách sạn

Chương 1

CHÀO ĐÓN, GIAO TIẾP VỚI KHÁCH VÀ CÁCH SỬ DỤNG CÁC THIẾT BỊ DỤNG CỤ TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN

Bài 1

TÁC PHONG, TRANG PHỤC CỦA NHÂN VIÊN LỄ TÂN

Mục tiêu

- *Về kiến thức:* Hiểu được tầm quan trọng của việc chuẩn bị tác phong, trang phục của nhân viên lễ tân khi đón tiếp và phục vụ khách.
- *Về kỹ năng:* Thực hiện thành thạo trong việc chuẩn bị tác phong, trang phục của nhân viên lễ tân khi đón tiếp và phục vụ khách.
- *Về thái độ:* Rèn luyện chuẩn bị tác phong, trang phục của nhân viên lễ tân cẩn thận, nhanh nhẹn và nghiêm túc.

I. TÁC PHONG VÀ TRANG PHỤC CỦA NHÂN VIÊN LỄ TÂN KHI ĐÓN TIẾP VÀ PHỤC VỤ KHÁCH.

Là một nhân viên lễ tân phải chuẩn bị bắt đầu ca làm việc khoa học đúng trình tự. Khâu chuẩn bị làm việc là nhiệm vụ rất quan trọng đối với nhân viên lễ tân. Khi đã chuẩn bị tốt sẽ giúp cho quá trình làm việc chủ động và đạt được hiệu quả cao trong quá trình phục vụ khách. Khâu chuẩn bị làm việc của nhân viên lễ tân bao gồm:

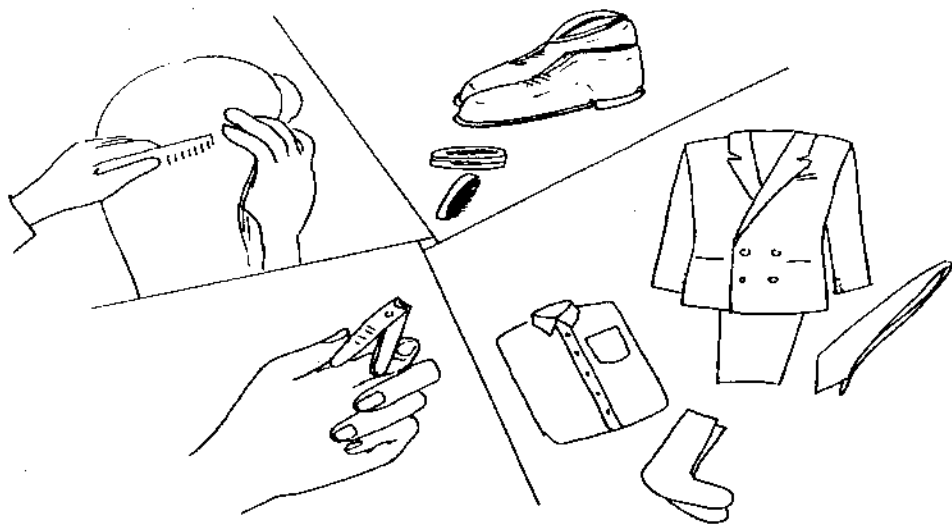
- Bắt đầu chuẩn bị ngay từ ở nhà, tắm rửa và ăn mặc chỉnh tề và đi tới làm việc, nhân viên lễ tân phải luôn chú ý đến diện mạo cá nhân.

- Phải lên kế hoạch chuẩn bị làm việc ngay từ đầu ca làm việc, công việc này sẽ giúp cho nhân viên lễ tân tiết kiệm thời gian và chủ động trong quá trình phục vụ khách tránh để xảy ra nhưng sai sót. Nhân viên lễ tân luôn dành vài phút đầu ca làm việc để kiểm tra các trang thiết bị, các đồ dùng hỗ trợ như bút, văn phòng phẩm.

- Phải sắp xếp khu vực làm việc của bộ phận lễ tân sạch sẽ, ngăn nắp có tổ chức. Quầy lễ tân là nơi giao dịch giữa khách và nhân viên lễ tân, quầy lễ tân là trọng điểm tập trung đông khách nhất tại đại sảnh của khách sạn, vì vậy khu vực làm việc của bộ phận lễ tân phải được giữ gọn gàng, ngăn nắp để giữ gìn hình ảnh về tính chuyên nghiệp và chất lượng cao của khách sạn.

1. Diện mạo cá nhân

Nhân viên lễ tân khách sạn là bộ mặt của khách sạn, là người thường xuyên tiếp xúc với khách, do vậy cần phải vệ sinh cá nhân sạch sẽ, ăn mặc gọn gàng. Diện mạo cá nhân bên ngoài của nhân viên lễ tân phản ánh hình ảnh của khách sạn.



Hình 1.1: Chuẩn bị diện mạo cá nhân

*** Vệ sinh cá nhân:**

- Tắm rửa sạch sẽ hàng ngày.
- Tránh dùng những loại mỹ phẩm có mùi thơm đậm.

Ví dụ: Nước hoa, dầu thơm cao râu.

- Vệ sinh răng miệng hàng ngày, tránh sử dụng thức ăn để lại mùi khó chịu.

*** Tóc, mặt và tay:**

- Tóc phải sạch sẽ gọn gàng và đúng kiểu cách. Đối với nam nhân viên lễ tân cắt tóc gọn gàng, đối với nhân viên lễ tân nữ phải buộc tóc về phía sau gáy.
- Trang điểm nhẹ nhàng tránh trang điểm lòe loẹt và mất quá nhiều thời gian,
- Không đeo nhiều đồ trang sức, không đeo nhẫn mặt đá to và sắc.

- Bàn tay và móng tay phải thật sạch sẽ, được cắt tỉa cẩn thận. Đối với nam thì cắt ngắn móng tay. Đối với nữ không để móng tay qua dài, tránh sơn móng tay màu sẫm.

- Phải thường xuyên rửa tay sạch sẽ ngay cả trong ca làm việc.

*** Đồng phục:**

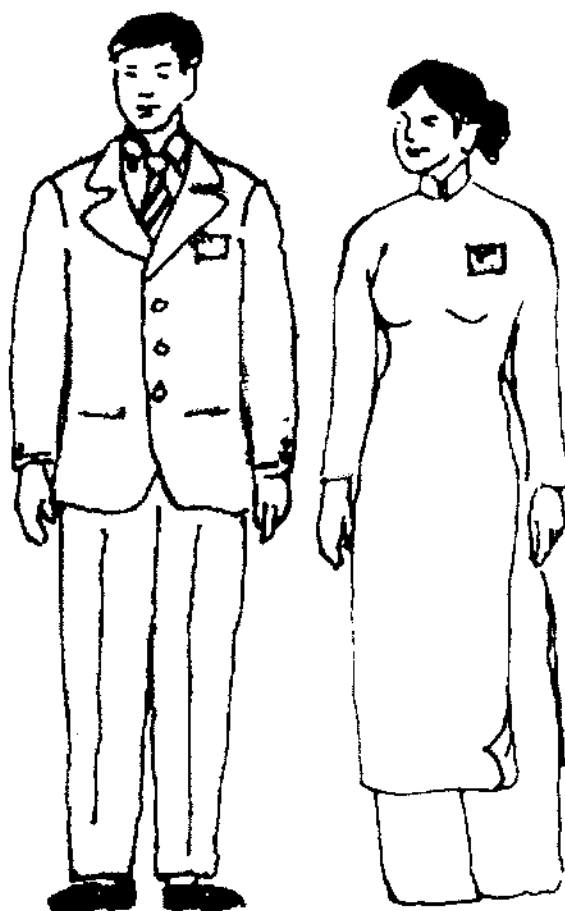
- Mặc đúng trang phục khách sạn quy định.

- Trang phục phải luôn sạch sẽ và gọn gàng.

- Giầy, dép phải đúng kiểu cách, được đánh rửa sạch sẽ và giữ gìn theo đúng tiêu chuẩn.

*** Tư thế:**

- Đứng thẳng và luôn thể hiện vẻ bề ngoài tươi tỉnh, mang tính nghiệp vụ.



Hình 1.2: Chuẩn bị tư thế tác phong

2. Khu vực làm việc

Phải chuẩn bị tốt khu vực làm việc của bộ phận lễ tân ngay từ lúc đầu của mỗi ca làm việc. Bao gồm:

- Tất cả máy móc và thiết bị đều được bật và sẵn sàng làm việc, chuẩn bị sẵn sàng giấy và bút.

- Các vật dụng hỗ trợ khác như tờ rơi quảng cáo về khách sạn, các biểu mẫu và các sổ sách phải để vào đúng nơi quy định.

- Chuẩn bị tốt các thông tin mới cập nhật liên quan đến công việc trong ca.

Ví dụ: Ngay từ đầu ca nhân viên lễ tân phải đọc sổ giao ca để tìm hiểu những thông tin các ca trước, tìm hiểu danh sách khách đến trong ca, danh sách khách thanh toán rồi khách sạn trong ca, tìm hiểu cập nhật các thông tin về tình trạng buồng...

- Khu vực đại sảnh phải được sắp xếp theo đúng chuẩn mực chuyên môn.

- Quầy lễ tân và khu vực xung quanh phải được sắp xếp gọn gàng, có tổ chức.

*** Trang thiết bị:**

Nhân viên lễ tân phải kiểm tra các trang thiết bị của bộ phận lễ tân ngay từ đầu ca làm việc. Các trang thiết bị tiêu chuẩn bao gồm máy vi tính, máy in, máy photocopy, máy cà thẻ tín dụng, máy thẻ chìa khoá... Việc chú ý bảo quản các trang thiết bị có vai trò rất quan trọng.

Ví dụ: Máy vi tính trực trực không hoạt động được ảnh hưởng rất nhiều đến công việc của nhân viên lễ tân.

*** Mẫu biểu và dụng cụ văn phòng phẩm:**

Nhân viên lễ tân phải chuẩn bị văn phòng phẩm phù hợp đã có đủ trong tầm tay của nhân viên như: bút, phiếu nhận đặt buồng, phiếu đăng ký tạm trú, giấy xác nhận thẻ tín dụng, phiếu ghi tin nhắn, tập gấp giới thiệu khách sạn, bảng giá buồng.....

*** Khu vực đại sảnh:**

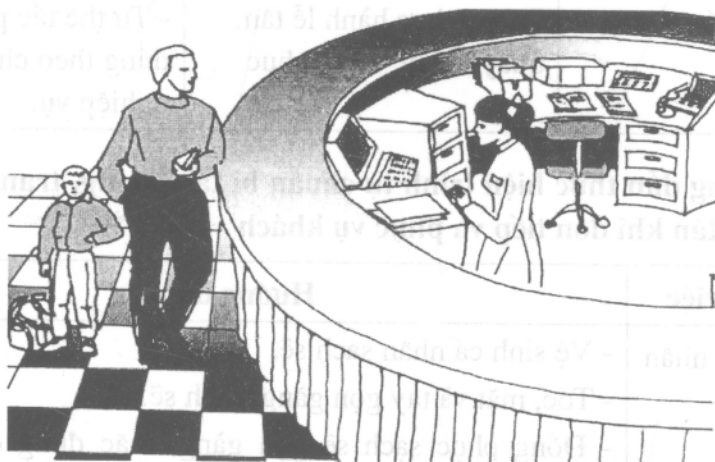
Phải sắp xếp khu vực đại sảnh sạch sẽ gọn gàng tạo bầu không khí ấm cúng và một môi trường dễ chịu. Một vài yếu tố có ảnh hưởng đến môi trường phải được bộ phận lễ tân kiểm tra bao gồm: ánh sáng, nhiệt độ, sự thoáng khí, cách trang trí...



Hình 1.3: Đại sảnh của khách sạn

*** Quầy lễ tân:**

Quầy lễ tân là nơi tiếp xúc hàng ngày giữa khách và nhân viên lễ tân. Do vậy nhân viên lễ tân phải thường xuyên bố trí sắp xếp gọn gàng, vệ sinh quầy lễ tân đảm bảo luôn sạch sẽ, tránh để quầy lễ tân bụi bẩn tạo ấn tượng không tốt của khách về khách sạn.



Hình 1.4: Quầy lễ tân

II. THỰC HÀNH VIỆC ĐÓN TIẾP KHÁCH CỦA NHÂN VIÊN LỄ TÂN

1. Điều kiện thực hiện

1.1. Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.

1.2. Thiết bị dụng cụ: Quầy lễ tân, đồng phục, biểu mẫu sổ sách, thiết bị văn phòng phẩm...

1.3. Thời gian thực hành: 5 tiết

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra tác phong, trang phục của nhân viên lễ tân khi đón tiếp và phục vụ khách.

2.2. Trình tự tiến hành

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Diện mạo cá nhân	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân	- Vệ sinh cá nhân sạch sẽ theo đúng quy định. - Đồng phục gọn gàng đúng quy định
2	Khu vực làm việc	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy điện thoại, máy fax, máy vi tính, giá để tài liệu...	- Chuẩn bị khu vực làm việc theo đúng quy định.
3	Tư thế tác phong	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, đồng phục.	- Tư thế tác phong đúng theo chuyên môn nghiệp vụ.

2.3. Hướng dẫn thực hiện trình tự chuẩn bị tác phong, trang phục của nhân viên lễ tân khi đón tiếp và phục vụ khách

Tên công việc	Hướng dẫn
Diện mạo cá nhân	- Vệ sinh cá nhân sạch sẽ. - Tóc, mặt và tay gọn gàng, sạch sẽ. - Đồng phục sạch sẽ gọn gàng, mặc đúng đồng phục khách sạn quy định.

Khu vực làm việc	- Trang thiết bị đầy đủ hoạt động tốt - Mẫu biểu và dụng cụ văn phòng phẩm đầy đủ và được để đúng nơi quy định. - Khu vực đại sảnh vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp gọn gàng tạo tính thẩm mỹ. - Quầy lễ tân vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp các trang thiết bị khoa học, trang trí có tính thẩm mỹ tạo được ấn tượng cho khách.
Tư thế tác phong	- Đứng thẳng dáng hoàng, thái độ vui vẻ, chủ động chào đón khách.

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Chuẩn bị diện mạo cá nhân chưa tốt.	Do cầu thả, không chú ý trong quá trình chuẩn bị diện mạo cá nhân.	Phải chấp hành nội quy, quy định của khách sạn về diện mạo cá nhân trong khi làm việc

III. KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Kiểm tra đánh giá cho điểm học sinh về chuẩn bị tác phong, trang phục của nhân viên lễ tân khi đón tiếp và phục vụ khách.

Bài 2

CHÀO ĐÓN KHÁCH

Mục tiêu

- *Về kiến thức:* Hiểu rõ tầm quan trọng của việc chào đón khách một cách nồng nhiệt theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
- *Về kỹ năng:* Thực hiện thành thạo cách chào đón khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
- *Về thái độ:* Rèn luyện tác phong cẩn thận, nhanh nhẹn, nghiêm túc khi chào đón khách đến khách sạn.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN CÁCH CHÀO ĐÓN KHÁCH

Chào đón khách là cử chỉ ban đầu gặp nhau giữa khách và nhân viên lễ tân. Nó thể hiện thái độ tình cảm của nhân viên lễ tân trong hoạt động giao tiếp với khách, nhằm củng cố và duy trì mối quan hệ giữa khách và khách sạn.

Chào đón khách có vai trò rất quan trọng trong quy trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân. Yếu tố đầu tiên khách trực tiếp tiếp xúc với nhân viên lễ tân rất quan trọng, do vậy nhân viên lễ tân phải có chính sách chào đón khách một cách thân thiện tạo thêm sự tin tưởng cho khách về khách sạn mà khách hàng đã lựa chọn lưu trú. Nếu yếu tố đầu tiên khách tiếp xúc với khách sạn, khách không có thiện cảm về khách sạn sẽ ảnh hưởng rất nhiều về hiệu quả kinh doanh của khách sạn ở hiện tại và trong tương lai.

Chào đón khách đến với khách sạn là bước quan trọng trong quá trình làm thủ tục nhận buồng và đăng ký khách sạn cho khách. Cách chào đón khách nồng nhiệt kịp thời, hiệu quả và trang trọng phải được thể hiện với mọi vị khách đến khách sạn. Nhân viên lễ tân phải luôn chủ động chào đón khách, tạo ấn tượng với khách ngay từ giây phút đầu tiên.

1. Nguyên tắc chung của việc chào đón khách tới khách sạn

Tất cả mọi khách hàng đến khách sạn đều phải được chào đón theo đúng kiểu cách, đó là trang trọng, kịp thời và hiệu quả.

Xin kính chào bà.

Khách sạn MAYFLOWER hân hạnh được đón tiếp.

Tôi có thể phục vụ bà chứ ạ?



Hình 1.5: Cách chào đón khách

Khách thường đến khách sạn bằng nhiều loại phương tiện giao thông khác, nhau, khách có thể đi một mình hoặc cùng một nhóm. Do vậy nhân viên lễ tân phải có cách chào đón cho phù hợp với từng vị khách nhưng không được để thất lễ với bất kỳ một vị khách nào và cũng không nên chỉ dành ưu tiên chào đón một người.

* Lời chào đón khách:

Mỗi khách sạn có một chính sách, quy tắc riêng về cách chào đón khách. đó có thể là:

- Chào đón bằng đại từ như Ngài, Quý Ông, Quý Bà... hoặc bằng tên của họ (trường hợp khách quen)

- Tự giới thiệu tên của nhân viên lễ tân.

Ví dụ: Tên tôi là Lâm Hùng.

- Nhân viên sử dụng lời chào đón chuẩn mực của khách sạn quy định để chào đón khách.

Ví dụ: Xin chào đón Quý khách đến với Khách sạn thương mại du lịch. Tôi có thể giúp gì cho quý khách không ạ?

Điều quan trọng trong cách chào đón khách của nhân viên lễ tân phải thật thân thiện, đón tiếp khách thật vui vẻ thể hiện được thiện cảm của khách sạn đối với khách và thể hiện nhận thức của nhân viên lễ tân, tránh chào đón khách một cách quá suồng sã, thiếu thiện cảm đối với khách hoặc thiếu chân thành.

*** *Lịch sự và trang nhã:***

Một nhân viên lễ tân chuyên nghiệp cần phải có phẩm chất: tác phong dàng hoàng, có ý thức và cảm nhận nhạy bén, có phong cách giao tiếp ứng xử, đáng vẻ bề ngoài gọn gàng lịch thiệp. Đây là yếu tố rất quan trọng đối với nhân viên lễ tân. Luôn thể hiện tác phong đạo đức tốt, vui vẻ khi tiếp xúc với khách và đồng nghiệp sẽ tạo ra môi trường phù hợp tạo được ấn tượng tốt với khách.

*** *Cách chào đón khách quen:***

Khi khách quen đến khách sạn nhân viên lễ tân phải có một trí nhớ để có thể nhận biết chính xác vị khách đó là khách quen đã từng lưu trú tại khách sạn. Khi chào đón khách quen nhân viên lễ tân phải chào đích danh tên của họ, như vậy khách cảm thấy mình được khách sạn rất quan tâm.

Ví dụ: Đối với khách nước ngoài khi tới khách sạn.

Xin chào mừng quý ông Stenven đã tới khách sạn Thương mại du lịch của chúng tôi. Tôi có thể giúp gì cho quý ông.

- Đối với khách trong nước nhân viên lễ tân có thể chào đón khách bằng ngôi thứ như: Bác, cô, chú, anh, chị...

Xin chào mừng anh Lâm Hùng đã tới khách sạn thương mại du lịch của chúng em. Em có thể giúp gì được anh không ạ.

*** *Cách chào đón khách đoàn:***

Khi khách đi theo đoàn tới khách sạn nhân viên lễ tân phải tìm hiểu và phải nhận biết trong đoàn khách ai là hướng dẫn viên, ai là trưởng đoàn. Khi đoàn khách vào trong khách sạn nhân viên lễ tân phải gửi lời chào đón với tất cả thành viên trong đoàn khách, mời các thành viên trong đoàn khách ngồi nghỉ ở đại sảnh, nhân viên lễ tân có thể tiếp trưởng đoàn khách hoặc hướng dẫn viên để làm thủ tục đăng ký cho tất cả đoàn khách nhanh chóng. Ở mỗi khách sạn đều có thủ tục chào đón khách của riêng mình. Ở một vài khách sạn, hoạt động này rất đơn giản để tạo ấn tượng tốt cho khách coi khách sạn như là một nơi thân thiện để lưu trú, các hoạt động này có thể bao gồm:

- Chào đón cả đoàn khách khi khách tới khách sạn.

Ví dụ: Xin chào mừng tất cả quý khách tới khách sạn Thương mại du lịch của chúng tôi. Tôi có thể giúp gì cho quý khách.

- Mời các thành viên trong đoàn khách ngồi nghỉ tại đại sảnh, sau đó nhân viên lễ tân sẽ làm việc với hướng dẫn viên, trưởng đoàn khách.

Ví dụ: Xin mời quý khách có thể ngồi nghỉ tại đại sảnh.

- Mời khách một loại đồ uống chúc mừng khi khách tới.

- Giới thiệu cho khách xem tập thông tin về khách sạn.

- Đặt thiệp chúc mừng ở trong buồng ở của khách.

- Một số khách sạn có hệ thống máy vi tính nối với ti vi trên buồng của khách, nhân viên lễ tân ghi lời chúc cá nhân chuyển lên ti vi trong buồng của khách.

- Sử dụng biểu ngữ hoặc băng tin để chào đón khách.

"Kính chào các quý bà quý ông.

**Hôm nay chúng tôi được hân hạnh
đón tiếp các quý vị tới Việt Nam"**



Hình 1.6: Cách chào đón đoàn khách

*** Cách chào đón khách quan trọng:**

Mọi vị khách khi đến khách sạn đều quan trọng nhưng có vài trường hợp nhân viên lễ tân đặc biệt chú ý tới một cá nhân khách nào đó. Chúng ta gọi đối tượng khách này là khách quan trọng (khách VIP). Khách VIP là những người có vị trí trong xã hội. Ví dụ: quan chức cao cấp nước ngoài, quan chức chính phủ... Mỗi khách sạn có chính sách chào đón khách VIP, riêng nhưng chính sách này phải đảm bảo các nội dung chuẩn mực, cụ thể thường là:

- Phân cho khách một buồng có tiêu chuẩn cao nhất trong khách sạn từ trước khi khách tới khách sạn.
- Thông báo cho bộ phận phục vụ buồng chuẩn bị, kiểm tra buồng theo đúng tiêu chuẩn phục vụ khách VIP.
- Các mặt hàng chiêu đãi phải được chuẩn bị và đặt trước trong buồng. Ví dụ: Các loại rượu, sôcôla, giỏ hoa quả, hoa tươi...
- Gửi kèm các mặt hàng chiêu đãi khách sạn chuẩn bị thiệp chúc mừng hoặc lời chúc của cá nhân giám đốc khách sạn tới khách VIP..
- Khách VIP tới khách sạn sẽ được làm thủ tục nhận buồng đặc biệt (đăng ký trước)
- Thông thường giám đốc khách sạn chào đón và chỉ dẫn khách tới buồng của khách.



Hình 1.7: Buồng dành cho khách quan trọng

*** Cách chào tạm biệt khách:**

Khách thanh toán trả buồng rời khách sạn nhân viên lễ tân phải cảm ơn khách và chào tạm biệt khách. Mỗi một khách sạn có một chính sách riêng nhưng phải đảm bảo các nội dung chuẩn mực sau:

- Làm thủ tục thanh toán cho khách nhanh chóng chính xác.
- Xin sự góp ý của khách về chất lượng dịch vụ, phong cách phục vụ của khách sạn (trường hợp khách không vội đi ngay sau khi thanh toán).
- Gửi thư cảm ơn của cá nhân giám đốc khách sạn tới khách.
- Nhân viên lễ tân tặng quà cho khách (trường hợp khách sạn có quà tặng cho khách).
- Nhân viên lễ tân khách sạn thay mặt khách sạn cảm ơn khách đã lưu trú tại khách sạn.
- Chào, chúc khách và hẹn được gặp lại khách.

Ví dụ: Xin chào anh Lâm Hùng, chúc anh lên đường thượng lộ bình an và hẹn được đón tiếp anh một ngày gần nhất tại Khách sạn Thương mại du lịch của chúng em.

II. THỰC HÀNH CÁCH CHÀO ĐÓN KHÁCH

1. Điều kiện thực hiện

1.1. Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.

1.2. Thiết bị dụng cụ: Phòng thực hành lễ tân, quây lễ tân.

1.3. Thời gian thực hành: 5 tiết

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra diện mạo cá nhân, tư thế tác phong

2.2. Trình tự tiến hành

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Nguyên tắc chung chào đón khách tới khách sạn	Phòng thực hành lễ tân, quây lễ tân	Chào đón khách đúng theo đúng chuyên môn nghiệp vụ
2	Cách chào đón khách quen	Phòng thực hành lễ tân, quây lễ tân	Chào đón khách quen theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
3	Cách chào đón khách đoàn	Phòng thực hành lễ tân, quây lễ tân	Chào đón khách đoàn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

4	Cách chào đón khách quan trọng	Phòng thực hành lễ tân, quây lễ tân	Chào đón khách quan trọng cẩn thận, chu đáo theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
5	Cách chào tạm biệt khách	Phòng thực hành lễ tân, quây lễ tân	Chào tạm biệt khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

2.3. Hướng dẫn thực hiện trình tự chuẩn bị tác phong, trang phục của nhân viên lễ tân khi đón tiếp và phục vụ khách.

Tên công việc	Hướng dẫn
Nguyên tắc chung chào đón khách tới khách sạn.	- Lịch sự trang nhã phù hợp với từng đối tượng khách, đúng theo tiêu chuẩn quy định của khách sạn.
Cách chào đón khách quen	- Xác định được chính xác khách quen đến khách sạn. - Chào đón khách bằng tên của khách. - Lịch sự thể được thiện cảm của khách sạn đối với khách quen. - Sử dụng lời chào đón khách chuẩn mực theo đúng quy định của khách sạn.
Cách chào đón khách đoàn	- Xác định chính xác khách đoàn đến khách sạn. - Chào đón đoàn khách nồng nhiệt thể hiện được thiện cảm của khách sạn đối với đoàn khách. - Sử dụng lời chào đón khách chuẩn mực theo đúng quy định của khách sạn.
Cách chào đón khách quan trọng	- Chuẩn bị tốt trước khi khách quan trọng tới khách sạn. - Chuẩn bị hồ sơ đăng ký trước cho khách quan trọng. - Sử dụng lời chào đón nồng nhiệt đúng quy định khi khách đoàn tới khách sạn.

Cách chào tạm biệt khách	- Sử dụng lời chào tạm biệt khách chuẩn mực theo đúng quy định của khách sạn, tạo ấn tượng cho khách ở hiện tại và trong tương lai.
--------------------------	---

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Chưa tự tin khi chào đón khách đến khách sạn.	Chưa tự tin, mẫu câu chào đón khách chưa phù hợp.	Cần trau dồi kiến thức kỹ năng hàng ngày về nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp

III. KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Kiểm tra đánh giá cho điểm học sinh về nguyên tắc chào đón khách đến khách sạn và khách rời khách sạn.

Bài 3

GIAO TIẾP VỚI KHÁCH

Mục tiêu

- *Về kiến thức:* Nêu được tầm quan trọng của việc giao tiếp qua điện thoại, giao tiếp trực tiếp, hiểu được tầm quan trọng của việc giao tiếp với khách qua điện thoại, giao tiếp trực tiếp với khách.
- *Về kỹ năng:* Thực hiện thành thạo các thao tác giao tiếp qua điện thoại, giao tiếp trực tiếp với khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ của nhân viên bộ phận lễ tân.
- *Về thái độ:* Rèn luyện tác phong làm việc cẩn thận, chu đáo, tận tình phục vụ khách.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN VỀ CÁCH GIAO TIẾP VỚI KHÁCH

1. Giao tiếp qua điện thoại

Điện thoại là một phương tiện giao tiếp thuận tiện, nhanh và phổ biến nhất hiện nay. Điện thoại là phương tiện cho phép một hoặc nhiều người nói chuyện với nhau khi không gặp trực tiếp nhau. Giao tiếp qua điện thoại chủ yếu giao tiếp bằng lời với sự chuyển tin nhanh.

Thông thường qua điện thoại, khách hàng tiến hành cuộc tiếp xúc đầu tiên với khách sạn. Do vậy nhân viên lễ tân cần phải thực hiện tốt khi giao tiếp với khách, tạo cho khách cảm thấy tin tưởng vào chất lượng phục vụ của khách sạn.

Điện thoại khi sử dụng đúng cách sẽ là một công cụ giao tiếp bằng lời có ưu thế. Khi cần thiết nhân viên lễ tân có thể qua ngữ điệu chọn các ngôn từ để thể hiện sự hữu dụng của mình với khách.

1.1. Sử dụng điện thoại ở nơi làm việc

* *Trả lời các cuộc gọi:* từ bên ngoài hoặc bên trong khách sạn.

- Khi nhân viên trả lời cuộc gọi cần phải chú ý những điểm sau:

+ Gửi lời chào cho người gọi đến.

- + Giới thiệu tên và vai trò của nhân viên.
- + Nhân viên lễ tân hỏi xem có giúp gì cho khách.

Ví dụ: Xin chào ngài, cảm ơn ngài đã gọi đến khách sạn Thương mại du lịch. Tôi là Phương đang tiếp ngài. Tôi có thể giúp gì cho ngài ạ?

*** Chuyển các cuộc gọi:** Chuyển các cuộc gọi điện thoại qua bộ phận lễ tân.

*** Duy trì cuộc gọi:** Chuyển cuộc gọi điện thoại qua bộ phận lễ tân tới buồng của khách.

- Khi chuyển và duy trì cuộc gọi nhân viên lễ tân cần phải chú ý đến hiệu quả trong việc chuyển và duy trì các cuộc gọi. Vì khi người gọi không muốn phải chờ đợi, không đơn thuần chỉ là việc chờ đợi mất thời gian và tốn tiền.

- Khi chuyển và duy trì cuộc gọi cho khách nhân viên lễ tân đừng để khách chờ đợi một cách không cần thiết và nếu phải chờ thì thông báo cho khách biết việc họ phải chờ để xem họ có chấp nhận không.

*** Thực hiện lời nhắn:** Nhân viên lễ tân chuyển và nhận lời nhắn cho khách.

- Khi lấy lời nhắn, nhân viên lễ tân phải ghi tên người gửi lời nhắn, cơ quan, số điện thoại và nội dung lời nhắn.

*** Thực hiện cuộc gọi:** Từ bên ngoài hoặc bên trong khách sạn.

- Nguyên tắc chung áp dụng cho việc tiến hành các cuộc gọi đi cũng như nhận các cuộc gọi đến nhân viên lễ tân phải quan tâm tới lịch sự, nhanh chóng, ngữ điệu hợp lý, từ ngữ ngắn gọn dễ hiểu.

- Ở các khách sạn hiện nay đã có hệ thống điện thoại hiện đại giúp khách tăng cường mức độ chủ động trong việc gọi điện thoại. Khách quay số trực tiếp cho các cuộc gọi trong nước và quốc tế đã phổ biến trong các khách sạn của Việt Nam và những cuộc gọi của khách được tự động tính cước vào hoá đơn thanh toán của khách. Tuy nhiên, vì giao tiếp bằng điện thoại cũng là phương pháp giao tiếp bằng lời nói, do vậy khi giao tiếp bằng điện thoại cũng có một số vấn đề nảy sinh như:

+ Nhân viên lễ tân không thể dùng ngôn ngữ bằng cơ thể để hỗ trợ thêm cho thông tin.

+ Sự méo âm có thể làm thông tin khó hiểu.

+ Giọng có thể cao quá hoặc nói nhanh quá.

+ Phải hết sức lắng nghe để cả hai bên hiểu rõ những gì được nói ra.

+ Một số thông tin có thể không nhớ được.

- Luôn phải giữ điện thoại sạch và vô trùng vì có nhiều người sử dụng chúng. Ví dụ: vì trùng cảm cúm hoặc viêm tai có thể truyền từ người này sang người khác. Do đó nhân viên lễ tân phải thường xuyên vệ sinh, khử trùng điện thoại.

1.2. Những điểm chú ý khi giao tiếp bằng điện thoại

- Nhân viên lễ tân nhắc máy trả lời ngay hồi chuông quy định. Sự trả lời điện thoại nhanh chóng sẽ gây được ấn tượng tốt về hiệu quả trong công việc.

- Hãy tự xưng tên khách sạn và lời chào niềm nở để làm hài lòng khách gọi điện thoại tới khách sạn.

- Nhân viên lễ tân đừng bao giờ bắt người gọi điện thoại chờ đợi trong sự im lặng khó hiểu. Hãy báo cho người gọi biết người cần gặp hiện đang bận hoặc không có trong khách sạn, nhân viên lễ tân có thể ghi lại lời nhắn.

- Hãy nói thật khúc chiết và rõ ràng với giọng nói thân mật. Một giọng nói cộc lốc sẽ làm cho khách sạn mất đi cơ hội làm ăn tốt. Người gọi đến sẽ đánh giá nhân viên lễ tân và khách sạn không tốt.

- Hãy tránh những câu kết thúc đàm thoại quá sơ sài. Ví dụ: "Thôi được, dứt đi" hoặc "sẽ gặp lại sau", cách kết thúc như thế sẽ làm mất hết thiện cảm cho người khách gọi điện thoại đến khách sạn.

- Hãy ghi lại đầy đủ và đúng các chi tiết nhắn lại như: "Ngày giờ, tên người gọi điện, số điện thoại và nội dung nhắn".

- Đừng bao giờ để điện thoại không có người trả lời. Người gọi đến sẽ có cảm giác là khách sạn không mấy tha thiết với công việc họ sắp bàn.

2. Giao tiếp trực tiếp

Giao tiếp trực tiếp giữa nhân viên lễ tân và khách có vai trò rất quan trọng đối với mỗi một doanh nghiệp kinh doanh khách sạn. Giao tiếp trực tiếp là hình thức giao tiếp dễ dàng nhất vì khi giao tiếp trực tiếp nhân viên lễ tân sẽ đánh giá được sự hài lòng hay không hài lòng của khách. Nhưng để giao tiếp trực tiếp có hiệu quả thì đòi hỏi mỗi một nhân viên lễ tân khách sạn phải có một phong cách giao tiếp tốt, gây được thiện cảm ngay từ giây phút đầu tiên khi tiếp xúc trực tiếp với khách sạn và được thể hiện qua những mặt sau:

- Lời chào kính cẩn đúng theo quy định của khách sạn đối với khách.

- Giọng nói dịu dàng nhã nhặn giữ sao cho trầm ấm, nhẹ nhàng, êm dịu ngọt ngào, nhân viên lễ không bao giờ gắt gỏng hay nói năng lỗ mắng, áp úng, nhất gừng, the thé, oang oang, chua ngoa đốp chát đối với khách.

- Cặp mắt hiền từ nhân hậu, mến khách, tươi vui dễ mến, niềm nở chân tình. Nhân viên lễ tân khi tiếp xúc với khách không được thể hiện nét mặt khó coi, lạnh lùng thờ ơ, đứng nhìn khách dưới tầm con mắt, cũng đừng nhìn soi mói sắc sảo, hãy nhìn khách bằng đôi mắt hiền từ nồng hậu, nhìn thẳng vào người đối thoại. Nếu là khách nữ chớ nên nhìn khách bằng ánh mắt đưa tình hay liếc ngang liếc dọc, trợn trừng thao láo.

- Tiếng cười phải làm xúc động trái tim khách và tôn khách hàng cao hơn để họ cũng vị tha, độ lượng. Tiếng cười kèm theo câu cảm ơn sẽ làm khách mau chóng hài lòng, hiệu quả hơn nhiều cử chỉ khác nhưng phải là tiếng cười đích thực, không phải là tiếng cười gằn, giả tạo, cười hô hố, toe toét vô duyên.

- Tư thế đứng thẳng đàng hoàng sẵn sàng chào đón khách và phục vụ khách.

- Tiếp xúc cơ thể bắt tay, vòng tay qua bả vai phải đúng mực đàng hoàng luôn tôn trọng khách.

- Khoảng cách đứng của nhân viên lễ tân phải hợp lý.

- Bề ngoài quần áo và cách ăn mặc theo đúng quy định của khách sạn.

II. THỰC HÀNH GIAO TIẾP VỚI KHÁCH

1. Điều kiện thực hiện

1.1. Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.

1.2. Thiết bị dụng cụ: Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, điện thoại...

1.3. Thời gian: 5 tiết

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra thiết bị điện thoại, quầy lễ tân, phòng thực hành lễ tân

2.2. Trình tự công việc giao tiếp với khách

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Giao tiếp qua điện thoại	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, điện thoại.	Giao tiếp qua điện thoại đúng chuyên môn nghiệp vụ.
2	Giao tiếp trực tiếp	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân.	Giao tiếp trực tiếp đúng chuyên môn nghiệp vụ.

2.3. Hướng dẫn thực hiện trình tự chuẩn bị tác phong, trang phục của nhân viên lễ tân khi đón tiếp và phục vụ khách

Tên công việc	Hướng dẫn
Giao tiếp qua điện thoại	- Nhắc máy theo đúng hồi chuông quy định. - Sử dụng đúng tay khi nhắc ống nghe. - Sử dụng mẫu câu chuẩn mực theo đúng quy định của khách sạn. - Giao tiếp xúc tích gần gũi để hiểu đi sâu vào chuyên môn nghiệp vụ. - Giọng điệu khi giao tiếp qua điện thoại vừa đủ, dễ nghe.
Giao tiếp trực tiếp	- Tư thế, tác phong khi giao tiếp trực tiếp phải đúng mực đàng hoàng, thể hiện được tính chuyên môn nghiệp vụ. - Diện mạo cá nhân và trang phục đúng theo quy định của khách sạn. - Chủ động chào đón khách. - Thể hiện được tính chuyên nghiệp trong xã giao và giao tiếp trực tiếp với khách.

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Nhận các cuộc điện thoại gọi đến chậm sau nhiều hồi chuông	Trong quá trình làm việc chưa tập trung trong công việc.	Tạo cho bản thân ý thức làm việc tốt.
2	Tư thế tác phong, mẫu câu chào đón khách chưa chuẩn.	Chưa tự tin, giọng nói nhỏ chưa rõ ràng mạch lạc.	Học hỏi đồng nghiệp về cách chào đón khách và giọng điệu khi giao tiếp với khách

III. KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Kiểm tra đánh giá cho điểm học sinh về nguyên tắc giao tiếp với khách.

Bài 4

TRANG THIẾT BỊ TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN

Mục tiêu

- *Về kiến thức:* Hiểu được tầm quan trọng của việc sử dụng bảo quản các trang thiết bị của bộ phận lễ tân.
- *Về kỹ năng:* Thực hiện thành thạo các thao tác cơ bản khi sử dụng các loại giá đựng, các trang thiết bị của bộ phận lễ tân, áp dụng kiến thức đã học vào quá trình thực tập và thực tế sau này khi ra trường.
- *Về thái độ:* Rèn luyện tác phong làm việc cẩn thận, nhanh nhẹn chu đáo, nghiêm túc và đảm bảo an toàn lao động.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN VỀ CÁCH SỬ DỤNG CÁC TRANG THIẾT BỊ TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN.

Trang thiết bị tại quầy lễ tân của khách sạn nhỏ và vừa chủ yếu là giá đựng và tủ đựng các sổ sách biểu mẫu. Đối với khách sạn lớn hay còn gọi là khách sạn tự động hoá thì máy vi tính là thiết bị chủ yếu để thực hiện các công việc tại bộ phận lễ tân. Những thiết bị giới thiệu dưới đây chủ yếu được sử dụng tại bộ phận lễ tân của khách sạn nhỏ hoặc vừa hay còn gọi là chưa tự động hoá hoặc bán tự động hoá.

1. Giới thiệu các loại tủ, giá đựng tại bộ phận lễ tân

- *Giá biểu diễn tình trạng buồng:*

Giá buồng được coi là phần quan trọng nhất trong tất cả các trang thiết bị tại quầy lễ tân. Ưu điểm nổi bật của giá buồng giúp nhân viên lễ tân dễ dàng nhận ra số buồng đã cho thuê đến thời điểm nào, số buồng đã có khách đặt và số buồng còn trống có thể cho thuê. Giá buồng được cấu tạo gồm một dãy các

ngăn đựng bằng kim loại để giữ các tấm trượt nhằm thông báo về tình trạng buồng và khách. Thẻ đăng ký khách được kẹp trong các tấm trượt đặt trong giá buồng cung cấp các thông tin về khách, đặc điểm của từng buồng, giá buồng, số buồng, tình trạng vệ sinh của buồng v.v... Nhân viên lễ tân có thể sử dụng các thông tin về buồng trên giá buồng để đáp ứng mọi nhu cầu về buồng của khách trong quá trình đăng ký khách sạn.

Những khách sạn lớn không sử dụng giá buồng để lưu giữ thông tin về buồng và khách. Mọi thông tin về buồng và khách đều được lưu giữ trong máy vi tính và nhân viên lễ tân có thể dễ dàng tiếp cận những thông tin đó bất cứ khi nào họ cần.

- Giá đựng phiếu đặt buồng:

Giá đựng phiếu đặt buồng được bộ phận lễ tân sử dụng để đựng các phiếu đặt buồng cho tương lai và các phiếu đặt buồng của khách dự định đến trong ngày.

Giá đựng các phiếu đặt buồng cho tương lai: Các tấm trượt trên giá được sắp xếp dựa vào ngày đến của khách, được sắp xếp theo tên khách hoặc đoàn khách theo vần anphabê để tiện cho nhân viên lễ tân tra cứu khi cần thiết.

Giá đựng các phiếu đặt buồng của khách dự định đến trong ngày: Giá được chuyển cho nhân viên lễ tân vào đầu ca sáng để chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký cho khách.

Ở các khách sạn lớn, ngoài các giá đựng phiếu đặt buồng, mọi thông tin về khách được lưu trong máy vi tính.

- Giá đựng chìa khoá, nhãn tin và thư từ:

Giá gồm một dãy các ngăn được đánh số theo thứ tự số buồng trong khách sạn dùng để đựng chìa khoá buồng của khách đang lưu trú tại khách sạn. Ngày nay hầu hết các khách sạn đã kết hợp giá đựng chìa khoá với giá đựng thư từ, tin nhắn của khách.

Những khách sạn lớn vẫn sử dụng giá đựng thư từ nhãn tin của khách song hầu hết không còn sử dụng giá đựng chìa khoá nữa vì hệ thống khoá kim loại đã được thay thế bằng hệ thống khoá từ.

- Giá đựng thư từ, nhãn tin của khách sạn sau khi đã làm thủ tục thanh toán trả buồng:

Có một số khách sạn sau khi khách làm thủ tục thanh toán trả buồng rồi khách sạn nhưng khách sạn vẫn nhận được thư từ, nhãn tin gửi tới cho khách,

nhân viên lễ tân sẽ lưu chúng trên giá này hoặc gửi chúng theo địa chỉ mới khách để lại khách sạn.

- *Khay đựng hoá đơn, chứng từ giao dịch tài chính của khách:*

Ở các khách sạn có quy mô vừa và nhỏ, các hoá đơn của khách được xếp theo thứ tự theo vần anphabê hoặc xếp theo số buồng của khách, được lưu giữ tại một khay ở quầy lễ tân trong suốt thời gian khách lưu trú tại khách sạn. Các hoá đơn chứng từ được lấy ra để cập nhật các chi phí của khách. Ở những khách sạn lớn chỉ sử dụng hình thức này để lưu giữ các chứng từ về chi phí của khách. Tất cả các chi phí của khách đều được cập nhật vào tài khoản của khách trong máy vi tính.

- *Giá đựng các loại sổ sách, biểu mẫu:*

Giá đựng các loại sổ sách, biểu mẫu là ngăn tủ lớn được chia thành nhiều ngăn nhỏ dùng để đựng các sổ sách, biểu mẫu phục vụ cho việc giao dịch hàng ngày với khách. Nhân viên lễ tân cần phải nhận biết vị trí của các ngăn đựng loại sổ sách, biểu mẫu gì nhằm thao tác nhanh công việc. Những khách sạn lớn vẫn sử dụng loại giá đựng này phục vụ cho việc giao dịch với khách.

- *Giá đựng thông tin:*

Giá đựng thông tin về khách cung cấp những bản danh sách khách đang lưu trú tại khách sạn theo vần anphabê hoặc theo số buồng của khách. Ngoài ra còn sử dụng cho việc đựng các tin nhắn và thư từ của khách.

2. Các thiết bị tại bộ phận lễ tân

- *Máy vi tính:*

- + Máy vi tính được sử dụng để thực hiện một số công việc như:
 - Theo dõi, tổng hợp các chi phí của khách.
 - In các hoá đơn thanh toán và cập nhật các phiếu thanh toán dịch vụ của khách.
 - Đưa ra bản quyết toán chung về tài khoản của khách.
 - Là phương tiện để quản lý tiền mặt và thanh toán chậm.
 - Soạn thảo văn bản.
 - Kết nối với tổng đài điện thoại để theo dõi các cuộc gọi.
 - Kiểm tra các chi phí giao dịch.

- *Máy chữ:*

Máy chữ được sử dụng để nhận đặt buồng, soạn thảo thư từ, chuẩn bị hoá đơn thanh toán v.v... Hiện nay máy chữ thường được thay thế bằng máy vi tính.

- Máy xác định thời gian:

Máy xác định thời gian được sử dụng để đóng dấu thời gian lên thư được chuyển đến và gửi đi, nhắn tin, phiếu đăng ký khách sạn, hành lý...

- Máy cài báo thức:

Máy cài báo thức là một loại đồng hồ có chuông báo thức được sử dụng trong việc cài đặt theo yêu cầu của khách.

- Máy thanh toán thẻ tín dụng:

Máy thanh toán thẻ tín dụng được sử dụng để thanh toán thẻ tín dụng cho khách.

- Máy đếm tiền, soi kiểm tra tiền:

Máy đếm tiền, soi kiểm tra tiền được sử dụng cho việc đếm tiền và kiểm tra tiền thật, giả khi khách thanh toán bằng tiền mặt.

- Máy tính cá nhân:

Máy tính cá nhân được sử dụng trong công việc tính toán của khách và của nhân viên lễ tân.

- Thiết bị điện thoại:

Thiết bị này cung cấp cho nhân viên tổng đài ghi chép các cuộc gọi nội hạt, ngoại tỉnh và quốc tế của khách và là cơ sở để thanh toán cước phí điện thoại với từng khách sử dụng dịch vụ điện thoại của khách sạn. Hệ thống máy vi tính của bộ phận lễ tân ở một số khách sạn được nối mạng với bộ phận tổng đài, mọi chi phí về các cuộc gọi được chuyển trực tiếp vào các tài khoản của khách gọi.

- Két an toàn:

Két an toàn tại quầy lễ tân là một tủ sắt lớn được chia làm nhiều ngăn nhỏ đủ rộng để cất giữ tài sản, tư trang, tiền bạc của khách.

Két an toàn cá nhân trong buồng của khách rất tiện lợi và an toàn đối với việc cất giữ tài sản cá nhân của khách. Loại két này được sử dụng phổ biến tại các khách sạn hiện đại.

- Máy kiểm tra an ninh:

Màn hình camera kiểm tra an ninh khách sạn được bố trí ở vị trí trung tâm của khách sạn giúp cho nhân viên lễ tân và nhân viên bảo vệ của khách sạn theo dõi đảm bảo an toàn an ninh của khách và khách sạn.

- Máy fax:

Máy fax tại bộ phận lễ tân được sử dụng để nhận fax gửi đến và chuyển fax đi.

- Máy photocopy:

Máy photocopy sử dụng cho việc thực hiện các hoạt động của bộ phận lễ tân.

- Máy in:

Máy in sử dụng cho việc thực hiện các hoạt động in các văn bản, hoá đơn chứng từ của bộ phận lễ tân.

II. THỰC HÀNH

1. Điều kiện thực hiện

1.1. Điều kiện thực hành: Phòng thực hành lễ tân.

1.2. Thiết bị dụng cụ: Quầy lễ tân, các trang thiết bị máy móc...

- Các loại giá đựng: giá biểu diễn tình trạng buồng, giá đựng phiếu đặt buồng, giá đựng chìa khoá, nhãn tin thư từ, khay đựng hoá đơn, giá đựng các loại sổ sách biểu mẫu, giá đựng thông tin...

- Các thiết bị tại bộ phận lễ tân: Máy xác định thời gian, máy cài báo thức, máy thanh toán thẻ tín dụng, máy đếm tiền, soi tiền, thiết bị điện thoại, két an toàn, máy kiểm tra an ninh, máy photocopy, máy in...

1.3. Thời gian: 4 tiết

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra trang thiết bị tại bộ phận lễ tân

2.2. Trình tự tiến hành

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Các loại giá đựng	Giá biểu diễn tình trạng buồng, phiếu đặt buồng, chìa khoá, các loại sổ sách...	Sắp xếp các loại giá đựng gọn gàng theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
2	Các thiết bị tại bộ phận lễ tân	- Máy xác định thời gian, báo thức, thanh toán bằng thẻ tín dụng,	Sắp xếp các trang thiết bị và kiểm tra các trang thiết bị theo đúng

		máy đếm tiền và soi tiền, máy điện thoại, máy vi tính, máy in...	chuyên môn nghiệp vụ.
--	--	--	-----------------------

2.3. Hướng dẫn thực hiện cách sử dụng các trang thiết bị

Tên công việc	Hướng dẫn
Các loại giá đựng	- Sắp xếp các khay, giá đựng gọn gàng, khoa học đúng quy định của bộ phận lễ tân. - Đặt các mẫu biểu sổ sách đúng vào các giá và các khay.
Các thiết bị tại bộ phận lễ tân	- Sắp xếp các trang thiết bị máy móc khoa học, đúng quy định phục vụ cho công việc của bộ phận lễ tân. - Kiểm tra các trang thiết bị máy móc. - Sử dụng, bảo quản các trang thiết bị đúng quy trình của từng trang thiết bị máy móc.

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Các loại giá đựng sổ sách biểu mẫu lộn xộn, bụi bẩn	Sắp xếp chưa khoa học, chưa có ý thức trong công việc.	Thường xuyên kiểm tra vệ sinh và sắp xếp theo đúng quy định.
2	Các thiết bị tại bộ phận lễ tân bị hỏng hoặc không hoạt động	Ý thức trong công việc không cao, thiếu ý thức trong quá trình làm việc.	Kiểm tra nhắc nhở, tuân thủ quy định của khách sạn về bảo vệ tài sản và trang thiết bị

III. KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Kiểm tra đánh giá cho điểm học sinh về nguyên tắc chuẩn bị trang thiết bị tại bộ phận lễ tân.

Câu hỏi bài tập

1. Thực hành chuẩn bị tác phong, trang phục của nhân viên lễ tân khi đón tiếp và phục vụ khách?
2. Thực hành cách chào đón khách quen tới khách sạn?
3. Thực hành cách chào đón đoàn khách tới khách sạn tới khách sạn?
4. Thực hành cách chào đón khách quan trọng tới khách sạn?
5. Thực hành cách chào tạm biệt khách khi khách rời khách sạn?
6. Thực hành giao tiếp với khách qua điện thoại?
7. Thực hành giao tiếp trực tiếp với khách?
8. Thực hành cách sử dụng các trang thiết bị tại bộ phận lễ tân?

Chương 2

TIẾP THỊ VÀ BÁN HÀNG

Bài 1

KỸ NĂNG BÁN HÀNG

Mục tiêu

- *Về mục tiêu:* Hiểu được tầm quan trọng trong việc bán hàng tiếp thị của nhân viên bộ phận lễ tân khách sạn.
- *Về kỹ năng:* Thực hành thành thạo trong việc chào bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
- *Về thái độ:* Rèn luyện tác phong chào bán sản phẩm dịch vụ của khách sạn cẩn thận, nhanh nhẹn đáp ứng và thoả mãn nhu cầu của khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN VỀ KỸ NĂNG BÁN HÀNG

Quá trình tiếp thị và bán hàng có vai trò rất quan trọng đối với mỗi một doanh nghiệp kinh doanh khách sạn. Nhân viên lễ tân khách sạn là người giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ của khách sạn cho khách hàng, muốn giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ của khách sạn cho khách thì đòi hỏi nhân viên lễ tân phải nắm vững được các sản phẩm dịch vụ của khách sạn, có kỹ năng bán hàng, khả năng thuyết phục khách và phải hiểu rõ được tâm lý của khách. Đặc biệt bộ phận lễ tân trong khách sạn là bộ phận thường xuyên tiếp xúc với khách, do vậy sẽ có nhiều cơ hội giới thiệu các sản phẩm dịch vụ của khách sạn cho khách. Nhân viên lễ tân phải hiểu mỗi một lần tiếp xúc với khách là

một cơ hội để chào bán các sản phẩm, dịch vụ của khách sạn cho khách. Nhân viên lễ tân nên tận dụng các thời cơ để bán sản phẩm và dịch vụ song luôn nhớ một điều là chỉ chào bán để khách tự lựa chọn chứ không ép khách. Cách bán hàng được thực hiện như sau:

Mặt đối mặt: Thông qua việc gặp gỡ trực tiếp khách, nhân viên lễ tân có thể có cơ hội để thể hiện kỹ năng giao tiếp bằng lời, khuyến khích khách sử dụng nhiều dịch vụ của khách sạn và bán trội thêm.

Bằng điện thoại: Thông qua bán hàng bằng điện thoại, nhân viên lễ tân có thể sử dụng ngôn ngữ súc tích và có tính thuyết phục để khách muốn tới khách sạn.

Bằng văn bản: Nhân viên lễ tân có thể sử dụng fax, thư viết tay, thư điện tử để thực hiện việc giới thiệu và bán sản phẩm và dịch vụ cho khách sạn.

1. Kỹ năng bán hàng

Sản phẩm dịch vụ trong hoạt động kinh doanh khách sạn không chỉ thuần túy là những hàng hoá mang tính thương mại, mà cần phải hiểu rộng hơn nữa, đó là các dịch vụ phục vụ ăn, nghỉ, vui chơi giải trí...

Các nhà kinh doanh khách sạn thành đạt đều nhận ra rằng bán hàng là một nghề, đòi hỏi mỗi nhân viên lễ tân phải có nghệ thuật giao tiếp ứng xử khéo léo tài ba. Nhân viên lễ tân cần phải hiểu sâu và biết khai thác tốt những yếu tố của con người, nhất là bản tính của từng đối tượng khách hàng (khách du lịch, khách thương gia, nghệ sỹ, khách hội nghị, khách ngoại giao...)

Đối tượng tiếp xúc khách hàng của nhân viên lễ tân rất đa dạng, phong phú. Song điều hết sức cơ bản mà rất chung cho các loại khách hàng là ở chỗ họ là người có tiền, họ có quyền lựa chọn đánh giá chất lượng sản phẩm dịch vụ của khách sạn. Họ không muốn thay đổi ý kiến cố hữu, có chăng chỉ chấp nhận những ý kiến mới bổ sung nào đó, chứ không chấp nhận những ý kiến đối lập, xung đột. Tuy nhiên, bản tính của con người không phải là bất biến. Nếu nhân viên lễ tân khéo léo, kiên trì thuyết phục dựa trên những yếu tố tâm lý của con người sẽ gặt hái được những thành công nhất định.

Thuyết phục khách, chứ không phải ép buộc khách hàng. Như chúng ta đã biết bản tính của khách hàng là chậm thay đổi và chỉ muốn giữ những ý muốn cố hữu của mình. Vì vậy, nhân viên lễ tân phải tùy theo ý muốn của họ mà thuyết phục khéo léo, hướng cho họ đi theo ý muốn của mình. Song đừng bao

giờ để cho khách hàng có cảm tưởng là bạn đang muốn thay đổi ý kiến của họ. Phải để cho họ tự có ý kiến. Nhân viên lễ tân chỉ có thể góp ý với họ.

Đôi khi dùng áp lực, mưu kế cũng có thể bán được một món hàng nào đó, nhưng chỉ được một lần, còn lần sau họ sợ không dám đến với khách sạn nữa. Như vậy rất nguy hiểm. Khách hàng sẽ nhớ rất lâu và sẽ thông báo cho bạn bè người thân của họ điều đó thì rất nguy hại đối với doanh nghiệp kinh doanh khách sạn. Trái lại, nhân viên lễ tân đừng rụt rè quá, phải hăng hái tin vào sản phẩm dịch vụ của khách sạn. Vì nếu nhân viên lễ tân rụt rè sẽ làm cho khách hàng do dự không muốn mua. Không khẳng định được món ăn ấy có ngon hay không, nghỉ ở buồng đó có tốt không, thuận tiện không... thì làm sao khách hàng có thể yên tâm khi quyết định mua dịch vụ đó được. Để tin tưởng ở sản phẩm dịch vụ của khách sạn nhân viên lễ tân phải hiểu rất rõ, rất sâu và biết tường tận về sản phẩm dịch vụ của khách sạn. Nhân viên lễ tân phải biết được tính ưu việt của sản phẩm dịch vụ của khách sạn để thuyết phục lời cuốn khách hàng cùng tin và hiểu được sản phẩm dịch vụ của khách sạn. Sau đây là một số kỹ năng bán hàng trong khách sạn:

- Niềm nở nhã nhặn mời chào, hướng dẫn khách hàng, giới thiệu, gợi ý cho khách một cách cụ thể những dịch vụ, hàng hoá mà khách sạn có (Không gợi ý chung chung, thứ gì cũng có, thứ gì cũng tốt, cũng rẻ...)

- Giúp đỡ khách lựa chọn những sản phẩm dịch vụ của khách sạn mà khách cần. Khen những mặt hàng tốt, khen khách sành điệu tinh tường, biết lựa chọn và sử dụng các sản phẩm dịch vụ của khách sạn.

- Gợi ý cho khách mua thêm những sản phẩm dịch vụ khác liên quan đến mặt hàng đã mua. Thông báo cụ thể và rõ ràng về giá cả để khách yên tâm.

- Nếu nhớ được tên khách hàng nhân viên lễ tân xưng tên họ ngay trong những câu mời chào đầu tiên thì có hiệu quả không nhỏ. Vì họ có cảm giác là người quen, dễ tin, dễ nể nang mà nghe theo gợi ý của nhân viên.

- Dù có biết nhiều đến mấy nhân viên lễ tân cũng không được tỏ ra như khuyên bảo, thuyết phục hay thậm chí dùng áp lực nài ép khách theo ý của nhân viên. Ngược lại không quá rụt rè, phải năng động, tự tin để kiên trì hướng dẫn khách.

- Tuyệt đối không được nói thẳng ra rằng ông bà nhầm, sai rồi, họ dễ xung đột hay tự ái thì hỏng hết việc. Vì "trong mọi trường hợp khách hàng luôn luôn đúng".

- Nhân viên lễ tân phải tận dụng mọi cơ hội có thể để quảng cáo mọi sản phẩm dịch vụ của khách sạn.

- Nhân viên lễ tân phải tạo được ấn tượng tốt khi kết thúc việc mua bán hàng hoá dịch vụ của khách sạn:

**** Tìm hiểu nhu cầu khách hàng***

Xác định khách hàng của khách sạn là ai có vai trò rất quan trọng trong quá trình tiếp thị bán hàng của nhân viên lễ tân. Khách sạn có thể thu hút nhiều mảng thị trường khác nhau như (khách thương nhân, khách công ty, khách đi nghỉ, khách tham gia hội nghị hội thảo...). Mỗi khách hàng là một cá thể, do vậy nhân viên lễ tân phải cẩn thận không được "dập khuôn", không phải mọi thương nhân đều có các cư xử giống nhau, đều thích một loại thức ăn và đều yêu cầu các thiết bị trong buồng như nhau. Do đó, nhân viên lễ tân phải nắm bắt được nhu cầu cá nhân và lắng nghe yêu cầu của khách dù đó là giai đoạn đặt buồng, khách đến khách sạn, trong thời gian lưu trú, thanh toán trả buồng rời khách sạn. Trước khi chào bán sản phẩm, nhân viên lễ tân cần nắm mọi thông tin về khách như loại buồng và số lượng buồng khách cần, các yêu cầu đặc biệt, nghề nghiệp, quốc tịch, tuổi tác, chức vụ, tôn giáo, sở thích riêng của từng khách.

- Quốc tịch của khách:

Để quá trình bán hàng tiếp thị của khách có hiệu quả, nhân viên lễ tân phải nghiên cứu khách từ quốc gia nào để từ đó có những phán đoán ban đầu mang tính định hướng chung cho quá trình chào bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn cho khách.

Ví dụ: Khách là người châu Á

Khách là người châu Á đòi hỏi sự tình cảm kín đáo, thường ăn ngon, lấy ăn làm chuẩn, rất cầu kỳ về nấu nướng, sử dụng nhiều gia giảm, trong khi ăn uống thường hay ngồi chiếu và ngồi lâu. Trong chi tiêu người châu Á thường tính toán tiết kiệm, thích xưng hô theo kiểu quan hệ gia đình, tôn trọng lễ nghi, kín đáo trong giao tiếp, chú trọng vấn đề chào hỏi và ít bộc lộ cá tính.

Ví dụ: Khách du lịch là người châu Âu

Khách là người châu Âu có lối sống thực tế, cởi mở, đề cao chủ nghĩa cá nhân, quý trọng tự do cá nhân, có ý thức pháp luật cao, sống sòng phẳng công khai theo pháp lý (không ưa xin xỏ, nâng giá tùy tiện). Làm việc vui chơi có kế

hoạch, rất ghét sự tùy tiện. Khách là người châu Âu không thích nói chuyện đời tư và chính trị, chỉ thích chuyện văn hoá nghệ thuật và làm ăn kinh tế. Trong giao tiếp thường có thói quen chào hỏi, xin lỗi... ưa thích vui chơi giải trí. Rất chú trọng các nghi thức trong giao tiếp như: gọi đúng chức danh, không gọi bằng tên riêng khi không được phép, hay tiếp khách tại nhà hàng khách sạn, ưa dùng nước hoa và hay tặng hoa.

Thông qua ví dụ trên cho chúng ta thấy được muốn bán hàng có hiệu quả thì đòi hỏi nhân viên lễ tân phải nghiên cứu rất kỹ khách hàng là người ở quốc gia nào để từ đó có chiến lược quảng cáo sản phẩm, dịch vụ cho phù hợp với từng đối tượng khách, đem lại hiệu quả kinh doanh cho khách sạn.

- Phong tục tập quán:

Nhân viên lễ tân phải nghiên cứu phong tục tập quán của từng đối tượng khách để từ đó có cách giao tiếp ứng xử cho phù hợp với khách, tránh những điều khách không thích.

Ví dụ: Khách là người Nhật.

Người Nhật là người rất coi trọng trong nghi lễ, khi gặp nhau thường cúi đầu chào, khi đoàn khách người Nhật tới khách sạn họ rất thích khách sạn làm biển chào đón họ bằng tiếng Nhật. Khách người Nhật không thích con số 4 vì số bốn đồng âm với từ chết chóc, do vậy khi lễ tân phân bổ buồng cho khách Nhật thì tránh phân bổ buồng cho khách tầng 4, buồng số 4.

- Tôn giáo:

Nhân viên lễ tân cần phải nghiên cứu tôn giáo của khách để từ đó có cách chào bán sản phẩm dịch vụ của khách sạn cho khách, tránh giới thiệu cho khách những sản phẩm dịch vụ khách không thích dẫn đến quá trình chào bán sản phẩm dịch vụ của khách sạn không có hiệu quả.

Ví dụ: Khách là người Hồi giáo tuân thủ chặt chẽ về chế độ ăn kiêng như: không ăn thịt lợn, do vậy khi nhân viên lễ tân giới thiệu chào bán sản phẩm nên tránh giới thiệu món ăn chế biến từ thịt lợn.

- Sở thích:

Để quá trình chào bán sản phẩm dịch vụ của khách có hiệu quả cao, đòi hỏi nhân viên lễ tân phải nghiên cứu nhu cầu sở thích của từng đối tượng khách. Sở thích đóng vai trò rất quan trọng trong hoạt động du lịch của con người, mỗi một vị khách có nhu cầu sở thích khác nhau như: khách thích tham gia dịch vụ

tenis, tham gia dịch vụ bơi, khách thích ở loại buồng sang trọng... do vậy nhân viên lễ tân phải tìm hiểu nhu cầu sở thích của khách để từ đó có chiến lược phục vụ, thoả mãn đúng nhu cầu của khách, khách sẽ tin tưởng vào chất lượng phục vụ của khách sạn. Đây là một chiến lược cực kỳ quan trọng trong chiến lược kinh doanh của khách sạn để thu hút không chỉ ở hiện tại mà còn thu hút khách trong tương lai.

Ví dụ: Khách đi du lịch với mục đích công vụ, hội nghị thì sở thích sẽ là:

- + Buồng ngủ có chất lượng cao.
- + Có đủ tiện nghi phục vụ như: phòng họp, hệ thống thông tin liên lạc, in ấn, nơi để xe...
- + Tính chính xác trong phục vụ: lịch sự và chu tất.
- + Ăn uống tiệt trùng.
- + Được đề cao.

Ví dụ: Khách đi du lịch với mục đích chữa bệnh.

- + Thích được phục vụ ân cần, chu đáo.
- + Thích được động viên an ủi.
- + Có nhiều dịch vụ phục vụ cho việc chữa bệnh.
- + Không khí nơi du lịch tinh khiết, trong lành.
- + Bầu không khí tâm lý xã hội nơi đi du lịch thoả mái, chan hoà.

Ví dụ: Nếu khách đi du lịch để khám phá tìm hiểu sở thích của họ thường là:

- + Thích phiêu lưu, mạo hiểm.
- + Thích tới những nơi xa xôi, hoang dã.
- + Thích tìm tòi cái mới lạ.
- + Thích hoà mình vào nền văn hoá địa phương.
- + Chấp nhận những tiện nghi ăn ở tối thiểu.

- *Lứa tuổi, giới tính:*

Đây cũng là một trong những yếu tố quyết định đến sự lựa chọn của khách hàng. Nhân viên lễ tân cần phải nghiên cứu giới tính, lứa tuổi của khách để có cách chào bán sản phẩm dịch vụ của khách sạn cho phù hợp với từng đối tượng khách.

Ví dụ: Khách du lịch là nữ

- + Có độ nhạy cảm, đa cảm, tế nhị.

+ Sành ăn tính toán tiền ăn nhanh.

+ Trong mua hàng kỹ tính, hay đòi hỏi cặn kẽ, sạch sẽ, gọn gàng, khi không đồng ý về chất lượng sản phẩm dịch vụ của khách sạn là phàn nàn góp ý ngay.

+ Thường hay thận trọng trước những sản phẩm dịch vụ mới lạ.

+ Thích tham gia dịch vụ mua sắm.

Ví dụ: Khách du lịch là nam.

+ Nam giới thường xông xáo, bạo dạn và hay có tính mạo hiểm trong du lịch

+ Tính cách cởi mở, dễ tính, chi tiêu rộng rãi.

+ Thích tham gia vào dịch vụ vui chơi giải trí của khách sạn.

+ Thích ăn của lạ, dùng đồ dùng sang, tốt và đôi khi hay đùa, thử thách nhà hàng của khách sạn.

Ví dụ: Tâm lý khách theo lứa tuổi, khách là người cao tuổi.

+ Thích yên tĩnh, chuyện trò nhỏ nhẹ, không thích giao tiếp ồn ào.

+ Đánh giá ưu thế của du lịch nghiêng về giá trị thực tế, tính tiện dụng, thái độ phục vụ của khách sạn hơn là hình thức.

Ví dụ: Khách du lịch là trẻ em.

+ Thường có tính hiếu động, hay nghịch ngợm, liều lĩnh, mãi chơi, hay vi phạm nội quy.

+ Hay tò mò hiếu kỳ và bướng bỉnh.

+ Hay bắt chước người lớn và bạn bè, ăn tiêu không biết tính toán.

*** *Biết rõ sản phẩm của khách sạn***

Để quá trình tiếp thị và bán hàng của nhân viên lễ tân đạt được hiệu quả cao thì nhân viên lễ tân cần hiểu biết cặn kẽ về các sản phẩm và dịch vụ của khách sạn. Trước khi đưa ra các sự lựa chọn cho khách, nhân viên lễ tân nhất thiết phải hiểu rõ mọi sản phẩm của khách sạn như các loại buồng, diện tích, giá buồng, các tiện nghi trong buồng, các đồ đặt trong buồng, hướng của buồng và các dịch vụ khách sạn như các tiện nghi trong phòng tập thể dục, bể bơi, sân quần vợt, các nhà hàng ăn và loại thức ăn mà nhà hàng phục vụ, dịch vụ phục vụ ăn uống tại buồng v.v..

- Đối với dịch vụ lưu trú thì nhân viên lễ tân phải biết được những kiểu loại buồng của khách sạn, vị trí của từng loại buồng, các đặc điểm riêng biệt của

từng loại buồng, mức giá của từng loại buồng, chi tiết về các trang thiết bị trong buồng

Ví dụ: Khách sạn có 66 buồng, mỗi buồng đều có hai cửa sổ kính với diện tích thích hợp. Tất cả các buồng đều được trang bị ti vi có thể bắt được các kênh quốc tế, mini bar, bình đun nước, két an toàn, phòng tắm có bồn tắm và thiết bị vệ sinh có chất lượng cao, điện thoại gọi trực tiếp quốc tế, truy cập Internet tốc độ cao nhằm đảm bảo quý khách có thể nghỉ ngơi thoải mái với các dịch vụ phục vụ chu đáo nhất của đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp của khách sạn. Đối với khách quan trọng, khách sạn dành riêng những buồng nghỉ đặc biệt sang trọng với những tiện nghi mới được thiết kế và đạt tiêu chuẩn cao từ chiếc thảm cho tới phòng tắm nhằm tạo cho quý khách sự khác biệt tuyệt vời.



The hotel has 66 rooms with double glass window and special wide of dimension (at least 36 square meter/smallest room including 24 Superior rooms, 36 Deluxe rooms, 06 Suites). All rooms have international satellite TV channels, mini bar, coffee/tea making facilities, in room safe, bath room with bathtub and high quality toilet amenities, IDD telephone, high speed internet access, hair dryer, laundry service to ensure comfortably relax and quiet night with specially taking care by personalized service from our well-trained staffs.

For the VIPs, the hotel offers very special Suites with completely new designed up to high standard of furniture and equipment from carpet to private bathroom in order to make VIPs really different from others by VIPs treatment. Apart from that, VIPs always serve the rights to use gyms, swimming pool, sauna, steam-bath and Jacuzzi for recreational demands at free of charge.

The hotel has made further improvements recently and upcoming time with newly designed and furnished reception desk, lobby, hotels outlets and business center to continuously keep the cozy, model, private, comfortable and luxurious atmosphere.

Hình 2.1: Giới thiệu các loại buồng của khách sạn

- Đối với dịch vụ ăn uống nhân viên lễ tân phải biết được vị trí của từng nhà hàng trong khách sạn, cách phục vụ của từng nhà hàng, hình thức phục vụ,

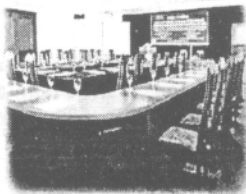
số lượng khách, thực đơn của nhà hàng phục vụ...

Ví dụ: Quý khách có thể thưởng thức hương vị các món ăn trên thế giới tại nhà hàng Á - Đông (Á- Đông Restaurant), bao gồm các món ăn Việt Nam, ASEAN, Nhật Bản, Hàn Quốc, và các món ăn Âu trong không gian yên bình và ấm áp.

Club Lounge và Private bar của khách sạn cung cấp những dịch vụ đặc biệt như: ăn trưa, ăn tối, tiệc Cocktails cho các thực khách và thương gia quan trọng.

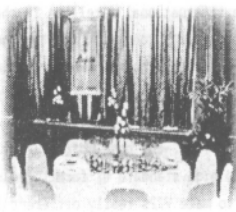
Quý khách đang lựa chọn một nơi hoàn hảo và lý tưởng để tổ chức ngày trọng đại nhất trong cuộc đời mình? Hãy tổ chức lễ cưới trong mơ của quý khách tại khách sạn của chúng tôi. Chúng tôi sẽ tạo một không gian tuyệt vời cho lễ cưới của quý vị bao gồm các dịch vụ trọn gói như: thực đơn đặc biệt, trang trí phòng cưới, hoa cưới, rượu Sampanh, một đêm nghỉ tại khách sạn và bữa sáng dành cho cô dâu chú rể...

F & B outlet - Wedding Party



The hotel's conference, meeting and banquet facilities have played host to a range of major international conferences from 40 to 300 participant. The hotel also offers VIP meetings rooms for the private meeting of VIPs with the highest standard of services.

Banqueting Service



All fusion of delights from all over the world can be enjoyed in our A Dong restaurant-your wife's place including Vietnamese, Asian, Japanese, Korean, and European dishes in the peaceful and cozy atmosphere. The Club Lounge and Private bar offer a unique concept of entertaining services such as special business lunch, dinner, and evening cocktails for business executive guests.



Looking for a perfect and idea place to celebrate your unforgettable day to be treasured forever? Let your wedding party happen in dream at Asean International Hotel. We offer an excellent ambiance for your wedding party package including special menu as your request, amazing decoration for wedding party in hotel's ball room, transportation, flower bouquet, champagne, one night stay breakfast for couple and so on.



Hình 2.2: Giới thiệu các dịch vụ của khách sạn

- Đối với dịch vụ khác nhân viên lễ tân phải nắm vững các dịch vụ khác tại khách sạn, thủ tục tham gia vào các dịch vụ bổ sung của khách sạn, giá cả của

từng dịch vụ để chào bán các dịch vụ phục vụ cho khách lưu trú tại khách sạn.

Ví dụ: Nằm tại vị trí thuận lợi ngay cạnh sảnh chính của khách sạn, trung tâm kinh doanh đáp ứng đầy đủ các dịch vụ cho quý khách bao gồm: máy tính, máy in, dịch vụ thư ký, truy cập Internet tốc độ cao, gửi và nhận thư điện tử, dịch vụ thông tin (viễn thông), đánh máy, photocopy, máy fax, chuyển phát nhanh, văn phòng phẩm, cũng như các dịch vụ dịch thuật...

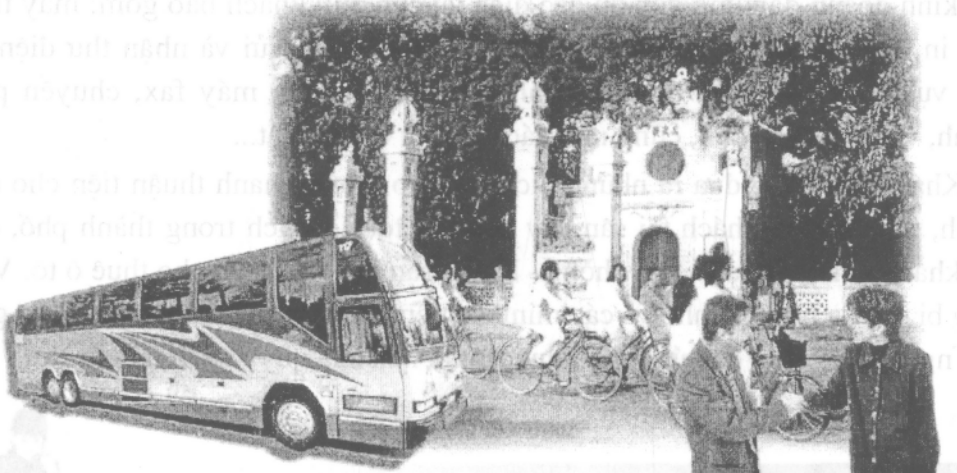
Khách sạn cũng đưa ra những dịch vụ giao thông nhanh thuận tiện cho quý khách, từ việc đón khách tại sân bay đến các tour du lịch trong thành phố, đưa đón khách từ khách sạn - văn phòng - khách sạn hoặc dịch vụ cho thuê ô tô. Việc trang bị các xe hơi loại nhỏ và các minibus tiện nghi cùng với đội ngũ lái xe giàu kinh nghiệm sẽ luôn đáp ứng mọi nhu cầu du lịch của quý khách tại Hà Nội.

Business Center



Conveniently located next to the hotel's front desk, the business center offers comprehensive services to our guests including, computer and print out, secretarial services, high speed internet access, email send and receive, communication services, word processing, photocopier and facsimile machine, courier, stationary supplying and translation service as well.





The hotel offers our loyal guests quick and comfortable transfer service ranging from airport pick up and see off to city tour, hotel - office - hotel or out-of-town car rental. Equipped with our luxury sedan and spacious minibus, our experienced drivers can always satisfy your travel needs in Hanoi.

Hình 2.3: Giới thiệu các dịch vụ của khách sạn

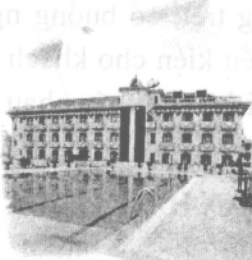
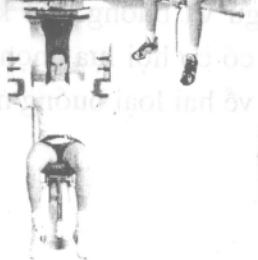
- Đối với dịch vụ vui chơi giải trí của khách sạn, nhân viên lễ tân phải có am hiểu căn kẽ các dịch vụ vui chơi giải trí của khách sạn để giới thiệu cho khách hàng biết được khách sạn có dịch vụ vui chơi giải trí gì? thủ tục tham gia vào các dịch vụ vui chơi giải trí, giá cả của từng dịch vụ vui chơi giải trí...

Ví dụ: Câu lạc bộ thể dục thể thao và vật lý trị liệu được trang bị các dụng cụ tiện nghi với không gian thoáng mát có thể giúp quý khách thư giãn. Quý khách có thể tập thể dục tại phòng tập chuyên nghiệp của khách sạn chúng tôi với các máy tập đa năng, xe đạp bộ... cùng với sự hướng dẫn tận tình của đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp của khách sạn sẽ mang lại cho quý khách thân hình cân đối.

Trung tâm thể dục thể thao và dịch vụ giải trí của khách sạn được xây dựng với những tiêu chuẩn cao, được trang bị đầy đủ các dụng cụ có phòng tập, phòng xông hơi, phòng tắm hơi, sân tennis, phòng massage, thẩm mỹ viện, bể bơi ngoài trời...



The hotel's brand-new fitness and entertaining service Center - Asean Club now has been opened. It will be organized as the high standard fitness and entertainment center and fully equipped with gymnasium, aerobic room, saunas, steam bath, Jacuzzi, tennis courts, massage rooms, beauty salons and an outdoor swimming pool with sun deck.



Hình 2.4: Giới thiệu các dịch vụ vui chơi giải trí của khách sạn

* Giới thiệu tính độc đáo của khách sạn

Mặt hàng duy nhất của khách sạn là những gì chỉ diễn ra và tồn tại ở riêng khách sạn đó. Để xác định được mặt hàng duy nhất của khách sạn, nhân viên lễ tân phải so sánh các dịch vụ trong khách sạn với đối thủ cạnh tranh trong vùng.

Ví dụ:

- + Tất cả các buồng của khách sạn đều nhìn ra biển.
- + Khách sạn có sân chơi dành cho trẻ em.
- + Khách sạn có phòng hội thảo lớn nhất trong vùng.
- + Khách sạn có hệ thống nối mạng Internet không dây có tốc độ cao.
- + Quầy bar phục vụ 24/24 giờ.

- + Khách sạn có chỗ đỗ máy bay trực thăng tại tầng thượng.
- + Khách sạn có trung tâm giải trí lớn nhất ở trong vùng....
- + Nhân viên lễ tân có thể giới thiệu mặt hàng độc nhất vô nhị của khách sạn mình bằng cách so sánh với các khách sạn khác trong khu vực để làm nổi bật ưu thế của khách sạn.

*** Tạo cơ hội lựa chọn cho khách**

Nhân viên lễ tân khi chào bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn cho khách phải khéo léo tạo cơ hội cho khách lựa chọn các sản phẩm và dịch vụ để khách so sánh và đi đến quyết định chọn loại nào. Nhân viên lễ tân nên nhớ là chỉ giới thiệu và gợi ý chứ không được ép khách.

Ví dụ: Khi khách có nhu cầu thuê buồng đôi của khách sạn, nhân viên lễ tân có thể gợi ý " chúng tôi có thể phục vụ quý khách một buồng đôi loại sang trọng có giường hoàng đế được bố trí ở tầng 16 với giá sàn 100 \$ hoặc chúng tôi có buồng đôi loại đặc biệt ở tầng trệt, có buồng ngủ và buồng tiếp khách riêng với giá 150 \$. Điều này tạo điều kiện cho khách có cơ hội lựa chọn giữa hai loại buồng và khách biết được lợi ích, sự khác nhau về hai loại buồng này.

II. THỰC HÀNH KỸ NĂNG BÁN HÀNG

1. Điều kiện thực hiện

1.1. Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.

1.2. Thiết bị dụng cụ: Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân...

1.3. Thời gian: 6 tiết

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra tác phong, trang phục, phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân.

2.2. Trình tự tiến hành

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Xác định khách hàng của khách sạn.	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân	Xác định khách hàng của khách sạn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

2	Biết rõ sản phẩm của khách sạn	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân	Xác định rõ các sản phẩm dịch vụ của khách sạn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
3	Mặt hàng duy nhất của khách sạn	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân	Nêu bật được mặt hàng duy nhất của khách sạn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
4	Tạo cơ hội lựa chọn cho khách	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân	Biết cách giới thiệu cho khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

2.3. Hướng dẫn thực hiện trình tự thực hành kỹ năng bán hàng

Tên công việc	Hướng dẫn
Xác định khách hàng của khách sạn.	Xác định rõ được khách hàng của khách sạn và tìm hiểu các thông tin như: quốc tịch, phong tục tập quán, tôn giáo, sở thích, lứa tuổi, giới tính của khách...
Biết rõ sản phẩm của khách sạn	Xác định rõ các sản phẩm dịch vụ của khách sạn, thủ tục cần thiết khi khách tham gia, giá cả của từng dịch vụ.
Mặt hàng duy nhất của khách sạn	Hiểu và nắm rõ được mặt hàng duy nhất của khách sạn. Nêu bật được mặt hàng duy nhất của khách sạn khi giới thiệu cho khách.
Tạo cơ hội lựa chọn cho khách	Nêu bật được các dịch vụ và tư vấn cho khách lựa chọn phù hợp với từng đối tượng khách.

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Kỹ năng giới thiệu	Chưa biết sắp xếp	Nghiên cứu kỹ lý thuyết

	chào bán sản phẩm của khách sạn chưa đúng với chuyên môn nghiệp vụ	giới thiệu bán các dịch vụ của khách sạn, chưa bình tĩnh tự tin khi giới thiệu chào bán dịch vụ của khách sạn.	về kỹ năng bán hàng của nhân viên lễ tân.
--	--	--	---

III. KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Kiểm tra đánh giá cho điểm học sinh về kỹ năng bán hàng.

BÀI 2

THỰC HÀNH QUẢNG CÁO, GIỚI THIỆU CÁC DỊCH VỤ CỦA KHÁCH SẠN

Mục tiêu

- *Về kiến thức:* Hiểu được tầm quan trọng trong việc sử dụng tập gấp của khách sạn để chào bán giới thiệu sản phẩm dịch vụ cho khách hàng, tăng doanh thu cho khách sạn.
- *Về kỹ năng:* Thực hiện thành thạo quảng cáo sản phẩm, dịch vụ của khách sạn thông qua tập gấp theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
- *Về thái độ:* Rèn luyện khả năng quảng cáo sản phẩm dịch vụ của nhân viên bộ phận lễ tân khách sạn.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN VỀ QUẢNG CÁO, GIỚI THIỆU CÁC DỊCH VỤ CỦA KHÁCH SẠN TỪ CÁC TẬP GẤP CỦA CÁC KHÁCH SẠN

1. Giới thiệu chung về khách sạn

- Hình thành và phát triển của khách sạn.
- Thứ hạng của khách sạn.
- Vị trí của khách sạn.
- Kiến trúc của khách sạn.
- Khoảng cách từ khách sạn đến nơi trung tâm thành phố, sân bay...
- Số lượng buồng của khách sạn.
- Địa chỉ, số điện thoại, số fax, e-mail...

Ví dụ: Khách sạn của chúng tôi được thành lập từ năm 1995, khách sạn đạt tiêu chuẩn quốc tế 3 sao. Nằm tại vị trí quận trung tâm kinh tế của thủ đô Hà Nội, được bao quanh bởi trung tâm triển lãm Giảng Võ, khu ngoại giao đoàn, và cách không xa khu công nghiệp Nội Bài, siêu thị bán buôn Metro, khách sạn

của chúng tôi cách sân bay quốc tế Nội Bài 30 phút xe hơi. Với lối thiết kế và trang trí theo kiến trúc Pháp, khách sạn chúng tôi sẽ mang đến cho quý khách sự nghỉ ngơi và giải trí tuyệt vời, khách sạn của chúng tôi có 66 buồng và được chia thành 3 loại buồng (06 buồng đặc biệt sang trọng, 24 buồng sang trọng, 36 buồng bình thường).

Khách sạn của chúng tôi là khách sạn thân thiện nhất thành phố do các dịch vụ đặc biệt cùng với sự phục vụ tận tình chu đáo, là khách sạn thân thiện với cam kết phục vụ với một nụ cười và là khách sạn điển hình mới mang đến cho quý khách không khí ấm áp và dịch vụ đặc biệt với phong cách đa dạng để quý khách luôn cảm thấy như ở nhà của mình. Khách sạn của chúng tôi đã và đang đào tạo đội ngũ nhân viên của mình một cách hiệu quả, tự tin với phong cách chuyên nghiệp. Đến với những dịch vụ của khách sạn, quý khách sẽ thấy kinh nghiệm phục vụ và kiến thức của đội ngũ nhân viên khách sạn vượt xa sự mong đợi của quý khách để nhằm thoả mãn từng nhu cầu cá nhân của quý khách. Xin hãy liên hệ với chúng tôi theo địa chỉ: Số 8 đường Chùa Bộc quận Đống Đa thành phố Hà Nội, số điện thoại: (84-4) 8529108; fax: (84-4) 8529111; E- mail: asean@hn.vnn.vn; Website: <http://www.aseanhotel.com>.

2. Giới thiệu dịch vụ lưu trú

- Giới thiệu các loại buồng có trong khách sạn.
- Giới thiệu vị trí của từng loại buồng.
- Giới thiệu các trang thiết bị của từng loại buồng.
- Giới thiệu quang cảnh xung quanh từng loại buồng của khách sạn.
- Giới thiệu chi tiết về mức giá của từng loại buồng.
- Ví dụ: Khách sạn của chúng tôi có 3 loại buồng (06 buồng đặc biệt sang trọng, 24 buồng sang trọng, 36 buồng bình thường).

+ Loại buồng đặc biệt sang trọng của khách sạn chúng tôi được bố trí tại tầng 5 của khách sạn, diện tích 60 m² có phòng tiếp khách riêng, phòng ngủ riêng và có phòng làm việc, trong buồng có hai phòng vệ sinh, một phòng vệ sinh được thiết kế ngoài phòng khách rất tiện lợi cho quý khách, đặt biệt phòng vệ sinh trong buồng ngủ của khách sạn được đầu tư các trang thiết bị hiện đại có vòi tắm hoa sen, bồn tắm và thiết bị vệ sinh chất lượng cao...

Buồng đặc biệt sang trọng được trang bị các trang thiết bị hiện đại, đồng bộ như: có cửa sổ kính, ban công nhìn ra đường Chùa Bộc tạo điều kiện cho quý

khách cảm thấy luôn thoải mái khi quý khách lưu trú tại khách sạn của chúng tôi. Ngoài ra buồng đặc biệt sang trọng của khách sạn chúng tôi được bài trí trang nhã thanh lịch theo phong cách châu Âu. Buồng đặc biệt sang trọng của khách sạn chúng tôi được trang bị đầy đủ các thiết bị sang trọng như điện thoại đường dài quốc tế, tủ lạnh, minibar, két an toàn, bình đun nước, tivi với nhiều kênh quốc tế, đường truy cập Internet tốc độ cao nhằm đảm bảo quý khách có thể nghỉ ngơi thoải mái với các dịch vụ buồng nghỉ 24/24 giờ. Loại buồng đặc biệt sang trọng của khách sạn chúng tôi được bán với giá 100 USD/ một ngày đêm bao gồm thuế giá trị gia tăng và bữa điểm tâm phục vụ cho quý khách vào mỗi buổi sáng.

+ Loại buồng sang trọng của khách sạn của chúng tôi được bố trí từ tầng 6 đến tầng 10 diện tích 40 m², trong buồng sang trọng được bố trí phòng tiếp khách riêng và phòng ngủ riêng, trong buồng có một khu vệ sinh được trang bị đầy đủ tiện nghi và được đặt tại buồng ngủ của quý khách.

Buồng sang trọng được trang bị các trang thiết bị hiện đại, đồng bộ như: có cửa sổ kính nhìn ra đường Chùa Bộc tạo điều kiện cho quý khách cảm thấy luôn thoải mái khi quý khách lưu trú tại khách sạn của chúng tôi. Ngoài ra buồng sang trọng của khách sạn chúng tôi được bài trí trang nhã thanh lịch theo phong cách châu Âu. Buồng sang trọng được lắp đầy đủ các thiết bị sang trọng như: điện thoại đường dài quốc tế, tủ lạnh, minibar, két an toàn, bình đun nước, tivi với nhiều kênh quốc tế đường truy cập Internet tốc độ cao nhằm đảm bảo quý khách có thể nghỉ ngơi thoải mái với các dịch vụ buồng nghỉ 24/24 giờ. Loại buồng sang trọng của khách sạn chúng tôi được bán với giá 80 USD/ một ngày đêm bao gồm thuế giá trị gia tăng và bữa điểm tâm phục vụ cho quý khách vào mỗi buổi sáng.

+ Loại buồng bình thường của khách sạn chúng tôi được bố trí từ tầng 2 đến tầng 4, diện tích 25 m². Buồng bình thường được trang bị các trang thiết bị hiện đại đồng bộ như: có cửa sổ kính nhìn ra đường Chùa Bộc tạo điều kiện cho quý khách cảm thấy luôn thoải mái khi quý khách lưu trú tại khách sạn của chúng tôi. Ngoài ra buồng bình thường của khách sạn chúng tôi được bài trí trang nhã thanh lịch theo phong cách châu Âu. Buồng bình thường được lắp đầy đủ các thiết bị sang trọng như: điện thoại đường dài quốc tế, tủ lạnh, minibar, két an toàn, bình đun nước, tivi với nhiều kênh quốc tế, đường truy cập Internet tốc độ cao nhằm đảm bảo quý khách có thể nghỉ ngơi thoải mái

với các dịch vụ buồng nghỉ 24/24 giờ. Loại buồng bình thường của khách sạn chúng tôi được bán với giá 50 USD/ một ngày đêm bao gồm thuế giá trị gia tăng và bữa điểm tâm phục vụ cho quý khách vào mỗi buổi sáng.

3. Giới thiệu về dịch vụ ăn uống

- Giới thiệu về các nhà hàng của khách sạn.
- Giới thiệu về số lượng khách nhà hàng có thể phục vụ được.
- Giới thiệu về thực đơn của nhà hàng.

Ví dụ: Khách sạn của chúng tôi có 2 nhà hàng phục vụ cho quý khách về nhu cầu ăn uống hàng ngày và các nhà hàng của chúng tôi cũng tiếp nhận đặt tiệc chiêu đãi cho quý khách.

+ Nhà hàng Kim Long của khách sạn của chúng tôi có thể phục vụ tới 350 khách cùng một lúc, với đội ngũ đầu bếp giỏi từ Trung Quốc sẽ chuẩn bị cho quý khách nhiều thực đơn phong phú. Quý khách có thể thưởng thức những món ăn ngon nhất của Việt Nam, Trung Hoa. Nhà hàng Kim Long được thừa nhận là nhà ăn phong vị Trung Hoa nổi tiếng nhất Hà Nội, với món ăn chính thống Trung Quốc. Nhà hàng vừa được nâng cấp trang hoàng lộng lẫy và đặc biệt nhà hàng Kim Long của chúng tôi có nhiều phòng ăn riêng lịch sự giúp cho quý khách có thể thuận tiện trong việc giao dịch với các đối tác. Quý khách đang lựa chọn một nơi hoàn hảo và lý tưởng để tổ chức ngày trọng đại nhất trong cuộc đời mình. Hãy tổ chức lễ cưới trong mơ của quý khách tại nhà hàng Kim Long của chúng tôi Chúng tôi sẽ tạo một không gian tuyệt vời cho lễ cưới của quý vị bao gồm các dịch vụ trọn gói như: thực đơn đặc biệt, trang trí phòng cưới, trang điểm cho cô dâu, hoa cưới, rượu Sambanh... Hãy đến với nhà hàng Kim Long của khách sạn chúng tôi, quý khách sẽ tận hưởng những món ăn đặc sắc của Việt Nam và của Trung Quốc với những đầu bếp nổi tiếng nhiều kinh nghiệm đến từ Trung Quốc.

+ Nhà hàng Italia của khách sạn chúng tôi có thể phục vụ tới 250 khách, với phòng tiệc quan trọng, đội ngũ đầu bếp giỏi đến từ Italia sẽ chuẩn bị cho quý khách nhiều thực đơn. Quý khách có thể được thưởng thức nhiều món ăn ngon nhất của Italia cũng như các món ăn của các nước châu Âu.

+ Quầy bar của khách sạn của chúng tôi được thiết kế ở cạnh hồ cảnh đẹp, yên tĩnh giúp quý khách thư thái thưởng thức các loại đồ uống và các món ăn nhẹ do các nhân viên nhiều kinh nghiệm của khách sạn chúng tôi sẽ thỏa mãn nhu cầu cho quý khách.

4. Giới thiệu phòng hội nghị hội thảo

Phòng hội thảo của khách sạn chúng tôi có đầy đủ trang thiết bị, khách sạn chúng tôi đã tổ chức hàng loạt các cuộc hội thảo quốc tế phục vụ từ 50 đến 600 khách tham dự. Phòng hội thảo của khách sạn là địa chỉ lý tưởng cho các cuộc họp, hội thảo, hội nghị, triển lãm... Khách sạn của chúng tôi có các phòng chức năng để phục vụ và đáp ứng mọi nhu cầu của quý vị.

5. Giới thiệu trung tâm thể dục thể thao

Trung tâm thể dục thể thao của khách sạn chúng tôi là một địa chỉ trị liệu hoàn hảo đem lại cho quý khách một sức sống mới và thân hình cân đối. Quý khách có thể tập thể dục tại phòng tập chuyên nghiệp của khách sạn với các máy tập đa năng, xe đạp bộ... Ngoài ra khách sạn chúng tôi còn đầu tư xây dựng sân tennis, phòng Karaoke, Bi-a, bể bơi của khách sạn được xây dựng theo kiến trúc của Phương Đông lần đầu tiên có ở Đông Nam Á, bể bơi của khách sạn phục vụ quý khách tất cả các mùa trong năm với hệ thống mái che tự động, là nơi lý tưởng để quý khách thư giãn.

6. Giới thiệu dịch vụ khác của khách sạn

Ngoài các dịch vụ trên khách sạn chúng tôi còn có nhiều dịch vụ khác phục vụ quý khách khi quý khách lưu trú tại khách sạn chúng tôi như: dịch vụ giặt là, tham quan du lịch, làm dịch vụ visa, vận chuyển, đặt vé máy bay, bảo quản tư trang hành lý, báo thức khách, cung cấp hoa tươi, y tế, cho thuê phim ảnh, thư ký, vệ sỹ...

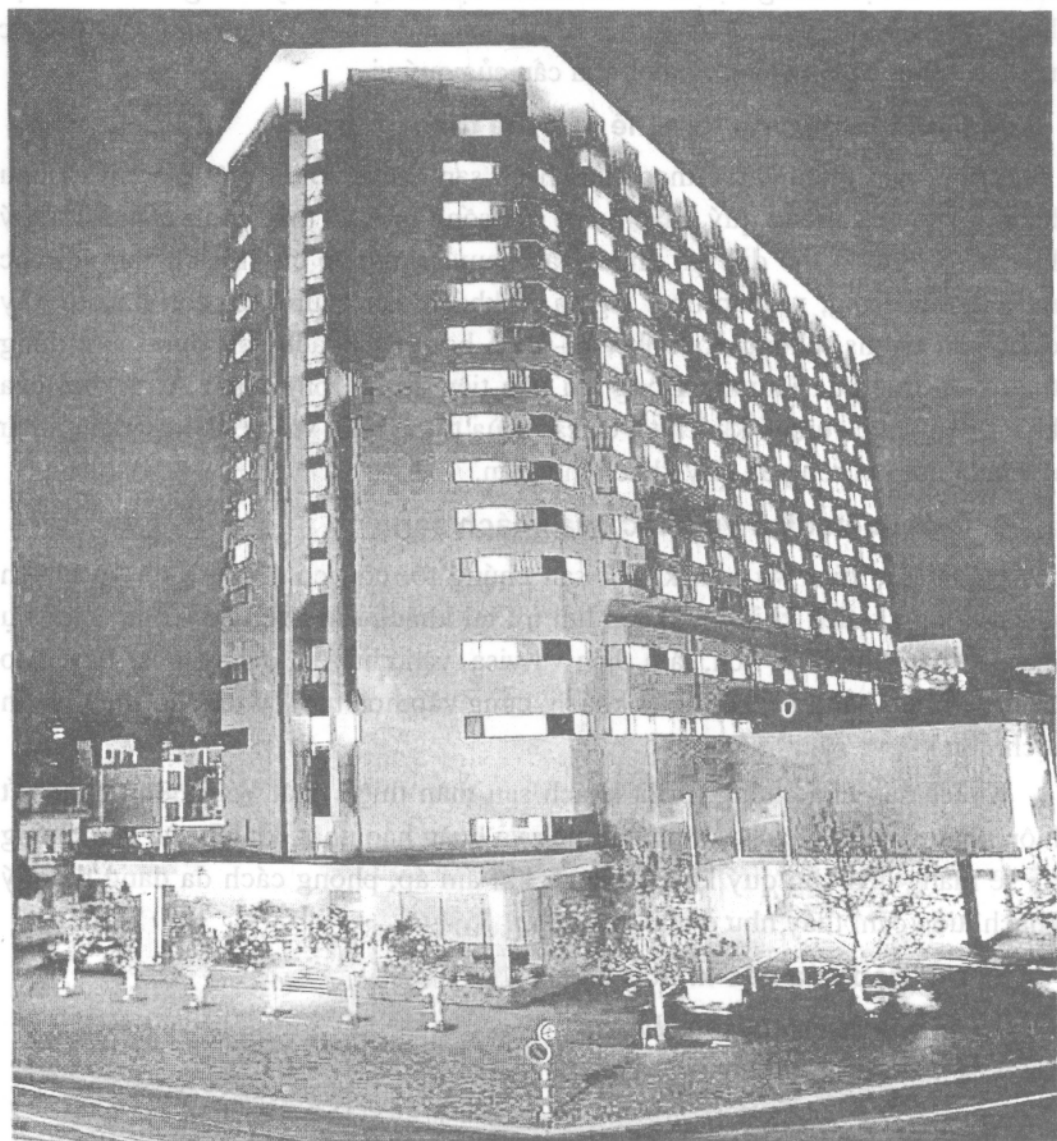
Khách sạn của chúng tôi là khách sạn thân thiện nhất với những cam kết luôn phục vụ quý khách với những dịch vụ hoàn hảo nhất, khách sạn của chúng tôi sẽ mạng đến cho quý khách không khí ấm áp, phong cách đa dạng để quý khách luôn cảm thấy như ở nhà của mình.

7. Tập gặp của các khách sạn

** Tập gặp khách Nikko Hà Nội*

Experience the unique character

of Vietnam's beautiful Capital



in Hanoi's Best All-Round Hotel.



hotel nikko hanoi

From the moment you are welcomed into the Hotel's spacious lobby you will be surrounded by Vietnamese charm and traditional Japanese hospitality.

Conveniently located in downtown Hanoi, Hotel Nikko Hanoi is close to prominent office locations, historic sites and popular shopping areas. Set amongst parks and lakes the hotel is a quiet retreat of serenity and comfort from the city's vibrant streets.

Hotel Nikko Hanoi with its ideal location, well appointed & spacious rooms, elegant furnishings, & premier dining excellence will make your stay in Hanoi a very pleasant one to remember.



Restaurants & Bars

Featuring three premium restaurants, a lobby bar lounge and a fresh French bakery, Hotel Nikko Hanoi is hailed as one of the city's premier places to dine.

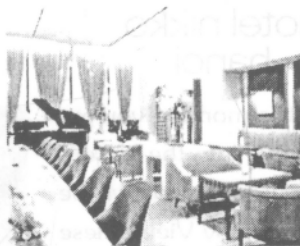
Offering international gourmet flavours from France, China and Japan there is something to please all culinary tastes and moods for breakfast, lunch, dinner and all day in-between.



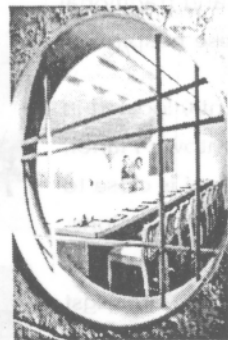
La Brasserie



Tao-Li



Portraits Bar



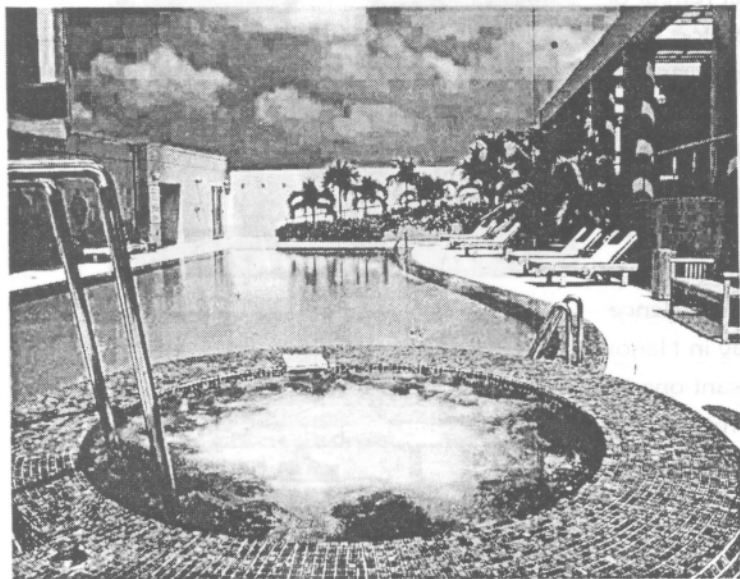
Berikay Sushi Bar



Sushi



Cakeshop



Poolside Terrace



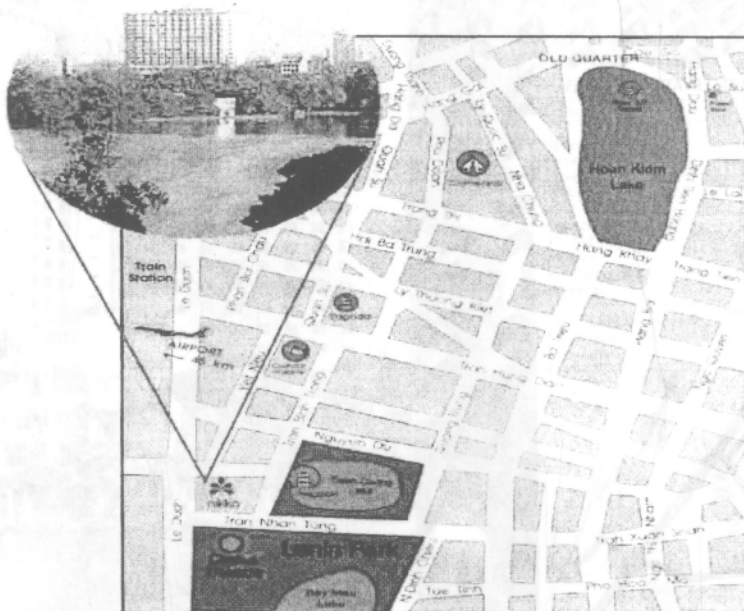
Recreation Facilities

Guests can maintain their regular fitness program in the fully equipped Nikko Fitness Club, including 20m private outdoor swimming pool and jacuzzi.

Alternatively, take time out to relax and rejuvenate with a sauna, spa and massage or soak up the sun and settle into a good book on the Poolside Terrace.



nikko hotels
international



hotel nikko hanoi

84 Tran Nhan Tong Street, Hanoi, Vietnam
Tel: (84 4) 822 3535 Fax: (84 4) 822 3555
email: sales@hotelnikkohanoi.com.vn

For reservations and information contact the
hotel directly, your travel agent, nearest Japan
Airlines office or Nikko Hotels International

Toll free in US & Canada

1-800-NIKKO-US (645-5687)

Toll free in UK

0800-282-502

Toll free in Japan

0120-58-2586

Tokyo

81-3-3458-3910

1311302

GDS Chain Code: NK
<http://www.nikkohotels.com>

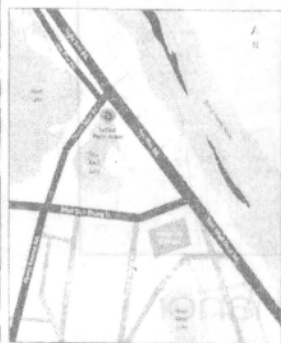
In Partnership with
Le MERIDIEN

* Khách sạn Sofitel Plaza Hà Nội

ACCOR RESERVATION SERVICES

COUNTRY	TELEPHONE
USA/Canada	1 800 45 43 85 (toll free)
France	0033 1 39 12 11 11 (toll free)
UK	0044 18 33 00 15 150 (toll free)
Germany	0049 45 307 905
HONG KONG	852 262 505 (toll free)
Japan	0081 3 57 51 1 123 (toll free)
China	852 262 505 (toll free)
Thailand	662 237 6064
SEA / CANADA	1 800 221 4542 (toll free)
INDONESIA	0062 21 4542 100 (toll free)

If calling from countries other than those listed
 please call: 21 21 44 8888 Fax: (84-4) 829 3888
 Accorhotels.com www.accorhotels.com



SOFITEL PLAZA HANOI

1 Thanh Nien Road, Ba Dinh District, Hanoi, Vietnam
 Tel: (84-4) 823 8888 Fax: (84-4) 829 3888
 E-mail: info@sofitelplazahn.com.vn
apartments@sofitelplazahn.com.vn
www.sofitel.com www.accorhotels.com/asia
www.sofitelapartments.com



► A new perspective on our Hotels and Services

SOFITEL PLAZA HANOI



SOFITEL
 ACCOR HOTELS & RESORTS



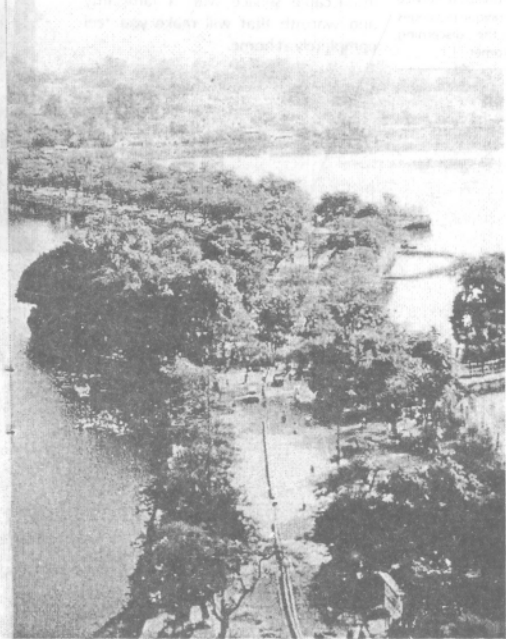
Hanoi's Old Quarter and The Opera House are located close to the Sofitel Plaza Hanoi

An Emperor's capital in 1010 AD and the capital of French Indochina, Hanoi, today, is the seat of government of the Socialist Republic of Vietnam. Known as the gateway to the mountain region in the north and to scenic Ha Long Bay, Hanoi is renowned for its historic and colonial buildings, beautiful landscape and enchanting people.



The hotel is renowned to have the most scenic view in Hanoi, something you can enjoy from each of our 322 rooms.

At more than 20 storeys high, Sofitel Plaza Hanoi, with zig zag facade and "stepped" architecture, commands a panoramic view of the lakes, the Red river and the city. With its unique blend of Indo-Chinese and French Colonial architecture, Hanoi is a culturally diverse destination.

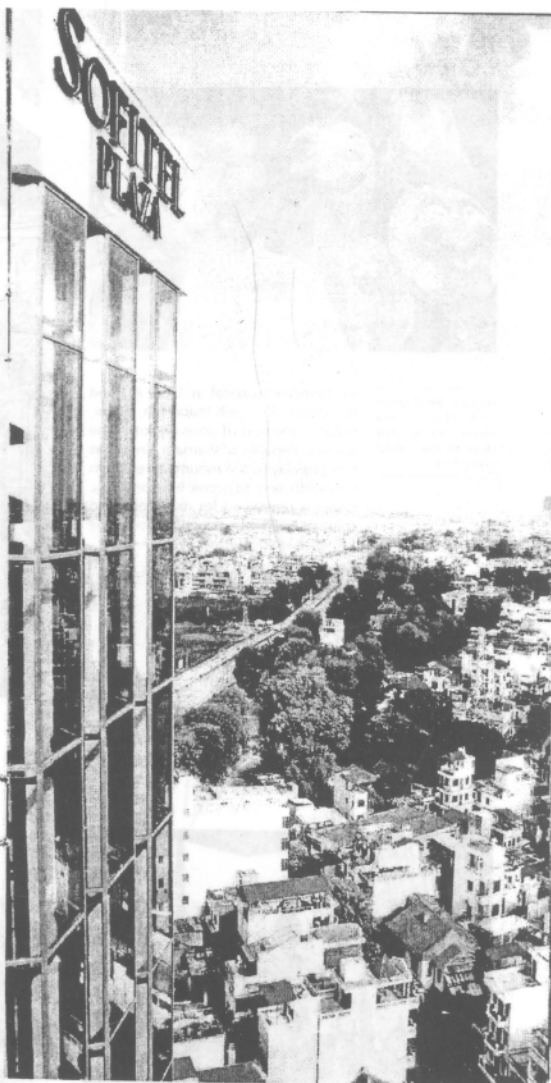


The Hotel



A "Best Business Hotel" award winning hotel with Sofitel Club offering personalized service and unique privileges for the discerning customer.

Five minutes drive to the business and cultural centres and 30 minutes from Noi Bai International Airport, Sofitel Plaza Hanoi is an ideal address for impeccable service with a familiarity and warmth that will make you feel completely at home.



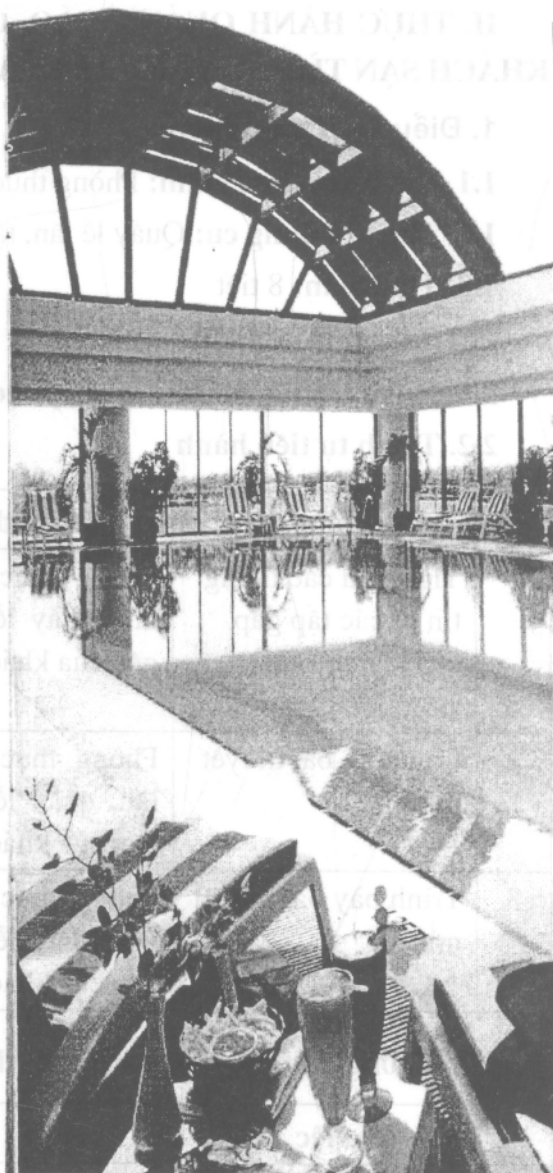
For more information, please contact our reservations department at 04 261 22 22 or visit our website at www.sofitel.com. We are happy to assist you in planning your stay in Hanoi.

Fitness and Recreation



The Fitness Centre at Sofitel Plaza Hanoi is the perfect retreat to revitalize and stay in shape.

The first-of-its-kind in Southeast Asia, the outdoor all-weather Swimming Pool comes with a retractable roof for all year enjoyment. Next to it, the Gym and Spa facilities offer a complete work-out with state-of-the-art equipment and amenities. The Pool Garden Cafe is ideal for a healthy snack and refreshing drink.



