

BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
TRƯỜNG CAO ĐẲNG LƯƠNG THỰC – THỰC PHẨM



GIÁO TRÌNH

MÔ ĐUN: QUẢN TRỊ CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ TRONG KHÁCH SẠN

NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN

TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 657/QĐ-CĐLTTP-ĐT ngày 23 tháng 07 năm 2019 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Lương thực Thực phẩm)

Đà Nẵng, năm 2019

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

LỜI GIỚI THIỆU

Để vận hành một khách sạn hiệu quả, đòi hỏi phải có sự gắn kết, nỗ lực của các bộ phận phòng ban trong khách sạn. Bộ phận vui chơi giải trí là một trong những thành phần không thể thiếu trong quá trình vận hành đó. Các dịch vụ giải trí trong các khách sạn và Resort ngày càng phong phú đa dạng. Dù không phải là dịch vụ chính trong kinh doanh doanh lưu trú nhưng nó ngày càng đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của khách sạn, resort nói riêng và du lịch nói chung. Việc tổ chức cung cấp các dịch vụ bổ sung sẽ đáp ứng đầy đủ hơn nhu cầu của khách du lịch, kéo dài hơn mùa du lịch, tăng doanh thu cho ngành, tận dụng triệt để hơn cơ sở vật chất sẵn có, còn chi phí tổ chức cung cấp dịch vụ bổ sung không đáng kể so với lợi nhuận thu được. Bên cạnh đó, sự đa dạng trong kinh doanh các dịch vụ bổ sung là cơ sở cũng như tiêu chuẩn quan trọng để xếp hạng các cơ sở lưu trú. Hiện nay rất nhiều cơ sở kinh doanh du lịch cạnh tranh và thu hút khách chủ yếu dựa vào thế mạnh của các dịch vụ bổ sung này nhằm thu hút khách đến với khách sạn.

Quản trị các dịch vụ giải trí trong khách sạn là nghiệp vụ không thể thiếu đối với các sinh viên chuyên ngành quản trị khách sạn. Xuất phát từ tầm quan trọng nêu trên, nhóm chúng tôi biên soạn giáo trình Quản trị các dịch vụ giải trí trong khách sạn với các nội dung chính như sau:

- Bài 1: Xây dựng và giám sát dịch vụ vui chơi giải trí
- Bài 2. Quản lý nhân sự bộ phận vui chơi giải trí
- Bài 3. Quản lý hoạt động kinh doanh bộ phận vui chơi giải trí
- Bài 4. Giám sát hồ bơi
- Bài 5. Dịch vụ Spa trong khách sạn
- Bài 6. Dịch vụ thể dục thể thao
- Bài 7. Câu lạc bộ trẻ em, quầy lưu niệm và loại hình vui chơi giải trí khác.

Nhóm tác giả chân thành cảm ơn các đồng nghiệp ở Khoa Kinh tế - Du lịch, Ban Giám hiệu, Trường Cao đẳng Lương thực – Thực, các đối tác là những khách sạn trên địa bàn thành phố Đà Nẵng đã góp ý chỉnh sửa, tạo điều kiện xét duyệt để ban hành giáo trình này.

Khi đời sống ngày càng nâng cao, nhu cầu vui chơi giải trí của con người cũng ngày càng phong phú, đa dạng. Theo đó, các khách sạn cũng ngày càng thay đổi các danh mục dịch vụ vui chơi giải trí tùy vào nguồn lực, điều kiện của khách sạn. Giáo trình này chỉ cung cấp các kiến thức, nghiệp vụ về dịch vụ vui chơi giải trí phổ biến hiện nay. Do biên soạn lần đầu với kiến thức và thời gian còn hạn chế, cuốn sách không tránh khỏi những thiếu sót. Các tác giả rất mong nhận được sự góp ý của bạn đọc.

Nhóm biên soạn

Nguyễn Thị Kim Nguyễn (chủ biên)

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU

BÀI 1. XÂY DỰNG VÀ GIÁM SÁT DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ.....	7
1. Các loại hình dịch vụ vui chơi giải trí có trong khách sạn và resort	7
2. Tầm quan trọng của dịch vụ vui chơi giải trí	8
3. Giám sát chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí trong khách sạn	9
3.1 <i>Khái niệm</i>	9
3.2 <i>Giám sát quản lý chất lượng dịch vụ giải trí trong khách sạn</i>	9
BÀI 2: QUẢN LÝ NHÂN SỰ BỘ PHẬN VUI CHƠI GIẢI TRÍ	14
1. Tầm quan trọng của con người trong hoạt động kinh doanh dịch vụ	14
2. Quy trình tuyển dụng nhân viên dịch vụ giải trí	15
2.1 <i>Khái niệm tuyển dụng nhân viên</i>	15
2.2 <i>Quy trình tuyển dụng nhân viên bộ phận dịch vụ giải trí trong khách sạn</i>	15
3. Phân công ca làm việc.....	24
3.1 <i>Phân công ca làm việc</i>	24
3.2 <i>Xác định chức năng và nhiệm vụ; các công việc hàng ngày của bộ phận</i>	25
3.3 <i>Xác định các thời điểm có thể có đột biến về số lượng khách</i>	25
4. Điều hành công việc hàng ngày.....	27
4.1 <i>Xác định những công việc thường nhật tại từng khu vực</i>	27
4.2 <i>Lập bảng mô tả công việc cho từng vị trí trong bộ phận</i>	28
5. Đào tạo tại chỗ cho nhân viên	31
5.1 <i>Xác định nhu cầu đào tạo nhân sự trong bộ phận giải trí</i>	32
5.2 <i>Lựa chọn đối tượng đào tạo</i>	33
5.3 <i>Xây dựng kế hoạch đào tạo phù hợp</i>	34
6. Giải quyết phàn nàn	36
6.1 <i>Tầm quan trọng của việc chăm sóc khách hàng</i>	36
6.2 <i>Quy trình giải quyết phàn nàn, khiếu nại</i>	37
BÀI 3: QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH BỘ PHẬN VUI CHƠI GIẢI TRÍ	42
1. Quản lý tài sản dụng cụ, trang thiết bị và hàng hóa	42
1.1 <i>Quy trình mua sắm và kiểm soát nguyên vật liệu, thiết bị</i>	42
1.2 <i>Quy trình chăm sóc và bảo dưỡng trang thiết bị</i>	44
2. Kiểm soát thu chi tài chính của bộ phận dịch vụ giải trí.....	45
2.1 <i>Lập báo cáo hằng ngày và định kỳ</i>	45
2.2 <i>Phương pháp và công nghệ hỗ trợ</i>	45
3. Phối hợp hoạt động của bộ phận dịch vụ vui chơi giải trí với các bộ phận liên quan 45	
3.1. <i>Phối hợp trong việc quảng cáo, quảng bá</i>	45
3.2. <i>Phối hợp trong thanh toán dịch vụ</i>	45

3.3 <i>Phối hợp trong bảo trì công dụng cụ, mua sắm nguyên vật liệu</i>	46
BÀI 4: GIÁM SÁT HỒ BƠI	47
1. Các tiêu chuẩn của hồ bơi trong khách sạn.....	47
1.1. <i>Về cơ sở vật chất</i>	47
1.2 <i>Tiêu chuẩn chất lượng nước hồ bơi</i>	48
1.4 <i>Tiêu chuẩn kích thước hồ bơi</i>	51
1.5 <i>Hóa chất sử dụng cho hồ bơi</i>	51
2. Các dịch vụ kèm theo tại khu vực hồ bơi khách sạn	53
3. Các kiến thức và kỹ năng của nhân viên phục vụ hồ bơi	53
3.1 <i>Nhiệm vụ của nhân viên hồ bơi</i>	53
3.2 <i>Các kiến thức và kỹ năng của nhân viên phục vụ hồ bơi</i>	54
4. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ tại hồ bơi	54
4.1 <i>Tiêu chuẩn dịch vụ hồ bơi trong khách sạn</i>	54
4.2. <i>Tiêu chuẩn an toàn trong vận hành, phục vụ tại hồ bơi</i>	55
4.3 <i>Xu hướng thiết kế bể bơi khách sạn phổ biến</i>	56
BÀI 5: DỊCH VỤ SPA TRONG KHÁCH SẠN	58
1. Các sản phẩm dịch vụ Spa trong khách sạn	58
2. Các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ Spa trong khách sạn	59
2.1 <i>Đội ngũ nhân viên</i>	59
2.2 <i>Danh mục dịch vụ mà khách sạn cung cấp cho khách hàng</i>	60
2.3 <i>Trang thiết bị, cơ sở vật chất</i>	60
3. Kiến thức kỹ năng của nhân viên làm việc tại dịch vụ Spa	60
3.1 <i>Nhiệm vụ của nhân viên spa</i>	60
3.2 <i>Kiến thức và kỹ năng</i>	61
4. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ Spa	62
4.1 <i>Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ Spa</i>	62
BÀI 6: DỊCH VỤ THỂ THAO	67
1. Các loại hình thể dục, thể thao trong khách sạn và resort	67
2. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc xây dựng dịch vụ thể dục thể thao.	67
2.1 <i>Các yếu tố ảnh hưởng đến việc xây dựng dịch vụ thể dục, thể thao</i>	67
2.2 <i>Tiêu chuẩn dịch vụ tại các khu vực thể thao</i>	67
3. Yêu cầu đối với người làm việc tại khu vực cung cấp dịch vụ thể dục thể thao	68
3.1 <i>Nhiệm vụ của nhân viên làm việc tại khu vực thể thao</i>	68
3.2 <i>Yêu cầu công việc</i>	70
BÀI 7: CÂU LẠC BỘ TRẺ EM, QUẦY LƯU NIỆM VÀ LOẠI HÌNH VUI CHƠI GIẢI TRÍ KHÁC	72
1. Câu lạc bộ trẻ em	72
1.1 <i>Các hình thức dịch vụ chăm sóc trẻ em tại khách sạn và resort</i>	72

1.2 Các yêu cầu về nhân sự và cơ sở vật chất đối với dịch vụ câu lạc bộ trẻ em.....	74
2. Quầy lưu niệm	75
2.1 Mục đích và lợi ích của quầy lưu niệm	75
2.2 Cách xây dựng danh mục sản phẩm	75
3. Các loại hình vui chơi giải trí khác	76
3.1 Các loại hình vui chơi khác phổ biến trong khách sạn và resort.....	76
3.2 Lựa chọn loại hình vui chơi giải trí phù hợp cho khách sạn	77

GIÁO TRÌNH MÔ ĐUN
QUẢN TRỊ CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ TRONG KHÁCH SẠN
MÃ MÔ ĐUN: 0814005

BÀI 1. XÂY DỰNG VÀ GIÁM SÁT DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ

Giới thiệu: Tùy vào quy mô, loại hình, xếp hạng của các cơ sở lưu trú mà danh mục các loại hình dịch vụ vui chơi giải trí sẽ có sự khác nhau. Bài học này cung cấp cho sinh viên các kiến thức về đặc điểm các loại hình dịch vụ vui chơi giải trí có trong khách sạn và resort, tầm quan trọng tầm quan trọng của dịch vụ vui chơi giải trí. Kiến thức và nghiệp vụ xây dựng, giám sát dịch vụ vui chơi giải trí trong khách sạn.

Mục tiêu:

- Trình bày được đặc điểm các loại hình dịch vụ vui chơi giải trí có trong khách sạn và resort;

- Mô tả được tầm quan trọng của dịch vụ vui chơi giải trí;

- Quản lý, giám sát chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí.

A. NỘI DUNG

1. Các loại hình dịch vụ vui chơi giải trí có trong khách sạn và resort

- Spa

Ngày nay, Spa luôn được xem là giải pháp thư giãn, giải trí mang lại giá trị tinh thần cao không chỉ cho các chị em, phụ nữ mà còn được chính các quý ông yêu thích. Tiêu chuẩn Spa ở các khách sạn, resort cao cấp ngày càng được nâng cao từ tay nghề của kỹ thuật viên, cơ sở vật chất, vệ sinh đến mùi hương, không gian, âm nhạc, chất lượng mỹ phẩm... Hiện nay, các giải thưởng về nhà hàng, khách sạn cũng đã ghi nhận, đánh giá Spa như một trong những hạng mục quan trọng.

Spa là một trong những nguồn mang lại doanh thu cao nhưng chi phí vận hành thì lại ở mức hợp lý vì vậy dịch vụ Spa ngày càng có nhiều tiềm năng để phát triển.

- Hồ bơi/Fitness Gym

Tuy hồ bơi và Fitness thường là những dịch vụ FOC (Free of Charge) nhưng lại rất quan trọng và không thể thiếu trong các tiêu chí lựa chọn khách sạn, resort cho kỳ nghỉ của du khách.

Hồ bơi là nơi không chỉ để dành rèn luyện sức khỏe mà còn vui chơi, giải trí, thư giãn cho mọi đối tượng: cá nhân, nhóm, gia đình... Tùy mỗi khách sạn, resort mà hồ bơi luôn được xây dựng ở địa điểm thuận lợi, tạo điểm nhấn cho cơ sở của mình. Ví dụ như: các resort thì hồ bơi sát bờ biển, khách sạn trong thành phố có hồ bơi trên sân thượng...

Fitness là nơi dành cho khách tập luyện, thư giãn trong suốt kỳ nghỉ của mình. Ở trong khách sạn, resort thì Fitness thường có quy mô vừa và nhỏ nhưng lại được trang bị dụng cụ thiết bị đầy đủ, hiện đại, tối tân và đội ngũ huấn luyện viên hỗ trợ cho khách. Và để nâng cao chất lượng dịch vụ, các nơi này còn mở rộng thêm các lĩnh vực đang được yêu thích như: Yoga, cung cấp xe đạp...

- Quầy bar/ Lounge

Ngoài cung cấp các món đồ uống chất lượng cho khách, quầy bar/ lounge ở các khách sạn, resort còn mang đến cho khách những trải nghiệm kèm theo việc thưởng thức đồ uống. Việc thưởng thức những ly cocktail hay rượu vang hảo hạng bên bờ biển hay từ tầng cao của khách sạn chắc chắn mang đến sự trải nghiệm đáng nhớ hay buổi tiệc trà trong không gian sang trọng của Lounge sẽ cho khách những giây phút thư giãn, giải trí hiệu quả cho kỳ nghỉ của mình.

- Casino (Sòng bạc)

Sòng bạc là loại hình dịch vụ được tích hợp ở bên trong khách sạn nhằm phục vụ nhóm đối tượng khách có nhu cầu. Ở nước ta hiện nay, kinh doanh sòng bạc trong khách sạn, resort còn tương đối nhạy cảm nên thường được liên doanh với công ty bên ngoài. Tuy nhiên, không thể phủ nhận rằng nhờ dịch vụ sòng bạc mà một vài khách sạn, resort đã thu hút được lượng khách đáng kể. Hiện nay, chúng ta có Hồ Tràm Strip resort (Vũng Tàu), khách sạn Sheraton Saigon... là những khách sạn, resort nổi tiếng có dịch vụ sòng bạc.

- Sân Golf

Loại hình thư giãn thường chỉ có ở các khu khách sạn, resort có diện tích lớn do nhu cầu diện tích và sự đầu tư sân bãi lớn. Tuy nhiên, đây đang là xu thế của các khu nghỉ dưỡng lớn dành cho đối tượng khách cao cấp. Tiêu biểu ở nước ta có khu nghỉ dưỡng FLC Luxury QuyNhon hotel, Diamond Bay resort...

Ngoài ra, có rất nhiều loại hình dịch vụ giải trí khác được tích hợp hoặc liên kết với khách sạn như: kết hợp với khu vui chơi giải trí (Vinpearl Land Nha Trang, khu nghỉ dưỡng Bà Nà Hill Đà Nẵng), tổ chức lớp dạy nấu ăn (Lief hotel Saigon, HoiAn Beach resort...), các trò chơi giải trí biển...

Có thể thấy, các khách sạn, resort cao cấp ngày càng mở ra nhiều dịch vụ giải trí, thư giãn không chỉ để thu hút sự lựa chọn mà còn là sứ mệnh muốn mang đến nhiều giá trị tinh thần cho kỳ nghỉ của du khách.

- Dịch vụ karaoke

Karaoke được các khách sạn đầu tư phổ biến tại các khách sạn trong những năm trở lại đây. Với dịch vụ được du khách lựa chọn khi đến khách sạn và khách sạn lớn thì không thể không có dịch vụ này.

2. Tầm quan trọng của dịch vụ vui chơi giải trí

Các dịch vụ giải trí trong các khách sạn và Resort ngày càng phong phú đa dạng. Dù không phải là dịch vụ chính trong kinh doanh lưu trú nhưng nó ngày càng đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của khách sạn, resort nói riêng và du lịch nói chung.

Việc tổ chức cung cấp các dịch vụ bổ sung sẽ đáp ứng đầy đủ hơn nhu cầu của khách du lịch, kéo dài hơn mùa du lịch, tăng doanh thu cho ngành, tận dụng triệt để hơn cơ sở vật chất sẵn có, còn chi phí tổ chức cung cấp dịch vụ bổ sung không đáng kể so với lợi nhuận thu được.

Đối với các nhà kinh doanh lữ hành, dịch vụ bổ sung được ví như chất xúc tác kích thích sự hành động của du khách chọn tour du lịch của công ty mình. Nếu khách sạn lữ hành nào khai thác tối các thế mạnh về sự phong phú, độc đáo, khác lạ của dịch vụ bổ sung khi tiếp thị nguồn khách sẽ có hiệu quả kinh doanh cao hơn.

Tăng dịch vụ cũng có nghĩa là tăng thêm việc làm cho người lao động. Xu hướng hiện nay là chuyển dịch cơ cấu lao động từ khu vực nông nghiệp sang khu vực dịch vụ. Điều này cũng có nghĩa là các dịch vụ bổ sung tạo ra thêm việc làm, đồng thời gián tiếp tạo nên sự chuyển dịch đó.

Bên cạnh đó, sự đa dạng trong kinh doanh các dịch vụ bổ sung là cơ sở cũng như tiêu chuẩn quan trọng để xếp hạng các cơ sở lưu trú. Hiện nay rất nhiều cơ sở kinh doanh du lịch cạnh tranh và thu hút khách chủ yếu dựa vào thế mạnh của các dịch vụ bổ sung này nhằm thu hút khách công vụ, thương gia.

3. Giám sát chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí trong khách sạn

3.1 Khái niệm

Dịch vụ là những hành vi, quá trình và cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo giá trị sử dụng cho khách hàng, làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

Chất lượng là toàn bộ những đặc trưng của một sản phẩm hoặc của một dịch vụ có khả năng nhằm thỏa mãn những yêu cầu đã đặt ra hoặc tiềm ẩn.

Chất lượng dịch vụ là phạm vi mà một dịch vụ đáp ứng được nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng. Hay nói cách khác, chất lượng dịch vụ được xem như khoảng cách giữa mong đợi về dịch vụ và nhận thức của khách hàng khi sử dụng dịch vụ.

Đối với chất lượng dịch vụ khách sạn, theo cách tiếp cận từ góc độ người tiêu dùng là sự thỏa mãn của khách hàng đối với khách sạn, là khoảng cách giữa sự cảm nhận sau khi sử dụng dịch vụ tại khách sạn và sự mong chờ, kỳ vọng trước đó. Khách hàng sẽ đánh giá chất lượng dịch vụ của khách sạn cao nếu như sự cảm nhận của họ hay những gì họ nhận được cao hơn so với những gì họ mong đợi.

Chất lượng dịch vụ giải trí trong khách sạn cũng được hiểu là mức cung cấp dịch vụ tối thiểu mà một khách sạn đã lựa chọn nhằm đáp ứng ở mức độ cao nhất nhu cầu của thị trường khách hàng mục tiêu của mình. Đồng thời, mức cung cấp dịch vụ đã được xác định đòi hỏi phải được duy trì nhất quán trong suốt quá trình kinh doanh.

Với những đặc điểm như trên của ngành khách sạn, để quản lý chất lượng dịch vụ giải trí khách sạn một cách hiệu quả nhất cần tìm cách thu hẹp các khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng về dịch vụ và sự cảm nhận thực tế của khách hàng nhận được sau khi tiêu dùng dịch vụ khách sạn.

3.2 Giám sát quản lý chất lượng dịch vụ giải trí trong khách sạn

*** Xác định chất lượng mong đợi của khách hàng**

Theo quan điểm marketing hiện đại, hoạt động sản xuất kinh doanh của bất kỳ khách sạn nào cũng phải bắt đầu từ khách hàng và nhu cầu khách hàng. Việc hiểu được rõ thị trường mục tiêu, nhu cầu đòi hỏi của khách hàng hiện tại và thị trường tiềm năng

cũng sẽ giúp cho khách sạn dễ dàng thành công trong công việc cung cấp dịch vụ có chất lượng, giúp khách sạn xác định chính xác tiêu chuẩn dịch vụ họ sẽ cung cấp.

Một nghiên cứu của John E.G. Bateson đã chỉ ra rằng khách sạn kinh doanh dịch vụ không thể quản trị chất lượng dịch vụ của mình nếu khách sạn đó không hiểu rõ bản chất của dịch vụ mà họ cung cấp, họ phải nhận thức một cách đầy đủ được khách hàng của họ thực sự muốn gì từ họ, làm thế nào để khách hàng cảm nhận được chất lượng dịch vụ từ khi mới bắt đầu có ý định lựa chọn sản phẩm của doanh nghiệp.

Việc tìm hiểu mong đợi thực sự của khách hàng mục tiêu là điều cần thiết nhằm giúp khách sạn cung cấp dịch vụ có chất lượng cao cho khách hàng của mình.

** Xác định tiêu chuẩn chất lượng phù hợp với mong đợi của khách hàng*

Mỗi khách sạn đều lựa chọn cho mình đối tượng khách hàng mục tiêu để đáp ứng. Trên cơ sở nhu cầu của khách hàng mục tiêu mà khách sạn đưa ra những sản phẩm dịch vụ cụ thể với tiêu chuẩn chất lượng phù hợp để đáp ứng nhu cầu khách hàng của mình.

Tiêu chuẩn dịch vụ theo định hướng hướng tới khách hàng là phải đảm bảo hầu hết các khía cạnh quan trọng của dịch vụ được thực hiện cao hơn hoặc chí ít ngang bằng so với mong đợi của khách hàng.

Dịch vụ tạo ra là để phục vụ khách hàng, do đó tiêu chuẩn dịch vụ của khách sạn phải dựa trên cơ sở những yêu cầu đòi hỏi và mong đợi của khách và vì thế nó cũng phải được đo lường bởi khách hàng.

Chất lượng dịch vụ giải trí trong khách sạn được đánh giá theo các tiêu chuẩn mạnh tính cốt lõi như sau:

Vị trí và kiến trúc của khách sạn

Sự đầy đủ và vận hành tốt của các trang thiết bị

Nhân viên có kỹ năng giao tiếp, nghiệp vụ và thái độ sẵn sàng phục vụ khách

Sự đa dạng các dịch vụ đáp ứng các nhu cầu khác nhau của khách

Quy trình cung ứng các dịch vụ giải trí của khách sạn

Việc xác định tiêu chuẩn chất lượng phù hợp với khách hàng mục tiêu đóng vai trò quan trọng trong việc tạo nên chất lượng phục vụ cho khách sạn, là cơ sở hình thành nên chất lượng mong đợi từ phía khách hàng và là mục tiêu cuối cùng mà khách sạn cần đạt được trong quá trình phục vụ khách.

Dịch vụ giải trí	Tiêu chuẩn khách sạn 4 sao	Tiêu chuẩn của khách sạn 5 sao
Hồ bơi	– Bể bơi cho người lớn có biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên phục vụ, có khăn tắm, ghế nằm (áp dụng đối với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng) – Trục cứu hộ	Như 4 sao – Bể bơi cho trẻ em có biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên phục vụ, có khăn tắm, ghế nằm (áp dụng đối với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng)
Spa, làm đẹp	– Xông hơi	Như 4 sao Dịch vụ thẩm mỹ

	– Mat-xa – Chăm sóc sắc đẹp	
Khu vui chơi trẻ em	- Khu vui chơi trẻ em	Như 4 sao - Trông giữ trẻ
Thể thao	Phòng tập thể thao	Như 4 sao Thể thao ngoài trời: tennis hoặc golf hoặc thể thao ngoài trời khác (áp dụng đối với khách sạn nghỉ dưỡng)
Khu mua sắm	Dịch vụ bán hàng (Cửa hàng mua sắm, lưu niệm)	Như 4 sao
Các khu giải trí khác	- Câu lạc bộ giải trí, thể thao - Bar đêm (áp dụng đối với khách sạn nghỉ dưỡng) - Phòng đọc sách	Như 4 sao Phòng chiếu phim/hòa nhạc

(Bộ tiêu chuẩn TCVN-4391-2015)

** Bảo đảm chất lượng dịch vụ cung ứng đạt được các tiêu chuẩn đề ra*

Sau khi đã xác định được tiêu chuẩn chất lượng nào là phù hợp với khách hàng mục tiêu, khách sạn tiến hành cung ứng dịch vụ và phải bảo đảm nó đạt được các tiêu chuẩn đề ra. Có như vậy, khách sạn mới có thể đáp ứng mong đợi của khách hàng, làm khách hàng hài lòng, thông qua đó nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn.

Để đạt được điều này cần có một cơ sở vật chất đảm bảo tiêu chuẩn, một đội ngũ nhân viên phục vụ chuyên nghiệp, ý thức được tầm quan trọng của việc đảm bảo chất lượng dịch vụ khách sạn và một hệ thống giám sát để kiểm soát chất lượng theo tiêu chuẩn.

** Quản trị các cam kết của khách sạn với khách hàng*

Cam kết của khách sạn với khách hàng thể hiện qua những thông tin, quảng cáo hay lời hứa mà khách sạn khách sạn đem đến cho khách hàng. Các cam kết của khách sạn với khách hàng là một trong những yếu tố giúp khách hàng có thể nhận biết khách sạn, tạo nên mong đợi của khách hàng về chất lượng dịch vụ khách sạn. Vì thế khi các thông tin, lời hứa được đưa ra thì đòi hỏi nó nhất thiết phải được thực hiện bằng mọi giá. Nếu khách sạn khách sạn cung cấp những thông tin không chính xác, có xu hướng phóng đại để lừa dối khách hàng thì sẽ tác động tiêu cực đến lòng tin của khách hàng.

** Đánh giá sự hài lòng của khách hàng*

- Khái niệm về sự hài lòng của khách hàng

Sự hài lòng là mức độ trạng thái cảm nhận của một người bắt đầu từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm/dịch vụ với những mong đợi của người đó (Kotler, 2001).

Dựa vào nhận thức về chất lượng dịch vụ có thể chia sự hài lòng thành ba mức độ:

+ Không hài lòng: khi mức độ cảm nhận của khách hàng nhỏ hơn mong đợi.

+ Hài lòng: khi mức độ cảm nhận của khách hàng bằng mong đợi.

+ Rất hài lòng: khi mức độ cảm nhận của khách hàng lớn hơn mong đợi.

+ *Tầm quan trọng của đánh giá sự hài lòng khách hàng*

Sự hài lòng của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ phản ánh mức chất lượng dịch vụ của khách sạn. Khách hàng hài lòng chứng tỏ chất lượng dịch vụ khách sạn cung ứng bằng hoặc cao hơn so với mong đợi của khách hàng. Việc đánh giá sự hài lòng của khách hàng giúp khách sạn nhận diện những sai sót trong quá trình cung ứng dịch vụ, từ đó có những điều chỉnh kịp thời, sửa sai, bảo đảm chất lượng dịch vụ khách sạn.

- Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với khách sạn

Tại một số quốc gia, các nhà nghiên cứu đã nghiên cứu và phát triển mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng dựa trên mô hình lý thuyết của Parasuraman & các cộng sự (1985, 1988, 1991), của Cronin & Taylor (1992, 1994) và việc nghiên cứu này đã được ứng dụng vào việc đo lường chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng trong lĩnh vực khách sạn tại một số quốc gia. Tuy nhiên, trong điều kiện phát triển của ngành khách sạn ở Việt Nam thì việc nghiên cứu và phát triển một mô hình thang đo chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ của khách sạn dựa trên mô hình SERVPERF của Cronin & Taylor (1992, 1994) vẫn chưa được ứng dụng nhiều để đo lường chất lượng dịch vụ trong ngành khách sạn. Việc ứng dụng các kết quả nghiên cứu còn gặp nhiều khó khăn, lúng túng cho người quản lý.

Như đã trình bày ở phần lý luận về chất lượng dịch vụ khách sạn, có thể thấy yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với khách sạn nổi bật là chất lượng dịch vụ và giá trị cảm nhận, các nhân tố cá nhân khách hàng. Xung quanh biến số này là hệ thống các mối quan hệ nhân quả (cause and effect) xuất phát từ những biến số khởi tạo dựa trên các nghiên cứu của Vincent C.S.Heung (2000), Ray Chu (2002), Thanika Devi Fuwaheer (2004) và tham khảo các tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn, các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khách sạn, cụ thể:

+ Nhân tố chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ được xem là một nhân tố tác động nhiều nhất đến sự hài lòng của khách lưu trú đối với khách sạn. Chất lượng dịch vụ thể hiện qua các yếu tố như: Nhân viên; Phòng nghỉ của khách sạn; Đồ ăn/Thức uống; Các dịch vụ giá trị gia tăng (Value added service); Cảnh quan; An ninh.

