

ĐẠI HỌC DUY TÂN
TRƯỜNG DU LỊCH



ĐẠI HỌC DUY TÂN
Trường Du lịch

NHẬT KÝ THỰC TẬP

CHUYÊN NGÀNH:.....

GVHD:

SVTH:

MSSV:

Đà Nẵng, Tháng... Năm...

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

QUY ĐỊNH THỰC TẬP CỦA SINH VIÊN TRƯỜNG DU LỊCH

ĐẠI HỌC DUY TÂN

1. ĐỐI VỚI TRƯỜNG DU LỊCH – ĐẠI HỌC DUY TÂN

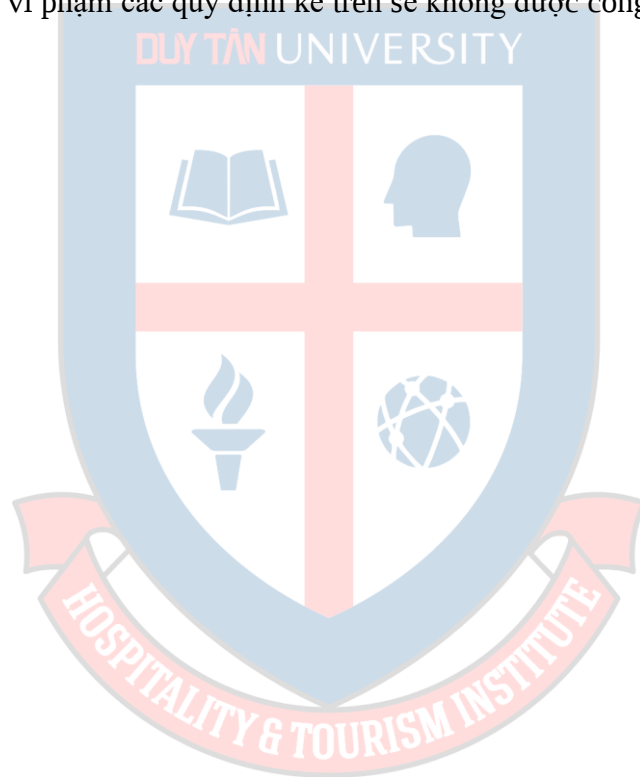
- a. Đại học Duy Tân và Trường Du lịch trực tiếp tổ chức cho sinh viên và giảng viên đi thực tập tại Doanh nghiệp theo chương trình đào tạo.
- b. Trường Du lịch cung cấp giấy Giới thiệu thực tập và Phiếu tiếp nhận sinh viên thực tập cho sinh viên đủ điều kiện tham dự thực tập tốt nghiệp cuối khóa.
- c. Trường Du lịch bố trí giảng viên hướng dẫn cho sinh viên theo đúng quy định.
- d. Giảng viên hướng dẫn có trách nhiệm phối hợp với Doanh nghiệp để quản lý chương trình thực tập này.
- e. Cung cấp nội dung mẫu nhận xét/đánh giá thái độ và kết quả thực tập của sinh viên cho Doanh nghiệp.

2. ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP

- a. Tiếp nhận và tạo điều kiện cho sinh viên và giảng viên trường Du lịch đến thực tập tại Doanh nghiệp.
- b. Tạo điều kiện cho sinh viên thực tập như một nhân viên của Doanh nghiệp. Nghĩa là thời gian làm việc 8 giờ/ngày, 5 ngày/tuần. Thời gian thực tập là 12 tuần.
- c. Hướng dẫn nghiệp vụ và cung cấp tài liệu có liên quan đến đề tài sinh viên đang nghiên cứu nhằm giúp sinh viên hoàn thành chuyên đề/khóa luận trong thời gian thực tập tại Doanh nghiệp.
- d. Chuyên viên của Doanh nghiệp trao đổi kinh nghiệm nghiệp vụ với sinh viên và giảng viên nhằm nâng cao chất lượng thực hành tại đơn vị.
- e. Lĩnh vực/vị trí thực tập phải được sự đồng ý của đại diện trường Đại học Duy Tân và đại diện Doanh nghiệp để đạt được những mục tiêu chung của chương trình thực tập.
- f. Giải thích quy định, thủ tục, văn hóa Doanh nghiệp, tạo điều kiện cho phép sinh viên thực tập luân chuyển giữa các bộ phận, vị trí khác nhau trong quá trình thực tập tại Doanh nghiệp.
- g. Cho phép sinh viên nghỉ để báo cáo/trao đổi với giảng viên hướng dẫn khi cần thiết.
- h. Cấp bản đánh giá/nhận xét cho sinh viên sau khi hoàn thành chương trình thực tập theo mẫu đính kèm.