II. THỰC HÀNH QUẢNG CÁO, GIỚI THIỆU CÁC DỊCH VỤ CỦA KHÁCH SẠN TỪ CÁC TẬP GẤP CỦA CÁC KHÁCH SẠN

1. Điều kiện thực hiện

1.1. Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân

1.2. Thiết bị dụng cụ: Quầy lễ tân, tập gấp của các khách sạn.

1.3. Thời gian: 8 tiết

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra tác phong, trang phục, tập gấp, phòng thực hành lễ tân.

2.2. Trình tự tiến hành

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Tìm hiểu các thông tin từ các tập gấp của khách sạn	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, tập gấp của khách sạn.	Tìm hiểu các thông tin từ các tập gấp của khách sạn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
2	Chuẩn bị bài thuyết minh	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, tập gấp của khách sạn.	Chuẩn bị bài thuyết minh theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
3	Trình bày bài thuyết minh	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, tập gấp của khách sạn.	Trình bày bài thuyết minh theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

2.3. Hướng dẫn thực hiện trình tự thực hiện

Tên công việc	Hướng dẫn
Tìm hiểu các thông tin từ các tập gấp của khách sạn.	- Suy tầm các tập gấp của các khách sạn. - Tìm hiểu các thông tin chính xác ghi trên tập gấp của khách sạn.
Chuẩn bị bài thuyết minh.	- Căn cứ vào các tập gấp của khách chuẩn bị bài thuyết minh theo đúng quy trình quảng cáo giới thiệu các dịch vụ của khách sạn.

Trình bày bài thuyết minh.	- Căn cứ vào bài thuyết minh đã chuẩn bị, trình bày bài thuyết minh theo đúng chuyên môn nghiệp vụ về cách quảng cáo giới thiệu về khách sạn, các dịch vụ của khách sạn phục vụ khách. - Tư thế tác phong tự tin, giọng nói to rõ ràng, mạch lạc, truyền cảm, lên xuống giọng hợp lý. - Nêu bật được mặt hàng duy nhất của khách sạn.
----------------------------	---

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Kỹ năng giới thiệu các dịch vụ của khách sạn từ các tập gấp của khách sạn chưa đúng với chuyên môn nghiệp vụ.	Chưa biết sắp xếp giới thiệu bán các dịch vụ của khách sạn, chưa bình tĩnh tự tin khi giới thiệu chào bán dịch vụ của khách sạn.	Nghiên cứu kỹ lý thuyết về kỹ năng bán hàng của nhân viên lễ tân. Chuẩn bị bài thuyết minh theo đúng chuyên môn về các giới thiệu các dịch vụ của khách sạn thông qua các tập gấp và tờ rơi của khách sạn.

Câu hỏi bài tập

1. Thực hành kỹ năng bán hàng của nhân viên lễ tân?
2. Thực hành quảng cáo, giới thiệu các dịch vụ của khách sạn từ các tập gấp của các khách sạn?

Chương 3

NHẬN ĐẶT BUỒNG

Bài 1

BÀI TẬP GHI CHÉP CÁC KÝ HIỆU TRÊN SƠ ĐỒ BUỒNG

Mục tiêu

- *Về kiến thức:* Hiểu được tầm quan trọng của việc sử dụng sơ đồ buồng trong quá trình theo dõi buồng của nhân viên lễ tân.
- *Về kỹ năng:* Thực hiện thành thạo ghi chép các ký hiệu trên sơ đồ buồng, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
- *Về thái độ:* Rèn luyện tính cẩn thận, nhanh nhẹn trong quá trình theo dõi tình trạng buồng của nhân viên lễ tân khách sạn.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN BÀI TẬP GHI CHÉP CÁC KÝ HIỆU TRÊN SƠ ĐỒ BUỒNG

1. Quy trình theo dõi buồng qua sơ đồ

Sơ đồ buồng là sơ đồ mô tả tình trạng các loại buồng trong khách sạn về số lượng buồng có khách ở, số buồng trống, số buồng đã làm vệ sinh, số buồng chưa làm vệ sinh buồng, số buồng khách hẹn sẽ tới, số buồng khách sẽ đi...

* Bước 1: Điều chỉnh sơ đồ buồng.

- Ca1: Nhân viên lễ tân nhận biết ký hiệu đã ghi trong sơ đồ ca chiều hôm trước và ghi tiếp thêm trong ca đêm.

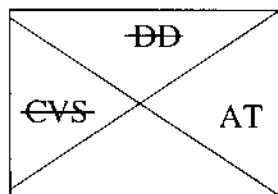
- Ca 2: Nhân viên lễ tân xem lại sơ đồ cả ngày đêm hôm trước và sáng hôm sau, sau đó thay sơ đồ mới, chép lại ký hiệu buồng khách đang ở và khách sẽ đi trong ca 2, buồng khách hẹn tới cũng trong ca này.

- Ca 3: Xem sơ đồ cả hai ca bàn giao lại, nhân viên lễ tân ghi tiếp ký hiệu khi có sự biến động về buồng xảy ra trong đêm. Thường thì rất ít thay đổi.

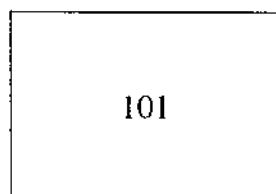
- Điểm lưu ý chung cho cả ba ca:

+ Buồng khách đã đi trong ca nguyên là buồng có khách đã được gạch chéo và ghi thêm ký hiệu "ĐĐ" đã đi.

+ Trường hợp chưa kịp làm vệ sinh, ghi thêm ở ô chéo bên trái "CVS" chưa vệ sinh, trường hợp đã dọn vệ sinh buồng xong thì đập chữ "CVS" và ghi thêm bên phải "AT" An toàn. Rồi nhập buồng đó vào khối những buồng còn trống an toàn. Như vậy trên sơ đồ buồng có hai dạng buồng trống như hình 1 và hoàn toàn để trống cùng số buồng như hình 2.



Hình 1



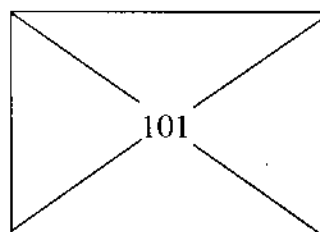
Hình 2

* Bước 2: Nhân viên lễ tân thống kê tổng số buồng đã có khách và chưa có khách ngay từ lúc đầu ca.

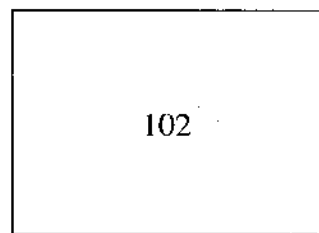
* Bước 3: Nhân viên lễ tân quan tâm đến buồng khách hẹn sẽ tới trong ca và buồng khách hẹn sẽ đi trong ca.

* Bước 4: Nhân viên lễ tân ghi ngay các ký hiệu khi có sự biến động về khách đi và khách đến, không dồn lại cuối ca.

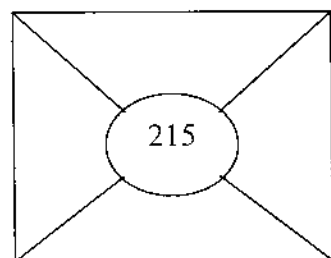
2. Ký hiệu trên sơ đồ buồng



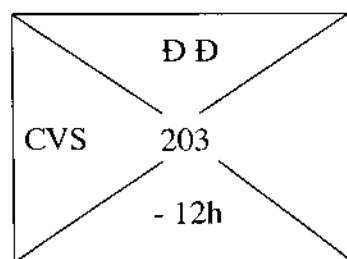
1



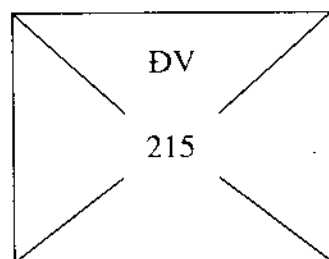
8



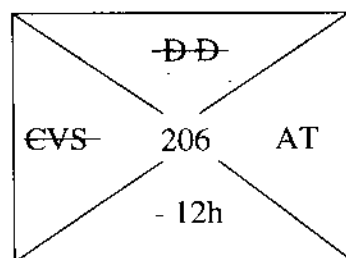
2



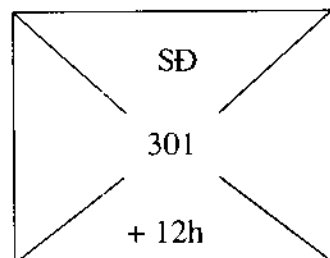
9



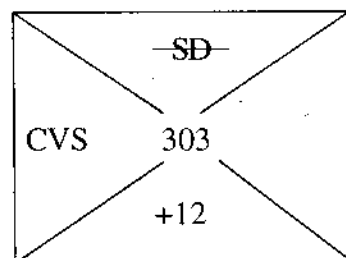
3



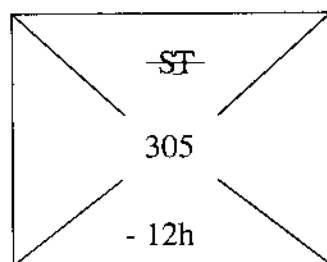
10



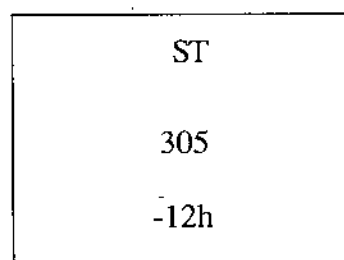
4



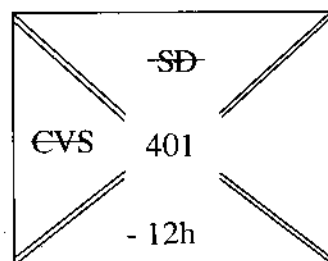
11



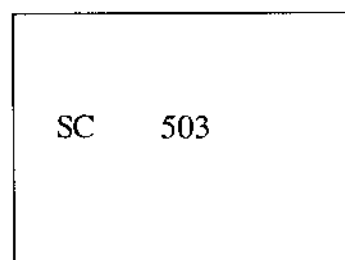
5



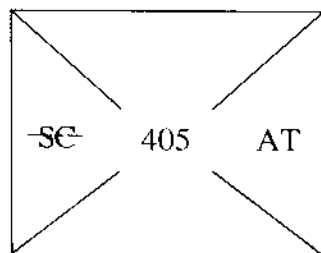
12



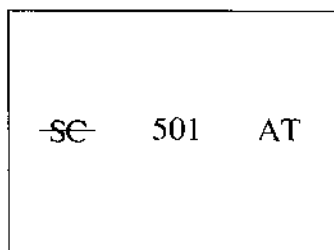
6



13



7



14

****Hướng dẫn ghi chép ký hiệu lên sơ đồ buồng***

- 1: Khách đang ở
- 2: Khách đi vắng vẫn giữ buồng
- 3: Khách đi vắng đã về
- 4: Khách sẽ đi sau 12h
- 5: Khách sẽ tới và đã tới trước 12h
- 6: Khách đã đi có khách mới
- 7: Buồng sửa chữa xong đã có khách ở
- 8: Buồng trống
- 9: Khách đã đi chưa làm vệ sinh buồng trước 12h
- 10: Khách đã đi đã làm vệ sinh buồng an toàn trước 12h
- 11: Khách sẽ đi và đã đi chưa làm vệ sinh buồng sau 12h
- 12: Khách sẽ tới trước 12h
- 13: Buồng đang sửa chữa chưa được điều phối
- 14: Buồng đã sửa xong chưa có khách

**** Những điểm lưu ý khi ghi chép ký hiệu lên sơ đồ buồng***

- Sơ đồ buồng tồn tại trong 24h kể từ 14h hôm trước (ca hai) đến 13h45 hôm sau giờ bàn giao ca (cuối giờ ca một)
- Các ký hiệu phải ghi rõ ràng chính xác, không dập xoá, ghi đúng chỗ trong ô chéo trên, dưới, phải, trái.
- Thời điểm khách đi, khách đến không cần ghi chính xác mà chỉ cần ghi - 12 tức trước 12h hay + 12 tức sau 12h và ghi vào ô chéo phía dưới.
- Sau mỗi ca làm việc, trước lúc bàn giao, ca trước phải: thống kê tổng số buồng đã có khách, chưa có khách.
- Chỉ có ca hai mới được thay sơ đồ mới và lưu lại sơ đồ cũ. Ca ba và ca một nối tiếp chỉ được sử dụng kế thừa sơ đồ của ca hai để lại.

- Sơ đồ buồng luôn luôn thay đổi suốt 24h liên tục. Mỗi ca đều có trách nhiệm bổ sung ký hiệu sau mỗi biến động về buồng.

- Không được đợi đến cuối ca mới điều chỉnh một lần.

- Nhân viên lễ tân đều phải thuộc ký hiệu, ghi chép thành thạo và đọc được nhanh chóng không sai lầm, lẫn lộn.

- Mỗi ô trên sơ đồ có khi được ký hiệu tới đôi, ba lần khác nhau. Ví dụ: KHÁCH SẼ ĐI (SD), sau đó KHÁCH ĐÃ ĐI (ĐĐ), buồng CHƯA VỆ SINH (CVS) sau đó đã dọn vệ sinh buồng xong (CVS), an toàn có thể đưa vào điều phối.

- Sơ đồ buồng do nhân viên lễ tân ghi chép, muốn thể hiện chính xác kịp thời cần liên lạc chặt chẽ, thương xuyên với nhân viên bộ phận buồng qua điện thoại.

- Buồng khách đã đi (ĐĐ và SD) được coi là buồng trống nhưng còn ký hiệu cũ. Nếu xếp khách mới nhân viên lễ tân gạch chéo thêm một lần nữa, đợi đến ca hai sẽ xoá bỏ và chỉ để lại một lần gạch chéo.

- Buồng khách đi vắng dài ngày khi trở về ghi thêm ký hiệu ĐV ở ô chéo phía trên. Khi thay sơ đồ mới nếu khách vẫn còn ở chỉ cần gạch chéo bỏ ký hiệu khoanh tròn và ĐV.

3. Bài tập ghi chép ký hiệu sơ đồ buồng khách sạn

Căn cứ vào tình hình biến động buồng cho sau đây, yêu cầu nhân viên lễ tân:

Ca 1: Ghi ký hiệu vào các ô buồng trong sơ đồ buồng để trống

Ca 2: Căn cứ vào sơ đồ cũ thay sơ đồ mới, ghi các ký hiệu bổ sung

Chú ý: Thời điểm bàn giao ca lúc 14h chưa có biến động về buồng ngủ

Tình hình biến động buồng

1. P101 Khách đang ở
2. P202 Khách đang ở
3. P303 Khách sẽ đi lúc 15h
4. P404 Khách đang ở
5. P505 Khách sẽ đi lúc 15h
6. P105 Khách đi thăm quan xa vẫn giữ buồng
7. P204 Khách sẽ tới và đã tới lúc 10h
8. P402 Khách đã đi lúc 11h đã vệ sinh buồng an toàn
9. P501 Khách đang ở
10. P201 Khách đã đi lúc 9h đã vệ sinh buồng an toàn và có khách mới tới ở

11. P301 Khách sẽ tới lúc 16h
12. P401 Khách sẽ tới và đã tới lúc 11h
13. P205 Khách đang ở
14. P305 Khách đi tham quan xa đã về
15. P405 Khách đã đi lúc 13h chưa làm vệ sinh buồng
16. P102 Khách đã đi lúc 10h đã làm vệ sinh buồng
17. P103 Khách đang ở
18. P503 Khách sẽ tới lúc 15h
19. P502 Khách đang ở
20. P104 Khách đã đi lúc 13h chưa làm vệ sinh buồng
21. P504 Khách đang ở
22. P203 Khách sẽ tới và đã tới lúc 11h
23. P302 Khách đang ở
24. P304 Buồng hỏng điện đang sửa chưa xong.
25. P403 Buồng hỏng điện đã sửa xong an toàn.

* Đáp án bài tập ghi chép ký hiệu trên sơ đồ

CA 1

501	502	ST 503 +12h	504	SĐ 505 +12h
ST 401 +12h	ĐĐ CVS 402 AT -12h	SC 403 AT	404	ĐĐ CVS 405 +12h
ST 301 +12h	302	SĐ 303 +12h	SC 304	ĐV 305
ĐĐ CVS 201 AT -12h	202	ST 203 -12h	ST 204 -12h	205
101	ĐĐ CVS 102 AT -12h	103	ĐĐ CVS 104 +12h	105

Tổng số buồng (lúc giao ca 13h45')

- Đã có khách: 15
- Chưa có khách: 10

501	502	ST 503 +12h	504	SĐ 505 +12h
401	402	403	404	CVS 405
ST 301 +12h	302	SĐ 303 +12h	SC 304	305
201	202	203	ST 204 -12h	205
101	102	103	CVS 104	105

Tổng số buồng (lúc nhận bàn giao của ca một 14h)

- Đã có khách: 15
- Chưa có khách: 10

II. THỰC HÀNH BÀI TẬP GHI CHÉP CÁC KÝ HIỆU TRÊN SƠ ĐỒ BUỒNG

1. Điều kiện thực hiện

1.1. Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.

1.2. Thiết bị, dụng cụ: Quây lễ tân, giấy khổ A3, bút, thước kẻ...

1.3. Thời gian thực hiện: 4 tiết

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra thiết bị, dụng cụ tại phòng thực hành lễ tân

2.2. Trình tự công việc chính và yêu cầu cần thiết

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Ca1: nhận biết các thông tin, ghi chép các ký hiệu trên sơ đồ buồng.	- Phòng thực hành lễ tân, giấy khổ A4 hoặc A3, bút, thước kẻ...	- Nhận biết các thông tin. - Ghi chép các ký hiệu trên sơ đồ buồng. - Ghi chép các ký hiệu nhanh, chính xác, cẩn thận theo đúng chuyên môn nghiệp vụ. - Tổng hợp được tình trạng buồng của khách sạn như: tổng số buồng khách đang ở, tổng số buồng trống, tổng số buồng khách hẹn sẽ tới trong ngày, tổng số buồng hỏng...
2	Ca 2: Nhận biết các ký hiệu do ca1 bàn giao lại, kiểm tra, thay sơ đồ mới, ghi chép lại những thông tin chính do ca1 bàn giao lại.	- Phòng thực hành lễ tân, giấy khổ A4 hoặc A3, bút, thước kẻ...	- Kiểm tra kỹ các thông tin do ca1 bàn giao lại. - Thay sơ đồ mới, ghi chép các ký hiệu nhanh, chính xác, cẩn thận theo đúng chuyên môn nghiệp vụ. - Tổng hợp được tình trạng buồng của khách sạn như: tổng số buồng đang có khách ở, tổng số buồng không có khách, tổng số buồng khách hẹn sẽ tới trong ca...

2.3. Hướng dẫn chi tiết thực hiện công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
1. Quy trình theo dõi buồng qua sơ đồ buồng.	*> Bước 1: Điều chỉnh sơ đồ buồng. *> Bước 2: Nhân viên lễ tân thống kê tổng số buồng đã có khách và chưa có khách ngay từ lúc đầu giờ. *> Bước 3: Nhân viên lễ tân quan tâm đến buồng khách hẹn sẽ tới trong Ca và buồng khách hẹn sẽ đi trong Ca *> Bước 4: Nhân viên lễ tân ghi ngay các ký hiệu khi có sự biến động về khách đi và khách đến, không dồn lại cuối ca.

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
	Ghi chưa đúng các ký hiệu trong sơ đồ buồng	Do cẩu thả và không chú tâm trong công việc, chưa thuộc các ký hiệu ghi trong sơ đồ.	Nghiên cứu kỹ lý thuyết về quy trình theo dõi buồng qua sơ đồ, thuộc các ký hiệu trên sơ đồ buồng.

III. KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Bài tập ghi chép các ký hiệu trên sơ đồ buồng?

Bài 2

THỰC HÀNH NHẬN BIẾT THÔNG TIN VÀ CẬP NHẬT THÔNG TIN VÀO SỔ VÀ TỜ RỜI

Mục tiêu

- *Về kiến thức:* Hiểu được tầm quan trọng của việc nhận biết các thông tin, cập nhật các thông tin vào sổ và tờ của nhân viên bộ phận lễ tân khách sạn.
- *Về kỹ năng:* Thực hiện thành thạo việc nhận biết các thông tin, cập nhật các thông tin vào sổ và tờ rời nhanh chóng, cẩn thận, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
- *Về thái độ:* Rèn luyện tác phong làm việc cẩn thận, nhanh, chính xác trong việc nhận biết các thông tin và cập nhật các thông tin vào sổ và tờ rời.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN NHẬN BIẾT CÁC THÔNG TIN VÀ CẬP NHẬT CÁC THÔNG TIN VÀO SỔ VÀ TỜ RỜI

1. Phiếu nhận đặt buồng

Phiếu nhận đặt buồng của khách sạn giúp cho nhân viên lễ tân ghi chép tất cả các thông tin đặt buồng của khách khi khách đặt buồng tại khách sạn, thông qua phiếu nhận đặt buồng giúp cho nhân viên lễ tân có thể nhanh chóng ghi chép các thông tin đặt buồng của khách, lưu trữ các thông tin đặt buồng của khách... tạo điều kiện cho nhân viên lễ tân tiện cho việc theo dõi, cập nhật, theo dõi các thông tin đặt buồng của khách.

Biểu 3.1: Phiếu nhận đặt buồng

RESERVATION FORM
PHIẾU NHẬN ĐẶT BUỒNG

Guest name (s) Tên khách	Room type Loại buồng	Bed type Loại giường	No. of Room (s) Số lượng buồng	Confirmed Rate Giá buồng	No. of Night (s) Số đêm lưu trú	Additional Request Các yêu cầu khác

Guaranteed ☐

Có bảo đảm

Non- guaranteed ☐

Không có bảo đảm

NAME OF APPLICANT / Tên người đặt:.....

Home Addrees / Địa chỉ cá nhân.....Tel.....Fax.....Email.....

Company/ Office Address/ Địa chỉ cơ quan:.....Tel.....Fax..... Email.....

ARRIVAL DATE/ ETA.....DEPARTURE DATE/ETD.....

Ngày giờ đến Ngày giờ đi

TRANSPORTATION REQUEST

Yêu cầu vận chuyển

Flight Details..... Others.....

Chi tiết chuyến bay

Hình thức khác

PAYMENT: ☐ Pax- account ☐ Company (All expenses) ☐

Company

(Room charge)

SPECIAL REQUEST (Yêu cầu đặc biệt).....

Taken by:	Received by:
Date:	Date:

Ví dụ: Khách sạn thương mại du lịch có 3 loại buồng

Loại buồng đặc biệt sang trọng giá: 60USD

Loại buồng sang trọng giá: 40USD

Loại buồng bình thường: 20 USD

Bà Nguyễn Thị Hương địa chỉ Quận 1 Thành phố Hồ Chí Minh đặt 1 buồng loại đặc biệt sang trọng ngày 1/ 6/ 2005 và sẽ đến ở khách sạn từ ngày 10 / 06/ 2005 đến ngày 15 / 06 / 2005. Đảm bảo bằng tiền mặt 100 USD. Bà Hương có số điện thoại: 08. 8365125. Bà Hương sẽ đi máy bay đến sân bay Nội Bài vào 10h sáng ngày 10 / 06 / 2005, số hiệu chuyến bay VN125. Bà Hương yêu cầu khách sạn đưa xe ra sân bay Nội Bài đón bà về khách sạn. Bà Hương sẽ tự thanh toán cho khách sạn.

Yêu cầu: Dựa vào những thông tin trên hãy điền vào phiếu nhận đặt buồng cho bà Hương

RESERVATION FORM
PHIẾU NHẬN ĐẶT BUỒNG

Guest name (s) Tên khách	Room type Loại buồng	Bed type Loại giường	No. of Room (s) Số lượng buồng	Confirmed Rate Giá buồng	No. of Night (s) Số đêm lưu trú	Additional Request Các yêu cầu khác
Nguyễn Thị Hương	Suite	2 Giường đơn	01	60USD	5 đêm	Đón tại sân bay Nội Bài

Guaranteed ☒ **Non- guaranteed** ☐

Có bảo đảm Không có bảo đảm

NAME OF APPLICANT / Tên người đặt: **Nguyễn Thị Hương**

Home Address / Địa chỉ cá nhân Quận 1 Thành phố HCN.Tel: 08.8365125.

Fax....Email.....

Company/ Office Address/ Địa chỉ cơ quan:.....Tel.....Fax..... Email.....

ARRIVAL DATE/ ETA: **10h sáng 10/06/2005**. DEPARTURE DATE/ETD: **15/06/2005**

Ngày giờ đến Ngày giờ đi

TRANSPORTATION REQUEST

Yêu cầu vận chuyển

Flight Details: VN 125 Others.....

Chi tiết chuyến bay Hình thức khác

PAYMENT: ☒ Pax- account ☐ Company (All expenses) ☐
Company

(Room charge)

SPECIAL REQUEST (Yêu cầu đặc biệt): Đón tại sân bay Nội Bài lúc 10h sáng 10/06/2005

Taken by:	Received by:
Date:	Date:

Ví dụ: Khách sạn thương mại du lịch có 3 loại buồng

+ Loại buồng đặc biệt sang trọng giá: 60USD

+ Loại buồng sang trọng giá: 40USD

+ Loại buồng bình thường: 20 USD

Anh Đinh Quang Huy đại diện cho công ty du lịch Thái Bình Dương, địa chỉ 104 đường Hoàng Quốc Việt, đặt 10 buồng loại sang trọng ngày 01/ 6/ 2005 và đoàn khách sẽ đến ở khách sạn từ ngày 10 / 06/ 2005 đến ngày 12 / 06 / 2005. Đảm bảo bằng tiền mặt 250 USD. Anh Huy có số điện thoại cơ quan 04. 7.553.677, số điện thoại cá nhân của anh Huy: 0912.215.837. Đoàn khách của của công ty Du lịch Thái Bình Dương sẽ tới khách sạn vào lúc 11h ngày 10 / 06 /2005. Anh Huy có yêu cầu đặt ăn trưa cho đoàn khách 20 người lúc 11h30', thực đơn cố định số 10 giá: 50.000 VNĐ /1 suất. Công ty du lịch Thái Bình Dương sẽ thanh toán cho đoàn khách tiền ăn, tiền buồng theo đúng quy định, khách sử dụng các dịch vụ phụ trội tự khách phải thanh toán cho khách sạn.

Yêu cầu: Dựa vào những thông tin trên hãy điền vào phiếu nhận đặt buồng cho anh Huy đại diện công ty du lịch Thái Bình Dương.

RESERVATION FORM
PHIẾU NHẬN ĐẶT BUỒNG

Guest name (s) Tên khách	Room type Loại buồng	Bed type Loại giường	No. of Room (s) Số lượng buồng	Confirmed Rate Giá buồng	No. of Night (s) Số đêm lưu trú	Additional Request Các yêu cầu khác
Đinh Quang Huy	Deluxe	2 Giường đơn	10	40USD	2 đêm	Đặt ăn 20 suất giá: 50.000VNĐ/1 suất

Guaranteed ☒

Non- guaranteed ☐

Có bảo đảm Không có bảo đảm

NAME OF APPLICANT / Tên người đặt: **Đinh Quang Huy**

Home Addrees / Địa chỉ cá nhân Tel: 0912.215.837. Fax....Email.....

Company/ Office Address/ Địa chỉ cơ quan: 104 Hoàng Quốc Việt Tel: 04. 7553677. Fax Emal.....

ARRIVAL DATE/ ETA: **11h sáng 10/06/2005**. DEPARTURE DATE/ETD: **12/06/2005**

Ngày giờ đến

Ngày giờ đi

TRANSPORTATION REQUEST

Yêu cầu vận chuyển

Flight Details:

Others.....

Chi tiết chuyến bay Hình thức khác

PAYMENT: ☐ Pax- account ☒ Company (All expenses) ☐ Company (Room charge)

SPECIAL REQUEST (Yêu cầu đặc biệt): **Đặt ăn 20 suất 11h30' trưa ngày 10/06/2005, thực đơn cố định số 10, giá: 50.000VNĐ/1 suất**

Taken by:	Received by:
Date:	Date:

2. Sổ theo dõi đặt buồng

Dùng để ghi chép lại các cuộc đặt buồng của khách, khi nhân viên lễ tân đã ghi tất cả thông tin đặt buồng của khách vào phiếu nhận đặt buồng, nếu như đặt buồng của khách được chấp nhận nhân viên lễ tân sẽ căn cứ vào phiếu nhận đặt buồng ghi chép lại vào sổ theo dõi đặt buồng tiện cho việc theo dõi tình trạng buồng của khách sạn.

Biểu 3.2: Sổ theo dõi đặt buồng

SỔ THEO DÕI ĐẶT BUỒNG

TT	Ngày tháng	Tên khách hàng	Số lượng		Ngày đến	Ngày đi	Tên người (CQ) đặt	Ghi chú
			Khách	Buồng				

Ví dụ 1: Khách sạn thương mại du lịch có 3 loại buồng

+ Loại buồng đặc biệt sang trọng giá: 60USD

+ Loại buồng sang trọng giá: 40USD

+ Loại buồng bình thường giá: 20 USD

Bà Nguyễn Thị Hương địa chỉ Quận 1 Thành phố Hồ Chí Minh đặt 1 buồng loại đặc biệt sang trọng ngày 1/ 6/ 2005 và sẽ đến ở khách sạn từ ngày 10 / 06/ 2005 đến ngày 15 / 06 / 2005. Đảm bảo bằng tiền mặt 100 USD. Bà Hương có số điện thoại: 08. 8365125. Bà Hương sẽ đi máy bay đến sân bay Nội Bài vào 10h sáng ngày 10 / 06 / 2005, số hiệu chuyến bay VN125. Bà

Hương yêu cầu khách sạn đưa xe ra sân bay Nội bài đón bà về khách sạn. Bà Hương sẽ tự thanh toán cho khách sạn.

Yêu cầu: Dựa vào những thông tin trên hãy điền vào sổ theo dõi đặt buồng cho bà Hương.

Ví dụ 2: Khách sạn thương mại du lịch có 3 loại buồng

+ Loại buồng đặc biệt sang trọng giá: 60USD

+ Loại buồng sang trọng giá: 40USD

+ Loại buồng bình thường giá: 20 USD

Anh Đinh Quang Huy đại diện cho công ty du lịch Thái Bình Dương, địa chỉ 104 đường Hoàng Quốc Việt, đặt 10 buồng loại sang trọng ngày 01/ 6/ 2005 và đoàn khách sẽ đến ở khách sạn từ ngày 10 / 06/ 2005 đến ngày 12 / 06 / 2005. Đảm bảo bằng tiền mặt 250 USD. Anh Huy có số điện thoại cơ quan 04. 7.553.677, số điện thoại cá nhân của anh Huy: 0912.215.837. Đoàn khách của của công ty Du lịch Thái Bình Dương sẽ tới khách sạn vào lúc 11h ngày 25 / 06 /2005. Anh Huy có yêu cầu đặt ăn trưa cho đoàn khách 20 người lúc 11h30', thực đơn cố định số 10 giá: 50.000 VNĐ/1 suất. Công ty du lịch Thái Bình Dương sẽ thanh toán cho đoàn khách tiền ăn, tiền ở theo đúng quy định, khách sử dụng các dịch vụ phụ trội tự khách phải thanh toán cho khách sạn.

Yêu cầu: Dựa vào những thông tin trên hãy điền vào sổ theo dõi đặt buồng cho anh Huy đại diện công ty du lịch Thái Bình Dương.

3. Sổ huỷ đặt buồng

Biểu 3.3: Sổ huỷ đặt buồng

SỔ HUỖ ĐẶT BUỒNG

Ngày huỷ	Tên khách	Số đt,fax	Địa chỉ cơ quan	Tên người báo huỷ	Ngày dự định tới	Loại đặt buồng	Huỷ hợp lệ	Huỷ không hợp lệ	Ghi chú

II. THỰC HÀNH NHẬN BIẾT THÔNG TIN VÀ CẬP NHẬT THÔNG TIN VÀO SỔ VÀ TỜ RỜI

1. Điều kiện thực hiện

1.1. Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.

1.2. Thiết bị, dụng cụ: Quầy lễ tân, máy điện thoại, máy fax, phiếu nhận đặt buồng, sổ huỷ đặt buồng...

1.3. Thời gian thực hiện: 3 tiết.

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, các phiếu và sổ sách

2.2. Trình tự công việc chính và yêu cầu cần thiết.

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào phiếu nhận đặt buồng.	- Phòng thực hành lễ tân, mẫu biểu.	- Nhận biết chính xác các thông tin về đặt buồng của khách. - Ghi chép nhanh, cẩn thận, chính xác các thông tin đặt buồng của khách vào phiếu nhận đặt buồng theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
2	Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ theo dõi đặt buồng	- Phòng thực hành lễ tân, sổ sách.	- Nhận biết chính xác các thông tin về đặt buồng của khách. - Ghi chép nhanh, cẩn thận, chính xác các thông tin đặt buồng của khách vào phiếu nhận đặt buồng theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
3	Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ huỷ đặt buồng	- Phòng thực hành lễ tân, sổ sách.	- Nhận biết chính xác các thông tin về đặt buồng của khách. - Ghi chép nhanh, cẩn thận, chính xác các thông tin đặt buồng của khách vào phiếu nhận đặt buồng theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

2.3. Hướng dẫn chi tiết thực hiện công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
1. Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào phiếu nhận đặt buồng.	Nhận biết các thông tin và cập nhật của khách vào phiếu nhận đặt buồng chính xác các thông tin của khách như họ và tên, ngày tháng năm sinh, loại buồng khách yêu cầu, số điện thoại, người đặt buồng....

2. Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ theo dõi đặt buồng	Nhận biết các thông tin và cập nhật của khách vào sổ theo dõi đặt buồng chính xác các thông tin của khách như họ và tên, ngày tháng năm sinh, loại buồng khách yêu cầu, số điện thoại, người đặt buồng....
3. Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ hủy đặt buồng	Nhận biết các thông tin và cập nhật của khách vào sổ hủy đặt buồng về ngày tháng hủy đặt buồng, tên người hủy đặt buồng, lý do hủy đặt buồng

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Cập nhật thiếu thông tin về khách và sai loại buồng khách yêu cầu đặt	Do cầu thả khi tiếp nhận các yêu cầu từ phía khách	Nghiên cứu cách ghi các thông tin khách đặt buồng vào phiếu nhận đặt buồng và sổ nhận đặt buồng.
2	Không cập nhật kịp thời việc hủy đặt của khách vào sổ hủy đặt buồng	Làm việc không có tính khoa học và chưa chú tâm vào công việc	Nghiên cứu cách ghi các thông tin của khách vào sổ hủy đặt buồng.

III. KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Cho tình huống khách gọi điện đến khách sạn đặt buồng. Yêu cầu tiếp nhận các thông tin vào phiếu nhận đặt buồng và sổ theo dõi nhận đặt buồng một cách chính xác.

Bài 3

THỰC HÀNH QUY TRÌNH TIẾP NHẬN YÊU CẦU ĐẶT BUỒNG CHO CÁC ĐỐI TƯỢNG KHÁCH

Mục tiêu

- *Về kiến thức:* Hiểu được những kiến thức về thực hành quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt buồng cho các đối tượng khách.
- *Về kỹ năng:* Thực hiện thành thạo thực hành quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt buồng cho các đối tượng khách.
- *Về thái độ:* Rèn luyện tác phong làm việc tự tin, cẩn thận, nhanh nhẹn, nghiêm túc tiếp nhận các yêu cầu đặt buồng cho các đối tượng khách theo đúng quy trình chuyên môn nghiệp vụ.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN QUY TRÌNH TIẾP NHẬN YÊU CẦU ĐẶT BUỒNG CHO CÁC ĐỐI TƯỢNG KHÁCH

1. Nhận đặt buồng trực tiếp tại khách sạn

* Quy trình nhận đặt buồng trực tiếp tại khách sạn

- Bước 1: Chào khách, tiếp nhận yêu cầu đặt buồng cho khách.
- Bước 2: Đàm thoại với khách về nhu cầu đặt buồng.
 - + Hạng loại buồng.
 - + Số lượng buồng.
 - + Số lượng khách.
 - + Thời gian lưu trú.
- Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn.
 - + Khách sạn không còn buồng cho khách thuê.
 - Giới thiệu loại buồng khác cho khách.

- Ghi tên khách vào danh sách khách chờ.

- Giới thiệu khách sang khách sạn khác.

+ Khách sạn đáp ứng được yêu cầu của khách lễ tân tiến hành các bước tiếp theo

- Bước 4: Giới thiệu buồng cho khách.

- + Vị trí của buồng.

- + Trang thiết bị trong buồng.

- + Quang cảnh xung quanh buồng.

- Bước 5: Thông báo giá buồng cho khách.

+ Khi lễ tân thông báo giá buồng cho khách, phải thông báo thật chi tiết như: giá buồng có kèm theo ăn sáng, không kèm theo ăn sáng...

+ Bước 6: Lễ tân hỏi tên, địa chỉ, số điện thoại, số fax... hình thức đặt buồng, hình thức thanh toán và các yêu cầu khác của khách.

- + Bước 7: Nhắc lại thông tin đặt buồng cho khách.

- + Bước 8: Chào khách, ghi các thông tin của khách vào sổ nhận đặt buồng.

**** Bài hội thoại trực tiếp giữa lễ tân và khách trong trường hợp khách lễ trực tiếp đến khách sạn đặt buồng (Trường hợp quý ông Steven đang công tác tại Việt Nam đến khách sạn ngày 1 / 06 / 2005, đặt buồng cho vợ của quý ông Steven từ Anh sang Việt Nam từ ngày 10 / 06 / 2005 đến ngày 15 / 06 / 2005)***

R: Xin kính chào quý ông, tôi có thể giúp gì cho quý ông không ạ?

K: Chào cô, xin hỏi khách sạn có còn buồng không?

R: Dạ thưa quý ông, quý ông sẽ thuê bao nhiêu buồng ạ?

K: Tôi muốn thuê một buồng.

R: Thưa quý ông khách sạn của chúng tôi có ba loại buồng: đặc biệt sang trọng, loại sang trọng và loại buồng bình thường. Vậy quý ông muốn thuê loại buồng nào ạ?

K: Tôi muốn thuê loại buồng đặc biệt sang trọng.

R: Thưa quý ông, quý ông sẽ tới khách sạn chúng tôi bao nhiêu người ạ?

K: Tôi đặt buồng cho vợ tôi.

R: Dạ thưa quý ông, vợ của quý ông sẽ lưu trú tại khách sạn của chúng tôi trong thời gian bao lâu?

K: Vợ tôi sẽ ở khách sạn từ ngày 10/06/05 đến ngày 15/06/2005.

R: Dạ thưa quý ông, xin quý ông chờ một giây lát, thưa quý ông khách sạn của chúng tôi đáp ứng được yêu cầu của quý ông, một buồng đặc biệt sang trọng dành cho vợ của quý ông từ ngày 10/06/2005 đến 15/06/2005.

K: Vậy cô có thể giới thiệu qua cho tôi về buồng đặc biệt sang trọng.

R: Dạ thưa quý ông, buồng đặc biệt sang trọng của chúng tôi được bố trí từ tầng 2 đến tầng 5, trong buồng có phòng tiếp khách riêng và phòng ngủ riêng, các trang thiết bị tiện nghi trong buồng đầy đủ và hiện đại như: hệ thống điện thoại gọi được trong nước và quốc tế, tivi bắt được một số kênh trong nước và quốc tế, có hệ thống mini bar phục vụ tại buồng cho quý ông...

K: Nghe có vẻ được đấy, cô có thể cho tôi hỏi buồng đặc biệt sang trọng giá bao nhiêu tiền?

R: Dạ thưa quý ông, buồng đặc biệt sang trọng của khách sạn chúng tôi giá 60USD / 1 ngày đêm bao gồm có thuế giá trị gia tăng.

K: Tôi đồng ý thuê buồng này.

R: Dạ thưa quý ông, quý ông có thể cho tôi biết quý danh được không ạ!

K: Steven

R: Dạ thưa quý ông Steven, quý ông có thể cho tôi xin số điện thoại của quý ông được không ạ!

K: Số điện thoại của tôi là 0913.256.241

R: Thưa quý ông Steven, quý ông sẽ thanh toán cho chúng tôi bằng hình thức nào ạ?

K: Tôi sẽ thanh toán cho khách sạn bằng tiền mặt.

R: Thưa quý ông Steven, theo đúng quy định của khách sạn của chúng tôi xin quý ông đặt trước cho khách sạn một khoản tiền được không ạ.

K: Vậy tôi sẽ phải đặt trước cho khách sạn là bao nhiêu.

R: Dạ thưa quý ông Steven, xin mời quý ông đặt trước cho khách sạn của chúng tôi 100 USD.

K: Ô, được thôi, tôi gửi cô 100 USD

R: Xin cảm ơn quý ông Steven, thưa quý ông Steven ngoài yêu cầu đặt buồng của quý ông, quý ông còn có yêu cầu gì khác không ạ?

K: Tôi yêu cầu thêm vào mỗi buổi sáng tôi muốn khách sạn phục vụ một lọ hoa hồng màu đỏ, báo thức cho vợ chồng tôi dậy vào lúc 6h30 được không.

R: Dạ thưa quý ông Steven khách sạn của chúng tôi sẽ đáp ứng đúng yêu cầu của quý ông. Thưa quý ông ngoài dịch vụ về lưu trú khách sạn của chúng tôi còn có rất nhiều dịch vụ khác như: dịch vụ ăn uống giặt là, vui chơi giải trí... quý ông có nhu cầu về sử dụng các dịch vụ của khách sạn chúng tôi không ạ!

K: Hiện tại thì tôi chưa có nhu cầu, khi nào tôi có nhu cầu thì tôi sẽ liên lạc với lễ tân.

R: Vâng, thưa quý ông Steven khi nào quý ông có nhu cầu về các dịch vụ của khách sạn chúng tôi xin quý ông liên lạc với chúng tôi, chúng tôi rất sẵn lòng phục vụ quý ông.

K: Cảm ơn khách sạn đã quan tâm.

R: Dạ thưa quý ông Steven tôi xin nhắc lại thông tin xin mời quý ông kiểm tra giúp tôi được không ạ!

Quý ông Steven đặt một buồng đặc biệt sang trọng dành cho quý ông và vợ của quý ông, giá là 60 USD / ngày đêm bao gồm có thuế giá trị gia tăng. Quý ông và vợ của quý ông sẽ tới khách sạn của chúng tôi vào ngày 10/06/2005 và rời khách sạn của chúng tôi ngày 15/06/2005. Quý ông có số điện thoại 0913.256.241, quý ông đặt buồng có bảo đảm và đã đặt cọc trước cho khách sạn là 100 USD. Ngoài ra quý ông còn có yêu cầu khách sạn của chúng tôi sẽ phục vụ một lọ hoa hồng màu đỏ lên trên buồng vào mỗi buổi sáng, quý ông yêu cầu báo thức lúc 6h30' mỗi sáng có phải không ạ.

K: Đúng rồi

R: Vâng, rất cảm ơn quý ông Steven đã tin tưởng đặt buồng tại khách sạn của chúng tôi, xin hẹn ngày 10/06/2005 sẽ được đón tiếp quý ông cùng vợ của quý ông tại khách sạn của chúng tôi. Xin kính chào quý ông.

K: Chào cô.

RESERVATION FORM
PHIẾU NHẬN ĐẶT BUỒNG

Guest name (s) Tên khách	Room type Loại buồng	Bed type Loại giường	No. of Room (s) Số lượng buồng	Confirmed Rate Giá buồng	No. of Night (s) Số đêm lưu trú	Additional Request Các yêu cầu khác
Steven	Suite	1 Giường đôi	01	60USD	5 đêm	Lộ hoa hồng mẫu đỏ, báo thức lúc 6h30 mỗi sáng

Guaranteed



Có bảo đảm

Non- guaranteed



Không có bảo đảm

NAME OF APPLICANT / Tên người đặt: Steven

Home Address / Địa chỉ cá nhân

Tel: D Đ: 0913.256.241. Fax....Email.....

Company/ Office Address/ Địa chỉ cơ quan:.....Tel.....Fax.... Email.....

ARRIVAL DATE/ ETA: 10/06/2005

DEPARTURE DATE/ETD: 15/06/2005

Ngày giờ đến

Ngày giờ đi

TRANSPORTATION REQUEST

Yêu cầu vận chuyển

Flight Details:

Others.....

Chi tiết chuyến bay Hình thức khác

PAYMENT:



Pax- account



Company (All expenses)



Company

(Room charge)

SPECIAL REQUEST: Lộ hoa hồng mẫu đỏ, báo thức lúc 6h30' mỗi sáng

Taken by:	Received by:
Date:	Date:

SỔ THEO DÕI ĐẶT BUỒNG

TT	Ngày tháng	Tên khách hàng	Số lượng		Ngày đến	Ngày đi	Tên người (CQ) đặt	Ghi chú
			Khách	Buồng				
1	1/06/2005	Steven	02	01	10/06/2005	15/06/2005	Steven	Một lọ hoa hồng màu đỏ, báo thức lúc 6h30 mỗi sáng

** Bài hội thoại trực tiếp giữa lễ tân và khách trong trường hợp người đại diện cho công ty du lịch trực tiếp đến khách sạn đặt buồng cho đoàn khách của công ty. (Tình huống anh Đinh Quang Huy nhân viên công ty du lịch Thái Bình Dương đến khách sạn ngày 02/06/2005 đặt buồng cho đoàn khách của công ty du lịch Thái Bình Dương, khách sạn đáp ứng được yêu cầu đặt buồng)*

R: Xin kính chào anh, em có thể giúp gì được anh không ạ?

K: Chào em, xin hỏi khách sạn của em còn buồng không.

R: Dạ thưa anh, khách sạn của chúng em có ba loại buồng: loại buồng đặc biệt sang trọng, loại buồng sang trọng, loại buồng thấp, vậy anh muốn đặt loại buồng nào ạ.

K: Anh muốn đặt loại buồng sang trọng cho khách của công ty anh.

R: Thưa anh, anh có thể cho em biết anh muốn thuê bao nhiêu buồng sang trọng không ạ?

K: Anh muốn thuê 10 buồng.

R: Xin anh cho biết số lượng khách sẽ tới khách sạn của em được không ạ?

K: Đoàn khách của công ty anh sẽ tới khách sạn là 20 người.

R: Xin anh cho em biết đoàn khách của công ty anh sẽ lưu trú tại khách sạn của chúng em trong thời gian bao nhiêu lâu không ạ?

K: Đoàn khách của công ty anh sẽ tới khách sạn vào lúc 10h sáng ngày 20/06/2005 và sẽ rời khách sạn vào ngày 22/06/2005.

R: Xin anh chờ em một giây lát. Dạ thưa anh khách sạn của chúng em đáp ứng được yêu cầu 10 sáng từ ngày 20/06/2005 đến ngày 22/06/2005.

K: Ô thế thì tốt rồi, em hãy giới thiệu cho anh loại buồng sang trọng của khách sạn em được không?

R: Dạ thưa anh, buồng sang trọng của khách sạn chúng em được bố trí từ tầng 6 đến tầng 9, các trang thiết bị trong buồng đầy đủ hiện đại như: có buồng tiếp khách riêng, buồng ngủ riêng, hệ thống điện thoại trên buồng có thể gọi trong nước và quốc tế, tivi có thể xem được một số kênh trong nước và quốc tế. Ngoài ra buồng sang trọng của khách sạn chúng em còn trang bị két an toàn cá nhân trên buồng và có hệ thống mini bar...

K: Nghe có vẻ được đấy, em cho anh biết giá cụ thể loại buồng sang trọng?

R: Dạ thưa anh, buồng sang trọng của khách sạn chúng em giá 400.000 VNĐ / Ngày đêm bao gồm có thuế giá trị gia tăng và bữa điểm tâm cho khách của công ty anh vào mỗi sáng.

K: Anh đồng ý thuê loại buồng này.

R: Dạ thưa anh, anh có thể cho em biết được quý danh của anh được không ạ?

K: Tôi tên là: Đinh Quang Huy công ty du lịch Thái Bình Dương.

R: Dạ thưa anh Huy, xin anh cho em biết địa chỉ và số điện thoại của anh được không ạ?

K: Địa chỉ của công ty anh là: 104 đường Hoàng Quốc Việt, số điện thoại cơ quan của anh là: 04.7553677, số di động của anh là: 0912.215.837

R: Thưa anh Huy, anh sẽ thanh toán cho khách sạn chúng em bằng hình thức nào ạ.

K: Anh sẽ thanh toán cho khách sạn bằng tiền mặt.

R: Thưa anh Huy, theo đúng quy định của khách sạn của chúng em, xin anh đặt trước cho khách sạn một khoản tiền được không ạ.

K: Vậy anh sẽ phải đặt trước cho khách sạn là bao nhiêu?

R: Dạ thưa anh Huy, xin mời anh đặt trước cho khách sạn của chúng em 5.000.000 VNĐ

K: Ô, được thôi, anh gửi em 5.000.000 VNĐ

R: Xin anh chờ em một chút, cảm ơn anh đã đủ tiền rồi, đây là biên lai tiền đặt cọc. Thưa anh Huy ngoài nhu cầu về lưu trú, khách sạn của chúng em còn có rất nhiều dịch vụ khác, vậy anh có đặt thêm nhu cầu cho đoàn khách của công ty anh không ạ.

K: Anh muốn đặt ăn cho khách của công ty anh tại khách sạn được không?

R: Thưa anh Huy khách sạn của chúng em rất hân hạnh đáp ứng về yêu cầu ăn uống cho đoàn khách của công ty anh. Thưa anh Huy đây là thực đơn của khách sạn chúng em, xin mời anh có thể tham khảo.

K: Tạm thời anh đặt thực đơn số 8 với giá 50.000VNĐ/ 1 suất phục vụ đoàn khách của anh 20 suất vào lúc 11h30' ngày 20/06/2005.

R: Cảm ơn anh, bây giờ em xin nhắc lại thông tin, xin mời anh kiểm tra giúp em

Thưa anh Đình Quang Huy đại diện cho công ty du lịch Thái Bình Dương, anh đặt 10 buồng sang trọng giá: 50USD dành cho 20 khách, đoàn khách của công ty anh sẽ tới khách sạn vào lúc 10h sáng ngày 20/06/2005 và rời khách sạn chúng em ngày 22/06/2005, anh đã đặt trước cho khách sạn chúng em 5.000.000 VNĐ

. Anh có số điện thoại cơ quan 04.7553677 và số di động 0912.215.837, địa chỉ cơ quan 104 đường Hoàng Quốc Việt. Ngoài ra anh còn đặt ăn 20 suất vào bữa trưa lúc 11h30' với giá 50.000VNĐ/ 1 suất.

K: Ổ chính xác rồi đấy.

R: Vâng ạ, rất cảm ơn anh Huy đã tin tưởng đặt buồng tại khách sạn của chúng em, xin hẹn lúc 10h ngày 20/06/2005 sẽ được đón tiếp anh cùng đoàn khách của công ty anh tại khách sạn của chúng em. Xin kính chào anh Huy.

K: Chào em.

RESERVATION FORM
PHIẾU NHẬN ĐẶT BUỒNG

Guest name (s) Tên khách	Room type Loại buồng	Bed type Loại giường	No. of Room (s) Số lượng buồng	Confirmed Rate Giá buồng	No. of Night (s) Số đêm lưu trú	Additional Request Các yêu cầu khác
Đinh Quang Huy	Deluxe	2 Giường đơn	10	50USD	2 đêm	Đặt ăn 20 suất giá: 50.000VN Đặt suất

Guaranteed ☒

Có bảo đảm

Non- guaranteed ☐

Không có bảo đảm

NAME OF APPLICANT / Tên người đặt: Đinh Quang Huy

Home Address / Địa chỉ cá nhân

Tel: 0912.215.837. Fax....Email.....

Company/ Office Address/ Địa chỉ cơ quan: 104 Hoàng Quốc Việt Tel: 04. 7553677. Fax

Email.....

ARRIVAL DATE/ ETA: 10h sáng 20/06/2005. DEPARTURE DATE/ETD: 22/06/2005

Ngày giờ đến

Ngày giờ đi

TRANSPORTATION REQUEST

Yêu cầu vận chuyển

Flight Details:.....

Others:.....

Chi tiết chuyến bay

Hình thức khác

PAYMENT: ☐ Pax- account ☒ Company (All expenses) ☐ Company (Room charge)

SPECIAL REQUEST: Đặt ăn 20 suất 11h30' trưa ngày 20/06/2005, thực đơn cố định số 10, giá: 50.000VNĐ đặt suất.

Taken by:	Received by:
Date:	Date:

SỔ THEO DÕI ĐẶT BUỒNG

TT	Ngày tháng	Tên khách hàng	Số lượng		Ngày đến	Ngày đi	Tên người (CQ) đặt	Ghi chú
			Khách	Buồng				
1	02/06/2005	Đình Quang Huy	20	10	20/06/2005	22/06/2005	Cty du lịch Thái Bình Dương	Đặt ăn 20 suất giá: 50.000 VNĐ/ 1 suất trưa ngày 20/06/05

2. Nhận đặt buồng qua điện thoại

* Quy trình nhận đặt buồng qua điện thoại

- Bước 1: Tươi cười nhắc máy chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ.
- Bước 2: Đàm thoại với khách về nhu cầu đặt buồng.
 - + Hạng loại buồng.
 - + Số lượng buồng.
 - + Số lượng khách.
 - + Thời gian lưu trú.
- Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn.

+ Khách sạn không còn buồng cho khách thuê.
• Giới thiệu loại buồng khác cho khách.
• Ghi tên khách vào danh sách khách chờ.
• Giới thiệu khách sang khách sạn khác.
+ Khách sạn đáp ứng được yêu cầu của khách lễ tân tiến hành các bước tiếp theo.

- Bước 4: Giới thiệu buồng cho khách.
+ Vị trí của buồng.
+ Trang thiết bị trong buồng.
+ Quang cảnh xung quanh buồng.
- Bước 5: Thông báo giá buồng cho khách.
+ Khi lễ tân thông báo giá buồng cho khách, phải thông báo thật chi tiết như: giá buồng có kèm theo ăn sáng, không kèm theo ăn sáng...

- Bước 6: Lễ tân hỏi tên, địa chỉ, số điện thoại, số fax... hình thức đặt buồng, hình thức thanh toán và các yêu cầu khác của khách.

- Bước 7: Nhắc lại thông tin đặt buồng cho khách.

- Bước 8: Chào khách, ghi các thông tin của khách vào sổ nhận đặt buồng.

*** Bài hội thoại giao tiếp giữa lễ tân và khách lễ gọi điện thoại đặt buồng tại khách sạn (Trường hợp quý cô Jenny ngày 10/06/2005 gọi điện thoại tới khách sạn đặt buồng và sẽ đến ở khách sạn ngày 21/06 đến ngày 25/06/2005, khách sạn đáp ứng được yêu cầu đặt buồng của khách)**

R: Khách sạn Thương mại du lịch xin nghe. Tôi có thể giúp gì cho quý khách không ạ?

K: Xin chào, tôi tên là Jenny và tôi muốn đặt buồng cho thứ sáu cuối tuần ngày 21 tháng 6 năm 2005.

R: Vâng thưa quý cô Jenny, khách sạn của chúng tôi có ba loại buồng: loại đặc biệt sang trọng giá: 60 USD, loại sang trọng giá: 50USD, loại thấp giá: 40 USD. Vậy quý cô sẽ chọn loại nào ạ?

K: Tôi chọn một buồng loại sang trọng.

R: Xin hỏi quý cô Jenny sẽ lưu trú tại khách sạn chúng tôi trong thời gian bao lâu?

K: Tôi sẽ lưu trú tại khách sạn từ 21/06/05 đến ngày 25/06/2005

R: Xin cảm ơn quý cô Jenny. Xin quý cô đợi một chút. Vâng, thưa quý cô Jenny, khách sạn của chúng tôi còn buồng trống vào ngày 21/06/2005 đến ngày 25/06/2005.

K: Thế thì tốt. Vậy cô có thể giới thiệu loại buồng sang trọng cho tôi được không?

R: Thưa quý cô Jenny. Loại buồng sang trọng của khách sạn chúng tôi được bố trí từ tầng 5 đến tầng 8, được trang bị ti vi có thể bắt được các kênh quốc tế, mini bar, bình đun nước, két an toàn cá nhân, phòng tắm có bồn tắm và thiết bị vệ sinh có chất lượng cao, điện thoại gọi trực tiếp quốc tế, truy cập Internet tốc độ cao nhằm đảm bảo quý cô có thể nghỉ ngơi thoải mái với các dịch vụ chu đáo nhất và đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp của chúng tôi.

K: Nghe có vẻ được, tôi sẽ thuê một buồng.

R: Xin quý cô Jenny cho tôi biết được số điện thoại của quý cô được không ạ?

K: Số điện thoại của tôi là 08.8.321.456.

R: Thưa quý cô Jenny, quý cô sẽ thanh toán cho chúng tôi bằng hình thức nào ạ?

K: Tôi sẽ thanh toán cho khách sạn bằng tiền mặt.

R: Thưa quý cô Jenny theo đúng quy định của khách sạn chúng tôi, xin quý cô đặt trước cho khách sạn chúng tôi một khoản tiền đặt cọc.

K: Vậy tôi sẽ phải đặt trước cho khách sạn bao nhiêu tiền?

R: Thưa cô Jenny, xin quý cô đặt trước cho khách sạn chúng tôi 70 USD, xin quý cô chuyển tiền cho chúng tôi trước ngày 20/06/2005.

K: Ồ được thôi, vậy tôi sẽ chuyển tiền cho khách sạn bằng cách nào.

R: Xin quý cô chuyển vào tài khoản của khách sạn chúng tôi, xin mời quý cô ghi lại số tài khoản của khách sạn: 10201 - 000014685 - 4. Tại: Chi nhánh Ngân hàng công thương Cầu Giấy - TP Hà Nội.

K: Tôi sẽ chuyển tiền theo đúng số tài khoản của khách sạn.

R: Cảm ơn quý cô, thưa quý cô Jenny ngoài nhu cầu về lưu trú khách sạn của chúng tôi còn có rất nhiều dịch vụ khác, vậy quý cô có đặt thêm các dịch vụ khác không ạ?

K: Thôi trước tiên tôi đặt buồng, khi nào tôi tới khách sạn lưu trú thì tôi sẽ tìm hiểu các dịch vụ của khách sạn.

R: Dạ thưa quý cô Jenny cho phép tôi nhắc lại thông tin cho quý cô kiểm tra giúp tôi được không ạ!

Quý cô Jenny đặt một buồng sang trọng dành cho quý cô, giá là 60 USD / ngày đêm bao gồm có thuế giá trị gia tăng. Quý cô sẽ tới khách sạn của chúng tôi vào ngày 21/06/2005 và rời khách sạn của chúng tôi ngày 25/06/2005. Quý cô có số điện thoại 08.8.321.456, quý cô đặt buồng có bảo đảm và đã đặt cọc trước cho khách sạn của chúng tôi 70 USD.

K: Đúng rồi đấy.

R: Vâng, rất cảm ơn quý cô Jenny đã tin tưởng đặt buồng tại khách sạn của chúng tôi, xin hẹn ngày 21/06/2005 sẽ được đón tiếp quý cô tại khách sạn của chúng tôi. Xin kính chào quý cô.

K: Chào cô.

RESERVATION FORM
PHIẾU NHẬN ĐẶT BUỒNG

Guest name (s) Tên khách	Room type Loại buồng	Bed type Loại giường	No. of Room (s) Số lượng buồng	Confirmed Rate Giá buồng	No. of Night (s) Số đêm lưu trú	Additional Request Các yêu cầu khác
Jenny	Deluxe	1 Giường đôi	01	50USD	4 đêm	

Guaranteed ☒

Có bảo đảm

Non- guaranteed ☐

Không có bảo đảm

NAME OF APPLICANT / Tên người đặt: **Jenny**

Home Addrees / Địa chỉ cá nhân

Tel: D Đ: 08.8.321.456.

Fax.... Email.....

Company/ Office Address/ Địa chỉ cơ quan:.....Tel..... Fax..... Email.....

ARRIVAL DATE/ ETA: **21/06/2005** DEPARTURE DATE/ETD: **25/06/2005**

Ngày giờ đến

Ngày giờ đi

TRANSPORTATION REQUEST

Yêu cầu vận chuyển

Flight Details:

Others.....

Chi tiết chuyến bay

Hình thức khác

PAYMENT: ☒ Pax- account ☐ Company (All expenses) ☐ Company (Room charge)

SPECIAL REQUEST (Yêu cầu đặc biệt):.....

Taken by:	Received by:
Date:	Date:

SỔ THEO DÕI ĐẶT BUỒNG

T T	Ngày tháng	Tên khách hàng	Số lượng		Ngày đến	Ngày đi	Tên người (CQ) đặt	Ghi chú
			Khách	Buồng				
1	10/06 /2005	Jenny	01	01	21/06 /2005	25/06 /2005	Jenny	

** Bài hội thoại trực tiếp giữa lễ tân và khách trong trường hợp người đại diện cho công ty du lịch gọi điện thoại đến khách sạn đặt buồng cho đoàn khách của công ty du lịch (Ví dụ: Anh Nguyễn Văn Hà giám đốc công ty du lịch quốc tế Hoàng Dương gọi điện thoại đến khách sạn ngày 02/07/2005 đặt buồng cho đoàn khách, khách sạn đáp ứng được yêu cầu đặt buồng của anh Hà)*

R: Khách sạn Thương mại du lịch xin nghe, tôi có thể giúp gì cho quý khách không ạ?

K: Xin chào, tôi muốn thuê buồng tại khách sạn.

R: Vâng thưa anh, khách sạn của chúng em có ba loại buồng: loại đặc biệt sang trọng giá: 60 USD bao gồm có thuế giá trị gia tăng, loại sang trọng giá: 50USD bao gồm có thuế giá trị gia tăng, loại thấp giá: 40 USD bao gồm có thuế giá trị gia tăng. Vậy anh sẽ chọn loại buồng nào ạ?

K: Tôi chọn buồng bình thường.

R: Thưa anh, anh sẽ đặt bao nhiêu buồng ạ? Số lượng khách sẽ đến khách sạn chúng em là bao nhiêu người ạ?

K: Anh muốn đặt 20 buồng dành cho 40 khách.

R: Thưa anh, đoàn khách của công ty anh sẽ lưu trú tại khách sạn chúng em trong thời gian bao lâu?

K: Đoàn khách của công ty anh sẽ lưu trú tại khách sạn từ 20/07/05 đến ngày 22/07/2005.

R: Xin cảm ơn anh. Xin anh đợi em một chút. Vâng, thưa anh, khách sạn của chúng em còn buồng trống vào ngày 20/07/2005 đến ngày 22/07/2005.

K: Thế thì tốt. Vậy em có thể giới thiệu loại buồng bình thường cho anh được không?

R: Thưa anh. Loại buồng bình thường của khách sạn chúng em được bố trí từ tầng 2 đến tầng 5, được trang bị ti vi có thể bắt được các kênh quốc tế, mini bar, bình đun nước, két an toàn cá nhân, phòng tắm có thiết bị vệ sinh có chất lượng cao, điện thoại gọi trực tiếp quốc tế, truy cập Internet tốc độ cao nhằm đảm bảo đoàn khách của anh có thể nghỉ ngơi thoải mái với các dịch vụ chu đáo nhất và đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp của khách sạn chúng em.

K: Nghe có vẻ được, anh đồng ý thuê buồng này.

R: Xin anh cho em biết quý danh của anh được không?

K: Anh là Nguyễn Văn Hà, Giám đốc công ty du lịch quốc tế Hoàng Dương.

R: Thưa anh Hà, anh cho em xin số điện thoại của anh và của công ty anh để tiện cho việc liên lạc.

K: Số điện thoại của công ty anh là: 08. 5.589.555, Số điện thoại di động của anh là: 0904.233.388

R: Thưa anh Hà, anh sẽ thanh toán cho khách sạn chúng em bằng hình thức nào ạ?

K: Anh sẽ thanh toán cho khách sạn bằng tiền mặt.

R: Thưa anh Hà theo đúng quy định của khách sạn chúng em, xin anh đặt trước cho khách sạn chúng em một khoản tiền đặt cọc.

K: Vậy anh sẽ phải đặt trước cho khách sạn bao nhiêu?

R: Thưa anh Hà, xin anh đặt trước cho khách sạn chúng em 600 USD, xin anh chuyển tiền cho khách sạn chúng em trước ngày 19/07/2005.

K: Ồ được thôi, vậy anh sẽ chuyển tiền cho khách sạn bằng cách nào?

R: Xin anh chuyển vào tài khoản của khách sạn chúng em, xin mời anh ghi lại số tài khoản của khách sạn: 10201 - 000014685 - 4. Tại: Chi nhánh Ngân hàng công thương Cầu Giấy - TP Hà Nội.

K: Anh sẽ chuyển tiền theo đúng số tài khoản của khách sạn.

R: Cảm ơn anh, thưa Anh Hà ngoài nhu cầu về lưu trú khách sạn của chúng em còn có rất nhiều dịch vụ khác, vậy anh có đặt thêm các dịch vụ khác cho đoàn khách không ạ?

K: Thôi trước tiên anh đặt buồng cho khách của công ty anh.

R: Dạ thưa anh Hà cho phép em nhắc lại thông tin, mời anh kiểm tra giúp em được không ạ!

Anh Nguyễn Văn Hà Giám đốc công ty du lịch quốc tế Hoàng Dương đặt 20 buồng bình thường, giá là 40 USD / ngày đêm bao gồm có thuế giá trị gia tăng. Đoàn khách của công ty anh sẽ tới khách sạn của chúng em vào ngày 20/07/2005 và rời khách sạn của chúng em ngày 22/07/2005. Anh có số điện thoại cơ quan là: 085.589.555 và số di động của anh là: 0904.233.388, anh đặt buồng có bảo đảm và đã đặt cọc trước cho khách sạn của chúng em 600 USD.

K: Đúng rồi đấy.

R: Vâng, rất cảm ơn anh Hà đã tin tưởng đặt buồng tại khách sạn của chúng em, xin hẹn ngày 20/07/2005 sẽ được đón tiếp đoàn khách tại khách sạn của chúng em. Xin chào anh.

K: Chào em.

RESERVATION FORM
PHIẾU NHẬN ĐẶT BUỒNG

Guest name (s) Tên khách	Room type Loại buồng	Bed type Loại giường	No. of Room (s) Số lượng buồng	Confirmed Rate Giá buồng	No. of Night (s) Số đêm lưu trú	Additional Request Các yêu cầu khác
Nguyễn Văn Hà	Standard	2 giường đôi	20	40USD	2 đêm	

Guaranteed ☒

Có bảo đảm

Non- guarantee ☐

Không có bảo đảm

NAME OF APPLICANT / Tên người đặt: **Nguyễn Văn Hà**

Home Address / Địa chỉ cá nhân Tel: 0904.233.388 Fax.....Email...

Company/ Office Address/ Địa chỉ cơ quan:... Tel: 08.5.589.555 Fax.....Email.....

ARRIVAL DATE/ ETA: **20/07/2005** DEPARTURE DATE/ETD: **22/07/2005**

Ngày giờ đến

Ngày giờ đi

TRANSPORTATION REQUEST

Yêu cầu vận chuyển

Flight Details: Others:.....

Chi tiết chuyến bay Hình thức khác

PAYMENT: ☐ Pax- account ☒ Company (All expenses) ☐ Company
(Room charge)

SPECIAL REQUEST (Yêu cầu đặc biệt):.....

Taken by:	Received by:
Date:	Date:

SỔ THEO DÕI ĐẶT BUỒNG

TT	Ngày tháng	Tên khách hàng	Số lượng		Ngày đến	Ngày đi	Tên người (CQ) đặt	Ghi chú
			Khách	Buồng				
1	02/07/2005	Nguyễn Văn Hà	40	20	20/07/2005	22/07/2005	CTy du lịch quốc tế Hoàng Dương	

3. Nhận đặt buồng qua fax

Cách thức đặt buồng này được nhiều khách sạn sử dụng, đặc biệt là các công ty, các hãng lữ hành với các yêu cầu đặt buồng với số lượng buồng lớn. Ưu điểm của hình thức đặt buồng qua fax là lưu được văn bản đặt buồng, đảm bảo mọi thông tin đặt buồng được chuyển tải rõ ràng và chính xác. Quy trình tiếp nhận đặt buồng qua fax như sau:

- *Bước 1:* Lễ tân phân loại fax đặt buồng và xử lý các thông tin đặt buồng khẩn và trước.

- *Bước 2:* Đọc kỹ fax và chú ý các thông tin cơ bản.

- *Bước 3:* Kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn.

+ Trường hợp khách sạn không còn buồng đáp ứng được yêu cầu của khách:

- Lễ tân giới thiệu loại buồng khác cho khách.
- Ghi tên khách vào danh sách khách chờ.
- Giới thiệu khách sang khách sạn khác.

+ Trường hợp khách sạn đáp ứng được yêu cầu của khách lễ tân tiến hành các bước tiếp theo.

- *Bước 4:* Xác nhận giá buồng lên fax (lễ tân có thể hỏi ý kiến người phụ trách nếu khách yêu cầu giảm giá nhiều)

- *Bước 5:* Xác định lại các điều khoản trong trang fax để thống nhất với khách.

- *Bước 6:* Đóng dấu đã xác nhận, ghi ngày tháng xác nhận và nhân viên lễ tân ký lên văn bản đặt buồng.

- *Bước 7:* Nhân viên lễ tân fax gửi lại cho đơn vị đặt buồng ngay.

1	New Booking
2	Amendment
3	Cancellation
4	Re-fax, Pls Reply



大華旅遊集團

UOB TRAVEL PLANNERS

Main Office: 401 Thomson Road, #B1-17 United Square, Singapore 307591 Tel: (65) 252 2322 Fax: (65) 252 9188

HEWLETT PACKARD IMPLANT OFFICE

TRAVEL DESK

418A Alexandra Road Block A #03-00

Alexandra TechnoPark

Singapore 119967

Fax: 65-2767437 Tel: 65-3746518

ATTN: ROOM RESERVATIONS		DATE: APR 12 12000
HOTEL: Novotel West Lake	FROM: LA KING	
LOCATION: Lianor	TEL: 65-3746518 (Singapore)	
FAX: 012- 829 - 3888	FAX: 65-2767437 (Singapore)	
TEL 013- 829 - 3982		

PLEASE CONTACT US IMMEDIATELY IF FAX TRANSMISSION IS INCOMPLETE

KINDLY MAKE THE FOLLOWING ROOM RESERVATIONS

LAST NAME/FIRST NAME : YU YUM YUEN MR

CHECK-IN DATE : 26 APR

CHECK-OUT DATE : 28 APR

ARRIVAL DETAILS : VN 210 - 0900

TYPE OF ROOMS : SINGLE/NON-SMOKING / KING BED

NUMBER OF ROOMS : ONE

CORPORATE ID CODE : HEWLETT PACKARD (NOV 2000)

CREDIT CARD NO / EXP DATE : 4547 - 1870 - 0072 - 4358

PLEASE ADVISE HOTEL CONFIRMATION AS SOON AS POSSIBLE TO THE ABOVE FAX NUMBER



PLEASE ADVISE ROOM RATE

FOR HOTEL USE

CONFIRMATION REF:
BY
DATE



Awarded to UOB Group by National Computer Board for our commitment to resolving the Year 2000 issue.



C. K. H.

TRAVEL INDOCHINA
HOTEL RESERVATION REQUEST

Attn: Sofitel Hanoi Plaza
Hanoi
Fax: 04 8293888
Date: 25 MAR 02

From: Phuong Dung
Operations
Fax: 8 227 395

*Travel Indochina is a division of Concorde International Travel
Vietnam Representative Office
1308, Me Linh Point, 2 Ngo Duc Ke Street, District 1, Ho Chi Minh City
Tel: (848) 8 227 390 Fax: (848) 8 227 395*

Dear Reservations.

I am writing to make the following reservation

RESERVATION

REF: C3401

ARNOTT L Ms
POWELL M Ms

2nts 1 x DBL (1 bid bed) SUP + BKF
IN 20 APR 02
OUT 22 APR 02

3173
US\$47 nett / DBL / night
Including AHT

REF: C3405

HSU M Mr
FOLEY G Ms

2nts 1 x DBL (1 bid bed) SUP + BKF
IN 12 APR 02
OUT 17 APR 02

#8174
US\$45 nett / DBL / night
Including AHT

Travel Indochina will pay for the above booking. I look forward to your earliest confirmation.

Thanks & regards,
Operations,
Phuong Dung

* 08904

26/3/02
Nguyễn Bá Nghĩa

Thanks & DL

U. K. H.

VIDOTOUR

INDOCHINA TRAVEL

To :	Melody Hotel	From :	Trieu Van Anh
Attn :	Reservation Department	Date :	03/08/2005

ROOM CANCELLATION

Dear Reservation,

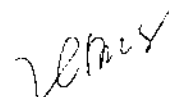
Please CXL this booking as follows

No.	Name of pax	Room requested	Duration of stay	Room Type	Remarks
	MR FAINGAEFF / 1 PAX	1 Single (Rob)	20 - 21/08/2005 03 - 04/09/2005 17 - 18/09/2005 01 - 02/10/2005 15 - 16/10/2005 29 - 30/10/2005		

I sincerely sorry for the inconvenience caused !

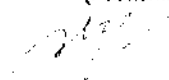
Thank your and best regards,

Vidotour Reservation Dept.

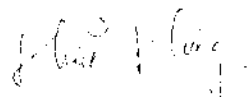


Trieu Van Anh

Hotel authorized signature
(Full name)



Date : 03/08/05



305 Ba Trieu Street, Hai Ba Trung District, Hanoi, Vietnam
Tel : (84-4) 8-215-682 * Fax : (84-4) 9-741-111 * Email: vidotour.han@votel.vn



Wendy Tour by O.S.C.Travel (S.M.I.Group) Co.,Ltd.

3rd Floor Leaprodexim Bldg., 25 Ly Thuong Kiet Str., Hanoi, Vietnam
 Tel. (84-4) 8242528 Email: wendy-han@fpt.vn
 Fax: (84-4) 8258883 URL: <http://www.wendytour.com>

VOUCHER						REF.NO	WDYHAN-0713A	
TO	MELODY HOTEL					DATE OF ISSUE	13-Jul-05	
TELEPHONE	928-3029	FACSIMILE	824-3746					
GUEST NAME	MS SHINDO MIKI 1 PERSONS (ADULT CHILD INFANT)							
SERVICE(S)	CHECK IN	13-Jul-05	CHECK OUT	15-Jul-05	TOTAL STAY	2 NIGHTS		
	TYPE	SINGLE			ROOM GRADE	SUP		
	ROOM	1	MEAL	ABF	OKD BY	RESERVATION		
PAYMENT BY	WENDY TOUR / O.S.C.TRAVEL (S.M.I.GROUP) CO.,LTD.					STAFF IN CHARGE	TAKANO	

*チェックインの際、本紙を受付カウンターにお出しください。

II. THỰC HÀNH QUY TRÌNH TIẾP NHẬN YÊU CẦU ĐẶT BUỒNG CHO CÁC ĐỐI TƯỢNG KHÁCH.

1. Điều kiện thực hiện

1.1. Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.

1.2. Thiết bị, dụng cụ: Quầy lễ tân, máy điện thoại, máy fax, phiếu nhận đặt buồng, sổ hủy đặt buồng.

1.3. Thời gian thực hiện: 3 tiết.

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, các phiếu và sổ sách

2.2. Trình tự công việc chính và yêu cầu cần thiết

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Tiếp nhận yêu cầu đặt buồng trực tiếp tại khách sạn.	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, mẫu biểu sổ sách, văn phòng phẩm.	- Chuẩn bị tốt vệ sinh cá nhân, tư thế tác phong. - Nghiên cứu quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt buồng trực tiếp tại khách sạn. - Chuẩn bị bài hội thoại theo đúng quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt buồng trực tiếp tại khách sạn. - Đóng vai nhân viên lễ tân và khách thực hiện tiếp nhận yêu cầu đặt buồng theo đúng chuyên môn nghiệp vụ. - Ghi đúng chính xác thông tin về đặt buồng của khách. - Khi giao tiếp rõ ràng mạch lạc, bình tĩnh, tự tin, ngắn gọn súc tích dễ hiểu

2.3. Hướng dẫn chi tiết thực hiện công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
1. Nhận đặt buồng trực tiếp tại khách sạn	- Bước 1: Chào khách, tiếp nhận yêu cầu đặt buồng cho khách. - Bước 2: Đàm thoại với khách về nhu cầu đặt buồng. - Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn. - Bước 4: Giới thiệu buồng cho khách. - Bước 5: Thông báo giá buồng cho khách. + Bước 6: Lễ tân hỏi tên, địa chỉ, số điện thoại, số fax... hình thức đặt buồng, hình thức thanh toán và các yêu cầu khác của khách. + Bước 7: Nhắc lại thông tin đặt buồng cho khách. + Bước 8: Chào khách, ghi các thông tin của khách vào sổ nhận đặt buồng.
2. Nhận đặt buồng qua điện thoại	- Bước 1: Tươi cười nhắc máy chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ. - Bước 2: Đàm thoại với khách về nhu cầu đặt buồng. - Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn. - Bước 4: Giới thiệu buồng cho khách. - Bước 5: Thông báo giá buồng cho khách. - Bước 6: Lễ tân hỏi tên, địa chỉ, số điện thoại, số fax... hình thức đặt buồng, hình thức thanh toán và các yêu cầu khác của khách. - Bước 7: Nhắc lại thông tin đặt buồng cho khách. - Bước 8: Chào khách, ghi các thông tin của khách vào sổ nhận đặt buồng
3- Nhận đặt buồng qua fax.	- Bước 1: Lễ tân phân loại fax đặt buồng và xử lý các thông tin đặt buồng khẩn và trước. - Bước 2: Đọc kỹ fax và chú ý các thông tin cơ bản. - Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn.

	- Bước 4: Xác nhận giá buồng lên fax (lễ tân có thể hỏi ý kiến người phụ trách nếu khách yêu cầu giảm giá nhiều) - Bước 5: Xác định lại các điều khoản trong trang fax để thống nhất với khách - Bước 6: Đóng dấu đã xác nhận, ghi ngày tháng xác nhận và nhân viên lễ tân ký lên văn bản đặt buồng.
--	--

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Cập nhật thiếu thông tin về khách và sai loại buồng khách yêu cầu đặt.	Do cầu thả khi tiếp nhận các yêu cầu từ phía khách.	Nghiên cứu kỹ các quy trình nhận đặt buồng cho các đối tượng khách. Chuẩn bị bài hội thoại dựa trên các quy trình nhận đặt buồng cho các đối tượng khách.
2	Khi nhận được fax đặt buồng từ phía khách không khẳng định luôn việc đặt buồng cho khách	Làm việc không có tính khoa học và chưa chú tâm vào công việc	Nghiên cứu kỹ quy trình nhận đặt buồng cho các đối tượng khách. Tìm hiểu nhanh chính xác các thông tin về đặt buồng của khách.

III. KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Cho tình huống khách gọi điện đến khách sạn đặt buồng hoặc gửi fax đặt buồng. Yêu cầu tiếp nhận các thông tin vào phiếu nhận đặt buồng và sổ theo dõi nhận đặt buồng một cách chính xác.

Bài 4

XỬ LÝ CÁC TÌNH HUỐNG XẢY RA TRONG QUÁ TRÌNH NHẬN ĐẶT BUỒNG

Mục tiêu

- *Về kỹ năng:* Hiểu được tầm quan trọng của việc xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng.
- *Về kỹ năng:* Thực hiện thành thạo khi giải quyết các tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng cho khách.
- *Về thái độ:* Rèn luyện tác phong bình tĩnh, tự tin khi giải quyết các tình huống do khách đề ra theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN VỀ XỬ LÝ CÁC TÌNH HUỐNG XẢY RA TRONG QUÁ TRÌNH NHẬN ĐẶT BUỒNG.

1. Phương pháp chung để xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng

- Bình tĩnh nghiên cứu kỹ tình huống xảy ra.
- Nên hết sức kiềm chế, tránh bảo thủ, bực tức hay cáu giận đối với khách.
- Tuyệt đối nhân viên lễ tân không được tranh luận với khách.
- Tìm phương án giải quyết có hiệu quả nhất.
- Trường hợp tình huống xảy ra vượt quá quyền hạn giải quyết, nhân viên lễ tân cần nhanh chóng ghi chép lại và báo cho người phụ trách giải quyết.
- Nhân viên lễ tân không nên hứa với khách điều gì vượt quá quyền hạn của mình
- Nếu vấn đề không thể giải quyết, nhân viên lễ tân phải báo ngay cho khách, tuyệt đối không để khách quá hy vọng và chờ đợi.

- Nhân viên lễ tân tránh thái độ im lặng, khách cho rằng nhân viên lễ tân không chú ý những điều họ nói và điều đó càng làm khách bức mình hơn.

- Nhân viên lễ tân luôn luôn tỏ ra hết sức thành thật và thiện chí khi giải quyết tình huống.

- Thành thật xin lỗi khách (cho dù không phải lỗi của khách sạn)

- Cảm ơn khách, chào khách.

2. Câu hỏi tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng

*** Tình huống 1:**

Khách gọi điện thoại đến khách sạn để đặt buồng.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ làm gì?

*** Tình huống 2:**

Khách gọi điện thoại muốn đặt buồng với mức giá thấp hơn mức giá các loại buồng đang bán (VD: Giá thấp nhất của khách sạn đang bán là 40 USD nhưng khách chỉ muốn thuê 30 USD).

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 3:**

Khách gọi điện thoại hỏi về giá buồng của khách sạn.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ nói gì với khách?

*** Tình huống 4:**

Khách gọi điện thoại muốn đặt buồng với mức giá 80 USD trong khi mức giá loại cao nhất của khách sạn là 60 USD.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 5:**

Khách tự giới thiệu qua điện thoại là người của hãng lữ hành và hỏi mức giá ký kết tốt nhất.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ nói gì?

*** Tình huống 6:**

Khách gọi điện thoại muốn đặt buồng loại Standard (loại thấp nhất) từ ngày 1/11 đến ngày 5/11.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ nói gì với khách và hỏi khách những thông tin gì?

*** Tình huống 7:**

Khách gọi điện thoại xin được đặt 10 buồng vào một ngày nào đó của tuần sau. Khách sạn đã kín buồng.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 8:**

Khách gọi điện thoại từ nước ngoài đề nghị được đặt 20 buồng trong một tuần của tháng 06/2005 (mùa cao điểm).

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 9:**

Nhân viên điều hành của một hãng lữ hành gọi điện thoại đặt buồng cho một đoàn khách khoảng 30 người.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ làm gì và hỏi khách những thông tin gì?

*** Tình huống 10:**

Khách gọi điện thoại hỏi thông tin để đặt buồng cho một khách nước ngoài ở khoảng 3 tháng.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ phải làm gì?

*** Tình huống 11:**

Khách gọi điện thoại đặt buồng cho 2 vợ chồng và 2 con nhỏ từ 8 - 12 tuổi

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giới thiệu loại buồng gì cho khách?

*** Tình huống 12:**

Khách gọi điện thoại huỷ buồng đã đặt.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ phải làm gì?

*** Tình huống 13:**

Khách hàng gọi điện thoại hỏi xem khách sạn của anh (chị) có tốt không? Có hạn chế gì không để đặt buồng.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ nói gì với khách?

*** Tình huống 14:**

Khách gọi điện thoại đặt buồng và đề nghị khách sạn cho xe ra sân bay đón khách.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ hỏi khách những thông tin gì?

*** Tình huống 15:**

Một khách gọi điện thoại xin được đặt buồng có bảo đảm.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ đề nghị khách làm gì?

*** Tình huống 16:**

Khách đã đặt trước 2 buồng cho 3 người. Trước khi tới khách sạn 2 ngày khách thông báo sẽ có thêm 3 người đi cùng và muốn đặt thêm 3 buồng nữa. Vào thời điểm đó khách sạn chỉ còn lại 1 buồng.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 17:**

Khách đã đặt một buồng từ ngày 2/1 đến ngày 8/1. Sau đó thông báo lại là muốn đổi đặt buồng trên vào thời gian từ 4/1 đến 10/1. Nhưng vào ngày 9/1 khách sạn đã nhận đặt buồng kín chỗ.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 18:**

Khách đã đặt 3 buồng loại I với mức giá 60 USD/ buồng / đêm. Một tuần trước khi tới khách gọi điện và đề nghị cho chuyển đặt buồng trên sang loại II với mức giá 40 USD / buồng / đêm. Vào thời điểm đó khách sạn còn đủ 2 loại buồng để đáp ứng yêu cầu của khách.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 19:**

Khách gọi điện thoại đặt buồng và thông báo sẽ mang theo một con chó, khách yêu cầu khách sạn phục vụ.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ làm gì? Thông tin gì cho khách?

*** Tình huống 20:**

Khách đến khách sạn thuê buồng nghỉ.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 21:**

Khách đến quây lễ tân, nói đang ở khách sạn khác muốn xem buồng để chuyển về khách sạn của anh (chị).

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 22:**

Khách đến khách sạn và nói với anh (chị) rằng họ nghe giới thiệu về khách sạn của anh (chị) và định đặt buồng, nhưng khi nhìn thấy khách sạn họ lại từ chối vì họ cho rằng khách sạn của anh (chị) quá nhỏ bé.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 23:**

Khách nghe giới thiệu về khách sạn, đến định đặt buồng nhưng khi đến lại từ chối vì cho rằng khách sạn của anh (chị) xa trung tâm (vị trí không thuận lợi cho họ).

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 24:**

Khách đang đi theo đoàn của công ty lữ hành đến quây lễ tân hỏi giá buồng của khách sạn.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ trả lời khách như thế nào? cung cấp loại giá nào? tại sao?

*** Tình huống 25:**

Khách đến khách sạn và đề nghị được xem buồng ngủ để thuê ở ngay nhưng ngày đó khách sạn đã kín buồng.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

3. Đáp án các câu hỏi xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng

*** Tình huống 1:**

- Tươi cười nhắc máy chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ.
- Tìm hiểu về nhu cầu đặt buồng của khách như:
 - + Hạng loại buồng.
 - + Số lượng buồng.
 - + Số lượng khách.
 - + Thời gian lưu trú (Ngày đến, ngày đi).
- Kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn.
 - + Trường hợp 1: Khách sạn không còn buồng cho khách thuê.
 - Giới thiệu loại buồng khác cho khách.
 - Ghi tên khách vào danh sách khách chờ.
 - Giới thiệu khách sang khách sạn khác.

+ Trường hợp khách sạn đáp ứng được yêu cầu của khách lễ tân tiến hành các bước tiếp theo.

- Giới thiệu buồng cho khách như: vị trí của buồng, trang thiết bị, quang cảnh xung quanh.

- Thông báo giá buồng cho khách (khi thông báo giá buồng cho khách nhân viên lễ tân phải thông báo chi tiết).

- Thỏa thuận thuyết phục khách chấp nhận đặt buồng và các dịch vụ khác (Về giá, phương thức thanh toán...)

- Lễ tân tìm hiểu các thông tin về khách như: tên khách, địa chỉ, số điện thoại, số fax, địa chỉ E- mail, hình thức đặt buồng (có bảo đảm hay không có bảo đảm), đơn vị thanh toán, hoa hồng (có hay không), ghi rõ người nhận, ngày nhận.

- Đối với khách đoàn lễ tân cần tìm hiểu các thông tin về các bữa ăn, các dịch vụ đặt trước (trả trọn gói).

- Lễ tân điền các thông tin đặt buồng của khách vào phiếu nhận đặt buồng hoặc nhập các thông tin đặt buồng của khách vào máy vi tính.

- Lễ tân nhắc lại tất cả các thông tin đặt buồng của khách để khách kiểm tra.

- Cảm ơn khách, chào khách và hẹn được đón tiếp khách tại khách sạn.

*** *Tình huống 2:***

- Tươi cười nhắc máy chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ.

- Tìm hiểu đối tượng khách và tìm hiểu nhu cầu đặt buồng của khách như: số lượng buồng, số lượng khách, thời gian lưu trú và các yêu cầu khác của khách.

- Giới thiệu về khách sạn, nhân viên lễ tân khi giới thiệu cần nêu bật những ưu điểm về chất lượng buồng ngủ, tiện nghi tương đương với giá buồng.

- Lễ tân khẳng định với khách mức giá buồng đang bán là hợp lý.

+ Nếu khách không đồng ý thì tùy từng trường hợp, có thể giảm giá đến mức cho phép hoặc gợi ý cung cấp thêm dịch vụ miễn phí cho khách (VD: giá buồng bao gồm có cả bữa điểm tâm).

+ Nếu khách không chấp thuận thì lễ tân ghi lại tên, số điện thoại, địa chỉ liên lạc để xin ý kiến lãnh đạo khách sạn và sẽ liên hệ lại với khách.

+ Nếu khách chấp thuận đặt buồng lễ tân ghi lại thông tin đặt buồng và thông báo với khách về vấn đề khẳng định và khẳng định lại, thời gian quy định hủy đặt buồng...

- Cảm ơn, chào khách và hẹn gặp lại.

*** *Tình huống 3:***

- Tươi cười nhắc máy chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ.
 - Lễ tân tìm hiểu về khách như: đối tượng khách thuê buồng (khách đi lẻ, khách đoàn, đại diện của hãng lữ hành, khách ở dài hạn...).
 - Giới thiệu các loại buồng của khách sạn từ cao xuống thấp (riêng đối với người đại diện của hãng lữ hành không giới thiệu buồng đặc biệt, giá cao).
 - Lễ tân thông báo giá của từng loại buồng (tuỳ theo đối tượng khách nhân viên lễ tân nhấn mạnh ưu thế của loại buồng dự tính cho khách thuê và thông báo mức giá phù hợp mà khách sạn sẽ áp dụng cho khách).
 - Thông báo cho khách những chính sách ưu đãi của khách sạn dành cho khách.
 - Lễ tân hỏi lại khách có cần biết thêm thông tin gì về khách sạn không?
- Trả lời những thông tin khách hỏi?

- Hỏi khách về quyết định đặt buồng.

+ Trường hợp khách chấp thuận thuê buồng, nhân viên thực hiện tiếp nhận đặt buồng cho khách như: Tên, địa chỉ, số điện thoại, hình thức thanh toán, hình thức đặt buồng, các yêu cầu khác của khách, ghi các thông tin đặt buồng của khách vào sổ hoặc nhập vào máy vi tính...

+ Trường hợp không chấp thuận lễ tân nhấn mạnh khách sạn luôn sẵn sàng cung cấp thông tin bổ sung và sẵn sàng phục vụ khách.

- Cảm ơn, chào khách và hẹn gặp lại.

*** *Tình huống 4:***

- Tươi cười nhắc máy chào khách, xưng tên khách sạn sẵn sàng chờ phục vụ
- Tiếp nhận yêu cầu đặt buồng của khách.
- Lễ tân giới thiệu ưu điểm của loại buồng cao nhất, nhấn mạnh tiện nghi về trang thiết bị, vị trí, quang cảnh của loại buồng cao nhất và nhấn mạnh các dịch vụ của khách sạn.
- Thông báo với khách giá buồng thực tế của khách sạn áp dụng cho loại buồng đó 60 USD, với mức giá khách đặt 80 USD khách sẽ được hưởng thêm một số dịch vụ như: bữa ăn, đồ uống, hoa quả, giặt là, thẻ dực... đưa ra một số phương án để khách lựa chọn.
- Chờ sự quyết định của khách và ghi nhận lại việc đặt buồng.
- Cảm ơn khách, chào khách và hẹn gặp lại.

*** Tình huống 5:**

- Tươi cười nhắc máy chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ khách.

- Lễ tân tìm hiểu khách đại diện cho hãng lữ hành nào? quý danh?

- Trường hợp hãng lữ hành đã có hợp đồng với khách sạn lễ tân thông báo với khách là khách sạn đã ký kết hợp đồng với hãng lữ hành và đã có giá ký kết cụ thể.

- Trường hợp hãng lữ hành mới lễ tân tự mình hoặc chuyển máy cho người có trách nhiệm (trưởng ca, tổ trưởng, giám đốc lễ tân...) để thông báo cho khách giá buồng của khách sạn dành cho hãng lữ hành.

- Cảm ơn khách, chào tạm biệt và hẹn gặp lại.

*** Tình huống 6:**

- Tươi cười nhắc máy chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ khách

- Tiếp nhận yêu cầu đặt buồng của khách và hỏi khách các thông tin.

+ Số lượng buồng khách đặt.

+ Số lượng khách.

- Xác định khả năng đáp ứng của khách sạn.

+ Trường hợp khách sạn không còn đủ buồng như khách đã đặt, lễ tân xin lỗi khách và thuyết phục đổi loại buồng khác, đổi ngày đặt buồng...

• Nếu khách chấp thuận, lễ tân làm thủ tục nhận đặt buồng cho khách.

• Nếu khách không chấp thuận, xin khách để lại tên, địa chỉ, ghi tên khách vào danh sách khách chờ, sẽ liên hệ với khách khi khách sạn có buồng đáp ứng theo đúng yêu cầu của khách.

+ Trường hợp khách sạn đáp ứng được yêu cầu đặt buồng của khách, lễ tân thông báo cho khách, khách đồng ý thuê buồng, lễ tân làm thủ tục nhận đặt buồng cho khách như:

• Giới thiệu buồng cho khách.

• Thoả thuận với khách về giá buồng.

• Tìm hiểu các thông tin: tên khách, số điện thoại, số fax...Hỏi khách về hình thức thanh toán, hình thức đặt buồng và các yêu cầu khác của khách.

• Lễ tân ghi tất cả các thông tin của khách đặt buồng vào sổ hoặc máy vi tính.

• Nhắc lại tất cả các thông tin để khách kiểm tra.

- Cảm ơn khách, chào tạm biệt và hẹn gặp lại.

*** Tình huống 7:**

- Tươi cười nhắc máy chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ.
- Tiếp nhận yêu cầu của khách.
- Lễ tân xin lỗi khách vì khách sạn đã kín buồng vào thời điểm khách đặt.
- Lễ tân hỏi xem khách có thể thay đổi thời gian (lễ tân gợi ý cho khách thời điểm khách sạn có khả năng đáp ứng).

+ Trường hợp khách đồng ý lễ tân làm thủ tục nhận đặt buồng cho khách.

+ Trường hợp khách không đồng ý, lễ tân xin khách để lại tên, số điện thoại, địa chỉ liên lạc để ghi vào danh sách khách chờ, hẹn khách sẽ thông báo ngay khi khách sạn có buồng đáp ứng theo yêu cầu của khách.

- Lễ tân hỏi khách có cần giúp đỡ không, tỏ ý sẵn sàng phục vụ khách.
- Cảm ơn, chào khách và hẹn gặp lại.

*** Tình huống 8:**

- Tươi cười nhắc máy chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng phục vụ khách.
- Tiếp nhận yêu cầu đặt buồng của khách.
- Lễ tân hỏi khách các thông tin như:

+ Hạng loại buồng.

+ Số lượng khách.

+ Thời điểm thuê buồng chính xác (từ ngày... đến ngày...).

- Lễ tân xác định khả năng đáp ứng của khách sạn.

+ Trường hợp đáp ứng được yêu cầu của khách.

• Lễ tân thông báo cho khách và làm thủ tục nhận đặt buồng cho khách (lưu ý): nhận đặt buồng có đảm bảo, lễ tân đưa ra các hình thức đảm bảo: thanh toán trước, đặt cọc, thẻ tín dụng...

• Lễ tân đề nghị khách gửi trước danh sách đoàn khách và khẳng định lại trước một thời gian nhất định theo đúng quy định của khách sạn.

• Thông báo cho khách thời hạn cuối cùng được phép huỷ buồng đã đặt, khoản đền bù nếu khách huỷ buồng không đúng quy định.

+ Trường hợp không đáp ứng được yêu cầu của khách, lễ tân xin lỗi khách và thuyết phục khách thay đổi cho phù hợp với khả năng của khách sạn về thời gian, chia đoàn, giảm số lượng buồng...

- • Nếu khách đồng ý, lễ tân làm thủ tục nhận đặt buồng có bảo đảm cho khách.

- Nếu khách không đồng ý, lễ tân đề nghị khách để lại tên, số điện thoại, địa chỉ liên lạc, ghi tên khách vào danh sách khách chờ, liên lạc ngay khi khách sạn có buồng đáp ứng yêu cầu của khách.

- Hỏi khách có cần giúp đỡ gì thêm.
- Cảm ơn khách, chào khách và hẹn gặp lại.

*** Tình huống 9:**

- Tươi cười nhắc máy chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ.
- Tiếp nhận yêu cầu đặt buồng của khách.
- Lễ tân hỏi khách các thông tin.
- + Hạng loại buồng.
- + Số lượng buồng khách cần thuê.
- + Thời gian lưu trú (ngày đến - ngày đi).
- Xác định khả năng đáp ứng của khách sạn.
- + Trường hợp khách sạn đáp ứng được yêu cầu của khách, lễ tân làm thủ tục nhận đặt buồng cho khách, lưu ý:

- Lễ tân xác định hãng lữ hành đã có ký kết với khách sạn hay không.
- Trường hợp hãng lữ hành chưa có ký kết với khách sạn, lễ tân xác định giá buồng bán cho khách hợp lý, hỏi khách hình thức thanh toán, hình thức đặt buồng (lễ tân tế nhị yêu cầu khách đặt buồng có bảo đảm), lễ tân phải thông báo cho khách các vấn đề liên quan đến huỷ buồng.

- Thông báo cho khách về các dịch vụ kèm theo.
- + Trường hợp khách sạn không đáp ứng được yêu cầu của khách, lễ tân xin lỗi khách, thuyết phục hãng thay đổi cho phù hợp với khả năng đáp ứng của khách sạn về thời gian lưu trú (ngày đến - ngày đi) loại buồng, chia đoàn, giảm số lượng buồng...

- Nếu hãng lữ hành đồng ý, lễ tân làm thủ tục nhận đặt buồng cho khách.
- Nếu hãng lữ hành không đồng ý, lễ tân xin số điện thoại, fax, E-mail, địa chỉ của hãng liên hệ lại khi khách sạn đáp ứng được yêu cầu của hãng.
- Hỏi lại khách cần giúp đỡ gì không.
- Cảm ơn khách, chào khách, hẹn gặp lại.

*** Tình huống 10:**

- Tươi cười nhắc máy chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ.
- Tiếp nhận yêu cầu đặt buồng của khách.

- Lễ tân hỏi khách các thông tin như:

+ Hạng loại buồng khách cần thuê.

- Lễ tân cung cấp thông tin về khách sạn theo yêu cầu của khách như: giới thiệu về vị trí, trang thiết bị tiện nghi trong buồng và các dịch vụ khác của khách sạn, giới thiệu chính sách ưu đãi của khách sạn dành cho khách ở dài hạn, khi giới thiệu loại buồng cho khách lễ tân giới thiệu loại buồng từ cao xuống thấp, dừng lại loại buồng khách chọn thuê.

- Lễ tân hỏi lại thời điểm chính thức khách đặt buồng ngày đến và các yêu cầu đặc biệt của khách.

- Báo giá chính xác và chính sách ưu đãi cho khách ở dài hạn. Hỏi khách thuộc công ty nào, có hợp đồng hay không.

- Thống nhất với khách về hình thức thanh toán như: một tháng một lần hoặc khách có thể thanh toán trước...

- Hỏi khách địa chỉ, số điện thoại, số fax... Lễ tân nên thuyết phục khách đặt buồng có bảo đảm.

- Cảm ơn khách, chào khách, hứa hẹn dịch vụ tốt.

*** *Tình huống 11:***

- Tươi cười nhắc máy, chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ.

- Tiếp nhận yêu cầu đặt buồng của khách.

- Lễ tân hỏi khách về nhu cầu sử dụng chung hai buồng riêng cho bố mẹ và hai con.

- Trường hợp ở chung một buồng: Lễ tân giới thiệu loại buồng rộng có giường đôi cho bố mẹ và giường riêng cho con. Nếu khách sạn không có loại buồng này, lễ tân giới thiệu cho khách khả năng kê thêm.

- Trường hợp khách muốn ở hai buồng lễ tân giới thiệu hai buồng thông nhau. Nếu khách sạn không có loại buồng này, lễ tân giới thiệu cho khách hai buồng cạnh nhau.

- Lễ tân thoả thuận với khách, làm thủ tục nhận đặt buồng cho khách.

- Cảm ơn khách, chào khách và hẹn gặp lại.

*** *Tình huống 12:***

- Tươi cười nhắc máy, chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ.

- Tiếp nhận yêu cầu huỷ đặt buồng của khách.

- Lễ tân hỏi khách thông tin cụ thể về việc đặt buồng trước đây (ngày khách dự định đến, tên người đặt).

- Lễ tân tìm hiểu rõ lý do huỷ buồng của khách.

+ Trường hợp là lý do chủ quan từ phía khách sạn.

• Thuyết phục khách không huỷ đặt buồng để khách sạn được phục vụ khách, nhấn mạnh khách sạn sẽ khắc phục những vấn đề khách nêu ra.

+ Trường hợp là lý do khách quan.

• Lễ tân làm thủ tục huỷ buồng (lưu ý kiến về việc khách phải đền bù do khách huỷ buồng muộn hơn thời điểm quy định và trả lại tiền đặt cọc nếu có).

- Cảm ơn khách vì đã thông báo và hẹn có dịp được phục vụ khách.

- Lễ tân kiểm tra danh sách khách chờ để thông báo cho khách muốn đặt buồng tại thời điểm khách huỷ.

*** *Tình huống 13:***

- Tươi cười nhắc máy, chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ.

- Lễ tân khẳng định với khách những điểm mạnh của khách sạn, nhấn mạnh những ưu thế của khách sạn (Ví dụ: vị trí của khách sạn ở trung tâm thủ đô, tiện nghi trang thiết bị của khách sạn, chất lượng phục vụ, giá cả...).

- Về hạn chế của khách sạn lễ tân có thể nêu một vài hạn chế do khách quan mang lại và cách khắc phục của khách sạn (Ví dụ: Vì khách sạn nằm ở trung tâm nên ồn hoặc khách sạn ở xa trung tâm nhưng có khách sạn có xe đưa đón khách thường xuyên...).

- Lễ tân thuyết phục khách đặt buồng ở khách sạn.

- Khẳng định khách sẽ hài lòng khi đến lưu trú tại khách sạn. Nếu khách đồng ý lễ tân làm thủ tục đặt buồng cho khách.

- Cảm ơn khách và rất mong được phục vụ khách, chào tạm biệt, hẹn gặp lại.

*** *Tình huống 14:***

- Tươi cười nhắc máy, chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ.

- Tiếp nhận yêu cầu đặt buồng và yêu cầu đón khách tại sân bay.

- Lễ tân hỏi khách những thông tin như:

+ Hạng loại buồng.

+ Số lượng buồng.

+ Số lượng khách.

- + Thời gian lưu trú (ngày đến - ngày đi).
- Làm thủ tục nhận đặt buồng cho khách (Chú ý: yêu cầu khách đặt buồng có bảo đảm).
- Lễ tân đề nghị khách cung cấp các thông tin chính xác về:
 - + Tên khách (đoàn khách) để khách sạn làm biển đón đoàn.
 - + Số hiệu chuyến bay, từ đâu tới, thời điểm khởi hành, thời điểm máy bay hạ cánh tại sân bay nào.
 - + Số khách cần đón.
 - + Yêu cầu cụ thể về thuê xe (xe chung hay xe riêng, xe 4 - 12 - 30 -... chỗ)
- Lễ tân thỏa thuận với khách về số tiền phải thanh toán cho việc đón khách (nếu có).
- Lễ tân đề nghị khách khẳng định việc đặt buồng và xe đón tại sân bay. Khẳng định phải được thực hiện trước khi đến... giờ (theo quy định của khách sạn)
- Cảm ơn khách, chào khách, hẹn gặp lại.

*** Tình huống 15:**

- Nhắc máy chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ.
- Tiếp nhận yêu cầu đặt buồng của khách.
- Lễ tân hỏi khách các thông tin như:
 - + Hạng loại buồng khách cần thuê.
 - + Số lượng buồng.
 - + Số lượng khách.
 - + Thời gian lưu trú (ngày đến - ngày đi).
- Kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn.
- + Trường hợp khách sạn không đáp ứng yêu cầu của khách.
 - Lễ tân giới thiệu loại buồng khác cho khách.
 - Lễ tân ghi tên khách vào danh sách khách chờ.
 - Giới thiệu khách sang khách sạn khác.
- + Trường hợp khách sạn đáp ứng được yêu cầu của khách.
 - Lễ tân làm thủ tục nhận đặt buồng cho khách.
 - Hỏi khách đặt buồng đảm bảo bằng hình thức nào: thanh toán trước, thẻ tín dụng hoặc công ty đảm bảo...

- Lễ tân thông báo cho khách hình thức đặt đảm bảo (tuỳ theo khách chọn)

• Khách thanh toán trước: tối thiểu một đêm buồng

• Thẻ tín dụng: Yêu cầu khách cung cấp thông tin bằng thư, có chữ ký của người sử dụng thẻ: Loại thẻ; số thẻ, thời hạn sử dụng, tên người sử dụng thẻ.

• Công ty đảm bảo: Thư đặt buồng của công ty với đầy đủ các thông tin tên, địa chỉ và chữ ký xác nhận của người có trách nhiệm của công ty.

- Thông báo với khách thời hạn được huỷ, sau thời hạn đó khách sạn sẽ không trả lại tiền đặt cọc, tiền đã thanh toán hoặc khách sẽ phải thanh toán tiền buồng đêm đầu (trường hợp bằng hình thức công ty đảm bảo hoặc thẻ tín dụng)

- Lễ tân khẳng định khách sạn sẽ giữ buồng cho khách theo đúng yêu cầu của khách.

- Cảm ơn khách, chào khách, hẹn gặp lại.

*** *Tình huống 16:***

- Nhắc máy chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ.

- Hỏi khách về việc đặt buồng trước đó như: ngày dự định đến, tên người đặt

- Lễ tân khẳng định với khách về việc khách sạn đã giữ hai buồng cho 3 người theo đúng yêu cầu đặt buồng trước đây của khách.

- Lễ tân xin lỗi khách và thông báo với khách vào thời điểm đó khách sạn chỉ còn có một buồng đáp ứng yêu cầu của khách.

- Lễ tân gợi ý cho khách là 6 khách ở 3 buồng đôi thay vì 5 buồng như khách yêu cầu.

- Thuyết phục khách và hứa sẽ bố trí theo yêu cầu của khách ngay khi có thể.

- Nếu khách đồng ý lễ tân làm thủ tục sửa đổi đặt buồng cho khách.

- Trường hợp khách không đồng ý, lễ tân xin lỗi khách và đưa khách vào danh sách khách chờ (sẽ thông báo cho khách khi có thể)

• Đối với khách ở dài hạn lễ tân có thể gợi ý, thuyết phục khách nghỉ tạm tại khách sạn khác và hẹn ngày đón khách về khách sạn.

- Hỏi khách có giữ nguyên đặt buồng cũ không, nếu không lễ tân làm thủ tục huỷ buồng.

- Cảm ơn khách, hẹn được phục vụ, chào khách.

*** *Tình huống 17:***

- Chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ.

- Tiếp nhận yêu cầu của khách.

- Hỏi khách thông tin đặt buồng (hỏi tên khách hoặc tên người đặt buồng)
- Khẳng định khách sạn vẫn giữ buồng theo đúng yêu cầu của khách từ ngày 2/1 đến ngày 8/1 và nay là từ ngày 4/1 đến ngày 10/1.
- Lễ tân xin lỗi khách và thông báo với khách ngày 9/1 (chỉ một ngày) khách sạn đã nhận đặt kín buồng.
- Lễ tân gợi ý khách ngày 9/1 đi địa phương khác hoặc nghỉ tại khách sạn khác (lễ tân giới thiệu cho khách một số khách sạn lân cận cùng hạng), hứa sẽ thu xếp mọi việc giúp khách như: đặt buồng hộ giúp khách, xe đưa đón khách, thu xếp hành lý...)
- Thuyết phục khách, chờ khách quyết định và sửa đổi đặt buồng cho khách.
- Lễ tân hứa với khách trong trường hợp khách sạn có buồng ngày 9/1 sẽ thông báo lại cho khách.
- Lễ tân thông báo cho khách về việc khách phải đền bù do huỷ đặt buồng từ ngày 2/1 đến ngày 4/1.
- Cảm ơn khách, chào khách và hẹn gặp lại.
- Xem lại danh sách khách chờ ngày 2/1 đến ngày 4/1 để thông báo.

*** *Tình huống 18:***

- Nhắc máy chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ.
- Hỏi lại thông tin để tìm đặt buồng trước (ngày đến, tên khách).
- Khẳng định khách sạn đã giữ 3 buồng loại 1 cho khách (60 USD/buồng/đêm) theo đúng yêu cầu của khách.
- Lễ tân tìm hiểu lý do khách muốn đổi lại buồng.
- Thuyết phục khách giữ nguyên buồng đã đặt (nhấn mạnh ưu điểm của buồng loại 1 so với loại 2)
- Trường hợp khách đồng ý (tùy theo điều kiện) có thể xin ý kiến lãnh đạo khuyến mại thêm dịch vụ cho khách hoặc hạ giá (một chút) buồng loại 1 cho khách.
- Trường hợp khách vẫn quyết định đổi loại buồng, lễ tân làm thủ tục đặt buồng cho khách.
- Cảm ơn khách, chào khách và hẹn gặp lại.

*** Tình huống 19:**

- Nhắc máy chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ.
- Tiếp nhận yêu cầu đặt buồng cho khách.
- Hỏi khách về nhu cầu đặt buồng như:
 - + Hạng loại buồng.
 - + Số lượng buồng.
 - + Số lượng khách.
 - + Thời gian lưu trú (ngày đến - ngày đi).
- Lễ tân kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn.
- + Trường hợp không đáp ứng được yêu cầu của khách.
 - Giới thiệu loại buồng khác.
 - Ghi tên khách vào danh sách khách chờ.
 - Giới thiệu khách sang khách sạn khác.
- + Trường hợp khách sạn đáp ứng được yêu cầu của khách, lễ tân tiến hành thủ tục nhận đặt buồng cho khách.
 - Lễ tân xin lỗi khách, thông báo nội quy của khách sạn không cho phép mang súc vật vào buồng ngủ và các khu vực dịch vụ.
 - Lễ tân gợi ý cho khách, khách sạn sẽ thu xếp một chỗ cho chú chó trong hoặc ngoài khách sạn (trong vườn, cũi, nhà xe...)
 - Thuyết phục khách đồng ý để không ảnh hưởng đến khách khác.
 - Hứa hẹn khách sạn sẽ chăm lo chu đáo cho chú chó.
 - Nếu khách đồng ý: lễ tân ghi rõ yêu cầu này của khách vào phiếu nhận đặt buồng, sổ nhận đặt buồng, thông báo cho khách khoản tiền khách phải thanh toán.
 - Nếu khách không đồng ý lễ tân xin ý kiến của lãnh đạo để giải quyết và thông báo lại cho khách.
 - Cảm ơn khách, chào khách và hẹn gặp lại.

*** Tình huống 20:**

- Chào đón khách theo đúng quy định của khách sạn, tỏ ý sẵn sàng phục vụ khách.
- Tiếp nhận yêu cầu đặt buồng của khách.
- Lễ tân tìm hiểu nhu cầu đặt buồng của khách như:

- + Hạng loại buồng khách cần thuê.
- + Số lượng buồng khách thuê.
- + Số lượng khách.
- + Thời gian lưu trú của khách (ngày đến - ngày đi).
- Xác định khả năng đáp ứng của khách sạn.
- + Trường hợp khách sạn không còn buồng cho khách thuê.
 - Giới thiệu loại buồng khác cho khách.
 - Giới thiệu khách sang khách sạn khác.
- + Trường hợp khách sạn còn buồng đáp ứng được yêu cầu của khách, lễ tân tiến hành tìm hiểu các thông tin tiếp theo.
 - Lễ tân giới thiệu buồng cho khách (trang thiết bị, vị trí, quang cảnh xung quanh), có thể cho khách tham quan buồng.
 - Lễ tân thông báo giá buồng cho khách, tế nhị thuyết phục thuê buồng có giá cao.
- + Trường hợp khách đồng ý lễ tân xác định phương thức thanh toán, làm thủ tục nhập khách sạn cho khách.
- + Trường hợp khách không đồng ý lễ tân tìm hiểu lý do, thuyết phục khách thêm lần nữa, nhấn mạnh những vấn đề khách sạn có thể khắc phục (nếu là lý do chủ quan).
 - Lễ tân hỏi khách có cần giúp đỡ gì không (tìm khách sạn khác phù hợp cho khách)

*** Tình huống 21:**

- Chào khách, tiếp nhận yêu cầu của khách.
- Cảm ơn khách.
- Tìm hiểu lý do khách muốn chuyển (do vị trí, tiện nghi, giá, chất lượng phục vụ...)
- Giới thiệu khách sạn của mình cho khách, nêu bật những ưu điểm (đặc biệt nhấn mạnh những điểm mạnh của khách sạn, khắc phục được những lý do theo lý do khách muốn chuyển)
- Dẫn khách đi tham quan buồng ngủ của khách sạn và một số dịch vụ nổi bật của khách sạn.

- Lễ tân thuyết phục khách và đề nghị khách đặt buồng có đảm bảo.
- Hỏi khách về phương tiện chuyển khách sạn (có thể đưa ra đề nghị khách sạn cung cấp phương tiện và cử nhân viên đến đón)

*** Tình huống 22:**

- Chào khách, tiếp nhận yêu cầu của khách.
- Cảm ơn khách đã đến khách sạn.
- Lễ tân giới thiệu khách sạn, nêu bật những điểm mạnh, những tiện nghi, dịch vụ tốt của khách sạn, thuyết phục khách những ưu thế của khách sạn nhỏ (không khí gia đình, chăm sóc chu đáo...)
- Dẫn khách đi tham quan những dịch vụ tốt nhất của khách sạn.
- Lễ tân thuyết phục khách quyết định lưu trú tại khách sạn.

