

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GẮN VỚI ĐÀO TẠO TẠI TRUNG TÂM THỰC HÀNH NGHỀ DU LỊCH

ThS. Nguyễn Nhật Quang

TÓM TẮT:

Phục hồi sau đại dịch Covid 19 đã đặt ra nhiều vấn đề thách thức đối với ngành khách sạn nói chung và trung tâm thực hành nghề du lịch nói riêng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm thu hút khách du lịch sau đại dịch. Bài viết chỉ ra có 03 yếu tố chính ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tồn tại tại trung tâm thực hành nghề Du lịch (khách sạn Villa Huế) đó là: cơ sở vật chất, con người và quy trình. Trong đó, yếu tố con người là quan trọng nhất. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất những giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ để vừa đáp ứng được yêu cầu phục vụ khách vừa đáp ứng nhiệm vụ đào tạo, nâng cao nghiệp vụ đối với cán bộ, giáo viên và sinh viên.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ, đào tạo, con người, quy trình.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Đại dịch Covid-19 đã gây ảnh hưởng nặng nề đến ngành du lịch Việt nam, các hoạt động du lịch và khách sạn gần như rơi vào trạng thái “ngủ đông” khi đại dịch Covid-19 bùng phát lần 4 vào đầu mùa hè năm 2021 (NĐ, 2022). Dưới ảnh hưởng của đại dịch, hầu như các khách sạn trong thời gian này một là chọn phương án đóng cửa hai là đánh đổi một phần chất lượng dịch vụ để hoạt động cầm chừng qua đại dịch. Khách sạn Villa Huế với vai trò là một trung tâm thực hành nghề du lịch của trường Cao đẳng du lịch Huế, đã lựa chọn phương án hoạt động cầm chừng nhằm hai mục đích là tạo công ăn việc làm cho cán bộ nhân viên của Trung tâm đồng thời thực hiện các nhiệm vụ đào tạo được giao.

Quý 2 năm 2022 được xem là mốc đánh dấu cho chu kỳ phục hồi của ngành du lịch khách sạn sau đại dịch Covid-19 với lượng khách du lịch tăng so với cùng kỳ năm 2021 và đây cũng là thời điểm vàng để các khách sạn bắt đầu chuyển mình, mở lại các dịch vụ nhằm đón đầu khách. Vấn đề đặt ra là làm sao các khách sạn mà cụ thể là khách sạn Villa Huế có thể tăng sức hút đối với khách du lịch trong và ngoài nước?

Theo nhiều ý kiến của các chuyên gia việc nâng cao năng lực cạnh tranh không phải ở giá cả mà là chất lượng dịch vụ và

sản phẩm, đó là yếu tố quyết định trong bối cảnh sau đại dịch Covid-19 (Porter, 1996). Bài viết này sẽ tập trung đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ của Trung tâm thực hành nghề du lịch từ đó đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ ngoài ra bài tham luận cũng sẽ đề cập đến một số giải pháp nhằm tăng cường sự gắn kết giữa nhiệm vụ đào tạo và hoạt động của Villa Huế.

2. THỰC TRẠNG VỀ VIỆC CUNG CẤP CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI TRUNG TÂM

2.1. Cơ sở vật chất

Theo khảo sát trên các trang OTA, hiện nay điểm đánh giá về cơ sở vật chất của Villa Huế thấp nhất so với các chỉ tiêu đánh giá khác, cụ thể giảm từ 8.9 về 8.6 so với cùng kì năm trước trên trang booking.com (Booking.com, 2022) và 8.2 trên trang Agoda (Agoda, 2022). Các đánh giá này chủ yếu do các hiện tượng như là sàn phòng ngủ đã cũ, bẩn và có nhiều vết nứt, trang thiết bị trong phòng, đặc biệt là phòng vệ sinh đã cũ, hệ thống mạng internet không dây không ổn định; và cuối cùng là hệ thống nước nóng và điều hòa hoạt động không ổn định.

