

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG**



ISO 9001:2015

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH : QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

Sinh viên : Chu Thúy Quỳnh

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Đào Thị Thanh Mai

HẢI PHÒNG – 2020

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG**

**TÌM HIỂU HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ NHÂN LỰC BỘ PHẬN
LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN LẠC LONG – HẢI PHÒNG**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY
NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

**Sinh viên : Chu Thúy Quỳnh
Giảng viên hướng dẫn: ThS Đào Thị Thanh Mai**

HẢI PHÒNG – 2020

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Chu Thúy Quỳnh

Mã SV: 1612405004

Lớp : DL 2001

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Tên đề tài: Tìm hiểu hoạt động quản trị nhân lực bộ phận lễ tân tại khách sạn

Lạc Long – Hải Phòng

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp

- Tổng quan về kinh doanh khách sạn và quản trị nhân lực bộ phận lễ tân trong khách sạn.
- Tìm hiểu thực trạng công tác quản trị nhân lực bộ phận lễ tân tại khách sạn Lạc Long – Hải Phòng.
- Phân tích, đánh giá thực trạng quản trị nhân lực bộ phận lễ tân tại khách sạn Lạc Long – Hải Phòng.
- Đề xuất một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động quản trị nhân lực bộ phận lễ tân tại khách sạn Lạc Long – Hải Phòng.

2. Các tài liệu, số liệu cần thiết

- Các bài viết, bài nghiên cứu về hoạt động quản trị nhân lực bộ phận lễ tân trong khách sạn.
- Các số liệu, tài liệu về hoạt động quản trị nhân lực bộ phận lễ tân tại khách sạn Lạc Long – Hải Phòng.
- Các trang web liên quan đến khách sạn Lạc Long – Hải Phòng.

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp

Khách sạn Lạc Long – Hải Phòng.

Địa chỉ: Số 83 Bạch Đằng, Hồng Bàng, Hạ Lý, Hải Phòng.

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Họ và tên : Đào Thị Thanh Mai

Học hàm, học vị:Thạc sĩ

Cơ quan công tác: Trường Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng

Nội dung hướng dẫn: Tìm hiểu hoạt động quản trị nhân lực bộ phận lễ tân tại khách sạn Lạc Long – Hải Phòng.

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 30 tháng 03 năm 2020

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 30 tháng 06 năm 2020

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Giảng viên hướng dẫn

Chu Thúy Quỳnh

ThS Đào Thị Thanh Mai

Hải Phòng, ngày 01 tháng 07 năm 2020

HIỆU TRƯỞNG

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

PHIẾU NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN TỐT NGHIỆP

Họ và tên giảng viên: ThS. Đào Thị Thanh Mai
Đơn vị công tác: Trường Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng
Họ và tên sinh viên: Chu Thúy Quỳnh
Chuyên ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
Đề tài tốt nghiệp: Tìm hiểu hoạt động quản trị nhân lực bộ phận lễ tân tại khách sạn Lạc Long – Hải Phòng.

1. Tinh thần thái độ của sinh viên trong quá trình làm đề tài tốt nghiệp

- Thực hiện nghiêm túc các yêu cầu đề phục vụ nội dung nghiên cứu.
- Có ý thức kỷ luật tốt, chăm chỉ, chịu khó học hỏi.
- Hoàn thành đề tài đúng thời hạn.

2. Đánh giá chất lượng của khóa luận

- Về lý luận, tác giả đã nêu khái quát, phân tích và đưa ra các cơ sở lý luận kinh doanh khách sạn và quản trị nhân lực bộ phận lễ tân trong khách sạn.
- Về thực tiễn, tác giả phân tích, đánh giá thực trạng quản trị nhân lực bộ phận lễ tân tại khách sạn Lạc Long – Hải Phòng.
- Đề tài đáp ứng yêu cầu đề ra về lý luận và thực tiễn, đạt chất lượng tốt của khóa luận tốt nghiệp đại học ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

3. Ý kiến của giảng viên hướng dẫn tốt nghiệp

Được bảo vệ Không được bảo vệ Điểm hướng dẫn

Hải Phòng, ngày 30 tháng 06 năm 2020
Giảng viên hướng dẫn

ThS. Đào Thị Thanh Mai

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	3
CHƯƠNG 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC BỘ PHẬN LỄ TÂN TRONG KHÁCH SẠN	5
1.1. Một số khái niệm cơ bản	5
1.1.1. Khách sạn và kinh doanh khách sạn	5
1.1.2. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn	5
1.1.3. Khái niệm và đặc điểm nguồn nhân lực trong khách sạn	6
1.1.4. Các loại nhân lực trong khách sạn	7
1.1.5. Bộ phận lễ tân khách sạn.....	9
1.1.5.1. Vai trò của bộ phận lễ tân trong khách sạn.....	9
1.1.5.2. Nhiệm vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn	9
1.2. Quản trị nhân lực của bộ phận lễ tân khách sạn.....	9
1.2.1. Mục tiêu quản trị nhân lực của bộ phận lễ tân khách sạn	9
1.2.2. Nguyên tắc quản trị nhân lực trong bộ phận lễ tân	10
1.2.3. Nội dung quản trị nhân lực bộ phận lễ tân trong khách sạn.....	11
1.2.3.1. Hoạch định và tuyển dụng nhân lực.....	11
1.2.3.2. Bố trí và sử dụng nhân lực	14
1.2.3.3. Đào tạo, phát triển nhân lực	15
1.2.3.4. Đánh giá và đãi ngộ nhân lực.....	16
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản trị nhân lực bộ phận lễ tân khách sạn.....	18
1.3.1. Các nhân tố bên trong.....	18
1.3.2. Các nhân tố bên ngoài	19
Tiểu kết chương 1	21
CHƯƠNG 2: HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ NHÂN LỰC BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN LẠC LONG- HẢI PHÒNG.....	22
2.1. Khái quát chung về khách sạn Lạc Long	22
2.1.1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn.	23
2.1.2. Đặc điểm cơ sở vật chất kỹ thuật.....	23
2.1.3. Các lĩnh vực kinh doanh của khách sạn.	24
2.1.4. Thị trường khách của khách sạn.....	25
2.2. Hoạt động quản trị nhân lực bộ phận lễ tân trong khách sạn Lạc Long	25
2.2.1. Giới thiệu chung về bộ phận lễ tân	25
2.2.2. Nguồn nhân lực bộ phận	27
2.2.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận lễ tân.....	28

2.2.4. Tuyển dụng nhân lực	29
2.2.5. Bố trí nhân lực tại bộ phận lễ tân	30
2.2.6. Quy trình và nghiệp vụ cơ bản tại bộ phận	31
2.2.7. Phong cách thái độ phục vụ khác	34
2.2.8. Cơ hội thu nhập, đào tạo, thăng tiến	35
2.2.9. Công tác đãi ngộ ,quản lý lao động tại bộ phận.....	36
2.2.10. Mối quan hệ giữa lễ tân với các bộ phận khác.....	37
2.3. Đánh giá hoạt động quản trị lễ tân	37
2.3.1. Những thành tựu đạt được.....	37
2.3.2. Những mặt hạn chế.....	38
Tiểu kết chương 2	40
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ NHÂN LỰC LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN LẠC LONG	41
3.1. Đối với bộ phận lễ tân	41
3.2. Đối với khách sạn.....	45
Tiểu kết chương 3	48
KẾT LUẬN	49
TÀI LIỆU THAM KHẢO	50
PHỤ LỤC	51

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong những năm gần đây, du lịch nước ta đã có những bước phát triển mạnh, đóng góp một phần đáng kể vào GDP của cả nước. Để có được kết quả như vậy là nhờ một trong những đóng góp không nhỏ của ngành kinh doanh khách sạn.

Tuy nhiên quá trình hội nhập cũng đang đặt ngành du lịch đứng trước những thách thức to lớn với những sức ép lớn về thị trường, với những cuộc cạnh tranh gay gắt. Muốn tồn tại ngành du lịch nói chung, hoạt động kinh doanh của các khách sạn nói riêng phải tìm ra những giải pháp tích cực để tìm được chỗ đứng cũng như tạo doanh thu, thương hiệu của mình. Do đặc thù của khách sạn là kinh doanh các dịch vụ nên lao động của ngành này cũng đặc biệt hơn so với các ngành khác cả ở tính chất cũng như nội dung công việc. Vì vậy muốn đạt được mục đích của mình các nhà kinh doanh phải có các chính sách để quản lý cũng như phát triển nguồn nhân lực một cách hiệu quả và khoa học nhất.

Vậy phải làm như thế nào để đạt được hiệu quả cao trong công tác này? Đây là một vấn đề lớn mà bất cứ nhà quản lý nào cũng quan tâm bởi hoạt động này có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng các sản phẩm và dịch vụ mà khách sạn của mình cung cấp.

Thực tế đã cho thấy rằng, hiện nay chất lượng các sản phẩm và dịch vụ mà khách sạn cung cấp cho khách hàng còn chưa tốt, còn thiếu tính chuyên nghiệp mà một trong những nguyên nhân là do các khách sạn chưa thực sự làm tốt công tác quản trị nhân lực.

Ở Hải Phòng hiện nay, ngành du lịch nói chung và hoạt động kinh doanh khách sạn nói riêng đang có một thị trường khá sôi động, nhiều khách sạn hiện đại, đạt tiêu chuẩn chất lượng 3 sao hoặc tương đương được đầu tư xây dựng. Bên cạnh những khách sạn có lịch sử phát triển khá sớm và đóng góp không nhỏ như khách sạn Lạc Long vào sự phát triển của du lịch thành phố không thể không kể đến những khách sạn mới như Phố Xanh Marina, Menrva, Momizi... Tuy nhiên hiện nay, một trong những vấn đề mà các khách sạn đang gặp phải là công tác quản trị nhân lực chưa thực sự tốt, điều này làm ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả kinh doanh của các khách sạn.

Xuất phát từ thực tế đó, sau quá trình nghiên cứu tìm hiểu, người viết đã quyết định lựa chọn đề tài: “Tìm hiểu hoạt động quản trị nhân lực bộ phận lễ tân tại khách sạn Lạc Long” làm đề tài khóa luận tốt nghiệp của mình.

2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu.

2.1. Mục đích

Tìm hiểu công tác quản trị nhân lực lễ tân trong khách sạn Lạc Long cũng như đưa ra những giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản trị nhân lực lễ tân tại khách sạn, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Hệ thống cơ sở lí luận về kinh doanh khách sạn và quản trị nhân lực bộ phận lễ tân trong khách sạn.

- Tìm hiểu thực trạng công tác quản trị nhân lực bộ phận lễ tân tại khách sạn Lạc Long- Hải Phòng.

- Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản trị nhân lực bộ phận lễ tân tại khách sạn Lạc Long.

3. Đối tượng nghiên cứu

Công tác quản trị nhân lực bộ phận lễ tân trong hoạt động kinh doanh khách sạn Lạc Long – Hải Phòng.

4. Phạm vi nghiên cứu

- Địa Điểm: Khách sạn Lạc Long – Hải Phòng.

- Thời gian: Năm 2017-2019.

5. Bố cục của khóa luận

Ngoài các phần mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo, phần nội dung của khóa luận bao gồm 3 chương:

Chương 1: Một số vấn đề lý luận cơ bản về quản trị nhân lực bộ phận lễ tân trong khách sạn.

Chương 2: Hoạt động quản trị nhân lực bộ phận lễ tân tại khách sạn Lạc Long.

Chương 3: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động quản trị nhân lực lễ tân tại khách sạn Lạc Long.

CHƯƠNG 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC BỘ PHẬN LỄ TÂN TRONG KHÁCH SẠN

1.1. Một số khái niệm cơ bản

1.1.1. Khách sạn và kinh doanh khách sạn

Khách sạn

Khách sạn là nơi lưu trú tạm thời của du khách, kinh doanh các dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch có nhu cầu nghỉ ngơi và ăn uống, tổ chức hội nghị ... Cùng với sự phát triển của kinh tế và nhu cầu của đời sống con người càng được nâng cao thì các tiện nghi trong khách sạn ngày càng hiện đại hơn và nhân viên chu đáo hơn.

Khách sạn (Hotel) là công trình kiến trúc được xây dựng độc lập, có quy mô từ 10 buồng ngủ trở lên, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch có nhu cầu nghỉ ngơi và ăn uống.

Kinh doanh khách sạn

Kinh doanh khách sạn là hoạt động kinh doanh trên cơ sở cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống, và các dịch vụ bổ sung cho khách nhằm đáp ứng các nhu cầu ăn, nghỉ và giải trí của họ tại các điểm du lịch nhằm mục đích kinh doanh có lãi.

Ngoài hai nhu cầu chính ăn và ngủ, thì khách đến khách sạn còn có nhu cầu về hội họp, chữa bệnh, vui chơi giải trí, làm đẹp, ... Và để đáp ứng những nhu cầu đó thì trong kinh doanh khách sạn đã có thêm dịch vụ giải trí, thể thao, y tế, chăm sóc sắc đẹp, dịch vụ giặt là, dịch vụ điện thoại, dịch vụ thanh toán, dịch vụ vận chuyển, ...

1.1.2: Đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn

Hoạt động kinh doanh khách sạn mang những đặc điểm cơ bản sau:

- Là ngành kinh doanh dịch vụ, sản phẩm tạo ra chủ yếu phải có sự tiếp xúc giữa con người với con người nên nó có những đặc điểm riêng biệt.

- Phụ thuộc vào tài nguyên du lịch tại các điểm du lịch.

- Chỉ có thể được tiến hành thành công ở những nơi có tài nguyên du lịch, bởi lẽ tài nguyên du lịch là yếu tố thúc đẩy, thôi thúc con người đi du lịch. Nơi nào không có tài nguyên du lịch nơi đó không thể có khách du lịch tới. Vậy rõ ràng tài nguyên du lịch có ảnh hưởng rất mạnh đến kinh doanh của khách sạn. Mặt khác, khả năng tiếp nhận của tài nguyên du lịch ở mỗi điểm du lịch sẽ quyết định đến quy mô của khách sạn trong vùng. Giá trị và sức hấp dẫn của tài nguyên du lịch có tác dụng quyết định đến thứ hạng của khách sạn. Chính vì vậy, khi đầu tư vào kinh doanh khách sạn đòi hỏi phải nghiên cứu kỹ các thông số của tài nguyên du lịch cũng như những nhóm khách hàng mục tiêu và khách hàng tiềm năng bị hấp dẫn tới điểm du lịch mà xác định các chỉ số kỹ thuật của một công trình khách sạn khi đầu tư xây dựng và thiết kế. Bên cạnh đó, đặc điểm về kiến trúc, quy hoạch và đặc điểm về cơ sở vật chất kỹ thuật

của các khách sạn tại các điểm du lịch cũng có ảnh hưởng tới việc làm tăng hay giảm giá trị của tài nguyên du lịch tại các trung tâm du lịch.

- Hoạt động kinh doanh khách sạn phần lớn được tạo ra do đội ngũ lao động trực tiếp tạo ra các dịch vụ cho nên hoạt động kinh doanh này cần một lực lượng nhân lực đông đảo.

- Hoạt động kinh doanh khách sạn diễn ra liên tục 24/24 giờ và làm việc không kể ngày lễ tết, mặt khác công việc lại mang tính chuyên môn hóa cao vì vậy nên cần có một đội ngũ nhân lực để trao đổi, chuyển ca nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu của khách về chất lượng cũng như đảm bảo về sức khỏe của người lao động. Đây là bài toán khó khăn đối với các nhà quản lý khách sạn bởi họ luôn phải đối mặt với những khó khăn về chi phí lao động trực tiếp tương đối cao, khó giảm thiểu chi phí này mà không làm ảnh hưởng xấu tới chất lượng dịch vụ của khách sạn. Khó khăn cả trong công tác tuyển mộ, lựa chọn và phân công bố trí nguồn nhân lực của mình. Trong các điều kiện kinh doanh theo thời vụ, các nhà quản lý khách sạn thường coi việc giảm thiểu chi phí lao động một cách hợp lý là thách thức lớn đối với họ.

- Kinh doanh khách sạn đòi hỏi lượng vốn đầu tư lớn. Đặc điểm này xuất phát từ nguyên nhân do yêu cầu về tính chất lượng cao của sản phẩm khách sạn: đòi hỏi các thành phần của cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn cũng phải có chất lượng cao. Tức là cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn tăng lên cùng với sự tăng lên của thứ hạng khách sạn. Sự sang trọng của các trang thiết bị được lắp đặt bên trong khách sạn chính là một nguyên nhân đẩy chi phí đầu tư ban đầu của công trình khách sạn lên cao.

Ngoài ra đặc điểm này còn xuất phát từ một nguyên nhân khác như: chi phí ban đầu cơ sở hạ tầng khách sạn cao, chi phí đất đai cho một công trình khách sạn lớn.

- Hoạt động kinh doanh khách sạn mang tính quy luật. Kinh doanh khách sạn chịu sự chi phối của một số nhân tố, mà lại hoạt động theo một số quy luật như: quy luật tự nhiên, quy luật kinh tế xã hội, quy luật tâm lý của con người... Dù chịu sự chi phối của quy luật nào đi nữa thì điều đó cũng gây ra những tác động tiêu cực và tích cực đối với kinh doanh khách sạn. Vấn đề đặt ra cho khách sạn là phải nghiên cứu kỹ các quy luật và sự tác động của nó đến khách sạn để từ đó chủ động tìm kiếm những các biện pháp hữu hiệu để khắc phục những tác động bất lợi của chúng và phát huy những tác động có lợi nhằm phát triển hoạt động kinh doanh có hiệu quả.

1.1.3. Khái niệm và đặc điểm nguồn nhân lực trong khách sạn

Khái niệm

a) Nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực của một tổ chức được hình thành trên cơ sở của các cá nhân có vai trò khác nhau và được liên kết với nhau theo những mục tiêu nhất định. Nguồn nhân lực khác với những nguồn lực khác của các doanh nghiệp do chính bản chất của con người.

b) Nguồn nhân lực trong khách sạn

Nguồn nhân lực trong khách sạn là tập hợp đội ngũ cán bộ nhân viên đang làm việc tại khách sạn, góp sức lực và trí lực tạo ra sản phẩm đạt được những mục tiêu về doanh thu, lợi nhuận cho khách sạn.

Đặc điểm và nguồn nhân lực trong khách sạn

a) Tính thời vụ

Lao động trong khách sạn nói riêng, lao động trong ngành du lịch nói chung đều có tính biến đổi lớn trong thời vụ. Trong chính vụ, do lượng khách tập trung lớn nên đòi hỏi đội ngũ nhân viên phục vụ cũng phải cao và phải làm việc với cường độ lớn và ngược lại trong thi điểm ngoài vụ thì chỉ cần một lượng nhỏ nhân viên thuộc các bộ phận bảo vệ, quản lý.

b) Lao động trong khách sạn có tính công nghiệp hóa cao, tính kỉ luật cao.

Trong quá trình lao động, nhân viên cần có những thao tác nhanh nhạy, chính xác và đồng bộ. Lao động trong khách sạn không thể cơ khí tự động hóa cao được vì sản phẩm trong khách sạn chủ yếu là dịch vụ do vậy rất khó khăn trong việc thay thế lực lượng lao động trong khách sạn vì nếu thay thế rất dễ ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh.

c) Đặc điểm về cơ cấu độ tuổi, giới tính

* Theo độ tuổi

Lao động trong khách sạn đòi hỏi một lực lượng trẻ, tuổi trung bình thường từ 20 - 40 tuổi. Độ tuổi này thay đổi theo từng bộ phận và từng khách sạn cụ thể, thông thường độ tuổi của lao động thuộc các bộ phận được phân bố như sau:

- Bộ phận lễ tân: 20 - 25 tuổi.
- Bộ phận bàn: 20 - 30 tuổi.
- Bộ phận buồng: 25 - 40 tuổi.
- Bộ phận quản lý: 40 - 50 tuổi.

* Theo giới tính

Theo giới tính, lao động trong khách sạn chủ yếu là lao động nữ, vì họ rất phù hợp ở các phận buồng, bar, bàn, lễ tân. Còn lại nam giới chỉ làm việc ở các bộ phận quản lý, bảo vệ và bếp.

d) Tính luân chuyển trong công việc

Lao động trong khách sạn chịu sự chi phối của thời vụ, độ tuổi, giới tính nên có tính luân chuyển trong công việc. Tại một thời điểm nhất định, nhân lực có thể được điều động, luân chuyển giữa các bộ phận. Khi một bộ phận yêu cầu lực lượng lao động trẻ mà đội ngũ nhân viên hiện tại không đáp ứng được yêu cầu đó thì lại phải chuyển họ sang một bộ phận khác phù hợp. Đây cũng là một trong những vấn đề mà các nhà quản lý khách sạn cần quan tâm và giải quyết.

1.1.4. Các loại nhân lực trong khách sạn

- Nhân lực quản lý chung (Ban giám đốc): Là bộ phận có chức năng hành chính cao nhất về quản lý khách sạn. Dưới sự lãnh đạo và chỉ dẫn của ban giám đốc để lập kế hoạch công tác , các quy tắc, quy định để đạt được mục tiêu kinh doanh đặt

ra của ban giám đốc hoặc của Hội đồng quản trị. Ngoài chức danh Giám đốc bộ phận quản lý chung còn bao gồm: Phó giám đốc, Trợ lý giám đốc, Thư ký. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng chức danh này do Giám đốc khách sạn quyết định theo điều lệ của khách sạn và các văn bản pháp quy khác.

- Nhân lực bộ phận lễ tân: Có chức năng giới thiệu, bán buồng và các sản phẩm dịch vụ, nhận đặt buồng và bố trí buồng khách; thực hiện việc đón tiếp khách và thực hiện thủ tục đăng ký khách sạn cho khách, phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn (giải quyết phàn nàn, cung cấp thông tin dịch vụ...); theo dõi, cập nhật, tổng hợp các chi phí và thanh toán tiền khách; thực hiện bàn giao ca khi hết ca làm việc của mình.

- Nhân lực bộ phận kinh doanh buồng: Thực hiện chức năng kinh doanh dịch vụ buồng ngủ. Khách đăng ký buồng phải được tiếp nhận chu đáo, lịch sự, khi khách đến phải được đón tiếp nồng hậu, ân cần và chu đáo, được bố trí vào đúng loại buồng mà mình đã đặt trước khi tới khách sạn. Buồng phải được vệ sinh hàng ngày và bổ sung những vật dụng cần thiết... Để thực hiện được chức năng này bộ phận kinh doanh buồng được chia thành các bộ phận, thành phần và được gọi là các tổ, các ban. Công việc của các tổ này phụ thuộc lẫn nhau và cần có sự điều phối chặt chẽ hoạt động giữa các tổ.

- Nhân lực bộ phận kinh doanh ăn uống: Bộ phận này có chức năng kinh doanh thức ăn, đồ uống phục vụ nhu cầu ăn uống của khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn không ngừng nâng cao hiệu quả kinh tế và hiệu quả xã hội của khách sạn.

- Nhân sự bộ phận kỹ thuật: thực hiện chức năng về quản lý cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn, cung cấp các điều kiện kỹ thuật cần thiết để khách sạn hoạt động bình thường và bảo đảm chất lượng dịch vụ của khách sạn.

