

**HƯỚNG DẪN LẬP HỒ SƠ THAM GIA
LỄ VINH DANH CÁC DOANH NGHIỆP DU LỊCH HÀNG ĐẦU VIỆT NAM
NĂM 2024**

Dành cho các hạng mục: **Khách sạn 4-5 sao**

Thành phần hồ sơ bao gồm:

I. Thông tin chung:

1. Tên đơn vị:
2. Địa chỉ:
3. Giải thưởng đăng ký:
4. Họ và tên giám đốc/ người đứng đầu:
5. Người làm hồ sơ (Họ tên, chức danh):
6. Điện thoại liên hệ:
7. Email:

II. Các thông tin khác:

1. Về Cơ sở vật chất:

- Giới thiệu chung về cơ sở vật chất, cảnh quan, các khu vực dịch vụ và khu vực lưu trú của khách sạn.
- Báo cáo sơ bộ về công tác nâng cấp, duy trì, bảo dưỡng cơ sở vật chất của khách sạn.

2. Về chất lượng dịch vụ:

- Giới thiệu về các dịch vụ hỗ trợ việc đặt phòng, cung cấp thông tin, giải đáp thắc mắc cho khách (nhân viên trực hotline, website, mạng xã hội, ...)
- Khả năng cung cấp phương thức thanh toán khác nhau (tiền mặt, chuyển khoản, quét mã QR, sử dụng voucher)
- Các chương trình ưu đãi cho khách hàng mới và chương trình dành riêng cho khách hàng thân thiết.
- Quy định về khiếu nại và phản hồi về dịch vụ của khách hàng
- Các chương trình khác nếu có để nâng cao chất lượng phục vụ.

3. Về hiệu quả hoạt động:

- Báo cáo về công suất phòng, doanh thu (chi tiết về doanh thu khôi bù phòng và các dịch vụ) trong năm 2023.

- Kết quả nộp ngân sách nhà nước.

4. Về chính sách cho người lao động:

- Giới thiệu chung về bộ máy nhân sự và các chính sách lương thưởng, chế độ theo luật lao động.

- Số lượng nhân viên là người địa phương

- Các chương trình đào tạo nhân viên, cơ chế khen thưởng nhân viên để nâng cao chất lượng phục vụ và hạn chế khiếu nại.

5. Uy tín và trách nhiệm xã hội:

- Uy tín: Các giải thưởng trong nước và quốc tế đã đạt được

- Trách nhiệm xã hội: Công tác bảo vệ môi trường, các hoạt động tham gia cùng cộng đồng địa phương, các tổ chức xã hội...

III. Hình ảnh và các văn bản liên quan

- Đơn vị gửi kèm hình ảnh về cơ sở vật chất, các dịch vụ và các hoạt động của khách sạn.

- Các văn bản liên quan (bản sao): báo cáo doanh thu, nộp ngân sách nhà nước... trong năm 2023.

- Người có thẩm quyền của đơn vị xác nhận và cam kết về tính chính xác của các thông tin đưa ra trong hồ sơ, ký và đóng dấu.