Qua khảo sát đánh giá với cán bộ quản lý, bảo trì và nhân viên của Trung tâm, một số nguyên nhân dẫn đến sự xuống cấp của

cơ sở vật chất, cụ thể là do các trang thiết bị, tòa nhà được đưa vào sử dụng đã lâu (15 năm đối với khu 3 tầng và 07 năm đối với khu 5 tầng); cơ sở vật chất, trang thiết bị không được sử dụng trong thời gian dài và không được bảo trì thường xuyên do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19.



Hình 1. Phòng Suite tại Villa Huế

2.2. Chất lượng của đội ngũ nhân viên

Do ảnh hưởng đại dịch Covid-19, không nằm ngoài xu thế chung của ngành khách sạn, khách sạn Villa Huế đã phải đóng cửa một phần, nhân sự bị cắt ca, giảm ngày công và nghỉ không lương. Điều này diễn ra trong một thời gian dài (gần hai năm) đã dẫn đến việc một số cán bộ, nhân viên lâu năm của khách sạn Villa Huế bỏ việc, chuyển việc hoặc đến tuổi nghỉ hưu. Hệ quả dẫn đến khi dịch bệnh đi qua, du lịch phục hồi thì Trung tâm thực hành nghề du lịch rơi vào tình trạng thiếu người có chuyên môn, nghiệp vụ tại các bộ phận phục vụ khách. Đây là một yếu tố ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng dịch vụ cung cấp đến khách hàng dẫn đến một số phần nản từ khách như sau:

Nhân viên thiếu chuyên nghiệp, không nắm được quy trình.

Một số nhân viên không giao tiếp được tiếng Anh.

Các khu vực vệ sinh công cộng không được quan tâm kĩ càng.

Vệ sinh buồng phòng chưa tốt.

Nguyên nhân được chỉ ra là do việc luân chuyển nhân viên giữa các bộ phận đã làm

giảm chất lượng phục vụ vì nhân viên khi luân chuyển không nắm bắt được hết yêu cầu của công việc. Ngoài ra, việc không được đào tạo và đào tạo lại trong một thời gian dài cũng dẫn đến năng lực phục vụ của cán bộ nhân viên đi xuống. Nhân sự thay đổi liên tục (giáo viên tăng cường từ trường trong thời gian 01 tháng) cũng là yếu tố ảnh hưởng đến việc giữ chất lượng dịch vụ ổn định. Một yếu tố quan trọng khác được chỉ ra chính là chế độ lương, thưởng vẫn chưa đáp ứng được kì vọng của cán bộ, nhân viên ảnh hưởng đến tâm lý làm việc, thái độ làm việc của cán bộ, nhân viên.



Hình 2. Tiệc ngoài trời được tổ chức tại Villa Huế



Hình 3. Nhà hàng Tím Huế tại Villa

2.3. Quy trình phục vụ tại khách sạn

Quy trình phục vụ khách tại các bộ phận về cơ bản là đầy đủ. Tuy nhiên, hiện nay các bộ quy trình phục vụ đang sử dụng đã cũ, không còn phù hợp với tình hình hiện

nay. Đây cũng là một trong những yếu tố quan trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ mà khách sạn cần phải quan tâm.

3. CÁC GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

3.1. Đối với khách sạn villa huế

3.1.1. Cơ sở vật chất

Tiếp tục rà soát, xây dựng kế hoạch, đề xuất mua sắm trang thiết bị phù hợp với tiêu chuẩn của khách sạn, qua đó nâng cao trải nghiệm của khách lưu trú tại khách sạn.

3.1.2. Chất lượng của đội ngũ nhân viên

Đào tạo đóng một vai trò rất quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, đem lại danh tiếng, lợi nhuận và cơ hội phát triển bền vững cán bộ nhân viên và cho khách sạn (VCCI, 2007). Đào tạo là tốn kém về chi phí, tuy nhiên trung tâm có một lợi thế chính là các giáo viên tại trường Cao đẳng du lịch Huế. Vì vậy, Trung tâm cần đề nghị trường xây dựng các chương trình đào tạo cho khách sạn Villa Huế, qua đó vừa giải quyết được nhu cầu đào tạo cho khách sạn Villa Huế, vừa giải quyết được nhu cầu thực tập thực tế nâng cao tay nghề tại doanh nghiệp của giáo viên.