*** Tình huống 23:**

- Chào khách, tiếp nhận yêu cầu của khách.
- Cảm ơn khách đã đến khách sạn.
- Lễ tân giới thiệu khách sạn nêu nổi bật những điểm mạnh của khách sạn, nhấn mạnh những ưu thế của khách sạn xa trung tâm (khuôn viên rộng, thoáng đãng, không ô nhiễm và yên tĩnh)
- Thuyết phục khách, khách sạn có phương tiện thường xuyên đưa đón khách đến các điểm du lịch ở trung tâm, nếu khách cần sẽ có xe phục vụ.

*** Tình huống 24:**

- Chào khách, tiếp nhận yêu cầu của khách.
- Tìm hiểu:
 - + Khách đi theo đoàn của công ty du lịch nào.
 - + Đối tượng khách (khách du lịch hay người của hãng du lịch...)
 - + Hiện khách đang nghỉ tại đâu.
 - + Mục đích hỏi giá buồng của khách sạn (để đi lẻ, để gửi đoàn khác...)
- Cung cấp cho khách giá buồng phù hợp:
 - + Nếu khách là người của hãng lữ hành hỏi giá để gửi khách: lễ tân thông báo khách ký hợp đồng với khách sạn, mời khách làm việc với bộ phận kinh doanh, trưởng lễ tân hoặc giám đốc khách sạn.
 - + Nếu khách hỏi vì mục đích khác: lễ tân thông báo với khách giá công bố kèm theo các chính sách giá khuyến mại của khách sạn.

Trường hợp khách không nghỉ tại khách sạn: lễ tân có thể mời khách trong chuyến đi sau về nghỉ tại khách sạn (trực tiếp hoặc qua công ty lữ hành nhưng yêu cầu đích danh tên khách sạn).

*** Tình huống 25:**

- Chào khách, tiếp nhận yêu cầu của khách.
- Cảm ơn khách đã tin nhiệm chọn khách sạn.
- Hỏi khách về số đêm dự định lưu trú.
- Tỏ ý tiếc và thông báo với khách là khách sạn đã kín buồng.
- + Nếu khách dự định ở dài ngày: tìm cho khách một khách sạn tương đương và hẹn sẽ đón khách về (có thể khách sạn cung cấp phương tiện đưa đón)
- Trong mọi trường hợp, lễ tân khéo léo mời khách xem buồng và giới thiệu cho khách về khách sạn.
- Lễ tân đưa cho khách card của khách sạn và lưu ý khách lần sau nên đặt buồng trước.

II. THỰC HÀNH XỬ LÝ CÁC TÌNH HUỐNG XẢY RA TRONG QUÁ TRÌNH NHẬN ĐẶT BUỒNG

1. Điều kiện thực hiện

1.1. Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.

1.2. Thiết bị dụng cụ: Phòng thực hành lễ tân, quây lễ tân, điện thoại, máy vi tính...

1.3. Thời gian: 10 tiết.

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra phòng thực hành, quây lễ tân, các trang thiết bị, sổ sách

2.2. Trình tự công việc chính và yêu cầu cần thiết

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Diện mạo cá nhân	Phòng thực hành lễ tân, quây lễ tân	- Vệ sinh cá nhân sạch sẽ theo đúng quy định. - Tóc, mặt và tay sạch sẽ gọn gàng. Đối với nam nhân viên lễ

			tân tóc, móng tay phải cắt ngắn, thường xuyên cạo râu. Đối với nữ nhân viên lễ tân không để móng tay quá dài, tóc buộc gọn về phía sau, trang điểm nhẹ nhàng. - Đồng phục gọn gàng đúng quy định.
2	Khu vực làm việc	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy điện thoại, máy fax, máy vi tính, giá để tài liệu...	- Trang thiết bị đầy đủ hoạt động tốt. - Mẫu biểu và dụng cụ văn phòng phẩm đầy đủ và được để đúng nơi quy định. - Khu vực đại sảnh vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp gọn gàng tạo tính thẩm mỹ. - Quầy lễ tân vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp các trang thiết bị khoa học, trang trí có tính thẩm mỹ tạo được ấn tượng cho khách.
3	Tư thế tác phong	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, đồng phục.	- Đồng phục gọn gàng đúng quy định của khách sạn. - Tư thế tác phong đứng thẳng, dáng hoàng, tự tin, chủ động chào đón khách.
4	Nghiên cứu các tình huống	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân	- Đọc kỹ các tình huống dưới lớp, đưa ra đáp án. - Thảo luận nhóm để tìm ra cách xử lý tối ưu nhất.
5	Thực hành xử lý tình huống	- Phòng thực hành lễ tân, điện thoại, máy vi tính...	- Căn cứ vào cách xử lý của các nhóm cả lớp thảo luận. - Các nhóm căn cứ vào các tình huống đã giải quyết đóng vai nhân viên lễ tân, đóng vai khách

			tập xử lý các tình huống. - Bình tĩnh, tự tin xử lý các tình huống do khách đề ra trong quá trình nhận đặt buồng cho khách. - Xử lý các tình huống nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ
--	--	--	--

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Xử lý tình huống khi nhận đặt buồng cho khách chưa chính xác	Chưa nghiên cứu kỹ tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng. Chưa bình tĩnh, tự tin khi xử lý tình huống.	Nghiên cứu kỹ các tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng cho khách. Thảo luận để xử lý các tình huống.

Câu hỏi bài tập

I. BÀI TẬP GHI CHÉP CÁC KÝ HIỆU TRÊN SƠ ĐỒ BUỒNG

1- Bài tập 1:

Căn cứ vào tình hình biến động buồng cho sau đây, yêu cầu nhân viên lễ tân

Ca1: Ghi ký hiệu vào các ô buồng trong sơ đồ buồng để trống

Ca 2: Căn cứ vào sơ đồ cũ thay sơ đồ mới, ghi các ký hiệu bổ sung

Chú ý: Thời điểm bàn giao ca lúc 14h chưa có biến động về buồng ngủ

Tình hình biến động buồng

1. P 101 Khách đang ở.
2. P 202 Khách đang ở.
3. P 303 Khách đi tham quan xa vẫn giữ buồng.
4. P404 Khách đang ở.
5. P 505 Khách đang ở.
6. P 105 Khách sẽ đi lúc 15h.

7. P 402 Khách sẽ đi lúc 13h và đã đi, chưa làm vệ sinh buồng.
8. P 501 Khách sẽ đi lúc 12h30 và đã đi, chưa làm vệ sinh buồng.
9. P 201 Khách sẽ tới và đã tới lúc 9h.
10. P 301 Khách sẽ tới lúc 16h.
11. P 401 khách sẽ tới và đã tới lúc 11h.
12. P 205 Khách đã đi lúc 11h30 chưa làm vệ sinh buồng.
13. P 305 Khách đã đi lúc 10h đã làm vệ sinh buồng.
14. P 405 Khách đã đi lúc 13h chưa làm vệ sinh buồng.
15. P 102 Khách đã đi lúc 8h đã làm vệ sinh buồng.
16. P 103 Khách đã đi lúc 11h đã làm vệ sinh buồng.
17. P 104 Khách đã đi lúc 9h đã làm vệ sinh buồng.
18. P 205 Khách đi tham quan xa vẫn giữ buồng.
19. P 503 Buồng chưa có khách.
20. P 504 Khách đi tham quan xa đã về.
21. P 203 Buồng hỏng điện đã sửa xong an toàn.
22. P 302 Buồng hỏng ống thoát nước đang sửa chưa xong,
23. P 203 Khách sẽ tới lúc 15h.
24. P 403 Khách sẽ đi lúc và đã đi lúc 11h đã vệ sinh buồng.
25. P 204 Khách đang ở.

Yêu cầu: Vận dụng các ký hiệu đã học, ghi ký hiệu vào sơ đồ buồng để trống?

2- Bài tập 2:

Căn cứ vào tình hình biến động buồng cho sau đây, yêu cầu nhân viên lễ tân Ca1:
Ghi ký hiệu vào các ô buồng trong sơ đồ buồng để trống

Ca 2: Căn cứ vào sơ đồ cũ thay sơ đồ mới, ghi các ký hiệu bổ sung

Chú ý: Thời điểm bàn giao ca lúc 14h chưa có biến động về buồng ngủ

Tình hình biến động buồng

1. P 101 Khách đang ở.
2. P 102 Khách sẽ tới lúc 15h.
3. P 202 Khách đã đi lúc 8h đã làm vệ sinh buồng an toàn.
4. P 304 Khách đã đi lúc 13h chưa làm vệ sinh buồng.
5. P 103 Khách đi tham quan xa vẫn giữ buồng.
6. P 201 Khách đã đi lúc 8h đã làm vệ sinh buồng an toàn.
7. P 504 Khách sẽ tới lúc 16h.

8. P 104 Khách đang ở.
9. P 501 Khách đang ở.
10. P 405 Khách sẽ tới lúc 15h.
11. P 105 Buồng hỏng điện đang sửa chữa chưa xong.
12. P 203 Khách đang ở.
13. P 204 Khách đang ở.
14. P 303 Khách đi tham quan xa đã về.
15. P 402 Khách đang ở.
16. P 205 Khách đang ở.
17. P 301 Khách đã đi lúc 12h30' chưa làm vệ sinh buồng.
18. P 404 Buồng hỏng điện đang sửa chữa chưa xong.
19. P 502 Khách đang ở.
20. P 503 Khách đang ở.
21. P 401 Khách sẽ tới và đã tới lúc 11h.
22. P 505 Khách sẽ đi và đã đi lúc 13h.
23. P 302 Khách đang ở.
24. P 403 Khách đang ở.
25. P 305 Buồng trống.

Yêu cầu: Vận dụng các ký hiệu đã học, ghi ký hiệu vào sơ đồ buồng để trống?

3. Bài tập 3:

Căn cứ vào tình hình biến động buồng cho sau đây, yêu cầu nhân viên lễ tân

Ca1: Ghi ký hiệu vào các ô buồng trong sơ đồ buồng để trống

Ca 2: Căn cứ vào sơ đồ cũ thay sơ đồ mới, ghi các ký hiệu bổ sung

Chú ý: Thời điểm bàn giao ca lúc 14h chưa có biến động về buồng ngủ

Tình hình biến động buồng

1. P 101 Khách sẽ tới và đã tới lúc 10h.
2. P 203 Khách sẽ tới lúc 15h.
3. P 504 Khách đi tham quan xa vẫn giữ buồng.
4. P 301 Khách đang ở.
5. P 104 Khách đã đi lúc 10h đã vệ sinh buồng an toàn
6. P 302 Khách đang ở.
7. P 304 Khách sẽ tới lúc 15h.
8. P 102 Buồng hỏng hệ thống thoát nước đã sửa xong an toàn.

9. P 201 Khách đi tham quan xa đã về.
10. P 502 Khách đã đi lúc 8h đã làm vệ sinh buồng an toàn.
11. P 403 Khách đang ở.
12. P 105 Khách sẽ tới và đã tới lúc 9h30'.
13. P 204 Khách đang ở.
14. P 103 Khách đã đi lúc 11h 30 chưa làm vệ sinh buồng.
15. P 501 Khách sẽ tới lúc 14h 30'.
16. P 202 Khách đang ở.
17. P 405 Khách sẽ tới và đã tới lúc 11h30'.
18. P 205 Khách đi tham quan xa vẫn giữ buồng.
19. P 503 Khách đang ở.
20. P 401 Khách đang ở.
21. P 305 Buồng trống.
22. P 505 Khách đang ở.
23. P 402 Khách sẽ tới lúc 15h.
24. P 303 Khách đi tham quan xa đã về.
25. P 404 Buồng hỏng điều hoà đang sửa chưa xong.

Yêu cầu: Vận dụng các ký hiệu đã học, ghi ký vào sơ đồ buồng để trống?

4- Bài tập 4:

Căn cứ vào tình hình biến động buồng cho sau đây, yêu cầu nhân viên lễ tân Ca1:

Ghi ký hiệu vào các ô buồng trong sơ đồ buồng để trống

Ca 2: Căn cứ vào sơ đồ cũ thay sơ đồ mới, ghi các ký hiệu bổ sung

Chú ý: Thời điểm bàn giao ca lúc 14h chưa có biến động về buồng ngủ

Tình hình biến động buồng

1. P 101 Khách đã đi lúc 9h đã làm vệ sinh buồng an toàn.
2. P 202 Khách sẽ tới và đã tới lúc 9h30'.
3. P 303 Khách đã đi lúc 13h chưa làm vệ sinh buồng.
4. P404 Khách đang ở.
5. P 505 Khách đi tham quan xa vẫn giữ buồng.
6. P 105 Khách đang ở.
7. P 402 Khách sẽ đi lúc 13h và đã đi, chưa làm vệ sinh buồng.
8. P 501 Khách sẽ tới và đã tới lúc 8h.
9. P 201 Khách sẽ tới và đã tới lúc 9h.

10. P 301 Khách sẽ tới lúc 16h.
11. P 401 khách sẽ tới và đã tới lúc 11h.
12. P 205 Khách đã đi lúc 11h đã làm vệ sinh buồng.
13. P 305 Khách sẽ đi lúc 15h.
14. P 405 Khách đã đi lúc 13h chưa làm vệ sinh buồng.
15. P 102 Khách đang ở.
16. P 103 Khách đã đi lúc 11h đã làm vệ sinh buồng.
17. P 104 Khách đã đi lúc 9h đã làm vệ sinh buồng.
18. P 205 Khách đang ở
19. P 503 Buồng chưa có khách.
20. P 504 Khách đi tham quan xa đã về.
21. P 203 Buồng hỏng điện đã sửa xong an toàn.
22. P 302 Khách đang ở
23. P 203 Khách sẽ tới lúc 15h.
24. P 403 Khách đang ở.
25. P 204 Khách đang ở.

Yêu cầu: Vận dụng các ký hiệu đã học, ghi ký vào sơ đồ buồng để trống?

5- Bài tập 5:

Căn cứ vào tình hình biến động buồng cho sau đây, yêu cầu nhân viên lễ tân:

Ca1: Ghi ký hiệu vào các ô buồng trong sơ đồ buồng để trống

Ca 2: Căn cứ vào sơ đồ cũ thay sơ đồ mới, ghi các ký hiệu bổ sung

Chú ý: Thời điểm bàn giao ca lúc 14h chưa có biến động về buồng ngủ

Tình hình biến động buồng

1. P 501 Khách đang ở.
2. P 102 Khách sẽ tới lúc 15h.
3. P 103 Khách đã đi lúc 10h đã làm vệ sinh buồng an toàn.
4. P 304 Khách đang ở
5. P 202 Khách đi tham quan xa vẫn giữ buồng.
6. P 201 Khách đã đi lúc 8h đã làm vệ sinh buồng an toàn.
7. P 504 Khách sẽ tới lúc 15h.
8. P 104 Khách đang ở.
9. P 101 Khách đang ở.
10. P 205 Khách sẽ tới lúc 15h.

11. P 105 Buồng hồng điện đang sửa chữa chưa xong.
12. P 203 Khách đang ở.
13. P 204 Khách đang ở.
14. P 303 Khách đi tham quan xa đã về.
15. P 401 Khách đang ở.
16. P 405 Khách đang ở.
17. P 301 Khách đã đi lúc 12h chưa làm vệ sinh buồng.
18. P 404 Buồng hồng điện đã sửa xong an toàn
19. P 502 Khách đang ở.
20. P 305 Khách đang ở.
21. P 402 Khách sẽ tới và đã tới lúc 9h.
22. P 505 Khách sẽ đi và đã đi lúc 13h.
23. P 302 Khách đang ở.
24. P 403 Buồng trống.
25. P 503 Khách đang ở.

Yêu cầu: Vận dụng các ký hiệu đã học, ghi ký vào sơ đồ buồng để trống?

6- Bài tập 6:

Căn cứ vào tình hình biến động buồng cho sau đây, yêu cầu nhân viên lễ tân Ca1:

Ghi ký hiệu vào các ô buồng trong sơ đồ buồng để trống

Ca 2: Căn cứ vào sơ đồ cũ thay sơ đồ mới, ghi các ký hiệu bổ sung

Chú ý: Thời điểm bàn giao ca lúc 14h chưa có biến động về buồng ngủ

Tình hình biến động buồng

1. P 302 Khách sẽ tới và đã tới lúc 10h.
2. P 502 Khách sẽ tới và đã tới lúc 10h.
3. P 103 Khách đi tham quan xa vẫn giữ buồng.
4. P 301 Khách đang ở.
5. P 104 Khách đã đi lúc 10h đã vệ sinh buồng an toàn
6. P 101 Khách đang ở.
7. P 304 Khách sẽ tới và đã tới lúc 9h.
8. P 102 Buồng hồng hệ thống thoát nước đang sửa chữa xong.
9. P 201 Khách đi tham quan xa vẫn giữ buồng.
10. P 203 Khách đã đi lúc 13h chưa làm vệ sinh buồng.
11. P 403 Khách đang ở.

12. P 105 Khách sẽ tới và đã tới lúc 8h.
13. P 204 Khách đang ở.
14. P 504 Khách đã đi lúc 13h 30 chưa làm vệ sinh buồng.
15. P 501 Khách sẽ tới lúc 16h.
16. P 401 Khách đang ở.
17. P 405 Khách sẽ tới và đã tới lúc 8h.
18. P 205 Khách đi tham quan xa đã về.
19. P 503 Buồng trống
20. P 202 Khách đang ở.
21. P 305 Khách đang ở.
22. P 505 Buồng trống.
23. P 402 Khách sẽ tới và đã tới lúc 11h.
24. P 303 Khách đi tham quan xa đã về.
25. P 404 Khách đang ở.

Yêu cầu: Vận dụng các ký hiệu đã học, ghi ký vào sơ đồ buồng để trống?

7- Bài tập 7:

Căn cứ vào tình hình biến động buồng cho sau đây, yêu cầu nhân viên lễ tân:

Ca1: Ghi ký hiệu vào các ô buồng trong sơ đồ buồng để trống

Ca 2: Căn cứ vào sơ đồ cũ thay sơ đồ mới, ghi các ký hiệu bổ sung

Chú ý: Thời điểm bàn giao ca lúc 14h chưa có biến động về buồng ngủ

Tình hình biến động buồng

1. P 505 Khách đã đi lúc 7 h đã làm vệ sinh buồng an toàn
2. P 402 Khách đang ở.
3. P 201 Khách sẽ đi lúc và đã đi lúc 12h 30' chưa làm vệ sinh buồng.
4. P 404 Khách đang ở.
5. P 101 Khách sẽ đi lúc 16h.
6. P 105 Khách đi thăm quan xa đã về.
7. P 204 Khách sẽ tới và đã tới lúc 9h.
8. P 202 Khách đã đi lúc 10h đã vệ sinh buồng an toàn.
9. P 305 Khách đang ở.
10. P 303 Khách đã đi lúc 9h đã vệ sinh buồng an toàn và có khách mới tới ở
11. P 301 Khách sẽ tới lúc 16h.
12. P 401 Khách sẽ tới và đã tới lúc 11h.

13. P 205 Khách đang ở.
14. P 501 Khách đi tham quan xa đã về.
15. P 405 Khách đã đi lúc 13h chưa làm vệ sinh buồng.
16. P 102 Khách đã đi lúc 10h đã làm vệ sinh buồng.
17. P 103 Khách đang ở.
18. P 503 Khách sẽ tới lúc 15h.
19. P 502 Khách đang ở.
20. P 403 Khách đã đi lúc 13h chưa làm vệ sinh buồng.
21. P 504 Khách đang ở.
22. P 203 Khách sẽ tới và đã tới lúc 11h.
23. P 302 Khách đang ở.
24. P 304 Buồng hồng điện đang sửa chưa xong.
25. P 104 Khách sẽ tới lúc 16h

8. Bài tập 8:

Căn cứ vào tình hình biến động buồng cho sau đây, yêu cầu nhân viên lễ tân:

Ca1: Ghi ký hiệu vào các ô buồng trong sơ đồ buồng để trống

Ca 2: Căn cứ vào sơ đồ cũ thay sơ đồ mới, ghi các ký hiệu bổ sung

Chú ý: Thời điểm bàn giao ca lúc 14h chưa có biến động về buồng ngủ

Tình hình biến động buồng

1. P 202 Khách sẽ tới lúc 15h30'
2. P 102 Khách đi tham quan xa vẫn giữ buồng
3. P 101 Khách đã đi lúc 8h đã làm vệ sinh buồng an toàn và có khách mới.
4. P 304 Khách đã đi lúc 13h chưa làm vệ sinh buồng.
5. P 104 Khách đi tham quan xa đã về.
6. P 201 Khách đã đi lúc 10h đã làm vệ sinh buồng an toàn.
7. P 405 Khách sẽ tới lúc 11h30'.
8. P 103 Khách đang ở.
9. P 501 Khách đang ở.
10. P 504 Khách sẽ tới và đã tới lúc 10h.
11. P 402 Buồng hồng điện đang sửa xong an toàn.
12. P 203 Khách đang ở.
13. P 205 Khách đang ở.
14. P 301 Khách đi tham quan xa vẫn giữ buồng.

15. P 105 Buồng trống.
16. P 204 Khách đang ở.
17. P 303 Khách đã đi lúc 13h chưa làm vệ sinh buồng.
18. P 404 Buồng hỏng điện đã sửa xong an toàn và có khách ở.
19. P 502 Khách đang ở.
20. P 503 Khách đang ở.
21. P 401 Khách sẽ tới và đã tới lúc 11h.
22. P 305 Khách sẽ đi và đã đi lúc 13h.
23. P 302 Khách đang ở.
24. P 403 Khách đang ở.
25. P 505 Buồng trống.

Yêu cầu: Vận dụng các ký hiệu đã học, ghi ký vào sơ đồ buồng để trống?

9. Bài tập 9:

Căn cứ vào tình hình biến động buồng cho sau đây, yêu cầu nhân viên lễ tân:

Ca1: Ghi ký hiệu vào các ô buồng trong sơ đồ buồng để trống

Ca 2: Căn cứ vào sơ đồ cũ thay sơ đồ mới, ghi các ký hiệu bổ sung

Chú ý: Thời điểm bàn giao ca lúc 14h chưa có biến động về buồng ngủ

Tình hình biến động buồng

1. P 304 Khách đã đi lúc 8h đã vệ sinh buồng an toàn và có khách mới.
2. P 201 Khách sẽ tới và đã tới lúc 9h.
3. P 504 Khách đã đi lúc 13h chưa làm vệ sinh buồng.
4. P 501 Khách đi tham quan đã về.
5. P 202 Khách đang ở.
6. P 102 Khách đã đi lúc 8h đã làm vệ sinh buồng an toàn.
7. P 103 Khách sẽ tới lúc 16h.
8. P 203 Khách đã đi lúc 13h chưa làm vệ sinh buồng
9. P 101 Khách đang ở.
10. P 205 Khách sẽ tới lúc 16h.
11. P 105 Buồng hỏng điện đang sửa chữa chưa xong.
12. P 104 Khách đang ở.
13. P 204 Khách đang ở.
14. P 301 Khách đi tham quan xa đã về.
15. P 305 Khách đang ở.

16. P 405 Khách đang ở.
17. P 303 Khách đã đi lúc 12h chưa làm vệ sinh buồng.
18. P 404 Buồng hồng điện đã sửa xong an toàn
19. P 502 Khách đang ở.
20. P 401 Khách đang ở.
21. P 503 Khách sẽ tới và đã tới lúc 9h.
22. P 505 Khách sẽ đi và đã đi lúc 13h.
23. P 302 Khách đang ở.
24. P 403 Khách đang ở.
25. P 402 Khách đã đi lúc 10 đã vệ sinh buồng an toàn.

Yêu cầu: Vận dụng các ký hiệu đã học, ghi ký vào sơ đồ buồng để trống

10. Bài tập 10:

Căn cứ vào tình hình biến động buồng cho sau đây, yêu cầu nhân viên lễ tân:

Ca1: Ghi ký hiệu vào các ô buồng trong sơ đồ buồng để trống

Ca 2: Căn cứ vào sơ đồ cũ thay sơ đồ mới, ghi các ký hiệu bổ sung

Chú ý: Thời điểm bàn giao ca lúc 14h chưa có biến động về buồng ngủ

Tình hình biến động buồng

1. P 105 Khách đã đi tham quan xa vẫn giữ buồng.
2. P 501 Khách sẽ tới và đã tới lúc 9h.
3. P 303 Khách đã đi lúc 12h chưa làm vệ sinh buồng.
4. P 204 Khách đang ở.
5. P 505 Khách đi tham quan xa đã về.
6. P 101 Khách đang ở.
7. P 402 Khách sẽ đi lúc 13h và đã đi, chưa làm vệ sinh buồng.
8. P 504 Khách sẽ tới và đã tới lúc 8h.
9. P 201 Khách sẽ tới và đã tới lúc 9h.
10. P 205 Khách sẽ tới lúc 16h.
11. P 401 Khách đang ở.
12. P 205 Khách đã đi lúc 11h đã làm vệ sinh buồng.
13. P 203 Khách sẽ đi lúc 15h.
14. P 405 Khách đã đi lúc 13h chưa làm vệ sinh buồng.
15. P 102 Khách đang ở.
16. P 103 Khách đã đi lúc 11h đã làm vệ sinh buồng.

17. P 104 Khách đã đi lúc 9h đã làm vệ sinh buồng.
18. P 301 Khách đang ở
19. P 503 Buồng chưa có khách.
20. P 202 Khách đi tham quan xa đã về.
21. P 305 Buồng hỏng điện đã sửa xong an toàn.
22. P 302 Khách đang ở
23. P 203 Khách sẽ tới lúc 15h.
24. P 403 Khách đang ở.
25. P 404 Khách sẽ tới và đã tới lúc 8 h.

Yêu cầu: Vận dụng các ký hiệu đã học, ghi ký vào sơ đồ buồng để trống?

11. Bài tập 11:

Căn cứ vào tình hình biến động buồng cho sau đây, yêu cầu nhân viên lễ tân:

Ca1: Ghi ký hiệu vào các ô buồng trong sơ đồ buồng để trống

Ca 2: Căn cứ vào sơ đồ cũ thay sơ đồ mới, ghi các ký hiệu bổ sung

Chú ý: Thời điểm bàn giao ca lúc 14h chưa có biến động về buồng ngủ

Tình hình biến động buồng

1. P 102 Khách sẽ tới và đã tới lúc 10h.
2. P 304 Khách sẽ tới và đã tới lúc 10h.
3. P 103 Khách đi tham quan xa vẫn giữ buồng.
4. P 403 Khách đang ở.
5. P 104 Khách đã đi lúc 10h đã vệ sinh buồng an toàn
6. P 105 Khách đang ở.
7. P 502 Khách sẽ tới và đã tới lúc 9h.
8. P 302 Buồng hỏng hệ thống thoát nước đang sửa chưa xong.
9. P 204 Khách đi tham quan xa vẫn giữ buồng.
10. P 203 Khách đã đi lúc 13h chưa làm vệ sinh buồng.
11. P 301 Khách đang ở.
12. P 101 Khách sẽ tới và đã tới lúc 8h.
13. P 204 Khách đang ở.
14. P 504 Khách đã đi lúc 13h 30 chưa làm vệ sinh buồng.
15. P 501 Khách sẽ tới lúc 16h.
16. P 401 Khách đang ở.
17. P 503 Khách sẽ tới và đã tới lúc 8h.

18. P 205 Khách đi tham quan xa đã về.
19. P 405 Buồng trống
20. P 202 Khách đang ở.
21. P 305 Khách đang ở.
22. P 404 Buồng trống.
23. P 402 Khách sẽ tới và đã tới lúc 11h.
24. P 303 Khách đi tham quan xa đã về.
25. P 505 Khách đang ở.

Yêu cầu: Vận dụng các ký hiệu đã học, ghi ký vào sơ đồ buồng để trống?

12. Bài tập 12:

Căn cứ vào tình hình biến động buồng cho sau đây, yêu cầu nhân viên lễ tân:

Ca1: Ghi ký hiệu vào các ô buồng trong sơ đồ buồng để trống

Ca 2: Căn cứ vào sơ đồ cũ thay sơ đồ mới, ghi các ký hiệu bổ sung

Chú ý: Thời điểm bàn giao ca lúc 14h chưa có biến động về buồng ngủ

Tình hình biến động buồng

1. P 501 Khách đã đi lúc 8h đã vệ sinh buồng an toàn và có khách mới.
2. P 203 Khách sẽ tới và đã tới lúc 9h.
3. P 103 Khách đã đi lúc 13h chưa làm vệ sinh buồng.
4. P 304 Khách đi tham quan đã về.
5. P 101 Khách đang ở.
6. P 204 Khách đã đi lúc 8h đã làm vệ sinh buồng an toàn.
7. P 504 Khách sẽ tới lúc 16h.
8. P 201 Khách đã đi lúc 13h chưa làm vệ sinh buồng
9. P 202 Khách đang ở.
10. P 305 Khách sẽ tới lúc 16h.
11. P 105 Buồng hỏng điện đang sửa chữa chưa xong.
12. P 104 Khách đang ở.
13. P 102 Khách đang ở.
14. P 303 Khách đi tham quan xa đã về.
15. P 205 Khách đang ở.
16. P 505 Khách đang ở.
17. P 301 Khách đã đi lúc 12h chưa làm vệ sinh buồng.
18. P 404 Buồng hỏng điện đã sửa xong an toàn

19. P 502 Khách đang ở.
20. P 401 Khách đang ở.
21. P 402 Khách sẽ tới và đã tới lúc 9h.
22. P 405 Khách sẽ đi và đã đi lúc 13h.
23. P 302 Khách đang ở.
24. P 403 Khách đang ở.
25. P 503 Khách đã đi lúc 10 đã vệ sinh buồng an toàn.

Yêu cầu: Vận dụng các ký hiệu đã học, ghi ký vào sơ đồ buồng để trống?

13. Bài tập 13:

Căn cứ vào tình hình biến động buồng cho sau đây, yêu cầu nhân viên lễ tân:

Ca1: Ghi ký hiệu vào các ô buồng trong sơ đồ buồng để trống

Ca 2: Căn cứ vào sơ đồ cũ thay sơ đồ mới, ghi các ký hiệu bổ sung

Chú ý: Thời điểm bàn giao ca lúc 14h chưa có biến động về buồng ngủ

Tình hình biến động buồng

1. P 104 Khách sẽ tới và đã tới lúc 10h.
2. P 304 Khách sẽ tới lúc 15h.
3. P 303 Khách đi tham quan xa vẫn giữ buồng.
4. P 102 Khách đang ở.
5. P 404 Khách đã đi lúc 10h đã vệ sinh buồng an toàn
6. P 302 Khách đang ở.
7. P 203 Khách sẽ tới lúc 15h.
8. P 401 Buồng hỏng hệ thống thoát nước đã sửa xong an toàn.
9. P 205 Khách đi tham quan xa đã về.
10. P 502 Khách đã đi lúc 8h đã làm vệ sinh buồng an toàn.
11. P 405 Khách đang ở.
12. P 505 Khách sẽ tới và đã tới lúc 9h30'.
13. P 204 Khách đang ở.
14. P 103 Khách đã đi lúc 11h 30 chưa làm vệ sinh buồng.
15. P 501 Khách sẽ tới lúc 14h 30'.
16. P 202 Khách đang ở.
17. P 403 Khách sẽ tới và đã tới lúc 11h30'.
18. P 201 Khách đi tham quan xa vẫn giữ buồng.
19. P 503 Khách đang ở.

- 20. P 102 Khách đang ở.
- 21. P 305 Buồng trống.
- 22. P 105 Khách đang ở.
- 23. P 402 Khách sẽ tới lúc 15h. .
- 24. P 504 Khách đi tham quan xa đã về.
- 25. P 101 Buồng hỏng điều hoà đang sửa chưa xong.

Yêu cầu: Vận dụng các ký hiệu đã học, ghi ký vào sơ đồ buồng để trống?

14. Bài tập 14:

Căn cứ vào tình hình biến động buồng cho sau đây, yêu cầu nhân viên lễ tân:

Ca1: Ghi ký hiệu vào các ô buồng trong sơ đồ buồng để trống

Ca 2: Căn cứ vào sơ đồ cũ thay sơ đồ mới, ghi các ký hiệu bổ sung

Chú ý: Thời điểm bàn giao ca lúc 14h chưa có biến động về buồng ngủ

Tình hình biến động buồng

- 1. P 203 Khách sẽ tới lúc 15h30'
- 2. P 305 Khách đi tham quan xa vẫn giữ buồng
- 3. P 303 Khách đã đi lúc 8h đã làm vệ sinh buồng an toàn và có khách mới.
- 4. P 401 Khách đã đi lúc 13h chưa làm vệ sinh buồng.
- 5. P 104 Khách đi tham quan xa đã về.
- 6. P 404 Khách đã đi lúc 10h đã làm vệ sinh buồng an toàn.
- 7. P 403 Khách sẽ tới lúc 11h30'.
- 8. P 103 Khách đang ở.
- 9. P 501 Khách đang ở.
- 10. P 503 Khách sẽ tới và đã tới lúc 10h.
- 11. P 402 Buồng hỏng điện đang sửa xong an toàn.
- 12. P 202 Khách đang ở.
- 13. P 205 Khách đang ở.
- 14. P 301 Khách đi tham quan xa vẫn giữ buồng.
- 15. P 105 Buồng trống.
- 16. P 204 Khách đang ở.
- 17. P 101 Khách đã đi lúc 13h chưa làm vệ sinh buồng.
- 18. P 201 Buồng hỏng điện đã sửa xong an toàn và có khách ở.
- 19. P 502 Khách đang ở.
- 20. P 504 Khách đang ở.

21. P 104 Khách sẽ tới và đã tới lúc 11h.
22. P 102 Khách sẽ đi và đã đi lúc 13h.
23. P 302 Khách đang ở.
24. P 405 Khách đang ở.
25. P 304 Buồng trống.

Yêu cầu: Vận dụng các ký hiệu đã học, ghi ký vào sơ đồ buồng để trống?

15. Bài tập 15:

Căn cứ vào tình hình biến động buồng cho sau đây, yêu cầu nhân viên lễ tân

Ca1: Ghi ký hiệu vào các ô buồng trong sơ đồ buồng để trống

Ca 2: Căn cứ vào sơ đồ cũ thay sơ đồ mới, ghi các ký hiệu bổ sung

Chú ý: Thời điểm bàn giao ca lúc 14h chưa có biến động về buồng ngủ.

Tình hình biến động buồng

1. P 404 Khách đang ở.
2. P 102 Khách sẽ tới lúc 15h.
3. P 301 Khách đã đi lúc 10h đã làm vệ sinh buồng an toàn.
4. P 403 Khách đang ở
5. P 503 Khách đi tham quan xa vẫn giữ buồng.
6. P 201 Khách đã đi lúc 8h đã làm vệ sinh buồng an toàn.
7. P 504 Khách sẽ tới lúc 15h.
8. P 505 Khách đang ở.
9. P 305 Khách đang ở.
10. P 402 Khách sẽ tới lúc 15h.
11. P 302 Buồng hỏng điện đang sửa chữa chưa xong.
12. P 203 Khách đang ở.
13. P 204 Khách đang ở.
14. P 303 Khách đi tham quan xa đã về.
15. P 401 Khách đang ở.
16. P 405 Khách đang ở.
17. P 103 Khách đã đi lúc 12h chưa làm vệ sinh buồng.
18. P 501 Buồng hỏng điện đã sửa xong an toàn
19. P 502 Khách đang ở.
20. P 101 Khách đang ở.
21. P 205 Khách sẽ tới và đã tới lúc 9h.

22. P 104 Khách sẽ đi và đã đi lúc 13h.

23. P 105 Khách đang ở.

24. P 304 Buồng trống.

25. P 202 Khách đang ở.

Yêu cầu: Vận dụng các ký hiệu đã học, ghi ký vào sơ đồ buồng để trống?

II. BÀI TẬP NHẬN BIẾT CÁC THÔNG TIN VÀ CẬP NHẬT CÁC THÔNG TIN VÀO SỔ VÀ TỜ RỜI

1. Bài tập 1: Khách sạn A có 3 loại buồng

Loại buồng đặc biệt sang trọng giá: 80USD

Loại buồng Sang trọng giá: 60USD

Loại buồng bình thường giá: 40 USD

Bà Nguyễn Thanh Huyền địa chỉ Quận 3 Thành phố Hồ Chí Minh đặt 1 buồng loại đặc biệt sang trọng ngày 1/ 7/ 2005 và sẽ đến ở khách sạn từ ngày 10 / 07/ 2005 đến ngày 12 / 07 / 2005. Đảm bảo bằng tiền mặt 100 USD. Bà Huyền có số điện thoại: 08. 8.372.566 Bà Huyền sẽ đi máy bay đến sân bay Nội Bài vào 8h sáng ngày 10 / 07 / 2005, số hiệu chuyến bay VN747. Bà Huyền yêu cầu khách sạn đưa xe ra sân bay Nội Bài đón bà về khách sạn. Bà Huyền sẽ tự thanh toán cho khách sạn.

Yêu cầu: Dựa vào những thông tin trên hãy điền vào phiếu nhận đặt buồng, sổ nhận đặt buồng cho bà Huyền.

Bài tập 2: Khách sạn B có 3 loại buồng

Loại buồng đặc biệt sang trọng giá: 50USD

Loại buồng Sang trọng giá: 40USD

Loại buồng Bnh thường giá: 20 USD

Anh Nguyễn Văn Hưng đại diện cho Công ty Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh, Quận 1 Thành phố Hồ Chí Minh, đặt 20 buồng loại sang trọng ngày 01/ 8/ 2005 và đoàn khách sẽ đến ở khách sạn từ ngày 10 / 08/ 2005 đến ngày 12 / 08 / 2005. Đảm bảo bằng tiền mặt 250 USD. Anh Hưng có số điện thoại cơ quan 08. 8.234.798, số điện thoại cá nhân của anh Hưng: 0904.156.785 Đoàn khách của của công ty Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh sẽ tới khách sạn vào lúc 9h ngày 10 / 08 /2005,. Anh Hưng có yêu cầu đặt ăn trưa cho đoàn khách 40 người lúc 11h, thực đơn cố định số 05 giá: 50.000 VNĐ /1 suất. Công ty Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh sẽ thanh toán cho đoàn khách tiền ăn, tiền ở theo đúng quy định, khách sử dụng các dịch vụ phụ trội tự khách phải thanh toán cho khách sạn.

Yêu cầu: Dựa vào những thông tin trên hãy điền vào phiếu nhận đặt buồng, sổ nhận đặt buồng cho anh Hưng Công ty Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh.

3. Bài tập 3: Khách sạn C có 3 loại buồng

Loại buồng đặc biệt sang trọng giá: 100USD

Loại buồng Sang trọng giá: 80USD

Loại buồng bình thường giá: 50 USD

Ông Smith địa chỉ 65 đường Nguyễn Du Thành phố Hồ Chí Minh đặt 1 buồng loại đặc biệt sang trọng ngày 10/ 10/ 2005 và sẽ đến ở khách sạn từ ngày 20 / 10/ 2005 đến ngày 22 / 10 / 2005. Đảm bảo bằng tiền mặt 100 USD. Ông Smith có số điện thoại: 08. 8.2.325.426 Ông Smith sẽ đi máy bay đến sân bay Nội Bài vào 8h sáng ngày 20 / 10 / 2005, số hiệu chuyến bay VN747. Ông Smith yêu cầu khách sạn đưa xe ra sân bay Nội Bài đón ông về khách sạn. Ông Smith sẽ tự thanh toán cho khách sạn.

Yêu cầu: Dựa vào những thông tin trên hãy điền vào phiếu nhận đặt buồng, sổ nhận đặt buồng cho Ông Smith.

4. Bài tập 4: Khách sạn D có 3 loại buồng

Loại buồng đặc biệt sang trọng giá: 40 USD

Loại buồng Sang trọng giá: 20 USD

Loại buồng bình thường giá: 15 USD

Anh Trần Đức Tuấn đại diện cho Công ty Du lịch Hạ Long thành phố Hạ Long Tỉnh Quảng Ninh, đặt 30 buồng loại sang trọng ngày 01/ 9/ 2005 và đoàn khách sẽ đến ở khách sạn từ ngày 10 / 09/ 2005 đến ngày 12 / 09 / 2005. Đảm bảo bằng tiền mặt 300 USD. Anh Tuấn có số điện thoại cơ quan 033. 823.479, số điện thoại cá nhân của anh Tuấn: 0904.256.279. Đoàn khách của công ty Du lịch Hạ Long sẽ tới khách sạn vào lúc 9h ngày 10 / 09 /2005., Anh Tuấn có yêu cầu đặt ăn trưa cho đoàn khách 60 người lúc 11h, thực đơn cố định số 08 giá: 40.000 VNĐ /1 suất. Công ty du lịch Hạ Long sẽ thanh toán cho đoàn khách tiền ăn, tiền ở theo đúng quy định, khách sử dụng các dịch vụ phụ trội tự khách phải thanh toán cho khách sạn.

Yêu cầu: Dựa vào những thông tin trên hãy điền vào phiếu nhận đặt buồng, sổ nhận đặt buồng cho anh Tuấn Công ty du lịch Hạ Long.

5. Bài tập 5: Khách sạn E có 3 loại buồng

Loại buồng đặc biệt sang trọng giá: 120USD

Loại buồng Sang trọng giá: 80USD

Loại buồng bình thường giá: 60 USD

Bà Lê Thị Hằng địa chỉ 180 đường Nguyễn Thị Minh thành phố Hồ Chí Minh đặt 1 buồng loại đặc biệt sang trọng ngày 01/ 09/ 2005 và sẽ đến ở khách sạn từ ngày 08 / 09/ 2005 đến ngày 10 / 09/ 2005. Đảm bảo bằng tiền mặt 100 USD. Bà Hằng có số điện thoại: 08. 8.290.283. Bà Hằng sẽ đi máy bay đến sân bay Nội Bài vào 8h sáng ngày 08/

09/ 2005, số hiệu chuyến bay VN747. Bà Hằng yêu cầu khách sạn đưa xe ra sân bay Nội Bài đón bà về khách sạn. Bà Hằng sẽ tự thanh toán cho khách sạn.

Yêu cầu: Dựa vào những thông tin trên hãy điền vào phiếu nhận đặt buồng, sổ nhận đặt buồng cho Bà Hằng.

III. THỰC HÀNH QUY TRÌNH TIẾP NHẬN YÊU CẦU ĐẶT BUỒNG CHO CÁC ĐỐI TƯỢNG KHÁCH

1. Thực hành quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt buồng trực tiếp tại khách sạn?
2. Thực hành quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt buồng của khách qua điện thoại?
3. Thực hành quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt buồng của khách qua fax?

IV. XỬ LÝ CÁC TÌNH HUỐNG XẢY RA TRONG QUÁ TRÌNH NHẬN ĐẶT BUỒNG CHO KHÁCH

1. Khách sạn đã kín buồng thì có một hãng lữ hành gọi điện xin đặt 01 buồng miễn phí cho Giám đốc của một hãng lữ hành quốc tế (hứa hẹn một thị trường đầy tiềm năng và đây là dịp tốt để khách sạn giới thiệu cho khách)

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

2. Khách đến khách sạn, thuê buồng nghỉ nhưng không có hành lý.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

3. Một khách nước ngoài đến khách sạn với hành lý trên tay và muốn thuê buồng tại khách sạn, nhưng ngày hôm nay khách sạn đã kín buồng.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

4. Một khách đến khách sạn thuê buồng và trên mặt có vết nhọ.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

5. Khách sạn có 4 loại buồng: Đặc biệt, loại I, loại II và loại III. Một người khách muốn xem để thuê buồng.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

6. Khách đến khách sạn xin đặt 30 buồng vào tháng 09 / 2005 (mùa cao điểm)

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

7. Khách đến khách sạn và xin làm thủ tục đặt buồng cho ngày hôm sau.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ làm những công việc gì?

8. Khách định đặt buồng nghỉ tại khách sạn của anh (chị) nhưng băn khoăn vì nghe một người bạn đã từng ở tại khách sạn nói rằng các dịch vụ nhìn chung rất tốt nhưng khách sạn rất ồn.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

Chương 4

LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG

Bài 1

THỰC HÀNH NHẬN BIẾT THÔNG TIN VÀ CẬP NHẬT THÔNG TIN VÀO SỔ

Mục tiêu

- *Về kiến thức:* Hiểu được kiến thức thực hành nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào phiếu đăng ký tạm trú và sổ đăng ký tạm trú.
- *Về kỹ năng:* Thực hiện thành thạo các thao tác cơ bản về cập nhật các thông tin vào phiếu đăng ký tạm trú và sổ đăng ký tạm trú.
- *Về tác phong:* Rèn luyện tác phong làm việc cẩn thận, nhanh nhẹn, nghiêm túc khi nhập các thông tin vào phiếu đăng ký tạm trú và sổ đăng ký tạm trú.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN THỰC HÀNH NHẬN BIẾT THÔNG TIN VÀ CẬP NHẬT THÔNG TIN VÀO SỔ ĐĂNG KÝ TẠM TRÚ VÀ PHIẾU ĐĂNG KÝ TẠM TRÚ

1. Mẫu phiếu đăng ký tạm trú

Biểu 4.1: Phiếu khai báo tạm trú

Buồng số:	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố.	Số:
PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ REGISTRATION CARD		
1. Họ tên: (Chữ in hoa)..... Full name (incapital)		
2. Ngày sinh:..... Nam/Male Date of birth NỮ/Femal		
3. Quốc tịch:..... Nationality		
4. Hộ chiếu số:(Số CMND)..... Pass port No:		
5. Thị thực Việt Nam số:..... Viet Nam visa No Giá trị (đến ngày): (Ngày cấp)..... Valid until		
6. Nhập cảnh ngày:..... Date of entry Qua cửa khẩu:..... Port of arrival		
7. Số phiếu nhập cảnh:..... Arrival - departure card No		
8. Được phép tạm trú đến ngày:..... Permitted to stay until		
9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ):..... Sponsor office, warranter in Viet Nam (Name, address)		
10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:..... Proposed of stay until.		
Ngày Done on		Ký tên Signature

2. Mẫu sổ khai báo tạm trú

Biểu 4.2: Sổ khai báo tạm trú dành cho người Việt Nam

SỔ KHAI BÁO TẠM TRÚ DÀNH CHO NGƯỜI VIỆT NAM

TT	Họ tên người tạm trú	Năm sinh		Nơi đăng ký hộ khẩu tạm trú	Nghề nghiệp	Giấy CMND hoặc giấy tờ	Thuê phòng ở	Thời gian tạm trú		Chữ ký
		Nam	Nữ					Ngày đến	Ngày đi	

Biểu 4.3 : Sổ khai báo tạm trú dành cho người nước ngoài

SỔ KHAI BÁO TẠM TRÚ DÀNH CHO NGƯỜI NƯỚC NGOÀI

STT	Họ và tên (Chữ in hoa)	Năm sinh		Quốc tịch	Số hộ chiếu	Thị thực của Việt Nam		Ngày nhập cảnh	Số phiếu XNC	Được phép tạm trú tại VN đến ngày	Thời gian tạm trú tại KS		Cơ quan, tổ chức, cá nhân của VN hoặc của nước ngoài		Ghi chú
		Nam	Nữ			Số	Thời hạn (đến ngày)				Từ ngày	Đến ngày	Tên	Địa chỉ	

3. Thực hành điền mẫu phiếu đăng kí khách sạn và sổ khai báo tạm trú cho các đối tượng khách

3.1. Anh Ngô Xuân Dương đã đặt 01 buồng tại khách sạn Thương mại với giá 250.000đ từ ngày 20.5-25.5. Anh Ngô Xuân Dương hiện đang làm kế toán tại công ty Dầu Khí Việt Nam. Các thông tin về anh Ngô Xuân Dương như sau:

Họ và tên: Ngô Xuân Dương

Ngày sinh: 01/04/1977

Nơi đăng ký thường trú: Số nhà 30 - Đường Tây Sơn - Quận Đống Đa - thành phố Hà Nội.

Số CMND: 016220047 (ngày cấp 30/3/1995)

Buồng số:	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn Thương Mại- 19 Mai Dịch-Từ Liêm-Hà Nội	Số: 12
------------------	---	-------------------------

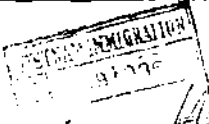
PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ REGISTRATION CARD	
1. Họ tên: (Chữ in hoa)..... NGÔ XUÂN DƯƠNG Full name (incapital)	
2. Ngày sinh:..... 01/4/1977 Date of birth	Nam/Male Nữ/Femal
3. Quốc tịch:..... Việt Nam Nationality	
4. Hộ chiếu số:.(số CMND) 0116220047 Pass port No:	
5. Thị thực Việt Nam số:..... Viet Nam visa No Giá trị (đến ngày)(Ngày cấp) 30/03/1995 Valid until	
6. Nhập cảnh ngày:..... Date of entry Qua cửa khẩu:..... Port of arrival	
7. Số phiếu nhập cảnh:..... Arrival - departure card No	
8. Được phép tạm trú đến ngày:..... 20/5 Permitted to stay until	
9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ):... Công ty Dầu khí Việt Nam Sponsor office, warranter in Viet Nam (Name, address)	
10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:.. 20/5 Proposed of stay until.	
Ngày Done on	Ký tên Signature

SỔ KHAI BÁO TẠM TRÚ DÀNH CHO NGƯỜI VIỆT NAM

TT	Họ tên người tạm trú	Năm sinh		Nơi đăng ký hộ khẩu tạm trú	Nghề nghiệp	Giấy CMND hoặc giấy tờ	Thuế phòng ở	Thời gian tạm trú		Chữ ký
		Nam	Nữ					Ngày đến	Ngày đi	
01	Ngô Xuân Dương	1977		SN 30- Đường Tây Sơn-Đổng Đa-Hà Nội	Kế toán	0116220047	304	20/5	25/5	

3.2. Công ty xây dựng MICHEL CONTRUCTION đặt buồng cho ông JANSSEN JONH CLARK một buồng đôi với giá 25USD/1 đêm từ ngày 01/8 - 15/8 Chi nhánh của công ty tại Hà Nội số 23 Lý Thường Kiệt - Hoàn Kiếm sẽ đón ông Jonh Clark.

Hãy cập nhật các thông tin của ông Jonh Clark vào phiếu khai báo tạm trú và sổ khai báo tạm trú.

Entrée/Entrée	Visas	Entrée/Entrée	Visas	Departure/Sortie
 1.00 <i>[Signature]</i> <i>[Signature]</i> 2.00 <i>[Signature]</i> 3.00 <i>[Signature]</i>		THỊ THỰC NHẬP CẢNH ss. <u>34563</u> / <u>12</u> / <u>05</u> Chứng nhận người mang hộ chiếu này đi với <u>V</u> được xuất cảnh Việt Nam đến <u>V</u> qua địa điểm <u>NỘI BÀI</u> <u>TÂN SƠN NHẤT</u> trước ngày <u>31</u> / <u>12</u> / <u>05</u> Co-struction, ngày <u>17</u> / <u>07</u> / <u>05</u>		
		THỦ LỆNH ĐẠI SỨ <i>[Signature]</i>  SIÊU HUY THƯƠNG		

*Le Secrétaire d'Etat
des Etats-Unis d'Amérique
prie par les présentes toutes autorités compétentes de laisser passer
le citoyen ou ressortissant des Etats-Unis titulaire du présent passeport,
sans délai ni difficulté et, en cas de besoin, de lui accorder
toute aide et protection légitimes.*

THOMAS J. JAWORSKI

NOT VALID UNTIL SIGNED

USA

900138684



SEE PAGE

WASHINGTON, D.C.

48

P<USAJANSSEN<<JOHN<CLARK<<<<<<<<<<<<<<<<<<
9001386847USA6104139M0106256<<<<<<<<<<<<<<<4

Buồng số: 302	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn Thương Mai- 19 Mai Dịch-Từ Liêm-Hà Nội	Số: 25
--------------------------------	---	-------------------------

PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ
REGISTRATION CARD

1. Họ tên: (Chữ in hoa).....**JANSSEN JOHN CLART**.....
Full name (incapital)

2. Ngày sinh:.....**13/4/1961**..... Nam/Male
Date of birth Nữ/Femal

3. Quốc tịch:.....**Mỹ**.....
Nationality

4. Hộ chiếu số:.....**900138684**.....
Pass port No:

5. Thị thực Việt Nam số:.....**37563/NG/05**.....
Viet Nam visa No
Giá trị (đến ngày):.....**31/12/05**.....
Valid until

6. Nhập cảnh ngày:.....**01/08**.....
Date of entry
Qua cửa khẩu:.....**Tan Sơn Nhất**.....
Port of arrival

7. Số phiếu nhập cảnh:.....**306**.....
Arrival - departure card No

8. Được phép tạm trú đến ngày:.....**31/12/05**.....
Permitted to stay until

9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ):...**Chi nhánh CT Michel Contruction - 23 Lý Thường Kiệt - Hoàn Kiếm - Hà Nội**.....
Sponsor office, warranter in Viet Nam
(Name, address)

10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:.....**15/8**.....
Proposed of stay until.

Ngày Done on	Ký tên Signature
-----------------	---------------------

SỔ KHAI BÁO TẠM TRÚ DÀNH CHO NGƯỜI NƯỚC NGOÀI

TT	Họ và tên (Chữ in hoa)	Năm sinh		Quốc tịch	Số hộ chiếu	Thị thực của Việt Nam		Ngày nhập cảnh	Số phiếu XNC	Được phép tạm trú tại VN đến ngày	Thời gian tạm trú tại KS		Cơ quan, tổ chức, cá nhân của VN hoặc của nước ngoài		Ghi chú
		Nam	Nữ			Số	Thời hạn (đến ngày)				Từ ngày	Đến ngày	Tên	Địa chỉ	
01	JANSSEN JOHN CLART	1961		Mỹ	9001 3868 4	3756 3/NG /05	31/12/05	01/8	306	31/12/05	01/8	15/8	CN CT 23 Lý MICH Thường EL Kiệt- CONT HK RUCTI ON		

3.3. Cho tình huống sau

Công ty Viettravel đặt 06 buồng cho đoàn khách du lịch của Công ty Mỹ phẩm Quốc tế từ ngày 1/6 - 7/6 với giá buồng 250.000đ/1 đêm.

Thông tin đoàn khách như sau:

1. Nguyễn Đức Trung

Năm sinh: 1950

Hộ khẩu: Quận Tân Bình - Thành phố HCM

Số CMND: 012675310

2. Lương Thanh Hoa

Năm sinh: 1963

Hộ khẩu: Quận Tân Bình - Thành phố HCM

Số CMND: 012635761

3. Phạm Tuấn Anh

Năm sinh: 1973

Hộ khẩu: Quận Bình Thạnh - Thành phố HCM

Số CMND: 0127561380

4. Lê Lan Hương

Năm sinh: 1980

Hộ khẩu: Quận Phú Nhuận - TPHCM

Số CMND: 0126543678

5. Trần Bích Liên

Năm sinh: 1978

Hộ khẩu: Quận 5 - TPHCM

Số CMND: 0135643351

6. Nguyễn Trần Đức Tài

Năm sinh: 1975

Hộ khẩu: Quận 10 - TPHCM

Số CMND: 01156744378

Buồng số: 201	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn Thương Mại- 19 Mai Dịch-Từ Liêm-Hà Nội	Số: 10
-------------------------	--	------------------

PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ REGISTRATION CARD	
1. Họ tên: (Chữ in hoa)..... NGUYỄN ĐỨC TRUNG Full name (incapital)	
2. Ngày sinh:.....1950..... Date of birth	Nam/Male Nữ/Femal
3. Quốc tịch:.....Việt Nam..... Nationality	
4. Hộ chiếu số:.(số CMND) 012675310..... Pass port No:	
5. Thị thực Việt Nam số:..... Viet Nam visa No Giá trị (đến ngày)(Ngày cấp)30/03/1980..... Valid until	
6. Nhập cảnh ngày:..... Date of entry Qua cửa khẩu:..... Port of arrival	
7. Số phiếu nhập cảnh:..... Arrival - departure card No	
8. Được phép tạm trú đến ngày:.....07/06..... Permitted to stay until	
9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ):...Công ty Mỹ phẩm quốc tế Trẻ..... Sponsor office, warranter in Viet Nam (Name, address)	
10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:.....07/6..... Proposed of stay until.	
Ngày Done on	Ký tên Signature

Buồng số: 202	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn Thương Mại- 19 Mai Dịch-Từ Liêm-Hà Nội	Số: 11
-------------------------	--	------------------

PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ REGISTRATION CARD		
1. Họ tên: (Chữ in hoa)..... LƯƠNG THANH HOA Full name (incapital)		
2. Ngày sinh:.....	1963.....	Nam/Male
Date of birth		Nữ/Femal
3. Quốc tịch:.....Việt Nam..... Nationality		
4. Hộ chiếu số: (số CMND) 012635761..... Pass port No:		
5. Thị thực Việt Nam số:..... Viet Nam visa No		
Giá trị (đến ngày)(Ngày cấp) 12/04/1976..... Valid until		
6. Nhập cảnh ngày:..... Date of entry		
Qua cửa khẩu:..... Port of arrival		
7. Số phiếu nhập cảnh:..... Arrival - departure card No		
8. Được phép tạm trú đến ngày:.....07/6..... Permitted to stay until		
9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ):...Công ty Mỹ Phẩm Quốc Tế Trẻ..... Sponsor office, warranter in Viet Nam (Name, address)		
10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:.....07/6..... Proposed of stay until.		
Ngày Done on		Ký tên Signature

Buồng số: 203	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn Thương Mại- 19 Mai Dịch-Từ Liêm-Hà Nội	Số: 12
------------------------------	--	-------------------

PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ REGISTRATION CARD		
1. Họ tên: (Chữ in hoa)..... PHẠM TUẤN ANH Full name (incapital)		
2. Ngày sinh:..... 1973..... Date of birth	Nam/Male Nữ/Femal	
3. Quốc tịch:..... Việt Nam..... Nationality		
4. Hộ chiếu số:.(số CMND) 0127561380..... Pass port No:		
5. Thị thực Việt Nam số:..... Viet Nam visa No Giá trị (đến ngày)(Ngày cấp)23/4/1990..... Valid until		
6. Nhập cảnh ngày:..... Date of entry Qua cửa khẩu:..... Port of arrival		
7. Số phiếu nhập cảnh:..... Arrival - departure card No		
8. Được phép tạm trú đến ngày:.....07/6..... Permitted to stay until		
9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ):...Công ty Mỹ phẩm Quốc tế Trẻ..... Sponsor office, waranter in Viet Nam (Name, address)		
10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:.....07/6..... Proposed of stay until.		
Ngày Done on		Ký tên Signature

Buồng số: 204	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn Thương Mại- 19 Mai Dịch-Từ Liêm-Hà Nội	Số: 13
------------------------------	--	-------------------

PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ REGISTRATION CARD		
1. Họ tên: (Chữ in hoa)..... LÊ LAN HƯƠNG Full name (incapital)		
2. Ngày sinh:.....1980..... Date of birth	Nam/Male Nữ/Femal	
3. Quốc tịch:.....Việt Nam..... Nationality		
4. Hộ chiếu số:.(số CMND) 0126543678..... Pass port No:		
5. Thị thực Việt Nam số:..... Viet Nam visa No Giá trị (đến ngày)(Ngày cấp)30/6/1995..... Valid until		
6. Nhập cảnh ngày:..... Date of entry Qua cửa khẩu:..... Port of arrival		
7. Số phiếu nhập cảnh:..... Arrival - departure card No		
8. Được phép tạm trú đến ngày:.....07/6..... Permitted to stay until		
9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ):...Công ty Mỹ phẩm Quốc tế Trẻ..... Sponsor office, warranter in Viet Nam (Name, address)		
10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:.....07/6..... Proposed of stay until.		
Ngày Done on		Ký tên Signature

Buồng số: 205	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn Thương Mại- 19 Mai Dịch-Từ Liêm-Hà Nội	Số: 14
PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ REGISTRATION CARD		
1. Họ tên: (Chữ in hoa)..... TRẦN BÍCH LIÊN Full name (incapital)		
2. Ngày sinh:.....1978..... Date of birth		
Nam/Male Nữ/Femal		
3. Quốc tịch:.....Việt Nam..... Nationality		
4. Hộ chiếu số:.(số CMND) 0135643351..... Pass port No:		
5. Thị thực Việt Nam số:..... Viet Nam visa No		
Giá trị (đến ngày)(Ngày cấp)04/5/1993..... Valid until		
6. Nhập cảnh ngày:..... Date of entry		
Qua cửa khẩu:..... Port of arrival		
7. Số phiếu nhập cảnh:..... Arrival - departure card No		
8. Được phép tạm trú đến ngày:.....07/6..... Permitted to stay until		
9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ):...Công ty Mỹ phẩm quốc tế Trẻ..... Sponsor office, warranter in Viet Nam (Name, address)		
10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:.....07/6..... Proposed of stay until.		
Ngày Done on		Ký tên Signature

Buồng số: 206	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn Thương Mại- 19 Mai Dịch-Từ Liêm-Hà Nội	Số: 15
-------------------------	--	------------------

PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ REGISTRATION CARD	
1. Họ tên: (Chữ in hoa)..... NGUYỄN TRẦN ĐỨC TÀI Full name (incapital)	
2. Ngày sinh:..... 1975..... Date of birth	Nam/Male Nữ/Femal
3. Quốc tịch:.....Việt Nam..... Nationality	
4. Hộ chiếu số: (số CMND) 0115674378..... Pass port No:	
5. Thị thực Việt Nam số:..... Viet Nam visa No Giá trị (đến ngày)(Ngày cấp)08/9/1987..... Valid until	
6. Nhập cảnh ngày:..... Date of entry Qua cửa khẩu:..... Port of arrival	
7. Số phiếu nhập cảnh:..... Arrival - departure card No	
8. Được phép tạm trú đến ngày:.....07/6..... Permitted to stay until	
9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ):...Công ty Mỹ phẩm quốc tế Trẻ..... Sponsor office, warranter in Viet Nam (Name, address)	
10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:.....07/6..... Proposed of stay until.	
Ngày Done on	Ký tên Signature

SỔ KHAI BÁO TẠM TRÚ DÀNH CHO NGƯỜI VIỆT NAM

TT	Họ tên người tạm trú	Năm sinh		Nơi đăng ký hộ khẩu tạm trú	Nghề nghiệp	Giấy CMND hoặc giấy tờ	Thuê phòng ở	Thời gian tạm trú		Chữ ký
		Nam	Nữ					Ngày đến	Ngày đi	
01	Nguyễn Đức Trung	1950		Quận Tân Bình-TPHCM		012675310	201	01/6	07/6	
02	Lương Thanh Hoa		1963	Quận Tân Bình- TP HCM		012635761	202	01/6	07/6	
03	Phạm Tuấn Anh	1973		Quận BìnhThạnh-TPHCM		0127561380	203	01/6	07/6	
04	Lê Lan Hương		1980	Quận Phú Nhuận-TP HCM		0126543678	204	01/6	07/6	
05	Trần Bích Liên		1978	Quận 5 - TP HCM		0135643351	205	01/6	07/6	
06	Nguyễn Trần Đức Tài	1975		Quận 10 - TP HCM		0115674378	206	01/6	07/6	

3.4. Công ty du lịch Wendy Tour đặt 7 buồng đơn cho đoàn khách nước ngoài từ ngày 11/2 - 20/2 giá buồng 30USD/ 1 đêm. Thông tin đoàn khách như sau:

1. Mr. MULLINS MICHAEL CHASE

Quốc tịch: Mỹ

Ngày sinh: 1/4/1954

Số Hộ chiếu: 900148574

Số thị thực: CF: 90371 (Thời hạn: 01/12/05)

Số phiếu XNC: 374 - Ngày nhập cảnh 10/2/2005

2. Mr: PAUL BLINK HORN

Quốc tịch: Mỹ

Ngày sinh: 12/7/1958

Số Hộ chiếu: 900158631

Số thị thực: CE: 90361 (Thời hạn: 12/11/2005)

Số phiếu XNC: 375 - Ngày nhập cảnh: 10/2/2005

3. Mr. GILBERT LOW TECK HIAN

Quốc tịch: Mỹ

Ngày sinh: 20/9/1980

Số hộ chiếu: 900257761

Số thị thực: CE: 90362 (Thời hạn 10/2/2005)

Số phiếu XNC: 376 - Ngày nhập cảnh 10/2/2005

4. Mr: YEO CHEE YONG

Quốc tịch: Hàn Quốc

Ngày sinh: 7/1/1970

Số HC: 532678127

Số thị thực: AC: 003767 (Thời hạn: 1/1/2006)

Số phiếu XNC: 377 - Ngày nhập cảnh: 10/2/2005

5. Ms: GOH JONG MAY

Quốc tịch: Hàn Quốc

Ngày sinh: 1/1/1967

Số HC: 835776212

Số thị thực: AC: 804734 (Thời hạn: 1/10/2005)

Số phiếu XNC: 378 - Ngày nhập cảnh: 10/2/2005

6. Ms: PHOON WAI LEONG

Quốc tịch: Hàn Quốc

Ngày sinh: 30/4/1972

Số HC: 846732872

Số thị thực: AC: 807561 (Thời hạn: 1/12/2005)

Số phiếu XNC: 379 - Ngày nhập cảnh: 10/2/2005

7. Ms: SHINDO MIKI

Quốc tịch: Nhật Bản

Ngày sinh: 12/10/1977

Số HC: 625678623

Số thị thực: DE: 37578 (Thời hạn: 12/12/2005)

Số phiếu XNC: 380 - Ngày nhập cảnh: 10/2/2005

Buồng số: 401	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn Thương Mại-19 Mai Dịch - Từ Liêm - Hà Nội	Số: 21
------------------------------	---	-------------------

PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ
REGISTRATION CARD

1. Họ tên: (Chữ in hoa).....**MULLINS MICHAEL CHASE**.....
Full name (incapital)

2. Ngày sinh:.....01/4/1954.....Nam/Male
Date of birthNữ/Femal

3. Quốc tịch:.....Mỹ.....
Nationality

4. Hộ chiếu số:.....900148574.....
Pass port No:

5. Thị thực Việt Nam số:.....CE 90371.....
Viet Nam visa No

Giá trị (đến ngày):.....01/12/05.....
Valid until

6. Nhập cảnh ngày:.....10/02/05.....
Date of entry

Qua cửa khẩu:.....Nội Bài.....
Port of arrival

7. Số phiếu nhập cảnh:..374.....
Arrival - departure card No

8. Được phép tạm trú đến ngày:..01/12/05.....
Permitted to stay until

9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ):Công ty Du lịch WENDY TOUR.....
Sponsor office, warranter in Viet Nam
(Name, address)

10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:..20/02.....
Proposed of stay until.

Ngày Done on	Ký tên Signature
-----------------	---------------------

Buồng số: 402	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn Thương Mại-19 Mai Dịch - Từ Liêm - Hà Nội	Số: 22
--------------------------------	--	-------------------------

PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ
REGISTRATION CARD

1. Họ tên: (Chữ in hoa).....**PAUL BLINK HORN**.....
Full name (incapital)

2. Ngày sinh:.....12/7/1958.....
Date of birth

Nam/Male
Nữ/Femal

3. Quốc tịch:.....Mỹ.....
Nationality

4. Hộ chiếu số:.....900158631.....
Pass port No:

5. Thị thực Việt Nam số:.....CE 90361.....
Viet Nam visa No

Giá trị (đến ngày):.....12/11/05.....
Valid until

6. Nhập cảnh ngày:.....10/02/05.....
Date of entry

Qua cửa khẩu:.....Nội Bài.....
Port of arrival

7. Số phiếu nhập cảnh:..375.....
Arrival - departure card No

8. Được phép tạm trú đến ngày:..12/11/05.....
Permitted to stay until

9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ):Công ty Du lịch WENDY TOUR..... Sponsor office, warranter in Viet Nam
(Name, address)

10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:..20/02.....
Proposed of stay until.

Ngày Done on	Ký tên Signature
-----------------	---------------------

Buồng số: 403	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn Thương Mai-19 Mai Dịch - Từ Liêm - Hà Nội	Số: 23
-------------------------	---	------------------

PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ REGISTRATION CARD	
1. Họ tên: (Chữ in hoa)..... <i>GILBERT LOW TECK HIAN</i> Full name (incapital)	
2. Ngày sinh:.....20/9/1960..... Date of birth	Nam/Male Nữ/Femal
3. Quốc tịch:.....Mỹ..... Nationality	
4. Hộ chiếu số:.....900257761..... Pass port No:	
5. Thị thực Việt Nam số:.....CE 90362..... Viet Nam visa No	
Giá trị (đến ngày):.....01/12/05..... Valid until	
6. Nhập cảnh ngày:.....11/12/05..... Date of entry	
Qua cửa khẩu:.....Nội Bài..... Port of arrival	
7. Số phiếu nhập cảnh:..376..... Arrival - departure card No	
8. Được phép tạm trú đến ngày:..11/12/05..... Permitted to stay until	
9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ):Công ty Du lịch WENDY TOUR..... Sponsor office, warranter in Viet Nam (Name, address)	
10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:..20/02..... Proposed of stay until.	
Ngày Done on	Ký tên Signature

Buồng số: 404	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn Thương Mại-19 Mai Dịch - Từ Liêm - Hà Nội	Số: 24
------------------------------	--	-------------------

PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ REGISTRATION CARD	
1. Họ tên: (Chữ in hoa)..... YEO CHEE YONG Full name (incapital)	
2. Ngày sinh:.....07/01/1970..... Date of birth	Nam/Male Nữ/Female
3. Quốc tịch:.....Hàn Quốc..... Nationality	
4. Hộ chiếu số:.....532678127..... Pass port No:	
5. Thị thực Việt Nam số:.....AC 803767..... Viet Nam visa No	
Giá trị (đến ngày):...01/01/06..... Valid until	
6. Nhập cảnh ngày:....10/02/05..... Date of entry	
Qua cửa khẩu:.....Nội Bài..... Port of arrival	
7. Số phiếu nhập cảnh:..374..... Arrival - departure card No	
8. Được phép tạm trú đến ngày:..01/01/06..... Permitted to stay until	
9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ):Công ty Du lịch WENDY TOUR..... Sponsor office, warranter in Viet Nam (Name, address)	
10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:..20/02..... Proposed of stay until.	
Ngày Done on	Ký tên Signature

Buồng số: 405	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn Thương Mại-19 Mai Dịch - Từ Liêm - Hà Nội	Số: 25
------------------------------	--	-------------------

PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ REGISTRATION CARD	
1. Họ tên: (Chữ in hoa)..... GOH JONG MAY Full name (incapital)	
2. Ngày sinh:.....01/01/1967..... Date of birth	Nam/Male Nữ/Femal
3. Quốc tịch:.....Hàn Quốc..... Nationality	
4. Hộ chiếu số:.....835776242..... Pass port No:	
5. Thị thực Việt Nam số:.....AC 804374..... Viet Nam visa No Giá trị (đến ngày):....01/10/05..... Valid until	
6. Nhập cảnh ngày:....10/02/05..... Date of entry Qua cửa khẩu:.....Nội Bài..... Port of arrival	
7. Số phiếu nhập cảnh:..378..... Arrival - departure card No	
8. Được phép tạm trú đến ngày:..01/10/05..... Permitted to stay until	
9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ): Công ty Du lịch WENDY TOUR..... Sponsor office, warranter in Viet Nam (Name, address)	
10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:....20/02..... Proposed of stay until.	
Ngày Done on	Ký tên Signature

Buồng số: 406	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn Thương Mai-19 Mai Dịch - Từ Liêm - Hà Nội	Số: 26
PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ REGISTRATION CARD		
1. Họ tên: (Chữ in hoa)..... PHOON WAI LEONG Full name (incapital)		
2. Ngày sinh:.....30/4/1972..... Date of birth		
Nam/Male Nữ/Femal		
3. Quốc tịch:.....Hàn Quốc..... Nationality		
4. Hộ chiếu số:.....846732872..... Pass port No:		
5. Thị thực Việt Nam số:.....AC 807561..... Viet Nam visa No		
Giá trị (đến ngày):....01/12/05..... Valid until		
6. Nhập cảnh ngày:....10/02/05..... Date of entry		
Qua cửa khẩu:.....Nội Bài..... Port of arrival		
7. Số phiếu nhập cảnh:..379..... Arrival - departure card No		
8. Được phép tạm trú đến ngày:..01/12/05..... Permitted to stay until		
9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ):Công ty Du lịch WENDY TOUR..... Sponsor office, warranter in Viet Nam (Name, address)		
10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:....20/02..... Proposed of stay until.		
Ngày Done on		Ký tên Signature

Buồng số: 407	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn Thương Mại-19 Mai Dịch - Từ Liêm - Hà Nội	Số: 27
-------------------------	---	------------------

PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ REGISTRATION CARD	
1. Họ tên: (Chữ in hoa)..... SHINDO MIKI Full name (incapital)	
2. Ngày sinh:.....12/10/1977..... Date of birth	Nam/Male Nữ/Femal
3. Quốc tịch:.....Nhật Bản..... Nationality	
4. Hộ chiếu số:.....625678623..... Pass port No:	
5. Thị thực Việt Nam số:.....DE 37578..... Viet Nam visa No Giá trị (đến ngày):.....12/12/05..... Valid until	
6. Nhập cảnh ngày:.....10/02/05..... Date of entry Qua cửa khẩu:.....Nội Bài..... Port of arrival	
7. Số phiếu nhập cảnh:..380..... Arrival - departure card No	
8. Được phép tạm trú đến ngày:..12/02/05..... Permitted to stay until	
9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ):Công ty Du lịch WENDY TOUR..... Sponsor office, warranter in Viet Nam (Name, address)	
10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:.....20/02..... Proposed of stay until.	
Ngày Done on	Ký tên Signature

SỔ KHAI BÁO TẠM TRÚ DÀNH CHO NGƯỜI NƯỚC NGOÀI

STT	Họ và tên (Chữ in hoa)	Năm sinh		Quốc tịch	Số hộ chiếu	Thị thực của Việt Nam		Ngày nhập cảnh	Số phiếu XNC	Được phép tạm trú tại VN đến ngày	Thời gian tạm trú tại KS		Cơ quan, tổ chức, cá nhân của VN hoặc của nước ngoài		Ghi chú
		Nam	Nữ			Số	Thời hạn (đến ngày)				Từ ngày	Đến ngày	Tên	Địa chỉ	
1	MULLINS MICHAEL CHASE	1954		Mỹ	900148574	CE90371	01/12/05	10/2/05	374	01/12/05	11/02	20/02	CT DL WENDY		
2	PAUL BLINK HORN	1958		Mỹ	900158631	CE90361	12/11/05	10/2/05	375	12/11/05	11/02	20/02	CT DL WENDY		
3	GILBER LOW TECK HIAN	1960		Mỹ	900257761	CE60362	10/12/05	10/2/05	376	10/12/05	11/02	20/02	CT DL WENDY		
4	YEO CHEE YONG	1970		Hàn Quốc	532678127	AC803767	01/01/06	10/02/05	377	01/01/06	11/02	20/02	CT DL WENDY		
5	GOH JONG MAY		1967	Hàn Quốc	835776212	AC804734	01/10/05	10/02/05	378	01/10/05	11/02	20/02	CT DL WENDY		
6	PHOON WAI LEONG		1972	Hàn Quốc	846732872	AC807561	01/12/05	10/02/05	379	01/12/05	11/02	20/02	CT DL WENDY		
7	SHINDO MIKI		1977	Nhật Bản	625678623	DE37578	12/12/05	10/02/05	380	12/12/05	11/02	20/02	CT DL WENDY		

II. THỰC HÀNH NHẬN BIẾT THÔNG TIN VÀ CẬP NHẬT THÔNG TIN VÀO SỔ VÀ TỜ RỜI

1. Điều kiện thực hành

1.1. Điều kiện thực hành: Phòng thực hành lễ tân

1.2. Thiết bị: Quầy lễ tân, máy fax, máy điện thoại

1.3. Dụng cụ: Phiếu đăng ký tạm trú, sổ đăng ký tạm trú, văn phòng phẩm

1.4. Thời gian thực hành: 2 tiết

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra phòng thực hành, quầy lễ tân, sổ sách biểu mẫu

2.2. Trình tự công việc chính và yêu cầu cần thiết

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Thực hành nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào phiếu đăng ký tạm trú và sổ khai báo tạm trú	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy điện thoại, máy fax, phiếu đăng ký tạm trú, sổ khai báo tạm trú, văn phòng phẩm	Cập nhật các thông tin theo yêu cầu của khách sạn và theo quy định chung của ngành vào phiếu khai báo tạm trú và sổ khai báo tạm trú

2.3. Hướng dẫn chi tiết thực hiện các công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
Nhận biết thông tin và cập nhật vào phiếu đăng ký tạm trú và sổ đăng ký tạm trú	- Nhận biết rõ đối tượng cần khai báo - Cập nhật đầy đủ và chính xác các thông tin của khách vào phiếu đăng ký tạm trú, sổ đăng ký tạm trú như họ và tên của khách, ngày tháng năm sinh, số chứng minh nhân dân, số hộ chiếu, số thị thực, ngày cấp, thời gian lưu trú của khách, cơ quan, tổ chức cá nhân đón tiếp khách

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Cập nhận các thông tin vào phiếu đăng ký tạm trú và sổ khai báo tạm trú cho khách lâu, mất nhiều thời gian	Nhận biết các thông tin trên phiếu và sổ khai báo tạm trú còn chưa rõ và cụ thể	Phải nắm rõ phiếu đăng ký tạm trú và sổ khai báo tạm trú một cách nghiêm túc, chính xác
2	Cập nhật các thông tin sai hoặc thiếu thông tin	Do cầu thả, không chú ý trong quá trình cập nhật các thông tin của khách	Kiểm tra, nhắc nhở, rút kinh nghiệm

IV- KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Kiểm tra đánh giá cho điểm tư thế tác phong, kỹ năng và thời gian cập nhật các thông tin vào phiếu đăng ký tạm trú và sổ khai báo tạm trú

BÀI 2

THỰC HÀNH CÁC THAO TÁC PHỤC VỤ HÀNH LÝ CHO KHÁCH TỚI KHÁCH SẠN

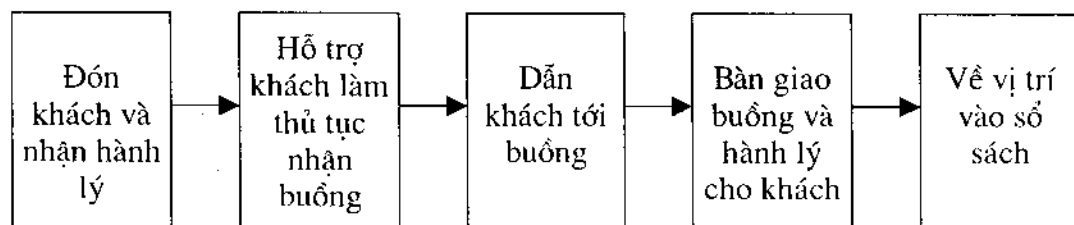
Mục tiêu:

- *Về kiến thức:* Hiểu được kiến thức thực hành trình tự phục vụ hành lý cho các đối tượng khách tới khách sạn.
- *Về kỹ năng:* Thực hiện thành thạo các thao tác cơ bản về trình tự phục vụ hành lý cho khách tới khách sạn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
- *Về thái độ:* Rèn luyện tác phong làm việc cẩn thận, nhanh nhẹn, nghiêm túc khi phục vụ hành lý cho các đối tượng khách tới khách sạn.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN THỰC HÀNH TRÌNH TỰ PHỤC VỤ HÀNH LÝ CHO KHÁCH TỚI KHÁCH SẠN.

1. Trình tự phục vụ hành lý cho khách lẻ tới khách sạn

** Sơ đồ trình tự phục vụ hành lý cho khách lẻ tới khách sạn.*



** Trình tự phục vụ hành lý cho khách lẻ tới khách sạn.*

Bước 1: Đón khách và nhận hành lý

- Mở cửa xe, nhiệt tình chào đón khách và mời khách vào khách sạn.
- Chuyển hành lý của khách xuống xe, đếm kiểm số lượng hành lý trước mặt khách và ghi vào sổ nhận hành lý

- Xếp hành lý lên xe hành lý một cách trật tự và khoa học.

Bước 2: Hỗ trợ khách làm thủ tục nhận buồng

- Hỗ trợ đưa khách và hành lý vào quầy lễ tân làm thủ tục nhận buồng.
- Đứng cách quầy lễ tân 2m, không đứng tựa vào xe hành lý.

Bước 3: Dẫn khách tới buồng

- Đợi khách làm xong thủ tục, nhân viên hành lý cài thẻ vào hành lý, xếp lên xe và nhận chìa khoá từ tiếp tân và dẫn khách về buồng
- Cung cấp các thông tin về dịch vụ của khách sạn cho khách biết.

Bước 4: Bàn giao buồng và hành lý cho khách

- Mở cửa buồng, bật điện
- Mời khách vào buồng, đặt hành lý vào nơi quy định.
- Giới thiệu các trang thiết bị trong buồng
- Hỏi khách có yêu cầu gì không, chúc khách, rời khỏi buồng

Bước 5: Về vị trí, vào sổ sách

- Điền vào sổ kê khai khách đi lẻ: ngày giờ khách tới khách sạn, số buồng của khách, số hành lý, thời gian hoàn thành nhiệm vụ.

*** Sổ kê khai hành lý khách đi lẻ tới khách sạn.**

Biểu 4.4: Sổ kê khai hành lý khách đi lẻ rời khách sạn

TT	Tên khách	Buồng số	Số lượng hành lý	Ngày giờ đến	Thời gian hoàn thành nhiệm vụ	Nhân viên ký nhận
1						
2						
3						
4						
5						
6						

*** Bài hội thoại trình tự phục vụ hành lý cho khách lẻ tới khách sạn.**

Trường hợp ông John Smith đã đặt buồng đến làm thủ tục nhận buồng.

- Một nhân viên vận chuyển hành lý đang đứng chờ khách tới ở cửa khách sạn. Một chiếc taxi đang rẽ vào khách sạn và đỗ ngay trước cửa khách sạn.

Bellman: Chào ông, xin chúc mừng ông đã tới khách sạn Thương mại (Nhân viên vận chuyển hành lý mở cửa xe cho khách).

Guest: Xin chào, thế là cuối cùng tôi đã tới nơi

Bellman: Cho phép tôi xách hành lý giúp ông. Thưa ông, hành lý của ông có 2 vali và 1 cặp xách đúng không ạ?

Guest:Ồ đúng rồi! Cảm ơn anh!

Bellman: Không có gì ạ. Xin mời ông theo lối này.

Guest: Nào chúng ta đi, tôi đang muốn nghỉ ngơi một lát, thật là một chuyến bay vất vả và mệt mỏi.

Bellman: Tôi rất tiếc khi nghe điều đó, tôi hy vọng ông sẽ có những giấc ngủ ngon sau chuyến bay.

(Nhân viên vận chuyển hành lý nhanh chóng đưa khách tới quầy lễ tân - đợi khách làm thủ tục nhận buồng và đưa khách lên buồng).

Bellman: Mời ông đi lối này theo tôi (Đến thang máy).

(Bấm nút thang máy - cửa thang máy mở)

Xin mời ông vào! Thưa ông buồng của ông, buồng số 802 - là một buồng rất đẹp, xa cầu thang máy và nhìn ra hồ, thưa ông

Guest: Thế thì tuyệt vời

Bellman: Thưa ông, trong khách sạn chúng tôi có các dịch vụ như: phục vụ ăn uống, đặc sản theo yêu cầu, dịch vụ sauna massage, đặt báo, thuê xe... và đặc biệt trong tuần này khách sạn chúng tôi đang tổ chức liên hoan văn hoá ẩm thực các miền của đất nước tôi.

Guest: Tôi thật may mắn phải anh. Tôi đã có thể được thưởng thức các món ăn của đất nước anh rồi.

Bellman: Dạ thưa ông... Chúng ta tới nơi rồi. Xin mời ông ra trước. Cho phép tôi dẫn đường ạ.

Guest: Xin mời.

Bellman: Buồng 802 của ông đây rồi. Xin mời ông vào.

Thưa ông đây là điều khiển điều hoà và tivi. Chương trình tivi được kết nối với các kênh truyền hình trên thế giới. Đây là tủ quần áo và két an toàn. Xin ông vui lòng sử dụng két an toàn cho những tài sản quý của ông. Trong tủ lạnh đã có vài loại đồ uống và đây là danh mục dịch vụ phục vụ tại buồng.

Nếu ông có yêu cầu gì thêm về buồng ngủ xin ông vui lòng bấm số 2 cho bộ phận buồng thưa ông!

Tôi xin chúc ông nghỉ ngơi thoải mái. Nếu cần gì xin ông vui lòng cho chúng tôi biết.

Guest: Cảm ơn anh nhiều!

(Nhân viên vận chuyển hành lý rời buồng khách và về vị trí của mình để vào sổ sách kê khai hành lý của khách...).

Thẻ hành lý

Biểu 4.5: Thẻ hành lý

TRADE HOTEL	
<i>No./Số: 0012</i>	
Guest name: John Smith	
<i>Tên khách</i>	
Room No: 802	
<i>Buồng số</i>	
☐ Check in	☐ Check out
No of Pieces: 03	
<i>Số lượng</i>	
Date: 21/8/2005	
<i>Ngày</i>	
Guest sign nature	
<i>Chữ ký của khách</i>	

TRADE HOTEL*No./Số: 0012*

Guest name: John Smith

Tên khách

Room No: 802

Buồng số

☐ Check in☐ ☐ Check out

No of Pieces: 03

Số lượng

Date: 21/8/2005

Ngày

Guest sign nature

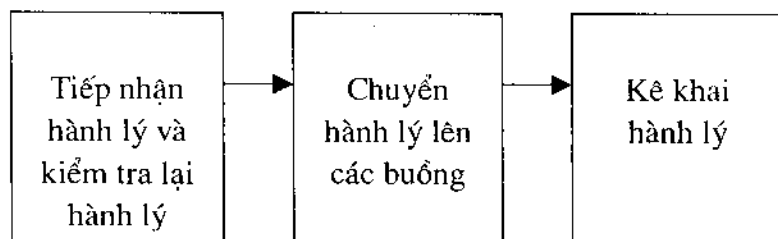
Chữ ký của khách

Sổ kê khai hành lý khách tới khách sạn

TT	Tên khách	Buồng số	Số lượng hành lý	Ngày giờ đến	Thời gian hoàn thành nhiệm vụ	Nhân viên ký nhận
1	John Smith	802	03	24/8/05	14h40	Tuấn Anh
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

2. Trình tự phục vụ hành lý cho khách đoàn tới khách sạn

** Sơ đồ trình tự phục vụ hành lý cho khách đoàn tới khách sạn.*



** Trình tự phục vụ hành lý cho khách đoàn tới khách sạn*

Bước 1: Tiếp nhận hành lý và kiểm tra lại hành lý

- Chuyển hành lý của khách xuống xe, đếm kiểm hành lý trước mặt trưởng đoàn.
- Đối chiếu số lượng hành lý và kiểm tra lại xem hành lý có hư hỏng không.
- + Ghi vào "Biên bản nghiệm thu hành lý của khách đi theo đoàn" Tên công ty du lịch, số xe, số lượng và tình trạng hành lý, hai bên ký xác nhận.
- Xếp hành lý ngay ngắn tại sảnh, lấy lưới buộc trùm lên.
- Ghi vào thẻ hành lý: tên đoàn khách, số lượng hành lý, thời gian tới khách sạn, buộc thẻ hành lý vào lưới.

Bước 2: Chuyển hành lý lên các buồng

- Nhóm trưởng căn cứ vào danh sách khách đoàn để phân công nhân viên của mình chuyển hành lý lên các buồng.
- Các nhân viên hành lý căn cứ vào tên, số buồng của khách được phân công, chuyển hành lý lên các buồng.

Bước 3: Kê khai hành lý.

- Kê khai chính xác vào sổ: số hành lý chuyển vào mỗi buồng và phải đối chiếu xem có khớp với tổng số hành lý khi nhận bàn giao.
- Nhóm trưởng phụ trách hành lý yêu cầu trưởng đoàn ký nhận vào các sổ kê khai hành lý của các nhân viên hành lý.

** Bài hội thoại trình tự phục vụ hành lý cho khách đi theo đoàn*

Trường hợp công ty Du lịch Sài Gòn đặt 10 buồng đơn

Bellman: Xin kính chào quý khách đã đến khách sạn thương mại. Rất hân hạnh được phục vụ quý khách!

Trưởng đoàn: Chào anh. Phiền anh chuyển hành lý cho đoàn chúng tôi

Bellman: Chúng em rất sẵn lòng. Phiên anh cùng kiểm hành cùng với chúng em. Nhân viên khách sạn em sẽ hướng dẫn đoàn anh làm thủ tục nhận buồng.

Trưởng đoàn: Cảm ơn anh.

Bellman: Đây là tất cả hành lý của đoàn anh phải không? Chúng em đã kiểm tra kỹ tất cả là 10 vali. Phiên anh kiểm tra lại giúp

Trưởng đoàn: Cảm ơn anh. Phiên anh chuyển giúp hành lý cho đoàn tôi

Bellman: Dạ vâng. Chúng em sẽ xếp hành lý của đoàn anh gần quầy lễ tân. Phiên anh làm xong thủ tục chuyển giúp em danh sách của đoàn anh có số buồng để chúng em chuyển hành lý lên từng buồng.

Thẻ hành lý

TRADE HOTEL	
<i>No./Số: 113</i>	
Guest name: CT DU LỊCH SÀI GÒN	
<i>Tên khách</i>	
Room No:	
<i>Buồng số</i>	
☐ Check in	☐ Check out
No of Pieces: 10	
<i>Số lượng</i>	
Date: 21/8/2005	
<i>Ngày</i>	
Guest sign nature	
<i>Chữ ký của khách</i>	

TRADE HOTEL

No./ Số: 113

Guest name:: CT DU LỊCH SÀI GÒN

Tên khách

Room No:

Buồng số

☐ **Check in**

☐ **Check out**

No of Pieces: 10

Số lượng

Date: 21/8/2005

Ngày

Guest signature

Chữ ký của khách

Trưởng đoàn: Chúng tôi đã làm thủ tục nhận buồng xong. Đây là danh sách của đoàn tôi.

Bellman: Cảm ơn anh. Chúng em sẽ chuyển hành lý của đoàn anh lên từng buồng. Sau khi chuyển xong hành lý xin anh vui lòng ký xác nhận vào sổ kê khai hành lý giúp em. Chúc anh và cả đoàn có những ngày nghỉ vui vẻ và hạnh phúc tại khách sạn chúng em.

Thẻ hành lý

TRADE HOTEL

No./Số: 114

Guest name:

PHẠM ĐỨC TRUNG

Tên khách

Room No: 301

Buồng số

☐ **Check in**

☐ **Check out**

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 21/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

TRADE HOTEL

No./Số: 115

Guest name:

NGUYỄN MINH PHƯƠNG

Tên khách

Room No: 302

Buồng số

☐ **Check in**

☐ **Check out**

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 21/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

TRADE HOTEL

No./Số: 114

Guest name:

PHẠM ĐỨC TRUNG

Tên khách

Room No: 301

Buồng số

☐ **Check in**

☐ **Check out**

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 21/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

TRADE HOTEL

No./Số: 115

Guest name:

NGUYỄN MINH PHƯƠNG

Tên khách

Room No: 302

Buồng số

☐ **Check in**

☐ **Check out**

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 21/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

Thẻ hành lý

TRADE HOTEL

No./Số: 116

Guest name:

PHẠM HOÀNG THƯỜNG

Tên khách

Room No: 303

Buồng số

☐ **Check in** ☐ **Check out**

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 21/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

TRADE HOTEL

No./Số: 117

Guest name: TRẦN ĐỨC HÙNG

Tên khách

Room No: 304

Buồng số

☐ **Check in** ☐ **Check out**

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 21/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

TRADE HOTEL

No./Số: 116

Guest name:

PHẠM HOÀNG THƯỜNG

Tên khách

Room No: 303

Buồng số

☐ **Check in** ☐ **Check out**

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 21/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

TRADE HOTEL

No./Số: 117

Guest name: TRẦN ĐỨC HÙNG

Tên khách

Room No: 304

Buồng số

☐ **Check in** ☐ **Check out**

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 21/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

Thẻ hành lý

TRADE HOTEL

No./Số: 118

Guest name: LÊ THỊ PHƯỢNG

Tên khách

Room No: 305

Buồng số

☐ Check in ☐ Check out

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 21/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

TRADE HOTEL

No./Số: 118

Guest name:: LÊ THỊ PHƯỢNG

Tên khách

Room No: 305

Buồng số

☐ Check in ☐ Check out

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 21/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

TRADE HOTEL

No./Số: 119

Guest name: HOÀNG THU LAN

Tên khách

Room No: 402

Buồng số

☐ Check in ☐ Check out

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 21/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

TRADE HOTEL

No./Số: 119

Guest name: HOÀNG THU LAN

Tên khách

Room No: 402

Buồng số

☐ Check in ☐ Check out

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 21/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

Sổ kê khai hành lý khách đoàn

ĐOÀN KHÁCH: CÔNG TY DU LỊCH SÀI GÒN

TT	Tên khách	Buồng số	Số lượng hành lý	Ngày giờ đến	Thời gian hoàn thành nhiệm vụ	Nhân viên ký nhận
1	Phạm Đức Trung	301	01	21/8/05 13h30	14h00	Đức
2	Nguyễn Minh Phương	302	01	21/8/05 13h30	14h05	Đức
3	Phạm Hoàng Thương	303	01	21/8/05 13h30	14h10	Đức
4	Trần Đức Hùng	304	01	21/8/05 13h30	14h15	Đức
5	Lê Thị Phụng	305	01	21/8/05 13h30	14h20	Đức
6	Hoàng Thu Lan	402	01	21/8/05 13h30	14h00	Nam

Nhân viên

Tuấn Anh

Nguyễn Tuấn Anh

Khách hàng

Hùng

Phạm Mạnh Hùng

II. THỰC HÀNH TRÌNH TỰ PHỤC VỤ HÀNH LÝ CHO KHÁCH TỚI KHÁCH SẠN

1. Điều kiện thực hành

1.1. Điều kiện thực hành: Phòng thực hành lễ tân

1.2. Thiết bị: Quầy lễ tân, máy fax, máy điện thoại

1.3. Dụng cụ: Thẻ hành lý, sổ kê khai hành lý, văn phòng phẩm

1.4. Thời gian thực hành: 4 tiết

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra phòng thực hành, quây lễ tân, sổ sách mẫu biểu

2.2. Trình tự công việc chính và yêu cầu cần thiết

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Thực hành các thao tác phục vụ hành lý cho khách tới khách sạn	Phòng thực hành lễ tân, quây lễ tân, máy điện thoại, máy fax, thẻ hành lý, sổ kê khai hành lý, văn phòng phẩm	Phục vụ hành lý cho các đối tượng khách tận tình, chu đáo đúng tác phong nhà nghề, đảm bảo an toàn và số lượng

2.3. Hướng dẫn chi tiết thực hiện các công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
1. Phục vụ hành lý cho khách lẻ tới khách sạn	Bước 1: Đón khách và nhận hành lý Bước 2: Hỗ trợ khách làm thủ tục nhận buồng Bước 3: Dẫn khách tới buồng Bước 4: Bàn giao buồng và hành lý cho khách Bước 5: Về vị trí vào sổ sách
2. Phục vụ hành lý cho khách đoàn tới khách sạn	Bước 1: Tiếp nhận hành lý và kiểm tra lại hành lý Bước 3: Chuyển hành lý lên các buồng Bước 4: Kê khai hành lý

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Chuyển hành lý của khách nhầm	Do chủ quan không đeo thẻ vào hành lý	Xem lại các quy trình phục vụ hành lý cho các đối tượng

	sang các buồng khác	cho khách và xem sai danh sách để phân buồng cho khách	khách và kiểm tra kỹ số lượng hành lý trước khi chuyển lên buồng cho khách
2	Trong quá trình vận chuyển hành lý cho khách làm hư hỏng, mất mát hành lý	Do cầu thả và thiếu ý thức trong công việc	Kiểm điểm, nhắc nhở, rút kinh nghiệm

III. KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Kiểm tra đánh giá cho điểm tư thế tác phong, kỹ năng giao tiếp với khách và trình tự phục vụ hành lý cho các đối tượng khách

Bài 3

THỰC HÀNH LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG CHO CÁC ĐỐI TƯỢNG KHÁCH

Mục tiêu:

- *Về kiến thức:* Hiểu được tầm quan trọng của các quy trình làm thủ tục nhận buồng cho các đối tượng khách. Biết xử lý các tình huống xảy ra khi làm thủ tục nhận buồng.
- *Về kỹ năng:* Thực hiện thành thạo các quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách đạt yêu cầu về chất lượng, đảm bảo về thời gian và làm hài lòng khách.
- *Về thái độ:* Rèn luyện tác phong nghề nghiệp và đức tính tỉ mỉ và kỹ năng giao tiếp với khách trong khi làm thủ tục nhận buồng.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN QUY TRÌNH LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG CHO CÁC ĐỐI TƯỢNG KHÁCH.

1. Làm thủ tục nhận buồng cho khách lẻ đã đặt buồng trước

Bước 1: Chào đón khách và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu đăng ký khách sạn của khách.

- Hỏi xem khách đã đặt buồng trước chưa.
- Hỏi tên khách tìm hồ sơ đăng ký đã chuẩn bị trước và xác định lại một số thông tin đặt buồng với khách.
 - + Tên khách:
 - + Loại buồng, số lượng buồng, yêu cầu đặc biệt về buồng
 - + Khoảng thời gian ở lại
- Gợi ý bán cho khách loại buồng cao hơn loại khách đặt (nếu có thể) và chọn buồng phù hợp phân cho khách.
- Chuyển phiếu nhận tin / fax / thư cho khách (nếu có).
- Báo cho bộ phận buồng chuẩn bị đón khách và đề nghị kiểm tra lại buồng.

Bước 3: Làm thủ tục nhận buồng cho khách.

- Mượn hộ chiếu, chứng minh thư của khách để điền nốt các thông tin vào các phiếu trong hồ sơ đăng ký.

- Xác nhận các phương thức thanh toán.

+ Nếu khách thanh toán bằng tiền mặt hoặc séc du lịch có thể khéo léo yêu cầu đặt cọc, thu tiền đặt cọc và viết phiếu biên nhận đặt cọc, cùng khách ký tên lên phiếu và giao phiếu cho khách, số tiền đặt cọc là một khoản tiền tương đương hoặc lớn hơn số tiền một ngày buồng mà khách dự định ở.

+ Nếu khách thanh toán bằng thẻ tín dụng thì mượn thẻ của khách để kiểm tra và rà thẻ. Kiểm tra các thông tin trên phiếu và thẻ như loại thẻ, số thẻ, thời hạn của thẻ và chủ sở hữu thẻ.

+ Nếu khách thanh toán bằng chuyển khoản thì phải đảm bảo đã có đầy đủ mọi thông tin chính xác về số tài khoản, tên ngân hàng mở tài khoản của khách, số dư tài khoản có séc chuyển khoản của chủ tài khoản.

- Đề nghị khách kiểm tra và ký tên vào phiếu đăng ký khách sạn và phiếu khai báo tạm trú.

Bước 4: Kiểm tra lại tình trạng buồng đã xếp cho khách.

- Thông báo số buồng và trao chìa khoá và thẻ chìa khoá cho khách.

Bước 5: Giao các phiếu dịch vụ miễn phí cho khách (phiếu ăn sáng, phiếu đồ uống miễn phí..) và giới thiệu nhà hàng ăn, thời gian ăn sáng, sử dụng phiếu đi uống miễn phí.

- Cung cấp thông tin về dịch vụ ăn uống.

- Các dịch vụ thể thao, vui chơi giải trí...

- Giới thiệu nhân viên khuôn vác hành lý để giúp khách đưa hành lý lên buồng và đưa khách về buồng.

- Chúc khách nghỉ ngơi vui vẻ.

Bước 6: Hoàn thiện hồ sơ đăng ký khách sạn.

- Điền nốt các thông tin còn thiếu vào phiếu đăng ký và phiếu khai báo tạm trú.

- Đóng dấu thời gian vào các phiếu đăng ký khách sạn.

- Cập nhật các thông tin vào máy vi tính, chuyển hồ sơ đăng ký cho nhân viên thu ngân.

- Mở hoá đơn khách hàng.

*** Bài hội thoại trực tiếp giữa nhân viên lễ tân và khách trong trường hợp khách lễ đã đặt buồng trước.**

(Trường hợp ông BRIAN ROBERT ở công ty Aroma đã đặt một buồng đơn sang trọng với giá 50USD ngày 01/07/2005. Thời gian lưu trú của ông Robert từ ngày 17/08/2005 đến ngày 20/8/2005. Yêu cầu đặc biệt về buồng là buồng ở tầng cao, có tầm nhìn đẹp, xa cầu thang máy)

R: Xin chúc mừng quý khách đã tới khách sạn Thương mại. Tôi có thể giúp gì cho quý khách?

G: Tôi đã đặt buồng từ tháng trước tại khách sạn. Hôm nay tôi đến nhận buồng.

R: Xin quý khách vui lòng cho tôi biết quý danh và ngày đặt buồng của quý khách?

G: Tên tôi là Brian Robert.

R: Xin ông vui lòng chờ một lát...

Vâng, tôi đã tìm thấy đặt buồng của ông. Ông Brian Robert, một buồng đơn sang trọng với giá 50USD một ngày, từ ngày 17/8/2005 đến ngày 20/8/2005. Yêu cầu về buồng của ông là buồng ở tầng cao, tầm nhìn đẹp và xa cầu thang máy. Có đúng vậy không ạ?

G: Đúng rồi! Cảm ơn cô!

R: Thưa ông Robert: Trong khách sạn chúng tôi hiện nay còn có loại buồng đơn đặc biệt, ông chỉ cần thêm 5USD nữa thôi ông sẽ có loại buồng này. Buồng đơn đặc biệt của chúng tôi ưu việt hơn được bố trí ở tầng 7 khách sạn, và đặc biệt hơn trong những ngày lưu trú tại khách sạn chúng tôi ông sẽ nhận thêm phiếu massage miễn phí. Tôi cho rằng loại buồng này rất phù hợp với ông, thưa ông Robert.

G: Ồ, thật tuyệt vời tôi rất cảm ơn lời gợi ý của cô. Cô giúp tôi chuyển sang loại buồng đơn đặc biệt nhé.

R: Cảm ơn về sự lựa chọn của ông

Xin ông vui lòng cho mượn hộ chiếu, thị thực và phiếu nhập cảnh của ông để làm thủ tục đăng ký khách sạn.

G: Tất nhiên rồi, đây là hộ chiếu của tôi

R: Tốt rồi, thưa ông. Xin ông vui lòng ký vào phiếu đăng ký khách sạn ạ... Cảm ơn ông rất nhiều

G: Không có gì.

R: Thưa ông Robert, xin ông vui lòng cho biết trong những ngày lưu trú tại khách sạn ông sẽ thanh toán bằng thẻ tín dụng chứ ạ?

G: Tôi sẽ thanh toán bằng thẻ tín dụng.

R: Xin ông vui lòng cho mượn thẻ tín dụng của ông...

G: Đây, thưa cô

R: (Cà thẻ, kiểm tra)

Cảm ơn ông rất nhiều xin gửi lại thẻ tín dụng của ông. Đây là thẻ buồng chìa khoá của ông. Buồng của ông số 704

Đây là phiếu ăn sáng của ông. Chúng tôi phục vụ bữa ăn sáng từ 6 giờ đến 9 giờ sáng. Ông có thể ăn sáng tại nhà hàng Hoa Sen ở tầng 1 hoặc ăn sáng tại buồng nếu ông yêu cầu. Còn đây là phiếu đồ uống miễn phí. Ông có thể sử dụng phiếu này vào bất cứ lúc nào ông thích và ở bất cứ quầy bar nào của khách sạn, còn đây nữa là phiếu massage miễn phí của ông, hy vọng ông sẽ có phút giây thoải mái trong những ngày lưu trú tại khách sạn chúng tôi. Két an toàn được đặt trong buồng ông. Vì lý do an ninh, ông nên cất những đồ có giá trị vào két, thưa ông. Ông được sử dụng sàn nhảy, bể bơi và báo tin tức miễn phí. Nếu ông cần thêm thông tin gì, xin ông vui lòng bấm số 0 cho tổng đài, số 1 cho lễ tân và số 3 cho bộ phận dịch vụ buồng sẽ được phục vụ.

G: Rất cảm ơn cô.

R: Đây là anh Nam, nhân viên khuôn vác hành lý của khách sạn, sẽ giúp chuyển hành lý cho ông và đưa ông lên buồng. Chúc ông nghỉ ngơi vui vẻ.

G: Cảm ơn cô. Hẹn gặp lại cô.



The Governor-General of the Commonwealth of Australia, being the representative in Australia of Her Majesty Queen Elizabeth the Second, requests all those whom it may concern to allow the bearer to pass freely without let or hindrance and to afford him or her every assistance and protection of which he or she may stand in need.



PASSPORT

AUSTRALIA

DOCUMENT No.

Type Type Code d'issuance Code de l'Etat
P AUS emitteur

L9197582

DATE _____ Name _____

PARSONS

BRIAN ROBERT

Nationality : Nationale

AUSTRALIAN

Date of birth Date of naissance

20 JUN 1944

Sea Seap

Place of birth: Lieu de naissance:

M

SYDNEY

Date of issue: Date de délivrance

Holder's signature Signature du titulaire

14 SEP 2000

Date of expiry / Date d'expiration:

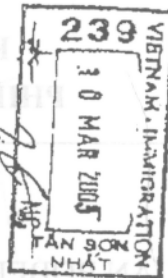
14 SEP 2010

Authority / Autorité

NEWCASTLE

[illegible]

L9197582<6AUS4406208M1009147<<<<<<-<<<<<04



Được phép tạm trú đến 30/03/05
Permitted to remain until



THỊ THỰC
VISA

SỐ
Số

B 0566434

XẾ HẠNH

C1

Category

CÓ GIÁ TRỊ TỪ NGÀY

20/03/2005

Valid from

ĐẾN NGÀY

10/05/2008

until

SỬ DỤNG MỘT/NHIỀU LẦN

Một lần / Single

Good for single / multiple entries

CẤP CHO NGƯỜI MANG HỒ CHIẾU SỐ

19197582

Issued to the holder of passport No.

THỜI HẠN TẠM TRÚ THEO PHÉP CỦA CƠ QUAN QUẢN LÝ XUẤT NHẬP CẢNH.

Length of stay is subject to permission by Immigration Authority.

GHI CHÚ

Annotation

Duration of stay 30 days

CẤP TẠI Sydney

NGÀY 07/03/2003

On

TLSQ Việt Nam

Tại Sydney - Australia

Tổng Lãnh sự

Việt Nam



Trần Văn Minh

Trade Hotel

Khách sạn Thương Mại

REGISTRATION FORM
PHIẾU ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN

Guest Name: <i>Tên khách:</i> PARSONS BRIAN ROBERT	Room No: <i>Số buồng:</i> 704	Room Rate: <i>Giá buồng:</i> 55USD
Date of birth: <i>Ngày tháng năm sinh:</i> 20/6/1944.....	Arrival Date: <i>Ngày đến:</i>17/08/2005.....	
Quốc tịch: Australian.....	<i>Ngày đi:</i>20/08/2005.....	
Visa No: Valid until:	Method of Payment	
<i>Số thị thực:</i> B0566434 <i>có giá trị đến</i> 10/5/2008	<i>Hình thức thanh toán</i>	
Permanent Address: <i>Địa chỉ thường trú:</i> Sydney.....	Oun account :	Cash ☐
Occupation: <i>Nghề nghiệp:</i> Thương gia.....	<i>Khách thanh toán</i>	<i>Tiền mặt</i>
Company: <i>Cơ quan:</i>AROMA.....	Travageller Chegue ☐	Credit card ☒
Guest Signature <i>Chữ ký khách hàng</i>	<i>Séc du lịch</i>	<i>Thẻ tín dụng</i>
	Travel agent account ☐	
	<i>Hãng lữ hành thanh toán</i>	
	Others ☐	
	<i>Các hình thức khác</i>	

Money, Jewellery and other vallbables must be placed in a saft deposit Box at the front office Cashier. The Hotel will not be responsible for and losses in the rooms.

Tiền tư trang và các tài sản quý khác phải được ký gửi tại quầy thu ngân. Khách sạn sẽ không chịu trách nhiệm về mọi sự mất mát trong buồng khách.

Buồng số: 704	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn thương mại - 19 Mai Dịch - Từ Liêm - Hà Nội	Số: 01
--------------------------	--	-------------------

**PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ
REGISTRATION CARD**

1. Họ tên: (Chữ in hoa)..... PARSONS BRIAN ROBERT.....
Full name (incapital)

2. Ngày sinh: ...20/6/1944 Nam/Male
Date of birth Nữ/Female

3. Quốc tịch:..... AUSTRALIAN.....
Nationality

4. Hộ chiếu số:.... L9197582.....
Pass port No:

5. Thị thực Việt Nam số:.. B0566434.....
Viet Nam visa No
Giá trị (đến ngày):... 10/5/2008.....
Valid until

6. Nhập cảnh ngày:... 10/3/2005.....
Date of entry
Qua cửa khẩu:.... Tân Sơn Nhất.....
Port of arrival

7. Số phiếu nhập cảnh:... 239.....
Arrival - departure card No

8. Được phép tạm trú đến ngày:....10/5/2008.....
Permitted to stay until

9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ): Công
ty Aroma Vietnam 23 Láng Hạ - Ba Đình - Hà Nội.....
Sponsor office, warranter in Viet Nam
(Name, address)

10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:.. 20/8/2005.....
Proposed of stay until.

Ngày Done on 17/8/2005	Ký tên Signature
------------------------------	---------------------

TRADE HOTEL	
VOUCHER	
Date: 17 Month, 8, year 2005	
Guests name: Brian Robert	
Room No" 704	
☐	BREAKFAST
From 6a.m to 9.00	
Guest's Signature	Staff

1. Drink	No.
7625	
DRINK VOUCHER	
For Trade floor guest	
At Green Bamboo	
HOTEL TRADE HANOI	
One Drink	

2. Làm thủ tục nhận buồng cho khách lẻ chưa đặt buồng trước

Bước 1: Chào đón khách và gợi ý giúp đỡ

- Tiếp nhận yêu cầu của khách và hỏi xem khách đã đặt buồng trước chưa.
- Quan sát xem khách có hành lý không.
- Hỏi tên khách và sử dụng tên khách.

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu thuê buồng của khách

- Giới thiệu các loại buồng, giá buồng để khách lựa chọn (giới thiệu từ loại cao trở xuống) và ghi lại các thông tin sau vào phiếu đăng ký khách sạn.
- Loại buồng
- Số lượng buồng và số lượng khách

- Thời gian lưu trú
- Yêu cầu đặc biệt về buồng hoặc tiện nghi

Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng buồng

- Nếu đáp ứng được yêu cầu của khách thì tiến hành làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách.
- Nếu không đáp ứng được thuyết phục khách lựa chọn các giải pháp thay thế.
- + Thông báo có buồng cho khách thuê và thoả thuận giá buồng với khách.
- + Thông báo cho bộ phận buồng kiểm tra và chuẩn bị đón khách lên buồng...

Bước 4: Làm thủ tục nhận buồng cho khách

- Mượn chứng minh thư / hộ chiếu của khách, kiểm tra và điền các thông tin từ hộ chiếu, chứng minh thư vào phiếu đăng ký khách sạn và khai báo tạm trú.
- Xác định phương thức thanh toán
- + Nếu thanh toán bằng tiền mặt hoặc séc du lịch có thể khéo léo yêu cầu đặt cọc. Số tiền đặt cọc là một khoản tiền tương đương hoặc lớn hơn số tiền buồng mà khách du lịch ở.
- + Nếu khách thanh toán bằng thẻ tín dụng thì mượn thẻ của khách để kiểm tra và cà thẻ. Chú ý ghi lại loại thẻ, số thẻ, thời hạn của thẻ và tên chủ sở hữu thẻ.

- Chuyển phiếu đăng ký khách sạn, đề nghị khách kiểm tra lại các thông tin và ký tên vào phiếu đăng ký khách sạn.

Bước 5: Giao chìa khoá buồng và thẻ chìa khoá buồng cho khách

- Điền và giao các phiếu dịch vụ miễn phí cho khách và giới thiệu nhà hàng và thời gian phục vụ bữa sáng...

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

Bước 7: Giới thiệu nhân viên khuân vác các hành lý mang giúp hành lý và đưa khách về buồng

- Chúc khách nghỉ ngơi vui vẻ

Bước 8: Hoàn thiện hồ sơ đăng ký khách sạn.

- Đóng dấu khách vắng lai lên góc phải trên cùng của phiếu đăng ký khách sạn.
- Đóng dấu, thời gian đăng ký lên phiếu đăng ký.

- Điền nốt các thông tin còn thiếu vào phiếu đăng ký và phiếu đăng ký.
- Cập nhật các thông tin vào máy vi tính
- Đối tình trạng buồng
- Mở hoá đơn khách hàng và chuyển hồ sơ đăng ký cho nhân viên thu ngân

*** Bài hội thoại trực tiếp giữa nhân viên lễ tân và khách trong trường hợp khách lẻ chưa đặt buồng trước.**

(Trường hợp anh Nguyễn Đình Chí, Việt kiều Pháp về thăm quê hương. Anh Chí muốn có một buồng đơn sang trọng trong thời gian 5 ngày từ ngày 21/7/2005 đến ngày 26/7/2005

R: Chào anh, em có thể giúp gì cho anh?