- Nhân sự bộ phận marketing: là cầu nối giữa người tiêu dùng với các nguồn lực bên trong của khách sạn. Thực hiện chức năng đề ra và tổ chức thực hiện chiến lược marketing và thực hiện kế hoạch marketing của khách sạn, không ngừng nâng cao hiệu quả kinh tế và hiệu quả xã hội của khách sạn.

- Nhân lực bộ phận nhân sự: Là bộ phận không trực tiếp phục vụ khách hàng, nhưng lại là bộ phận quan trọng để khách sạn kinh doanh có hiệu quả. Thực hiện chức năng đề ra và tổ chức thực hiện chiến lược nhân lực và thực hiện kế hoạch nhân lực của khách sạn, không ngừng nâng cao hiệu quả kinh tế và hiệu quả xã hội của khách sạn. Bộ phận này có thể chia làm ba bộ phận nhỏ: tuyển mộ nhân viên, đào tạo, quản lý và phúc lợi. Các chức danh của bộ phận này do tổng giám đốc của khách sạn quyết định dựa trên cơ sở đề nghị của giám đốc bộ phận nhân lực.

- Bộ phận tài chính – kế toán: đây là bộ phận vừa thực hiện chức năng tham mưu vừa thực hiện chức năng điều hành. Thực hiện chức năng vạch ra và tổ chức thực hiện chiến lược tài chính và thực hiện kế hoạch tài chính của khách sạn

1.1.5. Bộ phận lễ tân khách sạn

Bộ phận Lễ tân là bộ phận đại diện cho khách sạn, là người bán hàng, cung cấp mọi thông tin của khách sạn cho khách.

- Bộ phận Lễ tân là nơi tiếp nhận, giải quyết mọi kêu ca phàn nàn của khách và là bộ phận nắm rõ mọi thị hiếu sở thích của khách hàng.

1.1.5.1. Vai trò của bộ phận lễ tân trong khách sạn

Vai trò lễ tân được ví như: "Trung tâm thần kinh" của khách sạn. Tại đây khách đến đặt buồng, đăng ký khách sạn, trao đổi thông tin, trả buồng, thanh toán... Mọi hoạt động của khách sạn đều có liên quan tới lễ tân.

Lễ tân cũng là nơi thu nhận thông tin và chuyển phát mọi thông tin tới các bộ phận khác trong khách sạn. Lễ tân là đại diện cho khách sạn, là "người bán hàng", cung cấp mọi thông tin về dịch vụ của khách sạn cho khách. Bộ phận lễ tân còn là bộ phận đầu tiên tiếp xúc với khách, tạo ra những ấn tượng ban đầu cho khách về chất lượng phục vụ của khách sạn.

Lễ tân là nơi tiếp nhận, giải quyết mọi kêu ca phàn nàn của khách và là bộ phận nắm rõ mọi thị hiếu, sở thích của khách hàng. Lễ tân đóng vai trò quan trọng trong việc giúp ban giám đốc vạch ra các chiến lược để hoàn thiện sản phẩm và thị trường.

1.1.5.2. Nhiệm vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn

- Quảng cáo, bán buồng và các dịch vụ khác của khách sạn.
- Nhận đặt buồng và bố trí buồng cho khách. Đón tiếp khách và làm thủ tục nhập buồng khách sạn (check – in).
- Trực tiếp và phối hợp với các bộ phận khác phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn.
- Thanh toán và tiễn khách (check out).
- Tham gia vào công tác marketing của khách sạn.

1.2. Quản trị nhân lực của bộ phận lễ tân khách sạn

1.2.1. Mục tiêu quản trị nhân lực của bộ phận lễ tân khách sạn

Nguồn nhân lực chất lượng, có thể thực thi các chiến lược của bộ phận lễ tân luôn là yếu tố quan trọng nhất trong tất cả các yếu tố ảnh hưởng đến việc kiểm soát thành quả công việc cuối cùng. Quản trị nhân lực của bộ phận lễ tân xét cho đến chuyên môn nghiệp vụ cao; đồng thời, lực lượng lao động đó luôn nỗ lực vì sự phát triển của bộ phận lễ tân, gắn bó, trung thành với lợi ích của bộ phận và của khách sạn. Muốn vậy, bộ phận lễ tân cần phải làm tốt công tác tuyển mộ, xây dựng, phát triển và sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực trên cơ sở yêu cầu của hoạt động kinh doanh ở các thời điểm khác nhau.

Với lao động bộ phận lễ, công tác quản trị nhân lực với các chính sách về lương thưởng, các chính sách đãi ngộ vật chất và động viên tinh thần khác cùng bầu không

khí tập thể nơi làm việc tác động trực tiếp đến hiệu suất lao động của họ. Một mục tiêu quan trọng khác của hoạt động quản trị nhân lực bộ phận lễ tân là nắm bắt được tâm tư, nguyện vọng, đáp ứng cao nhất nhu cầu của người lao động, tạo điều cho họ phát huy tối đa năng lực cá nhân, tâm huyết với sự phát triển của bộ phận và khách sạn – nơi họ đang công tác.

1.2.2. Nguyên tắc quản trị nhân lực trong bộ phận lễ tân

Nguyên tắc đảm bảo tính thang bậc

Đảm bảo tính thang bậc trong quản lý và điều hành công việc tức là tuân thủ một hệ thống quyền lực thông tin liên tục và nhất quán, trong đó mỗi nhân viên đều xác định được vị trí của mình trên sơ đồ tổ chức bộ máy của khách sạn. Việc duy trì trật tự quản lý thống nhất từ trên xuống dưới, phân cấp quản lý trong quản trị nguồn nhân lực giúp sự chông chéo, nâng cao tính hiệu quả của hoạt động quản lý tại bộ phận lễ tân khách sạn.

Nguyên tắc ủy quyền

Nguyên tắc này nhằm tạo ra một môi trường làm việc năng động cho người lao động nhưng vẫn kiểm soát được kết quả công việc cuối cùng nhằm đảm bảo hiệu quả của tổ chức. Ủy quyền làm cho mô hình tổ chức theo thang bậc của bộ phận lễ tân khách sạn được vận hành một cách linh hoạt và hoàn chỉnh. Yêu cầu của việc ủy quyền là phải rõ ràng, hoàn chỉnh và bảo đảm tính hiệu lực. Tính hiệu quả của việc ủy quyền phụ thuộc vào năng lực chuyên môn, trình độ, uy tín của cả người giao việc (cấp trên) và người nhận việc (cấp dưới) cũng như phong cách quản lý, điều kiện thực tế của bộ phận lễ tân khách sạn.

Nguyên tắc phối hợp

Nguyên tắc phối hợp được xây nhằm đảm bảo tính thông suốt, kịp thời và chính xác về thông tin giữa các bộ phận trong khách sạn; tạo ra cơ chế linh hoạt cho phép người lao động giữa các bộ phận khác nhau phối kết hợp thực hiện các sản phẩm dịch vụ đáp ứng nhu cầu, tâm tư, nguyện vọng của đôi ngũ lao động trong khách sạn; xây dựng một hệ thống các chính sách quản trị chung nhất, công hiến vì lợi ích của khách sạn.

Nguyên tắc thống nhất

Nguyên tắc thống nhất đề cao vai trò của người lãnh đạo, cụ thể là mỗi người lao động chỉ có duy nhất một cấp trên trực tiếp. Mục tiêu của nguyên tắc này là tránh sự chông chéo mệnh lệnh của cấp trên khiến cho người lao động khó khăn, lúng túng khi thực hiện công việc và có thể gây ra những mâu thuẫn nội bộ, Sự thống nhất trong mệnh lệnh quản lý đảm bảo cho mọi hoạt động của khách sạn được thực hiện nhanh chóng, nhịp nhàng.

1.2.3. Nội dung quản trị nhân lực bộ phận lễ tân trong khách sạn

1.2.3.1. Hoạch định và tuyển dụng nhân lực

a. Hoạch định nhân lực bộ phận lễ tân trong khách sạn: là quá trình đánh giá, xác định lại một cách có hệ thống những yêu cầu về nhân lực nhằm đảm bảo bộ phận lễ tân có đúng số lượng lao động cần thiết với các phẩm chất, kỹ năng phù hợp để thực hiện công việc có năng suất, chất lượng và hiệu quả cao, đáp ứng được yêu cầu công việc vào thời điểm thích hợp.

Hoạch định nhân lực bộ phận lễ tân nhằm mục đích thực hiện các kế hoạch và chương trình để đảm bảo đội ngũ nhân lực của bộ phận lễ tân khách sạn được đáp ứng cả về số lượng, chất lượng, vị trí và thời gian làm việc.

Hoạch định nhân lực bộ phận lễ tân có vai trò quan trọng giúp cho khách sạn định hướng được nguồn nhân lực trong tương lai, bảo đảm cho khách sạn có đúng người cho đúng việc vào đúng thời điểm cần thiết; giúp cho khách sạn có cơ sở tuyển dụng được nguồn nhân lực chất lượng cao, từ đó góp phần cho cơ cấu tổ chức của khách sạn vận hành đúng mục tiêu đã xác định; là cơ sở cho đào tạo và phát triển nhân lực của doanh nghiệp và giúp cho khách sạn giảm tối đa những sai lầm và lãng phí trong quá trình quản trị nhân lực, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng lao động trong khách sạn.

Hoạch định nhân lực bộ phận lễ tân nhằm thực hiện các nội dung sau:

- Xác định nhu cầu nhân lực: Cơ sở xác định: Số lao động ước tính thay thế (dừng việc, nghỉ chế độ hoặc hết hợp đồng lao động); chất lượng chuyên môn nghiệp vụ và nhân cách của người lao động đang làm việc tại bộ phận lễ tân (xem xét trên phương diện cần thay đổi); chiến lược kinh doanh, những quyết định nâng cấp chất lượng sản phẩm dịch vụ tại bộ phận lễ tân hoặc thâm nhập vào những thị trường mới; những thay đổi về khoa học kỹ thuật hoặc quản trị ảnh hưởng tới năng suất lao động và các yếu tố liên quan đến tính mùa vụ trong kinh doanh của khách sạn.

Hoạch định nhân lực bộ phận lễ tân của khách sạn để xác định được nhu cầu lao động trong tương lai các nhà quản trị cần phân tích xu hướng lao động trong tương lai, tính tương quan giữa lực lượng lao động và các yếu tố khác; lấy ý kiến của các chuyên gia đặc biệt là những người có kinh nghiệm quản lý lao động bộ phận lễ tân. Nội dung xác định: Sau khi phân tích quản lý bộ phận phải xác định được nhân lực của bộ phận thừa hay thiếu, thừa thiếu bao nhiêu, ai, và thừa hay thiếu khi nào?

- Xây dựng kế hoạch nhân lực: Bộ phận nhân lực tiến hành xây dựng kế hoạch và chính sách nhân lực trên cơ sở đối chiếu giữa nhu cầu nhân lực và khả năng đáp ứng nhu cầu nhân lực của bộ phận lễ tân khách sạn sao cho phù hợp với ngân sách của khách sạn. Sau đó trình bản kế hoạch và chính sách nhân lực cho giám đốc khách sạn phê duyệt.

- Triển khai kế hoạch nhân lực: Sau khi xác định nhu cầu nhân lực xảy ra hai trường hợp:

Bộ phận lễ tân khách sạn thiếu nhân viên: chuyển chuyên từ các bộ phận khác, thăng chức cho các nhân viên có thành tích tốt, giáng chức đối với những nhân lực vi phạm quy định của bộ phận và khách sạn,...

Bộ phận lễ tân khách sạn thừa nhân viên: giảm bớt giờ lao động, cho về hưu sớm, nghỉ không lương,...

- Kiểm tra và đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch nhân lực: Kiểm tra: so sánh giữa kế hoạch và thực hiện trên các mặt: số lượng và chất lượng nhân viên; năng suất lao động; tỷ lệ chuyển nhân viên; sự hài lòng của nhân viên đối với công việc;... và đánh giá: xác định các sai lệch, các nguyên nhân dẫn đến sai lệch và đề xuất biện pháp hoàn thiện

b. Tuyển dụng nhân lực bộ phận lễ tân trong khách sạn: Tuyển dụng lao động thực chất là tiến trình tìm kiếm, thu hút và lựa chọn nhân lực phù hợp với các chức danh và vị trí công việc tại bộ phận lễ tân.

Khi tuyển dụng nhân lực bộ phận lễ tân trong khách sạn, sử dụng các nguồn tuyển dụng sau:

- Nguồn bên trong khách sạn: Bao gồm những người lao động đang làm việc trong khách sạn, có nhu cầu thay đổi (chuyển) vị trí công việc.

Tuyển dụng nhân lực từ nguồn bên trong khách sạn có các ưu điểm sau: Giúp khách sạn sử dụng có hiệu quả hơn đội ngũ nhân lực hiện có; tạo cơ hội thăng tiến cho người lao động, từ đó người lao động sẽ nhiệt tình và yên tâm làm việc lâu dài cho bộ phận và khách sạn; người lao động đang làm việc trong khách sạn đã được thử thách về lòng trung thành, thái độ nghiêm túc, trung thực, tinh thần trách nhiệm nên khi được tuyển dụng sẽ hạn chế được hiện tượng bỏ việc; người lao động đang làm việc tại bộ phận lễ tân sẽ dễ dàng, thuận lợi hơn trong việc hòa nhập và thích nghi với điều kiện làm việc mới; chi phí tuyển dụng thấp.

Tuy nhiên nguồn tuyển dụng từ bên trong khách sạn cũng có những hạn chế sau: Số lượng và chất lượng ứng viên hạn chế; có thể tạo ra sự xáo trộn trong tuyển dụng do nhân viên ở một số vị trí làm việc trúng tuyển khiến vị trí đó bị thiếu hụt, lại phải tiếp tục tuyển dụng mới; trong khách sạn dễ hình thành các nhóm "ứng viên không thành công", từ đó có tâm lý không phục lãnh đạo, bất hợp tác với lãnh đạo mới, chia bè phái, mất đoàn kết, khó làm việc và có thể xảy ra tình trạng chây lỳ, xơ cứng và dập khuôn công việc do các nhân viên đã quen với cách làm việc cũ, thiếu sáng tạo.

- Nguồn bên ngoài doanh nghiệp: Gồm những sinh viên vừa tốt nghiệp các trường đại học, cao đẳng, trung học và dạy nghề (trong nước và ngoài nước); những người đang trong thời gian thất nghiệp, bỏ việc cũ; những người đang làm việc trong các khách sạn khác, có mong muốn đổi việc.

Tuyển dụng nhân lực từ nguồn bên ngoài khách sạn có các ưu điểm sau: Phong phú và đa dạng về số lượng, chất lượng; môi trường làm việc mới có thể tạo ra sự hứng thú cho người lao động, từ đó họ có thể say mê và sáng tạo trong công việc; khách sạn sẽ dễ dàng hơn trong việc huấn luyện nhân viên và có khả năng tạo lập tinh thần đổi mới trong bộ phận và khách sạn.

Tuy nhiên nguồn tuyển dụng từ bên ngoài khách sạn cũng có những hạn chế sau: Người lao động có thể gặp khó khăn trong việc hòa nhập, thích nghi với

môi trường làm việc mới; chi phí tuyển dụng cao; khách sạn có thể đối diện với nguy cơ bị đối thủ cạnh tranh kiện.

Tuyển dụng lao động bộ phận lễ tân khách sạn thực hiện theo các bước:

Bước 1: Định danh công việc cần tuyển nhằm xác định đúng nhu cầu nhân lực trước mắt và lâu dài cho bộ phận lễ tân đòi hỏi nhà quản trị phải nắm chắc chancesố lượng, yêu cầu về trình độ, kỹ năng,... của nhân lực cho các vị trí công việc cần tuyển dụng và xác định được nhu cầu nhân lực cần tuyển dụng, nhà quản trị có thể dựa vào việc trả lời các câu hỏi có liên quan để mô tả được các công việc cần tuyển dụng và xác định tiêu chuẩn công việc cần tuyển dụng: Xác định bảng mô tả công việc; Xác định tiêu chuẩn công việc.

Bước 2: Chuẩn bị và thông báo tuyển dụng:

- Chuẩn bị các điều kiện cần thiết để tiến hành quy trình tuyển dụng nhân lực, yêu cầu công tác chuẩn bị phải chu đáo, kịp thời và thuận lợi cho việc tuyển dụng nhân lực. Công tác chuẩn bị thường được các bộ phận lễ tân tiến hành khá kỹ càng trước khi chính thức tuyển mộ và tuyển chọn nhân viên. Chuẩn bị các yếu tố vật chất như tiền bạc, địa điểm, các mẫu trắc nghiệm, phỏng vấn, ngoài ra còn chuẩn bị các công việc sau: Thành lập Hội đồng tuyển dụng; nghiên cứu các loại văn bản, quy định của Nhà nước và của khách sạn liên quan đến hoạt động tuyển dụng lao động; xác định nhu cầu tuyển dụng tại bộ phận lễ tân; xác định tiêu chuẩn tuyển dụng của bộ phận.

- Thông báo tuyển dụng: Thu hút được nhiều ứng viên tham gia tuyển dụng, khi thông báo tuyển dụng phải công khai, minh bạch, ngắn gọn, rõ ràng, dễ hiểu nhưng vẫn đảm bảo cung cấp đầy đủ các thông tin cơ bản đảm bảo nội dung thông báo rõ ràng, đầy đủ nội dung tuyển dụng, đảm bảo hình thức thông báo: Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng: truyền hình; đài phát thanh; báo, tạp chí; internet; thông qua các trung tâm dịch vụ lao động; gửi thông báo đến các cơ sở đào tạo; thông báo niêm yết trước cổng cơ quan, doanh nghiệp; thông báo trên trang Web của doanh nghiệp; thông báo ở nơi công cộng (áp phích, tờ rơi, tập gấp).

Bước 3: Thu nhận và xử lý hồ sơ

Công tác thu nhận hồ sơ để thống kê được số lượng ứng viên của mỗi vị trí tuyển dụng, quản lý được các thông tin cơ bản về ứng viên. Nhận hồ sơ trong thời gian quy định, ghi chép vào sổ quản lý hồ sơ xin việc, có phân loại theo vị trí tuyển dụng để tiện cho việc sử dụng sau này.

Sau khi thu nhận đủ hồ sơ sẽ tiến hành xử lý hồ sơ nhằm kiểm tra sự phù hợp về các tiêu chuẩn của các ứng viên tham gia tuyển dụng và loại bỏ những ứng viên không đủ điều kiện theo quy định để tiết kiệm chi phí cho các khâu tuyển dụng sau này. Khi xử lý hồ sơ cần kiểm tra, so sánh, đối chiếu các giấy tờ, văn bằng với các tiêu chuẩn tuyển dụng; với những vị trí tuyển dụng có đông ứng viên, cần xem xét thêm ảnh, chữ ký, thành tích học tập, kinh nghiệm,... của ứng viên; loại bỏ những ứng viên không đáp ứng tiêu chuẩn công việc, không phù hợp với chức danh cần tuyển và quyết định danh sách ứng viên tham gia vòng thi tuyển.

Bước 4: Tổ chức thi tuyển: lựa chọn được nhân lực tốt nhất có thể đảm nhận công việc mà bộ phận lễ tân có nhu cầu tuyển dụng. Thông thường bộ phận lễ tân các khách sạn sử dụng các hình thức thi tuyển sau: Thi viết (tự luận hoặc trắc nghiệm); phỏng vấn; kiểm tra tay nghề. Tùy từng công việc và chức danh cần tuyển dụng mà bộ phận lễ tân khách sạn có thể lựa chọn một hình thức hoặc kết hợp một số hình thức thi tuyển với số vòng thi tuyển khác nhau.

Bước 5: Kiểm tra sức khỏe: nhằm khẳng định ứng viên có đủ sức khỏe, làm việc lâu dài cho khách sạn. Ứng viên có thể tự kiểm tra hoặc thuê cơ quan y tế có đủ điều kiện và thẩm quyền kiểm tra tại khách sạn. Các ứng viên kiểm tra sức khỏe tổng thể và kiểm tra sức khỏe chuyên sâu theo yêu cầu riêng của từng vị trí công việc cụ thể.

Bước 6: Đánh giá ứng viên và ra quyết định tuyển dụng

- Đánh giá các ứng viên: Đánh giá trình độ, kiến thức, năng lực, kinh nghiệm của các ứng viên; đánh giá mức độ phù hợp của các ứng viên với vị trí công việc cần tuyển; so sánh các ứng viên với nhau và với tiêu chuẩn tuyển dụng để lựa chọn được ứng viên phù hợp nhất.

- Ra quyết định tuyển dụng: Đây là bước cuối cùng trong quá trình tuyển dụng lao động tại bộ phận lễ tân, quyết định tới việc loại bỏ hoặc tuyển chọn ứng viên phù hợp nhất cho vị trí cần tuyển. Các quyết định tuyển dụng được đưa ra một cách chính xác trên cơ sở xem xét một cách hệ thống các thông tin về ứng viên, bản tóm tắt về ứng viên (kết quả đánh giá ứng viên của bộ phận lễ tân sau khi thực hiện các công đoạn tuyển dụng, cho thấy ứng viên có thể làm được gì và ứng viên muốn gì). Khi đã có quyết định tuyển dụng, khách sạn sẽ tiến hành ký kết hợp đồng lao động hoặc thỏa ước lao động với ứng viên trúng tuyển theo quy định của pháp luật.

Trên đây là 6 bước cơ bản để tuyển dụng lao động trong khách sạn nói chung và bộ phận lễ tân nói riêng. Trình tự và nội dung của các bước có thể được thay đổi hoặc bỏ qua tùy thuộc vào yêu cầu của công việc, đặc điểm của bộ phận lễ tân và trình độ của hội đồng tuyển dụng.

1.2.3.2. Bố trí và sử dụng nhân lực

Là quá trình sắp đặt nhân lực vào các vị trí, khai thác và phát huy tối đa năng lực làm việc của nhân lực nhằm đạt hiệu quả trong công việc.

- Định mức lao động: là lượng lao động sống hợp lý để hoàn thành một đơn vị sản phẩm hay một đơn vị khối lượng công việc, hoặc để phục vụ một số lượng khách hàng trong những điều kiện nhất định. Nhằm nâng cao hiệu quả của chiến lược và kế hoạch trong khách sạn; là cơ sở để tổ chức lao động khoa học; là cơ sở để thực hiện nguyên tắc phân phối theo lao động đánh giá và đãi ngộ lao động và góp phần tăng hiệu quả lao động.

- Tổ chức lao động: là việc sắp xếp đội ngũ lao động của bộ phận lễ tân khách sạn phù hợp với từng loại công việc và điều kiện làm việc nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng lao động và tạo động lực kích thích người lao động làm việc. Tổ chức

laodộng nhằm nâng cao năng suất lao động; nâng cao hiệu quả kinh doanh; cải thiệnđiều kiện làm việc; tăng an toàn lao động; nâng cao trình độ văn hoá kinh doanh;nâng cao trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp. Khi tổ chức lao động phải đảm bảonguyên tắc tổ chức lao động : Phải theo quy hoạch, trên cơ sở đào tạo bồi dưỡng;theo logic hiệu suất, đúng yêu cầu công việc: theo logic tâm lý xã hội; đúng trìnhđộ, năng lực và sở trường; dân chủ tập trung, phối hợp phân công hợp tác lao động.