+ Giá trị cảm nhận

Giá trị cảm nhận, chính là sự chênh lệch giữa tổng giá trị người tiêu dùng nhận được và những giá trị mà họ mong đợi ở một sản phẩm khi quyết định mua tại một mức chi phí nào đó. Giá trị cảm nhận đóng một vai trò quan trọng trong quyết định của khách hàng khi hướng đến giá trị và chất lượng của sản phẩm, dịch vụ tại khách sạn họ đang mua, đồng thời tác động trực tiếp đến hành vi mua của khách hàng. Khách hàng sẽ không lựa chọn khách sạn hoặc quay lại nếu họ cảm nhận về giá trị không tốt. Giá trị còn là một yếu tố thông qua đó khách hàng cảm nhận về chất lượng dịch vụ. Vì vậy giá trị cảm nhận cũng có ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng.

+ Các nhân tố cá nhân

Khách hàng của khách sạn rất đa dạng về quốc tịch, độ tuổi, nghề nghiệp, thu nhập... Đối với mỗi đối tượng khách hàng khác nhau thì sự cảm nhận của họ về chất lượng dịch vụ, giá trị cảm nhận cũng có sự khác biệt vì thế cũng là nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng. Việc kiểm tra các nhân tố tác động đến sự hài lòng có sự khác biệt giữa các nhân tố cá nhân sẽ giúp cho khách sạn xác định thực trạng đánh giá các nhân tố chất lượng. Cần xác định giá trị cảm nhận đối với khách sạn ở mỗi khách hàng, ở mỗi nhóm khách hàng để từ đó xác định thị trường mục tiêu cũng như cá nhân hóa đối tượng phục vụ nhằm nâng cao hơn sự hài lòng của khách hàng đối với khách sạn.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Hãy nêu các loại hình dịch vụ giải trí có trong khách sạn, resort.
2. Các loại hình dịch vụ giải trí có vai trò như thế nào trong kinh doanh khách sạn?
3. Hãy so sánh tiêu chuẩn về dịch vụ giải trí của khách sạn 4 sao và 5 sao trong quá trình xếp hạng khách sạn theo văn bản hiện hành.
4. Thiết kế một phiếu khảo sát về sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí trong khách sạn.

C. GHI NHỚ

Các dịch vụ vui chơi giải trí trong khách sạn gồm có hồ bơi, spa, massage, phòng tập thể thao, khu mua sắm, khu vui chơi trẻ em, quầy bán hàng lưu niệm, các loại hình vui chơi giải trí khác.

Việc tổ chức cung cấp các dịch vụ bổ sung sẽ đáp ứng đầy đủ hơn nhu cầu của khách du lịch, kéo dài hơn mùa du lịch, tăng doanh thu cho ngành, tận dụng triệt để hơn cơ sở vật chất sẵn có, còn chi phí tổ chức cung cấp dịch vụ bổ sung không đáng kể so với lợi nhuận thu được.

Muốn Giám sát quản lý chất lượng dịch vụ giải trí trong khách sạn cần phải thực hiện: Xác định chất lượng mong đợi của khách hàng; Xác định tiêu chuẩn chất lượng phù hợp với mong đợi của khách hàng; Bảo đảm chất lượng dịch vụ cung ứng đạt được các tiêu chuẩn đề ra; Quản trị các cam kết của khách sạn với khách hàng; Đánh giá sự hài lòng của khách hàng.

BÀI 2: QUẢN LÝ NHÂN SỰ BỘ PHẬN VUI CHƠI GIẢI TRÍ

Giới thiệu: Nhân sự trong khách sạn nói chung và bộ phận vui chơi giải trí nói riêng là nguồn lực quan trọng đối sự phát triển bền vững của khách sạn. Quản lý nhân sự hiệu quả luôn là mục tiêu của bất kỳ nhà quản lý nào. Bài học này sẽ cung cấp các kiến thức và rèn luyện nghiệp vụ về quản lý nhân sự như tuyển dụng nhân viên, phân công ca làm việc, lập bản mô tả công việc, tổ chức đào tạo cho nhân viên bộ phận giải trí.

Mục tiêu:

- Mô tả quy trình tuyển dụng nhân viên dịch vụ giải trí;
- Áp dụng được cách thức phân công ca làm việc cho nhân viên dịch vụ giải trí;
- Lập bảng mô tả công việc cho từng vị trí trong bộ phận dịch vụ giải trí;
- Xác định nhu cầu đào tạo tại chỗ cho nhân viên dịch vụ giải trí;
- Ứng dụng được quy trình giải quyết phàn nàn cho nhân viên dịch vụ giải trí.

A. NỘI DUNG

1. Tầm quan trọng của con người trong hoạt động kinh doanh dịch vụ

Dịch vụ là một chuỗi các hành động theo trình tự nhằm thỏa mãn nhu cầu khách hàng. Bản chất của dịch vụ mang tính vô hình, quá trình sản xuất tiêu dùng xảy ra đồng thời, không thể lưu kho và không đồng nhất trong chất lượng. Tất cả quá trình thực hiện hoạt động dịch vụ đều hiện diện yếu tố con người. Con người có vai trò quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.

- Con người là lực lượng trực tiếp tạo ra dịch vụ, là trung tâm của các hoạt động kinh doanh dịch vụ. Nó còn đóng vai trò quan trọng, chủ đạo và cũng là lực lượng nòng cốt để phát triển bền vững các dịch vụ.

- Không những thế con người còn biết tiếp thu những kiến thức và áp dụng vào thực tế trong các hoạt động, đem lại thu nhập tốt và hiệu quả tăng nguồn thu nhập cho dịch vụ. Sáng tạo ra những gì mới và hiện đại để đưa vào trong thực tế trong các hoạt động.

- Con người còn là nguồn nhân lực chính và dồi dào trong hoạt động kinh doanh dịch vụ. Dù bạn là chủ hay là khách thì con người là yếu tố quan trọng nhất. Khác xa với các sản phẩm được bày bán trên tủ kệ, dịch vụ thường vô hình, không đồng nhất về chất lượng và không thể dự trữ, khiến các hệ thống máy móc khó lòng thay thế được vai trò của con người.

- Con người quyết định về chất lượng của dịch vụ và chi phối lớn các hoạt động kinh doanh dịch vụ.

- Trong hoạt động kinh doanh dịch vụ mỗi con người đóng mỗi vai trò khác nhau tùy thuộc vào vị trí của họ (người liên lạc, người hoạt động biên người tác động, người độc lập). Nhưng họ là những gì quan trọng để tạo nên hoạt động kinh doanh dịch vụ.

- Chất lượng và cung cách phục vụ của nhân viên là một trong những biến số ảnh hưởng đến sự hài lòng hoàn toàn của khách hàng

2. Quy trình tuyển dụng nhân viên dịch vụ giải trí

2.1 Khái niệm tuyển dụng nhân viên

Tác giả Lê Thanh Hà (2009) định nghĩa: “Tuyển dụng nhân lực chính là một quá trình tìm kiếm và lựa chọn nhân lực để thỏa mãn nhu cầu sử dụng của tổ chức và bổ sung lực lượng lao động cần thiết để thực hiện các mục tiêu của tổ chức”.

Quan điểm của Nguyễn Văn Điềm và Nguyễn Ngọc Quân (2012), “Tuyển dụng nhân lực là quá trình thu hút các cá nhân trong và ngoài tổ chức có đủ tiêu chuẩn thích hợp tham gia dự tuyển để lựa chọn ra những ứng viên có đầy đủ các điều kiện đáp ứng được yêu cầu của tổ chức. Sau đó định hướng, hướng dẫn nhân viên mới hòa nhập với môi trường của tổ chức”

Vũ Thị Thùy Dương và Hoàng Văn Hải (2005) lại cho rằng: “Tuyển dụng nhân lực là một quá trình tìm kiếm, thu hút và lựa chọn những người có đủ các tiêu chuẩn thích hợp cho các công việc và các chức danh cần người trong tổ chức”.

Có thể thấy, có rất nhiều khái niệm khác nhau về tuyển dụng nhân lực. Tuy nhiên, các khái niệm, định nghĩa trên vẫn có điểm chung. Từ những phân tích trên cho thấy: Tuyển dụng nhân lực là quá trình tìm kiếm, thu hút, lựa chọn và đánh giá các ứng viên theo nhiều khía cạnh khác nhau dựa vào các yêu cầu của công việc, để tìm được những người phù hợp bổ sung lực lượng lao động cần thiết nhằm đáp ứng được yêu cầu sử dụng lao động của tổ chức.

2.2 Quy trình tuyển dụng nhân viên bộ phận dịch vụ giải trí trong khách sạn

2.2.1. Chuẩn bị trước tuyển dụng

a. Xác định nhu cầu tuyển dụng

Dựa vào kế hoạch kinh doanh, định hướng về phát triển nguồn nhân lực, thực trạng năng lực công tác hiện có của lực lượng lao động. Người làm công tác quản trị nhân lực phải xác định được số lượng nhân lực cần tuyển trong một khoảng thời gian nhất định nhằm đáp ứng tốt nhu công việc. Ngoài ra sẽ có nhu cầu cho việc thay thế hoặc điền khuyết cho những công việc mới và cần phải kiểm tra để bảo đảm chắc chắn các nhu cầu là hợp lý.

Nhà quản trị cần biết rõ ràng khách sạn cần tuyển bao nhiêu nhân sự, ở vị trí nào và yêu cầu về trình độ chuyên môn của nhân sự đó ra sao. Bước này được thực hiện bằng quá trình phân tích công việc. Nhu cầu đối với vị trí cụ thể được trình bày dưới hình thức của bảng mô tả vai trò và bản tiêu chuẩn nhân viên. Những bản này cung cấp thông tin cơ bản cần thiết nhằm phúc khảo các mẫu quảng cáo, trung tâm việc làm hoặc các nhà tư vấn tuyển dụng và đánh giá các ứng viên.

- Mô tả vai trò đối với mục đích tuyển dụng

Các bảng mô tả vai trò xác định mục đích chung của vai trò, mối quan hệ báo cáo và các khía cạnh kết quả chính. Mô tả vai trò cũng gồm một danh sách các năng lực yêu cầu cần thiết. Đây sẽ là những năng lực chuyên môn (kiến thức và kỹ năng) và bất kỳ hành vi năng lực cụ thể nào liên quan đến vai trò. Sau đó sẽ lựa từ cấu trúc năng lực của tổ chức và điều chỉnh theo yêu cầu nhằm đáp ứng các nhu cầu đã đưa ra đối với những

người nắm giữ vai trò. Đối với mục đích tuyển dụng, mô tả còn bao gồm thông tin về các tiêu chuẩn và các điều kiện (tiền lương, phụ cấp, giờ làm việc), đặc biệt các yêu cầu chẳng hạn như tính lưu động di chuyển hoặc giờ làm việc khác thường, đào tạo và phát triển các cơ hội nghề nghiệp. Mô tả vai trò tuyển dụng cung cấp cơ sở cho một bảng tiêu chuẩn nhân viên.

- Bảng tiêu chuẩn nhân viên

Bảng tiêu chuẩn nhân viên hay còn gọi là bảng tiêu chuẩn tuyển dụng, bảng tiêu chuẩn cá nhân hay là bảng tiêu chuẩn công việc, bảng tiêu chuẩn nhân viên xác định học vấn, quá trình đào tạo, các loại bằng cấp chuyên môn, và sự trải nghiệm.

Bảng tiêu chuẩn nhân viên thường gồm các tiêu chí sau:

+ Năng lực chuyên môn: Những gì cá nhân cần biết và có thể làm nhằm thực hiện vai trò, gồm bất kỳ những năng lực đặc biệt nào đó hoặc các kỹ năng cần phải có.

+ Những yêu cầu về hành vi và thái độ: Các loại hành vi cần thiết để sự thực hiện thành công trong vai trò, liên quan đến các giá trị cốt lõi và khuôn khổ cấu trúc năng lực của tổ chức nhằm đảm bảo đạt được sự phù hợp về văn hóa khi lựa chọn nhân viên.

+ Bằng cấp và quá trình đào tạo: Những bằng cấp về nghề nghiệp, chuyên môn hoặc bằng cấp tốt nghiệp tại các trường chuyên nghiệp hoặc chương trình đào tạo mà ứng viên đã tham gia.

+ Trải nghiệm: Cụ thể là loại công việc hoặc tổ chức, loại thành tích và hoạt động mà ứng viên đã có sự trải nghiệm, có thể dự báo thành công.

+ Những yêu cầu cụ thể: nơi mà những người nắm giữ vai trò sẽ được mong đợi đạt những khía cạnh cụ thể, chẳng hạn như phát triển thị trường mới, nâng cao doanh số hoặc giới thiệu hệ thống mới.

+ Sự phù hợp về tổ chức: văn hóa tổ chức (chính thức hay phi chính thức) và yêu cầu đối với các ứng viên có thể làm việc trong tổ chức.

+ Những yêu cầu đặc biệt: làm việc với sự dịch chuyển (đi đây, đi đó), giờ làm việc linh hoạt, tính lưu động...

+ Đáp ứng mong đợi của ứng viên: phạm vi mà tổ chức có thể đáp ứng những mong đợi của các ứng viên về mặt cơ hội nghề nghiệp, đào tạo, tính an toàn...

Nguy hiểm lớn nhất cần phải tránh ở bước này là nguy cơ của việc phóng đại các năng lực và bằng cấp cần thiết. Chúng ta lựa chọn những người tốt nhất, tuy nhiên thiết lập mức độ quá cao so với thực tế ứng viên cần phải có sẽ làm tăng khó khăn trong việc thu hút ứng viên và mang lại sự không hài lòng cho ứng viên, khi họ nhận ra rằng tài năng của mình không được sử dụng. Nói giảm bớt những đòi hỏi cũng nguy hiểm tương tự, tuy nhiên điều này diễn ra ít hơn. Cách tiếp cận tốt nhất là phân biệt giữa những yêu cầu thiết yếu và có thể mong đợi. Khi những yêu cầu được chấp nhận, chúng nên được phân tích dưới những tiêu chí thích hợp. Cần phải nói rõ các tiêu chí và điều kiện của công việc.

b. Lập kế hoạch tuyển dụng

Để tiến hành tuyển dụng có hiệu quả thì việc lập kế hoạch là rất quan trọng và cần

thiết. Việc lập kế hoạch tốt sẽ giúp cho việc tuyển dụng có được định hướng, các bước thực hiện cụ thể và tránh được các sự việc diễn biến khó kiểm soát. Sau khi xác định được nhu cầu tuyển dụng, trước tiên, khách sạn cần lập kế hoạch tuyển dụng gồm các nội dung như sau:

- Xác định vị trí, số lượng và chất lượng lao động cần tuyển.
- Xác định thời gian và địa điểm tuyển dụng.
- Xác định và chuẩn bị các loại văn bản, quy định về tuyển dụng cần tuân theo.
- Xác định nguồn và phương pháp tuyển dụng.
- Thành lập hội đồng tuyển dụng: số lượng, thành phần, quyền hạn và trách nhiệm của hội đồng.
- Xác định và chuẩn bị về nhân lực, tài lực và vật lực phục vụ cho tuyển dụng.

2.2.2. Tổ chức thực hiện tuyển dụng

a. Thu hút ứng cử viên

Việc tổ chức thực hiện tuyển dụng bắt đầu từ bước thu hút các đối tượng tuyển dụng (công tác tuyển mộ) là dựa vào các nguồn cung cấp ứng viên đã xác định được trong kế hoạch tuyển dụng để lựa chọn các phương pháp và thực hiện việc thu hút ứng viên phù hợp, việc thu hút này thực hiện theo 2 nguồn:

* Nguồn tuyển mộ từ bên trong doanh nghiệp

Bao gồm những người đang làm việc cho khách sạn đó. Đối với những người đang làm việc trong doanh nghiệp, khi tuyển mộ họ cho vị trí cao hơn là đã tạo ra được động cơ tốt cho tất cả những người làm việc trong doanh nghiệp.

Ưu điểm của nguồn này: Đây là những người đã quen với công việc trong tổ chức, họ đã qua thử thách về lòng trung thành. Cái được lớn nhất khi đề bạt nguồn này là tiết kiệm được thời gian làm quen với công việc, quá trình thực hiện công việc diễn ra liên tục không bị gián đoạn, hạn chế được một cách tối đa ra các quyết định sai trong đề bạt và chuyển giao lao động.

Nhược điểm của nguồn này: Khi đề bạt những người trong tổ chức chúng ta phải đề phòng sự những xung đột về tâm lý như chia bè phái, gây mâu thuẫn nội bộ. Đối với các tổ chức có quy mô vừa và nhỏ, nếu chúng ta chỉ sử dụng nguồn trong nội bộ thì sẽ không thay đổi được chất lượng lao động. Khi xây dựng chính sách đề bạt trong tổ chức cần phải có một chương trình phát triển lâu dài với cách nhìn tổng quát, toàn diện hơn và phải có quy hoạch rõ ràng.

Phương pháp tuyển mộ nguồn bên trong tổ chức

+ Sử dụng hệ thống phi chính thức: Người phụ trách tuyển dụng có thể phụ thuộc vào trí nhớ để đề xuất các ứng viên hoặc có thể nhờ người giám sát giới thiệu những lao động có khả năng.

+ Bản thông báo (niêm yết): Nhà quản trị nguồn nhân lực thông báo vị trí lên bảng tin hoặc thông tin trên tạp chí nội bộ hoặc gửi thông báo đến các đơn vị, bộ phận.

+ Hệ thống hồ sơ và sơ đồ truyền chuyển.

* Nguồn tuyển mộ từ bên ngoài tổ chức:

Nguồn bên ngoài tổ chức là những người mới đến xin việc, bao gồm: Những sinh viên đã hoặc chưa tốt nghiệp tại các trường đại học, cao đẳng, trung học và dạy nghề,... (bao gồm cả những người đã được đào tạo ở trong nước và nước ngoài); Những sinh viên thực tập tại công ty; Những người đang trong thời gian thất nghiệp, bỏ việc cũ,... Những người đang làm việc tại các tổ chức khác.

Ưu điểm của nguồn này là: Cơ hội lựa chọn lớn; Có thể mang lại các ý tưởng mới và các quan điểm mới; Đáp ứng nhu cầu phát triển nhanh chóng của tổ chức mà không sử dụng quá nhiều những lao động thiếu kinh nghiệm.

Nhược điểm của nguồn này là: Tốn nhiều thời gian và chi phí. Mất thời gian hướng dẫn người lao động làm quen với tổ chức và công việc. Không khuyến khích được lao động hiện tại vì nó giảm thiểu cơ hội thăng tiến trong tổ chức. Dễ mắc phải các nhầm lẫn trong tuyển chọn.

Phương pháp tuyển mộ nguồn bên ngoài tổ chức

+ Thông qua sự giới thiệu của những người lao động trong tổ chức. Những người lao động sẽ tiến cử bạn bè và những người quen của họ.

+ Quảng cáo trên các phương tiện truyền thông: truyền hình, truyền thanh, internet, báo, tạp chí, tờ rơi, bảng niêm yết và các ấn phẩm khác.

+ Thông qua các trung tâm môi giới và giới thiệu việc làm, các khách sạn “săn đầu người”,...

+ Thông qua hội chợ việc làm.

+ Tuyển mộ trực tiếp tại các trường đại học, cao đẳng, trung học chuyên nghiệp,...

b. Xây dựng các tiêu chí tuyển dụng và phương pháp so sánh ứng viên

Tiêu chí tuyển dụng là những yêu cầu mà nhà tuyển dụng mong muốn ứng viên phải đạt được. Thông thường, tiêu chí tuyển dụng là năng lực cốt lõi cho vị trí công việc, bao gồm: kiến thức (Knowledge), kỹ năng (Skill), tố chất/thái độ (Attitude). Các tiêu chí tuyển dụng này cần xác định trên cơ sở bản Mô tả công việc của vị trí tuyển dụng, từ đó xác định ứng cử viên cần tìm là người có kiến thức, kỹ năng, thái độ như thế nào? Để có thể hoàn thành tốt công việc đó. Thông thường đối với mỗi vị trí công việc cụ thể cần xác định từ 5-10 tiêu chí tuyển dụng xoay quanh ba tiêu chuẩn: kiến thức, kỹ năng và thái độ. Kiến thức trả lời cho câu hỏi ứng viên cần tìm cần phải biết được những gì? Kỹ năng trả lời cho câu hỏi ứng viên làm được gì? Và mức độ ra sao? Thái độ thể hiện ứng viên là người có cá tính, phẩm chất như thế nào? Có phù hợp với yêu cầu của công việc hay không? Có phù hợp với công ty mình hay không? Để thực hiện bước này, khách sạn nên dựa trên “bảng mô tả công việc” và “bảng yêu cầu của công việc đối với người thực hiện” hoặc dựa trên bảng yêu cầu ứng viên (nếu có) để lập ra một bảng liệt kê những tiêu chuẩn đánh giá và tiến hành đánh giá mỗi ứng viên theo các tiêu chí đó.

Ví dụ về tiêu chí nhân viên bộ phận giải trí trong khách sạn

TIÊU CHÍ TUYỂN DỤNG NHÂN VIÊN BỘ PHẬN GIẢI TRÍ

Chức danh:

Nhân viên Phòng tập – Bể bơi & Sân quần vợt

Đơn vị trực thuộc:

Khách sạn Mường Thanh Luxury Đà Nẵng

Bộ phận (Ban/Phòng):

Tổ Dịch vụ giải trí

Tiêu chí tuyển dụng

Trình độ học vấn/ Trình độ chuyên môn

· Tốt nghiệp Cao đẳng/ Trung cấp chuyên ngành Thể dục Thể thao hoặc các chứng chỉ Du lịch hoặc Quản lý Khách sạn.

Kinh nghiệm liên quan tới vị trí

· Có ít nhất 1 năm kinh nghiệm ở vị trí tương đương tại các khách sạn cùng đẳng cấp.

Phẩm chất cá nhân/ Thái độ làm việc

· Luôn dẫn đầu trong các công việc, là tấm gương và hình mẫu cho các nhân viên trong Bộ phận học hỏi và làm theo;

· Luôn có ý thức giữ gìn kỷ luật ở mức cao nhất, luôn tôn trọng cấp trên và đồng nghiệp;

· Giữ gìn và phát triển mối quan hệ tốt trong Bộ phận và với các bộ phận khác trong Khách sạn;

· Sáng tạo, tích cực trong công việc;

· Thân thiện, cởi mở, khả năng giao tiếp tốt;

· Ham học hỏi, cầu thị;

· Trung thực, nhiệt tình với công việc.

Các kỹ năng cơ bản

· Kỹ năng chuyên môn nghề;

· Kỹ năng giảng dạy, kỹ năng điều phối phân công công việc, kỹ năng làm việc nhóm;

· Kỹ năng xử lý tình huống phức tạp, giải quyết phàn nàn chuyên nghiệp, hiệu quả;

· Kỹ năng giám sát và quản lý thời gian hiệu quả.

Các kiến thức, kỹ năng bổ sung khác (*ngoại ngữ, kỹ thuật...*)

· Giao tiếp tốt tiếng Anh, tiếng Việt và một ngoại ngữ khác;

· Kỹ năng sử dụng máy tính văn phòng và hệ thống phần mềm quản lý khách sạn (SMILE-FO);

· Hiểu biết về văn hóa, kinh tế, chính trị và lĩnh vực dịch vụ Du lịch - Khách sạn.

(Nguồn: <https://goodcv.vn/viec-lam-nhan-vien-dich-vu-giai-tri-khach-san-muong-thanh-luxury-da-nang-xvi1114392>)

Có 2 phương pháp thường dùng để so sánh các ứng viên là xếp hạng và chấm điểm. Không có phương pháp nào là hoàn hảo và tất cả chúng ta đều có thể cho điểm những ứng viên mà chúng ta thích cao hơn so với những ứng viên mà chúng ta không thích. Không phải dễ dàng có được sự đánh giá hoàn toàn khách quan. Bởi vậy, tổ chức phải linh hoạt áp dụng phương pháp so sánh ứng viên phù hợp với phương pháp tuyển dụng.

c. Tuyển chọn ứng cử viên

Tuyển chọn là tiến trình đánh giá các ứng viên theo nhiều khía cạnh khác nhau dựa vào các yêu cầu của công việc, để tìm được những người lao động phù hợp với các yêu cầu đặt ra trong số các ứng viên đã thu hút được trong quá trình tuyển mộ.

Quá trình tuyển chọn gồm nhiều bước, mỗi bước trong quá trình được xem như là một hàng rào chắn để sàng lọc loại bỏ những ứng viên không đủ các điều kiện đi tiếp

vào các bước sau. Số lượng và thứ tự các bước trong quy trình tuyển chọn không phải là cố định mà nó phụ thuộc vào mức độ phức tạp của công việc khi tuyển chọn lao động, tính chất của loại lao động cần tuyển chọn.

❖ *Thu nhận, xem xét hồ sơ.*

Khi các ứng viên nộp hồ sơ xin việc, tất cả các hồ sơ phải ghi vào sổ xin việc, có phân loại chi tiết để tiện cho việc sử dụng sau này. Ứng viên phải nộp cho tổ chức các giấy tờ, chứng nhận theo yêu cầu của tổ chức.

Xem xét hồ sơ nhằm ghi lại các thông tin chủ yếu về ứng viên như: học vấn kinh nghiệm, quá trình công tác, khả năng tri thức, sức khỏe, mức độ lành nghề... Xem xét hồ sơ có thể loại bớt một số các ứng viên hoàn toàn không đáp ứng được các tiêu chuẩn công việc, không cần phải làm tiếp các thủ tục khác trong tuyển dụng. Do đó có thể giảm bớt chi phí tuyển dụng cho tổ chức.

❖ *Phỏng vấn sơ bộ.*

Đây là buổi gặp gỡ đầu tiên giữa các nhà tuyển chọn với các ứng viên. Bước này nhằm xác lập mối quan hệ giữa người xin việc và người sử dụng lao động, đồng thời bước này được sử dụng nhằm loại bỏ những ứng viên không đạt tiêu chuẩn, hoặc yếu kém rõ rệt hơn những ứng viên khác mà khi nghiên cứu hồ sơ chưa phát hiện ra.

Phỏng vấn sơ bộ thường kéo dài 5 - 10 phút,

❖ *Trắc nghiệm.*

Trắc nghiệm giúp các nhà tuyển chọn nắm được các tố chất tâm lý, những khả năng, kỹ năng và các khả năng đặc biệt khác của các ứng viên khi mà các thông tin về nhân sự khác không cho ta biết được một cách chính xác và đầy đủ. Các trắc nghiệm giúp tìm hiểu được các đặc trưng đặc biệt trong thực hiện công việc của từng cá nhân, các công việc có tính đặc thù.

Thông thường, có các loại trắc nghiệm sau:

– Trắc nghiệm đo kiến thức tổng quát: trắc nghiệm này tìm xem trình độ hiểu biết tổng quát của ứng viên có thể đạt đến trình độ nào.

– Trắc nghiệm tâm lý: trắc nghiệm này giúp nhà tuyển dụng hiểu được động thái và thái độ ứng xử của các ứng viên như hướng nội, hướng ngoại, rụt rè nhút nhát...

– Trắc nghiệm trí thông minh: trắc nghiệm này nhằm tìm hiểu trí thông minh và óc suy luận của ứng viên.

– Trắc nghiệm cá tính: để biết được các cá tính của ứng viên đó như thế nào.

– Trắc nghiệm năng khiếu và trắc nghiệm chuyên môn.

– Trắc nghiệm khả năng vận dụng đầu óc và cơ bắp: để đo lường sức mạnh, sự phối hợp, sự khéo léo chân tay.

– Trắc nghiệm khả năng nhận thức: đo lường khả năng học hỏi cũng như khả năng hoàn thành công việc nào đó.

– Trắc nghiệm sở thích về nghề nghiệp: cho biết nghề nghiệp mà ứng viên ưa thích nhất và khả năng ứng viên đó thỏa mãn với nghề nghiệp.

– Trắc nghiệm chuyên môn: cần phải thiết lập những bài trắc nghiệm chuyên môn cho từng nghề nghiệp nhất là khi tuyển chọn công nhân hay nhân viên thừa hành ở cấp bậc thấp.

❖ *Phỏng vấn sâu.*

Phỏng vấn sâu giúp thu thập bổ sung thông tin hoặc làm rõ hơn những thắc mắc của người tuyển dụng giúp cho việc ra quyết định tuyển chọn. Người tuyển dụng có thể sử dụng một hoặc kết hợp nhiều hình thức phỏng vấn sau:

– *Phỏng vấn theo mẫu*

Phỏng vấn theo mẫu là hình thức phỏng vấn mà các câu hỏi được thiết kế sẵn từ trước theo yêu cầu của công việc, phỏng vấn theo mẫu là hình thức các câu hỏi đều được chuẩn bị kỹ để người đi phỏng vấn hỏi và các câu trả lời của người xin việc. Quá trình phỏng vấn: Người phỏng vấn đọc to các câu hỏi và các câu trả lời để người xin việc lựa chọn và xác định câu trả lời đúng nhất của mình.

Phỏng vấn theo mẫu rất hữu dụng khi ta muốn tuyển nhiều ứng viên vào cùng một công việc. Phương pháp này có ưu điểm là xác định được các nội dung chủ yếu các thông tin cần nắm nhưng nhược điểm của nó tính phong phú của thông tin bị hạn chế. Khi người hỏi cần biết thêm chi tiết hoặc người trả lời muốn hỏi thêm đều bị giới hạn. Do vậy phỏng vấn theo mẫu giống như là cuộc nói chuyện với máy ghi âm hay trả lời theo phiếu hỏi.

