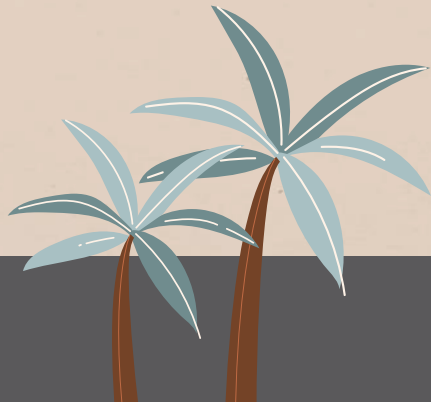
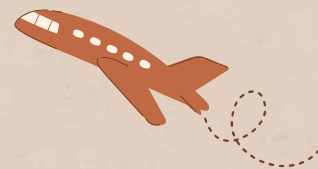


Chương 5: Tổ Chức Kinh Doanh Lưu Trú

Giảng Viên: Lê Thị Hồng Ngọc,
MBA
Email: hongngoc679@gmail.com



Mục tiêu



Sau khi học xong chương này học sinh có khả năng:

- Nhận thức sâu sắc về tầm quan trọng của kinh doanh lưu trú đối với một khách sạn.
- Trình bày được cơ cấu tổ chức bên trong của bộ phận kinh doanh lưu trú của khách sạn.
- Trình bày được chức năng, nhiệm vụ của một số chức danh quan trọng trong bộ máy
- Vận dụng được quy trình hoạt động của các bộ phận trong hoạt động kinh doanh lưu trú.





Table of contents



01

Tầm quan trọng
của bộ phận lưu
trú

02

Tổ chức bộ
phận lưu trú

03

Tổ chức kinh
doanh lưu trú





01



Tầm quan trọng của kinh
doanh dịch vụ lưu trú trong
kinh doanh khách sạn





Tầm quan trọng của kinh doanh dịch vụ lưu trú trong kinh doanh khách sạn



Vai trò
kinh tế



Vai trò đại
diện

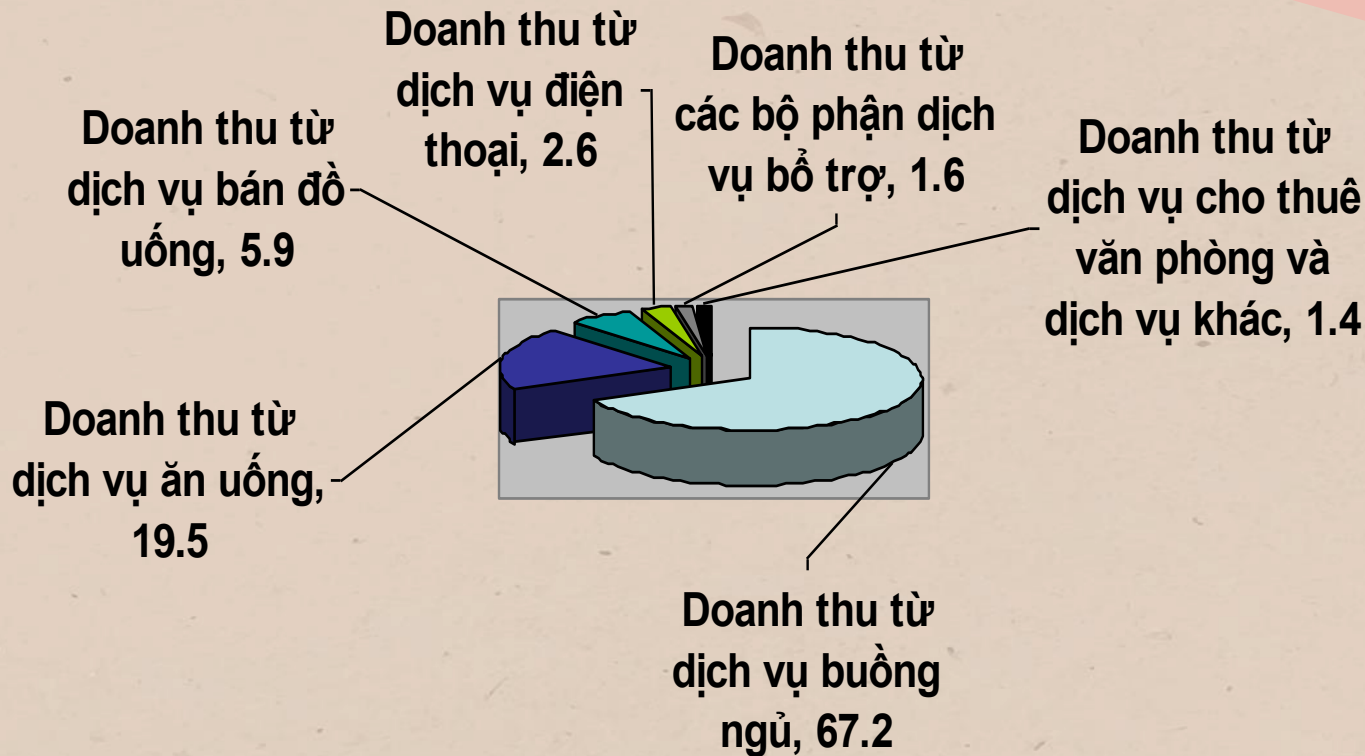


Vai trò cầu
nối & dự
báo



1. Vai trò Kinh tế

together!