Khi tổ chức lao động cần phải phân công lao động: là việc phân chia quá trìnhlao động hoàn chỉnh thành nhiều phần việc nhỏ và giao mỗi phần việc cho một hoặcmột nhóm người lao động chịu trách nhiệm thực hiện. Phân biệt với chuyên mônhoá lao động: là việc giao một nội dung công việc cụ thể, phạm vi tương đối hẹpcho một hoặc một nhóm người lao động chuyên thực hiện trong một thời gian laodộng ổn định lâu dài. Phân biệt với đa năng hoá lao động: là việc giao một nội dungcông việc cụ thể tương đối rộng, thuộc nhiều lĩnh vực công nghệ khác nhau cho mộthoặc một nhóm người lao động chuyên thực hiện trong một thời gian lao động ổnđịnh lâu dài.

Ngoài ra khi tổ chức lao động nhà quản trị cần xây dựng quy chế làm việctrong lĩnh vực dịch vụ: là sự quy định thời gian làm việc và nghỉ ngơi hợp lý đối vớingười lao động và các quy định khác nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng đội ngũ laodộng trong bộ phận lễ tân. Xây dựng chế độ làm việc và nghỉ ngơi trong ngày, trongtuần, trong năm; xây dựng nội quy, quy chế làm việc và phải đảm bảo phù hợp với:đặc điềmkinh doanh của khách sạn, luật pháp, khả năng làm việc lâu dài của người lao động; các quy chế phải được thể chế hoá bằng văn bản để nhân viên định hướngcông việc của mình.

Tổ chức điều kiện làm việc trong doanh nghiệp thương mại, dịch vụ: Tổ chứcđiều kiện làm việc được hiểu là tổ chức phần không gian hợp lý cho một người hoặcmột nhóm người lao động làm việc. Tạo ra những điều kiện vật chất kỹ thuật cần thiếtđể tiến hành sản xuất kinh doanh liên tục với năng suất và chất lượng cao; tiết kiệm cácyếu tố sản xuất; tạo sự hứng thú, tính tích cực sáng tạo của người lao động; duy trì khả năng làm việc lâu dài, thúc đẩy người lao động phát triển toàn diện.

1.2.3.3. Đào tạo, phát triển nhân lực

Là quá trình cung cấp các kiến thức, hoàn thiện các kỹ năng, rèn luyện các phẩm chất nghề nghiệp cho người lao động nhằmđáp ứng yêu cầu trong quá trình thực hiện công việc của họ ở cả hiện tại và tương lai.

- Đào tạo và phát triển nhân lực nhằm mục tiêu: trang bị những kiến thức và kỹ năng cần thiết cho người lao động để nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ, từ đó nâng cao hiệu quả kinh doanh cho khách sạn.

- Nội dung, hình thức và phương pháp đào tạo.

Nội dung của đào tạo nhân lực chú trọng vào công tác chuyên môn nghiệp vụ cho nhân viên ở các bộ phận; đào tạo lý luận và chính trị; đào tạo về văn hoá

doanh nghiệp, đào tạo phương pháp làm việc và các nội dung khác: ngoại ngữ, giao tiếp, tin học,...

Khi tiến hành đào tạo nhân lực, các khách sạn sử dụng các hình thức đào tạo sau: Theo nội dung đào tạo: đào tạo định hướng công việc, đào tạo định hướng khách sạn; theo mục đích của nội dung đào tạo; theo đối tượng: đào tạo nhân viên, đào tạo nhà quản trị; theo địa điểm: đào tạo tại khách sạn, đào tạo ngoài khách sạn; theo cách thức tổ chức: đào tạo trực tiếp, đào tạo từ xa, đào tạo qua mạng internet.

Các khách sạn sử dụng phong phú các phương pháp đào tạo nhân lực: Kèm cặp; chuyên đề ngắn hạn; thảo luận chủ đề; các phương pháp khác: hội thi tay nghề, tọa đàm trao đổi kinh nghiệm, sử dụng dụng cụ mô phỏng,... đối với nhà quản trị sử dụng các phương pháp: trò chơi kinh doanh; nghiên cứu tình huống; mô hình ứng xử; nhập vai; luân chuyển và chuyển công việc; hội nghị hội thảo.

- Tổ chức công tác đào tạo tại khách sạn:

Khi tiến hành tổ chức công tác đào tạo khách sạn xác định nhu cầu đào tạo nhân lực: Căn cứ xác định nhu cầu đào tạo; cấp độ phân tích nhu cầu; phương pháp phân tích nhu cầu đào tạo.

Sau khi xác định được nhu cầu đào tạo nhà quản trị xây dựng kế hoạch đào tạo nhân lực cho bộ phận gồm các chính sách đào tạo; các chương trình đào tạo; ngân quỹ cho đào tạo; các kế hoạch chi tiết về đào tạo: mục tiêu, đối tượng, phương pháp đào tạo, ngân quỹ, biện pháp giám sát, phương pháp đánh giá.

Triển khai thực hiện đào tạo nhân lực là công việc của tổ chức công tác đào tạo bao gồm: Triển khai thực hiện đào tạo bên trong doanh nghiệp: mời giảng viên; thông báo danh sách và tập trung người học; chuẩn bị các tài liệu; chuẩn bị các điều kiện: thời gian và địa điểm, cơ sở vật chất, tài chính, tài liệu,...; triển khai quản lý đào tạo: quản lý chương trình đào tạo, quản lý người học, các chính sách đãi ngộ hợp lý cho giảng viên và học viên,... và triển khai thực hiện đào tạo bên ngoài doanh nghiệp: căn cứ lựa chọn đối tác; ký hợp đồng triển khai; giám sát triển khai thực hiện: cách thức tổ chức khóa học, thông tin phản hồi, động viên khuyến khích,... sau đó tiến hành đánh giá kết quả đào tạo nhân lực: Đánh giá về mục tiêu; đánh giá kết quả đạt được.

1.2.3.4. Đánh giá và đãi ngộ nhân lực

a. Đánh giá nhân lực: là quá trình phân tích và đưa ra những nhận định về mức độ hoàn thành công việc của nhân viên trong từng thời kỳ nhất định.

- Đánh giá nhân lực nhằm mục đích kiểm tra và nâng cao hiệu quả thành tích công việc hiện tại của nhân viên; là cơ sở để đảm bảo công bằng trong đãi ngộ nhân lực; là cơ sở cho quyết sách về những hoạt động quản lý nhân lực của doanh nghiệp; là cơ sở để xác định nhu cầu đào tạo và khai thác nhân viên và có vai trò giúp người quản lý đưa ra các quyết định nhân sự đúng đắn; giúp bộ phận quản lý nhân sự đánh giá được các hoạt động như tuyển dụng, định hướng, thăng tiến, đào tạo và các hoạt động khác; kiểm tra được mức độ đúng đắn và hiệu quả của các hoạt động đó từ đó có phương hướng điều chỉnh phù hợp; đối với người lao

động: xây dựng và đảm bảo đạo đức, thái độ lao động của nhân viên và bầu không khí tâm lý - xã hội trong tập thể người lao động.

- Tổ chức công tác đánh giá nhân lực nhằm: Xác định mục tiêu đánh giá nhân lực: Nâng cao hiệu quả công tác và thông tin phản hồi; hoạch định tài nguyên nhân lực; tuyển dụng nhân viên; phát triển nhân lực; hoạch định và phát triển nghề nghiệp; động viên nhân viên; quan hệ nhân lực nội bộ; đánh giá tiềm năng của nhân viên. Đối tượng đánh giá bao gồm cả nhà quản trị và nhân viên.

Khi đánh giá nhân lực nhà quản trị sử dụng các phương pháp: phương pháp cho điểm; phương pháp dựa vào "Phiếu góp ý của khách hàng"; phương pháp so sánh cặp và các phương pháp khác. Đánh giá nhân lực được lựa chọn theo các chu kỳ đánh giá theo tháng, theo quý, theo năm.

Đánh giá nhân lực theo các tiêu chuẩn: yêu cầu đối với tiêu chuẩn; phương pháp xây dựng tiêu chuẩn; nội dung đánh giá: đối với nhân viên; cung cách làm việc; mức độ đạt mục tiêu trong năm qua; đánh giá tổng thể; mục tiêu cho năm sau; đối với nhà quản trị: tố chất cá nhân; khả năng chuyên môn; khả năng giao tế; khả năng lãnh đạo.

Khi tiến hành đánh giá các nhà quản trị thực hiện đào tạo, hướng dẫn triển khai đánh giá nhân lực: trách nhiệm đánh giá; đào tạo người đánh giá; triển khai thực thi đánh giá gồm: chuẩn bị phiếu, phát phiếu, thu thập, tổng hợp, xử lý và kết luận đánh giá.

b. Đãi ngộ nhân lực: là quá trình chăm lo đời sống vật chất và tinh thần của người lao động để người lao động có thể hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao và qua đó góp phần thực hiện mục tiêu chung của bộ phận lễ tân và khách sạn.

- Đãi ngộ nhân lực có vai trò rất lớn đối với khách sạn, người lao động và cả xã hội:

Vai trò đối với khách sạn: là điều kiện đủ để nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn; góp phần duy trì nguồn nhân lực ổn định của khách sạn; góp phần tác động tích cực đến các nội dung khác của công tác quản trị nguồn nhân lực trong bộ phận lễ tân khách sạn; góp phần tiết kiệm chi phí cho khách sạn; góp phần tạo lập môi trường văn hóa – nhân văn trong bộ phận lễ tân khách sạn.

Vai trò đối với người lao động: tạo điều kiện giúp người lao động và gia đình của họ nâng cao đời sống vật chất và tinh thần; tạo động lực kích thích người lao động làm việc; góp phần tạo dựng niềm tin của người lao động đối với bộ phận lễ tân khách sạn và công việc của mình.

Vai trò đối với xã hội: góp phần duy trì và phát triển nguồn nhân lực cho khách sạn; góp phần thực hiện chiến lược phát triển con người của quốc gia.

- Khách sạn sử dụng hai hình thức đãi ngộ nhân lực sau:

Hình thức đãi ngộ tài chính: Đãi ngộ tài chính bao gồm các khoản: tiền lương, tiền thưởng, phụ cấp, trợ cấp và các loại phúc lợi. Mỗi yếu tố có cách tính riêng và có ý nghĩa khác nhau đối với việc kích thích động viên hoặc kìm hãm người lao động say

mê, hứng thú, hăng hái, tích cực, phát huy hết khả năng sáng tạo trong công việc và gắn bó với doanh nghiệp.

Hình thức đãi ngộ phi tài chính: Đãi ngộ phi tài chính là quá trình chăm lo cuộc sống tinh thần của người lao động thông qua các công cụ không phải là tiền bạc. Có vai trò nhằm thỏa mãn các nhu cầu tinh thần của người lao động; góp phần khai thác đầy đủ động cơ thúc đẩy người lao động làm việc. Các hình thức đãi ngộ phi tài chính: Đãi ngộ thông qua công việc; đãi ngộ thông qua môi trường làm việc.

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản trị nhân lực bộ phận lễ tân khách sạn.

Bất cứ hoạt động quản trị nào trong kinh doanh khách sạn cũng chịu sự tác động của nhiều yếu tố. Quản trị nhân lực là một quá trình tác động có định hướng, trong đó con người có vai trò kép, vừa là chủ thể, vừa là khách thể của quá trình quản trị. Với quan niệm người lao động làm trung tâm, công tác quản trị nhân lực bộ phận lễ tân trong các khách sạn diễn ra khá phức tạp và chịu sự chi phối của nhiều nhân tố, cả nội bộ lẫn bên ngoài.

1.3.1. Các nhân tố bên trong

- Quy mô, thứ hạng khách sạn: Kinh doanh khách sạn là ngành sử dụng nhiều lao động. Quy mô, thứ hạng của khách sạn quyết định số lượng nhân viên cần thiết làm việc trong khách sạn nói chung và bộ phận lễ tân nói riêng. Quy mô khách sạn càng lớn thì yêu cầu về lao động càng cao, khách sạn càng hiện đại thì tỉ lệ giữ nhân viên phục vụ phòng càng lớn. Và như vậy, ở các khách sạn có quy mô, thứ hạng khác nhau hoạt động quản trị nhân lực bộ phận lễ tân diễn ra theo những nội dung, cách thức và yêu cầu không giống nhau. Trong các khách sạn quy mô lớn, thứ hạng cao, số lượng nhân viên tại bộ phận lễ tân nhiều, dịch vụ đa dạng, yêu cầu về tính chuyên nghiệp và sự chuyên môn hoá đã buộc công tác quản trị nhân lực đối mặt với những khó khăn nhất định. Ngược lại, trong các khách sạn nhỏ, chất lượng trung bình, hoạt động này thường được thực hiện đơn giản hơn nhiều nhằm tiết kiệm chi phí và nhân lực cho bộ phận. Quy mô, thứ hạng khách sạn có ảnh hưởng đến hầu hết các nội dung của quản trị nhân lực bộ phận lễ tân, từ hoạt động tuyển dụng, bố trí lao động cho đến những hoạt động đào tạo, khuyến khích, động viên lao động...

- Thực trạng nhân lực lễ tân trong khách sạn: Quản trị nhân lực xét cho cùng là hoạt động quản trị con người trong phạm vi một tổ chức, doanh nghiệp khách sạn hay bộ phận lễ tân. Đội ngũ lao động trong bộ phận lễ tân có ảnh hưởng đáng kể đến công tác này. Bản thân đội ngũ lao động đó cũng mang những thuộc tính nhất định như số lượng, giới tính, độ tuổi, sức khỏe, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trình độ ngoại ngữ, đặc điểm tâm sinh lý ... Chính những thuộc tính này đã gây tác động không nhỏ đến công tác quản trị nhân lực. Ví dụ: Nếu trong bộ phận lễ tân lao động có chất lượng chiếm tỉ lệ cao, các nhà quản trị phải quan tâm hơn đến các chế độ đãi ngộ lao động. Ngược lại, họ cần đầu tư nhiều cho hoạt động đào tạo, phát triển nhân viên. Như vậy,

đặc điểm nhân lực đã chi phối trên diện rộng công tác quản trị và sử dụng lao động trong bộ phận lễ tân khách sạn.

- Đối tượng khách chủ yếu của khách sạn: Đối tượng khách chủ yếu của khách sạn với những đặc điểm về quốc tịch, tập quán, tâm lý, thói quen tiêu dùng, khả năng thanh toán, mục đích lưu trú... có ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động quản trị nhân lực bộ phận lễ tân. Với mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ, thoả mãn tối đa các yêu cầu chính đáng của mọi đối tượng khách, nhiều khách sạn đã căn cứ vào đặc điểm của thị trường khách để đưa ra các yêu cầu cụ thể đối với đội ngũ nhân viên của bộ phận lễ tân.

- Trình độ, năng lực của người quản lý: Người quản lý là chủ thể của hoạt động quản trị nhân lực. Do vậy, trình độ, năng lực, tư duy của người quản lý cũng ít nhiều tác động tới hiệu quả của công tác này. Những người quản lý giỏi, có kinh nghiệm, uy tín có đóng góp quan trọng vào thành công của quản trị nhân lực bộ phận lễ tân. Bởi chính họ là những người trực tiếp lựa chọn, áp dụng mô hình quản trị, nghiên cứu và triển khai thực hiện các nội dung quản trị nhân lực. Ngoài ra, trình độ, phẩm chất, phong cách lãnh đạo của người quản lý cũng có ảnh hưởng đến tâm lý và hứng thú lao động của nhân viên.

- Văn hóa doanh nghiệp của khách sạn: Văn hóa doanh nghiệp của khách sạn là trạng thái tâm lý xã hội của tập thể hình thành từ sự thoả mãn hay không thoả mãn của các cá nhân về các mối quan hệ lợi ích trong tập thể.

Văn hóa doanh nghiệp trong bộ phận lễ tân nói riêng và trong khách sạn nói chung có thể lành mạnh hay không lành mạnh. Một công trình nghiên cứu cho thấy bầu không khí tập thể vui vẻ, phấn khởi có thể làm tăng năng suất lao động tới 20%.

Bầu không khí lành mạnh luôn phát huy được ưu điểm trong việc tạo ra môi trường và không khí làm việc thoải mái, dễ chịu, nâng cao hiệu quả quản trị nhân lực.

- Hiệu quả kinh doanh của khách sạn: Hiệu quả kinh doanh, thể hiện qua doanh thu và lợi nhuận hàng năm sẽ quyết định đến ngân sách dành cho hoạt động quản trị nhân lực. Hoạt động kinh doanh hiệu quả mở ra hướng mới cho quản trị nhân lực: tuyển thêm nhân viên, đẩy mạnh hoạt động đào tạo, đầu tư đãi ngộ lao động... Hoạt động kinh doanh thua lỗ, lượng khách giảm, hiệu quả kinh doanh thấp sẽ dẫn đến việc tạm dừng tuyển dụng, bố trí lại lao động, chấm dứt hợp đồng lao động, cho nghỉ việc...

1.3.2. Các nhân tố bên ngoài

- Tính thời vụ trong kinh doanh khách sạn: Hoạt động kinh doanh du lịch nói chung và ngành khách sạn nói riêng luôn chịu ảnh hưởng của tính mùa vụ. Đặc điểm này đã tạo ra hệ số luân chuyển lao động khá cao và có tác động ít nhiều đến công tác quản trị nhân lực trong bộ phận lễ tân khách sạn. Vào mùa cao điểm, các khách sạn thường phải huy động nhân viên làm ngoài giờ, tuyển thêm lao động dưới nhiều hình thức như bán thời gian, lao động thời vụ (lao động làm việc 3 - 6 tháng). Thực tế này kéo theo nhiều phức tạp trong việc tính công, trả lương, phụ cấp

làm thêm giờ... cho người lao động. Tuy nhiên, vào thời gian thấp điểm, bộ phận lễ tân các khách sạn lại phải điều chỉnh chiến lược, chính sách, cơ cấu lại lao động để tránh lãng phí nhân lực.

- Sức mạnh của các đối thủ cạnh tranh: Trước tình thế cạnh tranh gay gắt như hiện nay, các nhà quản lý khách sạn đều nhận thức rõ tầm quan trọng của nhân lực chất lượng cao. Chính vì vậy họ đã sử dụng những nội dung, chính sách của quản trị nhân lực như những công cụ đắc lực nhằm thu hút “nhân tài” cho bộ phận lễ tân. Kinh nghiệm cho thấy, trong ngành kinh doanh khách sạn, những khách sạn quan tâm nhiều tới chính sách đào tạo, phát triển, duy trì nhân lực thường có sức hút mạnh đối với những cán bộ quản lý giỏi và những nhân viên lành nghề.

- Chính sách pháp luật của Nhà nước: Như đã phân tích ở trên, một trong những yêu cầu cơ bản đối với quản trị nhân lực bộ phận lễ tân trong khách sạn là phải tuân thủ những quy định, quy chế của Nhà nước về lao động. Việc ban hành các chiến lược, chính sách quản trị nhân lực trong mỗi doanh nghiệp khách sạn phải dựa trên cơ sở Luật Lao động và nhiều bộ luật khác có liên quan.

- Thị trường lao động: Thị trường lao động có tác động không nhỏ đến quản trị nhân lực bộ phận lễ tân tại các khách sạn, hiện dân số của nước ta đang nằm trong mức dân số trẻ vì thế lợi thế cho các khách sạn có thị trường lao động dồi dào. Tuy nhiên, lao động có tay nghề và trình độ chuyên môn phục vụ trong các khách sạn đặc biệt tại các khách sạn cao cấp (4-5 sao) thì lại không nhiều, do quan niệm về nghề nghiệp, đặc điểm tâm lý dân tộc và trình độ ngoại ngữ, gây khó khăn cho nhà quản trị nhân lực trong việc tuyển chọn nhân lực cho phù hợp.

- Thị trường khách du lịch: Khách hàng là mục tiêu của mọi doanh nghiệp, khách hàng là mọi trọng tâm của hoạt động sản xuất, kinh doanh, phục vụ của khách sạn vì vậy nhân viên bộ phận lễ tân của khách sạn phải cung cấp cho khách hàng các sản phẩm, dịch vụ thỏa mãn nhu cầu của thị trường khách. Trong kinh doanh khách sạn, khách hàng có ý nghĩa rất quan trọng, nhân tố này có tác động tới mọi mặt của khách sạn vì vậy nhà quản trị nhân lực phải phải cho nhân viên của mình biết khách hàng là trung tâm của các quy trình phục vụ, phải nắm bắt được yêu cầu, tâm lý, sở thích của khách để đáp ứng tốt nhất yêu cầu của khách.

Ngoài những yếu tố cơ bản trên đây, quản trị nguồn nhân lực trong kinh doanh khách sạn còn chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố khác như môi trường kinh tế - văn hóa - xã hội, trình độ khoa học kỹ thuật và công nghệ, nhu cầu và thị hiếu tiêu dùng của xã hội...

Tiểu kết chương 1

Chương 1 của luận văn đã hệ thống hoá được những lý luận cơ bản về quản trị nhân lực trong các tổ chức, doanh nghiệp nói chung và quản trị nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn và bộ phận lễ tân nói riêng. Đồng thời chương 1 cũng đã khẳng định vai trò quyết định của nhân lực và công tác quản trị lực đối với chất lượng dịch vụ, hiệu quả kinh doanh và mức độ thành công của bản thân mỗi doanh nghiệp. Trong môi trường năng động, cạnh tranh quyết liệt như hiện nay, quản trị nguồn nhân lực đang gặp nhiều thách thức, đòi hỏi các nhà quản trị phải vận dụng thật nhuần nhuyễn hệ thống lý luận cơ bản vào thực tế hoạt động của mỗi doanh nghiệp, đặc biệt trong ngành kinh doanh khách sạn - một lĩnh vực dịch vụ đang được xem là “mốt thời thượng” của cuộc sống hiện đại.

CHƯƠNG 2: HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ NHÂN LỰC BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN LẠC LONG- HẢI PHÒNG

2.1. Khái quát chung về khách sạn Lạc Long

Tên chính thức: Khách sạn Lạc Long
Địa chỉ: Số 83 Bạch Đằng , Hải Phòng , Việt Nam
Số điện thoại: +842253820777
Số fax: +842253605
Website: <http://laclonghotel.vn/>
Email: info@laclonghotel.vn

Vị trí của khách sạn

Khách sạn Lạc Long tọa lạc tại vị trí trung tâm thành phố, gần nhiều địa điểm thuận tiện cho khách du lịch cũng như khách thương gia, chỉ vài phút đi bộ quý khách có thể tới được các địa điểm hấp dẫn, các trung tâm sự kiện và lễ hội của thành phố Hải Phòng. Với 30 phòng nghỉ sang trọng thiết kế phong cách tân cổ điển và hệ thống nhà hàng bars đạt tiêu chuẩn. Khách sạn Lạc Long luôn chào đón Quý khách đến và trải nghiệm những khoảnh khắc ấn tượng, dịch vụ hoàn hảo, tinh tế và tiện nghi.

Các địa điểm thuận tiện và hấp dẫn xung quanh

Bưu điện trung tâm thành phố (1905), Nhà thờ trung tâm (1880), Nhà hát thành phố (1912), Quán hoa (1944), Các toà nhà văn phòng, Ngân hàng, Phòng vé máy bay, khu mua sắm, nhà hàng và quán bar.