3. TRÁCH NHIỆM CỦA SINH VIÊN THỰC TẬP

- a. Sinh viên phải đảm bảo thời gian thực tập và chấp hành quy định của Doanh nghiệp thực tập.
- b. Sau khi có danh sách giảng viên hướng dẫn, sinh viên phải liên hệ với Giảng viên hướng dẫn để thống nhất quy trình và các chỉ dẫn cần thiết. Sinh viên phải thực hiện đề tài do Giảng viên hướng dẫn đã thống nhất. Đề cương chuyên đề thực tập tốt nghiệp phải được Giảng viên hướng dẫn phê duyệt. Sinh viên phải thường xuyên thông báo tiến độ thực hiện đề tài với Giảng viên hướng dẫn.
- c. Thực hiện nghiêm túc quy định và tiến độ thực hiện chuyên đề/khóa luận của Viện.
- d. Các sinh viên thực tập trong cùng một Doanh nghiệp không được làm trùng đề tài.
- e. Nếu sinh viên vi phạm các quy định kể trên sẽ không được công nhận kết quả thực tập tốt nghiệp.



KẾ HOẠCH THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

(Sinh viên hoàn thành bảng này khi bắt đầu đi thực tập
và làm chuyên đề/khóa luận tốt nghiệp)

STT	NỘI DUNG THỰC HIỆN	BẮT ĐẦU	KẾT THÚC	GHI CHÚ
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Giảng viên hướng dẫn

Đà Nẵng, ngày.....tháng.....năm 20.....

Sinh viên

NHẬT KÝ THỰC TẬP TUẦN:

Thứ	Nội dung công việc		Xác nhận của doanh nghiệp và GVHD	Ghi chú
	Sáng	Chiều		
2				
3				
4				
5				
6				
7				
CN				

NHẬT KÝ THỰC TẬP TUẦN:

Thứ	Nội dung công việc		Xác nhận của doanh nghiệp và GVHD	Ghi chú
	Sáng	Chiều		
2				
3				
4				
5				
6				
7				
CN				

NHẬT KÝ THỰC TẬP TUẦN:

Thứ	Nội dung công việc		Xác nhận của doanh nghiệp và GVHD	Ghi chú
	Sáng	Chiều		
2				
3				
4				
5				
6				
7				
CN				

NHẬT KÝ THỰC TẬP TUẦN:

Thứ	Nội dung công việc		Xác nhận của doanh nghiệp và GVHD	Ghi chú
	Sáng	Chiều		
2				
3				
4				
5				
6				
7				
CN				

NHẬT KÝ THỰC TẬP TUẦN:

Thứ	Nội dung công việc		Xác nhận của doanh nghiệp và GVHD	Ghi chú
	Sáng	Chiều		
2				
3				
4				
5				
6				
7				
CN				

NHẬT KÝ THỰC TẬP TUẦN:

Thứ	Nội dung công việc		Xác nhận của doanh nghiệp và GVHD	Ghi chú
	Sáng	Chiều		
2				
3				
4				
5				
6				
7				
CN				

NHẬT KÝ THỰC TẬP TUẦN:

Thứ	Nội dung công việc		Xác nhận của doanh nghiệp và GVHD	Ghi chú
	Sáng	Chiều		
2				
3				
4				
5				
6				
7				
CN				

NHẬT KÝ THỰC TẬP TUẦN:

Thứ	Nội dung công việc		Xác nhận của doanh nghiệp và GVHD	Ghi chú
	Sáng	Chiều		
2				
3				
4				
5				
6				
7				
CN				

NHẬT KÝ THỰC TẬP TUẦN:

Thứ	Nội dung công việc		Xác nhận của doanh nghiệp và GVHD	Ghi chú
	Sáng	Chiều		
2				
3				
4				
5				
6				
7				
CN				

NHẬT KÝ THỰC TẬP TUẦN:

Thứ	Nội dung công việc		Xác nhận của doanh nghiệp và GVHD	Ghi chú
	Sáng	Chiều		
2				
3				
4				
5				
6				
7				
CN				

NHẬT KÝ THỰC TẬP TUẦN:

Thứ	Nội dung công việc		Xác nhận của doanh nghiệp và GVHD	Ghi chú
	Sáng	Chiều		
2				
3				
4				
5				
6				
7				
CN				

NHẬT KÝ THỰC TẬP TUẦN:

Thứ	Nội dung công việc		Xác nhận của doanh nghiệp và GVHD	Ghi chú
	Sáng	Chiều		
2				
3				
4				
5				
6				
7				
CN				

Mid-Internship Trainee Evaluation Form/ *Phiếu đánh giá Thực tập sinh*

Student name/ *Họ tên sinh viên*:

Institute/ *Cơ sở đào tạo*:

Department/ *Bộ phận*:

Date/ *Ngày*:

Performance/ <i>Năng lực</i>		Need improvement <i>Cần cải thiện</i>	Average <i>Đạt yêu cầu</i>	Good <i>Tốt</i>	Excellent <i>Xuất sắc</i>	Remark <i>Ghi chú</i>
1	Attendance: consistently arrive at workplace as per schedule <i>Đi làm đúng giờ và thời gian theo lịch</i>	1	2	3	4	
2	Appearance: Maintain appropriate dress, uniform and hygiene <i>Giữ ngoại hình gọn gàng, sạch sẽ</i>	1	2	3	4	
3	General Attitude: Enthusiasm towards jobs <i>Thái độ đối với công việc</i>	1	2	3	4	
4	Receptiveness to criticism <i>Khả năng đón nhận những góp ý với tính xây dựng</i>	1	2	3	4	
5	Self management and Integrity: Initiative, work independently, responsibly <i>Khả năng làm việc độc lập, tự giác và chính trực trong công việc</i>	1	2	3	4	
6	Teamwork: Able to communicate and collaborate with co- workers <i>Khả năng làm việc nhóm</i>	1	2	3	4	
7	Thinking and Problem Solving: Generate new ideas, identify problems and devise solutions	1	2	3	4	

Performance/ Năng lực		Need improvement Cần cải thiện	Average Đạt yêu cầu	Good Tốt	Excellent Xuất sắc	Remark Ghi chú
	Khả năng tư duy, phân tích vấn đề và đưa ra giải pháp					
8	Quality of Work: Ability to work effectively and fulfillment of duties Chất lượng công việc: Khả năng làm việc hiệu quả và chuyên nghiệp	1	2	3	4	
9	Learning ability: Ability to learn regarding job knowledge or understand assigned task Khả năng học tập kiến thức mới liên quan công việc	1	2	3	4	

Supervisor Comments/ Nhận xét của quản lý

Strengths/ Ưu điểm		Improvements/ Cần cải thiện	
Supervisor/ Date Quản lý/ Ngày	Department Head/ Date Trưởng Bộ phận/ Ngày	Training Manager/ Date Trưởng Đào tạo/ Ngày	

PHỤ LỤC HƯỚNG DẪN THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

BỘ PHẬN TIỀN SẢNH

Mục tiêu: khi thực tập tại BP này sinh viên sẽ:

- Làm thủ tục Đăng ký phòng và làm thủ tục Thanh toán cho khách
- Vận hành hệ thống đặt phòng khách sạn, hệ thống an ninh và các trương trình phần mềm máy tính khác
- Hướng dẫn và giới thiệu các dịch vụ tại khách sạn hoặc gần khu vực khách sạn cho khách
- Cập nhập hồ sơ khách theo yêu cầu
- Đảm bảo thông tin khách hàng luôn chính xác (có thể làm công việc của nhân viên kiểm toán đêm)
- Có khả năng sử dụng thẻ tín dụng, máy fax, máy photocopy và những máy móc, thiết bị văn phòng khác
- Thực hiện công việc của nhân viên concierge
- Hỗ trợ nhân viên Bellman
- Gửi yêu cầu công việc cho các bộ phận khác
- Tham dự các cuộc họp của nhân viên lễ tân
- Xử lý phàn nàn của khách
- Quan sát người giám sát và quản lý bộ phận
- Thực hiện giao dịch đổi tiền mặt cho khách và viết hóa đơn bán hàng
- Viết thư và ghi chú note cho khách hoặc các thông báo vắn tắt tại nơi làm việc (dựa vào kỹ năng viết)

Câu hỏi:

- Có bao nhiêu nhân viên làm việc tại BP?
- Lý lịch của nhân viên lễ tân, giám sát, quản lý bộ phận?
- Thử thách khó khăn nhất khi làm việc tại BP này là gì?
- Khách hàng thường yêu cầu gì khi giao dịch tại BP Lễ tân?
- Khách đôi khi có những yêu cầu được xem là bất hợp pháp không? Đó là những yêu cầu gì?
- Khách yêu cầu những dịch vụ gì mà hiện tại khách sạn không cung cấp và bạn tin rằng nên cung cấp những dịch vụ này cho khách?
- Trải nghiệm tồi tệ nhất bạn gặp phải khi làm việc tại BP này là gì?
- Bạn đề xuất cải thiện những chức năng nào tại BP lễ tân khách sạn?
- Mô tả các bước đặt phòng và quá trình hoạt động của hệ thống máy tính (nếu có) để thực hiện công việc này. Giải thích các hoạt động được lập trình khác của máy tính.

- Giải thích quá trình thanh toán cho khách lẻ?
- Khách sạn làm gì nếu khách báo tài sản bị thất lạc hoặc đánh cắp?
- Hóa đơn điện thoại và các dịch vụ phát sinh được thanh toán như thế nào? Điều gì sẽ xảy ra nếu khách hàng đưa tờ ngân phiếu (Séc), thẻ tín dụng không đúng thông tin hoặc sai tên?

BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG

CÔNG VIỆC CỦA BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG

MỤC TIÊU: *Khi làm việc trong bộ phận này, bạn sẽ học được:*

- Làm sạch buồng khách đạt tiêu chuẩn.
- Làm sạch hành lang, lối ra vào, phòng họp, hội nghị, khu vực vui chơi, và các văn phòng nhằm chuẩn bị tốt cho khách và nhân viên.
- Làm sạch máy móc thiết bị.
- Gấp và lưu trữ các đồ vải, xác định số lượng đồ vải cần dùng cho các văn phòng và buồng phòng, xác định số lượng các đồ dùng cho buồng khách cũng như các văn phòng khác.
- Lưu kho các đồ dùng trong phòng khách, đồ vải,...
- Đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách hàng.
- Hỗ trợ trong việc sắp xếp thời gian biểu cho nhân viên.
- Hỗ trợ chức năng đặt mua các đồ tiện nghi.
- Hỗ trợ nhiệm vụ giám sát.
- Bộ phận buồng phòng là một trong những bộ phận quan trọng nhất trong khách sạn. Đây là nơi thường tập hợp nhân viên đa dạng nhất về văn hóa và ngôn ngữ, do những thách thức đặc biệt cho tất cả các cấp độ nhân sự, tác động rất lớn sự hài lòng của khách, công suất sử dụng phòng, và tổng doanh thu phản ánh sự quản lý hiệu quả và năng suất của bộ phận buồng phòng. Do đó, cuốn nhật ký hàng ngày ghi chép các sự kiện và thủ tục, đào tạo, và sự tham gia tích cực với khu vực này góp phần rất quan trọng cho sự thành công trong ngành công nghiệp lưu trú.
- Khi ở bộ phận này, bạn sẽ có được tất cả các tài liệu văn bản thông thường được đưa ra để quản lý và giờ làm việc của nhân viên cho nhật ký làm việc của bạn. Bạn phải tuân thủ các chính sách và thủ tục của từng bộ phận và đến đúng giờ với đồng phục theo yêu cầu. Nếu được yêu cầu làm thêm giờ, tận dụng lợi thế của nó.

Câu hỏi...

- Bao nhiêu nhân viên làm việc tại bộ phận này?
- Nhiệm vụ của các nhân viên làm việc tại bộ phận này?

