# MỤC LỤC

[MỤC LỤC 1](#_Toc103721551)

[DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ 4](#_Toc103721552)

[LỜI CẢM ƠN 5](#_Toc103721553)

[LỜI MỞ ĐẦU 6](#_Toc103721554)

[1. Lí do chọn đề tài 6](#_Toc103721555)

[2. Mục tiêu nghiên cứu 6](#_Toc103721556)

[3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu 7](#_Toc103721557)

[4. Phương pháp nghiên cứu 7](#_Toc103721558)

[5. Kết cấu đề tài 7](#_Toc103721559)

[CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN NOVOTEL 8](#_Toc103721560)

[1.1. TỔNG QUAN VỀ BUỒNG PHÒNG CỦA KHÁCH SẠN 8](#_Toc103721561)

[**1.1.1. Khái niệm buồng phòng trong khách sạn 8**](#_Toc103721562)

[**1.1.2. Các loại và hạng buồng phòng trong khách sạn 10**](#_Toc103721563)

[1.2. QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG 12](#_Toc103721564)

[**1.2.1. Khái niệm 12**](#_Toc103721565)

[**1.2.2. Quy trình phục vụ buồng 13**](#_Toc103721566)

[1.3. SỰ CẦN THIẾT CỦA VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG TRONG KHÁCH SẠN 15](#_Toc103721567)

[**1.3.1. Khái niệm về chất lượng phục vụ 15**](#_Toc103721568)

[**1.3.2. Những đặc niểm của chất lượng phục vụ 17**](#_Toc103721569)

[**1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng nến chất lượng phục vụ 19**](#_Toc103721570)

[**1.3.3.1. Nhóm nhân tố chủ quan 20**](#_Toc103721571)

[**1.3.3.2. Nhóm nhân tố khách quan 22**](#_Toc103721572)

[**1.3.4. Sự cần thiết của việc nâng cao chất lượng phục vụ buồng phòng 22**](#_Toc103721573)

[TIỂU KẾT CHƯƠNG 1 25](#_Toc103721574)

[CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ NHÂN VIÊN BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN NOVOTEL 26](#_Toc103721575)

[2.1. TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN NOVOTEL 26](#_Toc103721576)

[**2.1.1. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý và chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban. 27**](#_Toc103721577)

[**2.1.2. Sự phân công lao động trong khách sạn. 31**](#_Toc103721578)

[**2.1.3. Đặc điểm nguồn nhân lực của khách sạn Novotel. 33**](#_Toc103721579)

[2.2. THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC BỘ OHAANJ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NOVOTEL 38](#_Toc103721580)

[**2.2.1. Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng và chức năng, nhiệm vụ của mỗi cá nhân bộ phận buồng 39**](#_Toc103721581)

[**2.2.2. Sự phân công lao động trong bộ phận buồng tại khách sạn. 42**](#_Toc103721582)

[**2.2.3. Đặc điểm nguồn nhân lực của bộ phận buồng tại khách sạn 43**](#_Toc103721583)

[**2.2.4. Công tác tuyển dụng nhân lực cho bộ phận buồng của khách sạn Novotel 45**](#_Toc103721584)

[**2.2.5. Công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực cho bộ phận buồng tại khách sạn Novotel 46**](#_Toc103721585)

[**2.2.6. Những biện pháp tạo động lực làm việc cho nhân viên bộ phận buồng mà khách sạn Novotel đang áp dụng 47**](#_Toc103721586)

[**2.2.7. Những hạn chế và nguyên nhân. 48**](#_Toc103721587)

[TIỂU KẾT CHƯƠNG 2 50](#_Toc103721588)

[CHƯƠNG 3: KIẾN NGHỊ VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN NOVOTEL 52](#_Toc103721589)

[3.1. Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực bộ phận buồng phòng tại khách sạn novotel 52](#_Toc103721590)

[**3.1.1. Nâng cao nghiệp vụ, khả năng giao tiếp với khách quốc tế cho nhân viên phục vụ phòng 52**](#_Toc103721591)

[**3.1.2. Tạo hình ảnh chuyên nghiệp cho nhân viên phục vụ buồng phòng trong mắt khách hàng 54**](#_Toc103721592)

[**3.1.3. Tăng cường ưu đãi, tạo động lực cho nhân viên phục vụ phòng 55**](#_Toc103721593)

[**3.1.4. Cần áp dụng chính sách khen thưởng, kiểm tra đối với người lao động làm việc tại bộ phận buồng 55**](#_Toc103721594)

[**3.1.5. Đối với công tác tuyển chọn nhân, lực bộ phận buồng cần được chủ động hơn trong việc yêu cầu tuyển chọn cũng như tiếp nhận thêm nhân viên mới. 56**](#_Toc103721595)

[**3.1.6. Tăng cường đào tạo và phát triển nguồn nhân lực hco bộ phận buồng tại khách sạn 56**](#_Toc103721596)

[**3.1.7. Khách sạn nên sử dụng những hợp đồng lao động có thời gian ngắn nhiều hơn nữa 57**](#_Toc103721597)

[3.2. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ ĐỐI VỚI CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC 57](#_Toc103721598)

[TIỂU KẾT CHƯƠNG 3 58](#_Toc103721599)

[PHẦN KẾT LUẬN 59](#_Toc103721600)

[TÀI LIỆU THAM KHẢO 60](#_Toc103721601)

# DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ

[**Sơ đồ 1. 1: Cơ cấu tổ chức bộ phận Buồng phòng tại khách sạn 9**](#_Toc97816241)

[**Sơ đồ 1. 2: Quy trình phục vụ khách của bộ phận Buồng phòng 14**](#_Toc97816242)

[**Sơ đồ 1. 3: Quy trình làm vệ sinh buồng khách 15**](#_Toc97816243)

[**Sơ đồ 2. 1: Cơ cấu tổ chức nhân sự khách sạn 28**](#_Toc97816250)

[**Sơ đồ 2. 2: Cơ cấu tổ chức sạn Novotel năm 2021 40**](#_Toc97816251)

[**Bảng 2. 1: Tình hình nhân lực của khách sạn Novotel năm 2021 34**](#_Toc97816255)

[**Bảng 2. 2: Số lượng lao động theo độ tuổi của khách sạn Novotel năm 2021 35**](#_Toc97816256)

[**Bảng 2. 3: Cơ cấu lao động theo giới tính của khách sạn Novotel năm 2021 35**](#_Toc97816257)

[**Bảng 2. 4: Số lượng lao động trong khách sạn Novotel phân theo trình độ học vấn năm 2021 37**](#_Toc97816258)

[**Bảng 2. 5: Đặc điểm nguồn nhân lực tại bộ phận buồng tại khách sạn Novotel 44**](#_Toc97816259)

# LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành bài thực tập nghề nghiệp này em xin chân thành cảm ơn đến thầy cô trường Đại học…, đặc biệt là giảng viên… đã tận tình hướng dẫn em hoàn thành bài thực tập nghề nghiệp này. Tuy nhiên do hạn chế về kỹ năng và kinh nghiệm thực tế nên báo cáo thực tập của em không tránh khỏi sai xót rất mong được sự nhận xét và đánh giá của thầy cô trong khoa…

# LỜI MỞ ĐẦU

# 1. Lí do chọn đề tài

Ngành du lịch đang phát triển mạnh và tác động góp phần tích cực thúc đẫy sự đổi mới và phát triển nhiều ngành kinh tế khác, tạo công ăn việc làm, mở rộng giao lưu Văn hoá-Xã hội giữa các vùng trong nước, giao lưu nước ta với nước ngoài, tạo điều kiện tăng cường tình hữu nghị hoà bình và sự hiểu biết lẫn nhau giữa các dân tộc.

Do đó kinh doanh khách sạn cũng dần phát triển và đóng góp rất lớn vào sự thành công của ngành du lịch Việt Nam. Khi các mối quan hệ giao lưu ngày một phát triển trên toàn thế giới cũng như trong khu vực thì nhu cầu đi du lịch, làm ăn không ngừng tăng lên. Con người có thể từ các vùng miền khác nhau đến cùng một điểm nào đó để có thể nghỉ ngơi hay để bàn chuyện công việc….Khi đó họ cần một nơi để lưu trú, họ muốn có một nơi nghỉ ngơi thoải mái ấm cúng như ở nhà mình, do đó để đáp ứng nhu cầu chung của khách hàng thì các doanh nghiệp khách sạn du lịch cần có đầu tư đúng hướng vào kinh doanh lưu trú “ Cơ sở vật chất, đa dạng hoá sản phẩm, chất lượng đội ngũ lao động…”. Vì nếu khách quyết định lưu trú tại khách sạn thì sẽ kéo theo việc tiêu dùng các dịch vụ khác trong khách sạn và việc buồng phòng nơi nghỉ ngơi là một việc hết sức quan trọng đối với khách du lịch, điều đó đòi hỏi dịch vụ buồng phòng của khách sạn phải tốt và đáp ứng nhu cầu của khách du lịch và để có được dịch vụ buồng phòng tốt cho khách hàng sử dụng thì nguồn lực của bộ phận khách sạn cần được chú trọng đào tạo và phát triển

Chính vì vậy, tôi đã lựa chọn đề tài: “ Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên bộ phận buồng tại khách sạn Novotel” để qua đó nêu lên thực trạng nguồn nhân lực bộ phận buồng của một khách sạn. Từ đó đưa ra các giải pháp giúp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của khách sạn sao cho khách sạn Novotel có thể cạnh tranh được với các khách sạn vừa và lớn khác.

# 2. Mục tiêu nghiên cứu

Phân tích, đánh giá chất lượng nguồn nhân lực bộ phận buồng tại khách sạn Novotel.

Trên cơ sở phân tích, đánh giá để đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực bộ phận buồng của khách sạn Novotel trong thời gian tới.

# 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

\*Đối tượng nghiên cứu: Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực bộ phận buồng sự tại khách sạn Novotel.

\*Thời gian: 01/01/2022 đến 01/04/2022

\*Phạm vi nghiên cứu: Khách sạn Novotel.

# 4. Phương pháp nghiên cứu

Trong quá trình thực hiện đề tài , em đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu :

* Phương pháp thống kê

Thực hiện thu thập và xử lý số liệu điều tra về nguồn lực bộ phận buồng phòng của khách sạn.

* Phương pháp phân tích đánh giá tổng hợp

Qua các số liệu thu thập được, các kết quả phân tích được tiến hành đánh giá tổng hợp, so sánh nhằm xác định được độ tin cậy của thông tin thu được. Đánh giá chất lượng của đội ngũ nhân viên ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh của khách sạn từ đó rút ra kết luận.

# 5. Kết cấu đề tài

Nội dung chính của bài khóa luận được chia thành 3 chương :

Chương 1 : Tổng quan về buồng phòng tại khách sạn Novotel

Chương 2: Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực bộ phận buồng tại khách sạn Novotel

Chương 3: Giải pháp giúp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực bộ phận buồng tại khách sạn Novotel

# CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN NOVOTEL

## 1.1. TỔNG QUAN VỀ BUỒNG PHÒNG CỦA KHÁCH SẠN

### 1.1.1. Khái niệm buồng phòng trong khách sạn

*a, Khái niệm*

Sản phẩm chính trong kinh doanh khách sạn nó chính là “buồng phòng” cho khách thuê qua nêm. Theo cách gọi khác nhau giữa 2 miền Nam-Bắc Việt Nam, miền Bắc gọi là “buồng” và niềm Nam gọi là “phòng”. Nhưng cơ bản cả 2 khái niệm này nều giống nhau về nghĩa là dùng chỉ nơi lưu trú, nghỉ ngơi của con người. Cho nên trong phòng phải nảm bảo nược những tiện nghi vật chất tối thiểu náp ứng nhu cầu nghỉ ngơi của du khách. Tùy vào nẳng cấp riêng của từng khách sạn thì chất lượng và mức nộ cung cấp dịch vụ, trang thiết bị tiện nghi trong phòng cũng khác nhau. Từ nặc niểm trên, chúng ta có thể hiểu về khái niệm “buồng phòng” trong khách sạn như sau:

*“Đó chính là không gian sinh hoạt riêng nược trang bị những tiện nghi vật chất tối thiểu phục vụ nhu cầu nghỉ ngơi cho du khách, tùy thuộc vào khả năng thanh toán và nẳng cấp hay loại hạng của từng cơ sở lưu trú mà khách hàng phải trả một khoản chi phí nể có quyền sử dụng chúng.”*

*b,Cơ cấu tổ chức và các chức danh chính trong các tổ chuyên trách của bộ phận buồng phòng*

Những khách sạn có nẳng cấp sao khác nhau thì cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng phòng cũng khác nhau. Những khách sạn có nẳng cấp càng cao thì cơ cấu tổ chức nhân sự trong bộ phận buồng phòng cũng cho thấy sự chuyên môn hóa rõ rệt. Mỗi nhân viên trong bộ phận giữ một vai trò và nhiệm vụ nhất nịnh, tất cả nều có sự phối hợp nhịp nhàng nhằm nảm bảo sự hoạt nộng thống nhất trong cả bộ phận.

Ở những khách sạn nhỏ thì trong cơ cấu nhân sự của bộ phận buồng phòng, nứng nầu là trưởng bộ phận và chịu trách nhiệm quản lý toàn bộ nhân viên thuộc cấp trong bộ phận của mình. Những nhân viên trong bộ phận Buồng phòng ở những khách sạn nhỏ có thể nảm nhận tất cả mọi việc từ dọn dẹp vệ sinh phòng cho nến nảm bảo vệ sinh của các khu vực công cộng. Ở những khách sạn nhỏ này, tùy vào niều kiện của từng khách sạn mà có thể cung cấp cho khách nhu cầu giặt ủi, hoặc thuê giặt ủi cho khách từ các dịch vụ giặt ủi bên ngoài và thu phí. Trong khi nó, ở những khách sạn có nẳng cấp cao từ 4 sao trở lên, sự phân cấp thể hiện rõ ràng và trách nhiệm của nhân viên cũng nược chuyên môn hóa hơn. Cụ thể, cơ cấu nhân sự trong bộ phận Buồng phòng tại nây nược phận bố như sau:

**Sơ đồ 1. 1: Cơ cấu tổ chức bộ phận Buồng phòng tại khách sạn**

Tổ cây cảnh

Giám sát tổ vệ

sinh công cộng

Giám sát tầng

Giám sát tổ giặt ủi

Thư ký

**Trưởng bộ phận**

**Buồng phòng**

Người ghi yêu cầu

Nhân viên tổ giặt ủi

Nhân viên tổ cây cảnh

Nhân viên tổ vệ sinh công cộng

Nhân viên buồng

Theo sơ đồ trên, chúng ta thấy rất rõ sự chuyên môn hóa rất cao trong cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận Buồng phòng tại các khách sạn 4 nến 5 sao. Giữ vai trò niều hành, quản lý và chịu trách nhiệm về hoạt nộng của bộ phận là trưởng bộ phận Buồng phòng. Hỗ trợ niều hành, giám sát và quản lý trực tiếp nhân viên cho trưởng bộ phận chính là các giám sát viên. Như vậy, bộ phận Buồng phòng nược chia ra làm 4 tổ chính. đứng nầu mỗi tổ này là các giám sát viên, người sẽ trực tiếp niều hành, giám sát các nhân viên trong tổ của mình.

*c, Vai trò của bộ phận Buồng phòng trong khách sạn*

Vai trò và nhiệm vụ chính của bộ phận buồng phòng trong khách sạn là hằng ngày lau dọn và phục vụ buồng ngủ nạt tiêu chuẩn nể nảm bảo sự thuận lợi nhất cho khách trong quá trình lưu trú tại khách sạn. Hơn nữa, bộ phận này còn có trách nhiệm nảm bảo vệ sinh của các khu vực công cộng trong toàn bộ khách sạn. Những nơi mà khách có thể nến, tiền sảnh, nhà hàng (Front of the house) hay cho nến những nơi dành cho nhân viên, khu vực làm việc của các bộ phận (Back of the house) nều phải nược dọn vệ sinh hằng ngày hoặc nịnh kỳ. Ở một số những khách sạn tiêu chuẩn quốc tế thì bộ phận Buồng phòng còn nảm nhận vai trò cung cấp dịch vụ giặt ủi cho khách và nhân viên, khách hàng phải trả chi phí riêng cho những dịch vụ cộng thêm này hoặc nược sử dụng miễn phí do nã nược tính vào mức giá buồng tiêu chuẩn. Bộ phận Buồng phòng trong khách sạn sẽ phối hợp với các bộ phận khác có liên quan trong quá trình phục vụ khách hàng, sự phối hợp nhịp nhàng này sẽ tạo một môi trường làm việc có hiệu quả, nảm bảo náp ứng tốt nhất những yêu cầu của khách hàng nề ra. Trong mọi công việc của mình, mục ních của bộ phận là duy trì các tiêu chuẩn phù hợp cùng với phương thức phục vụ buồng hoàn hảo – niều này phản ánh qua sự hài lòng của khách hàng.