G: Chào em, anh muốn thuê buồng tại khách sạn em. Trong khách sạn của em còn buồng không?

R: Xin anh vui lòng cho em biết quý danh, loại buồng anh cần, số lượng buồng và thời gian lưu trú tại khách sạn chúng em.

G: À vâng, tên anh là Nguyễn Đình Chí, anh đi một mình nên chỉ cần buồng đơn thôi. Anh sẽ lưu trú tại khách sạn em trong 5 ngày từ ngày hôm nay, tức là ngày 21/7/2005 đến ngày 26/7/2005

R: Xin anh vui lòng chờ em một lát để em kiểm tra lại còn loại buồng anh yêu cầu không...

(Nhân viên lễ tân kiểm tra tình trạng buồng).

Anh Chí ơi, trong khách sạn chúng em có 2 loại buồng đơn: buồng đơn đặc biệt giá 45USD một đêm bao gồm phiếu ăn sáng và phiếu đồ uống miễn phí. Buồng đơn đặc biệt nằm ở tầng 8 khách sạn chúng em, trong buồng trang bị kết an toàn, trang thiết bị nội thất hiện đại, buồng kết nối Internet trực tiếp và đặc biệt hơn ở trong buồng anh sẽ được ngắm cảnh mặt hồ những buổi bình minh và hoàng hôn. Ngoài ra trong buồng có hệ thống minibar phục vụ tại buồng. Buồng đơn sang trọng giá 40USD bao gồm phiếu ăn sáng, buồng đơn sang trọng khách sạn chúng em nằm ở tầng 4, cũng được trang bị kết an toàn, nội thất hiện đại và được kết nối Internet. Vậy anh sẽ chọn lựa loại buồng nào?

G: Vậy anh sẽ chọn loại buồng đơn sang trọng.

R: Cảm ơn vì sự lựa chọn của anh, một buồng sang trọng giá 40USD (Nhân viên lễ tân gọi điện cho bộ phận buồng kiểm tra buồng để chuẩn bị đón khách).

- Alo, em là Nam gọi từ bộ phận lễ tân. Phiền chị kiểm tra giúp em buồng đơn sang trọng số 403, chuẩn bị có khách lên. Em cảm ơn chị!

- Anh Chí ơi, phiền anh cho em mượn giấy tờ tùy thân của anh để làm thủ tục đăng ký khách sạn cho anh.

G: Đây là hộ chiếu và visa của tôi.

R: Cảm ơn anh.

(Điền tất cả các thông tin vào phiếu đăng ký khách sạn và phiếu khai báo tạm trú).

Dạ, em đã điền xong các thông tin của anh vào phiếu đây rồi, phiền anh kiểm tra giúp em và ký vào phiếu giúp em.

G: Anh cảm ơn em... Anh gửi lại em.

R: Cảm ơn anh. Phiền anh cho em biết trong những ngày lưu trú tại khách sạn, em anh sẽ thanh toán cho chúng em bằng phương thức nào ạ?

G: Anh sẽ thanh toán bằng tiền mặt.

R: Phiền anh đặt cọc cho khách sạn chúng em số tiền là 40USD tương đương với một đêm ngủ hoặc anh có thể thanh toán trước tiền buồng cho khách sạn-em.

G: Thôi được, anh sẽ thanh toán trước toàn bộ tiền buồng cho em, số tiền là 200USD phải không em? Đây là tiền buồng anh gửi em.

R: Em cảm ơn anh, đủ rồi anh ạ.

Đây là chìa khoá buồng của anh. Buồng của anh số 403 và đây là phiếu ăn sáng miễn phí của anh. Khách sạn chúng em phục vụ ăn sáng từ 6h00 đến 9h00 anh ạ. Anh sẽ ăn sáng tại nhà hàng Ốt Đơ phía tay trái của anh nếu anh đứng từ quầy lễ tân nhìn ra hoặc anh ăn sáng tại nhà hàng Tre Xanh ở tầng 10 khách sạn chúng em. Phiền anh khi ra ngoài anh cho tất cả tiền bạc và tư trang quý vào két an toàn tại buồng của anh và anh gửi chìa khoá tại quầy lễ tân.

Ngoài ra trong khách sạn chúng em còn tổ chức các tour du lịch trong và ngoài thành phố, dịch vụ thuê xe, tổ chức hội nghị, tiệc sinh nhật và gặp mặt bạn bè... Chúng em hi vọng sẽ được phục vụ anh. Nếu anh có nhu cầu xin anh vui lòng liên hệ với bộ phận lễ tân khách sạn.

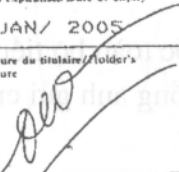
G: Ô, thật tuyệt vời, cảm ơn em.

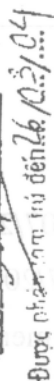
R: Dạ, đây là anh Hùng, nhân viên khuôn vác hành lý của khách sạn chúng em. Anh Hùng sẽ giúp anh mang hành lý lên buồng và đưa anh lên buồng.

Chúc anh có những giây phút nghỉ ngơi thoải mái trong những ngày anh ở khách sạn chúng em. Em chào anh.

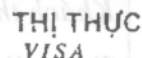
G: Cảm ơn em.

(Sau khi khách lên buồng nhân viên lễ tân điền nốt các thông tin còn thiếu vào phiếu đăng ký, phiếu khai báo tạm trú. Cập nhật các thông tin vào máy tính và mở hoá đơn khách hàng).

1. Name/Surname NGUYEN		11. Domicile/Residence DIESSEMER STRASSE 48 D-47799 KREFELD Nouveaux domiciles/Now residences	
2. Prénoms/Given names Dinh Chi		12. Taille/Height 1 m 69	
3. Nationalité Française/French Nationality		13. Couleur des yeux/Colour of eyes MARRON	
4. Date de naissance/Date of birth 11 MAI/ 1957	5. Sexe/Sex M	14. La validité du présent passeport est prorogée jusqu'à/Extension of the passport XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
6. Lieu de naissance/L'place of birth NOUMEA Nouvelle-Calédonie		Autorité/Authority Fait le/Extended on	
7. Date de délivrance/Date of issue 16 JAN/ 2004		8. Date d'expiration/Date of expiry 16 JAN/ 2005	
9. Lieu de naissance/L'place of birth NOUMEA Nouvelle-Calédonie		10. Signature du titulaire/Holder's signature 	
15. Lieu de naissance/L'place of birth NOUMEA Nouvelle-Calédonie		16. Lieu de naissance/L'place of birth NOUMEA Nouvelle-Calédonie	



Permitted to remain until

No
50

C 0518043

KÝ HIỆU

Category: C1

CỎ GIÁ TRỊ TỪ NGÀY

25/11/2014

ĐẾN NGAY

ĐẾN NGÀY 27/11/2006

SỬ DỤNG MỘT NHIỆT ĐỘ

Good for single & multiple entries

no layer.

Issued to the holder of passport N^o . 02RE31122

THỜI HẠN TẠM TRÚ THEO PHÉP CỦA CƠ QUAN QUẢN LÝ XUẤT NHẬP CẢNH
Length of stay is subject to permission by Immigration Authority.

GGT CMO

Annotation

$$LE = \frac{1}{2} \left(\frac{1}{\rho} \frac{d\rho}{dt} + \frac{1}{\rho} \frac{d\rho}{d\tau} \right)$$

ENTER

V<VNMNGUYEN<<D'INHCHIEU<<H&E&K&A&S&G&Y&F,<<<

02RE311226FRA5705115MD403276C0518043<<<<<74

Trade Hote

Khách sạn thương mại

REGISTRATION FORM
PHIẾU ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN

WALK IN

Guest Name:	Room No:	Room Rate:
Tên khách: NGUYỄN ĐÌNH CHÍ	Số buồng: 403	Giá buồng: 40USD
Date of birth:	Arrival Date:	
Ngày tháng năm sinh: 11/5/1957	Ngày đến: 21/07/2005	
Quốc tịch: Pháp	Ngày đi: 26/07/2005	
Visa No:	Valid until	Method of Payment
Số thị thực: CA518043 có giá trị đến 10/5/2008		Hình thức thanh toán
Permanent Address:	Own account:	Cash ☒
Địa chỉ thường trú: Nouvea-Nouvelle	Khách thanh toán	Tiền mặt
Occupation:	Traveller Chegue ☐	Credit card ☐
Nghề nghiệp: Khách du lịch	Séc du lịch	Thẻ tín dụng
Company:	Travel agent account ☐	
Cơ quan:	Hãng lữ hành thanh toán	
Guest Signature	Others ☐	
Chữ ký khách hàng	Các hình thức khác	

Money, Jewellery and other vallbables must be placed in a saft deposit Box at the front office Cashier. The Hotel will not be responsible for and losses in the rooms.

Tiền, tư trang và các tài sản quý khác phải được ký gửi tại quầy thu ngân. Khách sạn sẽ không chịu trách nhiệm về mọi sự mất mát trong buồng khách.

Buồng số: 704	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn thương mại - 19 Mai Dịch - Từ Liêm - Hà Nội	Số: 01
--------------------------	---	-------------------

PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ REGISTRATION CARD	
1. Họ tên: (Chữ in hoa)..... NGUYỄN ĐÌNH CHÍ..... Full name (incapital)	
2. Ngày sinh:....11/05/1957 Date of birth	Nam/Male Nữ/Female
3. Quốc tịch:.....Pháp..... Nationality	
4. Hộ chiếu số:.... 02RE31122..... Pass port No:	
5. Thị thực Việt Nam số:.. CA518043..... Viet Nam visa No Giá trị (đến ngày):... 21/7/2006..... Valid until	
6. Nhập cảnh ngày:... 10/3/2005..... Date of entry Qua cửa khẩu:....Nội Bài..... Port of arrival	
7. Số phiếu nhập cảnh:... 612..... Arrival - departure card No	
8. Được phép tạm trú đến ngày:...21/7/2006..... Permitted to stay until	
9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ): Công ty Aroma Vietnam 23 Láng Hạ - Ba Đình - Hà Nội..... Sponsor office, warranter in Viet Nam (Name, address)	
10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:... 26/7/2005..... Proposed of stay until.	
Ngày Done on 17/8/2005	Ký tên Signature

TRADE HOTEL

KHÁCH SẠN THƯƠNG MẠI

GIẤY BIÊN NHẬN ĐẶT CỌC

DEPOSIT FORM

Xác nhận ông/ bà / Cô / This is certify that M:.. *Nguyễn Đình Chí*.....

Phòng số / Room:.....*403*.....

Đặt cọc tại khách sạn số tiền / Deposited at the hotel with the amount
of.....*200USD*.....

Bằng chữ/ In words:..... *Hai trăm đô la*.....

Hà Nội, ngày 27 tháng 7 năm 2005

Người đặt cọc / Guest

Lễ tân / Receptionist

TRADE HOTEL

VOUCHER

Date: 21 Month, 7, year 2005

Guests name: *Nguyễn Đình Chí*

Room No" *403*



BREAKFAST

From 6a.m to 9.00

Guest's Signature

Staff

1. Drink

No. 5621

DRINK VOUCHER

For Trade floor guest

At Rose Garden

HOTEL TRADE HANOI

One Drink

3. Làm thủ tục nhận buồng cho khách đoàn

Bước 1: Chào đón khách.

- Giám đốc lễ tân, nhân viên quan hệ khách hàng chào đón khách tại sân trước của khách sạn, đưa khách thẳng đến khu đăng ký đã chuẩn bị
- Mời cả đoàn nghỉ ngơi và uống nước tại địa điểm đăng ký khách.

Bước 2: Kiểm tra và xác nhận lại một số thông tin đặt buồng của đoàn với trưởng đoàn hoặc hướng dẫn viên du lịch.

- Tên trưởng đoàn
- Loại buồng, số lượng buồng
- Số lượng khách
- Thời gian lưu trú

Bước 3: Làm thủ tục nhận buồng cho đoàn khách.

- Hỏi trưởng đoàn xem hiện tại đoàn có gì thay đổi so với danh sách đoàn đã gửi cho khách sạn không?
- Xử lý các tình huống phát sinh.
 - + Tăng hoặc giảm số lượng khách trong đoàn, kèm trẻ em, đề nghị trưởng đoàn ghi vào danh sách đoàn và thoả thuận lại số lượng buồng.
 - + Kiểm tra lại số lượng buồng đã xếp cho đoàn, giải quyết các trường hợp phát sinh và thông báo cho bộ phận buồng chuẩn bị đón đoàn.
 - + Phát sinh về suất ăn kiêng: Hỏi rõ trưởng đoàn các phát sinh về suất ăn và ăn kiêng, loại thức ăn kiêng...
- Xác định lại số lượng suất ăn, giá từng suất ăn có hay không có đồ uống, thời gian và địa điểm ăn.
- Xác định lại phương thức và trách nhiệm thanh toán (thu hoá đơn thanh toán dịch vụ của cả đoàn nếu có)
- Đề nghị trưởng đoàn chuyển phiếu đăng ký của cả đoàn cho lễ tân hoặc nhờ trưởng đoàn chuyển phiếu đăng ký cho các thành viên trong đoàn điền và ký tên.
- Giao phiếu báo buồng và chìa khoá buồng cho trưởng đoàn hoặc hướng dẫn viên.
- Kết hợp với trưởng đoàn hoặc hướng dẫn viên du lịch xếp buồng cho đoàn.

- Nhờ trưởng đoàn giao chìa khoá và thẻ chìa khoá cho các thành viên trong đoàn.

- Đề nghị trưởng đoàn nhắc nhở các thành viên trong đoàn không tự ý đổi buồng cho nhau. Lưu ý trưởng đoàn nếu có sự thay đổi về buồng phải báo ngay cho lễ tân.

- Đề nghị trưởng đoàn chuyển cho lễ tân danh sách đoàn khách sau khi đã phân buồng xong.

- Mượn hộ chiếu, chứng minh thư của cả đoàn để khai báo tạm trú với công an địa phương.

- Hỏi xem đoàn đã có kế hoạch vào buổi tối chưa và gợi ý các dịch vụ của địa phương như ca nhạc, múa rối...

- Hỏi xem đoàn có muốn báo thức vào sáng mai không và hỏi xem đoàn có muốn tổ chức đi tham quan không.

- Kết hợp với nhân viên khuân vác hành lý đưa khách về buồng.

Bước 4: Kiểm tra và hoàn thiện hồ sơ đăng ký khách sạn.

- Cập nhật các thông tin vào máy vi tính.

- Mở hoá đơn khách hàng (mở hoá đơn tổng theo dõi chi phí của cả đoàn).

- Đối tình trạng buồng.

- Chuyển hồ sơ đăng ký cho nhân viên thu ngân

- Ghi vào sổ khai báo tạm trú danh sách cả đoàn và làm thủ tục khai báo tạm trú với công an địa phương.

*** Bài hội thoại giữa giám đốc lễ tân, nhân viên lễ tân với đoàn khách trong trường hợp làm thủ tục nhận buồng cho khách đoàn.**

(Trường hợp công ty du lịch INDOCHIA đã đặt buồng tại khách sạn Thương Mại trong thời gian từ ngày 28/4/2005 đến ngày 2/5/2005 với số lượng 07 buồng đơn. Giá mỗi buồng là 250.000đ/đêm đã bao gồm bữa ăn sáng. Trưởng đoàn khách là chị: Phạm Minh Nguyệt.

- Tại sân khách sạn Thương Mại, ông Tâm - Giám đốc lễ tân và cô Lan - lễ tân khách sạn đang đợi đoàn khách của công ty du lịch INDOCHIA.

Đoàn khách đến, ông Tâm cùng cô Lan ra đón khách.

Mr Tâm: Xin chào, xin chúc mừng quý khách đã tới khách sạn Thương Mại.

Ms Nguyệt: Xin chào, tôi là Phạm Minh Nguyệt, tôi là trưởng đoàn của công ty du lịch INDOCHIA. Rất vui mừng được gặp các bạn.

Mr Tâm: Chào cô Nguyệt, tôi tin rằng các bạn vừa có một chuyến đi vui vẻ và hạnh phúc. Tên tôi là Tâm, tôi là giám đốc phụ trách lễ tân. Còn đây là cô Lan, nhân viên lễ tân của khách sạn. Cô Lan sẽ giúp các bạn làm thủ tục đăng ký cho đoàn ta. Xin mời các anh chị vào trong khách sạn.

Ms Nguyệt: Rất cảm ơn anh Tâm vì sự đón tiếp nồng hậu này.

Ms Lan (R): Chị Nguyệt ơi, theo bản fax từ phía công ty chị gửi tới khách sạn chúng em ngày 10/4/2005 công ty chị đã đặt 10 buồng đơn với giá 250.000đ/1 đêm đã bao gồm ăn sáng và đoàn ta sẽ lưu trú tại khách sạn chúng em 4 ngày từ ngày 28/4/2005 đến 2/5/2005 và bây giờ không có gì thay đổi phải không chị?

Ms Nguyệt: Ừ, đúng rồi em ạ, đoàn của chị không có sự thay đổi nào cả.

Ms Lan: Toàn bộ buồng của khách sạn đã sẵn sàng cho mọi thành viên trong đoàn ta chị ạ. Phiền chị vui lòng yêu cầu mọi người trong đoàn điền đầy đủ họ tên, số chứng minh thư vào phiếu đăng ký khách sạn giúp em và chị dặn mọi người ký luôn tên chị Nguyệt nhé!

Ms Nguyệt: Được thôi em ạ.

Ms Lan: Chị Nguyệt ơi, xin chị vui lòng cho khách sạn em biết trong đoàn ta có ai ăn kiêng không chị? Nếu có chị thông báo giúp em để em kịp thông báo cho nhà bếp để phục vụ đoàn ta.

Ms Nguyệt: Thật tuyệt vời, đoàn chị có một số người không ăn được tỏi em ạ. Em thông báo cho nhà bếp với các món xào dùng cho tôi em nhé.

Ms Lan: Em cảm ơn chị về thông tin này. Chị yên tâm chị ạ. Chị Nguyệt cho em hỏi chị sẽ thanh toán cho đoàn ta toàn bộ tiền buồng, còn các dịch vụ khác khách nào dùng sẽ tự thanh toán phải không chị?

Ms Nguyệt: Đúng rồi em ạ. Đây là phiếu đăng ký khách sạn của đoàn chị đã điền xong. Em kiểm tra lại giúp chị nhé.

Ms Lan: Em cảm ơn... Đúng rồi chị ạ. Phiền chị xếp buồng giúp em cho đoàn. Đây là danh sách thứ tự buồng và chìa khoá buồng. Chị xếp buồng xong phiền chị gửi lại em danh sách đoàn có điền số buồng.

Ms Nguyệt: Đợi chị một lát. Đây là danh sách chị đã phân bổ xong trả lại cho em.

Ms Lan: Cảm ơn chị. Nhân viên khuôn vác hành lý sẽ lo khâu hành lý cho đoàn chị. Phiên chị nhắc nhở các thành viên trong đoàn không tự ý đổi buồng cho nhau. Nếu có sự thay đổi nào chị báo ngay cho bộ phận lễ tân chị Nguyệt nhé.

Ms Nguyệt: Cảm ơn em nhiều.

Ms Lan: Đoàn ta đã có chương trình gì trong những ngày lưu trú tại khách sạn của chúng em luôn tổ chức các tour du lịch trong ngày tham quan tại thành phố, mua vé xem múa rối, vé ca nhạc hoặc tổ chức các bữa tiệc, phục vụ các món ăn đặc sản chị ạ...

Ms Nguyệt: Thôi được rồi em ạ, chị sẽ thống nhất với cả đoàn và sẽ thông tin lại cho em sớm.

Ms Lan: Cảm ơn chị nhiều, chúng em luôn sẵn sàng phục vụ đoàn chị.

Em hy vọng trong những ngày nghỉ lễ này đoàn chị sẽ luôn có những giây phút thoải mái tại khách sạn chúng em.

Ms Nguyệt: Cảm ơn em. Hẹn gặp lại em.

Trade Hotel
Khách sạn Thương Mại

REGISTRATION FORM
PHIẾU ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN

Guest Name: <i>Tên khách:</i> PHẠM ĐỨC TRUNG Date of birth: <i>Ngày tháng năm sinh:</i>...17/5/1961..... Quốc tịch:.... Việt Nam..... ID No <i>Số CMND:</i> 0128373632 Ngày cấp:01/02/1978 Permanent Address: <i>Địa chỉ thường trú:</i> TP HCM Occupation: <i>Nghề nghiệp:</i>..... Company: <i>Cơ quan:</i> Guest Signature <i>Chữ ký khách hàng</i>	Room No: Room Rate: <i>Số buồng:</i>305 <i>Giá buồng:</i>250.000 Arrival Date: <i>Ngày đến:</i>.....28/4/2005..... <i>Ngày đi:</i>.....02/5/2005..... Method of Payment <i>Hình thức thanh toán</i> Own account: Cash ☐ <i>Khách thanh toán Tiền mặt</i> Traveller Cheque ☐ Credit card ☐ <i>Séc du lịch Thẻ tín dụng</i> Travel agent account ☒ <i>Hãng lữ hành thanh toán</i> Others ☐ <i>Các hình thức khác</i>
--	---

Money, Jewellery and other vallbables must be placed in a saft deposit Box at the front office Cashier. The Hotel will not be responsible for and losses in the rooms.

Tiền, tư trang và các tài sản quý khác phải được ký gửi tại quầy thu ngân. Khách sạn sẽ không chịu trách nhiệm về mọi sự mất mát trong buồng khách.

Buồng số: 305	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn Thương mại - 19 Mai Dịch - Từ Liêm - Hà Nội	Số: 01
PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ REGISTRATION CARD 1. Họ tên: (Chữ in hoa)....PHẠM ĐỨC TRUNG..... Full name (incapital) 2. Ngày sinh: ...17/5/1961 Nam/Male Date of birth Nữ/Female 3. Quốc tịch: Việt Nam..... Nationality 4. Hộ chiếu số: (số CMND) 0128373632..... Pass port No: 5. Thị thực Việt Nam số: Viet Nam visa No Giá trị (đến ngày): (cấp ngày) 01/02/1978..... Valid until 6. Nhập cảnh ngày: Date of entry Qua cửa khẩu: Port of arrival 7. Số phiếu nhập cảnh: Arrival - departure card No 8. Được phép tạm trú đến ngày: ...02/5/2005..... Permitted to stay until 9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ): Công ty Du lịch INDOCHINA..... Sponsor office, warranter in Viet Nam (Name, address) 10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày: ... 2/5/2005..... Proposed of stay until.		
Ngày Done on		Ký tên Signature

Trade Hotel

Khách sạn Thương Mại

REGISTRATION FORM
PHIẾU ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN

Guest Name: <i>Tên khách:</i> NGUYỄN MINH PHƯƠNG	Room No: <i>Số buồng:</i> 304	Room Rate: <i>Giá buồng:</i> 250.000
Date of birth: <i>Ngày tháng năm sinh:</i> 23/11/1981...	Arrival Date: <i>Ngày đến:</i> 28/4/2005.....	
Quốc tịch: ... Việt Nam.....	Ngày đi: 02/5/2005.....	
Visa No: Valid until: <i>Số CMND:</i> 0138937372	Method of Payment <i>Hình thức thanh toán</i>	
<i>Ngày cấp:</i> 22/12/1997		
Permanent Address: <i>Địa chỉ thường trú:</i> TP HCM.....	Own account: Cash ☐	
Occupation: Traveller Chegue ☐	<i>Khách thanh toán</i> <i>Tiền mặt</i>	Credit card ☐
<i>Nghề nghiệp:</i>	Séc du lịch Thẻ tín dụng	
Company: Travel agent account ☒	<i>Hãng lữ hành thanh toán</i>	
<i>Cơ quan:</i>	Others ☐	
Guest Signature <i>Chữ ký khách hàng</i>	<i>Các hình thức khác</i>	
<i>Money, Jewellery and other vallbables must be placed in a saft deposit Box at the front office Cashier. The Hotel will not be responsible for and losses in the rooms.</i> <i>Tiền, tư trang và các tài sản quý khác phải được ký gửi tại quầy thu ngân. Khách sạn sẽ không chịu trách nhiệm về mọi sự mất mát trong buồng khách.</i>		

Buồng số: 304	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn Thương mại - 19 Mai Dịch - Từ Liêm - Hà Nội	Số: 02
--------------------------	--	-------------------

PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ REGISTRATION CARD	
1. Họ tên: (Chữ in hoa)..... NGUYỄN MINH PHƯƠNG Full name (incapital)	
2. Ngày sinh:....23/11/1981..... Date of birth	Nam/Male Nữ/Female
3. Quốc tịch:..... Việt Nam..... Nationality	
4. Hộ chiếu số(Số CMND) 0138937372..... Pass port No:	
5. Thị thực Việt Nam số..... Viet Nam visa No Giá trị (đến ngày)(Ngày cấp).....22/12/1997..... Valid until	
6. Nhập cảnh ngày:.... 10/3/2005..... Date of entry Qua cửa khẩu:..... Port of arrival	
7. Số phiếu nhập cảnh:..... Arrival - departure card No	
8. Được phép tạm trú đến ngày:....2/5/2005..... Permitted to stay until	
9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ): Công ty du lịch INDOCHINA..... Sponsor office, warranter in Viet Nam (Name, address)	
10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:... 2/5/2005..... Proposed of stay until.	
Ngày Done on	Ký tên Signature

Trade Hotel

Khách sạn Thương Mại

REGISTRATION FORM
PHIẾU ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN

Guest Name: <i>Tên khách:</i> PHẠM HOÀNG THƯƠNG Date of birth: <i>Ngày tháng năm sinh:</i> 13/01/1980. Quốc tịch: ... Việt Nam..... Visa No: Valid until: <i>Số CMND:</i> 0136744376 <i>Ngày cấp:</i> 12/2/1996 Permanent Address: <i>Địa chỉ thường trú:</i> ...TP HCM..... Occupation: <i>Nghề nghiệp:</i> Company: <i>Cơ quan:</i> Guest Signature <i>Chữ ký khách hàng</i>	Room No: Room Rate: <i>Số buồng:</i> 303 <i>Giá buồng:</i> 250.000 Arrival Date: <i>Ngày đến:</i> ...28/4/2005..... <i>Ngày đi:</i> ...02/5/2005..... Method of Payment <i>Hình thức thanh toán</i> Own account: Cash ☐ <i>Khách thanh toán</i> <i>Tiền mặt</i> Traveller Cheque ☐ Credit card ☐ <i>Séc du lịch</i> <i>Thẻ tín dụng</i> Travel agent account ☒ <i>Hãng lữ hành thanh toán</i> Others ☐ <i>Các hình thức khác</i>
<i>Money, Jewellery and other valuables must be placed in a safe deposit Box at the front office Cashier. The Hotel will not be responsible for and losses in the rooms.</i> <i>Tiền, tư trang và các tài sản quý khác phải được ký gửi tại quầy thu ngân. Khách sạn sẽ không chịu trách nhiệm về mọi sự mất mát trong buồng khách.</i>	

Buồng số: 303	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn Thương mại - 19 Mai Dịch - Từ Liêm - Hà Nội	Số: 03
--------------------------	--	-------------------

PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ REGISTRATION CARD	
1. Họ tên: (Chữ in hoa)..... PHẠM HOÀNG THƯƠNG Full name (incapital)	
2. Ngày sinh:....13/01/1980..... Date of birth	Nam/Male Nữ/Female
3. Quốc tịch:.....Việt Nam..... Nationality	
4. Hộ chiếu số(Số CMND) 0136744376..... Pass port No:	
5. Thị thực Việt Nam số..... Viet Nam visa No Giá trị (đến ngày)(Ngày cấp).....12/2/1996..... Valid until	
6. Nhập cảnh ngày:..... Date of entry Qua cửa khẩu:..... Port of arrival	
7. Số phiếu nhập cảnh:..... Arrival - departure card No	
8. Được phép tạm trú đến ngày:....2/5/2005..... Permitted to stay until	
9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ):Công ty du lịch INDOCHINA..... Sponsor office, warranter in Viet Nam (Name, address)	
10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:.. 2/5/2005..... Proposed of stay until.	
Ngày Done on	Ký tên Signature

Trade Hotel

Khách sạn Thương Mại

REGISTRATION FORM
PHIẾU ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN

Guest Name: <i>Tên khách: TRẦN ĐỨC HÙNG</i>	Room No: <i>Số buồng: 302</i>	Room Rate: <i>Giá buồng: 250.000</i>
Date of birth: <i>Ngày tháng năm sinh: 12/02/1977...</i>	Arrival Date: <i>Ngày đến: ...28/4/2005.....</i>	
Quốc tịch: ... Việt Nam.....	<i>Ngày đi: ...02/5/2005.....</i>	
Visa No: Valid until:	Method of Payment	
<i>Số CMND: 0129378372</i>	<i>Hình thức thanh toán</i>	
<i>Ngày cấp: 30/3/1994</i>		
Permanent Address:	Oun account: Cash ☐	
<i>Địa chỉ thường trú: ...TP HCM.....</i>	<i>Khách thanh toán</i> <i>Tiền mặt</i>	
Occupation:	Travgeller ☐ Chegue ☐ Credit card ☐	
<i>Nghề nghiệp:</i>	<i>Séc du lịch</i> <i>Thẻ tín dụng</i>	
Company:	Travel agent account ☒	
<i>Cơ quan:</i>	<i>Hãng lữ hành thanh toán</i>	
Guest Signature	Others ☐	
<i>Chữ ký khách hàng</i>	<i>Các hình thức khác</i>	

Money, Jewellery and other vallbables must be placed in a saft deposit Box at the front office Cashier. The Hotel will not be responsible for and losses in the rooms.

Tiền, tư trang và các tài sản quý khác phải được ký gửi tại quầy thu ngân. Khách sạn sẽ không chịu trách nhiệm về mọi sự mất mát trong buồng khách.

Buồng số: 302	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn Thương mại - 19 Mai Dịch - Từ Liêm - Hà Nội	Số: 04
--------------------------	---	-------------------

PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ REGISTRATION CARD		
1. Họ tên: (Chữ in hoa)..... TRẦN ĐỨC HÙNG Full name (incapital)		
2. Ngày sinh: ...11/02/1977 Date of birth	Nam/Male Nữ/Female	
3. Quốc tịch: Việt Nam Nationality		
4. Hộ chiếu số (Số CMND) 0129378372 Pass port No:		
5. Thị thực Việt Nam số Viet Nam visa No Giá trị (đến ngày) (Ngày cấp) 30/3/1994 Valid until		
6. Nhập cảnh ngày: Date of entry Qua cửa khẩu: Port of arrival		
7. Số phiếu nhập cảnh: Arrival - departure card No		
8. Được phép tạm trú đến ngày: ... 2/5/2005 Permitted to stay until		
9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ): Công ty du lịch INDOCHINA Sponsor office, warranter in Viet Nam (Name, address)		
10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày: ... 2/5/2005 Proposed of stay until.		
Ngày Done on		Ký tên Signature

Trade Hotel

Khách sạn Thương Mại

REGISTRATION FORM
PHIẾU ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN

Guest Name: <i>Tên khách: LÊ THỊ PHƯƠNG</i>	Room No: <i>Số buồng: 301</i>	Room Rate: <i>Giá buồng: 250.000</i>
Date of birth: <i>Ngày tháng năm sinh: 30/07/1972...</i>	Arrival Date: <i>Ngày đến: 28/4/2005</i>	
Quốc tịch: ... Việt Nam.....	<i>Ngày đi: 02/5/2005</i>	
Visa No: Valid until:	Method of Payment	
<i>Số CMND: 0127417084</i>	<i>Hình thức thanh toán</i>	
<i>Ngày cấp: 20/4/1990</i>		
Permanent Address:	Oun account: Cash ☐	
<i>Địa chỉ thường trú: TP HCM.....</i>	<i>Khách thanh toán</i> <i>Tiền mặt</i>	
Occupation:	Traveller Chegue ☐ Credit card ☐	
<i>Nghề nghiệp:</i>	<i>Séc du lịch</i> <i>Thẻ tín dụng</i>	
Company:	Travel agent account ☒	
<i>Cơ quan:</i>	<i>Hãng lữ hành thanh toán</i>	
Guest Signature	Others ☐	
<i>Chữ ký khách hàng</i>	<i>Các hình thức khác</i>	

Money, Jewellery and other vallbables must be placed in a saft deposit Box at the front office Cashier. The Hotel will not be responsible for and losses in the rooms.

Tiền, tư trang và các tài sản quý khác phải được ký gửi tại quầy thu ngân. Khách sạn sẽ không chịu trách nhiệm về mọi sự mất mát trong buồng khách.

Buồng số: 301	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn Thương mại - 19 Mai Dịch - Từ Liêm - Hà Nội	Số: 05
--------------------------	--	-------------------

PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ REGISTRATION CARD		
1. Họ tên: (Chữ in hoa)..... LÊ THỊ PHƯỢNG Full name (incapital)		
2. Ngày sinh:.....30/07/1972 Date of birth	Nam/Male Nữ/Female	
3. Quốc tịch:..... Việt Nam..... Nationality		
4. Hộ chiếu số(Số CMND) 0127412084..... Pass port No:		
5. Thị thực Việt Nam số..... Viet Nam visa No Giá trị (đến ngày)(Ngày cấp).....20/4/1990..... Valid until		
6. Nhập cảnh ngày:..... Date of entry Qua cửa khẩu:..... Port of arrival		
7. Số phiếu nhập cảnh:..... Arrival - departure card No		
8. Được phép tạm trú đến ngày:....2/5/2005..... Permitted to stay until		
9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ):Công ty du lịch INDOCHINA..... Sponsor office, warranter in Viet Nam (Name, address)		
10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:.. 2/5/2005..... Proposed of stay until.		
Ngày Done on		Ký tên Signature

Trade Hotel

Khách sạn Thương Mại

REGISTRATION FORM
PHIẾU ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN

Guest Name: <i>Tên khách:</i> HOÀNG THU LAN	Room No: <i>Số buồng:</i> 207	Room Rate: <i>Giá buồng:</i> 250.000
Date of birth: <i>Ngày tháng năm sinh:</i> 11/02/1971...	Arrival Date: <i>Ngày đến:</i> 28/4/2005	
Quốc tịch: Việt Nam	<i>Ngày đi:</i> 02/5/2005	
Visa No:	Valid until:	Method of Payment
<i>Số CMND:</i> 0125746327		<i>Hình thức thanh toán</i>
<i>Ngày cấp:</i> 20/2/1987		
Permanent Address:	Oun account:	Cash ☐
<i>Địa chỉ thường trú:</i> TP HCM	<i>Khách thanh toán</i>	<i>Tiền mặt</i>
Occupation:	Travgeller Chegue ☐	Credit card ☐
<i>Nghề nghiệp:</i>	<i>Séc du lịch</i>	<i>Thẻ tín dụng</i>
Company:	Travel agent account ☒	
<i>Cơ quan:</i>	<i>Hãng lữ hành thanh toán</i>	
Guest Signature	Others ☐	
<i>Chữ ký khách hàng</i>	<i>Các hình thức khác</i>	

Money, Jewellery and other vallbables must be placed in a saft deposit Box at the front office Cashier. The Hotel will not be responsible for and losses in the rooms.

Tiền, tư trang và các tài sản quý khác phải được ký gửi tại quầy thu ngân. Khách sạn sẽ không chịu trách nhiệm về mọi sự mất mát trong buồng khách.

Buồng số: 207	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn Thương mại - 19 Mai Dịch - Từ Liêm - Hà Nội	Số: 06
--------------------------	--	-------------------

PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ REGISTRATION CARD	
1. Họ tên: (Chữ in hoa)..... HOÀNG THU LAN Full name (incapital)	
2. Ngày sinh:....11/02/1971 Date of birth	Nam/Male Nữ/Female
3. Quốc tịch:.....Việt Nam..... Nationality	
4. Hộ chiếu số (Số CMND) 0125746327..... Pass port No:	
5. Thị thực Việt Nam số..... Viet Nam visa No Giá trị (đến ngày)(Ngày cấp).....20/2/1987..... Valid until	
6. Nhập cảnh ngày:..... Date of entry Qua cửa khẩu:..... Port of arrival	
7. Số phiếu nhập cảnh:..... Arrival - departure card No	
8. Được phép tạm trú đến ngày:....2/5/2005..... Permitted to stay until	
9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ):Công ty du lịch INDOCHINA..... Sponsor office, warranter in Viet Nam (Name, address)	
10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:.. 2/5/2005..... Proposed of stay until.	
Ngày Done on	Ký tên Signature

Trade Hotel

Khách sạn Thương Mại

REGISTRATION FORM
PHIẾU ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN

Guest Name: <i>Tên khách:</i> NGUYỄN ĐỨC TÀI	Room No: <i>Số buồng:</i> 203	Room Rate: <i>Giá buồng:</i> 250.000
Date of birth: <i>Ngày tháng năm sinh:</i> 20/06/1958...	Arrival Date: <i>Ngày đến:</i> 28/4/2005	
Quốc tịch: Việt Nam	<i>Ngày đi:</i> 02/5/2005	
Visa No: Valid until:	Method of Payment	
<i>Số CMND:</i> 0126759778	<i>Hình thức thanh toán</i>	
<i>Ngày cấp:</i> 21/4/1958		
Permanent Address:	Own account: Cash ☐	
<i>Địa chỉ thường trú:</i> TP HCM	<i>Khách thanh toán</i> <i>Tiền mặt</i>	
Occupation:	Traveller Cheque ☐ Credit card ☐	
<i>Nghề nghiệp:</i>	<i>Séc du lịch</i> <i>Thẻ tín dụng</i>	
Company:	Travel agent account ☒	
<i>Cơ quan:</i>	<i>Hãng lữ hành thanh toán</i>	
Guest Signature	Others ☐	
<i>Chữ ký khách hàng</i>	<i>Các hình thức khác</i>	

Money, Jewellery and other valuables must be placed in a safe deposit Box at the front office Cashier. The Hotel will not be responsible for and losses in the rooms.

Tiền, tư trang và các tài sản quý khác phải được ký gửi tại quầy thu ngân. Khách sạn sẽ không chịu trách nhiệm về mọi sự mất mát trong buồng khách.

Buồng số: 203	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn Thương Mại - 19 Mai Dịch - Từ Liêm - Hà Nội	Số: 10
--------------------------	--	-------------------

PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ REGISTRATION CARD		
1. Họ tên: (Chữ in hoa)..... NGUYỄN ĐỨC TÀI Full name (incapital)		
2. Ngày sinh:....20/06/1958 Date of birth	Nam/Male Nữ/Female	
3. Quốc tịch:.....Việt Nam..... Nationality		
4. Hộ chiếu số(Số CMND) 0126759778..... Pass port No:		
5. Thị thực Việt Nam số..... Viet Nam visa No Giá trị (đến ngày)(Ngày cấp).....21/4/1981..... Valid until		
6. Nhập cảnh ngày:..... Date of entry Qua cửa khẩu:..... Port of arrival		
7. Số phiếu nhập cảnh:..... Arrival - departure card No		
8. Được phép tạm trú đến ngày:....2/5/2005..... Permitted to stay until		
9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ):Công ty du lịch INDOCHINA..... Sponsor office, warranter in Viet Nam (Name, address)		
10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:.. 2/5/2005..... Proposed of stay until.		
Ngày Done on		Ký tên Signature

4. Làm thủ tục nhận buồng cho khách quan trọng.

Giám đốc lễ tân và nhân viên bộ phận quan hệ khách hàng chờ đợi và chào đón khách ngoài cửa khách sạn.

Bước 1: Nhân viên quan hệ khách hàng và nhân viên vận chuyển hành lý đưa khách về buồng.

+ Giới thiệu các dịch vụ cho khách khi đưa khách về buồng.

Bước 2: Mượn giấy tờ tùy thân của khách để hoàn thành hồ sơ đăng ký khách sạn.

Bước 3: Giao chìa khoá buồng, thẻ chìa khoá và các phiếu dịch vụ miễn phí cho khách.

Bước 4: Chào khách, chúc khách nghỉ ngơi vui vẻ.

Bước 5: Hoàn thiện hồ sơ đăng ký khách sạn.

+ Cập nhật các thông tin vào máy vi tính.

+ Mở hoá đơn khách hàng.

+ Chuyển hồ sơ đăng ký cho nhân viên thu ngân.

+ Thông báo cho các bộ phận có liên quan về thông tin khách để phối hợp phục vụ khách.

* Bài hội thoại giữa nhân viên quan hệ khách hàng với khách quan trọng trong trường hợp làm thủ tục nhận buồng cho khách quan trọng.

Tình huống sau:

Công ty du lịch Sài Gòn gửi fax đến khách sạn Thương mại đặt một buồng đôi đặc biệt cho giám đốc công ty ngày 1/6/2005. Ông giám đốc này sẽ lưu trú tại khách sạn trong 10 ngày từ ngày 1/8/2005 - 11/8/2005 với giá buồng 400.000đ/1đêm. Yêu cầu đặc biệt về buồng: - Buồng không hút thuốc, xa cầu thang máy.

- Luôn có hoa tươi trong buồng.

- Công ty du lịch Sài Gòn sẽ thanh toán bằng chuyển khoản

Nhân viên quan hệ khách hàng cầm phiếu đăng ký khách sạn đang chờ đón ông Nguyễn Tiến Tâm - Giám đốc công ty du lịch Sài Gòn trước cửa khách sạn.

Nhân viên: Chào ông. Xin chúc mừng ông đã đến khách sạn Thương Mại. Ông là Nguyễn Tiến Tâm - Giám đốc công ty du lịch Sài Gòn phải không ạ?

Mr Tâm: Đúng vậy, xin chào cô

Nhân viên: Cho phép tôi tự giới thiệu. Tôi tên là Mai Phương phụ trách bộ phận lễ tân của khách sạn. Tôi sẽ đưa ông lên buồng và làm thủ tục đăng ký khách sạn cho ông.

Mr Tâm: Cảm ơn.

Nhân viên: Nhân viên vận chuyển hành lý của khách sạn chúng tôi sẽ xách giúp ông hành lý. Xin mời ông đi theo tôi, thang máy đang chờ chúng ta đằng kia.

Mr Tâm: Nào, chúng ta cùng đi.

Nhân viên: Chuyến bay của ông có tốt đẹp không, thưa ông Tâm?

Mr Tâm: Có, rất tốt đẹp.

Nhân viên: Xin mời ông đi trước. Buồng của ông số 608. Từ trên buồng ông được ngắm cảnh hoàng hôn và bình minh trong khung cảnh hồ thơ mộng và theo yêu cầu của ông trong buồng luôn có hoa tươi - loại hoa hồng nhung mà ông thích. Tôi hi vọng ông sẽ rất thích. Chúng ta đến nơi rồi. Xin mời ông vào. Ông có hài lòng với mọi thứ không ạ?

Mr Tâm: Cảm ơn cô, mọi thứ đều tuyệt vời.

Nhân viên: Xin ông vui lòng cho tôi mượn giấy tờ tùy thân của ông để điền nốt các thông tin vào phiếu đăng ký khách sạn.

Mr Tâm: Đây là chứng minh nhân dân của tôi.

Nhân viên: Cảm ơn ông, xin ông vui lòng ký vào phiếu đăng ký khách sạn.

Mr Tâm: Vâng, để tôi xem nào.

Nhân viên: Cảm ơn ông, đây là chìa khoá buồng của ông. Và đây là phiếu ăn sáng và phiếu đồ uống miễn phí của ông. Nếu ông cần bất cứ điều gì, xin ông hãy cho chúng tôi biết, chúng tôi luôn sẵn sàng phục vụ ông. Tôi chúc ông nghỉ ngơi vui vẻ. Tạm biệt.

Mr Tâm: Tạm biệt.

Trade Hotel

Khách sạn: Thương Mai

REGISTRATION FORM
PHIẾU ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN

Guest Name: <i>Tên khách: NGUYỄN TIẾN TÂM</i>	Room No: Room Rate: <i>Số buồng: 608 Giá buồng: 400.000đ</i>
Date of birth: <i>Ngày tháng năm sinh: 08/7/1950.....</i>	Arrival Date: <i>Ngày đến: 01/08/2005.....</i>
Quốc tịch: ... Việt Nam.....	<i>Ngày đi: 11/08/2005.....</i>
Visa No: Valid until: <i>Số CMT 0117764702 Ngày cấp: 12/4/1980</i>	Method of Payment <i>Hình thức thanh toán</i>
Permanent Address: <i>Địa chỉ thường trú: TP Hồ Chí Minh</i>	Own account: Cash ☐
Occupation: <i>Nghề nghiệp.....</i>	<i>Khách thanh toán Tiền mặt</i>
Company: <i>Cơ quan: Cty du lịch sài gòn.....</i>	Traveller Cheque ☐ Credit card ☐
Guest Signature <i>Chữ ký khách hàng</i>	<i>Séc du lịch Thẻ tín dụng</i>
	Travel agent account ☒
	<i>Hãng lữ hành thanh toán</i>
	Others ☐
	<i>Các hình thức khác</i>

Money, Jewellery and other valuables must be placed in a safe deposit Box at the front office Cashier. The Hotel will not be responsible for and losses in the rooms.

Tiền, tư trang và các tài sản quý khác phải được ký gửi tại quầy thu ngân. Khách sạn sẽ không chịu trách nhiệm về mọi sự mất mát trong buồng khách.

Buồng số: 704	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố. Khách sạn Thương Mại - 19 Mai Dịch - Từ Liêm - Hà Nội	Số: 20
----------------------	--	---------------

PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ REGISTRATION CARD	
1. Họ tên: (Chữ in hoa)..... NGUYỄN TIẾN TÂM Full name (incapital)	
2. Ngày sinh: ...08/7/1950 Date of birth	Nam/Male Nữ/Female
3. Quốc tịch:Việt Nam..... Nationality	
4. Hộ chiếu số: (số CMND)0117764702..... Pass port No:	
5. Thị thực Việt Nam số: Viet Nam visa No Giá trị (đến ngày): (cấp ngày) 21/04/1980..... Valid until	
6. Nhập cảnh ngày: Date of entry Qua cửa khẩu: Port of arrival	
7. Số phiếu nhập cảnh: Arrival - departure card No	
8. Được phép tạm trú đến ngày: ...11/8/2005..... Permitted to stay until	
9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ): Sponsor office, warranter in Viet Nam (Name, address)	
10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày: ...11/8/2005..... Proposed of stay until.	
Ngày Done on	Ký tên Signature

TRADE HOTEL	
VOUCHER	
Date: 01 Month, 8, year 2005	
Guests name: NGUYỄN TIẾN TÂM	
Room No" 608	
☐	BREAKFAST
From 6a.m to 9.00	
Guest's Signature	Staff

1. Drink	No. 8012
DRINK VOUCHER	
For Trade floor guest	
At Green Bamboo	
HOTEL TRADE HANOI	
One Drink	

II. THỰC HÀNH LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG CHO CÁC ĐỐI TƯỢNG KHÁCH

1. Điều kiện thực hành

1.1. Điều kiện thực hành: Phòng thực hành lễ tân

1.2. Thiết bị: Quầy lễ tân, máy fax, máy điện thoại, máy cà thẻ tín dụng...

1.3. Dụng cụ: Phiếu đăng ký khách sạn, phiếu khai báo tạm trú, phiếu ăn sáng, phiếu đồ uống, phiếu massage, giấy biên nhận đặt cọc, hoá đơn, văn phòng phẩm...

1.4. Thời gian thực hành: 17 tiết

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra phòng thực hành, quầy lễ tân, máy móc trang thiết bị và sổ sách biểu mẫu

2.2. Trình tự công việc chính và yêu cầu cần thiết

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Làm thủ tục nhận buồng cho khách lẻ đã đặt buồng trước.	Quầy lễ tân, máy fax, máy điện thoại, máy cà thẻ tín dụng. Phiếu đăng ký khách sạn, phiếu khai báo tạm trú, phiếu ăn sáng, phiếu đồ uống, phiếu massage, giấy biên nhận đặt cọc, hoá đơn, văn phòng phẩm...	Tiếp nhận và làm thủ tục nhận buồng cho khách lẻ đã đặt buồng trước đúng tác phong quy định của khách sạn, nhanh nhẹn và tạo cho khách ấn tượng tốt đẹp ngay lần đầu đến khách sạn.
2	Làm thủ tục nhận buồng cho khách lẻ chưa đặt buồng trước	Quầy lễ tân, máy fax, máy điện thoại, máy cà thẻ tín dụng... Phiếu đăng ký khách sạn, phiếu khai báo tạm trú, phiếu ăn sáng, phiếu đồ uống, phiếu massage, giấy biên nhận đặt cọc, hoá đơn, văn phòng phẩm...	Tiếp nhận nhu cầu thuê buồng của khách và giới thiệu cho khách loại buồng khách yêu cầu nhanh và thoả mãn được sự hài lòng.
3	Làm thủ tục nhận buồng cho khách đoàn	Quầy lễ tân, máy fax, máy điện thoại, máy cà thẻ tín dụng. Phiếu đăng ký khách sạn, phiếu khai báo tạm trú, phiếu ăn sáng, phiếu đồ uống,	Tiếp nhận và làm thủ tục nhận buồng cho khách đoàn đúng tác phong quy định của khách sạn, nhanh nhẹn và tạo cho khách ấn tượng tốt đẹp

		phiếu massage, giấy biên nhận đặt cọc, hoá đơn, văn phòng phẩm...	ngay lần đầu đến khách sạn.
4	Làm thủ tục nhận buồng cho khách quan trọng.	Quầy lễ tân, máy fax, máy điện thoại, máy cà phê, máy tính, phiếu đăng ký khách sạn, phiếu khai báo tạm trú, phiếu ăn sáng, phiếu đồ uống, phiếu massage, giấy biên nhận đặt cọc, hoá đơn, văn phòng phẩm...	Đón tiếp và làm thủ tục cho khách quan trọng lịch sự, tạo cho khách sự hài lòng trong cách phục vụ và đón tiếp.

2.3. Hướng dẫn chi tiết thực hiện các công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
1. Làm thủ tục nhận buồng cho khách lễ đã đặt buồng trước.	Bước 1: Chào đón khách và gợi ý giúp đỡ. Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu đăng ký khách sạn của khách. Bước 3: Làm thủ tục nhận buồng cho khách. Bước 4: Kiểm tra lại tình trạng buồng đã xếp cho khách. Bước 5: Giao các phiếu dịch vụ miễn phí cho khách Bước 6: Hoàn thiện hồ sơ đăng ký khách sạn.
2. Làm thủ tục nhận buồng cho khách lễ chưa đặt buồng trước	Bước 1: Chào đón khách và gợi ý giúp đỡ Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu thuê buồng của khách Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng buồng Bước 4: Làm thủ tục nhận buồng cho khách Bước 5: Thông báo số buồng, giao chìa khoá buồng và thẻ chìa khoá buồng cho khách Bước 6: Cung cấp cho khách một số thông tin về các dịch vụ của khách sạn. Bước 7: Giới thiệu nhân viên khuôn vác các hành lý

	mang giúp hành lý và đưa khách về buồng Bước 8: Hoàn thiện hồ sơ đăng ký khách sạn.
3. Làm thủ tục nhận buồng cho khách đoàn	Bước 1: Chào đón khách Bước 2: Kiểm tra và xác nhận lại một số thông tin đặt buồng của đoàn với trưởng đoàn hoặc hướng dẫn viên du lịch. Bước 3: Làm thủ tục nhận buồng cho đoàn khách Bước 4: Kiểm tra và hoàn thiện hồ sơ đăng ký khách sạn.
4. Làm thủ tục nhận buồng cho khách quan trọng.	Bước 1: Nhân viên quan hệ khách hàng và nhân viên vận chuyển hành lý đưa khách về buồng. Bước 2: Mượn giấy tờ tùy thân của khách để hoàn thành hồ sơ đăng ký khách sạn. Bước 3: Giao chìa khoá buồng, thẻ chìa khoá và các phiếu dịch vụ miễn phí cho khách. Bước 4: Chào khách, chúc khách nghỉ ngơi vui vẻ. Bước 5: Hoàn thiện hồ sơ đăng ký khách sạn.

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Làm thủ tục nhận buồng cho khách chậm nên khách phải đợi lâu không tạo được cho khách ấn tượng tốt đẹp ban đầu	Kỹ năng nghiệp vụ còn yếu, lơ là trong công việc	Nghiên cứu kỹ các quy trình đón tiếp, luôn trau dồi kỹ năng nghiệp vụ
2	Cập nhật các thông tin của khách vào sổ sách và mẫu biểu thiếu hoặc sai thông tin	Do cẩu thả và thiếu ý thức trong công việc	Kiểm tra, nhắc nhở, uốn nắn. Học hỏi tính cẩn thận nghiêm túc trong quá trình làm việc

3	Giải quyết các tình huống phát sinh trong quá trình làm thủ tục nhận buồng cho khách không sắc sảo và không tạo cho khách sự hài lòng	Kỹ năng nghiệp vụ còn yếu, chưa tạo ra tính đồng đội trong công việc và ý thức học hỏi trong công việc	Tạo cho bản thân tính chuyên nghiệp và yêu nghề. Luôn đặt vị trí của mình vào vị trí của khách
---	---	--	--

III. KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Cho tình huống cụ thể yêu cầu học sinh tiếp nhận và làm các quy trình nhận buồng, cập nhật các thông tin vào sổ sách và mẫu biểu. Giải quyết các tình huống phát sinh trong quá trình làm thủ tục.

Bài 4

XỬ LÝ TÌNH HUỐNG XẢY RA KHI LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG CHO KHÁCH

Mục tiêu:

- *Về kiến thức:* Hiểu được kiến thức thực hành trình tự xử lý các tình huống xảy ra khi làm thủ tục nhận buồng cho khách.
- *Về kỹ năng:* Thực hiện thành thạo các thao tác, kỹ năng về cách giải quyết các tình huống xảy ra khi làm thủ tục nhận buồng cho khách.
- *Về thái độ:* Rèn luyện tác phong làm việc cẩn thận, nhanh nhẹn, nhẫn nại, nghiêm túc khi xử lý các tình huống xảy ra khi làm thủ tục nhận buồng cho khách.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN THỰC HÀNH TRÌNH TỰ XỬ LÝ CÁC TÌNH HUỐNG XẢY RA KHI LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG

1. Phương pháp chung để xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình nhận buồng

- Bình tĩnh nghiên cứu kỹ tình huống xảy ra.
- Nên hết sức kiềm chế, tránh bảo thủ, bực tức hay cáu giận đối với khách.
- Tuyệt đối nhân viên lễ tân không được tranh luận với khách.
- Tìm phương án giải quyết có hiệu quả nhất
- Trường hợp tình huống xảy ra vượt quá quyền hạn giải quyết, nhân viên lễ tân cần nhanh chóng ghi chép lại và báo cho người phụ trách giải quyết.
- Nhân viên lễ tân không nên hứa với khách điều gì vượt quá quyền hạn của mình
- Nếu vấn đề không thể giải quyết nhân viên lễ tân phải báo ngay cho khách, tuyệt đối không để khách quá hy vọng và chờ đợi.

- Nhân viên lễ tân tránh thái độ im lặng, khách cho rằng nhân viên lễ tân không chú ý những điều họ nói và điều đó càng làm khách bức mình hơn.
- Nhân viên lễ tân luôn luôn tỏ ra hết sức thành thật và thiện chí khi giải quyết tình huống.

2. Câu hỏi tình huống xảy ra trong quá trình nhận buồng

*** Tình huống 1**

Khách đã đặt buồng nhưng không có tên trong danh sách khách du lịch đến.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 2**

Khách đặt buồng đến làm thủ tục nhận buồng sớm trước giờ quy định.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 3**

Khách được công ty thanh toán đến sớm hơn thời gian dự định (1 hoặc 2 ngày).

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 4**

Khách đã đặt chỗ trước nhưng khi tới khách sạn loại buồng mà khách đặt đã hết.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 5**

Khách đặt buồng qua hãng lữ hành, khi tới đăng ký chē khách sạn nhỏ, không thuận tiện về giao thông công cộng.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 6**

Khách lẻ đã đặt buồng (không đảm bảo) đến quá muộn, khách sạn đã bán buồng cho khách khác.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 7**

Khách khẳng định công ty thanh toán cho khách nhưng trong thư khẳng định đặt buồng ghi rõ cá nhân thanh toán.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 8**

Khách đặt chỗ qua công ty lữ hành nhưng khi đến khách sạn khách từ chối làm thủ tục vì lý do là khách sạn quá nhỏ, không bề thế.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 9**

Khách đã đặt buồng và thống nhất với khách sạn về giá thuê buồng. Nhưng đến khi làm thủ tục nhận buồng khách yêu cầu giảm giá với lý do khách sạn khác trong khu vực giá rẻ hơn.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 10**

Khách mang theo phiếu thanh toán của công ty du lịch chỉ định đến khách sạn và sau khi kiểm tra không thấy có đặt buồng nào như vậy.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 11**

Trong khi làm thủ tục nhận buồng cho khách phát hiện ra thẻ tín dụng của khách không hợp lệ.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 12**

Khách đến làm thủ tục nhận buồng nhưng vì lý do khách quan buồng của khách bị hỏng chưa kịp sửa chữa nên khách sạn không thể đáp ứng buồng cho ngày khách đến làm thủ tục vì khách sạn đã kín buồng.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 13**

Khách đã đặt buồng ở khách sạn khác nhưng lại đi nhầm sang khách sạn của bạn.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 14**

Khách đến làm thủ tục nhận buồng thông báo cho khách sạn bị thất lạc hành lý trên chuyến bay và đề nghị giúp đỡ

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 15**

Khách đến khách sạn và nói với nhân viên lễ tân được bạn bè giới thiệu và định thuê buồng nhưng khi nhìn thấy khách sạn họ lại từ chối vì cho rằng khách sạn quá nhỏ.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào

*** Tình huống 16**

Khách đã đặt buồng trước và đến làm thủ tục nhận buồng với một chú chó trên tay. Nhưng nội quy của khách sạn cấm mang súc vật vào buồng và các khu dịch vụ của khách sạn

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 17**

Khách nước ngoài đến làm thủ tục nhận buồng nhưng khách bị mất hộ chiếu

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 18**

Khách đến khách sạn nhận buồng vào lúc 21 giờ khách nói khách đi thanh toán tiền buồng qua hãng lữ hành (lễ tân kiểm tra không thấy hãng lữ hành đặt buồng cho khách tại khách sạn) và thậm chí khách không thanh toán tiền taxi từ sân bay về khách sạn vì nói rằng tiền xe đưa đón đã thanh toán với hãng lữ hành.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 19**

Một đoàn khách du lịch đã đặt buồng trước tại khách sạn, đến làm thủ tục nhận buồng nhưng thời gian khách đến làm thủ tục khách sạn chưa đủ số lượng buồng cho đoàn khách.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 20**

Hai vợ chồng đã đặt buồng tại khách sạn nhưng không thông báo là có con nhỏ đi theo. Khi đến làm thủ tục nhận buồng lại đem theo con nhỏ.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?

3. Đáp án các câu hỏi xảy ra trong quá trình làm thủ tục nhận buồng

*** Tình huống 1**

- Tươi cười chào đón khách

- Hỏi khách đã đặt buồng trước chưa.

- Kiểm tra qua danh sách khách dự định đến trong ngày.

(Không thấy có tên khách trong danh sách khách du lịch định đến).

+ Yêu cầu khách đánh vần tên.

+ Hỏi khách mã số đặt buồng.

- + Kiểm tra tên người đặt buồng
- Kiểm tra lại số khách đã đặt buồng nhưng không tới cũng không báo huỷ.
- Kiểm tra tên công ty.
- Nếu không tìm thấy, nhẹ nhàng hỏi khách có đến đúng khách sạn không?
- + Trường hợp khách đến sai khách sạn, thông báo lại với khách và hướng dẫn khách sang khách sạn mà khách đã đặt.
- + Trường hợp khách đến đúng khách sạn.
- * Xin lỗi khách và tiến hành làm thủ tục nhận buồng như số lượng buồng, thời gian lưu trú, đặc điểm yêu cầu về buồng.
- * Nếu khách sạn không đáp ứng được yêu cầu của khách, xin lỗi khách và giới thiệu cho khách sang khách sạn tương đương và hẹn gặp lại khách.
- * Nếu khách sạn đáp ứng được yêu cầu của khách làm thủ tục nhận buồng cho khách. Cảm ơn khách đã lựa chọn khách sạn và chúc khách ở lại vui vẻ.

*** *Tình huống 2***

- Chào đón khách và giúp khách chuyển hành lý vào sảnh.
- Thông báo cho khách biết buồng của khách đã được gửi trong ngày hôm nay.
- Xin lỗi khách và giải thích cho khách biết vì khách đến quá sớm nên chưa thu xếp được buồng cho khách và khách ở trước chưa trả buồng.
- Làm thủ tục nhận buồng trước cho khách (nếu khách đồng ý) và nói với khách xin vui lòng chờ.
- Gợi ý cho khách một số hướng giải quyết.
- + Nếu trong khách sạn còn loại buồng tương đương hỏi ý kiến khách, khách đồng ý thì xếp khách vào buồng đó.
- + Nếu khách không đồng ý, thuyết phục khách.
- * Khách sạn giữ hộ hành lý để khách có thể sử dụng một số các dịch vụ trong khách sạn như sauna massage, bar, karaoke, hoặc làm các việc khác như tham quan, shopping...
- * Khách không đồng ý và khách sạn còn buồng trống (khác loại buồng khách đặt) xếp cho khách ở tạm, khi có buồng khách đặt chuyển cho khách sạn.
- * Nếu khách yêu cầu ở loại buồng cao hơn, đề nghị khách thanh toán tiền chênh lệch giữa hai loại buồng.
- Thuyết phục khách thông cảm, chấp nhận theo cách giải quyết của khách sạn.

- Thông báo cho các bộ phận có liên quan về việc khách đến sớm và đang chờ buồng.

*** *Tình huống 3***

- Chào đón khách và giúp khách đưa hành lý vào sân khách sạn.
- Xác nhận lại việc đặt buồng với khách về thời gian lưu trú của khách, về loại buồng công ty đã đặt cho khách. Các yêu cầu đặc biệt khác và hình thức thanh toán của khách do phía công ty của khách thanh toán.

- Thông báo cho khách biết khách đã đến sớm hơn thời gian mà phía công ty đặt cho khách.

- Yêu cầu khách cho biết công ty hay khách sẽ chịu trách nhiệm thanh toán cho khoảng thời gian ở trước thời gian dự định của khách.

- Nếu phía công ty của khách chịu trách nhiệm thanh toán thì phối hợp với bộ phận buồng xác nhận lại trách nhiệm thanh toán về thời gian ở trước dự định với công ty.

- Mượn giấy tờ tùy thân của khách làm thủ tục cho khách nhận buồng.

- Giao chìa khoá và giới thiệu các dịch vụ trong khách sạn cho khách.

- Cảm ơn khách và chúc khách nghỉ ngơi vui vẻ.

*** *Tình huống 4***

- Chào đón khách.

- Hỏi tên khách và xác định việc đặt buồng với khách.

- Xin lỗi khách và giải thích cho khách rõ về loại buồng mà khách đã đặt ngày hôm nay không còn để khách thông cảm.

- Xin phép khách giới thiệu loại buồng khách mà khách sạn có (loại buồng cao hơn và thấp hơn loại buồng khách đặt) để khách lựa chọn.

+ Thuyết phục khách lựa chọn loại buồng cao hơn (nêu bật các ưu điểm về buồng, các dịch vụ miễn phí, xin ý kiến giám đốc để giảm giá cho khách).

+ Nếu khách đồng ý loại buồng cao hơn, làm thủ tục nhận buồng cho khách. Thông báo với khách khoản tiền chênh lệch giá giữa hai loại buồng.

+ Nếu khách không đồng ý, xin ý kiến giám đốc xếp khách ở buồng cao hơn mà không thu thêm chênh lệch giá và báo lại với khách khi có loại buồng như khách đã đặt, khách sạn sẽ để khách chuyển buồng.

*** Tình huống 5**

- Chào đón khách.
- Thông báo với khách loại buồng khách đặt đã chuẩn bị sẵn sàng đón khách.
- Khi khách chê khách sạn nhỏ, không tiện về giao thông công cộng phải tế nhị, lịch sự nói cho khách biết các ưu điểm của khách sạn.
 - + Giá buồng thấp hơn các khách sạn khác trong vùng.
 - + Diện tích buồng rộng, được trang bị những trang thiết bị hiện đại.
 - + Nằm ở khu vực yên tĩnh, thoáng mát.
 - + Các dịch vụ trong khách sạn rẻ, tiện nghi và đa dạng.
 - + Các món ăn đáp ứng được thị hiếu của khách.
 - + Và các ưu điểm khác.
- Thuyết phục khách ở lại khách sạn và hứa sẽ có các ưu đãi với khách.

*** Tình huống 6**

- Chào đón khách
- Kiểm tra lại việc đặt buồng của khách.
 - Xin lỗi khách về loại buồng khách đặt ngày hôm nay đã không còn, giải thích cho khách rõ về việc đặt buồng không bảo đảm và quy định gửi buồng của khách sạn.
 - Kiểm tra lại tình trạng buồng của khách sạn.
 - Nếu khách sạn còn loại buồng khách yêu cầu thì xếp buồng cho khách và làm thủ tục đăng ký cho khách.
 - + Thuyết phục ở trong loại buồng khác.
 - + Nếu khách không đồng ý, giúp khách chuyển sang khách sạn khác và xin lỗi đã không được phục vụ khách và hẹn khách vào dịp khác.

*** Tình huống 7**

- Chào đón khách.
- Kiểm tra lại thông tin đặt buồng của khách.
 - Thông báo cho khách về buồng của khách đã được gửi cho ngày hôm nay, nhắc lại các thông tin trong thư khẳng định đặt buồng với khách từ phía công ty của khách gửi như loại buồng, yêu cầu về buồng và hình thức thanh toán của khách.
 - Khách thông báo với khách sạn công ty của khách sẽ thanh toán với

khách sạn về số tiền khách lưu trú tại khách sạn.

- Thông báo lại cho khách biết trong thời gian lưu trú tại khách sạn khách sẽ tự thanh toán và chuyển thư khẳng định đặt buồng cho khách kiểm tra.

- Đề nghị và giúp đỡ khách liên lạc với công ty của khách.

- Báo cho bộ phận kinh doanh tiếp thị của khách sạn liên lạc với công ty của khách.

- Nếu sau khi liên lạc từ phía công ty của khách có sự thay đổi, yêu cầu phía công ty của khách fax xác nhận lại cho khách sạn và thông tin lại luôn với khách.

*** *Tình huống 8***

- Chào đón khách khi đến khách sạn.

- Khẳng định lại việc đặt buồng của khách qua công ty lữ hành.

- + Khách chê khách sạn và nhất định không làm thủ tục nhận buồng vì cho rằng khách sạn quá nhỏ không bề thế.

- Lắng nghe ý kiến của khách.

- Thuyết phục khách ở lại khách sạn. .

- + Nêu bật những ưu điểm của khách sạn như sự ấm cúng, khách lưu trú tại khách sạn như đang được sống trong chính ngôi nhà của mình.

- + Khẳng định với khách về chất lượng phục vụ của khách sạn là tốt nhất.

- + Giới thiệu về các dịch vụ của khách sạn cho khách, mời khách đi tham quan buồng ngủ và các khu vực dịch vụ.

- + Khẳng định khách sẽ hài lòng khi ở tại khách sạn.

- + Nếu khách đồng ý: Làm thủ tục nhận buồng cho khách, chúc khách có những giây phút thoải mái trong những ngày lưu trú ở khách sạn.

- * Nếu khách không đồng ý: Thông báo với khách là tiền buồng của đêm đầu tiên khách vẫn phải thanh toán để thuyết phục khách ở lại. Nếu khách không đồng ý thì báo cho công ty lữ hành.

- Thông báo cho các bộ phận trong khách sạn lưu ý chăm sóc khách.

*** *Tình huống 9***

- Chào đón khách.

- Khẳng định lại với khách về việc đặt buồng như loại buồng, giá buồng, hình thức thanh toán.

- Lắng nghe ý kiến của khách về đề nghị giảm giá và chú ý những lý do khách đưa ra.

- Khẳng định ngay với khách là giá thỏa thuận là hợp lý, thậm chí giá khách chấp nhận là giá ưu đãi.

+ Giá mà khách chấp nhận tương ứng với các dịch vụ của khách sạn.

+ Nêu bật được tính ưu việt bằng cách so sánh về vị trí, cơ sở vật chất của khách sạn, tiện nghi, loại hình dịch vụ và chất lượng phục vụ.

+ Những chính sách ưu đãi của khách sạn, các dịch vụ miễn phí của khách sạn dành cho khách.

- Thuyết phục khách giữ nguyên giá cũ.

+ Nếu khách không đồng ý và kiên quyết đòi giảm giá giới thiệu cho khách loại buồng có mức giá thấp hơn.

+ Xin ý kiến giám đốc về việc giảm giá cho khách (đặc biệt đối với khách ở lâu dài và khách quan).

*** *Tình huống 10***

- Chào khách và tìm hiểu nhu cầu của khách.

- Hỏi xem khách đã đặt buồng chưa và khách đặt qua công ty du lịch nào.

- Thu phiếu thanh toán của công ty du lịch và kiểm tra lại phiếu thanh toán.

- Kiểm tra danh sách khách dự định đến trong ngày và số đặt buồng.

- Thông báo cho khách biết không có tên của khách trong danh sách và không có bản đặt buồng nào từ phía công ty du lịch.

- Thông báo cho bộ phận đặt buồng kiểm tra lại trường hợp trên với công ty du lịch (vì có trường hợp khách đặt buồng qua công ty du lịch trước khi khách sạn có sự thay đổi nhưng công ty chưa kịp báo cho khách).

- Sau khi kiểm tra nếu công ty từ chối đặt buồng đó nhân viên lễ tân thuyết phục khách tự thanh toán và nói cho khách biết khi khách trả buồng khách sạn sẽ xác nhận cho khách là đã sử dụng các dịch vụ của khách sạn để khách lấy lại tiền từ công ty du lịch.

- Nếu khách đồng ý tự thanh toán thì làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách như trường hợp khách lẻ chưa đặt buồng trước.

- Nếu khách không đồng ý tự thanh toán mà yêu cầu được thanh toán theo hoá đơn của công ty du lịch thì lễ tân khéo léo từ chối hoặc báo cho người phụ trách giải quyết.

*** Tình huống 11**

- Lịch sự thông báo cho khách biết thẻ tín dụng của khách không hợp lệ.
- Đề nghị khách đổi thẻ khác để làm thủ tục thanh toán.
- + Nếu khách đổi thẻ khác làm thủ tục nhận buồng cho khách bình thường.
- + Nếu khách không còn thẻ khác đề nghị đổi sang hình thức khác.
- + Nếu tình huống khách khẳng định nói thẻ của khách là hợp lệ chuyển cho cấp trên giải quyết.

*** Tình huống 12**

- Chào đón khách.
- Xác nhận lại việc đặt buồng với khách.
- Xin lỗi khách buồng của khách đã đặt vì lý do khách quan buồng đó đã hỏng ngày hôm nay chưa sửa chữa kịp.
- Thông báo với khách về hướng giải quyết của khách sạn.
- + Chuyển khách sang khách sạn khác trong một đêm, khách sạn cho xe đưa khách sang khách sạn khác và tất cả phí vận chuyển do khách sạn chịu và hứa với khách thời gian cụ thể ngày mai sẽ đón khách và thực hiện theo yêu cầu của khách.
- + Nếu khách đồng ý, chuyển khách sang khách sạn khác.
- + Nếu khách không đồng ý: Hỏi ý kiến xem khách muốn ở khách sạn nào để liên hệ đặt buồng và chuyển khách tới.
- Cảm ơn khách đã thông cảm cho khách sạn.
- Xin lỗi khách một lần nữa và hứa lần sau sẽ không để xảy ra như vậy.

*** Tình huống 13**

- Chào đón khách.
- Kiểm tra tình trạng đặt buồng của khách.
- Kiểm tra tên của khách qua danh sách khách dự định đến trong ngày và thông báo với khách không tìm thấy tên khách và hỏi khách xem có đến nhầm khách sạn không.
- + Nếu là khách mua tour qua công ty lữ hành: thông báo cho phía công ty biết về việc khách đến nhầm khách sạn, giới thiệu và gợi ý công ty để khách ở lại khách sạn mình. Sau đó tùy theo quyết định của hãng.

+ Nếu công ty lữ hành đồng ý thông báo lại cho khách và làm thủ tục nhận buồng cho khách.

* Nếu công ty lữ hành không đồng ý, thông báo cho khách về việc nhầm lẫn và cách giải quyết của hãng lữ hành, tranh thủ giới thiệu về khách sạn mình (đưa card và tập gấp của khách sạn cho khách), hẹn dịp khác được đón khách, giúp khách chuyển hành lý ra xe.

+ Nếu là khách đi lẻ

Thông báo với khách sạn về việc khách đến nhầm khách sạn.

+ Hỏi khách về việc đặt buồng tại khách sạn kia.

+ Gợi ý và giới thiệu cho khách ở lại khách sạn mình.

* Nếu khách đồng ý: làm thủ tục nhận buồng cho khách, nhắc khách lại nhân viên lễ tân hủy đặt buồng cho khách sạn kia, cảm ơn khách đã lựa chọn khách sạn mình.

* Nếu khách không đồng ý: chỉ dẫn và giúp khách hành lý và phương tiện chuyển sang khách sạn kia, đưa card và tập gấp của khách sạn hẹn dịp được đón khách, chào tạm biệt và chúc khách may mắn.

*** *Tình huống 14***

- Chào đón khách.

- Xác nhận lại việc đặt buồng với khách.

- Tổ ý thông cảm với khách về việc khách bị thất lạc hành lý, trấn an khách và nhiệt tình giúp đỡ khách.

+ Hỏi khách và ghi lại những thông tin về chuyến bay và hành lý (phiếu gửi hành lý của khách)

+ Hãng hàng không

+ Số phiếu chuyển bay

+ Thời gian và địa điểm xuất phát và điểm đến

+ Số lượng và chủng loại, đặc điểm hành lý bị thất lạc

+ Số phiếu gửi tờ khai hành lý

+ Liên hệ với những địa chỉ cần thiết để hỏi thông tin về hành lý của khách, ghi lại và thông báo cho khách

+ Giúp khách về thủ tục nhận lại hành lý

*** Tình huống 15**

- Chào đón khách
- Tìm hiểu nhu cầu của khách
- Cảm ơn khách, đã đến khách sạn
- Giới thiệu cho khách về khách sạn
- + Về các loại buồng mà khách sạn có, giá cả từng loại buồng và những ưu điểm về buồng, các chính sách ưu đãi.
- + Các dịch vụ có trong khách sạn.
- + Vị trí của khách sạn, sự thuận tiện về giao thông, không khí.
- + Thuyết phục khách những ưu thế của khách sạn nhỏ như không khí gia đình, sự phục vụ tận tình chu đáo.
- + Đưa khách đi tham quan khách sạn, các loại buồng và dịch vụ khách sạn
- Thuyết phục khách lưu trú tại khách sạn.

*** Tình huống 16**

- Chào đón khách khi đến khách sạn.
- Xác định và thông báo cho khách buồng của khách đã được chuẩn bị sẵn.
- Làm thủ tục nhận buồng cho khách và hỏi khách về chú chó (khách muốn mang chó vào buồng).
- + Tế nhị nhắc khách về nội quy của khách sạn không cho phép mang súc vật vào buồng và những khu dịch vụ của khách sạn để không ảnh hưởng đến khách khác.
- + Gợi ý với khách: khách sạn sẽ thu xếp một chỗ nhỏ cho chú chó của khách trong khách sạn.
- + Ghi lại trường hợp đặc biệt trên và thông báo cho các bộ phận có liên quan trong khách sạn.
- Nếu khách không đồng ý với hướng giải quyết nêu trên của khách sạn thì xin lỗi khách, tế nhị từ chối không thể làm thủ tục nhận buồng cho khách được.

*** Tình huống 17**

- Chào đón khách.
- Tìm hiểu nhu cầu của khách.
- Giới thiệu các loại buồng cho khách lựa chọn.
- Mượn giấy tờ tùy thân của khách (khách nói bị mất hộ chiếu).

+ Hỏi thăm khách về việc mất hộ chiếu (thời gian, địa điểm mất, lý do mất, đã khai báo với cơ quan công an chưa, đại sứ quán chưa? có giấy chứng nhận mất hộ chiếu không?)

Nếu khách chưa làm các việc khai báo trên phải thông báo cho khách khai báo với cục quản lý xuất nhập cảnh và đại sứ quán của khách

+ Hỏi khách xem khách còn loại giấy tờ nào khác có ảnh không.

Nếu khách có giấy tờ khác làm thủ tục nhận buồng cho khách.

Nếu khách không có yêu cầu khách làm thủ tục bảo lãnh từ phía bạn bè, công ty đón tiếp khách hay đại sứ quán.

- Làm thủ tục nhận buồng cho khách.

- An cư khách bình tĩnh, có thể hộ chiếu của khách sẽ được tìm lại.

*** *Tình huống 18***

- Chào đón khách.

- Tìm hiểu nhu cầu của khách.

- Trấn an khách để khách bình tĩnh chờ khách sạn giải quyết.

- Đề nghị lái xe taxi vui lòng chờ.

- Đề nghị khách đưa voucher mà khách đã mua của hãng lữ hành để kiểm tra.

+ Tên hãng lữ hành mà khách đã mua tour.

+ Tên địa chỉ khách sạn.

+ Các dịch vụ

Buồng: Loại buồng, thời gian lưu trú, giá buồng.

Phương tiện đưa đón.

Các yêu cầu khác.

(Sau khi kiểm tra thấy đúng là của khách sạn và hãng lữ hành thường xuyên đặt buồng tại khách sạn).

- Khẳng định với khách là khách đã đến đúng khách sạn ghi trong voucher và thông báo với khách là hãng lữ hành chưa đặt buồng cho khách tại khách sạn.

- Đề nghị khách chờ để lễ tân kiểm tra lại với hãng lữ hành (không liên lạc được).

- Đề xuất phương án giải quyết cùng khách.

+ Về vấn đề thanh toán tiền taxi.

* Đề nghị khách thanh toán tiền taxi, ngày mai khách sạn sẽ liên lạc với hãng lữ hành để thanh toán lại cho khách.

* Nếu khách từ chối, khách sạn trả tiền taxi hộ khách, nhưng ngày mai khách cùng khách sạn liên lạc với hãng lữ hành để nghị thanh toán lại cho khách sạn.

Nếu hãng từ chối thanh toán thì khách phải hoàn trả lại tiền taxi cho khách sạn và nhận lại hoá đơn về thanh toán cho hãng lữ hành phát hành thẻ sau.

+ Vấn đề làm thủ tục nhận buồng.

- Khách sạn sẽ làm thủ tục cho khách và cung cấp cho khách loại buồng, các dịch vụ ghi trong voucher, nhưng ngày mai khách sạn sẽ liên lạc với hãng lữ hành để kiểm tra lại.

Nếu hãng lữ hành từ chối không thanh toán cho khách (vì lý do nào đó) thì khách phải thanh toán cho khách sạn và nhận lại hoá đơn để thanh toán lại với hãng lữ hành sau.

- Làm thủ tục cho khách nhận buồng.

- Tiễn khách lên buồng và xin lỗi khách về những trục trặc nhỏ ban đầu. Hy vọng rằng khách sẽ hài lòng khi ở lại khách sạn.

- Trả tiền taxi và thông báo cho các bộ phận phối hợp phục vụ khách.

*** *Tình huống 19***

- Chào đón khách và giúp khách hành lý.

- Xác nhận lại việc đặt buồng với đoàn khách.

- Xin lỗi khách và thông báo cho khách vì số lượng của đoàn đã đặt chưa đủ số lượng vì các phòng khác chưa trả buồng.

- Xin phép đoàn khách ngồi đợi và mời nước đoàn khách.

- Hỏi ý kiến trưởng đoàn làm thủ tục nhận buồng trước cho đoàn và xếp một số khách vào những buồng trống.

+ Những khách còn lại gợi ý cho khách đi tham quan hoặc sử dụng các dịch vụ của khách sạn.

+ Nếu đoàn không đồng ý xếp tạm khách vào những loại buồng khác và thông báo lại khi có buồng đúng yêu cầu của đoàn.

+ Cảm ơn đoàn khách và hứa lần sau sẽ không có tình trạng này xảy ra.

*** Tình huống 20**

- Chào đón khách.
- Hỏi tên của khách và tìm hồ sơ khách hàng.
- Khẳng định với khách buồng của khách đặt đã được chuẩn bị sẵn sàng.
- Gợi ý cho khách thuê loại buồng khác.
 - + Nếu khách sạn có loại buồng có 2 phòng ngủ gợi ý cho khách để khách rõ có phòng ngủ riêng cho bố mẹ và con.
 - + Nếu khách sạn không có loại buồng trên, gợi ý khách kê thêm giường cho con vào phòng để tiện cho việc bố mẹ chăm sóc.
 - + Hoặc giới thiệu cho khách thuê 2 buồng cạnh nhau hoặc đối diện nhau.
- Gợi ý cho khách biết khách sạn sẽ bố trí dịch vụ trông trẻ giúp khách.
- Giới thiệu các trang thiết bị trong buồng và hỏi xem khách có nhu cầu thêm gì không?:
 - Làm thủ tục nhận buồng cho khách.
 - Chúc khách nghỉ ngơi vui vẻ.

II. THỰC HÀNH XỬ LÝ TÌNH HUỐNG XẢY RA TRONG QUÁ TRÌNH LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG CHO KHÁCH.

1. Điều kiện thực hiện

1.1. Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân

1.2. Thiết bị dụng cụ: Quầy lễ tân, điện thoại, máy vi tính...

1.3. Thời gian

2. Trình tự thực hiện.

2.1. Nghiên cứu các tình huống

2.2. Trình tự tiến hành.

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Diện mạo cá nhân	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân.	- Vệ sinh cá nhân sạch sẽ theo đúng quy định. - Tóc, mặt và tay sạch sẽ gọn gàng.

			- Đồng phục gọn gàng đúng quy định.
2	Khu vực làm việc	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy điện thoại, máy fax, máy vi tính, giá để tài liệu...	- Trang thiết bị đầy đủ hoạt động tốt - Mẫu biểu và dụng cụ văn phòng phẩm đầy đủ và được để đúng nơi quy định. - Khu vực đại sảnh vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp gọn gàng tạo tính thẩm mỹ - Quầy lễ tân vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp các trang thiết bị khoa học, trang trí có tính thẩm mỹ tạo được ấn tượng cho khách.
3	Tư thế tác phong	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, đồng phục.	- Đồng phục gọn gàng đúng quy định của khách sạn. - Tư thế tác phong đứng thẳng, dáng hoàng, tự tin, chủ động chào đón khách.
4	Nghiên cứu các tình huống.	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân	- Đọc kỹ các tình huống dưới lớp, đưa ra đáp án. - Thảo luận nhóm để tìm ra cách xử lý tối ưu.
5	Thực hành xử lý tình huống.	- Phòng thực hành lễ tân, điện thoại, máy vi tính...	- Căn cứ vào cách xử lý của các nhóm cả lớp thảo luận. - Các nhóm căn cứ vào các tình huống đã giải quyết đóng vai nhân viên lễ tân, đóng vai khách tập xử lý các tình huống. - Bình tĩnh, tự tin xử lý các tình huống do khách đề ra trong quá trình nhận đặt buồng cho khách.

			- Xử lý các tình huống nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ
--	--	--	--

2.3. Hướng dẫn chi tiết thực hiện các công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
Thực hành xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình làm thủ tục nhận buồng cho khách.	- Bình tĩnh nghiên cứu kỹ tình huống xảy ra - Nên hết sức kiềm chế, tránh bảo thủ, bực tức hay cáu giận đối với khách. - Tuyệt đối nhân viên lễ tân không được tranh luận với khách. - Tìm phương án giải quyết có hiệu quả nhất - Trường hợp tình huống xảy ra vượt quá quyền hạn giải quyết, nhân viên lễ tân cần nhanh chóng ghi chép lại và báo cho người phụ trách giải quyết. - Nhân viên lễ tân không nên hứa với khách điều gì vượt quá quyền hạn của mình. - Nếu vấn đề không thể giải quyết nhân viên lễ tân phải báo ngay cho khách, tuyệt đối không để khách quá hy vọng và chờ đợi. - Nhân viên lễ tân tránh thái độ im lặng, khách cho rằng nhân viên lễ tân không chú ý những điều họ nói và điều đó càng làm khách bực mình hơn. - Nhân viên lễ tân luôn luôn tỏ ra hết sức thành thật và thiện chí khi giải quyết tình huống.

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Xử lý tình huống khi nhận đặt buồng cho khách chưa	Chưa nghiên cứu kỹ tình huống xảy ra trong quá trình làm	Nghiên cứu kỹ các tình huống xảy ra trong quá trình làm thủ tục nhận

	chính xác	thủ tục nhận buồng cho các đối tượng khách. Chưa bình tĩnh, tự tin khi xử lý tình huống.	buồng cho các đối tượng khách, thảo luận để xử lý các tình huống.
--	-----------	--	---

Câu hỏi và bài tập

I. THỰC HÀNH NHẬN BIẾT CÁC THÔNG TIN VÀ NHẬP CÁC THÔNG TIN VÀO SỔ VÀ TỜ RƠI.

1. Anh (chị) hãy cập nhật các thông tin sau vào phiếu khai báo tạm trú và sổ đăng ký tạm trú

Mr: Peter Cesh

Quốc tịch: Anh

Ngày sinh: 04/12/1947

Số hộ chiếu: 900475142

Thị thực số: 334/NG/194

Giá trị: 30/12/2005

Nhập cảnh ngày: 12/8/2005

Qua cửa khẩu: Nội Bài

2. Anh (chị) hãy cập nhật các thông tin sau vào phiếu khai báo tạm trú và sổ đăng ký tạm trú cho đoàn khách của công ty Viettravel

- Lý Thanh Hoa

Năm sinh: 1978

Hộ khẩu: Hà Nội

Số CMND: 0126274689 (ngày cấp 30/3/93)

- Bạch Việt Hương

Năm sinh: 1963

Hộ khẩu: Yên Bái

Số CMND: 0774584588 (ngày cấp 23/7/87)

- Đỗ Anh Tuấn

Năm sinh: 1973

Hộ khẩu: Quận Bình Thạnh - Thành phố HCM

Số CMND: 0127561380 (ngày cấp 26/11/90)

- Mai Xuân Trường

Năm sinh: 1972

Hộ khẩu: Hà Tây

Số CMND: 0151234669 (ngày cấp 2/5/89)

- Nguyễn Thị Mai Lan

Năm sinh: 1945

Hộ khẩu: Nam Định

Số CMND: 0178979349 (ngày cấp 23/5/70)

3. Anh (chị) hãy làm thủ tục đăng ký cho đoàn khách Nhật Bản do đại sứ quán Nhật Bản đón tiếp. Thời gian lưu trú từ ngày 01/2 - 15/2

- Mr. Sumi koto

Ngày sinh: 1/4/1971

Số hộ chiếu: 70056662

Số thị thực: 537/NB/62 (Thời hạn: 01/12/05)

Số phiếu XNC: 374 - Ngày nhập cảnh 01/2/2005

2- Mr. Joka tamasi

Ngày sinh: 31/1/1963

Số hộ chiếu: 70063517

Số thị thực: 538/NB/62 (Thời hạn: 12/11/2005)

Số phiếu XNC: 375 - Ngày nhập cảnh: 01/2/2005

- Ms. Osika tama

Ngày sinh: 18/2/1960

Số hộ chiếu: 70012555

Số thị thực: 539/NB/62 (Thời hạn 14/12/2005)

Số phiếu XNC: 376 - Ngày nhập cảnh 1/2/2005

- Ms. sumiko miki

Ngày sinh: 7/1/1979

Số HC: 70054621

Số thị thực: 540/NB/62 (Thời hạn: 1/1/2006)

Số phiếu XNC: 377 - Ngày nhập cảnh: 1/2/2005

II. THỰC HÀNH CÁC THAO TÁC PHỤC VỤ HÀNH LÝ CHO KHÁCH TỚI KHÁCH SẠN

- 1- Thực hành các thao tác phục vụ cho khách lẻ tới khách sạn
- 2- Thực hành các thao tác phục vụ cho khách đoàn tới khách sạn

III. THỰC HÀNH LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG CHO CÁC ĐỐI TƯỢNG KHÁCH

- 1- Làm thủ tục nhận buồng cho khách lẻ đã đặt buồng trước.
- 2- Làm thủ tục nhận buồng cho khách lẻ chưa đặt buồng trước
- 3- Làm thủ tục nhận buồng cho khách đoàn
- 4- Làm thủ tục nhận buồng cho khách quan trọng.

IV. THỰC HÀNH XỬ LÝ CÁC TÌNH HUỐNG XẢY RA KHI LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG CHO KHÁCH

1- Tình huống 1

Ông Lê Văn Nam - Giám đốc Công ty lữ hành Sunsine đã đặt một buồng đơn đặc biệt giá 300.000đ/1 đêm từ ngày 11/3 - 18/3. Hãy làm thủ tục nhận buồng cho ông Nam.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

2- Tình huống 2

Khách đã đặt chỗ trước, nhưng khi tới khách sạn loại buồng mà khách đặt đã hết. Khách sạn chỉ còn loại buồng thấp hơn.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

3- Tình huống 3

Khách đã đặt chỗ trước (Qua một công ty lữ hành) nhưng khi đến khách sạn khách từ chối vì cho rằng khách sạn có vị trí không thuận lợi với họ rằng hãng lữ hành đã lừa họ.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

4- Tình huống 4

Hôm nay Khách sạn đã nhận kín buồng, khách đã đặt trước chỗ cho 5 đêm đến làm thủ tục nhận buồng. Vì một lý do khách quan nào đó (ví dụ: buồng hỏng) không còn buồng cho khách đêm nay, từ đêm mai sẽ có buồng theo yêu cầu của khách.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

5- Tình huống 5

Một đoàn khách du lịch đi tour qua một công ty lữ hành đã đặt trước 10 buồng tại khách sạn vào một ngày xác định. Đến ngày đó khi đoàn tới khách sạn chỉ còn 9 buồng dành cho đoàn.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

6- Tình huống 6

Khách đi tour qua công ty lữ hành sau khi làm thủ tục nhận buồng và lên nhận buồng khách chê buồng không vệ sinh và từ chối không ở khách sạn

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

7- Tình huống 7

Khách đã đặt một buồng đôi (buồng 2 giường) nhưng khi đến nhận buồng thì khách lại gồm 3 người. Khách sạn còn buồng trống nhưng khách dứt khoát không chấp nhận để nghị của lễ tân thuê thêm một buồng vì cho rằng chỉ cần một buồng là đủ

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

8- Tình huống 8

Đoàn 20 khách Nhật Bản của hãng lữ hành đến khách sạn làm thủ tục nhận buồng.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

9- Tình huống 9

Đã quá 12 giờ trưa đoàn khách du lịch đã đặt buồng trước đến làm thủ tục nhận buồng. Khách sạn chưa đủ số buồng cho đoàn như đã đặt trước vì một số khách ở các buồng đi ra ngoài chưa trả buồng

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

10- Tình huống 10

Một gia đình hai vợ chồng và ba đứa con (từ 6 tuổi đến 15 tuổi) đến thuê buồng.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

Chương 5

PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ

Bài 1

DỊCH VỤ PHỤC VỤ BƯU ĐIỆN

Mục tiêu

- *Về kiến thức:* Hiểu được kiến thức về phục vụ dịch vụ bưu điện trong khách sạn
- *Về kỹ năng:* Thực hiện thành thạo các thao tác cơ bản khi phục vụ dịch vụ bưu điện cho khách hàng theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
- *Về thái độ:* Rèn luyện tác phong làm việc cẩn thận, nhanh nhẹn, nghiêm túc khi sử dụng điện thoại, rèn luyện khả năng giao tiếp bình tĩnh, tự tin khi sử dụng điện thoại.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN VỀ DỊCH VỤ PHỤC VỤ BƯU ĐIỆN

1. Quy trình phục vụ điện thoại

Trong thời gian lưu trú tại khách sạn, khách thường sử dụng dịch vụ điện thoại của khách sạn rất nhiều. Do vậy dịch vụ điện thoại trong khách sạn đóng vai trò rất quan trọng trong việc phục vụ khách trong thời gian lưu trú. Để đáp ứng nhu cầu về dịch vụ điện thoại cho khách, nhân viên lễ tân phải sử dụng điện thoại có hiệu quả, có trình độ ngoại ngữ thành thạo để giao tiếp với khách, có chất giọng ngọt ngào, ấm áp, truyền cảm với phong cách tự tin chuyên nghiệp.

Hiện nay các khách sạn không còn sử dụng đồng hồ để theo dõi cước phí gọi điện thoại từ buồng của khách. Máy vi tính của các khách sạn nối với hệ thống tổng đài của khách sạn có thể tự động tính cước cuộc gọi vào tài khoản của

khách cùng với các thông tin như nơi gọi, thời gian gọi, số điện thoại khách gọi đi, giá cước của khách sạn v.v...

Trong khách sạn, điện thoại được sử dụng để phục vụ khách trong việc: phục vụ khách gọi điện thoại ra ngoài, nhận cuộc gọi từ ngoài khách sạn cho khách, báo thức khách v.v...

Những yêu cầu chung khi nhân viên lễ tân phục vụ dịch vụ bưu điện cho khách bao gồm;

- Tươi cười trước khi nhắc máy điện thoại.
- Có giọng nói ấm áp, truyền cảm rõ ràng.
- Trả lời điện thoại ngay sau hồi chuông quy định.
- Hỏi rõ khách gọi đến số buồng và tên khách cần chuyển điện thoại.
- Không được cung cấp cho khách gọi đến số buồng hoặc những thông tin cá nhân của khách khi chưa có sự đồng ý của khách.
- Luôn có giấy bút để ghi chép thông tin cần thiết.
- Không để khách gọi điện thoại chờ lâu.
- Phải luôn tỏ ra lịch sự, nhã nhặn và kiên nhẫn đối với khách.
- Chờ cho người gọi điện thoại nói hết, không được ngắt lời khi người gọi đang nói.

- Chờ khách gọi đặt ống nghe điện thoại trước.

*** Quy trình phục vụ điện thoại khi có người ngoài gọi điện cho khách**

- *Bước 1:* Tươi cười nhắc máy chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ khách.

- *Bước 2:* Lịch sự hỏi tên khách cần gặp, số buồng khách cần gặp, hỏi tên, địa chỉ của khách gọi.

- *Bước 3:* Thông báo cho khách được gọi về khách gọi, nếu khách được gọi đồng ý thì nối máy cho khách.

- *Bước 4:* Kết thúc công việc.

*** Một số trường hợp xảy ra khi nhận điện thoại khách gọi.**

- Trường hợp khách đang ở trên buồng.

- + Lịch sự hỏi tên khách gọi và yêu cầu chờ.

- + Thông báo cho khách được gọi về khách gọi.

- +Thực hiện nối máy cho khách.

- Trường hợp khách có ở trong buồng nhưng khách không muốn trả lời điện thoại.

+ Lịch sự thông báo cho khách gọi biết là khách không có trong buồng.

+ Nhận nhắn tin nếu khách yêu cầu.

- Trường hợp khách không có trong buồng nhưng khách ở trong khu vực dịch vụ của khách sạn.

+ Lịch sự thông báo cho khách gọi biết khách không có trong buồng nhưng chưa ra khỏi khu vực của khách sạn.

+ Hỏi khách gọi cần tìm khách không.

+ Nếu khách gọi cần tìm phải bảo người gọi chờ và lập tức báo nhân viên vận chuyển hành lý tìm khách ngay.

+ Nếu khách gọi điện không cần tìm lễ tân có thể nhận tin nhắn nếu khách yêu cầu.

- Trường hợp khách đã ra khỏi khách sạn.

+ Lịch sự thông báo cho khách gọi là khách đã ra khỏi khách sạn.

+ Hỏi xem khách có muốn nhắn gì không.

+ Nhận nhắn tin khi khách yêu cầu.

- Trường hợp khách đã đặt buồng nhưng chưa đến khách sạn.

+ Lịch sự thông báo cho khách gọi là khách họ cần tìm chưa đến khách sạn.

+ Nhận nhắn tin nếu khách yêu cầu.

+ Chuyển tin nhắn khi khách đến đăng ký nhận buồng.

- Cách thức thực hiện nhận nhắn tin cho khách.

+ Hỏi các thông tin của khách cần gọi như: tên, số buồng và các thông tin khác.

+ Hỏi các thông tin của khách gọi: tên, địa chỉ cơ quan, số điện thoại liên hệ

+ Hỏi nội dung tin nhắn.

+ Lập phiếu nhắn tin.

+ Nhanh chóng chuyển phiếu tin nhắn cho khách.

Biểu 5.1: Phiếu nhận tin nhắn

MESSAGE FORM		
PHIẾU NHẬN TIN NHẮN		
Guest Name Tên khách:		
Room Number buồng số:		
WHILE YOU WERE OUT		
TRONG LÚC ÔNG (BÀ) RA NGOÀI		
Mr / Ms Ông (bà):		
Address Địa chỉ:		
Phone Number Số điện thoại:		
Telephoned gọi đến ☐	Want to see you Muốn gặp ông (bà) ☐	
Will call again Sẽ gọi lại ☐	Urgent Khẩn cấp ☐	
Message Nhắn lại:		
Date Ngày:	Time Giờ:	Taken by Người nhận:

** Bài hội thoại giao tiếp giữa nhân viên lễ tân và khách ở ngoài gọi điện vào cho khách ở trong khách sạn trong trường hợp khách có ở trong buồng. (Ví dụ: Chị Phạm Thị Hoa đang lưu trú tại buồng 205 từ ngày 10/07/2005 đến ngày 15/07/2005, ngày 12/07/2005 anh Lê Văn Hoà gọi điện thoại muốn gặp chị Hoa)*

R: Khách sạn thương mại du lịch xin nghe, tôi có thể giúp gì cho quý khách không ạ?

K: Chào cô, tôi muốn gặp chị Hoa ở phòng 205.

R: Dạ thưa anh, xin anh cho biết quý danh của anh?

K: Tôi là Lê Văn Hoà.

R: Dạ thưa anh, xin mời anh đợi em một giây lát.

Lễ tân nhìn vào ô để chìa khoá để xác định xem khách có gửi chìa khoá buồng hay không, trường hợp này chị Hoa không gửi chìa khoá có nghĩa là chị Hoa đang ở trong buồng, nhân viên lễ tân liên hệ với chị Hoa và nói máy cho khách.

Nhân viên lễ tân gọi điện đến buồng của chị Hoa và thông báo cho chị Hoa biết là có anh Hoà gọi điện muốn gặp chị, nếu chị Hoà đồng ý nghe điện thoại nhân viên lễ tân phải nhanh chóng nối máy cho khách.

Dạ thưa chị Hoa anh Lê Văn Hoà gọi điện thoại muốn gặp chị, vậy chị có nói chuyện với anh Hoà không ạ?

Chị Hoa: Ừ, em nối máy cho chị ngay nhé.

R: Vâng, em sẽ nối máy ngay cho chị.

Lưu ý: Nhân viên lễ tân không được nghe trộm các cuộc đàm thoại của khách thông qua điện thoại.

*** Bài hội thoại giao tiếp giữa nhân viên lễ tân và khách ở ngoài gọi điện vào cho khách ở trong khách sạn trong trường hợp khách có ở trong buồng nhưng không muốn trả lời điện thoại. (Ví dụ: Chị Phạm Thị Hoa đang lưu trú tại buồng 205 từ ngày 10/07/2005 đến ngày 15/07/2005, ngày 12/07/2005 anh Lê Văn Hoà gọi điện thoại muốn gặp chị Hoa)**

R: Khách sạn Thương mại du lịch xin nghe, tôi có thể giúp gì cho quý khách không ạ?

K: Chào cô, tôi muốn gặp chị Hoa ở phòng 205.

R: Dạ thưa anh, xin anh chờ em một chút. Thưa anh chị Hoa đã gửi chìa khoá và đi ra ngoài, vậy anh có nhắn lại gì cho chị Hoa không ạ?

K: Cảm ơn em, anh không nhắn lại gì, có gì anh sẽ gọi lại sau.

R: Dạ vâng, xin chào anh.

K: Chào em.

*** Bài hội thoại giao tiếp giữa nhân viên lễ tân và khách ở ngoài gọi điện vào cho khách ở trong khách sạn trong trường hợp khách không có ở trong buồng khách nhưng vẫn ở trong khu vực khách sạn. (Ví dụ: Chị Phạm Thị Hoa đang lưu trú tại buồng 205 từ ngày 10/07/2005 đến ngày 15/07/2005, 10h ngày 12/07/2005 anh Lê Văn Hoà gọi điện thoại muốn gặp chị Hoa nhưng chị Hoa không có ở trong buồng, chị đang ở trong khu vực dịch vụ của khách sạn, anh Hoà nhắn lại cho chị Hoa là gọi điện ngay cho anh Hoà theo số điện thoại 0912.233.399)**

R: Khách sạn Thương mại du lịch xin nghe, tôi có thể giúp gì cho quý khách không ạ?

K: Chào em, anh muốn gặp chị Hoa ở phòng 205.

R: Dạ thưa anh chị Hoa hiện tại không có ở trên buồng, chị Hoa đang tham gia dịch vụ nào đó của khách sạn, anh có cần chúng em tìm chị Hoa để đàm thoại với anh không ạ.

K: Cảm ơn em, thôi chút nữa anh sẽ gọi điện lại.

R: Dạ thưa anh anh có nhắn lại cho chị Hoa không ạ?

K: Thế thì tốt, em ghi tin nhắn hộ anh: Chị Hoa gọi điện thoại ngay cho anh Lê Văn Hoà theo số điện thoại: 0912.233.399.

R: Dạ vâng thưa anh, xin anh cho phép em nhắc lại nội dung tin nhắn của anh: Chị Hoa gọi điện thoại ngay cho anh Lê Văn Hoà theo số điện thoại: 0912.233.399 có phải không ạ.

K: Đúng rồi đấy, cảm ơn em, chào em.

R: Dạ vâng chào anh.

MESSAGE FORM
PHIẾU NHẬN TIN NHẮN

Guest Name Tên khách: **Phạm Thị Hoa**

Room Number buồng số: **205**

WHILE YOU WERE OUT
TRONG LÚC ÔNG (BÀ) RA NGOÀI

Mr / Ms Ông (bà): **Lê Văn Hoà**

Address Địa chỉ:

Phone Number Số điện thoại: **0912.233.399**

Telephoned gọi đến ☒ **Want to see you** Muốn gặp ông (bà) ☒

Will call again Sẽ gọi lại ☐ **Urgent** Khẩn cấp ☐

Message Nhắn lại: **Chị Hoa gọi điện thoại ngay cho anh Lê Văn Hoà theo số điện thoại: 0912.233.399.**

Date Ngày: **12/07/2005** **Time** Giờ: **10h** **Taken by** Người nhận: **Lê Thị Thuý**

** Bài hội thoại giao tiếp giữa nhân viên lễ tân và khách ở ngoài gọi điện vào cho khách ở trong khách sạn nhưng khách đã ra khỏi khách sạn.*

(Ví dụ: Chị Phạm Thị Hoa đang lưu trú tại buồng 205 từ ngày 10/07/2005

đến ngày 15/07/2005, 9h ngày 12/07/2005 anh Lê Văn Hoà địa chỉ 20 phố Hàng Bông gọi điện thoại muốn gặp chị Hoa nhưng chị Hoa đã gửi chìa khoá và đã ra khỏi khách sạn, anh Hoà nhắn lại cho chị Hoa hẹn gặp chị Hoa lúc 15h chiều ngày 12/07/2005 tại quán Cafe 36 phố Nguyễn Hữu Huân)

R: Khách sạn Thương mại du lịch xin nghe, tôi có thể giúp gì cho quý khách không ạ?

K: Chào em, anh muốn gặp chị Hoa ở phòng 205.

R: Dạ thưa anh chị Hoa đã gửi chìa khoá và đi ra ngoài khách sạn rồi ạ, thưa anh, anh có nhắn lại cho chị Hoa không ạ?

K: Thế thì tốt, em ghi tin nhắn hộ anh: Khi nào chị Hoa về em nhắn hộ anh là anh Lê Văn Hoà hẹn gặp chị lúc 15h chiều ngày 12/07/2005 tại quán Cafe 36 phố Nguyễn Hữu Huân.

R: Dạ vâng thưa anh, xin anh cho phép em nhắc lại nội dung tin nhắn của anh: Khi nào chị Hoa về em nhắn hộ anh là anh Lê Văn Hoà hẹn gặp chị lúc 15h chiều ngày 12/07/2005 tại quán Cafe 36 phố Nguyễn Hữu Huân.

K: Đúng rồi đấy, cảm ơn em, chào em.

R: Dạ vâng, chào anh.

MESSAGE FORM

PHIẾU NHẬN TIN NHẮN

Guest Name Tên khách: **Phạm Thị Hoa**

Room Number buồng số: 205

WHILE YOU WERE OUT

TRONG LÚC ÔNG (BÀ) RA NGOÀI

Mr / Ms Ông (bà): **Lê Văn Hoà**

Address Địa chỉ: 20 phố Hàng Bông

Phone Number Số điện thoại:

Telephoned gọi đến ☐ **Want to see you** Muốn gặp ông (bà) ☐

Will call again Sẽ gọi lại ☐ **Urgent** Khẩn cấp ☐

Message Nhắn lại: *Anh Lê Văn Hoà hẹn gặp chị lúc 15h chiều ngày 12/07/2005 tại quán Cafe 36 phố Nguyễn Hữu Huân.*

Date Ngày: 12/07/2005 **Time** Giờ: 9h **Taken by** Người nhận: Lê Thị Thuý

** Bài hội thoại giao tiếp giữa nhân viên lễ tân và khách ở ngoài gọi điện vào cho khách trong trường hợp khách đã đặt buồng nhưng chưa đăng ký khách sạn*

(Ví dụ: Chị Phạm Thị Hoa đặt buồng ngày 05/07/2005 và sẽ đến ở buồng 205 từ ngày 10/07/2005 đến ngày 15/07/2005. Nhưng đến ngày 08/07/2005 chị Hoa gọi điện thoại đổi ngày đăng ký từ ngày 12/07/2005 đến ngày 17/07/2005, 14h ngày 11/07/2005 anh Lê Văn Hoà gọi điện thoại muốn gặp chị Hoa nhưng chị Hoa chưa đăng ký khách sạn, anh Hoà nhắn lại khi nào chị Hoa đến khách sạn gọi điện ngay cho anh Hoà theo số máy: 0912.233.399)

R: Khách sạn Thương mại du lịch xin nghe, tôi có thể giúp gì cho quý khách không ạ?

K: Chào em, anh muốn gặp chị Hoa.

R: Dạ thưa anh, chị Hoa đã đổi ngày đến đăng ký khách sạn từ ngày 10/07/2005 sang ngày 12/07/2005, ngày mai chị Hoa mới đến khách sạn làm thủ tục đăng ký khách sạn, vậy anh có nhắn lại cho chị Hoa không.

K: Thế thì tốt, em ghi tin nhắn hộ anh: Khi nào chị Hoa đến khách sạn gọi điện ngay cho anh Hoà theo số máy điện thoại: 0912.233.399.

R: Dạ vâng thưa anh, xin anh cho phép em nhắc lại nội dung tin nhắn của anh: Khi nào chị Hoa đến khách sạn gọi điện thoại ngay cho anh Lê Văn Hoà theo số điện thoại: 0912.233.399 có phải không ạ.

K: Đúng rồi đấy, cảm ơn em, chào em.

R: Dạ vâng, chào anh.

MESSAGE FORM

PHIẾU NHẬN TIN NHẮN

Guest Name Tên khách: **Phạm Thị Hoa**

Room Number buồng số:

WHILE YOU WERE OUT

TRONG LÚC ÔNG (BÀ) RA NGOÀI

Mr / Ms Ông (bà): **Lê Văn Hoà**

Address Địa chỉ:

Phone Number Số điện thoại: **0912.233.399**

Telephoned gọi đến ☒

Want to see you Muốn gặp ông (bà) ☒

Will call again Sẽ gọi lại ☐

Urgent Khẩn cấp ☐

Message Nhắn lại: Khi nào *chị Hoa đến khách sạn gọi điện thoại ngay cho anh Lê Văn Hoà theo số điện thoại: 0912.233.399.*

Date Ngày: 12/07/2005 **Time** Giờ: 14h **Taken by** Người nhận: Lê Thị Thuỷ

2. Quy trình báo thức khách

Một số khách lưu trú tại khách sạn, do có yêu cầu chính xác về giờ giấc hoặc một số lý do khác, cho nên thường xuyên yêu cầu nhân viên lễ tân báo thức khách. Khi nhận được yêu cầu báo thức của khách, nhân viên lễ tân phải ghi chép chính xác đầy đủ các thông tin như: thời gian báo thức, số buồng của khách, hình thức báo thức. Nhân viên tổng đài cần phải chú ý tránh tình trạng quên báo thức khách vì có thể xảy ra những hậu quả lớn như khách bị lỡ các cuộc họp, lỡ chuyến bay hoặc tai hại hơn nữa là thiệt hại về tài chính vì đã bỏ lỡ những hợp đồng làm ăn lớn, làm cho khách bức bối và không bao giờ trở lại khách sạn nữa, thậm chí khách sạn còn phải bồi thường cả thiệt hại về mặt tài chính cho khách.

** Quy trình tiếp nhận và báo thức khách*

- Quy trình tiếp nhận báo thức khách:

+ *Bước 1:* Chào khách và gợi ý giúp đỡ khách.

+ *Bước 2:* Tiếp nhận yêu cầu báo thức và hỏi các thông tin: họ tên khách, số buồng và thời gian báo thức, hình thức báo thức và ghi vào phiếu nhận báo thức.

+ *Bước 3:* Nhắc lại cho khách nghe mọi thông tin về yêu cầu báo thức của khách.

+ *Bước 4:* Ghi vào sổ giao ca để ca sau lưu ý báo thức khách.

- Quy trình thực hiện báo thức khách

+ Quy trình thực hiện báo thức trực tiếp:

• *Bước 1:* Gõ cửa buồng khách, chờ khách ra mở cửa.

• *Bước 2:* Chào khách, xưng danh và tên bộ phận.

• *Bước 3:* Thông báo cho khách thời gian hiện thời.

• *Bước 4:* Chúc khách một ngày tốt lành.

• *Bước 5:* Quay về vị trí và vào sổ sách.

+ Quy trình thực hiện báo thức bằng điện thoại:

• *Bước 1:* Chào khách, xưng danh và tên bộ phận.

• *Bước 2:* Thông báo thời gian hiện thời.

• *Bước 3:* Chờ khách trả lời.

• *Bước 4:* Chào khách, chúc khách một ngày tốt lành và cúp máy.

+ Báo thức bằng chuông tự động:

Hình thức báo thức này thường được áp dụng ở các khách sạn lớn có hệ

thống máy vi tính. Khi nhận được yêu cầu báo thức của khách nhân viên lấy các thông tin về tên, số buồng, giờ khách yêu cầu báo thức... Nhân viên lễ tân cài đặt vào hệ thống báo thức tự động trên máy vi tính và máy vi tính sẽ báo thức khách theo đúng giờ đã cài đặt.

*** *Phiếu nhận báo thức, số báo thức khách.***

- Phiếu nhận báo thức:

Biểu 5.2: Phiếu nhận báo thức

**WAKE UP CALL REQUEST
PHIẾU NHẬN BÁO THỨC**

Date Ngày:

Taken by Người lập:

Number STT	Room Number Số buồng	Time Thời gian	Remark Ghi chú
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			

*** Bài hội thoại giao tiếp giữa nhân viên lễ tân và khách thực hiện quy trình tiếp nhận và báo thức khách. (Ví dụ: Anh Nguyễn Văn Dũng đang lưu trú tại buồng 201 từ ngày 1/10/2005 đến ngày 5/10/2005. 10h30' ngày 2/10/2005 anh Dũng gọi điện thoại từ trên buồng xuống bộ phận lễ tân yêu cầu báo thức anh dậy lúc 6h sáng ngày 3/10/2005 bằng hình thức gọi điện thoại báo thức)**

- Bài hội thoại giao tiếp giữa nhân viên lễ tân thực hiện quy trình tiếp nhận nhu cầu báo thức của khách.

R: Lễ tân khách sạn xin nghe.

K: Anh muốn sáng mai khách sạn gọi anh dậy lúc 6h.

R: Dạ vâng thưa anh, xin anh cho em biết quý danh và số buồng của anh.

K: Anh là Dũng ở buồng số 201.

R: Vâng cảm ơn anh, Dạ thưa anh khách sạn của chúng em có ba hình thức báo thức như: trực tiếp lên buồng gọi, báo thức bằng gọi điện thoại, báo thức tự động. Vậy anh sẽ chọn hình thức nào ạ.

K: Sáng mai báo thức anh bằng gọi điện thoại.

R: Dạ vâng thưa anh, sáng ngày mai chúng em sẽ báo thức anh bằng hình thức gọi điện thoại.

K: Ừ được rồi.

R: Dạ thưa anh Dũng, anh ở buồng 201, anh có yêu cầu báo thức anh dậy lúc 6h sáng ngày 3/10/2005 có đúng không ạ?

K: Đúng rồi đấy, cảm ơn em.

R: Dạ không có gì đâu ạ, đây là nhiệm vụ của chúng em, chúc anh ngủ ngon, xin chào anh.

K: Chào em.