– *Phỏng vấn không theo mẫu*

Trong trường hợp bình thường, phỏng vấn viên có thể hỏi trực tiếp một số câu hỏi soạn sẵn theo khuôn mẫu như trên. Nhưng ở đây phỏng vấn viên muốn tìm hiểu sâu về một vấn đề nào đó hoặc đối với vài chi tiết mà nếu phỏng vấn viên hỏi trực tiếp, thì ứng viên có thể không trả lời, hay trả lời một cách miễn cưỡng không chân thật vì lý do bí mật hoặc tự ái hoặc vì lý do an ninh... Trong những trường hợp này, phỏng vấn viên phải dùng phương pháp hỏi gián tiếp. Nghĩa là phỏng vấn viên “lái” câu chuyện xung quanh những điểm mà ông ta muốn biết.

Trong cuộc phỏng vấn gián tiếp này, ứng viên sẽ vô tình cung cấp những tin tức hoặc những dữ kiện cần thiết. Sau đó phỏng vấn viên sẽ phối hợp những câu trả lời để biết rõ về ứng viên hơn đối với một số lĩnh vực nào đó. Đây là một loại phỏng vấn rất phức tạp, nhưng tế nhị, đòi hỏi phỏng vấn viên phải là người có năng khiếu, tài khéo léo riêng biệt và nhất là có kinh nghiệm phong phú.

Hình thức phỏng vấn này giúp cho việc thu thập thông tin đa dạng và ở nhiều lĩnh vực, xong muốn cho đạt hiệu quả cao thì cần phải chú ý một số vấn đề sau:

+ Người phỏng vấn phải là người nắm chắc và hiểu công việc của các vị trí cần tuyển người một cách chi tiết. Đồng thời họ phải là người nắm chắc kỹ thuật phỏng vấn.

+ Quá trình phỏng vấn nên chú ý lắng nghe, không được cắt ngang câu trả lời, không thay đổi chủ đề một cách đột ngột, không đi vào lĩnh vực quá xa với công việc cần tuyển.

– *Phỏng vấn theo tình huống*

Phỏng vấn theo tình huống là quá trình người hỏi yêu cầu các ứng viên phải trả lời về ứng xử hay cách thực hiện, xử lý các công việc theo các tình huống giả định hoặc các tình huống có thật trong thực tế mà những người phỏng vấn đặt ra.

Đối với phương pháp này thì vấn đề quan trọng là đưa ra được các tình huống đại diện và điển hình, các tình huống này phải dựa trên cơ sở phân tích công việc một cách chi tiết để xác định các đặc trưng cơ bản và các kỹ năng chủ yếu khi thực hiện công việc.

– *Phỏng vấn căng thẳng*

Phỏng vấn căng thẳng là hình thức phỏng vấn mà trong đó người phỏng vấn đưa ra các câu hỏi có tính chất nặng nề, mang nhiều nét của sự chất vấn hoặc cường độ hỏi dồn dập, cách phỏng vấn này mong tìm kiếm ở các ứng viên lòng vị tha, sự ứng xử công việc trong thời gian eo hẹp. Nó giúp người phỏng vấn tìm ra được những ứng viên để bố trí vào những vị trí việc làm áp lực cao như công việc bán hàng vào dịp lễ Tết, quyết toán cuối quý hay cuối năm.

– *Phỏng vấn cá nhân*

Phỏng vấn cá nhân là chỉ có một người phỏng vấn một người. Đây là hình thức phỏng vấn phổ biến nhất.

– *Phỏng vấn nhóm*

Phỏng vấn nhóm là hình thức phỏng vấn mà một người hỏi cùng lúc đối với nhiều người trong một cuộc họp bàn tròn. Trong cuộc phỏng vấn này, các ứng viên được xếp ngồi chung quanh một bàn tròn để cùng nhau thảo luận về một vấn đề nào đó và người phỏng vấn sẽ ở ngoài để nhận xét từng cá nhân.

Với hình thức phỏng vấn này, người phỏng vấn sẽ có dịp quan sát dễ dàng và khách quan từng ứng viên mà không sợ bị nhầm lẫn quá nhiều. Mặt khác, ứng viên sẽ cảm thấy tự nhiên hơn, và có dịp đưa ra những quan niệm những ý tưởng cùng những nhận xét của họ. Đây cũng là dịp để người phỏng vấn rà soát lại xem những nhận xét của mình trong lần phỏng vấn cá nhân có chính xác không. Đồng thời đây cũng là dịp để người phỏng vấn so sánh đối chiếu xem ai là người có khả năng hơn.

– *Phỏng vấn hội đồng*

Phỏng vấn hội đồng là hình thức phỏng vấn của nhiều người đối với một ứng viên. Loại phỏng vấn này thích hợp trong trường hợp bố trí các ứng viên vào các vị trí quan trọng mà cần phải có sự tán đồng của nhiều người. Nó tránh được tính chủ quan khi chỉ có một người phỏng vấn và nó tạo ra tính linh hoạt và khả năng phản ứng đồng thời của các ứng viên.

❖ *Sưu tra lý lịch*

Nhà tuyển dụng nên kiểm tra tất cả những điều mà ứng viên trình bày có đúng sự thật không. Ngoài ra người tuyển dụng cần tìm hiểu thêm một số đôi nét về ứng viên qua một số người hoặc tổ chức nào đó (trường học ứng viên đã từng học, tổ chức làm việc cũ của ứng viên, địa phương nơi ứng viên sinh sống,...).

❖ *Khám sức khỏe.*

Dù có đáp ứng đầy đủ các yếu tố về trình độ học vấn, hiểu biết thông minh, tư cách

tốt nhưng sức khỏe không đảm bảo cũng không nên tuyển dụng. Nhận một bệnh nhân vào làm việc, không những không có lợi về mặt chất lượng thực hiện công việc và hiệu quả kinh tế mà còn gây ra nhiều phiền phức về mặt pháp lý cho tổ chức.

❖ *Quyết định tuyển chọn*

Sau khi đã thực hiện đầy đủ các bước đã nêu trên và các thông tin tuyển chọn đảm bảo đúng yêu cầu đề ra thì hội đồng tuyển chọn sẽ quyết định tuyển dụng đối với các ứng viên. Dựa trên cơ sở của việc ra quyết định cũng như các phương pháp đánh giá thủ tục loại trừ dần, người sử dụng lao động sẽ tiến hành ký kết hợp đồng với người lao động. Trong hợp đồng phải nêu rõ các điều khoản như: thời gian thử việc, thù lao, thời gian làm thêm, các loại bảo hiểm cho người lao động,...

❖ *Bố trí công việc, định hướng và theo dõi.*

Sau một quá trình tuyển chọn, lựa chọn được các ứng viên ưu tú và ký kết hợp đồng với họ. Tổ chức tiến hành bố trí công việc cho lao động mới và họ sẽ được giới thiệu với phụ trách cũng như các đồng nghiệp khác. Tổ chức sẽ tiến hành hướng dẫn về công việc và giới thiệu về công ty cho lao động mới, nhằm giúp họ củng cố niềm tin và nhanh chóng thích nghi với môi trường công ty. Để giúp người lao động mới nhanh chóng nắm bắt được công việc, hòa nhập với môi trường của tổ chức, tổ chức cần áp dụng những chương trình đào tạo, huấn luyện đối với người lao động mới. Trong quá trình này, tổ chức cũng cần phải theo dõi và đánh giá công việc của lao động mới nhằm có các giải pháp giải quyết kịp thời.

2.2.3. *Kiểm tra, đánh giá công tác tuyển dụng*

Sau mỗi đợt tuyển dụng, các khách sạn phải đánh giá hiệu quả công tác tuyển dụng nhằm cải tiến, tối ưu hóa và nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng. Có nhiều tiêu chí đánh giá hiệu quả công tác tuyển dụng tùy theo tính chất, đặc điểm của từng doanh nghiệp, thông thường các khách sạn đánh giá theo các tiêu chí sau:

- Chi phí cho công tác tuyển dụng: Tổng chi phí dành cho tuyển dụng không được vượt quá chi phí dự kiến. Lợi ích của quá trình tuyển dụng phải lớn hơn hoặc tối thiểu bằng chi phí tuyển dụng thì quá trình tuyển mộ mới được coi là hiệu quả. Để tiết kiệm chi phí mà việc tuyển dụng vẫn đạt hiệu quả thì khách sạn nên lựa chọn các phương pháp phù hợp nhất và các thông tin tuyển dụng vẫn đầy đủ thông tin, ngắn gọn nhưng không phô trương mà vẫn gây được sự chú ý.

- Tỷ lệ ứng viên nhận việc sau khi trúng tuyển: Có bao nhiêu ứng viên trúng tuyển xác nhận sẽ gia nhập vào đội ngũ nhân sự của công ty? Chỉ số này cho biết về hiệu quả làm việc của công tác tuyển dụng. Tỷ lệ ứng viên nhận việc cao đồng nghĩa với việc công tác tuyển dụng đã đưa ra những quyết định tuyển dụng chính xác, đánh giá ứng viên qua các vòng tuyển dụng một cách kỹ càng, cẩn thận, cung cấp cho ứng viên những trải nghiệm tốt và tạo ảnh hưởng, gây ấn tượng nhất định đối với các ứng viên.

- Tỷ lệ đạt chỉ tiêu tuyển dụng: Con số này cho biết việc tuyển dụng đạt được bao nhiêu phần trăm chỉ tiêu tuyển dụng đặt ra ban đầu. Chỉ tiêu đặt ra càng khoa học, chiến lược được vạch ra để hoàn thành chỉ tiêu sẽ càng cụ thể và hiệu quả hơn. Chính bởi vậy

nên ngay từ bước đặt chỉ tiêu, nhà tuyển dụng cần cân nhắc rất kỹ về khoảng thời gian bỏ ra để thu thập được những ứng viên chất, bao lâu để đưa họ qua từng vòng tuyển dụng và cuối cùng chốt số lượng ứng viên trúng tuyển. Việc liên tục đặt ra chỉ tiêu, theo dõi tiến trình và làm báo cáo sẽ giúp các kế hoạch tuyển dụng được theo sát một cách kỹ càng, đảm bảo tiến độ và mang về cho khách sạn những kết quả tuyển dụng rực rỡ nhất

- **Tốc độ tuyển dụng:** tốc độ tuyển dụng cho biết cần trung bình một khoảng thời gian bao lâu để có thể tuyển dụng được một ứng viên, nó giúp doanh nghiệp xác định các khâu chưa hiệu quả để cải thiện chất lượng quá trình tuyển dụng. Thứ nhất, dữ liệu này chỉ ra các “nút thắt” đang tồn tại trong quá trình tuyển dụng khiến ứng viên không thể chuyển sang các bước tiếp theo. Từ đây, hội đồng tuyển dụng đánh giá tình hình và đưa ra cách giải quyết phù hợp. Thứ hai, tốc độ tuyển dụng cũng cho thấy hội đồng tuyển dụng có đang đưa ra các quyết định nhanh chóng hay không, có cần cải thiện về thời gian đưa ra các quyết định này hay không.

- **Số lượng nhân viên mới bỏ việc:** Nhân viên mới bỏ việc có thể do nhân viên tự ý bỏ việc hoặc do yêu cầu từ phía doanh nghiệp. Số lượng nhân viên mới bỏ việc càng cao chứng tỏ hiệu quả của công tác tuyển dụng càng thấp và ngược lại.

- **Chi phí đào tạo lại:** Khi tuyển dụng và nhân viên mới được bắt đầu công việc, khi đó có những yêu cầu mà nhân viên mới không hoặc chưa đáp ứng được do chưa có kinh nghiệm hoặc chưa quen môi trường làm việc mới. Điều này có quan hệ mật thiết với chi phí đào tạo lại. Nếu chi phí đào tạo lại mà thấp tức kết quả làm việc của nhân viên mới là cao thì so sánh với chi phí tuyển dụng sẽ cho hiệu quả tuyển dụng là cao và ngược lại. Tuy nhiên điều này đôi khi các nhà tuyển dụng cũng không thể suy xét như vậy bởi nó còn phụ thuộc vào nhiều yếu tố như: Chất lượng lao động của ngành nghề đó trên thị trường, mức độ hấp dẫn của công việc.

- **Kết quả thực hiện công việc:** Việc đánh giá kết quả thực hiện công việc cho ta biết nhân viên có hoàn thành các nhiệm vụ được giao hay không để từ đó cho ta biết mức độ phù hợp của nhân viên mới với công việc. Việc đánh giá này không chỉ cho thấy hiệu quả hay chất lượng của công tác tuyển dụng mà còn chỉ ra rằng tổ chức bố trí đúng người đúng việc hay không. Nếu kết quả thực hiện công việc là cao thì chứng tỏ hiệu quả tuyển dụng là cao và ngược lại. Để đánh giá được kết quả thực hiện công việc, tổ chức phải lập các bản đánh giá thực hiện công việc và tiến hành đánh giá. Tuy nhiên, việc đánh giá không thể thực hiện được ngay và thường xuyên nên chỉ tiêu này thường chỉ sử dụng để đánh giá hiệu quả tuyển dụng trong một thời kỳ hay giai đoạn phát triển nào đó của tổ chức.

3. Phân công ca làm việc

3.1 Phân công ca làm việc

Ca làm việc được hiểu là khoảng thời gian làm việc của người lao động từ khi bắt đầu nhận nhiệm vụ cho đến khi bàn giao nhiệm vụ cho người khác, bao gồm: thời giờ làm việc và thời gian nghỉ giữa giờ.

Với đặc thù ngành dịch vụ như khách sạn thì việc phân công ca làm việc luôn vô cùng cần thiết vì:

Chia ca làm việc giúp đảm bảo chất lượng công việc tốt và sức khỏe cho nhân viên. Nhân viên không thể hoàn thành tốt nhiệm vụ phục vụ, mang lại sự hài lòng cao nhất cho khách khi phải làm việc liên tục hàng chục giờ đồng hồ.

✓ Đảm bảo tiến độ công việc diễn ra trôi chảy, không bị đình trệ vì thiếu người nhưng dư việc. Khi nhân viên bị đau ốm hoặc bận đột xuất, họ có thể xin nghỉ hoặc linh hoạt đổi ca cho nhau nếu cần mà không làm ảnh hưởng đến công việc chung.

✓ Tiết kiệm chi phí nhân sự hiệu quả. Tùy vào thời điểm đông hay ít khách mà nhà hàng sẽ phân bổ số lượng nhân sự hợp lý, vừa đảm bảo hiệu suất công việc, vừa tránh tình trạng dư người nhưng thiếu việc, trong khi tiền lương vẫn phải trả đủ.

4.2 Xác định chức năng và nhiệm vụ; các công việc hàng ngày của bộ phận

Trong khách sạn có rất nhiều hoạt động dịch vụ giải trí nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng và khiến khách hàng thư giãn như thể thao, spa, bar,...

Bộ phận này có vai trò tạo thêm sự lựa chọn cho khách hàng khi sử dụng sản phẩm dịch vụ của đơn vị mình nhằm gia tăng giá trị cho khách sạn. Liên kết các bộ phận trong khách sạn trong những kì nghỉ lễ, kỉ niệm...

Nhiệm vụ: Thiết kế những chương trình theo nhu cầu của khách (tổ chức trò chơi, chương trình giải trí khi có yêu cầu). Tổ chức những buổi tiệc, liên hoan hoặc trò chơi trong những dịp lễ kỷ niệm của khách sạn nhằm tăng tính đoàn kết giữa các bộ phận và toàn thể nhân viên trong khách sạn.

3.3 Xác định các thời điểm có thể có đột biến về số lượng khách

Một trong những đặc tính của du lịch là tính “mùa vụ”, số lượng khách phân bố không đồng đều trong các khoản thời gian phục vụ du lịch. Để chủ động về chiến lược kinh doanh, nguồn lực phục vụ du lịch thì việc dự báo số lượng khách trong các thời điểm khác nhau là vô cùng cần thiết.

Các bộ phận trong khách sạn có quan hệ chặt chẽ với nhau, cùng phối hợp với nhau để phục vụ tốt nhất khách du lịch. Để xác định các thời điểm có thể đột biến về số lượng khách trong khách sạn cần thực hiện các biện pháp sau đây:

a. Lưu trữ dữ liệu khách hàng đầy đủ, chính xác

Dữ liệu là cơ sở cho công tác dự báo, do đó bước đầu tiên của bất kỳ chiến lược dự báo nào phải bắt đầu với việc lưu giữ hồ sơ cẩn thận. Các dữ liệu giúp xác định số lượng khách bao gồm số lượng khách, loại khách, mức chi tiêu cho các dịch vụ, số ngày lưu trú,...

Để dự báo được số liệu lượng khách trong từng giai đoạn, người quản lý có thể xem lại lịch sử của dữ liệu. Các xu hướng nhất định như sự gia tăng nhu cầu cứ vào mỗi tháng 6 hoặc tháng 12, bạn hoàn toàn có thể dựa vào đó để dự đoán nhu cầu tương tự có thể được lặp lại. Tương tự, bạn có thể nhận thấy xu hướng liên quan đến thời tiết xấu, suy thoái kinh tế,...

b. Xem xét các sự kiện và ngày lễ

Về cơ bản du lịch là một hoạt động nghỉ ngơi, thư giãn, vui chơi, giải trí nên trong những ngày nghỉ lễ, sự kiện luôn là dịp để khách hàng đi du lịch. Do đó, những dịp này nhu cầu thường tăng cao. Ví dụ như lễ Giáng sinh và mùa hè được dự báo sẽ có lượng khách tăng chẳng hạn (tùy thuộc vào loại hình Khách sạn, địa điểm, khách hàng mục tiêu ...). Tương tự như vậy, các sự kiện địa phương cũng rất quan trọng, ví dụ như đêm nhạc của một ca sĩ nổi tiếng hay tour lưu diễn của một ban nhạc quốc tế. Bạn nên cố gắng dự đoán nhu cầu phòng có thể tăng đột biến trong khoảng thời gian này và có thể sẽ giảm sau khi những sự kiện hoặc ngày lễ kết thúc.

c. Theo dõi đối thủ cạnh tranh

Ngoài ra, có những yếu tố bên ngoài khác cần chú ý, chẳng hạn như đối thủ cạnh tranh. Cố gắng nắm bắt thông tin về các đối thủ trong khu vực, địa phương. Ví dụ như có một khách sạn vừa được cải tạo? Có vài khách sạn hoặc nhà nghỉ mới mở trong khu vực? Đây là tất cả các yếu tố có thể làm ảnh hưởng đến nhu cầu khách hàng trong tương lai. Đồng thời, việc đối thủ đóng cửa hoặc chuyển địa điểm có thể đồng nghĩa với sự gia tăng cơ hội cho khách sạn mình, vì vậy hãy để mắt đến các đối thủ.

d. Để ý đến xu hướng của thị trường

Việc để ý đến các xu hướng chung của thị trường cũng rất quan trọng. Có thể là xu hướng phổ biến trong toàn ngành khách sạn, chẳng hạn như lượng khách tăng hoặc giảm, hoặc tăng đối thủ cạnh tranh ở khu vực của bạn. Cũng có thể có những xu hướng ảnh hưởng đến thị trường rộng hơn, ví dụ như suy thoái kinh tế,... Tất cả đều có thể ảnh hưởng đến việc dự báo. Xu hướng luôn vận động, cần chủ động nắm bắt và dự đoán.

e. Dự báo theo từng mục

Để xác định rõ hơn sự biến động số lượng khách cũng như đặc điểm nhu cầu của từng loại khách, người làm công tác quản lý có thể dự báo theo từng mục.

Ví dụ như: - Dự báo nguồn khách – Dự báo khách đến từ một số các quốc gia nào? Dự báo kênh phân phối – Dự báo lượng khách đến từ một số kênh phân phối chính của khách sạn; Dự báo phân khúc khách hàng – Dự báo khách hàng thuộc Groups, Business, Leisure... ; Dự báo loại phòng – Dự báo nhu cầu cho từng hạng phòng cụ thể (phòng cơ bản hay phòng cao cấp).

Bằng việc chia theo từng hạng mục như thế này, sẽ giúp nhận biết nguồn khách chính của khách sạn mình đến từ đâu, tác động kinh tế của từng nguồn khách là như thế nào, nguồn nào cần chú trọng

f. Làm việc với đội ngũ bán hàng và tiếp thị

Với các dự báo được đưa ra, từ đây bạn bắt đầu xem xét kỹ hơn các con số đó có ý nghĩa như thế nào với khách sạn của mình, cần làm việc với bộ phận Sales & Marketing như thế nào, cần chỉnh sửa/ thay đổi/ loại bỏ/ thay thế các chiến lược kinh doanh ra sao...

Ví dụ như dự báo ở một phân khúc nào đó nhu cầu có thể giảm, có thể có các chiến lược marketing phù hợp nhắm tới phân khúc đó nhằm giữ vững vị trí. Tương tự như thế,

dự báo cho thấy một phân khúc sẽ có thể có nhu cầu tăng đột biến, cũng có thể đưa ra các chính sách để thu hút phân khúc này về khách sạn mình...

4. Điều hành công việc hàng ngày

4.1 Xác định những công việc thường nhật tại từng khu vực

Bộ phận giải trí trong khách sạn thường quản lý rất nhiều mảng, lĩnh vực có đặc điểm khác biệt nhau như Hồ bơi, phòng tập thể thao, Spa, khu vui chơi trẻ em, quầy lưu niệm, Bar đêm,... Mỗi vị trí nhân sự tại các khu vực này cần phải xác định các công việc rõ ràng. Những công việc thường nhật định kỳ thực hiện được xác định bằng các biên bản thống kê để dễ theo dõi, quản lý.

Nhìn chung, các công việc thường nhật tại khu vực giải trí được xác định như sau:

*** Khu vực hồ bơi**

- Quản lý tài sản tại hồ bơi
- Hướng dẫn, phục vụ khách tại khu vực hồ bơi
- Trục cứu hộ
- Lắng nghe, giải quyết khiếu nại của khách hàng.
- Thực hiện các công việc khác như báo cáo, phối hợp với các bộ phận chức năng khác, vệ sinh khu vực hồ bơi, các công việc phát sinh,....

*** Khu vực spa**

- Đón tiếp, tiếp nhận nhu cầu, tư vấn dịch vụ cho khách hàng
- Thực hiện cung cấp dịch vụ cho khách theo đúng quy chuẩn được đào tạo
- Quản lý tài sản, giữ gìn khu vực spa luôn sạch sẽ, gọn gàng.
- Chăm sóc khách hàng, tiếp nhận, giải quyết phàn nàn, khiếu nại của khách về dịch vụ.

- Hỗ trợ các bộ phận khác như Lễ tân spa, sales Spa, vệ sinh,... thực hiện các công việc khi được phân công.

- Kiểm kê, lập các bản báo cáo về tình hình sử dụng nguyên liệu, dược liệu, các sản phẩm có liên quan khác khi được yêu cầu.

- Thực hiện các công việc khác dưới sự chỉ đạo của Quản lý Spa

*** Khu vực thể thao**

- Kiểm tra, thống kê số lượng tài sản tại phòng gym trong ca trực của mình.

- Báo cáo kịp thời các tài sản, thiết bị bị hỏng hóc và chuyển lên quản lý để có biện pháp khắc phục/xử lý, tránh gây ra tác động xấu đến khách.

- Hướng dẫn khách sử dụng thiết bị trong phòng gym đúng cách.

- Trở thành huấn luyện viên tạm thời cho khách khi có yêu cầu.

- Lau dọn, vệ sinh sạch sẽ khu vực phòng gym để duy trì các tiêu chuẩn vệ sinh theo quy định của khách sạn.

- Đảm bảo an toàn tại khu vực phòng gym cho khách, luôn có mặt khi khách cần.

- Chắc chắn các bảng chỉ dẫn ở đúng vị trí, nơi mà khách dễ dàng nhìn thấy và thực hiện theo hoặc tránh để không gặp phải các sự cố.

- Lắng nghe khiếu nại của khách và tiến hành giải quyết chúng nếu vấn đề thuộc phạm vi của nhân viên phòng gym. Nếu vượt quá giới hạn, hãy liên hệ ngay với quản lý để nhờ hỗ trợ.

- Xử lý các phát sinh liên quan trong ca làm việc của mình.

- Ghi lại báo cáo các vấn đề gửi lên cấp trên.

- Tiếp nhận các phản hồi, khiếu nại của khách hàng.

* Khu vực giải trí khác

- Chịu trách nhiệm trưng bày và bán các sản phẩm tại khu mua sắm, hàng lưu niệm của khách hàng.

- Liệt kê số lượng hàng hóa, báo cáo số lượng bán hàng, tồn kho cho quản lý.

- Giải quyết các yêu cầu, phàn nàn của khách hàng liên quan đến khu vực giải trí mình phụ trách,..

- Thực hiện sự phân công của cấp trên.

4.2 Lập bảng mô tả công việc cho từng vị trí trong bộ phận

a. Khái niệm

Bản mô tả công việc là một tài liệu mô tả các công việc, nhiệm vụ, trách nhiệm mà một người khi đảm nhiệm vị trí công việc đó phải thực hiện và hoàn thành một cách tốt nhất.

Bản mô tả công việc là bản liệt kê chính xác và súc tích những điều mà người lao động phải thực hiện. Nó cho ta biết người lao động làm cái gì, làm như thế nào, và các điều kiện mà các nhiệm vụ đó được thực hiện.

Do đặc thù về yêu cầu, trình độ và cách thức tổ chức của các tổ chức và do mục đích phân tích công việc khác nhau nên trong thực tế không có biểu mẫu chung thống nhất cho bản mô tả công việc. Mặc dù không có một mẫu chuẩn mực nào cho bản mô tả công việc, hầu hết những bản mô tả công việc hữu dụng và được trình bày kỹ đều chứa đựng những thông tin sau:

BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG TY:.....

Họ và tên	Chức danh
Bộ phận	
Nơi làm việc	
Báo cáo cho	

1. Nội dung công việc: (mô tả tóm tắt nội dung công việc được giao)
 2. Mục đích của công việc:
 3. Phạm vi của công việc:
 4. Trách nhiệm và Nhiệm vụ:
 5. Phạm vi trách nhiệm:
 6. Năng lực: (Năng lực thể hiện kiến thức, kỹ năng và các tố chất khác được sử dụng cho một vị trí nhất định)
 7. Tiêu chuẩn công việc (Mô tả những kết quả mong đợi đối với vị trí này)
 8. Mức phân đầu:
 9. Quan hệ: (Mô tả mối quan hệ báo cáo cấp trên và mối quan hệ làm việc trong nhóm, bộ phận)
 10. Bằng cấp: (Trình độ và bằng cấp cần thiết có liên quan để có thể đảm đương nhiệm vụ này)
 11. Trang bị, điều kiện làm việc: (Các trang thiết bị và điều kiện làm việc để trợ giúp hoàn thành công việc)
- Xác nhận

b. Tầm quan trọng của bảng mô tả công việc

Bản mô tả công việc giúp nhà tuyển dụng giảm thiểu thời gian sàng lọc hồ sơ ứng viên. Hướng đến những ứng viên phù hợp nhất đối với công việc.

Bản mô tả công việc giúp người quản lý có cơ sở giao việc, theo dõi tiến độ, tuyển dụng, đào tạo và đánh giá hiệu quả công việc của nhân viên.

Bản mô tả công việc giúp ứng viên tự đánh giá mức độ phù hợp trước khi ứng tuyển vào vị trí công việc.

Bản mô tả công việc là cơ sở để nhân viên hiểu rõ mục tiêu, chức năng nhiệm vụ, yêu cầu công việc và những quyền hạn, trách nhiệm có được khi đảm nhiệm vị trí.

Có thể hiểu, bản mô tả công việc không chỉ là bản cam kết công việc giữa người quản lý và nhân viên, mà còn là cơ sở hướng dẫn để nhân viên thực hiện công việc của mình một cách phù hợp nhất, đóng góp vào việc hoàn thành kế hoạch hoạt động của bộ phận, cũng như của doanh nghiệp.

c. Bảng mô tả công việc trong bộ phận giải trí của khách sạn

Ví dụ về Bản mô tả công việc của nhân viên phòng tập thể dục khách sạn Mường Thanh.