Phương tiện vận chuyển

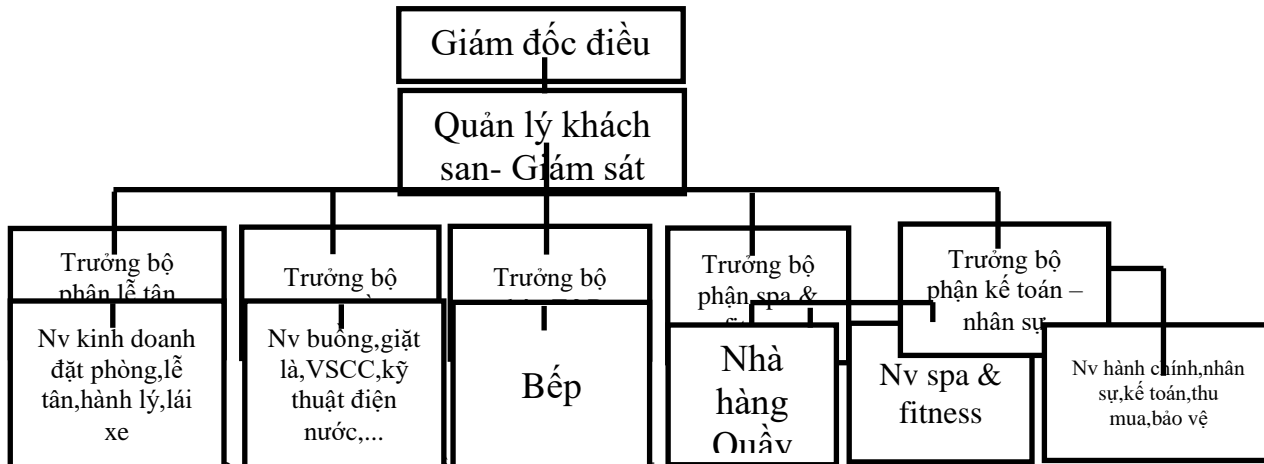
Chỉ 15 phút để đi đến sân bay quốc tế Cát Bi bằng Taxi hoặc Limousine.

Mất 5 phút để có thể đi bộ đến trung tâm thành phố.

Gần với bến tàu cao tốc đi Cát Bà, Hạ Long và bến xe đi Hà Nội, Quảng Ninh, Móng Cái... và các tỉnh lân cận.

2.1.1: Cơ cấu tổ chức của khách sạn.

Sơ đồ 1: Cơ cấu tổ chức của khách sạn.



2.1.2. Đặc điểm cơ sở vật chất kĩ thuật

a) Cơ sở lưu trú

Với khuôn viên rộng nổi khu vực lễ tân và khu vực lưu trú là cầu thang và hệ thống thang máy với tổng số phòng là 30 phòng, được bố trí từ tầng 2 đến tầng 6 bao gồm các loại phòng:

- Lạc Long Excutive King: 1 Phòng

Với tầm nhìn hướng ra đường chính (Bao gồm phòng khách, phòng ngủ riêng với giường King size, Bếp và khu vực ăn uống riêng biệt, Phòng tắm với bồn tắm và vòi hoa sen, 02 Tivi Sony Led 3D, và đường truyền internet tốc độ cao..).

- City View Junior Suite: 12 Phòng

Phòng hạng sang với tầm nhìn bao quát thành phố (Bao gồm phòng khách, phòng ngủ với giường Queen size, Phòng tắm với bồn tắm và vòi hoa sen, 02 Tivi Sony Led 3D, và đường truyền internet tốc độ cao).

- Family Deluxe: 4 Phòng

Phòng cao cấp (Bao gồm phòng ngủ 01 giường đôi và 01 giường đơn, phòng tắm với bồn tắm và vòi hoa sen, Tivi Sony Led 3D, và đường truyền internet tốc độ cao).

- Business Superior: 13 Phòng

Phòng tiêu chuẩn, bao gồm phòng ngủ 01 giường đôi, phòng tắm với bồn tắm và vòi hoa sen, Tivi Sony Led 3D, và đường truyền internet tốc độ cao.

Tiện nghi trong phòng được trang bị đầy đủ máy điều hòa nhiệt độ, tủ lạnh, két an toàn, điện thoại, wifi, bàn làm việc, đèn bàn, đèn ngủ, tủ đồ, phòng vệ sinh được lắp đặt các trang thiết bị hiện đại: bình nước nóng, bồn hoa sen. Tất cả các trang thiết bị trong phòng đều được bố trí hài hòa, sang trọng và luôn tạo cảm giác thoải mái cho khách.

b) Khu sảnh lễ tân

Được nằm ngay chính giữa tầng trệt, là tiền sảnh đón tiếp khách dành cho bộ phận lễ tân, với một quầy lớn, là nơi giao dịch trao đổi mọi thủ tục với khách hàng. Đây là nơi tiếp xúc đầu tiên tạo ấn tượng ban đầu cho khách về bộ mặt của khách sạn nên được thiết kế, trang trí rất quan trọng. Khu này chiếm diện tích tương đối rộng được trang bị đầy đủ tiện nghi như: máy tính, máy in, máy fax, điện thoại, các ngăn đựng chìa khóa phòng, đồng hồ treo tường hiện giờ của 1 số thành phố lớn như: Hà Nội, Tokyo, London, New York, ... Ngoài ra còn có phòng để tiếp khách. Nhìn chung khu vực tiền sảnh – lễ tân của khách sạn Lạc Long được bố trí rất hài hòa, sang trọng.

c) Cơ sở ăn uống

Nhà hàng Âu Cơ phục vụ ăn sáng tự chọn, ăn trưa và ăn tối với các món ăn truyền thống Âu, Á được chế biến bởi đội ngũ đầu bếp chuyên nghiệp và giàu kinh nghiệm. Đến với khách sạn quý khách được thưởng thức các món ăn đặc sản Hải Phòng và những ly cocktail mát lạnh tại nhà hàng và quầy bar của khách sạn.

d) Cơ sở vật chất của dịch vụ bổ sung

Spa & Fitness

Thoát khỏi sự náo nhiệt của thành phố ngay tại khách sạn, trung tâm chăm sóc sức khỏe Lạc Long Spa & Fitness phục vụ các dịch vụ trị liệu và thể thao với trang thiết bị đẳng cấp quốc tế.

- Phòng trà thư giãn.
- Phòng xông hơi nước, xông hơi khô và tắm bể thủy lực.
- Trị liệu chân và toàn thân.
- Phòng tập thể hình.

Hội thảo & Sự Kiện

Cung cấp dịch vụ đẳng cấp, chuyên nghiệp và hiệu quả, chúng tôi có đủ kiến thức và kinh nghiệm để tổ chức tất cả các sự kiện lớn, nhỏ.

- Hệ thống phòng họp đa dạng với trang thiết bị hiện đại.
- Đội ngũ nhân viên nhiệt tình và chuyên nghiệp.
- Đầy đủ các thiết bị văn phòng.

2.1.3: Các lĩnh vực kinh doanh của khách sạn.

- Kinh doanh lưu trú
- Kinh doanh dịch vụ ăn uống
- Các dịch vụ bổ sung khác :spa and fitness, dịch vụ thuê xe ,đặt các tour du lịch trọn gói.

2.1.4: Thị trường khách của khách sạn

* Hiện trạng thị trường khách du lịch nội địa: Số lượng khách du lịch nội địa đến Lạc Long Hotel ít vì khách sạn Lạc Long nằm gần trung tâm thành phố nhưng cách bãi biển đồ sơn khoảng 34km (gần 1 tiếng) .

* Hiện trạng thị trường khách quốc tế: Thị trường khách có khả năng chi tiêu cao như: Châu Âu, Hàn Quốc, Trung Quốc đã chiếm tỷ lệ cao trong cơ cấu khách quốc tế đến Lạc Long. Đặc biệt khách quốc tế họ thường ở dài do tính chất công việc của họ. Đến khi dịch Covid bùng phát khách sạn Lạc Long đã ngừng nhận khách nước ngoài.Trừ một số khách đã gắn bó cùng họ đã lâu vẫn tiếp tục được lưu trú ở khách sạn.

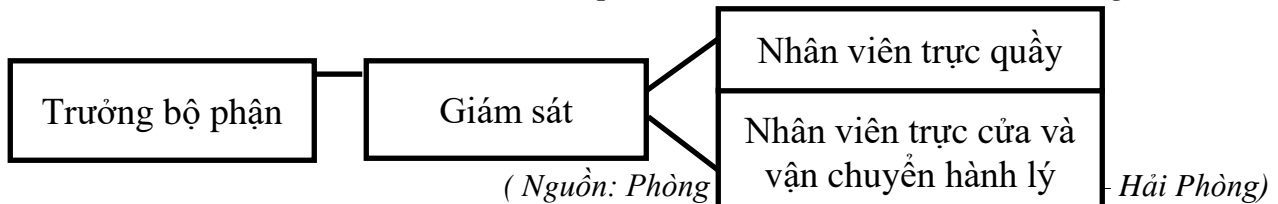
2.2: Hoạt động quản trị nhân lực bộ phận lễ tân trong khách sạn Lạc Long

2.2.1: Giới thiệu chung về bộ phận lễ tân

Khách sạn Lạc Long hiện có 9 nhân viên lễ tân.

- + Trưởng bộ phận lễ tân: 1 người
- + Giám sát bộ phận lễ tân: 1 người
- + Nhân viên trực quầy: 5 người
- + Nhân viên trực cửa và vận chuyển hành lý: 2 người

Sơ đồ 2: Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân tại khách sạn Lạc Long



Bảng 1: Nhiệm vụ của các chức danh thuộc bộ phận lễ tân khách sạn Lạc Long.

Chức danh	Nhiệm vụ	Công việc cụ thể
Trưởng bộ phận lễ tân	Là người chịu trách nhiệm trước tổng giám đốc khách sạn về toàn bộ hoạt động kinh doanh của bộ phận lễ tân, đảm bảo cung cấp dịch vụ với chất lượng tốt, nâng cao tối đa tỉ lệ cho thuê và doanh thu phòng	Vạch ra kế hoạch hoạt động cho bộ phận lễ tân
		Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ của bộ phận lễ tân có hiệu quả
		Điều phối các hoạt động của bộ phận lễ tân cho phù hợp với mục tiêu kinh doanh của khách sạn
		Đôn đốc, kiểm tra, giám sát và đánh giá kết quả hoạt động, đồng thời đề nghị khen thưởng, kỷ luật đối với từng nhân viên và nhóm chuyên môn.
		Khi có các đoàn khách quan trọng, trưởng bộ phận thường đón tiếp và tiễn khách.
Giám sát số liệu báo cáo, báo cáo tình hình		

		<p>hoạt động của bộ phận lễ tân với tổng giám đốc, tham gia hoạch định, thực hiện kế hoạch, phương châm kinh doanh và hoạt động quảng cáo của khách sạn.</p> <p>Giải quyết những phàn nàn, rắc rối cũng như những nhu cầu đặc biệt của khách khi nhân viên lễ tân không giải quyết được quyền hạn của mình.</p> <p>Duy trì các cuộc họp giao ban, quan hệ với các bộ phận trong khách sạn để nắm bắt mọi thông tin trong khách sạn và giữ mối quan hệ với cơ sở dịch vụ, cơ quan hữu quan ngoài khách sạn.</p>
Giám sát	Là người giúp trưởng bộ phận lễ tân chỉ đạo và giám sát toàn bộ hoạt động trong ca của bộ phận lễ tân, thực hiện mọi nhiệm vụ mà trưởng bộ phận giao cho.	<p>Đánh giá kết quả hoạt động của từng ca làm việc và báo cáo trưởng bộ phận.</p> <p>Chào đón và tiễn khách quant rộng hoặc khách đoàn.</p> <p>Chịu trách nhiệm phân ca làm việc đôn đốc và kiểm tra việc ghi chép sổ giao ca hàng ngày.</p> <p>Kiểm tra, giám sát quá trình làm việc của nhân viên lễ tân.</p>
		<p>Giải quyết các phàn nàn, yêu cầu và đề nghị của khách.</p> <p>Phối hợp với nhân viên lễ tân giải quyết các tình huống phát sinh trong ca. Hỗ trợ nhân viên trong quá trình làm việc.</p> <p>Chuẩn bị các báo cáo về tình trạng phòng, công suất phòng... để gửi cho trưởng bộ phận.</p>
Nhân viên trực quầy	Là người đại diện cho khách sạn trực tiếp tiếp xúc nhiều nhất với khách để đón khách, làm thủ tục đăng ký khách sạn và phục vụ dịch vụ cho khách.	<p>Nắm vững kế hoạch khách đến để chuẩn bị hồ sơ đăng kí khách sạn và chuẩn bị đón khách.</p> <p>Chào đón khách khi khách tới khách sạn, tiến hành các thủ tục nhập phòng cho khách.</p> <p>Nắm được tình trạng phòng để xếp phòng cho khách, vận dụng các kỹ năng bán hàng để bán phòng với giá cao, tăng doanh thu cho khách sạn.</p> <p>Giới thiệu các dịch vụ trong khách sạn như</p>

		việc sử dụng internet, thực đơn của nhà hàng...
		Nhận và bảo quản chìa khóa cho khách khi khách ra ngoài, thực hiện việc khai báo tạm trú kịp thời theo yêu cầu của công an
		Giải quyết nhanh và hiệu quả các phàn nàn của khách.
		Thông báo cho các bộ phận dịch vụ có liên quan đến việc đón khách, phục vụ và làm thủ tục cho khách rời khách sạn.
		Đáp ứng các nhu cầu của khách về các dịch vụ như: đổi tiền, gửi thư, taxi...
		Lập báo cáo thống kê, ghi chép tình hình hoạt động trong ca làm việc, thực hiện giao nhận cụ thể, chính xác.
		Nhập hóa đơn dịch vụ của khách sử dụng trong khách sạn vào hệ thống máy tính.
Nhân viên trực cửa và vận chuyển hành lý	Là người thường xuyên túc trực nơi cửa chính của khách sạn để đón, tiễn khách và giúp đỡ khách khi cần thiết	Chào khách khi đến và rời khách sạn.
		Giúp khách đóng mở cửa chính và cửa xe
		Chuẩn bị khăn lạnh và nước uống cho khách khi làm thủ tục nhập phòng.
		Giúp khách đưa hành lý lên phòng hoặc ra xe khi khách rời khách sạn.
		Nhận thư, bưu phẩm...giúp khách.
		Trợ giúp khách làm thủ tục gửi hoặc lấy hành lý, ghi chép tình hình công việc trong ca, giao nhận cụ thể.

2.2.2: Nguồn nhân lực bộ phận

Trong bất cứ hoạt động kinh doanh nào của doanh nghiệp thì nguồn lao động luôn đóng vai trò quan trọng không thể thiếu. Trong kinh doanh khách sạn điều này càng quan trọng hơn. Lao động ở bộ phận nào cũng đóng một vai trò quan trọng nhất định. Nhưng có thể khẳng định rằng, lao động ở bộ phận lễ tân bao giờ cũng được tuyển chọn kỹ lưỡng nhất, không chỉ ở trình độ chuyên môn mà còn cả về hình thức. Bởi trong khách sạn, bộ phận lễ tân được coi là bộ mặt của khách sạn, là nơi tiếp xúc đầu tiên và cuối cùng với khách.

Bảng 2: Cơ cấu lao động theo độ tuổi và giới tính tại khách sạn Lạc Long năm 2018-2019

Chức vụ	Số người	Giới tính	Độ tuổi		
			< 24	25-40	41-55

Trưởng bộ phận	1	Nam			1
Giám sát	1	Nữ			1
Nhân viên trực quầy	5	3Nữ - 2 Nam	2	3	
Nhân viên trực cửa và vận chuyển hành lý	2	Nam	1	1	

(Nguồn: Phòng nhân sự khách sạn Lạc Long)

Nhìn vào bảng cho thấy:

Về giới tính: Số nhân viên bộ phận lễ tân là nam nhiều hơn nữ. Đây là điều hoàn toàn phù hợp, bởi bộ phận lễ tân đòi hỏi phải có sức khỏe để vận chuyển hành lý và trực ca đêm thường là nam giới.

Về độ tuổi: Số nhân viên ở độ tuổi 25-40 chiếm 44,5%, lực lượng lao động trẻ, năng động, sáng tạo. Lao động ở độ tuổi trên 40 chiếm 22,2% , một số người làm trưởng bộ phận hoặc giám sát họ là những người đã làm lâu năm trong bộ phận lễ tân cũng như trong khách sạn, có nhiều kinh nghiệm.

Bảng 3: Trình độ ngoại ngữ của nhân viên lễ tân khách sạn Lạc Long năm 2018-2019

Chức vụ	Số người	Trình độ ngoại ngữ tiếng anh	Ngoại ngữ khác		
			Tiếng Trung	Tiếng Nhật	Tiếng Hàn
Trưởng bộ phận	1	1			
Giám sát	1	1	1		
Nhân viên trực quầy	5	4	2	1	
Nhân viên trực cửa và vận chuyển hành lý	2	1	1		

(Nguồn: Phòng nhân sự khách sạn Lạc Long)

Nhìn vào bảng trên cho thấy gần như toàn bộ nhân viên trong bộ phận lễ tân đều nói được Tiếng anh. Vì do nhu cầu giao tiếp hiện đại ngày nay. Bên cạnh đó họ cũng nói được Tiếng trung do từ năm 2018-2019 một lượng lớn khách Trung Quốc đã đến với khách sạn.

2.2.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận lễ tân

Được nằm ngay chính giữa tầng trệt, là tiền sảnh đón tiếp khách dành cho bộ phận lễ tân, với một quầy lớn - là nơi giao dịch trao đổi mọi thủ tục với khách hàng, và một phòng khách để tiếp khách. Đây là nơi tiếp xúc đầu tiên tạo ấn tượng ban đầu cho khách về bộ mặt của khách sạn nên được thiết kế, trang trí rất quan trọng. Khu này

chiếm diện tích tương đối rộng được trang bị đầy đủ tiện nghi như: máy tính, máy in, máy fax, điện thoại, các ngăn đựng chìa khóa phòng, đồng hồ treo tường hiện giờ của 1 số thành phố lớn như: Hà Nội, Tokyo, London, New York,... Trên mặt quầy có lọ hoa, bản đồ thành phố, danh thiếp khách sạn, tập gấp giới thiệu về khách sạn và giá phòng. Ngoài ra còn có phòng để tiếp khách.

Nhìn chung khu vực tiền sảnh – lễ tân của khách sạn Lạc Long được bố trí rất hài hòa, sang trọng, đối xứng trong kiến trúc,... tạo mỹ quan, thể hiện được sự tôn trọng khách hàng, văn hóa trong công tác đón tiếp. Điều này không chỉ tạo điều kiện cho nhân viên trong quá trình làm việc, phục vụ khách một cách nhanh nhất và chính xác nhất mà còn để lại ấn tượng tốt đẹp trong lòng khách. Tuy nhiên cơ sở vật chất đã qua nhiều năm nên một số trang thiết bị đã xuống cấp. Đòi hỏi khách sạn phải có chính sách nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật.

2.2.4: Tuyên dụng nhân lực

Bước 1: Định danh công việc cần tuyển.

Khách sạn chưa thực hiện tốt định danh công việc cho nhân viên lễ tân chi tiết đến từng vị trí nên vẫn còn tồn tại tình trạng mỗi đợt tuyển dụng đều thực hiện lại việc nghiên cứu để đưa ra tiêu chuẩn tuyển dụng cho ứng viên, dẫn đến những lãng phí về thời gian và tiền bạc. Song, để đảm bảo chất lượng nhân lực cho bộ phận lễ tân, khách sạn đều thực hiện tuyển dụng lao theo những tiêu chí phù hợp với đặc thù kinh doanh và bầu không khí văn hoá riêng. Đối với vị trí lễ tân, hình thức bên ngoài và khả năng ngoại ngữ là hai tiêu chí được ưu tiên hàng đầu trong tuyển dụng lao động

Bước 2: Chuẩn bị và thông báo tuyển dụng

- Công tác chuẩn bị thường được các bộ phận lễ tân tiến hành khá kỹ càng trước khi chính thức tuyển mộ và tuyển chọn nhân viên. Ngoài yếu tố vật chất như tiền bạc, địa điểm, các mẫu trắc nghiệm, phỏng vấn, bộ phận lễ tân tại khách sạn Lạc Long còn thực hiện những công việc sau:

+ Thành lập Hội đồng tuyển dụng: thông thường hội đồng tuyển dụng tại bộ phận lễ tân khách sạn Lạc Long bao gồm 04 thành viên: Thành viên bang giám đốc; trưởng phòng bộ phận nhân sự; trưởng phòng tài chính; trưởng bộ phận Lễ tân.

+ Nghiên cứu các loại văn bản, quy định của Nhà nước và của khách sạn liên quan đến hoạt động tuyển dụng lao động của bộ phận lễ tân; Xác định nhu cầu tuyển dụng tại bộ phận lễ tân dựa trên đề nghị của trưởng bộ phận lễ tân tại khách sạn.

+ Xác định tiêu chuẩn tuyển dụng của bộ phận lễ tân: Yêu cầu về kiến thức và kỹ năng nghiệp vụ; Yêu cầu ngoại ngữ, tin học ; Yêu cầu đạo đức nghề nghiệp.

- Thông báo tuyển dụng: Bằng thông báo nội bộ, khách sạn cho nhân viên biết về vị trí công việc đang bị khuyết cần tuyển tại bộ phận lễ tân cùng các điều kiện, tiêu chuẩn tuyển dụng cụ thể. Tạo điều kiện cho nhân viên được giới thiệu người thân, bạn bè của mình vào làm việc tại khách sạn

Bước 3: Thu nhận và xử lý hồ sơ

Các ứng viên có nhu cầu làm việc bộ phận lễ tân tại khách sạn Lạc Long đều phải chuẩn bị một bộ hồ sơ thống nhất theo mẫu quy định của Nhà nước hoặc theo yêu cầu của khách sạn và cụ thể của từng bộ phận lễ tân.

Bước 4: Tổ chức thi tuyển

Tuỳ theo vị trí công việc dự tuyển, đối với vị trí công việc như lễ tân ứng viên phải trải qua hai vòng phỏng vấn. Phỏng vấn lần 1 (phỏng vấn sơ bộ) do trưởng hoặc phó bộ phận phụ trách nhân sự hoặc 1 cán bộ nhân sự thực hiện. Phỏng vấn lần 2 (phỏng vấn sâu/phỏng vấn chuyên môn) do trưởng bộ phận lễ tân (hoặc cấp phó) đảm nhiệm.

Bước 5: Kiểm tra sức khỏe

Nhằm khẳng định ứng viên có đủ sức khỏe, làm việc lâu dài cho khách sạn. Khi tuyển dụng nhân lực cho bộ phận lễ tân tại khách sạn Lạc Long yêu cầu các ứng viên cung cấp giấy khám sức khỏe tại các bệnh viện.

Bước 6: Đánh giá và đưa ra quyết định để mời nhận việc

Trong quá trình phỏng vấn, mỗi phỏng vấn viên phải đưa ra kết quả đánh giá riêng và sau đó trao đổi thống nhất. Nếu không thống nhất được ý kiến, BTGD là người quyết định cuối cùng.

Dựa vào Kết quả phỏng vấn trong Bản dữ liệu ứng viên dự tuyển, Phòng nhân sự sẽ mời các ứng viên đạt yêu cầu qua vòng phỏng vấn chuyên môn nhận việc bằng thư mời nhận việc hoặc qua điện thoại. Phòng Nhân sự phối hợp cùng các Trưởng bộ phận hướng dẫn nhân viên mới làm các thủ tục nhận việc phổ biến nội qui, chính sách,... của khách sạn qua buổi đào tạo.

