

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN
KHOA NGÔN NGỮ VÀ VĂN HÓA HỌC



BÁO CÁO

THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Đề tài:

PHƯƠNG HƯỚNG CẢI THIỆN KỸ NĂNG
QUẢN LÝ NHÂN SỰ
TẠO SỰ THÀNH CÔNG CHO KHÁCH SẠN MIFUKI

Giáo viên hướng dẫn : Cô Mạc Phùng Mùi
Công ty thực tập : Công ty TNHH TM Vũ Gia- Khách sạn MIFUKI.
Thời gian thực tập : Từ ngày 18/03/2013 đến 30/06/2013
Người hướng dẫn : Cô Nguyễn Ngọc Lệ
Sinh viên thực tập : VÕ HỒNG NGỌC – MSSV: 094335
Lớp : DL091A

Phần dành riêng cho khoa:

Ngày nộp báo cáo:

Người nhận báo cáo:

TRÍCH YẾU

Khả năng hội nhập, tiếp xúc môi trường thực tế là một điều hết sức quan trọng đối với sinh viên nói chung và bản thân tôi nói riêng. Đợt thực tập tốt nghiệp của trường Đại học Hoa Sen từ ngày 18/03/2013 đến 20/03/2013 giúp sinh viên tiếp cận sâu hơn với môi trường làm việc, nắm bắt được những vấn đề cần nghiên cứu, tạo thêm sự tự tin cho mỗi sinh viên, tạo sự dạn dĩ đúng chất của một sinh viên Hoa Sen năng động, sáng tạo. Qua đợt thực tập này với phương pháp thực nghiệm, tôi được thực hành các công việc như những nhân viên ở từng bộ phận đã làm để có được cái nhìn khái quát, những bài học kinh nghiệm thực tiễn nhất và đưa ra những phương án khắc phục một cách chính xác. Tiếp theo là phương pháp quan sát, tìm hiểu các bước quy trình trong công việc tại mỗi bộ phận, và phương pháp thu thập, xử lý thông tin bằng việc học hỏi, trao đổi với những nhân viên khách sạn để chọn lọc những thông tin cần thiết cho việc thực hiện đề tài. Nay tôi nhận thấy vấn đề về kỹ năng quản lý nhân sự của người quản lý là đáng được quan tâm và điều đó có thật sự ảnh hưởng đến mỗi con người nơi đây? Để tạo nên sự thành công đó thì nguồn kiến thức và kỹ năng của người quản lý phải thật sự vững, phải am hiểu mọi vấn đề để có thể đối mặt, giải quyết mọi tình huống một cách chính xác, hợp lý và công bằng nhất. Phải biết cách điều khiển mọi hoạt động, giám sát thực hiện, tạo cơ hội, động viên và đáp ứng những mong muốn của mỗi nhân viên trong môi trường làm việc này thật sự càng khó khăn gấp bội. Chính điều này giúp tôi chọn và thực hiện đề tài: ***“Phương hướng cải thiện kỹ năng quản lý nhân sự - Tạo sự thành công cho khách sạn MIFUKI”***.

LỜI CẢM ƠN

Thời gian 15 tuần của đợt thực tập tốt nghiệp đã kết thúc, bài báo cáo của tôi nay cũng ở giai đoạn hoàn tất, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến tất cả mọi người đã tạo điều kiện tốt nhất để tôi hoàn thành công việc thực tập của mình tại Công ty TNHH TM Vũ Gia. Lời đầu tiên, tôi xin gửi lời cảm ơn đến Trường Đại học Hoa Sen cùng toàn thể Thầy Cô giảng viên của khoa Ngôn Ngữ và Văn Hóa Học, đặc biệt là cô Mạc Phùng Mùi, đã tận tình tư vấn, trao đổi những thông tin cần thiết để giúp sinh viên hoàn thành tốt đợt thực tập. Đợt thực tập này nhằm tạo cơ hội cho bản thân tôi có dịp được hòa nhập với môi trường làm việc ngoài xã hội thực tế, được va chạm nhiều hơn, tiếp xúc nhiều hơn, nhìn nhận được nhiều vấn đề hơn trong công việc. Qua đó tôi nhận thức thêm nhiều điều và trải nghiệm mình hơn với công việc chuyên ngành mà tôi đã chọn đó là làm việc tại Khách sạn - Nhà hàng. Tiếp theo xin gửi lời cảm ơn chân thành đến toàn thể nhân viên của Công ty TNHH TM Vũ Gia đã giúp đỡ tôi trong quá trình làm việc tại quý công ty. Hơn nữa là lời cảm ơn chân thành đến cô Phan Hoàng Linh Quyên – quản lý Khách sạn, đã tiếp nhận và giám sát tôi trong công việc tại các bộ phận, giúp tôi định hướng được mục tiêu cần đạt đến trong quá trình thực tập này. Cuối cùng là cô Nguyễn Ngọc Lê - Người đã hướng dẫn tôi công việc ở các bộ phận của khách sạn.

Xin chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

TRÍCH YẾU	2
LỜI CẢM ƠN.....	3
MỤC LỤC	4
NHẬN XÉT CỦA CÔNG TY THỰC TẬP	6
LỜI MỞ ĐẦU	7
1. CƠ SỞ LÝ LUẬN	9
1.1 Một số khái niệm cơ bản	9
1.1.1 Cơ sở lưu trú du lịch và khách sạn	9
1.1.2 Quản lý	9
1.1.3 Nhân sự và quản lý nhân sự.....	9
1.2 Đặc điểm nhân sự	10
1.2.1 Đội ngũ lao động	10
1.2.2 Thời gian lao động.....	10
1.2.3 Sự bố trí lao động	11
1.2.4 Hệ số luân chuyển lao động.....	11
1.3 Chức năng của quản lý nhân sự.....	12
1.4 Nhân tố ảnh hưởng đến công tác quản lý nhân sự.....	12
1.4.1 Nhân tố bên ngoài.....	12
1.4.2 Nhân tố bên trong	13
1.4.3 Nhân tố con người	13
1.4.4 Nhân tố nhà quản trị	14
2. TÌNH HÌNH THỰC TRẠNG CỦA KHÁCH SẠN.....	15
2.1 Tổng quan về khách sạn	15
2.1.1 Giới thiệu khách sạn	15

2.1.2 Quá trình hình thành	15
2.1.3 Lĩnh vực kinh doanh.....	16
2.1.4 Sơ đồ tổ chức khách sạn	17
2.2 Thực trạng tại khách sạn MIFUKI	18
2.2.1 Giới thiệu nơi làm việc	18
2.2.2 Mô tả công việc thực hiện	21
2.2.3 Kỹ năng quản lý nhân sự tại khách sạn	25
3. GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ CẢI THIỆN KỸ NĂNG QUẢN LÝ NHÂN SỰ TẠI KHÁCH SẠN MIFUKI.....	36
3.1 Mục đích của kiến nghị	36
3.2 Phương hướng giải quyết	36
3.2.1 Hoàn thiện công tác tuyển chọn nhân sự.....	36
3.2.2 Hoàn thiện công tác tổ chức, bố trí nhân sự.....	39
3.2.3 Hoàn thiện công tác đào tạo, phát triển nhân sự.....	39
3.2.4 Hoàn thiện công tác khuyến khích, tạo động lực làm việc cho nhân viên	43
3.2.5 Hoàn thiện công tác quản lý và thi hành kỷ luật	44
3.3 Một số kiến nghị bản thân	45
3.3.1 Đối với tổ chức của khách sạn.....	45
3.3.2 Đối với đội ngũ lao động.....	45
3.3.3 Đối với cơ sở vật chất.....	46
3.3.4 Đối với sản phẩm dịch vụ.....	47
KẾT LUẬN	48
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN.....	49
Tài liệu tham khảo	50

LỜI MỞ ĐẦU

Kéo dài 15 tuần từ ngày 18/03/2013 đến 30/06/2013 thực tập tại Công ty TNHH TM Vũ Gia là khoảng thời gian để tôi thật sự trở thành một sinh viên hoàn thiện. Đối với tôi, thời gian thực tập này giúp tạo cơ hội lớn để có thể vận dụng tất cả những kiến thức được học tại trường áp dụng thực tế vào môi trường làm việc tại đây. Bên cạnh đó, tiếp cận với công việc, với môi trường làm việc và con người tại công ty cũng như học hỏi, quan sát, và nhìn nhận thực tế công việc đã giúp tôi đúc kết được nhiều vấn đề, hiểu hơn về môi trường làm việc tại Khách sạn nói chung. Những kiến thức được học tại trường là kho giá trị lớn, bản thân tôi nghiệm rằng, cần phải học hỏi nhiều hơn nữa từ chính Thầy Cô truyền đạt, bạn bè, đồng nghiệp chia sẻ, những trải nghiệm thật thụ đó không bao giờ là không cần thiết, và cuối cùng quan trọng nhất vẫn là sự nỗ lực của chính bản thân tôi, phải tự học hỏi từ chính những vấp ngã đầu tiên đã đi qua, điều đó mới thật sự giúp tôi hoàn thiện hơn. Vì vậy đợt thực tập này, tôi đặt ra những mục tiêu trước mắt cho mình như sau:

☞ Mục tiêu 1: Mạnh dạn làm quen với môi trường thực tế tại doanh nghiệp, trau dồi kỹ năng giao tiếp, biết điều chỉnh cách ứng xử sao cho phù hợp trong mọi tình huống. Tạo mối quan hệ tốt với tất cả mọi người trong doanh nghiệp.

☞ Mục tiêu 2: Phải tập được tính kỷ luật và tinh thần trách nhiệm cao, có ý thức và nhiệt tình trong công việc được giao.

☞ Mục tiêu 3: Trau dồi khả năng giao tiếp ngoại ngữ.

☞ Mục tiêu 4: Tiếp xúc công việc, tiếp nhận thông tin, tiếp thu những đóng góp ý kiến của anh chị đi trước.

☞ Mục tiêu 5: Phần đầu đạt được mục tiêu đặt ra và tự bản thân tích lũy kinh nghiệm làm hành trang vào đời.

Mục tiêu đặt ra và đạt được là nhờ vào chính sự nỗ lực hết mình của bản thân. Phải có mục tiêu sống thì mới biết được bản thân đã làm gì và đạt được những gì sau khi nhìn lại chặng đường đã đi qua.

Những mục tiêu đó cũng thật sự cần thiết, là những điều cơ bản cần trang bị cho chặng đường dài phía trước. Nếu muốn trở thành một Quản lý Khách sạn, nhưng kiến thức và kỹ năng chỉ gói gọn tại một bộ phận bất kỳ nào đó, thì có đạt được thành công hay không? Không chỉ am hiểu kiến thức ở từng bộ phận, mà còn cần đến kinh nghiệm làm việc, cũng như tư cách đạo đức, tinh thần trách nhiệm trong công việc và sự nhiệt huyết với nghề mới tạo nên một người quản lý thật thụ. Và việc quản lý con người tại môi trường làm việc càng khó hơn, làm thế nào để giúp nhân viên thể hiện hết khả năng làm việc của mình. Mỗi con người trong môi trường làm việc tập thể này cùng hợp tác, nỗ lực nhằm đạt hiệu quả cao nhất. Bên cạnh đó, những người lãnh đạo nên có những biện pháp khuyến khích, động viên cùng chế độ đãi ngộ thích hợp giúp họ nâng cao tinh thần làm việc hơn. Với môi trường làm việc tại khách sạn MIFUKI, thì kỹ năng quản lý nhân sự đó được thực hiện như thế nào để có thể tạo nên một môi trường làm việc hiệu quả với tinh thần làm việc tích cực, hứng thú của các nhân viên ở mỗi bộ phận và điều đó sẽ mang lại thành công trong hoạt động kinh doanh của khách sạn.

1. CƠ SỞ LÝ LUẬN

1.1 Một số khái niệm cơ bản

1.1.1 Cơ sở lưu trú du lịch và khách sạn

Cơ sở lưu trú du lịch là cơ sở cho thuê buồng phòng, giường và cung cấp các dịch vụ lưu trú ngắn hạn và dài hạn nhằm phục vụ khách du lịch hoặc khách vắng lai khác. Có những đơn vị chỉ cung cấp cơ sở lưu trú, cũng có những đơn vị cung cấp cả cơ sở lưu trú, dịch vụ ăn uống và các phương tiện giải trí, khu vui chơi, nghỉ dưỡng, và trong đó khách sạn là cơ sở lưu trú du lịch chủ yếu.

Khách sạn cũng là một loại hình nằm trong nhóm cơ sở lưu trú du lịch. Khách sạn là cơ sở kinh doanh phục vụ khách du lịch và có thể đáp ứng được các yêu cầu về ăn uống, ngủ nghỉ, giải trí cũng như các yêu cầu cần thiết khác của khách. Khách sạn được chia hạng từ 1 đến 5 sao, quy mô từ 15 phòng ngủ trở lên với các trang thiết bị tiện nghi và dịch vụ cần thiết cho khách du lịch. Bao gồm khách sạn được xây thành khối (hotel), khách sạn nổi (floating hotel), khách sạn thương mại (commercial hotel), khách sạn nghỉ dưỡng (resort hotel), khách sạn sân bay (air hotel), khách sạn sòng bạc (casino hotel), khách sạn ven xa lộ (motel). Có kèm theo dịch vụ dọn phòng hằng ngày với các dịch vụ khác như: ăn uống, chỗ đỗ xe, dịch vụ giặt ủi, bể bơi, phòng tập, dịch vụ giải trí, phòng họp và thiết bị phòng họp.