- Các dạng trang thiết bị nào được dùng trong bộ phận này, và chức năng của mỗi trang thiết bị?
- Nêu toàn bộ công việc của nhân viên ca sáng từ khi bắt đầu cho đến kết thúc.
- Những dụng cụ cần thiết trong bộ phận buồng phòng là gì? Và mục đích sử dụng của nó (các trang thiết bị hạng nặng, các chất hóa học,...)
- Giải thích mối quan hệ của bộ phận buồng phòng với các bộ phận khác trong khách sạn.
- Các dạng đào tạo nào có thể giúp ích cho nhân viên trong bộ phận này?
- Những bất lợi khi làm việc trong bộ phận buồng phòng?
- Những thuận lợi khi làm việc trong bộ phận buồng phòng?
- Theo bạn, cần làm gì để có thể nâng cao được chức năng của bộ phận này?
- Ngôn ngữ nào được sử dụng bởi các nhân viên phục vụ buồng phòng, và vấn đề giao tiếp giữa các nhân viên có xảy ra hay không?
- Những kỹ năng và trình độ học vấn cần thiết cho nhân viên phục vụ buồng phòng?
- Bộ phận này liên kết với các bộ phận khác như thế nào, và tại sao “khu vực tiền sảnh” (bao gồm lễ tân và dịch vụ khách hàng) phải giao tiếp có hiệu quả với “khu vực hậu cần” (bao gồm bộ phận buồng phòng và những bộ phận đằng sau khác) là đều cần thiết?
- Theo bạn, bộ phận buồng phòng đóng vai trò quan trọng như thế nào trong toàn bộ chức năng của khách sạn?
- Những tiện nghi nào được đưa ra tại các phòng, phòng VIP?
- Mô tả một phòng khách tiêu chuẩn và một phòng Vip tiêu chuẩn. Nếu giá phòng, và đối tượng khách nào thường sử dụng phòng này? Mô tả đặc điểm khách thường xuyên của khách sạn?
- Thêm các dạng thông tin như cách quản lý và giám sát, kỹ thuật làm việc, và những quy trình bắt buộc sử dụng tại bộ phận này. Ghi chép lại các giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ cần thiết thường dùng hàng ngày tương tác giữa các nhân viên, biểu hiện văn hóa và thói quen làm việc. Học cách làm việc với một đội ngũ nhân viên đa dạng sẽ không chỉ mở rộng sự hiểu biết của bạn về các nhu cầu của nhân viên mà còn tăng cường khả năng tiếp cận của bạn để quản lý đội ngũ nhân viên. Học hỏi từ họ và cho phép họ dạy cho bạn cách giám sát tốt hơn các hoạt động trong bộ phận buồng phòng là việc đang trở nên ngày càng quan trọng trong khách sạn.

BỘ PHẬN NHÂN SỰ

MỤC TIÊU: khi làm việc tại bộ phận này, bạn sẽ học được:

- Xác định được con người, sản phẩm và dịch vụ do khách sạn cung cấp.

- Tham gia các cuộc họp.
- Trở nên quen thuộc với việc tuyển dụng các nhân sự quốc tế.
- Tìm hiểu các phương thức luân chuyển hay thăng chức cho nhân viên.
- Tìm hiểu cách thức phỏng vấn.
- Tìm hiểu những khía cạnh pháp lý của việc sa thải và kỷ luật nhân viên.
- Tìm hiểu những lợi ích cụ thể được cung cấp cho nhân viên và các chi phí cung cấp những lợi ích đó.
- Tìm hiểu về bồi thường lao động, kiểm tra sức khỏe định kỳ, và yêu cầu về bảo hiểm.
- Học cách tổ chức các chương trình huấn luyện.
- Tìm hiểu văn hóa của công ty và các chiến lược của nó nhằm hoàn thành cam kết với khách hàng và nhân viên.
- Tìm hiểu cách viết thông báo tuyển dụng (hoặc các hình thức tuyển dụng).
- Học cách giải quyết mâu thuẫn giữa nhân viên.

CÂU HỎI:

- Những loại thông tin nào của một người cần thu thập để đáp ứng được chức năng của bộ phận nhân sự?
- Những phúc lợi nào bộ phận này cung cấp?
- Những công việc nào khác cần thiết trong bộ phận này? (đưa ra bản mô tả công việc nếu có thể).
- Nếu bạn được phép tham gia vào một buổi đánh giá hoặc một cuộc họp quản lý có xung đột, hãy giải thích những gì đã xảy ra (không nêu tên cụ thể) và các quyết định mà người chủ trì đưa ra.
- Loại mẫu đơn nào phải được hoàn thành trước khi tuyển dụng và sau khi tuyển? Mục đích của mỗi loại mẫu đơn là gì?
- Vấn đề về quấy rối tình dục, phân biệt đối xử, hoặc sa thải người lao động, có xảy ra trong quá trình thực tập của bạn hay không? Nếu có, mô tả tình hình và kết quả, quá trình giải quyết của người sử dụng lao động và những quy trình pháp lý được đưa ra.
- Trải nghiệm thú vị nhất bạn có hoặc học được khi thực tập tại bộ phận này?
- Trình độ học vấn nào bạn nghĩ sẽ có lợi khi điều hành bộ phận nhân sự?
- Làm thế nào để bộ phận huấn luyện tích hợp với bộ phận nhân sự?
- Những gì cần phải được thực hiện để thuê những nhân viên không thuộc quốc tịch Việt Nam.
- Làm việc bán thời gian, thực tập, hoặc lao động tạm thời? Cần có quy định gì?
- Giải thích kế hoạch phát triển nghề nghiệp cho một người bằng cách thăng chức lên một vị trí mới, ví dụ như vị trí giám sát. Bao gồm các vị trí và từ đó họ sẽ