Khi có quyết định tuyển dụng, các khách sạn ký kết hợp đồng tuyển dụng hoặc thỏa ước lao động với các ứng viên đã trúng tuyển theo quy định của khách sạn và pháp luật.

Ngoài ra, khách sạn còn liên kết tuyển dụng tại các trường đại học, cao đẳng, trường dạy nghề về du lịch và khách sạn.

2.2.5. Bố trí nhân lực tại bộ phận lễ tân

Để đảm bảo đáp ứng tốt nhu cầu của du khách 24 giờ trong 1 ngày, 7 ngày trong 1 tuần, nhân viên lễ tân tại khách sạn làm việc theo ca, nghỉ vào ngày bất kỳ trong tuần theo lịch làm việc và sự phân công của trưởng bộ phận hoặc giám sát viên.

- Bộ phận lễ tân tại khách sạn Lạc Long được chia làm 3 ca:

+ Ca 1: 6h00-14h00

+ Ca 2: 14h00-22h00

+ Ca 3: 22h00-6h00

- Mỗi ca gồm 3 người. Ca đêm thường là 2 nhân viên nam trừ trường hợp bất khả kháng. Mỗi nhân viên làm việc 8 tiếng trong 1 ca.

2.2.6. Quy trình và nghiệp vụ cơ bản tại bộ phận

❖ **Nhận đặt phòng**

Tại khách sạn Lạc Long, công việc nhận đăng ký đặt phòng là do bộ phận lễ tân đảm nhận.

Đặt phòng theo hai hình thức:

Đặt phòng trực tiếp:

Quy trình nhận đặt phòng trực tiếp được nhân viên thực hiện khá tốt và luôn làm hài lòng khách.

Khách đến trực tiếp:

Khi khách đến đặt phòng, nhân viên lễ tân luôn chủ động chào đón khách trước tạo được sự cảm giác thân thiện giữa khách và nhân viên, họ luôn trong tư thế sẵn sàng phục vụ khách.

- Giới thiệu loại phòng, giá phòng, tiện nghi.
- Yêu cầu khách cung cấp địa chỉ, điện thoại, tên và những thông tin khác.
- Số lượng khách, số phòng khách cần, cơ cấu của đoàn khách.
- Về giá phòng, nhân viên lễ tân sẽ thông báo chính xác cho khách ngay từ đầu về giá phòng của từng loại để đến lúc thanh toán không gặp rắc rối.
- Giới thiệu các dịch vụ trong khách sạn. Các yêu cầu đặc biệt (nếu có)

Nhân viên lễ tân sẽ thông báo và khẳng định thông tin trên với khách. Ghi nội dung vào trong sổ đặt phòng và yêu cầu khách xác nhận.

Khách dùng điện thoại, email:

Khi khách yêu cầu đặt phòng qua điện thoại, nhân viên lễ tân cũng làm như đặt phòng trực tiếp. Sau đó yêu cầu khách gửi cho fax có ghi đầy đủ, cụ thể các mục đã thống nhất với khách và gửi cho khách. Khi nhận được fax nhân viên sẽ kiểm tra và gọi điện lại cho khách để khẳng định lại thông tin.

Đặt phòng gián tiếp:

Khi nhân viên yêu cầu đặt phòng của các công ty du lịch, lữ hành, cùng tiến hành các bước như đặt phòng trực tiếp. Khi có yêu cầu đặt phòng, các công ty lữ hành đều gửi danh sách đoàn khách. Sau đó nhân viên gọi lại để khẳng định thông tin.

Thông thường khách đặt phòng theo hình thức không đảm bảo nên sau khi tiếp nhận thông tin đặt phòng, nhân viên thường cập nhập vào trong máy tính để nắm được tình hình đặt phòng.

❖ **Đón tiếp và làm thủ tục nhận phòng.**

Những hoạt động chuẩn bị đón khách:

- Yêu cầu khăn lạnh và nước trà mời khách theo đúng số lượng khách trong ngày.
- Kiểm tra lại số buồng đã xếp cho khách.
- Điền các thông tin của khách vào phiếu đăng ký cùng với túi đựng chìa khóa để trong ngăn tủ xếp theo vần A,B,C...

Quy trình đón tiếp và nhận phòng khách sạn

Bước 1: Chào đón khách

Khách tới khách sạn, nhân viên trực cửa sẽ giúp khách mở cửa xe và giúp khách mang hành lý vào phòng đợi.

Bước 2: Xác định việc đặt phòng trước của khách

Khi khách đến, nhân viên lễ tân sẽ hỏi tên khách và tìm phiếu đăng ký của khách ở trong giá.

Hỏi lại khách xem khách có muốn thay đổi yêu cầu gì không ?

Nếu khách không có thay đổi gì thì giữ nguyên phòng đã xếp cho khách. Còn khách có yêu cầu thay đổi thì nhân viên sẽ tiến hành kiểm tra tình hình buồng hiện tại, xếp lại cho khách và báo cho bộ phận buồng phục vụ khách.

Bước 3: Làm thủ tục đăng kí khách sạn.

Đối với khách Việt, lễ tân sẽ mượn chứng minh . Còn đối với khách nước ngoài nhân viên sẽ mượn hộ chiếu của khách và nhập thông tin vào trong máy tính. Lấy chữ ký của khách vào trong mẫu đăng ký. Và sau đó gửi lại khách giấy tờ tùy thân.

Bước 4: Giới thiệu thông tin các dịch vụ trong khách sạn

Thông báo với khách các chương trình đặc biệt của khách sạn: chương trình khuyến mại của nhà hàng, spa... Các dịch vụ khách được sử dụng miễn phí: bữa ăn sáng tại nhà hàng Âu Cơ, các đồ dùng trong phòng trừ các đồ uống trong tủ lạnh.

Khách có thể gửi chìa khóa tại quầy lễ tân khi ra ngoài và mọi thắc mắc cũng như yêu cầu khác có thể trực tiếp xuống quầy lễ tân hoặc bấm số máy có trong phòng (số 1).

Bước 5: Giao chìa khóa cho khách

Nhân viên lễ tân giao chìa khóa cho khách , nhân viên hành lý sẽ giúp khách mang hành lý lên tận phòng.

Bước 6: Hoàn tất hồ sơ và cập nhật thông tin

Khách nước ngoài tiến hành đăng ký tạm trú cho khách

Nhập các dữ liệu về khách và theo dõi quá trình khách sử dụng các dịch vụ trong khách sạn.

Thông báo với các bộ phận khác, phối hợp cùng phục vụ khách.

Đối với khách đoàn nhân viên lễ sẽ chuẩn bị một khay riêng và thông thường hướng dẫn viên sẽ giúp lễ tân giao chìa khóa cho khách.

❖ Phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn.

Giao nhận và bảo quản chìa khóa cho khách

Công việc này được nhân viên lễ tân làm rất tốt, chưa xảy ra tình huống nhầm lẫn nào. Đôi khi nhân viên còn nhớ số phòng của khách quen, chủ động giao chìa khóa cho khách khi khách đến quầy lễ tân.

Cung cấp các thông tin cần thiết và các thông tin khác mà khách quan tâm

Khi khách lưu trú tại khách sạn thì nhân viên lễ tân luôn cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết cho khách, khi khách cần biết một số thông tin đều được nhân viên nhiệt tình trả lời. Ở đây, khách thường quan tâm đến các vấn đề:

- Các điểm thăm quan của Hải Phòng.
- Hướng dẫn bản đồ.
- Các dịch vụ trong khách sạn: đổi tiền, mua vé thăm quan,...

Bảo quản tư trang hành lý cho khách

Khi khách có yêu cầu gửi đồ thì nhân viên tiến hành một cách nhanh chóng để tạo thuận lợi cho khách.

Dịch vụ điện thoại

Khi có điện thoại gọi đến gặp khách trong khách sạn, nhân viên lễ tân thường chào hỏi khách và nói máy vào phòng khách nếu khách đồng ý tiếp nhận.

Nếu như khách không có trong phòng thì hỏi xem khách có gửi lời nhắn gì không? Nếu có, nhân viên ghi lại đầy đủ thông tin và gửi lại cho khách khi khách quay trở về khách sạn.

Báo thức

Khi khách có yêu cầu báo thức, nhân viên lễ tân ghi đầy đủ thông tin một cách chính xác, rõ ràng vào trong phiếu báo thức với các nội dung: số phòng, giờ báo thức, số lần báo thức. Trong quá trình phục vụ khách, nhân viên lễ tân chưa để xảy ra sai sót trong việc báo thức theo yêu cầu của khách.

Nhận và chuyển bưu phẩm

Khi khách có thư từ hoặc bưu phẩm từ nơi khác đến, nhân viên lễ tân thường nhận và mang lên phòng cho khách. Đồng thời giúp khách chuyển thư từ, bưu phẩm đến nơi cần gửi.

Chuyển phòng

Trong quá trình lưu trú tại khách sạn, khi khách có yêu cầu đổi phòng nhân viên lễ tân thường tìm hiểu rõ nguyên nhân. Nếu thấy nguyên nhân đó là hợp lý và căn cứ vào tình trạng phòng của khách sạn, nhân viên sẽ tạo điều kiện đổi phòng cho khách. Nếu trường hợp không còn phòng thay thế, nhân viên sẽ có thuyết phục khách bằng cách khắc phục tình trạng phòng mà khách đòi đổi.

Giải quyết phàn nàn của khách

Mỗi khi khách có phàn nàn hay yêu cầu, nhân viên lễ tân thường lắng nghe khách nói. Sau đó, nhẹ nhàng giải quyết các tình huống đó. Ngoài ra, khách sạn thường có phiếu nhận xét để qua đó biết được sự hài lòng của khách và những thiếu sót của khách sạn để qua đó phục vụ khách ngày càng được tốt hơn.

Nhưng bên cạnh đó, đôi khi nhân viên chưa thực sự chủ động trong việc giải quyết các yêu cầu của khách. Và giải quyết chưa thực sự thỏa đáng khiến khách cảm thấy không được thoải mái.

Đối với khách ở lâu trong khách sạn, vào dịp sinh nhật của khách bộ phận lễ tân thường thay mặt khách sạn tặng hoa cho khách. Điều này thực sự có ý nghĩa rất lớn và tạo ấn tượng với khách. Bởi vì khách cảm thấy được quan tâm như đang ở trong ngôi nhà của mình.

❖ *Làm thủ tục trả phòng, thanh toán và tiễn khách*

Tất cả các hóa đơn mà khách sử dụng các dịch vụ trong khách sạn sẽ được các bộ phận chuyển về bộ phận lễ tân và nhân viên lễ tân ca đêm có trách nhiệm nhập vào hệ thống máy tính để đảm bảo thuận tiện cho việc thanh toán của khách khi khách làm thủ tục thanh toán rời khách sạn.

Toàn bộ giấy tờ, hóa đơn của khách sẽ được lưu trữ trong một bao bì có đánh số phòng ở bên ngoài để tiện khi khách có yêu cầu kiểm tra.

Khi khách trả chìa khóa công việc của nhân viên lễ tân:

Liên hệ với bộ phận buồng để xác nhận dịch vụ mà khách sử dụng trong phòng, kiểm tra tình trạng phòng.

Cập nhật thông tin và tiến hành in hóa đơn cho khách. Sáo đó đưa khách kiểm tra và ký tên.

Hỏi khách hình thức thanh toán

Nếu khách thanh toán bằng tiền mặt: nhân viên sẽ kiểm tra lại tiền trước mặt khách.

Nếu khách thanh toán bằng thẻ: mượn thẻ của khách, tiến hành cà thẻ vào máy. Máy sẽ in ra 2 bản (khách sạn giữ một bản để thanh toán với ngân hàng, khách giữ một bản)

Hỏi khách có cần phương tiện di chuyển gì không? Nếu khách có yêu cầu, giúp khách gọi taxi và đôi khi nhân viên lễ tân còn giúp khách nội địa điếm tới cho nhân viên taxi.

Trong quá trình làm thủ tục, nhân viên lễ tân tìm hiểu ý kiến của khách thông qua hệ thống câu hỏi của khách sạn.

❖ **Những công việc sau khi khách rời đi**

Cập nhật tình trạng phòng trong sơ đồ buồng.

Thông báo bộ phận làm vệ sinh để chuẩn bị phòng đón khách.

Lưu hồ sơ khách.

Chuyển hồ sơ và các chứng từ liên quan của khách tới phòng kế toán.

⇒ Nhìn chung, quy trình phục vụ khách của nhân viên lễ tân diễn ra một cách nhanh chóng, chính xác, đảm bảo thuận tiện và tiết kiệm thời gian cho khách. Và theo đúng quy trình nghiệp vụ. Quá trình phục vụ khách đôi khi còn gặp phải một số khó khăn, lúng túng trong việc giải quyết phàn nàn của khách cũng như đôi khi nghe yêu cầu của khách không thực sự chuẩn, gây nhầm lẫn khiến khách không hài lòng. Nhưng xét ở một góc độ nào đó, ta thấy quá trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân đã đạt được một tiêu chuẩn nhất định.

2.2.7. Phong cách thái độ phục vụ khác

Có thể nói rằng, mỗi khách sẽ tạo ra cho khách sạn của mình một phong cách riêng. Đây là điểm tạo ra sự khác biệt giữa các khách sạn. Và chính điều này lý giải cho việc tại sao khách lại chọn khách sạn này mà không chọn khách sạn khác, mặc dù giá có thể thấp hơn.

Người làm trong ngành khách sạn, luôn phục vụ khách với phương châm “khách hàng là thượng đế” hay “vui lòng khách đến vừa lòng khách đi”, luôn phục vụ khách với 4S: Smile (tươi cười), Smart (lich sự), Speed (tốc độ), Sincere (chân thành) và coi đó là chiến lược cho sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp mình.

Và bộ phận lễ tân là bộ phận tiếp xúc nhiều nhất với khách. Đồng thời cũng là bộ phận để lại ấn tượng ban đầu và ấn tượng sau cùng với khách. Chính vì vậy, khách sạn luôn chú trọng đến thái độ phục vụ của nhân viên, đưa ra các tiêu chuẩn riêng cho nhân viên bộ phận.

Khách đến lưu trú tại khách sạn luôn nhận được sự chào đón, giúp đỡ nhiệt tình, chu đáo của nhân viên. Và đồng thời khách cũng cảm nhận được sự cởi mở, thân thiện của nhân viên phục vụ. Ngay từ giây phút đầu tiên khách sẽ cảm nhận như mình đang trở về ngôi nhà của mình. Và với tâm trạng như đón một người thân xa trở về, nhân viên lễ tân sẽ mời khách một chiếc khăn lạnh và ly trà hoặc nước chanh. Nhân viên sẽ mở cửa và chào bạn với nụ cười thường trực trên môi.

Trong quá trình lưu trú tại khách sạn luôn nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình của nhân viên khi khách có yêu cầu chỉ đường hoặc thắc mắc về vấn đề gì đó. Đôi khi, giám đốc hoặc trưởng bộ phận lễ tân ra chào đón, hỏi han tình hình của khách. Điều này khiến khách cảm thấy mình được tôn trọng.

Không chỉ phục vụ nhiệt tình, chu đáo, mà tác phong làm việc của nhân viên cũng hết sức nhanh chóng khiến khách không phải mất thời gian chờ đợi, đem lại sự hài lòng cho khách.

Phong cách, thái độ tôn trọng, lịch sự với khách hàng không chỉ thể hiện ở kỹ năng nghiệp vụ phục vụ cho khách mà còn thể hiện ngay ở chính trang phục của nhân viên. Khách sạn có những quy định cụ thể về trang phục của nhân viên sạch sẽ, đúng đồng phục, đầu tóc luôn gọn gàng,... Vì vậy cũng là một cách gián tiếp thể hiện sự lịch sự: Nếu như một nhân viên ăn mặc cầu thả, đầu tóc không gọn gàng, sạch sẽ thì chắc chắn khách hàng sẽ cảm thấy phản cảm, không hài lòng với nhân viên đó ngay từ lần đầu tiên mới tiếp xúc. Như vậy, ấn tượng ban đầu là rất quan trọng nên nhân viên lễ tân cần phải chú ý tới hình thức của bản thân.

Nhìn chung, khách sạn Lạc Long đã tạo ra cho mình một phong cách riêng, mà chỉ khi đến khách sạn khách mới có thể cảm nhận được mà các khách sạn khác trọng địa bàn không thể tạo ra được. Chính vì vậy mà khách sạn luôn là sự lựa chọn hàng đầu của khách khi đến Hải Phòng với tâm trạng như người đi xa mong muốn trở về ngôi nhà của mình.

2.2.8. Cơ hội thu nhập, đào tạo, thăng tiến

Bộ phận lễ tân, mức lương của trưởng bộ phận là 7 triệu – 9 triệu đồng/ tháng và nhân viên lễ tân là 4 triệu – 6 triệu đồng/tháng. Ngoài lương cơ bản nhân viên còn được thưởng % theo công suất phòng.

Nhân viên ngay khi được nhận vào làm được tham gia lớp đào tạo nghiệp vụ theo tiêu chuẩn riêng của khách sạn. Trong quá trình làm việc, có cơ hội giao lưu với

nhân viên các khách sạn khác trong thành phố để học hỏi kinh nghiệm và nâng cao trình độ nghiệp vụ, tham gia các lớp đào tạo do sở du lịch Hải Phòng tổ chức, tham gia các lớp học ngắn hạn do các chuyên gia Thái Lan giảng dạy.

Nhân viên có cơ hội tham gia vào các lớp học với các hình thức đào tạo khác nhau như: Lạc Long quan tâm đào tạo cho nhân viên lễ tân ngay từ khi mới vào làm. Đó là mỗi nhân viên mới sẽ được khách sạn phát một “quyển sổ tay nhân viên” ghi rõ quy định quyền lợi, nghĩa vụ của mỗi nhân viên, các chế độ của nhân viên như: chế độ lương thưởng, nghỉ phép, chế độ ăn uống, chế độ đào tạo, bảo hiểm xã hội, kiểm tra sức khỏe... Ngoài ra khi mới vào làm nhân viên mới sẽ phải sang các bộ phận như buồng, nhà hàng để thực tập, nắm bắt được công việc. Khách sạn có những chế độ đào tạo như:

Đào tạo tại chỗ (on the job training): Đào tạo kỹ năng theo chuyên môn nghiệp vụ cho từng nhân viên, việc đào tạo sẽ được những nhân viên lành nghề, giám sát hoặc các trưởng bộ phận đảm nhiệm.

Đào tạo chung: Các môn học áp dụng cho tất cả các bộ phận sẽ được quy định và hướng dẫn trong phòng họp của khách sạn.

Cơ hội thăng tiến của nhân viên là rất chậm, việc thăng tiến của nhân viên chủ yếu là dựa vào thời gian làm việc lâu năm (thấp nhất là 3 năm kinh nghiệm). Đây là một hạn chế khích lệ nhân viên phát huy khả năng làm việc cũng như tinh thần trách nhiệm trong công việc.

2.2.9. Công tác đãi ngộ ,quản lý lao động tại bộ phận.

Nhân viên lễ tân khi vào làm việc đều tham gia một buổi học về nội quy của khách sạn. Và khách sạn cũng đã đưa ra sổ tay nhân viên trong đó quy định rõ quyền lợi, trách nhiệm và nghĩa vụ của nhân viên.

Khách sạn cũng có nhiều chế độ dành cho nhân viên. Nhân viên được ăn một bữa chính tại khách sạn (trưa hoặc tối) tùy theo ca làm việc với mức 25,000đ/suất, nhân viên có phòng thay đồ được trang bị nước nóng, điều hòa thậm chí là máy sấy tóc. Vào những thời điểm vắng khách, nhân viên có cơ hội sang thực tập tại các bộ phận khác trong thời gian 1 tháng.

Khách sạn còn thực hiện tốt việc tổ chức sinh nhật, có chính sách chúc mừng, thăm hỏi, tặng quà nhân viên trong những dịp đặc biệt như sinh nhật, cưới hỏi, ốm đau, ... Khách sạn đều tổ chức liên hoan cuối năm với sự tham gia của tất cả người lao động khách sạn. Vào dịp đầu năm hoặc cuối năm khách sạn còn hỗ trợ thêm kinh phí để tổ chức cho nhân viên đi du lịch.

Những nhân viên làm việc trên 1 năm đều có cơ hội tăng lương. Ngoài ra nhân viên còn hưởng các quyền lợi theo quy định của luật lao động như: bảo hiểm, chế độ sinh nở,...

Bên cạnh những chính sách đãi ngộ thì tính kỷ luật trong lao động tại khách sạn cũng được thực hiện rất nghiêm túc và được đề cao.

Ví dụ: Mọi nhân viên đều phải chấp hành giờ giấc đi làm một cách chính xác. Có máy chấm công ngay dưới cổng bảo vệ. Nếu nhân viên muộn từ 5 phút trở lên nhiều lần liên tiếp sẽ bị phạt theo nhiều mức khác nhau: nhắc nhở, cảnh cáo, trừ một nửa ngày lương. Điều này cho thấy sự khách quan trong công tác theo dõi giờ giấc và kỷ luật lao động. Khi đã vào làm nhân viên phải mặc đồng phục theo quy định của bộ phận, tóc tai gọn gàng, đeo bảng tên. Đặc biệt trong quá trình làm việc nhân viên được nghỉ giữa giờ 30 phút đối với ca sáng – chiều và 45 phút với ca đêm được tính vào giờ làm việc.

2.2.10. Mối quan hệ giữa lễ tân với các bộ phận khác

Hoạt động của bộ phận lễ tân gắn liền với hoạt động kinh doanh của các bộ phận khác. Để phục vụ khách được tốt nhất thì cần phải có sự giúp đỡ và tạo điều kiện trong công việc giữa các bộ phận. Bộ phận lễ tân được coi là trung tâm đầu não của khách sạn, nơi diễn ra mọi hoạt động và mọi hoạt động của khách đều hướng tới bộ phận lễ tân. Đây là nơi thu nhận thông tin và chuyển thông tin đến các bộ phận khác. Chính vì vậy để có thể đáp ứng được tất cả các nhu cầu của khách khi họ yêu cầu thì nhân viên lễ tân cần phải có mối quan hệ tốt với các bộ phận.

Trước hết, quan hệ giữa bộ phận lễ tân với bộ phận nhà buồng. Hai bộ phận này có mối quan hệ khăng khít với nhau. Trong ca làm việc nhân viên lễ tân thường thông báo với các bộ phận nhà buồng biết số lượng khách nhập phòng hoặc làm thủ tục rời khách sạn để dọn phòng. Và bộ phận lễ tân cũng dựa vào sự thông báo của nhà buồng về việc phòng đã được dọn sạch, kiểm tra và sẵn sàng đón khách. Đồng thời nhà buồng cũng giúp lễ tân nắm được các dịch vụ khách dùng trong phòng, trong tủ lạnh để lập hóa đơn thanh toán một cách đầy đủ. Khi phát hiện đồ đạc khách bỏ quên, nhân viên lễ tân giải quyết theo quy định cụ thể của khách sạn. Nhìn chung hai bộ phận này luôn tạo điều kiện nâng cao công suất sử dụng phòng. Từ đó tạo doanh thu các dịch vụ khác đem lại hiệu quả cao trong kinh doanh.