1.1.2 Quản lý

Quản lý là sự tác động định hướng bất kỳ lên một hệ thống nào đó nhằm trật tự hóa và hướng nó phát triển phù hợp với những quy luật nhất định. Các loại hình quản lý gồm:

- Loại hình thứ nhất: là việc con người điều khiển các vật hữu sinh, không phải con người, để bắt chúng thực hiện ý đồ của người điều khiển. Loại hình này được gọi là quản lý sinh học, quản lý thiên nhiên, quản lý môi trường... Ví dụ: con người quản lý vật nuôi cây trồng...

- Loại hình thứ hai: là việc con người điều khiển các vật vô tri vô giác để bắt chúng thực hiện ý đồ của người điều khiển. Loại hình này được gọi là quản lý kỹ thuật. Ví dụ: con người điều khiển các loại máy móc...
- Loại hình thứ ba: là việc con người điều khiển con người. Loại hình này được gọi là quản lý xã hội (hay quản lý con người).

Ở đây muốn nói đến loại hình thứ ba của quản lý, quản lý trong kinh doanh hay quản lý trong các tổ chức nói chung là hành động nhằm giúp các cá nhân trong tổ chức cùng hợp tác làm việc, hoàn thành mục tiêu chung. Công việc quản lý gồm 5 nhiệm vụ: xây dựng kế hoạch, tổ chức, chỉ huy, phối hợp và kiểm soát. Trong đó các nguồn lực có thể được sử dụng và quản lý là nhân lực tài chính, công nghệ và thiên nhiên.

1.1.3 Nhân sự và quản lý nhân sự

Nhân sự bao gồm tất cả các tiềm năng con người trong một tổ chức hay xã hội (ngay cả những thành viên trong ban lãnh đạo của doanh nghiệp), tức là tất cả các thành viên trong doanh nghiệp, những người sử dụng kiến thức, khả năng, hành vi ứng xử đạo đức để góp phần thành lập, duy trì và phát triển doanh nghiệp.

Quản lý nhân sự là một trong những chức năng cơ bản của quá trình quản trị, giải quyết tất cả những vấn đề có liên quan đến con người và gắn với công việc của họ trong bất cứ một tổ chức nào, kể cả môi trường làm việc tại khách sạn cũng cần đến quản lý nhân sự.

1.2 Đặc điểm nhân sự

Do những đặc trưng riêng biệt của du lịch nên nhân sự trong khách sạn cũng mang những nét đặc thù riêng.

1.2.1 Đội ngũ lao động

Đội ngũ lao động trong khách sạn là lao động trực tiếp. Kinh doanh khách sạn là loại hình dịch vụ lưu trú, và mang tính dịch vụ. Nghĩa là sản phẩm du lịch chỉ có thể là sản phẩm hoàn chỉnh khi có sự tham gia trực tiếp của đội ngũ nhân viên

trong khách sạn và khách hàng sẽ là người mua, sau đó sử dụng sản phẩm đó.

1.2.2 Thời gian lao động

Thời gian lao động phụ thuộc vào đặc điểm tiêu dùng của khách, do giờ làm việc thường đứt đoạn và tương ứng với thời gian đến và đi của khách, ngày làm việc trong khách sạn thường kéo dài 24/24 và người lao động thường phải làm việc ngay cả ngày Chủ nhật, ngày Lễ Tết. Vì vậy việc tổ chức lao động tại Khách sạn chia làm 3 ca, mỗi ca kéo dài 8 giờ. Đặc điểm này gây khó khăn cho việc tổ chức lao động hợp lý, người lao động, không có điều kiện tham gia các hoạt động xã hội, ảnh hưởng đến cuộc sống riêng của họ. Họ là những người lao động trực tiếp, nghĩa là phải tiếp xúc trực tiếp với nhiều đối tượng khách mang những đặc điểm về tính cách và hành vi tiêu dùng hoàn toàn khác nhau. Do vậy, khi tiếp xúc với khách, để làm hài lòng họ, nhân viên phục vụ phải có cách giao tiếp khác nhau sao cho phù hợp với từng đối tượng khách, kể cả với những người khách khó tính nhất. Chính điều đó gây nên áp lực tâm lý khá nặng cho nhân viên. Ngoài một số nghiệp vụ, nhân viên còn phải đối mặt với điều kiện lao động tương đối khó khăn khi công việc hằng ngày của họ diễn ra trong môi trường có sự truyền nhiễm cao và nhiều sự cám dỗ.

1.2.3 Sự bố trí lao động

Lao động được bố trí theo mức độ chuyên môn hoá cao và tổ chức theo các bộ phận chức năng, xuất phát từ nhu cầu của khách, do vậy đòi hỏi các sản phẩm phải có kỹ thuật cao, đa dạng và tốc độ nhanh đồng thời đảm bảo yêu cầu an toàn và chất lượng. Tính chuyên môn hoá thể hiện rõ nhất ở các bộ phận Lễ tân, Buồng phòng, Bếp, Phục vụ... Mỗi bộ phận tuy có chức năng riêng nhưng cùng phối hợp thực hiện để cung cấp cho khách một sản phẩm hoàn chỉnh nhất, khiến du khách đến với khách sạn sẽ hài lòng, và sẽ quay lại những lần kế tiếp.

1.2.4 Hệ số luân chuyển lao động

Hệ số luân chuyển lao động lớn, lao động trong khách sạn có độ tuổi tương đối trẻ (trung bình từ 25 đến 40), đặc biệt là các bộ phận luôn tiếp xúc trực tiếp với

khách như: bộ phận Lễ tân, Nhà hàng, Phục vụ..có độ tuổi trung bình rất trẻ (từ 20 đến 30).

Tóm lại, nhân lực trong khách sạn có những đặc điểm khá khác biệt so với những ngành lao động khác. Chính vì vậy các quản lý khách sạn cần nắm bắt những đặc điểm này để có những chính sách phù hợp nhằm sử dụng, điều phối nguồn nhân lực một cách hiệu quả và hợp lý giúp duy trì và phát triển khách sạn.

1.3 Chức năng của quản lý nhân sự

Công tác quản trị nhân sự giúp tìm kiếm, phát triển và duy trì đội ngũ nhân viên và quản lý chất lượng - những người tham gia tích cực vào sự thành công của doanh nghiệp.

Một trong những yêu cầu chính của quản trị nhân sự là tìm ra đúng người, đúng số lượng và đúng thời điểm. Khi lựa chọn được những người có kỹ năng thích hợp làm việc ở đúng vị trí thì cả nhân viên lẫn doanh nghiệp cùng hợp tác và đều có lợi. Không một hoạt động nào của tổ chức mang lại hiệu quả nếu thiếu quản lý nhân sự. Hay nói cách khác, mục tiêu của bất kỳ tổ chức nào cũng nhằm sử dụng một cách có hiệu quả nhân sự của tổ chức đó để đạt mục tiêu đặt ra.

1.4 Nhân tố ảnh hưởng đến công tác quản lý nhân sự

1.4.1 Môi trường bên ngoài

- Khung cảnh kinh tế: tình hình kinh tế ảnh hưởng lớn đến quản lý nhân sự. Khi có biến động về kinh tế thì doanh nghiệp phải biết điều chỉnh các hoạt động để có thể thích nghi và phát triển tốt. Cần duy trì lực lượng lao động có kỹ năng cao, khi có cơ hội mới sẽ sẵn sàng tiếp tục mở rộng kinh doanh.
- Dân số và lực lượng lao động: tình hình phát triển dân số với lực lượng lao động tăng, đòi hỏi phải tạo thêm nhiều việc làm mới, ngược lại sẽ làm lão hóa đội ngũ lao động trong công ty và khan hiếm nguồn nhân lực.
- Luật pháp cũng ảnh hưởng đến nhân sự, ràng buộc các doanh nghiệp trong việc tuyển dụng, đãi ngộ người lao động, đòi hỏi giải quyết tốt mối quan hệ về lao động.

- Văn hóa – xã hội: đặc thù văn hóa, xã hội của mỗi nước, mỗi vùng ảnh hưởng không nhỏ đến quản lý nhân sự với những giá trị khác nhau về tôn giáo, giới tính, đẳng cấp.
- Khoa học kỹ thuật công nghệ phát triển đặt ra nhiều thách thức cho việc quản lý nhân sự, đòi hỏi tăng cường việc đào tạo, đào tạo lại nghiệp vụ, sắp xếp lại lực lượng lao động và thu hút nguồn nhân lực mới có kỹ năng cao.
- Các cơ quan chính quyền cùng các đoàn thể có ảnh hưởng đến quản lý nhân sự về những vấn đề có liên quan đến chính sách, chế độ lao động và xã hội, quan hệ về lao động, giải quyết các khiếu nại, tranh chấp về lao động.
- Khách hàng mua sản phẩm và dịch vụ của doanh nghiệp, cách quản lý nhân viên để họ mang lại sự hài lòng cho khách hàng là ưu tiên nhất. Không có khách hàng tức là không có việc làm, doanh thu khách sạn quyết định tiền lương và phúc lợi. Phải bố trí nhân viên đúng vị trí để có thể phục vụ khách hàng một cách tốt nhất.
- Đối thủ cạnh tranh: cũng là nhân tố ảnh hưởng đến quản lý nhân sự. Đó là sự cạnh tranh về tài nguyên nhân lực, doanh nghiệp phải biết thu hút, duy trì và phát triển lực lượng lao động, không để mất nhân tài vào tay đối thủ.

1.4.2 Môi trường bên trong

- Mục tiêu của doanh nghiệp ảnh hưởng đến hoạt động quản lý, tới các bộ phận chuyên môn khác nhau và cụ thể là bộ phận quản lý nhân sự.
- Chiến lược phát triển kinh doanh định hướng cho chiến lược phát triển nhân sự, tạo ra đội ngũ quản lý, chuyên gia, công nhân lành nghề và phát huy tài năng của họ.
- Bầu không khí - Văn hóa doanh nghiệp: là một hệ thống các giá trị, niềm tin, các chuẩn mực chia sẻ, nó thống nhất các thành viên trong một tổ chức.

1.4.3 Nhân tố con người

Nhân tố con người làm việc ở đây chính là nhân viên làm việc trong doanh nghiệp. Trong doanh nghiệp, mỗi người lao động là một cá thể riêng biệt, họ khác

nhau về năng lực quản lý, về nguyện vọng, về sở thích... Vì vậy, họ có những nhu cầu, mong muốn khác nhau. Quản lý nhân sự phải nghiên cứu vấn đề này để đề ra các biện pháp quản lý phù hợp nhất.

Cùng với sự phát triển của khoa học kỹ thuật, trình độ của người lao động cũng được nâng cao, khả năng nhận thức cũng tốt hơn. Điều này ảnh hưởng đến cách nhìn nhận của họ với công việc, làm thay đổi những đòi hỏi, thỏa mãn, hài lòng với công việc và phần thưởng của họ.

Tiền lương là thu nhập chính, có tác động trực tiếp đến người lao động. Một trong những mục tiêu chính của người lao động là làm việc để được đãi ngộ xứng đáng. Vì vậy vấn đề tiền lương thu hút được sự chú ý của tất cả mọi người, là công cụ thu hút lao động. Muốn công tác quản lý nhân sự thực hiện một cách hiệu quả thì các vấn đề về tiền lương nhân viên phải được quan tâm một cách thích đáng.

1.4.4 Nhân tố nhà quản trị

Nhà quản trị có nhiệm vụ đề ra các chính sách đường lối, phương hướng cho sự phát triển của doanh nghiệp. Điều này đòi hỏi các nhà quản trị ngoài trình độ chuyên môn, phải có tầm nhìn xa hơn để có thể đưa ra các định hướng phù hợp cho doanh nghiệp.

Nhà quản trị phải thường xuyên quan tâm đến việc tạo bầu không khí thân mật, cởi mở trong doanh nghiệp, phải làm cho nhân viên tự hào về doanh nghiệp, có tinh thần trách nhiệm với công việc của mình.

Nhà quản trị phải thu thập, xử lý thông tin một cách khách quan, tránh tình trạng bất công vô lý gây nên sự hoang mang, thù ghét trong nội bộ doanh nghiệp. Nhà quản trị đóng vai trò là phương tiện thỏa mãn nhu cầu và mong muốn của nhân viên. Để làm được điều này, phải nghiên cứu nắm vững quản trị nhân sự vì nó giúp nhà quản trị học được cách tiếp cận nhân viên, biết lắng nghe ý kiến của họ, tìm ra tiếng nói chung với họ.

Quản lý nhân sự trong doanh nghiệp có đem lại kết quả như mong muốn hay không phụ thuộc rất nhiều vào thái độ của nhà quản trị với lợi ích chính đáng của người lao động.