WAKE UP CALL REQUEST
PHIẾU NHẬN BÁO THỨC

Date Ngày: 2/10/2005

Taken by Người lập: Vũ Thị Hồng

Number STT	Room Number Số buồng	Time Thời gian	Remark Ghi chú
1	P 201	6h sáng 3/10/2005	Gọi điện
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

SỔ NHẬN BÁO THỨC KHÁCH

Ngày 02 tháng 10 năm 2005

Giờ báo thức Số buồng	5h	5h30	6h	Các giờ khác	Hình thức báo thức	Nhân viên thực hiện
P 201			x		Điện thoại	Vũ Thị Hồng

- Bài hội thoại giao tiếp giữa nhân viên lễ tân thực hiện quy trình báo thức khách.

R: Xin chào anh Dũng, em là Hồng nhân viên bộ phận lễ tân khách sạn, hiện tại là 6h sáng, xin mời anh dậy ạ.

K: Cảm ơn em.

R: Em chúc anh một ngày tốt lành, xin chào anh.

K: Chào em.

3- Giao, nhận, chuyển thư từ, bưu phẩm, fax...

*** Giao nhận, chuyển và gửi thư cho khách.**

- Giao nhận và chuyển thư cho khách:

+ Đóng dấu thời gian ngày tháng nhận lên bì thư.

+ Ghi vào sổ nhận thư.

+ Lễ tân và nhân viên bưu điện ký vào sổ nhận thư.

+ Phân loại thư (thư của khách, các bộ phận).

+ Nhanh chóng chuyển thư cho khách và yêu cầu khách ký nhận.

- Một số tình huống xảy ra khi giao nhận và chuyển thư cho khách.

+ Trường hợp khách đã trả buồng rồi khách sạn có thư gửi đến:

• Trường hợp khách để lại địa chỉ nhân viên lễ tân sẽ gửi thư nhận được theo địa chỉ khách để lại.

• Trường hợp khách không để lại địa chỉ nhân viên lễ tân có thể giữ lại thư để phòng trường hợp khách quay trở lại lấy thư hoặc gửi thư lại cho người gửi (sau một thời gian nhất định).

+ Trường hợp thư gửi đến cho khách đã đặt buồng nhưng chưa làm thủ tục đăng ký khách sạn:

• Làm thủ tục nhận thư bình thường.

• Cất thư vào hồ sơ đăng ký của khách.

• Chuyển thư cho khách khi khách đến làm thủ tục đăng ký khách sạn.

Biểu 5.4: Sổ nhật ký nhận thư, bưu phẩm

Sổ nhật ký nhận thư, bưu phẩm

Ngày tháng	Tên khách	Buồng số	Nội dung	Địa chỉ người gửi	Người nhận	Khách ký nhận

- Gửi thư cho khách:

- + Đề nghị khách cho biết nơi gửi và hình thức gửi.
- + Thoả thuận và yêu cầu khách thanh toán cước phí bưu điện.
- + Nhanh chóng gửi thư cho khách.

Biểu 5.5: Sổ nhật ký gửi thư, bưu phẩm

Sổ nhật ký gửi thư, bưu phẩm

Ngày tháng	Tên khách	Buồng số	Gửi đến	Nội dung	Người thực hiện

- Nhận và gửi thư điện tử cho khách

+ Nhận thư điện tử:

- Kiểm tra 3 lần một ngày xem có thư điện tử gửi tới khách sạn không.
- In thư điện tử cho khách.
- Phân loại thư điện tử theo địa chỉ.
- Cho thư điện tử vào phong bì chuyển cho khách ngay.

+ Gửi thư điện tử cho khách

• Đề nghị khách cung cấp tên người nhận, địa chỉ hộp thư điện tử (E- mail)

• Đánh nội dung thư và thực hiện gửi thư cho khách.

• Tính cước phí, lập phiếu thanh toán dịch vụ và chuyển cho bộ phận thu ngân.

*** *Giao nhận, chuyển và gửi bưu phẩm cho khách***

- Giao nhận, chuyển bưu phẩm cho khách

+ Đóng dấu thời gian và ngày tháng nhận bưu phẩm.

+ Ghi vào sổ nhận bưu phẩm.

+ Lễ tân và nhân viên bưu điện ký vào sổ nhận bưu phẩm.

+ Phân loại bưu phẩm.

+ Bảo quản bưu phẩm.

+ Nhanh chóng chuyển bưu phẩm cho khách và yêu cầu khách ký nhận.

- Gửi bưu phẩm cho khách

+ Đề nghị khách cho biết nơi gửi.

+ Thoả thuận và yêu cầu khách thanh toán cước phí bưu điện.

+ Nhanh chóng gửi bưu phẩm cho khách.

*** *Nhận, chuyển fax giúp khách***

- Nhận fax giúp khách

Nhiều khách lưu trú tại khách sạn với mục đích công vụ, kinh doanh... do vậy khách cần trao đổi các văn bản khi cần thiết, vì thế fax là phương tiện liên lạc rất hữu hiệu. Hiện nay ở các khách sạn máy fax đã được trang bị để phục vụ khách khi khách có nhu cầu. Khi nhận fax cho khách nhân viên lễ tân cần thực hiện:

+ Kiểm tra số trang fax.

+ Phân loại fax của khách sạn và của khách.

+ Ghi các thông tin về fax vào sổ nhận fax.

+ Phân loại fax của từng khách, cho vào phong bì, chuyển ngay cho khách và yêu cầu khách ký nhận.

- Một số tình huống có thể xảy ra khi nhận fax cho khách.

+ Trường hợp khách đã huỷ đặt buồng hoặc không tới khách sạn, khách đã thanh toán trả buồng rồi khách sạn... lễ tân ghi rõ vào góc cuối của trang fax này gửi trả người gửi.

+ Trường hợp khách đặt buồng nhưng chưa tới khách sạn nhân viên lễ tân lưu những trang fax vào hồ sơ đặt buồng của khách, khi khách tới khách sạn làm thủ tục đăng ký khách sạn nhân viên lễ tân giao lại cho khách.

+ Trường hợp số lượng trang fax bị thiếu nhân viên lễ tân báo cho người nhận fax biết, sau đó nhân viên nhận fax gọi điện báo cho nơi gửi về trang fax bị thiếu.

+ Trường hợp fax gửi nhầm địa chỉ thì ghi fax gửi nhầm địa chỉ vào góc cuối trang fax và chuyển fax cho nơi gửi.

- Gửi fax giúp khách.

+ Thông báo với khách mức giá gửi fax.

+ Kiểm tra số trang fax khách cần gửi.

+ Nhanh chóng gửi fax cho khách, lần lượt gửi các trang fax cho khách tới trang cuối cùng, tránh gửi fax thiếu trang cho khách.

+ Lập phiếu thanh toán dịch vụ gửi fax và yêu cầu khách ký nhận.

- Cách thức gửi fax:

+ Úp mặt giấy có chữ lên máy fax.

+ Thực hiện bấm số gửi fax cho khách.

Ví dụ: Gửi fax đi nước ngoài

Lễ tân bấm 00 + mã nước + mã vùng + số fax

Gửi fax đến Nhật Bản:

00 81 (Nhật) 3 (Tokyo) 5.236.245

Ví dụ: Gửi fax đi các tỉnh

Lễ tân bấm 0 + mã vùng + số fax

Gửi đến thành phố Hồ Chí Minh:

0 08 (TPHCM) 8.325.458

III. THỰC HÀNH DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒN ĐIỆN

1. Điều kiện thực hiện

1.1. Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.

1.2. Thiết bị dụng cụ: Quầy lễ tân, điện thoại, máy vi tính, máy fax, mẫu biểu, sổ sách, phong bì...

1.3. Thời gian: 6 tiết

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, các trang thiết bị

2.2. Trình tự công việc chính và yêu cầu cần thiết

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Quy trình phục vụ điện thoại	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy điện thoại, máy fax, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách	- Cẩn thận chu đáo khi phục vụ khách dịch vụ phục vụ bưu điện. - Khi giao tiếp bằng điện thoại bình tĩnh, tự tin, nhắc máy theo đúng quy định của khách sạn. - Chú ý lắng nghe và tìm hiểu các thông tin khách yêu cầu khi phục vụ dịch vụ bưu điện - Giọng nói rõ ràng, truyền cảm theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
2	Quy trình báo thức khách	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, điện thoại, mẫu biểu sổ sách...	- Cẩn thận, chu đáo khi phục vụ báo thức khách - Khi giao tiếp bình tĩnh, tự tin, nhắc máy theo đúng quy định của khách sạn. - Tìm hiểu kỹ các thông tin khách yêu cầu báo thức. - Ghi lại nhanh, chính xác các thông tin khách yêu cầu vào sổ báo thức. - Nhắc lại các thông tin cẩn thận để khách kiểm tra. - Đúng giờ khách yêu cầu nhân viên lễ tân phải thực hiện

			báo thức khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
3	Giao, nhận, chuyển thư từ bưu phẩm tin nhắn, fax...	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, điện thoại, mẫu biểu sổ sách, phong bì...	- Cẩn thận chu đáo khi giao, nhận, chuyển thư từ, bưu phẩm, tin nhắn, fax... cho khách. Trường hợp nhận cho khách nhân viên phải kiểm tra, phân loại, vào sổ theo dõi cẩn thận. - Trường hợp giao cho khách chu đáo, cẩn thận, yêu cầu khách ký nhận.

2.3. Hướng dẫn chi tiết thực hiện công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
Quy trình phục vụ điện thoại	* Quy trình phục vụ điện thoại khi có người ngoài gọi điện cho khách - <i>Bước 1:</i> Tươi cười nhắc máy chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ khách. - <i>Bước 2:</i> Lịch sự hỏi tên khách cần gặp, số buồng khách cần gặp, hỏi tên, địa chỉ của khách gọi. - <i>Bước 3:</i> Thông báo cho khách được gọi về khách gọi, nếu khách được gọi đồng ý thì nối máy cho khách. - <i>Bước 4:</i> Kết thúc công việc.
Quy trình báo thức khách	* Quy trình tiếp nhận và báo thức khách - Quy trình tiếp nhận báo thức khách: + <i>Bước 1:</i> Chào khách và gợi ý giúp đỡ khách. + <i>Bước 2:</i> Tiếp nhận yêu cầu báo thức và hỏi các thông tin: họ tên khách, số buồng và thời gian báo thức, hình thức báo thức và ghi vào phiếu nhận báo thức. + <i>Bước 3:</i> Nhắc lại cho khách nghe mọi thông tin về yêu

	cầu báo thức của khách. + <i>Bước 4</i>: Ghi vào sổ giao ca để ca lưu ý báo thức khách. * Quy trình thực hiện báo thức khách - Quy trình thực hiện báo thức trực tiếp: + <i>Bước 1</i>: Gõ cửa buồng khách, chờ khách ra mở cửa. + <i>Bước 2</i>: Chào khách, xưng danh và tên bộ phận. + <i>Bước 3</i>: Thông báo cho khách thời gian hiện thời. + <i>Bước 4</i>: Chúc khách một ngày tốt lành. + <i>Bước 5</i>: Quay về vị trí và vào sổ sách. - Quy trình thực hiện báo thức bằng điện thoại: + <i>Bước 1</i>: Chào khách, xưng danh và tên bộ phận. + <i>Bước 2</i>: Thông báo thời gian hiện thời. + <i>Bước 3</i>: Chờ khách trả lời. + <i>Bước 4</i>: Chào khách, chúc khách một ngày tốt lành và cúp máy. * Báo thức bằng chuông tự động: Hình thức báo thức này thường được áp dụng ở các khách sạn lớn có hệ thống máy vi tính. Khi nhận được yêu cầu báo thức của khách nhân viên lấy các thông tin về tên, số buồng, giờ khách yêu cầu báo thức... Nhân viên lễ tân cài đặt vào hệ thống báo thức tự động trên máy vi tính và máy vi tính sẽ báo thức khách theo đúng giờ đã cài đặt
Giao, nhận, chuyển thư từ bưu phẩm tin nhắn, fax...	* Giao nhận, chuyển và gửi thư cho khách. - Giao nhận và chuyển thư cho khách: + Đóng dấu thời gian ngày tháng nhận lên bì thư. + Ghi vào sổ nhận thư. + Lễ tân và nhân viên bưu điện ký vào sổ nhận thư. + Phân loại thư (thư của khách, các bộ phận). + Nhanh chóng chuyển thư cho khách và yêu cầu khách ký nhận.

	* Gửi thư cho khách: - Đề nghị khách cho biết nơi gửi và hình thức gửi. - Thoả thuận và yêu cầu khách thanh toán cước phí bưu điện. * Nhanh chóng gửi thư cho khách. - Nhận và gửi thư điện tử cho khách + Nhận thư điện tử: • Kiểm tra 3 lần một ngày xem có thư điện tử gửi tới khách sạn không. • In thư điện tử cho khách. • Phân loại thư điện tử theo địa chỉ • Cho thư điện tử vào phong bì chuyển cho khách ngay. + Gửi thư điện tử cho khách • Đề nghị khách cung cấp tên người nhận, địa chỉ hộp thư điện tử (E- mail) • Đánh nội dung thư và thực hiện gửi thư cho khách. • Tính cước phí, lập phiếu thanh toán dịch vụ và chuyển cho bộ phận thu ngân. * Giao nhận, chuyển và gửi bưu phẩm cho khách. - Giao nhận, chuyển bưu phẩm cho khách + Đóng dấu thời gian và ngày tháng nhận bưu phẩm. + Ghi vào sổ nhận bưu phẩm. + Lễ tân và nhân viên bưu điện ký vào sổ nhận bưu phẩm + Phân loại bưu phẩm. + Bảo quản bưu phẩm. + Nhanh chóng chuyển bưu phẩm cho khách và yêu cầu khách ký nhận. - Gửi bưu phẩm cho khách + Đề nghị khách cho biết nơi gửi. + Thoả thuận và yêu cầu khách thanh toán cước phí bưu điện.
--	---

	+ Nhanh chóng gửi bưu phẩm cho khách. - Nhận fax giúp khách + Kiểm tra số trang fax. + Phân loại fax của khách sạn và của khách. + Ghi các thông tin về fax vào sổ nhận fax. + Phân loại fax của từng khách, cho vào phong bì, chuyển ngay cho khách và yêu cầu khách ký nhận - Gửi fax giúp khách. + Thông báo với khách mức giá gửi fax. + Kiểm tra số trang fax khách cần gửi. + Nhanh chóng gửi fax cho khách, lần lượt gửi các trang fax cho khách tới trang cuối cùng, tránh gửi fax thiếu trang cho khách. + Lập phiếu thanh toán dịch vụ gửi fax và yêu cầu khách ký nhận.
--	--

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Giao tiếp nhỏ chưa rõ ràng mạch lạc	Chưa chú ý đến công việc.	Nghiên cứu quy trình phục vụ dịch vụ bưu điện, dựa vào quy trình dịch vụ phục vụ bưu điện chuẩn bị bài hội thoại.
2	Ghi chưa đúng các thông tin vào biểu mẫu, sổ sách.	Do chưa chú ý đến công việc.	Chuẩn bị tốt các mẫu biểu sổ sách, khi phục vụ dịch vụ bưu điện cần chú ý đến các thông tin về khách hàng

III. KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Kiểm tra đánh giá cho điểm học sinh thực hành dịch vụ phục vụ bưu điện.

Bài 2

THỰC HÀNH BẢO QUẢN TÀI SẢN CÓ GIÁ TRỊ CHO KHÁCH

Mục tiêu:

- *Về kiến thức:* Hiểu rõ được tầm quan trọng của việc bảo quản tài sản có giá trị cho khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
- *Về kỹ năng:* Thực hiện thành thạo các thao tác cơ bản về thực hành bảo quản tài sản có giá trị cho khách.
- *Về thái độ:* Rèn luyện tác phong làm việc cẩn thận, nhanh nhẹn, nghiêm túc về thực hành bảo quản tài sản có giá trị cho khách.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN VỀ BẢO QUẢN TÀI SẢN CÓ GIÁ TRỊ CHO KHÁCH

1. Bảo quản hành lý

** Quy trình nhận hành lý khách gửi:*

- *Bước 1:* Ghi đặc điểm hành lý, số lượng hành lý khách gửi vào sổ nhận hành lý và yêu cầu khách ký.
- *Bước 2:* Lập phiếu biên nhận hành lý. Kẹp một nửa phiếu biên nhận hành lý lên hành lý, nửa còn lại trao cho khách và nhắc khách giữ phiếu biên nhận cẩn thận.
- *Bước 3:* Chuyển hành lý của khách vào kho bảo quản hành lý cẩn thận.

** Quy trình trả lại hành lý cho khách:*

- *Bước 1:* Nhân viên đề nghị khách xuất trình và kiểm tra lại phiếu biên nhận hành lý đã giao cho khách.
- *Bước 2:* Giao hành lý cho khách và yêu cầu khách kiểm tra.
- *Bước 3:* Yêu cầu khách ký sổ đã nhận lại hành lý.

*** Một số tình huống xảy ra khi bảo quản hành lý cho khách:**

- Trường hợp khách bị mất phiếu biên nhận hành lý:

+ Báo cho người phụ trách biết sự việc trên.

+ Xác minh rõ về khách sau đó giao hành lý cho khách.

+ Yêu cầu khách viết giấy cam đoan đã nhận đủ hành lý.

- Trường hợp khách uỷ quyền cho người khác lấy hành lý:

+ Nhân viên lễ tân báo cáo người phụ trách.

+ Kiểm tra kỹ giấy uỷ quyền cùng với giấy tờ tùy thân của người được uỷ quyền.

+ Trao hành lý cho người được uỷ quyền.

+ Yêu cầu người được uỷ quyền ký vào sổ nhận lại hành lý.

Biểu 5.6: Phiếu biên nhận hành lý

Phiếu biên nhận hành lý

Khách sạn

Số No:

PHIẾU BIÊN NHẬN GỬI HÀNH LÝ

Baggage tag

Tên khách gửi / Name of guest:.....

Buồng số Room number:.....

Số lượng hành lý / No. of luggage:.....

Chữ ký của khách / Sig. Of guest:.....

Người nhận / Attended by:.....

Khách sạn

Số no:

PHIẾU BIÊN NHẬN GỬI HÀNH LÝ

Tên khách gửi / Name of guest:.....

Chữ ký của khách / Sig. Of guest:.....

Người trả / Attended by:.....

Thời gian / Time:..... Ngày / Date:.....

Biểu 5.7: Sổ nhận gửi hành lý
Sổ nhận gửi hành lý

TT	Tên khách	Buồng số	Số lượng hành lý	Ngày gửi	Chữ ký của khách	Ngày trả	Chữ ký của khách
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

** Bài hội thoại giao tiếp giữa khách và nhân viên hành lý. Trường hợp khách gửi hành lý. (Anh Đinh Quang Huy đến khách sạn làm thủ tục nhận buồng ngày 20/06/2005, ngay sau khi làm thủ tục nhận buồng anh Huy có gửi lại khách sạn 01 túi. Ngày 25/06/2005 anh Huy sẽ lấy lại hành lý anh gửi tại khách sạn)*

NVHL: Xin chào anh, em có thể giúp gì được cho anh không ạ?

K: Chào em, anh muốn gửi một cái túi xách, ngày 25/06/2005 anh sẽ lấy lại.

NVHL: Dạ thưa anh, xin anh cho em biết quý danh và số buồng của anh được không ạ?

K: Anh ở buồng số 301, anh là Đinh Quang Huy.

NVHL: Thưa anh Huy, xin anh vui lòng chờ em một chút.

K: Được thôi.

NVHL: Dạ thưa anh Huy, anh ở phòng 301 và anh gửi tại khách sạn một túi xách, ngày 25/06/2005 anh sẽ lấy lại túi xách có phải không ạ?

K: Đúng rồi đấy.

NVHL: Xin anh vui lòng ký giúp em vào phiếu gửi hành lý và sổ gửi hành lý

K: Được thôi.

NVHL: Dạ thưa anh Huy, đây là phiếu biên nhận gửi hành lý, xin anh giữ cẩn thận khi nào anh muốn lấy lại hành lý xin anh vui lòng đưa phiếu biên nhận hành lý cho chúng em, chúng em sẽ trả lại đúng hành lý cho anh.

K: Anh hiểu rồi, cảm ơn em.

NVHL: Dạ không có gì, thưa anh đó là nhiệm vụ của em, em rất hân hạnh được phục vụ anh. Dạ thưa anh Huy anh còn có nhu cầu gì khác không ạ?

K: Ồ không chào em.

NVHL: Em xin chúc anh có một kỳ nghỉ yên tâm thoải mái tại khách sạn của chúng em. Xin chào anh.

SỔ NHẬN GỬI HÀNH LÝ

TT	Tên khách	Buồng số	Số lượng hành lý	Ngày gửi	Chữ ký của khách	Ngày trả	Chữ ký của khách
1	Đinh Quang Huy	301	01 túi xách	20/06 /05		25/06 /05	
2							
3							

4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

Phiếu biên nhận hành lý

Khách sạn

Số No: 10

PHIẾU BIÊN NHẬN GỬI HÀNH LÝ

Baggage tag

Tên khách gửi / Name of guest: **Đình Quang Huy**

Buồng số Room number: 301

Số lượng hành lý / No. of luggage: 01 túi sách

Chữ ký của khách / Sig. Of guest:

Người nhận / Attended by: **Phạm Văn Hùng**

.....

Khách sạn

Số no: 10

PHIẾU BIÊN NHẬN GỬI HÀNH LÝ

Tên khách gửi / Name of guest: **Đinh Quang Huy**

Chữ ký của khách / Sig. Of guest:.....

Người trả / Attended by: **Phạm Văn Hùng**

Thời gian / Time:

Ngày / Date:

** Bài hội thoại giao tiếp giữa nhân viên hành lý và khách trong trường hợp trả lại hành lý cho khách.*

NVHL: Xin chào anh Huy, em có thể giúp gì được anh không ạ?

K: Chào em, hôm trước anh có gửi một túi xách hôm nay anh đến lấy lại

NVHL: Dạ thưa anh Huy xin anh vui lòng cho em mượn lại phiếu biên nhận gửi hành lý.

K: Ừ, đây là phiếu biên nhận hành lý hôm trước em đưa cho anh.

NVHL: Cảm ơn anh, xin anh vui lòng đợi em trong giây lát.

K: Được thôi.

NVHL: Dạ thưa anh Huy, đây là hành lý anh đã gửi tại khách sạn, xin anh hãy kiểm tra lại hành lý anh đã gửi tại khách sạn của chúng em.

K: Không có vấn đề gì, đủ rồi đấy.

NVHL: Xin anh vui lòng ký giúp em vào sổ gửi hành lý là anh đã nhận lại đủ hành lý.

K: Được thôi, cảm ơn em, chào em.

NVHL: Vâng, xin chào anh.

PHIẾU BIÊN NHẬN HÀNH LÝ

TT	Tên khách	Buồng số	Số lượng hành lý	Ngày gửi	Chữ ký của khách	Ngày trả	Chữ ký của khách
1	Đinh Quang Huy	301	01túi sách	20/06/05		25/06/05	
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							

PHIẾU BIÊN NHẬN HÀNH LÝ

Khách sạn

Số No: 10

Phiếu biên nhận gửi hành lý

Baggage tag

Tên khách gửi / Name of guest: **Đinh Quang Huy**

Buồng số Room number: 301

Số lượng hành lý / No. of luggage: 01 túi xách

Chữ ký của khách / Sig. Of guest:.....

Người nhận / Attended by: **Phạm Văn Hùng**

Khách sạn

Số no: 10

Phiếu biên nhận gửi hành lý

Tên khách gửi / Name of guest: **Đinh quang huy**

Chữ ký của khách / Sig. Of guest:.....

Người trả / Attended by: **Phạm Văn Hùng**

Thời gian / Time: 10h 30'

Ngày / Date: 25/06/2005

2. Bảo quản tài sản quý cho khách

1.1. Thông báo với khách

Khi khách làm thủ tục nhận buồng, nhân viên lễ tân phải thông báo cho khách dịch vụ gửi tư trang quý của khách sạn để tránh tình trạng khách bị mất tài sản và bất tiện khách sạn, Nhân viên lễ tân có thể thông báo cho khách bằng các hình thức sau:

- Thông báo trên Thẻ buồng của khách.

Ví dụ: Khách sạn có thiết bị cất giữ vật dụng được an toàn để phục vụ khách. Xin hãy yêu cầu nhân viên lễ tân giúp đỡ.

- Thông báo trực tiếp bằng lời: Nhân viên lễ tân sẽ trực tiếp thông báo cho khách khi khách đến khách sạn.

Ví dụ: Khách sạn của chúng tôi không trang bị hệ thống kết an toàn cá nhân tại buồng của quý khách. Nếu quý khách có tài sản quý xin mời quý khách gửi lại tại bộ phận lễ tân. Trường hợp nếu quý khách không gửi xảy ra mất tài sản tại khách sạn, khách sạn của chúng tôi không chịu trách nhiệm.

- Thông báo bằng bảng lớn viết ở quầy lễ tân.
- Thông báo bằng việc ghi nội dung vào bảng nội quy ở buồng của khách.

1.2. Các phương thức bảo quản tài sản quý

Để bảo quản tài sản quý cho khách hiện nay ở các khách sạn có các phương thức sau:

- Kết an toàn cá nhân đặt tại buồng ngủ của khách.
- Kết an toàn đặt tại quầy lễ tân.
- Phong bao tài sản.

**** Kết an toàn cá nhân đặt tại buồng ngủ***

Một số khách sạn lớn trang bị hệ thống kết an toàn cá nhân đặt tại buồng ngủ của khách, khách độc quyền sử dụng trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn. Hình thức này rất thuận tiện cho khách sử dụng và không phải thông báo qua bộ phận lễ tân. Khách có thể tự cài đặt mã số cá nhân của mình và khách có thể thay đổi mã số tùy ý của khách. Loại kết này khách nước ngoài rất thích sử dụng. Tuy nhiên nó cũng có nhược điểm nhất định như: Khách có thể quên mã số đã cài đặt, khách phải bồi thường nếu trường hợp phải phá kết. Đặc biệt, có những trường hợp khách thanh toán trả buồng rồi khách sạn nhưng vẫn khoá kết và khi khách khác vào lưu trú tại buồng này không mở được kết.

**** Kết an toàn đặt tại quầy lễ tân***

Kết an toàn đặt tại quầy lễ tân là kết kim loại có nhiều ngăn nhỏ để tài sản cá nhân của khách như: đồ trang sức, tiền, hộ chiếu, tài liệu quan trọng được đặt tại quầy lễ tân, nơi cả khách và nhân viên đều có thể vào được. Kết an toàn chia làm nhiều ô, mỗi ô đều có hai ổ khoá và đóng hoặc mở bằng cả hai chìa khoá.

Ổ khoá thứ nhất là chìa khoá vạn năng, do người có trách nhiệm của khách sạn giữ.

Ổ thứ hai có một chìa khoá cá nhân do khách giữ.

Khi khách muốn gửi hoặc lấy tài sản thì cả hai chìa khoá cùng cho vào ổ thì mới mở được kết.

Tuy nhiên loại kết an toàn này có những nhược điểm như: Mất nhiều thời gian của khách nếu như khách lấy tài sản ra và gửi lại tài sản nhiều lần. Đặc biệt là khách rất hay làm mất chìa khoá kết. Vì vậy, nhân viên lễ tân phải nhắc khách giữ chìa khoá cẩn thận. Trường hợp khách làm mất chìa khoá kết, khách sẽ phải chịu trách nhiệm bồi thường cho khách sạn.

** Quy trình bảo quản tài sản quý cho khách (Sử dụng kết an toàn đặt tại quầy lễ tân)*

- *Bước 1:* Chào khách, tiếp nhận yêu cầu của khách, yêu cầu khách ghi tên, số buồng và kê khai tài sản khách gửi vào bản kê khai.

- *Bước 2:* Để tài sản vào kết và cùng khách khoá kết.

- *Bước 3:* Giao chìa khoá thứ hai cho khách, nhắc khách giữ chìa khoá cẩn thận và thông báo quy định của khách sạn đối với chìa khoá bị thất lạc.

- *Bước 4:* Giao cho khách thẻ sử dụng kết an toàn, nhắc khách giữ thẻ sử dụng kết an toàn cẩn thận và nhắc khách khi nào lấy lại tài sản phải đưa cho nhân viên lễ tân thẻ sử dụng kết an toàn và chìa khoá mở kết.

** Một số lưu ý khi hướng dẫn khách sử dụng kết an toàn cá nhân đặt tại quầy lễ tân:*

- Khi khách làm thủ tục thanh toán trả buồng rồi khách sạn, nhân viên thu ngân đề nghị khách trình và kiểm tra thẻ sử dụng kết an toàn, chìa khoá mở kết an toàn, cùng khách mở kết lấy hết tài sản của khách. Nhân viên thu ngân đề nghị khách ký nhận đã lấy đủ tài sản gửi tại khách sạn vào thẻ sử dụng kết an toàn.

Biểu 5.8: Thẻ dùng kết an toàn

THẺ DÙNG KẾT AN TOÀN

Khách sạn:	
THẺ DÙNG KẾT AN TOÀN	
Kết an toàn số:	
Tên khách:	Buồng số:
Ngày:	Chữ ký mẫu:
Ngày.....	Giờ.....
Người nhận tài sản.....	
Chữ ký của khách	

*** Bài hội thoại giao tiếp giữa khách và nhân viên lễ tân trong trường hợp khách gửi tài sản quý tại khách sạn bằng hình thức sử dụng két an toàn đặt tại bộ phận lễ tân. (Ví dụ: Chị Nguyễn Thị Hương đến khách sạn làm thủ tục nhận buồng ngày 20/06/2005, ngay sau khi làm thủ tục nhận buồng chị Hương có gửi lại khách sạn một số tiền)**

- Tiếp nhận khách gửi tài sản quý tại khách sạn.

R: Xin chào chị, em có thể giúp gì cho chị không ạ?

K: Chào em, chị muốn gửi một số tiền có được không em?

R: Dạ thưa chị, chúng em rất sẵn lòng phục vụ chị, thưa chị khách sạn của chúng em chưa trang bị hệ thống két an toàn cá nhân đặt tại buồng ngủ của chị, khách sạn của chúng em chỉ có hình thức bảo quản tài sản quý của chị bằng hình thức két an toàn cá nhân được đặt tại bộ phận lễ tân. Vậy chị có muốn tham gia vào dịch vụ này không ạ?

K: Chị đồng ý.

R: Dạ thưa chị, theo đúng quy định của khách sạn, xin mời chị điền tất cả thông tin vào thẻ dùng két an toàn.

K: Ồ được thôi.

Khách sạn Thương mại du lịch

THẺ DÙNG KÉT AN TOÀN

Két an toàn số: 10

Tên khách: **Nguyễn Thị Hương**

Buồng số: 202

Ngày: 20/06/2005

Chữ ký mẫu:

Ngày: 20/06/2005

Giờ: 8h30'

Người nhận tài sản: **Phạm Văn Thành.**

Chữ ký của khách

R: Xin cảm ơn chị Hương, thưa chị Hương két an toàn cá nhân của khách sạn chúng em được trang bị bằng hai ổ khoá, chìa khoá thứ nhất là do chúng em giữ, chìa khoá thứ hai em sẽ giao cho chị giữ. Két an toàn được mở phải có

hai chìa khoá tra vào trong hai ổ khoá của ô kết an toàn. Thưa chị Hương xin mời chị có thể cho tài sản của chị vào trong ô kết an toàn.

K: Được thôi.

R: Xin chị chờ em giây lát, dạ thưa chị kết đã được khoá, xin mời chị giữ chìa khoá thứ hai, em có lưu ý với chị xin chị hãy cất giữ chìa khoá thứ hai thật cẩn thận.

K: Được rồi, em cứ yên tâm.

R: Xin chị Hương chờ em giây lát, dạ thưa chị Hương đây là thẻ sử dụng kết an toàn xin chị giữ cẩn thận, khi chị muốn lấy lại tài sản của mình xin mời chị đưa cho nhân viên chúng em chìa khoá thứ hai của ô kết và thẻ sử dụng kết an toàn, chúng em sẽ trả lại đúng tài sản mà chị đã gửi.

K: Thế thì tốt, cảm ơn em.

R: Dạ không có gì, em rất hân hạnh được phục vụ chị, chúc chị có một kỳ nghỉ yên tâm thoải mái tại khách sạn của chúng em, xin chào chị.

K: Chào em.

- Trả lại tài sản quý khách gửi tại khách sạn:

R: Xin chào chị Hương, em có thể giúp gì được chị không ạ?

K: Chào em, hôm trước chị có gửi một số tài sản quý tại khách sạn, hôm nay chị muốn lấy lại tài sản đã gửi.

R: Dạ thưa chị Hương, xin chị vui lòng cho em mượn lại chìa khoá thứ hai của ô kết và thẻ sử dụng kết an toàn.

K: Ừ, đây là chìa khoá thứ hai của ô kết và thẻ sử dụng kết an toàn.

R: Cảm ơn chị, xin mời chị vui lòng đợi em trong giây lát.

K: Được thôi.

R: Dạ thưa chị Hương, đây là tài sản chị đã gửi tại khách sạn, xin chị kiểm tra lại tài sản chị đã gửi tại khách sạn.

K: Không có vấn đề gì, đủ rồi đấy.

R: Xin chị vui lòng ký giúp em vào sổ biên nhận tài sản ký gửi là chị đã nhận lại đủ tài sản.

K: Được thôi, cảm ơn em, chào em.

R: Vâng, xin chào chị

SỔ BIÊN NHẬN TÀI SẢN KÝ GỬI

[illegible]

*** Phong bao tài sản**

Hình thức bảo quản tài sản quý cho khách bằng hình thức phong bao tài sản thường được áp dụng ở các khách sạn có quy mô nhỏ không có hệ thống kết an toàn cá nhân đặt tại quầy lễ tân hoặc kết an toàn cá nhân đặt tại buồng ngủ của khách.

- *Quy trình bảo quản tài sản quý cho khách (Phong bao tài sản)*

+ *Bước 1:* Khi nhận tài sản của khách nhanh chóng kiểm nhận và đưa cho khách một chiếc phong bao chắc chắn.

+ *Bước 2:* Khách sẽ tự cho tài sản vào phong bao, ký nhận niêm phong.

+ *Bước 3:* Nhân viên thu ngân sẽ viết số buồng, tên khách lên phong bao, sau đó nhân viên thu ngân sẽ cất phong bao vào hệ thống kết an toàn của khách sạn.

+ *Bước 4:* Vào sổ tài sản ký gửi.

+ *Bước 5:* Nhân viên thu ngân sẽ giao giấy biên nhận và nhắc khách giữ gìn cẩn thận.

+ Khi khách yêu cầu lấy lại tài sản của mình, khách sẽ trả lại giấy biên nhận

+ Phong bao được mang ra với dấu niêm phong nguyên vẹn trả cho khách, yêu cầu khách kiểm tra cẩn thận và yêu cầu khách ký nhận " đã nhận đủ tài sản, đúng mẫu hình " Vào giấy biên nhận tài sản. Đính kèm giấy biên nhận vừa nhận vào sổ biên nhận và lưu trong hồ sơ lâu dài để sau này có thể sử dụng khi có thắc mắc xảy ra.

Biểu 5.10: Phiếu biên nhận tài sản ký gửi

Khách sạn:

PHIẾU BIÊN NHẬN TÀI SẢN KÝ GỬI

Tên khách:

Ngày gửi:

Buồng số:

Ngày trả:

TT	Chủng loại tài sản	Số lượng	Ghi chú

Chữ ký của khách

Ngày..... tháng..... năm 200

Chữ ký của thu ngân

Đã nhận đủ, đúng mẫu hình

Chữ ký của khách

** Bài hội thoại giao tiếp giữa khách và nhân viên lễ tân trong trường hợp khách gửi tài sản quý tại khách sạn bằng hình thức phong bao tài sản. (Ví dụ: Chị Phạm Thị Lan đến khách sạn làm thủ tục nhận buồng ngày 20/06/2005, ngay sau khi làm thủ tục nhận buồng chị Lan có gửi lại khách sạn một số tư trang)*

- Tiếp nhận khách gửi tài sản quý tại khách sạn:

R: Xin chào chị, em có thể giúp gì cho chị không ạ?

K: Chào em, chị muốn gửi một số tư trang có được không em?

R: Dạ thưa chị chung em rất sẵn lòng phục vụ chị, thưa chị khách sạn của chúng em chỉ có hình thức bảo quản tài sản quý của chị bằng hình thức phong bao tài sản. Vậy chị có muốn tham gia vào dịch vụ này không ạ?

K: Chị đồng ý.

R: Dạ thưa chị đây là phong bao tài sản, em xin mời chị kiểm tra xem phong bao đã chắc chắn chưa ạ?

K: Phong bao rất chắc chắn.

R: Dạ thưa chị nếu phong bao đã chắc chắn, em xin mời chị cho giúp số tư trang chị muốn gửi vào phong bao, rồi dán và chị ký niêm phong.

K: Em kiểm tra giúp phong bao chị dán và ký lên phong bao đã được chưa.

R: Dạ cảm ơn chị, làm như vậy là được rồi. Thưa chị, xin chị cho em biết quý danh của chị? số buồng của chị?

K: Chị là Phạm Thị Lan, chị ở buồng 302.

R: Em cảm ơn chị, Xin chị Lan vui lòng chờ em trong giây lát.

K: Được thôi.

Khách sạn Thương mại du lịch

PHIẾU BIÊN NHẬN TÀI SẢN KÝ GỬI

Tên khách: Phạm Thị Lan Ngày gửi: 20/06/2005

Buồng số: 302 Ngày trả:

TT	Chủng loại tài sản	Số lượng	Ghi chú
1	Nhẫn vàng	05	

Chữ ký của khách

Ngày 20 tháng 06 năm 2005

Chữ ký của thu ngân

Đã nhận đủ, đúng mẫu hình

Chữ ký của khách

R: Dạ thưa chị Lan, thủ tục gửi tài sản đã xong, đây là phiếu biên nhận tài sản ký gửi, xin chị hãy giữ cẩn thận. Khi nào chị muốn lấy lại tài sản xin mời chị đưa cho chúng em phiếu biên nhận tài sản ký gửi, chúng em sẽ trả lại đúng tài sản chị đã gửi.

K: Cảm ơn em.

R: Dạ không có gì, em rất hân hạnh được phục vụ chị, xin chào chị.

K: Chào em.

SỔ BIÊN NHẬN TÀI SẢN KÝ GỬI

TT	Tên khách	Buồng số	Loại tài sản	Số lượng	Ngày gửi	Ngày trả	Số phiếu	Ký nhận	Ghi chú
1	Phạm Thị Lan	302	Nhẫn vàng	05	20/06/05		10		Niêm phong
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									

- Trả lại tài sản quý khách gửi tại khách sạn:

R: Xin chào chị Lan, em có thể giúp gì được chị không ạ?

K: Chào em, hôm trước chị có gửi một số tài sản quý tại khách sạn, hôm nay chị muốn lấy lại tài sản đã gửi.

R: Dạ thưa chị Lan, xin chị vui lòng cho em mượn lại phiếu biên nhận tài sản ký gửi.

K: Ủ, đây là phiếu biên nhận tài sản ký gửi.

R: Cảm ơn chị, xin mời chị vui lòng đợi em trong giây lát.

K: Được thôi.

R: Dạ thưa chị Lan, đây là tài sản chị đã gửi tại khách sạn, xin chị kiểm lại phong bao và kiểm tra kỹ lại tài sản chị đã gửi.

K: Không có vấn đề gì, đủ rồi đấy.

R: Xin chị vui lòng ký giúp em vào sổ biên nhận tài sản ký gửi là chị đã nhận lại đủ tài sản, đúng mẫu hình.

K: Được thôi, cảm ơn em, chào em.

R: Vâng, xin chào chị.

II. THỰC HÀNH BẢO QUẢN TÀI SẢN CÓ GIÁ TRỊ CHO KHÁCH

1. Điều kiện thực hiện

1.1. Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân

1.2. Thiết bị dụng cụ: quầy lễ tân, két an toàn, phong bao, mẫu biểu sổ sách

1.3. Thời gian: 5 tiết

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, mẫu biểu sổ sách

2.2. Trình tự tiến hành

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Bảo quản hành lý cho khách	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân vali, túi sách, mẫu biểu sổ sách.	- Chuẩn bị tốt diện mạo cá nhân, tư thế tác phong, khu vực làm việc. - Bình tĩnh, tự tin, tiếp nhận

			hành lý của khách nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ. - Cập nhật các thông tin của khách vào phiếu và vào sổ nhanh, chính xác. - Bảo quản tốt hành lý của khách gửi, tránh để xảy ra hư hỏng, mất hành lý của khách. - Khi trả lại hành lý của khách phải làm nhanh, cẩn thận, tránh hiện tượng trả không đúng hành lý cho khách. - Yêu cầu khách kiểm tra khi khách nhận lại hành lý khách gửi, yêu cầu khách ký nhận cẩn thận khi khách lấy lại hành lý khách gửi.
2	Bảo quản tài sản quý cho khách	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, kết an toàn, phong bì, mẫu biểu sổ sách	- Chuẩn bị tốt diện mạo cá nhân tư thế tác phong, khu vực làm việc. - Bình tĩnh, tự tin, tiếp nhận tài sản khách gửi nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ. - Cập nhật các thông tin của khách vào phiếu và vào sổ nhanh chính xác. - Bảo quản tốt tài sản của khách gửi, tránh để xảy ra hư hỏng, mất tài sản của khách. - Khi trả lại tài sản của khách

			phải làm nhanh, cẩn thận, tránh hiện tượng trả không đúng tài sản cho khách. - Yêu cầu khách kiểm tra khi khách nhận lại tài sản khách gửi, yêu cầu khách ký nhận cẩn thận khi khách lấy lại tài sản khách gửi.
--	--	--	---

2.3. Hướng dẫn chi tiết thực hiện công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
Quy trình bảo quản tài sản quý cho khách (Sử dụng két an toàn đặt tại quầy lễ tân)	<i>* Quy trình bảo quản tài sản quý cho khách (Sử dụng két an toàn đặt tại quầy lễ tân)</i> - <i>Bước 1:</i> Chào khách, tiếp nhận yêu cầu của khách, yêu cầu khách ghi tên, số buồng và kê khai tài sản khách gửi vào bản kê khai. - <i>Bước 2:</i> Để tài sản vào két và cùng khách khoá két. - <i>Bước 3:</i> Giao chìa khoá thứ hai cho khách, nhắc khách giữ chìa khoá cẩn thận và thông báo quy định của khách sạn đối với chìa khoá bị thất lạc. - <i>Bước 4:</i> Giao cho khách thẻ sử dụng két an toàn, nhắc khách giữ thẻ sử dụng két an toàn cẩn thận và nhắc khách khi nào lấy lại tài sản phải đưa cho nhân viên lễ tân thẻ sử dụng két an toàn và chìa khoá mở két.
Quy trình bảo quản tài sản quý cho khách (Phong bao tài sản)	<i>* Quy trình nhận bảo quản tài sản quý cho khách (Phong bao tài sản)</i> - <i>Bước 1:</i> Khi nhận tài sản của khách nhanh chóng kiểm nhận và đưa cho khách một chiếc phong bao chắc chắn. - <i>Bước 2:</i> Khách sẽ tự cho tài sản vào phong bao, ký nhận niêm phong. - <i>Bước 3:</i> Nhân viên thu ngân sẽ viết số buồng, tên

	khách lên phong bao, sau đó nhân viên thu ngân sẽ cất phong bao vào hệ thống kết an toàn của khách sạn. - <i>Bước 4:</i> Vào sổ tài sản ký gửi. <i>0 Bước 5:</i> Nhân viên thu ngân sẽ giao giấy biên nhận và nhắc khách giữ gìn cẩn thận.
--	---

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Tiếp nhận yêu cầu bảo quản tài sản quý cho khách (Sử dụng kết an toàn đặt tại quầy lễ tân)	Do chưa tự tin, thực hiện các thao tác bảo quản tài sản quý cho khách (Sử dụng kết an toàn đặt tại quầy lễ tân) chưa đúng với quy trình.	Nghiên cứu kỹ quy trình bảo quản tài sản quý cho khách (Sử dụng kết an toàn đặt tại quầy lễ tân). Dựa vào quy trình chuẩn bị bài hội thoại.
2	Quy trình bảo quản tài sản quý cho khách (Phong bao tài sản)	Do chưa tự tin, thực hiện các thao tác bảo quản tài sản quý cho khách (Phong bao tài sản) chưa đúng với quy trình	Nghiên cứu kỹ quy trình bảo quản tài sản quý cho khách (Phong bao tài sản). Dựa vào quy trình chuẩn bị bài hội thoại.

III. KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Kiểm tra đánh giá cho điểm học sinh về quy trình bảo quản tài sản có giá trị cho khách.

Bài 3

THỰC HÀNH ĐÓNG VAI NHÂN VIÊN LỄ TÂN TIẾP NHẬN CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH

Mục tiêu

- *Về kiến thức:* Hiểu được tầm quan trọng trong việc tiếp nhận các yêu cầu của khách trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn, tăng doanh thu cho khách sạn.
- *Về kỹ năng:* Thực hiện thành thạo các quy trình tiếp nhận các yêu cầu của khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
- *Về thái độ:* Rèn luyện tác phong làm việc cẩn thận, nhanh nhẹn, nghiêm túc khi tiếp nhận các yêu cầu của khách trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN VỀ THỰC HÀNH ĐÓNG VAI NHÂN VIÊN LỄ TÂN TIẾP NHẬN CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH.

1. Tiếp nhận và đáp ứng yêu cầu ăn uống tại chỗ cho khách

Trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn, khách thường sử dụng dịch vụ ăn uống trong khách sạn, ngược lại một số khách ở ngoài khách sạn có thể vào ăn uống trong khách sạn. Vì vậy, nhân viên lễ tân có vai trò rất quan trọng trong việc giới thiệu, tư vấn cho khách lựa chọn thực đơn phù hợp với khách, muốn tư vấn thực đơn cho khách lựa chọn phù hợp, nhân viên lễ tân phải có am hiểu về cách chế biến món ăn, cách phục vụ của nhà hàng cũng như phong tục tập quán, văn hoá ẩm thực của khách...

** Quy trình tiếp nhận nhu cầu ăn uống tại chỗ cho khách:*

- *Bước 1:* Chào khách, giới thiệu sơ bộ các kiểu phục vụ tại khách sạn, hỏi khách ăn thực đơn nào: khách ăn chọn món hay theo thực đơn cố định của khách sạn.

+ Nếu khách ăn chọn món hay đặt bữa ăn theo yêu cầu, lễ tân chỉ việc giới thiệu cho khách biết vị trí của nhà hàng, thời gian đóng cửa, mở cửa để khách có thể đến nhà hàng và tự lựa chọn món.

+ Nếu khách ăn theo thực đơn cố định (về mức giá, về số lượng món) nhân viên lễ tân thực hiện các bước tiếp theo.

- *Bước 2:* Giới thiệu thực đơn và hỏi khách lựa chọn thực đơn nào và tiêu chuẩn ăn là bao nhiêu tiền / suất hoặc một bữa.

- *Bước 3:* Hỏi các yêu cầu cụ thể của khách

+ Thời gian ăn của khách.

+ Hình thức phục vụ.

+ Số lượng suất ăn hoặc số bữa ăn của khách.

+ Nơi ăn của khách: khách muốn ăn tại buồng riêng hay tại nhà hàng của khách sạn. Khách có yêu cầu về vị trí bàn ăn hay không.

+ Hỏi khẩu vị ăn của khách (chế độ ăn kiêng, yêu cầu đặc biệt của khách)

+ Hình thức thanh toán: thanh toán ngay sau bữa ăn hay ký nợ.

- *Bước 4:* Nhắc lại các thông tin đặt ăn của khách.

- *Bước 5:* Chào và chúc khách.

- *Bước 6:* Cập nhật các thông tin vào sổ đặt ăn của khách, thông báo cho các bộ phận bàn, bar, bếp để phối hợp chuẩn bị phục vụ khách.

** Bài hội thoại giao tiếp giữa khách và nhân viên lễ tân trong trường hợp tiếp nhận và đáp ứng nhu cầu ăn uống tại chỗ của khách. (Ví dụ: Anh Nguyễn Hữu Thủy đang lưu trú tại buồng 205 từ ngày 3 / 08 / 2005 đến ngày 5 / 08 / 2005. Sáng ngày 4 / 08 / 2005 anh Thủy đặt tiệc cho bữa tối ngày 4 / 08 / 2005 anh Thủy có đặt tiệc dành cho 24 người, anh đặt tiệc theo thực đơn cố định của nhà hàng của khách sạn.)*

R: Xin chào anh Thủy, em có thể giúp gì được anh không ạ?

K: Chào em, tối hôm nay anh muốn tổ chức một bữa tiệc mời đối tác làm ăn của anh tại khách sạn nhưng anh chưa biết chọn như thế nào, em có thể tư vấn giúp anh được không.

R: Dạ vâng, khách sạn của em rất hân hạnh được phục vụ anh. Thưa anh Thủy khách sạn của chúng em có hai loại thực đơn, đó là: thực đơn tự chọn và thực đơn cố định. Vậy anh muốn đặt tiệc theo thực đơn tự chọn hay anh đặt tiệc

K: Anh thấy thực đơn cố định có vẻ hợp lý. Vậy anh sẽ đặt tiệc cho bữa tối theo thực đơn cố định, em cho anh tham khảo một số thực đơn cố định của nhà hàng của khách sạn được không?

R: Vâng thưa anh, đây là các loại thực đơn cố định của nhà hàng, xin mời anh tham khảo và lựa chọn.

MỘT SỐ THỰC ĐƠN DÀNH CHO TIỆC CƯỚI	MỘT SỐ THỰC ĐƠN DÀNH CHO TIỆC CƯỚI	MỘT SỐ THỰC ĐƠN DÀNH CHO TIỆC CƯỚI
- Nộm thập cẩm - Gà luộc lá chanh - Thịt lợn xào măng - Xào thập cẩm - Bé tai chanh - Cải xanh xào nấm - Cánh măng mỏng giò - Bánh trứng - Cơm tấm - Rượu vang trắng long - Hoa quả trắng miệng Đơn giá: 210.000/mâm/6 người	- Súp cua măng tây - Nộm gà chua ngọt - Tôm hấp gừng - Gà quay xốt chanh - Đậu phụ sốt thịt - Tim cá xào thập cẩm - Cải chíp xào trứng gà - Cánh thập cẩm - Cơm tấm - Xôi Sốt Hỷ - Đồ uống (4 bia, 2 nước ngọt) - Hoa quả tươi hoa Đơn giá: 310.000/mâm/6 người	- Súp gà kem ngô - Nộm gà sốt thập cẩm - Tôm hấp gừng - Gà quay xốt chanh - Cải chíp xào trứng gà - Phải bò sốt tiêu - Cải chíp xào thịt hộp - Cánh măng tôm cua - Cơm tấm - Xôi cơm - Đồ uống (4 bia, 2 nước ngọt) - Hoa quả Đơn giá: 330.000/mâm/6 người
- Nộm đu đủ bò khô - Tôm luộc gừng - Nộm gà chua ngọt - Gà hấp lá chanh - Thịt lợn xào măng - Cải xanh xào nấm - Cánh thập cẩm - Cơm tấm - Xôi vò hạt sen - Rượu vang Thăng Long - Trang miệng Đơn giá: 225.000/mâm/6 người	- Súp hải sản - Nộm rau câu Thăng Long - Cá Sê hấp gừng - Gà Sốt hỷ - Bò xốt bơ lạc - Nghêu xào gừng quế - Rau cải chíp xốt bơ hộp - Cánh hải sản măng tây - Cơm tấm - Xôi vò gạo - Đồ uống (4 bia, 2 nước ngọt) - Hoa quả thập cẩm Đơn giá: 320.000/mâm/6 người	Đơn giá trên bao gồm: thực phẩm, đồ uống, tiền công chế biến, tiền công phục vụ bàn, bát đĩa cốc chén, khăn trải bàn, giấy ăn, bao bì, in thiệp đơn đặt bàn, hoa bàn tiệc, dọn dẹp sau khi ăn... Trên đây là một số thực đơn mẫu dành cho tiệc cưới. Quý khách có thể thay đổi thêm hoặc bớt món ăn theo yêu cầu, khẩu vị, sở thích của từng khách hàng. Các thực đơn trên được liệt kê ngắn gọn, thực đơn chi tiết có thể được thảo luận trực tiếp với nhân viên phục vụ từng khu vực cụ thể. Đặc biệt: với các thực đơn đặc biệt như tiệc cưới, tiệc sinh nhật, tiệc gia đình có được ưu đãi giảm giá theo yêu cầu. Đơn giá trên được áp dụng cho tiệc với số lượng từ 15 mâm trở lên các tiệc nhỏ từ 5 đến 10 mâm có thể tính thêm 5 đến 10% phụ phí.

K: Anh sẽ chọn loại thực đơn 320.000 / mâm / 6 người.

R: Vâng thưa anh Thủy, xin anh cho em biết thời gian cụ thể là mấy giờ tối ngày hôm nay anh sẽ tổ chức tiệc.

K: Anh mời khách đến dự tiệc vào lúc 18h30'.

R: Vâng thưa anh, anh sẽ đặt tại nhà hàng chúng em bao nhiêu suất ạ?

K: Anh đặt 24 suất.

R: Vâng ạ, thưa anh Thủy anh có yêu cầu đặc biệt về vị trí của bàn ăn và khẩu vị không ạ?

K: Em cố gắng bố trí cho anh bàn tiệc tập trung được khách ngồi cùng một vị trí để tiện cho việc bàn bạc về công việc, về khẩu vị thì anh có yêu cầu: súp hải sản không có tôm, nộm rau câu chua vừa, rau cải xanh xốt bơ hộp chín tới

R: Dạ vâng cảm ơn anh, khách sạn của chúng em sẽ phục vụ anh và khách của anh tại nhà hàng Thăng Long trên tầng 2 của khách sạn bàn ăn số 10. Anh sẽ thanh toán ngay sau bữa tiệc hay anh ký phiếu nợ.

K: Anh sẽ thanh toán sau bữa tiệc.

R: Cảm ơn anh, thưa anh em xin nhắc lại thông tin để anh kiểm tra giúp em: Anh Nguyễn Hữu Thủy ở buồng số 205, anh đặt tiệc theo thực đơn cố định, anh đặt 24 suất với giá 320.000 / mâm/ 6 người vào lúc 18h30' tối ngày hôm nay tại nhà hàng Thăng Long trên tầng 2 của khách sạn, bàn ăn số 10. Ngoài ra anh có yêu cầu bố trí bàn ăn ngồi cùng một vị trí, về cách chế biến anh có yêu cầu: súp hải sản không có tôm, nộm rau chua vừa, rau cải xanh xào bò hộp chín tới, có phải không ạ.

K: Đúng rồi đấy.

R: Vâng, cảm ơn anh, chúc anh và khách của anh ngon miệng và thành công trong công việc, xin chào anh.

K: Chào em.

Biểu 5.11: Sổ đăng ký ăn uống

SỔ ĐĂNG KÝ ĂN UỐNG

Ngày.....tháng.....năm 200

TT	Ngày tháng	Tên khách	Số phòng	Số suất ăn			Tiêu chuẩn ăn /bữa	Âu Á	Đồ uống	Bộ phận Bàn ký nhận
				Điểm tâm	Trưa	Tối				
1	4/08/05	Nguyễn Hữu Thủy	205			24	80.000 VNĐ	Á		
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										

2. Tổ chức tham quan du lịch cho khách

Trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn, khách có nhiều nhu cầu khác nhau trong đó nhiều khách có nhu cầu đi tham quan du lịch. Nhân viên lễ tân có nhiệm vụ tiếp nhận các yêu cầu của khách. Nếu khách muốn đi du lịch tới các khu vực xa khách sạn, phải chọn cho khách các hãng du lịch có uy tín, hướng dẫn viên có kinh nghiệm, giỏi về nghiệp vụ hướng dẫn, giỏi ngoại ngữ. Trường hợp khách có ít thời gian, khách muốn tham quan thành phố, nhân viên lễ tân phải tư vấn cho khách các điểm tham quan phù hợp với thời gian và yêu cầu của khách, khi nhận được yêu cầu tham quan du lịch của khách, nhân viên lễ tân phải nắm vững những thông tin sau:

- Ghi lại những thông tin cần thiết như:
 - + Tên khách, số buồng của khách.
 - + Số lượng khách tham quan, thời gian tham quan (bao giờ, bao lâu)
- Gợi ý các địa điểm tham quan cho khách và ghi lại sự lựa chọn của khách.
- Xác định yêu cầu về phương tiện đi lại mà khách lựa chọn, cách thức tổ chức chuyển đi.
- Giá dịch vụ tham quan du lịch và các quyền lợi khách được hưởng.
- Lịch trình, thời gian xuất phát và kết thúc của chuyến tham quan du lịch.
- Trường hợp khách sạn có dịch vụ tổ chức tham quan du lịch, nhân viên lễ tân thông báo lại cho bộ phận tổ chức tham quan du lịch của khách sạn.
- Trường hợp khách sạn không có dịch vụ tổ chức tham quan du lịch, nhân viên sẽ tư vấn cho khách hãng lữ hành có uy tín, có mối quan hệ với khách sạn để giúp khách tổ chức chuyển đi.

** Bài hội thoại giao tiếp giữa nhân viên lễ tân và khách trong trường hợp tiếp nhận và tổ chức tham quan du lịch cho khách. (Ví dụ: Ngài Paul lưu trú tại khách sạn từ ngày 2 / 08 / 2005 đến ngày 07 / 08 / 2005. Ngài Paul rời vào ngày thứ bảy ngày 06 / 08 / 2005, Ngài Paul có yêu cầu khách sạn giúp chọn một tour du lịch tham quan thành phố trong ngày 06 / 08 / 2005)*

R: Xin chào ngài Paul, tôi có thể giúp gì cho ngài không ạ.

K: Xin chào. Tôi rất muốn tham quan thành phố. Có có chuyến tham quan nào không?

R: Dạ thưa ngài, chúng tôi có vài chuyến, ngài muốn tham quan khi nào? với số lượng người là bao nhiêu ạ?

K: Thứ bảy ngày 06 / 08 / 2005. Tôi sẽ dự các buổi hội thảo suốt cả tuần, nhưng tôi có một ngày rỗi vào thứ bảy. Tôi sẽ đi tham quan thành phố cùng với một người bạn của tôi.

R: À, vậy thì khách sạn của chúng tôi có vài chuyến tham quan được lên kế hoạch cho thứ bảy này. Ngài đang ở tại buồng 501 phải không ạ.

K: Đúng rồi đấy.

R: Dạ thưa ngài Paul, tôi có thể giới thiệu cho ngài lịch trình một số tour du lịch tham quan thành phố của khách sạn chúng tôi vào ngài thứ bảy này được không ạ?

K:Ồ, thế thì tốt quá.

R: Dạ thưa ngài Paul, chuyến tham quan thứ nhất được tổ chức nửa ngày, buổi sáng 8h đến 12h, buổi chiều 14h đến 18h. Lịch trình cụ thể như sau: Xe ô tô sẽ đón quý ngài tại khách sạn. Tour du lịch nửa ngày vòng quanh thủ đô Hà Nội trên những đường phố với những hàng cây cùng với những ngôi đền hàng trăm năm tuổi và tham quan một số điểm như: lăng và nhà sàn của Chủ tịch Hồ Chí Minh, chùa Một Cột, Văn Miếu Quốc Tử Giám trường đại học đầu tiên của Việt Nam, hồ Hoàn Kiếm, đền Ngọc Sơn. Quay về khách sạn kết thúc chuyến đi.

Chuyến tham quan thứ hai được tổ chức 01 ngày. Lịch trình cụ thể như sau:

- Sáng: 8h xe ô tô sẽ đưa quý ngài đi dọc theo phố cổ Hà Nội tới quảng trường Ba Đình, tham quan Lăng Chủ tịch Hồ Chí Minh, chùa Một Cột, chùa Trấn Quốc, bảo tàng Dân tộc học, ăn trưa.

- Chiều: Tham quan Văn Miếu Quốc Tử Giám Trường đại học đầu tiên ở Việt Nam, tham quan và mua sắm đồ lưu niệm tại cửa hàng giới thiệu truyền thống của 12 làng nghề thủ công Việt Nam, tiếp tục tham quan thành cổ Hà Nội. Kết thúc chuyến tham quan.

K: Nghe có vẻ thú vị đấy.

R: Dạ thưa ngài Paul, Vậy ngài thích chuyến tham quan nào?

K: Tôi sẽ chọn chuyến tham quan 1 ngày.

R: Vâng, cảm ơn ngài.

K: À, cô có thể cho tôi biết giá cả của tour du lịch này không?

R: Dạ thưa ngài Paul, Tour du lịch một ngày với giá là: 180.000 VNĐ / 1 khách. Giá trên bao gồm xe vận chuyển, phí tham quan, ăn trưa, hướng dẫn

K: Cho tôi đặt chỗ cho chuyến tham quan thành phố Hà Nội một ngày.

R: Vâng thưa ngài Paul, Vậy ngài sẽ thanh toán tiền chuyến tham quan của ngài như thế nào?

K: Tôi sẽ thanh toán bằng tiền mặt, 180.000 VNĐ cho một khách phải không, tôi đăng ký 2 khách là 360.000 VNĐ phải không. Tôi thanh toán luôn tiền của tôi đây, cô kiểm tra xem đủ chưa.

R: Dạ thưa Ngài Paul đủ rồi ạ, còn đây là phiếu biên nhận của ngài.

K: Được rồi, cảm ơn cô.

R: Không có gì đâu ạ, đó là nhiệm vụ của chúng tôi. Xin chúc ngài cùng bạn của ngài có một chuyến tham quan vui vẻ đầy thú vị, xin chào ngài.

K: Chào cô.

ĐẠI LÝ SỐ 1 CỦA DU LỊCH CÔNG ĐOÀN VIỆT NAM

Số 104 Hoàng Quốc Việt - Cầu Giấy - Hà Nội

Điện thoại: 04.755.36 77 / 88 Fax: 04.755 33 56 - 0913 543 157

Email: candc@vietel.com.vn

Hà Nội, ngày 06 tháng 07 năm 2005

Chương trình du lịch 1/2 ngày và 1 ngày

CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH 1/2 NGÀY ĐƯỢC TỔ CHỨC: BUỔI SÁNG TỪ 8H ĐẾN 12H, BUỔI CHIỀU 14H ĐẾN 18H.

Buổi sáng 8h đến 12h, buổi chiều 14h đến 18h. Lịch trình cụ thể như sau: Xe ô tô sẽ đón quý khách tại khách sạn. Tour du lịch nửa ngày vòng quanh thủ đô Hà Nội trên những đường phố với những hàng cây cùng với những ngôi đền hàng trăm năm tuổi và tham quan một số điểm như: Lăng và nhà sàn của Chủ tịch Hồ Chí Minh, chùa Một Cột, Văn Miếu Quốc Tử Giám trường đại học đầu tiên ở Việt Nam, hồ Hoàn Kiếm, đền Ngọc Sơn. Quay về khách sạn kết thúc chuyến đi.

Giá: 120.000 VNĐ / Khách.

Giá trên bao gồm: Xe vận chuyển, phí tham quan, hướng dẫn.

ĐẠI LÝ SỐ 1 CỦA DU LỊCH CÔNG ĐOÀN VIỆT NAM

Số 104 Hoàng Quốc Việt - Cầu Giấy - Hà Nội

Điện thoại: 04.755.36 77 / 88 Fax: 04.755 33 56 - 0913 543 157

Email: cande@vietel.com.vn

Hà Nội, ngày 06 tháng 07 năm 2005

Chương trình du lịch 1 ngày

CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH 1 NGÀY

- **Sáng:** 8h xe ô tô sẽ đưa quý ngài đi dọc theo phố cổ Hà Nội tới quảng trường Ba Đình, tham quan Lăng Hồ Chí Minh, chùa Một Cột, chùa Trấn Quốc, bảo tàng Dân tộc học, ăn trưa.

- **Chiều:** Tham quan Văn Miếu - Quốc Tử Giám - Trường đại học đầu tiên ở Việt Nam, tham quan và mua sắm đồ lưu niệm tại cửa hàng giới thiệu truyền thống của 12 làng nghề thủ công Việt Nam, tiếp tục tham quan thành cổ Hà Nội. Kết thúc chuyến tham quan.

Giá: 180.000 VNĐ / Khách.

Giá trên bao gồm: Xe vận chuyển, phí tham quan, ăn trưa, hướng dẫn.



CÔNG TY CỔ PHẦN QUỐC TẾ DU LỊCH HOÀNG ĐƯƠNG
REDSUN TOUR, JSC

Office: Số 16 Vũ Trọng Phụng - 32 Đinh Liet Hà Nội Tel: (84) 4.558 9555 - Fax: (84) 4.558 9555

CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH: HD01

HÀ NỘI - ĐỒ SƠN - ĐẢO DẦU - HÀ NỘI

(2 ngày 1 đêm)

Cách Hà Nội 125km về hướng Đông, Đồ Sơn là một bán đảo nhỏ do dãy núi Rồng vươn dài ra biển, với hàng chục mỏm đá khác nhau có độ cao trung bình từ 25m đến 130m, với bãi cát mịn, trải dài rộng bằng phi lao sẽ là những điều thú vị dành cho khách đến nghỉ mát nơi này vào những ngày hè oi ả. Ngoài ra ở đây còn có hệ thống nhà hàng phục vụ ăn nghỉ kết hợp với nhiều khu vui chơi giải trí khác chắc chắn sẽ làm du khách có chuyến đi nghỉ mát hấp dẫn, bổ ích và đầy thú vị.

Ngày 1: Hà Nội – Đồ Sơn

06h00: Xe và HDV Công ty Du lịch RedsunTour đón Đoàn khởi hành tại điểm hẹn đi Đồ Sơn, trên đường nghỉ 30' tại TP. Hải Dương (tự do) ăn sáng

10h30: Đến Đồ Sơn, Đoàn nhận phòng nghỉ ngơi, ăn trưa, chiều tắm biển tự do.

18h30: Đoàn ăn tối, sau đó tự do dạo chơi và tham gia các trò chơi dân gian lý thú, bổ ích

Ngày 2: Đồ Sơn – Hà Nội

07h00: Sau khi ăn sáng, xe và HDV đưa Đoàn tham quan dinh Bảo Đại, sông bạc Quốc tế Casino, chụp ảnh lưu niệm...

11h30: Đoàn ăn trưa và nghỉ ngơi tại khách sạn

14h00: Đoàn làm thủ tục trả phòng, lên xe trở về Hà Nội, dừng chân nghỉ ngơi tại Hải Dương.

18h00: Về tới Hà Nội, kết thúc chương trình du lịch, HDV chia tay Đoàn và hẹn gặp lại

GIÁ TRON GÓI: VND/KHÁCH

Mức dịch vụ	Dưới 15 khách	16 – 23 khách	24 – 35 khách	36 – 45 khách
Mức I	573.000	492.000	429.000	387.000
Mức II	538.000	469.000	395.000	337.000

GIÁ TRÊN BAO GỒM:

- Xe ôtô du lịch đời mới, sang trọng đưa đón Quý khách theo chương trình.
- Phòng khách sạn điều hoà, tivi, nóng lạnh, khép kín ... tiêu chuẩn 3 người/phòng
- Các bữa ăn theo chương trình tiêu chuẩn: MI: 60.000/ngày/khách
MII: 50.000/ngày/khách.
- Vé thang cáp, chi phí đưa phương, phí dịch vụ.
- Hướng dẫn viên suốt tuyến kinh nghiệm
- Bảo hiểm du lịch, mức đền bù tối đa: 10.000.000 VND.

KHÔNG BAO GỒM: Đồ uống, phụ trội phòng đơn, chi phí cá nhân, thuế VAT...

Lưu ý: - Trẻ em dưới 6 tuổi miễn phí, từ 6 - 12 tính = 1/2 người lớn, từ 12 tuổi tính = người lớn.
 - Công ty khuyến mại mùa du lịch.

ĐẶC BIỆT QUÝ KHÁCH CÒN ĐƯỢC DÙNG
KHĂN LẠNH VÀ NƯỚC UỐNG MIỄN PHÍ TRÊN XE

Chúc quý khách một chuyến du lịch vui vẻ và bổ ích!

REDSUNTOUR

Marketing:(84-4).5589555 - HP: 0904.134.854 - 0983.727.551; Email:info@redsuntour.com; Website: www.redsuntour.com



CÔNG TY CỔ PHẦN QUỐC TẾ DU LỊCH HOÀNG DƯƠNG
REDSUN TOUR, JSC

Office: Số 16 Vũ Trọng Phụng - 32 Đinh Liet Hà Nội Tel: (84) 4.558 9555 - Fax: (84) 4.558 9555

CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH: HD04

HÀ NỘI – HẠ LONG – ĐẢO TUẦN CHÂU – HÀ NỘI

(2 ngày 1 đêm)

Ai cũng từng nghe Hạ Long là di sản thiên nhiên thế giới và có thể chưa có cơ hội để ngắm nhìn, thì đây bạn có thể tham quan chiêm ngưỡng toàn cảnh trên Vịnh và được dạo bước trên hòn đảo du lịch có tiếng nhất vùng đó là đảo Tuần Châu. Ngoài ngắm cảnh đẹp của đảo còn được tự do xem xác tàu, cá sấu, cá heo và đặc biệt là được ngắm nhìn những tia đèn laser hiện đại nhất Đông Nam Á có ở khu Công viên nước.

Ngày 1: Hà Nội – Hạ Long

06h00: Xe và HDV Công ty Du lịch RedsunTour đón Đoàn khởi hành tại điểm hẹn đi *Hạ Long*, trên đường nghỉ 30' tại *TP. Hải Dương* (trưa) ăn sáng.

10h30: Đến khu *du lịch Bãi Cháy*, Đoàn nhận phòng nghỉ ngơi, sau đó ăn trưa tại nhà hàng.

Chiều: Đoàn đi bên tàu du lịch ngắm toàn *Vịnh Hạ Long* – *di sản thiên nhiên thế giới* đã hai lần được UNESCO công nhận. *Tuyến 4h bao gồm dòng 1 hiện Cung, hang Đầu Gỗ, công Trời, hòn Chó Đá, đình Lục Hương, hòn Gà Chọi...*

18h30: Đoàn ăn tối, tự do dạo chơi tại Công viên Hoàng gia tham gia các trò chơi ly thú, bắn ch

Ngày 2: Hạ Long – Tuần Châu – Hà Nội

07h00: Sau khi ăn sáng, xe và HDV đưa Đoàn đi *đảo Tuần Châu* (tự do mua vé) *xem hiện diện Cá Heo, xiếc Cá Sấu, Công viên nhạc nước.*

11h30: Đoàn ăn trưa và nghỉ ngơi tại khách sạn.

13h00: Đoàn trả phòng, lên xe trở về *Hà Nội*, dừng chân nghỉ tại *Hải Dương* (trưa) qua bữa trưa.

18h30: Về tới *Hà Nội*, kết thúc chương trình du lịch. HDV chia tay Đoàn và hẹn gặp lại

GIÁ TRON GÓI: VND/KHÁCH

Mức dịch vụ	Dưới 15 khách	16 – 23 khách	24 – 35 khách	36 – 45 khách
Mức I	395.000	358.000	329.000	297.000
Mức II	369.000	337.000	298.000	277.000

GIÁ TRÊN BAO GỒM:

- Xe ôtô du lịch đời mới, sang trọng đưa đón Quý khách theo chương trình.
- Phòng khách sạn điều hoà, tivi, nóng lạnh, khép kín ...trên chuan 3 người/phòng
- Các bữa ăn theo chương trình tiêu chuẩn: **MI: 60.000/ngày/khách**
MIII: 50.000/ngày/khách
- Vé thang cảnh, chi phí địa phương, phí dịch vụ.
- Hướng dẫn viên suốt tuyến kinh nghiệm
- Bảo hiểm du lịch, mức đền bù tối đa: 10.000.000VND.

KHÔNG BAO GỒM: Đồ uống, phụ trội phòng đơn, chi phí cá nhân, thuế VAT...

Lưu ý: - Trẻ em dưới 6 tuổi miễn phí, từ 6 – 12 tính = 1/2 người lớn, từ 12 tuổi tính = người lớn.
 - Công ty khuyến mại mũ du lịch.

ĐẶC BIỆT QUÝ KHÁCH CÒN ĐƯỢC DÙNG
KHĂN LẠNH VÀ NƯỚC UỐNG MIỄN PHÍ TRÊN XE

Chúc quý khách một chuyến du lịch vui vẻ và bổ ích

REDSUNTOUR

Marketing: (84-4) 5589555 - HP: 0904.134.854 - 0983.727.551; Email: info@redsuntour.com, Website: www.redsuntour.com



CÔNG TY CỔ PHẦN QUỐC TẾ DU LỊCH HOANG DUONG
REDSUN TOUR, JSC

Office: Số 16 Vu Trong Phung - 32 Đinh Liet Ha Nội Tel: (84) 4.558 9555 - Fax: (84) 4.558 9555

CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH: HD06

HÀ NỘI – ĐẢO NGỌC CÁT BÀ – HÀ NỘI

(3 ngày 2 đêm)

Cách Hà Nội 153km về phía Đông, Đảo Cát Bà rộng trên 1000 km² là nơi lưu giữ dấu ấn của thời kỳ văn hóa Hạ Long và là Vườn Quốc gia bảo tồn các loài động thực vật. Đến đây du khách có thể tham quan những di tích của người Việt cổ và ngắm nhìn sự tinh nghịch Voọc quần đùi được ghi vào sách đỏ thế giới. Sau khi thăm rừng mất nhiều sức lực, mỗi du khách sẽ đắm mình trong làn nước trong xanh của bãi tắm Cát Cò, Cát Dứa và ngắm nhìn vẻ đẹp thơ mộng của cầu Cát Tiên.

Ngày 1: Hà Nội – Cát Bà

06h00: Xe và HDV Công ty Du lịch RedsunTour đón Đoàn khởi hành tại điểm hẹn đi **Cát Bà**, trên đường nghỉ 30' tại **TP. Hải Dương** (tự do) ăn sáng.

11h30: Đến **Cát Bà**, Đoàn nhận phòng nghỉ ngơi, sau đó ăn trưa tại nhà hàng.

Chiều: Đoàn tự do tắm biển, dạo chơi tại khu du lịch **Cát Bà**, chụp ảnh và mua đồ lưu niệm.

18h30: Đoàn ăn tối, tự do dạo chơi, tham gia các trò chơi dân gian về đêm tại **biển Cát Bà**.

Ngày 2: Cát Bà – Vườn Quốc gia Cát Bà

07h00: Sau khi ăn sáng, xe và HDV đưa Đoàn đi tham quan **Vườn Quốc gia Cát Bà**.

Chiều: Đoàn tự do tắm tại bãi biển **Cát Cò I, Cát Cò II, Cát Cò III, cầu Cát Tiên...** đi chợ **Cát Bà**.

18h00: Đoàn ăn tối, tham gia các trò chơi kỹ thuật trên đảo, nghỉ ngơi tại khách sạn.

Ngày 3: Cát Bà – Hà Nội

07h00: Đoàn ăn sáng, sau đó tự do đi mua sắm tại **chợ hải sản Cát Bà**

11h00: Đoàn ăn trưa, sau đó lên xe trở về **Hà Nội**, dừng chân nghỉ ngơi mua quà tại **Hải Dương**.

18h00: Về tới **Hà Nội**, kết thúc chương trình du lịch. HDV chia tay Đoàn và hẹn gặp lại

GIÁ TRON GÓI: VND/KHÁCH

Mức dịch vụ	Dưới 15 khách	16 – 23 khách	24 – 35 khách	36 – 45 khách
Mức I	739.000	698.000	649.000	587.000
Mức II	696.000	665.000	609.000	548.000

GIÁ TRÊN BAO GỒM:

- Xe ôtô du lịch đời mới, sang trọng đưa đón Quý khách theo chương trình.
- Phòng khách sạn điều hoà, tivi, nóng lạnh, khép kín ...tiêu chuẩn 3 ngôi/phòng
- Các bữa ăn theo chương trình tiêu chuẩn: **MI. 60.000/ngày/khách.**
MII 50.000/ngày/khách
- Vé thắng cảnh, chi phí địa phương, phí dịch vụ
- Hướng dẫn viên suốt tuyến kinh nghiệm
- Bảo hiểm du lịch, mức đền bù tối đa: 10.000.000VND.

KHÔNG BAO GỒM: Đồ uống, phụ trội phòng đơn, chi phí cá nhân, thuế VAT...

Lưu ý: - Trẻ em dưới 6 tuổi miễn phí, từ 6 – 12 tính = 1/2 người lớn, từ 12 tuổi tính = người lớn.
 - Công ty khuyến mãi mùa du lịch.

ĐẶC BIỆT QUÝ KHÁCH CÒN ĐƯỢC DÙNG KHĂN LẠNH VÀ NƯỚC UỐNG MIỄN PHÍ TRÊN XE

.....
Chúc quý khách một chuyến du lịch vui vẻ và bổ ích!

REDSUNTOUR

Marketing: (84-4) 5589555 - HP: 0904.134.854 - 0983.727.551; Email: info@redsuntour.com; Website: www.redsuntour.com



CÔNG TY CỔ PHẦN QUỐC TẾ DU LỊCH HOÀNG DƯƠNG
REDSUN TOUR. JSC

Office: No 16 Vu Trong Phung - 32 Đinh Liet Ha Noi Tel: (84) 4.558 9555 - Fax: (84) 4.558 9555

CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH: HD09

HÀ NỘI – SẦM SƠN – HÀ NỘI

(3 ngày 2 đêm)

Cách trung tâm Thành phố Thanh Hoá 16km, Sầm Sơn là một trong những bãi tắm nổi tiếng của nước ta. Bãi Sầm Sơn có độ nghiêng thoải thoi, bãi cát mịn trải dài đặc biệt sóng nước ở đây rất mạnh đã khơi nguồn cho những khách thích mạo hiểm. Ngoài ra, khách còn được đi ngắm cảnh tự nhiên của bãi biển như hòn Trống Mái, núi Trường Lệ có những hình thù kỳ lạ mà gắn liền với những câu chuyện kể ra nghe thật ý nghĩa và đầy thi vị.

Ngày 1: Hà Nội – Sầm Sơn

- 06h00: Xe HDV Công ty Du lịch RedsunTour đón Đoàn tại điểm hẹn khởi hành đi *Sầm Sơn*, trên đường dừng chân ăn sáng (tự do) tại *TX. Phú Lý*
- 11h30: Đoàn nhận phòng, ăn trưa và nghỉ ngơi tự do, chiều tắm biển.
- 18h00: Đoàn ăn tối, tự do dạo chơi, tham gia các trò chơi dân gian trên bãi biển.

Ngày 2: Sầm Sơn

- 07h00: Sau khi ăn sáng, Đoàn đi tham quan *đền Độc Cước, chùa Cô Tiên, hòn Trống Mái...*
- 11h30: Đoàn trở về khách sạn ăn trưa và nghỉ ngơi, chiều tắm biển.
- 18h00: Đoàn ăn tối, tự do tham gia các trò chơi kỹ thú trên biển về đêm, nghỉ ngơi tại khách sạn.

Ngày 3: Sầm Sơn – Hà Nội

- 07h00: Đoàn ăn sáng sau đó tự do đi chợ hải sản mua sắm
- 11h30: Đoàn ăn trưa tại nhà hàng, về khách sạn nghỉ ngơi, sau đó trả phòng về *Hà Nội*.
- 18h00: Đoàn về *Hà Nội*, kết thúc chương trình, HDV chia tay Đoàn và hẹn gặp lại.

GIÁ TRỌN GÓI: VND/KHÁCH

Mức dịch vụ	Dưới 15 khách	16 - 23 khách	24 - 35 khách	36 - 45 khách
Mức I	743.000	697.000	654.000	494.000
Mức II	698.000	659.000	498.000	475.000

GIÁ TRÊN BAO GỒM:

- Xe ôtô du lịch đời mới, sang trọng đưa đón Quý khách theo chương trình.
- Phòng khách sạn điều hoà, tivi, nóng lạnh, khép kín ... tiêu chuẩn 3 người/phòng
- Các bữa ăn theo chương trình tiêu chuẩn: MI: 60.000/ngày/khách.
MII: 50.000/ngày/khách.
- Vé thắng cảnh, chi phí địa phương, phí dịch vụ
- Hướng dẫn viên suốt tuyến kinh nghiệm
- Bảo hiểm du lịch, mức đền bù tối đa: 10.000.000VND.

KHÔNG BAO GỒM: Đồ uống, phụ trội phòng đơn, chi phí cá nhân, thuế VAT...

Lưu ý: - Trẻ em dưới 6 tuổi miễn phí, từ 6 - 12 tính = 1/2 người lớn, từ 12 tuổi tính = người lớn.
 - Công ty khuyến mãi mùa du lịch

ĐẶC BIỆT QUÝ KHÁCH CÒN ĐƯỢC DÙNG KHĂN LẠNH VÀ NƯỚC UỐNG MIỄN PHÍ TRÊN XE

Chúc quý khách một chuyến du lịch vui vẻ và bổ ích!

REDSUNTOUR

Marketing: (84-4) 5589555 - HP: 0904.134 854 - 0983.727 551; Email: info@redsuntour.com; Website: www.redsuntour.com



CÔNG TY CỔ PHẦN QUỐC TẾ DU LỊCH HOÀNG DƯƠNG
REDSUN TOUR. JSC

Office: No 16 Vũ Trọng Phụng - 32 Đinh Liet Hà Nội Tel: (84) 4.558 9555 - Fax: (84) 4.558 9555

CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH: HD18

HÀ NỘI – TP.HỒ CHÍ MINH – VŨNG TÀU
ĐÀ LẠT – NHA TRANG – HÀ NỘI
(12 ngày 11 đêm bằng tàu)

Thành phố Hồ Chí Minh có tốc độ đô thị hoá cao nhất nước ta. Đến đây, du khách không chỉ chứng kiến tốc độ đô thị mà còn được đi rất nhiều khu du lịch, khu vui chơi giải trí. Không chỉ giải trí mà khách còn được tắm biển ở những bãi nổi tiếng như biển Vũng Tàu, biển Nha Trang và đặc biệt xe đưa du khách đến với thành phố bốn mùa Đà Lạt đã làm bao du khách đến rồi không muốn rời xa.

Ngày 1 - 2: Hà Nội – Tp.Hồ Chí Minh

19h00: HDV Công ty Du lịch RedsunTour đón Đoàn tại cửa ga Hà Nội (ga chính).

19h50: Đoàn đáp chuyến tàu mang hiệu S3 đi Nha Trang, nghỉ đêm, ăn sáng, trưa, tối trên tàu

Ngày 3: Tp.Hồ Chí Minh

Sáng: Ăn sáng trên tàu

11h00: Đoàn nhận phòng, ăn trưa, nghỉ ngơi.

Chiều: Đoàn đi Công viên Đầm Sen, ăn tối tại khách sạn.

Ngày 4: Tp. Hồ Chí Minh

06h30: Sau khi ăn sáng, Đoàn tham quan khu du lịch Thảo Cầm Viên theo chương trình cả ngày.

12h00: Đoàn ăn trưa tại nhà hàng

18h30: Đoàn nghỉ ngơi ăn tối, tự do dạo chơi.

Ngày 5: Tp.Hồ Chí Minh – Vũng Tàu

07h00: Sau khi ăn sáng, Đoàn lên xe đi tham quan đình Độc Lập, nhà thờ Đức Bà.

11h00: Đoàn ăn trưa, nghỉ ngơi, sau đó đi Vũng Tàu.

18h00: Đến Vũng Tàu, nhận phòng ăn tối, nghỉ đêm tại khách sạn.

Ngày 6: Vũng Tàu

07h00: Đoàn ăn sáng, đi tham quan Thích Ca Phật đài, Niết Bàn Tịnh xá....

Chiều: Tắm biển tự do, ăn tối tại khách sạn.

Ngày 7: Vũng Tàu – Đà Lạt

07h00: Sau khi ăn sáng, HDV đưa Đoàn đi Đà Lạt, ăn trưa tại Thị xã Bảo Lộc

Chiều: Đoàn tham quan Thác Pren, hồ Tuyền Lâm, Trúc Lâm Thiền Viên, vườn hoa Minh Tâm...

18h00: Đoàn ăn tối, nghỉ ngơi tại khách sạn.

Chúc quý khách một chuyến du lịch vui vẻ và bổ ích!

REDSUNTOUR

Marketing: (84-4).5589555 - HP: 0904.134 854 - 0983.727 551; Email: info@redsuntour.com; Website: www.redsuntour.com



CÔNG TY CỔ PHẦN QUỐC TẾ DU LỊCH HOÀNG DƯƠNG
REDSUN TOUR. JSC

***Office: No 16 Vu Trong Phung - 32 Đinh Liet Hà Nội* Tel: (84) 4.558 9555 - Fax: (84) 4.558 9555**

Ngày 8: Đà Lạt

07h00: Sau khi ăn sáng, Đoàn tham quan *Thung Lũng Tình Yêu, hồ Than Thở.*

11h30: Đoàn trở về khách sạn ăn trưa và nghỉ ngơi.

Chiều: Đoàn tham quan đình *Bảo Đại, thác Cam Ly, hồ Xuân Hương* tự do mua sắm đồ lưu niệm.

18h00: Đoàn ăn tối, nghỉ ngơi tại khách sạn

Ngày 9: Đà Lạt – Nha Trang

06h00: Đoàn ăn sáng sau đó xe đưa *Đoàn về Nha Trang*

11h30: Đoàn ăn trưa tại nhà hàng, về khách sạn nghỉ ngơi.

14h00: Đoàn tự do tắm biển, đi chợ mua sắm.

Ngày 10: Nha Trang

07h00: Đoàn ăn sáng, sau đó đi tham quan *hòn Chồng, tháp Ponaga, chùa*, ăn trưa tại khách sạn

Chiều: Đoàn tự do tắm biển, mua sắm đồ lưu niệm.

Ngày 11 – 12: Nha Trang – Hà Nội

4h00: Đoàn lên tàu S4 về *Hà Nội*, ăn sáng, trưa tối trên tàu.

11h00: Tàu về đến *Hà Nội*, kết thúc chương trình. HDV chia tay Đoàn và hẹn gặp lại.

GIÁ TRỌNG GÓI: VND/KHÁCH

Mức dịch vụ	Dưới 15 khách	16 – 23 khách	24 – 35 khách	36 – 45 khách
Mức I	3.239.000	2.996.000	2.785.000	2.574.000
Mức II	2.993.000	2.789.000	2.574.000	2.359.000

GIÁ TRÊN BAO GỒM:

- Xe ôtô du lịch đời mới, sang trọng đưa đón Quý khách theo chương trình.
- Phòng khách sạn điều hoà, tivi, nóng lạnh, khép kín ...tiêu chuẩn 3 người/phòng
- Các bữa ăn theo chương trình tiêu chuẩn: MI: 60.000/ngày/khách.
MII: 50.000/ngày/khách.
- Vé thắng cảnh, chi phí địa phương, phí dịch vụ.
- Hướng dẫn viên suốt tuyến kinh nghiệm
- Bảo hiểm du lịch, mức đền bù tối đa: 10.000.000VND.

KHÔNG BAO GỒM: *Đồ uống, phụ trội phòng đơn, chi phí cá nhân, thuế VAT...*

Lưu ý: - *Trẻ em dưới 6 tuổi miễn phí, từ 6 – 12 tính = 1/2 người lớn, từ 12 tuổi tính = người lớn.*
 - Công ty khuyến mại mũ du lịch

ĐẶC BIỆT QUÝ KHÁCH CÒN ĐƯỢC DÙNG

KHĂN LẠNH VÀ NƯỚC UỐNG MIỄN PHÍ TRÊN XE

Chúc quý khách một chuyến du lịch vui vẻ và bổ ích!

REDSUNTOUR

Marketing: (84-4) 5589555 - HP: 0904.134.854 - 0983.727.551; Email: info@redsuntour.com; Website: www.redsuntour.com

3. Dịch vụ mua vé máy bay cho khách

Nếu khách có nhu cầu mua vé máy bay nhân viên lễ tân cần hỏi khách những thông tin sau:

- Tên khách, số buồng của khách.
- Địa điểm nơi khách đến.
- Thời gian xuất phát.
- Số lượng vé.
- Loại vé.
- Các yêu cầu đặc biệt về chỗ ngồi.

Sau đó nhân viên lễ tân chuyển những thông tin trên cho bộ phận dịch vụ của khách sạn, bộ phận này sẽ liên hệ mua vé giúp khách. Muốn phục vụ khách nhanh, chu đáo, bộ phận dịch vụ của khách sạn phải có mối quan hệ với các hãng hàng không cập nhật thông tin hàng ngày để phục vụ khách một cách nhanh nhất và chu đáo nhất.

** Bài hội thoại giao tiếp giữa nhân viên lễ tân và khách trong trường hợp mua vé máy bay cho khách. (Ví dụ: Ngài Richard Green lưu trú tại khách sạn từ ngày 2 / 08 / 2005 đến ngày 07 / 08 / 2005. Ngày 06 / 08 / 2005 Ngài Richard Green có yêu cầu khách sạn mua vé máy bay từ Hà Nội bay vào thành phố Hồ Chí Minh sáng ngày 07 / 08 / 2005.)*

R: Xin chào ngài, tôi có thể giúp gì cho ngài không ạ?

K: Chào cô, tôi muốn đặt trước một vé khứ hồi đến thành phố Hồ Chí Minh.

R: Dạ được thưa ngài, ngài làm ơn cho tôi biết quý danh và số buồng của ngài

K: Tôi là Richard Green, ở buồng số 205.

R: Dạ thưa ngài, ngài có thể cho tôi biết thời gian chính xác ngài sẽ bay vào thành phố Hồ Chí Minh.

K: Cô giúp tôi đặt vé bay vào sáng ngày 07 / 08 / 2005.

R: Vâng, Xin ngài đợi tôi một chút. Dạ thưa ngài, ngày 07 / 08 / 2005 hãng hàng không Việt Nam Airlines sẽ có hai chuyến bay từ Hà Nội đi thành phố Hồ Chí Minh. Chuyến bay thứ nhất được khởi hành lúc 7h 15', chuyến bay thứ hai được khởi hành lúc 16h30'.

K: Tôi sẽ đi chuyến bay vào buổi sáng lúc 7h15' sáng ngày 07 / 08 / 2005.

R: Xin ngài chờ tôi một chút. Vâng, thưa ngài Hãng Hàng không Việt Nam

Airlines còn chỗ. Thưa ngài Richard Green ngài có yêu cầu gì về chỗ ngồi không ạ?

K: Vâng, tôi muốn có một chỗ ngồi ở lối đi. Chân của tôi khá dài.

R: Dạ được thưa ngài. Ngài có biết ngày trở về Hà Nội của ngài không ạ?

K: Tôi có thể để ngỏ ngày trở về của tôi được không?

R: Được thưa ngài, nhưng phần trở về của chiếc vé phải được sử dụng trong vòng 30 ngày.

K: Được, việc đó sẽ được thôi.

R: Vé của ngài lên đến 4.200.000 VNĐ. Ngài sẽ thanh toán bằng cách nào?

K: Tôi sẽ thanh toán bằng tiền mặt và thanh toán ngay bây giờ, tiền của tôi đây. Cô kiểm tra lại giúp tôi.

R: Dạ vâng, thưa ngài đủ rồi ạ, thưa ngài tôi đặt một vé khứ hồi mang tên Richard Green. Chuyến bay Hà Nội đi thành phố Hồ Chí Minh, vé được xác nhận cho ngày 07 / 08 / 2005 lúc 7h15'.

K: Đúng vậy.

R: Thưa ngài phần trở về của chiếc vé để ngỏ. Giá vé tổng cộng lên đến 4.200.000 VNĐ, ngài đã thanh toán cho khách sạn tiền đặt mua vé là 4.200.000 VNĐ.

K: Đúng vậy, cảm ơn rất nhiều.

R: Thưa ngài không có gì. Xin chào ngài.

K: Chào cô.

** Giá vé máy bay nội địa:*

BẢNG GIÁ						
Giá khứ hồi	Giá thương gia	Giá phổ thông	PEX 7	PEX 14	Giá người cao tuổi	Giá sinh viên & thanh niên
			Giá mua sớm 7 ngày	Giá mua sớm 14 ngày		
Hà Nội và TP.Hồ Chí Minh	4.200.000	3.000.000	2.700.000	2.400.000	1.950.000	1.950.000
Hà Nội và Nha Trang	3.640.000	2.600.000	2.350.000	2.100.000	1.700.000	1.700.000
Hà Nội và Đà Nẵng	2.240.000	1.600.000	1.450.000	1.250.000	1.050.000	1.050.000
Hà Nội và Huế	2.240.000	1.600.000	1.450.000	1.250.000	1.050.000	1.050.000
TP.Hồ Chí Minh và Hải Phòng	4.200.000	3.000.000	2.700.000	2.400.000	1.950.000	1.950.000
TP.Hồ Chí Minh và Vinh	3.100.000	2.200.000	1.950.000	1.750.000	1.450.000	1.450.000
TP.Hồ Chí Minh và Đà Nẵng	2.240.000	1.600.000	1.450.000	1.250.000	1.050.000	1.050.000
TP.Hồ Chí Minh và Huế	2.240.000	1.600.000	1.450.000	1.250.000	1.050.000	1.050.000

Hành trình khứ hồi	Gia vé hạng Phổ thông
Hà Nội - Amsterdam	666 USD
Hà Nội - Berlin	666 USD
Hà Nội - Copenhagen	666 USD
Hà Nội - Zurich	666 USD
Hà Nội - Madrid	666 USD
Hà Nội - Oslo	666 USD
Hà Nội - Prague	666 USD
Hà Nội - Stockhom	666 USD

Để biết thêm các điểm đến khác thuộc châu Âu xin vui lòng liên hệ các phòng vé và đại lý của Vietnam Airlines

Điều kiện

Đối tượng:

Khách lẻ từ Việt nam đi Châu Âu

Hiệu lực:

Vé xuất từ ngày 01/06/2005 đến ngày 30/06/2005 và có ngày khởi hành chặng quốc tế đầu tiên từ ngày 20/06/2005 đến hết ngày 31/07/2005

- Thời hạn dùng tối thiểu/ tối đa:
Không áp dụng 1 tháng
- Hoàn vé:
Vé chưa sử dụng 100 USD
Vé sử dụng một phần Không được ph.
- Đổi ngày bay:
Được phép
- Gia hạn vé:
Không được phép

Mua ngay!

Để biết thêm thông tin chi tiết về điều kiện đặt và xuất vé, xin liên hệ văn phòng và các đại lý Vietnam Airlines hoặc gọi

8.320.3

Hà Nội - Singapore

160 USD

Hai chiều

**GIÁ ĐẶC BIỆT
ĐI MALAYSIA
VÀ SINGAPORE**

14 NGÀY

**HÀ NỘI
SINGAPORE
KUALA LUMPUR**

4. Dịch vụ đặt buồng khách sạn giúp khách

Một số khách đang lưu trú tại khách sạn có thể nhờ nhân viên lễ tân đặt buồng khách sạn khác cho chuyển đi tiếp theo. Để thực hiện tốt công việc này, nhân viên lễ tân cần đề nghị khách cung cấp những thông tin sau:

- Thời gian khách lưu trú.
- Loại buồng và số lượng buồng.
- Các yêu cầu đặc biệt về buồng.
- Giới thiệu cho khách một số khách sạn để khách lựa chọn.
- Thông báo giá buồng cho khách.
- Hỏi khách về nhu cầu phương tiện đưa đón khách.

Sau khi tìm hiểu các thông tin trên nhân viên lễ tân thông báo cho khách tên, địa chỉ và số điện thoại của khách sạn đã đặt, đồng thời thông báo những yêu cầu của khách sạn đó cho khách (Ví dụ: khách sạn đó yêu cầu khách đặt buồng có đảm bảo)

** Bài hội thoại giao tiếp giữa nhân viên lễ tân và khách trong trường hợp lễ tân đặt buồng ở khách sạn khác (Ví dụ: Ngài Steven đang lưu trú tại khách sạn Thương mại du lịch Hà Nội từ ngày 01 / 08 / 2005 đến ngày 05 / 08 / 2005. Ngày 04 / 08 / 2005 ngài Steven nhờ nhân viên lễ tân đặt buồng hộ tại một khách sạn ở Hạ Long từ ngày 06 / 08 / 2005 đến ngày 09 / 08 / 2005)*

R: Xin chào ngài Steven, tôi có thể giúp gì ngài không ạ?

K: Chào cô, tôi sẽ đi tham quan tại vịnh Hạ Long ngày 06 / 08 / 2005, tôi muốn cô giúp tôi đặt buồng trước một khách sạn nào đó tại thành phố Hạ Long.

R: Vâng thưa ngài, ngài có thể cho tôi biết ngài sẽ lưu trú tại khách sạn ở Hạ Long trong thời gian bao lâu?

K: Tôi sẽ đi tham quan Hạ Long từ ngày 06 / 08 / 2005 đến ngày 09 / 08 / 2005.

R: Vâng thưa ngài. Xin ngài cho tôi biết ngài sẽ đặt với số lượng buồng là bao nhiêu?

K: Tôi muốn đặt một buồng đôi dành cho tôi và vợ tôi, cô giúp tôi lựa chọn buồng đôi giá khoảng từ 60 USD đến 80 USD.

R: Dạ vâng thưa ngài, ngài có yêu cầu đặc biệt về buồng không ạ?

K: Tôi muốn cô lựa chọn khách sạn quay ra biển và gần biển.

R: Vâng thưa ngài, khách sạn của chúng tôi có mối quan hệ với khách sạn

Royal International, khách sạn này có vị trí theo đúng yêu cầu của ngài, tất cả các buồng của khách sạn này đều quay ra biển và cách bãi biển khoảng 500 m, giá buồng của khách sạn này cũng phù hợp với yêu cầu của ngài, đó là: loại buồng đặc biệt sang trọng giá 80 USD, loại buồng sang trọng giá 60 USD.

K: Cảm ơn cô, tôi nghe cô giới thiệu về khách sạn này tôi thấy phù hợp đấy, cô giúp tôi đặt một buồng đặc biệt sang trọng từ ngày 06 / 08 / 2005 đến ngày 09 / 08 / 2005.

R: Vâng thưa ngài, xin mời ngài đợi tôi một chút, thưa ngài khách sạn Royal International còn buồng theo yêu cầu của ngài, vậy ngài có đồng ý đặt buồng tại khách sạn này không?

K: Tôi đồng ý, cô giúp tôi đặt buồng tại khách sạn này nhé.

R: Vâng thưa ngài, xin ngài chờ tôi giây lát. Dạ thưa ngài khách sạn này có yêu cầu ngài đặt trước cho khách sạn một khoản tiền đặt cọc.

K: Ồ được thôi, vậy tôi phải đặt trước bao nhiêu tiền?

R: Dạ thưa ngài, khách sạn này yêu cầu đặt trước cho họ 80 USD.

K: Được thôi, nhưng tôi sẽ chuyển tiền đặt cọc bằng cách nào, cô giúp tôi chuyển tiền đặt cọc được không?

R: Dạ được thưa ngài, tôi sẽ giúp ngài chuyển tiền đặt cọc.

K: Đây là 80 USD, cô kiểm tra xem đủ chưa.

R: Thưa ngài đủ rồi, xin ngài chờ tôi giây lát, đây là giấy biên nhận tiền đặt cọc của ngài, khi nào ngài tới khách sạn Royal International ngài chỉ cần đưa giấy biên nhận là khách sạn Royal International sẽ phục vụ ngài. Dạ thưa ngài, xin ngài đợi tôi một chút, tôi đã đặt buồng cho ngài và vợ của ngài tại khách sạn Royal International từ ngày 06 / 08 / 2005 đến ngày 09 / 08 / 2005.

K: Thế thì tốt.

R: Dạ thưa ngài, ngài có cần chúng tôi phục vụ phương tiện đưa đón không ạ

K: Cảm ơn cô, nhưng vợ chồng tôi đã có xe của văn phòng đại diện ở Hà Nội đưa đón chúng tôi rồi.

R: Vâng thưa ngài, thật tiếc chúng tôi không được phục vụ ngài. Xin mời ngài ghi lại số điện thoại của khách sạn Royal International 033.847208.

K: Được rồi, cảm ơn cô.

R: Dạ không có gì, xin chúc ngài cùng vợ của quý ngài có chuyến tham quan vui vẻ, xin chào ngài.

K: Chào cô.

5. Dịch vụ thuê xe cho khách

Trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn, nhiều khách có nhu cầu thuê xe, nhân viên ở bộ phận phục vụ khách sẽ tiếp nhận nhu cầu của khách. Nếu khách sạn có xe cho khách thuê thì làm thủ tục cho khách thuê. Nếu khách sạn không có dịch vụ cho thuê xe, nhân viên ở bộ phận này phải có mối quan hệ và địa chỉ của các hãng cho thuê xe có uy tín, lái xe có tay nghề cao, chất lượng xe tốt, giá cả phải chăng để thuê xe giúp khách. Khi khách có nhu cầu thuê xe nhân viên cần tìm hiểu một số thông tin sau:

- Chào khách, hỏi yêu cầu của khách.
- Hỏi tên khách và số buồng của khách.
- Loại xe khách muốn thuê.
- Thời gian sử dụng xe.
- Hỏi xem khách có cần lái xe hay không.
- Thông báo giá thuê xe và các thủ tục thuê xe.
- Thông báo thời gian và địa điểm đón khách.

** Bài hội thoại giao tiếp giữa nhân viên lễ tân và khách trong trường hợp thuê xe giúp khách cho khách (Ví dụ: Ngài Richard Green đang lưu trú tại buồng 205 từ ngày 02 / 08 / 2005 đến ngày 07 / 08 / 2005. Ngày 05 / 08 / 2005 ngài Richard Green nhờ nhân viên lễ tân thuê xe ô tô giúp khách vào sáng ngày 06 / 08 / 2005)*

R: Xin chào ngài, tôi có thể giúp gì cho ngài không ạ?

K: Chào anh, ngày mai tôi đi công tác tại Hạ Long, tôi muốn anh giúp tôi thuê ô tô vào sáng ngày mai.

R: Thưa ngài, xin ngài cho tôi biết quý danh và số buồng của ngài?

K: Tôi là Richard Green, tôi ở buồng 205.

R: Vâng thưa ngài, ngài sẽ thuê xe bao nhiêu chỗ ạ?

K: Tôi muốn anh thuê giúp tôi xe bốn chỗ.

R: Vâng thưa ngài, ngài sẽ sử dụng xe trong thời gian bao lâu?

K: Tôi dự tính đi Hạ Long từ 6h sáng đến 18h chiều ngày 06 / 08 / 2005.

R: Thưa ngài, ngài sẽ thuê xe có nhân viên lái xe phục vụ ngài hay ngài thuê xe tự ngài lái?

K: Tôi muốn thuê xe có nhân viên lái xe phục vụ, anh cố giúp tôi chọn nhân viên lái xe có nghiệp vụ, chu đáo, cẩn thận.

R: Dạ vâng thưa ngài, khách sạn của chúng tôi mới đầu tư một hệ thống xe ô tô hiện đại sang trọng với đội ngũ lái xe có kinh nghiệm, vì vậy ngài yên tâm, giá thuê xe bốn chỗ từ Hà Nội đi Hạ Long và từ Hạ Long về Hà Nội là: 900.000 VNĐ.

K: Tôi đồng ý thuê.

R: Thưa ngài Richard Green, sáng ngày mai lúc 6h xe ô tô sẽ đón ngài tại khách sạn được không ạ?

K: Thế thì tốt, tôi đồng ý đón tôi tại khách sạn, cảm ơn anh.

R: Vâng thưa ngài, xin chúc ngài có chuyến đi an toàn và thành công trong công việc, xin chào ngài.

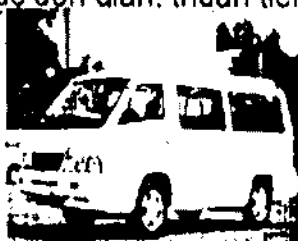
K: Chào anh.

*** Giá cho thuê xe ô tô**

DỊCH VỤ

CHO THUÊ XE ÔTÔ

Đoàn xe du lịch đủ chủng loại từ 4 – 45 chỗ, chuyên cho thuê xe theo tuyến du lịch, thuê phục vụ công tác, cưới hỏi, đưa đón sân bay... Thuê dài hạn theo hợp đồng năm phục vụ văn phòng; Cho thuê xe tự lái, thủ tục đơn giản, thuận tiện.



Tuyến đường từ Hà nội đi	Km	Giá cước ĐVT: 1000 đồng				
		4 c	12 c	15 c	35c	45c
Sân bay Nội Bài	80	250	280	300	450	600
T. quan làng nghề	100	350	430	450	520	650
Tam Đảo/ Ba Vì 1N	150	600	700	750	850	-
Hạ long/ Sầm Sơn 1N	350	900	1300	1400	1900	2000

Chúng tôi bán vé xe hàng ngày từ Hà nội đi Huế/ Sài gòn; Hà nội – Hạ long; Hà nội – Lạng sơn... các chuyến xe đi Lào (Viêngchăn, Savanakhét). Giá vé xe cho 01 khách như sau:

Hà nội – Huế : 100.000đ/ khách

Hà nội – Hạ long : 60.000đ/ khách

Hà nội – Lạng Sơn : 50.000đ/ khách

Hà nội – Sài gòn : 320.000đ/ khách



HỢP ĐỒNG VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH

- Căn cứ Nghị định số 27/HĐBT ngày 16/01/1990 của Hội Đồng Bộ Trưởng về thi hành pháp lệnh hợp đồng kinh tế.

Tại: Công An - Quảng An Hôm nay, ngày..... tháng..... năm 2005
BÊN A: Công An - Quảng An chúng tôi gồm có:
Người đại diện: Alexis Thuan Chức vụ:
Địa chỉ: 186 Xuân Diệu
Điện thoại: 0912 032 149 Fax:
Số tài khoản: Tại:
Mã số thuế:
BÊN B: CÔNG TY DU LỊCH VÀ HỖ TRỢ PHÁT TRIỂN KINH TẾ CÔNG ĐỒNG
Người đại diện: Ông LƯU HỮU MẠNH Chức vụ: Giám đốc điều hành
Địa chỉ: 104 Hoàng Quốc Việt - Từ Liêm - Hà Nội
Điện thoại: 04. 7553677 - 7553688 Fax: 04. 7553356
Mã số thuế: 0101605869
Số tài khoản: 10201 - 000014685 - 4
Tại: Chi nhánh Ngân hàng công thương Cầu Giấy - Tp Hà Nội



Hai bên thống nhất ký kết hợp đồng vận chuyển hành khách với nội dung sau :

Điều I: Bên B nhận vận chuyển hành khách cho Bên A đi theo lịch trình:

H.N - Sầu. Sầu - H.N
- Với mục đích: Du lịch
- Thời gian đi: 6^h ngày 24 đêm. Từ ngày..... Đến ngày 24 tháng 17 năm 2005.

Điều II: Số lượng và Đơn giá :

- Số lượng xe: 01
- Loại xe: 45 chỗ
- Chi phí vé cầu phà, bến bãi đỗ xe theo tuyến đi trên do bên B thanh toán.
- Chi phí vé ăn nghỉ của tài xế do bên B thanh toán.
- Giá tiền một xe: 4.000.000
- Tổng giá trị hợp đồng:
- Bằng chữ: (Bốn triệu đồng chẵn)

Điều III: Thời gian và địa điểm đón trả khách :

- Bên B đón và trả khách của Bên A tại địa chỉ: Hà Nội 6/ ngày 24.8.05
- Vào hồi: 12 Ngày: 24 tháng 8 năm 2005

Hàn Quốc 4/2/ ngày 24.8.05 Đã KS
Thái

Điều IV: Phương thức và Thời gian Thanh toán:

- Phương thức thanh toán: Tiền Mặt
- Theo thỏa thuận Bên A đặt trước cho Bên B một khoản tiền là: 2000000đ
- Bằng chữ: (Hai triệu đồng chẵn)
- Số tiền còn lại là: 2000000đ
- Bằng chữ: (Hai triệu đồng chẵn)
- Bên A thanh toán hết cho Bên B chậm nhất sau: ngày, kể từ ngày thực hiện xong 1 đồng.

Điều V: Trách nhiệm mỗi bên:

- Bên A có trách nhiệm thông báo cho Bên B thời gian và địa điểm đón trả khách trước chuyến đi. Các điểm đón trả khách phải nằm trên một trục đường (không phải là đường cầu đò xe) không quá 3 điểm dừng xe đón, trả khách.
- Bên A không được cho khách lên xe quá đông so với số ghế quy định trên xe.
- Bên B có trách nhiệm đảm bảo đúng chất lượng và số lượng xe. Đón trả khách đúng giờ và điểm theo hợp đồng.

Điều VI: Các thỏa thuận chung:

1. Hợp đồng có hiệu lực kể từ khi Bên A chuyển đủ số tiền ứng trước cho Bên B theo khoản trong hợp đồng. Trong trường hợp Bên A không ứng tiền trước mà được hai bên thỏa thuận thanh toán sau chuyến đi thì hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày ký.
2. Trong quá trình thực hiện hợp đồng nếu hai bên muốn điều chỉnh hợp đồng phải có sự đồng thuận của hai bên, khi đó sẽ quyết toán theo chi phí thực tế.
3. Trong trường hợp hủy hoặc thay đổi hợp đồng hai bên phải thông báo trước cho nhau, 1 gian chậm nhất là 48 giờ, bên nào vi phạm phải bồi thường thiệt hại cho phía bên kia theo% giá trị từng hợp đồng cụ thể.
4. Hai bên cam kết thực hiện đúng hợp đồng đã ký. Nếu bên nào vi phạm sẽ phải chịu thường thiệt hại cho phía bên kia và chịu trách nhiệm trước pháp luật.
5. Hợp đồng được lập thành 02 bản, mỗi bên giữ 01 bản, có giá trị như nhau và có hiệu lực kể từ ngày ký.

ĐẠI DIỆN BÊN A

Hgth
Hoàng Ngọc Thuận

ĐẠI DIỆN BÊN B

Giám đốc điều hành



LUU HÀ MẠNH

II. THỰC HÀNH NHÂN VIÊN LỄ TÂN TIẾP NHẬN CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH.

1. Điều kiện thực hiện

1.1. Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân

1.2. Thiết bị dụng cụ: Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, điện thoại, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách, tài liệu quảng cáo v.v..

1.3. Thời gian: 10 tiết

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra phòng thực hành, quầy lễ tân, mẫu biểu sổ sách

2.2. Trình tự tiến hành

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Tiếp nhận nhu cầu ăn uống tại chỗ cho khách.	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, thực đơn của khách sạn, mẫu biểu sổ sách.	- Chuẩn bị tốt diện mạo cá nhân, tư thế tác phong, khu vực làm việc. - Bình tĩnh, tự tin, tiếp nhận nhu cầu ăn uống tại chỗ của khách nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ. - Cập nhật các thông tin của khách vào phiếu và vào sổ nhanh, chính xác. - Phối hợp tốt với các bộ phận có liên quan để phục vụ tốt nhu cầu ăn uống tại chỗ của khách.
2	Tổ chức tham quan du lịch cho khách.	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, lịch trình các tour du lịch, mẫu biểu sổ sách.	- Chuẩn bị tốt diện mạo cá nhân, tư thế tác phong, khu vực làm việc. - Bình tĩnh, tự tin, giới thiệu và tiếp nhận nhu cầu tham quan

			du lịch cho khách nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ. - Cập nhật các thông tin của khách vào phiếu và vào sổ nhanh, chính xác. - Phối hợp với các bộ phận có liên quan và các công ty lưu hành để phục vụ tốt nhu cầu của khách.
3	Dịch vụ mua vé máy bay cho khách	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, lịch trình bay của các hãng hàng không, mẫu biểu sổ sách.	- Chuẩn bị tốt diện mạo cá nhân, tư thế tác phong, khu vực làm việc. - Bình tĩnh, tự tin, giới thiệu và tiếp nhận nhu cầu mua vé máy bay cho khách nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ. - Cập nhật các thông tin của khách vào phiếu và vào sổ nhanh, chính xác. - Phối hợp với các bộ phận có liên quan và các hãng hàng không để phục vụ tốt nhu cầu của khách.
4	Dịch vụ đặt buồng khách sạn giúp khách.	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, các thông tin của các khách sạn, mẫu biểu sổ sách.	- Chuẩn bị tốt diện mạo cá nhân, tư thế tác phong, khu vực làm việc. - Bình tĩnh, tự tin, giới thiệu và tiếp nhận nhu cầu đặt buồng khách sạn giúp khách nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

			- Cập nhật các thông tin của khách vào phiếu và vào sổ nhanh, chính xác. - Phối hợp với các bộ phận có liên quan và các khách sạn để phục vụ tốt nhu cầu của khách.
5	Dịch vụ thuê xe cho khách	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, các thông tin quảng cáo về xe, mẫu biểu sổ sách.	- Chuẩn bị tốt diện mạo cá nhân, tư thế tác phong, khu vực làm việc. - Bình tĩnh, tự tin, giới thiệu và tiếp nhận nhu cầu thuê xe giúp khách nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ. - Cập nhật các thông tin của khách vào phiếu và vào sổ nhanh, chính xác. - Phối hợp với các bộ phận có liên quan và các công ty cho thuê xe để phục vụ tốt nhu cầu của khách

2.3. Hướng dẫn thực hiện công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
Quy trình tiếp nhận nhu cầu ăn uống tại chỗ cho khách	* Quy trình tiếp nhận nhu cầu ăn uống tại chỗ cho khách - <i>Bước 1:</i> Chào khách, giới thiệu sơ bộ các kiểu phục vụ tại khách sạn, hỏi khách ăn thực đơn nào: khách ăn chọn món hay theo thực đơn cố định của khách sạn. + Nếu khách ăn chọn món hay đặt bữa ăn theo yêu cầu lễ tân chỉ việc giới thiệu cho khách biết vị trí thời gian đóng cửa, mở cửa nhà hàng để khách có thể đến nhà hàng và tự lựa chọn món.