Với bộ phận nhà hàng, khi khách đến lưu trú tại khách sạn thì dịch vụ ăn uống cũng là một trong những dịch vụ chính. Khi khách có yêu cầu món ăn thì bộ phận lễ tân sẽ thông báo để bộ phận nhà hàng phục vụ khách và đáp ứng nhu cầu về nước uống cho khách làm thủ tục nhập phòng.

Và khi khách phàn nàn về các vấn đề kỹ thuật thì bộ phận lễ tân luôn nhận được sự giúp đỡ của nhân viên bộ phận kỹ thuật.

Nói chung bộ phận lễ tân luôn nhận được sự hỗ trợ của các bộ phận khác trong khách sạn, đáp ứng được các nhu cầu của khách. Khiến khách có cảm giác thoải mái khi ở trong khách sạn.

2.3: Đánh giá hoạt động quản trị lễ tân

2.3.1: Những thành tựu đạt được

Trong kinh doanh khách sạn, có thể nói hoạt động kinh doanh lưu trú là hoạt động chính của khách sạn. Với khách sạn Lạc Long con số này 70% , còn các dịch vụ

khác là 30%. Để đạt được những kết quả cao trong lĩnh vực này có thể nói là sự đóng góp công sức của tất cả nhân viên trong khách sạn. Và bộ phận lễ tân với vai trò là trung tâm đầu não của khách sạn cũng đã có những đóng góp nhất định vào kết quả chung của khách sạn. Được thể hiện qua các mặt:

- Công suất sử dụng phòng

Bảng 4: Công suất phòng khách sạn Lạc Long năm 2017-2019

Năm	Công suất phòng (%)
2017	70.38%
2018	67.22%
2019	80%

(Nguồn: phòng kế toán khách sạn Lạc Long)

Với những con số trên, ta nhận thấy công suất phòng qua các năm luôn có sự biến động. Công suất phòng năm 2017 là 70.38% đến năm 2018 là 67.22% có sự giảm sút. Nhưng đến năm 2019 công suất phòng là 80% tăng 12.78% so với năm 2018. Có sự gia tăng này bởi lượng khách du lịch và khách công vụ tới Hải Phòng tăng nhanh. Năm 2019, Hải Phòng đón và phục vụ 9.078.200 lượt khách, tăng hơn 16,3% so với cùng kỳ 2018 với doanh thu đạt 3.500 tỷ đồng. Trong đó, lượng khách quốc tế đạt 930.000 lượt, tăng 8,25% so với cùng kỳ 2018.

- Về công tác tuyển dụng lao động: hình thức tuyển dụng nguồn nhân lực hợp lý, phong phú.
- Về công tác đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực: tiến hành chuyên môn hóa từ công tác thu hút đến hoạt động đào tạo nhân lực.
- Về công tác bố trí nhân lực: tạo cho người lao động vị trí làm việc phù hợp với khả năng của họ.
- Về thị trường khách: ngày càng đa dạng mở rộng nguồn khách và thị trường khách phong phú hơn.
- Về nguồn nhân lực lao động: thi trường lao động phong phú, trẻ và có học vấn.
- Về lương và công tác đãi ngộ: tạo cho nhân viên môi trường làm việc phù hợp, tổ chức cho nhân viên đi du lịch thường niên.

2.3.2: Những mặt hạn chế

- Thứ nhất, nguồn nhân lực còn thiếu, khách sạn còn phải tiếp nhận thêm sinh viên thực tập từ các trường đại học, cao đẳng, tuy có sự giúp đỡ của lực lượng này nhưng họ vẫn bị hạn chế về chất lượng và chưa có kinh nghiệm trong công việc.
- Thứ hai, năng lực xử lý tình huống và giải quyết vấn đề chưa cao do tâm lý sợ trách nhiệm và phần nhiều chưa hiểu hết được công cụ làm việc họ có sẵn trong tay đó là phải nắm bắt rõ những dịch vụ mà khách sạn cung cấp cho khách

hàng. Một số trường hợp nhân viên khách sạn còn có thái độ coi thường khách, phân biệt đối xử với khách. VD: khách nước ngoài đến được đón tiếp nhiệt tình nhưng khách Việt đến hỏi thuê phòng theo giờ họ lại không nhận mặc dù còn dư phòng trống.

- Thứ ba, Về vấn đề giám sát theo dõi kỷ luật lao động cũng cần đề cao hơn nữa. Mặc khác, trưởng bộ phận muốn nâng cao hiệu quả sử dụng lao động cần chú trọng vấn đề đào tạo, bồi dưỡng mới và nâng cao trình độ cho lao động cũ bằng hình thức khen thưởng, kỷ luật, kiểm tra,...
- Thứ tư, nhân viên lễ tân còn hạn chế về việc sử dụng ngoại ngữ. Một số nhân viên chỉ biết một ngoại ngữ, điều này gây rất nhiều khó khăn trong việc giao tiếp với khách. Bởi vì khách đến khách sạn thuộc nhiều quốc gia khác nhau.
- Thứ năm, cơ sở vật chất của bộ phận lễ tân đã xuống cấp gây mất mỹ quan và hạn chế tổng việc phục vụ khách của bộ phận.

Tiểu kết chương 2

Lạc Long là một khách sạn được thành lập nhiều năm, có một vị trí thuận lợi, không gian thoáng đãng, đây thực sự là một địa điểm lý tưởng để mọi đối tượng khách lựa chọn.

Thông qua việc phân tích những vấn đề về lao động, cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý, công tác quản trị nhân lực, các kết quả của hoạt động kinh doanh,... ta có thể thấy với cơ cấu bộ máy tổ chức khoa học, lực lượng lao động trẻ, có trình độ chuyên môn nghiệp vụ và được đào tạo để làm việc theo một dây chuyền chuyên môn hóa tạo hiệu quả cao, khách sạn đã đạt được những thành tựu đáng mừng: công suất sử dụng buồng ở mức ổn định, nguồn khách của khách sạn chủ yếu là khách nước ngoài đến Hải phòng công tác lâu dài, thường trú dài hạn và gắn bó với khách sạn, đời sống cán bộ nhân viên ngày càng được cải thiện. Có được những kết quả đó ngoài việc có một chiến lược kinh doanh hợp lý còn nhờ có sự đoàn kết, nỗ lực phấn đấu của ban lãnh đạo cùng toàn thể nhân viên các bộ phận trong khách sạn.

Nhưng bên cạnh đó khách sạn cũng gặp phải những khó khăn: chịu sức ép cạnh tranh lớn về giá cả với các khách sạn thành lập trước đó, thị trường khách hạn chế... các dịch vụ bổ sung của khách sạn đã có nhưng chất lượng còn hạn chế, đơn điệu. Vấn đề cần khắc phục những hạn chế đó ra sao thì đó là nội dung cơ bản được đề cập đến trong chương 3.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ NHÂN LỰC LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN LẠC LONG

3.1. Đối với bộ phận lễ tân

3.1.1. Hoàn thiện công tác hoạch định và nhân lực bộ phận lễ tân

Hoạch định nhân lực nhằm xác định chính xác nhu cầu nhân lực trước mắt cũng như lâu dài được xem là phương pháp hiệu quả nhất nhằm giảm thiểu những rủi ro liên quan đến nhân lực trong khách sạn và của bộ phận lễ tân.

Thường xuyên bổ sung các thông tin về nhân viên bộ phận lễ tân để xác định nhân lực thực tế trong từng thời kỳ: Để tiến hành dự báo nhân lực cho bộ phận lễ tân đúng và có hiệu quả thì phải có số liệu về tình hình sử dụng nhân lực hiện tại về mặt số lượng và chất lượng từ đó có một cái nhìn hệ thống, đồng thời xác định được điểm mạnh, điểm yếu, khó khăn và thuận lợi của nguồn nhân lực tại bộ phận lễ tân các khách sạn. Sau thời gian tuyển dụng, kiến thức, kỹ năng chuyên môn và khả năng của nhân viên đều có sự thay đổi. Do vậy, phòng tổ chức nhân sự của các khách sạn phải cập nhật toàn bộ thông tin của cá nhân về kinh nghiệm làm việc, kỹ năng chuyên môn, trình độ học vấn... của nhân viên nhằm làm cơ sở cho công tác đào tạo, thăng chức, chuyển chuyển nhân viên bộ phận lễ tân sau này.

Xác định nhu cầu nguồn nhân lực bộ phận lễ tân trong tương lai bằng một số chỉ tiêu định lượng: Bộ phận lễ tân các khách sạn phải tiến hành dự báo nhu cầu nguồn nhân lực trong tương lai để áp dụng cho các mục tiêu, kế hoạch dài hạn. Nhu cầu tương lai được xác định theo chỉ tiêu: số lượng và chất lượng.

Các kế hoạch nhân sự cần phải được thường xuyên điều chỉnh cho phù hợp với từng thời điểm, tránh triển khai các kế hoạch “cứng nhắc” hoặc không thực hiện gây lãng phí công sức và tiền bạc.

Tất cả bộ phận lễ tân các khách sạn cần xây dựng những kế hoạch dự phòng về nhân sự trong trường hợp có những biến động đột xuất của môi trường kinh doanh như dịch viêm phổi Corona hiện nay. Trong trường hợp này, bộ phận lễ tân khách sạn cần tranh thủ thời kỳ vắng khách, triển khai các kế hoạch đào tạo, nâng cao tay nghề, chuyên môn nghiệp vụ cho nhân viên của bộ phận mình.

Quan tâm đến công tác kế hoạch hoá nhân lực bộ phận lễ tân: Nhận thức được tầm quan trọng của công tác xây dựng kế hoạch về nhân lực trong việc chủ động duy trì và tạo ra đội ngũ lao động ổn định. Đây là công tác cần được thực hiện đều đặn vào một thời điểm nhất định trong năm (quý 4 hoặc trước mùa cao điểm) dựa trên mục tiêu kinh doanh, những chỉ tiêu về thị trường, tài chính... Để nâng cao tính hiệu quả, kế hoạch về nhân lực bộ phận lễ tân phải được đề xuất trực tiếp từ các bộ phận nhỏ, chi tiết tới từng vị trí nhân viên, từ đó xây dựng kế hoạch nhân lực chung cả bộ phận.

3.1.2. Hoàn thiện công tác tuyển dụng nhân lực

Hoàn thiện quy trình tuyển dụng, nâng cao chất lượng các bài kiểm tra, trắc nghiệm, bồi dưỡng chuyên môn cho cán bộ phỏng vấn. Bộ phận lễ tân ở khách sạn Lạc Long chưa có mẫu hồ sơ xin việc nên phải sử dụng mẫu chung của khách sạn hoặc mẫu bán sẵn trên thị trường, gây khó khăn cho việc thu thập các thông tin cần thiết để sơ tuyển.

Đảm bảo nguyên tắc công bằng, khách quan trong tuyển dụng: Tại bộ phận lễ tân trong nhiều khách sạn, các vòng phỏng vấn thường có sự tham gia của cán bộ quản lý khách sạn, quản lý bộ phận lễ tân nên khó bị chi phối bởi các mối quan hệ nhờ vả, quen biết.

Để tuyển chọn nhân viên thực sự có năng lực, kiến thức, chuyên môn phù hợp với công việc yêu cầu, khách sạn cần phải: Thực hiện phương pháp trắc nghiệm khi tuyển chọn: Trắc nghiệm được thực hiện để kiểm tra kiến thức, kỹ năng chuyên môn và năng lực thật sự của các ứng viên tham gia tuyển dụng. Với công tác phỏng vấn sơ bộ và phỏng vấn lần 2 thì chưa thể hiện khả năng thực sự của các ứng viên, đôi khi không đáp ứng yêu cầu công việc. Với phương pháp trắc nghiệm sẽ giúp cho bộ phận lễ tân các khách sạn sàng lọc khá kỹ những ứng viên không đạt yêu cầu do bộ phận đề ra. Các phương pháp đề nghị bộ phận lễ tân khách sạn áp dụng là:

- Trắc nghiệm về kiến thức tổng quát: phương pháp này cho biết trình độ của ứng viên tới đâu, có thể đảm nhận được vị trí nào của bộ phận lễ tân trong tương lai.

- Trắc nghiệm kiến thức chuyên môn: nhằm kiểm tra kiến thức chuyên môn thật sự mà ứng viên có được thông qua học tập, đào tạo và kinh nghiệm thực tế từ đó xác định được ứng viên có đủ kiến thức chuyên môn để thực hiện các công việc được mô tả trong bản mô tả công việc của bộ phận lễ tân không.

- Trắc nghiệm mẫu công việc: ở đây mẫu công việc cụ thể được đưa gần sát với thực tế của bộ phận lễ tân các khách sạn và yêu cầu ứng viên thực hiện. Trắc nghiệm này cho biết được mức độ thành công trong công việc của các ứng viên. Khi tiến hành trắc nghiệm thì yêu cầu đặt ra là các bài trắc nghiệm phải sát thực tế bộ phận lễ tân khách sạn, có độ tin cậy cao và có thể ứng dụng rộng rãi trong toàn khách sạn.

Do đó, bộ phận lễ tân các khách sạn cần xây dựng cho mỗi loại công việc một bài trắc nghiệm riêng và thường xuyên kiểm tra tính hữu dụng của nó khi sử dụng.

3.1.3. Hoàn thiện công tác đánh giá và đãi ngộ nhân lực bộ phận lễ tân.

Hoàn thiện công tác đánh giá kết quả công việc của nhân viên: Công tác đánh giá kết quả công việc của nhân viên đã được thực hiện tại nhiều bộ phận lễ tân của các khách sạn. Tuy nhiên, bộ phận lễ tân khách sạn Lạc Long mới chỉ thực hiện việc đánh giá một cách chung chung, mang nặng cảm tính do chưa có tiêu chí rõ ràng và thống nhất. Đánh giá kết quả công việc của nhân viên nên được thực hiện như một hoạt động định kỳ tại bộ phận lễ tân khách sạn với tần suất 1-2 lần/năm (trước thời điểm xây dựng kế hoạch đào tạo và kế hoạch về nhân sự).

Quan tâm đầy đủ đến các chế độ, phúc lợi đối với người lao động: bộ phận lễ tân tại khách sạn Lạc Long được lựa chọn nghiên cứu đã quan tâm đúng mức đến các chế độ, phúc lợi đối với người lao động đang làm việc cho khách sạn. Ngoài việc tuân thủ chặt chẽ những quy định liên quan đến nội dung này trong Bộ luật Lao động, tại một số bộ phận lễ tân của các khách sạn, nhân viên có chế độ làm việc và nghỉ ngơi “dễ chịu” hơn mặt bằng chung trong ngành. Bên cạnh đó, bộ phận lễ tân khách sạn còn dành sự ưu ái đối với nhân viên qua việc tổ chức các hoạt động nghỉ mát, ngoại khóa, ưu đãi về giá cả dịch vụ ... nhằm nâng cao hiệu quả công tác đãi ngộ nhân lực, góp phần tạo dựng không khí lành mạnh trong tập thể.

Hoàn thiện cơ chế khen thưởng, kỷ luật, áp dụng tối đa các hình thức khen thưởng: Trong bộ phận lễ tân các doanh nghiệp khách sạn, cơ chế khen thưởng, kỷ luật được áp dụng thường xuyên nhằm khuyến khích, động viên lao động cả về vật chất lẫn tinh thần. Nhìn chung, hoạt động này luôn gắn liền với những hành vi, thái độ của mỗi cá nhân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ theo nguyên tắc: “Làm tốt được thưởng, làm sai chịu phạt”. Những nhân viên có thành tích xuất sắc có thể được tuyên dương, thưởng đột xuất, được cất nhắc, thăng tiến, tăng lương... Ngược lại, đối với những nhân viên vi phạm kỷ luật theo những lỗi đã quy định, bị khách hàng phàn nàn về thái độ phục vụ, làm việc thiếu nghiêm túc, kém năng lực... sẽ phải chịu hình thức kỷ luật tương ứng.

Trong chính sách đào tạo, bộ phận lễ tân khách sạn nên có những mức thưởng hay hỗ trợ cho những nhân viên tự học hoặc học ngoài giờ, học ngày chủ nhật để nâng cao trình độ nghiệp vụ.

Ngoài ra, bộ phận lễ tân các khách sạn cần tìm hiểu những mức lương ở bộ phận lễ tân các khách sạn cùng hạng với khách sạn mình tại các địa phương khác; tham khảo kiến thức tổ chức nguồn nhân lực, các tổ chức thương mại... để có thể điều chỉnh mức lương của nhân viên cho phù hợp với tình hình thực tế.

Tại bộ phận lễ tân khách sạn Lạc Long, bên cạnh việc chuẩn bị môi trường làm việc đầy đủ, thuận lợi về cơ sở vật chất, ban lãnh đạo rất quan tâm đến đời sống tinh thần của người lao động. Nếu nhân viên không được đối xử tốt, họ sẽ áp dụng đúng như vậy với khách hàng. Và tất nhiên, nếu trong giao tiếp hàng ngày, người lãnh đạo thờ ơ với nguyện vọng của nhân viên thì họ khó có thể đòi hỏi nhân viên của mình nhiệt tình trước những yêu cầu của khách... Chính vì vậy, một số nhà quản trị có kinh nghiệm tại bộ phận lễ tân các khách sạn đã cho rằng: Để nâng cao hiệu quả của công tác quản trị nhân lực tại bộ phận lễ tân khách sạn, hãy đối xử với nhân viên đúng theo cái cách mà mình muốn họ đối xử với khách hàng.

3.1.4. Nâng cao công tác đào tạo, phát triển nhân lực

Giáo dục, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực của người lao động có ảnh hưởng vô cùng to lớn đến sự phát triển kinh tế của một quốc gia nói chung và của một doanh nghiệp kinh doanh khách sạn nói riêng.

Việc giáo dục, đào tạo và phát triển nguồn lực nhằm:

- Cập nhật các kỹ năng, kiến thức mới cho nhân viên, giúp họ có thể áp dụng thành công các thay đổi trong công nghệ, kỹ thuật trong doanh nghiệp.
- Tránh tình trạng quản lý lỗi thời.
- Giải quyết các vấn đề về tổ chức, hướng dẫn công việc cho nhân viên mới đồng thời chuẩn bị đội ngũ quản lý, chuyên môn kế cận, thỏa mãn nhu cầu phát triển cho nhân viên.

Nhu cầu của khách là nhu cầu tổng hợp và đòi hỏi chất lượng phục vụ ngày càng cao. Để thỏa mãn nhu cầu đó của khách thì ngoài hoạt động đào tạo và phát triển nhân lực khách sạn cần bổ sung các hoạt động sau:

Nâng cao trình độ học vấn cho đội ngũ lao động bằng việc khuyến khích, tạo điều kiện cho nhân viên học lên cao hơn.

Yêu cầu cao hơn về năng lực quản lý đối với đội ngũ quản lý khách sạn. Có hai hình thức đào tạo và phát triển nâng cao tay nghề cho nhân viên:

- Kèm cặp hướng dẫn tại chỗ.
- Luân phiên thay đổi công việc .

Tất cả những điều này sẽ giúp nhân viên có tinh thần làm việc và phấn đấu nhiều hơn. Nó không chỉ giúp nhân viên có tay nghề mà còn trực tiếp đem lại lợi ích cho doanh nghiệp.

3.1.5. Nâng cao trình độ ngoại ngữ

Khách sạn Lạc Long là khách sạn đạt tiêu chuẩn 3 sao quốc tế. Hơn nữa thị trường khách của khách sạn chủ yếu là khách Châu Âu (Pháp, Đức...), Châu Á (Trung Quốc, Nhật Bản...) và một số ít khách nội địa có khả năng chi trả cao. Chính vì vậy có thể nói rằng ngôn ngữ giao tiếp chính của nhân viên lễ là tiếng Anh, nhất là nhân viên trực tiếp giao tiếp với khách, tuy nhiên khách sạn cần phải khuyến khích nhân viên tăng cường trau dồi kiến thức bởi vì đôi khi nhân viên còn nghe nhầm ý khách do trình độ ngoại ngữ chưa thực sự vững. Tuy những hợp nêu trên là không nhiều nhưng thiết nghĩ với tiêu chuẩn của khách sạn thì hạn chế đó cần được khắc phục. Và ngoài ngoại ngữ chính là tiếng Anh thì nhân viên lễ tân cần biết sử dụng thêm một ngoại ngữ thứ 2.

Để nâng cao trình độ ngoại ngữ thì khách sạn cần khuyến khích bằng hình thức:

- Tạo điều kiện về thời gian để cho nhân viên có thể tham gia các lớp học.
- Động viên nhân viên tự bổ sung kiến thức cho nhau thông qua các buổi sinh hoạt tập thể.
- Cần có chính sách khen thưởng và tăng lương cho nhân viên để cho họ chủ động và tích cực trong việc nâng cao trình độ đặc biệt là trình độ ngoại ngữ.

Khi mà nhân viên lễ tân có thể giao tiếp một cách thông thạo, tránh được các thiếu sót thì chất lượng phục vụ sẽ được nâng cao.

3.1.6. Trau dồi kỹ năng giải quyết phàn nàn của khách.

Bộ phận lễ tân là nơi tiếp xúc nhiều nhất với khách, mọi thắc mắc, yêu cầu của khách đều hướng tới bộ phận lễ tân. Đối tượng phục vụ là rất đa dạng và phong phú. Chính vì vậy để vừa lòng tất cả các đối tượng khách đến với khách sạn. Nhân viên lễ tân cần phải ứng xử khéo léo với khách, phải có những kiến thức cơ bản để nắm bắt tâm lý của từng loại khách, phải luôn quan tâm đến nhu cầu của khách.

* Cần nắm một số yêu cầu khi giải quyết phàn nàn của khách:

- Luôn tỏ ra bình tĩnh, tự tin trong mọi trường hợp, điều này sẽ giúp nhân viên có được sự sáng suốt, đưa ra giải quyết đúng đắn, kịp thời, linh hoạt.
- Kịp thời và nhanh chóng tìm ra giải pháp hợp lý nhất để giải quyết các tình huống.
- Cần linh hoạt, năng động trong trường hợp có thể giải quyết một số tình huống ngoài những tình huống thông thường.
- Nếu phàn nàn vượt quá quyền hạn thì phải thông báo với cấp trên
- Với thái độ tích cực vì khách vì uy tín và lợi nhuận của khách sạn để có cách giải quyết tốt nhất mọi vấn đề dù là nhỏ nhất trong phạm vi quyền hạn của mình.
- Nhân viên không được hứa điều gì vượt quá giới hạn của mình với khách, phải đưa ra chuẩn xác thời gian vấn đề để được giải quyết.
 - ✓ Giải quyết phàn nàn theo các bước:
- Lắng nghe và ghi lại các chi tiết liên quan như: tên khách, số buồng, vấn đề khách phàn nàn...
- Xin lỗi khách và tỏ ra hết sức thông cảm với khách.
- Tìm hiểu kỹ sự việc, nhắc lại để khách thấy nhân viên đã hiểu vấn đề.
- Đưa ra hướng giải quyết để khách lựa chọn, đồng thời hứa sẽ thực hiện chu đáo.
- Báo cáo cho bộ phận liên quan hoặc tự nhiên viên lễ tân giải quyết.
- Cảm ơn khách đã đóng góp ý kiến.
- Ghi chép lại sự kiện vào sổ ý kiến hàng ngày.