2. TÌNH HÌNH THỰC TRẠNG CỦA KHÁCH SẠN

2.1 Tổng quan về khách sạn MIFUKI

2.1.1 Giới thiệu khách sạn

- Tên công ty : Công ty TNHH Thương Mại Vũ Gia
- Tên viết tắt : CTY TNHH TM VŨ GIA
- Tên tiếng Anh : VU GIA Trading Company Limited
- Website : www.Mifuki.com
- Địa chỉ : số 33-35 đường Lê Anh Xuân, phường Bến Thành, quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh.
- Điện thoại : (84-8) 6290 6571
- Vốn điều lệ : 5.000.000.000đ (Năm tỷ đồng).
- Người đại diện pháp luật: Nguyễn Vy Minh.
- Mã số thuế : 0308383838
- Ngày cấp giấy phép KD: Ngày 25/09/2009



2.1.2 Quá trình hình thành

Trước đây với tên công ty là Công ty dược phẩm Hùng Vương, sau quá trình kinh doanh và hoạt động đã xây dựng toàn nhà Villa FB Nhà hàng với lĩnh vực kinh doanh ăn uống. Villa FB tọa lạc tại trung tâm Thành phố Hồ Chí Minh, địa chỉ số 79 đường Sương Nguyệt Ánh, phường Bến Thành, quận 1, TPHCM. Sau đó công ty đổi tên thành Công ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ An và thêm một lĩnh vực kinh doanh đó là Khách sạn. Khách sạn lấy tên MIFUKI chuẩn 3 sao với tổng số phòng

34 phòng và MIFUKI INN chuẩn 2 sao gồm 20 phòng, nằm tại địa chỉ số 33-35 đường Lê Anh Xuân, phường Bến Thành, quận 1, TP HCM. Khách sạn MIFUKI sở hữu vị trí rất lý tưởng, nằm ở khu vực trung tâm thành phố, đối diện khách sạn New World, cách chợ Bến Thành 200m. Dưới sự điều hành của ông Nguyễn Vy Minh - Giám đốc công ty. Từ năm 2009 đến nay công ty một lần nữa được đổi tên và tên chính thức hiện nay là Công ty TNHH TM Vũ Gia, dưới sự điều hành của ông Hisho Kakazu - Giám đốc khách sạn. Hiện nay công ty vẫn đang tiếp tục kinh doanh với loại hình lưu trú cho khách du lịch là khách sạn, nhưng mở rộng quy mô với các khách sạn lân cận chuẩn 2 sao:

- Khách sạn HALO: nằm tại số 23 đường Thủ Khoa Huân, phường Bến Thành, quận 1, TP HCM.
- Khách sạn SAIGON PINK 2: nằm tại số 32 đường Nguyễn An Ninh, phường Bến Thành, quận 1, TP HCM.

2.1.3 Lĩnh vực kinh doanh và dịch vụ nổi bật

Các lĩnh vực kinh doanh của công ty bao gồm:

- Khách sạn: dịch vụ lưu trú cho khách du lịch tham quan tại Thành phố.
- Nhà hàng: phục vụ Buffet sáng cho khách tại lầu 8 Boutique của khách sạn MIFUKI.
- Buôn bán nước hóa, hàng mỹ phẩm, chế phẩm vệ sinh (trừ dược phẩm).

Song, ngoài ra còn có các dịch vụ nổi bật như lễ hành.

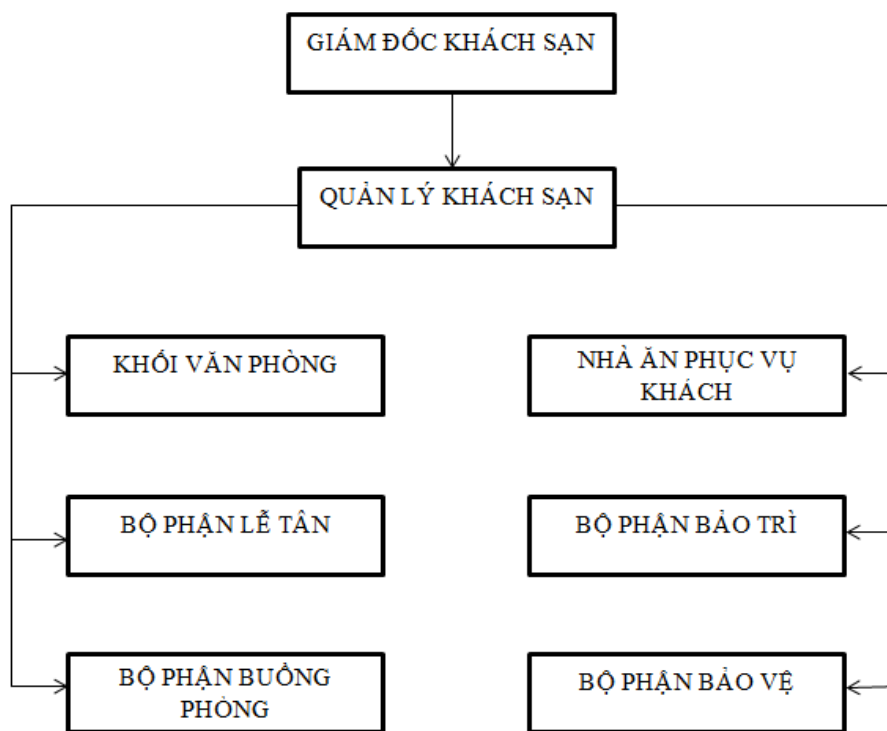
- Dịch vụ lưu trú bán phòng cho khách. Ngoài ra còn kèm theo dịch vụ Spa và Foot Massage
- Khách sạn MIFUKI còn có một dịch vụ độc đáo, trong mỗi phòng có bình oxy tăng dưỡng khí, giúp du khách nhanh chóng lấy lại sức lực sau một ngày căng thẳng.
- Bên cạnh đó, khách sạn còn bổ sung một số dịch vụ kèm theo cho khách như:
 - Dịch vụ giặt ủi.
 - Dịch vụ phiên dịch.
 - Dịch vụ trông trẻ.
 - Dịch vụ cho thuê xe, sắp xếp tour du lịch.

- Dịch vụ đưa đón khách ra sân bay.
- Dịch vụ gia hạn visa, đặt vé máy bay và chuyển đổi ngoại tệ.

Các loại phòng tại Khách sạn:

- Phòng Standard: phòng ngủ có đầy đủ các trang thiết bị tiện nghi, cửa sổ thông thoáng, có 2 giường diện tích 1m². Với giá phòng 55\$/đêm.
- Phòng Superior: giường có diện tích 1,8m². Với giá phòng 66\$/đêm.
- Phòng Deluxe: gồm 2 giường 1,2m². Với giá phòng 78\$/đêm, và Deluxe City View có quang cảnh nhìn ra trung tâm Thành phố với giá 91\$/đêm

2.1.4 Sơ đồ tổ chức khách sạn MIFUKI



SƠ ĐỒ TỔ CHỨC CỦA KHÁCH SẠN MIFUKI

- Giám đốc khách sạn: có nhiệm vụ trực tiếp quản lý, mọi vấn đề trong khách sạn đều phải thông qua giám đốc, và giám đốc có quyền quyết định, giải quyết mọi trường hợp xảy ra trong khách sạn.
- Quản lý khách sạn: người tiếp nhận thông tin được truyền đạt xuống từ cấp trên, từ đó thông báo đến các bộ phận khách làm việc tại khách sạn. Cần phải

nghiên cứu, nắm bắt những vấn đề xoay quanh khách sạn, nhận được sự ủy quyền xử lý các tình huống xảy ra khi không có cấp trên tại khách sạn (chỉ xử lý tình huống trong phạm vi quyền hạn cho phép của một người quản lý, sau đó viết báo cáo trình lên cấp trên), cũng như hiểu được nguyện vọng, mong muốn của nhân viên cấp dưới, để từ đó giúp các bộ phận cùng hợp tác làm việc đạt hiệu quả cao.

- Khối văn phòng: gồm bộ phận Sales, Marketing và bộ phận Kế toán.
- Bộ phận Lễ tân: trực tiếp tiếp xúc với khách, hoàn thành thủ tục check in, check out cho khách đến và rời khách sạn. Lập phiếu thanh toán, thu phí phòng của khách, nhận những yêu cầu, giới thiệu và giải đáp mọi thắc mắc của khách. Nhân viên Lễ tân làm việc theo ca, có ca sáng, chiều, và ca đêm.
- Bộ phận Buồng phòng: kiểm tra và dọn vệ sinh phòng cho khách đối với phòng khách đang ở. Thay mới toàn bộ vật dụng khi làm phòng khách đã check out, chuẩn bị phòng mới để Lễ tân có phòng bán cho khách. Gồm nhân viên Buồng phòng và nhân viên Tạp vụ.
- Nhà ăn phục vụ khách: phục vụ Buffet sáng cho khách tại lầu 8 của khách sạn. Gồm có một bếp chính, một phụ bếp và một nhân viên phục vụ.
- Bộ phận Bảo trì: chịu trách nhiệm và theo dõi các thiết bị hoạt động của khách sạn: hệ thống ánh sáng, đèn điện, máy lạnh, nguồn nước...
- Bộ phận Bảo vệ: có nhiệm vụ giữ xe khách, khuôn hành lý cho khách lên xuống xe, hay rời khỏi phòng, giữ an ninh cho khách sạn. Làm việc theo ca, có ca sáng, chiều và ca đêm.

2.2 Thực trạng khách sạn MIFUKI

2.2.1 Giới thiệu nơi làm việc

Được tiếp nhận vào thực tập tại khách sạn MIFUKI trong 15 tuần, tôi được luân chuyển làm việc tại các bộ phận khác nhau. 5 tuần lễ đầu tiên làm quen với công việc tại quầy Buffet sáng lầu 8 của khách sạn, được tiếp xúc với nhiều thức khách là du khách nước ngoài.

5 tuần lễ tiếp theo làm quen với công việc của bộ phận Buồng phòng. Cùng

hướng dẫn và hỗ trợ tôi trong quá trình thực tập, các chị House giúp tôi ngày càng hoàn thiện hơn trong công việc của một nhân viên làm phòng. Nhiệm vụ của bộ phận Buồng phòng:

- Đảm bảo tài sản và an toàn cho khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn.
- Tiếp nhận, xử lý các yêu cầu của khách một cách nhanh chóng và hiệu quả nhất.
- Ngoài ra đảm bảo vệ sinh trong toàn bộ khách sạn.
- Do quy mô và lượng phòng của khách sạn MIFUKI không nhiều và yêu cầu tính chất phục vụ liên tục 24/24 nên bộ phận Buồng phòng được chia ca làm thành 1 ca chính từ 8h sáng đến 16h và một ca lững từ 16h đến 24h sẽ do bộ phận Bảo vệ hỗ trợ nhân viên Buồng phòng thực hiện.
- Nắm vững các từ chuyên ngành nhằm phối hợp tốt với bộ phận Lễ tân trong quá trình ca làm việc của mình. Ngoài ra sử dụng tốt tiếng Anh cũng là một lợi thế đối với nhân viên Buồng phòng.
- Trong các ca làm việc, cần chuẩn bị các vật dụng như: drap giường, bao gối, bọc duvet, và các vật dụng khác cho khách là rất quan trọng vì vậy trước khi bắt đầu công việc, nhân viên Buồng phòng phải:
 - Nhân viên xuống bộ phận Lễ tân nhận sơ đồ phòng ngày hôm đó.
 - Sắp xếp các vật dụng lên xe trolley ngăn nắp, hợp lý tại kho vải lầu 4 của khách sạn.
 - Ký nhận và kiểm tra các vật dụng cung ứng trong phòng của khách sạn như minibar, máy sấy tóc, đèn, điện thoại...trong phòng của khách.
 - Bên cạnh đó, chịu trách nhiệm về tình trạng các trang thiết bị trong phòng của khách. Yêu cầu nhân viên kiểm tra các trang thiết bị khác như: máy lạnh, máy nước nóng, tivi...còn hoạt động tốt hay không? Nếu phát hiện bất cứ hư hỏng hoặc máy không hoạt động như yêu cầu thì báo ngay cho bộ phận Bảo trì sửa chữa nhanh chóng nhằm cung ứng cho khách các dịch vụ tốt nhất.

5 tuần lễ cuối cùng làm việc tại MIFUKI, tôi được chuyển xuống bộ phận Lễ tân của Khách sạn. Do đặc điểm hoạt động kinh doanh của khách sạn, hoạt động của bộ phận Lễ tân cũng phải đảm bảo 24/24 trong ngày. Được chia làm 3 ca làm việc: ca sáng từ 6h đến 14h, ca chiều từ 14h đến 22h, ca đêm từ 22h đến 6h sáng ngày hôm

sau. Nhiệm vụ của bộ phận Lễ tân:

- Giới thiệu phòng và các dịch vụ khách sạn để bán phòng cho khách.
- Nhận đặt phòng và bố trí phòng cho khách. Phối hợp đồng bộ với các bộ phận khác trong khách sạn, đặc biệt với bộ phận Buồng phòng sắp xếp, chuẩn bị các phòng trước khi khách đến.
- Đón tiếp khách: Lễ tân đại diện khách sạn đón tiếp khách khi khách đến khách sạn.
- Thực hiện thủ tục đăng ký check in, check out cho khách. Đồng thời quản lý chìa khóa phòng của khách trong thời gian khách lưu trú, nhằm đảm bảo tài sản và an ninh cho khách.
- Thực hiện khai báo tạm trú cho khách. Một thủ tục theo quy định của pháp luật.
- Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách một cách chu đáo và hợp lý sẽ gây thiện cảm với khách, có thể qua đó giúp khách đánh giá tốt về khách sạn. Như chúng ta biết, ngoài các phương tiện quảng cáo thông thường, khách còn là một kênh quảng cáo vô cùng hiệu quả và không tốn chi phí.
- Theo dõi, cập nhật, tổng hợp các chi phí của khách: Nhân viên phải thường xuyên theo dõi, cập nhật các dịch vụ khách sử dụng nhằm tránh thiếu sót, hoặc ghi nhầm hóa đơn trong quá trình thanh toán phí phòng cho khách.
- Thanh toán và tiễn khách: Trong quá trình khách check out, thường xảy ra tình huống khách thắc mắc chi phí hóa đơn (các dịch vụ khách đã sử dụng nhưng không nhớ), yêu cầu nhân viên phải giữ thái độ hòa nhã, từ tốn giải đáp mọi thắc mắc cho khách một cách rõ ràng và nhẹ nhàng.