được thăng chức, kỹ năng, kiến thức, và khả năng phải có, và những khóa huấn luyện họ nên trải qua nhằm chuẩn bị cho vị trí mới (giám sát).

- Một công việc mới được phát triển bởi bộ phận này như thế nào, những nghiên cứu nào có liên quan, và quy trình thiết lập chức danh, nhiệm vụ, kế hoạch, đào tạo, trả lương và phúc lợi,... là gì ?
- Nếu luân phiên công việc, làm việc từ xa, và phân chia công việc được cho phép trong tổ chức, giải thích các chương trình và lợi ích hoặc thách thức của việc đưa ra sự linh hoạt này?
- Giải thích sự lựa chọn lợi ích khác nhau giữa làm việc theo giờ, làm việc toàn thời gian, và vị trí quản lý.

BỘ PHẬN ĂM THỰC (F&B)

MỤC TIÊU: Khi làm việc tại bộ phận này anh chị sẽ biết cách:

- Định giá đơn
- Quản lý hàng tồn kho
- Báo cáo lãi lỗ
- Hỗ trợ phát triển dự án cần thiết trong khu vực làm việc (định giá thực đơn/ hàng thức uống, thiết kế các chương trình mẫu, tái tổ chức và dán nhãn hàng tồn kho,...)
- Học cách thức phân tích báo cáo lãi lỗ
- Lên danh mục mua hàng và nhận hàng
- Làm việc tại khu vực bếp nóng và lạnh
- Làm công việc nhân viên phục vụ
- Vệ sinh trang thiết bị (ca tối, làm thêm)
- Viết báo cáo sai phạm
- Theo dõi cách giải quyết mâu thuẫn nhân viên/ khách hàng
- Tham dự các cuộc họp bộ phận
- Bố trí lịch trình làm việc cho nhân viên cho tất cả các ca làm việc
- Mở và đóng cửa nhà hàng
- Khi làm việc ở bộ phận này, anh chị nên nắm rõ tất cả các tài liệu thường dùng cho nhà quản lý và nhân viên để sử dụng cho bài viết của anh chị, Anh chị sẽ làm việc theo các chính sách và quy trình của mỗi bộ phận, đi làm đúng giờ và mặc đồng phục theo yêu cầu. Nếu được yêu cầu làm thêm giờ, hãy tận dụng điều đó.

Câu hỏi sử dụng để hỏi (cấp trên của anh chị)

1. Bao nhiêu người làm việc trong bộ phận này, và tên các chức danh họ đảm nhiệm? Anh chị có thực hiện cơ cấu tổ chức truyền thống không?
2. Sơ yếu lý lịch của bếp trưởng, bếp phó, nhân viên chế biến?