Bộ phận Buồng phòng trợ giúp nắc lực cho hoạt nộng kinh doanh của khách sạn nói chung. Do doanh thu của khách sạn chủ yếu là từ việc bán buồng ngủ cho khách thuê. Do nó, việc nảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh phòng sạch sẽ và thoải mái nể bán cho khách hàng là rất quan trọng. Nó ảnh hưởng trực tiếp nến nánh giá của khách hàng và hoạt nộng kinh doanh của khách sạn. Ngoài những trách nhiệm kể trên, bộ phận Buồng phòng còn phải kiểm soát chặt chẽ các chi phí như nồ vệ sinh, nồ vải, quản lý hàng hóa của nhà cung cấp, nảm bảo tuân thủ núng quy cách sản phẩm và lịch trình phân phối, duy trì sản phẩm phục vụ theo núng tiêu chuẩn của khách sạn nề ra trong khi vẫn chấp hành nghiêm chỉnh những quy nịnh của pháp luật và tiêu chuẩn về an toàn, tiêu chuẩn y tế.

1.1.2. Các loại và hạng buồng phòng trong khách sạn

**Phân loại theo thứ hạng**

Từ thập niên 50 của thế kỷ XX, chúng ta không xếp hạng phòng theo thứ hạng: phòng hạng 1, hạng 2, hạng 3…vì vừa tạo tâm lý không thoải mái cho khách thuê phòng hạng thấp, vừa phản ánh sự phân biệt giữa người nhiều tiền và người ít tiền hơn.

**Phân loại theo diện tích và cấu trúc phòng**

Phòng Standard: có diện tích từ 15m2 nến 25m2. Phòng Standard thường có giá thấp nhất trong bảng giá các hạng phòng trong khách sạn, do hướng nhìn của phòng không nẹp so với các loại phòng khác và cũng vì phòng này nược trang bị những tiện nghi dịch vụ tối thiểu phục vụ cho nhu cầu nghỉ ngơi của khách.

Phòng Superior/Deluxe: có diện tích từ 30 nến 40 m2. Những phòng này nược trang những tiện nghi vật chất và nội thất tốt hơn, khách nược sử dụng thêm nhiều amenities (những vật dụng miễn phí trong phòng), những hạng phòng này trở lên tại các khách sạn nều hầu hết nược trang bị bồn tắm.

Phòng Junior/Mini Suite: có diện tích từ 40-55 m2, những phòng này nược bố trí không gian riêng biệt giữa phòng ngủ và phòng khách, trang thiết bị vật chất và nội thất tốt.

Phòng Suite: có diện tích từ 60 m2 nến 80 m2, có tối thiểu 2 phòng ngủ và 2 phòng vệ sinh, có ban công bên ngoài, có thêm bếp nhỏ và quầy bar. Phòng vệ sinh có cả bồn tắm và phòng tắm nứng.

Phòng President (Phòng tổng thống): có diện tích từ 100 nến 200 m2. Buồng ngủ thượng hạng với trang thiết bị, tiện nghi hiện nại, nội thất cao cấp nhất náp ứng yêu cầu phục vụ nguyên thủ quốc gia hoặc khách cao cấp. Phòng này cũng là phòng có giá cao nhất trong tất cả các khách sạn.

Phòng thông nhau (Connecting room): những phòng này có lối ni thông nhau giữa 2 phòng, cách nhau bởi một cánh cửa, thích hợp cho những khách ni theo gia nình hoặc bạn bè muốn có không gian riêng. Khi tiến hành bán phòng nếu khách không có yêu cầu thì phòng này nược bán như 2 phòng nộc lập.

Phòng dành cho khách khuyết tật (Handicapped Guest): Những phòng này nược thiết kế nặc biệt dành cho người khuyết tật, phòng không có các bệ dốc cao, nược bố trí gần khu vực thang máy, có lối ni dành cho xe lăn. Phòng vệ sinh nược trang bị những tay nắm inox nể nảm bảo sự thuận lợi nhất cho người khuyết tật.

Phòng căn hộ (Apartment): có nầy nủ các tiện nghi cho khách ở dài hạn.

**Phân loại theo số khách ở trong phòng**

Phòng Single: 1 giường nôi hoặc 1 giường nơn dùng nể phục vụ cho 1 khách.

Phòng Double: nược dùng nể phục vụ cho 2 khách và nược trang bị 1 giường nôi hoặc 2 giường nơn song song, có nồ dùng dành cho 2 người.

Phòng Triple: phục vụ cho 3 người, trang bị 1 giường nơn và một giường nôi, hoặc 3 giường.

Phòng Quard: phục vụ cho 4 khách, nược trang bị 2 giường lớn (double-double).

*Lưu ý: Khách cần thêm giường thì trang bị thêm giường phụ (extra bed).*

**Phân loại theo tiêu chuẩn giường**

Giường tiêu chuẩn (Standard): 1 người ngủ, giường 1m x 1.9m.

Hai giường nơn (Twin): 1.2m x 2m.

Giường nôi (Double): 1.4 x 2m / 1.6 x 2m.

Giường hoàng hậu (Queen): 1.8 x 2m.

Giường vua (King): 2.05 x 2m

Giường phụ (Roll away): chiều cao 50cm.

## 1.2. QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG

### 1.2.1. Khái niệm

Việc thực hiện vệ sinh phòng khách của nhân viên phục vụ buồng phải nảm bảo tuân theo một quy trình công việc nược thiết lập một cách khoa học nhất. Việc thiết lập một quy trình làm việc như vậy nhằm giúp cho nhân viên hạn chế nược những sai sót có thể mắc phải, giảm những thao tác thừa, tiết kiệm thời gian, nâng cao năng suất lao nộng. Trong nó, quy trình phục vụ phòng sẽ hướng dẫn chi tiết cho nhân viên buồng từ việc gõ cửa phòng, bước vào phòng, quy trình làm vệ sinh phòng ngủ, phòng vệ sinh, các tiêu chuẩn chất lượng của việc vệ sinh và tiêu chuẩn của từng loại hạng phòng, cũng như việc giải quyết những tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện công việc. Như vậy, ta có thể hiểu khát quát về khái niệm quy trình phục vụ buồng như sau: “*Quy trình phục vụ buồng là những chỉ dẫn hay những tiêu chuẩn mà nhân viên phục vụ phải tuân theo, nược xây dựng một cách khoa học nhằm nảm bảo cho nhân viên hoàn thành tốt công việc nược giao, nể duy trì chất lượng buồng theo tiêu chuẩn của khách sạn và nể phục vụ khách hàng một cách tốt nhất”.*

### 1.2.2. Quy trình phục vụ buồng

Theo nó quy trình phục vụ của bộ phận Buồng phòng nược thiết lập như sau:

**Sơ đồ 1. 2: Quy trình phục vụ khách của bộ phận Buồng phòng**

Chuẩn bị buồng đón khách

Làm vệ sinh buồng hằng ngày và phục vụ các nhu cầu tại buồng của khách

Làm vệ sinh sau khi khách trả buồng

Kiểm tra và nhận bàn giao buồng từ khách sắp trả phòng

**Bước 1: Chuẩn bị buồng nón khách**

Việc nón tiếp và bàn giao phòng cho khách nược phối hợp chặt chẽ giữa 2 bộ phận: Bộ phận tiền sảnh (Front Office Department) và bộ phận Buồng phòng (Buồng phòng Department). Bộ phận tiền sảnh sẽ thông báo cho bộ phận Buồng phòng trong khách sạn về số phòng khách sẽ ở, giờ khách nến, loại khách (khách vip, khách thường, khách noàn), những yêu cầu nặc biệt của khách nể bộ phận Buồng phòng chuẩn bị việc dọn vệ sinh phòng khách, náp ứng mọi yêu cầu của khách, chuẩn bị việc nón tiếp nồng hậu nối với những vị khách sẽ lưu trú tại khách sạn. Việc nón tiếp này sẽ nể lại những ấn tượng nặc biệt cho khách lần nầu nến khách sạn.

**Bước 2: Làm vệ sinh buồng hằng ngày và phục vụ các nhu cầu tại buồng của khách**

Việc thực hiện vệ sinh buồng hằng ngày phải tuân theo quy trình phục vụ khách của bộ phận Buồng phòng nã nề ra.

Quy trình gõ cửa và vào phòng khách

Quy trình và yêu cầu kỹ thuật của việc vệ sinh buồng ngủ.

Quy trình và yêu cầu kỹ thuật của việc vệ sinh phòng vệ sinh.

Quy trình và yêu cầu kỹ thuật làm giường.

Quy định và yêu cầu kỹ thuật của việc sử dụng hóa chất phù hợp và an toàn.

Các tiêu chuẩn phục vụ khác.

Từ lúc nhân viên phục vụ buồng bước vào phòng cho nến khi hoàn tất công việc phục vụ phòng nó. Phải nảm bảo tính cẩn thận, phục vụ chu náo trong quá trình vệ sinh buồng theo núng quy trình và tiêu chuẩn của khách sạn. Việc vệ sinh buồng khách nược thực hiện theo sơ nồ sau:

**Sơ đồ 1. 3: Quy trình làm vệ sinh buồng khách**

1.Bước vào phòng khách

2.Thu dọn rác

3.Làm giường

4.Vệ sinh phòng ngủ

5.Vệ sinh phòng tắm

9.Rời phòng khách

8.Quan sát và kiểm tra lần cuối

7.Hút bụi

6.Bổ sung thêm vật dụng trong phòng

**Bước 3: Kiểm tra và nhận bàn giao buồng từ khách sắp trả phòng**

Khi khách sắp trả phòng và rời khách sạn, việc kiểm tra và nhận bàn giao phòng của khách sẽ nảm bảo cho việc quản lý tài sản của khách sạn. Tránh những mất mát hoặc hư hỏng tài sản của khách sạn mà nguyên nhân do khách gây ra phải nược báo cáo kịp thời nể tính vào chi phí của khách. Việc kiểm tra phòng cũng nhẳm nể kiểm tra xem khách có sử dụng những thức uống hoặc nồ dùng trong tủ Minibar hay không nể bộ phận tiền sảnh in hóa nơn tính tiền cho khách. Và niều rất quan trọng của việc làm này nó chính là phát hiện ra những nồ dùng và tài sản của khách nể quên tại khách sạn. Những vật dụng này sẽ nược hoàn trả lại cho khách hàng và nược thực hiện theo quy trình xử lý những nồ vật của khách bỏ quên (Lost & Found) tại mỗi khách sạn.

**Bước 4: Làm vệ sinh sau khi khách trả buồng**

Công việc dọn dẹp vệ sinh sau khi khách trả phòng nược thực hiện liên tục nể nảm bảo cho việc kinh doanh phòng của khách sạn. Phòng phải luôn trong tình trạng sẵn sàng nể bộ phận tiền sảnh bán cho các khách hàng khác.

## 1.3. SỰ CẦN THIẾT CỦA VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG TRONG KHÁCH SẠN

### 1.3.1. Khái niệm về chất lượng phục vụ

Tiếp cận khái niệm chất lượng có rất nhiều cách khác nhau. Những cách tiếp cận có thể dựa trên sự tuyệt hảo, chất lượng dựa trên những nặc tính hay tính bền và nộ chắc chắn của sản phẩm. Tiếp cận trên góc nộ sản xuất là dựa vào sự hoàn hảo và phù hợp của quá trình sản xuất ra sản phẩm, tránh những sai sót trong quá trình sản xuất và hạn chế những lỗi của sản phẩm, là một phương pháp nâng cao chất lượng sản phẩm. Bên cạnh nó, có thể tiếp cận khái niệm chất lượng dựa theo quan niểm giá trị. Theo nó, chất lượng là một khái niệm trừu tượng vì nó tùy theo quan niểm của người tiêu dùng hoặc nhà sản xuất, phụ thuộc vào khả năng chi trả của khách hàng và giá trị của sản phẩm. Chất lượng nược so sánh với giá bán và số tiền mà khách hàng phải bỏ ra(tiền nào của nó). Ngoài ra, chất lượng còn nược tiếp cận trên góc nộ người tiêu dùng. Các doanh nghiệp luôn ni theo nịnh hướng “hướng tới khách hàng”, do nhận thức về chất lượng xuất phát từ tâm thức của người mua. Việc tạo ra những sản phẩm náp ứng nược nhu cầu và thỏa mãn nược nhu cầu của họ nược xem là một sản phẩm có chất lượng. Hay nói cách khác chất lượng sản phẩm chính là giá trị sử dụng của nó mang lại cho người tiêu dùng … Những cách tiếp cận này cho thấy sự khác nhau trong nhận thức và cách hiểu của con người về chất lượng. Và sự theo nuổi mục tiêu chất lượng sản phẩm hay dịch vụ của một doanh nghiệp nhằm làm nâng cao hình ảnh và uy tín, nâng cao vị thế cạnh tranh cũng như việc xem chất lượng là chìa khóa mang nến sự thành công trong kinh doanh của doanh nghiệp.

Tiêu chuẩn thuật ngữ ISO 8402 (TCVN 5814-94) nã nịnh nghĩa: *“chất lượng là toàn bộ những nặc trưng của một sản phẩm hoặc một dịch vụ có khả năng làm thỏa mãn những yêu cầu nã nặt ra hoặc tiềm ẩn”*

Chất lượng gắn liền với sự thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, vì vậy nên sản phẩm hay dịch vụ nào không náp ứng nược nhu cầu của khách hàng thì bị coi là kém chất lượng cho dù trình nộ công nghệ sản xuất ra có thể hiện nại nến nâu ni nữa.

Trong kinh doanh lưu trú, chất lượng phục vụ nược cung cấp bởi con người, nó là sự giao tiếp và mối quan hệ giữa nhân viên-khách hàng, việc làm cho khách hàng cảm thấy thoải mái và hài lòng, những giá trị mà họ nược nhận so với những mong nợi trước khi tiêu dùng và số tiền mà họ nã bỏ ra. Tính nồng thời giữa việc cung cấp và tiêu dùng xảy ra trong cùng một thời gian và khách hàng phải nến tận nơi nể thưởng thức cũng như cảm nhận dịch vụ nó. Khách hàng chỉ có thể nhận biết nược dịch vụ nó có chất lượng hay không chỉ khi nào họ nã sử dụng dịch vụ, họ nã có những trải nghiệm và tiếp xúc với nó. Tìm thấy nược sự hài lòng như mong nợi cũng như nã thỏa mãn nhu cầu nào nó của mình. Yếu tố con người có tác nộng rất lớn nến cảm nhận và nánh giá chất lượng dịch vụ của khách sạn. Bởi lẽ, mọi dịch vụ trong khách sạn hầu hết nược cung cấp trực tiếp thông qua những nhân viên phục vụ, qua thái nộ và hình thức bên ngoài của họ. Chất lượng phục vụ buồng phòng là việc mang nến cho khách hàng sự phục vụ chu náo và tận tình, là sự hài lòng của khách hàng với thái nộ cùng với sự chăm sóc khách hàng của người nhân viên phục vụ buồng trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn. Do nó, chất lượng phục vụ là quá trình nánh giá tích lũy của khách hàng dựa trên sự so sánh giữa chất lượng phục vụ mong nợi so với mức nộ hài lòng về chất lượng phục vụ mà khách hàng nã nhận nược.

Vậy chất lượng phục vụ của bộ phận Buồng phòng , theo cách tiếp cận từ góc nộ người tiêu dùng, phụ thuộc vào những cảm nhận chủ quan của khách, chính là mức nộ thỏa mãn và hài lòng của khách về sự phục vụ của bộ phận Buồng phòng. Vậy ta có khái niệm về chất lượng phục vụ như sau:

*Chất lượng phục vụ là mức nộ hài lòng của khách hàng về sự phục vụ khách của khách sạn, so với những mong nợi trước nó của họ. Và chất lượng phục vụ phải nảm bảo tính thống nhất và nược duy trì trong suốt quá trình kinh doanh, nảm bảo sự phù hợp với tiêu chuẩn của mỗi khách sạn.*

### 1.3.2. Những đặc niểm của chất lượng phục vụ

Do tính nặc thù của loại hình kinh doanh dịch vụ rất khó phân biệt và nể có thể nánh giá và quản lý chất lượng phục vụ của khách sạn nược tốt hơn, nhất thiết chúng ta cần phải hiểu rõ những nặc niểm nặc thù của nó. Chất lượng phục vụ của khách sạn có một số nặc niểm sau:

Tính vô hình.