Trong quy trình đón tiếp, ghi nhận đăng ký đặt phòng của khách nhân viên phải nắm vững các thuật ngữ :

<i>Yêu cầu nhân viên phải nắm vững các thuật ngữ</i>		
VR	Vacant ready	Phòng chưa có khách.
Occ	Occupied	Phòng khách đang ở.

SO	Stay over	Phòng ở gia hạn thêm.
VD	Vacant dirty	Phòng vừa check out, chưa làm vệ sinh.
	Skipper	Khách đã rời khách sạn mà chưa thanh toán.
SLO	Sleep out	Phòng khách không ngủ tại khách sạn.
	No show	Phòng đã thuê mà không đến.
OOO	Out of order	Phòng đang sửa chữa.
D.N.D	Do not disturb	Phòng khách không muốn làm phiền.
	Arrival date	Ngày khách đến.
	Arrival time	Thời gian tới.
	Arrival list	Danh sách khách tới.
	Departure date	Ngày khách đi.
	Departure list	Danh sách phòng khách đi.
E.D	Early Departure	Trả phòng sớm.
LCO	Late check out	Phòng trả trễ.
EA	Expecting arrival	Phòng dự kiến đến.
DO	Due out	Phòng dự kiến đi.
C.O	Check out	Thủ tục trả phòng.
C.I	Check in	Đăng ký phòng.

Bảng 1: Yêu cầu phải nắm vững các thuật ngữ của nhân viên Lễ tân

Nhân viên bộ phận Lễ tân bắt buộc phải hiểu rõ và nắm vững tình trạng phòng và các thuật ngữ của khách sạn nhằm cung cấp thông tin một cách chính xác nhất. Đối với các quy trình đặt phòng, phải yêu cầu nhân viên bộ phận Lễ tân nắm rõ tình trạng đặt phòng của khách là đặt phòng đảm bảo hoặc không đảm bảo.

2.2.2 Mô tả công việc thực hiện

Ngay từ những tuần lễ đầu tiên bước chân đến khách sạn, tôi đã được sắp xếp một lịch trình thực tập theo từng tuần tại các bộ phận khác nhau thay đổi luân phiên. Và tôi biết rằng bản thân mình phải cố gắng rất nhiều để có thể hoàn thành công việc trong 15 tuần lễ này.

Tuần 1 đến tuần 5 (18/03/2013 đến 21/04/2012)

Được tiếp nhận vào bộ phận phục vụ Buffet sáng cho thực khách tại lầu 8 Khách Sạn MIFUKI, sáng ngày 18/03/2013 lúc 6h, tôi có mặt tại đó và liên hệ với cô Năm, người sẽ trực tiếp hướng dẫn tôi làm việc tại bộ phận này. Quản Buffet sẽ bắt đầu đón khách lúc 6h30 và sẽ ngưng hoạt động lúc 10h30 sáng.

Các công việc được giao:

- Sáng có mặt tại lầu 8 Khách Sạn MIFUKI lúc 6 giờ.
- Sau đó bắt tay vào phụ bếp chuẩn bị những đồ dùng cần cho quầy Buffet như: trải khăn bàn khách ngồi, trải khăn quầy Buffet, kết váy bàn, lau đĩa lớn để khách dùng Buffet, chuẩn bị các vật dụng gấp thức ăn cũng như trái cây, bánh ngọt.
- Chuẩn bị các Công chứa thức ăn, cô Năm chế biến thức ăn hoàn tất, cho món ăn vào công và mang ra quầy Buffet. Châm còn để giữ độ nóng cho thức ăn.
- Chuẩn bị pha café, nước ép cam và chanh dây, châm trà nóng cho khách sử dụng, châm đầy bình sữa tươi và bình nước lọc cho khách dùng.
- Chuẩn bị ly tách, muỗng, đũa, dao, nĩa...
- Đặt lọ gia vị gồm một lọ muối và một lọ tiêu, một giỏ khăn giấy và một giỏ tăm, tương ớt, tương cà, nước tương, sốt mayonaise, dầu giấm, mứt dâu, mứt thơm, chà bông, dưa cải muối và trứng vịt muối ăn kèm với món cháo trắng.
- Xuất kho hàng gồm: yaourt, trái cây: thơm, dưa hấu, thanh long, bánh ngọt, butter, trứng gà...
- Chuẩn bị các loại ớt chuông 3 màu, hành tây, thịt Ham và Cheese để chiên trứng Omelet.

Buffet kết thúc lúc 10h30, bắt đầu dọn dẹp tất cả vật dụng xuống bếp.

- Khoảng 10h15 khi khách vắng, không còn dùng Buffer sáng, bắt đầu dọn dẹp đĩa, các công chứa thức ăn xuống bếp – phụ bếp sẽ rửa những vật dụng này
- Dọn dẹp ly tách, bình nước cam, bình sữa, máy pha café, sau khi phụ bếp rửa xong, úp lên kệ cho ráo nước.
- Bắt đầu dọn dẹp quầy Buffet, thay khăn bàn mới, cuốn váy bàn lại và cất trong tủ.
- Phụ bếp rửa đĩa, muỗng, dao, nĩa xong thì lấy khăn sạch lau khô, để lên kệ.
- Kết thúc công việc tại quầy Buffet.

Tuần 6 đến tuần 10 (từ ngày 22/04/2013 đến 26/05/2013)

Bước sang tuần lễ thứ 6, tôi chuyển sang làm tại bộ phận Buồng phòng ở các tầng của khách sạn MIFUKI.

Các công việc được giao:

- 8h sáng có mặt tại tầng 4 của Khách Sạn, tầng 4 là kho của bộ phận House.
- Dưới sự chỉ dẫn của cô Kim Anh, và cô Út biết được cách phân biệt các loại drap giường, bao gối, bọc duvet nào phù hợp với loại giường đó, và vị trí đặt của chúng trên xe trolley.
- Cần chuẩn bị những vật dụng đặt vào phòng khách như 2 chai nước suối nhỏ, đặt hộp khăn giấy trên bàn. Café gói, trà gói và đường đặt vào khay trên tủ cùng với ấm nấu nước nóng, tách trà, và bình trà. Đặt 2 áo ngủ mới vào tủ quần áo cho khách. Đặt các loại dầu gội, xả, dưỡng, tắm vào phòng tắm kèm thêm lược, bàn chải, kem đánh răng, dao cạo râu cho khách.
- Làm vệ sinh bàn ghế, giường tủ và hút bụi, quét bụi sàn thảm.
- Được hướng dẫn cách làm vệ sinh phòng tắm, cách đặt để các vật dụng như khăn tắm, khăn mặt, khăn tay, màn, kem đánh răng, bàn chải, xà phòng....
- Phòng khách out sau khi làm mới sẽ có thêm vải trang trí và gối trang trí trên giường.

- Khi khách làm thủ tục trả phòng, bộ phận House sẽ kiểm tra minibar xem khách đã sử dụng thức uống nào, và báo cho Lễ Tân biết để tính vào phí phòng của khách.
- Cũng cần phải kiểm tra các thức uống trong minibar về hạn sử dụng để đảm bảo sức khỏe cho khách.

Tuần 11 đến tuần 15 (từ ngày 27/05/2013 đến 30/06/2013)

Sau 10 tuần làm việc tại MIFUKI, tiếp xúc với môi trường mới, tôi như học hỏi được thêm nhiều điều hơn. Từ cung cách phục vụ, cách quản lý nhân viên, cách ứng xử với đồng nghiệp, cách giao tiếp với khách. Tuần này là tuần thứ 11, tôi bắt tay với công việc mới mà tôi chưa từng thử sức lần nào đó là làm Lễ tân cho Khách sạn.

Công việc được giao:

- Sáng 7 giờ có mặt tại khách sạn MIFUKI.
- Được anh Tri hướng dẫn cách thức và quy trình làm việc tại quầy Lễ tân. Cách làm thủ tục check in, check out cho khách. Trước khi làm thủ tục, khách trả phòng phải điện thoại báo bộ phận House kiểm phòng để tính phí phòng cho khách chính xác hơn.
- Trực điện thoại của một số công ty gọi đến đặt phòng, hoặc gọi điện đến đề nghị gặp Quản lý, bộ Phận Sales, hay Kế toán...
- Anh Tri hướng dẫn cách check in trên máy khi khách tới đặt phòng, nhập một số dữ liệu cần thiết của khách như: họ tên khách, ngày tháng năm sinh, quốc tịch, số phòng khách, số tiền phòng khách ở, nguồn khách là từ đâu, website hay là khách walk in,....
- Khi khách nhận phòng, cần ghi thông tin khách vào phiếu Registration, cho khách ký nhận, để tránh tình trạng khách ở số phòng đó, bao nhiêu tiền đó, nhưng khi trả phòng lại không đồng ý với giá tiền phòng như vậy.
- Khách làm thủ tục check in, mượn passport hoặc giấy tờ tùy thân của khách để photo. Giờ check in của khách sạn là 14 giờ hằng ngày, và giờ khách trả phòng là 12 giờ trưa hằng ngày.

- Sau khi xong thủ tục check in, giao chìa khoá phòng cho khách và nhờ bộ phận Bảo vệ khuân hành lý của khách lên phòng.
- Khai khách làm thủ tục trả phòng, khách gửi lại chìa khóa, bộ phận Lễ tân gọi điện thoại báo bộ phận House kiểm tra minibar trong phòng khách cũng như các dịch vụ khác khách có sử dụng hay không, sau đó bắt đầu tính tiền và in hóa đơn cho khách kiểm tra và thanh toán. Luôn nhớ giao lại Passport hoặc các loại giấy tờ tùy thân cho khách.
- Check mail khách gửi cho khách sạn để đặt phòng trước. Đánh dấu phòng cho khách vào hệ thống máy tính và kế hoạch phòng viết bằng tay.
- Trường hợp có một số khách gần 12h trưa, đáng lẽ sẽ làm thủ tục check out, nhưng vẫn chưa thấy trả lời, Lễ tân sẽ phải gọi điện thoại hỏi khách có dự định tiếp tục sử dụng phòng thêm vài ngày nữa không.
- Thỉnh thoảng có một vài khách đến để hỏi Tour du lịch, hướng dẫn khách sang MIFUKI INN Hướng dẫn Tour sẽ tư vấn đầy đủ mọi thông tin cho khách về địa điểm tham quan, giá tiền của tour, di chuyển đến điểm tham quan bằng phương tiện gì, điểm tham quan đó có thú vị không, sẽ đi trong bao nhiêu ngày.

2.2.3 Kỹ năng quản lý nhân sự tại khách sạn MIFUKI

Để trở thành một quản lý giỏi có tài, tạo được sự tin tưởng của cấp trên, cũng như nhận được sự kính trọng của nhân viên cấp dưới, thì người quản lý phải thật sự am hiểu nguồn kiến thức rộng, có kinh nghiệm làm việc, biết rõ và vận dụng tất cả các kỹ năng về nghiệp vụ Khách sạn, về kỹ năng sống, cách ứng xử trong mọi tình huống với tất cả mọi người trong môi trường làm việc bao gồm cả cấp trên, nhân viên cấp dưới và với khách hàng. Nếu tại một môi trường làm việc có người đứng đầu là một quản lý tốt, luôn biết lắng nghe, quan tâm và hiểu được tâm tư của nhân viên mình, luôn khuyến khích, động viên, tạo mọi điều kiện tốt nhất để nhân viên làm việc một cách hiệu quả, cùng hợp tác để tạo nên doanh thu cho khách sạn thì chính điều đó làm cho nhân viên có tinh thần làm việc cao hơn, thêm nhiều hứng thú và nỗ lực làm việc hơn.

Để một bộ máy chạy tốt đòi hỏi từng mắt xích cũng tốt. Nhân sự là nhân tố chính góp phần tạo nên sự thành công của khách sạn, mỗi một nhân viên ở từng bộ phận Lễ tân, bộ phận Buồng phòng, hay Nhà hàng, bộ phận Bảo vệ... cùng hợp tác để phát huy hết khả năng và tài năng của họ. Vì vậy, với vai trò là một người quản lý, kỹ năng quản lý nhân sự tại môi trường khách sạn là thật sự cần thiết. Phải biết cách điều phối công việc và con người sao cho phù hợp, bên cạnh đó luôn tìm kiếm, học hỏi và nghiên cứu những xu hướng hiện nay để truyền đạt đến cấp dưới, giúp họ thích nghi với môi trường làm việc luôn đổi mới hiện đại, năng động.

Với môi trường làm việc ở bất kỳ lĩnh vực nào và môi trường khách sạn MIFUKI nói riêng, thì kỹ năng quản lý nhân sự của người quản lý góp phần tạo nên thành công. Quản lý phải chịu trách nhiệm với rất nhiều người, có những người không phải do chính quản lý làm công tác tuyển chọn và phải biết cách điều khiển họ cùng với công việc của họ ở mỗi bộ phận.

Bằng phương pháp nghiên cứu từ các tài liệu thông qua internet, tài liệu những thông tin cơ bản liên quan đến quy định, tiêu chuẩn về nhân sự, các dịch vụ, những tiện nghi,...do khách sạn mang lại. Áp dụng phương pháp quan sát bằng cách thông qua việc thực tập để hiểu rõ hơn các bước chuẩn bị phục vụ, quy trình phục vụ và sau khi phục vụ. Cùng với phương pháp thu thập, xử lý thông tin bằng việc học hỏi, trao đổi với những nhân viên làm việc tại khách sạn giúp chọn lọc những thông tin cần thiết cho đề tài. Và cuối cùng là sử dụng phương pháp thực nghiệm bằng cách thực hành những công việc của những nhân viên trong từng bộ phận để có được cái nhìn cận kề, những bài học kinh nghiệm thực tiễn nhất và đưa ra những phương án khắc phục một cách chính xác. Bằng cách áp dụng 4 phương pháp trên giúp tôi nghiên cứu, tìm hiểu về kỹ năng quản lý nhân sự của một người quản lý khách sạn trở nên dễ dàng hơn, biết nhiều hơn để từ đó đúc kết, học hỏi từ những sai phạm đó và tự hoàn thiện bản thân sau này.