Chức danh:	Nhân viên Phòng tập – Bể bơi & Sân quần vợt
-------------------	--

Đơn vị trực thuộc:	Khách sạn Mường Thanh
Bộ phận (Ban/Phòng):	Tổ Dịch vụ giải trí/ bộ phận Lễ tân
Báo cáo cho:	Giám sát/ Tổ trưởng Dịch vụ giải trí
Giám sát trực tiếp:	Không

Mô tả nhiệm vụ công việc

1. Các công việc chính	<ul style="list-style-type: none"> - Vận hành theo tiêu chuẩn: <ul style="list-style-type: none"> · Chào hỏi, đón tiếp khách với thái độ thân thiện, lịch sự tuân theo tiêu chuẩn của Khách sạn và Tập đoàn khách sạn Mường Thanh; · Bảo đảm khu vực phòng Gym, bể bơi, sân Tennis có đầy đủ khăn và nước cho khách sử dụng; · Kiểm tra, giám sát cụ thể đảm bảo tính chính xác các phiếu dịch vụ tại phòng Gym, bể bơi, sân Tennis, phòng Karaoke; · Thực hiện công việc hướng dẫn khách hàng sử dụng các dịch vụ tại phòng Gym, bể bơi, sân Tennis, phòng Karaoke; · Kiểm soát chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách theo tiêu chuẩn dịch vụ cao nhất của Khách sạn và Tập đoàn; · Đảm bảo an toàn cao nhất cho khách tại phòng Gym, bể bơi, sân Tennis và các hoạt động giải trí của Tổ; · Kiểm tra và chuẩn bị chu đáo về dịch vụ cũng như các thiết bị tại tại phòng Gym, bể bơi, sân Tennis, phòng Karaoke luôn đảm bảo sẵn sàng đón khách; · Phối hợp với với bộ phận Kỹ thuật nhằm đảm bảo việc duy trì các trang thiết bị của Tổ hoạt động hiệu quả; · Phối hợp với bộ phận Kinh doanh khách sạn để triển khai các chương trình khuyến mại về các sản phẩm của Tổ.. - Quản lý và phát triển mối quan hệ khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> · Duy trì và phát triển mối quan hệ khách hàng hiệu quả nhằm đạt được tối đa số lượng thành viên và doanh số cao nhất; · Kỹ năng giám sát các thiết bị và hoạt động đảm bảo bảo vệ trẻ em tại khu bể bơi và vui chơi, giải trí; · Có khả năng phản ứng và xử lý hiệu quả các trường hợp khẩn cấp như cháy, nổ, đánh bom... trong Khách sạn; · Có khả năng thực hiện sơ cứu cơ bản; · Sử dụng tốt các dụng cụ cứu hộ tại bể bơi. - Kỹ năng bổ sung khác:
------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> · Luôn duy trì kiến thức ngành nghề của bản thân và Tổ theo tiêu chuẩn của Khách sạn và của Tập đoàn; · Tối ưu hóa việc áp dụng và sử dụng công nghệ máy tính, thông tin trong toàn Bộ phận; · Áp dụng du lịch có trách nhiệm trong các dịch vụ giải trí.
2. Các công việc về báo cáo của bộ phận	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện báo cáo doanh thu theo ca và báo cáo tháng theo yêu cầu của Trưởng bộ phận và Kế toán Khách sạn; - Báo cáo cho Giám sát/ Tổ trưởng biết về tất cả các thông tin liên quan đến khách VIP, các đoàn khách lớn, các yêu cầu và phàn nàn nghiêm trọng xảy ra trong khách sạn.
3. Các công việc về quản lý hành chính, nhân sự, đào tạo và tuyển dụng	<ul style="list-style-type: none"> - Quản lý hành chính & nhân sự: · Đảm bảo tuân thủ thực hiện các quy trình của Tổ và chính sách mới của Khách sạn và của Tập đoàn; · Tham gia đầy đủ các cuộc họp của Bộ phận; · Kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả. - Quản lý tuyển dụng & đào tạo: · Phối hợp thực hiện các bài đào tạo nhóm hiệu quả; · Đào tạo để đảm bảo có người thay thế khi công việc yêu cầu; · Đảm bảo tham gia đầy đủ các khóa đào tạo của Khách sạn và Tập đoàn nếu có yêu cầu.
4. Nhiệm vụ khác	<ul style="list-style-type: none"> - Hỗ trợ bộ phận Lễ Tân và các bộ phận khác trong Khách sạn trong các trường hợp cần thiết; - Thực hiện các nhiệm vụ khác của Trưởng bộ phận và Ban Giám đốc Khách sạn khi có yêu cầu.

5. Đào tạo tại chỗ cho nhân viên

Đào tạo, theo giáo trình Quản trị nhân lực 2004 Đại học Kinh tế Quốc dân đó là “*Hoạt động học tập nhằm giúp cho người lao động hoàn thành công việc thực tại tốt hơn*”. [1]

Năng lực của yếu tố con người được thể hiện bởi sự kết hợp và tương tác giữa kiến thức, kỹ năng và thái độ của họ với công việc.

Kiến thức: liên quan đến những thông tin mà người lao động có được và lưu trữ trong bộ não, cách thức họ tổ chức các thông tin này và sự hiểu biết của họ về thời gian và cách thức sử dụng các kiến thức này. Việc duy trì và cập nhật được những kiến thức mới đối với người lao động là rất quan trọng trong thị trường lao động cạnh tranh mạnh mẽ ngày nay.

Kỹ năng: là năng lực cần thiết để thực hiện các công việc và là kết quả đào tạo và kinh nghiệm của từng cá nhân. Kỹ năng của một cá nhân phản ánh việc các cá nhân này thực hiện có tốt hay không các công việc cụ thể. Kỹ năng phụ thuộc vào kiến thức bởi vì trước khi thực hiện các công việc cụ thể này thì cá nhân đó phải biết được mình cần phải làm những công việc gì và khi nào phải làm những việc này. Tuy nhiên sự khác biệt giữa những việc cần làm và kết quả thực tế khi làm những công việc này. Kỹ năng là việc thực hiện các công việc ở mức độ thuần thục, khác hẳn so với sự hiểu biết về những công việc phải làm.

Thái độ: là sự phản ánh niềm tin và ý kiến của các cá nhân với một số hành vi khác nhau. Thái độ có thể bao gồm niềm tin của người lao động về cấp trên của mình, công đoàn và sự thoả mãn của họ đối với các phương diện khác nhau của công việc mà họ đang thực hiện. Niềm tin và ý kiến này sẽ ảnh hưởng đến cảm xúc của người lao động đối với các vấn đề xung quanh.

Đào tạo nguồn nhân lực trong khách sạn thực chất đó là việc phát triển toàn diện con người trên các mặt về kiến thức, kỹ năng và thái độ của họ đối với công việc. Thông qua việc thu hút nguồn nhân lực, khách sạn sẽ tìm được những con người có năng lực phù hợp với công việc của doanh nghiệp, đào tạo bước đầu để họ có thể đáp ứng tốt nhất yêu cầu của công việc. Đồng thời bố trí công việc cho phù hợp với năng lực của người lao động để họ có thể phát huy hết khả năng của mình trong công việc, đem lại hiệu quả cao cho doanh nghiệp. Trong môi trường cạnh tranh hiện nay, yếu tố con người đang trở thành sức mạnh cạnh tranh của các doanh nghiệp, do vậy các khách sạn luôn phải quan tâm đến những vấn đề làm sao giữ được những người giỏi, tâm huyết với khách sạn thông qua các chính sách quy hoạch, bổ nhiệm cán bộ, trả thù lao và các chính sách khuyến khích phù hợp...

5.1 Xác định nhu cầu đào tạo nhân sự trong bộ phận giải trí

Nhu cầu đào tạo là khoảng cách giữa những gì hiện có và những gì mong muốn trong tương lai xét về khía cạnh thái độ của người quản lý và người lao động trong tổ chức.

Xác định nhu cầu đào tạo là quá trình thu thập và xử lý và phân tích thông tin nhằm làm rõ nhu cầu cần cải thiện kết quả thực hiện công việc và xác định đào tạo hiện có nhằm nâng cao hiệu quả làm việc, khả năng phát triển với từng cán bộ, nhân viên cụ thể.

Phân tích nhu cầu đào tạo là việc xác định và xếp thứ tự các mục tiêu, định lượng các nhu cầu và quyết định các mức độ ưu tiên cho các quyết định trong lĩnh vực đào tạo.

Có những điểm khác biệt trong nhu cầu đào tạo mỗi cán bộ nhân viên do kiến thức cơ bản, tiềm năng và hoài bão phát triển của họ không giống nhau. Do vậy các hoạt động đào tạo phải hướng tới việc thiết kế chương trình sao cho đáp ứng được yêu cầu của từng đối tượng. Nhu cầu đào tạo quyết định phương pháp đào tạo. Không có bất kỳ chương trình hay phương thức nào phù hợp với mọi nhu cầu. Các chương trình đào tạo được chọn lựa trên cơ sở dung hoà mong muốn của các cá nhân với mục tiêu của tổ

chức, trong đó hiệu quả kinh doanh được đưa ra làm tiêu chí ảnh hưởng có tính quyết định. Nhiều chương trình đào tạo không thành công do xác định nhu cầu đào tạo không hợp lý, không đánh giá được tác động của việc đào tạo tới quá trình thực hiện nhiệm vụ của mỗi nhân viên.

Cơ sở để xác định nhu cầu đào tạo:

* Phân tích mục tiêu, kế hoạch, chiến lược, chỉ số hiệu quả về mặt tổ chức của tổ chức:

- Phân tích chỉ số hiệu quả về mặt tổ chức bao gồm việc phân tích các tiêu thức tổ chức như: Năng suất, chất lượng thực hiện công việc, tỷ lệ chuyển chuyên, kỷ luật lao động...

- Mục tiêu, chiến lược của tổ chức cho biết định hướng phát triển của tổ chức.

- Kế hoạch hóa nguồn nhân lực là quá trình xác định các nhu cầu về nhân lực của tổ chức một cách có hệ thống để phục vụ các mục tiêu của tổ chức,...

* Phân tích công việc

Phân tích công việc là nghiên cứu công việc một cách chi tiết nhằm làm rõ các nhiệm vụ, trách nhiệm và các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm đối với người thực hiện công việc. Từ đó tiến hành các chương trình đào tạo phù hợp.

Trong trường hợp này, sử dụng bản mô tả công việc và bản yêu cầu đối với người thực hiện là rất hữu ích. Sử dụng biểu mẫu phân tích công việc:

Liệt kê các nhiệm vụ công việc chính

Xác định mức độ thường xuyên thực hiện các nhiệm vụ, công việc

Tiêu chuẩn mẫu thực hiện công việc

Điều kiện thực hiện công việc.

Các kỹ năng và kiến thức cần thiết giảng dạy cho nhân viên

Nhiệm vụ sẽ được học cách thực hiện tốt nhất “tại” hay “ngoài” nơi làm việc.

* Phân tích thực hiện công việc:

Là nghiên cứu kỹ lưỡng việc thực hiện công việc để xây dựng quy trình thực hiện công việc tối ưu cũng như là để huấn luyện, đào tạo nhân viên khả năng thực hiện công việc. Việc phân tích này chú trọng đến các năng lực và các đặc tính cá nhân của nhân viên, được sử dụng để xác định ai là người có thể đảm đương được công việc và họ thiếu những kiến thức, kỹ năng gì, để từ đó xác định cần chú trọng đào tạo những kiến thức, kỹ năng nào.

* Ngoài ra, còn có thể sử dụng các thông tin khác để xác định nhu cầu đào tạo:

+ Theo báo cáo của viên giám thị.

+ Theo yêu cầu quản trị.

+ Căn cứ vào thành tích, chỉ tiêu cá nhân đạt được.

+ Trách nhiệm kiến thức

+ Bảng câu hỏi điều tra.

+ Kết quả thực hiện mức lao động.

5.2 Lựa chọn đối tượng đào tạo

Đó là việc lựa chọn người cụ thể để đào tạo. Từ việc xác định rõ nhu cầu và mục tiêu đào tạo, tổ chức lập ra chương trình đào tạo cho phù hợp, và lựa chọn đối tượng để đào tạo. Việc lựa chọn người để đào tạo đảm bảo phải đào tạo đúng người cần đào tạo dựa trên cơ sở phù hợp với trình độ, công việc đang làm và khả năng của họ để tránh tình trạng đào tạo nhầm đối tượng, làm tổn thất về thời gian và chi phí không cần thiết. Trong một tổ chức, đối tượng của hoạt động đào tạo gồm có cán bộ quản lý, nhân viên. Có một số vấn đề cần chú ý khi lựa chọn đối tượng cần đào tạo là:

- Nghiên cứu nhu cầu và động cơ đào tạo của người lao động.
- Tác dụng của đào tạo đối với người lao động.
- Triển vọng nghề nghiệp của từng người.

5.3 Xây dựng kế hoạch đào tạo phù hợp

a. Chương trình đào tạo

Bước công việc này nhằm trả lời các câu hỏi sau:

- Những kỹ năng, kiến thức cần thiết được lĩnh hội hay chú trọng trong quá trình đào tạo?

- Mức độ kỹ năng và kiến thức nào được lựa chọn để đào tạo cho học viên ?

- Căn cứ vào nhu cầu đào tạo, đối tượng đào tạo mà xây dựng chương trình đào tạo cho phù hợp. Trong một chương trình đào tạo có thể áp dụng nhiều phương pháp đào tạo khác nhau cho những đối tượng khác nhau.

- Cần phải lên kế hoạch về nội dung giảng dạy cũng như thời gian biểu, học môn gì, bài gì, do ai giảng dạy và thời lượng học là bao nhiêu.

b. Lựa chọn phương pháp đào tạo

Cơ sở của việc lựa chọn phương pháp đào tạo là dựa vào các chương trình đào tạo và chi phí đào tạo của doanh nghiệp. Bao gồm hai phương pháp đào tạo :

** Đào tạo trong công việc*

Đào tạo trong công việc là phương pháp đào tạo người học trực tiếp tại nơi làm việc thông qua thực tế thực hiện công việc, có sự kèm cặp, giới thiệu công việc và hướng dẫn của những người lành nghề hơn. Việc đào tạo thường được phân công theo kế hoạch đào tạo giữa người hướng dẫn hoặc các nhân viên lành nghề, có kỹ năng cao với những nhân viên có trình độ tay nghề thấp.

Ưu điểm: Lợi ích kinh tế cao, thời gian đào tạo ngắn, không tốn nhiều tiền cho cơ sở vật chất phục vụ đào tạo, do đó tiết kiệm được chi phí và thời gian cho đào tạo. Người học có thể nhanh chóng nắm bắt được kỹ năng công việc.

Nhược điểm: Do học tập bằng việc quan sát nên người học không được trang bị những kiến thức một cách hệ thống và học viên có thể bắt chước những kinh nghiệm, thao tác không tiên tiến của người dạy. Người hướng dẫn thường không có kinh nghiệm về sư phạm và có thể cảm thấy học viên là mối nguy hiểm đối với công việc của họ nên không nhiệt tình hướng dẫn.

Nhóm này bao gồm các phương pháp đào tạo sau:

Đào tạo theo kiểu kèm cặp, chỉ dẫn công việc : Đối tượng của phương pháp này

chủ yếu đối với công nhân sản xuất và một số công việc quản lý. Thông qua quá trình thực hiện công việc, học viên sẽ quan sát, ghi nhớ, học tập và thực hiện công việc theo sự kèm cặp, chỉ bảo của người hướng dẫn.

Quá trình diễn ra như sau:

- Giải thích cho công nhân mới về toàn bộ công việc.
- Thao tác mẫu cách thức thực hiện công việc.
- Để công nhân làm thử từ tốc độ chậm đến nhanh dần.
- Kiểm tra chất lượng sản phẩm, hướng dẫn giải thích cho công nhân cách thức thực hiện tốt hơn.
- Để công nhân tự thực hiện công việc, khuyến khích công nhân đến khi họ đạt được các tiêu chuẩn mẫu về số lượng và chất lượng của công việc.

Đào tạo theo kiểu học nghề: áp dụng với công nhân sản xuất. Sau quá trình học lý thuyết trên lớp, học viên được trực tiếp xuống xưởng và thực hành. Phương pháp đào tạo này giúp cho học viên nắm bắt được kỹ năng của cả một nghề.

Phương pháp luân chuyển công việc: là cách thức luân chuyển người lao động từ vị trí công việc này sang làm một công việc khác, từ phân xưởng này qua phân xưởng khác. Từ đó, học viên sẽ nắm được nhiều kỹ năng thực hiện các công việc khác nhau và hiểu được cách thức phối hợp thực hiện công việc của các bộ phận khác nhau trong doanh nghiệp. Giúp cho việc phân công công việc trong khách sạn linh hoạt hơn, phối hợp hoạt động giữa các đơn vị chức năng hiệu quả hơn và nhân viên có cơ hội thăng tiến cao hơn. Phương pháp này hiện nay thường được áp dụng cho cả nhà quản lý cấp cao, công nhân kỹ thuật, các cán bộ cấp trung gian.

* *Đào tạo ngoài công việc.*

Đào tạo ngoài công việc là phương pháp đào tạo trong đó người học được tách khỏi sự thực hiện các công việc.

Ưu điểm: Trang bị kiến thức về lý thuyết và kỹ năng thực hành một cách có hệ thống, giúp học viên có khả năng tư duy, sáng tạo trong công việc.

Nhược điểm: Chi phí đào tạo cao, tốn nhiều thời gian. Việc tiếp thu kiến thức kỹ năng của phương pháp này đối với lao động có trình độ thấp là rất khó.

Các phương pháp của nhóm này bao gồm :

- + *Mở các lớp cạnh doanh nghiệp*
- + *Học tại các cơ sở đào tạo*
- + *Đào tạo thông qua bài giảng, hội nghị, cuộc hội thảo*

c. Thực hiện chương trình đào tạo

Để thực hiện chương đào tạo cần xác định được thời gian và địa điểm cho đào tạo.

Có một số vấn đề cần quan tâm là:

- Nên mở lớp đào tạo vào thời điểm nào để có thể huy động được số học viên cần đào tạo theo kế hoạch.
- Thời điểm nào có thể mời hoặc huy động được các giảng viên cần thiết.

Kết hợp cả hai thời gian trên, người lập kế hoạch đào tạo có thể xác định được thời

gian và có thể mở lớp đào tạo.

Về địa điểm đào tạo, tổ chức có thể xác định mở lớp đào tạo ngay trong tổ chức (nếu tổ chức có đủ địa điểm học đáp ứng các nhu cầu học tập) hoặc thuê ngoài.

6. Giải quyết phàn nàn

6.1 Tầm quan trọng của việc chăm sóc khách hàng

Chăm sóc khách hàng (hay dịch khách hàng -customer care) là những hành vi, suy nghĩ thái độ của khách sạn cam kết trong quá trình tương tác với khách hàng nhằm phục vụ khách hàng theo cách mà họ mong muốn được phục vụ và làm những việc cần thiết để giữ khách hàng đang có.

“Không có khách hàng sẽ không có bất cứ công ty nào tồn tại” nhận định của nhà kinh tế Erwin Frand đã cho thấy vai trò của khách hàng trong mọi hoạt động kinh doanh.

Mục đích cuối cùng của hầu hết các khách sạn trên thị trường đều là lợi nhuận. Song không còn kiểu kinh doanh cũ “ bán những gì mình có” nữa mà ngày nay khách sạn muốn tồn tại phải “bán những gì khách hàng cần”, nhưng vẫn chưa đủ, vì ngày nay có quá nhiều khách sạn do đó, khách hàng khó tính và ít trung thành hơn, cho nên chăm sóc khách hàng có tầm quan trọng rất lớn với mỗi khách sạn hiện nay:

- Là phương tiện để giữ khách hàng: Khách hàng thoả mãn với dịch vụ khách sạn cung cấp sẽ gắn bó với khách sạn lâu dài hơn, sử dụng nhiều dịch vụ hơn do vậy có nhiều khách hàng trung thành hơn. Chăm sóc khách hàng tốt làm uy tín của công ty tăng lên, khách hàng ít phàn nàn, nhân viên làm việc vui vẻ và chúng ta có cơ hội làm việc và phát triển, chúng ta thêm nhiều cơ hội để cung cấp cho khách hàng thêm nhiều sản phẩm mới nếu chúng ta giữ họ lâu dài và họ cũng dễ dàng chấp nhận hơn.

- Là vũ khí cạnh tranh của khách sạn trên thị trường: ngoài những yếu tố sản phẩm giá rẻ, một khách sạn làm tốt công tác chăm sóc khách hàng thì khách sạn sẽ dành được khách hàng và sẽ thành công trên thị trường. Việc gìn giữ khách hàng còn đem lại cho khách sạn nhiều lợi ích.

- Tiết kiệm chi phí : Thực tế cho thấy chi phí tìm kiếm khách hàng mới luôn cao hơn so với chi phí giữ khách hàng cũ. Để có một khách hàng mới phải bỏ ra một nguồn lực gấp 6 lần giữ một khách hàng cũ. Một khách hàng không hài lòng với sản phẩm dịch vụ của một công ty sẽ nói điều đó cho 8 đến 10 người khác, và phải cần 12 lần phục vụ tốt mới bù lại được một lần phục vụ tồi. Mặc khác khách hàng ở lại càng lâu thì khách sạn càng ít tốn kém cho họ. Họ là những người hiểu biết sâu sắc về quá trình kinh doanh và dịch vụ của khách sạn nên không tốn kém chi phí nhiều khi phổ biến dịch vụ mới và có ít nhu cầu về trợ giúp hơn, vì vậy mà chi phí cho họ cũng giảm xuống theo thời gian.

- Mang lại nhiều khách hàng mới : Điều quan trọng hơn cả là khi khách hàng gắn bó lâu dài với chúng ta thì họ là người tuyên truyền, giới thiệu thêm nhiều khách hàng mới. Các khách hàng mới rất dễ thuyết phục bởi những người đã từng sử dụng dịch vụ và gắn bó lâu dài với nhà cung cấp. Các khách hàng lâu dài có thể đem lại các cơ hội làm ăn với khách sạn thông qua những lời truyền miệng, một kênh quảng cáo hầu như không phải chi phí gì mà hiệu quả lại rất cao và có sức thuyết phục.

- Cũng cố vị trí của khách sạn và tạo động lực cho nhân viên làm việc: Chăm sóc khách hàng tốt sẽ giúp tăng vị thế của khách sạn trên thị trường, tạo uy tín và hình ảnh đẹp trong tâm trí khách hàng. Khách sạn kinh doanh ngày càng hiệu quả, đời sống vật chất tinh thần của cán bộ nhân viên ngày càng được nâng cao. Khách sạn định hướng khách hàng, sẽ làm cho động lực cho nhân viên làm việc hăng say hơn trong công việc, khách sạn lại tăng thêm uy tín và thương hiệu tạo thành một "dây chuyền" hoạt động thúc đẩy đi lên.

6.2 Quy trình giải quyết phàn nàn, khiếu nại

6.2.1 Khái niệm

Phàn nàn là hành vi phản ứng của khách hàng khi không hài lòng bằng lời nói, hoặc thái độ (có thể trực tiếp hoặc gián tiếp), thường không liên quan đến xuất phát từ sự so sánh về chất lượng dịch vụ mà khách hàng nhận được so với chi phí họ bỏ ra.

Còn khiếu nại là hành vi không hài lòng của khách hàng ở một mức độ cao hơn nếu những lời phàn nàn của khách hàng không được các KS, tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ giải quyết và trả lời triệt để.

Khiếu nại thường liên quan đến khâu văn bản và tính chất pháp lý. Bên cạnh đó, khiếu nại thường liên quan đến những lợi ích vật chất, ảnh hưởng tới quyền lợi của khách hàng...

6.2.2. Những lợi ích của việc giải quyết phàn nàn, khiếu nại

Giải quyết tốt công tác khiếu nại, phàn nàn của khách hàng sẽ giúp KS mang lại sự thoả mãn cho khách hàng: vì lời kêu ca, phàn nàn của họ đã được chú ý và giải quyết; góp phần tạo ra những khách hàng trung thành; giúp KS ngăn chặn được những tin đồn thất thiệt; tiết kiệm chi phí cho KS: chi phí tạo ra những khách hàng hài lòng và trung thành mới, chi phí kiện tụng, chi phí thiệt hại do uy tín, hình ảnh của KS bị giám sát; hỗ trợ cho công tác quản lý của KS.

Giải quyết tốt công tác này là một biện pháp hữu hiệu để nâng cao năng lực cạnh tranh, tạo sự trung thành và tin tưởng của khách hàng vào KS. Qua đó, KS sẽ tăng trưởng và phát triển một cách bền vững dựa trên sự tin tưởng của khách hàng và vận dụng được chính sách "Sử dụng khách hàng như một vũ khí cạnh tranh".

6.2.3 Những biện pháp giải quyết phàn nàn, khiếu nại

Để thực hiện được tốt công tác giải quyết khiếu nại, phàn nàn của khách hàng trong môi trường kinh doanh và cạnh tranh rất mạnh mẽ như hiện nay, thì đòi hỏi những người trực tiếp giải quyết công tác khiếu nại, phàn nàn của khách hàng cần phải có những nhận thức và yêu cầu như sau:

Thứ nhất: Cần có một quan niệm đúng về việc khiếu nại, phàn nàn của khách hàng

Quan niệm cũ cho rằng, phàn nàn của khách hàng chỉ gây phiền phức khó chịu cho khách sạn, nên đội ngũ cán bộ làm công tác giải quyết khiếu nại, phàn nàn của khách hàng thường không muốn nghe những lời phàn nàn, thậm chí khó chịu đối với khách hàng phàn nàn. Từ đó dẫn đến cách ứng xử đối phó, chống chế, phủ nhận những ý kiến

phàn nàn của khách hàng và không xử lý khiếu nại, phàn nàn của khách hàng.

* Một vài quan điểm không đúng về phàn nàn, khiếu nại của khách hàng:

- Những người khách hàng thích phàn nàn, khiếu nại là những người thích chống đối. Do đó, khách sạn không cần phải giải quyết phàn nàn khiếu nại

- Phàn nàn, khiếu nại đó là chuyện bình thường, thường xảy ra trong hoạt động cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp. Từ đó nhìn nhận công việc giải quyết khiếu nại phàn nàn qua lăng kính khá đơn giản và không có tầm quan trọng gì cả.

- Nếu khách hàng thực sự không hài lòng thì họ sẽ không còn là khách hàng của chúng ta nữa. Do đó, chúng ta không cần phải giải quyết phàn nàn khiếu nại của khách hàng

- Đó không phải là lỗi của khách sạn

- Khách hàng luôn luôn có lý, làm sao chúng ta có thể đáp ứng được hết mong muốn của khách hàng

* Một vài quan điểm đúng về công tác phàn nàn khiếu nại

- Khách hàng khiếu nại, phàn nàn là họ còn có thiện chí để khách sạn sửa chữa, giữ họ lại

- Sự phàn nàn của khách hàng thực chất là một khía cạnh của thông tin phản hồi của khách hàng. Những thông tin phản hồi không mang nghĩa tiêu cực vì nó cho biết rằng việc chúng ta cung cấp dịch vụ là chưa tốt, chưa phù hợp với nhu cầu nguyện vọng của khách hàng. Từ đó, KS biết phương hướng để khắc phục những nhược điểm của mình. Như vậy khách hàng đưa cho KS thông tin phản hồi là họ có thiện chí với chúng ta. Và KS cần phải cảm ơn khách hàng về thiện chí đó.

- Để chứng minh quan điểm này, hãy xem xét số liệu nghiên cứu cho thấy kết quả sau đây: Khi khách hàng phàn nàn, nếu chúng ta giải quyết tốt, làm cho họ hài lòng thì khoảng từ 50%-70% khách hàng sẽ quay trở lại với chúng ta. Nếu chúng ta giải quyết rất tốt vượt quá sự mong đợi của họ thì 95% khách hàng sẽ quay lại

Thứ hai: Cần phải nắm vững hệ thống các văn bản liên quan đến công tác giải quyết khiếu nại của khách hàng

Các văn bản quy phạm pháp luật là những nền tảng cho việc cung cấp dịch vụ ra bên ngoài được đảm bảo lợi ích của cả khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ. Điều này đòi hỏi người giải quyết khiếu nại, phàn nàn của khách hàng và người trực tiếp giao dịch với khách hàng cần phải nắm được, giải thích và thông tin cho khách hàng một cách đầy đủ. Chú ý rằng tất cả các văn bản trên đều được cơ quan quản lý Nhà nước thông qua.

Thứ ba: Cần có các kỹ năng giao tiếp cần thiết trong quá trình giải quyết khiếu nại, phàn nàn của khách hàng

Như chúng ta đã thấy, khách hàng đến khiếu nại, phàn nàn mang theo một tâm trạng bức bối và khách hàng muốn được giải quyết nhanh chóng những khúc mắc gặp phải. Chính vì vậy mà người làm công tác giải quyết khiếu nại, phàn nàn với mục tiêu là làm hài lòng khách hàng, tạo dựng sự tin tưởng từ phía khách hàng thì các kỹ năng giao tiếp là rất quan trọng. Đối với người làm công tác giải quyết khiếu nại, phàn nàn

của khách hàng cần có một số kỹ năng giao tiếp như Kỹ năng lắng nghe khách hàng, kỹ năng nắm bắt tâm lý, kỹ năng thuyết phục khách hàng, kỹ năng kiểm chế, kỹ năng thuyết phục khách hàng...

Thứ tư: Cần sự phối hợp giữa các đơn vị liên quan đến việc cung cấp dịch vụ

Hiện nay có thể nói rằng việc trả lời các đơn thư khiếu nại, các lời phàn nàn của khách hàng còn chậm. Nếu việc chậm trễ như thế này còn diễn ra thì việc giảm sự tin tưởng của khách hàng ngày càng cao. Chính vì vậy việc phối hợp giữa các bộ phận trong khách sạn như bộ phận chăm sóc khách hàng, bộ phận lễ tân, buồng phòng, giải trí, ... để quá trình giải quyết khiếu nại, phàn nàn được giải quyết nhanh chóng, thỏa đáng.