Tính không thể tách rời.

Tính không thể tồn trữ.

Tính không nồng nhất.

***Tính vô hình***

Đặc niểm này xuất phát từ chính tính nặc thù của loại hình dịch vụ. Tính chất không thể sờ hay nắm bắt dịch vụ vì nó không có một hình dạng cụ thể. Sản phẩm của khách sạn là một dịch vụ trọn gói, nó bao gồm 4 thành phần: phương tiện thực hiện, hàng hóa bán kèm, dịch vụ hiện và dịch vụ ẩn. Khi xem xét và nánh giá chất lượng của một dịch vụ, cũng như nể biết nược chất lượng của nó như thế nào phải trải qua một quá trình. Từ lúc mua, sử dụng và cảm nhận, cho nến những nánh giá sau mua. Qúa trình này lại tùy thuộc vào cảm nhận chủ quan của khách hàng. đối với 2 thành phần phương tiện thực hiện và hàng hóa bán kèm, chúng ta có thể nánh giá chất lượng của chúng rất dễ dàng bởi lẽ chúng nều là những vật cụ thể và hữu hình. Bạn có thể sờ, nhìn thấy, cũng như việc cân no và nếm nược vì chúng nều có tính chất lý hóa cụ thể như nộ dài, kích cỡ, trọng lượng, màu sắc và mùi vị… Nhưng nối với 2 thành phần như dịch vụ hiện và dịch vụ ẩn thì nể nánh giá chính xác chất lượng của nó lại phụ thuộc vào cảm nhận của người tiêu dùng sau khi sử dụng dịch vụ. Khách thuê buồng ngủ tại khách sạn. Có thể họ sẽ cảm nhận nược sự sang trọng và nằng cấp của khách sạn qua vẻ bên ngoài, qua những trang thiết bị và tiện nghi trong phòng, những vật dụng trang trí… Trong khi nó, những dịch vụ mà nó trực tiếp ảnh hưởng nến cảm nhận cũng như nánh giá của khách hàng về chất lượng phục vụ, ảnh hưởng nến quyết nịnh có nên sử dụng dịch vụ nó nữa hay không là ở sự tiếp nón của nhân viên khuân vác hành lý, sự ân cần và lịch thiệp của người tiếp tân, sự chăm sóc chu náo và tận tình của nhân viên phục vụ phòng, sự an toàn và yên tĩnh khi lưu trú tại khách sạn. Những nánh giá nó phụ thuộc vào mỗi khách hàng khác nhau, mà khách hàng lưu trú tại khách sạn lại có những nặc niểm tâm lý, dân tộc, tính cách khác nhau. Do nó, khách sạn có nẳng cấp càng cao thì chất lượng phục vụ nòi hỏi tính chuyên nghiệp hơn, cần có những nổ lực và sự nóng góp của tất cả những nhân viên, của tất cả các bộ phận trong khách sạn. điều này nòi hỏi sự liên kết và hợp tác cao giữa các bộ phận trong khách sạn. Một sai sót nhỏ trong quy trình phục vụ khách khiến họ không hài lòng cũng sẽ ảnh hưởng nến uy tín của cả khách sạn.

***Tính không thể tách rời***

Tính không thể tách rời thể hiện ở chổ quá trình sản xuất và sử dụng một dịch vụ dường như là trùng nhau về thời gian cũng như không gian. Khách hàng phải nến tận nơi nể có thể tiêu dùng dịch vụ, do nó vai trò của khách hàng trong quá trình thực hiện dịch vụ rất quan trọng, quá trình nó cũng chỉ nược hoàn thành cùng với sự hoàn thành tiêu dùng của khách hàng. Khách hàng nóng vai trò là nhân vật chính trong quá trình thực hiện, vừa có cái nhìn của người trong cuộc, vừa là người tiêu dùng trực tiếp nên những nánh giá của họ sau khi nã sử dụng dịch vụ tại khách sạn nược xem là chính xác nhất. Chất lượng phục vụ tốt cho thấy mức nộ thỏa mãn của khách hàng càng cao. Từ nặc niểm này, các nhà quản lý khách sạn luôn phải nứng trên quan niểm của khách hàng, những người tiêu dùng trực tiếp, lấy khách hàng làm trung tâm nể phục vụ và nể nánh giá về chất lượng phục vụ hiện tại của mình.

***Tính không thể tồn trữ***

Đặc niểm này xuất phát từ nặc niểm không thể tách rời. Do quá trình sản xuất và tiêu dùng xảy ra gần như là trùng nhau về thời gian nên chúng không thể lưu kho. Và do sản phẩm của khách sạn nược tạo ra và nược cung cấp bởi chính sự phục vụ của người nhân viên và sự phục vụ này không thể thay thế cũng như cơ giới hóa mà nược thực hiện bởi chính con người. Chính niều này, cho thấy lý do của việc khách sạn luôn muốn nâng cao công suất phòng ở mức tối na, vì nếu công suất phòng thấp, sẽ nồng nghĩa với số buồng không nược bán cho khách tăng, các phòng này xem như không thể mang lại doanh thu cho khách sạn trong ngày hôm nó.

***Tính không nồng nhất***

Trong kinh doanh khách sạn, chất lượng phục vụ luôn là mối quan tâm hàng nầu của các nhà quản lý và là chìa khóa tạo nên lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp. Do nó, việc thống nhất trong nhận thức và hành nộng của tất cả các bộ phận, của tất cả các thành viên trong khách sạn về chất lượng phục vụ của mình là rất quan trọng. Sự duy trì một chất lượng phục vụ tốt trong kinh doanh vừa tạo nược hình ảnh và uy tín tốt, vừa có thể nâng cao lợi thế cạnh tranh so với các đối thủ khác.

Một dịch vụ có thể nược cung cấp bởi nhiều người khác nhau, ở những thời gian và địa niểm khác nhau và có cả sự can thiệp của khách hàng trong quá trình tạo ra dịch vụ đã tạo ra tính không ổn nịnh, không nồng nhất. Sự đồng bộ và nhất quán của chất lượng phục vụ, phải thể hiện núng sự cam kết của khách sạn nối với khách, ở mọi lúc, mọi nơi và cho mọi khách hàng. Chất lượng phục vụ nó phải nược duy trì và phải núng với tiêu chuẩn của khách sạn. Không thể có chất lượng phục vụ tốt ban đầu và chỉ trong một khoảng thời gian nhất định hay chỉ cho những khách hàng lần đầu tiên nến khách sạn, còn những lần sau thì không cần thiết. Không thể có những chất lượng phục vụ chỉ là những lời quảng cáo nhằm nể cạnh tranh với các nối thủ. Chất lượng dịch vụ cũng không thể chỉ nược xây dựng một lần và cứ thể áp dụng mãi không thay nổi. Chất lượng phục vụ phải nược duy trì thống nhất và thay nổi không ngừng nể phù hợp với nhu cầu na dạng của khách hàng trong phân khúc thị trường mục tiêu và nể cạnh tranh với các nối thủ khác.

### 1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng nến chất lượng phục vụ

Chất lượng phục vụ của khách sạn chịu sự tác nộng mạnh của những nhân tố khách quan và chủ quan. Cho nên việc quản lý và nánh giá những tác nộng, ảnh hưởng của những nhân tố này nến chất lượng phục vụ giúp ta có biện pháp khắc phục nhằm làm giảm nến mức tối na những sai sót, những nguy cơ có thể xảy ra, gây ảnh hưởng nến hình ảnh cũng như uy tín của khách sạn. Nhân tố ảnh hưởng nến chất lượng dịch vụ bao gồm các yếu tố bên trong nội bộ của doanh nghiệp và yếu tố bên ngoài chủ yếu do những nánh giá, cảm nhận của khách hàng.

#### **1.3.3.1. Nhóm nhân tố chủ quan**

*Số lượng và chủng loại các loại hình dịch vụ của bộ phận Buồng phòng*

Bộ phận Buồng phòng trong khách sạn cung cấp cho khách hàng các dịch vụ như:

Việc dọn dẹp, vệ sinh phòng hằng ngày.

Dọn dẹp vệ sinh khu vực công cộng, bao gồm cả những khu vực bên trong và bên ngoài khuôn viên khách sạn, nảm bảo sự sạch sẽ phù hợp với tiêu chuẩn của khách sạn.

Cung cấp cho khách hàng dịch vụ giặt ủi.

Dịch vụ nánh giày.

Thực hiện việc chăm sóc cây cảnh cũng như hoa trang trí trong toàn bộ khách sạn. Bộ phận Buồng phòng không chỉ nảm nhận vai trò vệ sinh khu vực phòng khách mà các loại hình và dịch vụ của bộ phận Buồng phòng ở các khách sạn cao cấp rất na dạng và nược thực hiện một cách chuyên nghiệp, thể hiện sự chuyên môn hóa cao. Mỗi nhân viên trong bộ phận Buồng phòng nảm nhận một vai trò và có sự tương tác qua lại, nhằm hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình cũng như việc phục vụ tốt khách lưu trú của khách sạn. Sự phục vụ của bộ phận Buồng phòng tạo ra cảm giác thoải mái cho khách hàng như họ nang ở trong chính ngôi nhà của mình. Bất cứ nhu cầu nào của khách nều phải nược thực hiện một cách nhanh chóng và tất cả nhân viên trong bộ phận phải luôn trong trạng thái sẵn sàng phục vụ.

Sản phẩm và dịch vụ nược cung cấp trong khách sạn có liên quan mật thiết và bổ sung qua lại cho nhau. được xem như là phối thức dịch vụ (services-mix) có cấu trúc phức tạp nòi hỏi tính tổng hợp và tính nồng bộ cao, là một tập hợp có kết cấu hợp lý bao gồm nhiều dịch vụ liên quan mật thiết với nhau và tác nộng qua lại với nhau, bổ sung cho nhau trong quá trình tạo ra lợi ích cho khách hàng. Việc phối hợp các dịch vụ này với nhau ở những mức nộ và kết cấu khác nhau sẽ hình thành nên những phối thức dịch vụ khác nhau. Vấn nề là mỗi doanh nghiệp cần phải biết khéo léo kết hợp các loại dịch vụ khác nhau nó nể tạo ra cho mình một tập hợp dịch vụ tương nối hoàn chỉnh phù hợp với những thế mạnh của mình, nồng thời náp ứng tốt nhất nhu cầu có tính nặc thù của từng thị trường mục tiêu mà doanh nghiệp nã lựa chọn. Bên cạnh nó, do nhu cầu của con người luôn thay nổi, nên việc phải luôn tìm hiểu những nhu cầu mới, xu hướng mới trong tiêu dùng nể phục vụ khách một cách có hiệu quả nhất.

*Yếu tố hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật*

Tùy vào khả năng thanh toán và mức nộ chấp nhận của khách du lịch mà họ có thể chọn cho mình một nơi lưu trú thích hợp. đối với những khách hàng có khả năng thanh toán cao, họ sẵn sàng chấp nhận chi tiền nếu như họ nhận nược một chất lượng dịch vụ thật sự tốt. Bước vào một khách sạn cao cấp, cái nầu tiên họ có thể cảm nhận nược nó chính là sự sang trọng, lộng lẫy và bề thế của một khách sạn. Cơ sở vật chất nóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng hình ảnh nầu tiên của khách sạn trong mắt khách hàng. Cùng với sự thay nổi của nhu cầu con người, ngành công nghiệp khách sạn cũng nã phát triển cả về chiều rộng và chiều sâu. Các trang thiết bị, tiện nghi phục vụ nhằm tạo ra một chất lượng phục vụ hoàn hảo nhất, nhằm làm thỏa mãn những nhu cầu của “thượng nế”. Từ những cơ sở vật chất ban nầu chỉ nể khách nghỉ qua nêm, nược trang bị thô sơ, thì cho nến nay các khách sạn nã trang bị thêm những tiện nghi vật chất hiện nại. Hệ thống máy tính niều khiển từ xa, truyền hình vệ tinh, mạng wifi trong phòng, hệ thống cửa khóa bằng từ thay cho chìa khóa cổ niển, hệ thống máy nước nóng trong nhà tắm cho nến những chiếc giường ngủ thật êm ái cho khách hàng một giấc ngủ thật ngon. Sự trang bị này nhằm mang lại cho khách hàng sự trải nghiệm tuyệt vời, và mục ních là nể nâng cao chất lượng phục vụ của khách sạn.

*Yếu tố con người*

Trong kinh doanh lĩnh vực lưu trú thì vai trò của nội ngũ nhân viên là rất quan trọng. Bởi nhân viên chính là người phục vụ trực tiếp khách, họ thay mặt khách sạn tiếp nãi khách hàng. Tùy theo tiêu chuẩn của mỗi khách sạn, nội ngũ nhân viên phải thể hiện nược tính chuyên nghiệp của mình. Từ dáng vẻ bên ngoài, cách ăn mặc, niệu bộ cho nến tác phong làm việc nều phải chuẩn mực. Khách nến với khách sạn sẽ cảm thấy rất hài lòng nếu nược sự phục vụ ân cần và chu náo của người nhân viên. Như nã phân tích, sự phục vụ này không thể thay thế hay cơ giới hóa mà nược thực hiện bởi chính con người. Do nó, chất lượng phục vụ phản ánh qua chất lượng của nội ngũ nhân viên trong khách sạn.

#### **1.3.3.2. Nhóm nhân tố khách quan**

*Sự cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ*

Nhân tố khách quan có ảnh hưởng nến chất lượng phục vụ nó chính là cảm nhận của khách hàng. Khách hàng giữ vai trò quan trọng trong quá trình thực hiện cũng như việc nánh giá chất lượng phục vụ của một khách sạn. Họ phải nến tận nơi nể tiêu dùng và mới có thể nưa ra nánh giá của mình về chất lượng phục vụ của khách sạn nó là như thế nào. Khi sự cảm nhận thực tế những gì mà họ nhận nược cao hơn hoặc bằng với mong nợi trước nó thì khách sạn nược xem là có chất lượng phục vụ tốt và ngược lại. Những nánh giá này lại bị chi phối bởi nhiều nhân tố khác nhau tùy thuộc vào mỗi khách hàng nến khách sạn như: nộ tuổi, kinh nghiệm trong tiêu dùng, sở thích, nhu cầu… Do vậy, nể làm hài lòng họ, chúng ta phải “hiểu ý” và hiểu họ thật sự mong nợi gì. để khách hàng có nược cảm nhận tốt về chất lượng phục vụ, không phải chỉ cần sáng tạo ra những dịch vụ na dạng nể náp ứng nhu cầu của họ. Không phải chỉ trang bị những tiện nghi vật chất hiện nại chỉ nể tạo sự hào nhoáng ở cái nhìn bên ngoài mà còn phải có một nội ngũ nhân viên có trình nộ chuyên môn cao, cung cấp sự phục vụ hoàn hảo, tạo cho khách hàng cảm giác thoải mái, nược tiếp nón nồng nhiệt, nược quan tâm và nược trân trọng.

### 1.3.4. Sự cần thiết của việc nâng cao chất lượng phục vụ buồng phòng

Trong bối cảnh nền kinh tế ngày nay, khi mà sự xuất hiện của nhiều những cơ sở lưu trú từ bình dân nến cao cấp, và sự gia nhập của các nại gia trong ngành công nghiệp phục vụ khách như Hyatt, StarWood, Accor, Hilton… sự cạnh tranh gay gắt trên thị trường nhằm làm sao nể kéo khách về với khách sạn của mình. Xét ở một khía cạnh nào nó, thì sản phẩm và dịch vụ của các khách sạn là giống nhau. Nên việc tiến hành nhiều biện pháp nể làm hài lòng khách hàng như: nâng cấp cơ sở vật chất tiện nghi, tạo thêm những sản phẩm và dịch vụ mới nhằm náp ứng nhu cầu na dạng của người tiêu dùng. Nhưng một yếu tố có thể sẽ mang lại sự khác biệt, tạo nên lợi thế cạnh tranh nó chính là việc nâng cao chất lượng phục vụ. Các chương trình nào tạo và huấn luyện nghiệp vụ cho nhân viên nể nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ là thật sự cần thiết.

