

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HÀ NỘI

PHẠM THỊ CÚC

GIÁO TRÌNH
LÝ THUYẾT
NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

(Dùng trong các trường THCN)

NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI - 2005

MỤC LỤC

<i>Lời giới thiệu</i>	3
<i>Bài mở đầu: Khái quát chung về môn học nghiệp vụ lễ tân</i>	5
Chương 1: TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN	7
I. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của khách sạn	8
II. Tổ chức hoạt động của bộ phận lễ tân.....	11
III. Những yêu cầu cơ bản đối với nhân viên lễ tân	30
IV. Chu trình phục vụ của bộ phận lễ tân	36
Chương 2: TIẾP THỊ VÀ BÁN HÀNG	39
I. Xác định khách hàng	40
II. Vai trò của nhân viên lễ tân trong tiếp thị và bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn	44
III. Kỹ năng bán của nhân viên lễ tân.....	47
IV. Chăm sóc khách hàng.....	57
Chương 3: NHẬN ĐẶT BUỒNG	61
I. Khái niệm và lợi ích của việc đặt buồng	62
II. Cách thức và nguồn đặt buồng.....	62
III. Các hình thức đặt buồng	66
IV. Các loại buồng và mức giá buồng	68
V. Quy trình nhận đặt buồng	76
VI. Sửa đổi và hủy đặt buồng.....	83
VII. Tìm hiểu và đáp ứng nhu cầu phát sinh của khách thuê buồng.....	90
VIII. Quy trình theo dõi buồng qua sơ đồ buồng.....	91
Chương 4: LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG	97
I. Những công việc cần chuẩn bị trước khi khách đến khách sạn.....	97
II. Quy trình làm thủ tục nhận buồng	102
III. Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho các đối tượng khách.....	108
IV. Phục vụ hành lý cho khách.....	118

Chương 5: PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ	123
I. Dịch vụ bưu điện	124
II. Bảo quản chìa khóa buồng của khách	141
III. Dịch vụ ăn uống	144
IV. Dịch vụ bảo quản tài sản quý và hành lý của khách	147
V. Các dịch vụ khác	154
Chương 6. LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG	161
I. Hệ thống lập hoá đơn khách hàng	162
II. Phương thức thanh toán	174
III. Quy trình làm thủ tục trả buồng	180
IV. Quy trình làm thủ tục trả buồng cho các đối tượng khách	183
V. Tổng kết báo cáo hoạt động của bộ phận lễ tân	186
VI. Thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán khách sạn	200
VII. Bàn giao ca lễ tân	203
Chương 7: GIAO TIẾP VÀ XỬ LÝ CÁC VẤN ĐỀ PHÁT SINH CỦA KHÁCH	207
I. Khái niệm và các phương pháp giao tiếp	207
II. Xử lý các phàn nàn của khách	214
III. Xử lý một số trường hợp đặc biệt	218
Chương 8: HỆ THỐNG MÁY VI TÍNH CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN	220
I. Hệ thống máy vi tính trong quản lý khách sạn	221
II. Hệ thống tiếp nhận thông tin đặt buồng thường dùng của bộ phận lễ tân	224
III. Các ứng dụng của công nghệ thông tin	234
IV. Quản lý thông tin	236
<i>Danh mục thuật ngữ chuyên ngành lễ tân khách sạn</i>	238
<i>Tài liệu tham khảo</i>	245