	+ Nếu khách ăn theo thực đơn cố định (về mức giá, về số lượng món) thì nhân viên lễ tân thực hiện các bước tiếp theo. - <i>Bước 2:</i> Giới thiệu thực đơn và hỏi khách lựa chọn thực đơn nào và tiêu chuẩn ăn là bao nhiêu tiền / suất hoặc một bữa. - <i>Bước 3:</i> Hỏi các yêu cầu cụ thể của khách + Thời gian ăn của khách. + Hình thức phục vụ + Số lượng suất ăn hoặc số bữa ăn của khách. + Nơi ăn của khách: khách muốn ăn tại buồng riêng hay tại nhà hàng của khách sạn. Khách có yêu cầu về vị trí bàn ăn hay không. + Hỏi khẩu vị ăn của khách (chế độ ăn kiêng, yêu cầu đặc biệt của khách) + Hình thức thanh toán: thanh toán ngay sau bữa ăn hay ký nợ. - <i>Bước 4:</i> Nhắc lại các thông tin đặt ăn của khách. - <i>Bước 5:</i> Chào và chúc khách. - <i>Bước 6:</i> Cập nhật các thông tin vào sổ đặt ăn của khách, thông báo cho các bộ phận bàn, bar, bếp để phối hợp chuẩn bị phục vụ khách.
Tổ chức tham quan du lịch	- Ghi lại những thông tin cần thiết như: + Tên khách, số buồng của khách. + Số lượng khách tham quan, thời gian tham quan (bao giờ, bao lâu) - Gợi ý các địa điểm tham quan cho khách và ghi lại sự lựa chọn của khách. - Xác định yêu cầu về phương tiện đi lại mà khách lựa chọn, cách thức tổ chức chuyến đi. - Giá dịch vụ tham quan du lịch và các quyền lợi

	khách được hưởng. - Lịch trình, thời gian xuất phát và kết thúc của chuyến tham quan du lịch.
Dịch vụ mua vé máy bay cho khách	- Tên khách, số buồng của khách. - Địa điểm nơi khách đến. - Thời gian xuất phát. - Số lượng vé. - Loại vé. - Các yêu cầu đặc biệt về chỗ ngồi. - Sau đó nhân viên lễ tân chuyển những thông tin trên cho bộ phận dịch vụ của khách sạn, bộ phận này sẽ liên hệ mua vé giúp khách.
Dịch vụ đặt buồng khách sạn giúp khách.	- Thời gian khách lưu trú. - Loại buồng và số lượng buồng. - Các yêu cầu đặc biệt về buồng. - Giới thiệu cho khách một số khách sạn để khách lựa chọn. - Thông báo giá buồng cho khách. - Hỏi khách về nhu cầu phương tiện đưa đón khách.
Dịch vụ thuê xe cho khách	- Chào khách, hỏi yêu cầu của khách. - Hỏi tên khách và số buồng của khách. - Loại xe khách muốn thuê. - Thời gian sử dụng xe. - Hỏi xem khách có cần lái xe. - Thông báo giá thuê xe và các thủ tục thuê xe. - Thông báo thời gian và địa điểm đón khách.

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Tiếp nhận nhu cầu ăn uống tại	Chưa hiểu kiến thức về tìm hiểu nhu cầu	Nghiên cứu quy trình tiếp nhận nhu cầu ăn uống tại

	chỗ chưa đúng trình tự các bước trong quy trình	tiếp nhận nhu cầu ăn uống tại chỗ cho khách trong thời gian lưu trú.	chỗ của khách, chuẩn bị bài hội thoại tiếp nhận nhu cầu ăn uống tại chỗ của khách theo đúng với các bước của trình trình.
2	Tiếp nhận nhu cầu tham quan du lịch chưa đúng với trình tự các bước trong quy trình	Chưa hiểu kiến thức về tìm hiểu nhu cầu tiếp nhận nhu cầu tham quan du lịch cho khách trong thời gian lưu trú.	Nghiên cứu quy trình tiếp nhận nhu cầu tham quan du lịch, chuẩn bị bài hội thoại tiếp nhận nhu cầu tham quan du lịch theo đúng với chuyên môn nghiệp vụ.
3	Tiếp nhận nhu cầu mua vé máy bay cho khách chưa đúng với trình tự các bước trong quy trình	Chưa hiểu kiến thức về tìm hiểu nhu cầu tiếp nhận nhu cầu mua vé máy bay cho khách trong thời gian lưu trú.	Nghiên cứu quy trình tiếp nhận nhu cầu mua vé máy bay cho khách, chuẩn bị bài hội thoại tiếp nhận nhu cầu mua vé máy bay theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
4	Tiếp nhận nhu cầu đặt buồng khách sạn giúp khách chưa đúng với các bước trong quy trình.	Chưa hiểu kiến thức về tìm hiểu nhu cầu tiếp nhận nhu cầu đặt buồng khách sạn giúp khách trong thời gian lưu trú.	Nghiên cứu quy trình tiếp nhận nhu cầu đặt buồng khách sạn giúp khách, chuẩn bị bài hội thoại tiếp nhận nhu cầu đặt buồng khách sạn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
5	Tiếp nhận nhu cầu thuê xe cho khách chưa đúng với các bước trong quy trình	Chưa hiểu kiến thức về tìm hiểu nhu cầu tiếp nhận nhu cầu thuê xe cho khách trong thời gian lưu trú.	Nghiên cứu quy trình tiếp nhận nhu cầu thuê xe cho khách, thuê xe cho khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

III. KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Kiểm tra đánh giá cho điểm học sinh về tiếp nhận yêu cầu dịch vụ cho khách.

Bài 4

THỰC HÀNH XỬ LÝ TÀI SẢN THẤT LẠC

Mục tiêu

- *Về kiến thức:* Hiểu được tầm quan trọng của việc xử lý tài sản thất lạc của khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
- *Về kỹ năng:* Thực hiện thành thạo cách xử lý tài sản thất lạc của khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
- *Về thái độ:* Rèn luyện tác phong làm việc cẩn thận, nghiêm túc, chính xác khi xử lý tài sản thất lạc của khách.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN THỰC HÀNH XỬ LÝ TÀI SẢN THẤT LẠC CỦA KHÁCH TÌM THẤY TRONG KHÁCH SẠN

1. Nguyên tắc chung xử lý tài sản của khách tìm thấy trong khách sạn

* **Bước 1:** Ghi lại nơi tìm thấy tài sản, người tìm thấy tài sản.

* **Bước 2:** Xác định xem tài sản đó là của ai.

Sau khi ghi xong các thông tin vào sổ tài sản khách bỏ quên, nhân viên lễ tân xác định xem tài sản đó là của ai. Kiểm tra xem khách đó có còn lưu trú tại khách sạn hay không bằng cách kiểm tra thông tin về tài sản và những thông tin báo mất tài sản của khách.

* **Bước 3:** Tìm kiếm khách để trả lại tài sản cho khách.

- Trường hợp khách đang lưu trú tại khách sạn:

+ Khách đang ở trong khách sạn nhân viên lễ tân mời khách nhận lại tài sản.

+ Khách đi ra ngoài nhân viên lễ tân bảo quản tài sản của khách và khi khách về khách sạn trả lại tài sản cho khách.

- Trường hợp khách đã rời khách sạn:

+ Nhân viên lễ tân sẽ bảo quản tài sản cho khách.

+ Căn cứ vào các thông tin của khách trong hồ sơ lưu trữ của khách sạn để liên lạc với khách xin hướng giải quyết.

- Trường hợp không tìm thấy chủ nhân của tài sản đó:

+ Nhân viên lễ tân bảo quản tài sản cho khách.

+ Thông báo trên bản tin của khách sạn.

+ Tài sản này sẽ được bảo quản từ 6 đến 9 tháng (tùy theo quy định của từng khách sạn). Trong khoảng thời gian đó nếu không có ai đến nhận thì tài sản đó sẽ được sung vào công quỹ của khách sạn.

*** Bước 4:** Trả lại tài sản cho khách.

Khi khách đến nhận lại tài sản, nhân viên lễ tân cần yêu cầu khách:

- Cho biết tên và số buồng.

- Mô tả về tài sản bị thất lạc.

- Ký nhận là đã nhận lại tài sản.

- Trả lệ phí (nếu có)

*** Chú ý:** Nhân viên lễ tân luôn kiểm tra cùng người quản lý để tránh trả nhầm tài sản của khách cho người khác.

2. Thực hành xử lý tài sản thất lạc của khách

*** Tình huống 1:**

Một người khách đã trả buồng rời khách sạn, sau đó khách gọi điện từ sân bay về và nói rằng không làm thủ tục lên máy bay được vì đã để quên chứng minh thư ở quầy lễ tân.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 2:**

Khách đã trả buồng rời khách sạn, sau đó vài ngày gọi điện thoại nói với lễ tân có bỏ quên một vài thứ và yêu cầu lễ tân gửi lại cho khách.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 3:**

Khách đã trả buồng và rời khỏi khách sạn, nhân viên bộ phận buồng thông báo với lễ tân là khách để quên một số đồ dùng.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 4:** Khách trả buồng rời khách sạn lễ tân phát hiện khách để

quên không lấy giấy tờ tùy thân (trước đó khách sạn giữ của khách để làm thủ tục đăng ký tạm trú).

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 5:**

Khách đã thanh toán, trả buồng rồi khỏi khách sạn, lễ tân mới phát hiện là khách để quên thẻ tín dụng.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 6:**

Khách đã trả buồng rồi khỏi khách sạn, đến sân bay khách gọi điện về và nói rằng đã để quên ở chân bàn salon tại sảnh của khách sạn một túi đồ. Khách nhờ khách sạn giúp đỡ.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 7:**

Khách đã trả buồng rồi khỏi khách sạn, khi lên đến sân bay khách gọi điện thoại, thông báo là trong sổ hành lý của đoàn còn thừa một túi đồ.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

Đáp án các câu hỏi

*** Tình huống 1:**

- Nhắc máy chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ.
- Hỏi thông tin về khách như: Tên khách, số buồng khách đã lưu trú.
- Xin khách chờ, lễ tân kiểm tra xem có chứng minh thư của khách có ở quầy lễ tân không.

+ Trường hợp không có chứng minh thư ở quầy lễ tân: nhân viên lễ tân trấn an khách bình tĩnh, nhắc khách kiểm tra lại tư trang hành lý, túi quần, túi áo xem có chứng minh thư không, đồng thời nhân viên lễ tân cũng kiểm tra lại tại quầy lễ tân. Nếu không thấy nhân viên lễ tân có thể liên lạc với hãng hàng không tạm thời giúp khách làm thủ tục lên máy bay.

+ Trường hợp có chứng minh thư ở quầy lễ tân, nhân viên lễ tân đưa ra biện pháp giải quyết:

- Liên hệ với hãng hàng không: thông báo tình hình và fax bản sao(photocopy) chứng minh thư của khách và đề nghị cho khách được làm thủ tục lên máy bay trước, khách sạn sẽ gửi lại khách chứng minh thư sau.

- Nếu hãng hàng không chấp nhận hoặc còn đủ thời gian, cử người mang chứng minh thư của khách lên sân bay để trả lại cho khách.

- Tùy theo tình hình nhân viên lễ tân lựa chọn giải pháp phù hợp.

- Phải gọi điện, liên lạc và thông báo cho khách.

*** *Tình huống 2:***

- Nhắc máy chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ.

- Tiếp nhận yêu cầu của khách, hỏi tên khách, số buồng khách đã ở, thời gian lưu trú (ngày đến - ngày đi) của khách, đồ vật khách bỏ quên.

- Kiểm tra sổ xem có những đồ vật khách để quên không?

+ Trường hợp có thông báo lại cho khách, lễ tân yêu cầu khách mô tả lại đồ vật đã để quên, lễ tân phải kiểm tra các thông tin để xác định có phải là đồ vật của khách hay không, nhân viên lễ tân hỏi khách hướng giải quyết như: gửi cho người thân quen khách, gửi qua đường bưu điện theo địa chỉ của khách hoặc bảo quản đồ vật tại khách sạn lần sau khách đến lưu trú khách sẽ nhận lại

+ Nếu không có lễ tân hỏi lại khách xem quên ở đâu? nói rõ chưa tìm thấy nhưng hứa sẽ hỏi lại và thông báo cho khách sau.

- Hỏi địa chỉ để gửi lại hoặc thông báo.

- Tùy số tiền gửi nhiều hay ít. Nếu nhiều, thông báo và đề nghị khách thanh toán chi phí gửi trả lại đồ.

*** *Tình huống 3:***

- Nhân viên lễ tân ghi lại đồ dùng khách để quên.

- Kiểm tra lại khách có quay lại khách sạn không? có hành lý gửi lại không? có bạn bè cùng đoàn còn ở lại tại khách sạn không để chuyển trả cho khách?

- Nếu không phải tìm cách liên lạc với khách.

+ Trường hợp liên lạc được với khách lễ tân thông báo cho khách về đồ vật khách bỏ quên. Nếu khách yêu cầu gửi lại cho khách nhân viên lễ tân sẽ hỏi địa chỉ của khách để gửi trả tài sản cho khách.

+ Trường hợp không liên lạc được với khách, nhân viên lễ tân liên lạc với công ty hoặc người đặt buồng cho khách nhờ thông báo và chuyển trả tài sản cho khách.

- Nếu không liên lạc được lễ tân lập biên bản và bảo quản tài sản cho khách. Khi lập biên bản lễ tân cần ghi các thông tin sau: tên khách, số buồng của khách, thời gian lưu trú, ngày khách trả buồng.

- Bàn giao cho ca sau để trả lời khách khi khách hỏi.

*** Tình huống 4:**

- Lễ tân tìm cách liên lạc với khách (công ty hoặc người đặt buồng cho khách có địa chỉ ở Việt Nam) để thông báo về việc quên giấy tờ và hỏi cách giải quyết.
- Thực hiện trả lại giấy tờ tùy thân theo yêu cầu của khách:
 - + Chuyển trực tiếp cho khách.
 - + Gửi qua công ty, người đặt buồng cho khách có địa chỉ tại Việt Nam.
 - + Chuyển qua bưu điện bằng đảm bảo hoặc người quen.
- Trường hợp không liên lạc được lễ tân ghi lại và bàn giao cho ca sau giữ cẩn thận chờ khách liên lạc lại.

*** Tình huống 5:**

- Lễ tân cần phải xác định xem khách bỏ quên thẻ tín dụng là ai.
- Tìm cách liên lạc với khách hoặc công ty, người đặt buồng cho khách có địa chỉ tại Việt Nam, thông báo về việc khách để quên thẻ tín dụng và xin hướng giải quyết.
- Trả lại thẻ tín dụng theo yêu cầu của khách như: chuyển trực tiếp, qua công ty, người đặt buồng giúp khách tại Việt Nam, chuyển qua người quen...
- Trường hợp không liên lạc được với khách lễ tân ghi lại và bàn giao cho các ca sau giữ cẩn thận để chờ khách liên lạc lại.

*** Tình huống 6:**

- Chào khách, tiếp nhận yêu cầu của khách.
- Hỏi tên khách, số buồng của khách.
- Hỏi khách về loại, hình dáng, màu sắc túi đồ bỏ quên.
- Kiểm tra khu vực sảnh xem có túi đồ như khách mô tả không?
 - + Nếu có lễ tân thông báo lại cho khách và xin hướng giải quyết của khách, thực hiện trả túi đồ theo yêu cầu của khách và thanh toán với khách chi phí vận chuyển (nếu có)
 - + Nếu không có túi đồ:
 - Lễ tân thông báo cho khách và đề nghị khách nhớ lại xem có để quên ở đâu không?
 - Lễ tân đề nghị khách để lại địa chỉ liên lạc, nếu khách sạn tìm thấy hoặc có khách cầm nhầm mang trả lại thì khách sạn sẽ báo lại cho khách.

- Ghi lại các thông tin vào sổ giao ca về việc khách quên túi đồ.
- Lấy làm tiếc về sự việc xảy ra.

*** Tình huống 7:**

- Chào khách và tiếp nhận yêu cầu của khách.
- Cảm ơn khách vì đã thông báo với khách sạn.
- Nhân viên lễ tân đưa ra một số hướng giải quyết:
 - + Khách gửi lại cho hướng dẫn viên hoặc người Việt Nam lên tiễn đoàn, khách sạn sẽ liên hệ để nhận lại.
 - + Gửi lại lái xe mang về khách sạn.
 - + Gửi lại sân bay khách sạn sẽ cử người đến sân bay để nhận lại.
- Nhân viên lễ tân xác định hành lý thừa là của khách nào.
- Lễ tân liên hệ với hướng dẫn viên, lái xe hoặc sân bay để nhận lại và chuyển trả cho khách kịp thời.

II. THỰC HÀNH XỬ LÝ TÀI SẢN THẤT LẠC CỦA KHÁCH TÌM THẤY TRONG KHÁCH SẠN

1. Điều kiện thực hiện

- 1.1. Địa điểm thực hành:** Phòng thực hành lễ tân.
- 1.2. Thiết bị dụng cụ:** Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, mẫu biểu sổ sách.
- 1.3. Thời gian:** 06 tiết

2. Trình tự thực hiện

- 2.1. Kiểm tra phòng thực hành, quầy lễ tân, mẫu biểu sổ sách**
- 2.2. Trình tự tiến hành**

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Diện mạo cá nhân	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân.	- Vệ sinh cá nhân sạch sẽ theo đúng quy định. - Tóc, mặt và tay sạch sẽ gọn gàng. - Đồng phục gọn gàng đúng quy định của khách sạn.

2	Khu vực làm việc	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy điện thoại, máy fax, máy vi tính, giá để tài liệu...	- Trang thiết bị đầy đủ hoạt động tốt - Mẫu biểu và dụng cụ văn phòng phẩm đầy đủ và được để đúng nơi quy định. - Khu vực đại sảnh vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp gọn gàng tạo tính thẩm mỹ - Quầy lễ tân vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp các trang thiết bị khoa học, trang trí có tính thẩm mỹ tạo được ấn tượng cho khách.
3	Tư thế tác phong	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, đồng phục.	- Đồng phục gọn gàng đúng quy định của khách sạn. - Tư thế tác phong đứng thẳng dáng hoàng, tự tin, chủ động chào đón khách.
4	Nghiên cứu các tình huống	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân	- Đọc kỹ các tình huống dưới lớp, đưa ra đáp án. - Thảo luận nhóm để tìm ra cách xử lý tối ưu nhất.
5	Thực hành xử lý tình huống	- Phòng thực hành lễ tân, điện thoại, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách...	- Căn cứ vào cách xử lý của các nhóm cả lớp thảo luận. - Các nhóm căn cứ vào các tình huống đã giải quyết đóng vai nhân viên lễ tân, đóng vai khách tập xử lý các tình huống. - Bình tĩnh, tự tin xử lý các tình huống do khách đề ra trong quá trình nhận đặt buồng cho khách. - Xử lý các tình huống nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ

2.3. Hướng dẫn chi tiết thực hiện công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
Thực hành xử lý tài sản thất lạc	* Bước 1: Ghi lại nơi tìm thấy tài sản, người tìm thấy tài sản. * Bước 2: Xác định xem tài sản đó là của ai. * Bước 3: Tìm kiếm khách để trả lại tài sản cho khách. * Bước 4: Trả lại tài sản cho khách.

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Chưa xử lý tốt các bước xử lý tài sản thất lạc của khách.	Chưa có kinh nghiệm trong việc xử lý tài sản thất lạc của khách, chưa tự tin.	Nghiên cứu kỹ cách xử lý tài sản thất lạc của khách.

III. KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Kiểm tra đánh giá cho điểm học sinh về thực hành xử lý tài sản thất lạc cho khách.

Bài 5

XỬ LÝ MỘT SỐ TÌNH HUỐNG XẢY RA TRONG QUÁ TRÌNH KHÁCH LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN

Mục tiêu

- *Về kiến thức:* Hiểu được tầm quan trọng của việc xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn.
- *Về kỹ năng:* Thực hiện thành thạo khi giải quyết tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn.
- *Về thái độ:* Rèn luyện tác phong bình tĩnh, tự tin khi giải quyết các tình huống do khách đề ra theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN VỀ XỬ LÝ CÁC TÌNH HUỐNG XẢY RA TRONG QUÁ TRÌNH KHÁCH LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN

1. Phương pháp chung để xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng

- Bình tĩnh nghiên cứu kỹ tình huống xảy ra.
- Nên hết sức kiềm chế, tránh bảo thủ bực tức hay cáu giận đối với khách.
- Tuyệt đối nhân viên lễ tân không được tranh luận với khách.
- Tìm phương án giải quyết có hiệu quả nhất.
- Trường hợp tình huống xảy ra vượt quá quyền hạn giải quyết, nhân viên lễ tân cần nhanh chóng ghi chép lại và báo cho người phụ trách giải quyết.
- Nhân viên lễ tân không nên hứa với khách điều gì vượt quá quyền hạn của mình.
- Nếu vấn đề không thể giải quyết nhân viên lễ tân phải báo ngay cho khách, tuyệt đối không để khách quá hy vọng và chờ đợi.

- Nhân viên lễ tân tránh thái độ im lặng, khách cho rằng nhân viên lễ tân không chú ý những điều họ nói và điều đó càng làm khách bức mình hơn.

- Nhân viên lễ tân luôn luôn tỏ ra hết sức thành thật và thiện chí khi giải quyết tình huống.

- Thành thật xin lỗi khách (cho dù không phải lỗi của khách sạn)

- Cảm ơn khách, chào khách.

2. Câu hỏi tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng

*** Tình huống 1:**

Khách đang lưu trú tại khách sạn xuống lễ tân với vẻ mặt hết sức giận giữ và yêu cầu được gặp giám đốc khách sạn. Khi đó giám đốc lại đang vắng mặt, người khách lại càng bức bối hơn và to tiếng ở sảnh.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 2:**

Một người khách vắng lai đang lưu trú tại khách sạn xuống sảnh chờ xe của một công ty lữ hành nào đó đến đón để đi tour. Khách phải chờ khá lâu mà xe chưa tới, khách bắt đầu bức bối than phiền với anh (chị) trong khi anh (chị) đang bận.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 3:**

Khách tỏ ý muốn tham quan một số điểm du lịch trong ngày tại địa phương (nếu là thành phố: city tour).

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giới thiệu cho khách những điểm tham quan nào?

*** Tình huống 4:**

Khách cho biết là họ đến Việt Nam lần đầu tiên và muốn được đi thăm quan những danh thắng của Việt Nam.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giới thiệu cho khách những địa danh nào?

*** Tình huống 5:**

Một đoàn khách gồm nhiều quốc tịch đi dự hội nghị, lưu trú tại khách sạn của anh (chị) trong 3 ngày. Một số khách có người nhà đi cùng, họ muốn anh (chị) tạo điều kiện giới thiệu các chương trình do khách sạn hoặc đơn vị khác tổ chức cho người nhà của họ trong thời gian họ dự hội thảo.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ trả lời khách như thế nào?

*** Tình huống 6:**

Khách nhờ khẳng định vé máy bay mà không đưa vé cho anh (chị).

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ hỏi khách những thông tin gì?

*** Tình huống 7:**

Khách đang lưu trú tại khách sạn của anh (chị) và thường xuyên ăn tại nhà hàng của khách sạn. Đột nhiên khách đề nghị anh (chị) giới thiệu cho 1-2 nhà hàng tốt hơn nhà hàng của khách sạn.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ làm gì?

*** Tình huống 8:**

Khách đang lưu trú tại khách sạn, có con nhỏ muốn nhờ khách sạn trông con giúp. Khách sạn của anh (chị) không có dịch vụ này.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 9:**

Có một ông khách đang lưu trú tại khách sạn xuống lễ tân nhờ tìm hộ bạn gái.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 10:**

Vào lúc 20 giờ, một khách đang lưu trú tại khách sạn than phiền là khách sạn không có vũ trường.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 11:**

Khách đang lưu trú tại khách sạn đề nghị được chuyển sang một buồng khác có tầm nhìn đẹp hơn.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 12:**

Khách đang lưu trú tại khách sạn, tới quấy lễ tân với vẻ mặt hết sức giận dữ và kêu mát tài sản để ở trên buồng, đề nghị khách sạn giải quyết.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 13:**

Một khách đang lưu trú tại khách sạn, nhờ anh (chị) chọn và đặt buồng hộ tại một khách sạn ở địa phương khác.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ làm gì?

*** Tình huống 14:**

Khách đang lưu trú tại khách sạn, hỏi anh chị nơi mua đồ lưu niệm (đồ cổ hoặc giả cổ của Việt Nam)

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 15:**

Một người khách nước ngoài đang lưu trú tại khách sạn, đi mua đồ về và khoe với bạn là vừa mua được một con báo thật, nhồi bông rất đẹp.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ nói gì với khách?

*** Tình huống 16:**

Khách đang lưu trú tại khách sạn, tối quấy lễ tân hết sức tức giận và than phiền là mất ngủ cả đêm do những người khách ở buồng bên cạnh quá ồn ào.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 17:**

Khách đang lưu trú tại khách sạn, đề nghị anh (chị) đổi giúp lịch trình bay muộn hơn 2 ngày.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ làm gì?

*** Tình huống 18:**

Khách đang lưu trú tại khách sạn, gửi một số quần áo để giặt là, ngay sau đó thông báo với anh (chị) là để quên trong túi quần một số tiền lớn và yêu cầu khách sạn đền bù.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 19:**

Một khách nước ngoài đang lưu trú tại khách sạn bị ốm nhờ anh (chị) gọi hộ bác sĩ (khách sạn không có dịch vụ y tế).

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 20:**

Một khách nước ngoài đang lưu trú tại khách sạn đi mua đồ về. Khi lấy chìa khoá buồng mới phát hiện ra là thiếu một túi đồ và đề nghị anh (chị) giúp đỡ.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 21:**

Khách đang nghỉ tại buồng, gọi điện thoại cho lễ tân hốt hoảng báo cháy.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 22:**

Một người khách nước ngoài đang lưu trú tại khách sạn, đi ra ngoài về nói với anh (chị) là bị mất ví với một số tiền lớn. Khách đề nghị anh (chị) giúp đỡ làm thủ tục chứng nhận để về nước thanh toán bảo hiểm.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 23:**

Một khách người nước ngoài đang lưu trú tại khách sạn, báo bị mất một số séc du lịch.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 24:**

Một khách đang lưu trú tại khách sạn bước lên cầu thang tại sảnh và bị ngã

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 25:**

Một đoàn khách Việt kiều đang lưu trú tại khách sạn phàn nàn về món phở trong bữa ăn sáng của khách sạn không có hương vị đậm đà và ngon như một số quán ăn ở ngoài (khách nêu tên cụ thể).

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 26:**

Một người khách mang quốc tịch nước ngoài đang lưu trú tại khách sạn, đến quầy lễ tân và bắt đầu nói chuyện với anh (chị). Là người phục vụ đương nhiên anh (chị) sẽ tiếp chuyện khách nhưng trong câu chuyện người khách có những lời lẽ không đúng mực thậm chí phản động, nói xấu chế độ, nhà nước ta...

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

3. Đáp án các câu hỏi xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn

*** Tình huống 1:**

- Mời và tách khách ra khỏi khu vực sảnh của khách sạn.
- Lễ tân xin lỗi khách và thông báo với khách là giám đốc hiện không có mặt tại khách sạn.
- Khéo léo tìm hiểu lý do khách muốn gặp giám đốc khách sạn.
- Đề nghị khách trình bày với mình hoặc với lãnh đạo bộ phận lễ tân hoặc với bộ phận liên quan đến vấn đề khách sạn sẽ trình bày.

- Hứa sẽ truyền đạt lại với giám đốc về nội dung khách trình bày.
- + Trường hợp khách chỉ yêu cầu gặp giám đốc: hỏi khách giờ thích hợp, hứa sẽ liên lạc với giám đốc khách sạn để khẳng định với khách ngay.

+ Trường hợp khách trình bày:

- Phải lắng nghe và ghi lại cẩn thận nội dung.
- Nếu khách than phiền cố gắng giải quyết (nếu có thể)
- Lễ tân phải báo cáo lại sự việc cho giám đốc khách sạn.

*** Tình huống 2:**

- Mặc dù đang bận lễ tân vẫn phải tỏ thái độ chú ý lắng nghe khách phàn nàn
- Tỏ ý thông cảm về việc xe đến muộn.
- + Do trục trặc gì đó (tắc đường, đèn xanh đèn đỏ nhiều, giờ cao điểm...)
- + Khuyên khách bình tĩnh.
- Đề nghị khách cung cấp thông tin về chuyến đi: tên công ty lữ hành, địa chỉ, tuyến đi...)
- Liên lạc với công ty lữ hành mà khách đăng ký tour để hỏi về việc xe đến muộn.

+ Hỏi chính xác thời gian xe tới khách sạn (bao nhiêu phút nữa sẽ tới khách sạn)

- + Thông báo cho công ty về việc khách rất bức mình vì xe đến quá muộn.
- Lễ tân thông báo cho khách tình hình cụ thể (lý do, giờ xe đến...)
- Nếu còn phải chờ lâu, khách không đồng ý chờ và đòi huỷ chuyến
- + Lễ tân giúp khách liên hệ với công ty lữ hành, thông báo về đề nghị của khách và yêu cầu giải quyết ngay cho khách.

+ Trường hợp khách yêu cầu lễ tân giới thiệu cho khách một công ty lữ hành khác thì lễ tân phải giới thiệu cho khách hãng lữ hành có uy tín.

*** Tình huống 3:**

- Chào khách, tiếp nhận yêu cầu của khách.
- Nhiệt tình giới thiệu những điểm du lịch tại địa phương có thể đi trong ngày (nếu là thành phố giới thiệu city tour).
- Lễ tân giới thiệu một số điểm du lịch tại địa phương, giới thiệu được những nét cơ bản hấp dẫn khách của điểm du lịch đó, thời gian, địa điểm, phương tiện cần thiết để thực hiện chuyến đi.

- Hỏi khách lựa chọn điểm du lịch nào, lên chương trình du lịch hoặc cho khách tham khảo một số chương trình du lịch.

- Thông tin cho khách về nơi tổ chức tour du lịch, nơi cho thuê hướng dẫn viên, phương tiện vận chuyển (nếu cần).

- Sẵn sàng giúp đỡ khách thực hiện chuyến tham quan.

*** *Tình huống 4:***

- Chào khách, tiếp nhận yêu cầu của khách.

- Lễ tân khẳng định với khách rằng Việt Nam là đất nước có nhiều tiềm năng du lịch (nhiều danh thắng, điểm du lịch hấp dẫn, thời gian vừa qua Việt Nam đã đón nhiều khách du lịch quốc tế...)

- Lễ tân giới thiệu cho khách những danh thắng nổi bật như:

+ Bốn địa danh được UNESCO công nhận là di sản thế giới như: Vịnh Hạ Long, cố đô Huế, phố cổ Hội An, thánh địa Mỹ Sơn.

+ Lễ tân giới thiệu cho khách một số danh thắng di tích khác (trong 3 miền Bắc, Trung, Nam)

+ Giới thiệu một số tour xuyên Việt mà khách du lịch quốc tế thường đi.

- Tư vấn giúp khách lựa chọn các điểm tham quan và thực hiện tùy theo khả năng của khách sạn (về thời gian, sức khỏe, tài chính...).

*** *Tình huống 5:***

- Khẳng định để khách yên tâm là khách sạn có chương trình hoặc liên hệ giúp khách phục vụ những người đi cùng trong thời gian khách dự hội nghị.

- Nếu khách sạn có tổ chức các chương trình trong thời gian đó hoặc cho những đối tượng này, lễ tân giới thiệu cho khách:

+ Loại hình chương trình, nội dung.

+ Thời gian.

+ Địa điểm.

+ Giá.

- Lễ tân tư vấn giúp khách lựa chọn và thực hiện.

- Nếu khách sạn không tổ chức chương trình này, lễ tân giới thiệu và liên hệ giúp khách thực hiện các chương trình do các cơ sở khác tổ chức tùy theo nhu cầu của khách.

*** Tình huống 6:**

- Chào khách, tiếp nhận yêu cầu của khách.
- Lễ tân hỏi khách và ghi lại các thông tin sau:
 - + Tên khách (như ghi trong vé), nam hay nữ.
 - + Điểm xuất phát và điểm đến (trong vé)
 - + Số hiệu chuyến bay.
 - + Giờ xuất phát và ngày xuất phát.
 - + Tên hãng hàng không (ghi trong vé)
 - + Hạng ghế.

*** Tình huống 7:**

- Chào khách, tiếp nhận yêu cầu của khách.
- Lễ tân tìm hiểu lý do khách muốn giới thiệu nhà hàng khác.
 - + Lễ tân tìm hiểu vì sao khách không hài lòng ăn tại nhà hàng của khách sạn (về thực đơn, món ăn, cách phục vụ, cách bài trí...) để báo lại với nhà hàng của khách sạn để rút kinh nghiệm.
 - + Để đặt tiệc: lễ tân giới thiệu dịch vụ nhận đặt tiệc của khách sạn cho khách
 - + Để thay đổi không khí, khẩu vị...
 - Lễ tân giới thiệu với khách một hai nhà hàng bên ngoài như: tên, địa chỉ, món ăn đặc sản, đầu bếp, giá, cách bài trí, phục vụ...
 - Khẳng định lại nhà hàng của khách sạn có chất lượng tốt, giá cả hợp lý (so sánh tương quan với các nhà hàng khác và nêu bật điểm mạnh của nhà hàng khách sạn)
 - Tổ ý sẵn sàng giúp đỡ khách trong việc liên hệ đặt chỗ.

*** Tình huống 8:**

- Chào khách, tiếp nhận yêu cầu của khách.
- Thông báo với khách là khách sạn không có dịch vụ này, nhưng sẽ cố gắng thu xếp giúp khách bằng cách thuê người bên ngoài có chuyên môn trông trẻ.
 - Hỏi khách nhu cầu về việc trông trẻ như: thời gian, địa điểm, tại buồng trong khách sạn hoặc ngoài khách sạn, những yêu cầu cho ăn, ngủ, chơi...
 - Báo cáo lãnh đạo về việc thuê người ngoài phục vụ.

- Xác định giá của dịch vụ.
- Thông báo với khách và thoả thuận với khách.

*** Tình huống 9:**

- Chào khách, tiếp nhận yêu cầu của khách.
- Xin lỗi khách, giải thích cho khách thông cảm vì khách sạn không thể giúp khách được.
- Trường hợp khách có nhu cầu về giải trí lễ tân giới thiệu cho khách một số dịch vụ vui chơi giải trí lành mạnh như: vũ trường, karaoke, bar night - club... trong hoặc ngoài khách sạn.
- Tò ý sẵn sàng hướng dẫn và giúp khách về phương tiện.
- Lưu ý khách:
 - + Cảnh giác với gái mại dâm.
 - + Quy định của khách sạn là không được đưa gái mại dâm lên buồng của khách.

*** Tình huống 10:**

- Chào khách, tiếp nhận yêu cầu của khách.
- Xin lỗi khách vì khách sạn không có vũ trường để đáp ứng nhu cầu của khách.
- Nếu là lý do khách quan (sợ ồn ào, diện tích khách sạn hẹp, số đông khách không thích có vũ trường trong khách sạn...) để mong khách thông cảm.
- Lễ tân giới thiệu, chỉ dẫn giúp khách lựa chọn, phương tiện... để đến vũ trường phù hợp với yêu cầu của khách.
- Hỏi khách nếu khách có nhu cầu ngay thì sẵn sàng giúp đỡ khách.

*** Tình huống 11:**

- Chào khách, tiếp nhận yêu cầu của khách.
- Lễ tân hỏi khách về nhu cầu cụ thể của khách thích buồng có tầm nhìn như thế nào?
 - Xác định xem khách sạn có buồng cùng loại của khách có tầm nhìn như khách yêu cầu để chuyển cho khách.
 - Nếu khách sạn không có, lễ tân giới thiệu và thuyết phục khách chuyển sang loại buồng cao cấp hơn, có tầm nhìn như khách yêu cầu, thông báo khoản chênh lệch giá khách phải trả thêm.

- Trường hợp khách sạn không có buồng trống đáp ứng được yêu cầu của khách lễ tân xin lỗi khách, thuyết phục khách ở tạm tại buồng cũ và hứa sẽ chuyển cho khách ngay khi khách sạn có thể bố trí được.

- Nếu có buồng như yêu cầu của khách lễ tân chuyển buồng cho khách và hoàn tất và chuyển hồ sơ khách và hồ sơ thanh toán sang buồng mới và thông báo cho các bộ phận có liên quan về việc khách đã chuyển buồng.

*** Tình huống 12:**

- Chào khách, tiếp nhận yêu cầu của khách.

- Lễ tân tế nhị tách khách ra khỏi khu vực đại sảnh nơi có nhiều khách qua lại.

- Tỏ ý thông cảm với khách, lễ tân lắng nghe khách trình bày về việc mất đồ của khách.

- Lễ tân trấn an khách và từ tốn giải thích: khách sạn chưa bao giờ xảy ra việc mất tiền và tài sản của khách tại buồng. Thậm chí có khách bỏ quên tài sản nhưng khách sạn vẫn liên hệ để trả lại khách đầy đủ.

- Đề nghị khách bình tĩnh nhớ lại và kiểm tra lại toàn bộ hành lý của khách. Có thể cử người lên cùng khách (nếu khách yêu cầu)

- Báo cho người phụ trách lễ tân, bảo vệ.

- Trường hợp khách vẫn khẳng định mất tài sản tại buồng, lễ tân đề nghị khách viết bản tường trình khai báo chi tiết việc mất tài sản.

- Hứa với khách sẽ mời cơ quan công an đến điều tra.

- Đề nghị khách và các bộ phận có liên quan giữ nguyên hiện trường và giúp đỡ cho việc điều tra của công an.

- Lễ tân xin lỗi khách, an ủi khách để khách yên tâm, khách sạn sẽ giải quyết thoả đáng cho khách.

*** Tình huống 13:**

- Chào khách, tiếp nhận yêu cầu của khách.

- Tỏ ý sẵn sàng giúp đỡ khách.

- Hỏi khách về nhu cầu đặt buồng tại địa phương khác như: địa điểm khách sẽ tới, thời gian lưu trú, hạng loại buồng khách muốn thuê, số lượng buồng, số lượng khách, giá và những yêu cầu khác của khách.

- Giới thiệu cho khách một số khách sạn theo đúng yêu cầu của khách và tư vấn cho khách chọn khách sạn và loại buồng phù hợp.

- Liên lạc đặt buồng cho khách.
- Ghi lại các thông tin và thông báo cho khách về đặt buồng và các yêu cầu của khách sạn (khẳng định lại, đặt cọc...)
- Sẵn sàng giúp đỡ khách hoàn tất thủ tục đặt buồng.

*** *Tình huống 14:***

- Chào khách, tiếp nhận yêu cầu của khách.
- Lễ tân tìm hiểu nhu cầu mua đồ lưu niệm (loại gì) để giới thiệu cho khách.
- Nếu khách sạn có theo đúng yêu cầu của khách, lễ tân giới thiệu cho khách.
- Nếu khách sạn không có: lễ tân giới thiệu một số cửa hàng lưu niệm có uy tín, có mặt hàng khách cần.
- + Cung cấp địa chỉ, chỉ dẫn đường đi và phương tiện cho khách.
- + Hỏi khách có cần biết thông tin gì không để liên hệ giúp khách.
- Lễ tân cần lưu ý khách:
- + Về quy định của Hải quan Việt Nam không cho phép mang đồ cổ của Việt Nam ra nước ngoài.
- + Hỏi lại nơi bán để chắc chắn những đồ lưu niệm khách mua sẽ được phép mang ra khỏi biên giới.

*** *Tình huống 15:***

- Khen con báo đẹp.
- Hỏi khách:
- + Dạ thưa con báo có phải thật không?
- + Khách đã mua ở đâu.
- + Giá của con báo.
- Nếu khách trả lời là da báo thật: Lễ tân lưu ý khách phải hỏi lại các cơ quan chức năng (hoặc liên hệ hỏi hộ khách) xem có được phép mang ra khỏi biên giới không.

*** *Tình huống 16:***

- Chào khách, tiếp nhận yêu cầu của khách.
- Tỏ ý thông cảm, xin lỗi khách.
- Lễ tân lấy làm tiếc là đã không biết từ trước để nhắc nhở phòng bên cạnh hoặc chuyển buồng cho khách.

- Kiểm tra lại xem hôm nay những người khách ở phòng bên có còn nghỉ tại khách sạn không?

- Nếu họ đã trả buồng, lễ tân thông báo để người khách mất ngủ yên tâm.

- Nếu họ chưa trả buồng:

+ Nếu khách sạn còn buồng cùng loại thì chuyển buồng cho khách mất ngủ (lễ tân kiểm tra kỹ để đảm bảo các buồng bên cạnh không gây ồn)

+ Nếu khách sạn không còn buồng cùng loại, lễ tân xếp cho khách mất ngủ buồng cao cấp hơn nhưng yên tĩnh (tuỳ theo cách thức quyết định có thu thêm phần chênh lệch giá giữa hai loại buồng, thái độ của khách, đối tượng khách)

- Trường hợp khách mất ngủ không đồng ý chuyển buồng, lễ tân hứa sẽ nhắc nhở khách buồng bên và đề nghị khách thông báo ngay khi buồng bên vẫn tiếp tục gây ồn.

- Xin lỗi khách một lần nữa và hy vọng khách sẽ ngủ ngon đêm nay.

- Lễ tân tế nhị nhắc khách buồng bên giữ yên lặng để không ảnh hưởng tới khách khác đang lưu trú tại khách sạn.

*** *Tình huống 17:***

- Lễ tân nhiệt tình giúp đỡ khách.

- Đề nghị khách đưa vé máy bay.

- Hỏi khách và ghi lại những thông tin về chuyến bay khách muốn đổi.

+ Ngày bay (muộn hơn hai ngày)

+ Giờ bay (như cũ hay thay đổi)

- Lễ tân liên hệ với hãng hàng không để đổi lịch bay muộn hơn hai ngày cho khách.

- Giúp khách làm thủ tục đổi (đán vé)

- Lễ tân hỏi khách có gia hạn ở lại khách sạn hai ngày không? nếu có lễ tân làm thủ tục gia hạn đặt buồng thêm hai ngày cho khách.

*** *Tình huống 18:***

- Lễ tân lắng nghe khách trình bày.

- Trấn an khách và khẳng định với khách nếu khách để quên tiền trong túi quần đưa giặt là chắc chắn khách sẽ được nhận lại, xin khách bình tĩnh chờ.

- Lễ tân liên hệ với nhân viên bộ phận buồng, giặt là để hỏi:

- + Nếu quần áo của khách chưa giặt kiểm tra lại.
- + Nếu quần áo đã giặt lễ tân yêu cầu bộ phận có liên quan kiểm tra kỹ lại.
- Trường hợp tìm được số tiền của khách để quên trả lại cho khách, đề nghị khách kiểm tra lại.
- Trường hợp không tìm được, lễ tân xin lỗi khách, đề nghị khách kiểm tra lại trong buồng ngủ, hành lý, quần áo, các khoản khách đã chi tiêu...
- Lễ tân báo cho người quản lý lễ tân, phụ trách bảo vệ biết tình hình.
- Khẳng định với khách:
- + Nhân viên khách sạn luôn trả tiền và các đồ vật của khách để quên trong đồ giặt là.
- + Nói với khách là sẽ kiểm tra lại một lần nữa và sẽ báo kết quả lại với khách sau.

*** *Tình huống 19:***

- Nhiệt tình giúp đỡ khách.
- Hỏi tình trạng sức khỏe của khách.
- Liên hệ với bác sĩ cho khách.
- Bác sĩ đến thì lễ tân cùng với bác sĩ lên buồng khách khám bệnh cho khách.
- Khi đến buồng của khách lễ tân giới thiệu bác sĩ cho khách
- Tuỳ theo kết luận của bác sĩ:
- + Trường hợp khách ốm nhẹ thì chăm sóc khách tại khách sạn.
- + Báo cáo lãnh đạo và các bộ phận có liên quan.
- + Trường hợp khách ốm nặng:
- Lễ tân cùng với bác sĩ đưa khách vào bệnh viện.
- Làm thủ tục nhập viện cho khách.
- Cử người ở lại chăm sóc khách.
- Khách khỏi ốm lễ tân thanh toán viện phí và đón khách về khách sạn.
- Làm thủ tục thanh toán cho khách tất cả các khoản chữa bệnh trên.
- Cảm ơn khách.
- Chào khách.
- Hẹn gặp lại.

*** Tình huống 20:**

- Nhiệt tình giúp đỡ khách.
- Hỏi khách về túi đồ bị mất như:
 - + Hình dáng túi, loại túi, màu sắc...
 - + Dự đoán của khách quên túi đồ ở đâu(cửa hàng, trên xe, điểm dừng...)
- Liên hệ với các địa chỉ liên quan theo dự đoán của khách để hỏi tìm túi đồ.
- + Nếu tìm thấy lễ tân giúp khách nhận lại.
- + Nếu không tìm thấy:
 - Khuyên khách làm bản tường trình.
 - Giúp khách khai báo với công an sở tại nhờ tìm hộ.
 - Lễ tân an ủi khách bình tĩnh chờ.
 - Tổ ý thông cảm với khách về việc xảy ra.

*** Tình huống 21:**

- Trấn an khách bình tĩnh.
- Hỏi khách cụ thể chỗ cháy ở đâu.
- Hướng dẫn khách ra khỏi buồng, lưu ý khách nhìn biển hướng dẫn thoát hiểm ngoài hành lang để đến cửa thoát hiểm, không được sử dụng thang máy, báo tổng đài.
- Báo lãnh đạo khách sạn và các bộ phận có liên quan như: bộ phận buồng, bảo vệ, sửa chữa...
- Thực hiện theo quy trình báo cháy của khách sạn.
- Tuỳ theo tình hình, báo cho các khách khác đang ở trong khách sạn và hướng dẫn ra cửa thoát hiểm.
- Gọi cứu hoả 115 (nếu cần)

*** Tình huống 22:**

- Nhiệt tình giúp đỡ khách.
- Tổ ý thông cảm với khách về việc mất ví với số tiền lớn.
- Lễ tân hỏi khách đã khai báo với công an chưa?
 - + Nếu khách chưa khai báo, lễ tân giúp khách khai báo (chỉ dẫn, phiên dịch hộ...)
 - + Nếu khách đã khai báo lễ tân hỏi khách địa chỉ công an nơi khách đã khai báo để liên hệ và hỏi thông tin giúp khách.
- Lễ tân khuyên khách bình tĩnh chờ, có thể công an sẽ tìm thấy chiếc ví đã mất.

*** *Tình huống 23:***

- Tò ý thông cảm với khách.
- Hỏi khách kiểm tra kỹ lại chưa.
- Hỏi xem khách bị mất ở đâu, thời gian, loại séc gì, đã có chữ ký chưa, đã làm thủ tục khai báo với cơ quan công an chưa?
- + Nếu chưa khai báo, lễ tân giúp khách khai báo với công an sở tại (chỉ dẫn, phiên dịch...)
- + Nếu khách đã khai báo, lễ tân hỏi khách địa chỉ công an nơi khách đã khai báo để liên hệ hỏi thông tin giúp khách.
- Hỏi khách đã làm thủ tục khai báo với ngân hàng chưa (khuyến khách liên hệ ngay với ngân hàng phát hành séc hoặc đại diện để báo việc mất séc).
- Lễ tân trấn an khách bình tĩnh, có thể séc sẽ được công an tìm thấy hoặc nếu không cũng sẽ không bị mất tiền vì đã sớm báo cho ngân hàng và trên séc chỉ có một chữ ký.

*** *Tình huống 24:***

- Chạy tới nâng khách dậy.
- Hỏi khách đau thế nào? có đi lại được không?
- Giúp khách ngồi nghỉ tại sảnh hoặc về buồng khách.
- Hỏi khách về tình trạng vết thương (nếu có): trầy, xước, sưng tấy, gãy...
- Báo cho bộ phận có trách nhiệm sơ cứu cho khách (băng, xoa bóp thuốc, buộc nẹp garô...)
- Trường hợp khách bị thương nặng phải nhanh chóng gọi xe cấp cứu đưa khách vào bệnh viện.
- Báo lãnh đạo bộ phận lễ tân và lãnh đạo khách sạn để thăm hỏi khách.
- Thông báo cho các bộ phận chức năng xem xét lại chỗ khách ngủ, tìm hiểu nguyên nhân để khắc phục tránh cho khách khác.
- Thông báo các bộ phận có liên quan và các nhân viên lễ tân ca khác để hỏi thăm và chăm sóc khách.

*** *Tình huống 25:***

- Lắng nghe ý kiến phàn nàn của khách.
- Lễ tân khẳng định khách rất tinh, tuy xa Việt Nam mà khách vẫn nhớ hương vị phở quê hương. Đúng là phở ở quán (khách nói tên) có hương vị đậm đà.

- Lễ tân giải thích để khách thông cảm:
 - + Món phở ở các quán ngoài để dành cho người dân Việt Nam, sử dụng nhiều gia vị nên có hương vị đậm đà hơn. Nếu khách muốn thưởng thức phở theo đúng cách người dân thì nên ăn ở ngoài.
 - + Món phở trong khách sạn để phục vụ nhiều đối tượng khách có quốc tịch khác nhau, có khẩu vị khác nhau, nhiều khách không quen với một số loại gia vị. Vì thế khách sạn không dám cho những gia vị mạnh. Tuy vậy chúng tôi vẫn muốn phục vụ món phở trong khách sạn để giới thiệu với khách quốc tế về món ăn đặc sản của Việt Nam.
 - Lấy làm tiếc vì món phở trong khách sạn không có hương vị như khách mong muốn.
 - Lưu ý khách có ý định thưởng thức món phở ở ngoài thì nên chú ý đến vấn đề vệ sinh, an toàn thực phẩm.
- * *Tình huống 26:***
- Lễ tân tìm cách tế nhị để cắt đứt câu chuyện.
 - Xin lỗi khách vì mình đang thực thi nhiệm vụ, nên không thể nói chuyện dài với khách được.
 - Từ chối bàn luận với khách về chính trị, nói rõ với khách là quan điểm sẽ không trùng nhau.
 - Nói rõ ngắn gọn quan điểm của mình, lễ tân khẳng định với khách chế độ nhà nước Việt Nam là rất ưu việt, mặc dù còn có những khó khăn nhưng nhân dân vẫn tin tưởng vào chế độ, nhà nước Việt Nam.
 - Báo cáo tình hình với lãnh đạo và các bộ phận cảnh giác. Nếu có dấu hiệu, biểu hiện khả nghi, báo cho cơ quan an ninh.

II. THỰC HÀNH XỬ LÝ CÁC TÌNH HUỐNG XẢY RA TRONG QUÁ TRÌNH KHÁCH LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN

1. Điều kiện thực hiện

1.1. Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân

1.2. Thiết bị dụng cụ: Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, điện thoại, mẫu biểu sổ sách...

1.3. Thời gian: 10 tiết

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra phòng thực hành, quầy lễ tân, mẫu biểu sổ sách

2.2. Trình tự tiến hành

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Diện mạo cá nhân	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân.	- Vệ sinh cá nhân sạch sẽ theo đúng quy định. - Tóc, mặt và tay sạch sẽ gọn gàng. - Đồng phục gọn gàng đúng quy định của khách sạn.
2	Khu vực làm việc	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy điện thoại, máy fax, máy vi tính, giá để tài liệu...	- Trang thiết bị đầy đủ hoạt động tốt - Mẫu biểu và dụng cụ văn phòng phẩm đầy đủ và được để đúng nơi quy định. - Khu vực đại sảnh vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp gọn gàng tạo tính thẩm mỹ - Quầy lễ tân vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp các trang thiết bị khoa học, trang trí có tính thẩm mỹ tạo được ấn tượng cho khách.
3	Tư thế tác phong	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, đồng phục.	- Đồng phục gọn gàng đúng quy định của khách sạn. - Tư thế tác phong đứng thẳng, dáng vẻ thoải mái, tự tin, chủ động chào đón khách.
4	Nghiên cứu các tình huống	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân	- Đọc kỹ các tình huống dưới lớp, đưa ra đáp án. - Thảo luận nhóm để tìm ra cách xử lý tối ưu nhất.

5	Thực hành xử lý tình huống	- Phòng thực hành lễ tân, điện thoại, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách...	- Căn cứ vào cách xử lý của các nhóm cả lớp thảo luận. - Các nhóm căn cứ vào các tình huống đã giải quyết đóng vai nhân viên lễ tân, đóng vai khách tập xử lý các tình huống. - Bình tĩnh, tự tin xử lý các tình huống do khách đề ra trong quá trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú - Xử lý các tình huống nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
---	----------------------------	--	--

2.3. Hướng dẫn chi tiết thực hiện công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
Thực hành xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn	- Bình tĩnh nghiên cứu kỹ tình huống xảy ra. - Nên hết sức kiềm chế, tránh bảo thủ, bực tức hay cáu giận đối với khách. - Tuyệt đối nhân viên lễ tân không được tranh luận với khách. - Tìm phương án giải quyết có hiệu quả nhất. - Trường hợp tình huống xảy ra vượt quá quyền hạn giải quyết, nhân viên lễ tân cần nhanh chóng ghi chép lại và báo cho người phụ trách giải quyết. - Nhân viên lễ tân không nên hứa với khách điều gì vượt quá quyền hạn của mình. - Nếu vấn đề không thể giải quyết nhân viên lễ tân phải báo ngay cho khách, tuyệt đối không để khách quá hy vọng và chờ đợi. - Nhân viên lễ tân tránh thái độ im lặng, khách cho rằng nhân viên lễ tân không chú ý những điều

	họ nói và điều đó càng làm khách bức mình hơn. - Nhân viên lễ tân luôn luôn tỏ ra hết sức thành thật và thiện chí khi giải quyết tình huống. - Thành thật xin lỗi khách (cho dù không phải lỗi của khách sạn) - Cảm ơn khách, chào khách.
--	--

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Chưa xử lý tốt các bước xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn	Chưa có kinh nghiệm trong việc xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn, chưa tự tin.	Nghiên cứu quy trình xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình phục vụ khách lưu trú.

III. KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Kiểm tra đánh giá cho điểm học sinh về thực hành xử lý tài sản thất lạc cho khách?

Câu hỏi bài tập

I. THỰC HÀNH DỊCH VỤ PHỤC VỤ BƯU ĐIỆN

- 1- Thực hành quy trình phục vụ điện thoại?
- 2- Thực hành quy trình phục vụ báo thức khách?
- 3- Thực hành giao, nhận, chuyển thư từ, bưu phẩm, tin nhắn, fax... cho khách?

II- THỰC HÀNH BẢO QUẢN TÀI SẢN CÓ GIÁ TRỊ CHO KHÁCH

- 1- Thực hành bảo quản hành lý cho khách?
- 2- Thực hành bảo quản tài sản quý cho khách?

III- THỰC HÀNH ĐÓNG VAI NHÂN VIÊN LỄ TÂN TIẾP NHẬN CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH

- 1- Thực hành tiếp nhận và đáp ứng yêu cầu ăn uống tại chỗ cho khách?
- 2- Thực hành tổ chức tham quan du lịch cho khách?
- 3- Thực hành dịch vụ mua vé máy bay cho khách?
- 4- Thực hành dịch vụ đặt buồng khách sạn giúp khách?

IV. THỰC HÀNH XỬ LÝ TÀI SẢN THẤT LẠC

- 1- Nguyên tắc chung xử lý tài sản thất lạc cho khách?
- 2- Thực hành xử lý tài sản thất lạc cho khách?

V. XỬ LÝ MỘT SỐ TÌNH HUỐNG XẢY RA TRONG QUÁ TRÌNH KHÁCH LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN.

1- Tình huống 1.

Khách có nhu cầu đi tham quan du lịch tại một điểm du lịch ở vùng lân cận (chỉ trong ngày)

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giới thiệu cho khách những điểm nào?

2- Tình huống 2.

Khách nhờ nhân viên lễ tân đặt chỗ vé máy bay, anh (chị) sẽ hỏi khách những thông tin gì? Sau khi đặt chỗ rồi, anh (chị) ghi lại thông tin gì cho khách.

3- Tình huống 3.

Khách đang lưu trú tại khách sạn nhờ lễ tân chọn và đặt chỗ hộ tại một nhà hàng tốt để ăn tối.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ phải hỏi khách những thông tin gì?

4- Tình huống 4.

Khách đang lưu trú tại khách sạn, tối quấy lễ tân thông báo bị mất một số tiền tại buồng ngủ. Khách không đề nghị khách sạn bồi thường mà chỉ xin chứng nhận để về nước thanh toán bảo hiểm.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

5- Tình huống 5.

Khách đang lưu trú tại khách sạn tới quấy lễ tân bức bối than phiền là bị mất ngủ vì có người gõ cửa buồng vào ban đêm.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

6- Tình huống 6.

Khách đang lưu trú tại khách sạn, đề nghị lễ tân đổi giúp lịch trình bay cho khách (thay đổi điểm đến ghi trên vé).

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

7- Tình huống 7.

Một khách người nước ngoài đang lưu trú tại khách sạn của anh (chị) và báo là bị mất thẻ tín dụng (VISA, MASTER...), khách không nhớ rõ là bị mất ở đâu

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

8- Tình huống 8.

Một người khách đang lưu trú tại khách sạn, than phiền với nhân viên lễ tân là vừa gặp một số nhân viên có thái độ rất mất lịch sự: Chỉ chỗ, thì thăm, cười...

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

9- Tình huống 9.

Một người khách đang lưu trú tại khách sạn muốn đi bách bộ, thư giãn vào buổi tối, khách hỏi lễ tân liệu có an toàn không nếu ra đường vào lúc này (sau 21 giờ).

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

10- Tình huống 10.

Khách nghỉ tại khách sạn xuống quầy lễ tân than phiền bị mất một số đồ đạc để tại buồng ngủ. Khách không đề nghị khách sạn bồi thường mà chỉ xin chứng nhận để về nước thanh toán bảo hiểm.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

11- Tình huống 11.

Khách đang lưu trú tại khách sạn nhưng không hài lòng và yêu cầu lễ tân giới thiệu một khách sạn khác để chuyển đi (trong khi đó khách sạn của anh (chị) rất vắng khách)

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

12- Tình huống 12.

Trong khi đang bận, một khách du lịch đang lưu trú tại khách sạn xuống lễ tân với vẻ mặt khó chịu kêu ca, phàn nàn về thời tiết (mưa, nắng...) đường phố bụi, bẩn...

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

13- Tình huống 13.

Khách đang lưu trú tại khách sạn xuống quầy lễ tân với vẻ mặt hết sức giận dữ và nói rằng bị mất tiền ở trên buồng (khách không đặt tiền trong két an toàn tại buồng) khách đề nghị khách sạn giải quyết.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

14- Tình huống 14.

Khách đang lưu trú tại khách sạn đi ra ngoài, khi về qua quầy lễ tân lấy chìa khoá, anh (chị) không tìm thấy chìa khoá của khách tại quầy. Khách khẳng định là trước khi ra

khỏi khách sạn đã gửi chìa khoá buồng cho anh (chị) và khách tỏ ra bức bối vì cho rằng anh (chị) đã đưa chìa khoá buồng của khách cho người khác.

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

15- Tình huống 15.

Khách đang lưu trú tại khách sạn của anh (chị) tỏ ý muốn đi thăm các địa danh của Việt Nam đã được UNESCO công nhận là di sản thế giới. Khách muốn anh (chị) giúp thực hiện chuyến đi này (Khách không muốn đi qua công ty lữ hành)

Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giới thiệu và cung cấp cho khách những thông tin gì?

Chương 6

LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG

Bài 1

THỰC HÀNH NHẬN BIẾT VÀ CẬP NHẬT THÔNG TIN VÀO SỔ VÀ TỜ RỜI

Mục tiêu

- *Về kiến thức:* Hiểu kiến thức thực hành nhận biết thông tin, cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời.
- *Về kỹ năng:* Thực hiện thành thạo cách nhận biết thông tin, cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
- *Về thái độ:* Rèn luyện tính cẩn thận, nhanh nhẹn, nghiêm túc khi thực hành nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ, tờ rời theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN VỀ THỰC HÀNH NHẬN BIẾT THÔNG TIN VÀ CẬP NHẬT THÔNG TIN VÀO SỔ VÀ TỜ RỜI

1. Hoá đơn thanh toán dịch vụ

Hoá đơn thanh toán dịch vụ phản ánh các chi phí của khách khi tiêu dùng một dịch vụ nào đó của khách sạn. Hoá đơn thanh toán dịch vụ do các bộ phận cung cấp dịch vụ của khách sạn cấp khi khách tiêu dùng dịch vụ tại các bộ phận đó. Hoá đơn thanh toán dịch vụ có tác dụng theo dõi các chi phí của khách và là cơ sở để nhân viên lễ tân theo dõi, tổng hợp toàn bộ các chi phí của khách tiêu dùng các dịch vụ trong khách sạn. Hàng ngày các bộ phận có liên

quan chuyển hoá đơn thanh toán dịch vụ của khách cho bộ phận lễ tân, nhân viên lễ tân vào các số liệu trong các hoá đơn này để cập nhật, tổng hợp các chi phí của khách.

Hoá đơn thanh toán dịch vụ có thể được thiết kế tùy thuộc vào cách quản lý của từng khách sạn. Hoá đơn thanh toán có thể được thiết kế cho tất cả các dịch vụ hoặc có thể được thiết kế cho từng dịch vụ của khách sạn.

Biểu 6.1: Hoá đơn nhà hàng

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN NHÀ HÀNG

Tên khách:.....

Buồng số:.....

Ngày:.....

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
Tổng số					

Số tiền bằng chữ:.....

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Biểu 6.2: Hoá đơn dịch vụ giặt là

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN DỊCH VỤ GIẶT LÀ

Tên khách:.....

Buồng số:.....

Ngày:.....

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
Tổng số					

Số tiền bằng chữ:.....

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Biểu 6.3: Hoá đơn dịch vụ bar

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN DỊCH VỤ BAR

Tên khách:.....

Buồng số:.....

Ngày:.....

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
Tổng số					

Số tiền bằng chữ:.....

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Biểu 6.4: Hoá đơn dịch vụ điện thoại

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI

Tên khách:.....

Buồng số:.....

Ngày:.....

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Thời gian	Đơn giá	Thành tiền
Tổng số					

Số tiền bằng chữ:.....

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Biểu 6.5: Hoá đơn dịch vụ bơi

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN DỊCH VỤ BƠI

Tên khách:.....

Buồng số:.....

Ngày:.....

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Thời gian	Đơn giá	Thành tiền
Tổng số					

Số tiền bằng chữ:.....

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Biểu 6.6: Hoá đơn dịch vụ karaoke

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN DỊCH VỤ KARAOKE

Tên khách:.....

Buồng số:.....

Ngày:.....

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Thời gian	Đơn giá	Thành tiền
Tổng cộng					

Số tiền bằng chữ:.....

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Biểu 6.7: Hoá đơn dịch vụ quần vợt

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN DỊCH VỤ QUẦN VỢT

Tên khách:.....

Buồng số:.....

Ngày:.....

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Thời gian	Đơn giá	Thành tiền
Tổng số					

Số tiền bằng chữ:.....

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

*** Ví dụ:** Khách sạn A có 30 buồng cùng loại giá 450.000 VNĐ / buồng / ngày đêm (giá không bao gồm ăn sáng).

Ngài Steven đặt buồng ngày 01/ 06 / 2005, đảm bảo bằng tiền mặt 1.000.000 VNĐ và đến ở P205 từ ngày 10 / 06 đến ngày 15 / 06, trả buồng lúc 12h. Trong thời gian lưu trú Ngài Steven có sử dụng các dịch vụ sau:

- Ăn 10 bữa 100.000 VNĐ / 1 bữa vào: tối ngày 10, trưa và tối ngày 11, 12, 13, 14 và trưa ngày 15 / 06 / 2005.

- Giặt là 4 bộ quần áo 20.000 VNĐ / 1 bộ vào ngày 11, 12, 13, 14 / 06 / 2005.

- Gọi điện thoại ngày 11 / 06 / 05: 50.000 VNĐ.

- Uống 1 ly Cocktail 12 / 06 / 05: 80.000 VNĐ.

- Quần vợt ngày 12/ 06 / 05: 50.000 VNĐ.

- Hát karaoke tối ngày 14/ 06 / 05: 200.000 VNĐ.

Tất cả các dịch vụ trên Ông Steven ký phiếu nợ.

Yêu cầu:

1- Dựa vào các thông tin trên, anh (chị) lập hoá đơn dịch vụ cho Ngài Steven?

2- Dựa vào các thông tin trên, anh (chị) lập hoá đơn thanh toán tổng hợp cho Ngài Steven?

3- Tính và lập hóa đơn GTGT cho Ngài Steven trong các trường hợp sau:

a. Giá buồng và giá các dịch vụ trên chưa bao gồm thuế VAT?

b. Giá buồng và giá các dịch vụ trên bao gồm thuế VAT?

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN NHÀ HÀNG

Tên khách: *Steven*

Buồng số: *205*

Ngày: *10 / 06 / 2005*

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá VNĐ	Thành tiền VNĐ
1	Ăn trưa	Bữa	01	100.000	100.00
Tổng số					100.000

Số tiền bằng chữ: (Một trăm nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN NHÀ HÀNG

Tên khách: *Steven*

Buồng số: *205*

Ngày: *11 / 06 / 2005*

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá VNĐ	Thành tiền VNĐ
1	Ăn trưa	Bữa	01	100.000	100.000
2	Ăn tối	Bữa	01	100.000	100.000
				.	
Tổng số					200.000

Số tiền bằng chữ: (Hai trăm nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN NHÀ HÀNG

Tên khách: *Steven*

Buồng số: *205*

Ngày: *12 / 06 / 2005*

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá VNĐ	Thành tiền VNĐ
1	Ăn trưa	Bữa	01	100.000	100.000
2	Ăn tối	Bữa	01	100.000	100.000
Tổng số					200.000

Số tiền bằng chữ: (Hai trăm nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN NHÀ HÀNG

Tên khách: *Steven*

Buồng số: *205*

Ngày: *13 / 06 / 2005*

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá VNĐ	Thành tiền VNĐ
1	Ăn trưa	Bữa	01	100.000	100.000
2	Ăn tối	Bữa	01	100.000	100.000
Tổng số					200.000

Số tiền bằng chữ: (Hai trăm nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN NHÀ HÀNG

Tên khách: *Steven*

Buồng số: *205*

Ngày: *14 / 06 / 2005*

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá VNĐ	Thành tiền VNĐ
1	Ăn trưa	Bữa	01	100.000	100.000
2	Ăn tối	Bữa	01	100.000	100.000
Tổng số					200.000

Số tiền bằng chữ: (Hai trăm nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN NHÀ HÀNG

Tên khách: *Steven*

Buồng số: *205*

Ngày: *15 / 06 / 2005*

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá VNĐ	Thành tiền VNĐ
1	Ăn trưa	Bữa	01	100.000	100.00
Tổng số					100.000

Số tiền bằng chữ: (Một trăm nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN DỊCH VỤ GIẶT LÀ

Tên khách: *Steven*

Buồng số: *205*

Ngày: *11 / 06 / 2005*

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá VNĐ	Thành tiền VNĐ
1	Giặt là	Bộ	01	20.000	20.000
Tổng số					20.000

Số tiền bằng chữ: (Hai mươi nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN DỊCH VỤ GIẶT LÀ

Tên khách: *Steven*

Buồng số: *205*

Ngày: *12 / 06 / 2005*

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá VNĐ	Thành tiền VNĐ
1	Giặt là	Bộ	01	20.000	20.000
Tổng số					20.000

Số tiền bằng chữ: (Hai mươi nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN DỊCH VỤ GIẶT LÀ

Tên khách: *Steven*

Buồng số: *205*

Ngày: *13 / 06 / 2005*

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá VNĐ	Thành tiền VNĐ
1	Giặt là	Bộ	01	20.000	20.000
Tổng số					20.000

Số tiền bằng chữ: (Hai mươi nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN DỊCH VỤ GIẶT LÀ

Tên khách: *Steven*

Buồng số: *205*

Ngày: *14 / 06 / 2005*

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá VNĐ	Thành tiền VNĐ
1	Giặt là	Bộ	01	20.000	20.000
Tổng số					20.000

Số tiền bằng chữ: (Hai mươi nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI

Tên khách: *Steven*

Buồng số: *205*

Ngày: *11 / 06 / 2005*

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Thời gian	Đơn giá VNĐ	Thành tiền VNĐ
1	Gọi điện thoại	Phút	10 phút	5.000	50.000
Tổng số					50.000

Số tiền bằng chữ: (Năm mươi nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN DỊCH VỤ BAR

Tên khách: *Steven*

Buồng số: *205*

Ngày: *12 / 06 / 2005*

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá VNĐ	Thành tiền VNĐ
1	Cocktail	ly	01	80.000	80.000
Tổng số					80.000

Số tiền bằng chữ: (Tám mươi nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN DỊCH VỤ QUẦN VỢT

Tên khách: *Steven*

Buồng số: *205*

Ngày: *12 / 06 / 2005*

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Thời gian	Đơn giá VNĐ	Thành tiền VNĐ
1	Quần vợt	Giờ	1 tiếng	50.000	50.000
Tổng số					50.000

Số tiền bằng chữ: (Năm mươi nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN DỊCH VỤ KARAOKE

Tên khách: *Steven*

Buồng số: *205*

Ngày: *14 / 06 / 2005*

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Thời gian	Đơn giá VNĐ	Thành tiền VNĐ
1	Hát Karaoke	Giờ	02	100.000	200.000
Tổng cộng					200.000

Số tiền bằng chữ: (Hai trăm nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

2. Hoá đơn tổng hợp

Hoá đơn tổng hợp chi phí của khách là bản phản ánh tổng hợp các chi phí của khách phát sinh trong toàn bộ quá trình lưu trú của khách. Hoá đơn tổng hợp chi phí của khách do nhân viên lễ tân lập nên trên cơ sở tổng hợp các chi phí từ hoá đơn thanh toán dịch vụ do các bộ phận dịch vụ trong khách sạn chuyển cho bộ phận lễ tân. Hoá đơn tổng hợp chi phí là cơ sở để thanh toán cho khách, là cơ sở để viết hoá đơn thanh toán khi khách trả buồng rời khách sạn.

Biểu 6.8: Hoá đơn thanh toán tổng hợp

Khách sạn.....

Số.....

HOÁ ĐƠN THANH TOÁN TỔNG HỢP

Tên khách:.....

Buồng số:.....

Địa chỉ:.....

Ngày đến:.....

Ngày đi:.....

Ngày Dịch vụ	1	2	3		31	Tổng
Tổng cộng						

Số tiền bằng chữ:.....

Ngày..... tháng..... năm 200....

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

* **Ví dụ:** Khách sạn A có 30 buồng cùng loại giá 450.000 VNĐ / buồng / ngày đêm (giá không bao gồm ăn sáng).

Ngài Steven đặt buồng ngày 01/ 06 / 2005, đảm bảo bằng tiền mặt 1.000.000 VNĐ và đến ở P 205 từ ngày 10 / 06 đến ngày 15 / 06, trả buồng lúc 12h. Trong thời gian lưu trú Ngài Steven có sử dụng các dịch vụ sau:

- Ăn 10 bữa 100.000 VNĐ / 1bữa vào: tối ngày 10, trưa và tối ngày 11, 12, 13, 14 và trưa ngày 15 / 06 / 2005.

- Giặt là 4 bộ quần áo 20.000 VNĐ / 1 bộ vào ngày 11, 12, 13, 14 / 06 / 2005.

- Gọi điện thoại ngày 11 / 06 / 05: 50.000 VNĐ.

- Uống 1 ly Cocktail 12 / 06 / 05: 80.000 VNĐ.

- Quần vợt ngày 12/ 06 / 05: 50.000 VNĐ.

- Hát karaoke tối ngày 14/ 06 / 05: 200.000 VNĐ.

Tất cả các dịch vụ trên Ông Steven ký phiếu nợ.

Yêu cầu: Dựa vào các thông tin trên, anh (chị) lập hoá đơn thanh toán tổng hợp cho Ngài Steven?

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN THANH TOÁN TỔNG HỢP

Tên khách: *Steven*

Buồng số: *205*

Địa chỉ: *Anh*

Ngày đến: *10 / 06 / 2005* Ngày đi: *15 / 06 / 2005*

Ngày Dịch vụ	10	11	12	13	14	15	Tổng
- Lưu trú	450.000	450.000	450.000	450.000	450.000		2.250.000
- Tiền ăn	100.000	200.000	200.000	200.000	200.000	100.000	1.000.000
- Giặt là		20.000	20.000	20.000	20.000		80.000
- Đ.thoại		50.000					50.000
- Uống			80.000				80.000
- Quần vạt			50.000				50.000
- Karaoke					200.000		200.000
Tổng cộng	550.000	720.000	800.000	670.000	870.000	100.000	3.710.000

Số tiền bằng chữ: *(Ba triệu bảy trăm mười nghìn đồng chẵn)*

Ngày 15 tháng 06 năm 2005

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

3. Hoá đơn giá trị gia tăng

Biểu 6.9: Hoá đơn giá trị gia tăng

HOÁ ĐƠN (GTGT) (LIÊN 2: GIAO CHO KHÁCH HÀNG)

Ngày..... tháng..... năm 200...

N 01234

Đơn vị bán hàng:.....

Địa chỉ:..... Số tài khoản:.....

Điện thoại:..... MS:.....

Họ và tên người mua hàng:.....

Đơn vị:.....

Địa chỉ:..... Số tài khoản:.....

Phương thức thanh toán:..... MS

STT	Tên hàng hoá dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
Cộng tiền hàng					
Thuế suất GTGT Tiền thuế GTGT					
Tổng cộng tiền thanh toán					
Số tiền bằng chữ:					

Người mua hàng
(Ký, ghi rõ họ tên)

Kế toán trưởng
(Ký, ghi rõ họ tên)

Thủ trưởng đơn vị
(Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên)

*** Ví dụ:** Khách sạn A có 30 buồng cùng loại giá 450.000 VNĐ / buồng / ngày đêm (giá không bao gồm ăn sáng).

Ngài Steven đặt buồng ngày 01/ 06 / 2005, đảm bảo bằng tiền mặt 1.000.000 VNĐ và đến ở P 205 từ ngày 10 / 06 đến ngày 15 / 06, trả buồng lúc 12h. Trong thời gian lưu trú Ngài Steven có sử dụng các dịch vụ sau:

- Ăn 10 bữa 100.000 VNĐ / 1bữa vào: tối ngày 10, trưa và tối ngày 11, 12, 13, 14 và trưa ngày 15 / 06 / 2005.

- Giặt là 4 bộ quần áo 20.000 VNĐ / 1 bộ vào ngày 11, 12, 13, 14 / 06 / 2005.

- Gọi điện thoại ngày 11 / 06 / 05: 50.000 VNĐ.

- Uống 1 ly Cocktail 12 / 06 / 05: 80.000 VNĐ.

- Quần vợt ngày 12/ 06 / 05: 50.000 VNĐ.

- Hát karaoke tối ngày 14/ 06 / 05: 200.000 VNĐ.

Tất cả các dịch vụ trên Ông Steven ký phiếu nợ.

Yêu cầu: Dựa vào các thông tin trên, anh (chị) lập hoá đơn giá trị gia tăng cho Ngài Steven trong các trường hợp sau:

*** Giá bán các dịch vụ trên không bao gồm thuế giá trị gia tăng?**

*** Giá bán các dịch vụ bao gồm thuế giá trị gia tăng?**

*** Trường hợp giá bán các dịch vụ không bao gồm thuế giá trị gia tăng:**

HOÁ ĐƠN (GTGT)
(LIÊN 2: GIAO CHO KHÁCH HÀNG)
Ngày 15 tháng 06 năm 2005

N 01234

Đơn vị bán hàng: Khách sạn A

Địa chỉ: Đường Phạm Văn Đồng - Hà Nội

Số tài khoản:.....

Điện thoại: 04.7641121

MS:.....

Họ và tên người mua hàng: Steven

Đơn vị:.....

Địa chỉ:

Số tài khoản:.....

Phương thức thanh toán: Tiền mặt

MS:.....

STT	Tên hàng hoá dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Lưu trú	Buồng	5	450.000	2.250.000
2	Ăn	Suất	10	100.000	1.000.000
3	Uống	Ly	1	80.000	80.000
4	Điện thoại			50.000	50.000
5	Thể thao	Giờ	1	50.000	50.000
6	Giặt là	Bộ	4	20.000	80.000
7	Hát Karaoke	Giờ	2	100.000	200.000
Cộng tiền hàng					3.710.000
Thuế suất 10%		Tiền thuế GTGT			371.000
Tổng cộng tiền thanh toán					4.081.000
Số tiền bằng chữ: (Bốn triệu không trăm tám mươi một nghìn đồng chẵn)					

Người mua hàng
(Ký, ghi rõ họ tên)

Kế toán trưởng
(Ký, ghi rõ họ tên)

Thủ trưởng đơn vị
(Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên)

*** Trường hợp giá bán các dịch vụ bao gồm thuế giá trị gia tăng:**

HOÁ ĐƠN (GTGT)
(LIÊN 2: GIAO CHO KHÁCH HÀNG)

Ngày 15 tháng 06 năm 2005

N 01234

Đơn vị bán hàng: Khách sạn A

Địa chỉ: Đường Phạm Văn Đồng - Hà Nội

Số tài khoản:.....

Điện thoại: 04.7641121

MS:.....

Họ và tên người mua hàng: Steven

Đơn vị:.....

Địa chỉ:

Số tài khoản:.....

Phương thức thanh toán: Tiền mặt.

MS:.....

STT	Tên hàng hoá dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Lưu trú	Buồng	5	409.090	2.045.450
2	Ăn	Suất	10	90.909	909.090
3	Uống	Ly	1	72.727	72.727
4	Điện thoại			45.454	45.454
5	Thể thao	Giờ	1	45.454	45.454
6	Giặt là	Bộ	4	18.181	72.724
7	Hát Karaoke	Giờ	2	90.909	181.818
Cộng tiền hàng					3.372.717
Thuế suất 10%		Tiền thuế GTGT			337.283
Tổng cộng tiền thanh toán					3.710.000
Số tiền bằng chữ: (Ba triệu bảy trăm mười nghìn đồng chẵn)					

Người mua hàng
(Ký, ghi rõ họ tên)

Kế toán trưởng
(Ký, ghi rõ họ tên)

Thủ trưởng đơn vị
(Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên)

VD: Cho các thông tin sau

- Khách sạn B có 20 buồng cùng loại giá: 300.000 VNĐ / 1 buồng / ngày đêm (giá không bao gồm ăn sáng).

- Đoàn khách của công ty du lịch Thái Bình Dương - Địa chỉ: 104 đường Hoàng Quốc Việt đặt 10 buồng dành cho 20 khách ngày 20/9/2005, đảm bảo bằng tiền mặt: 1.000.000 VNĐ và đã đến ở các buồng 501 đến buồng 510 từ ngày 1/10/2005 đến ngày 3/10 /2005, trả buồng lúc 12h.

- Trong thời gian lưu trú đoàn khách có sử dụng các dịch vụ sau:

Ăn 80 suất: 50.000VNĐ/suất vào tối ngày1/10/2005, trưa và tối ngày 2/10/2005, trưa 3/10/2005.

Yêu cầu: Dựa các thông tin trên.

- 1- Lập các hoá đơn dịch vụ cho công ty du lịch Thái Bình Dương?
- 2- Lập hoá đơn thanh toán tổng hợp cho công ty du lịch Thái Bình Dương?
- 3- Tính và lập hóa đơn GTGT cho công ty du lịch Thái Bình Dương trong các trường hợp sau:

a. Giá buồng và giá các dịch vụ trên chưa bao gồm thuế VAT?

b. Giá buồng và giá các dịch vụ trên đã có thuế VAT?

Bài giải

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN THANH TOÁN TỔNG HỢP

Tên khách: Công ty du lịch Thái Bình Dương

Buồng số: 501 - 510

Địa chỉ: 104 đường Hoàng Quốc Việt

Ngày đến: 01 / 10 / 2005

Ngày đi: 03 / 10 / 2005

Ngày Dịch vụ	1/10/05	2/10/05	3/10/05	Tổng
- Lưu trú	3.000.000	3.000.000		6.000.000
- Ăn uống	1.000.000	2.000.000	1.000.000	4.000.000
Tổng cộng	4.000.000	5.000.000	1.000.000	10.000.000

Số tiền bằng chữ: (Mười triệu đồng chẵn)

Ngày 03 tháng 10 năm 2005

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

** Trường hợp giá bán các dịch vụ không bao gồm thuế giá trị gia tăng:*

HOÁ ĐƠN (GTGT)
(LIÊN 2: GIAO CHO KHÁCH HÀNG)

Ngày 03 tháng 10 năm 2005

N 01234

Đơn vị bán hàng: Khách sạn B

Địa chỉ: Thành phố Hạ Long - QN

Số tài khoản:.....

Điện thoại: 033.832564

MS:.....

Họ và tên người mua hàng: Đinh Quang Huy

Đơn vị: Công ty du lịch Thái Bình Dương

Địa chỉ: 104 đường Hoàng Quốc Việt - HN

Số tài khoản:.....

Phương thức thanh toán: Tiền mặt

MS:.....

STT	Tên hàng hoá dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Lưu trú	Buồng	20	300.000	6.000.000
2	Ăn	Suất	80	50.000	4.000.000
Cộng tiền hàng					10.000.000
Thuế suất 10%		Tiền thuế GTGT			1.000.000
Tổng cộng tiền thanh toán					11.000000
Số tiền bằng chữ: (Mười một triệu đồng chẵn)					

Người mua hàng
(Ký, ghi rõ họ tên)

Kế toán trưởng
(Ký, ghi rõ họ tên)

Thủ trưởng đơn vị
(Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên)

*** Trường hợp giá bán các dịch vụ bao gồm thuế giá trị gia tăng:**

HOÁ ĐƠN (GTGT)
(LIÊN 2: GIAO CHO KHÁCH HÀNG)

Ngày 03 tháng 10 năm 2005

N 01234

Đơn vị bán hàng: **Khách sạn B**

Địa chỉ: **Thành phố Hạ Long - QN** Số tài khoản:.....

Điện thoại: 033.832564 MS:.....

Họ và tên người mua hàng: **Đinh Quang Huy**

Đơn vị: **Công ty du lịch Thái Bình Dương**

Địa chỉ: **104 đường Hoàng Quốc Việt - HN** Số tài khoản:.....

Phương thức thanh toán: **Tiền mặt** MS:.....

STT	Tên hàng hoá dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Lưu trú	Buồng	20	272.727	5.454.540
2	Ăn	Suất	80	45.454	3.636.320
Cộng tiền hàng					9.090.860
Thuế suất 10% Tiền thuế GTGT					
Tổng cộng tiền thanh toán					10.000.000
Số tiền bằng chữ: (Mười triệu đồng chẵn)					

Người mua hàng
(Ký, ghi rõ họ tên)

Kế toán trưởng
(Ký, ghi rõ họ tên)

Thủ trưởng đơn vị
(Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên)

II. THỰC HÀNH NHẬN BIẾT THÔNG TIN VÀ CẬP NHẬT THÔNG TIN VÀO SỔ VÀ TỜ RỜI

1. Điều kiện thực hiện

1.1. Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.

1.2. Thiết bị dụng cụ: Phòng thực hành lễ tân, mẫu biểu sổ sách....

1.3. Thời gian: 3 tiết

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra phòng thực hành lễ tân, mẫu biểu sổ sách

2.2. Trình tự công việc

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào hoá đơn dịch vụ.	- Phòng thực hành lễ tân, mẫu biểu, sổ sách.	Cập nhật thông tin vào hoá đơn dịch vụ theo đúng chuyên môn nghiệp vụ
2	Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào hoá đơn thanh toán tổng hợp.	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân. máy vi tính, máy in, sổ sách.	Cập nhật thông tin vào hoá đơn thanh toán tổng hợp theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
3	Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào hoá đơn giá trị gia tăng	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân. máy vi tính, máy in, sổ sách	Cập nhật thông tin vào hoá đơn giá trị gia tăng theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

2.3. Hướng dẫn chi tiết thực hiện công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào hoá đơn dịch vụ	- Nhận biết chính xác các thông tin và cập nhật các thông tin vào hoá đơn dịch vụ của khách. - Ghi chép nhanh, cẩn thận, chính xác các thông tin của khách vào hoá đơn dịch vụ theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào hoá đơn thanh toán tổng hợp	- Nhận biết chính xác các thông tin và cập nhật các thông tin vào hoá đơn thanh toán tổng hợp. - Ghi chép nhanh, cẩn thận, chính xác các thông tin của khách vào hoá đơn thanh toán tổng hợp theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào hoá đơn giá trị gia tăng	- Nhận biết chính xác các thông tin và cập nhật các thông tin vào hoá đơn giá trị gia tăng. - Ghi chép nhanh, cẩn thận, chính xác các thông tin của khách vào hoá đơn giá trị gia tăng theo đúng chuyên môn nghiệp vụ

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Cập nhật các thông tin vào hoá đơn dịch vụ chưa chính xác	Do cầu thả khi cập nhật các thông tin vào hoá đơn dịch vụ của khách.	Nghiên cứu kỹ khi cập nhật các thông tin vào hoá đơn dịch vụ của khách.
2	Cập nhật các thông tin vào thanh toán tổng hợp chưa đúng	Do cầu thả khi cập nhật các thông tin vào hoá đơn thanh toán tổng hợp của khách..	Nghiên cứu kỹ khi cập nhật các thông tin vào hoá đơn thanh toán tổng hợp của khách.
3	Cập nhật các thông tin vào hoá đơn giá trị gia tăng chưa đúng	Do cầu thả khi cập nhật các thông tin vào hoá đơn giá trị gia tăng của khách.	Nghiên cứu kỹ khi cập nhật các thông tin vào hoá đơn giá trị gia tăng của khách.

III. KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Kiểm tra đánh giá cho điểm học sinh về thực hành nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời.

Bài 2

TRÌNH TỰ PHỤC VỤ HÀNH LÝ CHO KHÁCH RỜI KHÁCH SẠN

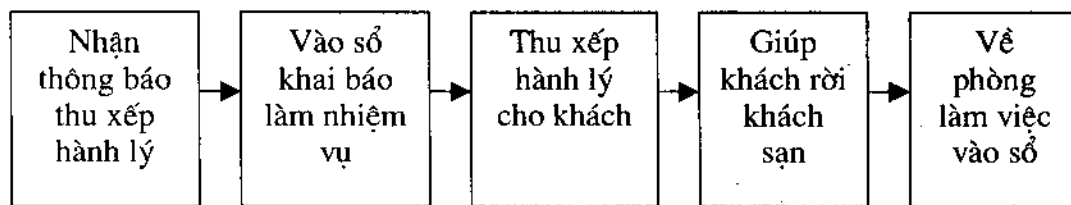
Mục tiêu:

- *Về kiến thức:* Hiểu được kiến thức thực hành trình tự phục vụ hành lý cho các đối tượng khách rời khách sạn.
- *Về kỹ năng:* Thực hiện thành thạo các thao tác cơ bản về trình tự phục vụ hành lý cho khách rời khách sạn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
- *Về thái độ:* Rèn luyện tác phong làm việc cẩn thận, nhanh nhẹn, nghiêm túc khi phục vụ hành lý cho các đối tượng khách rời khách sạn.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN THỰC HÀNH TRÌNH TỰ PHỤC VỤ HÀNH LÝ CHO KHÁCH RỜI KHÁCH SẠN

1. Trình tự phục vụ hành lý cho khách lẻ rời khách sạn

** Sơ đồ trình tự phục vụ hành lý cho khách lẻ rời khách sạn.*



** Trình tự phục vụ hành lý cho khách lẻ rời khách sạn*

- **Bước 1:** Nhận thông báo thu xếp hành lý của khách
 - + Hỏi rõ số buồng, số lượng hành lý, thời gian thu xếp hành lý và làm công tác chuẩn bị.
- **Bước 2:** Vào sổ khai báo và làm nhiệm vụ

+ Vào sổ kê khai hành lý khách đi lẻ rời khách sạn: Số buồng, thời gian thu xếp, số lượng hành lý.

- **Bước 3:** Thu xếp hành lý cho khách.

Tới cửa buồng khách, bấm chuông hoặc gõ cửa, xin phép khách thu xếp hành lý. Khách đồng ý nhân viên hành lý mới được vào trong buồng của khách. Nhân viên hành lý cùng khách kiểm đếm hành lý, xếp hành lý lên xe đẩy theo trật tự, làm thẻ hành lý, sau đó nhân viên hành lý báo cho khách biết nơi để hành lý và hỏi xem khách có cần thuê phương tiện vận chuyển không.

- **Bước 4:** Giúp khách rời khách sạn.

+ Chuyển hành lý lên xe, cùng khách kiểm đếm.

+ Mở cửa xe, mời khách lên xe.

+ Chúc khách, chào khách.

- **Bước 5:** Về phòng làm việc, vào sổ

Vào sổ kê khai hành lý khách đi lẻ rời khách sạn: Thời gian hoàn thành nhiệm vụ, số buồng, số hành lý.

, *Biểu 6.10: Sổ kê khai hành lý khách đi lẻ rời khách sạn*

TT	Tên khách lưu trú	Buồng số	Số lượng hành lý	Ngày giờ đi	Thời gian hoàn thành nhiệm vụ	Nhân viên ký nhận

** Bài hội thoại trình tự phục vụ hành lý cho khách lẻ rời khách sạn (Trường hợp ông John Smith lưu trú tại buồng 802 gọi điện xuống cho bộ phận lễ tân thông báo trả buồng và yêu cầu khách sạn phục vụ chuyển hành lý ra xe ô tô.*

Bellman: Bộ phận phục vụ hành lý xin nghe.

Guest: Xin chào anh, phiền anh chuyển giúp tôi hành lý ra xe ô tô. Tôi sẽ rời khách sạn sau 20 phút nữa.

Bellman: Xin ông vui lòng cho tôi biết quý danh và số buồng của ông.

Guest: Tên tôi là John Smith. Tôi đang ở buồng 802.

Bellman: Rất sẵn lòng thưa ông John. Phiền ông vui lòng cho biết số lượng hành lý của ông.

Guest: Tôi có 3 va li

Bellman: Vâng thưa ông. Chúng tôi sẽ lên buồng của ông ngay để giúp ông chuyển hành lý.

Guest: Cảm ơn anh.

** Sổ kê khai hành lý khách lẻ rời khách sạn.*

TT	Tên khách lưu trú	Buồng số	Số lượng hành lý	Ngày giờ đi	Thời gian hoàn thành nhiệm vụ	Nhân viên ký nhận
1	John Smith	802	3	9h30		

Nhân viên vận chuyển hành lý lên buồng khách xin phép được phục vụ hành lý cho khách

Bellman: Xin chào ông John Smith. Tôi là Tuấn Anh, nhân viên vận chuyển hành lý của khách sạn. Xin phép ông cho tôi được thu xếp hành lý và chuyển hành lý cho ông.

Guest: Xin mời anh giúp tôi. Đây là 3 chiếc vali của tôi.

Bellman: Vâng thưa ông. Tôi sẽ chuyển hành lý xuống trước cho ông. Hẹn gặp lại ông tại quầy lễ tân.

Guest: Cảm ơn anh rất nhiều.

Thẻ hành lý

TRADE HOTEL	
<i>No./Số: 1145</i>	
Guest name: John Smith	
<i>Tên khách</i>	
Room No: 802	
<i>Buồng số</i>	
☐ Check in	☒ Check out
No of Pieces: 03	
<i>Số lượng</i>	
Date: 25/8/2005	
<i>Ngày</i>	
Guest sign nature	
<i>Chữ ký của khách</i>	

TRADE HOTEL	
<i>No./Số: 1145</i>	
Guest name: John Smith	
<i>Tên khách</i>	
Room No: 802	
<i>Buồng số</i>	
☐ Check in	☒ Check out
No of Pieces: 03	
<i>Số lượng</i>	
Date: 25/8/2005	
<i>Ngày</i>	
Guest sign nature	
<i>Chữ ký của khách</i>	

(Khách làm xong thủ tục trả buồng)

Bellman: Thưa ông John Smith. Hành lý của ông tôi đã chuyển lên xe. Phiên ông kiểm tra lại giúp. Xe đón ông đang chờ ông, thưa ông John Smith.

Guest: Cảm ơn anh, đủ rồi anh.

Bellman: Chúc ông lên đường mạnh khỏe và may mắn. Hy vọng rằng một ngày gần đây tôi lại được phục vụ ông trong khách sạn của chúng tôi.

Guest: Nhất định rồi. Tôi rất hài lòng khi ở trong khách sạn của các anh. Hẹn gặp lại.

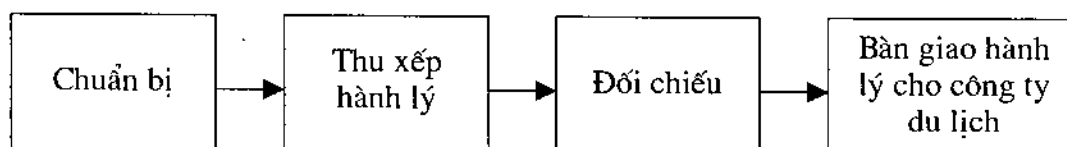
Bellman: Tạm biệt ông. Hẹn gặp lại ông.

*** Sổ kê khai hành lý khách lẻ rời khách sạn**

TT	Tên khách lưu trú	Buồng số	Số lượng hành lý	Ngày giờ đi	Thời gian hoàn thành nhiệm vụ	Nhân viên ký nhận
1	John Smith	802	3	9h30	10h00	Tuấn Anh

2. Trình tự phục vụ hành lý cho khách đoàn rời khách sạn.

*** Sơ đồ trình tự phục vụ hành lý cho khách đoàn rời khách sạn.**



*** Trình tự phục vụ hành lý cho khách đoàn rời khách sạn.**

Bước 1: Đọc kỹ danh sách khách rời khách sạn do nhân viên tiếp tân chuyển tới.

- Đối chiếu với bảng kê khai hành lý khi khách tới khách sạn, sửa lại, lập bảng.

Bước 2: Nhân viên phụ trách hành lý tới các buồng thu xếp hành lý theo tên đoàn khách, số buồng.

- Chuyển hành lý của mỗi buồng ra ngoài hành lang, kê khai số hành lý của mỗi buồng.

- Chuyển tất cả hành lý xuống đại sảnh, xếp gọn gàng và lấy lưới buộc vào.

Bước 3: Cùng trưởng đoàn hoặc hướng dẫn viên kiểm, đếm, cài thẻ hành lý, ghi rõ tên đoàn khách, số lượng hành lý... yêu cầu trưởng đoàn ký nhận.

Bước 4: Áp tải hành lý của công ty du lịch lên xe, kiểm tra lại hành lý.

- Ghi rõ trên "Sổ nghiệm thu hành lý của khách đi theo đoàn" tên đoàn, số lượng hành lý, số xe và yêu cầu nhân viên của công ty du lịch ký nhận.

*** Bài hội thoại tình tự phục vụ hành lý cho khách đoàn rời khách sạn.**

(Trường hợp anh Hùng - trưởng đoàn công ty du lịch Sài Gòn yêu cầu nhân viên phục vụ hành lý giúp đoàn công ty du lịch Sài Gòn thu xếp hành lý ra xe).

Bellman: Chào anh Hùng. Theo thông báo của bộ phận lễ tân gửi đến bộ phận hành lý chúng em hôm nay đoàn anh sẽ rời khách sạn.

Mr Hùng: Đúng rồi. Chúng tôi sẽ rời khách sạn sau 45 phút nữa. Tôi đang làm thủ tục trả buồng cho đoàn tôi. Phiền anh giúp đoàn tôi chuyển hành lý ra xe.

Bellman: Rất sẵn lòng thưa anh. Anh đưa có danh sách của đoàn anh kê khai hành lý chưa ạ?

Mr Hùng: Tôi có rồi. Đây là danh sách của đoàn tôi.

Bellman: Phiền anh thông báo cho đoàn anh để toàn bộ hành lý ra ngoài cửa, chúng em sẽ chuyển xuống đại sảnh. Và lúc đó phiền anh kiểm tra lại giúp cùng chúng em.

Mr Hùng: Ồ vâng, tôi đã thông báo cho đoàn tôi rồi.

Bellman: Cảm ơn anh. Chúng em sẽ chuyển hành lý của đoàn anh xuống luôn.

Sổ kê khai hành lý khách đoàn
ĐOÀN KHÁCH: CÔNG TY DU LỊCH SÀI GÒN

TT	Tên khách	Buồng số	Số lượng hành lý	Ngày giờ đi	Thời gian hoàn thành nhiệm vụ	Nhân viên ký nhận
1	Phạm Đức Trung	301	01	25/8/05 9h30		
2	Nguyễn Minh Phương	302	02	25/8/05 9h30		
3	Phạm Hoàng Thương	303	02	25/8/05 9h30		
4	Trần Đức Hùng	304	01	25/8/05 9h30		
5	Lê Thị Phượng	305	01	25/8/05 9h30		
6	Hoàng Thu Lan	402	01	25/8/05 9h30		
7	Nguyễn Phương Thảo	403	01	25/8/05 9h30		
8	Lê Hồng Vân	404	01	25/8/05 9h30		
9	Phạm Lan Hương	405	01	25/8/05 9h30		
10	Nguyễn Đức Tài	406	01	25/8/05 9h30		

Thẻ hành lý

TRADE HOTEL	
<i>No./Số: 24</i>	
Guest name: PHẠM ĐỨC TRUNG <i>Tên khách</i>	
Room No: 301 <i>Buồng số</i>	
☐ Check in	☐ Check out
No of Pieces: 01 <i>Số lượng</i>	
Date: 25/8/2005 <i>Ngày</i>	
Guest sign nature <i>Chữ ký của khách</i>	
TRADE HOTEL	
<i>No./Số: 24</i>	
Guest name:: PHẠM ĐỨC TRUNG <i>Tên khách</i>	
Room No: 301 <i>Buồng số</i>	
☐ Check in	☐ Check out
No of Pieces: 01 <i>Số lượng</i>	
Date: 25/8/2005 <i>Ngày</i>	
Guest sign nature <i>Chữ ký của khách</i>	

TRADE HOTEL	
<i>No./Số: 25</i>	
Guest name: NGUYỄN MINH PHƯƠNG <i>Tên khách</i>	
Room No: 302 <i>Buồng số</i>	
☐ Check in	☐ Check out
No of Pieces: 02 <i>Số lượng</i>	
Date: 25/8/2005 <i>Ngày</i>	
Guest sign nature <i>Chữ ký của khách</i>	
TRADE HOTEL	
<i>No./Số: 25</i>	
Guest name: NGUYỄN MINH PHƯƠNG <i>Tên khách</i>	
Room No: 302 <i>Buồng số</i>	
☐ Check in	☐ Check out
No of Pieces: 02 <i>Số lượng</i>	
Date: 25/8/2005 <i>Ngày</i>	
Guest sign nature <i>Chữ ký của khách</i>	

Thẻ hành lý

TRADE HOTEL

No./Số: 26

Guest name:

PHẠM HOÀNG THƯƠNG

Tên khách

Room No: 303

Buồng số

☐ Check in ☐ Check out

No of Pieces: 02

Số lượng

Date: 25/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

TRADE HOTEL

No./Số: 26

Guest name:

PHẠM HOÀNG THƯƠNG

Tên khách

Room No: 303

Buồng số

☐ Check in ☐ Check out

No of Pieces: 02

Số lượng

Date: 25/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

TRADE HOTEL

No./Số: 27

Guest name:

TRẦN ĐỨC HÙNG

Tên khách

Room No: 304

Buồng số

☐ Check in ☐ Check out

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 21/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

TRADE HOTEL

No./Số: 27

Guest name:

TRẦN ĐỨC HÙNG

Tên khách

Room No: 304

Buồng số

☐ Check in ☐ Check out

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 25/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

Thẻ hành lý

TRADE HOTEL

No./Số: 28

Guest name: LÊ THỊ PHƯỢNG

Tên khách

Room No: 305

Buồng số

☐ **Check in** ☐ **Check out**

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 25/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

TRADE HOTEL

No./Số: 28

Guest name:: LÊ THỊ PHƯỢNG

Tên khách

Room No: 305

Buồng số

☐ **Check in** ☐ **Check out**

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 25/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

TRADE HOTEL

No./Số: 29

Guest name: HOÀNG THU LAN

Tên khách

Room No: 402

Buồng số

☐ **Check in** ☐ **Check out**

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 25/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

TRADE HOTEL

No./Số: 29

Guest name: HOÀNG THU LAN

Tên khách

Room No: 402

Buồng số

☐ **Check in** ☐ **Check out**

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 25/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

Thẻ hành lý

TRADE HOTEL

No./Số: 30

Guest name:

NGUYỄN PHƯƠNG THẢO

Tên khách

Room No: 403

Buồng số

☐ **Check in** ☐ **Check out**

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 25/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

TRADE HOTEL

No./Số: 30

Guest name:

NGUYỄN PHƯƠNG THẢO

Tên khách

Room No: 403

Buồng số

☐ **Check in** ☐ **Check out**

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 25/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

TRADE HOTEL

No./Số: 31

Guest name: LÊ HỒNG VÂN

Tên khách

Room No: 404

Buồng số

☐ **Check in** ☐ **Check out**

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 25/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

TRADE HOTEL

No./Số: 31

Guest name: LÊ HỒNG VÂN

Tên khách

Room No: 404

Buồng số

☐ **Check in** ☐ **Check out**

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 25/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

Thẻ hành lý

TRADE HOTEL

No./Số: 32

Guest name:

PHẠM LAN HƯƠNG

Tên khách

Room No: 405

Buồng số

☐ **Check in** ☐ **Check out**

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 25/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

TRADE HOTEL

No./Số: 32

Guest name:

PHẠM LAN HƯƠNG

Tên khách

Room No: 405

Buồng số

☐ **Check in** ☐ **Check out**

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 25/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

TRADE HOTEL

No./Số: 33

Guest name:

NGUYỄN ĐỨC TÀI

Tên khách

Room No: 406

Buồng số

☐ **Check in** ☐ **Check out**

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 25/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

TRADE HOTEL

No./Số: 33

Guest name:

NGUYỄN ĐỨC TÀI

Tên khách

Room No: 406

Buồng số

☐ **Check in** ☐ **Check out**

No of Pieces: 01

Số lượng

Date: 25/8/2005

Ngày

Guest sign nature

Chữ ký của khách

Bellman: Đây là tất cả hành lý của đoàn anh. Đoàn anh lưu trú tại khách sạn là 10 buồng và tổng số hành lý là 12 vali tất cả. Phiền anh kiểm tra lại giúp chúng em.

Mr Hùng: Đủ rồi, 12 vali. Cảm ơn các anh.

Bellman: Phiền anh ký xác nhận cho em.

Mr Hùng: Rất sẵn lòng

Thẻ hành lý

TRADE HOTEL	
<i>No./Số: 34</i>	
Guest name:	
CT DU LỊCH SÀI GÒN	
<i>Tên khách</i>	
Room No:	
<i>Buồng số</i>	
☐ Check in	☐ Check out
No of Pieces: 12	
<i>Số lượng</i>	
Date: 25/8/2005	
<i>Ngày</i>	
Guest sign nature: Hùng	
<i>Chữ ký của khách</i>	

TRADE HOTEL	
<i>No./Số: 34</i>	
Guest name:	
CT DU LỊCH SÀI GÒN	
<i>Tên khách</i>	
Room No:	
<i>Buồng số</i>	
☐ Check in	☐ Check out
No of Pieces: 14	
<i>Số lượng</i>	
Date: 25/8/2005	
<i>Ngày</i>	
Guest sign nature: Hùng	
<i>Chữ ký của khách</i>	

Bellman: Phiền anh cùng chúng em kiểm tra lại giúp lần cuối hành lý của đoàn anh khi chúng em chuyển lên xe.

Mr Hùng: Vâng, tôi sẽ kiểm tra lại cùng các anh.

Bellman: Hành lý của anh đã được chuyển lên xe, thưa anh phiền anh kiểm tra ký nhận vào sổ giúp em.

Mr Hùng: À, vâng, tôi ký ngay đây

Bellman: Cảm ơn anh. Chúc anh và đoàn anh lên đường may mắn. Hẹn gặp lại anh và đoàn anh.

Mr Hùng: Cảm ơn các anh. Hẹn gặp lại, tạm biệt.

Bellman: Tạm biệt

Sổ kê khai hành lý khách đoàn
ĐOÀN KHÁCH: CÔNG TY DU LỊCH SÀI GÒN

TT	Tên khách	Buồng số	Số lượng hành lý	Ngày giờ đi	Thời gian hoàn thành nhiệm vụ	Nhân viên ký nhận
1	Phạm Đức Trung	301	01	25/8/05 9h30	10h15	Nam
2	Nguyễn Minh Phương	302	02	25/8/05 9h30	10h15	Nam
3	Phạm Hoàng Thương	303	02	25/8/05 9h30	10h15	Nam
4	Trần Đức Hùng	304	01	25/8/05 9h30	10h15	Nam
5	Lê Thị Phương	305	01	25/8/05 9h30	10h15	Nam
6	Hoàng Thu Lan	402	01	25/8/05 9h30	10h15	Đức
7	Nguyễn Phương Thảo	403	01	25/8/05 9h30	10h15	Đức
8	Lê Hồng Vân	404	01	25/8/05 9h30	10h15	Đức
9	Phạm Lan Hương	405	01	25/8/05 9h30	10h15	Đức
10	Nguyễn Đức Tài	406	01	25/8/05 9h30	10h15	Đức

Nhân viên
Tuấn Anh

Khách hàng
Hùng

II. THỰC HÀNH CÁC THAO TÁC PHỤC VỤ HÀNH LÝ CHO KHÁCH RỜI KHÁCH SẠN

1. Điều kiện thực hiện

1.1. Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.

1.2. Thiết bị dụng cụ: Phòng thực hành lễ tân, va li, túi sách, mẫu biểu sổ sách.

1.3. Thời gian: 4 tiết

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra phòng thực hành lễ tân, mẫu biểu sổ sách

2.2. Trình tự công việc

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Trình tự phục vụ hành lý cho khách lễ rời khách sạn.	Phòng thực hành lễ tân, vali, túi sách	- Phục vụ hành lý cho khách lễ rời khách sạn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
2	Trình tự phục vụ hành lý cho đoàn khách rời khách sạn.	Phòng thực hành lễ tân, vali, túi sách.	- Phục vụ hành lý cho khách đoàn khách rời khách sạn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

2.3. Hướng dẫn chi tiết thực hiện công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
Trình tự phục vụ hành lý cho khách lễ rời khách sạn	- Bước 1: Nhận thông báo thu xếp hành lý của khách + Hỏi rõ số buồng, số lượng hành lý, thời gian thu xếp hành lý và làm công tác chuẩn bị. - Bước 2: Vào sổ khai báo và làm nhiệm vụ + Vào sổ kê khai hành lý khách đi lễ rời khách sạn: Số buồng, thời gian thu xếp, số lượng hành lý. - Bước 3: Thu xếp hành lý cho khách. - Bước 4: Giúp khách rời khách sạn.

	+ Chuyển hành lý lên xe, cùng khách kiểm đếm. + Mở cửa xe, mời khách lên xe. + Chúc khách, chào khách. - Bước 5: Về phòng làm việc, vào sổ Vào sổ kê khai hành lý khách đi lẻ rời khách sạn: Thời gian hoàn thành nhiệm vụ, số buồng, số hành lý.
Trình tự phục vụ hành lý cho đoàn khách rời khách sạn.	Bước 1: Đọc kỹ danh sách khách rời khách sạn do bộ phận đón tiếp chuyển tới. - Đối chiếu với bảng kê khai hành lý khi khách tới khách sạn, sửa lại, lập bảng. Bước 2: Nhân viên phụ trách hành lý tới các buồng thu xếp hành lý theo tên đoàn khách, số buồng. - Chuyển hành lý của mỗi buồng ra ngoài hành lang, kê khai số hành lý của mỗi buồng. - Chuyển tất cả hành lý xuống đại sảnh, xếp gọn gàng và lấy lưới buộc vào. Bước 3: Cùng trưởng đoàn hoặc hướng dẫn viên kiểm, đếm, cài thẻ hành lý, ghi rõ tên đoàn khách, số lượng hành lý... yêu cầu trưởng đoàn ký nhận. Bước 4: Áp tải hành lý của công ty du lịch lên xe, kiểm tra lại hành lý. - Ghi rõ trên "Sổ nghiệm thu hành lý của khách đi theo đoàn" tên đoàn, số lượng hành lý, số xe và yêu cầu nhân viên của công ty du lịch ký nhận.

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Phục vụ hành lý cho khách đi lẻ rời khách sạn chưa đúng với các bước trong quy trình.	Do cẩu thả khi phục vụ hành lý cho khách đi lẻ rời khách sạn.	Nghiên cứu kỹ trình tự phục vụ hành lý cho khách đi lẻ rời khách sạn, chuẩn bị tốt bài

			hội thoại theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
2	Phục vụ hành lý cho đoàn khách rời khách sạn chưa đúng với các bước trong quy trình.	Do cầu thả khi phục vụ hành cho đoàn khách rời khách sạn.	Nghiên cứu kỹ trình tự phục vụ hành lý cho đoàn khách rời khách sạn, chuẩn bị tốt bài hội thoại theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

III. KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Kiểm tra đánh giá cho điểm học sinh về thực hành các thao tác phục vụ hành lý cho khách rời khách sạn.

Bài 3

THỰC HÀNH LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG CHO CÁC ĐỐI TƯỢNG KHÁCH

Mục tiêu

- *Về kiến thức:* Hiểu được kiến thức về thực hành làm thủ tục trả buồng cho các đối tượng khách.
- *Về kỹ năng:* Thực hành thành thạo làm thủ tục trả buồng cho các đối tượng khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
- *Về thái độ:* Rèn luyện tác phong làm việc cẩn thận, chính xác, nhanh chóng, nghiêm túc khi làm thủ tục trả buồng cho các đối tượng khách.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN THỰC HÀNH LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG CHO CÁC ĐỐI TƯỢNG KHÁCH.

1. Làm thủ tục thanh toán trả buồng cho khách lẻ

* Quy trình làm thủ tục thanh toán trả buồng cho khách lẻ:

- **Bước 1:** Chào khách, gợi ý giúp đỡ khách
- **Bước 2:** Lễ tân hỏi tên khách, số buồng của khách.
- **Bước 3:** Hỏi khách có sử dụng thêm đồ uống ở minibar không.
- **Bước 4:** Lễ tân thông báo cho các bộ phận có liên quan của khách sạn về việc khách thanh toán trả buồng, yêu cầu các bộ phận có liên quan gửi ngay các phiếu ký nợ xuống bộ phận lễ tân. Lễ tân thông báo việc khách thanh toán trả buồng cho bộ phận buồng, để bộ phận buồng giúp khách chuẩn bị rồi khách sạn, kiểm tra các trang thiết bị trong buồng, kiểm tra đồ uống trong minibar.
- **Bước 5:** Hoàn thành hoá đơn tổng hợp các chi phí của khách, khách xuống thanh toán lễ tân đưa hoá đơn tổng hợp để khách kiểm tra.

- **Bước 6:** Khách chấp nhận các khoản thanh toán trong hoá đơn tổng hợp, lễ tân đưa hoá đơn cho khách ký, trả lại cho khách một hoá đơn để khách chuyển cho nhân viên khâu vác hành lý.

- **Bước 7:** Lễ tân đề nghị khách trả lại chìa khoá buồng.

- **Bước 8:** Lễ tân xin ý kiến góp ý của khách về các dịch vụ của khách sạn, đề suất với khách đặt buồng trong tương lai.

- **Bước 9:** Lễ tân báo cho nhân viên khâu vác hành lý giúp khách khâu vác hành lý ra xe.

- **Bước 10:** Chào khách, chúc khách lên đường may mắn và hẹn gặp lại.

- **Lưu ý:**

+ Trường hợp khách có sự thắc mắc các khoản trong hoá đơn tổng hợp, lễ tân cần phải giải thích rõ từng khoản mục cho khách. Lễ tân căn cứ vào các phiếu ký nợ do các bộ phận có dịch vụ trong khách sạn gửi cho bộ phận lễ tân. Vì khi khách sử dụng các dịch vụ trong khách sạn, các bộ phận dịch vụ đề nghị khách kiểm tra, ký và ghi rõ họ tên vào hoá đơn ký nợ. Nếu khách không hài lòng, nhân viên lễ tân thông báo cho trợ lý giám đốc bộ phận lễ tân giải quyết.

+ Trường hợp khách vội thanh toán xong rời khỏi khách sạn ngay thì tùy thuộc vào tình huống cụ thể để xin sự góp ý của khách về các dịch vụ của khách sạn.

** Bài hội thoại giao tiếp giữa nhân viên lễ tân và khách trong trường hợp làm thủ tục thanh toán trả buồng cho khách lẻ (Ví dụ: Ngài Steven lưu trú từ ngày 10 / 06 / 2005 đến ngày 15 / 06 / 2005, ngày 15 / 06 / 2005 Ông Steven thanh toán trả buồng lúc 9h30')*

R: Xin chào ngài, tôi có thể giúp gì cho ngài không ạ?