3.1.7. Đảm bảo yêu cầu về vệ sinh trong toàn khách sạn, cũng như tại bộ phận lễ tân

Thường xuyên lau chùi các trang thiết bị, máy móc, quầy Lễ tân, trải thảm các lối đi chính để khi khách hàng nhìn vào sẽ cảm thấy yên tâm về chất lượng vệ sinh cũng như chất lượng phục vụ của khách sạn. Đặc biệt trong mùa dịch hiện nay khách sạn nên thuê nhân viên y tế để khử trùng toàn bộ khách sạn để có một môi trường làm việc an toàn, mạnh khỏe.

3.2. Đối với khách sạn

3.2.1. Nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật

Cơ sở vật chất là một trong những yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ và khả năng đáp ứng nhu cầu của khách khi sử dụng dịch vụ tại khách sạn. Đây chính là phần hữu hình, phần dễ nhận thấy nhất của dịch vụ. Xét về góc độ nào đó thì cơ sở vật

chất là bộ mặt của khách sạn, là hình ảnh mà khách hàng nhìn thấy đầu tiên khi đặt chân vào khách sạn. Chính vì vậy, yếu tố cơ sở vật chất có ảnh hưởng đến ấn tượng đầu tiên của khách về khách sạn. Cơ sở vật chất kỹ thuật là điều kiện quan trọng để xếp hạng sao cho khách sạn. Việc nâng cấp, cải tạo cơ sở vật chất đóng vai trò quan trọng tạo nên một ấn tượng tốt đẹp cho khách sạn Lạc Long trong tâm tưởng của du khách, qua đó tạo tiền đề để phát triển hoạt động kinh doanh có hiệu quả cao hơn nữa.

Xuất phát từ thực tế phần lớn các trang thiết bị đã qua thời gian sử dụng lâu, đã có nhiều hỏng hóc và không còn mới. Đặc biệt là khu vực đại sảnh nơi tiếp đón khách đầu tiên. Các trang thiết bị hiện đại đã có dấu hiệu xuống cấp đôi khi gây khó khăn cho nhân viên khi phục vụ khách như: màn hình máy tính mờ, bộ đàm liên lạc với bộ phận buồng đôi khi bắt sóng kém khiến nhân viên lể tân gặp nhiều khó khăn trong việc thanh toán cho khách. Vì vậy khách sạn cần đầu tư làm mới quầy lễ tân, trang bị thêm ô tú để các văn phòng phẩm gọn gàng để nhân viên thuận tiện trong việc sử dụng. Các trang thiết bị kỹ thuật cần được bảo dưỡng thường xuyên để phục vụ khách tốt nhất.

3.2.2. Bồi dưỡng, nâng cao chuyên môn nghiệp vụ cho nhân viên

Ngày nay, mức sống của người dân ngày càng được nâng cao. Người ta sẵn sàng bỏ ra một khoản tiền để thuê phòng. Nhưng đồng nghĩa với nó, họ cũng yêu cầu mình được phục vụ một cách tốt nhất. Trong kinh doanh khách sạn, yếu tố con người có thể nói rằng là quan trọng nhất, quyết định sự thành công của một khách sạn. Chính vì vậy khách sạn cần phải thường xuyên tổ chức bồi dưỡng, nâng cao chuyên môn nghiệp vụ cho nhân viên với các hình thức:

- Mời các chuyên gia trong lĩnh vực khách sạn về giảng dạy tại khách sạn.
- Tổ chức các cuộc thi nhằm nâng cao tay nghề nhân viên.
- Tổ chức giao lưu với khách sạn khác để nhân viên có thể học hỏi, trau dồi kiến thức.
- Vận động và tạo điều kiện cho nhân viên tham gia các lớp bồi dưỡng do sở văn hóa tổ chức.
- Đưa ra các hình thức khen thưởng, tăng lương, thăng chức để khuyến khích nhân viên tự trau dồi làm phong phú thêm kiến thức và nâng cao nghiệp vụ.
- Đặc biệt khách sạn nên dựa vào hệ thống tiêu chuẩn VTOS để xây dựng lên hệ thống tiêu chuẩn phù hợp với khách sạn. Hệ thống này thừa nhận kiến thức và tay nghề của nhân viên mang tính quốc tế. Với mục đích xây dựng đội ngũ cao động đạt tiêu chuẩn từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ.

Về mặt lâu dài để có được đội ngũ nhân viên trẻ giỏi chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, tin học,... Khách sạn nên thắt chặt mở rộng mối quan hệ với các tổ chức cung cấp nhân lực, tổ chức đào tạo nghề... để tìm kiếm cơ hội lựa chọn nhân viên giỏi, tranh thủ các cơ hội đào tạo cho đội ngũ nhân viên của mình. Khách sạn cũng nên có sự liên kết chặt chẽ với các cơ sở đào tạo, các trường đại học, cao đẳng đào tạo về du

lịch nhằm thu hút sinh viên giỏi thông qua các chương trình nhận sinh viên thực tập. Khách sạn sẽ có những khả năng tìm kiếm và thu hút được nhiều sinh viên giỏi vào làm việc. Đây là một biện pháp khá hữu hiệu để tìm kiếm những sinh viên trẻ tuổi, có năng lực, được đào tạo một cách bài bản và có hệ thống. Đồng thời củng cố thêm mối quan hệ với các cơ sở đào tạo góp phần giải quyết một vấn đề quan trọng của xã hội – việc làm sinh viên.

Đặc biệt hiện nay do dịch Covid 19 xảy ra khá căng thẳng nên khách sạn đã ngừng nhận khách nước ngoài . Vì vậy công việc của nhân viên lễ tân nhàn hơn, từ đó khách sạn khuyến khích nhân viên nên tham gia các khóa học ngoại ngữ online , tự giác bồi dưỡng cho mình thêm các kiến thức, kinh nghiệm để nâng cao chất lượng phục vụ.

3.2.3. Quan tâm hơn nữa đến đời sống vật chất, tinh thần của người lao động

Bộ phận lễ tân là trung tâm đầu não của khách sạn, nơi diễn ra mọi hoạt động và tiếp nhận các yêu cầu của khách. Nên có thể nói rằng áp lực công việc của nhân viên bộ phận lễ tân là rất lớn. Hơn thế nữa, khối lượng công việc của bộ phận lễ tân là rất lớn. Chính vì vậy khách sạn nên có những chính sách quan tâm hơn nữa đến đời sống vật chất và tinh thần của người lao động.

- Nên có chính sách tăng lương cụ thể cho nhân viên.
- Những ngày lễ tết làm việc ngoài giờ khách sạn nên có hình thức động viên, khen thưởng không chỉ bằng hình thức nghỉ bù mà còn trả thêm lương, những ngày ưu tiên cho những người ở xa, những người có hoàn cảnh đặc biệt nghỉ trước, nghỉ dài ngày hơn... Chính sách này thỏa đáng sẽ khuyến khích mọi người tích cực lao động, tự giác học hỏi để nâng cao trình độ, phát huy sáng tạo, góp nhiều ý kiến hay để nâng cao hiệu quả chung cho khách sạn.
- Khách sạn nên quan tâm đến đời sống tinh thần của nhân viên và gia đình họ như thăm hỏi, tặng quà nhân dịp lễ tết, sinh nhật, ốm đau, hiếu hỉ...
- Khách sạn cũng nên quan tâm thỏa mãn các nhu cầu về sự tôn trọng, sự thăng tiến, sự công bằng giữa những người lao động... Việc làm này sẽ góp phần thúc đẩy họ làm việc hiệu quả hơn. Ban lãnh đạo của khách sạn nên đưa ra những chương trình đề bạt, thăng tiến. Đây là một tổng những vấn đề được nhiều nhân viên quan tâm đặc biệt là những người trẻ tuổi tài năng. Do vậy mục tiêu đề bạt thăng tiến sẽ trở thành động lực mạnh mẽ khuyến khích mọi người phấn đấu, rèn luyện phát triển năng lực cá nhân.
- Do đặc tính của ngành kinh doanh khách sạn là có rất nhiều lao động nữ, khách sạn Lạc Long cũng vậy. Tỷ lệ lao động nữ là khá lớn, khách sạn cần đặc biệt quan tâm đến lực lượng lao động này. Do môi trường làm việc trong khách sạn là khá phức tạp, một số bộ phận lại có những quy định về độ tuổi lao động... nên khách sạn cần có những chính sách thỏa đáng như quy định về độ tuổi, những chính sách riêng đảm bảo quyền lợi cho người phụ nữ (chính sách nghỉ khi sinh đẻ, con ốm, kiểm tra sức khỏe định kỳ...)

Tiểu kết chương 3

Có thể nói lao động là hoạt động quan trọng nhất của con người, tạo ra của cải vật chất và các giá trị tinh thần. Lao động có năng suất, chất lượng và hiệu quả cao là nhân tố quyết định sự phát triển của doanh nghiệp. Chính vì vậy, từ thực tế tìm hiểu công tác quản trị nhân lực tại Lạc Long hotel mà chương 3 đã nêu lên những đề xuất cụ thể nhằm hoàn thiện các nội dung trong công tác này giúp doanh nghiệp tận dụng được những lợi thế sẵn có để phát triển mở rộng hoạt động kinh doanh, khắc phục những tồn tại.

Những đề xuất trong phạm vi khoá luận hy vọng sẽ góp phần bổ sung, hoàn thiện công tác quản trị nhân lực bộ phận lễ tân tại Lạc Long hotel, thúc đẩy khách sạn hoàn thành tốt mục tiêu và nhiệm vụ đặt ra trong năm 2020 và trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Quản trị nguồn nhân lực lễ tân trong khách sạn là một hoạt động quan trọng và quyết định đến hiệu quả kinh doanh. Đối với nền kinh tế hiện nay vấn đề sống còn đối với các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn là làm sao phải lôi kéo được khách hàng đến với mình. Để hoạt động này có hiệu quả đòi hỏi khách sạn phải nghiên cứu kỹ môi trường kinh doanh của mình để có được những giải pháp hữu hiệu nhất. Đó chính là chìa khóa dẫn đến thành công của khách sạn.

Và muốn có được thành công đó thì khách sạn Lạc Long – Hải Phòng cũng nằm trong quy luật này. Đứng trước những thách thức mới đòi hỏi toàn thể đội ngũ cán bộ công nhân viên trong khách sạn phải cố gắng và đoàn kết hơn nữa mới có thể đứng vững trên thị trường.

Qua tìm hiểu về khách sạn Lạc Long – Hải Phòng em nhận thấy đây là một khách sạn có rất nhiều tiềm năng nhưng cũng còn có những hạn chế trong công tác quản lý. Đó là lý do em chọn đề tài “ Tìm hiểu hoạt động quản trị nhân lực bộ phận lễ tân tại Khách sạn Lạc Long – Hải Phòng”. Nội dung đề tài này đã phản ánh một số vấn đề sau:

- Hệ thống cơ sở lí luận về kinh doanh khách sạn và quản trị nhân lực bộ phận lễ tân trong khách sạn.

- Tìm hiểu thực trạng công tác quản trị nhân lực bộ phận lễ tân tại khách sạn Lạc Long- Hải Phòng.

- Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản trị nhân lực bộ phận lễ tân tại khách sạn Lạc Long.

Hy vọng rằng qua đề tài này người viết sẽ đóng góp những ý kiến, nhận xét và đánh giá một cách khách quan về hiện trạng hoạt động của khách sạn. Trên cơ sở đó những giải pháp được đưa ra sẽ khắc phục được những hạn chế mà khách sạn đang gặp phải.

Với một cách nhìn mở kết hợp với sử dụng những biện pháp có hiệu quả chắc chắn khách sạn sẽ khẳng định được thương hiệu cũng như vị thế của mình không chỉ trên thị trường Hải Phòng mà còn mang tầm quốc gia.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

I. Tài liệu

1. Nguyễn Trọng Đăng, Nguyễn Doãn Thị Liễu, Vũ Đức Minh, Trần Thị Phùng (2000), “*Quản trị doanh nghiệp khách sạn – du lịch*”, NXB Đại học Quốc gia, Hà Nội
2. PGS.TS Nguyễn Văn Mạnh, “*Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn*”, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, 2008.
3. Trần Kim Dung, “*Quản trị nguồn nhân lực*”, NXB Giáo dục, 2001.
4. TS Nguyễn Hữu Thân “*Quản Trị Nhân Sự*”, Nhà xuất bản Lao Động – Xã Hội, Tp. Hà Nội, 2010.

II. Website

5. <http://laclonghotel.vn/>
6. http://www.khoaluan.vn/tai-lieu_bao-cao-thuc-tap-tot-nghiep-thuc-trang-nghiep-vu-buong-tai-khach-san-truong-tho-ha-tinh_1046072
7. <https://tailieu.vn/doc/bai-giang-quan-tri-le-tan-khach-san-dh-thuong-mai-1982325.html>
8. <http://toquoc.vn/hai-phong-don-gan-91-trieu-luot-khach-du-lich - 202001031658095.htm>

PHỤ LỤC

Bảng giá phòng tại khách sạn Lạc Long năm 2020

Đơn vị tính: 1.000 VNĐ

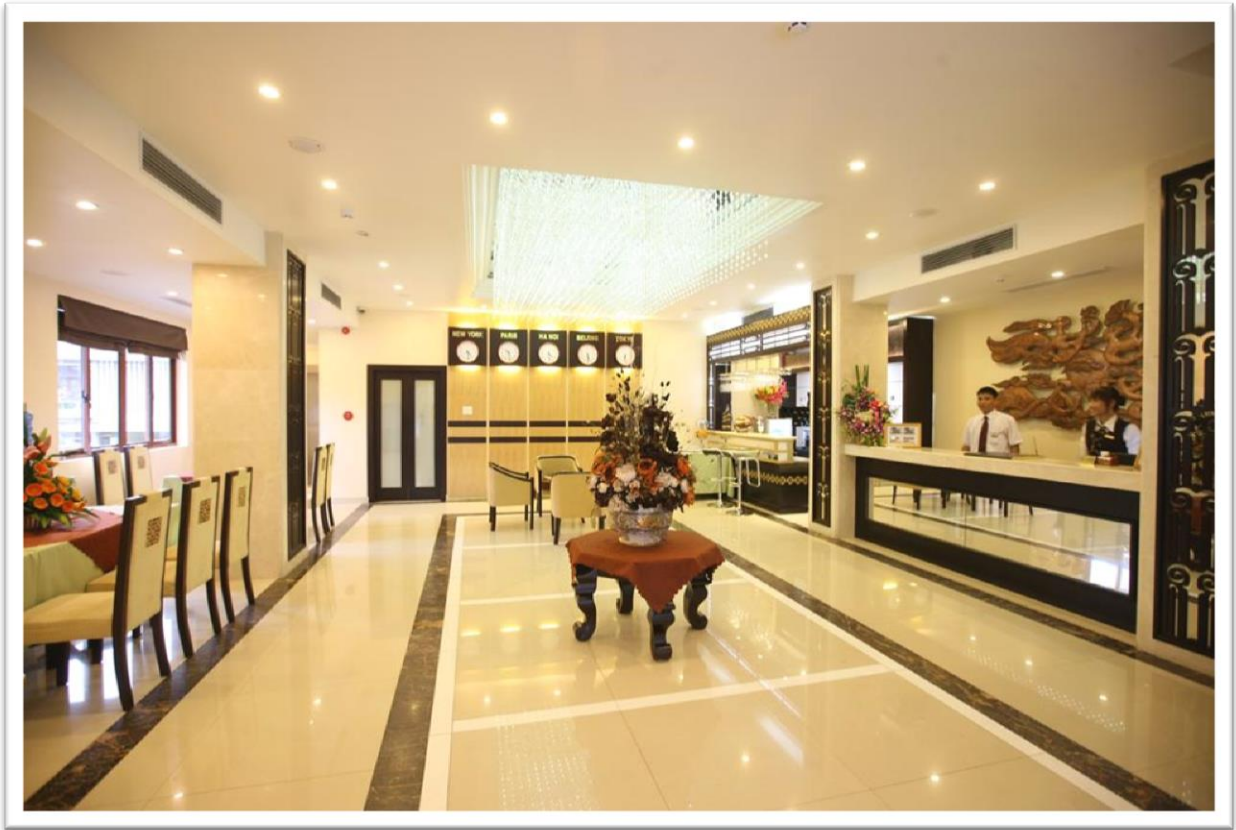
Loại Phòng Thị trường	Business Superior	Family Deluxe	City View Junior Suite	Lạc Long Excutive King
Giá khách lẻ	1.090	1.290	1.590	1.890
Giá hợp đồng	990		1.290	1.790
Giá từ 7 ngày trở lên	890		1.090	1.590
Giá thuê giờ (6:00-18:00) Giá áp dụng cho 2 người, mỗi giờ tiếp theo tính thêm 50,000VND cho phòng Business Superior và Family Deluxe, tính thêm 100,000VND cho phòng Junior Suite, tính thêm 200,000VND cho phòng Excutive King.	490		690	1.290
Thêm giường	200		300	

Ghi chú: Giá bao gồm 10% thuế VAT và 5% phí dịch vụ.

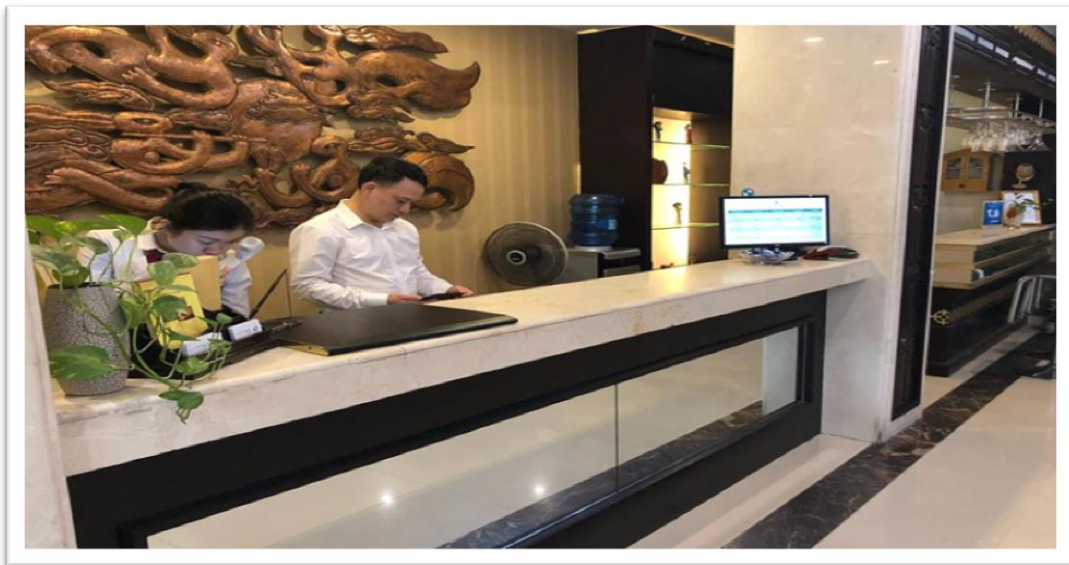
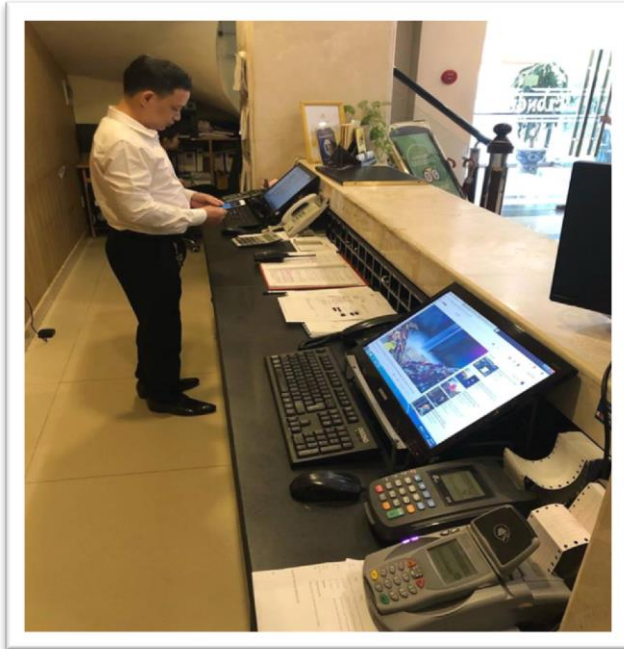
❖ Một số hình ảnh của khách sạn:



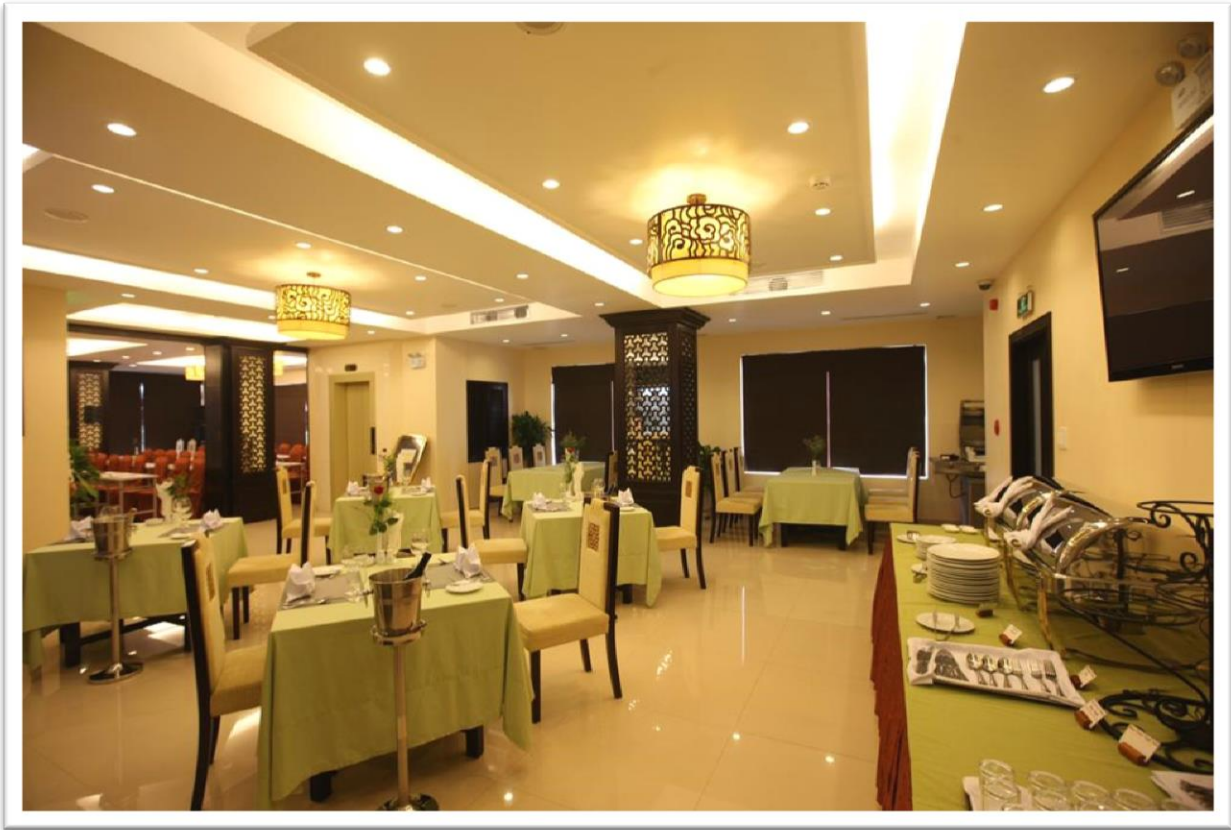
Toàn cảnh bên ngoài khách sạn



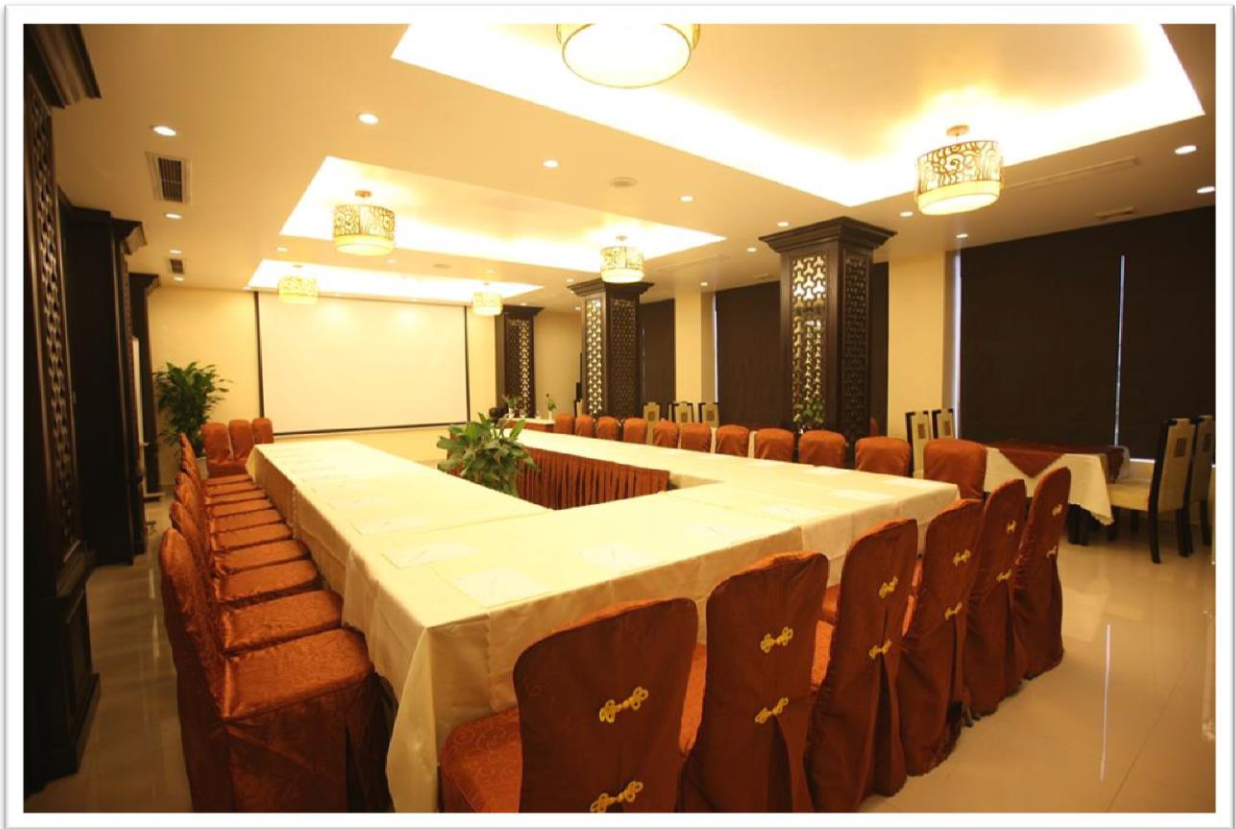
Khu vực lễ tân



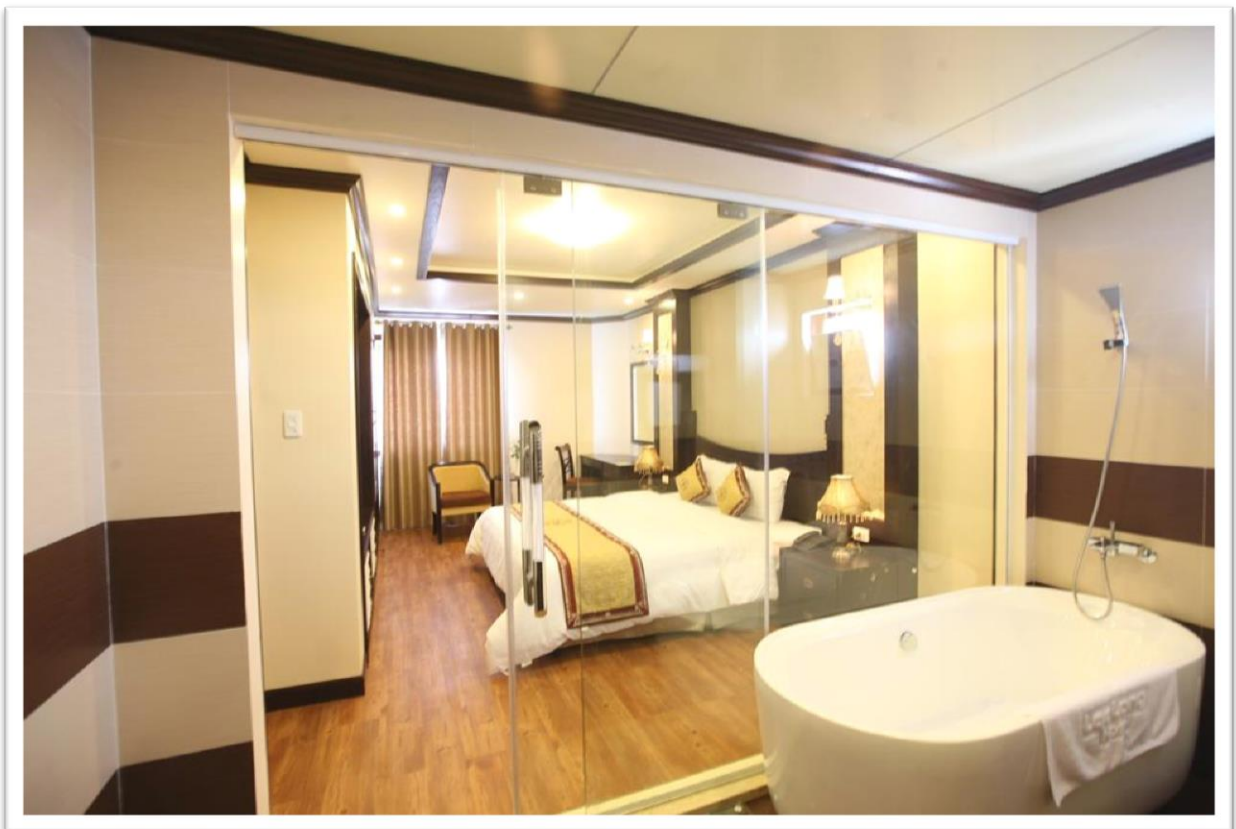
Cơ sở vật chất bộ phận lễ tân



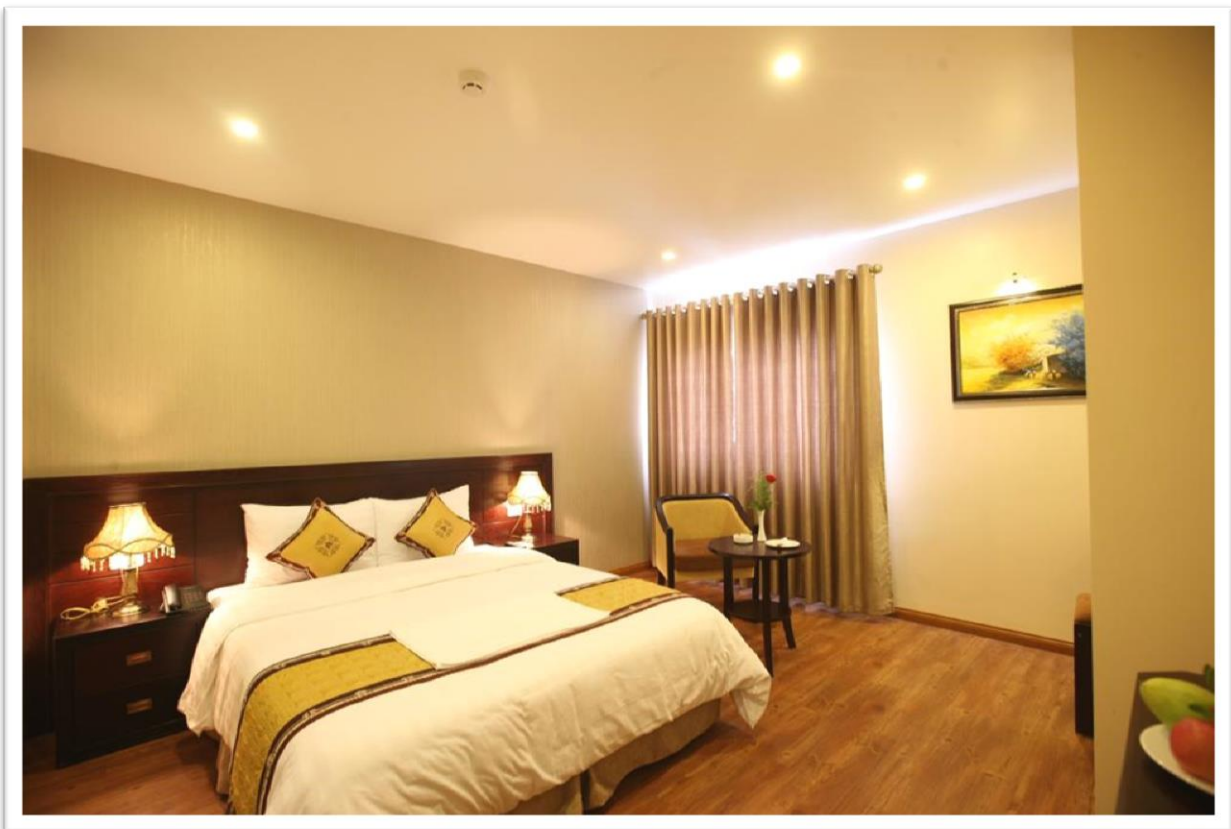
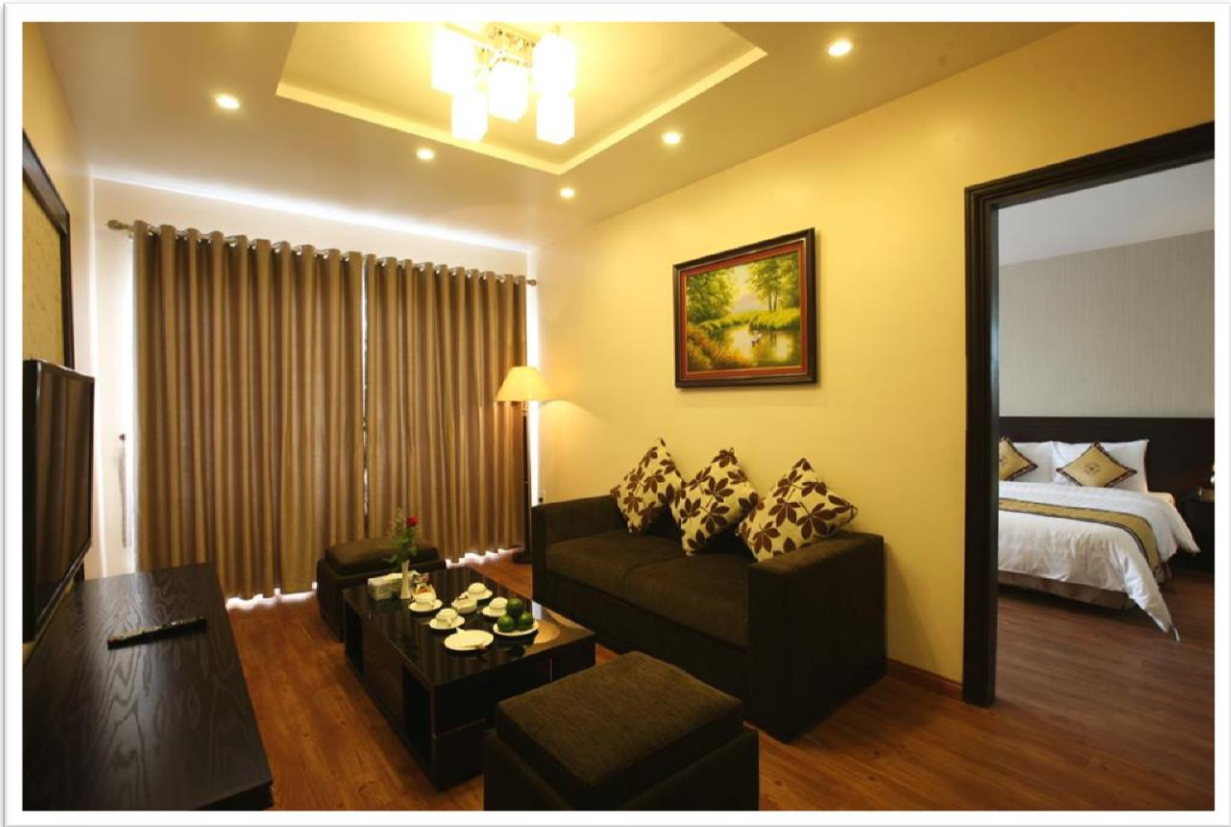
Nhà hàng Âu Cơ



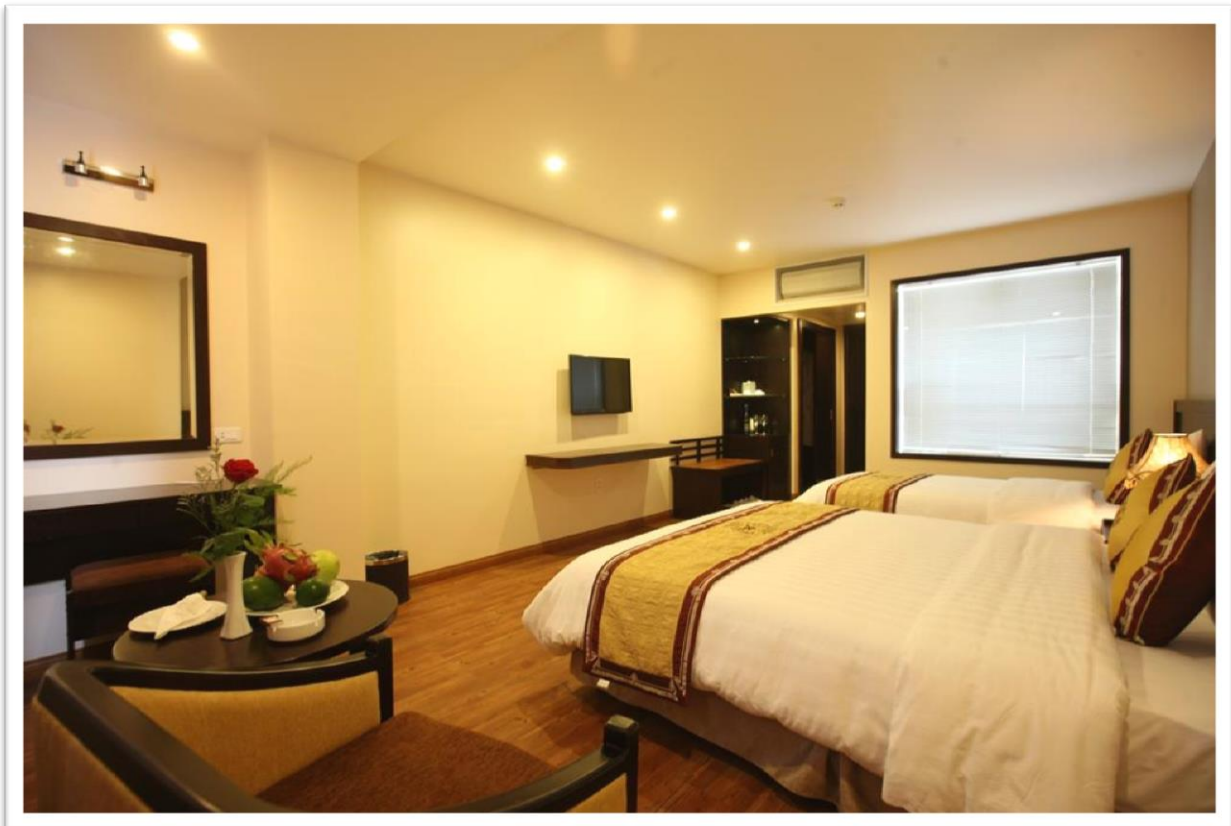
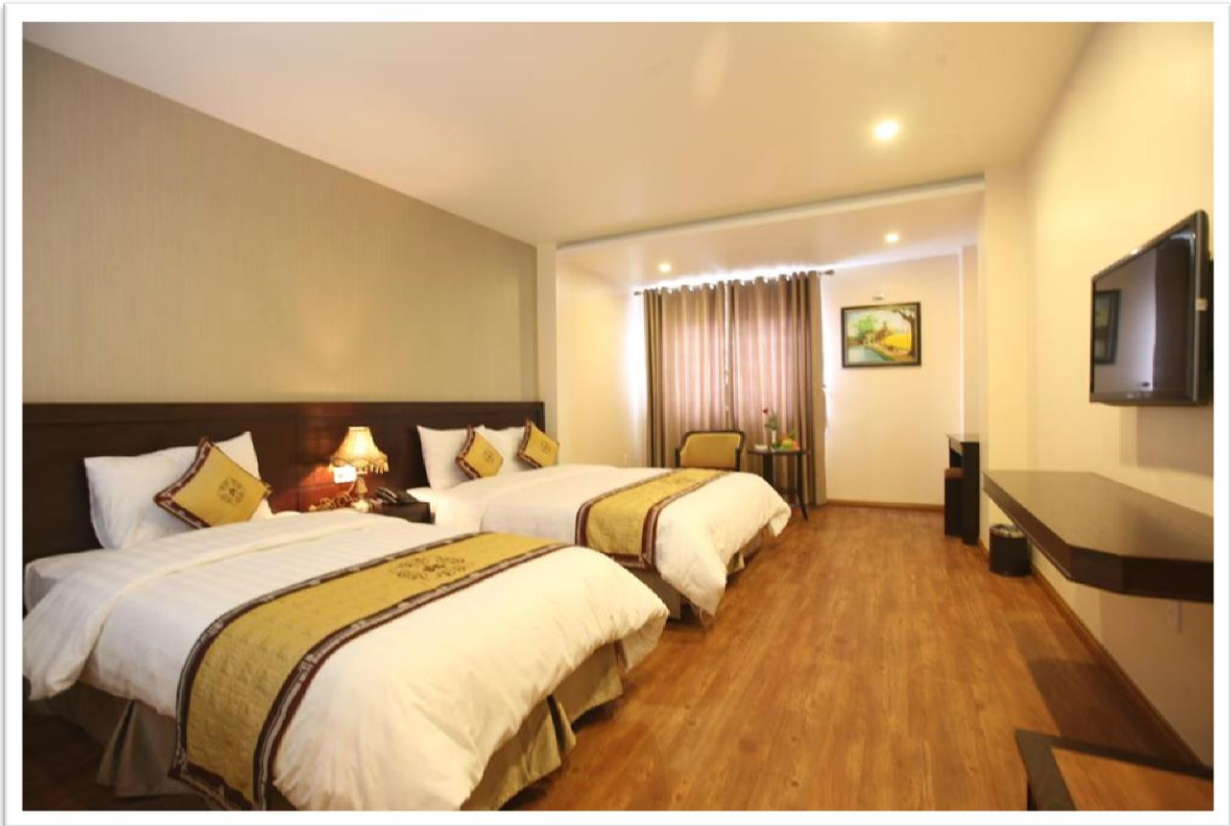
Khu vực hội trường



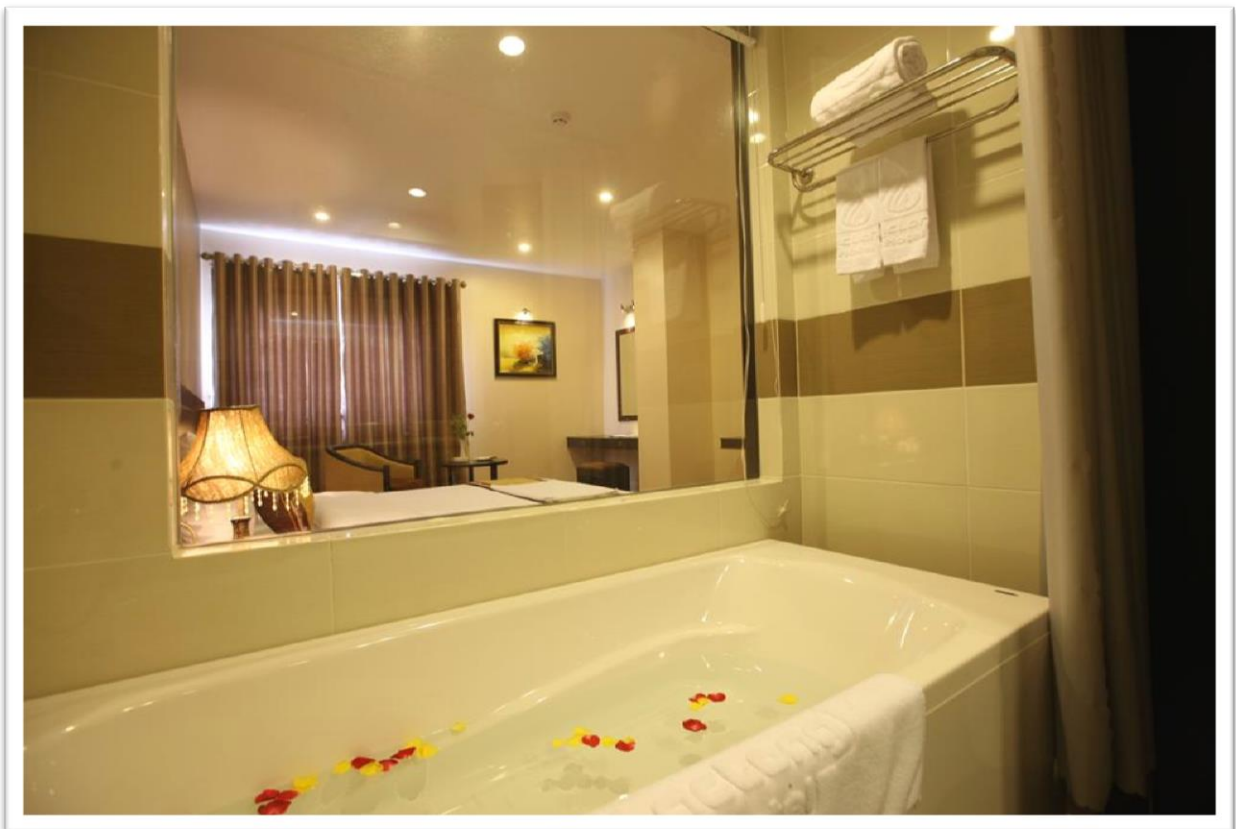
Phòng Executive King



Phòng CityView Junior Suite



Phòng Family Deluxe



Phòng Business Superior