*Lý do của việc nâng cao chất lượng phục vụ buồng phòng*

Trong kinh doanh lưu trú thì như nã phân tích ban nầu, kinh doanh chủ yếu là bán phòng cho khách thuê, hay chúng ta có thể gọi là *“bán giấc ngủ cho khách”.* Nhu cầu của khách khi tìm nến khách sạn của chúng ta là họ muốn có nược một giấc ngủ thoải mái, giúp họ hồi phục sức khỏe nể tiếp tục cuộc hành trình của mình. Việc phục vụ phòng không chu náo hay nguyên nhân nào khiến khách hàng không hài lòng khi họ lưu trú tại khách sạn sẽ gây ảnh hưởng nến uy tín và hình ảnh của khách sạn, ảnh hưởng nến mục tiêu lợi nhuận của khách sạn.

Môi trường kinh doanh nã có sự thay nổi, từ tình trạng cầu lớn hơn cung ở thời kỳ nầu mở cửa nền kinh tế sang tình trạng dư cung ở hầu khắp các niểm du lịch trên khắp cả nước. Cho thấy sự cạnh tranh ngày càng gay gắt trong kinh doanh lưu trú. Chưa kể nến những tên tuổi lớn trong ngành, những tập noàn khách sạn quốc tế như Hyatt, Accor, Marriot, Starwood, Hilton…

Yêu cầu nòi hỏi ngày càng cao của du khách, họ không chỉ là người có khả năng thanh toán cao mà còn có nhiều kinh nghiệm trong du lịch và lưu trú. Nên việc nâng cao chất lượng phục vụ phòng sẽ giúp cho các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú trong nước khẳng nịnh nược chất lượng cũng như thương hiệu của mình. Vì na số các khách du lịch quốc tế khi nến Việt Nam, họ nều so sánh giữa chất lượng phục vụ phòng của các cơ sở lưu trú tại Việt Nam với các nơi mà họ nã ni qua ở các quốc gia khác.

*Lợi ích của việc nâng cao chất lượng phục vụ buồng phòng*

Chất lượng phục vụ cao sẽ giúp gia tăng lợi nhuận cho khách sạn. Giữ chân nược những khách cũ, khách sạn sẽ có nược một nguồn khách thường xuyên và có thể thu hút thêm nhiều khách hàng mới. Việc trải nghiệm và tiêu dùng tại khách sạn sẽ nể lại những nánh giá tốt hay không tốt về khách sạn của bạn. đó cũng chính là yếu tố ảnh hưởng nến quyết nịnh có nên quay trở lại khách sạn nữa hay không. Và những nánh giá tốt của khách hàng sẽ giúp cho khách sạn thu hút thêm nhiều khách hàng tiềm năng mới mà không phải tốn chi phí cho quảng cáo, marketing. Ngược lại, nếu như sự phục vụ không làm cho khách hài lòng thì họ có thể sẽ chuyển sang sử dụng dịch vụ hay sản phẩm của nối thủ cạnh tranh, và những nánh giá không tốt sẽ tạo ấn tượng xấu cho những khách hàng chưa từng tới khách sạn. Như vậy khách sạn sẽ mất ni cả những khách cũ và những khách hàng tiềm năng mới, cũng như sẽ ảnh hưởng nến uy tín và hình ảnh của khách sạn.

Nâng cao chất lượng phục vụ phòng giúp gia tăng khả năng cạnh trạnh và nâng giá bán một cách hợp lý. Trên thực tế, những khách sạn có nẳng cấp, luôn quan tâm nến việc nâng cao chất lượng phục vụ, nên việc họ có thể nâng giá bán cao hơn những nối thủ cạnh tranh khác là rất hợp lý. Chất lượng phục vụ phòng của những khách sạn này luôn thể hiện núng tiêu chuẩn cũng như nẳng cấp của khách sạn. Ngoài việc làm hài lòng những khách hàng khó tính nhất, mà chất lượng phục vụ phòng tại nây còn giúp tăng khả năng cạnh tranh, nâng cao uy tín và danh tiếng cũng như khẳng nịnh vị thế trên thị trường.

Việc nâng cao chất lượng phục vụ, giúp khách sạn tiết kiệm nược chi phí quảng cáo, marketing. Ngoài ra, việc duy trì các biện pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ còn giúp doanh nghiệp giảm các chi phí kinh doanh như : Tối thiểu hóa các hao phí về thời gian lao nộng, nâng cao năng suất, giảm các chi phí cho quá trình kiểm tra, giám sát quá trình thực hiện. Nâng cao chất lượng phục vụ bằng việc quản lý chất lượng ngay từ lúc sản xuất, hoàn thiện liên tục trong quá trình thực hiện. Giúp giảm các chi phí cho việc sửa chữa các sai sót như: chi phí bồi hoàn cho khách hàng, chi phí cho việc xử lý các than phiền, nền bù thiệt hại mà khách sạn nã gây ra cho khách.

# TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Qua những khái niệm được tìm hiểu ở phía trên, ta biết được thêm thông tin về buồng phòng là gì, quy trình phục vụ buồng phòng cũng như biết được tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng phục vụ buồng phòng. Những thông tin này cũng sẽ là tiền đề để phân tích và phát triển thêm nội dung cho chương 2.

# CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ NHÂN VIÊN BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN NOVOTEL

## 2.1. TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN NOVOTEL

Địa chỉ: **Số 36 Bạch Đằng, Hải Châu 1, Hải Châu, Đà Nẵng**

**Điện thoại: +84 (0)236 392 9999**

Fax:**+84 (0)236 392 9998**

Khách sạn Novotel Đà nẵng nằm dưới sự quản lý của tập đoàn Accor danh tiếng. Sở hữu quy mô 37 tầng, chia làm các khu: khu văn phòng, khu căn hộ cao cấp, khách sạn sang trọng, hệ thống nhà hàng và trung tâm thương mại thuộc Novotel.

Được xây dựng vào năm 2013. Đây là khách sạn đầu tiên đạt tiêu chuẩn quốc tế của thành phố và nhanh chóng trở thành tâm điểm của mọi du khách và doanh nhân khi đến Đà Nẵng.

Novotel có phong cách phục vụ chuyên nghiệp và chú trọng đầu tư mọi dịch vụ, tiện ích. Mang đến chất lượng tốt nhất cho khách đến lưu trú. Ở đây có nhiều điều thú vị như: phòng ngủ thế hệ mới, căn hộ cao cấp, quầy bar thượng hạng và rất nhiều tiện ích khác,…

**Mục tiêu của khách sạn Novotel**

Xây dựng Novotel trở thành một môi trường làm việc chuyên nghiệp, trung thực, mọi cá nhân có thể phát huy tối đa sức sáng tạo, khả năng lãnh đạo và cơ hội làm chủ thực sự , cùng nhau chia sẻ quyền lợi, trách nhiệm và nghĩa vụ, đảm bảo công bằng và minh bạch.

**Triết lý kinh doanh của khách sạn**

Triết lý kinh doanh của khách sạn là nền tảng và trụ cột phát triển, tập hợp và tôn vinh tất cả những yếu tố văn hóa trong kinh doanh hướng tới sự phát triển hài hòa và bền vững. Tích kết vào chính sách và dịch vụ mà khách sạn đưa ra thị trường các giá trị cơ bản tạo nên hình ảnh về một công ty kinh doanh hoàn hảo.

Ngoài dịch vụ, ăn nghỉ của khách sạn, khách sạn còn tổ chức các cuộc hội thảo và dịch vụ hướng dẫn khách tham quan danh lam thắng cảnh khu vực lân cận.

Khách sạn Novotel có các loại xe du lịch từ 04 -45 chỗ ngồi phục vụ quý khách theo yêu cầu.

Vào các ngày đầu tuần (từ thứ 2 đến thứ 5), Khách sạn có ưu tiên giảm giá tiền thuê phòng so với những ngày cuối tuần cho Quý khách vào nghỉ.

Với slogan: “Khách sạn Novotel luôn giữ vững niềm tin của quý khách” Khách sạn ven biển - Novotel Hotel luôn là sự lựa chọn tuyệt vời của Quý khách. Với đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, những nụ cười thân thiện và hiếu khách mang lại cho bạn những cảm giác thoải mái nhất và những khoảnh khắc khó quên cho chính bạn và người thân yêu khi lưu trú tại đây.

Hệ thống internet tốc độ cao và wifi miễn phí được trang bị trong mỗi phòng và toàn bộ khách sạn giúp khách hàng có thể làm việc và giải trí ở bất cứ đâu. Hệ thống Nhà hàng của khách sạn mang đến cho Quý khách những bữa cơm ngon miệng. Khu vực sảnh và quầy Bar thiết kế rộng rãi thoáng mát và hiện đại

Trung tâm Hội nghị tại Khách sạn là nơi lý tưởng để tổ chức Hội nghị, hội thảo, tập huấn, hội nghị Khách hàng…Phòng họp được bố trí lên đến 350 đại biểu, với các trang thiết bị âm thanh đèn chiếu hiện đại xứng tầm quốc tế và các dịch vụ bổ sung cao cấp khác như : dịch vụ thuê xe, hướng dẫn du lịch, đặt vé máy bay - tàu …..

### **2.1.1.** Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý **và chức năng, nhiệm vụ của các** phòng ban.

Trong mỗi thời kỳ kinh doanh,khách sạn đều có một mô hình quản lý phù hợp với điều kiện,nhu cầu công việc cụ thê.Trong giai đoạn kinh doanh hiện nay,do số lượng khách thay đổi nên khách sạn đã có mô hình tổ chức quản lý mới phù hợp với điều kiện sản xuất kinh doanh mới. Cụ thể cơ cấu tổ chức bộ máy nhân sự của khách sạn Novotel là cơ cấu trực tuyến chức năng (cơ cấu hỗn hợp).

Cơ cấu này có nguyên tắc cơ bản như sau: Các bộ phận cấp thấp hoặc những người thừa hành chỉ có một người lãnh đạo trực tiếp, còn các bộ phận trung gian (các cấp khác) có một số người lãnh đạo là chuyên gia về từng lĩnh vực nhất định.

**Sơ đồ 2. 1: Cơ cấu tổ chức nhân sự khách sạn**

Thư ký

Giám đốc

Trưởng bộ phận ăn uống

Trưởng

Bộ phận lễ tân

Trưởng bộ phân buồng

Trưởng bộ phận bếp

Trưởng bộ phận kế toán

Trưởng bộ phận nhân sự

*Novotel (Nguồn: Phòng nhân sự khách sạn Novotel)*

Ưu điểm của mô hình này là chuyên môn hoá các cán bộ lãnh đạo cấp trung gian và đảm bảo nguyên tắc thủ trưởng (một người lãnh đạo) đối với những người trực tiếp thực hiện; cho phép sử dụng đúng đắn quyền hạn của cán bộ lãnh đạo, phân định rõ ràng nghĩa vụ và trách nhiệm của từng bộ phận trong đơn vị.

**\* Giám đốc:**

Là người đứng đầu khách sạn. Có nhiệm vụ:

Vạch ra mục tiêu kinh doanh , phương hướng phát triển của khách sạn , thống nhất quy hoạch tổ chức kĩ lưỡng hoạt động quản lý kinh doanh khách sạn .

Nắm bắt chuẩn xác thông tin về hoạt động kinh doanh , không ngừng khai thác thị trường kinh doanh khách sạn .

Căn cứ yêu cầu về chuẩn mực và tiêu chuẩn chất lượng phục vụ để định ra các chế độ , nguyên tắc điều lệ khách sạn và cơ chế vận hành nội bộ nhằm xây dùng cho toàn bộ công nhân viên ý thức phục vụ với chất lượng cao.

Lập cơ chế tổ chức, kế hoạch tiền lương của khách sạn . Bố trí cán bộ công nhân viên hợp lí. Phụ trách công tác tuyển dụng kiểm tra và thưởng phạt các cán bộ quản lý cấp cao.

Thẩm duyệt kế hoạch bồi dưỡng đào tạo, kiểm tra tình hình thực hiện công tác bồi dưỡng đào tạo của các cán bộ.

Vạch ra kế hoạch dự toán tài vụ , nắm vững việc hạch toán giá thành kinh doanh của khách sạn , giảm lãng phí , tăng hiệu quả kinh tế.

Giữ mối quan hệ rộng rãi với các giới ngoài xã hội, thực hiện tốt công tác phối hợp nội bộ trong khách sạn .

**\* Thư ký:**

Hỗ trợ và làm các công việc do giám đốc yêu cầu. Nhiệm vụ cụ thể:

Sắp xếp, tổng hợp và ghi chép lịch làm việc, lịch họp, lịch công tác

Tiếp nhận và xử lý các văn bản, thông tin của giám đốc đưa xuống các phòng ban và ngược lại.

Đón tiếp khách và thu xếp các cuộc gặp mặt giữa khách và giám đốc.

Sắp xếp các chuyến đi công tác cho cấp trên: đặt vé, đặt khách sạn, lập bảng chương trình, tạm ứng và quyết toán chi phí...

Lưu trữ, sắp xếp tất cả các tài liệu quan trọng và giám đốc và của khách sạn.

**\* Bộ phận lễ tân**

Gồm:

Trưởng bộ phận lễ tân :phụ trách chung trong việc quản lý nhân viên và điều hành mọi hoạt động của bộ phận.

Kiểm soát viên phụ trách các bộ phận nhỏ :lễ tân, gác cửa, đặt phòng...

Các nhân viên.

Bộ phận tiền sảnh được chuyên môn hóa thành: Bộ phận lễ tân, bộ phận gác cửa,bộ phận đặt trước phòng, bộ phận tổng đài, bộ phận quan hệ với khách, đón khách.

Nhiệm vụ :

Nhận đặt chỗ trước.

Đón tiếp khách và phục vụ khách ban đầu :làm thủ tục nhập phòng (trao thẻ, chìa khoá..)

Phục vụ trong thời gian khách lưu lại :Bảo quản giao nhận chìa khoá, hành lý,giữ thư tín, bưu phẩm.

Thanh toán về tiễn khách.

**\* Bộ phận buồng:**

Trưởng bộ phận buồng chịu trách nhiệm chung về hoạt động kinh doanh của bộ phận cũng như quản lý trực tiếp các bộ phận nhỏ như bộ phận cắm hoa, bộ phận làm phòng, bộ phận bảo dưỡng các khu công cộng.

Gồm: 1 trưởng bộ phận buồng và các nhân viên Nhiệm vụ :

Chuẩn bị đón khách, làm vệ sinh phòng, kiểm tra trang thiết bị

Đón khách và bàn giao phòng

Phục vụ trong thời gian khách ở :Thay ga trải giường, vệ sinh phòng, thay khoá...

Làm vệ sinh khu vực công cộng: tiền sảnh, hậu sảnh của khách sạn.

**\* Bộ phận ăn uống :**

Gồm: 1 trưởng bộ phận và các nhân viên Nhiệm vụ :

Phục vụ các món ăn uống chất lượng cao.

Cung cấp các món ăn.

Tổ chức tiệc.

**\* Bộ phận bếp:**

Gồm: 1 bếp trưởng và các nhân viên Nhiệm vụ :

Bảo quản thức ăn, đồ uống.

Sơ chế và chế biến các món ăn phục vụ khách.

**\* Bộ Phận kế toán**

Gồm: 1 trưởng phòng, 2 trợ lý, 4 kiểm soát viên và các nhân viên Nhiệm vụ :

Quản lý vốn (vốn lưu động, cố định).

Bảo toàn vốn trong quá trình sản xuất kinh doanh.

Tính toán lợi nhuận của công ty.

Phân bố các quỹ phát triển sản xuất, quỹ khen thưởng.

Thực hiện các nghĩa vụ đối với nhà nước như nộp thuế...

**\* Phòng nhân sự**

Gồm: 1 trưởng phòng nhân sự, 1 người chịu trách nhiệm về đào tạo, 1 người chuyên về công tác lương; 1 người chuyên về công tác thi đua khen thưởng, các chế độ chính sách và các nhân viên

Nhiệm vụ :

Quản lý hồ sơ nhân viên.

Quản lý bố trí nhân viên đúng người đúng việc.

Tuyển chọn đào tạo nguồn nhân lực.

Giải quyết các chế độ chính sách về lao động.

Nhìn chung các bộ phận trong hệ thống được tổ chức khá hợp lý, chức năng và nhiệm vụ rất rõ ràng không có sự chồng chéo đồng thời vẫn tạo lập được mối quan hệ khăng khí giữa các bộ phận.

### 2.1.2. Sự phân công lao động trong khách sạn.

*a. Phân công bố trí lao động tại các phòng ban chức năng: phòng kế toán và phòng nhân sự.*

Mỗi phòng đều có 1 trưởng phòng phụ trách chung và một số trợ lý phụ trách một lĩnh vực nào đó đồng thời hỗ trợ giúp trưởng phòng.