Những điều đạt được

Sau hơn khoảng 3 tháng thực tập tại khách sạn MIFUKI, kể cả quan sát môi trường làm việc và con người nơi đây, được luân chuyển làm việc liên tục ở các bộ phận nhân viên phục vụ Buffet sáng cho thực khách, bộ phận Buồng phòng và bộ phận Lễ tân,

mới thật sự nhận thấy một số điều cần phải học hỏi từ người Quản lý khách sạn. Người quản lý phải truyền đạt những thông tin của cấp trên xuống đến cấp dưới, phổ biến lại thông tin để cấp dưới thực hiện. Quản lý là người trực tiếp chịu trách nhiệm tất cả mọi việc ở các bộ phận khi đối mặt giải quyết mọi tình huống với khách. Chịu áp lực từ những thông tin của cấp trên truyền đạt xuống, quản lý phải biết cách thực hiện, nghiên cứu phương pháp thực hiện và phổ biến cho nhân viên cấp dưới của mình. Quản lý làm việc một cách quyết đoán, là người điều khiển hoạt động của các bộ phận. Những điều tôi nhận thấy trong kỹ năng quản lý nhân sự mà người quản lý khách sạn MIFUKI đã đạt được:

Đối với bộ phận Nhà hàng Buffet sáng tại lầu 8 của khách sạn: quản lý nghiên cứu và đề ra cách thức để nhân viên thực hiện.

- Những năm hoạt động trước của khách sạn, quầy Buffet bắt đầu hoạt động và đón khách dùng thức ăn sáng vào lúc 7h30 sáng, nhưng hiện nay, quản lý đã nghiên cứu vấn đề, và đề cập với bộ phận Bếp cũng như nhân viên phục vụ Buffet sẽ có sự thay đổi, quầy Buffet sẽ bắt đầu đón khách lúc 6h30 sáng (vì có một số trường hợp khách theo đoàn đi Tour, khách phải khởi hành khá sớm, việc dùng một bữa điểm tâm nhẹ buổi sáng tại quầy Buffet của khách sạn cũng khiến khách cảm thấy như mình được quan tâm, cảm giác thoải mái và hài lòng hơn là trước khi rời khách sạn mà chưa dùng điểm tâm sáng). Bữa ăn sáng bao giờ cũng là cần thiết nhất, dùng điểm tâm sáng giúp khách có thêm năng lượng để hoạt động cho một ngày dài.
- Quản lý tiếp nhận thông tin từ cấp trên, cần phải làm cho quầy Buffet sáng phong phú hơn, nhiều món ăn hơn để khách có nhiều sự lựa chọn. Sau đó truyền đạt xuống cho cấp dưới là bộ phận Bếp. Bếp có thể chế biến thêm một số món ăn, giúp khách có thêm sự lựa chọn hơn, một số món ăn mang đậm chất Việt Nam cũng là ý hay, đồng thời có thể giúp thực khách biết nhiều hơn đến Ẩm thực Việt Nam. Tuy nhiên việc tạo thêm sự phong phú cho thức ăn phải đi kèm với việc đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm và vấn đề tài chính.
- Quản lý yêu cầu nhân viên phục vụ quầy Buffet phải ăn mặc đúng quy định, áo sơ mi trắng dài tay, quần tây đen và giày tây đen, áo phải đeo băng tên nhân

viên. Nhân viên phải túc trực tại quầy Buffet để hỗ trợ khách khi khách yêu cầu, tránh trường hợp nhân viên lơ là với công việc, thường xuyên xuống bếp để trò chuyện với bếp. Nhân viên phải thường xuyên quan sát các món ăn tại quầy, khi khách đã sử dụng còn khá ít, phải châm thêm để khách sử dụng. Và dọn dẹp sạch sẽ chén đĩa, ly tách, bàn ăn khi khách đã sử dụng để tiếp tục đón khách mới.

Đối với bộ phận Buồng phòng: quản lý cũng tạo mọi điều kiện tốt nhất giúp nhân viên có cơ hội làm việc thuận lợi và đạt năng suất làm việc tốt hơn.

- Vì chính sách sử dụng điện tiết kiệm và hiệu quả, tất cả nhân viên trong khách sạn nên hạn chế sử dụng thang máy, và sử dụng thang bộ là góp phần rèn luyện sức khoẻ bản thân cũng như sử dụng tài sản khách sạn một cách hiệu quả. Quản lý luôn là người đi đầu, làm gương cho tất cả nhân viên. Hằng ngày, quản lý đến khách sạn làm việc, bắt đầu giám sát mọi công việc từ lầu 8 của quầy Buffet, sau đó sử dụng cầu thang bộ để đi kiểm tra các phòng trống tại các tầng lầu xem có đạt tiêu chuẩn và có vệ sinh hay không để Lễ tân bán phòng cho khách.
- Vì dùng xe đẩy để di chuyển các vật dụng làm phòng như drap, bọc duvet, bao gối, khăn tắm, áo ngủ... cho khách, để thuận tiện cho việc đi lại của nhân viên buồng phòng trong giờ làm việc, nhân viên Buồng phòng được sử dụng thang máy.
- Quản lý trình ý kiến cho cấp trên và xin bổ sung một số máy hút bụi để hỗ trợ cho nhân viên Buồng phòng làm vệ sinh sàn thảm các phòng cũng như sàn thảm tại hành lang các tầng.

Đối với bộ phận Lễ tân: quản lý cũng dành sự quan tâm, thăm hỏi để nắm được tình hình kinh doanh hằng ngày tại khách sạn.

- Quản lý yêu cầu nhân viên Lễ tân phải ăn mặc trang phục lịch sự. Khi khách có thắc mắc cần giải đáp, nhân viên hướng dẫn khách tận tình với thái độ vui vẻ, hoà nhã.

- Trong trường hợp có khách đứng tại quầy Lễ tân hay khu vực tiền sảnh, nhân viên Lễ tân nên hạn chế ngồi ghế khi trả lời thắc mắc hay làm mọi thủ tục check in, check out cho khách, vì điều đó sẽ gây cho khách không có thiện cảm, thiếu tôn trọng khách.
- Mọi thắc mắc của khách ngoài tầm kiểm soát của nhân viên Lễ tân, khách có thể gửi email trực tiếp đến Quản lý và yêu cầu được giải quyết.

Những mặt còn hạn chế

Quản lý là người chịu trách nhiệm xử lý mọi việc tại khách sạn khi không có sự hiện diện của cấp trên, và đảm bảo cho hoạt động kinh doanh của khách sạn được tiến triển tốt hơn. Tuy nhiên, bên cạnh đó, vẫn không thể không nhắc đến một số điểm bất cập trong cách quản lý nhân sự tại khách sạn.

Tiền lương hàng tháng của nhân viên không đúng hạn.

Lương bổng là một trong những động lực thúc đẩy con người làm việc hăng hái. Mỗi một nhân viên làm việc ở bất kỳ ngành nghề nào hay bất kỳ bộ phận nào của các công ty, xí nghiệp nói chung, và tại khách sạn MIFUKI nói riêng, thì số tiền lương hàng tháng họ nhận được cũng rất quan trọng, vì họ phải sử dụng nó cho việc chi tiêu trong sinh hoạt của gia đình. Ai cũng có nhu cầu được ăn mặc, mua sắm, và có thể là tiết kiệm đồng tiền làm được cho những trường hợp khẩn cấp.... Vì vậy, người quản lý cần phải hiểu tâm tư, nguyện vọng của nhân viên mình, có thể tự đặt chính bản thân mình vào họ và suy ngẫm.

Diễn biến:

- Bộ phận Buồng phòng và bộ phận Bếp của khách sạn, có một số nhân viên có hoàn cảnh gia đình khó khăn, họ đi làm và trông chờ vào tiền lương họ nhận được, rất mong đến ngày được nhận lương để trang trải cho cuộc sống. Bộ phận Kế toán của khách sạn tính lương và phát lương cho nhân viên một tháng 2 lần, ứng lương lần đầu vào ngày 15 hàng tháng và ngày 30 hàng tháng. Tuy vậy, bộ phận kế toán làm việc vẫn chưa nhanh chóng, chưa giải quyết được vấn

đề lương bổng cho nhân viên đúng hạn, tiền lương trễ khoảng 1 tuần khiến nhiều nhân viên ở các bộ phận bức xúc.

- Có một nhân viên trên Bếp đặt vấn đề và hỏi quản lý, vì thấy đã khoảng một tuần mà tiền lương vẫn chưa giải quyết cho nhân viên. Quản lý chỉ trả lời qua loa, không đưa ra thời gian chính xác, cụ thể và nói nhân viên Bếp xuống gặp bộ phận Kế toán để hỏi thêm.

Nguyên nhân:

- Trở thành quản lý cần đòi hỏi một quá trình không ngừng học hỏi kinh nghiệm. Phải đi lên từ những công việc nhỏ nhất, phải va chạm nhiều, thì mới biết và hiểu được mọi điều từ những cái đơn giản đến phức tạp nhất. Người quản lý chưa có kinh nghiệm trong việc xử lý tình huống.
- Thái độ lơ là, không quan tâm đến nhu cầu, mong muốn của nhân viên. Nhân viên cần người quản lý có trách nhiệm với công việc chứ không phải một cái máy chỉ biết nhận lệnh và thao tác cứng nhắc, không chút cảm xúc. Quản lý phải có một câu trả lời chắc chắn với thời gian cụ thể để tạo lòng tin cho toàn thể nhân viên và có thể thăm hỏi, động viên như một sự quan tâm đến họ, điều đó làm họ cảm thấy thoải mái và an ủi hơn là một câu trả lời thiếu trách nhiệm.
- Quản lý ít hoặc không có thông tin phản hồi đến nhân viên một cách xác đáng. Nhân viên có nhu cầu nắm bắt thông tin từ cấp quản lý một cách thường xuyên. Nhân viên cần những đánh giá, góp ý chân thành và thẳng thắn để tự điều chỉnh cho phù hợp với công việc.

Kết quả:

- Chính cách xử sự tình huống là câu trả lời qua loa, không có câu trả lời chính xác, cụ thể của quản lý, khiến nhân viên cảm thấy bất mãn, không có động lực làm việc, dẫn đến sự không tôn trọng quản lý. Người quản lý như thiếu trách nhiệm, đùn đẩy trách nhiệm sang bộ phận Kế toán.

Mức lương nhân viên được chi trả thấp hơn. Và chậm trễ trong việc làm các hợp đồng Bảo hiểm để mang lại quyền lợi cho nhân viên.

Diễn biến:

- So với khi làm việc với chủ khách sạn trước, mức lương của nhân viên ở các bộ phận ổn định hơn, đáp ứng được nhu cầu cá nhân của họ hơn. Theo như tôi được biết, nhân viên hiện nay làm việc tại các bộ phận phải làm việc nhiều hơn nhưng nhận được mức lương chưa xứng đáng.
- Nhân viên ở bộ phận Tạp vụ gặp khó khăn trong việc trang trải chi tiêu gia đình vì có con nhỏ đang mắc bệnh khá nặng. Nhân viên này phải làm việc nhiều hơn trước nhưng do tình trạng sức khỏe và có con nhỏ đang mắc bệnh thì với họ mức lương đó là không phù hợp.

Nguyên nhân:

- Vì chính sách tiết kiệm chi tiêu cho khách sạn, khách sạn đang trong thời gian hoạt động với sự điều hành của người chủ mới, nên mọi việc ở các bộ phận kể cả nhân sự cũng được cắt giảm.
- Việc hoàn thành Hợp đồng Bảo hiểm cho nhân viên kéo trong khoảng thời gian dài, quản lý và bộ phận Kế toán chưa thật sự quan tâm, ưu tiên quyền lợi của nhân viên. Có một số nhân viên đã làm việc tại khách sạn cũng khá lâu, nhưng chưa được quản lý giải quyết vấn đề làm hợp đồng Bảo hiểm.
- Thái độ thiếu quan tâm, đồng cảm với nhân viên cấp dưới khiến nhân viên mất đi sự tôn trọng, không gần gũi với quản lý.

Kết quả:

- Nhân viên Tạp vụ đã xin nghỉ việc tại Khách sạn.
- Người quản lý chưa tạo được lòng tin, chưa có những chính sách đãi ngộ và chế độ lương bổng cho nhân viên một cách hợp lý, chính điều đó khiến tinh thần làm việc của nhân viên giảm sút, một số người không còn thiết tha làm việc tại khách sạn.

- Quản lý cần phải xem xét những cá nhân làm việc có hiệu quả, đạt năng suất cao trong công việc, cần phải ưu tiên, tạo điều kiện cũng như mang lại quyền lợi cho nhân viên trước hết, góp phần thúc đẩy, động viên nhân viên làm việc tại khách sạn tốt hơn.