1.1. Vai trò kinh tế



- Là hoạt động trọng tâm cho các hoạt động khác: Bất kỳ một khách sạn nào cũng không thể thiếu hoạt động kinh doanh buồng ngủ, trong kinh doanh lưu trú không chỉ có dịch vụ buồng ngủ mà còn nhiều hoạt động khác như giải trí, mua sắm... Hoạt động kinh doanh lưu trú đóng vai trò là trụ cột là hoạt động chính của kinh doanh khách sạn.
- Doanh thu từ kinh doanh lưu trú chiếm tỷ trọng lớn

ADVENTURES

Theo thống kê, hoạt động lưu trú chiếm trung bình khoảng 70% tổng doanh thu trong khách sạn. Đối với các khách sạn nhỏ thì con số này là 97%



1. 2. Vai trò đại diện

together!

Dịch vụ phục vụ
trực tiếp khách
hàng

Tạo ra những ấn
tượng đầu tiên và
những ấn tượng cuối
cùng

1. 3. Vai trò kết nối & dự báo

together!

Cho nhà
quản lý

Cho nhân
viên



2. Tổ chức bộ phận kinh doanh lưu trú của khách sạn



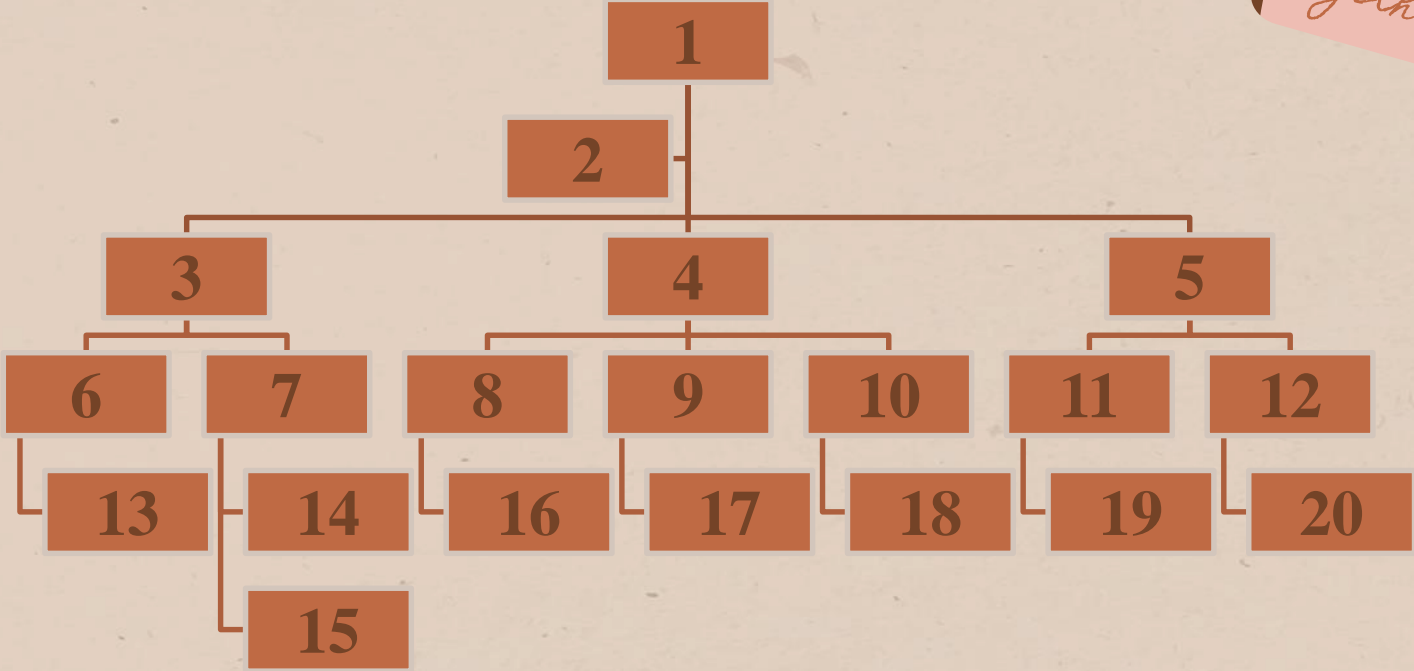
2.1. Mô hình tổ chức bộ phận kinh doanh lưu trú của khách sạn



Bộ phận
trực tiếp

Bộ phận
gián tiếp

together!



1. Giám đốc phụ trách KDLT: Director Room Division
2. Trợ lý Giám đốc KDLT: Assistant Director Room Division
3. Trưởng dịch vụ hỗ trợ tiền sảnh: Manager of Uniformed Services
4. Trưởng lễ tân: Front Office Manager
5. Trưởng bộ phận nhà buồng: Executive Housekeeper
6. Phụ trách đặt buồng: Reservation Supervisor
7. Phụ trách quầy lễ tân: Front Desk Supervisor
8. Phụ trách dịch vụ hỗ trợ: Concierges Supervisor
9. Phụ trách chuyển hành lý: Bell Captain
10. Phụ trách bảo vệ: Security Supervisor
11. Phụ trách dịch vụ buồng: Housekeeping Supervisor
12. Phụ trách giặt là: Linen Room Supervisor