K: Chào cô, cách đây một tiếng tôi gọi điện thông báo thanh toán trả buồng, cô đã chuẩn bị thanh toán cho tôi chưa?

R: Dạ, xin ngài cho biết quý danh và số buồng của quý ngài?

K: Tôi là Steven, tôi đã lưu trú ở buồng 205.

R: Vâng cảm ơn ngài, xin ngài vui lòng chờ tôi một chút. Thưa ngài Steven từ lúc ngài gọi điện thông báo trả buồng cho đến lúc ngài xuống thanh toán, ngài có sử dụng thêm đồ uống ở minibar không ạ?

K: Không, tôi không sử dụng.

R: Vâng ạ, dạ thưa ngài Steven đây là bản tổng hợp chi phí tất cả các dịch vụ ngài đã sử dụng từ ngày 10 / 06 / 2005 đến ngày 15 / 06 / 2005. Xin mời ngài kiểm tra.

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN THANH TOÁN TỔNG HỢP

Tên khách: *Steven*

Buồng số: *205*

Địa chỉ: *Anh*

Ngày đến: *10 / 06 / 2005* **Ngày đi:** *15 / 06 / 2005*

Ngày Dịch vụ	10	11	12	13	14	15	Tổng
- Lưu trú	450.000	450.000	450.000	450.000	450.000		2.250.000
- Tiền ăn	100.000	200.000	200.000	200.000	200.000	100.000	1.000.000
- Giặt là		20.000	20.000	20.000	20.000		80.000
- Đ.thoại		50.000					50.000
- Uống			80.000				80.000
- Quần vợt			50.000				50.000
- Karaoke					200.000		200.000
Tổng cộng	550.000	720.000	800.000	670.000	870.000	100.000	3.710.000

Số tiền bằng chữ: *(Ba triệu bảy trăm mười nghìn đồng chẵn)*

Ngày 15 tháng 06 năm 2005

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

HOÁ ĐƠN (GTGT)
(LIÊN 2: GIAO CHO KHÁCH HÀNG)
Ngày 15 tháng 06 năm 2005

N 01234

Đơn vị bán hàng: Khách sạn A

Địa chỉ: Đường Phạm Văn Đồng - Hà Nội Số tài khoản:.....

Điện thoại: 04.7641121 MS:.....

Họ và tên người mua hàng: Steven

Đơn vị:.....

Địa chỉ: Số tài khoản:.....

Phương thức thanh toán: Tiền mặt. MS:.....

TT	Tên hàng hoá dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Lưu trú	Ngày	5	409.090	2.045.450
2	Ăn	Suất	10	90.909	909.090
3	Uống	Ly	1	72.727	72.727
4	Điện thoại			45.454	45.454
5	Thể thao	Giờ	1	45.454	45.454
6	Giặt là	Bộ	4	18.181	72.724
7	Hát Karaoke	Giờ	2	90.909	181.818
Cộng tiền hàng		3.372.717			
Thuế suất 10% Tiền thuế GTGT					
Tổng cộng tiền thanh toán		3.710.000			
Số tiền bằng chữ: (Ba triệu bảy trăm mười nghìn đồng chẵn)					

Người mua hàng Kế toán trưởng
(Ký, ghi rõ họ tên) (Ký, ghi rõ họ tên)

Thủ trưởng đơn vị
(Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên)

K: Cảm ơn cô, hoá đơn này tính đúng rồi đây.

R: Vâng thưa ngài, xin mời ngài ký vào hoá đơn thanh toán tổng hợp.

K: Được rồi, tổng số tiền của tôi nợ khách sạn là ba triệu bảy trăm mười nghìn đồng, cô kiểm tra giúp tôi xem đủ chưa?

R: Xin ngài chờ tôi một chút, thưa Ngài Steven số tiền ngài đưa cho tôi đủ rồi ạ. Đây là hoá đơn thanh toán tổng hợp và hoá đơn giá trị gia tăng xin ngài nhận cho ạ. Xin ngài cho tôi xin lại chìa khoá buồng.

K: Đây chìa khoá buồng, xin gửi lại cô.

R: Vâng cảm ơn ngài, dạ thưa Ngài Steven để cho quá trình phục vụ của khách sạn của chúng tôi được tốt hơn, xin mời ngài có thể góp ý về các dịch vụ và chất lượng phục vụ của khách sạn chúng tôi.

K: Nói chung về phong cách phục vụ thì tôi cảm thấy rất hài lòng, nhân viên của khách sạn phục vụ rất tận tình chu đáo, nhưng tôi chỉ có một góp ý nhỏ, khách sạn lên tăng một số dịch vụ về thể thao và vui chơi giải trí.

R: Vâng cảm ơn ngài đã có những góp ý cho khách sạn của chúng tôi, khách sạn của chúng tôi trong thời gian tới đã có kế hoạch phát triển một số dịch vụ về thể thao và dịch vụ vui chơi giải trí như: sân quần vợt, sân nhảy, phòng tập thể dục thẩm mỹ...

K:Ồ thế thì tốt, lần sau khi tới Việt Nam tôi sẽ vẫn đặt buồng tại khách sạn của cô.

R: Vâng cảm ơn ngài đã tin tưởng và lựa chọn khách sạn của chúng tôi, khách sạn của chúng tôi rất hân hạnh được phục vụ ngài trong một thời gian sớm nhất. Dạ thưa ngài thủ tục thanh toán của quý ngài đã xong, bây giờ nhân viên hành lý của chúng tôi sẽ giúp quý ngài mang vác hành ra xe, xin chúc quý ngài lên đường thượng lộ bình an và hẹn gặp lại quý ngài một ngày sớm nhất tại khách sạn của chúng tôi, xin kính chào quý ngài.

K: Chào cô.

2- Làm thủ tục thanh toán trả buồng cho đoàn khách

Khi thanh toán cho khách theo đoàn, lễ tân cần xác định rõ ai là người trưởng đoàn khách, ai là hướng dẫn viên. Vì trưởng đoàn khách, hướng dẫn viên sẽ thanh toán cho cả đoàn tiền lưu trú, tiền ăn theo tiêu chuẩn. Trong thời gian lưu trú, khách sử dụng thêm các dịch vụ thì các thành viên tự thanh toán cho khách sạn. Do vậy, lễ tân cần chuẩn bị thanh toán cho khách đoàn kỹ lưỡng, quan tâm các hoá đơn phụ trội của từng buồng hoặc từng khách.

*** Quy trình thanh toán cho khách đi theo đoàn như sau:**

- **Bước 1:** Chuẩn bị danh sách đoàn khách.
- **Bước 2:** Lễ tân chuẩn bị hoá đơn tổng hợp tiền buống cho cả đoàn và đưa cho trưởng đoàn khách kiểm tra.
- **Bước 3:** Lễ tân chuẩn bị hoá đơn phụ trội cho từng buống hoặc cho từng khách
- **Bước 4:** Chuyển hoá đơn phụ trội cho từng khách kiểm tra và ký xác nhận.
- **Bước 5:** Lễ tân thanh toán cho từng buống hoặc từng khách (thanh toán xong khách nào thì gạch tên khách đó khỏi danh sách khách theo đoàn).
- **Bước 6:** Lễ tân ký hoá đơn đã thanh toán cho khách, trả lại cho khách một hoá đơn.
- **Bước 7:** Lễ tân đề nghị khách trả lại chìa khoá buống.
- **Bước 8:** Chào khách, chúc khách lên đường may mắn và hẹn gặp lại.

*** Bài hội thoại giao tiếp giữa nhân viên lễ tân và khách trong trường hợp làm thủ tục thanh toán trả buống cho đoàn khách (Ví dụ: Đoàn khách của công ty du lịch Thái bình Dương lưu trú từ ngày 01 / 10 / 2005 đến ngày 03 / 10 / 2005, ngày 03 / 10 / 2005 đoàn khách của công ty du lịch Thái Bình Dương thanh toán trả buống lúc 12h30'. Trong thời gian lưu trú đoàn khách không sử dụng thêm dịch vụ phụ trội)**

R: Xin Chào anh Huy em có thể giúp gì được anh không ạ.

K: Chào em, anh là hướng dẫn viên của công ty du lịch Thái Bình Dương, bây giờ anh thanh toán cho đoàn khách của công ty anh.

R: Dạ vâng, xin anh chờ em một chút, Thưa anh Huy đây là hoá đơn thanh toán tổng hợp số tiền mà đoàn khách của anh đã sử dụng dịch vụ của khách sạn chúng em, xin mời anh kiểm tra giúp em.

Khách sạn.....

Số:.....

HOÁ ĐƠN THANH TOÁN TỔNG HỢP

Tên khách: *Công ty du lịch Thái Bình Dương*

Buồng số: *501 - 510*

Địa chỉ: *104 đường Hoàng Quốc Việt*

Ngày đến: *01 / 10 / 2005* Ngày đi: *03 / 10 / 2005*

Ngày	1/10/05	2/10/05	3/10/05	Tổng
Dịch vụ				
- Lưu trú	3.000.000	3.000.000		6.000.000
- Ăn uống	1.000.000	2.000.000	1.000.000	4.000.000
Tổng cộng	4.000.000	5.000.000	1.000.000	10.000.000

Số tiền bằng chữ: *(Mười triệu đồng chẵn)*

Ngày 03 tháng 10 năm 2005

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

HOÁ ĐƠN (GTGT)
(L ỜN 2: GIAO CHO KHÁCH HÀNG)
Ngày 03 tháng 10 năm 2005

N 01234

Đơn vị bán hàng: **Khách sạn B**

Địa chỉ: **Thành phố Hạ Long - QN** Số tài khoản:.....

Điện thoại: 033.832564 MS:.....

Họ và tên người mua hàng: **Đinh Quang Huy**

Đơn vị: **Công ty du lịch Thái Bình Dương**

Địa chỉ: **104 đường Hoàng Quốc Việt - HN** Số tài khoản:.....

Phương thức thanh toán: **Tiền mặt** MS:.....

TT	Tên hàng hoá dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Lưu trú	Ngày	20	272.727	5.454.540
2	Ăn	Suất	80	45.454	3.636.320
Cộng tiền hàng			9.090.860		
Thuế suất 10% Tiền thuế GTGT					
Tổng cộng tiền thanh toán					
Số tiền bằng chữ: (Mười triệu đồng chẵn)					

Người mua hàng
(Ký, ghi rõ họ tên)

Kế toán trưởng
(Ký, ghi rõ họ tên)

Thủ trưởng đơn vị
(Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên)

K: Cảm ơn em, anh kiểm tra thấy đúng rồi đấy, đây là mười triệu đồng em kiểm tra giúp anh.

R: Xin anh chờ em một chút, thưa anh Huy đã đủ rồi ạ.

K: Thế tất cả các buồng trong đoàn khách của anh có buồng nào sử dụng thêm dịch vụ của khách sạn không?

R: Thưa anh, tất cả các buồng trong đoàn khách của công ty anh không có buồng nào sử dụng thêm dịch vụ của khách sạn chúng em. Đây là hoá đơn thanh toán tổng hợp và hoá đơn giá trị gia tăng xin anh nhận cho ạ.

K: Cảm ơn em.

R: Xin anh cho em xin lại chìa khoá buồng của cả đoàn khách.

K: Đây là mười chìa khoá buồng, em kiểm tra giúp anh.

R: Dạ thưa anh đủ rồi ạ, thủ tục thanh toán đã xong, xin chúc đoàn khách của anh lên đường thượng lộ bình an và hẹn gặp lại anh một ngày sớm nhất tại khách sạn của chúng em, xin chào anh.

K: Chào em.

II. THỰC HÀNH LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG CHO CÁC ĐỐI TƯỢNG KHÁCH

1. Điều kiện thực hiện

1.1. Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.

1.2. Thiết bị dụng cụ: Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách.

1.3. Thời gian: 10 tiết

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách.

2.2. Trình tự công việc

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Làm thủ tục thanh toán trả	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân,	- Chuẩn bị tốt vệ sinh cá nhân, tư thế tác phong.

	buông cho khách lẻ.	mẫu biểu sổ sách, văn phòng phẩm, máy đếm tiền, máy soi tiền.	- Nghiên cứu quy trình làm thủ tục trả buồng cho khách lẻ. - Chuẩn bị bài hội thoại theo đúng quy trình làm thủ tục trả buồng cho khách lẻ. - Đóng vai nhân viên lễ tân và khách thực hiện quy trình làm thủ tục trả buồng cho khách lẻ. - Ghi đúng chính xác hoá đơn thanh toán dịch vụ, hoá đơn thanh toán tổng hợp, hoá đơn giá trị gia tăng. - Khi giao tiếp rõ ràng mạch lạc, bình tĩnh, tự tin, ngắn gọn xúc tích dễ hiểu. - Thực hiện thanh toán cho khách nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
2	Làm thủ tục thanh toán trả buồng cho đoàn khách.	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, mẫu biểu sổ sách, văn phòng phẩm, máy đếm tiền, máy soi tiền.	- Chuẩn bị tốt vệ sinh cá nhân, tư thế tác phong. - Nghiên cứu quy trình làm thủ tục thanh toán trả buồng cho đoàn khách. - Chuẩn bị bài hội thoại theo đúng quy trình làm thủ tục thanh toán trả buồng cho đoàn khách. - Đóng vai nhân viên lễ tân và khách thực hiện quy trình làm thủ tục thanh toán trả buồng cho đoàn khách. - Ghi đúng chính xác hoá đơn thanh toán dịch vụ, hoá đơn

			thanh toán tổng hợp, hoá đơn giá trị gia tăng. - Khi giao tiếp rõ ràng mạch lạc, bình tĩnh, tự tin ngắn gọn, xúc tích dễ hiểu. - Thực hiện thanh toán cho khách nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
--	--	--	--

2.3. Hướng dẫn chi tiết thực hiện công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
Làm thủ tục thanh toán trả buồng cho khách lẻ	- Bước 1: Chào khách, gợi ý giúp đỡ khách. - Bước 2: Lễ tân hỏi tên khách, số buồng của khách. - Bước 3: Hỏi khách có sử dụng thêm đồ uống ở minibar không. - Bước 4: Lễ tân thông báo cho các bộ phận có liên quan của khách sạn về việc khách thanh toán trả buồng, yêu cầu các bộ phận có liên quan gửi ngay các phiếu ký nợ xuống bộ phận lễ tân. Lễ tân thông báo việc khách thanh toán trả buồng cho bộ phận buồng, để bộ phận buồng giúp khách chuẩn bị rời khách sạn, kiểm tra các trang thiết bị trong buồng, kiểm tra đồ uống trong minibar. - Bước 5: Hoàn thanh hoá đơn tổng hợp các chi phí của khách, khách xuống thanh toán lễ tân đưa hoá đơn thanh toán tổng hợp để khách kiểm tra. - Bước 6: Khách chấp nhận các khoản thanh toán trong hoá đơn thanh toán tổng hợp, lễ tân đưa hoá đơn cho khách ký, trả lại cho khách một hoá đơn để khách chuyển cho nhân viên khuân vác hành lý. - Bước 7: Lễ tân đề nghị khách trả lại chìa khoá buồng. - Bước 8: Lễ tân xin ý kiến góp ý của khách về các dịch

	vụ của khách sạn, đề suất với khách đặt buồng trong tương lai. - Bước 9: Lễ tân báo cho nhân viên khuân vác hành lý giúp khách khuân vác hành lý ra xe. - Bước 10: Chào khách, chúc khách lên đường may mắn và hẹn gặp lại.
Làm thủ tục thanh toán trả buồng cho đoàn khách.	- Bước 1: Chuẩn bị danh sách đoàn khách. - Bước 2: Lễ tân chuẩn bị hoá đơn tổng hợp tiền buồng cho cả đoàn và đưa cho trưởng đoàn khách kiểm tra. - Bước 3: Lễ tân chuẩn bị hoá đơn phụ trội cho từng buồng hoặc cho từng khách. - Bước 4: Chuyển hoá đơn phụ trội cho từng khách kiểm tra và ký xác nhận. - Bước 5: Lễ tân thanh toán cho từng buồng hoặc từng khách (thanh toán xong khách nào thì gạch tên khách đó khỏi danh sách khách theo đoàn). - Bước 6: Lễ tân ký hoá đơn đã thanh toán cho khách, trả lại cho khách một hoá đơn. - Bước 7: Lễ tân đề nghị khách trả lại chìa khoá buồng. - Bước 8: Chào khách, chúc khách lên đường may mắn và hẹn gặp lại.

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Làm thủ tục thanh toán trả buồng cho khách lễ chưa đúng chuyên môn nghiệp vụ.	Do cầu thả khi làm thủ tục thanh toán trả buồng cho khách lễ.	Nghiên cứu kỹ quy trình thanh toán trả buồng cho khách lễ, chuẩn bị bài hội thoại theo các bước của quy trình.
2	Làm thủ tục thanh toán trả buồng cho	Do cầu thả khi làm thủ tục thanh toán trả	Nghiên cứu kỹ quy trình thanh toán trả buồng

	đoàn khách chưa đúng với các bước trong quy trình.	buồng cho đoàn khách.	cho đoàn khách, chuẩn bị bài hội thoại theo các bước của quy trình.
--	--	-----------------------	---

III. KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Kiểm tra đánh giá cho điểm học sinh về thực hành làm thủ tục trả buồng cho các đối tượng khách.

Bài 4

XỬ LÝ MỘT SỐ TÌNH HUỐNG XẢY RA TRONG QUÁ TRÌNH THANH TOÁN TRẢ BUỒNG CHO KHÁCH

Mục tiêu

- *Về kỹ năng:* Hiểu được tầm quan trọng của việc xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình thanh toán trả buồng cho khách.
- *Về kỹ năng:* Thực hiện thành thạo khi giải quyết tình huống xảy ra trong quá trình thanh toán trả buồng cho khách.
- *Về thái độ:* Rèn luyện tác phong bình tĩnh, tự tin khi giải quyết các tình huống do khách đề ra theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN VỀ XỬ LÝ CÁC TÌNH HUỐNG XẢY RA TRONG QUÁ TRÌNH THANH TOÁN TRẢ BUỒNG CHO KHÁCH

1. Phương pháp chung để xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng

- Bình tĩnh nghiên cứu kỹ tình huống xảy ra.
- Nên hết sức kiềm chế, tránh bảo thủ, bực tức hay cáu giận đối với khách.
- Tuyệt đối nhân viên lễ tân không được tranh luận với khách.
- Tìm phương án giải quyết có hiệu quả nhất.
- Trường hợp tình huống xảy ra vượt quá quyền hạn giải quyết, nhân viên lễ tân cần nhanh chóng ghi chép lại và báo cho người phụ trách giải quyết.
- Nhân viên lễ tân không nên hứa với khách điều gì vượt quá quyền hạn của mình
- Nếu vấn đề không thể giải quyết nhân viên lễ tân phải báo ngay cho khách, tuyệt đối không để khách quá hy vọng và chờ đợi.

- Nhân viên lễ tân tránh thái độ im lặng, khách cho rằng nhân viên lễ tân không chú ý những điều họ nói và điều đó càng làm khách bức mình hơn.

- Nhân viên lễ tân luôn luôn tỏ ra hết sức thành thật và thiện chí khi giải quyết tình huống.

- Thành thật xin lỗi khách (cho dù không phải lỗi của khách sạn).

- Cảm ơn khách, chào khách.

2. Câu hỏi tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng.

*** Tình huống 1:**

Khách báo trả buồng, là nhân viên lễ tân Anh (chị) sẽ làm công việc gì?

*** Tình huống 2:**

Người hướng dẫn của một đoàn khách du lịch đi theo tour báo về việc đoàn trả buồng ngày.

Là nhân viên lễ tân, Anh (chị) sẽ làm gì?

*** Tình huống 3:**

Khách báo trả buồng đi địa phương khác và hẹn 2 ngày sau sẽ quay lại khách sạn.

Là nhân viên lễ tân, Anh (chị) sẽ làm gì?

*** Tình huống 4:**

Khách báo trả buồng để chuyển sang khách sạn khác.

Là nhân viên lễ tân, Anh (chị) sẽ làm gì?

*** Tình huống 5:**

Khách báo trả buồng nhưng xin giữ buồng tới 17 giờ vì chuyến bay muộn.

Là nhân viên lễ tân, Anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 6:**

Khách thanh toán cho anh (chị) bằng séc du lịch, nhưng trên mặt tờ séc chưa có một chữ ký nào theo quy định séc phải có 1 chữ ký sẵn.

Là nhân viên lễ tân, Anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 7:**

Khi khách thanh toán, khách đề nghị khách sạn giảm giá vì buồng ộn, khách không ngủ được.

Là nhân viên lễ tân, Anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Tình huống 8:**

Khi thanh toán trả buồng, khách đề nghị khách sạn giảm giá hoá đơn giặt là do trên áo vẫn còn vết bẩn.

Là nhân viên lễ tân, Anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

Đáp án các câu hỏi

*** Tình huống 1:**

- Chào khách, gợi ý được giúp đỡ.
- Hỏi tên khách, số buồng của khách, hỏi khách có cần giúp đỡ về hành lý không
- Lễ tân báo cho bộ phận có liên quan (buồng, bàn, bar, dịch vụ bổ sung...) để chuyển phiếu ký nợ của khách xuống quầy lễ tân.
- Tập hợp các phiếu ký nợ của khách để lập hoá đơn thanh toán tổng hợp.
- Lễ tân đưa hoá đơn thanh toán tổng hợp cho khách kiểm tra.
- Làm thủ tục thanh toán cho khách (lưu ý tiền đặt cọc).
- + Bằng tiền mặt.
- + Bằng thẻ tín dụng.
- + Bằng séc du lịch.
- + Ký nợ.
- Trả lại cho khách những giấy tờ và đồ vật khách gửi (nếu có)
- Nhận lại chìa khoá buồng và cấp cho khách thẻ " check out " hoặc báo trực tiếp cho bộ phận hành lý.
- Hỏi ý kiến góp ý về dịch vụ của khách sạn.
- Hỏi và giúp đỡ khách về hành lý và phương tiện.
- Tặng quà cho khách (nếu có)
- Cảm ơn khách, tạm biệt, chúc khách lên đường may mắn và hẹn gặp lại.

*** Tình huống 2:**

- Chào khách, gợi ý được giúp đỡ.
- Kiểm tra đặt buồng của khách có đúng ngày khách thanh toán trả buồng hay không.
- Trường hợp khách làm thủ tục thanh toán trả buồng sớm, lễ tân phải tìm hiểu nguyên nhân. Thông báo cho khách vẫn phải thanh toán tiền buồng đêm hôm đó.

- Nếu khách thanh toán trả buồng đúng theo đặt buồng, lễ tân hỏi hướng dẫn viên

+ Giờ trả buồng chính xác.

+ Giờ chuyển hành lý cho khách xuống sảnh (để báo cho nhân viên hành lý chuyển giúp cho đoàn khách)

- Báo cho bộ phận có liên quan về vấn đề khách thanh toán trả buồng.

- Nhận thông tin, hoá đơn chưa thanh toán, phiếu ký nợ ghi các dịch vụ khách sử dụng từ các bộ phận.

- Tập hợp hồ sơ và thanh toán với đoàn:

+ Lập hoá đơn thanh toán tổng hợp các dịch vụ chung cho đoàn (theo phiếu báo khách của hãng lữ hành) thanh toán hoặc yêu cầu xác nhận với hướng dẫn.

+ Thanh toán các khoản khác với từng khách hoặc buồng khách (nếu có)

- Lễ tân nhận lại chìa khoá buồng (theo danh sách buồng của đoàn)

- Trả lại đoàn các giấy tờ và đồ vật gửi (nếu có).

- Báo bộ phận hành lý chuyển đồ của khách ra xe.

- Hỏi ý kiến trưởng đoàn và khách về các dịch vụ trong khách sạn.

- Tiền khách, tạm biệt và chúc đoàn lên đường may mắn.

*** *Tình huống 3:***

- Chào khách, gợi ý được giúp đỡ.

- Làm thủ tục trả buồng cho khách (Thực hiện thanh toán ngay)

- Hỏi khách có nhu cầu gửi lại hành lý không. Nếu khách gửi lại hành lý lễ tân báo cho bộ phận hành lý làm thủ tục cho khách.

- Lễ tân làm thủ tục đặt buồng cho ngày quay về của khách:

+ Hỏi khách về loại buồng (Khách có bằng lòng với buồng đã ở, sẽ giữ nguyên loại cũ hay thay đổi)

+ Hỏi khách có yêu cầu gì thêm không?

+ Thời gian dự kiến sẽ về đến khách sạn.

+ Nếu khách đã thanh toán cho đợt trước và không gửi lại hành lý, lễ tân hỏi khách về hình thức đặt buồng có bảo đảm hay không bảo đảm.

- Hỏi khách về phương tiện vận chuyển có cần gì không.

- Cảm ơn khách, chào tạm biệt và hẹn gặp lại sau 2 ngày.

*** Tình huống 4:**

- Chào khách, gợi ý được giúp đỡ.
- Tìm hiểu lý do khách trả buồng để chuyển sang khách sạn khác.
- + Nếu lý do không liên quan đến chủ của khách sạn (Ví dụ: khách chuyển để tiện cho việc đi lại, chuyển đến ở với bạn ở khách sạn khác...) lễ tân thuyết phục khách ở lại, nếu không khách vẫn phải thanh toán tiền buồng cho đêm hôm đó, lễ tân làm thủ tục trả buồng cho khách. Cảm ơn khách và hẹn dịp khác được phục vụ khách, giúp đỡ khách về phương tiện và hành lý cho khách
- + Trường hợp lý do chủ quan của khách sạn:
 - Thuyết phục khách ở lại và đưa ra những biện pháp khắc phục để khách hài lòng ở lại (Ví dụ: chuyển buồng hoặc giảm giá buồng hoặc cung cấp thêm tiện nghi, dịch vụ, khuyến mại...)
 - Nếu khách không đồng ý ở lại, lễ tân làm thủ tục thanh toán cho khách, giúp đỡ khách về hành lý và phương tiện, chào tạm biệt và hẹn dịp khác được phục vụ khách.

*** Tình huống 5:**

- Chào khách, gợi ý được giúp đỡ.
- Lễ tân kiểm tra khách sạn có khả năng đáp ứng yêu cầu này của khách không (còn buồng trống hoặc buồng đã có khách đặt nhưng sẽ đến làm thủ tục muộn sau 17h)
 - + Trường hợp đáp ứng được yêu cầu của khách:
 - Thông báo lại với khách.
 - Hẹn chính xác giờ trả buồng.
 - Thoả thuận với khách về số tiền phải thanh toán cho việc trả buồng muộn (tuỳ mối quan hệ với khách sạn, khách có thể thanh toán hoặc không)
 - + Trường hợp không đáp ứng được yêu cầu của khách:
 - Lễ tân xin lỗi khách, giải thích lý do để khách thông cảm.
 - Thông báo với khách giờ muộn nhất khách phải trả buồng.
 - Gợi ý khách sau khi trả buồng khách sạn có thể giữ hộ hành lý. (Nếu là khách đi theo đoàn có thể đồn và trả trước cho khách sạn một số buồng)

*** Tình huống 6:**

- Chào khách, gợi ý được giúp đỡ.

- Xin lỗi khách vì quên không trả lại chứng minh thư cho khách khi khách trả buồng.

- Lễ tân đưa ra biện pháp giải quyết:

+ Liên hệ với hàng không: thông báo tình hình và fax bản sao (photocopy) chứng minh thư của khách và đề nghị cho khách được làm thủ tục lên máy bay trước, khách sạn sẽ gửi trả lại khách chứng minh thư sau.

+ Nếu hàng không không chấp thuận hoặc còn đủ thời gian, cử người mang chứng minh thư của khách lên sân bay để trả lại.

- Tuỳ theo tình hình để lựa chọn giải pháp phù hợp.

- Phải gọi điện, liên lạc lại và thông báo cho khách.

*** *Tình huống 7:***

- Chào khách, gợi ý được giúp đỡ.

- Xin lỗi về việc khách bị mất ngủ, lấy làm tiếc là không biết sớm hơn để khách sạn có biện pháp khắc phục (đổi buồng...)

- Thông báo với khách là mức giá buồng dành cho khách là rất hợp lý (đã có ưu đãi hoặc giảm giá...)

- Thuyết phục khách thanh toán theo giá đã thoả thuận khi thuê buồng.

- Lưu ý khách: Lần sau nếu gặp khó khăn gì thì báo ngay cho lễ tân sẽ sẵn sàng giúp đỡ.

- Làm thủ tục thanh toán.

- Xin lỗi khách một lần nữa. Hy vọng lần sau khách sẽ thấy thoải mái hơn.

- Chú ý: Tuỳ theo đối tượng khách (Khách quan trọng, khách quá bức bối...) và tuỳ theo mức giá cho thuê có thể đề nghị với lãnh đạo giảm giá 1 phần giá buồng cho khách.

*** *Tình huống 8:***

- Xin lỗi khách lấy làm tiếc là khách không thông báo ngay sau khi nhận lại quần áo để yêu cầu bộ phận giặt là giặt lại.

- Xem xét cụ thể vết bẩn:

+ Nếu còn kịp chuyển cho bộ phận giặt là để giặt tẩy vết bẩn cho khách.

+ Nếu không kịp thời gian: xem kỹ vết bẩn có khả năng tẩy được không.

• Trường hợp tẩy được: nhận lỗi và giảm giá cho khách (có thể miễn phí)

• Trường hợp không tẩy được giải thích để khách rõ và thuyết phục khách thanh toán hoá đơn.

- Xin lỗi khách và hy vọng lần sau khách không gặp khó chịu này nữa. Hứa là khi nhận quần áo của khách gửi giặt là khách sạn sẽ phải kỹ và thông báo cho khách trước về những vết bẩn không thể tẩy sạch được.

II. THỰC HÀNH XỬ LÝ MỘT SỐ TÌNH HUỐNG XẢY RA TRONG QUÁ TRÌNH THANH TOÁN TRẢ BUỒNG CHO KHÁCH

1. Điều kiện thực hiện

1.1. Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.

1.2. Thiết bị dụng cụ: Quầy lễ tân, máy điện thoại, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách, máy đếm tiền, soi tiền, máy tính cá nhân...

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, điện thoại, máy vi tính, máy đếm tiền và soi tiền...

2.2. Trình tự thực hiện

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Diện mạo cá nhân	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân.	- Vệ sinh cá nhân sạch sẽ theo đúng quy định. - Tóc, mặt và tay sạch sẽ gọn gàng. Đối với nam nhân viên lễ tân tóc, móng tay phải cắt ngắn, thường xuyên cạo râu. Đối với nữ nhân viên lễ tân không để móng tay quá dài, tóc buộc gọn về phía sau, trang điểm nhẹ nhàng. - Đồng phục gọn gàng đúng quy định của khách sạn.
2	Khu vực làm việc	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ	- Trang thiết bị đầy đủ hoạt động tốt

		tân, máy điện thoại, máy fax, máy vi tính, giá để tài liệu...	- Mẫu biểu và dụng cụ văn phòng phẩm đầy đủ và được để đúng nơi quy định. - Khu vực đại sảnh vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp gọn gàng tạo tính thẩm mỹ - Quầy lễ tân vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp các trang thiết bị khoa học, trang trí có tính thẩm mỹ tạo được ấn tượng cho khách.
3	Tư thế tác phong	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, đồng phục.	- Đồng phục gọn gàng đúng quy định của khách sạn. - Tư thế tác phong đứng thẳng, dáng hoàng, tự tin, chủ động chào đón khách.
4	Nghiên cứu các tình huống	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân	- Đọc kỹ các tình huống dưới lớp, đưa ra đáp án. - Thảo luận nhóm để tìm ra cách xử lý tối ưu nhất.
5	Thực hành xử lý tình huống	- Phòng thực hành lễ tân, điện thoại, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách...	- Căn cứ vào cách xử lý của các nhóm cả lớp thảo luận. - Các nhóm căn cứ vào các tình huống đã giải quyết đóng vai nhân viên lễ tân, đóng vai khách tập xử lý các tình huống. - Bình tĩnh, tự tin xử lý các tình huống do khách đề ra trong quá trình thanh toán cho khách. - Xử lý các tình huống nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

2.3. Hướng dẫn chi tiết thực hiện công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
Thực hành xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình thanh toán trả buồng cho khách	- Bình tĩnh nghiên cứu kỹ tình huống xảy ra. - Nên hết sức kiềm chế, tránh bảo thủ, bực tức hay cáu giận đối với khách. - Tuyệt đối nhân viên lễ tân không được tranh luận với khách. - Tìm phương án giải quyết có hiệu quả nhất. - Trường hợp tình huống xảy ra vượt quá quyền hạn giải quyết, nhân viên lễ tân cần nhanh chóng ghi chép lại và báo cho người phụ trách giải quyết. - Nhân viên lễ tân không nên hứa với khách điều gì vượt quá quyền hạn của mình. - Nếu vấn đề không thể giải quyết nhân viên lễ tân phải báo ngay cho khách, tuyệt đối không để khách quá hy vọng và chờ đợi. - Nhân viên lễ tân tránh thái độ im lặng, khách cho rằng nhân viên lễ tân không chú ý những điều họ nói và điều đó càng làm khách bực mình hơn. - Nhân viên lễ tân luôn luôn tỏ ra hết sức thành thật và thiện chí khi giải quyết tình huống. - Thành thật xin lỗi khách (cho dù không phải lỗi của khách sạn) - Cảm ơn khách, chào khách.

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Chưa làm tốt các bước xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình thanh	Chưa có kinh nghiệm trong việc xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình làm thủ	Nghiên cứu kỹ quy trình xử lý tình huống cho khách.

	toán trả bùồng cho khách.	tục thanh toán trả bùồng cho các đối tượng khách, chưa tự tin.	
--	---------------------------	--	--

III. KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Kiểm tra đánh giá cho điểm học sinh về thực hành xử lý một số tình huống xảy ra trong quá trình thanh toán trả bùồng cho khách.

Bài 5

TỔNG KẾT BÁO CÁO HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN

Mục tiêu:

- *Về kiến thức:* Hiểu được tầm quan trọng của việc làm các báo cáo tổng kết hoạt động của bộ phận lễ tân.
- *Về kỹ năng:* Thực hiện thành thạo tổng kết báo cáo hoạt động của bộ phận lễ tân.
- *Về thái độ:* Rèn luyện tác phong làm tổng kết báo cáo hoạt động của bộ phận lễ tân nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN VỀ TỔNG KẾT BÁO CÁO HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN

Để hoạt động của bộ phận lễ tân đạt được hiệu quả cao, người quản lý bộ phận lễ tân phải đánh giá được hiệu quả hoạt động của bộ phận mình từ đó đưa ra chiến lược kinh doanh có lợi nhất, hạn chế những nguy cơ cho doanh nghiệp. Nhà quản lý lễ tân có thể sử dụng nhiều công cụ khác nhau để có thể đánh giá hiệu quả hoạt động của bộ phận lễ tân. Việc đánh giá hiệu quả hoạt động được làm hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng, hàng quý, hàng năm.

1. Đánh giá kết quả hoạt động của bộ phận lễ tân

* Báo cáo hàng ngày

Là bản tóm tắt hoạt động kinh doanh của bộ phận lễ tân trong một ngày về các khối lượng hàng hoá dịch vụ trong khách sạn.

Báo cáo hàng ngày được cấu trúc riêng biệt theo từng khách sạn, tùy theo yêu cầu và mục đích sử dụng.

Báo cáo hoạt động hàng ngày của bộ phận lễ tân do người có trách nhiệm tổng hợp hàng ngày.

Báo cáo hoạt động hàng ngày của bộ phận lễ tân là bản thống kê các số liệu của các dịch vụ bán gia trong ngày.

Báo cáo hoạt động hàng ngày của bộ phận lễ tân có vai trò rất quan trọng, thông qua các số liệu tổng hợp hàng ngày cho nhà quản lý biết được hiệu quả kinh doanh trong ngày của từng bộ phận trong khách sạn, giúp nhà quản lý đưa ra các giải pháp phù hợp với điều kiện thị trường đầy biến động.

*** Phân tích các số liệu thống kê hoạt động kinh doanh**

Phân tích các số liệu thống kê hoạt động kinh doanh có vai trò rất quan trọng, giúp cho người quản lý đối chiếu, so sánh các số liệu hiện tại với các số liệu của kỳ trước để có thể đánh giá được những mặt mạnh, mặt yếu từ đó đưa ra cách quản lý phù hợp với điều kiện kinh doanh của doanh nghiệp.

Nhà quản lý bộ phận lễ tân có thể sử dụng phân tích số liệu kinh doanh thông qua một số chỉ tiêu sau:

- Tỷ lệ phần trăm công suất buồng.
- Tỷ lệ phần trăm buồng có nhiều người ở.
- Số lượng khách trung bình mỗi buồng.
- Giá buồng bình quân hàng ngày.
- Giá buồng bình quân mỗi khách.
- + Tỷ lệ phần trăm công suất buồng:

Là chỉ tiêu phản ánh hiệu quả kinh doanh buồng của bộ phận lễ tân. Thực chất là sự so sánh kết quả thực hiện bán buồng về số lượng với khả năng đáp ứng buồng của khách sạn. Thông qua chỉ tiêu này giúp cho người quản lý bộ phận lễ tân đánh giá được hiệu quả kinh doanh buồng của bộ phận lễ tân.

Công suất sử dụng buồng có thể tính cho một ngày, một tuần, một tháng, một quý, một năm.

- Tính cho một ngày:

$$\text{Tỷ lệ \% công suất buồng} = \frac{\text{Số lượng ngày buồng bán được trong ngày} \times 100}{\text{Số lượng ngày buồng có khả năng đáp ứng trong ngày}}$$

- Tính cho một tuần:

$$\text{Tỷ lệ \% công suất buồng} = \frac{\text{Số lượng ngày buồng bán được trong tuần} \times 100}{\text{Số lượng ngày buồng có khả năng đáp ứng trong tuần}}$$

- Tính cho một tháng:

$$\text{Tỷ lệ \% công suất buồng} = \frac{\text{Số lượng ngày buồng bán được trong tháng} \times 100}{\text{Số lượng ngày buồng có khả năng đáp ứng trong tháng}}$$

- Tính cho một quý:

$$\text{Tỷ lệ \% công suất buồng} = \frac{\text{Số lượng ngày buồng bán được trong quý} \times 100}{\text{Số lượng ngày buồng có khả năng đáp ứng trong quý}}$$

- Tính cho một năm:

$$\text{Tỷ lệ \% công suất buồng} = \frac{\text{Số lượng ngày buồng bán được trong năm} \times 100}{\text{Số lượng ngày buồng có khả năng đáp ứng trong năm}}$$

Trong đó:

Số lượng buồng bán ra trong ngày, tháng, quý, năm do bộ phận lễ tân thống kê

Số lượng buồng có khả năng đáp ứng bao gồm tất cả các buồng có thể đưa vào kinh doanh trong ngày, trong tuần, trong tháng, trong quý, trong năm. Hay là tổng số buồng còn lại trong ngày, trong tuần, trong tháng, trong quý, trong năm sau khi đã trừ đi các buồng hỏng không sử dụng được và những buồng sử dụng cho mục đích ngoài kinh doanh (khách mời).

Ngoài ra một số khách sạn thống kê và đưa ra tỷ lệ buồng có khả năng đáp ứng trung bình trong một thời kỳ nhất định như sau:

$$\text{Số lượng ngày buồng có KNĐƯ} = \text{Tổng số buồng} \times \text{Tỷ lệ buồng có KNĐƯ}$$

Hay có thể tính:

$$\text{Số lượng ngày buồng có KNĐƯ} = \text{Tổng số buồng} \times (1 - \text{Tỷ lệ buồng có KNĐƯ})$$

Công suất sử dụng buồng trong khách sạn là chỉ tiêu quan trọng giúp cho người quản lý bộ phận lễ tân có thể đánh giá hiệu quả kinh doanh buồng của bộ phận lễ tân.

Thông qua chỉ tiêu này có thể so sánh công suất sử dụng buồng của khách sạn với công suất dự báo hoặc so sánh với công suất buồng của kỳ trước, giúp cho ban lãnh đạo khách sạn có thể đánh giá được những điểm mạnh, điểm yếu, nguy cơ, cơ hội từ đó có những biện pháp khắc phục những điểm yếu và nguy cơ đối với doanh nghiệp, phát huy những ưu điểm thúc đẩy kinh doanh của doanh nghiệp, nâng cao được hiệu quả kinh doanh cho doanh nghiệp.

+ Tỷ lệ buồng có nhiều khách ở:

Chỉ tiêu tỷ lệ buồng có nhiều khách ở được sử dụng phân tích tình hình kinh doanh buồng của bộ phận lễ tân trong một ngày hay trong một thời kỳ nhất định. Dựa vào chỉ tiêu này có thể đánh giá được hiệu quả bán buồng của bộ phận lễ tân, nếu tỷ lệ buồng có nhiều khách ở càng cao dẫn đến hạn chế doanh thu của khách sạn. Vì trường hợp hai khách đến thuê chung một buồng thì doanh thu sẽ thấp hơn là hai khách thuê hai buồng riêng biệt.

Thông qua chỉ tiêu này giúp cho người quản lý đánh giá hiệu quả bán buồng của bộ phận lễ tân, trường hợp tỷ lệ này càng cao người quản lý bộ phận lễ tân có thể chỉ đạo nhân viên trong bộ phận của mình các giải pháp bán buồng để có thể giảm chỉ tiêu này xuống.

Tỷ lệ buồng có nhiều khách ở được tính bằng công thức sau:

$$\text{Tỷ lệ buồng có nhiều khách ở} = \frac{\text{Số lượng buồng có 2 khách ở} \times 100}{\text{Số lượng buồng bán được}}$$

+ Số lượng khách trung bình của mỗi buồng:

Chỉ tiêu số lượng khách trung bình của mỗi buồng được sử dụng phân tích hiệu quả bán buồng của bộ phận lễ tân trong một ngày hay trong một thời kỳ nhất định.

Số lượng khách trung bình của mỗi buồng được tính bằng công thức sau:

- Tính cho một ngày:

$$\text{SL khách trung bình của mỗi buồng trong ngày} = \frac{\text{Số lượng khách lưu trú trong ngày}}{\text{Số lượng buồng bán được trong ngày}}$$

- Tính cho một kỳ:

$$\text{SL khách trung bình của mỗi buồng trong kỳ} = \frac{\text{Số lượng khách lưu trú trong kỳ}}{\text{Số lượng buồng bán được trong kỳ}}$$

+ Giá buồng bình quân trong ngày:

Chỉ tiêu này được sử dụng để phân tích hiệu quả bán buồng của bộ phận lễ tân về giá. Thông qua chỉ tiêu này người quản lý có thể so sánh với giá chuẩn của khách sạn hoặc sử dụng chỉ tiêu này so sánh với giá buồng trung bình của ngày khác để phân tích đánh giá và đưa ra quyết định quản lý đối với giá bán phù hợp với từng điều kiện kinh doanh từng thời điểm.

Trường hợp giá buồng trung bình càng cao thì doanh thu và lợi nhuận trong ngày càng lớn.

Giá buồng bình quân trong ngày được tính bằng công thức sau:

- Giá buồng trung bình trong ngày:

$$\text{Giá buồng trung bình trong ngày} = \frac{\text{Tổng doanh thu trong ngày}}{\text{Số lượng buồng bán được trong ngày}}$$

+ Giá buồng bình quân mỗi khách:

Thông qua chỉ tiêu này người quản lý bộ phận lễ tân có thể phân tích hiệu quả kinh doanh của bộ phận lễ tân về mặt giá.

Giá buồng bình quân mỗi khách được tính bằng công thức sau:

- Tính một ngày:

$$\text{Giá buồng bình quân mỗi khách} = \frac{\text{Tổng doanh thu trong ngày}}{\text{Số lượng khách lưu trú trong ngày}}$$

- Tính cho một tuần:

$$\text{Giá buồng bình quân mỗi khách} = \frac{\text{Tổng doanh thu trong tuần}}{\text{Số lượng khách lưu trú trong tuần}}$$

- Tính cho một tháng:

$$\text{Giá buồng bình quân mỗi khách} = \frac{\text{Tổng doanh thu trong tháng}}{\text{Số lượng khách lưu trú trong tháng}}$$

- Tính cho một quý:

$$\text{Giá buồng bình quân mỗi khách} = \frac{\text{Tổng doanh thu trong quý}}{\text{Số lượng khách lưu trú trong quý}}$$

- Tính cho một năm:

$$\text{Giá buồng bình quân mỗi khách} = \frac{\text{Tổng doanh thu trong năm}}{\text{Số lượng khách lưu trú trong năm}}$$

2. Phân tích doanh thu buồng

Phân tích doanh thu buồng của bộ phận lễ tân có vai trò rất quan trọng. Thông qua việc đánh giá người quản lý lễ tân đánh giá được kết quả bán buồng của bộ phận lễ tân có hiệu quả hay không, từ đó tìm ra nguyên nhân và có biện pháp khắc phục phù hợp với điều kiện thực tế của thị trường.

Để phân tích doanh thu buồng có thể sử dụng chỉ tiêu so sánh giữa doanh thu buồng thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng.

*** Doanh thu bùong thực tế:**

Doanh thu bùong thực tế là tổng số tiền thu được từ hoạt động kinh doanh trong một ngày hoặc trong một ngày hoặc trong một thời kỳ nhất định do bộ phận lễ tân thống kê.

Doanh thu bùong thực tế được tính bằng công thức sau:

- Tính cho một ngày:

Doanh thu bùong thực tế = Số ngày bùong bán được trong ngày x Giá bán trong ngày

- Tính cho một kỳ:

Doanh thu bùong thực tế = Số ngày bùong bán được trong kỳ x Giá bán trong kỳ

*** Doanh thu bùong tiềm năng.**

Doanh thu bùong tiềm năng là doanh thu khách sạn bán hết tất cả số bùong của khách sạn với mức giá chuẩn trong một ngày hay trong một thời kỳ nhất định

Doanh thu bùong tiềm năng được tính bằng công thức sau:

- Tính cho một ngày:

Doanh thu bùong tiềm năng = Tổng số bùong có KNĐƯ trong ngày x Giá chuẩn trong ngày

- Tính cho một kỳ:

Doanh thu bùong tiềm năng = Tổng số bùong có KNĐƯ trong kỳ x Giá chuẩn trong kỳ

*** Tỷ lệ doanh thu bùong thực tế so với doanh thu bùong tiềm năng.**

Tỷ lệ doanh thu bùong thực tế so với doanh thu bùong tiềm năng được tính bằng công thức sau:

- Tính cho một ngày:

Tỷ lệ doanh thu bùong thực tế so với doanh thu bùong tiềm năng =
$$\frac{\text{Doanh thu bùong thực tế trong ngày} \times 100}{\text{Doanh thu bùong tiềm năng trong ngày}}$$

- Tính cho một kỳ:

Tỷ lệ doanh thu bùong thực tế so với doanh thu bùong tiềm năng =
$$\frac{\text{Doanh thu bùong thực tế trong kỳ} \times 100}{\text{Doanh thu bùong tiềm năng trong kỳ}}$$

Đây là một chỉ tiêu quan trọng để đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh buồng của bộ phận lễ tân. Thông qua chỉ tiêu so sánh này giúp cho người quản lý bộ phận lễ tân đánh giá được hiệu quả bán buồng của bộ phận lễ tân trong một ngày hay trong một thời kỳ nhất định.

VD1: Cho các thông tin sau. (Ngày 1 / 10 / 2005)

- Tổng số buồng của khách sạn A: 100 buồng.
- Số buồng không sử dụng được: 2 buồng.
- Số buồng có khách ở hiện tại: 80 buồng.
- Số buồng có hai khách ở: 45 buồng.
- Số buồng có một khách ở: 35 buồng.
- Số khách hiện đang ở: 125 khách.
- Doanh thu buồng: 4.5 00 USD.

Yêu cầu:

- 1- Đánh giá kết quả hoạt động của bộ phận lễ tân? (Ngày 1 / 10 / 2005).
- 2- Phân tích doanh thu buồng? (Ngày 1 / 10 / 2005).

Cho biết:

- 30 buồng Loại 1 giá: 80 USD.
- 30 buồng Loại 2 giá: 60 USD.
- 40 buồng Loại 3 giá: 40 USD.

Bài giải

1. Đánh giá kết quả của bộ phận lễ tân (Ngày 1/10/2005)

*** Cách tính công suất sử dụng buồng**

$$\text{Tỷ lệ \% công suất buồng} = \frac{\text{Số lượng ngày buồng bán được trong ngày} \times 100}{\text{Số lượng buồng có KNĐƯ trong ngày}}$$

- Áp dụng công thức trên ta có:

$$\text{Tỷ lệ \% công suất buồng} = \frac{80 \times 100}{100 - 2} = 81,6\%$$

*** Tỷ lệ buồng có nhiều khách ở (Ngày 1 / 10 / 2005)**

$$\text{Số lượng khách trung bình mỗi buồng} = \frac{\text{Số lượng khách lưu trú}}{\text{Số lượng buồng bán được}}$$

- Áp dụng công thức trên ta có:

$$\text{Tỷ lệ \% buồng có nhiều khách ở} = \frac{45 \times 100}{80} = 56,3\%$$

*** Số lượng khách trung bình mỗi buồng (Ngày 1 / 10 / 2005)**

$$\text{Số lượng khách trung bình mỗi buồng} = \frac{\text{Số lượng khách lưu trú}}{\text{Số lượng buồng bán được}}$$

- Áp dụng công thức trên ta có:

$$\text{Tỷ lệ khách trung bình mỗi buồng} = \frac{125}{80} = 1,57 \text{ (khách)}$$

*** Giá buồng bình quân trong ngày (Ngày 1 / 10 / 2005)**

$$\text{Số lượng buồng trung bình trong ngày} = \frac{\text{Tổng doanh thu trong ngày}}{\text{Số lượng buồng bán được}}$$

- Áp dụng công thức trên ta có:

$$\text{Giá bình quân trong ngày} = \frac{4.500}{80} = 56,25 \text{ (USD)}$$

*** Giá buồng bình quân mỗi khách (Ngày 1 / 10 / 2005)**

$$\text{Giá buồng mỗi khách} = \frac{\text{Tổng doanh thu trong ngày}}{\text{Số lượng khách lưu trú}}$$

- Áp dụng công thức trên ta có:

$$\text{Giá buồng mỗi khách} = \frac{4.500}{125} = 36 \text{ (USD)}$$

2. Phân tích doanh thu buồng (Ngày 1 / 10 / 2005)

$$\text{Tỷ lệ doanh thu buồng thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng} = \frac{\text{Doanh thu buồng thực tế} \times 100}{\text{Doanh thu buồng tiềm năng}}$$

* **Doanh thu buồng thực tế** = 4.500 (USD)

* **Doanh thu buồng tiềm năng (Ngày 1 / 10 / 2005)**

Doanh thu buồng tiềm năng = $(30 \times 80) + (30 \times 60) + (40 \times 40) = 5.800$ (USD)

Vậy áp dụng công thức trên ta có:

$$\frac{\text{Doanh thu buồng thực tế so với}}{\text{doanh thu buồng tiềm năng}} = \frac{4.500 \times 100}{5.800} = 78,58 (\%)$$

VD2: Cho các thông tin sau.

Loại buồng	Số lượng buồng	Tổng số ngày buồng bán được		Giá buồng chuẩn		Giá buồng bán ra		Tỷ lệ đáp ứng	
		Tuần 1	Tuần 2	Tuần 1 (USD)	Tuần 2 (USD)	Tuần 1 (USD)	Tuần 2 (USD)	Tuần 1 (%)	Tuần 2 (%)
Suite	40	210	220	110	120	100	110	85	90
Deluxe	70	395	420	90	100	85	90	90	95
Standard	80	485	490	70	80	60	70	95	95

Yêu cầu:

1. Tính công suất sử dụng buồng của tuần 1 và tuần 2
2. Tính tỷ lệ doanh thu thực tế so với doanh thu tiềm năng của tuần 1 và tuần 2

Bài giải

1. Tính công suất sử dụng buồng của tuần 1 và tuần 2.

* **Công suất sử dụng buồng của tuần 1:**

$$\text{Công suất sử dụng buồng của tuần 1} = \frac{\text{Số lượng buồng bán được} \times 100}{\text{Số lượng buồng có KNĐƯ}}$$

- Số lượng buồng bán được trong tuần 1 là:

$$210 + 395 + 485 = 1.090 \text{ (ngày buồng)}$$

- Số lượng buồng có khả năng đáp ứng:

$$\frac{\text{Số lượng buồng có KNĐƯ của tuần 1}}{\text{Số lượng buồng có KNĐƯ của tuần 1}} = \frac{\text{Tổng số buồng của tuần 1}}{\text{Tổng số buồng của tuần 1}} \times \frac{\text{Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của tuần 1}}{\text{Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của tuần 1}}$$

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Suite là: $40 \times 7 \times 0.85 = 238$ (ngày buồng)

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Deluxe là: $70 \times 7 \times 0.9 = 441$ (ngày buồng)

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Standard là: $80 \times 7 \times 0.95 = 532$ (ngày buồng)

Vậy số lượng buồng có KNĐƯ của tuần 1 của ba loại buồng là:

$$238 + 441 + 532 = 1.211 \text{ (ngày buồng)}$$

$$\text{Công suất sử dụng buồng của tuần 1} = \frac{1.090 \times 100}{1.211} = 90,01(\%)$$

*** Công suất sử dụng buồng của tuần 2:**

$$\text{Công suất sử dụng buồng của tuần 2} = \frac{\text{Số lượng buồng bán được của tuần 2} \times 100}{\text{Số lượng buồng có KNĐƯ của tuần 2}}$$

• Số lượng buồng bán được trong tuần 2 là:

$$220 + 420 + 490 = 1.130 \text{ (ngày buồng)}$$

• Số lượng buồng có khả năng đáp ứng trong tuần 2:

$$\text{Số lượng buồng có KNĐƯ của tuần 2} = \frac{\text{Tổng số buồng của tuần 2}}{\text{Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của tuần 2}} \times$$

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Suite là: $40 \times 7 \times 0.9 = 252$ (ngày buồng)

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Deluxe là: $70 \times 7 \times 0.95 = 465,5$ (ngày buồng)

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Standard là: $80 \times 7 \times 0.95 = 532$ (ngày buồng)

Vậy số lượng buồng có KNĐƯ của tuần 2 của ba loại buồng là:

$$252 + 465,5 + 532 = 1.249,5 \text{ (ngày buồng)}$$

$$\text{Công suất sử dụng buồng của tuần 2} = \frac{1.130 \times 100}{1.249,5} = 90,43(\%)$$

2. Tỷ lệ doanh thu thực tế so với doanh thu bù đắp tiềm năng

$$\text{Tỷ lệ \% doanh thu bù đắp thực tế so với doanh thu bù đắp tiềm năng tuần} = \frac{\text{Doanh thu bù đắp thực tế của tuần} \times 100}{\text{Doanh thu bù đắp tiềm năng của tuần}}$$

* *Doanh thu bù đắp thực tế của tuần 1 là:*

Doanh thu bù đắp thực tế = Tổng số ngày bù đắp bán ra x Giá bù đắp bán ra của tuần 1 trong tuần 1

- Doanh thu bù đắp thực tế của loại bù đắp Suite:

$$210 \times 100 = 21.000 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu bù đắp thực tế của loại bù đắp Deluxe:

$$395 \times 85 = 33.575 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu bù đắp thực tế của loại bù đắp Standard:

$$485 \times 60 = 29.100 \text{ (USD)}$$

Vậy doanh thu bù đắp thực tế tuần 1 của 3 Loại bù đắp là:

$$21.000 + 33.575 + 29.100 = \mathbf{83.675 \text{ (USD)}}$$

* *Doanh thu bù đắp tiềm năng trong tuần 1 là:*

$$\text{Doanh thu bù đắp tiềm năng của tuần 1} = \frac{\text{Số ngày bù đắp KNĐƯ của tuần 1}}{\text{Giá chuẩn}}$$

- Doanh thu bù đắp tiềm năng của loại bù đắp Suite:

$$238 \times 110 = 26.180 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu bù đắp tiềm năng của loại bù đắp Deluxe:

$$441 \times 90 = 39.690 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu bù đắp tiềm năng của loại bù đắp Standard:

$$532 \times 70 = 37.240 \text{ (USD)}$$

Doanh thu bù đắp tiềm năng của 3 loại bù đắp:

$$26.180 + 39.690 + 37.240 = \mathbf{103.110 \text{ (USD)}}$$

Vậy ta có thể tính doanh thu bù đắp thực tế so với doanh thu bù đắp tiềm năng của tuần 1 là:

$$\frac{\text{Doanh thu buồng thực tế so với}}{\text{doanh thu buồng tiềm năng}} = \frac{83.675 \times 100}{103.110} = 81,15(\%)$$

*** Doanh thu buồng thực tế của tuần 2 là:**

$$\frac{\text{Doanh thu buồng thực tế của tuần 2}}{\text{Doanh thu buồng thực tế của tuần 2}} = \frac{\text{Tổng số ngày buồng bán ra trong tuần 2}}{\text{Tổng số ngày buồng bán ra trong tuần 2}} \times \frac{\text{Giá buồng bán ra}}{\text{Giá buồng bán ra}}$$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Suite:

$$220 \times 110 = 24.200 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Deluxe:

$$420 \times 90 = 37.800 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Standard:

$$490 \times 70 = 34.300 \text{ (USD)}$$

Vậy doanh thu buồng thực tế tuần 2 của 3 Loại buồng là:

$$24.200 + 37.800 + 34.300 = 96.300 \text{ (USD)}$$

*** Doanh thu buồng tiềm năng trong tuần 2 là:**

$$\text{Doanh thu buồng tiềm năng} = \text{Số ngày buồng có KNĐU} \times \text{Giá chuẩn}$$

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Suite:

$$252 \times 120 = 30.240 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Deluxe:

$$465,5 \times 100 = 46.550 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Standard:

$$532 \times 80 = 42.560 \text{ (USD)}$$

Doanh thu buồng tiềm năng của 3 loại buồng:

$$30.240 + 46.550 + 42.560 = 119.350 \text{ (USD)}$$

Vậy ta có thể tính doanh thu buồng thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng của tuần 2 là:

$$\frac{\text{Doanh thu buồng thực tế so với}}{\text{doanh thu buồng tiềm năng của tuần 2}} = \frac{96.300 \times 100}{119.350} = 80,68\%$$

VD3: Cho các thông tin sau

Loại buồng	Số lượng buồng	Tổng số ngày buồng bán được		Giá buồng chuẩn		Giá buồng bán ra		Tỷ lệ đáp ứng	
		Tháng 1	Tháng 2	Tháng 1 (USD)	Tháng 2 (USD)	Tháng 1 (USD)	Tháng 2 (USD)	Tháng 1 (%)	Tháng 2 (%)
Suite	50	1200	1325	120	130	115	120	90	95
Deluxe	60	1450	1520	100	110	90	100	90	95
Standard	70	1785	1820	80	90	75	85	95	95

Yêu cầu:

- 1-Tính công suất sử dụng buồng của tháng 1 và tháng 2?
- 2-Tính tỷ lệ doanh thu thực tế so với doanh thu tiềm năng của tháng 1 và tháng 2?

Giả sử rằng tháng 1 và tháng 2 đều có 30 ngày.

Bài giải

1. Tính công suất sử dụng buồng của tháng 1 và tháng 2.

** Công suất sử dụng buồng của tháng 1:*

$$\text{Công suất sử dụng buồng của tháng 1} = \frac{\text{Số lượng buồng bán được} \times 100}{\text{Số lượng buồng có KNĐƯ}}$$

- Số lượng buồng bán được trong tháng 1 là:

$$1.200 + 1.450 + 1.785 = \mathbf{4.435} \text{ (ngày buồng)}$$

- Số lượng buồng có khả năng đáp ứng:

$$\text{Số lượng buồng có KNĐƯ của tháng 1} = \frac{\text{Tổng số buồng của tháng 1}}{\text{Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của tháng 1}}$$

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Suite là: $50 \times 30 \times 0.9 = 1.350$ ngày buồng)

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Deluxe là: $60 \times 30 \times 0.9 = 1.620$ ngày buồng)

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Standard là: $70 \times 30 \times 0.95 = 1.995$ (ngày buồng)

Vậy số lượng buồng có KNĐƯ tháng 1 của ba loại buồng là:

$$1.350 + 1.620 + 1.995 = \mathbf{4.965} \text{ (ngày buồng)}$$

$$\text{Công suất sử dụng buồng của tuần 1} = \frac{4.435 \times 100}{4.965} = 89,32 \text{ (\%)}$$

*** Công suất sử dụng buồng của tháng 2:**

$$\text{Công suất sử dụng buồng của tháng 2} = \frac{\text{Số lượng buồng bán được của tháng 2} \times 100}{\text{Số lượng buồng có KNĐƯ của tháng 2}}$$

• Số lượng buồng bán được trong tháng 2 là:

$$1.325 + 1.520 + 1.820 = \mathbf{4.665} \text{ (ngày buồng)}$$

• Số lượng buồng có khả năng đáp ứng trong tháng 2:

$$\begin{array}{l} \text{Số lượng buồng có} \\ \text{KNĐƯ của tháng 2} \end{array} = \begin{array}{l} \text{Tổng số buồng} \\ \text{của tháng 2} \end{array} \times \begin{array}{l} \text{Tỷ lệ buồng có} \\ \text{KNĐƯ của tháng 2} \end{array}$$

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Suite là: $50 \times 30 \times 0.95 = 1.425$ (ngày buồng)

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Deluxe là: $60 \times 30 \times 0.95 = 1.710$ (ngày buồng)

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Standard là: $70 \times 30 \times 0.95 = 1.995$ (ngày buồng)

Vậy số lượng buồng có KNĐƯ tháng 2 của ba loại buồng là:

$$1.425 + 1.710 + 1.995 = \mathbf{5.130} \text{ (ngày buồng)}$$

$$\text{Công suất sử dụng buồng của tháng 2} = \frac{4.665 \times 100}{5.130} = 90,93 \text{ (\%)}$$

2. Tỷ lệ doanh thu thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng

$$\begin{array}{l} \text{Tỷ lệ doanh thu buồng thực tế so với} \\ \text{doanh thu buồng tiềm năng của tháng} \end{array} = \frac{\begin{array}{l} \text{Doanh thu buồng thực tế của} \\ \text{tháng} \times 100 \end{array}}{\text{Doanh thu buồng tiềm năng của tháng}}$$

*** Doanh thu buồng thực tế của tháng 1 là:**

$$\text{Doanh thu buồng thực tế của tháng 1} = \frac{\text{Tổng số ngày buồng bán ra của tháng 1}}{\text{ra của tháng 1}} \times \text{Giá buồng bán ra của tháng 1}$$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Suite:

$$1.200 \times 115 = 138.000 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Deluxe:

$$1.450 \times 90 = 130.500 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Standard:

$$1.785 \times 75 = 133.875 \text{ (USD)}$$

Vậy doanh thu buồng thực tế tháng 1 của 3 Loại buồng là:

$$138.000 + 130.500 + 133.875 = \mathbf{402.375 \text{ (USD)}}$$

*** Doanh thu buồng tiềm năng trong tháng 1 là:**

$$\text{Doanh thu buồng tiềm năng của tháng 1} = \frac{\text{Số ngày buồng có KNĐƯ}}{\text{KNĐƯ}} \times \text{Giá chuẩn của tháng 1}$$

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Suite:

$$1.350 \times 120 = 162.000 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Duluxe:

$$1.620 \times 100 = 162.000 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Standard:

$$1.995 \times 80 = 159.600 \text{ (USD)}$$

Doanh thu buồng tiềm năng của 3 loại buồng:

$$162.000 + 162.000 + 159.600 = \mathbf{483.600 \text{ (USD)}}$$

Vậy ta có thể tính doanh thu buồng thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng của tháng 1 là:

$$\frac{\text{Doanh thu buồng thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng}}{\text{doanh thu buồng tiềm năng}} = \frac{402.375 \times 100}{483.600} = 83,2 \text{ (\%)}$$

*** Doanh thu buồng thực tế của tháng 2 là:**

$$\text{Doanh thu buồng tiềm năng của tháng 2} = \frac{\text{Tổng số ngày buồng bán ra trong tháng 2}}{\text{Giá buồng bán ra của tháng 2}} \times$$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Suite:

$$1.325 \times 120 = 159.000 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Deluxe:

$$1.520 \times 100 = 152.000 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Standard:

$$1.820 \times 85 = 154.700 \text{ (USD)}$$

Vậy doanh thu buồng thực tế tháng 2 của 3 Loại buồng là:

$$159.000 + 152.000 + 154.700 = \mathbf{465.700 \text{ (USD)}}$$

**** Doanh thu buồng tiềm năng trong tháng 2 là:***

$$\text{Doanh thu buồng tiềm năng của tháng 2} = \frac{\text{Tổng số ngày buồng có KNĐƯ của tháng 2}}{\text{Giá chuẩn của tháng 2}} \times$$

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Suite:

$$1.425 \times 130 = 185.250 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Duluxe:

$$1.710 \times 110 = 188.100 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Standard:

$$1995 \times 90 = 179.550 \text{ (USD)}$$

Doanh thu buồng tiềm năng của 3 loại buồng:

$$185.250 + 188.100 + 179.550 = \mathbf{552.900 \text{ (USD)}}$$

Vậy ta có thể tính doanh thu buồng thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng của tháng 2 là:

$$\frac{\text{Doanh thu buồng thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng của tháng 2}}{\text{Doanh thu buồng tiềm năng của tháng 2}} = \frac{465.700 \times 100}{552.900} = 84,22 \text{ (\%)}$$

VD 4: Cho các thông tin sau

Loại buồng	Số lượng buồng	Tổng số ngày buồng bán được		Giá buồng chuẩn		Giá buồng bán ra		Tỷ lệ đáp ứng	
		Quý 1	Quý 2	Quý 1 (USD)	Quý 2 (USD)	Quý 1 (USD)	Quý 1 (USD)	Quý 1 (%)	Quý 2 (%)
Suite	50	3800	3850	150	160	145	150	95	90
Deluxe	70	4750	4875	120	130	110	115	90	95
Standard	80	5650	6125	100	110	95	105	95	95

Yêu cầu:

1-Tính công suất sử dụng buồng của quý 1 và quý 2?

2-Tính tỷ lệ doanh thu thực tế so với doanh thu tiềm năng của quý 1 và quý 2?

Giả sử rằng quý 1 và quý 2 đều có 90 ngày.

Bài giải

1. Tính công suất sử dụng buồng của quý 1 và quý 2.

** Công suất sử dụng buồng của quý 1:*

$$\text{Công suất sử dụng buồng của quý 1} = \frac{\text{Số lượng buồng bán được} \times 100}{\text{Số lượng buồng có KNĐƯ}}$$

- Số lượng buồng bán được trong quý 1 là:

$$3.800 + 4.750 + 5.650 = \mathbf{14.200} \text{ (ngày buồng)}$$

- Số lượng buồng có khả năng đáp ứng:

$$\text{Số lượng buồng có KNĐƯ của quý 1} = \frac{\text{Tổng số ngày buồng có của quý 1}}{\text{Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của quý 1}} \times \text{Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của quý 1}$$

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Suite là: $50 \times 90 \times 0.95 = 4.275$ (ngày buồng)

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Deluxe là: $70 \times 90 \times 0.9 = 5.670$ (ngày buồng)

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Standard là: $80 \times 90 \times 0.95 = 6.840$ (ngày buồng)

Vậy số lượng buồng có KNĐƯ quý 1 của ba loại buồng là:

$$4.275 + 5.670 + 6.840 = \mathbf{16.785} \text{ (ngày buồng)}$$

$$\text{Công suất sử dụng buồng của quý 1} = \frac{14.200 \times 100}{16.785} = 84,6 (\%)$$

*** Công suất sử dụng buồng của quý 2:**

$$\text{Công suất sử dụng buồng của quý 2} = \frac{\text{Số lượng buồng bán được của quý 2} \times 100}{\text{Số lượng buồng có KNĐƯ của quý 2}}$$

• Số lượng buồng bán được trong quý 2 là:

$$3.850 + 4.875 + 6.125 = \mathbf{14.850} \text{ (ngày buồng)}$$

• Số lượng buồng có khả năng đáp ứng trong quý 2:

$$\begin{array}{l} \text{Số lượng buồng có} \\ \text{KNĐƯ của quý 2} \end{array} = \begin{array}{l} \text{Tổng số ngày buồng} \\ \text{có của quý 2} \end{array} \times \begin{array}{l} \text{Tỷ lệ buồng có} \\ \text{KNĐƯ của quý 2} \end{array}$$

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Suite là: $50 \times 90 \times 0.9 = 4.050$ (ngày buồng)

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Deluxe là: $70 \times 90 \times 0.95 = 5.985$ (ngày buồng)

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Standard là: $80 \times 90 \times 0.95 = 6.840$ (ngày buồng)

Vậy số lượng buồng có KNĐƯ quý 2 của ba loại buồng là:

$$4.050 + 5.985 + 6.840 = \mathbf{16.875} \text{ (ngày buồng)}$$

$$\text{Công suất sử dụng buồng của quý 2} = \frac{14.850 \times 100}{16.875} = 88 (\%)$$

2. Tỷ lệ doanh thu thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng

$$\begin{array}{l} \text{Tỷ lệ \% doanh thu buồng thực tế so} \\ \text{với doanh thu buồng tiềm năng của quý} \end{array} = \frac{\text{Doanh thu buồng thực tế của quý} \times 100}{\text{Doanh thu buồng tiềm năng của quý}}$$

*** Doanh thu buồng thực tế của quý 1 là:**

$$\begin{array}{l} \text{Doanh thu buồng thực tế} \\ \text{của quý 1} \end{array} = \begin{array}{l} \text{Số ngày buồng có} \\ \text{bán ra trong quý 1} \end{array} \times \begin{array}{l} \text{Giá buồng bán ra} \\ \text{trong quý 1} \end{array}$$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Suite:

$$3.800 \times 145 = 551.000 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Deluxe:

$$4.750 \times 110 = 522.500 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Standard:

$$5.650 \times 95 = 536.750 \text{ (USD)}$$

Vậy doanh thu buồng thực tế quý 1 của 3 Loại buồng là:

$$551.000 + 522.500 + 536.750 = \mathbf{1.610.250 \text{ (USD)}}$$

**** Doanh thu buồng tiềm năng trong quý 1 là:***

$$\begin{array}{l} \text{Doanh thu buồng tiềm} \\ \text{năng của quý 1} \end{array} = \begin{array}{l} \text{Số ngày buồng có} \\ \text{KNĐƯ của quý 1} \end{array} \times \begin{array}{l} \text{Giá chuẩn của} \\ \text{quý 1} \end{array}$$

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Suite:

$$4.275 \times 150 = 641.250 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Deluxe:

$$5.670 \times 120 = 680.400 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Standard:

$$6.840 \times 100 = 680.400 \text{ (USD)}$$

Doanh thu buồng tiềm năng của 3 loại buồng:

$$641.250 + 680.400 + 680.400 = \mathbf{2.002.050 \text{ (USD)}}$$

Vậy ta có thể tính doanh thu buồng thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng của quý 1 là:

$$\begin{array}{l} \text{Doanh thu buồng thực tế so với} \\ \text{doanh thu buồng tiềm năng} \end{array} = \frac{1.610.250 \times 100}{2.002.050} = 80,43 \text{ (\%)}$$

**** Doanh thu buồng thực tế của quý 2 là:***

$$\begin{array}{l} \text{Doanh thu buồng thực tế} \\ \text{của quý 2} \end{array} = \begin{array}{l} \text{Tổng số ngày buồng} \\ \text{bán ra trong quý 2} \end{array} \times \begin{array}{l} \text{Giá buồng} \\ \text{bán ra} \end{array}$$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Suite:

$$3.850 \times 150 = 577.500 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Deluxe:

$$4875 \times 115 = 560.625 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Standard:

$$6.125 \times 105 = 643.125 \text{ (USD)}$$

Vậy doanh thu buồng thực tế tháng 2 của 3 Loại buồng là:

$$577.500 + 560.625 + 643.125 = \mathbf{1.781.250 \text{ (USD)}}$$

- * **Doanh thu buồng tiềm năng trong quý 2 là:**

$$\begin{array}{l} \text{Doanh thu buồng tiềm} \\ \text{năng của quý 2} \end{array} = \begin{array}{l} \text{Số ngày buồng có} \\ \text{KNĐƯ của quý 2} \end{array} \times \text{Giá chuẩn}$$

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Suite:

$$4.050 \times 160 = 648.000 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Deluxe:

$$5.985 \times 130 = 778.050 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Standard:

$$6840 \times 110 = 752.400 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng tiềm năng của 3 loại buồng:

$$648.000 + 778.050 + 752.400 = \mathbf{2.178.450 \text{ (USD)}}$$

Vậy ta có thể tính doanh thu buồng thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng của quý 2 là:

$$\begin{array}{l} \text{Doanh thu buồng thực tế so với} \\ \text{doanh thu buồng tiềm năng của quý 2} \end{array} = \frac{1.781.250 \times 100}{2.178.450} = 81,77 \text{ (\%)}$$

VD5: Cho các thông tin sau

Loại buồng	Số lượng buồng	Tổng số ngày buồng bán được		Giá buồng chuẩn		Giá buồng bán ra		Tỷ lệ đáp ứng	
		2003	2004	2003 (USD)	2004 (USD)	2003 (USD)	2004 (USD)	2003 (%)	2004 (%)
Suite	40	12250	13200	100	110	95	115	98	95
Deluxe	50	14800	15350	80	90	75	85	97	98
Standard	70	20680	22150	60	700	55	65	95	95

- 1-Tính công suất sử dụng buồng của năm 2003 và năm 2004?
- 2-Tính tỷ lệ doanh thu thực tế so với doanh thu tiềm năng của năm 2003 và năm 2004?

Giả sử rằng năm 2003 và năm 2004 đều có 365 ngày.

Bài giải

1. Tính công suất sử dụng buồng của năm 2003 và năm 2004.

*** Công suất sử dụng buồng của năm 2003:**

$$\text{Công suất sử dụng buồng của năm 2003} = \frac{\text{Số lượng buồng bán được} \times 100}{\text{Số lượng buồng có KNĐƯ}}$$

- Số lượng buồng bán được trong năm 2003 là:

$$12.250 + 14.800 + 20.680 = \mathbf{47.730} \text{ (ngày buồng)}$$

- Số lượng buồng có khả năng đáp ứng:

$$\begin{array}{l} \text{Số lượng buồng có} \\ \text{KNĐƯ của năm 2003} \end{array} = \begin{array}{l} \text{Tổng số buồng} \\ \text{của năm 2003} \end{array} \times \begin{array}{l} \text{Tỷ lệ buồng có} \\ \text{KNĐƯ của năm 2003} \end{array}$$

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Suite là: $40 \times 365 \times 0.98 = 14.308$ (ngày buồng)

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Deluxe là: $50 \times 365 \times 0.97 = 17.702,5$ (ngày buồng)

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Standard là: $70 \times 365 \times 0.95 = 24.272,5$ (ngày buồng)

Vậy số lượng buồng có KNĐƯ năm 2003 của ba loại buồng là:

$$14.308 + 17.702,5 + 24.272,5 = \mathbf{56.283} \text{ (ngày buồng)}$$

$$\text{Công suất sử dụng buồng của năm 2003} = \frac{47.730 \times 100}{56.283} = 84,8 \text{ (\%)}$$

*** Công suất sử dụng buồng của năm 2004:**

$$\text{Công suất sử dụng buồng của năm 2004} = \frac{\begin{array}{l} \text{SL buồng bán được của} \\ \text{năm 2004} \end{array} \times 100}{\begin{array}{l} \text{SL buồng có KNĐƯ của} \\ \text{năm 2004} \end{array}}$$

- Số lượng buồng bán được trong năm 2004 là:

$$13.200 + 13.350 + 22.150 = \mathbf{48.700} \text{ (ngày buồng)}$$

- Số lượng buồng có khả năng đáp ứng trong năm 2004 là:

$$\text{Số lượng buồng có KNĐƯ của năm 2004} = \frac{\text{Tổng số buồng của năm 2004}}{\text{KNĐƯ của năm 2004}} \times \text{Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của năm 2004}$$

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Suite là: $40 \times 365 \times 0.95 = 13.870$ (ngày buồng)

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Deluxe là: $50 \times 365 \times 0.98 = 17.885$ (ngày buồng)

- Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của loại buồng Standard là: $70 \times 365 \times 0.95 = 24.272,5$ (ngày buồng)

Vậy số lượng buồng có KNĐƯ quý 2 của ba loại buồng là:

$$13.870 + 17.885 + 24.272,5 = \mathbf{56.027,5} \text{ (ngày buồng)}$$

$$\text{Công suất sử dụng buồng của năm 2004} = \frac{48.700 \times 100}{56.027,5} = 86,92 (\%)$$

2. Tỷ lệ doanh thu thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng

$$\text{Tỷ lệ \% doanh thu buồng thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng của năm} = \frac{\text{Doanh thu buồng thực tế của năm} \times 100}{\text{Doanh thu buồng tiềm năng của năm}}$$

*** Doanh thu buồng thực tế của năm 2003 là:**

$$\text{Số lượng buồng có KNĐƯ của năm 2003} = \frac{\text{Tổng số buồng bán ra của năm 2003}}{\text{KNĐƯ của năm 2003}} \times \text{Giá buồng bán ra trong năm 2003}$$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Suite:

$$12.250 \times 95 = 1.163.750 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Deluxe:

$$14.800 \times 75 = 1.110.000 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Standard:

$$20.680 \times 55 = 1.137.400 \text{ (USD)}$$

Vậy doanh thu buồng thực tế năm 2003 của 3 Loại buồng là:

$$1.163.750 + 1.110.000 + 1.137.400 = \mathbf{3.411.150 \text{ (USD)}}$$

*** Doanh thu buồng tiềm năng trong năm 2003 là:**

$$\text{Doanh thu buồng tiềm năng của năm 2003} = \frac{\text{Số ngày buồng có}}{\text{KNĐƯ của năm 2003}} \times \text{Giá chuẩn}$$

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Suite:

$$14308 \times 100 = 1.430.800 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Deluxe:

$$17.702,5 \times 80 = 1.416.200 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Standard:

$$24.272,5 \times 60 = 1.456.350 \text{ (USD)}$$

Vậy doanh thu buồng tiềm năng của 3 loại buồng:

$$1.430.800 + 1.416.200 + 1.456.350 = \mathbf{4.303.350 \text{ (USD)}}$$

Vậy ta có thể tính doanh thu buồng thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng của năm 2003 là:

$$\frac{\text{Doanh thu buồng thực tế so với}}{\text{doanh thu tiềm năng}} = \frac{3.411.150 \times 100}{4.303.350} = 79,26 \text{ (\%)}$$

*** Doanh thu buồng thực tế của năm 2004 là:**

$$\text{Doanh thu buồng tiềm năng của năm 2004} = \frac{\text{Tổng số ngày buồng}}{\text{bán ra trong năm 2004}} \times \text{Giá buồng bán ra}$$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Suite:

$$13.200 \times 115 = 1.518.000 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Deluxe:

$$15.350 \times 85 = 1.304.750 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Standard:

$$22.150 \times 65 = 1.439.750 \text{ (USD)}$$

Vậy doanh thu buồng thực tế năm 2004 của 3 Loại buồng là:

$$1.518.000 + 1.304.750 + 1.439.750 = \mathbf{4.262.500 \text{ (USD)}}$$

*** Doanh thu buồng tiềm năng trong năm 2004 là:**

Doanh thu buồng tiềm năng của năm 2004 = $\frac{\text{Số ngày buồng có KNĐƯ của năm 2004}}{\text{KNĐƯ của năm 2004}}$ x Giá chuẩn

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Suite:

$$13.870 \times 110 = 1.525.700 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Deluxe:

$$17.885 \times 90 = 1.609.650 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Standard:

$$24.272,5 \times 70 = 1.699.075 \text{ (USD)}$$

Vậy doanh thu buồng tiềm năng của 3 loại buồng:

$$1.525.700 + 1.609.650 + 1.699.075 = 4.834.425 \text{ (USD)}$$

Vậy ta có thể tính doanh thu buồng thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng của năm 2004 là:

$$\text{Doanh thu buồng thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng của năm 2004} = \frac{4.092.500 \times 100}{4.834.425} = 84,65 \text{ (\%)}$$

II. THỰC HÀNH TỔNG KẾT BÁO CÁO HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN

1. Điều kiện thực hiện

1.1. Địa điểm thực hành: phòng thực hành lễ tân

1.2. Thiết bị dụng cụ: Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, máy tính cá nhân, mẫu biểu sổ sách.

1.3. Thời gian: 6 tiết

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách

2.2. Trình tự công việc

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Phân tích các số liệu thống kê hoạt động kinh doanh	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, máy tính cá nhân, mẫu biểu sổ sách.	Phân tích các số liệu thống kê hoạt động kinh doanh theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
2	Phân tích doanh thu buồng.	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, máy tính cá nhân, mẫu biểu sổ sách.	Phân tích doanh thu buồng theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

2. Hướng dẫn thực hiện trình tự thực hành

Tên công việc	Hướng dẫn
Phân tích các số liệu thống kê hoạt động kinh doanh	- Tỷ lệ phần trăm công suất buồng. - Tỷ lệ buồng có nhiều người ở. - Số lượng khách trung bình của mỗi buồng. - Giá buồng bình quân trong ngày. - Giá buồng bình quân mỗi khách.
Phân tích doanh thu buồng	- Doanh thu buồng thực tế. - Doanh thu buồng tiềm năng. - Tỷ lệ phần trăm doanh thu buồng thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng.

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Tính chưa chính xác khi phân tích các số liệu thống kê hoạt động kinh doanh.	Chưa cẩn thận khi phân tích các số liệu thống kê hoạt động kinh doanh.	Nghiên cứu kỹ các công thức khi phân tích các số liệu thống kê hoạt động kinh doanh.

2	Tính chưa chính xác khi phân tích doanh thu buông.	Chưa cẩn thận khi phân tích doanh thu buông	Nghiên cứu kỹ các công thức khi phân tích doanh thu buông.
---	--	---	--

III. KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Kiểm tra đánh giá cho điểm học sinh về tổng kết báo cáo hoạt động của bộ phận lễ tân.

Bài 6

THỰC HÀNH THANH TOÁN HÀNG NGÀY VỚI BỘ PHẬN KẾ TOÁN KHÁCH SẠN

Mục tiêu

- *Về kiến thức:* Hiểu được những kiến thức trình tự thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán khách sạn.
- *Về kỹ năng:* Hình thành kỹ năng về trình tự thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán khách sạn nhanh chóng, chính xác theo đúng quy định của khách sạn.
- *Về thái độ:* Rèn luyện tác phong nghề nghiệp và đức tính tỉ mỉ trong quá trình thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán khách sạn.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN VỀ THỰC HÀNH THANH TOÁN HÀNG NGÀY VỚI BỘ PHẬN KẾ TOÁN KHÁCH SẠN

Để cho quá trình quản lý về tài chính của khách sạn được an toàn, hàng ngày nhân viên bộ phận lễ tân phải làm bảng kê chi tiết tổng số tiền buồng thu được trong ngày, tổng số tiền thu được từ tất cả dịch vụ trong khách sạn cho bộ phận kế toán của khách sạn.

Một số khách sạn nhân viên lễ tân thường làm bảng kê hàng ngày cho bộ phận kế toán của khách sạn vào đầu ca 2, vì bộ phận kế toán của khách sạn chỉ làm việc giờ hành chính.

Khi nộp bảng kê cho bộ phận kế toán lễ tân nộp kèm theo tất cả phiếu ký nợ của khách cho bộ phận kế toán khách sạn kiểm tra, đối chiếu tình hình thanh toán tất cả dịch vụ của khách qua bộ phận lễ tân. Vì khi khách thanh toán trả buồng rồi khách sạn, khách thanh toán tất cả các dịch vụ khách ký nợ tại khách sạn cho bộ phận lễ tân.

Hàng ngày các bộ phận dịch vụ trong khách sạn cũng nộp bảng kê doanh thu của bộ phận mình cho bộ phận kế toán khách sạn. Do vậy, nhân viên kế toán khách sạn sẽ tổng hợp, thống kê, kiểm tra so sánh số liệu thống kê của các bộ phận dịch vụ trong khách sạn với số liệu thống kê của bộ phận lễ tân có khớp với nhau hay không. Trường hợp số liệu không khớp thì phải tìm ra nguyên nhân, tránh để xảy ra mất doanh thu cho khách sạn.

Ngoài việc nộp các chứng từ có liên quan cho bộ phận kế toán khách sạn, nhân viên lễ tân phải nộp toàn bộ số tiền thanh toán tất cả các dịch vụ cho nhân viên thủ quỹ của khách sạn, khi bộ phận kế toán của khách sạn đã kiểm tra những chứng từ mà lễ tân nộp cho kế toán khớp với chứng từ các bộ phận dịch vụ trong khách sạn.

1. Nội dung thanh toán

Hàng ngày nhân viên bộ phận lễ tân khách sạn phải bàn giao cho kế toán khách sạn:

- Toàn bộ tổng số tiền buồng thu được trong ngày.
- Toàn bộ số tiền thu từ các dịch vụ mà khách tiêu dùng trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn.
- Toàn bộ số tiền thu từ các khoản phí phục vụ trong ngày.
- Toàn bộ hoá đơn, phiếu ký nợ của khách.
- Bảng kê tiền mặt.
- Bảng kê tiền séc.
- Bảng kê các phương tiện thanh toán khác.

2. Phương pháp thanh toán

Biểu 6.12: Bảng kê tiền mặt

BẢNG KÊ TIỀN MẶT

STT	Ngày tháng	Số buồng	Nội dung thanh toán					Tổng cộng
			Tiền buồng	Tiền ăn uống	Điện thoại	Giặt là	Dịch vụ khác	
Tổng số tiền								

Tổng số tiền:.....

Ngày..... tháng..... năm 200....

Nhân viên kế toán

Nhân viên quỹ

Nhân viên lễ tân

* Ví dụ: Cho các thông tin sau

Ngày 5 / 10 / 2005 khách sạn Thương mại du lịch có các buồng thanh toán như sau:

- *Buồng 101 lưu trú 2/10/2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*

+ Tiền thưởng: 900.000 VNĐ

+ Tiền ăn uống: 500.000 VNĐ

+ Tiền điện thoại: 150.000 VNĐ

- + Tiền giặt là: 40.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 200.000 VNĐ
- *Buồng 103 lưu trú 1/10/2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*
- + Tiền buồng: 1.200.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 600.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 100.000 VNĐ
- + Tiền giặt là: 60.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 100.000 VNĐ
- *Buồng 105 lưu trú 29/09/2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*
- + Tiền buồng: 1.500.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 500.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 200.000 VNĐ
- + Tiền giặt là: 20.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 300.000 VNĐ
- *Buồng 202 lưu trú 2/10/2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*
- + Tiền buồng: 900.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 400.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 120.000 VNĐ
- + Tiền giặt là: 40.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 100.000 VNĐ
- *Buồng 203 lưu trú 27/09/2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*
- + Tiền buồng: 2.400.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 700.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 200.000 VNĐ
- + Tiền giặt là: 80.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 400.000 VNĐ
- *Buồng 205 lưu trú 3/10/2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*
- + Tiền buồng: 600.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 300.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 50.000 VNĐ

- + Tiền giặt là: 20.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 100.00 VNĐ
- *Buồng 302 lưu trú 29/09/2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*
- + Tiền buồng: 1.800.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 1.200.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 250.000 VNĐ
- + Tiền giặt là: 60.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 600.000 VNĐ
- *Buồng 304 lưu trú 3/10/2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*
- + Tiền buồng: 600.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 200.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 62.000 VNĐ
- + Tiền giặt là: 20.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 100.000 VNĐ
- *Buồng 401 lưu trú 30/09/ 2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*
- + Tiền buồng: 1.500.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 450.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 100.000 VNĐ
- + Tiền giặt là: 20.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 250.000 VNĐ
- *Buồng 403 lưu trú 3/10/2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*
- + Tiền buồng: 600.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 200.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 50.000 VNĐ
- + Tiền giặt là: 20.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 100.000 VNĐ
- *Buồng 501 lưu trú 1/10/2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*
- + Tiền buồng: 1.200.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 300.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 50.000 VNĐ

+ Tiền giặt là: 20.000 VNĐ

+ Tiền dịch vụ khác: 100.000 VNĐ

- *Buồng 503 lưu trú 1/05/ 2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*

+ Tiền buồng: 1.200.000 VNĐ

+ Tiền ăn uống: 500.000 VNĐ

+ Tiền điện thoại: 150.000 VNĐ

+ Tiền giặt là: 40.000 VNĐ

+ Tiền dịch vụ khác: 300.000 VNĐ

- *Buồng 504 thanh toán:*

+ Tiền buồng: 1.500.000 VNĐ

+ Tiền ăn uống: 1.000.000 VNĐ

+ Tiền điện thoại: 150.000 VNĐ

+ Tiền giặt là: 60.000 VNĐ

+ Tiền dịch vụ khác: 600.000 VNĐ

- *Buồng 505 lưu trú từ ngày 1/10/2005 đến ngày 5/10/2005 thanh toán:*

+ Tiền buồng: 1.200.000 VNĐ

+ Tiền ăn uống: 300.000 VNĐ

+ Tiền điện thoại: 50.000 VNĐ

+ Tiền giặt là: 40.000 VNĐ

+ Tiền dịch vụ khác: 100.000 VNĐ

- *Buồng 602 lưu trú 2/10/2005 đến ngày 5/10/2005*

+ Tiền buồng: 900.000 VNĐ

+ Tiền ăn uống: 200.000 VNĐ

+ Tiền điện thoại: 35.000 VNĐ

+ Tiền giặt là: 20.000 VNĐ

+ Tiền dịch vụ khác: 100.000 VNĐ

Yêu cầu:

Dựa vào thông tin trên, anh (chị) hãy làm bảng kê tiền mặt nộp cho bộ phận kế toán khách sạn?

BẢNG KÊ TIỀN MẶT

TT	Ngày tháng	Số buồng	Nội dung thanh toán					Tổng cộng
			Tiền buồng	Tiền ăn uống	Điện thoại	Giặt là	Dịch vụ khác	
1	5/10/05	101	900.000	500.000	150.000	40.000	200.000	1.790.000
2	5/10/05	103	1.200.000	600.000	100.000	60.000	100.000	2.060.000
3	5/10/05	105	1.500.000	500.000	200.000	20.000	300.000	2.520.000
4	5/10/05	202	900.000	400.000	120.000	40.000	100.000	1.560.000
5	5/10/05	203	2.400.000	700.000	200.000	80.000	400.000	3.780.000
6	5/10/05	205	600.000	300.000	50.000	20.000	100.000	1.070.000
7	5/10/05	302	1.800.000	1.200.00	250.000	60.000	600.000	3.910.000
8	5/10/05	304	600.000	200.000	62.000	20.000	100.000	982.000
9	5/10/05	401	1.500.000	450.000	100.000	20.000	250.000	2.320.000
10	5/10/05	403	600.000	200.000	50.000	20.000	100.000	970.000
11	5/10/05	501	1.200.000	300.000	50.000	20.000	100.000	1.670.000
12	5/10/05	503	1.200.000	500.000	150.000	40.000	300.000	2.190.000
13	5/10/05	504	1.500.000	1.000.000	150.000	60.000	600.000	3.310.000
14	5/10/05	505	1.200.000	300.000	50.000	40.000	100.000	1.690.000
15	5/10/05	601	900.000	200.000	35.000	20.000	100.000	1.255.000
Tổng số tiền			18.000.000	7.350.000	1.717.000	560.000	3.450.000	31.077.000

Số tiền bằng chữ: (Ba mươi một triệu không trăm bảy mươi bảy nghìn đồng chẵn)

Ngày 05 tháng 10 năm 2005

Nhân viên kế toán

Nhân viên quỹ

Nhân viên lễ tân

II. THỰC HÀNH THANH TOÁN HÀNG NGÀY VỚI BỘ PHẬN KẾ TOÁN KHÁCH SẠN

1. Điều kiện thực hiện

1.1. Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.

1.2. Thiết bị dụng cụ: Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, máy tính cá nhân, mẫu biểu sổ sách...

1.3. Thời gian: 4 tiết.

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách...

2.2. Trình tự công việc

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Nội dung thanh toán	Phòng thực hành lễ tân, máy vi tính, máy tính cá nhân, mẫu biểu sổ sách.	Nội dung thanh toán theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
2	Bảng kê tiền mặt	Phòng thực hành lễ tân, máy vi tính, máy tính cá nhân, mẫu biểu sổ sách.	Lập bảng kê thanh toán tiền mặt theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

2.3. Hướng dẫn chi tiết thực hiện công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
Nội dung thanh toán	- Toàn bộ tổng số tiền buồng thu được trong ngày. - Toàn bộ số tiền thu từ các dịch vụ mà khách tiêu dùng trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn. - Toàn bộ số tiền thu từ các khoản phí phục vụ trong ngày - Toàn bộ hoá đơn, phiếu ký nợ của khách. - Bảng kê tiền mặt. - Bảng kê tiền séc. - Bảng kê các phương tiện thanh toán khác.
Bảng kê tiền mặt	- Hướng dẫn cách lập bảng kê tiền mặt nộp cho bộ phận kế toán khách sạn.

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Chưa biết cách lập các báo cáo hàng ngày nộp cho bộ phận kế toán khách sạn.	Chưa cẩn thận khi lập các báo cáo nộp cho bộ phận kế toán khách sạn.	Tìm hiểu kỹ các thông tin trước khi cập nhật các số liệu báo cáo hàng ngày.
2	Lập bảng kê tiền mặt chưa chính xác	Chưa cẩn thận khi lập bảng kê tiền mặt.	Tìm hiểu kỹ các thông tin trước khi cập nhật các số liệu vào bảng kê tiền mặt.

III. KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Kiểm tra đánh giá cho điểm học sinh về thực hành thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán khách sạn.

Bài 7

THỰC HÀNH BÀN GIAO CA

Mục tiêu

- *Về kiến thức:* Hiểu được kiến thức về thực hành bàn giao ca lễ tân.
- *Về kỹ năng:* Hình thành kỹ năng về thực hành bàn giao ca lễ tân theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
- *Về thái độ:* Rèn luyện tác phong nghề nghiệp và đức tính tỉ mỉ trong quá trình thực hành bàn giao ca lễ tân.

I. KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN VỀ THỰC HÀNH BÀN GIAO CA LỄ TÂN

1. Nội dung bàn giao

Sau khi kết thúc một ca làm việc nhân viên lễ tân ca trước phải bàn giao cho nhân viên lễ tân ca sau những nội dung sau:

- Ngày tháng và ca bàn giao.
- Công việc hoàn thành.
- Công việc đang làm dở dang.
- Công việc chưa làm.
- Những vấn đề tồn tại.
- Những kiến nghị.
- Người giao ca và nhận ca ký bàn giao và nhận bàn giao.

2. Những công việc cụ thể khi bàn giao ca

- Ngày tháng và ca bàn giao.
VD: Ca1 (Ngày 5 tháng 10 năm 2004).
- Nội dung bàn giao cụ thể:

- + Tổng số tiền ca trước bàn giao cho ca sau.
- + Sổ sách, các trang thiết bị của bộ phận lễ tân.
- + Tổng số buồng khách đang lưu trú.
- + Tổng số buồng trống của khách sạn.
- + Hoá đơn GTGT.
- + Ghi lại những việc đang làm dở...

VD: Khách buồng 402 yêu cầu đặt vé máy bay từ Hà nội đến thành phố Hồ Chí Minh vào sáng của ngày 6 tháng 10 năm 2004. Nhân viên lễ tân ca trước đã liên hệ nhưng chưa đặt được vé cho khách, đề nghị nhân viên ca sau liên hệ mua vé máy bay giúp khách.

- + Những việc chưa làm.

VD: Vào lúc 13h45' ngày 5 tháng 10 năm 2004 khách buồng số 201 yêu cầu thuê xe 4 chỗ đi Hải Phòng vào lúc 7h30' sáng ngày 6 tháng 10 năm 2004. Nhân viên ca trước chưa liên hệ thuê xe cho khách, đề nghị nhân viên ca sau liên hệ thuê xe cho khách.

- + Ghi lại cụ thể những khách vừa đến và vừa thanh toán trả buồng rồi khách sạn.
- + Ghi lại những yêu cầu đặc biệt của khách.
- + Cung cấp các thông tin về các phòng nà của khách.
- Người nhận ca và người giao ca ký.

II. THỰC HÀNH THANH TOÁN HÀNG NGÀY VỚI BỘ PHẬN KẾ TOÁN KHÁCH SẠN

1. Điều kiện thực hiện

- 1.1. Địa điểm thực hành:** Phòng thực hành lễ tân.
- 1.2. Thiết bị dụng cụ:** Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, sổ bàn giao ca.
- 1.3. Thời gian:** 4 tiết.

2. Trình tự thực hiện

2.1. Kiểm tra phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách

2.2. Trình tự công việc

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Nội dung bàn giao ca.	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, sổ giao ca.	Nội dung bàn giao ca lễ tân theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
2	Những công việc cụ thể khi bàn giao ca.	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, sổ giao ca.	Những công việc cụ thể khi bàn giao ca phải đúng chuyên môn nghiệp vụ.

2.3. Hướng dẫn chi tiết thực hiện công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
Nội dung bàn giao ca	- Ngày tháng và ca bàn giao. - Công việc hoàn thành. - Công việc đang làm dở dang. - Công việc chưa làm. - Những vấn đề tồn tại. - Những kiến nghị. - Người giao ca và nhận ca ký bàn giao và nhận bàn giao.
Những công việc cụ thể khi bàn giao ca.	- Ngày tháng và ca bàn giao. VD: Ca1 (Ngày 5 tháng 10 năm 2004) - Nội dung bàn giao cụ thể: + Tổng số tiền ca trước bàn giao cho ca sau. + Sổ sách, các trang thiết bị của bộ phận lễ tân. + Tổng số buồng khách đang lưu trú. + Tổng số buồng trống của khách sạn. + Hoá đơn GTGT. + Ghi lại những việc đang làm dở...

3. Các dạng sai hỏng và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Chưa làm đúng trình tự khi bàn giao ca lễ tân.	Chưa cẩn thận khi thực hành bàn giao ca lễ tân.	Nghiên cứu kỹ trình tự khi bàn giao ca lễ tân.

III. KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

Kiểm tra đánh giá cho điểm học sinh về thực hành bàn giao ca lễ tân.

Câu hỏi và bài tập

I. THỰC HÀNH NHẬN BIẾT THÔNG TIN VÀ CẬP NHẬT THÔNG TIN VÀO SỔ VÀ TỜ RỜI

1. Cho các thông tin sau

- Khách sạn A có 30 buồng cùng loại giá 550.000 VNĐ / buồng / ngày đêm (giá không bao gồm ăn sáng).

Anh Nguyễn Văn Hùng đặt buồng ngày 10/ 08/ 2005, đảm bảo bằng tiền mặt 2.000.000 VNĐ và đến ở P305 từ ngày 20 / 08 đến ngày 25 / 08, trả buồng lúc 12h. Trong thời gian lưu trú Anh Hùng có sử dụng các dịch vụ sau:

- Ăn 10 bữa 50.000 VNĐ / 1bữa vào: tối ngày 20, trưa và tối ngày 21, 22, 23, 24 và trưa ngày 25 / 08 / 2005.

- Giặt là 4 bộ quần áo 20.000 VNĐ / 1 bộ vào ngày 11, 12, 13, 14 / 06 / 2005

- Gọi điện thoại ngày 11 / 06 / 05: 100.000 VNĐ.

- Uống 1 ly Coctail 12 / 06 / 05: 80.000 VNĐ.

- Quần vợt ngày 12/ 06 / 05: 100.000 VNĐ.

- Hát karaoke tối ngày 14/ 06 / 05: 300.000 VNĐ.

Tất cả các dịch vụ trên Anh Hùng ký phiếu nợ.

Yêu cầu:

1- Dựa vào các thông tin trên, Anh (chị) lập hoá đơn dịch vụ cho Anh Hùng?

2- Dựa vào các thông tin trên, Anh (chị) lập hoá đơn thanh toán tổng hợp cho Anh Hùng?

3- Tính và lập hóa đơn GTGT cho Anh Hùng trong các trường hợp sau:

- a. Giá buồng và giá các dịch vụ trên chưa bao gồm thuế VAT?
- b. Giá buồng và giá các dịch vụ trên bao gồm thuế VAT?

2 - Cho các thông tin sau

- Khách sạn B có 80 buồng cùng loại giá: 400.000 VNĐ / 1 buồng / ngày đêm (giá không bao gồm ăn sáng)

- Đoàn khách của công ty du lịch Hạ Long - Địa chỉ: Thành phố Hạ Long - Quảng Ninh đặt 15 buồng dành cho 30 khách ngày 20/9/2005, đảm bảo bằng tiền mặt: 3.000.000 VNĐ và đã đến ở các buồng 501 đến buồng 510 từ ngày 1/10/2005 đến ngày 3/10 /2005, trả buồng lúc 12h.

- Trong thời gian lưu trú đoàn khách có sử dụng các dịch vụ sau:

Ăn 120 suất: 50.000VNĐ/suất vào tối ngày 1/10/2005, trưa và tối ngày 2/10/2005, trưa 3/10/2005.

Yêu cầu: Dựa các thông tin trên.

1- Lập hoá dịch vụ cho công du lịch Hạ Long?

2- Lập hoá đơn thanh toán tổng hợp cho công ty du lịch Hạ Long?

3- Tính và lập hóa đơn GTGT cho công ty du lịch Hạ Long trong các trường hợp sau:

- a. Giá buồng và giá các dịch vụ trên chưa bao gồm thuế VAT?
- b. Giá buồng và giá các dịch vụ trên bao gồm thuế VAT?

3- Cho các thông tin sau

- Khách sạn b có 30 buồng cùng loại giá 550.000 VNĐ / buồng / ngày đêm (giá không bao gồm ăn sáng).

Chị Nguyễn Thị Hải đặt buồng ngày 10/ 08/ 2005, đảm bảo bằng tiền mặt 2.000.000 VNĐ và đến ở P305 từ ngày 15 / 08/05 đến ngày 18 / 08, trả buồng lúc 12h. Trong thời gian lưu trú chị Hải có sử dụng các dịch vụ sau:

- Ăn 10 bữa 50.000 VNĐ / 1bữa vào: tối ngày 20, trưa và tối ngày 21, 22, 23, 24 và trưa ngày 25 / 08 / 2005.

- Giặt là 4 bộ quần áo 20.000 VNĐ / 1 bộ vào ngày 11, 12, 13, 14 / 06 / 2005.

- Gọi điện thoại ngày 11 / 06 / 05: 100.000 VNĐ.

- Uống 1 ly Coctail 12 / 06 / 05: 80.000 VNĐ.

- Quần vợt ngày 12/ 06 / 05: 100.000 VNĐ.

- Hát karaoke tối ngày 14/ 06 / 05: 300.000 VNĐ

Tất cả các dịch vụ trên Anh Hùng ký phiếu nợ.

Yêu cầu:

- 1- Dựa vào các thông tin trên, Anh (chị) lập hoá đơn dịch vụ cho chị Hải?
- 2- Dựa vào các thông tin trên, Anh (chị) lập hoá đơn thanh toán tổng hợp cho chị Hải?
- 3- Tính và lập hoá đơn GTGT cho chị Hải trong các trường hợp sau:
 - a. Giá buồng và giá các dịch vụ trên chưa bao gồm thuế VAT?
 - b. Giá buồng và giá các dịch vụ trên bao gồm thuế VAT?

4 - Cho các thông tin sau

- Khách sạn B có 80 buồng cùng loại giá: 2500.000 VNĐ / 1 buồng / ngày đêm (giá không bao gồm ăn sáng).

- Đoàn khách của công ty du lịch Thành phố Hồ Chí Minh - Địa chỉ: Quận 1 - TP-HCM đặt 30 buồng dành cho 60 khách ngày 01 /10/2005, đảm bảo bằng tiền mặt: 3.000.000 VNĐ và đã đến ở các buồng 301 đến buồng 310 từ ngày 10/10/2005 đến ngày 12/10 /2005, trả buồng lúc 12h.

- Trong thời gian lưu trú đoàn khách có sử dụng các dịch vụ sau:

Ăn 240 suất: 50.000VNĐ/suất vào tối ngày 10/10/2005, trưa và tối ngày 11/10/2005, trưa 12/10/2005.

Yêu cầu: Dựa các thông tin trên.

- 1- Lập hoá đơn dịch vụ cho công ty du lịch thành phố Hồ Chí Minh?
- 2- Lập hoá đơn thanh toán tổng hợp cho công ty du lịch thành phố Hồ Chí Minh?
- 3- Tính và lập hoá đơn GTGT cho công ty thành phố Hồ Chí Minh trong các trường hợp sau:
 - a. Giá buồng và giá các dịch vụ trên chưa bao gồm thuế VAT.? b. Giá buồng và giá các dịch vụ trên bao gồm thuế VAT?

II. THỰC HÀNH CÁC THAO TÁC PHỤC VỤ HÀNH LÝ CHO KHÁCH RỜI KHÁCH SẠN

- 1- Thực hành trình tự phục vụ hành lý cho khách lẻ rời khách sạn?
- 2- Thực hành trình tự phục vụ hành lý cho đoàn khách rời khách sạn?

III. THỰC HÀNH LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG CHO CÁC ĐỐI TƯỢNG KHÁCH

- 1- Thực hành làm thủ tục thanh toán toán trả buồng cho khách lẻ?
- 2- Thực hành làm thủ tục thanh toán trả buồng cho đoàn khách?

IV. XỬ LÝ MỘT SỐ TÌNH HUỐNG XẢY RA TRONG QUÁ TRÌNH THANH TOÁN TRẢ BUỒNG CHO KHÁCH

- 1- Tình huống 1:

Khách thanh toán cho lễ tân bằng séc du lịch đã có hai chữ ký trên mặt séc (lễ ra chỉ có 1 chữ ký còn chữ ký thứ 2 khách phải ký trước mặt nhân viên lễ tân)

Là nhân viên lễ tân, Anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

2- Tình huống 2:

Khách trả buồng rồi khách sạn, nhưng quên không trả lại chìa khoá buồng cho lễ tân.

Là nhân viên lễ tân, Anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

3- Tình huống 3:

Khách phàn nàn khách sạn tính sai hoá đơn cho khách. Mặc dù lễ tân đã giải thích là hoá đơn được tính đúng nhưng khách vẫn tỏ ra bất bình và nổi nóng.

Là nhân viên lễ tân, Anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào (nếu lúc đó tại quầy lễ tân đông khách)?

V. TỔNG KẾT BÁO CÁO HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN

1- Cho các thông tin sau. (Ngày 5 / 10 / 2005)

- Tổng số buồng của khách sạn A: 80 buồng
- Số buồng không sử dụng được: 2 buồng
- Số buồng có khách ở hiện tại: 65 buồng
- Số buồng có hai khách ở: 45 buồng
- Số buồng có một khách ở: 20 buồng
- Số khách hiện đang ở: 110 khách
- Doanh thu buồng: 38 00 USD

Yêu cầu:

1- Đánh giá kết quả hoạt động của bộ phận lễ tân? (Ngày 05 / 10 / 2005).

2- Phân tích doanh thu buồng? (Ngày 05 / 10 / 2005).

Cho biết:

- 20 buồng Loại 1 giá: 80 USD.
- 20 buồng Loại 2 giá: 60 USD.
- 40 buồng Loại 3 giá: 40 USD.

2- Cho các thông tin sau. (Ngày 08 / 10 / 2005).

- Tổng số buồng của khách sạn A: 120 buồng.
- Số buồng không sử dụng được: 2 buồng.
- Số buồng có khách ở hiện tại: 95 buồng.
- Số buồng có hai khách ở: 55 buồng.
- Số buồng có một khách ở: 40 buồng.
- Số khách hiện đang ở: 150 khách.
- Doanh thu buồng: 8600 USD.

Yêu cầu:

1- Đánh giá kết quả hoạt động của bộ phận lễ tân? (Ngày 05 / 10 / 2005).

2- Phân tích doanh thu buồng? (Ngày 05 / 10 / 2005).

Cho biết:

- 30 buồng Loại 1 giá: 100 USD.

- 40 buồng Loại 2 giá: 80 USD.

- 50 buồng Loại 3 giá: 60 USD.

3- Cho các thông tin sau.

Loại buồng	Số lượng buồng	Tổng số ngày buồng bán được		Giá buồng chuẩn		Giá buồng bán ra		Tỷ lệ đáp ứng	
		2003	2004	2003 USD	2004 USD	2003 USD	2004 USD	2003 %	2004 %
Suite	50	16.300	16925	120	130	115	125	98	95
Deluxe	70	19.250	20350	100	110	90	100	97	98
Standard	80	21.400	22265	80	90	75	85	95	95

1-Tính công suất sử dụng buồng của năm 2003 và năm 2004?

2-Tính tỷ lệ doanh thu thực tế so với doanh thu tiềm năng của năm 2003 và năm 2004?

Giả sử rằng năm 2003 và năm 2004 đều có 365 ngày.

3. Cho các thông tin sau.

Loại buồng	Số lượng buồng	Tổng số ngày buồng bán được		Giá buồng chuẩn		Giá buồng bán ra		Tỷ lệ đáp ứng	
		Quý 1	Quý 2	Quý 1 (USD)	Quý 2 (USD)	Quý 1 (USD)	Quý 2 (USD)	Quý 1 (%)	Quý 2 (%)
Suite	50	3800	3850	110	120	115	110	95	90
Deluxe	70	4750	4875	100	110	90	105	90	95
Standard	80	5650	6125	90	100	85	95	95	95

Yêu cầu:

1-Tính công suất sử dụng buồng của quý 1 và quý 2?

2-Tính tỷ lệ doanh thu thực tế so với doanh thu tiềm năng của quý 1 và quý 2?

Giả sử rằng quý 1 và quý 2 đều có 90 ngày.

5. Cho các thông tin sau.

Loại buồng	Số lượng buồng	Tổng số ngày buồng bán được		Giá buồng chuẩn		Giá buồng bán ra		Tỷ lệ đáp ứng	
		Tuần 1	Tuần 2	Tuần1 (USD)	Tuần2 (USD)	Tuần1 (USD)	Tuần2 (USD)	Tuần1 (%)	Tuần2 (%)
Suite	40	220	252	120	130	110	120	85	90
Deluxe	70	425	465	100	110	95	100	90	95
Standard	80	515	528	80	90	70	80	95	95

Yêu cầu:

1. Tính công suất sử dụng buồng của tuần 1 và tuần 2
 2. Tính tỷ lệ doanh thu thực tế so với doanh thu tiềm năng của tuần 1 và tuần 2.
- VI- Thực hành thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán khách sạn.

1- Cho các thông tin sau

Ngày 5 / 10 / 2005 khách sạn Thương mại du lịch có các buồng thanh toán như sau:

- *Buồng 101 lưu trú 2/10/2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*

- + Tiền buồng: 900.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 400.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 100.000 VNĐ
- + Tiền giặt là: 20.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 100.000 VNĐ

- *Buồng 103 lưu trú 1/10/2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*

- + Tiền buồng: 1.200.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 300.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 150.000 VNĐ
- + Tiền giặt là: 40.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 200.000 VNĐ

- *Buồng 105 lưu trú 29/09/2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*

- + Tiền buồng: 1.500.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 400.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 250.000 VNĐ
- + Tiền giặt là: 40.000 VNĐ

- + Tiền dịch vụ khác: 500.000 VNĐ
- *Buồng 202 lưu trú 2/10/2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*
- + Tiền huồng: 900.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 500.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 180.000 VNĐ
- + Tiền giặt là: 60.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 200.000 VNĐ
- *Buồng 203 lưu trú 27/09/2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*
- + Tiền buồng: 2.400.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 600.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 100.000 VNĐ
- + Tiền giặt là: 40.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 200.000 VNĐ
- *Buồng 205 lưu trú 3/10/2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*
- + Tiền buồng: 600.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 400.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 100.000 VNĐ
- + Tiền giặt là: 40.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 100.000 VNĐ
- *Buồng 302 lưu trú 29/09/2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*
- + Tiền buồng: 1.800.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 1.500.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 300.000 VNĐ
- + Tiền giặt là: 60.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 400.000 VNĐ
- *Buồng 304 lưu trú 3/10/2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*
- + Tiền buồng: 600.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 300.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 100.000 VNĐ
- + Tiền giặt là: 40.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 300.000 VNĐ
- *Buồng 401 lưu trú 30/09/ 2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*
- + Tiền buồng: 1.500.000 VNĐ

- + Tiền ăn uống: 600.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 225.000 VNĐ
- + Tiền giặt là: 40.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 300.000 VNĐ
- *Buồng 403 lưu trú 3/10/2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*
- + Tiền buồng: 600.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 100.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 100.000 VNĐ
- + Tiền giặt là: 20.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 100.000 VNĐ
- *Buồng 501 lưu trú 1/10/2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*
- + Tiền buồng: 1.200.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 400.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 50.000 VNĐ
- + Tiền giặt là: 40.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 100.000 VNĐ
- *Buồng 503 lưu trú 1/05/ 2005 đến 5/10/2005 thanh toán:*
- + Tiền buồng: 1.200.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 300.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 100.000 VNĐ
- + Tiền giặt là: 20.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 300.000 VNĐ
- *Buồng 504 thanh toán:*
- + Tiền buồng: 1.500.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 1.200.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 100.000 VNĐ
- + Tiền giặt là: 40.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 500.000 VNĐ
- *Buồng 505 lưu trú từ ngày 1/10/2005 đến ngày 5/10/2005 thanh toán:*
- + Tiền buồng: 1.200.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 200.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 50.000 VNĐ

- + Tiền giặt là: 40.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 200.000 VNĐ
- *Buồng 602 lưu trú 2/10/2005 đến ngày 5/10/2005*
- + Tiền buồng: 900.000 VNĐ
- + Tiền ăn uống: 350.000 VNĐ
- + Tiền điện thoại: 80.000 VNĐ
- + Tiền giặt là: 20.000 VNĐ
- + Tiền dịch vụ khác: 100.000 VNĐ

Yêu cầu:

Dựa vào thông tin trên, anh (chị) hãy làm bảng kê tiền mặt nộp cho bộ phận kế toán khách sạn?