Điều phối nhân viên làm việc tại các bộ phận không hợp lý

Quản lý nhân sự tại một bất kỳ công ty, xí nghiệp nào cũng phải có thời gian tuyển dụng nhân sự. Quản lý sẽ xem xét vị trí cần tuyển dụng, đưa thông báo tuyển và tiếp nhận người đạt được những yêu cầu cho công việc đặt ra. Ví dụ: tuyển nhân viên phục vụ nhà hàng thì người đó phải có kỹ năng cơ bản và đã học qua nghiệp vụ nhà hàng để có thể biết cách thực hiện các quy trình trong nhà hàng nhằm phục vụ khách một cách có hiệu quả và nhanh nhẹn. Hay cần tuyển một nhân viên Lễ tân cho khách sạn thì người đó cũng phải biết kỹ năng cơ bản để có thể hoàn tất thủ tục check in, check out hay hướng dẫn, giải đáp thắc mắc cho khách, và trình độ Ngoại ngữ khi tuyển nhân viên ở bộ phận này là thật sự cần thiết...Nói tóm lại, một khi người quản lý đưa thông báo tuyển nhân sự, mỗi một nhân viên được nhận vào làm việc họ đều có kỹ năng, nghiệp vụ nhất định cho công việc được tuyển chọn của họ.

Diễn biến:

- Bộ phận Bảo vệ có nhiệm vụ bảo đảm sự an toàn an ninh cho khách sạn cũng như giúp bộ phận Lễ tân khuôn hành lý cho khách lên phòng và ra xe khi khách rời khách sạn. Thường bộ phận này được quản lý tuyển dụng là nam giới có tuổi từ 25 đến 40 và làm việc theo ca, một ngày có 3 ca làm việc, ca sáng từ 6h sáng đến 14h, ca chiều từ 14h đến 22h, ca đêm từ 22h đến 6h sáng ngày hôm sau.
- Nhân viên tạp vụ của khách sạn đã nghỉ việc, chưa có người thay thế để làm vệ sinh khu vực tiền sảnh, quản lý đưa thông báo xuống bộ phận Bảo vệ : “Nhân viên nào làm ca sáng sẽ phải làm vệ sinh khu vực tiền sảnh và vệ sinh thang máy”.

- Một nhân viên của bộ phận Buồng phòng đã nghỉ việc, khu vực Bếp tại lầu 8 quầy Buffet của khách sạn được quản lý cắt giảm nhân sự. Người phụ bếp được quản lý chuyển sang làm bộ phận Buồng phòng.

Nguyên nhân:

- Công việc không như nhân viên mong đợi, họ cảm thấy không thích hợp với công việc được giao.
- Nhân viên Tạp vụ và nhân viên Buồng phòng cảm thấy phải làm việc trong môi trường quá căng thẳng và lương bổng không ở mức phù hợp cho tài chính sinh hoạt của gia đình.
- Nhằm mục đích cắt giảm nhân sự cho khách sạn, sau khi nhân viên Tạp vụ xin nghỉ việc, thay vì quản lý có chiến dịch tuyển nhân sự mới, đưa thông báo tuyển dụng nhân viên Tạp vụ mới, nhưng quản lý đã không làm vậy và đã ra quyết định khác đó là nhân viên Bảo vệ ca sáng sẽ phải làm công việc đó.

Kết quả:

- Nhân viên Tạp vụ, và nhân viên Buồng phòng đã xin nghỉ việc.
- Khi quản lý hợp với bộ phận Bảo vệ để làm cam kết thực hiện công việc được giao, một số nhân viên Bảo vệ đã xin nghỉ việc, vì công việc đó không phù hợp với họ, và nếu họ chấp nhận làm, thì mức lương bổng hiện tại là không phù hợp với công việc và trang trải chi tiêu sinh hoạt của họ.
- Phòng ốc được hoàn thiện một cách sạch sẽ, đạt tiêu chuẩn là nhờ vào bàn tay của nhân viên Buồng phòng. Phòng khách ở sạch sẽ khiến khách hài lòng, cảm thấy thoải mái, như được chăm sóc một cách tốt nhất trong thời gian lưu trú tại đây. Công việc buồng phòng là công việc đòi hỏi kỹ năng và nghiệp vụ, chính điều đó góp phần tạo nên sự chuyên nghiệp của đội ngũ nhân viên, cũng như góp phần nâng cao tiêu chuẩn của khách sạn. Tuy nhiên, với một nhân viên làm việc ở bộ phận Bếp, lại được điều đi làm việc ở bộ phận Buồng phòng, điều đó có ảnh hưởng đến tinh thần làm việc của nhân viên, gây mất đoàn kết nội bộ, cũng như không đảm bảo được công việc tại bộ phận Buồng phòng nhân viên đó có hoàn thành tốt hay không.

Không công bằng trong cách xử lý tình huống, có sự thiên vị

Người quản lý cần biết kiểm soát mọi hoạt động của bản thân, tránh trường hợp xử lý tình huống có sự không công bằng, thiên vị đối với bất kì nhân viên nào. Từ mâu thuẫn nhỏ của một, hai người, nếu người quản lý có sự giải quyết không thoả đáng, có sự thiên vị, thì những mâu thuẫn đó càng lớn và phức tạp hơn. Quản lý cần phải đưa ra giải pháp nhanh chóng và kiên quyết, giúp xoa dịu, giải quyết vấn đề một cách hợp lý. Đó cũng là hình thức khích lệ nhân viên, nhân viên sẽ nỗ lực để đạt được kết quả cao hơn so với dự kiến ban đầu để chứng tỏ được năng lực của mình đối với quản lý, từ đó góp phần nâng cao năng suất và chất lượng tại nơi làm việc. Và khi cách giải quyết không phù hợp, điều đó gây sự mất đoàn kết nội bộ của nhân viên ở các bộ phận và làm giảm năng suất làm việc.

Diễn biến:

- Bộ phận Lễ tân của khách sạn là bộ phận tiếp xúc trực tiếp với khách, là bộ mặt chủ yếu của khách sạn. Vì vậy cách giao tiếp của nhân viên cần phải thân thiện, cởi mở, mọi hoạt động cử chỉ hay tất cả quy trình làm việc của nhân viên Lễ tân cần phải khéo léo, cẩn thận, để tránh những sai sót đáng tiếc xảy ra, gây ảnh hưởng đến tình hình kinh doanh của khách sạn.
- Một nhân viên nam Lễ tân có một số biểu hiện không trung thực trong việc báo cáo doanh thu tiền phòng sau khi kết thúc ca làm việc, có sự gian lận cũng như ghi nhận thông tin trong hệ thống thu chi bán phòng không trùng khớp với hệ thống của bộ phận Kế toán. Nhân viên Lễ tân thanh toán tiền phòng cho khách cao hơn giá quy định của loại phòng khách ở và báo cáo doanh thu với mức giá như quy định, số tiền thu còn lại không đúng, sử dụng cho mục đích cá nhân.
- Quản lý được nhân viên báo lại và giải quyết vấn đề không thoả đáng, khiến nhiều nhân viên của bộ phận Lễ tân và Kế toán bức xúc.

Nguyên nhân:

- Khi được nhân viên Kế toán báo cáo có sự việc xảy ra, quản lý không xem xét cẩn kẽ vấn đề, không đối chiếu sự việc xảy ra với tất cả những nhân viên có liên quan.
- Quản lý không làm việc với nhân viên Lễ tân này, không cảnh cáo làm gương cho tất cả nhân viên khác, lại chọn cách im lặng và hoàn toàn không nhắc gì đến vấn đề trên.
- Quản lý có thể có mối quan hệ đặc biệt ngoài xã hội với nhân viên Lễ tân này, nên có phần ưu ái trong cách giải quyết vấn đề khi nhân viên mắc phải.

Kết quả:

- Nhiều nhân viên trong cùng bộ phận Lễ tân không đồng tình với cách giải quyết tình huống của quản lý. Quản lý phải giải quyết một cách thoả đáng, khiến nhân viên tâm phục, vì nếu không đưa ra hướng giải quyết hợp lý, điều đó sẽ có thể còn tái diễn thêm nhiều lần nữa đối với người nhân viên đó, và với những nhân viên trong bộ phận Lễ tân còn lại.
- Gây nên sự nghi ngờ, đề phòng lẫn nhau, gây mất đoàn kết nội bộ.
- Tránh né và tạo cho môi trường làm việc không còn thân thiện, tinh thần nhân viên giảm sút, giảm năng suất lao động.

3. GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ CẢI THIỆN KỸ NĂNG QUẢN LÝ NHÂN SỰ TẠI KHÁCH SẠN MIFUKI

3.1 Mục đích của kiến nghị

- Góp phần hoàn thiện hơn kỹ năng quản lý nhân sự của một người quản lý còn khá trẻ tuổi, chưa có sự trải nghiệm và xử lý tình huống một cách chính chắn, quyết đoán và hợp lý.
- Tạo dựng một môi trường làm việc thoải mái, thân thiện, mỗi một nhân viên trong mỗi bộ phận là thành viên trong ngôi nhà chung này, phải hợp tác làm việc, nỗ lực và đoàn kết làm việc hết khả năng.
- Xây dựng đội ngũ nhân viên với kỹ năng làm việc chuyên nghiệp, đem đến sự hài lòng, thoả mãn nhu cầu của khách hàng khi đặt chân đến và đi khỏi khách sạn, và sẽ không ngần ngại khi quyết định quay trở lại đây những lần sau nữa.
- Mang lại hiệu quả cao trong công việc kinh doanh của khách sạn.

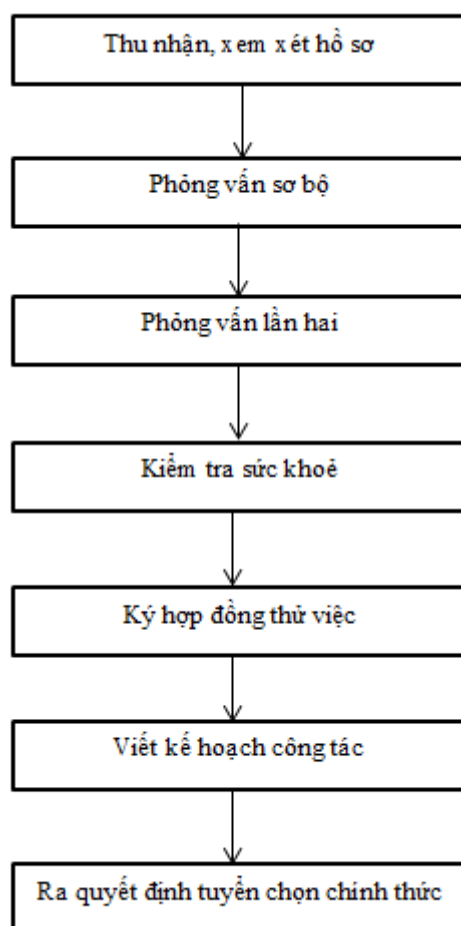
3.2 Phương hướng giải quyết

3.2.1 Hoàn thiện công tác tuyển chọn nhân sự

Công tác tuyển chọn nhân sự có vai trò quan trọng vì nếu chọn không đúng người đúng việc thì sẽ ảnh hưởng đến hiệu quả của toàn bộ quá trình hoạt động của khách sạn. Bởi môi trường làm việc trong khách sạn là lĩnh vực kinh doanh tạo ra sản phẩm dịch vụ, các nhân viên phải cùng hợp tác như các mắt xích làm việc trong một hệ thống, nếu một mắt xích có lỗi, thì toàn bộ hệ thống cũng không hoàn thành được công việc.

Hiện nay tại khách sạn MIFUKI đang thiếu nhân sự do quyết định cắt giảm của quản lý cấp cao tại một số bộ phận Buồng phòng, bộ phận Lễ tân và bộ phận Bảo vệ. Để hoà nhập với xu hướng mới thay đổi một cách nhanh chóng của xã hội ngày nay, đòi hỏi kỹ năng của người nhân viên hoạt động trong ngành khách sạn phải phù hợp thì việc tuyển chọn nhân sự nhằm mục tiêu trẻ hoá đội ngũ lao động. Đối với nhân viên mỗi bộ phận, cần đề ra tiêu chuẩn công việc phù hợp với công việc

và vị trí của họ. Ví dụ như nhân viên ở bộ phận phục vụ, cần phải làm việc một cách nhanh nhẹn, có trình độ nghiệp vụ tốt về nhà hàng, với cách giao tiếp thân thiện, vui vẻ với thực khách. Hay nhân viên Lễ tân cần có trình độ ngoại ngữ thông thạo, giao tiếp tốt và tự tin khi giao tiếp với khách...



Hình 4: Quy trình tuyển dụng nhân sự

Thông báo tuyển dụng cần thông tin đầy đủ, chi tiết rõ ràng những thông tin cơ bản cho người lao động. Các yêu cầu gồm có: bằng cấp tốt nghiệp Đại học, Cao đẳng hoặc Trung cấp chuyên ngành khách sạn - nhà hàng, sử dụng ngoại ngữ thông thạo, khả năng giao tiếp tốt, có thể sử dụng máy tính, độ tuổi phù hợp ở các bộ phận trung bình từ 25 đến 40 tuổi...

- Thu nhận và xem xét hồ sơ: xem xét tất cả các hồ sơ để loại bớt những ứng viên hoàn toàn không đáp ứng được tiêu chuẩn công việc, để không cần thiết

làm các thủ tục khác trong quá trình tuyển chọn, từ đó giảm bớt chi phí cho khách sạn.