13. Nhân viên đặt buồng: Reservationist

14. Nhân viên lễ tân: Receptionist

15. Nhân viên thu ngân: Cashiers

16. Nhân viên thừa hành (Giám sát sảnh): Concierges

17. Nhân viên chuyển hành lý: Porter

18. Nhân viên bảo vệ: Guard

19. Nhân viên buồng: Room attendant

20. Nhân viên giặt là: Laundry attendant



Các thuật ngữ trong BP lưu trú



- **VR** (*vacant ready*): Phòng sẵn sàng đón khách
- **VC** (*vacant clean*): Phòng đã dọn dẹp
- **VD** (*vacant dirty*): Phòng chưa dọn dẹp
- **OC** (*occupied clean*): Phòng có khách thuê đã dọn dẹp
- **OD** (*occupied dirty*): Phòng có khách thuê chưa dọn dẹp
- **C/O** (*check out*): Trả phòng
- **OOO** (*out of order*): Phòng hư, đang sửa chữa

Các thuật ngữ trong BP lưu trú



- **DND** (*do not disturb*): Không làm phiền
- **MU** (*make up room*): Yêu cầu dọn phòng
- **EA** (*Expected arrival*): Ngày khách đến
- **ED** (*expected departure*): Ngày khách trả phòng
- **LS** (*long staying*): Khách ở dài hạn
- **LL** (*light luggage*): Khách chỉ có hành lý xách tay nhẹ
- **SO** (*sleep out*): Khách thuê phòng nhưng ngủ nơi khác
- **SKIP**: Phòng khách ra đi không báo, chưa thanh toán

2.2 Chức năng và nhiệm vụ của một số chức danh quan trọng trong hoạt động kinh doanh lưu trú

together!



Nhân viên Bộ phận lễ tân

- Tiếp đón và làm các thủ tục nhận & trả phòng cho khách
- Tiếp nhận và phối hợp xử lý các yêu cầu của khách trong thời gian lưu trú
- Tiếp nhận và xử lý thông tin đặt phòng
- Hoàn thiện các sổ sách chứng từ cần thiết



Trưởng Bộ phận lễ tân



- + Giám sát việc đón tiếp và làm thủ tục nhận phòng/trả phòng cho khách, đảm bảo không có sai sót
- + Tiếp nhận và phối hợp xử lý các yêu cầu/ý kiến/khiếu nại của khách hàng
- + Kiểm tra báo cáo của kiểm toán đêm trước khi chuyển cho tổng giám đốc khách sạn vào buổi sáng hàng ngày.
- + Tính công suất sử dụng buồng trung bình cho từng ngày
- + Tính giá bán buồng thực hiện trung bình mỗi ngày của khách sạn.
- + Kiểm tra tình trạng buồng của khách sạn vào các thời điểm khác nhau.
- + Xem xét tình hình biến động của thị trường lưu trú của khách sạn để báo cáo giám đốc khách sạn.

Trưởng Bộ phận lễ tân



- + Xây dựng báo cáo về buồng của khách sạn cho một tuần, một tháng hay vài tháng.
- + nắm vững tình hình khách đi và khách đến trong ngày và của ngày tiếp theo.
- + Kiểm tra danh sách khách Vip và chuẩn bị điều kiện đón tiếp đặc biệt.
- + Chịu trách nhiệm lên kế hoạch phân công, bố trí, điều động nhân viên trong tổ hợp lý, phù hợp với tình hình thực tế cho từng tuần, từng tháng, từng năm.
- + Cung cấp thông tin & tổ chức phối hợp hoạt động với các bộ phận khác có liên quan một cách hiệu quả.

Bộ phận buồng phòng

- Bộ phận dọn phòng
- Bộ phận giặt ủi
- Bộ phận vệ sinh công cộng
- Bộ phận văn phòng



Nhân viên bộ phận buồng phòng



- Thực hiện các quy trình làm vệ sinh phòng khách nhằm đảm bảo căn phòng sạch sẽ, đạt chất lượng tiêu chuẩn của khách sạn
- Phối hợp với bộ phận lễ tân trong quá trình làm thủ tục check out cho khách hàng
- Thực hiện các công việc vệ sinh trong khu vực khách sạn
- Hoàn thiện các hồ sơ chứng từ theo yêu cầu

Trưởng bộ phận buồng phòng



- + Lên kế hoạch, phân công, bố trí và điều động nhân viên dọn phòng và các khu vực trong khách sạn
- + Thiết kế sơ đồ biểu mẫu về tình trạng buồng một cách đơn giản và dễ hiểu cho các bộ phận có liên quan.
- + Tổ chức quy trình làm buồng của nhân viên một cách khoa học và nề nếp.
- + Lên kế hoạch và đề xuất kế hoạch mua cho ban giám đốc về lượng vật tư tiêu hao trong quá trình làm phòng

Trưởng bộ phận buồng phòng



- + Chịu trách nhiệm thường xuyên kiểm tra việc sắp xếp, kiểm kê và giao nhận hàng hóa, vật tư trong kho thuộc bộ phận buồng.
- + Giải quyết các vướng mắc với khách thuộc phạm vi bộ phận buồng.
- + Đào tạo, huấn luyện nâng cao tay nghề nhân viên trong bộ phận mình phụ trách.
- + Thông tin & phối hợp hoạt động với các bộ phận có liên quan một cách hiệu quả.
- + Lập các bảng biểu báo cáo



03

Tổ chức kinh doanh lưu trú của khách sạn





3.1 Bộ phận lễ tân



Bộ phận lễ tân

together!