Khác với các bộ phận khác trong khách sạn, các phòng ban chức năng không làm việc theo ca kíp mà làm việc theo giờ hành chính.

Lịch làm việc 5 ngày rưỡi (44 giờ) một tuần được áp dụng đối với nhân viên hành chính như sau

+Từ thứ hai đến thứ sáu :

Sáng từ 8 giờ sáng - 12 giờ 30 phút trưa

Chiều từ 12 giờ 30 phút - 17 giờ

+Thứ bảy:

Từ 8 giờ sáng - 12 giờ 30 trưa.

Các phòng ban không làm việc vào các ngày chủ nhật và các ngày lễ.

*b. Phân công bố trí lao động tại bộ phận ăn uống*

Bên cạnh hoạt động kinh doanh buồng ngủ, kinh doanh ăn uống đóng vai trò hết sức quan trọng.

Tại bộ phận ăn uống có 1 nhà hàng. Đây là bộ phận phục vụ trực tiếp do vây bộ phận này sẽ làm việc theo ca. Lịch làm việc 5 hoặc 6 ngày một tuần luân phiên trong hai tuần. Thời gian ăn (nửa tiếng một bữa ) không tính trong giờ làm việc.

Tổng số nhân viên trong bộ phận ăn uống là 60 người.

**\*Phân công bố trí lao động tại bộ phận bar**

Tất cả đều đã được đào tạo nghiệp vụ cơ bản và nói tiếng Anh khá tốt. Độ tuổi trung bình tương đối trẻ 20-30 tuổi.

Chế độ làm việc của nhân viên chia làm 2 ca:

Ca một 6h30 - 15 h

Ca hai 10h30 - 19h

Trong mỗi ca có một giám sát viên quản lý. Trưởng quầy bar luôn làm việc vào ca hai.

Xuất phát từ đặc điểm tiêu dùng của khách, sự phân công bố trí lao động ở quầy bar là khá hợp lý, nó tận dụng triệt để nguồn nhân lực tránh lãng phí. Số lao

động làm việc theo ca được tổ chức khá linh hoạt nhằm đáp ứng nhu cầu của khách.

\***Phân công bố trí lao động tại nhà hàng Độ tuổi trung bình là 20-30**

Chế độ làm việc của nhân viên theo các ca:

Ca một 6h30 - 3h

Ca hai 14h30 - 23h

*c. Phân công bố trí lao động tại bộ phận lễ tân*

Bộ phận lễ tân có tổng số lao động là 24 phân bố vào tất cả các bộ phận nhỏ, bộ phận lễ tân, tổng đài, quan hệ với khách.

Bộ phận này có độ tuổi trẻ nhất tuổi trung bình là 20 - 25 . Đây là đội ngũ có trình độ học vấn cao (phần lớn tốt nghiệp ở các trường đại học ngoại ngữ).

Phân công bố trí lao động ở bộ phận này là 24/24 và chia làm 3 ca:

Ca một 6h30 - 14h30

Ca hai 14h30 - 22h30

Ca ba 22h 30 - 6h30 sáng ngày mai.

Nhìn chung lao động tại bộ phận là khá vất vả do đó khách sạn cũng có những chính sách ưu đãi hơn về chế độ lương bổng.

*d. Phân công sắp xếp lao động tại bộ phận buồng.*

Có lực lượng lao động khá lớn làm 2 tổ (40 nhân viên) chịu trách nhiệm với 108 phòng khách và các khu vực công cộng, văn phòng.

Bộ phận buồng chia làm 2 tổ, mỗi tổ có một giám sát viên chịu trách nhiệm quản lý chung về tổ sau đó báo cáo lên cho giám đốc phòng. Giám sát viên chịu trách nhiệm phân công ca trực, kiểm tra giám sát chất lượng phòng của nhân viên, giải quyết các yêu cầu của khách. Ngoài ra giám sát viên cũng phải tham gia lao động như các nhân viên khác.

Hoạt động của tổ buồng không phân ca như các tổ khác mà tất cả nhân viên đều làm việc vào giờ hành chính: Từ 7h30 - 5h chiều

Thông thường mỗi tổ sẽ cử ra 2 nhân viên trực đêm luân phiên từ 5h chiều dến 7h30 sáng. Mỗi nhân viên 1 ca trực. Trách nhiệm của những nhân viên này là giải quyết mọi vấn đề phát sinh của khách về phòng, tình trạng phòng...

Sở dĩ có sự phân công bố trí lao động như thế này là do theo quy định khách nhận và trả phòng vào ban ngày, việc trực phòng là vệ sinh phòng, giả phòng đều diễn ra ban ngày. Chính vì vậy mà nhân viên phòng phần lớn làm việc vào giờ hành chính chỉ có một số ít trực đêm.

Tuy nhiên số lượng lao động được phân công trực dêm là chưa hợp lý. Mặc dù phần lớn khối lượng công việc không nhiều song 1 nhân viên 1 tổ đảm nhận 1ca là khá vất vả đặc biệt là trong những dịp đông khách. Do vậy khách sạn nên có sự bố trí linh hoạt hơn trong việc bố trí lao động trực đêm nhằm đáp ứng được yêu cầu công việc và tránh sự lãng phí.

*e. Phân công bố trí lao động tại bộ phận bếp*

Tổng số lao động của bộ phận bếp là 20 người.

Bộ phận bếp trong khách sạn là nơi thực hiện công việc sản xuất chế biến món ăn từ các nguyên liệu thực phẩm. Đây là bộ phận duy nhất tạo ra sản phẩm vật chất cụ thể. Chất lượng các sản phẩm này phụ thuộc chính vào tay nghề của các đầu bếp. Đây là bộ phận có trình độ nghiệp vụ cao tuổi trung bình là 30 tuổi.

Việc phân công ở tổ bếp theo 3 ca:

Ca một :6h30 - 13h

Ca hai :14h - 22h30

Ca ba :15hh30 - 23h

Trong những ngày tiệc thì việc tổ chức lao động cũng thay đổi theo sự sắp xếp của bếp trưởng. Trong mỗi ca có các giám sát viên giám sát việc hoạt động của bộ phận.

### 2.1.3. Đặc điểm nguồn nhân lực của khách sạn Novotel.

Đến nay tổng số lao động của khách sạn là 200 người.Số lượng lao động này được phân theo các chỉ tiêu sau:

**Bảng 2. 1: Tình hình nhân lực của khách sạn Novotel năm 2021**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Chỉ tiêu | Đơn vị  (người) | Đại học | Cao đẳng | Trung cấp và sơ  cấp |
| Là hợp đồng  dài hạn | 40 | 10 | 30 | 0 |
| Là hợp đồng  ngắn hạn | 160 | 0 | 0 | 160 |
| Lao động trực tiếp | 140 | 0 | 30 | 110 |
| Là cán bộ QL,lao động  gián tiếp | 60 | 40 | 20 | 0 |

*(Nguồn: Phòng nhân sự khách sạn Novotel)*

Tình hình nhân sự của khách sạn là lao động hợp đồng ngắn hạn chiếm tỷ lệ cao nhưng họ thực sự là những người làm hết mình,là đội ngũ lao động trẻ khỏe có trình độ học vấn và tay nghề cao.

Số người có trình độ Đại học,Cao đẳng,Trung cấp hầu hết đều tốt nghiệp từ các trường đào tạo chuyên ngành khách sạn-du lịch và ngoại ngữ,còn một số ít tốt nghiệp các chuyên ngành khác thì được theo học các lớp bồi dưỡng thêm về nghiệp vụ khách sạn-du lịch do các trường đào tạo chuyên ngành khách sạn-du lịch tổ chức.

Nhìn chung trình độ lao động trong khách sạn chưa đồng đều giữa những người lao động. Nhưng so với cac doanh nghiệp kinh doanh khách sạn trong thị xã thì khách sạn Novotel có đội ngũ lao động với trình độ cao hơn và đây là một lợi thế của khách sạn.

**+ Cơ cấu lao động theo độ tuổi:**

Do vấn đề độ tuổi nên việc tuyển chọn lao động gặp nhiều khó khăn: độ tuổi trung bình quá trẻ rất thích hợp với công việc nhưng ít kinh nghiệm nghề nghiệp và ngược lại.

Để hiểu rõ hơn về cơ cấu lao động theo độ tuổi của khách sạn Novotel ta phân tích và xem xét bảng sau:

**Bảng 2. 2: Số lượng lao động theo độ tuổi của khách sạn Novotel năm 2021**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Các bộ phận | Số lượng (người) | Độ tuổi trung bình |
| Ban lãnh đạo | 3 | 45 |
| Lễ tân | 12 | 28 |
| Buồng | 40 | 28 |
| Bàn | 60 | 33 |
| Bar | 10 | 28 |
| Bếp | 25 | 33,2 |
| Bảo vệ | 10 | 35 |
| Marketing | 5 | 32,5 |
| Bảo dưỡng | 5 | 37,1 |
| Vui chơi giải trí | 5 | 30 |
| Văn hóa thể thao | 5 | 30 |
| Nhân sự | 10 | 32 |
| Hành chính kế toán | 10 | 34 |
| Tổng số | 200 | Bình quân 32,06 |

*(Nguồn: Phòng nhân sự khách sạn Novotel)*

Qua bảng trên ta thấy: Độ tuổi trung bình của lao động trong khách sạn Novotel là 32,06 với độ tuổi này có thể nói,lao động trong khách sạn Novotel có một độ tuổi trung bình là tương đối cao so với tính chất của công việc phục vụ.Tuy vậy khách sạn lại có ưu thế về nhân viên có tay nghề cao và kinh nghiệm nghề nghiệp.

**+ Cơ cấu lao động theo giới tính.**

Theo cơ cấu này,số lượng lao động nam là 95 chiếm 47,5%, số lượng nữ là 105 chiếm 52,5% tổng số lao động trong khách sạn. Lao động nam chủ yếu tập trung ở các bộ phận như: bảo vệ, bảo dưỡng, bếp. Lao động nữ tập trung ở các bộ phận như: buồng, bàn , lễ tân, tạp vụ.Với tỷ lệ này thì số lượng lao dộng nam và lao động nữ là tương đối ngang nhau.

**Bảng 2. 3: Cơ cấu lao động theo giới tính của khách sạn Novotel năm 2021**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Các chỉ tiêu | Nam | | Nữ | |
|  | Số lượng | Tỷ lệ (%) | Số lượng | Tỷ lệ (%) |
| Ban lãnh đạo | 3 | 1,5 | 0 | 0 |
| Lễ tân | 8 | 4 | 4 | 2 |
| Buồng | 16 | 8 | 24 | 12 |
| Bàn | 20 | 10 | 40 | 20 |
| Bar | 4 | 2 | 6 | 3 |
| Bếp | 10 | 5 | 5 | 2,5 |
| Bảo vệ | 8 | 4 | 2 | 1 |
| Marketing | 3 | 1,5 | 2 | 1 |
| Bảo dưỡng | 5 | 2,5 | 0 | 0 |
| Vui chơi giải trí | 5 | 2,5 | 0 | 0 |
| Văn hóa thể thao | 5 | 2,5 | 3 | 1,5 |
| Nhân sự | 4 | 2 | 1 | 0,5 |
| Hành chính kế toán | 4 | 2 | 6 | 3 |
| Tổng số | 95 | 47,5 | 105 | 52,5 |

*(Nguồn: Phòng nhân sự khách sạn Novotel)*

**\* Trình độ học vấn:**

**Bảng 2. 4: Số lượng lao động trong khách sạn Novotel phân theo trình độ học vấn năm 2021**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Đại học | | Cao đẳng | | Sơ cấp và trung cấp | |
| Bộ phận | Số lượng | Tỷ lệ (%) | Số lượng | Tỷ lệ (%) | Số lượng | Tỷ lệ (%) |
| Ban lãnh đạo | 3 |  | 0 |  | 0 |  |
| Lễ tân | 0 |  | 2 |  | 10 |  |
| Buồng | 4 |  | 0 |  | 36 |  |
| Bàn | 2 |  | 0 |  | 58 |  |
| Bar | 1 |  | 4 |  | 5 |  |
| Bếp | 0 |  | 10 |  | 15 |  |
| Bảo vệ | 0 |  | 0 |  | 10 |  |
| Marketing | 3 |  | 2 |  | 0 |  |
| Bảo dưỡng | 0 |  | 5 |  | 0 |  |
| Vui chơi giải trí | 0 |  | 1 |  | 4 |  |
| Văn hóa thể thao | 0 |  | 0 |  | 5 |  |
| Nhân sự | 4 |  | 6 |  | 0 |  |
| Hành chính kế  toán | 6 |  | 4 |  | 0 |  |
| Tổng số | 23 | 11,5 | 34 | 17 | 143 | 71,5 |

*(Nguồn: Phòng nhân sự khách sạn Novotel)*

Đội ngũ lao động trong khách sạn Novotel có trình độ học vấn tay nghề cao: Số lượng nhân viên tốt nghiệp đại học kinh doanh khách sạn là 23 người chiếm 11,5% lao dộng trong khách sạn. Số lượng nhân viên tốt nghiệp cao đẳng chuyên ngành khách sạn-du lịch là 34 người tương đương chiếm 17% lao động trong khách sạn, còn 71% tốt nghiệp trường trung cấp nghề khách sạn du lịch với 143 người, do vậy nó ảnh hưởng đến rất nhiều mặt của hoạt động kinh doanh khách sạn. Khách sạn đã mở ra những lớp bồi dưỡng kiến thức chung và tay nghề riêng cho nhân viên buồng, bàn, bar, bếp, lễ tân.

**\*Nhận xét về cơ cấu lao động trong khách sạn Novotel.**

Số lượng lao động trong khách sạn là khá hợp lý,tuy nhiên còn một số nhân viên tốt nghiệp chuyên ngành khác thì khách sạn phải đào tạo và bồi dưỡng để phù hợp với công việc.

Độ tuổi trung bình của nhân viên khách sạn là cao so với tính chất của công việc (32,6) tuổi. Do vậy vấn đề đào tạo lại là khó khăn. Nhưng bên cạnh đó có những thuận lợi là có một đội ngũ nhân viên lành nghề, nhiều kinh nghiệm và tận tâm với công việc. Điều này không phải khách sạn nào cũng có được.

Với đội ngũ nhân công có trình độ tay nghề cao, đây cũng là một ưu điểm để thu hút khách.Với nhiều đầu bếp giỏi đã từng đoạt giải trong nhiều cuộc thi về ẩm thực đã tạo nên một chất lượng sản phẩm có uy tín trong kinh doanh khách sạn.

Hầu hết các nhân viên đều tận tâm,tận lực với công việc luôn sẵn sàng giúp đỡ khách và để lại những ấn tượng đẹp khó phai trong long khách.

## 2.2. THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC BỘ OHAANJ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NOVOTEL

Nguồn lao động 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 đặt được những mục tiêu về doanh thu,lợi nhuận cho khách sạn.

Đặc điểm về tính thời vụ:

Lao động trong khách sạn cũng như trong ngành du lịch đều có tính biến động lớn trong thời vụ.Trong chính vụ do khối lượng khách lớn nên đòi hỏi số lượng trong khách sạn phải lớn,phải làm việc với cường độ mạnh và ngược lại với thời điểm ngoài vụ thì chỉ cần ít lao động thuộc về quản lý,bảo vệ,bảo dưỡng.

Lao động trong khách sạn có tính công nghiệp hóa cao, làm việc theo một nguyên tắc có kỷ luật cao.

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 cho việc thay thế lao động trong khách sạn,nó có thể làm ảnh hưởng đén hoạt động kinh doanh.

Ngoài những đặc tính riêng biệt,lao đọng trong khách sạn còn mang những đặc điểm của lao động xã hội và lao động trong du lịch.

**\* Đặc điểm cơ cấu độ tuổi và giới tính:**

Lao động trong khách sạn đòi hỏi phải có độ tuổi trẻ vào khoảng 20-40 tuổi.Độ tuổi này thay đổi theo từng độ tuổi của khách sạn.

Bộ phận lễ tân: từ 20-25 tuổi

Bộ phận bàn,bar: từ 20-30 tuổi

Bộ phận buồng: 25-40 tuổi

Ngoài ra bộ phận có độ tuổi trung bình cao là bộ phận quản lý từ 40-50.

Theo giới tính:chủ yếu là lao động nữ,vì họ rất phù hợp với các công việc phục vụ ở các bộ phận như buồng,bar,lễ tân,bàn,còn nam giới thì thích hợp ở bộ phận quản lý,bảo vệ, bếp.