- Phỏng vấn sơ bộ: thực hiện cuộc phỏng vấn khoảng 10 đến 15 phút đối với các ứng viên, nên hỏi trực tiếp các câu hỏi chuyên môn, từ đó có thể loại được những ứng viên không đạt điều kiện hoặc yếu kém hơn những người khác mà trong quá trình xem xét hồ sơ chưa phát hiện được.
- Phỏng vấn lần hai: là rất quan trọng để có thể tuyển dụng ứng viên đó hay không, vì vậy, cần sự góp mặt, đóng góp ý kiến của những người có trình độ chuyên môn cao hơn, cấp quản lý cao hơn. Qua cuộc phỏng vấn này, có thể đánh giá ứng viên qua các phương diện: trình độ chuyên môn, kinh nghiệm làm việc, trình độ ngoại ngữ, đặc điểm cá nhân, tính cách và khả năng giao tiếp có thật sự phù hợp với vị trí cần tuyển chọn.
- Kiểm tra sức khoẻ: cũng rất quan trọng, xem xét ứng viên có đủ điều kiện sức khoẻ và khả năng đảm nhiệm vị trí công việc được tuyển dụng.
- Ký hợp đồng thử việc: sau khi phỏng vấn lần hai, khách sạn sẽ ký hợp đồng thử việc với ứng viên, thời gian thử việc phụ thuộc vào tính chất công việc và tinh thần trách nhiệm của ứng viên.
- Viết kế hoạch làm việc: sau khi kết thúc thời gian thử việc, khách sạn có thể yêu cầu ứng viên trình bày đề xuất về công việc để cấp quản lý có thể đánh giá chính xác trình độ của ứng viên khi đảm nhận vị trí được giao. Người ứng viên phải viết kế hoạch làm việc của mình trong thời gian đầu vì khi được tuyển dụng vào làm việc, những nhân viên mới có thể còn theo học các lớp nghiệp vụ hay ngoại ngữ. Chính vì vậy, để tạo mọi điều kiện tốt nhất cho nhân viên mới, ban quản lý cấp cao có thể sắp xếp ca làm việc phù hợp (có thể không trực ca đêm vì buổi tối theo học các lớp bồi dưỡng...)
- Ra quyết định và tuyển chọn chính thức: quản lý cấp cao nên hội ý, cũng cần tham khảo ý kiến nhận xét của những nhân viên làm chung với ứng viên trong thời gian thử việc, từ đó sẽ cho ra quyết định chính xác cuối cùng.

Bên cạnh đó, cũng nên có chính sách giữ chân những người có năng lực (xu hướng chung ở bất kì môi trường làm việc nào, nhân viên cũng luôn muốn chuyển

sang môi trường làm việc khác với đãi ngộ nhân viên cao hơn). Ban quản lý khách sạn nên xem xét và tiến hành công việc này để góp phần tiết kiệm một khoảng chi phí khá lớn cho việc tìm ứng viên mới thay thế vị trí cũ.

3.2.2 Hoàn thiện công tác tổ chức và bố trí nhân sự

Bố trí lao động là công việc khá khó, quản lý cần thời gian xem xét và đưa ra quyết định để đảm bảo cho khách sạn luôn có đủ số nhân viên cần thiết làm việc tại khách sạn ngay cả những mùa cao điểm, đông khách lưu trú và mùa thấp điểm vắng khách lưu trú. Bố trí nhân sự sao cho tiết kiệm nhưng vẫn đảm bảo được chất lượng dịch vụ. Ngoài ra trong khách sạn cần tránh hiện tượng nhân viên ở các bộ phận bao che cho nhau để tránh sự kiểm soát của quản lý.

Việc tổ chức nhân sự phải chặt chẽ, kết hợp được yếu tố thời gian, chế độ làm việc và chế độ nghỉ phép. Thời gian làm việc của nhân viên tại khách sạn MIFUKI là 48 giờ trong 1 tuần (tức 6 ngày trong tuần), vì vậy cần thực hiện chế độ nghỉ phép luân phiên cho các nhân viên. Bên cạnh đó, do mỗi bộ phận có đặc điểm công việc khác nhau, cần bố trí thời gian, chế độ nghỉ phép sao cho phù hợp. Khách sạn cần có chế độ cho nhân viên nghỉ phép hợp lí, tránh lãng phí lao động. Nghỉ phép trong thời gian không phải mùa cao điểm thu hút khách du lịch, số lượng khách lưu trú tại khách sạn ít hoặc không có khách.

Ngoài ra, việc bố trí nhân sự làm việc phù hợp với nguyện vọng của nhân viên, kỹ năng nghiệp vụ, chuyên môn cũng rất quan trọng. Điều đó giúp nhân viên tự tin hơn trong công việc, làm việc hết mình, thể hiện khả năng cũng như có tinh thần trách nhiệm cao hơn trong công việc họ đảm nhiệm, góp phần nâng cao năng suất làm việc, và đạt hiệu quả hơn.

3.2.3 Hoàn thiện công tác đào tạo và phát triển nhân sự.

Đào tạo là biện pháp hữu ích góp phần nâng cao năng suất lao động, tạo sự đổi mới, để thích nghi với xu hướng hiện đại hoá ngày nay trong ngành dịch vụ. Chất lượng lao động không thể duy trì và phát triển kinh doanh nếu không có sự đào tạo, khoá tập huấn bồi dưỡng kỹ năng thường xuyên tại bất kì một công ty nào, hay khách sạn MIFUKI nói riêng. Hiện nay, đào tạo và nâng cao trình độ nhân viên là vấn đề

đang được nhiều khách sạn quan tâm và cải tiến, chính điều đó, khách sạn MIFUKI cần phải thực hiện công tác đào tạo này một cách có hiệu quả bằng cách:

Xác định nhu cầu, mục đích của việc đào tạo

- Về mặt tổ chức: kinh doanh dịch vụ khách sạn nhằm hướng đến cung cấp cơ sở vật chất, tiện nghi, cũng như đáp ứng được thoả mãn, làm hài lòng khách hàng. Và môi trường làm việc tại khách sạn luôn nhiều biến đổi, vì vậy khuyến khích nhân viên có tinh thần học hỏi, chủ động trong công việc và sáng tạo, linh hoạt.
- Về mặt nhân viên: đa số lao động tại khách sạn có trình độ đại học chưa nhiều, số lượng có bằng cấp đại học chiếm 35% trên tổng số nhân viên tại khách sạn, trong đó bao gồm một số nhân viên tốt nghiệp không thuộc chuyên ngành khách sạn, và còn lại là nhân viên có trình độ trung cấp và sơ cấp. Vì vậy khách sạn cần đào tạo, huấn luyện để giúp cải thiện nhận thức, cải thiện cách xử lý tình huống của nhân viên chưa được tốt trở nên hoàn thiện hơn, mang lại hiệu quả cao trong công việc.

Chiến lược đào tạo và phát triển

Ban quản lý khách sạn cần xem xét những nhu cầu để đưa ra chiến lược đào tạo và phát triển nhân sự hợp lý, mang lại hiệu quả đối với một số vấn đề cần thiết như: đào tạo kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn ở các bộ phận, trình độ ngoại ngữ, trình độ học vấn, kỹ năng giao tiếp, ứng xử và xử lý tình huống.

- Ngày nay việc hội nhập kinh tế với các quốc gia khác trên thế giới, khách du lịch quốc tế sang nội địa khá nhiều, dẫn đến việc kinh doanh loại hình lưu trú là khách sạn cũng ảnh hưởng khá nhiều. Và việc nhân viên làm việc tại khách sạn giao tiếp với khách cũng trở thành vấn đề khó khăn, để cải thiện điều đó, khách sạn cần tăng cường đào tạo đối với toàn bộ nhân viên trình độ ngoại ngữ. Trong những mùa thấp điểm của việc kinh doanh tại khách sạn, cần mở các lớp đào tạo cho tất cả nhân viên, hoặc có thể tổ chức học theo từng nhóm, và tạo điều kiện thuận lợi để nhân viên tham gia vào các khoá học tại các trung tâm ngoại ngữ, giúp họ có thể tự tin, thành thạo khi giao tiếp. Với bộ phận tiếp xúc trực tiếp với khách như bộ phận Lễ tân cần trau dồi thêm ngoại ngữ, ít nhất hai

ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Anh và tiếng Nhật, vì hiện nay, khách Nhật đến với Việt Nam ngày càng đông, và Giám đốc khách sạn cũng là người Nhật, đây là mục tiêu khách sạn MIFUKI hướng tới.

- Nhằm tạo được đội ngũ nhân viên toàn diện, cũng cần lưu ý đào tạo thêm kiến thức xã hội, cách ứng xử, giao tiếp với khách, thái độ nhân viên khi tiếp xúc trực tiếp với khách, cách chào hỏi và kể cả cách mỉm cười khi gặp khách, nụ cười phải thật sự thân thiện, mang ý nghĩa vui vẻ, hiếu khách.
- Định kỳ giám sát cách thức làm việc của nhân viên thông qua đánh giá của khách.
- Khuyến khích nhân viên tìm hiểu tình hình kinh tế, xã hội, chính trị và văn hoá quốc gia, kể cả nước ngoài. Hiểu được nền văn hoá, phong tục, tập quán các quốc gia khác là điều kiện thuận lợi để nhân viên đáp ứng nhu cầu, mong muốn của khách và phục vụ họ một cách tốt nhất có thể.
- Làm việc tại môi trường khách sạn luôn có nhiều tình huống xảy ra ngoài ý muốn, nhân viên phải biết cách đối mặt và xử lý chúng. Nhằm cải thiện điều đó, ban quản lý khách sạn cần xem xét và mở ra lớp học để giúp nhân viên tiếp xúc với nhiều tình huống, hướng dẫn nhân viên xử lý một cách phù hợp khi gặp tình huống trong quá trình làm việc.

Đánh giá hiệu quả sau quá trình đào tạo

Việc đánh giá hiệu quả đào tạo nhằm quản lý chất lượng và chi phí cho việc đào tạo. Nếu việc đào tạo đi theo chiều hướng đúng, và được tích lũy trong thời gian dài sẽ mang lại hiệu quả cho chính bản thân người nhân viên và hơn nữa là trong việc kinh doanh. Sau mỗi khoá đào tạo cần kiểm tra sự tiến bộ, thay đổi của nhân viên, cố vấn, động viên họ hoàn thành công việc một cách xuất sắc. Bên cạnh đó, cũng cần sự phản hồi từ phía nhân viên, họ sẽ nói gì về các khoá đào tạo của khách sạn mang lại cho họ, và tự bản thân họ thấy mình đã hoàn thiện được mặt nào.

STT	Nội dung đánh giá	Mức độ đạt được				
		Kém	Yếu	TB	Khá	Tốt
1.	Mức độ hoàn thành khoá học?					
2.	Các kỹ năng hoàn thiện ở mức độ nào?					
	- Kỹ năng nghiệp vụ của bộ phận đang làm việc.					
	- Trình độ ngoại ngữ.					
	- Kỹ năng giao tiếp.					
	- Xử lý tình huống					
	- Bổ sung kiến thức kinh tế, chính trị, văn hoá.					
3.	Tính kỷ luật và tinh thần trách nhiệm					
4.	Góp ý các vấn đề trong quá trình tham gia khoá đào tạo:					
	- Ý nghĩa thực tiễn.					
	- Khoá học cung cấp kiến thức.					
	- Giúp ích cho bản thân và vị trí công việc đang đảm nhận.					
	- Thông tin hấp dẫn, lôi cuốn với sự truyền tải rõ ràng, dễ hiểu.					
5.	Nhận xét của Ban quản lý khách sạn sau quá trình đào tạo.					
6.	Nhận xét của Nhân viên sau quá trình tham gia đào tạo.					

Bảng 2: Đánh giá hiệu quả sau quá trình đào tạo

3.2.4 Hoàn thiện công tác khen thưởng, tạo động lực làm việc cho nhân viên

Vấn đề lương bổng là thật sự cần thiết đối với nhân viên, khen thưởng như một động lực thúc đẩy tinh thần làm việc. Vì vậy cơ chế lương bổng và chế độ khen thưởng, khích lệ có hiệu quả hay không trở thành một vấn đề hết sức quan trọng mà ban quản lý khách sạn cần phải xem xét, cân nhắc.

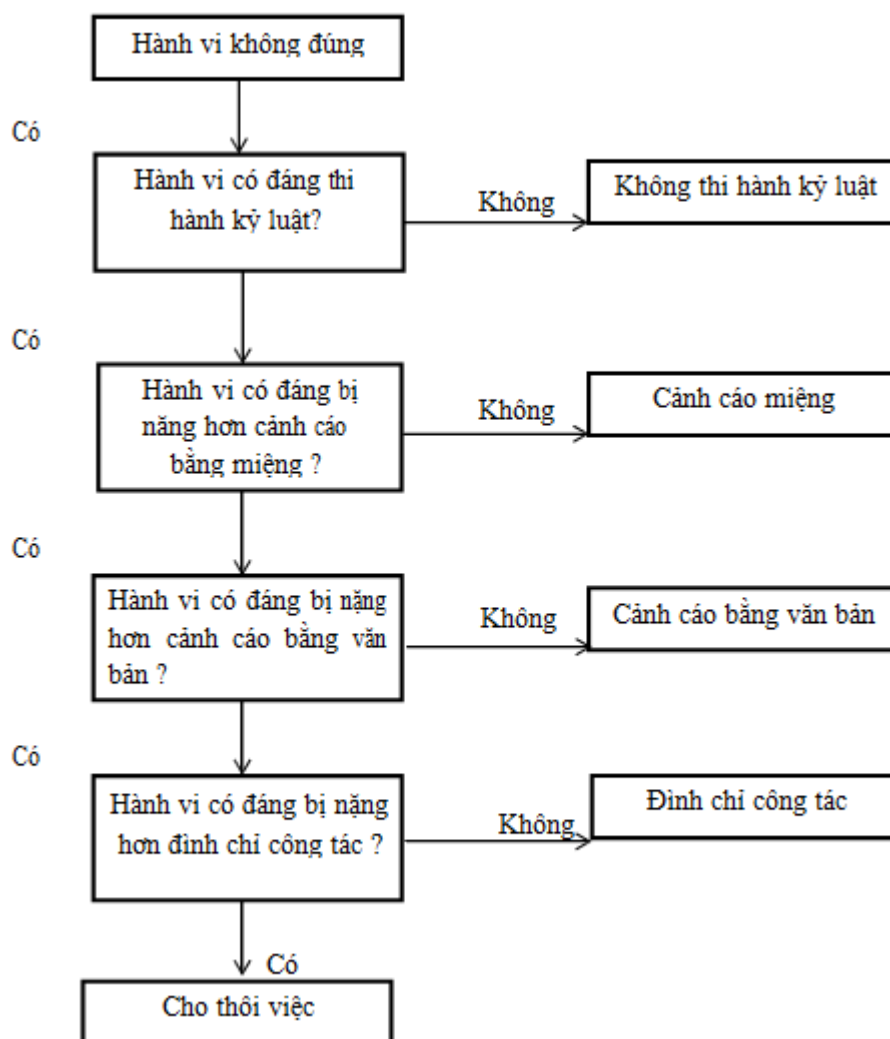
Hằng năm, sau khi quyết toán, khách sạn sẽ trích ra một khoản tiền dùng để chi trả cho việc mua bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội cho nhân viên, để giảm bớt gánh nặng cuộc sống, giúp đời sống nhân viên ổn định hơn. Với một số bộ phận có cường độ làm việc cao, liên tục trong quá trình phục vụ, cần có chính sách lương thưởng cao hơn và phụ cấp thoải mái.