Chương 7

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG PHẦN MỀM QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

I. GIỚI THIỆU CHUNG

1. Giới thiệu phần mềm

- Khách sạn của đang kinh doanh phát đạt. Chúng ta luôn mong muốn duy trì sự phát triển đó cũng như mở rộng hoạt động kinh doanh? Xuất phát từ yêu cầu thực tế chúng ta phải thuê thêm nhân viên để quản lý khách sạn. Nhưng còn điều gì đó khiến chúng ta không hài lòng về công việc quản lý? Nó làm chúng ta mất rất nhiều thời giờ và chi phí? Nhân viên của chúng ta phải ghi chép sổ sách rất nhiều, và đôi khi lại nhầm lẫn?

- Sự chậm trễ trong quá trình liên lạc giữa các bộ phận nghiệp vụ trong khách sạn cùng với việc tra cứu thông tin chậm trễ hoặc không chính xác có thể làm uy tín của bạn sút, một điều mà chúng ta không bao giờ mong đợi... Bất kỳ một sai sót nào dù nhỏ trong khâu quản lý cũng như giữa các bộ phận khác đều có thể khiến khách thuê buồng không hài lòng và kết quả là chúng ta đã tự đánh mất khách hàng của mình.

- Hàng hoá dịch vụ đôi khi bị thất thoát? bạn luôn bận rộn trong công việc và càng không có nhiều thời gian bạn lại muốn biết ngay lập tức tình hình kinh doanh lúc chúng ta cần, nhưng thường thì phải đợi đến cuối tuần hoặc cuối tháng nhân viên của bạn mới hoàn tất các báo cáo? Làm sao đây? Bạn có ý định tin học hoá công việc quản lý khách sạn của mình?

2. Sơ đồ chức năng chính của hệ thống quản lý khách sạn (MainMenu)

Menu chính của chương trình tập hợp các chức năng của chương trình cho phép có thể dễ dàng chuyển đổi giữa các chức năng này, mỗi nút trên menu chính tương ứng với một hoặc 1 số chức năng kết hợp.



Mô tả các nút chức năng:

- **Front Desk (Tiền sảnh)**

+ *Front Desk(Tiền sảnh)*: Chức năng này cho phép quan sát thông tin về trạng thái toàn bộ các buồng trong khách sạn, tại đây bạn cũng có thể thực hiện các thao tác về check in, đặt buồng (reservation) hoặc thêm các sự kiện khác liên quan đến buồng.

+ *Check In(Xếp phòng)*: Chức năng xếp buồng (Check In), tại đây bạn cũng có thể xem các thông tin liên quan hoá đơn.

- **Accounting(Thanh toán)** Chức năng thanh toán (accouting) cho phép sửa chữa thông số các hoá đơn tự động, thêm thông tin các hoá đơn cũng như xem lại thông tin về các hoá đơn đó.

- **Rooms**

+ *Rooms*: Chức năng này cho phép quản lý thêm, sửa, xoá thông tin các buồng của khách sạn.

+ *Room Types*: Chức năng này cho phép quản lý thêm, sửa, xoá thông tin về loại buồng trong khách sạn.

- **Inventory**

+ *Inventory / Categories*: Chức năng này cho phép xây dựng bản kê phân loại các loại tài sản trong khách sạn và danh sách các tài sản theo cấu trúc cây.

+ *Inventory Ledger*: Chức năng này cho phép quản lý các tài sản không theo phân loại.

- **Guest**: Chức năng quản lý thêm, sửa, xoá, tìm kiếm thông tin khách hàng

- **Messages**: Chức năng quản lý thông tin về tin nhắn, của nhân viên đối với khách hàng cũng như tin nhắn giữa các nhân viên với nhau.

- **Employees**: Chức năng quản lý thêm, sửa, xoá thông tin về nhân viên trong khách sạn.

- **Settings**: Chức năng quản lý thông tin các tham số chung về chương trình quản lý khách sạn.

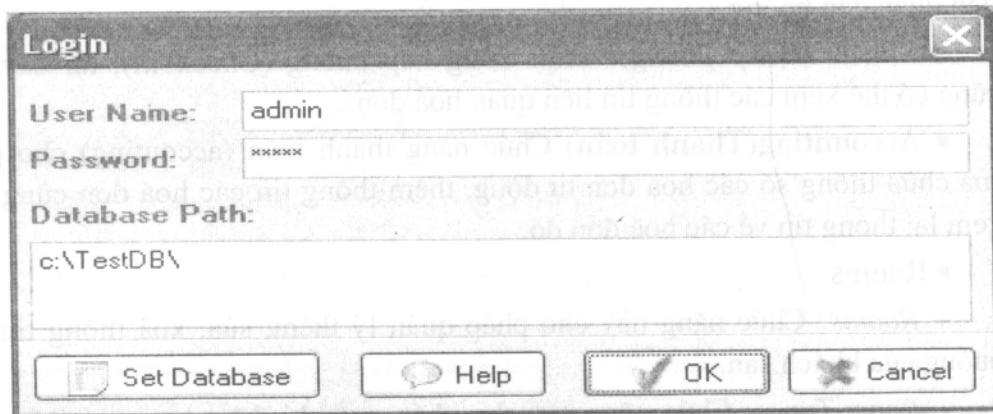
- **Reports**: Chức năng quản lý thông tin báo cáo.

- **Refresh**: Chức năng cập nhập lại thông tin.

II. CÁC CHỨC NĂNG CỦA CHÍNH CHƯƠNG TRÌNH

Khi chạy chương trình cửa sổ Login xuất hiện yêu cầu bạn nhập vào Username và Password, sau đó ấn “OK” để đăng nhập. Username và Password này được quản lý bởi chức năng Employee. Khi lần đầu tiên đăng nhập bạn chọn Username=”admin” và Password=”admin”, để thay đổi password mặc định này bạn chọn phần System Setting ở phần sau.

2. Chức năng đặt buồng(Reservation)



The image shows a 'Login' dialog box with the following fields and buttons:

- User Name:** admin
- Password:** masked with asterisks (xxxxxx)
- Database Path:** c:\TestDB\
- Buttons:** Set Database, Help, OK, Cancel

Chức năng này cho phép bạn quản lý thông tin về đặt buồng (reservation) /xếp buồng (check in).

Tại phần phía trên cửa sổ hiển thị thông tin lựa chọn liên quan đến đặt buồng cho phép lựa chọn hiển thị thông tin. Để hiển thị thông tin liên quan đến đặt buồng lựa chọn Reservation.

Display: ☒ Single ☒ Group | ☒ Reservation ☒ Check In | ☒ Opened ☐ Expired ☐ Closed

Ở phần dưới của cửa sổ hiển thị các thông tin:

Reservation Details - Hiển thị thông tin về khách và thông tin đặt buồng đã lựa chọn..

- **User Defined Fields:** Thông tin người sử dụng của thông tin đặt buồng đã lựa chọn.
- **Remarks:** Hiển thị các ghi chú của thông tin đặt buồng đã lựa chọn.
- **Bills:** Hiển thị hoá đơn chi tiết của thông tin đặt buồng đã lựa chọn.

+ **New Billdetail** để cập nhập thông tin hoá đơn chi tiết cho thông tin đặt buồng đã lựa chọn, bấm vào nút **"New Billdetail"**. Khi form thông tin cập nhập xuất hiện bạn đưa vào thông tin Unit Price, Quantity và mô tả về số lượng sau đó ấn nút **"OK"** để cập nhập.

+ **Edit Selected** để sửa lại các thông tin hoá đơn, lựa chọn thông tin hoá đơn cần sửa và nhấn vào nút **"Edit Selected"** khi form thông tin cập nhập xuất hiện sửa lại các thông tin và nhấn **"OK"** để cập nhập.

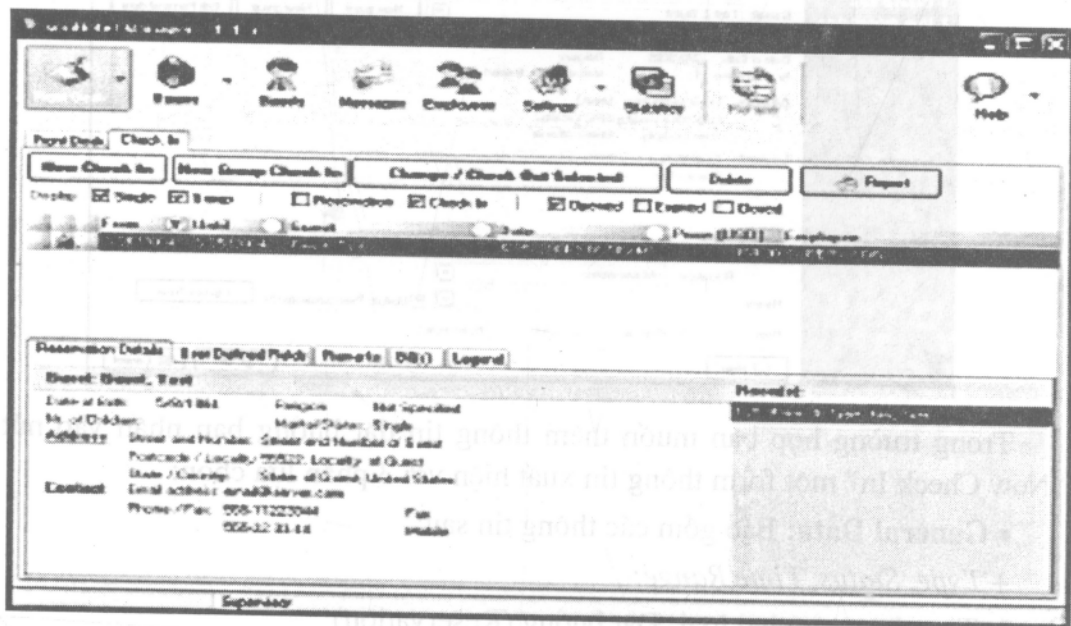
+ **Delete Selected**: Để xoá thông tin hoá đơn lựa chọn thông tin hoá đơn cần xoá rồi ấn nút **"Delete Selected"**, chương trình sẽ xuất hiện thông báo yêu cầu xác nhận việc xoá này; nếu đồng ý ấn **"Yes"**, nếu không muốn xoá bạn ấn nút **"No"**.

+ **Print Bill**: Hiển thị thông tin hoá đơn lựa chọn.

+ **Bill List (Rooms)**: Hiển thị thông tin hoá đơn của tất cả các buồng.

+ **Bill List**: Hiển thị thông tin hoá đơn tại đây có thể lựa chọn khoảng thời gian xem hoá đơn tại phần cuối và có thể xem tổng số tiền của hoá đơn.

• **Legend**: Các kí hiệu chú thích thêm thông tin của thông tin đặt buồng đã lựa chọn.



Reservation Details | **Reservation Details** | **Legend**

Reservation ID	Guest Name	Room Number	Status
101	Mr. John Doe	101	Confirmed

Reservation Details

Reservation ID: 101 | Guest Name: Mr. John Doe | Room Number: 101 | Status: Confirmed

Legend

Reservation Type	Icon
Single	[Icon]
Double	[Icon]
Triple	[Icon]
Quadruple	[Icon]
Family	[Icon]
Group	[Icon]
Corporate	[Icon]
Government	[Icon]
Other	[Icon]

Để cập nhập thêm thông tin về đặt buồng /check in nhấn nút "New Check In", form thông tin đặt buồng xuất hiện, nhập vào các thông tin cần thiết, sau đó ấn nút "OK" để cập nhập thông tin.

Để cập nhập thêm thông tin về đặt buồng theo nhóm(group reservation) /xếp buồng (check in), nhấn nút "New Group Check In", form thông tin đặt buồng theo nhóm/check in xuất hiện, nhập vào các thông tin cần thiết, sau đó ấn nút "OK" để cập nhập thông tin.

Để sửa thông tin về đặt buồng /check in lựa chọn thông tin cần sửa sau đó nhấn nút "Change / Check Out Selected", để check out cho khách lựa chọn chuyển sang phân status sang "Close".

Để xóa thông tin về đặt buồng /check in lựa chọn thông tin cần xóa và nhấn nút "Delete"

2.1. Thêm thông tin đặt phòng (New Reservation) cho khách.

Trong trường hợp bạn muốn thêm thông tin đặt buồng bạn nhấn vào nút "New Check In" một form thông tin xuất hiện với 3 phần lựa chọn:

- **General Data:** Bao gồm các thông tin sau:

- + *Type, Status, Time Range:*

1. Type bao gồm hai loại: Đặt buồng (Reservation)

2. Status gồm hai loại: Active or Closed.

3. The time range: Xác định khoảng thời đặt buồng cho khách. Khi cập nhập nếu không biết khoảng thời gian khách sử dụng buồng bạn có thể đưa vào thông tin thời gian bắt đầu, thời gian kết thúc bạn có thể không cần cập nhập.

+ **Billing Information:** Mỗi thông tin đặt buồng sẽ có một hoá đơn tương ứng như giá buồng, giá điện thoại Nếu lựa chọn "**Generate / Change bill detail**" Được lựa chọn, thông tin hoá đơn sẽ áp dụng cho thông tin đặt buồng hiện tại, tại đây giá buồng của khách sạn sẽ được tự động cập nhập, các thông tin giá cước điện thoại, phí dịch vụ tại buồng bạn phải cập nhập bằng tay.

+ **Guest:** Tại đây bạn đưa vào thông tin khách hàng đặt buồng cho buồng được lựa chọn. Nếu khách đã có trong cơ sở dữ liệu, bạn có thể lựa chọn từ danh sách, nếu khách không có trong cơ sở dữ liệu bạn có thể thêm thông tin khách bằng cách ấn nút "New GuestError! Bookmark not defined.". Nếu bạn muốn sửa thông tin khách bạn cũng có thể lựa chọn nút "**Edit Personal Data**", form thông tin khách hàng xuất hiện bạn đưa vào thông tin cần thiết rồi ấn "**OK**" để lưu thông tin hoặc ấn nút "**Cancel**" nếu không lưu các thông tin này.

+ **Room:** Bạn lựa chọn buồng cho thông tin đặt buồng. Bạn có thể lựa chọn buồng từ danh sách buồng. Nếu lựa chọn "**Update Price automatically**" được chọn, mỗi khi bạn chọn một buồng thông tin giá buồng sẽ được cập nhập tương ứng với mỗi buồng lựa chọn, bạn cũng có thể cập nhập các thông tin này bằng tay bằng cách ấn vào nút "**Update Price**". Nếu buồng này đã được sử dụng trong thời lựa chọn một thông báo sẽ xuất hiện thông báo cho bạn thông tin khách đã sử dụng phòng này.

• **User Defined Fields:** Tại đây bạn có thể đưa vào thông tin của người sử dụng

• **Description:** Bạn đưa thêm về các thông tin mô tả. Sau khi cập nhập thông tin bạn ấn nút "**OK**" để lưu thông tin.

2.2. Sửa thông tin đặt buồng (Edit Reservation) cho khách

The screenshot shows a software interface for editing a reservation. It features a sidebar with three tabs: 'General Data', 'From defined slide', and 'Remarks'. The main area contains several sections of input fields and checkboxes. The 'General Data' section includes 'Type' (set to 'Reservation'), 'Status' (set to 'Active'), 'Time Range' (From: 2/15/2005, To: 2/11/2005), 'Billing date' (2/11/2005), 'Bill number' (11114), 'Price type' (USD), and 'Rate' (15.00). There are also checkboxes for 'Generate/change bill detail', 'All Guests', 'Individual', 'Group', 'New guest', 'New group', and 'Edit Personal data'. The 'From defined slide' section includes 'Contact Person', 'Date of Birth', 'Nationality', 'Address', and 'Contact'. The 'Remarks' section includes checkboxes for 'Free', 'Reserved', and 'Occupied', and a button for 'Update Price automatically'. The form also has a 'Help' button and a 'Cancel' button.

Trong trường hợp bạn muốn sửa thông tin đặt buồng bạn lựa chọn thông tin cần sửa và nhấn vào nút “Change/CheckOut Selected” một form thông tin xuất hiện với 3 phần lựa chọn:

1. *General Data* - Bao gồm các thông tin sau:

+ *Type, Status, Time Range* -

1. Type bao gồm hai loại: Đặt buồng (Reservation)

2. Status gồm hai loại: Active or Closed.

3. The time range: Xác định khoảng thời đặt buồng cho khách. Khi cập nhập nếu không biết khoảng thời gian khách sử dụng buồng bạn có thể đưa vào thông tin thời gian bắt đầu, thời gian kết thúc bạn có thể không cần cập nhập.

+ *Billing Information*: Mỗi thông tin đặt buồng sẽ có một hoá đơn tương ứng như giá buồng, giá điện thoại Nếu lựa chọn “**Generate / Change bill detail**” được lựa chọn, thông tin hoá đơn sẽ áp dụng cho thông tin đặt phòng hiện tại, tại đây giá buồng của khách sạn sẽ được tự động cập nhập, các thông tin giá cước điện thoại, phí dịch vụ tại buồng bạn phải cập nhập bằng tay.

+ *Guest*: Tại đây bạn đưa vào thông tin khách hàng đặt buồng cho buồng được lựa chọn. Nếu khách đã có trong cơ sở dữ liệu bạn có thể lựa chọn từ danh sách, nếu khách không có trong cơ sở dữ liệu bạn có thể thêm thông tin khách bằng cách ấn nút “New Guest”. Bookmark not defined.”. Nếu bạn muốn

sửa thông tin khách bạn cũng có thể lựa chọn nút **“Edit Personal Data”**, form thông tin khách hàng xuất hiện bạn đưa vào thông tin cần thiết rồi ấn **“OK”** để lưu thông tin hoặc ấn nút **“Cancel”** nếu không lưu các thông tin này.

+ **Room**: Bạn lựa chọn buồng cho thông tin đặt buồng. Bạn có thể lựa chọn buồng từ danh sách buồng. Nếu lựa chọn **“Update Price automatically”** được chọn, mỗi khi bạn chọn một buồng thông tin giá buồng sẽ được cập nhập tương ứng với mỗi buồng lựa chọn, bạn cũng có thể cập nhập các thông tin này bằng tay bằng cách ấn vào nút **“Update Price”**. Nếu buồng này đã được sử dụng trong thời lựa chọn một thông báo sẽ xuất hiện thông báo cho bạn thông tin khách đã sử dụng buồng này.

2. **User Defined Fields**: Tại đây bạn có thể đưa vào thông tin của người sử dụng
3. **Description**: Bạn đưa thêm về các thông tin mô tả. Sau khi cập nhập thông tin bạn ấn nút **“OK”** để lưu thông tin.

2.3. Xóa thông tin đặt buồng

Trong trường hợp bạn muốn xóa thông tin đặt buồng, bạn lựa chọn thông tin cần xóa rồi ấn nút **“Delete”**

2.4. Thêm/Sửa đặt buồng (New / Edit Group Reservation) cho đoàn khách

Tại đây bạn có thể cập nhập sửa thông tin đặt buồng cho một đoàn khách. Trong trường hợp bạn muốn Thêm/sửa thông tin đặt buồng, form thông tin xuất hiện với 3 phần lựa chọn:

1. *General Data*: Bao gồm các thông tin sau:

+ *Type, Status, Time Range*:

- **Type** bao gồm hai loại: **Reservation**
- **Status** gồm hai loại: **Active or Closed**
- **The time range**: Xác định khoảng thời đặt phòng cho khách. Khi cập nhập nếu không biết khoảng thời gian khách sử dụng buồng bạn có thể đưa vào thông tin thời gian bắt đầu, thời gian kết thúc bạn có thể không cần cập nhập.

+ *Billing Information*: Mỗi thông tin đặt buồng sẽ có một hoá đơn tương ứng như giá buồng, giá điện thoại Nếu lựa chọn "**Generate / Change bill detail**" được lựa chọn, thông tin hoá đơn sẽ áp dụng cho thông tin đặt buồng hiện tại, tại đây giá buồng của khách sạn sẽ được tự động cập nhập, các thông tin giá cước điện thoại, phí dịch vụ tại buồng bạn phải cập nhập bằng tay.

+ *Guest*: Tại đây bạn đưa vào thông tin khách hàng đặt buồng cho buồng được lựa chọn. Nếu khách đã có trong cơ sở dữ liệu bạn có thể lựa chọn từ danh sách, nếu khách không có trong cơ sở dữ liệu bạn có thể thêm thông tin khách bằng cách ấn nút "**New Guest Error! Bookmark not defined.**". Nếu bạn muốn sửa thông tin khách bạn cũng có thể lựa chọn nút "**Edit Personal Data**", form thông tin khách hàng xuất hiện bạn đưa vào thông tin cần thiết rồi ấn "**OK**" để lưu thông tin hoặc ấn nút "**Cancel**" nếu không lưu các thông tin này.

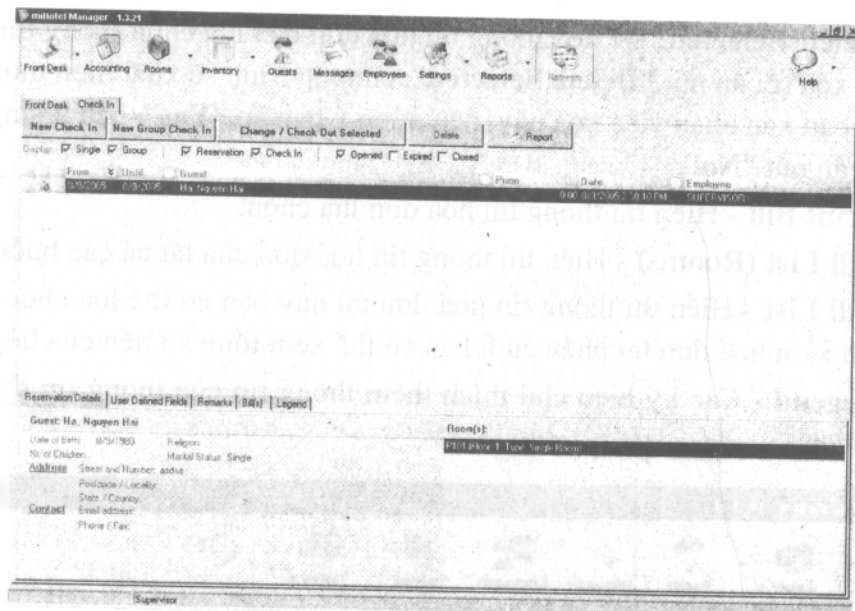
+ *Room*: Bạn có thể cập nhập danh buồng từ list bằng cách ấn nút "**New Room**". Để loại bỏ các buồng từ danh sách bạn lựa chọn buồng từ danh sách sau đó ấn nút "**Delete Room**". Nếu lựa chọn "**Update Price automatically**" được chọn, mỗi khi bạn chọn buồng, giá của buồng sẽ được cập nhập theo giá của buồng được lựa chọn, bạn cũng có thể cập nhập các thông tin này bằng tay bằng cách ấn vào nút "**Update Price**". Nếu buồng này đã được sử dụng trong thời gian lựa chọn một thông báo sẽ xuất hiện thông báo cho bạn thông tin khách đã sử dụng buồng này.

2. *User Defined Fields* - Tại đây bạn có thể đưa vào thông tin của người sử dụng.

3. *Description*: Bạn đưa thêm về các thông tin mô tả.

3. Chức năng xếp buồng(CheckIn)

Chức năng này cho phép bạn quản lí thông tin về xếp buồng (CheckIn)



Tại phần phía trên của cửa sổ hiển thị thông tin lựa chọn liên quan đến đặt buồng cho phép bạn lựa chọn lọc hiển thị thông tin. Để chỉ hiển thị thông tin xếp buồng bạn lựa chọn vào CheckIn.

Display: ☒ Single ☒ Group ☒ Reservation ☒ Check In ☒ Opened ☐ Expired ☐ Closed

Ở phần dưới của cửa sổ hiển thị các thông tin:

- **Reservation Details** - Hiển thị thông tin về khách và buồng của thông tin đặt buồng đã lựa chọn..

- **User Defined Fields** - Thông tin người sử dụng của thông tin xếp buồng đã lựa chọn.

- **Remarks** - Hiển thị các ghi chú của thông tin xếp buồng đã lựa chọn.

- **Bills** - Hiển thị hoá đơn chi tiết của thông tin xếp buồng đã lựa chọn.

+ **New Billdetail** Để cập nhập thông tin hoá đơn chi tiết cho thông tin xếp buồng đã lựa chọn, bạn bấm vào nút “**New Billdetail**”. Khi form thông tin cập nhập xuất hiện bạn đưa vào thông tin Unit Price, Quantity và mô tả về số lượng sau đó ấn nút “**OK**” để cập nhập.

+ **Edit Selected** Để sửa lại các thông tin hoá đơn bạn lựa chọn thông tin hoá đơn cần sửa và nhấn vào nút “**Edit Selected**” khi form thông tin cập nhập xuất hiện bạn sửa lại các thông tin và nhấn “**OK**” để cập nhập.

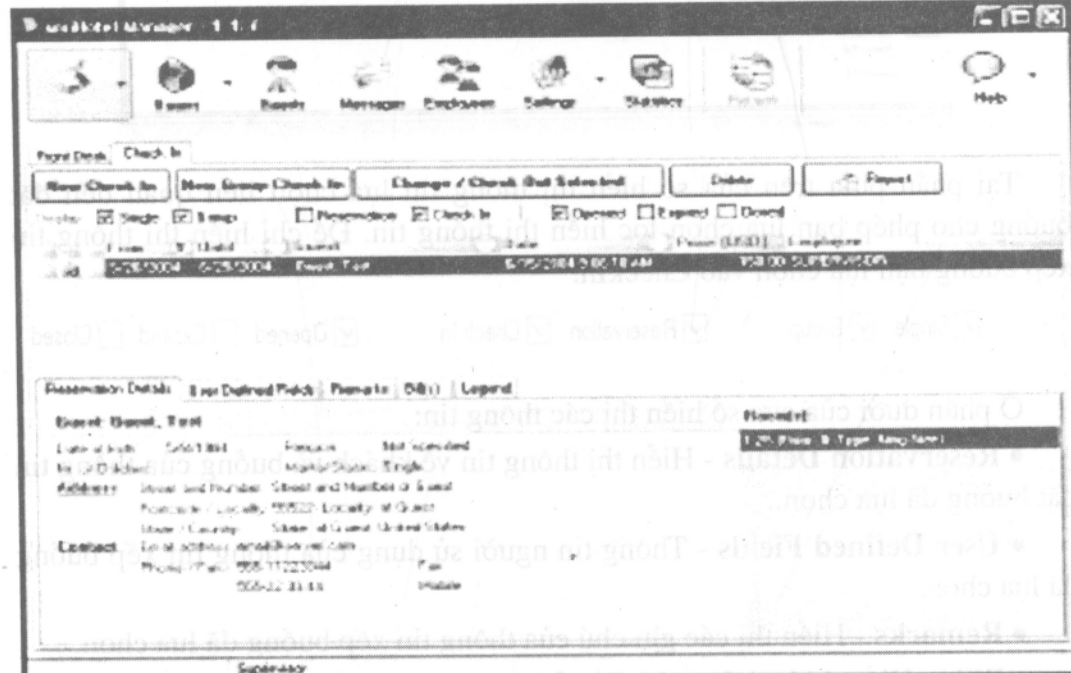
xoá bạn ấn nút "No".

+ **Print Bill** - Hiện thị thông tin hoá đơn lựa chọn.

+ **Bill List (Rooms)** - Hiện thị thông tin hoá đơn của tất cả các buồng.

+ **Bill List** - Hiện thị thông tin hoá đơn tại đây bạn có thể lựa chọn khoảng

● **Legend** - Các ký hiệu chú thích thêm thông tin của thông tin đặt buông



Để cập nhận thêm thông tin về xếp hạng bạn nhấn nút **"New Check In"**

Để sửa thông tin về xếp buồng bạn lựa chọn thông tin cần sửa sau đó nhấn nút **"Change / Check Out Selected"**, để check out cho khách bạn lựa chuyển phần status sang **"Close"**.

Để xóa thông tin về xếp buồng bạn lựa chọn thông tin cần xóa và nhấn nút **"Delete"**

3.1. Thêm thông tin xếp buồng (New CheckIn) cho khách

Trong trường hợp bạn muốn thêm thông tin xếp buồng bạn nhấn vào nút **"New Check In"** một form thông tin xuất hiện với 3 phần lựa chọn:

1. General Data - Bao gồm các thông tin sau:

+ *Type, Status, Time Range* -

1. Type bao gồm hai loại: xếp buồng (CheckIn)

2. Status gồm hai loại: Active or Closed.

3. The time range: xác định khoảng thời xếp buồng cho khách. Khi cập nhập nếu không biết khoảng thời gian khách sử dụng buồng bạn có thể đưa vào thông tin thời gian bắt đầu, thời gian kết thúc bạn có thể không cần cập nhập.

+ **Billing Information:** mỗi thông tin xếp buồng sẽ có một hoá đơn tương ứng như giá buồng, giá điện thoại Nếu lựa chọn "**Generate / Change bill detail**" được lựa chọn, thông tin hoá đơn sẽ áp dụng cho thông tin xếp buồng hiện tại, tại đây giá buồng của khách sạn sẽ được tự động cập nhập, các thông tin giá cước điện thoại, phí dịch vụ tại buồng bạn phải cập nhập bằng tay.

+ **Guest:** Tại đây bạn đưa vào thông tin khách hàng xếp buồng cho buồng được lựa chọn. Nếu khách đã có trong cơ sở dữ liệu bạn có thể lựa chọn từ danh sách, nếu khách không có trong cơ sở dữ liệu bạn có thể thêm thông tin khách bằng cách ấn nút "**New Guest**! Bookmark not defined.". Nếu bạn muốn sửa thông tin khách bạn cũng có thể lựa chọn nút "**Edit Personal Data**", form thông tin khách hàng xuất hiện bạn đưa vào thông tin cần thiết rồi ấn "**OK**" để lưu thông tin hoặc ấn nút "**Cancel**" nếu không lưu các thông tin này.

+ **Room:** Bạn lựa chọn buồng cho thông tin xếp phòng. Bạn có thể lựa chọn phòng từ danh sách buồng. Nếu lựa chọn "**Update Price automatically**" được chọn, mỗi khi bạn chọn một buồng thông tin giá buồng sẽ được cập nhập tương ứng với mỗi phòng lựa chọn, bạn cũng có thể cập nhập các thông tin này bằng tay bằng cách ấn vào nút "**Update Price**". Nếu buồng này đã được sử dụng trong thời lựa chọn một thông báo sẽ xuất hiện thông báo cho bạn thông tin khách đã sử dụng phòng này.

2. User Defined Fields: Tại đây bạn có thể đưa vào thông tin của người sử dụng

3. Description: Bạn đưa thêm về các thông tin mô tả.

Sau khi cập nhập thông tin bạn ấn nút "**OK**" để lưu thông tin.

3.2. Sửa thông tin xếp phòng (Edit CheckIn) cho khách

Trong trường hợp bạn muốn sửa thông tin xếp buồng bạn lựa chọn thông tin cần sửa và nhấn vào nút "**Change/CheckOut Selected**" một form thông tin xuất hiện với 3 phần lựa chọn:

Reservation / Check In

Type: ☒ Reservation ☐ Check In Status: ☒ Active ☐ Closed

From: 2/15/2005 To: []

☐ Generate / Change bill detail Billing Date: 2/17/2005 Bill number: 11114

Price (net/room): 450 Tax: 15.00 Price (brutto): 465

Ethnic: ☒ All Guests ☐ Individuals ☐ Groups

☒ on Guests ☒ Roomed ☒ Checked In

Guest: Test 2. Guest [] New guest New group Edit Personal data

Date of Birth: 2/15/2005 Region: Main Street Married

Address: Street and Number: Street 2
 Province / Locality: ZIP Locality
 State / Country: State: Address

Contact: E-mail address:
 Phone / Fax:

Ethnic: ☒ Free ☐ Reserved ☐ Occupied

Room type: All room types []

Name: [] ☒ Update Price automatically Update Price

Room: Room price: USD Room type:

[] Help [] OK [] Cancel

1. General Data:- Bao gồm các thông tin sau:

+ Type, Status, Time Range -

1. Type bao gồm hai loại: xếp buồng (CheckIn)

2. Status gồm hai loại: Active or Closed.

3. The time range: xác định khoảng thời xếp phòng cho khách. Khi cập nhập khi không biết khoảng thời gian khách sử dụng buồng bạn có thể đưa vào thông tin thời gian bắt đầu, thời gian kết thúc bạn có thể không cần cập nhập.

+ Billing Information: Mỗi thông tin xếp buồng sẽ có một hoá đơn tương ứng như giá buồng, giá điện thoại Nếu lựa chọn "**Generate / Change bill detail**" được lựa chọn, thông tin hoá đơn sẽ áp dụng cho thông tin xếp buồng hiện tại, tại đây giá buồng của khách sạn sẽ được tự động cập nhập, các thông tin giá cước điện thoại, phí dịch vụ tại buồng bạn phải cập nhập bằng tay.

+ Guest - Tại đây bạn đưa vào thông tin khách hàng xếp buồng cho buồng được lựa chọn. Nếu khách đã có trong cơ sở dữ liệu bạn có thể lựa chọn từ danh sách, nếu khách không có trong cơ sở dữ liệu bạn có thể thêm thông tin khách bằng cách ấn nút "New GuestError! Bookmark not defined.". Nếu bạn muốn

sửa thông tin khách bạn cũng có thể lựa chọn nút **“Edit Personal Data”**, form thông tin khách hàng xuất hiện bạn đưa vào thông tin cần thiết rồi ấn **“OK”** để lưu thông tin hoặc ấn nút **“Cancel”** nếu không lưu các thông tin này.

+ **Room**: Bạn lựa chọn buồng cho thông tin xếp buồng. Bạn có thể lựa chọn buồng từ danh sách buồng. Nếu lựa chọn **“Update Price automatically”** được chọn, mỗi khi bạn chọn một phòng thông tin giá phòng sẽ được cập nhập tương ứng với mỗi buồng lựa chọn, bạn cũng có thể cập nhập các thông tin này bằng tay bằng cách ấn vào nút **“Update Price”**. Nếu buồng này đã được sử dụng trong thời gian lựa chọn một thông báo sẽ xuất hiện thông báo cho bạn thông tin khách đã sử dụng buồng này.

2. **User Defined Fields**: Tại đây bạn có thể đưa vào thông tin của người sử dụng

3. **Description**: Bạn đưa thêm về các thông tin mô tả.

Sau khi cập nhập thông tin bạn ấn nút **“OK”** để lưu thông tin.

3.3. Xóa thông tin xếp phòng

Trong trường hợp bạn muốn xóa thông tin xếp buồng, bạn lựa chọn thông tin cần xóa rồi ấn nút **“Delete”**

3.4. Thêm/Sửa xếp buồng (New / Edit Group CheckIn) cho đoàn khách

GROUP Reservation / Check In

Type: ☐ Reservation ☐ Check in ☐ Status ☐ Go ☐ Active ☐ Go ☐ Closed

From: 2/11/2005 Until: 2/11/2005 Billing Note: 2/11/2005 Bill number: 11114

Price (Hotel): USD Tax: 18.00 % Price (Hotel): USD

Room: ☐ All Guests ☐ Individuals ☐ Groups

☒ All Guests ☐ Reserved ☐ Checked in

Guest:

Description: Date of Entry Religion No. of Children Marital Status

Address: Street and Number Postcode / locality State / Country

Contact: Email address Phone / Fax

Room: Room Price (Hotel) (USD) Price Room type

Tại đây bạn có thể cập nhập sửa thông tin đặtbuồng cho một đoàn khách. Trong trường hợp bạn muốn Thêm/sửa thông tin đặt buồng, form thông tin xuất hiện với 3 phần lựa chọn:

1. *General Data*: Bao gồm các thông tin sau:

+ *Type, Status, Time Range*

- **Type** bao gồm hai loại: **Reservation**

- **Status** gồm hai loại: **Active or Closed**

- **The time range**: xác định khoảng thời gian đặt buồng cho khách. Khi cập nhập khi không biết khoảng thời gian khách sử dụng buồng bạn có thể đưa vào thông tin thời gian bắt đầu, thời gian kết thúc bạn có thể không cần cập nhập.

+ *Billing Information*: Mỗi thông tin đặt buồng sẽ có một hoá đơn tương ứng như giá buồng, giá điện thoại Nếu lựa chọn "**Generate / Change bill detail**" được lựa chọn, thông tin hoá đơn sẽ áp dụng cho thông tin đặt buồng hiện tại,tại đây giá buồng của khách sạn sẽ được tự động cập nhập, các thông tin giá cước điện thoại, phí dịch vụ tại buồng bạn phải cập nhập bằng tay.

+ *Guest*: Tại đây bạn đưa vào thông tin khách hàng đặt buồng cho buồng được lựa chọn. Nếu khách đã có trong cơ sở dữ liệu bạn có thể lựa chọn từ danh sách, nếu khách không có trong cơ sở dữ liệu bạn có thể thêm thông tin khách bằng cách ấn nút "**New Guest Error! Bookmark not defined.**". Nếu bạn muốn sửa thông tin khách bạn cũng có thể lựa chọn nút "**Edit Personal Data** ",form thông tin khách hàng xuất hiện bạn đưa vào thông tin cần thiết rồi ấn "**OK**" để lưu thông tin hoặc ấn nút "**Cancel**" nếu không lưu các thông tin này.

+ *Room*: Bạn có thể cập nhập danh phòng từ list bằng cách ấn nút "**New Room**". Để loại bỏ các buồng từ danh sách bạn lựa chọn buồng từ danh sách sau đó ấn nút "**Delete Room**". Nếu lựa chọn "**Update Price automatically**" được chọn, mỗi khi bạn chọn buồng, giá của buồng sẽ được cập nhập theo giá của buồng được lựa chọn, bạn cũng có thể cập nhập các thông tin này bằng tay bằng cách ấn vào nút "**Update Price**".Nếu buồng này đã được sử dụng trong thời lựa chọn một thông báo sẽ xuất hiện thông báo cho bạn thông tin khách đã sử dụng buồng này.

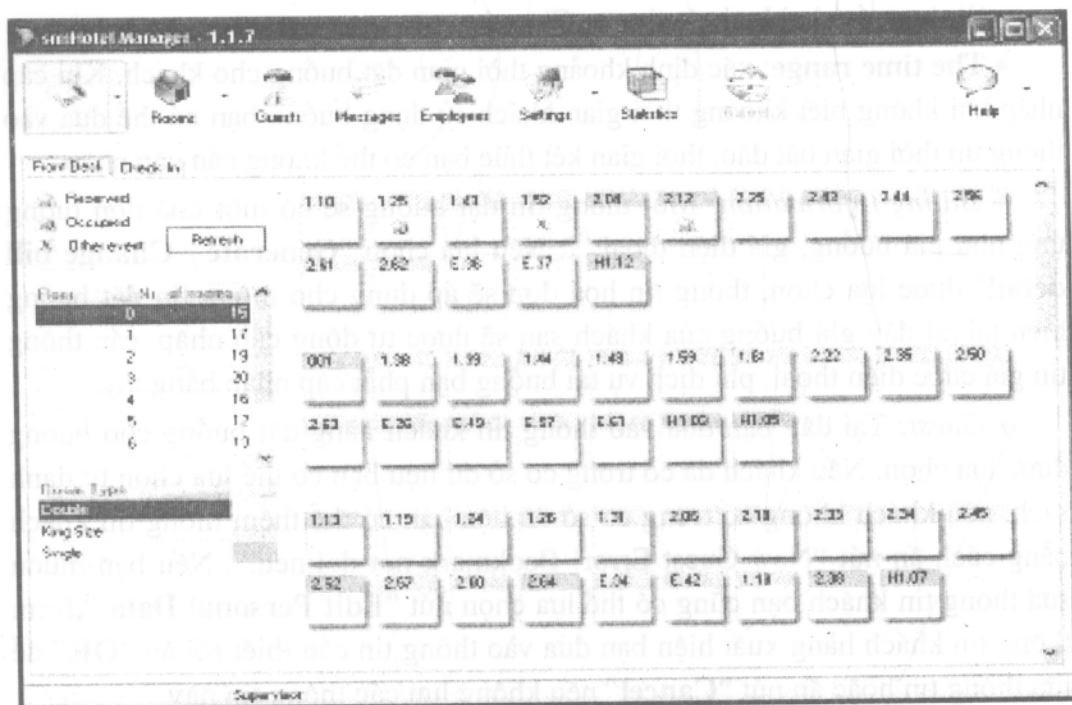
2. *User Defined Fields*: Tại đây bạn có thể đưa vào thông tin của người sử dụng.

3. *Description*: Bạn đưa thêm về các thông tin mô tả.

4. Chức năng quản lý thông tin khách

4.1. Chức năng quản lý khách lưu trú, đi vắng trả buồng (Front Desk)

Chức năng này cho phép bạn quản lý toàn bộ buồng trong khách sạn thông qua giao diện đồ họa. Thông qua giao diện quản lý này bạn cũng có thể thêm vào thông tin đặt buồng, check in hoặc các sự kiện khác liên quan, bạn cũng có thể xem thông tin về việc sử dụng buồng trước đây.



Trên giao diện quản lý mỗi phòng trong khách sạn được biểu diễn bởi một hình chữ nhật gồm các thông tin như sau:



- **Tên buồng (Room Name):** Hiển thị tên buồng trong khách sạn, thông tin tên buồng này sẽ hiển thị khi bạn lựa chọn “Show Room Name” trong phần thiết lập tham số (System Setting).

- **Kiểu phòng (Room Type):** Phần phía trên của hình chữ nhật chứa phần tên buồng (Room Name) có màu tương ứng với kiểu buồng được xác định trong phần danh sách kiểu buồng (Room Type) nằm bên tay trái của giao diện quản lý.

- **Trạng thái phòng hiện tại (Current State of the room):** Phần dưới của hình chữ nhật chứa các hình ảnh biểu diễn trạng thái của buồng.

+ Nếu không có hình ảnh (**No picture**) - Buồng ở trạng thái trống

+ Hình ảnh  - Buồng ở trạng thái được đặt

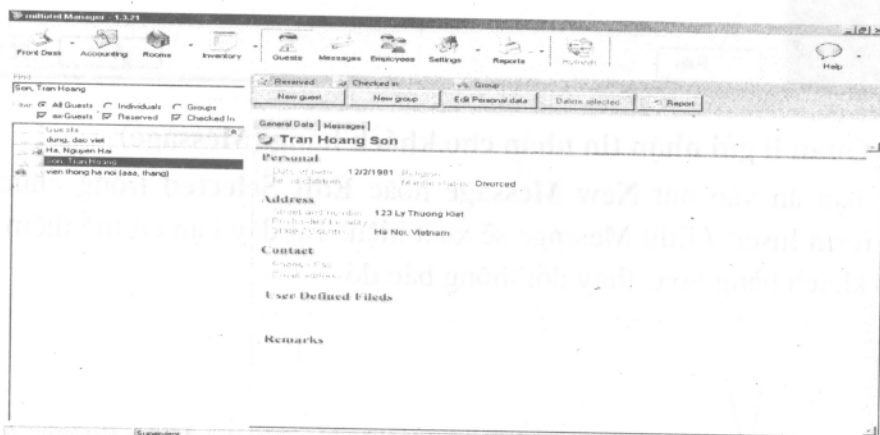
+ Hình ảnh  - Buồng ở trạng thái được khách sử dụng.

+ Hình ảnh  - Buồng đang được sử dụng với mục đích khác.

Nếu bạn lựa chọn biểu tượng của một buồng và nhấn chuột phải một menu xuất hiện gồm các chức năng:

- **New Reservation:** Cho phép bạn đặt buồng cho buồng đã lựa chọn.
- **New Check In:** Cho phép bạn check in cho buồng đã lựa chọn.
- **New Room Event:** Cho phép bạn thêm các thông tin sự kiện liên quan đến buồng đã lựa chọn.
- **Room History:** Hiển thị thông tin sử dụng buồng của buồng đã lựa chọn.
- **Update Room:** Khi bạn chọn chức năng này buồng được lựa chọn sẽ được update lại thông tin.

Khách hàng (Guest)



Hotel Manager 1.3.21

Front Desk | Accounting | Rooms | Inventory | Guest | Messages | Employees | Settings | Reports | Help

Reserved | Checked in | Group

New guest | New group | Edit Personal data | Delete selected | Report

General Data | Messages | **Tran Hoang Son**

Personal

Date of birth: 12/21/1981 | Sex: Male | Marital status: Divorced

Address

Address and the city: 123 Ly Thuong Kiet | Hanoi, Vietnam

Contact

Phone: 011 | Email: son@hanoi.com

Use Defined Fields

Remarks

Supervisor

Mỗi khi bạn ấn nút **New Guest**, **New Group** hoặc **Edit Personal Data** trong chức năng **Guests**, form Insert / Edit Guests sẽ xuất hiện. Tại đây bạn có thể đưa vào thông tin cá nhân của khách hàng, bạn cũng có thể đưa vào một số thông trường thông tin cá nhân (User Defined Fields) hoặc một số ghi chú nếu thấy cần thiết.

Một khách hàng sẽ coi như một nhóm khách hàng nếu lựa chọn Group được chọn, trong trường hợp này bạn có thể đưa vào thông tin tên nhóm.

Bạn nhập vào các thông tin cần thiết rồi ấn nút **“OK”** để lưu dữ liệu vào cơ sở dữ liệu hoặc **“Cancel”** để huỷ bỏ.

4.2. Quản lý gửi nhận tin nhắn cho khách hàng (Message)

Khi bạn ấn vào nút **New Message** hoặc **Edit Selected** trong chức năng **Guests**, form Insert / Edit Message sẽ xuất hiện. Tại đây bạn có thể thêm thông báo cho khách hàng hoặc thay đổi thông báo đó.

multitel Manager - 1.2.21

Front Desk | Accounting | Rooms | Inventory | Guests | Messages | Employees | Settings | Reports | Refresh | Help

Guest Messages

Message Type: ☐ Guest ☐ Internal ☐ Special Event

Message Status: ☐ New Message ☐ Edit Selected ☐ Delete Selected ☐ Report

	Date	Date In	Employee	User
Ha, Nguyen Hai	8/9/2005	8/9/2005 11:11:22 AM	Anh, Nguyen Lan	11/11/2005-05
Ha, Nguyen Hai	8/9/2005	8/9/2005 2:39:34 PM	Dong, Dang Tien	SUPERVISOR

Details | Options

Message Type: ☐ Guest ☐ Internal ☐ Special Event

Message Status: ☐ New Message ☐ Edit Selected ☐ Delete Selected ☐ Report

Employee: Anh, Nguyen Lan

Guest: Ha, Nguyen Hai

Date of happening: 8/9/2005

Received from: Dong, Dang Tien

Received through: SUPERVISOR

Nhà đơn phòng 201

Một thông báo bao gồm:

- **Guest Message:** Thông báo của một người nào đó nhắn cho khách hàng.
- **Internal Message:** Thông báo giữa các nhân viên với nhau
- **Special Event:** Các thông báo đặc biệt như ngày sinh nhật của khách hàng.

Trạng thái của thông báo sẽ xác định thông báo này là thông báo mới hay thông báo được chuyển đến khách hàng cần loại bỏ vì một lý do nào đó.

Insert / Edit messages

☒ Guest Message ☐ Internal Message ☐ Special Event

Employee:

Guest:

Date of happening:

Status:

Received from:

Received through:

Message:

Help OK Cancel

Messages - Lời nhắn nhủ (Messages) được dùng để nhắc nhở các nhiệm vụ cần phải được thực hiện, đây là cách để thông tin giữa các nhân viên thuộc các ca khác nhau. Có 3 loại lời nhắn:

- Lời nhắn của khách (**Guest Message**) - một tin nhắn của ai đó để chuyển tới một người khách của bạn.

- Lời nhắn nội bộ (**Internal Message**) - một tin nhắn của một nhân viên cho một nhân viên khác.

- Sự kiện đặc biệt (**Special Event**) - một sự kiện cần phải ghi nhớ (ví dụ như ngày sinh nhật của một vị khách đặc biệt).

- Để tạo một lời nhắn mới, bạn nhấn vào nút **"New Message"**

- Để soạn một lời nhắn, trước tiên bạn phải chọn lời nhắn đó từ danh sách, sau đó nhấn nút **"Edit Selected"**.

- Để xoá một lời nhắn, trước tiên bạn phải chọn lời nhắn đó từ danh sách, sau đó nhấn nút **"Delete Selected"**.

- Để in một lời nhắn, trước tiên bạn phải chọn lời nhắn đó từ danh sách, sau đó nhấn nút **"Report"**. Ở phần trên của một trang lời nhắn là danh sách các lời nhắn. Ở phía dưới hiển thị các thông tin chi tiết về lời nhắn được chọn, ở mục Detail, và các tùy chọn lọc của danh sách, ở mục Option.

Details		Options	
Record Type: <All Types>		Current Status: Active	
☐ Date of registering:	5/26/2004	☐ Date of registering:	5/26/2004
☒ Date of happening:	5/26/2004	☒ Date of happening:	5/26/2004
Employee:	<All Employees>	☐ Show ex-Employees	
Guest:	<All Guests>		

Mục Option có thể rất hữu dụng, vì cho phép bạn chỉ hiển thị những lời nhắn mà bạn quan tâm, mà không cần phải tìm kiếm chung trong số hàng trăm lời nhắn. Bạn có thể lọc các lời nhắn theo:

- Loại (Lời nhắn của khách, lời nhắn nội bộ, sự kiện đặc biệt)
- Tình trạng lời nhắn (hoạt động - active, đã xuất hiện - happened, huỷ bỏ - cancelled)

- Ngày mà lời nhắn được đăng ký trong cơ sở dữ liệu (ví dụ xem tất cả các lời nhắn được đăng ký ngày hôm qua, hoặc tuần trước)

- Ngày mà lời nhắn sẽ xuất hiện (chuyển cho khách) (ví dụ xem tất cả các lời nhắn cần gửi cho khách trong ngày hôm nay)

- Nhân viên được lưu các lời nhắn (ví dụ tất cả các lời nhắn được lưu cho bạn)

- Khách được lưu tin nhắn (ví dụ tất cả các tin nhắn được lưu cho khách XY)

Ví dụ nếu bạn muốn xem tất cả các tin nhắn hoạt động cần được gửi cho khách XY trong ngày hôm nay, bạn sẽ phải đặt các tùy chọn lọc sau (coi như ngày hiện tại là 5/26/2004).

Details		Options	
Record Type:		Current Status:	
Guest Message		Active	
☐ Date of registering:	5/26/2004	5/26/2004	
☒ Date of happening:	5/26/2004	5/26/2004	
Employee:	<All Employees>		☐ Show ex-Employees
Guest:	XY		

Thêm / Sửa một lời nhắn

Tại đây bạn có thể đặt các chi tiết của lời nhắn. Khung này xuất hiện nếu bạn nhấn nút **"New Message"** hoặc nút **"Edit Selected"** ở trang Message. Với mỗi tin nhắn, bạn có thể lưu

- Loại lời nhắn: của khách, lời nhắn nội bộ hoặc sự kiện đặc biệt.
- Nhân viên cần phải quan tâm đến lời nhắn này
- Khách sẽ nhận lời nhắn
- Ngày lời nhắn sẽ xảy ra
- Trạng thái của lời nhắn: Hoạt động, Đã Xuất hiện, Huỷ bỏ
- Nhận từ: ai để lại lời nhắn ở khách sạn.
- Qua phương tiện gì: cách mà lời nhắn tới (qua điện thoại, cá nhân...)
- Bản thân lời nhắn

5. Chức năng quản lý buồng (Room)

Chức năng này cho phép bạn quản lý toàn bộ buồng của khách sạn.



- Để thêm buồng trong khách sạn bạn ấn nút **“New Room”**
- Để thay đổi thông tin phòng bạn lựa chọn buồng cần thay đổi rồi ấn nút **“Edit Selected”**
- Để xóa thông tin buồng bạn lựa chọn buồng cần xóa rồi nhấn nút **“Delete Selected”**, thông báo yêu cầu xác nhận xóa xuất hiện, bạn nhấn nút **“Yes”**, thông tin buồng này sẽ bị xóa khỏi cơ sở dữ liệu.
- Để nhập một sự kiện(Event) cho buồng bạn lựa chọn buồng cần thêm thông tin sự kiện rồi ấn nút **“New Event”**.
- Để sửa/xóa thông tin sự kiện của buồng, bạn lựa chọn buồng cần sửa/xóa rồi nhấn nút **“Edit Selected”/“Delete Selected”**

Rooms Room Types

File Free Reserved Occupied

Roomtype: <All roomtypes>

Room	Type	Floor
P101	single	1
P102	Double	1
P103	Double	1
P201	single	2
P202	single	2

Room P101 Floor 1

Room Type: single

Cost / day (NET) 100.00 Tax 10.00

Cost / day (Gross) 110.00 Tax 10.00

Nr of beds 2

History - List History - Graphic

From	Until	Guest	Record Type
8/9/2005	8/9/2005	Ha, Nguyen Hai	Check In / Reservation
7/1/2005	7/2/2005	dung, dao viet	Check In / Reservation

Thêm/sửa thông tin buồng (Insert /Edit Room)

Nếu bạn nhấn nút “New Event” hoặc “Edit Selected” từ chức năng Room, bạn có thể thêm mới hoặc sửa thông tin đã lựa chọn, đối với buồng bạn nhập vào thông tin tên (Name) buồng, tầng (floor) và kiểu buồng.

Insert / Edit Room

Name/Number: Floor:

Room Type:

Help OK Cancel

Thêm / sửa thông tin sự kiện liên quan đến buồng (Insert/ Edit Room Event)

Buồng trong khách sạn có thể được đặt trước hoặc khách đang sử dụng tuy nhiên buồng này có được sử dụng với mục đích khác như sửa chữa, cải tạo ... toàn bộ những sự kiện liên quan đến buồng được quản lý trong chức năng Room, tại đó bạn có thể thêm/sửa/xoá các sự kiện liên quan đến buồng. Khi form cập nhập sự kiện xuất hiện bạn có thể thêm ngày bắt đầu và ngày kết thúc cho các sự kiện và tên của sự kiện đó.

Kiểu buồng (Room Type)

Room Event

From: 5/26/2004 Until:

Event:

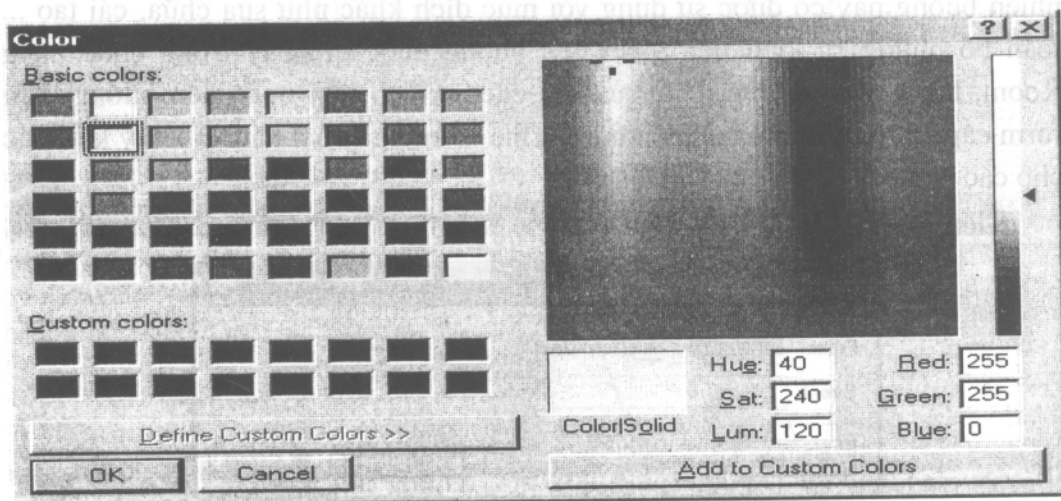
Help OK Cancel

Bạn có thể xác định một số kiểu buồng xác định như buồng đơn “Single”, buồng đôi “Double” Vì vậy khi thêm buồng mới, bạn lấy thông tin kiểu buồng từ danh sách kiểu buồng đã định nghĩa sẵn. Thông tin kiểu buồng này cũng được hiển thị trong chức năng Front Desk

Rooms Room Types						
New Room Type		Edit Selected		Delete Selected		Report
Room Types	Beds nr.	Price	Tax %	Tax Value	Gross Price	
Deluxe Room			300.00	10.00	30.00	
Double Room	3	120.00	10.00	12.00	21.00	
Medium Room		210.00	10.00	21.00	10.00	
Single Room	2	100.00	10.00	10.00	20.00	
Standard Room		200.00	10.00	20.00		
Hotel Room						

Kiểu buồng có các thuộc tính sau:

- **NAME:** Tên của kiểu buồng
- **COST:** Giá của buồng đó tính theo ngày, bạn có thể nhập vào các thông tin như giá chưa thuế (net value), % thuế từ đó chương trình sẽ tính ra giá trị thuế và tổng số tiền. Để tránh tình trạng mỗi lần nhập lại phải xác định lại giá trị thuế, bạn thiết lập giá trị này trong phần thiết lập tham số hệ thống System Setting.
- **Number of beds:** Số lượng giường trong buồng.
- **COLOR:** Màu để hiển thị kiểu buồng trong phần chức năng Front Desk page. Sử dụng mỗi màu cho mỗi kiểu buồng cho phép bạn nhanh chóng quan sát được các kiểu buồng khác nhau trong khách sạn.



Để thêm kiểu buồng bạn ấn nút **“New Room Type”**, form **“Insert / Edit Room Types”** xuất hiện, tại đây bạn có thể đưa vào thông tin thuộc tính của kiểu buồng, xác định màu tương ứng cho kiểu buồng đó.

Để sửa thông tin kiểu buồng, bạn lựa chọn kiểu buồng từ danh sách sau đó ấn nút **“Edit selected”**, form thông tin sửa chữa xuất hiện bạn đưa vào các thông tin cần sửa chữa.

Để xoá kiểu buồng bạn lựa chọn kiểu buồng cần xoá từ danh sách rồi ấn nút **“Delete Selected”** Thông báo xác nhận yêu cầu xoá xuất hiện nếu bạn ấn **“Yes”** kiểu buồng này sẽ bị xoá. Tuy nhiên cần lưu ý rằng bạn không thể xoá kiểu buồng đang được sử dụng.

Nếu bạn muốn in báo cáo về kiểu buồng bạn ấn nút **“Report”**

Insert / edit Room Types

Room Type:

Room Cost (NETTD): USD

Room Cost (BRUTTD): USD

Number of beds: Color:

Tax: %

Tax: USD

Remarks:

Help OK Cancel

6.Chức năng thanh toán (Accounting)

Chức năng thanh toán (accouting) cho phép bạn sửa chữa thông số các hoá đơn tự động cũng như thêm các hoá đơn.



Ở phía bên trái của cửa sổ hiển thị danh sách các hoá đơn đang tồn tại, bạn có thể lọc các thông tin hiển thị bằng lựa chọn trong phần Filter Billing

- **All bills** - Hiển thị toàn bộ các hoá đơn.
- **Today** - Hiển thị hoá đơn trong ngày hiện tại.
- **Current Month** - Hiển thị hoá đơn trong tháng hiện tại.
- **Current Year** - Hiển thị hoá đơn trong năm hiện tại.
- **Between** - Bạn đưa vào khoảng thời gian lựa chọn hiển thị hoá đơn.
- **After** - Hiển thị hoá đơn sau thời gian này.
- **Before** - Hiển thị hoá đơn trước thời gian này.

Mỗi khi bạn lựa chọn phần hiển thị thông tin hoá đơn bạn lựa chọn nút "Refresh List" để cập nhập lại thông tin hiển thị.

Thêm /sửa /xoá hoá đơn

Insert / Edit Bill

Billing Date: 8/9/2005
Bill Number: 1234

Customer
Name: Nguyen Hong Sac
Select Guest

Address
Street and number: 16 Hoang Dieu
Postcode / ZIP:
Locality:
State:
Country:

OK
Cancel

Để thêm hoá đơn, bạn ấn nút **"New"** nằm ở phần phía dưới của danh sách hoá đơn. Cửa sổ Insert/Edit hoá đơn xuất hiện, số hoá đơn sẽ tự động cập nhập nhưng bạn cũng có thể thay đổi số hoá đơn này.

Để sửa chữa thông tin hoá đơn, bạn lựa chọn hoá đơn từ danh sách rồi ấn nút **"Edit"**, bạn cập nhập lại các thông tin và ấn nút **"OK"** để cập nhập lại hoặc ấn nút **"Cancel"** để huỷ việc cập nhập. Để xoá thông tin hoá đơn, bạn lựa chọn hoá đơn từ danh sách và ấn nút **"Delete"** để xoá hoá đơn.

Ở phần bên phải của màn hình, bạn có thông tin chi tiết hoá đơn bạn lựa chọn, mỗi hoá đơn bao gồm nhiều thông tin liên quan. Để cập nhập thông tin cho hoá đơn đã lựa chọn bạn ấn nút **"New detail"**, một form nhập liệu xuất hiện bạn nhập vào thông tin Quantity, Unit Price, tax Value (%) và Subject, giá trị thuế (tax) sẽ được tự động cập nhập với giá trị mặc định được thiết lập trong phần System Setting. Để sửa hoặc xoá thông tin hoá đơn bạn lựa chọn nút **"Edit"** hoặc **"Delete"** tương ứng.

Insert / Edit Billdetail		X	
Quantity:	0.00		
Unitprice (net):	100.00	Tax:	-1.00 %
Unitprice (gross):	99.00		
Total value (net/gross):	0.00 / 0.00		
Tax value (unit/total):	-1.00 / 0.00		
Description:			
Hotel cost (8/9/2005 - 8/9/2005)			
		OK	Cancel

Xác định giá trị thuế mặc định (Specifying default tax value):

Trong phần System Setting bạn có thể xác định giá trị thuế (tax value) mặc định, giá trị này sẽ là giá trị mặc định trong các hoá đơn. Khi bạn ấn nút **"Change System Settings"** một cửa sổ cập nhập dữ liệu xuất hiện bạn nhập vào giá trị thuế mặc định (tax value), để lưu giá trị mặc định này bạn ấn **"OK"**, bạn sẽ được hỏi giá trị mặc định này có áp dụng cho mỗi phòng, nếu bạn ấn nút **"Yes"**, toàn bộ dữ liệu sẽ được tự động cập nhập như vậy bạn sẽ không phải thay đổi giá trị này cho từng buồng.

System Settings

☒ Autorefresh over Network

Currency: Tax value: %

Bill footer:

Bill number: Second part of Bill number will be automatically incremented for each new bill

Cols/Floor: On the "Front Desk" page, the rooms from one floor are displayed in the number of columns specified here

☐ Show Rooms Name on Fron Desk page

Room History Colors: reservation checkin other event
(click the color to change it)

Xác định giá của loại buồng (Specifying the cost of a room type)

Khi bạn thiết lập giá cho từng loại buồng bạn đưa vào các thông tin về giá /ngày (net price /day) và % thuế, nếu giá trị % thuế này đã được xác định trong phần System Setting, giá trị này sẽ được áp dụng cho kiểu buồng mới này, tuy nhiên bạn cũng có thể thay đổi giá trị này bằng tay.

Khi bạn thiết lập giá phòng (net price) và % thuế cho một loại buồng, chương trình sẽ hiển thị giá tổng (gross value) và % thuế áp dụng.

Insert / edit Room Types

Room Type:

Room Cost (NETTO): USD Tax: %

Room Cost (BRUTTO): USD Tax: USD

Number of beds: Color:

Remarks:

7. Chức năng Báo cáo / Thống kê

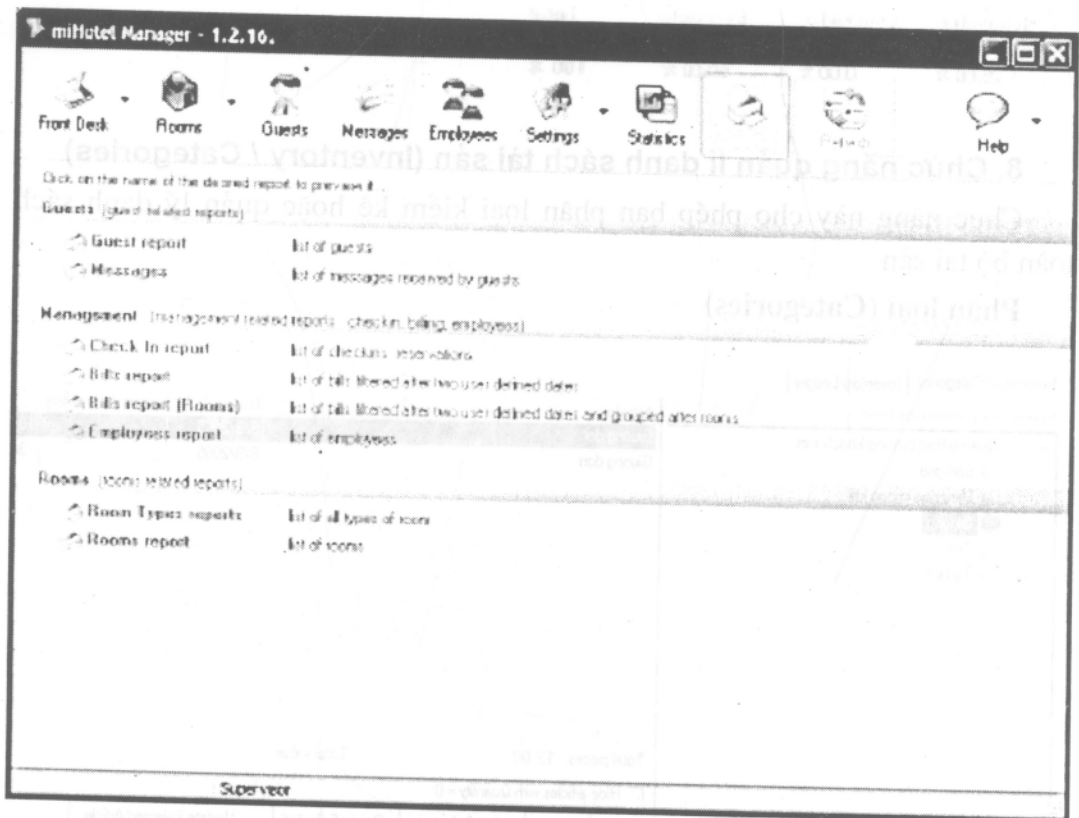
Trang báo cáo: Tại đây bạn có thể bắt đầu tất cả các báo cáo trong chương trình

Trang thống kê: Hiển thị các thông tin thống kê buồng và khách

Trang báo cáo:

Có nhiều báo cáo trên toàn ứng dụng. Để bạn có thể truy cập nhanh tới những báo cáo này, bên cạnh các báo cáo ở các trang xác định, chúng sẽ được nhóm lại ở đây, trên trang này.

Bạn có thể xem trước một báo cáo bằng cách nhấp chuột vào tên báo cáo.



Thống kê

Hiển thị các thông tin thống kê về phòng và khách

Check In

Reservation	Check In	Total	Opened	Expired	Closed	Total
5	1	6	3	3	0	6
83.33 %	16.67 %	100 %	50.00 %	50.00 %	0.00 %	100 %

Rooms

Free	Reserved	Occupied	Other	Total
3	1	1	0	5
60.00 %	20.00 %	20.00 %	0.00 %	100 %

Guests

Reservation	Checked In	E - Guests	Total
1	1	2	4
25.00 %	0.00 %	50.00 %	100 %

8. Chức năng quản lí danh sách tài sản (Inventory / Categories)

Chức năng này cho phép bạn phân loại kiểm kê hoặc quản lý danh sách toàn bộ tài sản

Phân loại (Categories)

Inventory / Categories | Inventory Ledger

Inventory categories tree

☐ Quản lý thiết bị trong khách sạn

☐ Bàn ghế

☐ Điều hòa không khí

☒ Giường

☐ Tivi

☐ Tủ lạnh

Article	Date	Current quantity
Giường đôi	8/9/2005	10.0
Giường đơn	8/9/2005	3.0

Total pieces: 13.00

Total value:

☐ Hide articles with Quantity = 0

New Article

Edit Selected

Delete Selected

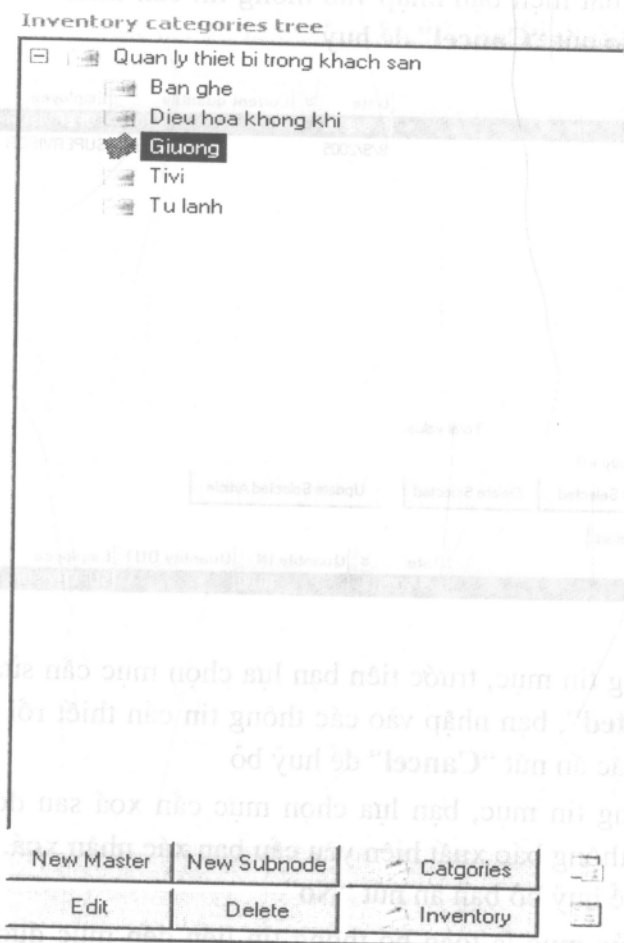
Update Selected Article

Article History | Article details

Entry reason	Date	Quantity IN	Quantity OUT
Initially recorded values	8/9/2005	10.00	

Bạn có thể phân chia tài sản thành nhiều loại như giường, tủ, bàn, ghế v.v. trong mỗi loại bạn có thể phân loại nhỏ hơn theo mô hình cây. Để tạo mới một

phân loại chính bạn nhấn vào nút **“New master”**, một cửa sổ nhập liệu xuất hiện bạn nhập vào tên phân loại rồi nhấn nút **“OK”** để lưu phân loại này hoặc nhấn nút **“Cancel”** để huỷ bỏ. Để tạo phân loại con của phân loại chính bạn nhấn nút **“New Subnode”** cửa sổ nhập liệu xuất hiện bạn nhập vào tên của phân loại con, sau đó ấn nút **“OK”** để lưu hoặc nhấn nút **“Cancel”** để huỷ bỏ.



Để sửa các phân loại, trước tiên bạn lựa chọn phân loại cần sửa sau đó nhấn nút **“Edit”** cửa sổ sửa thông tin xuất hiện, bạn sửa thông tin phân loại rồi ấn nút **“OK”** để lưu thông tin hoặc nhấn nút **“Cancel”** để huỷ bỏ.

Để xoá phân loại, bạn lựa chọn phân loại cần xoá rồi nhấn nút **“Delete”**, thông báo yêu cầu xác nhận xoá xuất hiện bạn nhấn nút **“Yes”** để xoá hoặc nhấn nút **“No”** để huỷ bỏ.

Để mở toàn bộ cây phân loại bạn nhấn nút , để đóng toàn bộ bạn nhấn nút .

Mục thông tin (Articles)

Ở phần bên trái của cửa sổ hiển thị mục thông tin của phân loại lựa chọn. Để thêm một mục bạn lựa chọn phân loại tương ứng, rồi ấn nút **“New article”**, form nhập liệu xuất hiện bạn nhập vào thông tin cần thiết rồi ấn nút **“OK”** để lưu thông tin hoặc nút **“Cancel”** để huỷ.

Article	Date	Current quantity	Employee
Giường đôi	8/9/2005	10.00	SUPERVISOR
Giường đơn	8/9/2005	3.00	SUPERVISOR

Total pieces: 13.00 Total value:

☐ Hide articles with Quantity = 0

Article History | Article details |

Entry reason	Date	Quantity IN	Quantity OUT	Employee
Initially recorded values	8/9/2005	10.00		SUPERVISOR

Để sửa thông tin mục, trước tiên bạn lựa chọn mục cần sửa chữa sau đó ấn nút **“Edit Selected”**, bạn nhập vào các thông tin cần thiết rồi ấn nút **“OK”** để lưu thông tin hoặc ấn nút **“Cancel”** để huỷ bỏ

Để xoá thông tin mục, bạn lựa chọn mục cần xoá sau đó ấn nút **“Delete Selected”**, một thông báo xuất hiện yêu cầu bạn xác nhận xoá, để xoá thông tin bạn ấn **“Yes”**, để huỷ bỏ bạn ấn nút **“No”**.

Phía dưới của mục là toàn bộ thông tin liên đến mục được lựa chọn được lưu lại. Ví dụ ban đầu bạn mua năm cái ghế, nhưng sau 15 ngày bạn làm hỏng một cái, vậy còn lại bốn cái có thể sử dụng được, như vậy bạn lưu lại toàn bộ thông tin thay đổi này vào mục lựa chọn để dễ dàng theo dõi và quản lý tài sản. Để lưu thông tin thay đổi này bạn lựa chọn mục cần thay đổi rồi ấn nút **“Update Selected Article”**, form cập nhập dữ liệu xuất hiện bạn nhập lại các thông tin số lượng, kiểu của mỗi mục:

- **IN** - thêm vào số lượng đã tồn tại
- **OUT** - bớt từ số lượng đã tồn tại

5. Inventory ledger

Chức năng này cho phép bạn xem toàn bộ mục thông tin không theo phân loại. Trong danh sách phân loại bạn có thể xem thông tin thay đổi chi tiết của mục lựa chọn.

Inventory / Categories: Inventory Ledger

Article	Date	Last cost	quantity	L-Category	Employee
Test Article for Marshal	19/03/2005		10.00	Master 1	SUPERVISOR
Article with 0 in quantity	19/03/2005		0.00	Asset 1	SUPERVISOR
Test article 2	14/03/2005		1.00	Asset 1	Employee 1 Test 1
Test article for Asset 1	14/03/2005		80.00	Asset 1	SUPERVISOR
Test article 1	14/03/2005		10.00	Asset 1	SUPERVISOR

Total pieces: 500.00 Total value: 2.900.00 Total pieces: 0

☐ Hide articles with Quantity = 0

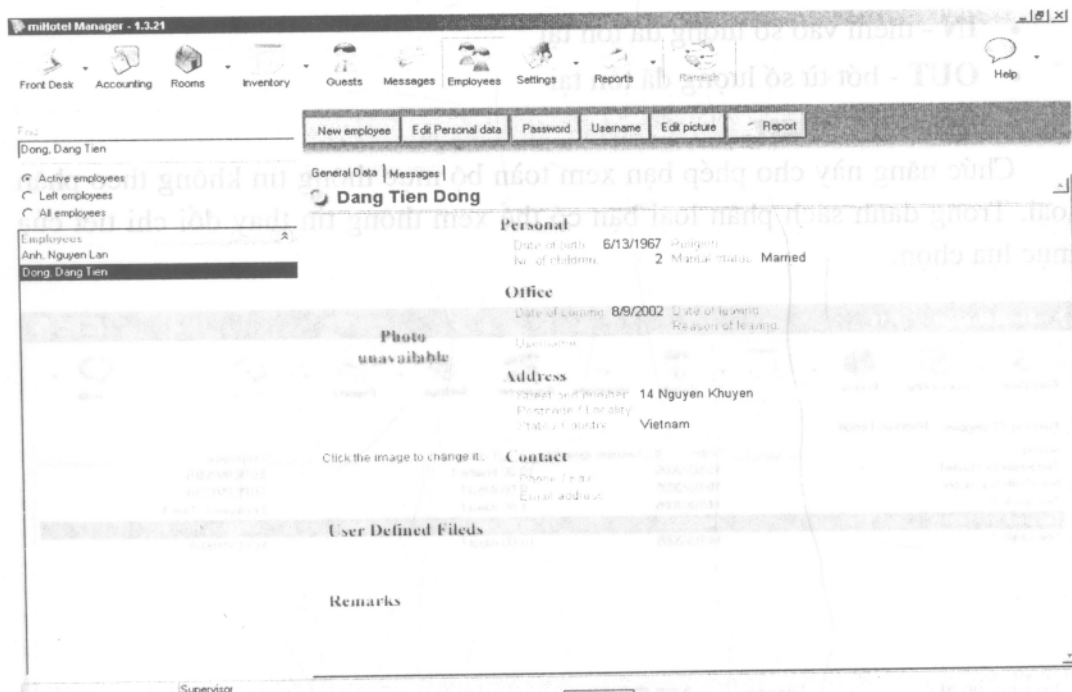
Article history

Article	Date	Quantity	Category	Employee
Broken	19/03/2005	100	SUPERVISOR	
Broken	19/03/2005	500	SUPERVISOR	
Broken	14/03/2005	1000	SUPERVISOR	
Initial recorded values	14/03/2005	100.00	SUPERVISOR	

Supervisor

9. Quản lý nhân viên(Employees)

Chức năng Employees là nơi mà bạn quản lý các nhân viên của bạn, các dữ liệu cá nhân và lời nhắn của họ.



- Để tạo mới một nhân viên, bạn phải nhấn nút **“New Employee”**
- Để thay đổi dữ liệu của một nhân viên đã có, trước tiên bạn phải chọn từ trong danh sách, sau đó nhấn nút **“Edit Personal Data”**.
- Để đặt/thay đổi mật mã của nhân viên được chọn, bạn phải nhấn nút **“Password”**
- Để đặt/thay đổi tên tài khoản (username) của nhân viên được chọn, bạn phải nhấn nút Username
- Chú ý! Một nhân viên có thể truy cập và làm việc trong ứng dụng chỉ khi họ có một tên tài khoản và mật mã đã được định nghĩa.
- Mật khẩu có phân biệt chữ hoa, chữ thường!
- Để đặt / thay đổi ảnh của nhân viên được chọn, bạn phải nhấn nút **“Edit Picture”**
- Để in một bản báo cáo về nhân viên được chọn, bạn phải nhấn nút **“Report”**. Form **“The Employee Report”** sẽ xuất hiện. Cách sử dụng quản lý giao diện người dùng của báo cáo xin đọc phần **“Report User Interface”**.
- Để thêm một lời nhắn mới cho nhân viên đã chọn, bạn phải đến trang Lời nhắn (Message) và nhấn nút **“New Message”**.

- Để soạn thảo một lời nhắn có sẵn, bạn phải chọn nó từ trong danh sách, sau đó nhấn nút **“Edit Selected”**

- Để xóa một lời nhắn có sẵn, bạn phải chọn nó từ trong danh sách, sau đó nhấn nút **“Delete”**. Bạn sẽ được hỏi liệu bạn có chắc chắn muốn xóa lời nhắn được chọn không. Trả lời **“Yes”**, lời nhắn sẽ được xóa trong cơ sở dữ liệu.

Ở phía bên trái của trang này, danh sách các nhân viên được lưu sẽ xuất hiện. Bạn có thể chọn loại nhân viên mà bạn muốn nhìn trong danh sách bằng cách chọn các mục thích hợp từ các nút bấm trong danh sách:

- Nhân viên hoạt động (Active Employees): trong danh sách sẽ chỉ xuất hiện các nhân viên hiện đang được thuê.

- Nhân viên cũ (Ex Employees): trong danh sách sẽ chỉ hiện các nhân viên đã rời khách sạn của bạn

- Tất cả nhân viên (All Employees): trong danh sách sẽ xuất hiện tất cả các nhân viên đang làm việc hoặc đã từng làm việc.

Find

Employee, Test

☒ Active employees

☐ Left employees

☐ All employees

Employees

Employee, Test

Bạn có thể dễ dàng tìm một nhân viên trong danh sách, bằng cách gõ một phần của tên anh ta/chị ta vào hộp thoại màu xanh nhạt trên danh sách, và nhấn phím ENTER. Trong danh sách, bản ghi đầu tiên hợp với chuỗi được nhập vào sẽ được chọn. Ví dụ, nếu bạn gõ chuỗi ‘blu’, và nhấn phím ENTER, trong danh sách sẽ chọn nhân viên đầu tiên có tên bắt đầu bằng chuỗi ‘blu’.

Một cách khác để tìm một nhân viên là tập trung vào danh sách (nhấp chuột vào nó) và gõ tên. Sau mỗi ký tự được gõ, chương trình sẽ nhớ chuỗi đó và chọn ra nhân viên thích hợp.

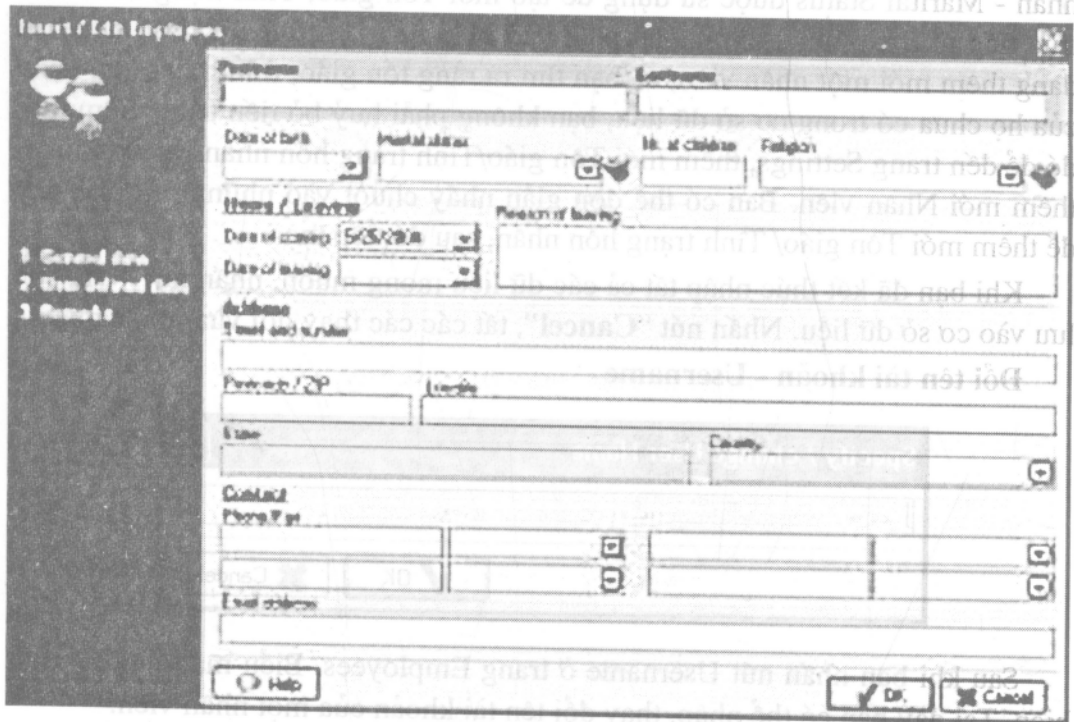
 Test Employee	
Personal Date of Birth: 7/07/87D Region: Mac Specific N. of children: 1 Marital status: Married	
	Office Date of hiring: 5/25/2004 Date of leaving: Position:
	Address Street and number: Street of Address Postcode/Locality: 12345 Locality of Address District/Country: State of Employee, United States
Contact Phone/Fax: 666-112333447 666-1123344 - 8 Email address: email@server.com	
User Defined Fields UDF Date 3: 5/25/2004 UDF Date 4: 5/11/2004 UDF Integer: UDF Integer2	

Ở phía bên phải của trang này, bạn có thể nhìn thấy thông tin chi tiết về nhân viên được chọn. Kế bên các thông tin được định nghĩa từ trước (ngày sinh, tôn giáo, tình trạng hôn nhân, địa chỉ, thông tin liên hệ,...) bạn cũng có vài trường người dùng tự định nghĩa 'User Defined Fields'. Hãy đọc phần hướng dẫn User Defined Fields để biết thêm thông tin. Với mỗi nhân viên bạn có thể có thêm 4 trường kiểu ngày tháng, 4 kiểu số nguyên, 4 kiểu số thực và 4 kiểu chuỗi.

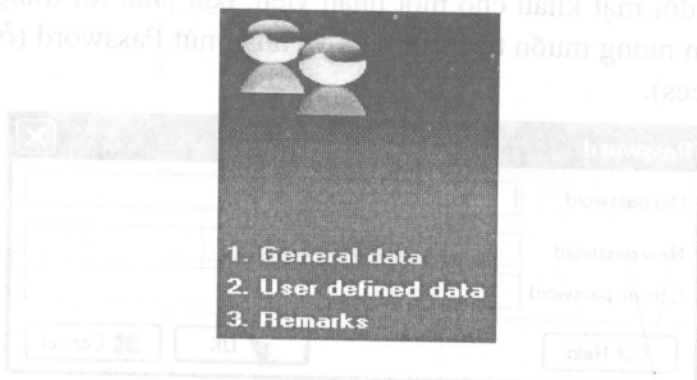
Ở bên phải của trang này, bạn cũng có thể thấy được các lời nhắn cho nhân viên được chọn, bằng cách nhấn tab Messages. ở đây bạn sẽ nhìn thấy danh sách các lời nhắn và dưới nó là các thông tin chi tiết cho lời nhắn được chọn. Bạn có thể lọc danh sách lời nhắn theo kiểu, trạng thái, ngày. Để biết thêm thông tin, hãy đọc phần Messages. Nó rất hữu ích, nếu bạn muốn biết ví dụ những lời nhắn mà bạn phải phát đi trong ngày hôm nay, hoặc vài nhiệm vụ đặc biệt bạn muốn thực hiện. Bạn chỉ đơn giản chọn bạn từ trong danh sách nhân viên, lọc các tin nhắn của bạn theo ngày hôm nay, vào sẽ có được tất các các nhiệm vụ của bạn cho ngày hôm nay.

Thêm / Sửa Nhân viên

Khi mà bạn nhấn nút “New Employee” hoặc nút “Edit Personal Data” trên trang Employees. Form Insert/Edit Employees sẽ xuất hiện. Tại đây bạn có thể đặt các thông tin cá nhân của nhân viên. Tại đây bạn cũng có thể điền vào các trường tự định nghĩa với vài đánh dấu nếu cần.



Khi biểu mẫu này xuất hiện, Dữ liệu cá nhân được hiển thị. Để chuyển giữa các trang Dữ liệu cá nhân, Trường tự định nghĩa và Đánh dấu, bạn phải sử dụng các liên kết được bố trí ở bảng màu xanh bên trái.

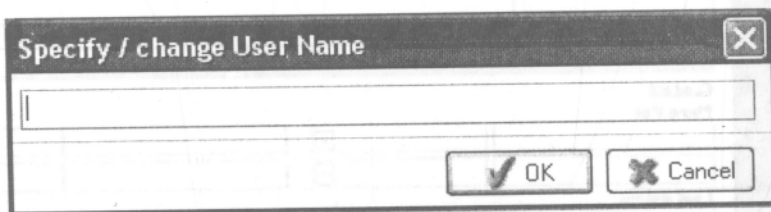


Chú ý rằng trên các trường tự định nghĩa, chỉ những trường này có thể soạn thảo được, chúng được đặt trước là được sử dụng ở trang Settings/User Defined Fields.

Các nút  nhỏ bên cạnh các trường Tôn giáo - Religion và Tình trạng hôn nhân - Marital Status được sử dụng để tạo mới Tôn giáo, Tình trạng hôn nhân trực tiếp từ trang này, không cần phải vào biểu mẫu Settings. Do đó nếu bạn đang thêm mới một nhân viên, và bạn tìm ra rằng tôn giáo, tình trạng hôn nhân của họ chưa có trong cơ sở dữ liệu, bạn không phải huỷ bỏ tiến trình thêm mới đó để đến trang Settings, thêm mới Tôn giáo/Tình trạng hôn nhân và bắt đầu lại thêm mới Nhân viên. Bạn có thể đơn giản nhấp chuột vào những nút nhỏ này để thêm mới Tôn giáo/ Tình trạng hôn nhân, sau đó tiếp tục.

Khi bạn đã kết thúc nhập tất cả các dữ liệu mong muốn, nhấn nút “OK” để lưu vào cơ sở dữ liệu. Nhấn nút “Cancel”, tất cả các thay đổi vừa rồi sẽ mất.

Đổi tên tài khoản - Username

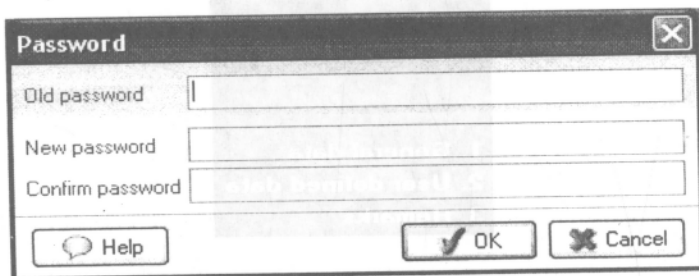


A dialog box titled "Specify / change User Name" with a close button (X) in the top right corner. It contains a single text input field. At the bottom right, there are two buttons: "OK" with a checkmark icon and "Cancel" with an X icon.

Sau khi bạn nhấn nút Username ở trang Employees, Biểu mẫu này sẽ xuất hiện. Tại đây bạn có thể nhập, thay đổi tên tài khoản của một nhân viên.

Cảnh báo! Một nhân viên có thể đăng nhập và làm việc trên ứng dụng chỉ khi anh ta / cô ta có một tên tài khoản và mật khẩu định nghĩa trước. **Đổi mật mã.**

Mỗi nhân viên có một mật mã cho phép đăng nhập vào chương trình. Để đặt hoặc thay đổi mật khẩu cho một nhân viên, bạn phải tới trang Employees, chọn nhân viên mong muốn từ danh sách và nhấn nút Password (ở góc trên của trang Employees).



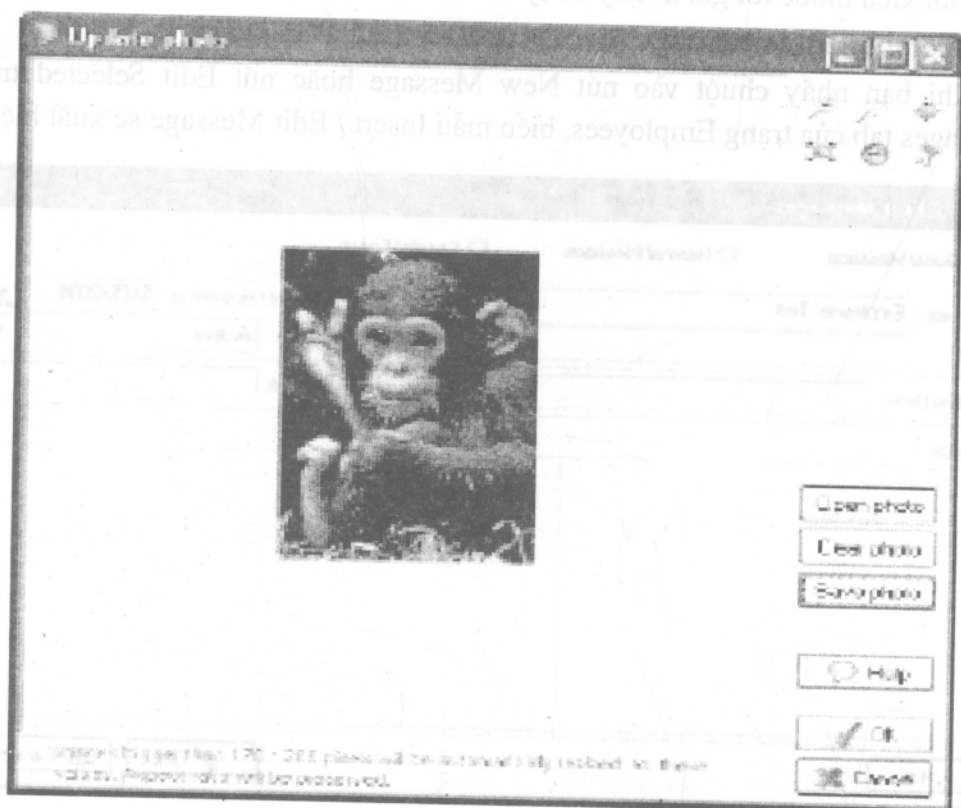
A dialog box titled "Password" with a close button (X) in the top right corner. It contains three text input fields labeled "Old password", "New password", and "Confirm password". At the bottom left, there is a "Help" button with a speech bubble icon. At the bottom right, there are two buttons: "OK" with a checkmark icon and "Cancel" with an X icon.

Biểu mẫu Password sẽ xuất hiện. Nếu bạn đăng nhập vào hệ thống với quyền ADMIN, bạn đơn giản chỉ nhập vào mật mã cho nhân viên được chọn, không cần phải nhập mật mã cũ. Khi bạn nhấn nút **"OK"**, mật mã mới sẽ được lưu cho nhân viên đó. Nếu bạn đăng nhập như một nhân viên, bạn phải nhập vào mật mã cũ của nhân viên đó và mật mã mới. Khi bạn nhấn nút **"OK"**, nếu mật mã cũ là đúng thì mật mã mới sẽ được lưu cho nhân viên hiện thời. Nếu nhân viên đó chưa hề có mật mã nào, bạn phải để ô Old Password trống. Để thay đổi mật khẩu ADMIN, bạn phải tới trang Firm Informations và nhấn nút Admin Password. Biểu mẫu giống như trên sẽ xuất hiện, bạn phải nhập vào mật mã cũ và mới, nhấn OK để lưu lại, hoặc nhấn nút Cancel để hủy bỏ.

Ảnh của nhân viên

Khi bạn nhấn nút Edit Picture trên trang Employees, biểu mẫu Update Photo sẽ xuất hiện. Tại đây bạn có thể cập nhật lại ảnh của nhân viên vừa chọn.

Nếu nhân viên đó đã có ảnh được lưu trong cơ sở dữ liệu, nó sẽ xuất hiện khi biểu mẫu được hiển thị.



Bạn có thể xóa ảnh hiện tại bằng cách nhấn nút Clear Photo, hoặc tạo một ảnh mới bằng cách nhấn nút Open Photo và chọn file chứa ảnh mới. Bạn cũng có thể lưu ảnh hiện tại ra một file khác bằng cách nhấn nút Save Photo, và chọn file muốn lưu ảnh.

Nếu ảnh mà bạn muốn lưu quá nhỏ, hoặc quá to, bạn có thể thực hiện vài hành động sau:

- **Zoom In:** dùng để phóng to ảnh
- **Zoom Out:** dùng để thu nhỏ ảnh
- **Zoom to Fit:** dùng để phóng/ thu nhỏ ảnh sao cho vừa với vùng hiển thị
- **Zoom to 100%:** dùng để đưa ảnh về kích thước thực
- **Reset:** dùng để đặt về ảnh cũ

Sau khi đặt xong các thông số, bạn phải nhấn nút “OK” để lưu ảnh vào cơ sở dữ liệu. Nhấn nút “Cancel” sẽ hủy bỏ các thay đổi vừa rồi

Cảnh báo! Chú ý rằng hình ảnh lớn hơn 170*200 điểm ảnh sẽ được tự động thay đổi kích thước tới giá trị này do lý do tốc độ và kích thước của cơ sở dữ liệu.

Thêm/ Sửa lời nhắn

Khi bạn nhấp chuột vào nút New Message hoặc nút Edit Selected trên Messages tab của trạng Employees, biểu mẫu Insert / Edit Message sẽ xuất hiện.

Insert / Edit Message

☒ Guest Message ☒ Internal Message ☐ Special Event

Employee: Employee Test Date of happening: 5/25/2004

Guest: Status: Active

Received from: through:

Message:

Help OK Cancel

Tại đây bạn có thể thêm một lời nhắn mới cho nhân viên hiện được chọn, hoặc thay đổi một lời nhắn tồn tại. Lời nhắn có thể sử dụng để nhắc một nhiệm vụ nào đó giữa các nhân viên từ các ca trực khác nhau, chuyển một lời nhắn cho một người khách nào đó, nhắc một sự kiện đặc biệt. Một lời nhắn có thể là:

- Lời nhắn của khách (Guest Message) - một tin nhắn của ai đó để chuyển tới một người khách của bạn.

- Lời nhắn nội bộ (Internal Message) - một tin nhắn của một nhân viên cho một nhân viên khác.

- Sự kiện đặc biệt (Special Event) - một sự kiện cần phải ghi nhớ (ví dụ như ngày sinh nhật của một vị khách đặc biệt).

Trạng thái của lời nhắn chỉ ra liệu lời nhắn đó là lời nhắn mới, hoặc nó đã được chuyển, hoặc nó bị huỷ bỏ vì lý do nào đó

10. Thiết lập tham số chương trình (Setting)

Ở phần này bạn có thể tìm thấy nhiều trang để cấu hình cho ứng dụng

- **Error! Bookmark not defined.** - Các thông tin chung về hãng (khách sạn) của bạn, tên, địa chỉ...

- **Error! Bookmark not defined.** - Các tùy chọn khác nhau cho phép cấu hình ứng dụng theo nhu cầu của bạn

- **Error! Bookmark not defined.** - Duy trì danh sách những tôn giáo, tình trạng hôn nhân.

- **Error! Bookmark not defined.** - Đặt / Huỷ bỏ những trường tự định nghĩa

Thông tin về hãng

Thông tin chung về hãng được giữ ở trang này: quyền sử dụng, tên hãng, địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ email và địa chỉ trang web.

Để thay đổi thông tin về hãng, bạn phải nhấn nút Change Firm Information. Sau đó bạn có thể chọn các giá trị mong muốn trong cửa sổ sẽ xuất hiện. Nhấn nút "OK" bạn sẽ lưu các thông tin đó lại vào dữ liệu.

Thiết lập hệ thống (System Setting)

Tại đây bạn có thể chọn các tùy chọn khác nhau để cấu hình ứng dụng theo nhu cầu của bạn.

Để thay đổi một trong các giá trị này, bạn phải nhấn nút Change System Settings, và thực hiện những thay đổi cần thiết ở hộp thoại sẽ xuất hiện. Để lưu các thay đổi này lại, bạn phải nhấn nút "OK".

System Settings

☒ Autorefresh over Network

Currency: USD Tax value: 18.00 %

Bill footer:

Bill number: Second part of Bill number will be automatically incremented for each new bill

Cols/Floor: 5 On the 'Front Desk' page, the rooms from one floor are displayed in the number of columns specified here

☐ Show Rooms Name on Front Desk page

Room History Colors: reservation checkbox other event

(click the color to change it)

Help OK Cancel

Net Autorefresh: Vì ứng dụng được xây dựng trên kiến trúc Client/Server nên việc làm mới (refresh) các dữ liệu qua mạng là rất cần thiết. Nếu tùy chọn này được đặt giá trị là TRUE, việc làm mới sẽ được thực hiện tự động, mỗi khi có thay đổi. Nếu tùy chọn này được đặt giá trị FALSE, mỗi khi dữ liệu bị thay đổi bởi ai đó từ mạng, bạn sẽ nhìn thấy lời nhắc

 Event refresh needed! ở góc dưới bên trái của ứng dụng và nút  Refresh trên thanh công cụ của ứng dụng sẽ nổi lên. Nhấn nút này sẽ làm mới lại dữ liệu, và bạn có thể thấy được các thay đổi mới nhất.

- **Used Currency:** chuỗi ký tự đặt trong tùy chọn này sẽ xuất hiện sau mỗi con số thể hiện lượng tiền (trong các khung, báo cáo...).
- **Bill Footer:** tại đây có thể đặt một văn bản mà nó sẽ xuất hiện ở phía dưới của mỗi hoá đơn được in ra.
- **Tax Value:** bạn có thể đặt một giá trị mặc định cho % thuế được áp dụng. Tất cả các hoạt động đều phát sinh thuế, sẽ dùng giá trị này như giá trị mặc định (tuy nhiên bạn có thể thay đổi giá trị này cho mỗi bản ghi riêng biệt).
- **Số hoá đơn:** tùy chọn này có hai phần:

1. Phần chuỗi kí tự

2. Phần số

Phần số sẽ được tự động tăng cho mỗi hoá đơn. Hai giá trị sẽ cùng biểu thị số hoá đơn Bill# trên các hoá đơn của bạn. Ví dụ nếu bạn muốn đánh số hoá đơn của bạn riêng cho mỗi tháng, bạn có thể đặt giá trị thứ nhất = tháng-năm, và giá trị thứ hai = 1. Cho tháng 2 năm 2004, nó sẽ là 02-2004 1. Cách này sẽ làm cho hoá đơn của bạn có các số 02-2004 - 1, 02-2004 - 2,... Sau đó, sau mỗi tháng bạn sẽ phải đặt lại giá trị thứ hai về 1.

- **Row of rooms / Floors:** Trong trang Front Desk, bạn có một mô tả đồ hoạ về các buồng của bạn. Những giá trị này biểu thị có bao nhiêu buồng được hiển thị trên một dòng ngang.

- **Show Room Name:** nếu giá trị này được đặt là YES, tên của các buồng sẽ được hiển thị trên trang Front Desk, ngược lại thì không được hiển thị.

- **Room History Colors:** Tại đây bạn có thể sửa đổi màu sắc ứng với các sự kiện về các buồng khác nhau (đặt buồng, check-in, sự kiện khác) được hiển thị trên Room History Graphics (Lược sử của các buồng).

Tôn giáo / Tình trạng hôn nhân

Đối với các nhân viên và khách của bạn, bạn phải đặt cho họ tôn giáo và tình trạng hôn nhân. Những giá trị này có thể được chọn từ một danh sách được định nghĩa sẵn. ở trang này bạn có thể duy trì danh sách này.

Để nhập một Tôn giáo (Tình trạng hôn nhân) bạn phải nhấn nút NEW cạnh danh sách Tôn giáo - Religion (Tình trạng hôn nhân - Marital Status), nhập tên vào hộp thoại sẽ hiện ra và nhấn nút OK.

Để sửa đổi một Tôn giáo (Tình trạng hôn nhân), trước hết bạn phải chọn nó từ trong danh sách, sau đó nhấn nút Edit bên cạnh danh sách Tôn giáo (Tình trạng hôn nhân)

Một hộp thoại giống như vậy sẽ hiện ra, nó chỉ chứa tên của tôn giáo (Tình trạng hôn nhân) được chọn. Thực hiện những thay đổi cần thiết và nhấn nút OK.

Để xoá một Tôn giáo (Tình trạng hôn nhân), trước hết bạn phải chọn nó từ trong danh sách, sau đó nhấn nút Delete bên cạnh danh sách Tôn giáo (Tình trạng hôn nhân). Nếu nó đang được sử dụng, nó không thể xoá được.

Các trường tự định nghĩa

Các trường tự định nghĩa là các trường có trong cơ sở dữ liệu nhưng không

có ý nghĩa định trước. Những trường này cho phép ứng dụng được linh động hơn bởi vì mỗi khách hàng có thể thay đổi nó theo nhu cầu của họ.

Những trường này, đều có một nhãn chú thích, sẽ xuất hiện trên các trang thích hợp (khách, nhân viên), và bạn sẽ có thể lưu dữ liệu (theo kiểu thích hợp: ngày, số nguyên, số thực và chuỗi kí tự) trong đó. Những trường mà không có tiêu đề sẽ xuất hiện nhưng không thay đổi được

Nháy chuột vào tên của trường để đặt / huỷ bỏ tiêu đề.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. *Giáo trình thực hành lễ tân cách tiếp cận thực tế*, Tổng cục du lịch Việt Nam. Hà nội, năm 2000.
2. *Kỹ năng giao tiếp cách tiếp cận thực tế*, Tổng cục du lịch Việt Nam Hà nội, năm 2000.
3. *Giáo trình Nghiệp vụ tiếp tân trong khách sạn*, Trường nghiệp vụ du lịch Vũng tàu, năm 1998.
4. *Giáo trình môn nghiệp vụ lễ tân*, Trường trung học nghiệp vụ du lịch, Hà nội, năm 1999.
5. *Giáo trình thực hành lễ tân*, Trường trung học nghiệp vụ du lịch, Hà Nội, năm 2002.
6. *Giáo trình lý thuyết nghiệp vụ lễ tân*, Trường trung học nghiệp vụ du lịch, Hà Nội, năm 2003.
7. *Nghiệp vụ phục vụ khách sạn*, Trần Đoan Chính, Lê Thanh Xuân, Hà nội, năm 1998.
8. *Nghiệp vụ lễ tân trong giao tiếp đối ngoại*, Vũ Lê Giao, Nhà xuất bản thống kê, năm 1999.
9. *Giáo trình công nghệ đón tiếp trong khách sạn*, Mai Khôi, Nhà xuất bản giáo dục, năm 1999.
10. *Kỹ năng giao tiếp*, Trịnh Xuân Dũng, Đinh Văn Đáng, Nhà xuất bản đại học quốc gia, Hà nội, năm 2000.
11. *Lễ tân công cụ giao tiếp*, Louis Dusanlt, Nhà xuất bản chính trị Quốc gia, năm 1999.

MỤC LỤC

<i>Lời giới thiệu</i>	3
<i>Lời nói đầu</i>	5
<i>Bài mở đầu</i>	7
 Chương 1: CHÀO ĐÓN, GIAO TIẾP VỚI KHÁCH VÀ SỬ DỤNG CÁC TRANG THIẾT BỊ DỤNG CỤ TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN	
Bài 1: Tác phong, trang phục của nhân viên lễ tân.....	9
Bài 2: Chào đón khách	16
Bài 3: Giao tiếp với khách	24
Bài 4: Trang thiết bị tại bộ phận lễ tân khách sạn	29
 Chương 2: TIẾP THỊ VÀ BÁN HÀNG	
Bài 1: Kỹ năng bán hàng	36
Bài 2: Thực hành quảng cáo, giới thiệu các dịch vụ của khách	51
 Chương 3: NHẬN ĐẶT BUỒNG	
Bài 1: Bài tập ghi chép các ký hiệu trên sơ đồ buồng	66
Bài 2: Thực hành nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời.....	76
Bài 3: Thực hành quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt buồng cho các đối tượng khách	88
Bài 4: Xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng	115
 Chương 4: LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG	
Bài 1: Thực hành nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ.....	153
Bài 2: Thực hành các thao tác phục vụ hành lý cho khách tới khách sạn.....	184
Bài 3: Thực hành làm thủ tục nhận buồng cho các đối tượng khách.....	198
Bài 4: Xử lý tình huống xảy ra khi làm thủ tục nhận buồng cho khách	242
 Chương 5: PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ	
Bài 1: Dịch vụ phục vụ bưu điện	263
Bài 2: Thực hành bảo quản tài sản có giá trị cho khách	286
Bài 3: Thực hành đóng vai nhân viên lễ tân tiếp nhận các yêu cầu của khách..	308

Bài 4: Thực hành xử lý tài sản thất lạc	340
Bài 5: Xử lý một số tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn	348
Chương 6: LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG	
Bài 1: Thực hành nhận biết và cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời	370
Bài 2: Trình tự phục vụ hành lý cho khách rời khách sạn	405
Bài 3: Thực hành làm thủ tục trả buồng cho các đối tượng khách	422
Bài 4: Xử lý tình huống xảy ra trong quá trình thanh toán trả buồng cho khách	435
Bài 5: Tổng kết báo cáo hoạt động của bộ phận lễ tân	459
Bài 6: Thực hành thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán khách sạn	471
Bài 7: Thực hành bàn giao ca	480
Chương 7: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG PHẦN MỀM QUẢN LÝ KHÁCH SẠN	
I. Giới thiệu chung	492
II. Các chức năng chính của chương trình	494
Tài liệu tham khảo	537

NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI
4 - TỔNG DUY TÂN, QUẬN HOÀN KIẾM, HÀ NỘI
ĐT: (04) 8252916 - FAX: (04) 9289143

GIÁO TRÌNH
THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ LỄ TÂN
NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI - 2007

Chịu trách nhiệm xuất bản
NGUYỄN KHẮC OÁNH

Biên tập
PHẠM QUỐC TUẤN

Bìa
TRẦN QUANG

Kỹ thuật vi tính
MINH ĐỖ

Sửa bản in
PHẠM QUỐC TUẤN

In 520 cuốn, khổ 17x24cm, tại Nhà in Hà Nội - Công ty Sách Hà Nội. 67 Phó Đức Chính - Ba Đình - Hà Nội. Quyết định xuất bản: 160-2007/CXB/494GT-27/HN, số: 313/CXB ngày 02/3/2007. Số in: 390/4. In xong và nộp lưu chiểu quý III năm 2007.

BỘ GIÁO TRÌNH XUẤT BẢN NĂM 2007

KHỐI TRƯỜNG TRUNG HỌC THƯƠNG MẠI - DU LỊCH

- | | |
|--|---|
| 1. LUẬT THƯƠNG MẠI QUỐC TẾ | 32. THỰC HÀNH TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH |
| 2. LUẬT THƯƠNG MẠI | ANH VĂN THƯƠNG MẠI (PRE-INTERMEDIATE) |
| 3. QUỐC TẾ VỮ | 33. THỰC HÀNH TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH |
| 4. LỊCH SỬ VĂN HÓA VIỆT NAM | ANH VĂN THƯƠNG MẠI (INTERMEDIATE) |
| 5. TIẾNG VIỆT THỰC HÀNH | 34. TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH XNK |
| 6. NGHIỆP VỤ VĂN THƯ CƠ BẢN | 35. DINH DƯỠNG VÀ VỆ SINH AN TOÀN THỰC PHẨM |
| 7. NGHIỆP VỤ LƯU TRỮ CƠ BẢN | 36. TỔ CHỨC LAO ĐỘNG VÀ CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT CỦA BỘ PHẬN BẾP |
| 8. THÔNG TIN THƯ VIỆN | 37. THỰC HÀNH CHẾ BIẾN MÓN ĂN |
| 9. NGHIỆP VỤ THANH TOÁN (CHUYÊN NGÀNH LỄ TÂN) | 38. BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG VỆ SINH AN TOÀN |
| 10. QUAN HỆ KINH TẾ QUỐC TẾ | 39. VĂN HÓA ẨM THỰC |
| 11. KINH TẾ NGOẠI THƯƠNG | 40. PHƯƠNG PHÁP XÂY DỰNG THỰC ĐƠN |
| 12. THANH TOÁN QUỐC TẾ | 41. VĂN HÓA DU LỊCH |
| 13. VẬN TẢI VÀ GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT NHẬP KHẨU | 42. HƯỚNG DẪN DU LỊCH |
| 14. KẾ TOÁN KINH DOANH DU LỊCH - KHÁCH SẠN | 43. NGHIỆP VỤ KINH DOANH LỮ HÀNH |
| 15. NGHIỆP VỤ THƯ KÝ VĂN PHÒNG THƯƠNG MẠI | 44. LỄ TÂN NGOẠI GIAO |
| 16. MARKETING THƯƠNG MẠI | 45. TỔ CHỨC KINH DOANH NHÀ HÀNG |
| 17. BẢO HIỂM TRONG NGOẠI THƯƠNG | 46. ĐỊA LÝ DU LỊCH |
| 18. TIẾP THỊ KINH DOANH | 47. THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ LỄ TÂN |
| 19. LÝ THUYẾT KỸ THUẬT PHỤC VỤ BAR | 48. THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ BAR |
| 20. HẠCH TOÁN ĐỊNH MỨC | 49. TIẾNG ANH DU LỊCH |
| 21. MARKETING QUỐC TẾ | 50. TIẾNG ANH NGHIỆP VỤ KINH DOANH THƯƠNG MẠI. |
| 22. MARKETING DU LỊCH | 51. TIẾNG ANH NGHIỆP VỤ KINH DOANH KHÁCH SẠN |
| 23. GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH DU LỊCH | 52. KẾ TOÁN THƯƠNG MẠI - DỊCH VỤ |
| 24. KẾ TOÁN XUẤT NHẬP KHẨU | 53. THUẾ VÀ HỆ THỐNG THUẾ VIỆT NAM |
| 25. XÁC SUẤT THỐNG KÊ | 54. LÝ THUYẾT KỸ THUẬT CHẾ BIẾN SẢN PHẨM ĂN UỐNG |
| 26. INTERNET - WEB TRONG DOANH NGHIỆP THƯƠNG MẠI | 55. TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH THƯ KÝ VĂN PHÒNG |
| 27. THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ | 56. TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH TIN HỌC |
| 28. TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH THƯƠNG MẠI | 57. LÝ THUYẾT KỸ THUẬT PHỤC VỤ BÀN |
| 29. TIẾNG ANH THƯ TÍN THƯƠNG MẠI | 58. NGỮ ÂM TIẾNG ANH |
| 30. TIẾNG ANH CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG | 59. TỪ VỰNG TIẾNG ANH |
| 31. THỰC HÀNH TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH ANH VĂN THƯƠNG MẠI (ELEMENTARY) | |



1111080000044

73,000