Thứ năm: Tổ chức nơi tiếp nhận, các kênh tiếp nhận lời phàn nàn, khiếu nại, phàn nàn của khách hàng

Cần phải tổ chức một hệ thống các kênh tiếp nhận đa dạng để có thể đáp ứng nhu cầu tiếp nhận khiếu nại, phàn nàn được tốt và đầy đủ. Trước khi tiến hành giải thích, thuyết phục cho khách hàng cần tạo cho khách hàng một cảm giác tin tưởng và thoải mái hơn. Chính vì vậy việc tổ chức Phòng tiếp nhận khiếu nại, hộp thư góp ý, e-mail để nhận khiếu nại, phàn nàn.... làm sao thuận tiện và mang lại một cảm giác tốt cho khách hàng là rất quan trọng

Thứ sáu: Thường xuyên nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công nhân viên về giải quyết công tác khiếu nại, phàn nàn

Nhân viên là những người trực tiếp tiếp nhận khiếu nại, phàn nàn vì vậy họ cần phải được đào tạo về mặt nghiệp vụ, mặt kỹ năng khi giao tiếp khách hàng, đặc biệt là các quy định mới, các hướng dẫn mới trong quy trình cung cấp dịch vụ cho khách hàng

6.2.4 Quy trình giải quyết phàn nàn, khiếu nại trong khách sạn

Trong khách sạn thông thường bộ phận quan hệ và chăm sóc khách hàng tiếp nhận các thắc mắc, phàn nàn của khách hàng. Quá trình giải quyết phàn nàn được mô tả như sau:

Bước 1: Bộ phận quan hệ và chăm sóc khách hàng tiếp nhận các ý kiến đóng góp và phàn nàn từ khách hàng

Bước 2: Bộ phận quan hệ và chăm sóc khách hàng chủ động xác minh các vấn đề phát sinh với các bộ phận liên quan để xác nhận lại thông tin

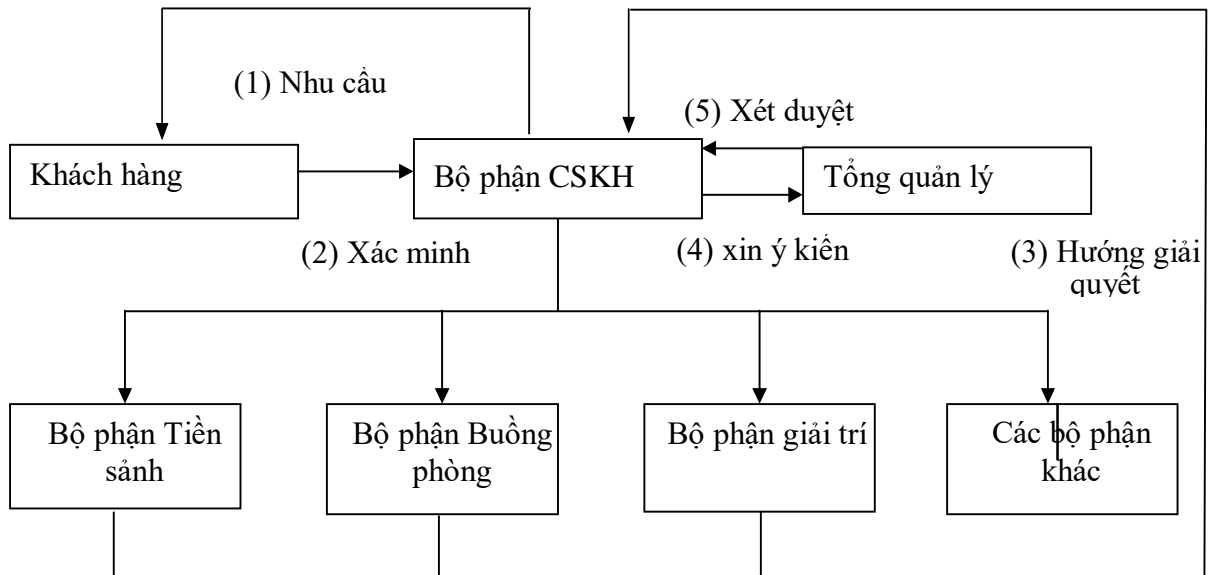
Bước 3: Sau khi xác minh thì bộ phận quan hệ và chăm sóc khách hàng cùng với bộ phận liên quan cùng phân tích và đưa ra giải pháp thích hợp cho vấn đề phàn nàn

Bước 4: Đưa giải pháp đã thống nhất lên giám đốc xét duyệt

Bước 5: Giám đốc xem xét và quyết định cho phép phản hồi hay không

Bước 6: Phúc đáp lại khách hàng.

(6) Phúc đáp



Hình 2.1 Quy trình giải quyết khiếu nại, phàn nàn

Bên cạnh đó, các bộ phận tiếp xúc trực tiếp với khách có thể dự đoán trước các tình huống sai sót có thể xảy ra trong quá trình phục vụ khách và xây dựng các phương án sửa sai nhằm sửa chữa những lỗi mắc phải và giảm sự không hài lòng của khách.

Để căn cho việc xử lý phàn nàn tiêu chuẩn cần xây dựng như sau:

- Các nhân viên phải tích cực lắng nghe khiếu nại của khách và xin thứ lỗi.
- Nếu không thể đưa ra một giải pháp hiệu quả, nhân viên cần xin lỗi khách và yêu cầu cán bộ Giám sát, Quản lý trực ca hoặc Trưởng bộ phận trợ giúp.
- Nhân viên không bao giờ được tranh cãi với khách.
- Tất cả khiếu nại phải được ghi vào sổ nhật ký khiếu nại của khách sạn để được đưa ra thảo luận trong buổi họp sáng hôm sau.
- Tất cả các khách có khiếu nại trong thời gian lưu trú phải được gửi email xin lỗi trong vòng 24 giờ đầu tiên, khách sẽ được thông báo về quy trình thực tế và thời gian xử lý thỏa đáng.
- Tất cả các khiếu nại đưa lên các trang mạng công cộng phải được hồi đáp nhanh chóng, hợp lý bởi Tổng quản lý hoặc Trưởng phòng Kiểm soát Chất lượng của khách sạn trong vòng 24 giờ.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Hãy nêu tiêu chuẩn tuyển dụng các vị trí trong bộ phận giải trí tại khách sạn?
2. Hãy lập một bản mô tả công việc ở vị trí bất kỳ ở bộ phận giải trí trong khách sạn?
3. Lập một kế hoạch đào tạo nhân viên ở bộ phận giải trí trong một khách sạn bất kỳ.
4. Hãy nêu tầm quan trọng của công tác chăm sóc khách hàng trong khách sạn.
5. Giải quyết các tình huống khi khách hàng phàn nàn, khiếu nại về các dịch vụ vui chơi giải trí trong khách sạn.

C. GHI NHỚ

Nhân viên là lực lượng nòng cốt tạo ra chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn. Việc quản lý nhân sự khách sạn đảm bảo chất lượng cung cấp cho khách hàng đúng với những gì khách sạn đã cam kết. Muốn có được lực lượng lao động vững mạnh, người quản lý các bộ phận trong khách sạn làm tốt các công tác tuyển dụng, đào tạo các nghiệp vụ cần thiết cho nhân viên.

BÀI 3: QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH BỘ PHẬN VUI CHƠI GIẢI TRÍ

Giới thiệu: Trong nghiệp vụ của Quản trị các dịch vụ vui chơi giải trí, không thể thiếu được các nghiệp vụ quản lý về quá trình mua sắm, kiểm soát nguyên vật liệu, thu chi tài chính. Để hoạt động khách sạn được thống nhất, thuận lợi cũng cần có sự phối hợp giữa các bộ phận với nhau. Bài học này sẽ cung cấp các kiến thức cơ bản nêu trên.

Mục tiêu:

- Mô tả quy trình mua sắm và kiểm soát nguyên vật liệu cho bộ phận vui chơi giải trí;
- Áp dụng được phương pháp kiểm soát thu chi tài chính của bộ phận dịch vụ giải trí;
- Phối hợp được hoạt động của bộ phận dịch vụ vui chơi giải trí với các bộ phận liên quan

A NỘI DUNG

1. Quản lý tài sản dụng cụ, trang thiết bị và hàng hóa

1.1 Quy trình mua sắm và kiểm soát nguyên vật liệu, thiết bị

Quản lý mua sắm nguyên vật liệu đóng vai trò vô cùng quan trọng đối với hoạt động kinh doanh của khách sạn nói chung và bộ phận giải trí trong khách sạn nói riêng. Việc quản lý nguyên vật liệu, thiết bị tốt sẽ giúp khách sạn tối ưu chi phí và gia tăng mức độ sẵn sàng của quá trình cung cấp dịch vụ. Nhìn chung quá trình mua sắm và kiểm soát nguyên vật liệu trong bộ phận giải trí có các bước như sau:

Bước 1: Xác định nguyên vật liệu cần dùng

Lượng vật liệu cần dùng là lượng nguyên vật liệu được sử dụng hợp lý và tiết kiệm trong kỳ kế hoạch.

Nguyên vật liệu trong các bộ phận của dịch vụ giải trí bao gồm:

Khu vực	Các nguyên vật liệu, thiết bị
Hồ bơi	Vợt, bàn chải, ống nhựa, hóa chất xử lý nước bể bơi, bình lọc nước, day phao, áo phao, phao bơi,..
Spa	Dầu massage, đá massage, dầu nền, dầu dẫn, đèn xông tinh dầu, các loại mỹ phẩm chăm sóc da, muối dùng trong chăm sóc sắc đẹp, Chai lọ, bơm tiêm, khay đựng, ống hút, đầu hút mụn, que nặn mụn, thìa, muống, ống hút các loại, cọ mềm, hộp inox, cây lăn, đầu máy lăn kim, điện tím....
Khu thể thao	Các thiết bị phòng tập,..
Khu mua sắm	Các loại hàng hóa được bày bán,..

Bước 2: Xác định nguyên vật liệu dự trữ

Lượng nguyên vật liệu dự trữ là lượng nguyên vật liệu tồn kho cần thiết được quy định trong kỳ kế hoạch để đảm bảo quá trình cung cấp dịch vụ được diễn ra liên tục.

Phân loại:

– Nguyên vật liệu dự trữ thường xuyên: là lượng nguyên liệu cần để đảm bảo diễn ra quá trình cung cấp dịch vụ giữa 2 lần mua sắm nguyên vật liệu.

– Nguyên vật liệu dự trữ theo mùa: là những nguyên vật liệu chỉ mua được theo mùa hoặc vận chuyển được vào một mùa nhất định.

– Nguyên vật liệu dự trữ bảo hiểm: là lượng nguyên vật liệu cần thiết tối thiểu để đảm bảo cho cung cấp dịch vụ được diễn ra bình thường.

Bước 3: Xác định nguyên vật liệu cần mua

Lượng nguyên vật liệu cần mua phụ thuộc vào 3 yếu tố: lượng nguyên vật liệu cần dùng (Vcd), lượng nguyên vật liệu dự trữ đầu kỳ (Vd1), lượng nguyên vật liệu dự trữ cuối kỳ (Vd2).

Công thức: $V_c = V_{cd} + V_{d2} - V_{d1}$

Trong đó, V_c là lượng nguyên vật liệu cần mua.

Khi mua các nguyên vật liệu phục vụ giải trí cần lưu ý:

Chỉ mua các dụng cụ, vật tư cần thiết: Chỉ nên mua các dụng cụ, vật tư, nguyên liệu mà bộ phận giải trí cần. Tức là cần thiết để bộ phận giải trí có thể cung cấp đủ cho các khách hàng một cách tốt nhất.

Lựa chọn các đơn vị cung cấp uy tín nhằm đảm bảo chất lượng của khách sạn

Thiết lập các mối quan hệ với nhà cung cấp để kiểm soát chất lượng cũng như hưởng các ưu đãi cho khách hàng thân thiết. Tối đa hóa kinh phí trong quá trình mua sắm.

Bước 4: Xây dựng kế hoạch tiến độ mua

Kế hoạch tiến độ mua nên dựa trên những nguyên tắc sau:

- Không để tồn đọng vốn ở khâu dự trữ.
- Số lượng, chất lượng cần bảo đảm dự trữ hợp lí.
- Góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.
- Khi tính toán, cần tính riêng từng loại.

Bước 5: Tiến hành mua nguyên vật liệu

Nhận phiếu yêu cầu mua hàng từ các bộ phận có liên quan trong khách sạn; phân tích, xác định rõ yêu cầu và nhu cầu thu mua, gồm: chủng loại, số lượng, màu sắc, kích thước và các thông số kỹ thuật khác để lập kế hoạch thu mua và lên đơn hàng

Liên lạc với nhà cung cấp để đặt các loại hàng hóa.

Theo dõi quá trình giao nhận hàng của nhà cung cấp cho các bộ phận có liên quan trong nhà hàng; kiểm tra chất lượng, số lượng, chỉ tiêu hàng so với yêu cầu

Thông báo cho Bộ phận Thu Mua ngay lập tức nếu có sự thiếu hụt về số lượng, chất lượng hàng hóa được giao

Nhận các chứng từ giao hàng từ nhân viên giao hàng và chuyển cho kế toán mua hàng

Gửi thông tin nhập hàng đến các bộ phận liên quan để thực hiện tiến trình tiếp nhận hàng theo quy định

Bước 6: Vận chuyển nguyên vật liệu về kho của bộ phận

Bước 7: Phản hồi về chất lượng nguyên vật liệu, thiết bị sử dụng

Định kỳ hàng tháng phối hợp với các bộ phận sử dụng hàng hóa đánh giá các nhà cung cấp; lập hồ sơ theo dõi việc đặt hàng, mua hàng từ các nhà cung cấp; báo cáo cho cấp trên nếu xảy ra vấn đề phát sinh hay những thay đổi thích hợp.

1.2 Quy trình chăm sóc và bảo dưỡng trang thiết bị

Tùy vào khu vực giải trí (gym, spa,..) mà các thiết bị phục vụ khách hàng cũng khác nhau do đó quá trình chăm sóc và bảo dưỡng cũng có yêu cầu khác biệt.

Quy trình chăm sóc và bảo dưỡng trang thiết bị ở phòng Gym

- Công việc hàng tuần

- + Kiểm tra toàn bộ quá trình hoạt động của thiết bị
- + Kiểm tra sự cân bằng của vị trí đặt máy với bề mặt sàn.
- + Hút bụi bên dưới gầm thiết bị
- + Làm sạch tất cả bề mặt bên ngoài
- + Làm sạch giao diện điều khiển với khăn nhỏ và khô
- + Làm sạch giao diện điều khiển cảm ứng với dung dịch cồn pha loãng bằng vải nhỏ và khô.

+ Ghi chép lượt khách và thời gian sử dụng

- Công việc hàng tháng

- + Kiểm tra các mối hàn, khung máy, các dây kết nối nguồn, tín hiệu internet
- + Kiểm tra chức năng của trục năng, bôi trơn trục vít (đối với máy tập đạp)
- + Kiểm tra vỏ khoan máy và hút bụi bám các mạch điện tử
- + Kiểm tra độ căng và độ mòn của tất cả các dây đai và con lăn.
- + Làm sạch dây đai động cơ và con lăn
- + Kiểm tra các chức năng của thiết bị

Với kỳ bảo dưỡng, bảo trì trên 3 tháng các thiết bị Gym trong khách sạn sẽ được bảo dưỡng, bảo trì bởi các công ty cung cấp thiết bị hoặc các công ty dịch vụ mà khách sạn hợp đồng.

Quy trình chăm sóc và bảo dưỡng các thiết bị spa

Tại Spa, sự cố liên quan đến điện, thiết bị Spa, máy thẩm mỹ ... thường xuyên xảy ra. Phần vì đa số nhân viên Spa là nữ giới, hay mắc phải những lỗi sử dụng thiết bị như: Ngắt điện, nạp điện đột ngột; Thiếu kiên nhẫn chờ máy khởi động; Nhấn nút chuyển đổi liên tiếp trước khi thiết bị sẵn sàng; Không biết cách xử lý trước và sau khi gặp các sự cố về điện;... Phần vì để đáp ứng nhu cầu trị liệu của khách hàng, máy thẩm mỹ - thiết bị Spa thường hoạt động hết công suất trong thời gian liên tục mà không được bảo trì, bảo dưỡng, vệ sinh định kỳ.

Quy trình vận hành và chăm sóc hồ bơi

* Vận hành & bảo dưỡng Hệ thống lọc cát:

- Kiểm tra Bộ điều khiển hệ thống: Aptomat tổng chống giật, dây tiếp địa, các công tắc và bộ tự động chế độ làm việc.

- Kiểm tra dây điện cấp cho máy bơm
- Kiểm tra xem trục bơm có bị bó không.
- Kiểm tra bộ tiền chấn rác trong máy bơm.
- Kiểm tra các Van đã đóng mở theo đúng quy trình chưa (Bao gồm các Van cho các chế độ hút - xả, Van điều khiển bình lọc.
- Nên chú ý là: Trước khi vận hành chạy chế độ lọc, Các bạn nên xúc xả bình lọc do cát trong bình lọc lâu ngày không sử dụng bị bắn đóng cặn ảnh hưởng đến công suất lọc, chất lượng lọc nước. Cách nhận biết cát lọc trong bình lọc đã sạch hay chưa bằng cách nhìn ống thăm nước trong ngày bộ van đa cạnh bình lọc.

Khi cho chế độ lọc hoạt động nên kiểm tra xem đồng hồ đo áp suất trên bình lọc.

* Vận hành & bảo dưỡng Hệ thống lọc không đường ống:

- Kiểm tra Bộ điều khiển hệ thống: Aptomat tổng chống giật, dây tiếp địa, các công tắc và bộ tự động chế độ làm việc.
- Kiểm tra dây điện cấp cho máy bơm.
- Kiểm tra Hộp kỹ thuật của máy bơm.
- Kiểm tra xem trục bơm có bị bó hay không.
- Kiểm tra các van, các khớp nối Zaco.

2. Kiểm soát thu chi tài chính của bộ phận dịch vụ giải trí

2.1 Lập báo cáo hằng ngày và định kỳ

Trên thực tế hầu hết các khách sạn dù lớn hay nhỏ đều sử dụng đến mẫu báo cáo công việc theo tháng, tuần, ngày để thống kê công việc và kiểm soát công việc một cách dễ dàng.

2.2 Phương pháp và công nghệ hỗ trợ

Phần mềm quản lý khách sạn

3. Phối hợp hoạt động của bộ phận dịch vụ vui chơi giải trí với các bộ phận liên quan

3.1. Phối hợp trong việc quảng cáo, quảng bá

Bộ phận kinh doanh là đơn vị tiếp xúc với khách hàng khi nhận được yêu cầu đặt phòng, bộ phận kinh doanh, lễ tân sẽ giới thiệu dịch vụ giải trí mà khách sạn cung cấp. Mặt khác, các bộ phận này khi nhận yêu cầu của khách cần thông báo cho bộ phận giải trí để chuẩn bị nguyên liệu, nhân sự, trang thiết bị... Nếu khách có yêu cầu đặt biệt khác phận kinh doanh có trách nhiệm tiếp nhận những yêu cầu của khách hàng và gửi yêu cầu đó cho bộ phận nhà hàng thực hiện.

3.2. Phối hợp trong thanh toán dịch vụ

Hàng ngày các khoản thanh toán và hóa đơn được bộ phận giải trí kiểm kê và giao lại cho bộ phận kế toán. Bộ phận kế toán sẽ dựa trên những hóa đơn đó để lập báo cáo doanh thu, báo cáo công nợ cho khách sạn. Đây là mối quan hệ không thể thiếu trong hoạt động kinh doanh dịch vụ này.

3.3 Phối hợp trong bảo trì công dụng cụ, mua sắm nguyên vật liệu

Bộ phận giải trí sẽ phối hợp các đơn vị kỹ thuật trong công ty để bảo trì các thiết bị tại khu vực quản lý. Mặc khác còn kết hợp với các bộ phận như kế toán, phụ trách mua nguyên vật liệu, trang thiết bị nhằm đáp ứng nhu cầu khách hàng theo tiêu chuẩn của khách sạn.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Liệt kê một số trang thiết bị ở khu vực hồ bơi, spa.
2. Mô tả quy trình mua sắm nguyên vật liệu, thiết bị tại bộ phận giải trí trong khách sạn?
3. Phối hợp hoạt động của bộ phận dịch vụ vui chơi giải trí với các bộ phận liên quan.

C. GHI NHỚ

Muốn quản lý tài sản dụng cụ, trang thiết bị và hàng hóa ở bộ phận vui chơi giải trí tốt cần phải xây dựng và nắm vững các quy trình: Quy trình mua sắm và kiểm soát nguyên vật liệu, thiết bị ; Quy trình chăm sóc và bảo dưỡng trang thiết bị. Người quản lý còn phải thực hiện kiểm soát thu chi tài chính của bộ phận dịch vụ giải trí thông qua việc Lập báo cáo hằng ngày và định kỳ.

Bộ phận vui chơi giải trí không phải là bộ phận độc lập. Trong quá trình hoạt động cần có sự phối hợp hoạt động của bộ phận dịch vụ vui chơi giải trí với các bộ phận liên quan trong các việc: quảng cáo, quảngPhổ; thanh toán dịch vụ; bảo trì công dụng cụ, mua sắm nguyên vật liệu.

BÀI 4: GIÁM SÁT HỒ BƠI

Giới thiệu: Hồ bơi là một trong những loại hình vui chơi, giải trí cơ bản trong khách sạn. Để quản lý hoạt động này hiệu quả, sinh viên cần biết các tiêu chuẩn của hồ bơi, các dịch vụ kèm theo tại khu vực hồ bơi trong khách sạn. Các kiến thức và kỹ năng cần có của nhân viên phục vụ hồ bơi. Công việc hàng ngày của nhân viên trực hồ bơi và tiêu chuẩn chất lượng cung cấp cho khách hàng ở khu vực này. Bài học này sẽ cung cấp những kiến thức và kỹ năng như trên.

Mục tiêu:

- Mô tả được các tiêu chuẩn của hồ bơi, các dịch vụ kèm theo tại khu vực hồ bơi trong khách sạn;
- Trình bày được các kiến thức và kỹ năng của nhân viên phục vụ hồ bơi;
- Xác định được các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ tại hồ bơi.

A. NỘI DUNG

1. Các tiêu chuẩn của hồ bơi trong khách sạn

Một khách sạn được coi là đẳng cấp, nhiều sao thì không thể nào thiếu việc xây dựng hồ bơi cho khách sạn. Và đặc biệt khi xây dựng hồ bơi cần phải chú ý những gì để có một hồ bơi hoàn mỹ, đủ tiêu chuẩn đánh giá xếp hạng sao cho khách sạn.

Cách xây dựng hồ bơi đúng tiêu chuẩn là phải đáp ứng đầy đủ các yêu cầu về thiết kế, xây dựng như hệ thống lọc nước, độ sâu bể bơi, thiết kế đáy bể... Để đảm bảo nước trong hồ bơi luôn xanh, sạch, bảo vệ sức khỏe và an toàn cho người bơi lội. Thiết kế hồ bơi dành cho trẻ em. phải khác hẳn so với thiết kế hồ bơi dành cho người lớn.

1.1. Về cơ sở vật chất

- Sàn: Sàn xung quanh bể bơi (kể cả khu vực vệ sinh và tắm tráng) phải phẳng không đọng nước, đảm bảo không trơn trượt.

- Bồn nhúng chân:

+ Bồn nhúng chân đặt tại vị trí trước khi người tập xuống bể;

+ Chiều sâu bồn nhúng chân từ 0,15m - 0,2m;

+ Lát gạch tráng men và đủ nước, độ trong và độ clo dư tốt.

- Có nhà tắm, nhà vệ sinh và phòng thay đồ.

- Âm thanh, ánh sáng:

+ Âm thanh: thiết kế hồ bơi phải có hệ thống âm thanh đủ công suất đảm bảo mọi khu vực trên mặt bể đều có thể nghe rõ những thông báo cần thiết;

+ Ánh sáng: Bể bơi hoạt động phải có hệ thống ánh sáng không nhỏ hơn 300Lux ở mọi địa điểm trên mặt bể bơi. Khuyến khích có hệ thống đèn chiếu sáng dưới lòng bể.

- Trang bị cứu hộ:

+ Sào cứu hộ: Mỗi bể bơi phải có ít nhất 06 sào cứu hộ dài 2,50m, sào cứu hộ được sơn màu đỏ - trắng, được đặt ở các vị trí thuận lợi trên thành bể để phát hiện để khi cần mọi người đều có thể sử dụng;

+ Ghế: Ghế cứu hộ phải có chiều cao ít nhất 1,50m (tính từ mặt bể), được đặt ở hai bên thành bể để đảm bảo vị trí quan sát thuận lợi cho nhân viên cứu hộ.

Dây phao:

+ Dây phao dọc: Được căng dọc theo đường bơi cho các bể bơi có độ sâu từ 1,40m trở lên dùng cho các đối tượng đã biết bơi;

+ Dây phao ngang: Được căng ngang bể bơi để chia khu vực có độ sâu từ 1m trở xuống cho người chưa biết bơi ngăn với khu vực có độ sâu hơn 1m đối với bể bơi có độ sâu khác nhau.

- Bảng biển:

+ Bảng báo hiệu khu vực dành cho người không biết bơi (có độ sâu từ 1m trở xuống) đặt trên thành bể sát khu vực cần khuyến cáo;

+ Bảng cấm: Thông báo cấm các hành vi như nhảy chúi cắm đầu ở khu vực bể bơi có độ sâu ít hơn 1,40m;

+ Biển báo khác: Có các bảng thông báo nguy hiểm; độ sâu nguy hiểm, khu vực dành cho những người biết bơi, có độ sâu từ 1,50m; khu vực hạn chế đi lại, khu vực ưu tiên dành cho người khuyết tật, người già yếu; các bảng đề nghị giữ vệ sinh chung, tắm sạch trước khi xuống bể bơi.

+ Bảng nội quy: Mỗi bể bơi phải có bảng nội quy đặt ở vị trí dễ đọc, dễ xem. Nội dung nội quy phải quy định rõ trách nhiệm của cơ sở thể thao hoạt động bơi, lặn; quyền và nghĩa vụ của người tham gia tập luyện; quy định khuyến cáo những người không nên tham gia bơi, lặn như: người mắc các bệnh truyền nhiễm có khả năng lây truyền qua tiếp xúc với nước bể bơi, người mắc các bệnh có nguy cơ cao dễ gây tai biến ảnh hưởng đến sức khỏe theo chỉ định của bác sĩ, người uống rượu, ăn no, vừa làm việc quá mệt hoặc phơi ngoài nắng lâu; những người không được tham gia bơi, lặn; quy định về trang phục đối với người tập và các nhân viên làm việc tại bể bơi.

+ Biển báo: Trong khu vực bể bơi phải có đầy đủ các bảng báo hiệu đặt ở các hướng khác nhau và ở vị trí thuận lợi nhất cho việc quan sát và chỉ dẫn người sử dụng bể bơi.

1.2 Tiêu chuẩn chất lượng nước hồ bơi

+ Đảm bảo thay nước, cọ rửa và khử trùng nước theo quy định, ít nhất 1 lần/tuần nếu bể bơi dùng nước giếng khoan, không có hệ thống lọc nước bể bơi tuần hoàn và xử lý bằng hóa chất.

+ Đối với các bể bơi có hệ thống lọc tuần hoàn thì tối thiểu 1 lần/ngày phải làm vệ sinh thành bể và hút cặn, bơm bù đủ nước.

+ Nước bể bơi đáp ứng được chỉ tiêu chất lượng nước sinh hoạt theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng nước sinh hoạt (QCVN02:2009/BYT) ban hành kèm theo Thông tư số 05/2009/BYT ngày 17 tháng 6 năm 2009 của Bộ trưởng Bộ Y tế

Bảng 1: Thông số tiêu chuẩn nước hồ bơi

Thông số	Đơn vị	Giá trị giới hạn
PH		6.5 đến 8.0

Độ màu		5 đến 50
Độ cứng (tính theo CaCO ₃)	Pt – Co	150 - 500
Tổng lượng kiềm (tính theo CaCO ₃)	Mg/l	80 – 50
Chất rắn lơ lửng	Mg/l	Nhỏ hơn 20
Ôxy hoà tan	Mg/l	Lớn hơn 6
Asen	Mg/l	Nhỏ hơn 0,05
Cadmi	Mg/l	Nhỏ hơn 0,01
Chì	Mg/l	Nhỏ hơn 0,05
Crôm (Cr+6)	Mg/l	Nhỏ hơn 0,05
Xianua	Mg/l	Nhỏ hơn 0,01
Đồng	Mg/l	Nhỏ hơn 1,0
Florua	Mg/l	Nhỏ hơn 1,0
Kẽm	Mg/l	Nhỏ hơn 5,0
Mangan	Mg/l	0,1
Amoniã (tính theo N)	Mg/l	Nhỏ hơn 0,05
Phênol	Mg/l	Nhỏ hơn 0,001
Sắt	Mg/l	1 – 5
Sunphát	Mg/l	200 – 400
Thuỷ ngân	Mg/l	Nhỏ hơn 0,001
BOD	Mg/l	0 – 25
COD	Mg/l	35
Fecalcoli	MPN/100ml	Không
Coliorm	MPN/100ml	3

1.3 Tiêu chuẩn hoá chất trong Hồ bơi

Bảng 2: Thông số tiêu chuẩn hóa chất hồ bơi

Bể bơi	Mức tối thiểu	Lý tưởng	Mức tối đa
Độ clo dư	1,0	1,0 – 3,0	3,0
Hỗn hợp clo	0	0	0,2
Brôm	2,0	2,0 – 4,0	4,0
Độ pH	7,2	7,2 – 7,6	7,8
Tổng lượng kiềm	60	80–100 đối với clo dạng dung dịch, cal hypo, lithium hypo 100 – 120 đối với clo dạng khí, dichlor, trichlor và hợp chất brom	180

Tổng chất rắn hoà tan	300	1000 – 2000	3000
Độ cứng canxi	150	200 – 400	500 – 1000
Axit	10	30 – 50	150 ngoại trừ những nơi được phòng y tế kiểm định, lượng đòi hỏi là 100 ppm

- Những quy định cơ bản trong xử lý nước:

* Cân bằng pH

+ Nếu pH quá thấp, các thiết bị trong bể dễ bị ăn mòn, giảm hiệu quả của máy lọc, ảnh hưởng đến da và mắt (rát da, xót mắt)

+ pH quá cao: Nước đục, chất xử lý không hiệu quả, chi phí để duy trì độ trong sạch của bể tốn kém, ảnh hưởng đến da và mắt (rát da, xót mắt), xuất hiện cặn, nước nặng.