Nhận đặt
phòng

Check-in

Lưu trú

Check-
out

Nhận đặt phòng



- Tạo ấn tượng ban đầu tốt đẹp cho khách hàng về chất lượng dịch vụ và về khách sạn
- Bán buồng nhằm tối đa hóa công suất sử dụng buồng và cực đại hóa doanh thu và lợi nhuận cho khách sạn.
- Xây dựng các báo cáo về buồng cho khách sạn nhằm giúp các bộ phận trong khách sạn chủ động hoạt động và hợp tác giữa các bộ phận.
- Thông tin tới các bộ phận liên quan

Check-in



- Tiếp đón khách hàng
- Làm nghiệp vụ check-in cho khách
- Tiến hành kỹ năng bán tận thu
- Cung cấp thông tin về khách sạn cho khách và quảng cáo về khách sạn
- Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến thanh toán
- Kết hợp chặt chẽ với các bộ phận có liên quan để phục vụ khách tốt nhất.

Trong quá trình lưu trú của khách



- Tiếp nhận các thông tin và yêu cầu từ khách hàng
- Phối hợp với các bộ phận để xử lý
- Theo dõi quá trình lưu trú của khách
- Cập nhật các hồ sơ chứng từ
- Làm thủ tục đăng ký tạm trú cho khách

Check-out

- Phải biết chính xác ngày, giờ khách sẽ check out để làm các bước chuẩn bị cần thiết cho việc làm thủ tục check out một cách hiệu quả. Khi khách không trả buồng đúng kế hoạch nhân viên lễ tân phải tìm hiểu nguyên nhân để có biện pháp thích hợp.
- Thông tin cho tất cả các bộ phận có liên quan trong khách sạn để các bộ phận này cập nhật ngay những chi tiết cuối cùng, tạo thuận lợi cho lúc thực hiện check out cho khách.
- Thực hiện các nghiệp vụ thanh toán cho khách.
- Thu thập phản hồi của khách hàng. Những điều phàn nàn của khách phải được chuyển đến địa chỉ cần thiết và nhất thiết phải báo cáo với nhà quản lý khách sạn để giải quyết.
- Phối hợp chặt chẽ với các bộ phận có liên quan để thực hiện tốt công việc thanh toán, tiền khách.
- Hỗ trợ khách những công việc khác



3.2 Bộ phận buồng phòng



Bộ phận buồng phòng



- Tiến hành vệ sinh các khu vực trong khách sạn: buồng ngủ cho khách thuê, các khu vực sử dụng công cộng và khu vực bên ngoài khách sạn.
- Đảm đương công việc giặt là đồ vải cho toàn khách sạn & giặt là quần áo cho khách nghỉ tại khách sạn
- Phối hợp với bộ phận lễ tân trong quá trình khách lưu trú và check out
- Phối hợp với các bộ phận để giải quyết khiếu nại
- Lập báo cáo và tham gia tham mưu cho ban giám đốc trong việc xây dựng giá phòng

Bộ phận dọn phòng

Làm vệ
sinh sau
khi khách
trả buồng



Bàn giao
buồng
cho
khách

together!



Làm vệ
sinh
hàng
ngày



Kiểm tra
& nhận
bàn giao
buồng



Bộ phận dọn phòng



Standard Operating Procedure

SOP bộ phận dọn phòng



- Quy trình đón tiếp và bàn giao phòng cho khách
- Quy trình dọn phòng hàng ngày
- Quy trình dọn phòng check-out
- Quy trình & quy định về sử dụng vật tư
- Quy trình & quy định về hóa chất tẩy rửa
- Quy trình xử lý đồ bỏ quên của khách
- Quy trình xử lý khi có khiếu nại
- Quy định về trang phục của nhân viên
- Quy định về thời điểm & tốc độ làm phòng

Bộ phận giặt là

- Ký hợp đồng DV giặt là với CS giặt là ở bên ngoài.
- Tự tổ chức hoạt động giặt là tại chỗ.

together!

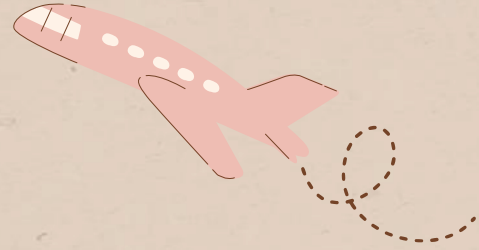


Chi phí giặt là

STT	CHI PHÍ	TỶ TRỌNG
1	Lao động	36-55
2	Thay thế	13-25
3	Năng lượng	9-15
4	Gián tiếp	4-19
5	Vật tư	5-9