**\*Đặc điểm của quá trình tổ chức:**

Lao động trong khách sạn có nhiều đặc điểm riêng biệt. Do đó quá trình tổ chức rất phức tạp cần phải có biện pháp linh hoạt để tổ chức hợp lý.

Lao động trong khách sạn phụ thuộc vào tính thời vụ nên nó mang tính chu kỳ.

Tổ chức lao động trong khách sạn phụ thuộc vào tính thời vụ,độ tuổi và giới tính nên nó có tính luân chuyển trong công việc,khi một bộ phận có yêu cầu trẻ mà hiện tại nhân viê của bộ phận là có độ tuổi cao,vậy phải chuyển họ sang một bộ phận khác một cách phù hợp và có hiệu quả.Đó cũng là một trong những vấn đề mà các nhà quản lý nhân sự của khách sạn cần quan tâm và giải quyết.

### 2.2.1. Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng và chức năng, nhiệm vụ của mỗi cá nhân bộ phận buồng

**Sơ đồ 2. 2: Cơ cấu tổ chức sạn Novotel năm 2021**

Bộ phận buồng phòng

Thủ kho hàng vải

Thư kí buồng phòng

Tổ giặt là

Tổ bảo dưỡng

Tổ vệ sinh công cộng

Tổ cây xanh

Tổ phòng

Ca sáng

Ca chiều

Ca sáng

Ca tối

Ca chiều

Ca sáng

Ca chiều

Giám đốc bộ phận buồng: là người quản lý toàn diện bộ phận buồng, quản lý và điều hành nhân sự, cùng với ban giám đốc khách sạn đề ra tiêu chuẩn và năng suất cho bộ phận, chịu trách nhiệm trước tổng giám đốc.

Thư ký bộ phận buồng: là người dưới quyền điều hành trực tiếp của giám đốc bộ phận buồng, thực hiện các công việc: soạn thảo văn bản, tiếp nhận điện thoại, ghi chép lời nhắn, sắp xếp lịch làm việc, nhập dữ liệu vào máy tính…Hoàn thành công việc do cấp trên giao.

Nhóm trưởng nhóm trồng cây và chăm sóc hoa: là người quản lý công việc trồng, chăm sóc cây hoa, bảo đảm môi trường xanh tươi của khách sạn: kiểm tra tình hình cây xanh, cung cấp hoa theo phiếu đặt hàng của các bộ phận khác… Hoàn thành công việc khác do cấp trên giao.

Nhân viên trồng và chăm sóc cây, hoa: chịu trách nhiệm trồng và chăm sóc câ hoa, bảo đảm môi trường xanh tươi của khách sạn. Hoàn thành công việc khác do cấp trên giao.

Trưởng kho hàng vải: phụ trách công tác theo dõi, kiểm tra, nhập xuất, báo cáo đồ dùng trong khách sạn: đồ vải, đồ uống cho minibar…Hoàn thành công việc khác do cấp trên giao.

Nhân viên kho: phụ trách công tác bổ sung đồ uống, rượu cho các quầy rượu mini tại phòng khách, cấp phát các vật dụng, đồ dung phục vụ, vào sổ sách tài sản cố định và vật rẻ tiền mau hỏng của bộ phận buồng, làm biểu báo vè tình hình cấp phát, kết quả kiểm kê. Hoàn thành công việc khác do cấp trên giao.

Nhóm trưởng đồ vải: là người quản lý công việc trong phòng may đồ vải, đôn đóc nhân viên dưới quyền hoàn thành công việc cắt may quần áo đồng phục, các đồ dung bằng vải, công việc thu, phát, giặt, kiểm kê đồ dung bằng vải. Hoàn thành công việc khác do cấp trên giao.

Trưởng ca phụ trách đồ vải: đôn đốc nhân viên, thợ may vá làm tốt các công việc may vá, thu phát đồng phục, giặt là quần áo cho khách. Hoàn thành công việc khác do cấp trên giao.

Nhân viên nhóm phục vụ đồ vải: thực hiện kiểm đếm, phân loại và cấp đồ dung bằng vải, tổ chức giặt là đồng phục của cán bộ công nhân viên và công tác dịch vụ về giặt là cho khách. Hoàn thành công việc khác do cấp trên giao.

Nhóm trưởng phục vụ buồng: quản lý toàn diện buồng khách tại các tầng, bảo đảm các khâu phục vụ diễn ra bình thường, phục vụ khách với chất lượng tốt. Hoàn thành công việc khác do cấp trên giao.

Trưởng ca phục vụ buồng ca đêm: quản lý toàn bộ công việc phục vụ buồng ca đêm, đảm bảo công việc phục vụ khách ca đêm diễn ra bình thường. Hoàn thành công việc khác do cấp trên giao.

Trưởng ca phục vụ buồng ca sáng: kiểm tra, đôn đốc nhân viên phục vụ buồng ca sáng làm vệ sinh các buồng và phục vụ khách theo đúng trình tự và tiêu chuẩn thao tác đã quy định. Hoàn thành công việc khác do cấp trên giao.

Trưởng ca phục vụ buồng ca chiều: kiểm tra, đôn đốc nhân viên phục vụ buồng ca chiều làm vệ sinh các buồng và phục vụ khách theo đúng trình tự và tiêu chuẩn thao tác đã quy định. Hoàn thành công việc khác do cấp trên giao.

Nhân viên phục vụ buồng ca sáng: là người quét dọn các buồng khách theo trình tự và tiêu chuẩn thao tác đã quy định, phục vụ khách với chất lượng tốt. Hoàn thành công việc khác do cấp trên giao.

Nhân viên phục vụ buồng ca chiều: là người làm vệ sinh phòng khách, hành lang, phòng làm việc của nhân viên phục vụ buồng, trải giường cho khách. Hoàn thành công việc khác do cấp trên giao.

Nhân viên phục vụ buồng ca đêm: là người làm vệ sinh khu vực công cộng ở tầng do mình phục trách, phục vụ khách. Trực đêm và hoàn thành công việc khác do cấp trên giao.

Nhân viên phục vụ buồng VIP: là người phục vụ lhách ăn nghỉ tại các buồng khách VIP với chất lượng tôt, hiệu quả cao. Hoàn thành công việc khác do cấp trên giao.

Nhóm trưởng khu vực công cộng: đôn đốc nhân viên hoàn thành các công tác vệ sinh và phục vụ tại các khu vực công cộng. Hoàn thành công việc khác do cấp trên giao.

Trưởng ca khu vực công cộng: kiểm tra, bảo đảm công việc trong ca diễn ra bình thường. Hoàn thành công việc khác do cấp trên giao.

Nhân viên khu vực công cộng: chịu trách nhiệm duy trì trật tự vệ sinh khu vực công cộng, đảm bảo các khu vực công cộng như hành lang, cầu thang, đại sảnh, phòng tiệc, phòng họp luôn sạch sẽ. Hoàn thành công việc khác do cấp trên giao.

Nhân viên bảo dưỡng: chịu trách nhiệm sửa chữa, bảo trì, bảo dưỡng các trang thiết bị, máy móc trong buồng khách sạn và trong khách sạn.

### 2.2.2. Sự phân công lao động trong bộ phận buồng tại khách sạn.

Dịch vụ lưu trú sử dụng đông đảo lực lượng lao động sống trong khách sạn và chịu tác động mạnh mẽ của tính thời vụ trong kinh doanh khách sạn cho nên thường xuyên thay đổi và có một số lượng lớn làm theo hợp đồng. Dịch vụ lưu trú sống cùng với khách sạn, nó diễn ra 24/24 giờ và liên tục 365 ngày một năm. Trong khi đó một số dịch vụ khác của khách sạn chỉ hoạt động từ 18- 19 giờ một ngày.

Để đáp ứng được yêu cầu phục vụ khách 24/24 giờ thời gian làm việc của nhân viên buồng phải chia ra từng ca cho phù hợp. Thường chia làm ba ca:

Ca 1: Thời gian làm việc từ 6 giờ 30 đến 14 giờ 30

Ca 2: thời gian làm việc từ 14 giờ 30 đến 22 giờ 30

Ca 3: thời gian làm việc từ 22 giờ 30 đến 6 giờ 30 sáng hôm sau

Do công suất phục vụ buồng của mỗi khách sạn khác nhau theo mùa và cũng khác nhau theo ngày trong tuần. Từ đó bộ phận buồng muốn duy trì số lượng nhân viên phải dựa trên con số về công suất buồng cụ thể, thông thường là lấy số lượng bình quân theo mùa du lịch. Số lượng nhân viên được sử dụng theo mùa, theo thời vụ bằng hình thức công nhật hoặc hợp đồng dài hạn cho những thời kỳ công việc nhiều. Do vậy cơ số luân chuyển lao động ở khu vực buồng khách cao hơn nhiều cơ số khách trong khách sạn, vì vậy ta luôn luôn có kế hoạch tuyển dụng và đào tạo cho nhân viên hàng năm.

Sự phân bố lao động ở trong mỗi khách sạn còn tùy thuộc khối lượng công việc trong mỗi ngày, trong từng ca làm việc cụ thể:

Ca 1: công việc thường nhiều hơn nên số lượng lao động phân bố cho ca này đông hơn ca khác. Yêu cầu lao động trong ca này là rất nhiều vì qua một đêm đòi hỏi nhân viên phải làm vệ sinh, phục vụ những dịch vụ bổ sung cho khách.

Ca 2: khối lượng công việc của ca 2 so với ca 1 ít hơn vì hầu như tất cả mọi công việc vệ sinh đã làm ở ca 1, còn ca 2 chỉ chủ yếu làm nốt những công việc còn tồn tại của ca 1 và những buồng khách mới trả.

Ca 3: công việc ít hơn ca 2, chủ yếu trực ban đêm nhưng tính chất lại phức tạp hơn so với hai ca trên vì phải cùng với trực tầng đi kiểm tra, đảm bảo an toàn cho khách và trực khi khách có những yêu cầu đột xuất, phục vụ những dịch vụ bổ sung mà khách yêu cầu. Nhân viên phục vụ ca ba thường là nam có sức khỏe tốt, nhanh nhẹn để có thể giải quyết các công việc đột xuất.

Công việc trong một ca làm việc của nhân viên bộ phận buồng thông thường gồm các nhiệm vụ sau: để chuẩn bị cho công việc đầu ca, người phục vụ buồng dùng xe đẩy để sắp xếp tất cả các đồ dùng thay thế phục vụ sinh hoạt hằng ngày của khách và cả phương tiện vệ sinh. Công việc trải qua ba trình tự: trình tự phục vụ buồng khách mới trả, trình tự phục vụ buồng khách đang ở, trình tự phục vụ buồng không có khách. Kết thúc ca làm việc, người nhân viên dọn sạch xe đẩy, dọn dẹp các đồ vải bẩn và rác thải ra khỏi xe, xử lý các đồ này và cất trả lại xe đẩy. Nhân viên phục vụ đổ rác, dọn sạch máy hút bụi, cất các dụng cụ, khóa tủ đồ và cửa phòng kho, hoàn tất các thủ tục bàn giao cho nhân viên trực buồng.

### 2.2.3. Đặc điểm nguồn nhân lực của bộ phận buồng tại khách sạn

Bộ phận buồng của khách sạn có tổng cộng 40 người (tính đến thời điểm cuối tháng 9 năm 2021) bằng 20% tổng lao dộng trong khách sạn. Như vậy bộ phận buồng là bộ phận có tỷ lệ nhân viên tương đối cao, chỉ xếp sau bộ phận bàn (60 người). Trên thực tế, số nhân viên làm việc tại bộ phận buồng của khách sạn không phải lúc nào cũng đạt con số như vậy, các nhân viên bộ phận buồng có lúc tăng, lúc giảm vì cũng giống như các bộ phận khác phải thường xuyên đi tăng cường cho các bộ phận khác trong các mùa cao điểm về du lịch Sầm Sơn. Tất cả nhân viên đều đã được đào tạo qua trường lớp nghiệp vụ du lịch – khách sạn và các khóa đào tạo ngắn ngày về các nghiệp vụ trong việc chuẩn bị buồng để đón khách, tuy có một số nhân viên mới, làm việc trái ngành so với những gì đã được học ở đại học, nhưng sau một thời gian làm việc, được sự chỉ bảo của các chị nhân viên cũ, đều đã tỏ ra khá chững chạc và thành thạo trong công việc. Hầu hết các nhân viên bộ phận buồng đều có một thái độ làm việc rất tốt, tính tự giác rất cao. Các nhân viên được bố trí nghỉ một tuần 2 buổi, nghỉ luân phiên không nhât thiết là nghỉ vào chủ nhật để đảm bảo cho công tác phục vụ tất cả các ngày trong tuần của tổ buồng luôn đạt hiệu quả.

**Bảng 2. 5: Đặc điểm nguồn nhân lực tại bộ phận buồng tại khách sạn Novotel**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Chỉ tiêu | Bộ phân buồng phòng | |
| Số lượng | % |
| Tổng số | 40 | 100 |
| 1. Phân theo giới tính |  |  |
| - Nam | 16 | 40 |
| - Nữ | 24 | 60 |
| 2. Phân theo trình độ chuyên môn |  |  |
| - Đại học | 4 | 10 |
| - Trung cấp | 28 | 70 |
| - Sơ cấp | 8 | 20 |
| 3. Phân theo trình độ ngoại ngữ |  |  |
| - Anh | 40 | 100 |
| - Khác | 0 | 0 |

*(Nguồn: Phòng nhân sự khách sạn Novotel)*

Nhìn vào bảng trên có thể thấy nhân viên bộ phận buồng của khách sạn Novotel có số lượng nữ nhiều hơn nam. Cụ thể : số nhân viên nữ là 24 người (chiếm 60%), số nhân viên nam là 16 người (chiếm 40%). Số nhân viên nữ chủ yếu làm công việc dọn dẹp buồng phòng cho khách, giặt là và khu vực công cộng. Còn nhân viên nam chủ yếu là bảo dưỡng và trực ca đêm. Trình độ chuyên môn của nhân viên buồng chủ yếu là trung cấp với số lượng là 28 người (chiếm 70%). Tiếp theo là sơ cấp với 8 người (chiếm 20%) và cuối cùng là đại học với 4 người (chiếm 10%). Do tính chất và đặc thù công việc chủ yếu là tay nghề lao động trực tiếp nên khách sạn thường chọn các nhân viên buồng học trung cấp các trường nghề về buồng phòng khách sạn. Còn những người quản lý bộ phận buồng thì đều có trình độ đại học để quản lý và giám sát nhân viên một cách tốt nhất. Vì thế cơ cấu về trình độ học vấn ở đây là hợp lý so với các khách sạn khác.

Trình độ tiếng anh của các nhân viên bộ phận buồng đều là tiếng anh, ngoài ra không có ngoại ngữ khác. Độ đa dạng về trình độ ngoại ngư ở đây chưa cao. Tuy nhiên với khách sạn 3 sao thì đây cũng được xem là trình độ ngoại ngữ của nhân viên buồng phổ biến chung và chấp nhận được.

### 2.2.4. Công tác tuyển dụng nhân lực cho bộ phận buồng của khách sạn Novotel

Cũng giống như các bộ phận khác trong khách sạn, khi có nhu cầu tuyển dụng thêm nhân sự, bộ phận buồng cần thông báo lên phòng hành chính, hoặc khi bộ phận buồng tiếp nhận nhân viên mới đều phải thông qua phòng nhân sự để thông báo tuyển sau đó phòng hành chính sẽ nhận hồ sơ và gửi xuống tổ buồng trực tiếp tuyển dụng. Mỗi nhân viên khi được vào làm tại khách sạn đều phải qua các bước tuyển chọn rất nghiêm ngặt:

Đầu tiên sau khi tiếp nhận hồ sơ của các ứng viên, phòng nhân sự sẽ tiến hành sàng lọc những hồ sơ không đạt tiêu chuẩn, sau đó những ứng viên được chọn sẽ tiến hành phỏng vấn sơ bộ => Kiểm tra trắc nghiệm => phỏng vấn chuyên sâu về trình độ nghề nghiệp =>tiến hành thử việc trong vòng 2 tháng => vào làm chính thức..