- Thành công hay thất bại của việc xử lý nước Hồ bơi(xử lý nước Hồ bơi) còn phụ thuộc vào sự cân pH trong nước (tự động điều chỉnh pH trong nước)

- Những điều cần biết:

+ pH phản ánh độ axit hay kiềm trong nước

+ Độ pH có thể thay đổi từ 0 đến 14

+ Độ trung tính của pH là 7,0 trong các bể bơi độ trung tính vào khoảng 7,2.

Dưới 7,2 nước sẽ thừa ion H^+ , lúc này nước mang tính axit và sẽ chuyển màu vàng trong ống kiểm tra pH

Trên 7,2 nước sẽ thiếu ion H^+ lúc này nước sẽ mang tính kiềm và sẽ chuyển màu tím trong ống kiểm tra pH

Độ pH đạt tiêu chuẩn cho phép phải nằm trong khoảng 7,2 ; 7,6. Lúc đó nước sẽ trong, dễ duy trì, tiết kiệm được hoá chất bảo dưỡng Hồ bơi.

* Điều chỉnh pH trước khi xử lý nước

- Sử dụng bộ đồ kiểm tra nước mỗi tuần 2 lần

- Nếu trên 7,6 cần phải thả pH minus để hạ pH xuống

- Dưới 7,2 cần phải thả pH plus để tăng pH đạt tiêu chuẩn trong khoảng 7,2 đến 7,6

- Để tăng pH lên 0,2 đơn vị pH cần 1kg pH plus/100m³

- Để giảm pH xuống 0,1 đơn vị pH cần 1kg pH minus/100m³

- Ví dụ: Bể bơi 50m³ trong đó độ pH là 7,8

Để giảm pH xuống 7,4 = $0,4/100m^3 = 4k = 0,4/50m^3 = 2kgpH$ minus

Hàng năm phải thay các chai thuốc thử và bảo quản ở nơi không có ánh nắng mặt trời. Thuốc thử viên có thể thay thế bằng thuốc nước

* Biện pháp chống rêu, tảo

Cần phải ngăn chặn sự sinh sôi nảy nở nhanh chóng của rong tảo. trong nhiều trường hợp, chlorine không có tác dụng và rong rêu trở thành miễn dịch.

Nên kết hợp 2 phương pháp quan trọng sau đây:

- Hàng tuần lau cọ đáy bể, tường, đá lát thật kỹ càng để ngăn sự hình thành của các nhóm rong tảo.

- Quy định sử dụng chất diệt tảo trong bể phụ thuộc vào từng loại của chất xử lý

- Giữ cho máy lọc luôn sạch và khu vực xung quanh bể cũng phải luôn sạch sẽ và khô ráo.

- Ngoài ra còn phải đảm bảo đầy đủ thời gian lọc, giữ cho máy lọc sạch sẽ, khô ráo, tất cả những yếu tố này đóng vai trò quan trọng trong việc ngăn ngừa sự phát triển của rong tảo

1.4 Tiêu chuẩn kích thước hồ bơi

Làm hồ bơi cần phải đáp ứng đầy đủ những yêu cầu. Từ kích thước, chiều dài bể bơi tiêu chuẩn, độ sâu, chất lượng nước, thiết bị phụ trợ... để đảm bảo quá trình bơi lội diễn ra một cách hoàn hảo, an toàn nhất.

- Kích thước hồ bơi tiêu chuẩn Olympic: >50m

- Kích thước hồ bơi tiêu chuẩn Việt Nam: >25m

- Kích thước hồ bơi phổ biến trong gia đình, khách sạn: 10 – 25m.

- Độ sâu hồ bơi <2,5m.

- Kích thước hồ bơi khách sạn còn phụ thuộc vào cảnh quan, khuôn viên khách sạn.

- Tại khu vực dành cho trẻ em, độ sâu của hồ nằm trong khoảng 0,3-1,2m; còn khu vực dành cho người lớn có độ sâu từ 1-2m;

1.5 Hóa chất sử dụng cho hồ bơi

a. Shock Chlorine

Shock chlorine dạng viên được sử dụng trong hai trường hợp:

- Khi nước trong bể bơi có hiện tượng lỏng: liều dùng lúc này là 1 viên cho 1m³ nước, viên clo phải được đặt trong rổ lọc và được xử lý cho đến khi đạt được lượng clo tiêu chuẩn

- Liều lượng duy trì định kỳ dành cho bể bơi: 10 viên cho 50m³ sử dụng trong 2 đến 3 ngày

Liều lượng trên chỉ là tương đối. Do đó, cần phải kiểm tra độ pH, độ clo và số lượng người bơi cũng như nhiệt độ của nước.

b. Long lasting chlorine

Viên clo này là chất cô đặc (lượng clo tối thiểu có sẵn là 90%) và ta có thể xử lý nước bằng clo thường xuyên. Việc xử lý nước bằng clo không ảnh hưởng đến độ pH, không làm cản trở việc lọc tuần hoàn của máy và không làm đục nước bể bơi.

Liều lượng clo cần duy trì: 1 viên cho 40m nước mỗi tuần.

Hoà tan từng phần hoặc hoà tan cả viên, viên clo có tác dụng xử lý nước trong vòng 5 – 7 ngày. Nên nhớ phải đặt viên clo vào rổ lọc.

Lượng clo được đưa ra chỉ là tương đối, nên cần phải kiểm tra độ pH hoặc clo, số lượng người bơi, nhiệt độ nước trước khi có quyết định về liều lượng clo cho xuống hồ.

c. pH minus

pH - được dùng để đảm bảo cân bằng lượng hoá chất trong nước và giúp cho việc xử lý nước đạt được hiệu quả tốt nhất. Độ pH cần thiết được duy trì trong nước và từ 7,2 – 7,6, pH được sử dụng khi độ pH trong nước vượt quá mức cho phép (lớn hơn 7,6)

Cách sử dụng đã được trình bày ở mục 2.2.. Tuy nhiên cần phải bỏ các hoá chất vào rổ lọc. Liều lượng đôi khi chỉ là tương đối nó còn phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố khác nhau.

d. pH plus

pH + để đảm bảo cân bằng nước và giúp cho việc xử lý nước đạt hiệu quả tốt nhất. Được sử dụng khi độ pH trong nước thấp hơn 7,2.

Cách sử dụng được trình bày trong mục 2.2.

e. JD flash.

Đây là chất diệt tảo được sử dụng 1 lít cho 10m³ nước mỗi tháng.

Cách pha chế: Chất diệt tảo này được sử dụng với clo dạng viên, chất diệt tảo được sử dụng cho một chất khử trùng nhanh.

Chú ý:

- Tuy nhiên, liều lượng của clo có thể sẽ gây ra sự phản ứng với chất diệt tảo. Do vậy cần phải đổ chất diệt tảo ở ngay phía trước cửa vòi xả.

- Cần phải đeo găng tay mỗi khi xử lý nước, ngoài ra các chai đựng chất diệt tảo phải được đậy nắp chặt và không được đặt nghiêng.

Bạn có thể liên hệ với các đại lý của hãng để biết thêm chi tiết.

f. JD kit 4 in 1

JD 4 in 1 được sử dụng đều đặn hàng tháng cho Hồ bơi. Sử dụng mỗi tuần 01 hộp JD 4 in 1 và được đặt chính xác vào trong rổ lọc. Mỗi liều lượng đảm bảo:

- Tẩy sạch chất clo
- Diệt rong tảo
- Làm trong nước
- Điều hoà việc xử lý nước

Cách sử dụng:

Chất JD 4 in 1 có thể được xử lý cho Hồ bơi với dung tích khoảng 50m³ nước/1 tuần. Ngoài ra cần phải đặt chất JD 4 in 1 vào trong rổ lọc đảm bảo cho việc xử lý nước đạt hiệu quả cao.

g. JD shock

JD shock là hoá chất khử trùng với nồng độ từ 65 đến 90% . Trong thành phần có chất ổn định kìm hãm sự bay hơi trong nước

Tính chất: JD shock ở trạng thái hạt nhỏ chống bụi màu trắng.

Đóng gói trong gói 2 kg, thùng 45 kg, thùng 50 kg

Sử dụng: tùy theo tình trạng nước có thể sử dụng từ 200 gr đến 500 gr cho 100 m³

h. Flocculant:

Là chất kết lắng cực nhanh được sử dụng kết hợp với chất diệt tảo sử dụng mỗi tuần một lần hoặc khi có rêu tảo.

Liều lượng sử dụng tùy theo yêu cầu nhanh chậm có thể sử dụng từ 1l/100m³ đến 2l/100 m³

i. Chất kết lắng dạng bột

Tương tự như chất flocculant nhưng là dạng bột có liều lượng sử dụng 1,2 kg/100 m³.

2. Các dịch vụ kèm theo tại khu vực hồ bơi khách sạn

- Dịch vụ cho thuê hồ bơi để dạy bơi
- Phục vụ thức uống (gọi món) tại chỗ
- Cho thuê trang phục, dụng cụ phục vụ bơi lội (quần áo bơi, kích bơi, phao, áo phao,...)
- Cho thuê hồ bơi cho khách không lưu trú tại khách sạn
- ...

3. Các kiến thức và kỹ năng của nhân viên phục vụ hồ bơi

3.1 Nhiệm vụ của nhân viên hồ bơi

<i>Nhiệm vụ chính</i>	<i>Công việc cụ thể</i>
<i>Chào đón khách đến hồ bơi</i>	Chào đón khách đến khu vực hồ bơi được phụ trách với thái độ thân thiện, nhã nhặn. Chỉ dẫn các thông tin cần thiết cho khách bơi.
<i>Đảm bảo an toàn cho khách tại hồ bơi, bãi biển</i>	Luôn chủ động quan sát khách tại khu vực hồ bơi, bãi biển được phân công. Phát hiện và xử lý kịp thời các tình huống có nguy cơ nguy hiểm tiềm ẩn, đảm bảo khu vực hồ bơi không có mối nguy hại nào ảnh hưởng đến khách bơi: đá hồ bơi có cạnh sắc nhọn, có vụn thủy tinh trong nước... Thường xuyên nhắc nhở khách tuân thủ các quy định về an toàn bơi. Nhanh chóng công tác cứu hộ khi phát hiện có khách gặp nạn và kêu gọi chi viện khi cần thiết. Nhanh chóng thực hiện các nghiệp vụ sơ cứu nạn nhân khi cần thiết.
<i>Tư vấn khách hàng sử dụng các dịch vụ tại hồ bơi</i>	Sẵn sàng tư vấn các thông tin cần thiết khi khách có nhu cầu sử dụng các dịch vụ tại khu vực hồ bơi. Đảm bảo việc cung cấp thông tin tư vấn cho khách hàng một cách chính xác, nhanh chóng.
<i>Quản lý các vật dụng tại hồ bơi</i>	Chịu trách nhiệm vệ sinh, bảo quản các vật dụng tại khu vực hồ bơi như: áo phao, chân vịt, ghế tắm nắng, bàn, dù che nắng...

	Đảm bảo bố trí các vật dụng tại hồ bơi theo đúng quy định tiêu chuẩn của khách sạn.
<i>Quản lý các thiết bị, dụng cụ phục vụ cho công việc</i>	Thường xuyên kiểm tra tình trạng hoạt động của các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ cho công việc tại khu vực hồ bơi. Chịu trách nhiệm vệ sinh, bảo quản để các thiết bị, dụng cụ luôn hoạt động tốt. Báo cáo lên nhân viên quản lý khi phát hiện có thiết bị, dụng cụ bị hư hỏng, cần phải sửa chữa hoặc bổ sung mới.
<i>Vệ sinh khu vực hồ bơi</i>	Thực hiện việc vệ sinh bể bơi theo tiêu chuẩn quy định của khách sạn: thay nước, vớt rác, mẫu vỡ vụn... Thường xuyên kiểm tra tiêu chuẩn an toàn của nước. Liên hệ với bộ phận vệ sinh công cộng để đảm bảo cảnh quan môi trường quanh khu vực hồ bơi luôn sạch sẽ.
<i>Công việc khác</i>	Phối hợp với các bộ phận liên quan giải quyết các yêu cầu, khiếu nại của khách. Tích cực tham gia các khóa đào tạo để nâng cao nghiệp vụ. Thực hiện các nhiệm vụ khác khi được cấp trên yêu cầu.

(Nguồn: <https://nghekhachsans.4irhotel.com/nhan-vien-cuu-ho-ho-boi-lam-nhung-cong-viec-gi.html>)

3.2 Các kiến thức và kỹ năng của nhân viên phục vụ hồ bơi

Một nhân viên làm việc tại khu vực hồ bơi phải có các kiến thức và kỹ năng sau đây:

- Sức khỏe tốt.
- Có chứng chỉ cứu hộ.
- Có kiến thức sơ cấp cứu, PCCC.
- Có kiến thức về xử lý nước hồ bơi.
- Sử dụng thành thạo thiết bị hồ bơi, cứu hộ cứu nạn.
- Tiếng anh giao tiếp cơ bản.
- Kỹ năng giảng dạy, kỹ năng điều phối phân công công việc, kỹ năng làm việc nhóm;

- Kỹ năng xử lý tình huống phức tạp, giải quyết phàn nàn chuyên nghiệp, hiệu quả;
- Kỹ năng giám sát và quản lý thời gian hiệu quả
- Trung thực, nhanh nhẹn, ham học hỏi.

4. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ tại hồ bơi

4.1 Tiêu chuẩn dịch vụ hồ bơi trong khách sạn

Các bể bơi và bãi biển mở cửa phục vụ tối thiểu từ 6h sáng đến 6h tối các ngày, trừ thời gian bảo dưỡng và lau dọn, trong điều kiện thời tiết xấu hoặc theo quy định nội bộ;

Các bể bơi và bãi biển luôn có nhân viên cứu hộ trực tại các chòi quan sát. Nhân viên cứu hộ được đào tạo bài bản về kỹ năng bơi lội và sơ cứu. Nhân viên cứu hộ phải mặc đồng phục của khách sạn;

Các bể bơi và bãi biển phải có các biển báo Quy định An toàn đặt tại nơi dễ thấy;

Các bể bơi có sẵn phao và móc cứu hộ đặt tại nơi dễ thấy. Phao cứu hộ còn mới, sạch sẽ và hoạt động tốt;

Các bể bơi phải đặt sẵn ghế dài để nghỉ ngơi, ghế được bảo dưỡng tốt, sạch sẽ và khô ráo. Ghế có thể điều chỉnh độ ngã lưng;

Thiết bị, đồ dùng tại bể bơi và bãi biển phải sạch sẽ, mới, không có vết ố;

Có thể đặc sẵn khăn tắm ói, gấp gọn/cuộn tròn, trên các ghế dài sưởi nắng;

Khăn đã dùng sẽ được đặt nơi kín đáo. Khăn dùng rồi sẽ được thu dọn nhanh chóng;

Phục vụ ăn uống tại bể bơi và bãi biển theo thực đơn của quầy bar/quầy bar bể bơi. Phục vụ đồ ăn và đồ uống trong vòng 30 phút từ khi nhận gọi món;

Đặt sẵn cờ hiệu yêu cầu dịch vụ ở từng ghế nghỉ để khách có thể gọi đồ ăn và đồ uống. Nhân viên phục vụ các khu vực này phải chú ý để nhanh chóng đáp ứng khách;

Tất cả các bể bơi và khu vực xung quanh bể bơi phải được giữ vệ sinh tuyệt đối sạch sẽ, bãi biển sẽ được dọn sạch rác; khăn chưa sử dụng, ghế và các vật dụng khác sẽ được nhanh chóng dọn đi khỏi tầm nhìn của khách;

Nước bể bơi phải sạch sẽ, không có tảo hay rác. Tuân thủ tiêu chuẩn nồng độ clo và độ pH. Phải kiểm tra mẫu nước hàng ngày để xác nhận lại mức độ vệ sinh và nồng độ hóa chất;

Nhân viên bộ phận giải trí luôn trực tại bể bơi, bãi biển để hỗ trợ, phục vụ khách;

Khi ở ngoài trời, chúng ta sẽ luôn chào hỏi khách, đưa khách đến chỗ ngồi vừa ý, ngoài nắng hoặc trong bóng râm, tương đối riêng tư hoặc gần bể bơi/bãi biển. Nếu phù hợp, sẽ mời khách dùng ô và đặt ô cho khách;

Khi phục vụ đồ ăn trên ghế chờ, cần đảm bảo bày biện đồ ăn sao cho khách ngồi thuận tiện và thoải mái, và sẽ đặc biệt chú ý để dọn đĩa khi khách đã ăn xong.

4.2. Tiêu chuẩn an toàn trong vận hành, phục vụ tại hồ bơi

Có đầy đủ biển cảnh báo về độ sâu và dễ nhìn

Ở các khu vực có độ sâu hơn 1,5m, không được có sự thay đổi độ sâu đột ngột. Nếu có, điểm này cần được đánh dấu để nhận ra cả dưới và trên mặt nước

Có biển cảnh báo nổi bật bằng hình ảnh, hiển thị nội dung "Cấm nhảy" tại tất cả các nơi

Biển báo dễ nhìn và theo tiêu chuẩn quốc tế

Phải có đầy đủ các biển cảnh báo

Cần có nội quy khu vực bể bơi để ở nơi dễ nhìn thấy

Thông tin tối thiểu cần có:

1. Giờ mở cửa
2. Không bơi vào ban đêm

3. Trẻ em cần có người giám hộ
4. Hướng dẫn trong trường hợp khẩn cấp
5. Tắm tráng trước khi xuống bể bơi
6. Thời gian có nhân viên cứu hộ trực

Ngôn ngữ cần phù hợp với địa điểm của cơ sở: Tiếng Việt là bắt buộc, Tiếng Anh Bể bơi luôn có nhân viên cứu hộ giám sát trong suốt thời gian mở cửa. Phải có biển cảnh báo nếu không có nhân viên cứu hộ trực và sáng vào ban đêm

Các dụng cụ cứu hộ cần phải có sẵn xung quanh bể bơi. Ít nhất 02 phao cứu hộ, 2 dây thông cứu hộ, mỗi dây nối với một sợi dây thừng dài 1,5 lần chiều rộng bể bơi, một câu liêm cứu hộ: các dụng cụ này đặt xa nhau và ở nơi dễ tìm.

Phao, dây

Nhân viên trực khu vực bể bơi cần được huấn luyện CPR/ sơ cứu. Nhân viên cứu hộ cần có bằng cấp về cứu hộ hoặc chứng chỉ yêu cầu bởi chính quyền địa phương

Khuyến khích có thiết bị hồi sức. Chỉ được sử dụng bởi người có đủ tiêu chuẩn (bảo vệ, y tá/bác sỹ, v..v... đã được cấp chứng chỉ)

Thang xuống hoặc tay vịn xuống hồ bơi cần được trang bị ở hai đầu bể

Bảo trì hồ bơi, xử lý nước và hệ thống lọc

Bể bơi được vệ sinh hàng ngày

Khu vực xung quanh bể bơi không trơn trượt

Đồ đạc và phụ kiện tại bể bơi cần luôn có đủ, an toàn và làm việc tốt

Có đủ phương tiện để lên/ xuống bể bơi. Tối thiểu có 2 điểm xuống bể cho 01 bể dài trên 3m

Cần có quầy bar tại bể bơi hoặc trong khoảng cách 5m từ khu bể bơi

Các ghế chìm tại bar bể bơi (nếu có) cần phải dễ nhìn thấy

Đồ uống được phục vụ quanh bể bơi cần sử dụng lon hoặc cốc nhựa.

* Bể bơi trẻ em

Cần có bể bơi trẻ em riêng hoặc có một phần dành cho trẻ em trong khu vực bể bơi

Cần được tách biệt hoàn toàn với hồ bơi chính. Cách ít nhất 3m từ hồ bơi chính

Nếu bể bơi trẻ em là một phần trong bể bơi chính, cần có rào cản đảm bảo không vượt qua được để tách biệt khu bể bơi trẻ em và bể chính. Rào chắn tối thiểu 80cm (từ đáy hồ lên trên mặt nước)

4.3 Xu hướng thiết kế bể bơi khách sạn phổ biến

Thiết kế hồ bơi tràn

Hồ bơi tràn hay còn gọi là hồ bơi vô cực, là một trong những mẫu thiết kế hiện đại nhất hiện nay trong các khách sạn đẳng cấp. Đây là kiểu hồ được thiết kế cho nước tràn liên tục qua thành hồ bơi nhằm tạo tầm nhìn vô tận cho hồ với vẻ đẹp huyền ảo, kỳ diệu mà nó mang lại. Với thiết kế độc đáo làm cho không gian như trải dài điều đó mang lại sự kích thích, thích thú trải nghiệm cho du khách.

Thiết kế hồ bơi xanh

Với xu hướng thiết kế hiện đại đồng thời thân thiện với môi trường. Công nghệ xử lý nước tự nhiên 100% không dùng hóa chất, toàn bộ hệ thống và các quá trình xử lý của hồ bơi đều bằng công nghệ xanh đảm bảo cấu tạo thành từ các vật liệu xanh đến hệ thống xử lý nước an toàn với môi trường và người sử dụng.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Các yếu tố ảnh hưởng đến thiết kế bể bơi trong khách sạn là gì?
2. Các tiêu chuẩn dịch vụ chủ yếu tại bể bơi trong khách sạn.
3. Yêu cầu của nhân viên phục vụ tại hồ bơi trong khách sạn.
4. Viết bài thu hoạch quá trình vận hành và bảo dưỡng hồ bơi trong khách sạn từ tham quan thực tế hoặc qua video.

C. GHI NHỚ

Hồ bơi là một trong những dịch vụ cơ bản của khách sạn. Đây cũng là một tiêu chí để đánh giá hạng khách sạn. Tuy nhiên, để dịch vụ này được hiệu quả, người quản lý cần phải giám sát kỹ các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng đúng như khách sạn cam kết. Nội dung cơ bản về giám sát hồ bơi mà sinh viên cần phải nắm là: Các tiêu chuẩn của hồ bơi trong khách sạn; Các dịch vụ kèm theo tại khu vực hồ bơi khách sạn; Các kiến thức và kỹ năng của nhân viên phục vụ hồ bơi; Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ tại hồ bơi.

BÀI 5: DỊCH VỤ SPA TRONG KHÁCH SẠN

Giới thiệu: Cùng với xu thế phát triển trong ngành khách sạn hiện nay, dịch vụ spa đã trở thành một trong những dịch vụ cơ bản bên cạnh các dịch vụ lưu trú, ăn uống. Không thể phủ nhận, khách hàng ngày càng quan tâm các dịch vụ bổ sung đi kèm các dịch vụ cơ bản mà cơ sở lưu trú cung cấp. Muốn dịch vụ spa trở thành một yếu tố cạnh tranh, một thành phần tạo nên chất lượng, người quản lý cần phải hiểu rõ các danh mục dịch vụ spa cần có đối với loại hình khách sạn, khách hàng của mình. Hiểu rõ về các kiến thức kỹ năng của nhân viên làm việc tại dịch vụ Spa. Xây dựng các tiêu chuẩn chất lượng cho loại hình dịch vụ này. Đó là nội dung chính mà bài học này muốn cung cấp.

Mục tiêu:

- Nêu được các sản phẩm dịch vụ Spa trong khách sạn;
- Hiểu rõ về các kiến thức kỹ năng của nhân viên làm việc tại dịch vụ Spa;
- Áp dụng được Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ Spa

A. NỘI DUNG

1. Các sản phẩm dịch vụ Spa trong khách sạn

Bên cạnh dịch vụ lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí thì các khách sạn cao cấp cũng đưa Spa vào hoạt động, trở thành một trong những yếu tố thu hút số lượng lớn khách hàng. Trong các khách sạn, resort thông thường có 6 loại hình dịch vụ như sau:

- Dịch vụ spa Massage thư giãn

Dịch vụ Spa massage giúp cơ thể con người giảm đau, giảm nhức mỏi tế bào cơ trong suốt quá trình làm việc vất vả. Các chuyên gia massage các chuyên sẽ sử dụng kết hợp với một số loại tinh dầu để khách hàng cảm thấy thư thái, dễ chịu hơn khi thực hiện massage cho khách hàng. Bên cạnh việc sử dụng cách thức massage truyền thống thì một số khách sạn còn kinh doanh một số loại hình đặc biệt: massage chân bằng cá, massage cho bà bầu Những loại hình massage mới này đã thu hút được khá nhiều khách du lịch đến sử dụng dịch vụ tại khách sạn.

- Dịch vụ spa Xông hơi

Dịch vụ Spa xông hơi giúp khách hàng thư giãn gân cốt, giải tỏa căng thẳng, đây còn được coi là một, cách thức chữa bệnh, cách thức thải độc trực tiếp qua đường tiết mồ hôi được rất nhiều người ưa thích. Dịch vụ Spa này thích hợp với mọi lứa tuổi, với một không gian rộng lớn thì đây cũng là nơi tụ tập tám chuyện của một hội chị em khi đi du lịch cùng nhau, đây cũng là nơi để cả gia đình cùng nhau nghỉ ngơi thư giãn... Cũng giống như dịch vụ spa massage, dịch vụ spa xông hơi cũng sử dụng kết hợp với một số loại tinh dầu giúp khách hàng thư thái hơn về mặt tinh thần.

- Dịch vụ spa chăm sóc da mặt

Đây là dịch vụ nhận được sự quan tâm lớn của phái đẹp với lượng thời gian không quá dài mà lại mang đến cảm giác thư thái cho khách hàng. Da mặt là vùng da khá là nhạy cảm, và dễ bị tác động từ những yếu tố bên ngoài vì vậy việc chăm sóc da mặt luôn

được chị em phụ nữ đặc biệt quan tâm và lưu ý trong quá trình nghỉ dưỡng. Mặc dù đây là dịch vụ dễ kiếm lời nhưng muốn thu hút được khách hàng thì khách sạn cần đầu tư các thiết bị máy móc tiên tiến và cần có một đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp để đem đến cho khách hàng sự thoải mái nhất.

- Triệt lông

Triệt lông cũng là dịch vụ hút khách hàng đầu tại các spa, giúp chị em sở hữu vẻ ngoài tự tin khi diện các bộ đầm đi ăn tiệc hay mặc đồ thoải mái hơn khi đi chơi. Triệt ria mép, triệt lông mặt, triệt lông nách, triệt lông tay – chân... là những dịch vụ nhỏ nằm trong gói dịch vụ triệt lông của các spa. Với sự hỗ trợ của những công nghệ mới trong lĩnh vực này như: laser, IPL..., nhiều spa còn cam kết triệt lông vĩnh viễn – bảo hành trọn đời cho khách hàng.

- Giảm béo

Các spa về điều trị trong khách sạn – resort không thể thiếu dịch vụ giảm béo. Những khách hàng là phụ nữ thường rất quan tâm đến vấn đề vóc dáng, ngoại hình nên sẽ có nhu cầu sử dụng các dịch vụ: giảm béo bụng, giảm béo đùi, giảm béo tay theo liệu trình 1 buổi hay 10 buổi. Các spa cao cấp hiện nay đa phần đều sử dụng các công nghệ hiện đại như: Cavitation, RF... trong điều trị giảm mỡ, giúp đem lại hiệu quả cao trong thời gian ngắn mà không ảnh hưởng đến sức khỏe của khách hàng sử dụng dịch vụ.

- Tắm trắng – tắm dưỡng

Tắm trắng cũng là một dịch vụ cơ bản trong spa, phục vụ nhu cầu sở hữu làn da trắng sáng – mịn màng của phụ nữ Á đông. Các spa hiện đang áp dụng rất nhiều phương pháp tắm trắng khác nhau: bằng thảo dược, tinh chất cám gạo ngọc trai – lúa mạch cao cấp, tinh chất vitamin tổng hợp, công nghệ Nano White... Còn với liệu trình tắm dưỡng, khách hàng có thể sử dụng dịch vụ: tẩy da chết toàn thân bằng tinh chất cám gạo, ngũ cốc; tẩy da chết bằng muối biển nhật Bản; tẩy da chết, ủ dưỡng, trắng da; tắm dưỡng bằng tinh chất vùng đen, yến mạch, sữa non...