3. Mỗi nhân viên có bao nhiêu năm kinh nghiệm, và có được đào tạo nấu ăn không?
 4. Khóa đào tạo đặc biệt nào được cung cấp cho nhân viên trong các nhà hàng? Có các chứng nhận phục vụ và chế biến thức ăn đặc biệt nào được yêu cầu không?
 5. Thời điểm đặt phiếu mua hàng hóa và thời điểm giao hàng là khi nào?
 6. Những sản phẩm nào được mua ở địa phương và những sản phẩm nào được đặt mua từ một nhà cung cấp trong nước? Nếu sản phẩm được nhập khẩu hoặc được đặt hàng đặc biệt, sẽ trải qua quy trình như thế nào?
 7. Doanh thu trung bình trên một khách là bao nhiêu?
 8. Chi phí thực phẩm chiếm bao nhiêu phần trăm doanh thu? Có tính thời vụ không?
 9. Chi phí lao động chiếm bao nhiêu phần trăm doanh thu? Có tính thời vụ không?
 10. Có bao nhiêu bàn ăn?
 11. Có bao nhiêu khách hàng trên một tuần?
 12. Doanh thu trung bình trên một tuần của nhà hàng? Trên một tháng? Trên mùa cụ thể?
 13. Món ăn nào phổ biến nhất?
 14. Món ăn nào có giá bán cao nhất - giá bán thấp nhất?
 15. Anh chị hãy trình bày báo cáo lãi lỗ và giải thích mục tiêu hàng tháng và cách thức để đạt được mục tiêu đó?
 16. Có nhân viên nước ngoài không? Những thủ tục và vấn đề pháp lý liên quan đến việc thuê tuyển, đào tạo, sa thải như thế nào?
 17. Có bao nhiêu nhân viên 25 tuổi hoặc nhỏ hơn? Nhiệm vụ của họ là gì?
 18. Có bao nhiêu ca làm việc và số giờ làm việc trung bình của nhân viên một tuần là bao nhiêu?
 19. Có bao nhiêu nhân viên trên 54 tuổi? Nhiệm vụ của họ là gì?
 20. Anh chị có nhận thấy bất kỳ mâu thuẫn nào của nhân viên không? Nếu có, những vấn đề nào là phổ biến nhất?
- Phác thảo sơ đồ cơ cấu tổ chức nhà bếp và khu vực mặt tiền, chỉ rõ những thuận lợi hoặc bất lợi về cách thiết lập bộ phận.
21. Nhà hàng phục vụ theo loại hình nào?
 22. Có bao nhiêu nhân viên phục vụ? số lượng bàn được phân công trên một nhân viên?
 23. Tiền tip trung bình là bao nhiêu?
 24. Lời khen thưởng xuyên nhất của khách hàng là gì?
 25. Lời phàn nàn phổ biến nhất của khách hàng là gì?

QUẢN TRỊ DOANH THU

MỤC TIÊU: khi làm việc ở bộ phận này anh chị sẽ biết cách:

- Đàm phán kinh doanh với khách hàng.
- Chuẩn bị các dự báo hàng tuần, hàng kỳ và năm.
- Quản lý việc cho thuê phòng, giá phòng và các giới hạn phòng.
- Tính toán tổng lượng tồn kho và các hệ thống bảo trì bao gồm giá xây dựng, sự kiện và thông tin về khách sạn.
- Đọc và phân tích báo cáo lãi lỗ, chuẩn bị ngân sách.
- Cải thiện doanh thu thông qua các chiến thuật bán hàng chiến lược.
- Quyết định các nhóm mức giá trần và giá dựa trên nhu cầu.
- Làm cầu nối giữa trung tâm đặt phòng và khách sạn.
- Dàn xếp các sự kiện.
- Tham gia việc quản lý sự kiện.
- Đọc và phân tích hiệu quả lợi nhuận trung tâm.
- Tham gia quản lý doanh số bán (nếu có).
- Lập kế hoạch các buổi tiệc, hội thảo kinh doanh, hội nghị, sự kiện.
- Quản lý danh mục bán hàng hóa liên quan đến quản lý doanh thu.
- Hướng dẫn bán hàng trực tiếp.
- Làm việc với các đối tác trực tiếp như các nhà điều phối khách lẻ và khách đoàn.
- Theo dõi hoạt động của khách thường xuyên và hiểu rõ cách thức hoạt động ảnh hưởng đến hiệu quả chung của bộ phận.
- Học cách bán hàng theo nhu cầu dự kiến thường niên của khách sạn.
- Tham dự các buổi họp bộ phận.

Khi làm việc ở bộ phận này, anh chị nên tìm hiểu tất cả các tài liệu văn bản cần thiết cho hồ sơ của anh chị, **Nhớ rằng, mục tiêu của anh chị là thu được các ví dụ về nhiệm vụ, cách thiết lập sự kiện, và những dự án khác để đưa vào hồ sơ thực tập của anh chị.** Quản trị doanh thu là một trong những bộ phận quan trọng nhất trong kinh doanh lưu trú và thường là bộ phận mà những quản lý trong các bộ phận khác được tiến cử vào, vì thế không có gì ngạc nhiên khi chỉ có ban quản trị cấp cao làm việc trong khu vực quản trị lợi nhuận này. Bộ phận này phải xem xét từng lĩnh vực của khách sạn và tiềm năng tạo ra doanh thu của nó. Các nhà quản trị phân tích hiệu quả của mỗi bộ phận và giúp quản lý nó bằng cách hướng dẫn bán hàng hiệu quả, các chương trình đặc biệt, giá, xúc tiến, marketing, sản phẩm để đáp ứng khách hàng với hi vọng nhận ra được lợi nhuận cao nhất có thể. Đây là một trung tâm sản xuất rất hấp dẫn với năng động, vì vậy hãy lắng nghe, quan sát, và thực hiện theo người giám sát viên của anh chị. Học tập quản

trị doanh thu chuẩn bị cho anh chị hiểu cách quản lý một “khu rừng” khi anh chị bắt đầu hiểu vai trò của mỗi “cây”.

