

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN VIÊN LỄ TÂN TẠI CÁC KHÁCH SẠN 4, 5 SAO

ThS. Nguyễn Thị Thanh Nga

Việt Nam đang từng bước trong quá trình hội nhập vào nền kinh tế quốc tế nhiều ngành kinh tế được chú trọng phát triển trong đó có ngành Du Lịch. Tốc độ phát triển của ngành lớn theo nhu cầu ngày một gia tăng về nguồn nhân lực. Tuy nhiên nguồn lao động của chúng ta chưa thực sự đáp ứng được nhu cầu của ngành, chúng ta thiếu lao động có kiến thức chuyên môn, có kinh nghiệm và khả năng ngoại ngữ. Điều này phản ánh thực trạng đáng quan ngại về chất lượng nhân sự ngành khách sạn du lịch tại Việt Nam hiện nay. Có thể khẳng định, nhân viên đóng vai trò vô cùng quan trọng trong quá trình phát triển của khách sạn du lịch. Họ là những người trực tiếp mang đến sự hài lòng cho khách hàng. Do đó, muốn nâng cao chất lượng dịch vụ của khách sạn, nhân viên cần được đào tạo bài bản để đáp ứng tiêu chuẩn chất lượng của khách sạn cũng như những tiêu chuẩn hiện hành của Chính phủ áp dụng cho ngành khách sạn du lịch hiện nay. Nếu chúng ta không nâng cao chất lượng thì lao động Việt Nam sẽ thất nghiệp ngay chính trên quê hương của mình vì không cạnh tranh được với đồng nghiệp đến từ các nước trong khu vực với trình độ chuyên môn giỏi và khả năng ngoại ngữ cao.



Như chúng ta đã biết, dịch vụ là sản phẩm của khách sạn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong

toàn bộ hệ thống sản phẩm của khách sạn. Vì vậy, muốn tạo ra sản phẩm dịch vụ phục vụ cho khách hàng thì đòi hỏi lao động trực tiếp là chủ yếu, là hàng đầu. Điều này dẫn đến, số lượng lao động trực tiếp trong một doanh nghiệp kinh doanh du lịch, kinh doanh nhà hàng, khách sạn là rất lớn. Chất lượng của những lao động này là yếu tố mang tính quyết định đến chất lượng sản phẩm hay nói chính xác hơn là chất lượng dịch vụ cho một doanh nghiệp.



Quả thật, với bất kỳ một khách sạn nào, dù có vốn đầu tư lớn bao nhiêu, hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật sang trọng và tốt đến đâu nhưng nếu chất lượng nguồn nhân lực của khách sạn đó không đạt tiêu chuẩn, không được đảm bảo cơ bản về trình độ chuyên môn nghiệp vụ cũng như kiến thức, năng lực cá nhân... thì bộ phận nhân lực đó không thể nào tạo ra được những sản phẩm, dịch vụ tốt cho khách sạn để phục vụ cho các khách hàng đến mua bán và sử dụng sản phẩm được.

Có thể nói, nguồn nhân lực hay nói cụ thể hơn là đội ngũ lao động trong khách sạn đóng vai trò vô cùng quan trọng và thiết yếu, bên cạnh một số yếu tố khác như cơ sở vật chất kỹ thuật, kế hoạch, chiến lược kinh doanh...thì chất lượng nguồn nhân lực là

một trong những yếu tố quyết định đến chất lượng sản phẩm của khách sạn, gián tiếp quyết định hiệu quả kinh doanh và thành công của một doanh nghiệp kinh doanh du lịch nói chung, kinh doanh khách sạn, nhà hàng nói riêng. Vì vậy để phát triển nguồn nhân viên một cách hiệu quả và bền vững, các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch và giải trí cần có những giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên của mình một cách hiệu quả, một trong những giải pháp đó là đào tạo nhân viên, đào tạo đội ngũ lao động ngắn hạn và dài hạn; Với phương pháp đào tạo hợp lý và hiệu quả, doanh nghiệp có thể sử dụng tối đa nguồn nhân lực hiện có, cắt giảm chi phí quản lý, giúp người lao động hiểu rõ hơn về công việc, nắm vững hơn về chuyên môn nghiệp vụ và thực hiện chức năng, nhiệm vụ của mình một cách tự giác hơn, cũng như nâng cao khả năng thích ứng của họ trong tương lai, trong nhiều hoàn cảnh khác nhau.



Đặc biệt đối với các doanh nghiệp kinh doanh du lịch như các khách sạn thì đội ngũ nhân viên lễ tân chính là bộ mặt chính của khách sạn, là nơi tạo ấn tượng đầu tiên khi khách đến và nơi cuối cùng vui vẻ tiễn khách khi khách rời đi, chính vì vậy tập trung chú trọng vào việc phát triển, đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận lễ tân là vô cùng quan trọng và thiết yếu. Vậy, để nâng cao chất lượng đội ngũ lễ tân các khách sạn cần duy trì số lượng lao động có trình độ chuyên môn phù hợp và có số lượng ổn định

như hiện nay; có quỹ lao động cơ hữu và lao động hợp đồng theo thời vụ. Để đảm bảo lao động hợp đồng cần chú ý hợp đồng liên tục, hợp đồng theo mùa vụ nhưng phục vụ theo nhiều năm. Ngoài ra, có thể liên kết với các đơn vị kinh doanh khác để hỗ trợ về nguồn nhân lực khi quá tải và ngược lại có thể phân phối lại nguồn nhân lực của mình đến những nơi khác vào những mùa trái vụ, để đảm bảo thu nhập cho người lao động.