2. Các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ Spa trong khách sạn

Kinh doanh spa trong khách sạn hiện nay đang là dịch vụ hái ra tiền của nhiều khách sạn. Khách sạn cung cấp dịch vụ spa không chỉ cung cấp đúng nhu cầu của khách hàng mà còn thúc đẩy nguồn doanh thu nhanh chóng. Du khách sạn yêu thích dịch vụ này sẽ bị thu hút và mong muốn quay lại trong những lần tiếp theo. Hơn nữa, spa còn làm đa dạng hóa các gói dịch vụ và nâng tầm đẳng cấp của khách sạn. Dịch vụ spa cũng là một trong những tiêu chí để xếp hạng sao của khách sạn. Nếu biết cách khai thác tối ưu, dịch vụ spa còn giúp tạo ra nguồn thu đáng kể cho cơ sở lưu trú vào mùa thấp điểm. Để quản lý tốt hơn dịch vụ spa trong khách sạn, người quản lý cần tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ spa trong khách sạn. Nhìn chung, chất lượng dịch vụ spa sẽ bị ảnh hưởng bởi những yếu tố như sau:

2.1 Đội ngũ nhân viên

Chất lượng và cung cách phục vụ của nhân viên là một trong những biến số ảnh hưởng đến dịch vụ spa. Tay nghề, thái độ, cung cách phục vụ. Tất cả điều này như là

trách nhiệm và bổn phận của nhân viên và yêu cầu được thiết lập theo các tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ. Điều này sẽ giúp thúc đẩy việc thiết lập, thực hiện và duy trì chất lượng của dịch vụ như là một phần công việc của mỗi nhân viên tại khách sạn.

2.2 Danh mục dịch vụ mà khách sạn cung cấp cho khách hàng

Trong dịch vụ spa có nhiều gói chăm sóc sức khỏe và làm đẹp khác nhau. Khách sạn nên tìm hiểu nhu cầu và lựa chọn những gói dịch vụ thu hút khách hàng nhất và nhanh chóng mang lại lợi nhuận. Ví dụ massage da toàn thân được rất nhiều khách yêu thích. Tuy nhiên, thay vì dùng tên gọi thông thường bạn có thể đặt tên gói dịch vụ là “massage kiểu Thái” hay “massage kiểu Trung” để khách hàng tò mò và hứng thú trải nghiệm.

Bên cạnh đó, dịch vụ spa cũng phải được đầu tư không ngừng để giữ chân khách hàng cũ và cạnh tranh tốt với các đối thủ cùng phân khúc bằng các tạo ra những tiện ích mà họ không có. Ví dụ, khách sạn của bạn có lợi thế về diện tích thì phương án xây dựng một bể sục jacuzzi trong nhà/ngoài trời để đa dạng loại hình xông hơi (xông hơi khô, xông hơi ướt, xông hơi hồng ngoại...) hoàn toàn khả thi.

2.3 Trang thiết bị, cơ sở vật chất

Các trang thiết bị, cơ sở vật chất hiện đại, tiện nghi, nhiều tính năng sẽ ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng dịch vụ spa trong khách sạn.

3. Kiến thức kỹ năng của nhân viên làm việc tại dịch vụ Spa

3.1 Nhiệm vụ của nhân viên spa

Nhiệm vụ chính	Công việc cụ thể
Tuân thủ quy định về an toàn, vệ sinh khi phục vụ khách	Tuân thủ quy định về Vệ sinh cá nhân (bao gồm đồng phục, kẹp tóc, cắt móng tay,...) sạch sẽ trước khi vào ca, trước và sau khi làm dịch vụ cho khách Hàng ngày vệ sinh nơi làm việc sạch sẽ, ngăn nắp, chuyên nghiệp; đảm bảo không gian thoáng, không ẩm mốc, được tiệt trùng tối đa, không để ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tại Spa, nhất là các phòng trị liệu. Kiểm tra và sắp xếp các vật dụng, dụng cụ cần thiết trong ca làm việc như khăn, ga, gối, các loại dầu và tinh dầu,... Hướng dẫn khách cách vệ sinh trước, trong và sau khi sử dụng dịch vụ.
Tuân thủ quy định về an toàn, vệ sinh khi vận hành máy móc, thiết bị tại Spa	Thường xuyên kiểm tra, theo dõi chất lượng làm việc của máy móc, thiết bị làm đẹp tại Spa, đảm bảo vận hành tốt, đúng quy trình, quy chuẩn chất lượng. Thường xuyên/Định kỳ vệ sinh máy móc, thiết bị làm đẹp theo yêu cầu, phân công của Tổ trưởng hoặc Quản lý Spa

	<p>Có trách nhiệm bảo quản cả về số lượng và chất lượng các máy móc, thiết bị hiện có tại Spa.</p> <p>Kịp thời phát hiện và báo cáo tình trạng hư hỏng, cần sửa chữa hoặc bảo trì cho Quản lý Spa.</p>
<p>Trực tiếp làm dịch vụ phục vụ khách</p>	<p>Trực tiếp thực hiện các công việc như: làm mặt, làm body, massage, xoa bóp, bấm huyệt,...cho khách theo sự phân công của Quản lý Spa hay chỉ định của khách.</p> <p>Chăm sóc và điều trị da cho khách hàng theo đúng quy trình, quy chuẩn Spa khi được yêu cầu.</p> <p>Sử dụng và hướng dẫn sử dụng những loại thuốc trị liệu, hương liệu cho khách hàng khi có nhu cầu</p> <p>Tư vấn, hướng dẫn khách hàng về các vấn đề liên quan đến da, giữ gìn và chăm sóc da, các liệu trình làm đẹp, công dụng sản phẩm, tính năng thiết bị công nghệ hiện có tại bộ phận Spa của khách sạn.</p> <p>Giải đáp những thắc mắc khác của khách hàng trong thời gian khách có mặt tại Spa.</p> <p>Luôn thể hiện thái độ lịch sự, tận tình, nhã nhặn và hiếu khách với bất kỳ khách hàng nào sử dụng dịch vụ Spa tại khách sạn</p>
<p>Không ngừng nỗ lực nâng cao trình độ nghiệp vụ cho bản thân</p>	<p>Hàng ngày, tuần, tháng liên tục cập nhật, học hỏi những kỹ năng, phương pháp trị liệu, làm đẹp mới trong và ngoài Spa hỗ trợ cho công việc</p> <p>Tham gia các lớp tập huấn, các khóa đào tạo nâng cao tay nghề khi được tạo điều kiện</p> <p>Rèn luyện tốt kỹ năng, trau dồi tốt nghiệp vụ, đồng thời luôn giữ thái độ đúng mực với cấp trên, đồng nghiệp và khách hàng.</p>
<p>Các công việc khác</p>	<p>Hỗ trợ các bộ phận khác như Lễ tân spa, sales Spa, vệ sinh,...thực hiện các công việc khi được phân công</p> <p>Kiểm kê, lập các bản báo cáo về tình hình sử dụng nguyên liệu, dược liệu, các sản phẩm có liên quan khác khi được yêu cầu.</p> <p>Thực hiện các công việc khác dưới sự chỉ đạo của Quản lý Spa</p>

3.2 Kiến thức và kỹ năng

3.2.1. Kiến thức

Nhân viên spa cũng cần có những kiến thức cơ bản sau đây:

- Khoa học cơ bản về da.
- Kỹ năng phân tích da: xác định loại da, độ ẩm, độ nhạy cảm, các vấn đề về lỗ chân lông, sắc tố, cấu trúc...
- Cách nhận biết làn da: Khô, dầu, hỗn hợp, thường, nhạy cảm, mao mạch vỡ.
- Hiểu rõ các vấn đề dinh dưỡng đối với làn da: nước, calorie, các chất dinh dưỡng đa lượng, vi lượng thiết yếu.
- Massage và các nguyên lý massage.

3.2.2. Kỹ năng

Kỹ thuật viên spa đòi hỏi kỹ năng phải thành thạo và chuyên nghiệp vì họ là người trực tiếp thực hiện các liệu pháp. Kỹ năng của nhân viên spa ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng.

Để có thể thực hành được các liệu trình trị liệu và thư giãn một cách phong phú và hiệu quả cho khách đến trị liệu hoặc thư giãn tại spa thì nhân viên cần phải nắm những kỹ thuật và kỹ năng, tùy vào spa có những dịch vụ gì mà một số kỹ năng có thể có hoặc không:

- Kỹ thuật tẩy trang mắt, môi và vùng mặt.
- Kỹ thuật tẩy tế bào chết.
- Kỹ thuật lau mặt bằng bông mút.
- Kỹ thuật lau khăn nóng.
- Kỹ thuật đắp mặt nạ cơ bản.
- Kỹ thuật massage cổ & vai.
- Kỹ thuật massage tay.
- Kỹ thuật massage chân.
- Kỹ thuật massage mặt thư giãn & chuyên sâu.
- Kỹ thuật tẩy tế bào chết toàn thân.
- Kỹ thuật massage thư giãn toàn thân cơ bản.
- Kỹ thuật massage đá nóng.
- Kỹ thuật massage aroma.
- Kỹ thuật massages săn chắc cơ thể.
- Kỹ thuật massage cho phụ nữ mang thai.
- Kỹ thuật massage compress thảo dược.
- Kỹ thuật massage và đắp mặt nạ gừng toàn thân.
- Kỹ thuật waxing.

Cùng với đó, máy móc trong spa là một công cụ hỗ trợ trong quá trình trị liệu nên các kỹ thuật viên spa cũng phải sử dụng thành thạo nhiều loại máy móc, hoặc có khả năng học hỏi nhanh cách sử dụng để sử dụng đúng chức năng.

4. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ Spa

4.1 Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ Spa

4.1.1 Tiêu chuẩn dịch vụ Spa

- Nhận cuộc gọi của khách theo quy chuẩn của khách sạn
 - Spa mở cửa các ngày trong tuần, từ 9h sáng đến 10h tối mỗi ngày, và có thể mở cửa sớm hoặc đóng cửa muộn hơn tùy thuộc vào số lượng yêu cầu của khách.
 - Nhân viên lễ tân Spa luôn có mặt tại quầy trong giờ làm việc và chào đón khách một cách chuyên nghiệp và nồng nhiệt.
 - Nhân viên có đầy đủ thông tin về tất cả các dịch vụ và sản phẩm bán lẻ, và sẽ chủ động giới thiệu các sản phẩm dịch vụ này nếu được.
 - Trong phòng khách sạn và tại quầy lễ tân của spa phải bày sẵn các thông tin hữu ích và tiện lợi về các dịch vụ trị liệu kèm mức giá
 - Spa có sẵn báo mới và tạp chí mới tại sảnh chờ. Báo và tạp chí được xếp gọn trên giá. Các loại báo, tạp chí đa dạng, gồm nhiều đầu báo/tạp sách nổi tiếng, bằng các ngôn ngữ phù hợp với cơ cấu khách
 - Danh sách dịch vụ spa và/hoặc website có phần mô tả dịch vụ trị liệu đầy đủ và hấp dẫn
 - Khu vực spa bao gồm Quầy lễ tân, các phòng trị liệu, các tiện ích và phòng thay đồ có tủ giữ đồ, tất cả đều sạch sẽ, ngăn nắp, trong tình trạng tốt
 - Các sản phẩm trưng bày phải gọn gàng, hợp lý và bắt mắt
- 4.1.2 Các tiêu chuẩn khu vực giữ đồ và thay đồ*
- ✓ Tất cả các khu vực tủ giữ đồ, thay đồ và khu vực thư giãn đều được phát nhạc, chiếu sáng và có nội thất tạo cảm giác thư giãn, mang đậm phong cách Việt Nam
 - ✓ Kệ rửa mặt và khu vực xung quanh, bao gồm bồn rửa mặt, vòi nước, gương, các thiết bị, bao gồm toilet, vòi sen, nhà tắm và các đường vữa cũng như các giỏ đựng, hoa và các vật dụng trên kệ luôn sạch sẽ và vệ sinh, được bảo dưỡng tốt, không bị cũ hỏng
 - ✓ Luôn có sẵn nước uống, được xếp đặt thuận tiện và bắt mắt. Có thể chuẩn bị một số loại hoa quả tươi và đồ ăn nhẹ tốt cho sức khỏe để khách tự phục vụ
 - ✓ Tủ giữ đồ tiện lợi - rộng rãi, có đủ mắc áo và móc treo, sạch sẽ, trong tình trạng tốt - cả bên trong và bên ngoài
 - ✓ Các phòng xông hơi ướt và khô, bề mặt nước ấm hoặc các tiện ích khác đều sạch sẽ và vệ sinh, trong tình trạng tốt, không bị cũ hỏng và có nhiệt độ hợp lý
 - ✓ Thùng nước trong phòng xông hơi (nếu được) phải luôn đầy
 - ✓ Nhiệt độ và không khí phù hợp, thoải mái và trong lành
 - ✓ Hệ thống âm thanh bật ở âm lượng vừa phải, chất lượng âm thanh tốt và nhạc phù hợp
 - ✓ Đủ ánh sáng để trang điểm, đèn hoạt động tốt và sạch sẽ
 - ✓ Vật dụng tối thiểu trong phòng tắm: sữa tắm, dầu gội, dầu xả
 - ✓ Các vật dụng tối thiểu trên kệ rửa mặt: xà phòng, kem dưỡng thể, tắm bông, giấy ăn, lược, máy sấy, gel vuốt tóc, xịt khử mùi không chứa cồn, bộ đồ cạo râu, bộ đồ đánh răng/nước súc miệng
 - ✓ Các vật dụng chăm sóc cá nhân cao cấp, khăn và các vật dụng khác cho khách được cung cấp đầy đủ và sắp xếp khéo léo để tiện dùng.

4.1.3 Tiêu chuẩn đặt trước dịch vụ trị liệu Spa

- ✓ Hỏi tên và số phòng của khách, sử dụng tên khách trong quá trình giao tiếp.
- ✓ Nếu không phải là khách đến lần đầu, chúng ta sẽ ngay lập tức truy cập vào hồ sơ khách hàng và thể hiện hiểu biết về lịch sử khách hàng
- ✓ Đối với khách đến lần đầu, chúng ta sẽ đặt câu hỏi để xác định rõ nhu cầu riêng của khách, và đề xuất các dịch vụ để tạo trải nghiệm đặc sắc
- ✓ Nhân viên Vinpearl chủ động mô tả các dịch vụ spa và các gói khuyến mãi đang có (để bán thêm), đề xuất các dịch vụ, sản phẩm nâng cao cho khách, ví dụ gợi ý khách dành thời gian sử dụng các phòng xông hơi hay bể tắm nóng
- ✓ Nhân viên sẽ giới thiệu chuyên viên trị liệu có thể phục vụ khách (nam hay nữ)
- ✓ Thông báo rõ các chính sách bảo đảm thanh toán và hủy đặt chỗ
- ✓ Thông tin chi tiết sẽ được xác nhận lại ở bước cuối cùng của quá trình nhận đặt chỗ.
- ✓ Nhân viên sẽ thông báo thời gian khách phải đến trước để có sự chuẩn bị đầy đủ cho quá trình trị liệu. Khách cũng sẽ được mời đến sớm để trải nghiệm các tiện ích của spa.

4.1.4 Tiêu chuẩn đón khách tại quầy lễ tân của Spa

- ✓ Trong lúc check-in tại spa, chúng ta sẽ mời mỗi khách dùng khăn ướt nóng hoặc lạnh có mùi thơm và một món đồ uống đặc biệt theo mùa hoặc đặc sản địa phương
- ✓ Trong lúc check-in, mỗi khách sẽ điền vào một phiếu tư vấn sức khỏe để nắm chắc nhu cầu và các điều kiện sức khỏe ban đầu của khách.

4.1.5 Các tiêu chuẩn trị liệu tại Spa

- ✓ Chuyên viên trị liệu luôn sẵn sàng để nhân viên không cần đợi
- ✓ Chuyên viên trị liệu sẽ tự giới thiệu bản thân và gọi tên khách khi chào.
- ✓ Chúng ta sẽ chủ động giải thích cho khách các bước chuẩn bị, cách nằm trên giường, vị trí nằm thoải mái. Chúng ta không đợi khách hỏi mới giải thích. Chuẩn bị sẵn quần áo dùng trong quá trình massage cho khách (nếu có).
- ✓ Phòng trị liệu phải yên tĩnh, được chuẩn bị đầy đủ trước khi khách bước vào, bao gồm ánh sáng, nhiệt độ, bật nhạc nhẹ không lời trong suốt thời gian trị liệu, mùi hương, sản phẩm và bài trí giường trị liệu.
- ✓ Phòng trị liệu phải đảm bảo riêng tư, tạo cảm giác an toàn và thư thái cho khách.
- ✓ Tất cả các thiết bị, đồ dùng trong phòng trị liệu, bao gồm ga trải giường, phải sạch sẽ, thoải mái và trong tình trạng tốt.
- ✓ Nhân viên sẽ xác nhận loại hình trị liệu và thời gian, các vấn đề sức khỏe của khách dựa theo phiếu thông tin sức khỏe (nếu được).
- ✓ Trước khi bắt đầu trị liệu, chúng ta sẽ hỏi xem khách có cảm thấy thoải mái hay không, và nhiệt độ, ánh sáng, âm nhạc có phù hợp hay không.
- ✓ Trong quá trình trị liệu, chúng ta sẽ hỏi khách ít nhất một lần xem khách có thoải mái với kỹ thuật của chuyên viên hay không (dùng tay mạnh/nhẹ...).
- ✓ Các chuyên viên trị liệu thể hiện chuyên môn cao trong kỹ thuật và các phương

pháp, tuân theo các trình tự chung.

✓ Đóng rèm kín khi khách thay quần áo và/hoặc khách không mặc quần áo một phần do một phần yêu cầu của quá trình trị liệu.

✓ Khi trị liệu xong, dành cho khách thời gian thư giãn, nhân viên sẽ rời phòng trong vài phút. Thông báo cho khách nhân viên chờ ở bên ngoài.

✓ Sau khi trị liệu, đặt áo choàng và dép ở vị trí dễ lấy / ngay cạnh giường trị liệu.

✓ Chúng ta sẽ đưa khách tới điểm tiếp theo (phòng thư giãn, khu vực lễ tân, khu vực tủ giữ đồ, phòng xông hơi và bể sục...).

✓ Cuối quy trình trị liệu, chúng ta sẽ mời khách một món đồ uống ấm hoặc nóng.

✓ Chúng ta sẽ tiến hành thanh toán một cách khéo léo và lịch sự, đề xuất khách tính chi phí vào tiền phòng hoặc phương thức khác.

✓ Phải tính toán chính xác tổng số tiền cần thu của khách, nếu tính vào tiền phòng của khách, phải thể hiện rõ trên hóa đơn khách sạn.

✓ Khi kết thúc mỗi liệu pháp, chúng ta sẽ tư vấn cách thức tối đa hóa trải nghiệm spa, bao gồm giải thích về các loại sản phẩm đã dùng.

✓ Khi tiễn khách, chúng ta sẽ cảm ơn chân thành và mời khách quay lại, hoặc gợi ý khách đặt trước một dịch vụ trị liệu liên tục.

4.2 Quy trình phục vụ của nhân viên spa

Quy trình chung

– Thay đồng phục và cặp tóc gọn gàng.

– Kiểm tra, sắp xếp phòng mát xa, khăn và các trang thiết bị sạch sẽ, gọn gàng.

– Kiểm tra khăn, ga, gối đã ngay ngắn chưa, sạch sẽ chưa.

– Kiểm tra phòng xông hơi, phòng tắm đã đầy đủ dầu tắm, nước gội đầu và khăn tắm chưa, nếu thiếu thì phải chuẩn bị cho đủ.

– Kiểm tra dầu oil và dầu nóng.

– Nhân viên phải cắt ngắn móng tay trước khi mát xa cho khách.

– Nhắc nhở nhân viên thực hiện đúng nội quy.

– Nếu có thời gian rảnh, nhân viên kiểm tra lại tay nghề.

Quy trình làm mát xa cho khách

– Mời khách nằm sấp xuống, lấy khăn đắp lên người cho khách.

– Lấy dầu nóng xoa đều lên hai gan bàn chân và bấm vào các huyệt ở gan bàn chân. Sau đó tiến hành vuốt các ngón chân.

– Mát xa hai bên gót chân và mắt cá chân, rồi đến cổ chân, bụng chân mạnh nhưng phải êm.

– Mát xa hai bên đùi, tiếp đó đến hai bên hông và mông.

– Mát xa phần thắt lưng, xoa bóp lưng và vùng vai gáy.

– Xoa bóp, ấn huyệt đều toàn thân mạnh nhưng phải êm, sau đó ấn dọc hai bên sống lưng.

– Yêu cầu khách nằm quay người lại: lấy khăn đắp lên người khách.

– Làm xoa bóp và ấn nhẹ hai cánh tay và vuốt các ngón tay.

- Xoa bóp và ấn huyết hai cẳng chân, mu bàn chân, các ngón chân.
- Mát xa bụng nếu khách có yêu cầu.
- Xoa bóp và ấn hai bả vai.
- Mát xa đầu, mặt nếu khách yêu cầu.
- Trước khi mát xa mặt phải rửa tay thật sạch, lau khô rồi mới thực hiện các thao tác. Thông thường thì nhân viên sẽ mát xa cho khách bằng dầu Oil Baby. Nếu khách có kem dưỡng da riêng, hoặc muốn dùng loại kem nào của khách sạn có thì sẽ nói với nhân viên Spa, nhân viên sẽ tư vấn cho khách nên dùng loại kem nào mát xa cho da mặt là tốt nhất và phù hợp với loại da của khách.
- Thực hiện các thao tác ấn huyết ở vùng đầu và xoa bóp các huyết ở trên đầu.
- Kết thúc quy trình mát xa, cho khách đi tắm, lấy khăn cho khách, hướng dẫn khách sử dụng phòng Sauna,....
- Sau khi khách tắm xong, hỏi xem khách có hài lòng với dịch vụ mát xa của khách sạn hay không, lắng nghe ý kiến đóng góp của khách... Qua đó, nâng cao được dịch vụ chăm sóc khách hàng của nhân viên nói riêng và của khách sạn nói chung.
- Cảm ơn khách, chào khách và mời khách quay trở lại.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Liệt kê các dịch vụ spa phổ biến trong khách sạn.
2. Các yếu tố nào ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ spa trong khách sạn?
3. Kiến thức và kỹ năng mà nhân viên spa cần có là gì?
4. Viết bài thu hoạch về dịch vụ spa từ tham quan thực tế.

C. GHI NHỚ

Tùy thuộc vào nguồn lực của khách sạn, loại xếp hạng khách sạn mà yêu cầu về chất lượng dịch vụ Spa sẽ khác nhau. Sinh viên cần nắm rõ một số dịch vụ cơ bản về spa mà khách sạn có thể cung cấp như: Dịch vụ spa Massage thư giãn; Dịch vụ spa Xông hơi; Dịch vụ spa chăm sóc da mặt,... Các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ Spa trong khách sạn bao gồm: Đội ngũ nhân viên, Danh mục dịch vụ mà khách sạn cung cấp cho khách hàng, trang thiết bị, cơ sở vật chất. Người quản lý dịch vụ spa cũng cần phải biết kiến thức kỹ năng của nhân viên làm việc tại dịch vụ Spa và tiêu chuẩn dịch vụ Spa thì mới thực hiện tốt công việc.

BÀI 6: DỊCH VỤ THỂ THAO

Giới thiệu: Bài học này cung cấp cho sinh viên các kiến thức về các loại hình thể dục, thể thao trong khách sạn và resort. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc xây dựng dịch vụ thể dục thể thao. Công việc và yêu cầu của người làm việc ở khu vực này. Công tác giám sát và xây dựng tiêu chuẩn chất lượng ở khu vực thể thao trong khách sạn.

Mục tiêu:

- Trình bày được các đặc điểm các loại hình thể dục, thể thao trong khách sạn và resort;
- Xác định được các yếu tố ảnh hưởng đến việc xây dựng dịch vụ thể dục thể thao;
- Trình bày được các Yêu cầu đối với người làm việc tại khu vực cung cấp dịch vụ thể dục thể thao.

A. NỘI DUNG

1. Các loại hình thể dục, thể thao trong khách sạn và resort

Phòng tập thể hình (Gym)

Phòng tập gym cao cấp dành cho khách sạn hiện nay đang dần trở nên phát triển mạnh mẽ, đó là lợi thế cạnh tranh trong các dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt nhất. Một phòng tập gym sang trọng với thiết bị cao cấp không chỉ tăng lợi nhuận còn nâng tầm đẳng cấp của khách sạn trong hàng loạt địa chỉ lưu trú dành cho khách du lịch nhất là khách nước ngoài.

Tennis

Đối với khách sạn nghỉ dưỡng tiêu chuẩn 5 sao, tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn phải có thêm dịch vụ thể thao ngoài trời. Nhiều khách sạn với không gian hạn chế sẽ chọn tennis là môn thể thao để phát triển.

Golf

Với những khu nghỉ dưỡng có không gian rộng lớn, cao cấp thì golf cũng là một môn thể thao được lựa chọn phát triển. Ví dụ như BRG Da Nang Golf Resort, Montgomerie Links Golf, Ba Na Hills Golf Club. Pullman Đà Nẵng Beach Resort. Sân golf Laguna Lăng Cô. Khu nghỉ dưỡng Golf Nam Hội An.

2. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc xây dựng dịch vụ thể dục thể thao.

2.1 Các yếu tố ảnh hưởng đến việc xây dựng dịch vụ thể dục, thể thao

- Hạng khách sạn
- Không gian, khuôn viên, vị trí của khách sạn
- Quy mô khách sạn.
- Các văn bản hướng dẫn về xây dựng các công trình thể dục, thể thao tại Việt Nam

2.2 Tiêu chuẩn dịch vụ tại các khu vực thể thao

2.2.1 Tiêu chuẩn phòng tập

✓ Phòng gym tối thiểu phải mở cửa hàng ngày từ 6h sáng đến 9h tối. Luôn có nhân viên phòng gym túc trực để hỗ trợ và hướng dẫn khách sử dụng thiết bị

- ✓ Quy định và hướng dẫn phòng gym phải được trình bày tối thiểu bằng 2 ngôn ngữ (tiếng Anh và tiếng Việt), đặt ở vị trí dễ nhìn
- ✓ Phòng tập luôn có sẵn bộ dụng cụ sơ cứu để sơ cứu các vết thương nhẹ. Nhân viên phòng tập phải được huấn luyện kỹ thuật sơ cứu
- ✓ Đồng hồ với kim chỉ giây dễ nhìn từ tất cả các góc. Nếu có hơn 1 phòng tập với bố trí đặc biệt thì có thể lắp nhiều đồng hồ
- ✓ Phải có nước miễn phí (chai hoặc bình nước)
- ✓ Hoa quả miễn phí cần phải được bày gọn gàng (nếu được)
- ✓ Sàn, tường, trần và cửa phải sạch, vệ sinh, được bảo trì bảo dưỡng tốt và không bị hư hỏng
- ✓ Phòng tập và các thiết bị phải được bố trí tiện lợi, tiện dụng và rộng rãi, phải tuyệt đối vệ sinh và trong điều kiện bảo dưỡng tốt
- ✓ Các hình thức giải trí sẽ bao gồm hệ thống ti vi cá nhân được bố trí cạnh thiết bị đo nhịp tim, hệ thống âm thanh có âm lượng phù hợp, chất lượng âm thanh tốt và bật nhạc phù hợp trong toàn khu vực phòng tập, và ti vi tin tức/thể thao không phát tiếng
- ✓ Luôn có sẵn tai nghe cho khách mượn, phải đảm bảo các tai nghe sạch sẽ và vệ sinh
- ✓ Cung cấp sẵn khăn lau hoặc xịt diệt khuẩn
- ✓ Nhiệt độ và không khí phù hợp, thoải mái, trong lành
- ✓ Khăn tắm được cất giữ gọn gàng, giỏ đựng ngăn nắp và thuận tiện. Giỏ đựng khăn đã dùng được đặt khéo léo.
- ✓ Đèn ánh sáng để trang điểm, điều chỉnh trang phục, đèn hoạt động tốt và sạch sẽ
- ✓ Tài liệu quảng cáo hoặc các ấn phẩm khác (nếu có) phải được sắp xếp gọn gàng và chuyên nghiệp.