Câu hỏi sử dụng để hỏi cấp trên của anh chị:

1. Quản trị doanh thu là gì?
2. Những trung tâm lợi nhuận nào được theo dõi trong bộ phận này?
3. Tỷ trọng lợi nhuận được mong đợi từ mỗi trung tâm.
4. Ý nghĩa của mỗi nhóm trong bảng báo cáo lãi lỗ cho tháng này là gì?
5. Những dòng số liệu nào là quan trọng cần theo dõi trong báo cáo lãi lỗ khi anh/chị nhìn nhanh vào số liệu về phần trăm?
6. Trung tâm lợi nhuận cao nhất trong khách sạn?
7. Trung tâm tạo ra lợi nhuận ít nhất trong khách sạn?
8. Trung tâm nào được mong đợi cải thiện cao nhất năm nay, và những kế hoạch để thực hiện việc này là gì?
9. Ma trận cạnh tranh của khách sạn là cái nào?
10. 10. Ma trận cạnh tranh được quyết định như thế nào? Nó thay đổi khi nào và tại sao?
11. Hỗn hợp nhóm đặt phòng lẻ của khách sạn là cái nào? Hỗn hợp của anh/chị là gì (khách đoàn thể, đoàn thể đặc biệt, trọn gói, chiết khấu, bán buôn)?
12. Giá của khách sạn so với ma trận đối thủ cạnh tranh của nó như thế nào?
13. Mức giá của anh/chị được xếp nhóm như thế nào?
14. Khách sạn nhận diện những dao động trong nhu cầu như thế nào?
15. Anh/chị giới hạn phòng như thế nào?
16. Điều gì là những lý do khiến anh/chị ép giá mà hệ thống sẽ không bán được?
17. Mối quan hệ giữa bộ phận bán hàng và quản trị doanh thu là gì?
18. Những thách thức của anh/chị là gì?
19. Mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân và quản trị doanh thu là? Những thách thức của anh/chị là gì?
20. Anh chị sử dụng những công cụ nào để phân tích thành công của một chiến lược bán hàng sau một tuần áp dụng (hoặc kỳ cuối)?
21. Anh/chị sử dụng loại hệ thống quản lý tận thu nào và phần nào được tự động hóa?
22. Điều gì giúp anh/chị quyết định bán vượt mức (oversell) khách sạn?
23. Giá tích hợp đóng vai trò gì trong khách sạn của anh/chị và có phải bất kỳ ai cũng có thể đưa ra “side deal” (giá bên lề) cho những khách hàng “đặc biệt”?
24. Những kỹ năng cần thiết để trở thành quản lý của bộ phận này là gì?

25. Điều gì là một trong những công việc (job) quan trọng nhất cần học tập trong khi thực tập tại bộ phận này?
26. Những hồ sơ khách hàng nào tôi có thể xem và anh/chị có thể giải thích những gì liên quan trong việc tạo một sự kiện thành công không?
27. Làm rõ hơn câu hỏi trên, những thách thức nào khách hàng này đang có, họ có những yêu cầu, mong đợi, nhu cầu đặc biệt gì?
28. Những loại lưu trữ dữ liệu khách hàng nào được thực hiện trong bộ phận này, và những thông tin này được sử dụng để thiết lập mục tiêu bán như thế nào?
29. Điều gì xảy ra nếu khách sạn không tạo được lợi nhuận? Hoạt động cắt giảm chi phí đầu tiên được thực hiện là gì, hoặc nếu anh/chị không cắt giảm chi phí nhưng đẩy mạnh bán hàng, chiến lược là gì?
30. Điều gì là thách thức lớn nhất bộ phận này đối mặt?
31. Có dự án nào tôi có thể tham gia làm hoặc có việc gì anh/chị cần hoàn thành hay phát triển (Excel, Powerpoint, Word, hay Access) mà anh/chị không có thời gian làm không? Nếu có, xin hãy đề xuất.