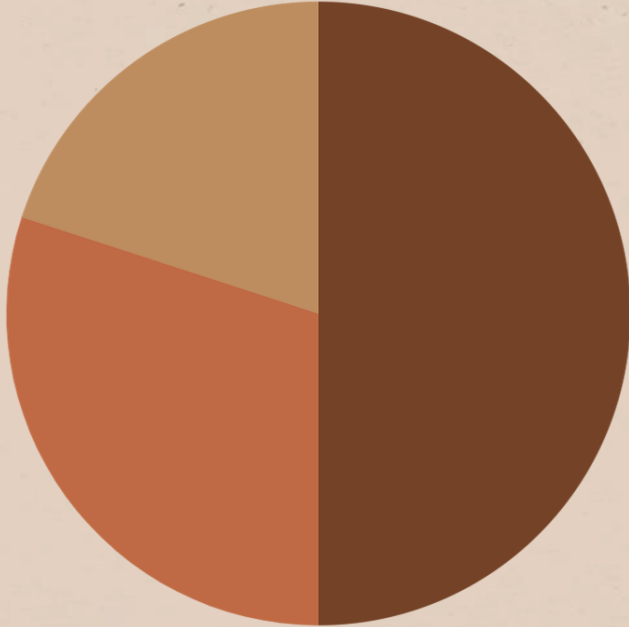
Định Giá Bán Phòng





together!

In depth



50%

Mercury

Mercury is the closest planet to the Sun

30%

Venus

Venus is the second planet from the Sun

20%

Mars

Mars is full of iron oxide dust

Follow the link in the graph to modify its data and then paste the new one here. **For more info, click here**



Sector news



Mercury

Mercury is the closest planet to the Sun and the smallest one in the Solar System—it's only a bit larger than the Moon



Venus

Venus has a beautiful name and is the second planet from the Sun. It's hot and has a poisonous atmosphere

News

ADVENTURES



Venus

Venus is the second planet from the Sun



Earth

Earth is the only planet that harbors life



Jupiter

Jupiter is the biggest planet in the Solar System



Saturn

Saturn is a gas giant and has several rings





Customer reviews



"Mercury is the closest planet to the Sun and the smallest"

Jenna Doe



"Venus has a beautiful name and is the second planet from the Sun"

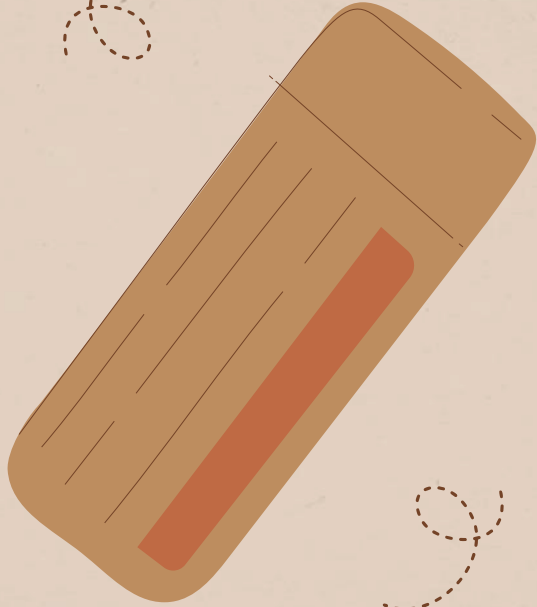
Jimmy Timmy



"The Sun is the star at the center of the Solar System"

John Jopp





87%

Jupiter is the biggest planet of them all



1,500,000

The Sun is the closest star to Earth

375,000 KM

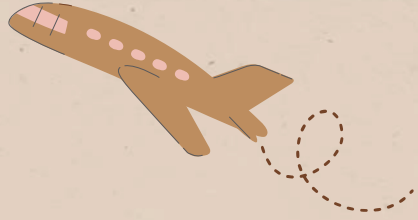
Neptune is very far away from Earth



275,000,000

Big numbers catch your audience's attention





04

Welcome

You can enter a subtitle here if you need it





Welcome

Venus has a beautiful name and is the second planet from the Sun. It's terribly hot, even hotter than Mercury, and its atmosphere is extremely poisonous. It's the second-brightest natural object in the night sky after the Moon





Welcome



Mercury

Mercury is the smallest planet of them all



Venus

Venus is the second planet from the Sun



Earth

Earth is the only planet that harbors life



Jupiter

Jupiter is the biggest planet of them all



Saturn

Saturn was named after a Roman god



Neptune

Neptune is the farthest planet from the Sun



A picture is
worth a
thousand words





05

Events

You can enter a subtitle here if you need it



Review of past events



Dates	Guests	Place	Theme
05/25/2022	750	Americas	-
04/19/2022	650	Europe	-
02/17/2022	500	Americas	Love Day
01/22/2022	760	Europe	-





together!

Upcoming events



Mercury

Mercury is the closest planet to the Sun

Venus

Venus is the second planet from the Sun

Neptune

Neptune is very far away from the Sun

Jupiter

Jupiter is the biggest planet of them all

Saturn

Saturn was named after a Roman god



Our locations



Americas



Venus is the second planet from the Sun

Africa



Saturn is a gas giant and has rings

Asia



Neptune is the farthest planet from the Sun

together!

More events

★ *together!*

Mercury
Mercury is the closest planet to the Sun

Jupiter
Jupiter is the biggest planet of them all

Venus
Venus is the second planet from the Sun



Mars
Mars is actually a very cold place

Saturn
Saturn is composed of hydrogen and helium

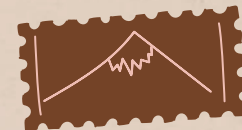
Neptune
Neptune is far away from Earth



Check out our website



You can replace the image on the screen with your own work.
Just right-click on it and select "Replace image"





Thanks!

