**Phân tích\_ Nguyễn Thị Ngọc**

**I. PHÂN TÍCH HIỆN TRẠNG:**

* Khi khách hàng có nhu cầu ở khách sạn thì khách hàng có thể liên hệ trực tiếp hoặc qua điện thoại với khách sạn để tiến hành làm thủ tục đăng ký thuê phòng.
* Khi khách hàng làm thủ tục đăng ký nhận phòng thì khách hàng phải khai báo đầy đủ thông tin về mình cũng như những thông tin cần thiết mà Bộ phận Lễ tân (BPLT) yêu cầu đồng thời khách hàng phải gửi cho BPLT giấy tờ tùy thân của mình như: CMND, (Passport, Visa đối với người nước ngoài) hoặc các văn bằng có hình còn thời hạn sử dụng. BPLT sẽ giữ lại các loại giấy và các văn bằng này cho đến khi khách hàng làm xong thủ tục trả phòng.
* Tiếp đó BPLT sẽ kiểm tra lại tình trạng phòng để tiến hành giao phòng cho khách.
* Trong thời gian ở khách sạn, khách hàng có thể sử dụng các thức uống có sẵn trong phòng hoặc các dịch vụ của khách sạn. Khi khách hàng sử dụng dịch vụ sẽ do BPLT tiếp nhận và thanh toán khi khách trả phòng.
* Khi khách làm thủ tục trả phòng, BPLT sẽ kiểm tra lại tình trạng phòng, chính sách trả phòng, các dịch vụ đã sử dụng trong thời gian khách ở khách sạn. Sau đó sẽ tổng hợp lại và in ra hoá đơn tổng để khách thanh toán đồng thời sẽ trả lại giấy tờ tùy thân cho khách.
* Khách sạn có nhiều loại phòng, tuỳ theo từng loại phòng mà có giá phòng và tiện nghi khác nhau.
* Khách sạn còn có những dịch vụ massage, karaoke, giặt ủi …
* Sau mỗi tháng và sau mỗi năm khách sạn sẽ tiến hành tính công suất phòng theo:

Thống kê theo doanh thu phòng.

Thống kê theo chiết suất phòng.

* Trích suất họ tên, CMND … hàng ngày nộp cho công an để họ tiện theo dõi về tình hình tạm trú – tạm vắng.