Ngoài ra, vào mùa thấp điểm, khách sạn có thể sử dụng thời gian này để kiểm tra hoạt động của mình, để đào tạo và đào tạo lại nhân viên, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cho khách sạn.

Bên cạnh đó, quản lý đóng vai trò rất quan trọng trong khách sạn, do đó nhiệm vụ bồi dưỡng nghiệp vụ cho các nhà quản lý khách sạn hết sức quan trọng và cần thiết để đảm bảo cho họ nắm vững kiến thức, kỹ năng quản lý, kiểm tra giám sát nhân viên một cách tốt nhất.

Ban giám đốc cần tạo điều kiện cho các giám sát để họ được tham gia các lớp huấn luyện nghiệp vụ quản lý để có thể phát huy được hết năng lực, ngoài ra cần thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo nghiệp vụ và trang bị kiến thức, kỹ năng tổ chức để họ trau dồi kinh nghiệm, phục vụ tốt cho khách sạn. Ngoài ra, khách sạn cần thường xuyên kiểm tra trình độ ngoại ngữ của nhân viên lễ tân vì đây là bộ mặt của khách sạn, thường xuyên tiếp xúc với khách hàng. Thêm vào đó trước khi tuyển dụng nhân sự cho bộ phận lễ tân, khách sạn cần xây dựng các tiêu chuẩn về kỹ năng nghề, kiến thức về ngoại ngữ, kiến thức về chuyên môn chung để có thể tuyển dụng được những nhân viên đạt yêu cầu của khách sạn.

Khi có thời gian vào những giờ vắng khách hoặc những giờ giao ca, các quản lý cần thường xuyên tổ chức các buổi đào tạo để hướng dẫn thêm kỹ năng mới cho nhân viên của cả hai ca nhằm giúp nhân viên học

hỏi thêm và nhận xét, tạo điều kiện cho mỗi nhân viên trình bày những thắc mắc, khó khăn để giúp họ giải quyết những vấn đề mà họ đang gặp phải

Tổ chức các buổi học training ngoại khóa để nâng cao kỹ năng phục vụ, các ứng xử trong từng trường hợp

Tăng cường các buổi họp để kiểm tra nghiệp vụ định kỳ hằng tháng hoặc 3 tháng một lần để đánh giá năng lực nhân viên

Phối hợp với các trường nghiệp vụ, các trung tâm đào tạo để tổ chức các buổi tập huấn nâng cao kỹ năng phục vụ cho nhân viên, học hỏi được những kỹ năng khó cũng như cách giao tiếp hiệu quả trong công việc.

Các quản lý cũng cần thường xuyên đưa ra những tình huống bất ngờ đòi hỏi nhân viên phải xử lý một cách khéo léo, đồng thời hướng dẫn cho nhân viên xử lý tình huống một cách nhanh chóng, hiệu quả và đem lại sự hài lòng cho khách hàng; Tổ chức cho các nhân viên đi thực tế tại một số khách sạn lớn đã có kinh nghiệm trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn để học hỏi, tích lũy thêm kiến thức từ thực tế .



Bên cạnh đó cần có những hình thức nhắc nhở, kiểm điểm, kỷ luật phù hợp khi các nhân viên mắc sai phạm ảnh hưởng đến kết quả chung; Khi các nhân viên mắc lỗi không nên quá căng thẳng, ảnh hưởng đến tâm lý nhân

viên mà cần nhẹ nhàng chỉ cho họ thấy khuyết điểm của mình mà sửa chữa chú ý hơn trong công việc. Điều này sẽ giúp cho nhân viên cảm thấy thoải mái tự tin hơn trong công việc và vấn đề chất lượng dịch vụ tại bộ phận lễ tân được nâng cao.

Tổ chức các hoạt động ngoại khóa, xây dựng các chương trình Teambuilding hàng tháng để giúp nhân viên tìm hiểu nhau, trao đổi kinh nghiệm cho nhau; Đồng thời làm cho nhân viên có một cảm giác thoải mái, xua tan bớt những căng thẳng, áp lực của công việc hàng ngày.

Tổ chức các chương trình du lịch hàng năm cho nhân viên để giúp họ có động lực làm việc đồng thời học hỏi kinh nghiệm từ các khách sạn khác để rút ra được nhiều kinh nghiệm cho bản thân cũng như nơi mình đang làm việc.

Tổ chức các lớp học nâng cao ngoại ngữ trong mùa thấp điểm, trong giờ giải lao nhân viên tổ chức các trò chơi đố vui liên quan đến từ vựng chuyên ngành khách sạn.

Tặng voucher về các chương trình học ngoại ngữ cho những nhân viên đạt thành tích xuất sắc.

Trong xu thế phát triển hiện nay, để hoạt động ngành kinh doanh dịch vụ du lịch một cách hiệu quả các khách sạn cần có những chính sách, chiến lược để thu hút khách hàng; Việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và đặc biệt là nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên lễ tân cần được đặc biệt quan tâm, chú trọng để đảm bảo duy trì đội ngũ nhân viên hiện tại và phát triển mạnh hơn trong tương lai. Bên cạnh đó, với một đội ngũ lễ tân giàu kinh nghiệm, giỏi về kiến thức chuyên môn và ngoại ngữ, đó không chỉ là bộ mặt của khách sạn mà còn là lợi thế cạnh tranh và là giá trị cốt lõi của khách sạn.