**REQUIREMENTS**

1. Chấp nhân yêu cầu: khi nhận được yêu cầu của khách thì bộ phân lễ tân có nhiêm vụ xem xét xem ở trong khách sạn có đủ để đáp ứng nhu cầu của khách hay khong? Sau đó đưa cho khách phiếu chấp nhận và đưa khách tới phòng theo yêu cầu của khách.

2. Xem xét sự cố: khi có sự cố xảy ra (thay đổi phòng, …….)

3. Khách sạn phải đưa ra cách giải quyêt sự cố trong từng trường hợp khác nhau.

4. Lập kế hoạch tổ chức sự kiện, khả năng hiển thị, quảng bá sự kiện.

5. Thanh toán tiền sau khi tính chi phí dịch vụ thì khách hàng sẽ thanh toán với bộ phận kế toán.

6. Thanh toán tiền cho khách, tuỳ theo thừng sự cố mà có cách tính tiền cho khách một cách hợp lý.

7. Cuối tuần và cuối tháng các bộ phận của khách sạn phải tổng kết, lập báo cáo gửi cho ban lãnh đạo của khách sạn.

**STATE REGULATIONS**

1. Khoản 1 Điều 30 Luật Cư trú quy định: Khi có người đến lưu trú, thành viên hộ gia đình, người đại diện cơ sở chữa bệnh, cơ sở lưu trú du lịch và các cơ sở khác có chức năng lưu trú có trách nhiệm thông báo việc lưu trú với cơ quan đăng ký cư trú; trường hợp người đến lưu trú tại chỗ ở của cá nhân, hộ gia đình mà cá nhân, thành viên hộ gia đình không có mặt tại chỗ ở đó thì người đến lưu trú có trách nhiệm thông báo việc lưu trú với cơ quan đăng ký cư trú.

2. [Nghị định 168/2017/NĐ-CP hướng dẫn Luật du lịch mới nhất (thuvienphapluat.vn)](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Van-hoa-Xa-hoi/Nghi-dinh-168-2017-ND-CP-huong-dan-Luat-du-lich-356282.aspx?anchor=dieu_21)

3. Nghị định số 01/2012/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ hủy bỏ các Quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ văn hóa, Thể thao, Du lịch.

4. Nghị định 79/2012/NĐ-CP Quy định về biểu diễn nghệ thuật, trình diễn thời trang, thi người đẹp và người mẫu, lưu hành, kinh doanh bản ghi âm, ghi hình ca múa nhạc, sân khấu.

5. [khoản 2 Điều 3 Luật Thống kê 2015](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Bo-may-hanh-chinh/Luat-thong-ke-2015-298370.aspx?anchor=dieu_3)

**STANDARDS**

1. Những lưu ý khi thực hiện chuyển phòng

- Trường hợp không có phòng đáp ứng được yêu cầu của khách: lễ tân cần thông báo cho khách biết tình hình, thuyết phục khách thông cảm ở lại phòng cũ và hứa sẽ đổi phòng cho khách ngay khi có thể

  - Cố gắng tìm giải pháp thỏa mãn tốt yêu cầu về phòng nghỉ của khách

  - Nếu khách sạn không còn phòng cùng loại, phải đổi xuống hạng phòng thấp hơn (ví dụ từ Deluxe xuống Superior) mà khách không hài lòng có thể đưa ra cho khách một số ưu đãi như: giảm giá phòng, bổ sung thêm dịch vụ, tặng voucher spa…

 - Sau khi lập phiếu chuyển buồng cần lưu cùng phiếu đăng ký khách sạn

**STAKEHOLDERS SOURCES**

H – housekeeper: phục vụ

G – guest: khách

M – manager: quản lý

R – receptionist: lễ tân

A – accountant: kế toán