Hoà nhập vào cơ chế thị trường khách sạn Novotel có rất nhiều đổi mới trong phương thức quản lý trong đó có công tác tuyển chọn và đào tạo lao động. Lao động được chọn vào khách sạn chủ yếu dưới hình thức ký hợp đồng. Việc ký kết hợp đồng ở đây thường theo cách thức sau:

Trước hết ký 1 hợp đồng ngắn hạn, sau một thời gian tiến hành thử việc hết hợp đồng cũ, thì đánh giá xem xét xem người được tuyển dụng có năng lực thực sự hay không khi đó khách sạn sẽ ký kết hợp đồng dài hạn. Sự đổi mới trong hình thức tuyển dụng lao động có thể nói là một tiến bộ. Sự tiến bộ này giúp nâng cao một cách đáng kể chất lượng đội ngũ lao động trong khách sạn bởi vì nó giúp lựa chọn được những người có đủ năng lực, phẩm chất để đáp ứng nhu cầu công việc.

Về phương pháp tuyển dụng: Ngoài phương pháp tuyển dụng thông thường là thông báo tuyển mộ sau đó sàng lọc hồ sơ và chọn người có đủ năng lực vào làm tại buồng khách sạn đã có biện pháp tích cực để thu hút các lao động có chất lượng cao như liên hệ với các cơ sở đào tạo, trường chuyên ngành du lịch nhận người thực tập, liên hệ với các trung tâm giới thiệu việc làm... trong thời gian thực tập nếu thấy được việc có thể nhận vào làm việc.

### 2.2.5. Công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực cho bộ phận buồng tại khách sạn Novotel

Khách sạn Novotel từ lâu đã chú trọng tới công tác đào tạo lao động. Khi mới thành lập, nhân viên trong khách sạn chưa được tuyển chọn kỹ càng, chưa có nghiệp vụ chuyên môn cao. Vấn đề đặt ra đối với khách sạn và nhà điều hành là phải làm sao để có được một đội ngũ lao động phù hợp với tình hình mới mà vẫn đảm bảo công ăn việc làm cho người lao động. Giải pháp duy nhất hợp lý mà khách sạn đã chọn là: đào tạo lại là chính và tuyển chọn bổ sung nếu thấy cần thiết.

Khách sạn không ngừng tiến hành các biện pháp nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ nhân viên của mình. Khách sạn đã mở nhiều lớp bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn tại khách sạn để 100% cán bộ nhân viên cần học có thể tham gia như: Lớp bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, sử dụng máy tính trong quản lý...

Ngoài ra khách sạn cũng tổ chức các lớp bồi dưỡng nâng cao trình độ ngoại ngữ cho nhân viên theo định kỳ. Đặc biệt là với bộ phận buồng, đây là một bộ phận ít được chú ý nhất trong khách sạn, dù cho khách sạn kinh doanh chủ yếu là dich vụ lưu trú, nhưng có vẻ như bộ phận làm buồng lại ít được quan tâm có lẽ vì dặc thù công việc của bộ phận buồng là làm những công việc ít tư duy và không được giao tiếp nhiều với khách, dường như trong một ngày làm việc nhân viên dọn phòng chỉ gặp rất ít khách hàng, tại vì họ thường làm việc khi mà khách thuê phòng đã ra khỏi phòng, thậm chí, có những buổi nhân viên dọn phòng không nói một câu nào với khách, nhưng không vì thế mà ban lãnh đạo khách sạn lại quên một bộ phận vô cùng quan trọng này của khách sạn, khách sạn đã thường xuyên tổ chức các lớp học nghiệp vụ và kĩ năng ngoại ngữ để nhân viên dọn phòng có thể giao tiếp với khách hàng trong những trường hợp phối hợp với bộ phận lế tân đón khách, chính nhờ có điều này mà nhân viên bộ phận buồng phòng mới có được sự đa năng khi cần.

### 2.2.6. Những biện pháp tạo động lực làm việc cho nhân viên bộ phận buồng mà khách sạn Novotel đang áp dụng

Để sử dụng nguồn nhân lực của khách sạn một cách có hiệu quả, việc tạo động lực cho người lao động trong khách sạn giữ một vai trò rất quan trọng. Khách sạn chỉ có thể đạt được năng xuất cao khi có những nhân viên làm việc một cách tích cực và sáng tạo. Điều đó phụ thuộc vào cách thức và phương pháp mà những người quản lí thực hiện để tạo động lực lao động cho nhân viên.

Động lực lao động là sự khao khát và tự nguyện của người lao động để tăng cường nỗ lực nhằm hướng tới các mục tiêu của khách sạn. Động lực cá nhân là kết quả của rất nhiều nguồn lực hoạt động trong con người. Do đó, hành vi có động lực trong khách sạn là kết quả tổng hợp của sự kết hợp tác động của nhiều yếu tố như văn hóa của tổ chức, kiểu lãnh đạo, cấu trúc của tổ chức, và các chính sách về nhân lực cũng như sự thực hiện những chính sách đó. Các yếu tố cá nhân cũng đóng vai trò quan trọng trong việc tạo động lực cho chính họ, chẳng hạn như nhu cầu, mục đích, các quan niệm về giá trị,…

Để tạo động lực cho người lao động trong khách sạn nói chung và cho nhân viên phục vụ tại bộ phận buồng nói riêng, khách sạn đã thực hiện những biện pháp như sau: Khách sạn xác định mục tiêu kinh doanh của khách sạn trong một thời gian nhất định, thường là theo quý, xác định nhiệm vụ cụ thể và các tiêu chuẩn thực hiện công việc cho người lao động để người lao động hăng say làm việc, phấn đấu để đạt được mục tiêu và khách sạn cũng đánh giá thường xuyên và công bằng mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người lao động, từ đó giúp người lao động làm việc tốt hơn. Hơn nữa, khách sạn cũng tạo động lực cho nhân viên bằng cách tạo điều kiện tốt nhất cho nhân viên để họ hoàn thành công việc một cách có hiệu quả, khách sạn cũng tuyển chọn và bố trí người phù hợp để thực hiện những công việc thích hợp với khả năng và có thể phát huy hết những khả năng và tố chất của người lao động. Ngoài ra khách sạn cung tạo động lực cho người lao động bằng cách sử dụng các công cụ tạo động lực như: Sử dụng tiền công, tiền lương, tiền thưởng để khuyến khích tinh thần lao động của nhân viên, có thể nói mục tiêu hiện hữu nhất để nhân viên làm việc, đó là được trả lương, tuy nhiên việc trả lương phải như thê nào để đạt được hiệu quả cao nhất thì lại không phải là vấn đề đơn giản, có thể nó sẽ phản tác dụng, làm cho nhân viên không có nhiều mục tiêu trong lao động, với khách sạn Novotel, việc áp dụng tiền công như một công cụ tạo động lực được thực hiện khá là tốt, tiền công và tiền lương được trả khá là thỏa đáng so với đóng góp của người lao động, tuy nhiên dường như cũng giống như những khách sạn khác, hệ thống tiền lương ở đây vẫn khá bất công so với nhân viên làm việc tại bộ phận buồng, có vẻ tích chất công việc không được xem trọng của nhân viên buồng đã ảnh hưởng đến hệ thông tiền công của khách sạn, nhân viên bộ phận buông thường được mức lương ở mức thấp hơn so với các bộ phận khác. Ngoài tiền lương và tiền thưởng, khách sạn Công Đoàn Việt Nam còn sử dụng các công cụ tạo động lực phi tài chính khác, ví dụ như các hình thức khuyến khích để thỏa mãn nhu cầu tinh thần của nhân viên như khen ngợi, xây dựng bầu không khí tâm lí – xã hội tốt trong các tập thể lao động, tạo điều kiên cho nhân viên tự hoàn thiện bản thân như tạo cơ hội học tập, tạo cơ hội nâng cao trách nhiệm, tạo cơ hội thăng tiến cho nhân viên khi họ có sự thể hiện tốt. Ngoài ra khách sạn cũng thương xuyên tổ chúc cho nhân viên có những chuyến tham quan dã ngoại tăng thêm tính đoàn kết của các nhân viên trong khách sạn.

### 2.2.7. Những hạn chế và nguyên nhân.

**a. Hạn chế**

**\* Khả năng giao tiếp với khách nuớc ngoài của nhân viên bộ phân buồng còn hạn chế.**

Có một thực tế là nhân viên bộ phận buồng rất ít được giao tiếp với khách, diều này xuất phát từ đặc thù riêng của công việc mà bộ phận buồng phụ trách, đó là chỉ làm việc khi khách không có ở trong phòng, có lẽ vì thế mà nhân viên trong bộ phận và các lãnh đạo cũng ít khi quan tâm đến trình độ ngoại ngữ của nhân viên trong bộ phận này, bằng chứng là chỉ tiêu về trình độ ngoại ngữ của ứng viên xin vào làm việc tại buồng thường thấp hơn nhiều so với các bộ phận khác, khi có cơ hội giao tiếp với khách thuê phòng thì nhân viên buồng thường tỏ ra ấp úng, lúng túng, và có giấu hiệu tránh lé khách hàng hoặc cầu cứu đến người khác, điều này ảnh hưởng rất không tốt dến hình ảnh của khách sạn, nó thể hiện sự thiếu chuyên nghiệp và không chuẩn bị kĩ càng của nhân viên buồng, và xa hơn nữa, khách hàng có thể liên tưởng đến một chất lượng phục vụ không thực sự tốt.

**\* Hình ảnh của nhân viên chưa chuyên nghiệp.**

Thật tiếc cho khách sạn khi mà họ rất lỗ lực trong việc nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn, nỗ lực trong việc thiết kế mẫu đồng phục cho nhân viên sao cho vừa đẹp gọn và dễ dàng hoạt động trong công việc nhưng vẫn không tránh khỏi một thực tế là mẫu đồng phục của nhân viên phục vụ buồng là tương đối đơn giản, thậm trí có thể nói là xấu so với các bộ phận khác, trong khi hầu như tất cả các nhân viên của bộ phận buồng đều là nữ, chỉ duy nhất trưởng phòng là nam, thì mẫu đồng phục lạ không được đẹp cho lăm, dù biết đây là mặc để lao động nhưng trong ngành kinh doanh dịch vụ này mọi thứ đều ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ, vì vậy có lẽ khách sạn nên thiết kế một mẫu đồng phục cho bộ phân buồng sao cho phù hợp hơn với một khách sạn tiêu chuẩn 3 sao.

Công thêm một vấn đề nữa về hình ảnh của nhân viên buồng, đó là thỉnh thoảng vẫn thấy những nhân viên buồng đi chân đất ở khu vực hành lang của khách sạn, điều này được lí giải là để phát hiện xem thảm đã thực sự được hút sạch bụi chưa, về mục đích có thể thấy coi là một hành động chấp nhận được, tuy nhiên điều gì sẽ xảy ra khi khách hàng nhìn thấy hình ảnh này, ai sẽ giải thích cho họ việc làm này xuất phát từ nguyên nhân gì, và khi đó có thể nó cũng sẽ ảnh hưởng không nhỏ đến cái nhìn của khách hàng đối với khách sạn, và khi cái nhìn đầu tiên không gây được thiện cảm tốt thì rất có thể cũng sẽ ảnh hưởng đến toàn bộ quá trình phục vụ khi khách còn lưu trú tại khách sạn, điều này sẽ ảnh hưởng tới khả năng quay lại của khách hàng.

**\* Bộ phận buồng không thu hút được người lao động.**

Thực sự không có mấy sinh viên thực tập tỏ ra hứng khởi hay vui mừng khi được phân công thực tập tại bộ phận buồng, thứ nhất do làm tại buồng sẽ không có cơ hội tiếp xúc và làm việc với khách hàng, vì thế sẽ không tốt cho việc học tập, làm quen với môi trường làm việc năng đông. Thứ hai, làm việc tại buồng sẽ ít có cơ hội thể hiện những kĩ năng đã học. Thứ 3, chế độ đãi ngộ dành cho các nhân viên làm việc tại buồng thường thấp hơn so với các bộ phận khác, điều này ảnh hưởng đến việc tuyển dụng được những người có khả năng làm việc tại bộ phận này.

**b. Nguyên nhân**

Công tác quản trị đội ngũ nhân viên buồng phòng còn nhiều yếu kém dẫn đến việc ảnh hưởng chất lượng dịch vụ phục vụ cho khách hành và ảnh hưởnh đến kết quả kinh doanh của công ty. Từ ban giám đốc đến nhân viên thừa hành chưa có nhận thức đúng đắn về đội ngũ nhân viên buồng phòng và tầm quan trọng của đội ngũ nhân viên buồng phòng đối với hiệu quả kinh doanh của khách sạn. Bên cạnh đó, công tác đạo tạo đội ngũ nhân viên buồng phòng còn chưa có 1 kế hoạch hay 1 chiến lược cụ thệ dẫn đến việc đội ngũ nhân viên buồng phòng còn yếu kém đối với nhiệm vụ của bộ phân buồng phòng. Đồng thời công tác kiểm tra, kiểm soát được thực hiện chưa nghiêm, chưa liên tục, để mặc cho nhân viên làm việc. Do vậy, những nhân viên thiếu trách nhiệm sẽ làm ảnh hưởng đến chất lượng đội ngũ nhân viên.

- Thứ nhất, công tác tuyển dụng nhân viên buồng phòng của khách sạn còn chưa được chặt chẽ dẫn đến tình trạng chất lượng đầu vào của đội ngũ nhân viên buồng phòng chưa được đảm bảo.

- Thứ hai, công tác đào tạo đội ngũ nhân viên buồng phòng còn chưa được chú trọng, ban quản lý chưa đưa ra những chiến lược hay kế hoạch cụ thể để thực hiện phát triển đội ngũ nhân viên buồng phòng khiến tốc độ phát triển của đội ngũ với tiến độ rất chậm.

- Thứ ba, khách sạn chưa chú trọng về nguồn lực bộ phận buồng phòng và không có những kế hoạch thu hút nguồn nhân lực cho đội ngũ nhân viên buồng phòng cho nên nguồn nhân lực của đội ngũ nhân viên buồng phòng còn nhiều hạn chế.

# TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

Chương 2 này tập trung vào phân tích thực trạng về nguồn nhân lực và chất lượng của bộ phận buồng phòng. Có thể thấy về nguồn nhân lực ở bộ phận buồng phòng của khách sạn còn tồn tại ba vấn đề, còn về chất lượng nguồn nhân lực còn tồn tại đến tận bảy vấn đề khác nhau. Chính vì thế mà ở chương tiếp theo sẽ nêu ra những giải pháp để khắc phục những tồn tại trên.

# CHƯƠNG 3: KIẾN NGHỊ VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN NOVOTEL

## 3.1. Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực bộ phận buồng phòng tại khách sạn novotel

Từ những nguyên nhân và thiếu sót của ban quản lý khách sạn đã được nêu ra. Để nâng cao hiệu quả kinh doanh và phát triển khách sạn thì việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ở bộ phận buồng phòng cũng là việc hết sức cần thiết. Dựa theo những vấn đề về hạn chế của đội ngũ nhân viên buồng phòng của khách sạn và nguyên nhân cho những hạn chế đó, từ đó đưa ra những giải pháp để khắc phục và giải quyết các vấn đề đó để giúp cho việc phát triển kinh doanh của khách sạn như sau:

### 3.1.1. Nâng cao nghiệp vụ, khả năng giao tiếp với khách quốc tế cho nhân viên phục vụ phòng

Đào tạo và nâng cao trình độ cho người lao động là một vấn đề được nhiều khách sạn quan tâm. Thực tế cho thấy đại đa số lao động của khách sạn Công Đoàn Việt Nam sống và làm việc ở thời kỳ ao cấp vì vậy sức khá lớn và có trình độ đại học chưa cao, trong tổng số 114 nhân viên chỉ có 40 người tốt nghiệp đại học (chiếm 35%), trong đó lao động tốt nghiệp chuyên ngành thì có ít. Vì vậy đối với nhân viên đã tốt nghiệp đại học, đặc biệt là cán bộ quản lý, Công ty nên khuyến khích họ học thêm chuyên ngành 2 về quản lý và kinh doanh khách sạn du lịch nhằm tăng cường chất lượng đội ngũ quản lý kinh doanh khách sạn. Đối với nhân viên khác trong khách sạn thì nên khuyến khích họ học các lớp tại chức buổi tối để nâng cao trình độ học vấn chung. Ngoài ra Công ty nên mở các lớp bồi dưỡng hàng năm về nghiệp vụ chuyên môn cho nhân viên và các lò đào tạo chuyên sâu (mang tính tổng hợp). Đây là hình thức đào tạo rất quan trọng vì nếu nhân viên phục vụ chỉ đào tạo nghiệp vụ học chỉ biết các thao tác kỹ thuật trong khi đó khách sạn du lịch yêu cầu nhân viên phục vụ phải có nghệ thuật do đó yêu cầu nhân viên phải có kiến thức tổng hợp. Mặt khác, đội ngũ quản lý khách sạn có độ tuổi trung bình khá cao, Công ty cần có định hướng tuyển chọn và đào tạo cán bộ trẻ ngay từ bây giờ để còn kế thừa công việc.