Do you have any questions?

youremail@freepik.com

+91 620 421 838

[yourwebsite.com](#)



CREDITS: This presentation template was created by **Slidesgo**, and includes icons by **Flaticon** and infographics & images by **Freepik**

Please keep this slide for attribution



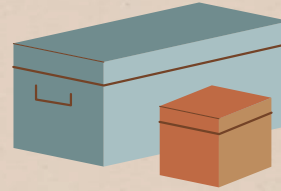
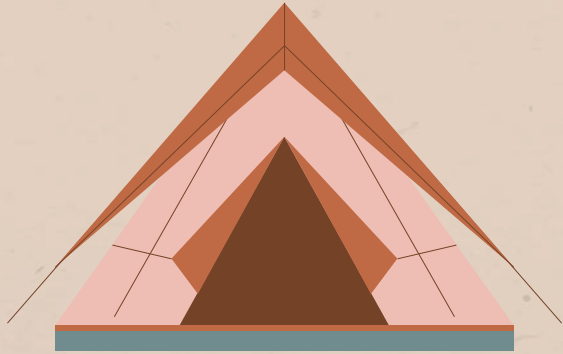
Icon pack



Alternative resources

Vectors:

- Hand drawn travel background
- Hand drawn summer camp poster I
- Hand drawn summer camp poster II





Resources

Photos:

- Young tourists big city
- Couple travelers pointing directions
- Medium shot senior people traveling with map
- Travel discovering places with love ones

Vectors:

- Hand drawn travel background I
- Hand drawn travel background II
- Hand drawn travel background III
- Hand drawn travel background IV

Icons:

- Icon Pack: Travel | Filled



Instructions for use

If you have a free account, in order to use this template, you must credit [Slidesgo](#) by keeping the [Thanks](#) slide. Please refer to the next slide to read the instructions for premium users.

As a Free user, you are allowed to:

- Modify this template.
- Use it for both personal and commercial projects.

You are not allowed to:

- Sublicense, sell or rent any of Slidesgo Content (or a modified version of Slidesgo Content).
- Distribute Slidesgo Content unless it has been expressly authorized by Slidesgo.
- Include Slidesgo Content in an online or offline database or file.
- Offer Slidesgo templates (or modified versions of Slidesgo templates) for download.
- Acquire the copyright of Slidesgo Content.

For more information about editing slides, please read our FAQs or visit Slidesgo School:

<https://slidesgo.com/faqs> and <https://slidesgo.com/slidesgo-school>

Instructions for use (premium users)

As a Premium user, you can use this template without attributing [Slidesgo](#) or keeping the "[Thanks](#)" slide.

You are allowed to:

- Modify this template.
- Use it for both personal and commercial purposes.
- Hide or delete the "Thanks" slide and the mention to Slidesgo in the credits.
- Share this template in an editable format with people who are not part of your team.

You are not allowed to:

- Sublicense, sell or rent this Slidesgo Template (or a modified version of this Slidesgo Template).
- Distribute this Slidesgo Template (or a modified version of this Slidesgo Template) or include it in a database or in any other product or service that offers downloadable images, icons or presentations that may be subject to distribution or resale.
- Use any of the elements that are part of this Slidesgo Template in an isolated and separated way from this Template.
- Register any of the elements that are part of this template as a trademark or logo, or register it as a work in an intellectual property registry or similar.

For more information about editing slides, please read our FAQs or visit Slidesgo School:

<https://slidesgo.com/faqs> and <https://slidesgo.com/slidesgo-school>

Fonts & colors used

This presentation has been made using the following fonts:

Neucha

(<https://fonts.google.com/specimen/Neucha>)

Oxygen

(<https://fonts.google.com/specimen/Oxygen>)

#744327

#d3c6bc

#5a595b

#fef2e7

#bf6a44

#eebdb3

#bd8d5f

#708c8e

#a8c0c3

#####

Storyset

Create your Story with our illustrated concepts. Choose the style you like the most, edit its colors, pick the background and layers you want to show and bring them to life with the animator panel! It will boost your presentation. Check out how it works.