2.2.2 Tiêu chuẩn dịch vụ phòng tập

- ✓ Đối với khách hàng đến lần đầu tiên, phải hướng dẫn về các tiện ích và hỗ trợ khách hàng sử dụng các thiết bị cụ thể. Quy trình đón và hướng dẫn khách được tổ chức hiệu quả và chu đáo
- ✓ Nếu khách bắt đầu tập mà chưa lấy khăn hoặc nước, chúng ta sẽ đem khăn và nước đóng chai đến cho khách
- ✓ Nhân viên phòng tập sẽ đến hỏi thăm và hỗ trợ khách ít nhất một lần trong quá trình tập về tư vấn cách tập và cách sử dụng tối ưu các thiết bị, bao gồm các lời khuyên về tư thế và chuyển động
- ✓ Có các lớp yoga và tập luyện tim mạch cho mọi khách
- ✓ Có các lớp huấn luyện riêng cho mọi khách

3. Yêu cầu đối với người làm việc tại khu vực cung cấp dịch vụ thể dục thể thao

3.1 Nhiệm vụ của nhân viên làm việc tại khu vực thể thao (Gym, bể bơi, Tennis)

Công việc chính	- Vận hành theo tiêu chuẩn:
-----------------	-----------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> + Chào hỏi, đón tiếp khách với thái độ thân thiện, lịch sự tuân theo tiêu chuẩn của Khách sạn + Bảo đảm khu vực phòng Gym, bể bơi, sân Tennis có đầy đủ khăn và nước cho khách sử dụng; + Kiểm tra, giám sát cụ thể đảm bảo tính chính xác các phiếu dịch vụ tại phòng Gym, bể bơi, sân Tennis, phòng Karaoke; + Thực hiện công việc hướng dẫn khách hàng sử dụng các dịch vụ tại phòng Gym, bể bơi, sân Tennis, phòng Karaoke; + Kiểm soát chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách theo tiêu chuẩn dịch vụ cao nhất của Khách sạn và Tập đoàn; + Đảm bảo an toàn cao nhất cho khách tại phòng Gym, bể bơi, sân Tennis và các hoạt động giải trí của Tổ; + Kiểm tra và chuẩn bị chu đáo về dịch vụ cũng như các thiết bị tại phòng Gym, bể bơi, sân Tennis, phòng Karaoke luôn đảm bảo sẵn sàng đón khách; + Phối hợp với bộ phận Kỹ thuật nhằm đảm bảo việc duy trì các trang thiết bị của Tổ hoạt động hiệu quả; + Phối hợp với bộ phận Kinh doanh khách sạn để triển khai các chương trình khuyến mại về các sản phẩm của Tổ.. - Quản lý và phát triển mối quan hệ khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> + Duy trì và phát triển mối quan hệ khách hàng hiệu quả nhằm đạt được tối đa số lượng thành viên và doanh số cao nhất; + Kỹ năng giám sát các thiết bị và hoạt động đảm bảo bảo vệ trẻ em tại khu bể bơi và vui chơi, giải trí; + Có khả năng phản ứng và xử lý hiệu quả các trường hợp khẩn cấp như cháy, nổ, đánh bom... trong Khách sạn; + Có khả năng thực hiện sơ cứu cơ bản; + Sử dụng tốt các dụng cụ cứu hộ tại bể bơi. - Kỹ năng bổ sung khác: <ul style="list-style-type: none"> + Luôn duy trì kiến thức ngành nghề của bản thân và Tổ theo tiêu chuẩn của Khách sạn và của Tập đoàn; + Tối ưu hóa việc áp dụng và sử dụng công nghệ máy tính, thông tin trong toàn Bộ phận; + Áp dụng du lịch có trách nhiệm trong các dịch vụ giải trí.
<p>2. Các công việc về báo cáo của bộ phận</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện báo cáo doanh thu theo ca và báo cáo tháng theo yêu cầu của Trưởng bộ phận và Kế toán Khách sạn;

	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo cho Giám sát/ Tổ trưởng biết về tất cả các thông tin liên quan đến khách VIP, các đoàn khách lớn, các yêu cầu và phản nản nghiêm trọng xảy ra trong khách sạn.
3. Các công việc về quản lý hành chính, nhân sự, đào tạo và tuyển dụng	<ul style="list-style-type: none"> - Quản lý hành chính & nhân sự: + Đảm bảo tuân thủ thực hiện các quy trình của Tổ và chính sách mới của Khách sạn và của Tập đoàn; + Tham gia đầy đủ các cuộc họp của Bộ phận; + Kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả. - Quản lý tuyển dụng & đào tạo: + Phối hợp thực hiện các bài đào tạo nhóm hiệu quả; + Đào tạo để đảm bảo có người thay thế khi công việc yêu cầu; + Đảm bảo tham gia đầy đủ các khóa đào tạo của Khách sạn và Tập đoàn nếu có yêu cầu.
4. Nhiệm vụ khác	<ul style="list-style-type: none"> - Hỗ trợ bộ phận Lễ Tân và các bộ phận khác trong Khách sạn trong các trường hợp cần thiết; - Thực hiện các nhiệm vụ khác của Trưởng bộ phận và Ban Giám đốc Khách sạn khi có yêu cầu.

3.2 Yêu cầu công việc

Trình độ học vấn/ Trình độ chuyên môn	Tốt nghiệp Cao đẳng/ Trung cấp chuyên ngành Thể dục Thể thao hoặc các chứng chỉ Du lịch hoặc Quản lý Khách sạn.
Phẩm chất cá nhân/ Thái độ làm việc	<p>Luôn dẫn đầu trong các công việc, là tấm gương và hình mẫu cho các nhân viên trong Bộ phận học hỏi và làm theo;</p> <p>Luôn có ý thức giữ gìn kỷ luật ở mức cao nhất, luôn tôn trọng cấp trên và đồng nghiệp;</p> <p>Giữ gìn và phát triển mối quan hệ tốt trong Bộ phận và với các bộ phận khác trong Khách sạn;</p> <p>Sáng tạo, tích cực trong công việc;</p> <p>Thân thiện, cởi mở, khả năng giao tiếp tốt;</p> <p>Ham học hỏi, cầu thị;</p>

	Trung thực, nhiệt tình với công việc.
Các kỹ năng cơ bản	Kỹ năng chuyên môn nghề; Kỹ năng giảng dạy, kỹ năng điều phối phân công công việc, kỹ năng làm việc nhóm; Kỹ năng xử lý tình huống phức tạp, giải quyết phàn nàn chuyên nghiệp, hiệu quả; Kỹ năng giám sát và quản lý thời gian hiệu quả.
Các kiến thức, kỹ năng bổ sung khác (<i>ngoại ngữ, kỹ thuật...</i>)	Giao tiếp tốt tiếng Anh, tiếng Việt và một ngoại ngữ khác; Kỹ năng sử dụng máy tính văn phòng và hệ thống phần mềm quản lý khách sạn (SMILE-FO); Hiểu biết về văn hóa, kinh tế, chính trị và lĩnh vực dịch vụ Du lịch - Khách sạn.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

- Hãy nêu các loại hình thể thao phổ biến trong các khách sạn tại Việt Nam/Đà Nẵng?
- Các yếu tố nào ảnh hưởng đến việc lựa chọn, xây dựng các công trình thể thao trong khách sạn?
- Các nhiệm vụ chính của nhân viên tại khu vực thể thao là gì? (Lấy ví dụ một loại hình thể thao cụ thể).
- Viết bài thu hoạch từ tham quan thực tế (nếu có).

C. GHI NHỚ

Trong tiêu chuẩn quốc gia xếp hạng khách sạn do Bộ Thể thao và Du lịch – Việt Nam ban hành (TCVN4391:2015). Đối với khách sạn 4 sao thì cần phải có phòng tập thể dục. Tùy vào quy mô, vị trí mà loại hình thể thao cũng khác nhau. Phổ biến nhất là phòng tập thể hình (Gym). Một số khách sạn cung cấp các loại hình thể thao ngoài trời như tennis, golf.

Các yếu tố ảnh hưởng đến việc xây dựng dịch vụ thể dục, thể thao: Hạng khách sạn; Không gian, khuôn viên, vị trí của khách sạn; Quy mô khách sạn.

Người thực hiện công việc giám sát ở khu vực này cần phải nắm rõ các văn bản hướng dẫn về xây dựng các công trình thể dục, thể thao tại Việt Nam. Yêu cầu đối với người làm việc tại khu vực cung cấp dịch vụ thể dục thể thao. Tiêu chuẩn dịch vụ mà khách sạn muốn cung cấp ở khu vực này.

BÀI 7: CÂU LẠC BỘ TRẺ EM, QUẦY LƯU NIỆM VÀ LOẠI HÌNH VUI CHƠI GIẢI TRÍ KHÁC

Giới thiệu: Bài học này cung cấp các dịch vụ giải trí cho trẻ em, các dịch vụ thỏa mãn nhu cầu mua sắm, vui chơi giải trí khác của khách sạn.

Mục tiêu:

- Trình bày được các hình thức dịch vụ chăm sóc trẻ em tại khách sạn và resort trong khách sạn;
- Xác định được các yêu cầu về nhân sự và cơ sở vật chất đối với dịch vụ câu lạc bộ trẻ em;
- Trình bày được mục đích, lợi ích và cách xây dựng danh mục sản phẩm của quầy lưu niệm,
- So sánh được các loại hình vui chơi khác phổ biến trong khách sạn và resort, cũng như cách thức lựa chọn loại hình giải trí vui chơi cho phù hợp với khách sạn.

A. NỘI DUNG

1. Câu lạc bộ trẻ em

1.1 Các hình thức dịch vụ chăm sóc trẻ em tại khách sạn và resort

Trong các chuyến du lịch, trẻ em cũng là một trong những vị “khách quý” thường xuyên lưu trú tại khách sạn, nhất là vào mùa hè và các dịp lễ. Vị khách này không chỉ đặc biệt khó tính mà còn có nhiều nhu cầu phức tạp hơn người trưởng thành; do đó các khách sạn cũng lưu ý đưa vào những dịch vụ và chính sách riêng để có thể phục vụ tốt những người bạn nhỏ trong suốt thời gian lưu trú.

Để giữ cho bé luôn vui vẻ và thoải mái trong thời gian lưu trú, các khách sạn thường có các dịch vụ dành riêng cho bé với mức phí thấp hoặc miễn phí. Thông qua các dịch vụ này, khách sạn mong muốn giảm bớt áp lực từ việc chăm sóc trẻ để bất kỳ cặp đôi nào cũng có thể thoải mái tận hưởng kì nghỉ của mình.

Dịch vụ	Thông tin chi tiết
Khu vui chơi trẻ em	Được đặt ở nhiều vị trí khác nhau, tùy thuộc vào quy mô khách sạn: Khu vui chơi trong nhà có các món đồ chơi như xếp hình, lego, búp bê, máy chơi game... Khu vui chơi bên ngoài có cầu trượt, xích đu, thang khí, bập bênh...
Đồ chơi miễn phí	Tại quầy hỗ trợ (concierge) của khách sạn luôn có sẵn rất nhiều đồ chơi cho bé hoàn toàn miễn phí.
Ghế ngồi trẻ em	Bên trong nhà hàng của khách sạn sẽ có sẵn 3 – 5 ghế cao dành cho trẻ em, bạn có thể liên hệ phục vụ bàn xung quanh để hỏi mượn một cái.

Các dịch vụ khác dành cho trẻ em trong khách sạn

Khu trông trẻ

Một số khu vui chơi của khách sạn còn kết hợp thêm dịch vụ trông trẻ rất thuận tiện cho bố mẹ, đặc biệt là trong những chuyến đi công tác. Những cô trông trẻ tại đây đều được tuyển chọn và đào tạo rất kỹ lưỡng để bảo đảm an toàn cho bé nên bố mẹ hoàn toàn có thể yên tâm gửi bé lại để đi xử lý việc riêng.

Tuy nhiên, dịch vụ này khá hạn chế vì bố mẹ vẫn phải ở bên trong khách sạn hoặc trong phạm vi vài trăm mét quanh tòa nhà mà thôi. Dịch vụ này có thể miễn phí ở một số khu nghỉ dưỡng cao cấp, nhưng thông thường sẽ tính phí vào khoảng 9 USD/bé/giờ và chỉ trông trẻ tối đa 5 giờ đồng hồ mà thôi.

Người trông trẻ

Đây là một dịch vụ đặc biệt chỉ một vài khách sạn mới có. Để cung cấp cho khách lưu trú dịch vụ này, các khách sạn sẽ liên kết với các đơn vị chuyên cung cấp người trông trẻ có uy tín và nổi tiếng tại khu vực đó.

Bên cạnh đó, khách sử dụng dịch vụ cũng có thể yên tâm vì những người giữ trẻ này đều đã được đào tạo chuyên nghiệp, có trang bị đầy đủ các dụng cụ hỗ trợ cho việc trông trẻ và đều có kiến thức về sơ cứu. Mức giá thuê người trông trẻ nằm trong khoảng từ 20 USD/bé/giờ và họ sẽ phụ thu nếu quá trông quá 8 tiếng hoặc giữ trẻ vào ban đêm.

Một số khách sạn có khu vui chơi trẻ em lý tưởng tại Đà Nẵng

1. Khách sạn A La Carte Đà Nẵng

Tiêu chuẩn: 4 sao; Số phòng: 202

Khách sạn A La Carte Đà Nẵng đem lại nhiều khu vui chơi cho trẻ như cung cấp câu lạc bộ trẻ em, bể bơi cho trẻ và rất nhiều các tiện ích tiêu chuẩn 5 sao khác như iPads, gối ngủ, các giỏ đồ chơi trẻ em, giỏ game Play Station,..

2. Furama Resort Danang

Tiêu chuẩn: 5 sao; Số phòng: 198.

Các dịp hè, tại Furama Resort Danang đều có các hoạt động vui chơi cho bé như lớp học bơi căn bản, lớp học lặn cho trẻ, dạy trẻ cách làm bánh ngọt, trái ga nộm, vẽ nón lá Việt Nam hay học làm đèn ông sao, múa lân mỗi dịp trung thu.

Furama Resort Danang là một trong những resort 5 sao cao cấp ven biển đầu tiên ở Đà Nẵng. Resort sở hữu các phòng nghỉ tiện nghi hiện đại, sang trọng, đẳng cấp bậc nhất và rất nhiều các tiện nghi, dịch vụ giải trí phù hợp với gia đình có trẻ nhỏ như: hồ bơi cho trẻ em, rạp chiếu phim, câu lạc bộ trẻ em, phòng chơi game,...

3. Holiday Beach Danang Hotel & Resort

Tiêu chuẩn: 4 sao; Số phòng: 94

Holiday Beach đã tạo nên một góc vui chơi cho trẻ em với một số cầu trượt ngay tại khu vực bên biển Mỹ Khê, phía trước The Holiday – Beach Club. Bên cạnh đó, trong khu vực khách sạn cũng có khu vực dành riêng cho các bé với nhiều loại đồ chơi,

4. Vinpearl Luxury Đà Nẵng

Tiêu chuẩn: 5 sao; Số phòng: 200

Vinpearl Luxury Đà Nẵng được rất nhiều gia đình lựa chọn cho chuyến du lịch Đà Nẵng bởi chất lượng phòng nghỉ tiêu chuẩn, chất lượng đem lại sự thoải mái và tiện nghi. Câu lạc bộ cho trẻ em tại resort với các thiết bị vui chơi giải trí hiện đại, đội ngũ nhân viên hỗ trợ chu đáo và nhiệt tình đem lại sự an tâm và tin tưởng cho các bậc cha mẹ.

1.2 Các yêu cầu về nhân sự và cơ sở vật chất đối với dịch vụ câu lạc bộ trẻ em

1.2.1 Tiêu chuẩn dịch vụ tại khu vui chơi trẻ em trong khách sạn.

✓ Các khách sạn và khu nghỉ dưỡng đều có khu vui chơi dành riêng cho trẻ em mở cửa từ 8.00 sáng đến 23.00 tối. Luôn có nhân viên túc trực trong thời gian này

✓ Nhân viên hướng dẫn tại khu vui chơi tuân theo các chương trình hoạt động dành cho trẻ em trong khách sạn

✓ Luôn có sẵn bộ dụng cụ sơ cứu để sơ cứu các vết thương nhẹ. Nhân viên trực phải được huấn luyện kỹ thuật sơ cứu

✓ Sàn, tường, trần và cửa phải sạch, vệ sinh, được bảo trì bảo dưỡng tốt. Phải sử dụng sàn cao su

✓ Danh mục thiết bị tối thiểu phải tuân theo tiêu chuẩn của Vinpearl. Tuyệt đối vệ sinh và trong điều kiện bảo dưỡng tốt. Không có các vật hoặc trang thiết bị có cạnh nhọn

✓ Nhiệt độ và không khí phù hợp, thoải mái, trong lành

✓ Quy định và thông báo trách nhiệm phải được trình bày tối thiểu bằng 2 ngôn ngữ (tiếng Anh và tiếng Việt), đặt ở vị trí dễ nhìn.

1.2.2 Yêu cầu về khu vui chơi trẻ em

a. Yêu cầu nhân sự

Thông thường nhân viên quản lý, trực khu vui chơi trẻ em trong khách sạn là nữ giới, am hiểu về các trò chơi trẻ em, am hiểu tâm lý trẻ em, có chứng chỉ giáo dục mầm non, yêu trẻ, trung thực, kiên nhẫn, năng động, vui vẻ, hòa nhã,..

b. Yêu cầu an toàn

* Khu vui chơi trong nhà cho trẻ em

✓ Nhân viên hướng dẫn phải luôn trực tại Khu vui chơi cho trẻ em trong suốt thời gian mở cửa

✓ Trẻ em vui chơi tại Khu vui chơi dành cho trẻ em phải được đăng ký và ghi chép lại thông tin liên lạc của bố mẹ

✓ Khu vui chơi giải trí phải được thiết kế ở vị trí an toàn, tránh xa mọi nguy hiểm

✓ Đối với bất kỳ cửa sổ có kính dài bằng chiều cao cả người phải được dán cảnh báo an toàn

✓ Các cửa sổ phải được đóng kín và đảm bảo trẻ em không thể tiếp cận

✓ Tất cả các ổ cắm điện ở vị trí thấp phải có nắp đậy an toàn. Các ổ cắm ngoài trời và trong nhà tắm, khu vực vệ sinh đều phải chống nước

✓ Nên có nhà vệ sinh trong khu vực. Nhà vệ sinh luôn sạch sẽ, trong tình trạng tốt và cung cấp dung dịch rửa tay kháng khuẩn và giấy vệ sinh

✓ Cửa nhà vệ sinh không trang bị khóa

- ✓ phòng có trang bị đầu báo cháy
- ✓ Từ trong phòng có thể nghe thấy tiếng chuông báo cháy
- ✓ Không sử dụng các vật dụng nguy hiểm, ví dụ như: kéo, phun sơn...
 - * Khu vui chơi ngoài trời của trẻ em
- ✓ Vị trí Khu vui chơi ngoài trời được đặt ở nơi an toàn, tránh xa đường đi lại chính, vách núi, nguồn nước...
- ✓ Luôn đặt biển báo nhắc nhở trẻ em vui chơi phải có người lớn đi cùng
- ✓ Lựa chọn vật liệu an toàn cho sàn vui chơi: thảm cỏ, cát, da mềm, bê tông, sỏi
- Không có nguy hiểm tiềm tàng: dây điện, cây thấp, cây cỏ sắc nhọn...
- ✓ Các kết cấu an toàn và trong tình trạng sử dụng tốt, không có cạnh sắc nhọn...

2. Quầy lưu niệm

2.1 Mục đích và lợi ích của quầy lưu niệm

Sản phẩm lưu niệm là một trong những nhân tố góp phần tăng sức hấp dẫn cho điểm đến, giữ chân du khách, khuyến khích chi tiêu và quảng bá hình ảnh du lịch của địa phương. Về mặt lý luận, sản phẩm lưu niệm và quà tặng du lịch được hiểu là một dạng hàng hóa được tạo ra nhằm thu hút sự chú ý và tiêu dùng của khách du lịch. Sản phẩm này thường được cụ thể hóa bằng các sản phẩm vật chất mang đặc tính văn hóa của địa phương, khu vực hoặc quốc gia. Đặc điểm của sản phẩm lưu niệm, quà tặng là sản phẩm chứa đựng sự kết tinh sức lao động của người dân địa phương, nghệ nhân truyền thống; mang tính đặc trưng của khu vực đó, có tính truyền thống, phản ánh được phần nào về văn hóa, hình ảnh của khu vực và con người sinh sống nơi đó; nguồn nguyên liệu làm ra quà lưu niệm cũng phải xuất phát từ địa phương; quà lưu niệm là một sản phẩm du lịch có thể dịch chuyển và lưu giữ được.

Việc đi du lịch kết hợp với mua sắm quà lưu niệm là một xu thế chung của ngành du lịch, được các đơn vị quản lý du lịch tại các điểm đến phát triển. Do đó, việc khách sạn phát triển các quầy hàng lưu niệm cũng đã trở nên phổ biến. Lợi ích của quầy hàng lưu niệm mang lại lợi ích cho cả khách sạn và du khách.

- Góp phần quảng bá văn hóa, lịch sử tại điểm đến du lịch.
- Tăng thu nhập cho khách sạn.
- Tạo thêm công ăn việc làm cho nhân viên trong khách sạn và cộng đồng dân cư, góp phần vào sự phát triển của các làng nghề truyền thống của địa phương.
- Đáp ứng nhu cầu mua sắm của khách hàng.

2.2 Cách xây dựng danh mục sản phẩm

Một số danh mục sản phẩm thường được bày bán tại quầy lưu niệm khách sạn như:

- Sản phẩm lưu niệm du lịch thuộc nhóm thủy tinh, pha lê
- Sản phẩm lưu niệm thuộc nhóm may mặc, giày da
- Sản phẩm lưu niệm thuộc nhóm vải lụa và thổ cẩm
- Sản phẩm lưu niệm thuộc nhóm thủ công mỹ nghệ
- Sản phẩm lưu niệm thuộc nhóm tranh ảnh
- Sản phẩm lưu niệm thuộc nhóm đá quý, ngọc trai, kim hoàn

- Quà tặng du lịch thực phẩm gồm quà tặng nhóm bánh mứt, nhóm trái cây, nhóm thịt, hải sản, nhóm thức uống...

Để quầy lưu niệm mang lại lợi ích cho khách sạn và du khách thì việc xây dựng danh mục sản phẩm rất quan trọng. Việc lựa chọn danh mục sản phẩm quầy hàng lưu niệm phụ thuộc vào nhiều yếu tố như:

- Đặc trưng văn hóa vùng miền, địa phương, quốc gia
- Đặc điểm phân khúc du khách của khách sạn (nhu cầu, khả năng mua sắm,..)
- Nguồn cung ứng hàng hóa.
- Mục đích mua sắm của khách hàng.
- Chiến lược kinh doanh của khách sạn.
- Khả năng của khu vực trưng bày.
- ...

3. Các loại hình vui chơi giải trí khác

3.1 Các loại hình vui chơi khác phổ biến trong khách sạn và resort

3.1.1. Dịch vụ Karaoke, quầy bar và Vũ trường

Dịch vụ Karaoke khá phổ biến trong các khách sạn từ 2 sao trở lên trong khi dịch vụ vũ trường trong khách sạn còn khá lạ lẫm tại Việt Nam. Quầy bar, vũ trường đòi hỏi yêu cầu khá cao để được cấp phép hoạt động kinh doanh. Với những khách sạn lớn tại Việt Nam, vũ trường là một lựa chọn kinh doanh tiềm năng, mang lại lợi nhuận lớn.

Ngày 19/6/2019, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 54/2019/NĐ-CP quy định về kinh doanh dịch vụ karaoke, dịch vụ vũ trường thay thế các quy định về kinh doanh dịch vụ karaoke và vũ trường trong Quy chế hoạt động văn hóa và kinh doanh dịch vụ văn hóa công cộng ban hành kèm theo Nghị định số 103/2009/NĐ-CP ngày 06 tháng 11 năm 2009 của Chính phủ.

Theo đó, Nghị định số 54/2019/NĐ-CP quy định không còn ngoại lệ về thời gian hoạt động dịch vụ karaoke đối với các cơ sở lưu trú du lịch (khách sạn) được xếp hạng sao từ 4 sao trở lên hoặc hạng cao cấp được hoạt động sau 12 giờ đêm nhưng không quá 2 giờ sáng như trước đây. Trách nhiệm của doanh nghiệp, hộ kinh doanh khi kinh doanh dịch vụ karaoke, vũ trường là không được hoạt động karaoke từ 00 giờ sáng đến 08 giờ sáng và hoạt động vũ trường từ 02 giờ sáng đến 08 giờ sáng.

Các điều kiện kinh doanh dịch vụ karaoke, dịch vụ vũ trường đã được đơn giản hơn so với quy định Nghị định số 103/2009/NĐ-CP, cụ thể:

+ Về điều kiện kinh doanh dịch vụ karaoke: Bảo đảm các điều kiện về phòng, chống cháy nổ và an ninh, trật tự; Phòng hát phải có diện tích sử dụng từ 20 m² trở lên, không kể công trình phụ; Không được đặt chốt cửa bên trong phòng hát hoặc đặt thiết bị báo động (trừ các thiết bị báo cháy nổ) và có đăng ký kinh doanh theo quy định.

+ Về điều kiện kinh doanh dịch vụ vũ trường: Bảo đảm các điều kiện về phòng, chống cháy nổ và an ninh, trật tự; Phòng vũ trường phải có diện tích sử dụng từ 80 m² trở lên, không kể công trình phụ; Không được đặt chốt cửa bên trong phòng vũ trường hoặc đặt thiết bị báo động (trừ các thiết bị báo cháy nổ); Địa điểm kinh doanh phải cách

trường học, bệnh viện, cơ sở tôn giáo, tín ngưỡng, di tích lịch sử - văn hóa từ 200 m trở lên và có đăng ký kinh doanh theo quy định.

3.1.2 Phòng chiếu phim trong khách sạn

Hình thức kinh doanh rạp chiếu phim tại khách sạn còn rất mới lạ tuy nhiên mang lại nhiều khởi sắc trong doanh thu. Mô hình này đòi hỏi mặt bằng và diện tích công trình phải lớn và cơ sở vật chất tốt đáp ứng 4 sao trở lên.

3.1.3 Phòng tra, hòa nhạc, biểu diễn sân khấu, hội nghị

Để đáp ứng nhu cầu đa dạng về giải trí văn nghệ của khách hàng, nhiều chủ đầu tư khách sạn đã thêm loại hình kinh doanh hòa nhạc vào công trình của mình. Mô hình mở rộng kinh doanh này đang đem lại thành công cho rất nhiều thương hiệu khách sạn hiện nay. Ngoài ra, đây còn là nơi để diễn ra các cuộc hội thảo, diễn thuyết thu hút đông người đến dự.

3.1.4 Sòng bài (Casino)

Hình thức kinh doanh sòng bài trong khách sạn khá phổ biến ở các khách sạn cao cấp trên thế giới. Hình thức kinh doanh này đã có mặt tại Việt Nam nhưng không phổ biến. Đây là một loại hình làm nên thương hiệu cũng như trở thành nguồn thu của nhiều khách sạn.

3.2 Lựa chọn loại hình vui chơi giải trí phù hợp cho khách sạn

Việc lựa chọn loại hình vui chơi giải trí trong khách sạn phụ thuộc vào:

- Quy định về kinh doanh khách sạn theo pháp luật (Thông tư, nghị định về các loại hình giải trí, tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn,..)
- Quy mô khách sạn
- Vị trí, khuôn viên
- Đặc điểm khách hàng mục tiêu.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Các khu vui chơi trẻ em trong khách sạn phải đảm bảo các yêu cầu gì?
2. Mục đích và lợi ích của quầy lưu niệm trong khách sạn là gì?
3. Liệt kê các sản phẩm lưu niệm phổ biến tại Đà Nẵng.
4. Các yếu tố nào ảnh hưởng đến việc lựa chọn loại hình dịch vụ giải trí trong khách sạn, resort?
5. Viết bài thu hoạch từ tham quan thực tế các loại hình giải trí trong khách sạn? (Nếu có).

C. GHI NHỚ

Trẻ em cũng là một vị khách thường xuyên của các khách sạn, nhất là vào mùa hè và các dịp lễ. Cung cấp các dịch vụ vui chơi, giải trí cho trẻ em cũng là một xu hướng

hiện nay. Khu vui chơi cho trẻ em cũng là một trong những tiêu chuẩn đánh giá xếp hạng khách sạn. Khách sạn muốn thu hút các khách hàng là các gia đình có con nhỏ cũng lưu ý đưa vào những dịch vụ và chính sách riêng để có thể phục vụ tốt những người bạn nhỏ trong suốt thời gian lưu trú.

Ngoài ra, nhu cầu mua sắm quà lưu niệm cũng là nhu cầu cơ bản của các khách hàng. Để dịch vụ này vừa đáp ứng nhu cầu khách hàng, vừa mang lại thu nhập cho khách sạn thì nhà quản lý cần xác định thật tốt các danh mục sản phẩm, cách trưng bày, định giá cho các sản phẩm.

HƯỚNG DẪN GIẢNG DẠY MÔ ĐUN

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

- *Vị trí:* Quản trị các dịch vụ giải trí trong khách sạn là mô đun chuyên môn bắt buộc trong chương trình đào tạo của nghề Quản trị Khách sạn trình độ Cao đẳng, được giảng dạy độc lập

- *Tính chất:* Đây là mô đun tích hợp giữa lý thuyết và thực hành, được giảng dạy tại phòng học lý thuyết. Mô đun giúp cho người học có các kiến thức và kỹ năng cần thiết trong xây dựng, giám sát các hoạt động vui chơi giải trí trong khách sạn. Đồng thời, quản lý nhân sự, hoạt động kinh doanh của các hoạt động vui chơi giải trí trong khách sạn.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

1. Kiến thức

- Trình bày được các loại hình vui chơi giải trí có trong khách sạn;
- Tầm quan trọng của dịch vụ giải trí trong khách sạn;
- Hiểu được các bước xây dựng dịch vụ vui chơi giải trí trong khách sạn;
- Nêu được các tiêu chuẩn và các phương pháp giám sát chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí;
- Mô tả được phương pháp xây dựng quy trình đào tạo tại chỗ cho nhân viên dịch vụ vui chơi giải trí.

2. Kỹ năng

- Áp dụng được các tiêu chuẩn và các phương pháp giám sát chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí;
- Giám sát, phân công ca làm việc của nhân viên bộ phận dịch vụ giải trí;
- Quản lý thu chi, mua sắm dụng cụ, nguyên vật liệu của bộ phận dịch vụ giải trí;
- Ứng dụng linh hoạt các phương pháp giải quyết phàn nàn của khách;
- Phối hợp làm việc giữa bộ phận dịch vụ giải trí và các bộ phận khác trong khách sạn.

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Có khả năng làm việc nhóm, thực hiện các công việc giáo viên yêu cầu và tự chịu trách nhiệm về kết quả của mình.
- Nhận thấy được tầm quan trọng và vị trí học phần trong quá trình học và làm việc nghiên cứu sau này.

III. TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1]. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quốc gia (2014), Quản trị dịch vụ vui chơi giải trí, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

[2]. Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (2015), Quản lý khách sạn, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

[2]. Tiêu chuẩn Quốc gia (2012), Công trình thể thao – Bể bơi, NXB Hà Nội.