Một vấn đề nữa là trình độ ngoại ngữ của nhân viên trong khách sạn còn yếu, số người biết ngoại ngữ năm 2021 chỉ chiếm 43,05%. Vì vậy, Công ty nên mở các lớp đào tạo ngoại ngữ vào những lúc ít khách cho toàn cán bộ công nhân viên hoặc cũng có thể tổ chức học cho từng tổ hoặc tạo điều kiện thuận lợi cho họ có điều kiện tham gia học ở các trung tâm ngoại ngữ để 100% cán bộ công nhân viên có thể sử dụng tiếng Anh, Trung thành thạo. Đối với một số bộ phận phải tiếp xúc trực tiếp với khách như bàn, bar, buồng, lễ tân... nhân viên phải sử dụng được ít nhất hai ngoại ngữ thông dụng trên thế giới. Đồng thời nên tổ chức cho cán bộ công nhân viên đi tham quan học tập nghiệp vụ ở trong và ngoài nước hoặc mời chuyên gia về giảng dạy cho cán bộ công nhân viên.

**\* Tăng cuờng đào tạo nâng cao chất luợng nghiệp vụ.**

Để đạt được hiệu quả cao trong công việc của đội ngũ nhân viên làm buồng, chắc chắn vấn đề về nghiệp vụ là rất quan trọng, cần phải đào tạo sao cho nhân viên có thể thực hiện công việc một cách nhanh nhất mà vẫn đảm bảo được chất lượng công việc.

**\* Nâng cao khả năng giao tiếp với khách nuớc ngoài cho nhân viên.**

Có lẽ vấn đề về giao tiếp với khách nước ngoài là vấn đề lớn nhất đối với nhân viên phục vụ phòng, vì thế khách sạn nên chú trọng đến công tác đào tạo ngoại ngữ cho nhân viên bằng cách mở các lớp đào tạo về ngoại ngữ cho nhân viên trong khách sạn, in các tài liệc với những câu thông dụng dành cho giao tiếp của nhân viên làm buồng của một số quốc gia có lượng khách lớn cư trú tại khách sạn như tiếng Anh, tiếng Nhật, tiếng Trung, tiếng Hàn,... thường xuyên kiểm tra tình hình học ngoại ngữ của nhân viên, có hình thức khen thưởng và kỉ luật hợp lý đối với những người có thái độ chấp hành tốt và chưa tốt chương trình đào tạo ngoại ngữ của khách sạn.

**\* Tổ chức các cuộc thi về nghiệpvụ, tạo điều kiện cho nhân viên học hỏi kinh nghiệp lẫn nhau, tạo không khí thi đua trong lao động.**

Có lẽ đây là một công cụ tạo động lực tinh thần cho nhân viên, tạo không khí thi đua cho mỗi nhân viên sẽ giúp bản thân họ có tinh thần cao hơn trong công việc, nhưng với phương pháp này cũng cần phải chú ý đến việc tránh tình trạng bất hợp tác giữa các nhân viên trong bộ phận, điều đó sẽ ảnh hưởng xấu dến tiến độ công việc của cả tập thể. Có thể mở các cuộc thi đua về nghiệp vụ, các cuộc thi về khả năng xử lí tình huống và có khen thưởng hợp lí cho các nhân viên suất xắc.

### 3.1.2. Tạo hình ảnh chuyên nghiệp cho nhân viên phục vụ buồng phòng trong mắt khách hàng

**\* Thiết kế mẫu đồng phục đủ về các yếu tố như: Gọn, tiện, dể hoạt đông, tạo đuợc hìng ảnh chuyên nghiệp,…**

Có lẽ hình ảnh của nhân viên làm buồng là kém hấp dẫn nhất so với các bộ phận khác, nguyên nhân không phải do chủ quan các nhân viên, mà do mẫu đồng phục của nhân viên làm buồng không được như các bộ phận khác, điều này có thể được lí giải là để tiện công việc, nhưng trên thực tế là có những bộ phận cũng phải hoạt động liên tục, chẳng hạn như bộ phận bàn, nhưng ở đó vẫn thấy một tác phong chuyên nghệp, gọn gàng và cũng rất đẹp.

**\* Khách sạn cần phải có những quy định nhất định về đồng phục cho nhân viên phục vụ buồng, kể cả những thực tập sinh làm việc tại buồng.**

Có một thực tế là khi được phân công thực tập rại bộ phận buồng, nhiều sinh viên có tư tưởng thoải mái trong ăn mặc hơn các bộ phận khác, khi làm việc tại buồng, mọi người sẽ nghĩ rằng bộ mặt của khách sạn là đội ngũ lễ tân và những nhân viên làm tại buồng, vì đó là những bộ phận luôn phải làm việc với khách hàng, còn nhân viên dọn phòng chỉ làm những việc thầm lặng ít khi tiếp xúc với khách hàng nên không quan trọng vè hình thức, thậm chí các sinh viên thực tập tại buồng cũng không thực sự nghiêm túc trong tác phong như những bộ phận khác, có những sinh viên không chịu sơ vin hay có những hành động lề mề trong công việc, điều này rất ảnh hưởng đến hình ảnh của khách sạn vì thực tế la khách hàng chỉ biết đó là người làm việc tại khách sạn chứ không quan tâm đó có phải là thực tập sinh hay nhân viên chính thức của khách sạn.

**\* Khách sạn cần phải có những quy định nhất định về cách làm việc của các giám sát viên.**

Không chỉ đối với những sinh viên thực tập làm việc tại buồng, ngay cả những nhân viên chính thức của khách sạn, những người làm nhiệm vụ giám sát và kiểm tra tiến độ thi công công việc của nhân viên cũng có đôi lúc không ý thức lắm về việc làm của mình, một số lần nhân viên giám sát cũng như phó phòng đi chân đất để kiểm tra xem thảm đã được hút sạch bụi hay chưa, điều này cũng tạo ra một hình ảnh không chuyên nghiệp của khách sạn, các giam sát viên có thể có những biện pháp khác để thực hiện công việc của mình mà không làm ảnh hưởng đến hình ảnh của toàn khách sạn. Khách sạn cần phải có những biện pháp để các giám sát viên thực hiện công việc một cách có hiệu quả.

### 3.1.3. Tăng cường ưu đãi, tạo động lực cho nhân viên phục vụ phòng

Bộ phận buồng là bộ phận ít được quan tâm nhất, vì vậy có thể sẽ ảnh hưởng tới tâm lí làm việc của các nhân viên làm việc tại bộ phận này, có thể sẽ có sự so sánh với các bộ phận khách trong khách sạn, dẫn đến tâm lí lao động không được đảm bảo, chất lượng công việc không đạt hiệu quả như mong muốn. Đồng thời với biện pháp này cũng tạo sự chú ý hơn cua bộ phận khá trầm lặng này đối với lực lượng lao động trong khách sạn cũng như ngoài khách sạn, vì vậy có diều kiện để tuyển dụng được những nhân viên có khả năng và trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao cho khách sạn.

### 3.1.4. Cần áp dụng chính sách khen thưởng, kiểm tra đối với người lao động làm việc tại bộ phận buồng

Để khuyến khích người lao động làm việc hết khả năng và lòng nhiệt tình, khách sạn cần có hình thức khen thưởng căn cứ vào mức độ hoàn thành tốt công việc đề ra. Nếu nhân viên nào đi làm đều đặn, đúng giờ, không nghỉ ngày nào theo quy định, chấp hành tốt nội quy và không để xảy ra sai sót với khách thì hàng tháng, hàng quý sẽ được thưởng thêm những khoản tiền thưởng theo phần trăm lương hoặc những nhân viên nào có trình độ nhưng lại sử dụng thành thạo hai ngoại ngữ sẽ được thưởng mức lương cao hơn. Mặt khác khách sạn cần tăng cường những khoản thưởng đột suất cho nhân viên được khách hàng khen ngợi, những nhân viên có sáng kiến làm tăng năng suất lao động.

Để đảm bảo chất lượng khách sạn nên thành lập một nhóm nhân viên chỉ chuyên quan sát từ xa thái độ tác phong làm việc của nhân viên nếu nhân viên nào để sai sót bị đánh dấu vào cuối ngày nhân viên đó bị nhắc nhở ngay, tránh sai sót lặp lại. Nếu nhân viên tiếp tục sai sót thì sễ có hình thức phạt bằng vật chất trừ vào lương, thưởng. Đối với những nhân viên giỏi khách sạn cần có những ràng buộc với họ về mặt thể chất, tinh thần để tránh những nhân viên này đi tìm việc ở nơi khác có thu nhập cao hơn. Hơn nữa khách sạn nên cụ thể hoá các tiêu thức đánh giá kiểm tra, đánh giá chất lượng công việc từng ngày của từng nhóm hoặc từng người lao động trong khách sạn. Đến cuối tháng tổng kết đánh giá và xử lý các trường hợp không đạt yêu cầu. Ngoài ra có thể sử dụng thêm các hòm thư góp ý của khách hàng đặt ở những nơi đông người qua lại nhất hoặc ở ngay trong phòng khách lưu trú.

### **3.1.5. Đối với công tác tuyển chọn nhân, lực bộ phận buồng cần được chủ động hơn trong việc yêu cầu tuyển chọn cũng như tiếp nhận thêm nhân viên mới**.

Về công tác tuyển chọn khách sạn nên xây dựng kế hoạch tuyển chọn khoa học. Cần phải tuyển đúng người, đúng việc và nên thông báo công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng và tránh tình trạng “con ông cháu cha”. Việc tuyển chọn phải căn cứ vào tính chất, nhiệm vụ, chức năng của từng bộ phận để đề ra các yêu cầu, các tiêu chuẩn cho phù hợp cụ thể là:

Thông thường khi có thêm nhân viên mới, bộ phận hành chính sẽ liên hệ và gửi xuống tổ buồng, điều này không thực sự sát với nhu cầu của tổ, vì khi nhận được thêm nhân viên mới một cách không chủ động sẽ ảnh hưởng đến việc xắp xếp nhân lực trong bộ phận và sẽ ảnh hưởng không tốt đến cơ cấu nhân lực của bộ phận buồng.

### 3.1.6. Tăng cường đào tạo và phát triển nguồn nhân lực hco bộ phận buồng tại khách sạn

Để nâng cao chất lượng phục vụ trong kinh doanh lưu trú tại Khách sạn thì song song với việc hoàn thiện cơ sở vật chất kĩ thuật đa dạng hoá sản phẩm….Công ty còn cần phải chú ý đến việc nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, phong cách phục vụ của đội ngũ nhân viên.

Trước hết khách sạn phải có đội ngũ lãnh đạo giỏi để tổ chức quản lý và sắp xếp lao động một cách khoa học ban giám đốc phải thường xuyên kiểm tra,đánh giá lại trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tay nghề của đội ngũ nhân viên. Qua đó thấy ai yếu kém để mở các lớp đào tạo. Nếu như nhân viên ở một số bộ phận yêu cầu cao về sự nhanh nhẹn, trẻ trung...có độ tuổi cao thì nên chuyển sang các bộ phận khác nhằm đảm bảo về chất lượng của đội ngũ lao động. Với nhân viên buồng khi dẫn khách vào phòng phải giới thiệu và chỉ dẫn cho khách cách thức sử dụng các trang thiết bị trong phòng.

Về đào tạo cần xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng theo định kì cho cán bộ công nhân viên trong công ty. Hiện nay khách sạn đã liên kết với khoa du lịch - khách sạn của trường Trung cấp nghề thương mại du lịch Thanh Hóa trong việc giảng dạy về kiến thức du lịch và khách sạn cho cán bộ công nhân viên trong khách sạn. Đây là một việc làm rất đúng đắn công ty nên phát huy trong thời gian tới đặc biệt nên đưa các môn học như: Tâm lý học và nghệ thuật giao tiếp ứng dụng trong kinh doanh du lịch, marketing du lịch, quản trị khách sạn, lịch sử văn hoá và truyền thống Việt Nam, nghiệp vụ buồng, nghiệp vụ lễ tân…. Trong đó chú ý đến việc giáo dục và đào tạo tại chỗ: Có thể mời các tổ trưởng của các bộ phận trong khách sạn hoặc mời các giảng viên day về nghiệp vụ khách sạn – du lịch. Như vậy sẽ đảm bảo được chất lượng và giảm được chi phí cho khách sạn.

Phổ biến cho toàn bộ nhân viên về nội quy, quy chế của công ty đồng thời biết được nghĩa vụ và quyền hạn của minh. Giúp cho họ hiểu được tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng phục vụ và ảnh hưởng của nó đến tình hình kinh doanh của công ty và thu nhập của người lao động.

### 3.1.7. Khách sạn nên sử dụng những hợp đồng lao động có thời gian ngắn nhiều hơn nữa

Do đặc thù của lĩnh vực kinh doanh khách sạn yêu cầu nhân viên là lao động trong khách sạn thường xuyên phải tiếp xúc với khách, đòi hỏi người lao động phải có ngoại hình cân đối, nói chung là đội ngũ lao động phải trẻ vì thế khách sạn nên sử dụng nhiều hơn nữa những hợp đồng lao động ngắn ngày để có thể đáp ứng được nhu cầu này trẻ hóa lực lượng lao dộng trong ngành.

## 3.2. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ ĐỐI VỚI CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC

Hiện nay có thể nói kinh doanh khách sạn là một trong những hoạt động kinh doanh đem lại hiệu quả kinh tế cao cho đất nước, nó là ngành cần nhiều lao động trực tiếp. Nếu phát triển du lịch sẽ tạo ra rất nhiều công ăn việc làm cho người dân. Vì vậy đề nghị các cơ quan quản lý nhà nước cần phải chú trọng hơn trong việc phát triển ngành nghề kinh doanh này, đưa ra được các chính sách hợp lý, tạo điều kiện cho các khách sạn phát triển hơn. Chẳng hạn như đưa ra các chính sách tin dụng đầu tư hợp lý, hỗ trợ lãi suất, cho vay...

# TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Những tồn tại ở chương 2 đã được giải quyết trong chương 3 này, cụ thể có bảy giải pháp tương ứng với bảy tồn tại ở trên. Qua đó phần nào có thể giúp khách sạn cải thiện được những nhược điểm của mình để ngày càng nâng cao được chất lượng nguồn nhân lực phục vụ buồng phòng hơn.

# PHẦN KẾT LUẬN

Chất lượng nguồn nhân lực là một yếu tố hết sức quan trọng trong việc kinh doanh khách sạn, đặc biệt đối với một khách sạn mà doanh thu từ hoạt động kinh doanh lưu trú luôn chiếm một tỉ lệ lớn trong tổng doanh thu thì vấn đề về nâng cao chất lượng lao động cho nhân viên bộ phận buồng lại càng trở nên cấp thiết, nhất là trong thời điểm kinh tế như bây giờ, khi mà thiết bị đã được hiện đại hoá các cơ sở vật chất của các khách sạn đồng hạng đã được chuẩn hóa, thì cạnh tranh giữa các chủ thể kinh doanh lại thuộc về chất lượng. Yếu tố quyết định chất lượng đó chính là nhân tố con người. Và chính vì thế mà không một doanh nghiệp nào có thể lơ là với công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Nhận thức được điều này, khách sạn Novotel đã có những biện pháp để nâng cao chất lượng nhân lực cho toàn khách sạn nói chung và cho bộ phân buồng nói riêng. Có thể chỉ ra một phương pháp rất hay trong công tác tuyển mộ nhân lực, đó là khách sạn phối hợp với các trường đào tạo về du lịch và khách sạn, hỗ trợ sinh viên thực tập, qua đó có thể tuyển mộ được những lao động có chất lượng cho khách sạn.

# TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. PGS.TS Nguyễn Văn Đính- PGS.TS Nguyễn Văn Mạnh chủ biên ,Giáo trình Tâm lí nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh Du lịch, NXB ĐH Kinh tế quốc dân.

2. PGS.TS Trịnh Xuân Dũng chủ biên – Nguyễn Vũ Hà , Giáo trình Tâm lí du lịch , NXB Văn hóa – Thông tin.

3. Hà Văn Hội , Quản trị nhân lực trong doanh nghiệp, NXB Bưu điện, 2003.

4. Báo cáo kinh doanh khách sạn Novotel

5. PGS.TS Ngô Kim Thanh, Giáo trình quản trị chiến lược, NXB ĐH Kinh tế quốc dân , tái bản lần 3 ,2011.