Ban quản lý khách sạn cần áp dụng nhiều hình thức nhằm khuyến khích, tạo động lực cho nhân viên nhiều hơn nữa. Môi trường làm việc tốt sẽ khiến nhân viên làm việc cảm thấy thoải mái, tự tin, hứng thú hơn trong công việc. Quản lý cần tận dụng điều này, giúp nhân viên ở các bộ phận gắn bó, đoàn kết với nhau.

- Công bằng trong các mối quan hệ giao tiếp và đối với tất cả nhân viên tại các bộ phận làm việc.
- Có chính sách thưởng phạt phân minh, không bao che bất kỳ ai, dù là những người đứng đầu khách sạn. Ban quản lý mắc phải sai sót, thì việc rút kinh nghiệm và sửa lỗi là tấm gương giúp nhân viên của mình hoàn thiện hơn là điều đáng thực hiện.
- Quản lý phải biết tiếp thu, lắng nghe ý kiến của tất cả nhân viên từ nhiều hướng, tránh sự độc đoán, bảo thủ trong việc bố trí, sắp xếp công việc gây nên sự bất mãn cho nhân viên. Và việc lắng nghe đó cũng cần có sự chọn lọc và xem xét để đưa ra phương án thực hiện phù hợp.
- Giám sát quá trình làm việc của nhân viên để nhằm đánh giá đúng về năng suất làm việc cũng như có những mức độ khen thưởng thích hợp.

3.2.5 Hoàn thiện công tác quản lý và thi hành kỷ luật

Thi hành kỷ luật là hình phạt đối với nhân viên về những hành vi sai trái của họ. Mục đích của thi hành kỷ luật nhằm đảm bảo hành vi của nhân viên trở nên phù hợp hơn với quy định của khách sạn. Thi hành kỷ luật đúng cách và đúng thời điểm giúp nhân viên tự hoàn thiện bản thân, có kỷ luật hơn, và đạt hiệu quả trong công việc. Khách sạn MIFUKI có thể áp dụng các hình thức kỷ luật sau:



Hình 5: Các hình thức kỷ luật

Trong một số trường hợp nhân viên vi phạm quy định, quản lý chưa nhất thiết phải thi hành kỷ luật. Một số trường hợp có thể nhắc nhở và khuyên bảo để giúp cấp dưới sửa đổi và làm tốt hơn cho lần sau. Bên cạnh đó có một số trường hợp cần phải

ra quyết định kỷ luật, quản lý cần phải xem xét hành vi của nhân viên, cân nhắc để đưa ra hình thức kỷ luật phù hợp.

3.3 Một số kiến nghị bản thân

3.3.1 Đối với tổ chức tại khách sạn

Tổ chức quản lý một cách khoa học, nhân viên sẽ hoàn thành công việc một cách dễ dàng và nhanh chóng. Ban quản lý khách sạn cần:

- Bồi dưỡng nghiệp vụ cho nhân viên, nhân viên phải có thái độ phục vụ thân thiện, hiếu khách. Luôn luôn tươi cười và chào hỏi khách.
- Tạo điều kiện để nhân viên phát huy ưu điểm, khả năng sáng tạo của họ, cần yêu cầu nhân viên đưa ra giải pháp. Thay vì đặt câu hỏi “Vậy anh chị có ý kiến như thế nào về vấn đề đó?” , “Anh chị muốn tôi cải thiện vấn đề đó như thế nào?” sẽ tốt hơn là chỉ áp đặt và nêu những khó khăn để mọi người đối mặt.
- Ban lãnh đạo cần phải dành thời gian tìm hiểu, nghiên cứu xu hướng hiện nay, sẵn sàng thích ứng với sự thay đổi một cách nhanh chóng tài tình, không ngừng học hỏi. Đổi mới là luôn tiếp thu những ý tưởng mới, những gợi ý, khái niệm và xu hướng mới. Học hỏi những điểm tốt của những khách sạn trong và ngoài nước để rút ra những bài học cần thiết áp dụng cho khách sạn mình.
- Phải biết lắng nghe ý kiến của nhân viên, khách hàng để nâng cao chất lượng phục vụ.
- Học hỏi từ chính đối thủ của mình cũng là một điều thú vị, không nhất thiết sự cạnh tranh là điều xấu, vì nó có thể giúp học hỏi được nhiều điều.
- Động viên tinh thần, quan tâm đến nguyện vọng cũng như nhu cầu đời sống nhân viên.

3.3.2 Đối với đội ngũ lao động tại khách sạn

Đội ngũ lao động là nhân tố đóng vai trò quan trọng nhất trong quá trình phục vụ tại khách sạn. Họ là những người sản xuất ra các sản phẩm, dịch vụ trong khách sạn

để phục vụ cho khách. Do đó khách sạn phải thường xuyên nâng cao trình độ trình độ đội ngũ lao động.

- Mỗi một bộ phận có chuyên môn, nghiệp vụ khác nhau, vì thế khách sạn cần có kế hoạch đào tạo riêng cho từng bộ phận, theo từng thời điểm thích hợp.
- Tiến hành phương pháp đào tạo tại chỗ cho nhân viên. Giao trách nhiệm cho những nhân viên có kinh nghiệm truyền đạt, hướng dẫn cho các nhân viên mới hoặc những nhân viên ít kinh nghiệm, bằng cách trong mỗi ca trực của các bộ phận thì khách sạn luôn bố trí ít nhất 1 nhân viên có thâm niên làm việc lâu năm, có kinh nghiệm trong công tác. Qua đó họ có thể chỉ dẫn truyền đạt lại cho các nhân viên khác. Để khuyến khích cho việc này khách sạn có thể bình bầu họ làm những chức vụ như đội trưởng, tổ trưởng..
- Có chính điều chỉnh lương hợp lý phù hợp với mức tiêu dùng của nước ta. Nên có chính sách khen thưởng về vật chất tạo sự phấn đấu cho nhân viên nhằm nâng cao năng suất làm việc.
- Giữa các bộ phận nên tổ chức vui chơi, tham quan tạo sự đoàn kết trong các bộ phận.

3.3.3 Đối với cơ sở vật chất tại khách sạn

- Cũng như đội ngũ lao động, cơ sở vật chất kỹ thuật là yếu tố quan trọng trong quá trình phục vụ khách góp phần nâng cao chất lượng phục vụ. Tùy theo quy mô mức độ hiện đại của cơ sở vật chất kỹ thuật mà có phương thức tổ chức lao động hợp lý, điều này ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của khách sạn. Hằng năm khách sạn trích ngân sách ra để mua mới các dụng cụ đã hư hỏng và trang bị thêm các thiết bị hiện đại để phục vụ khách. Vì thế khách sạn không ngừng cải tiến trang thiết bị phục vụ cho phù hợp với từng thời điểm để nâng cao mức độ tiện nghi của khách sạn, thoả mãn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.
- Bên cạnh việc hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật trong khách sạn thì việc bảo dưỡng cũng là vấn đề quan trọng. Khách sạn nên có kế hoạch kiểm tra, sửa chữa định kỳ vào những ngày cuối tháng. Việc hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ

thuật trong khách sạn cũng là một yếu tố giúp cho nhân viên dễ dàng phục vụ khách..

- Thường xuyên thay đổi cách bố trí tạo cho khách hàng cảm giác hoàn toàn mới lạ mỗi khi vào nhà hàng, bố trí hợp lý không gây cản trở khi phục vụ.
- Bên cạnh đó, tôi thấy nhà hàng có chú trọng về không gian nhưng hơi đơn điệu, nên có tinh dầu thơm ở mỗi góc sẽ tạo cho khách hàng cảm giác êm dịu và nhẹ nhàng.

3.3.4 Đối với sản phẩm dịch vụ tại khách sạn

- Các sản phẩm trong khách sạn cần phải đảm bảo đúng chất lượng, quy trình, và vệ sinh thật tốt.
- Nên cung cấp cho thực khách nhiều sự lựa chọn như những món ăn tại quầy Buffet của khách sạn tránh cảm giác nhàm chán cho khách.
- Phải có chính sách Marketing phù hợp để thu hút khách đến với khách sạn lần đầu tiên và sẽ trở lại những lần sau nữa.
- Nên có những ưu đãi về giá cả phòng đối với những khách quen, lưu trú tại khách sạn trong khoảng thời gian dài.
- Có chế độ hoa hồng hợp lý cho những đối tượng giới thiệu khách đến với khách sạn.
- Đối với khách lưu trú tại khách sạn, nếu khách sạn có điều kiện có thể gửi tặng khách một món quà (có thể in biểu tượng hay logo khách sạn), dù nhỏ nhưng có thể mang lại sự hài lòng cho khách, cũng là cách quảng bá thương hiệu một cách hiệu quả.

KẾT LUẬN

Trong những những năm gần đây, du lịch Việt Nam nói riêng và du lịch thế giới nói chung đã có những bước phát triển mạnh mẽ, trên thị trường ngày càng có nhiều đơn vị kinh doanh dịch vụ lưu trú đặc biệt là kinh doanh khách sạn. Do vậy sự cạnh tranh là rất gay gắt và khốc liệt, không chỉ cạnh tranh về giá cả mà còn cạnh tranh về chất lượng phục vụ và chất lượng dịch vụ cung cấp. Vì thế việc nâng cao chất lượng phục vụ trong khách sạn là cực kỳ quan trọng đối với mỗi khách sạn.

Khách sạn MIFUKI cũng không nằm ngoài sự cạnh tranh đó. Vì thế trong những năm qua toàn thể nhân viên cũng như ban lãnh đạo của khách sạn đã nỗ lực hết mình nhằm mang lại hiệu quả kinh doanh tốt hơn. Và việc hoàn thiện kỹ năng quản lý tại môi trường khách sạn là vấn đề đáng quan tâm và có nhiều đề xuất cải thiện, chính điều này giúp tôi chọn đề tài cho Báo Cáo của mình “ Kỹ năng quản lý nhân sự - Yếu tố tạo nên thành công cho khách sạn MIFUKI”.

Qua đợt thực tập này, tôi nhận thấy bản thân đã thực hiện được mục tiêu đề ra. Bản thân cảm thấy mạnh dạn hơn, tự tin hơn, cải thiện kỹ năng giao tiếp, biết điều chỉnh cách ứng xử sao cho phù hợp trong mọi tình huống. Tạo mối quan hệ tốt với tất cả mọi người trong doanh nghiệp. Tập được tính kỷ luật và tinh thần trách nhiệm cao, có ý thức và nhiệt tình trong công việc được giao. Ngoài ra, cần trau dồi thêm trình độ ngoại ngữ để giúp ích cho công việc của sau này, vì đó là yếu tố không thể thiếu trong quá trình làm việc của môi trường Khách sạn - Nhà hàng.

Dịch vụ lưu trú với loại hình kinh doanh khách sạn được coi là ngành dịch vụ, có thể nói là mang lại niềm vui, sự thoải mái cho khách hàng là một điều ý nghĩa. Phải có mục tiêu sống được đặt ra, thì mới có người nhìn vào nó và cố gắng đạt được. Tôi nghĩ tôi sẽ phải còn chuẩn bị thật nhiều hành trang có ích hơn nữa để có thể đồng hành cùng với con đường mà tôi đã chọn!

NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN

.....

1. Các tài liệu:

- Tài liệu nội bộ khách sạn MIFUKI
- Richard Templar, *Những quy tắc trong quản lý*, NXB Tri Thức, 2005.
- Các tài liệu khác...

2. Các trang website:

- www.google.com
- www.diendandulich.biz
- www.vietnamtourism.gov.vn
- www.vi.wikipedia.org

3. Các bảng biểu và hình ảnh được sử dụng

- Hình 1: Logo khách sạn MIFUKI
- Hình 2: Logo Nhà hàng Villa FB
- Hình 3: Sơ đồ tổ chức Khách sạn MIFUKI
- Hình 4: Quy trình tuyển dụng nhân sự tại khách sạn
- Hình 5: Các hình thức kỷ luật
- Bảng 1: Các thuật ngữ cần nắm vững của bộ phận Lễ tân và Buồng phòng
- Bảng 2: Đánh giá hiệu quả sau quá trình tham gia khóa đào tạo.