Pana



Amico



Bro



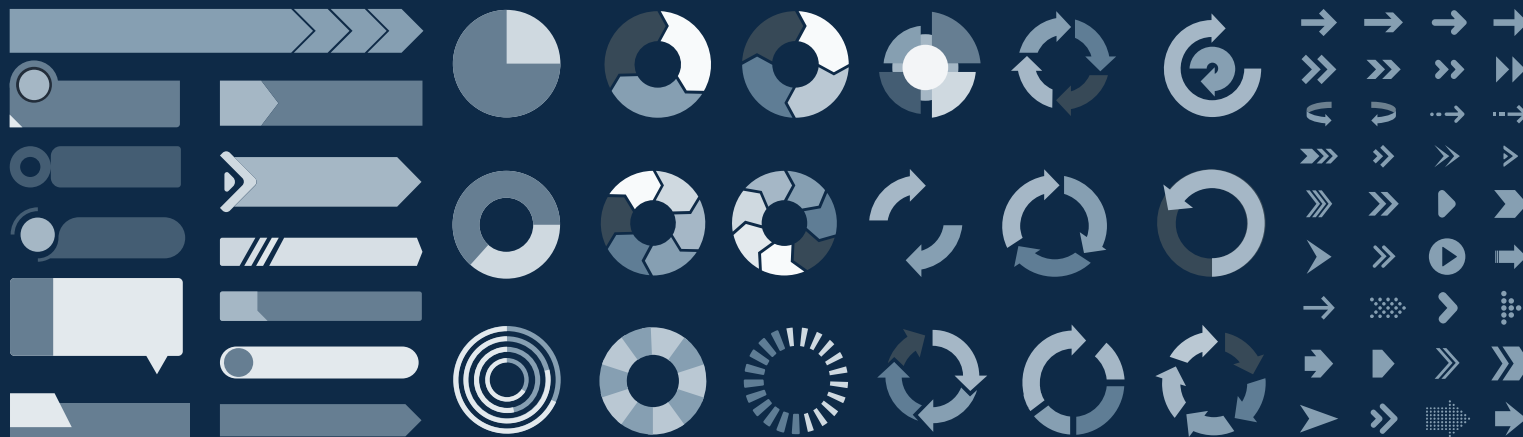
Rafiki



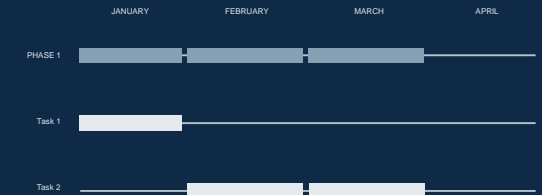
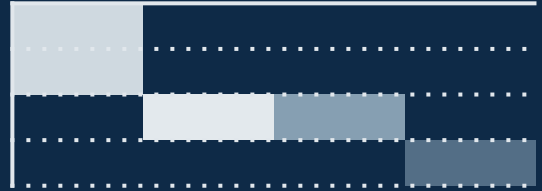
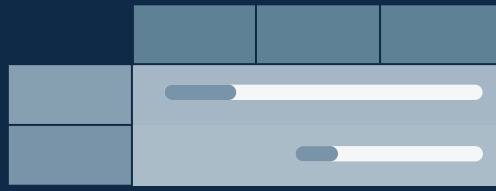
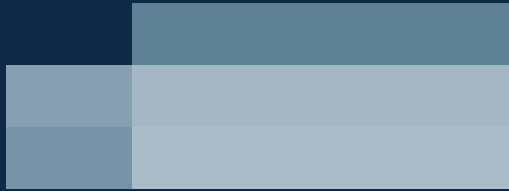
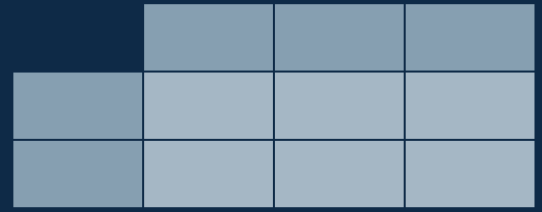
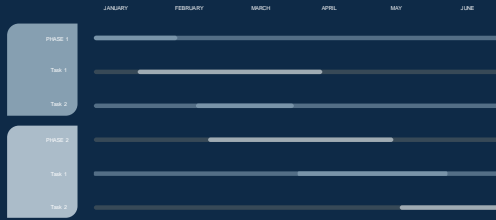
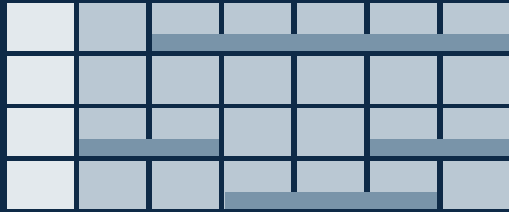
Cuate

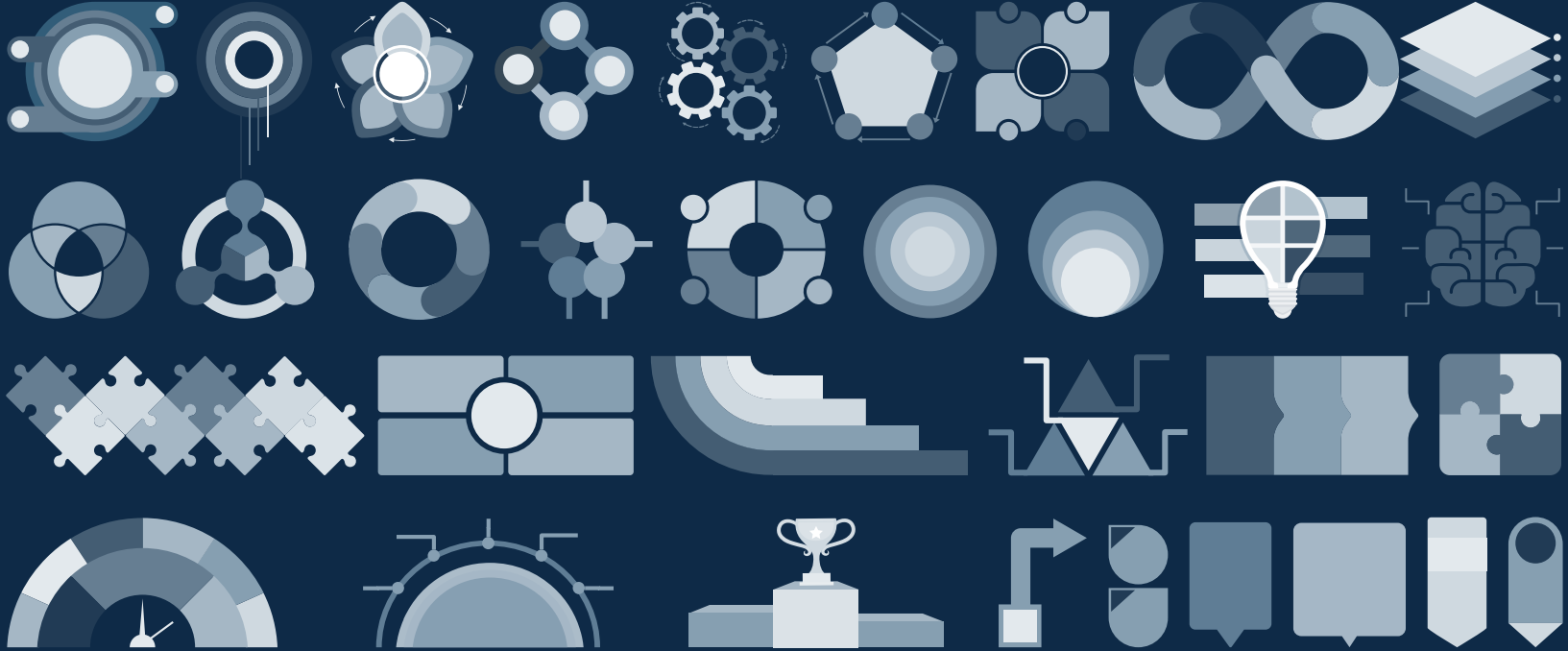
Use our editable graphic resources...

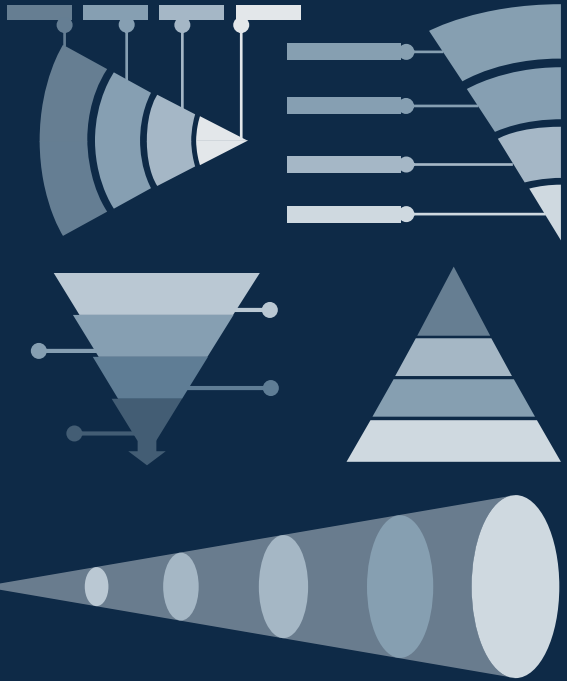
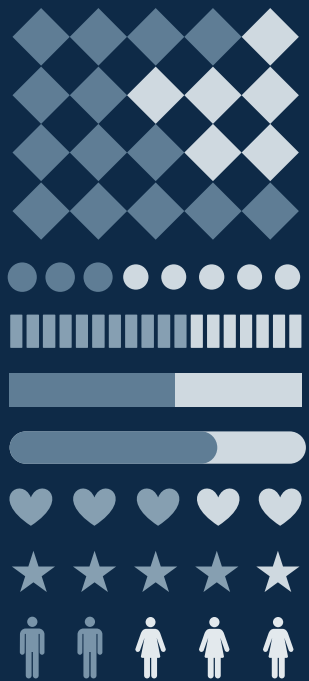
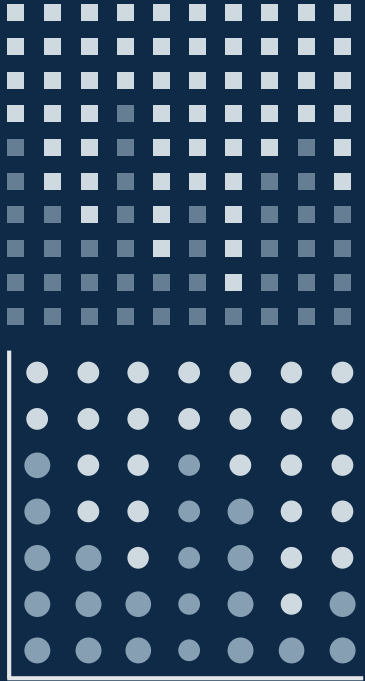
You can easily [resize](#) these resources without losing quality. To [change the color](#), just ungroup the resource and click on the object you want to change. Then, click on the paint bucket and select the color you want. Group the resource again when you're done. You can also look for more [infographics on Slidesgo](#).











...and our sets of editable icons

You can *resize* these icons without losing quality.

You can change the stroke and fill color; just select the icon and click on the paint bucket/pen.

In Google Slides, you can also use Flaticon's extension, allowing you to customize and add even more icons.



Educational Icons



Medical Icons



Business Icons



Teamwork Icons



Creative Process Icons



Performing Arts Icons



Nature Icons



SEO & Marketing Icons