Qua đánh giá các phản hồi của khách, thì trước mắt khách sạn Villa Huế nên tập trung vào các khóa đào tạo cho bộ phận Bồng, bộ phận Nhà hàng sau đó mở rộng ra các bộ phận còn lại. Ngoài ra, khách sạn Villa Huế cần quan tâm đến các khóa giao tiếp, khóa sơ cấp cứu.

Hiện nay, các bộ phận tại khách sạn Villa Huế, đặc biệt là bộ phận Bếp và bộ phận Bồng đang thiếu gây ảnh hưởng rất lớn đến khả năng, chất lượng phục vụ khách. Mặc dù, đã có bổ sung giáo viên tạm thời tại các bộ phận (01 tháng), tuy nhiên khách sạn Villa Huế nên bổ sung thêm nhân viên cơ hữu, thường xuyên và có chuyên môn. Điều này sẽ giúp bộ máy hoạt động trơn tru hơn, tránh xáo trộn về nhân sự cơ hữu tạo

điều kiện để giữ vững và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Chế độ lương thưởng cũng là một trong những yếu tố ảnh hưởng rất lớn đến tâm lý của cán bộ nhân viên (Hibino, 2016). Hiện nay, mức lương tại khách sạn Villa Huế vẫn chưa tương xứng với vị trí công việc, đặc biệt là các vị trí giám sát viên, trưởng bộ phận. Đây cũng là một trong những nguyên nhân khiến khách sạn Villa Huế gặp khó khăn trong công tác tuyển dụng các vị trí có chất lượng. Khách sạn Villa Huế có thể đề xuất trường cho phép chi 5% phí phục vụ để tăng thêm thu nhập cho cán bộ nhân viên.

Ngoài ra, khách sạn Villa Huế cũng đề xuất trường nên có các chế độ phù hợp cho các chuyên viên, giáo viên làm vị trí quản lý.

3.1.3. Các quy trình phục vụ khách

Khách sạn Villa Huế cần phải kết hợp với các khoa của trường xây dựng lại các bộ quy trình phục vụ khách phù hợp với tình hình thực tế hiện nay. Từ đó, nhanh chóng áp dụng các quy trình để nâng cao chất lượng phục vụ khách.

3.2. Đề xuất đối với trường

Trường Cao đẳng du lịch Huế cần phải tiếp tục quan tâm, tạo điều kiện bổ sung cơ sở vật chất phù hợp cho khách sạn Villa Huế để cung cấp các dịch vụ đến khách hàng cũng như để trở thành mô hình kiểu mẫu cho học sinh, sinh viên thực tập. Ngoài ra, việc cho phép Ban Giám đốc khách sạn chủ động thực hiện các hạng mục sửa chữa vừa và nhỏ cũng là một giải pháp khả thi nhằm giảm các khâu trung gian đẩy nhanh công tác chỉnh trang sửa chữa. Tạo cơ chế thông thoáng, trao quyền cho cán bộ quản lý tại khách sạn Villa Huế nhiều hơn, đặc biệt trong công tác nhân sự và tài chính để khách sạn Villa Huế có thể đáp ứng các yêu cầu kinh doanh trong tình hình mới.

Tạo điều kiện để các giáo viên sang thực tế và làm việc trong thời gian từ 6 – 12 tháng. Như vậy, thì các giáo viên mới có thể tiếp cận

và san sẻ công việc được với khách sạn Villa Huế cũng là một giải pháp để giải tỏa nhu cầu thiếu hụt nhân sự tại khách sạn Villa Huế.

4. GIẢI PHÁP NHẪM TĂNG HIỆU QUẢ ĐÀO TẠO CỦA TRUNG TÂM

Để khách sạn Villa Huế trở thành mô hình kiểu mẫu khách sạn thực hành của các trường Cao đẳng thuộc bộ và cả nước. Trường Cao đẳng du lịch Huế cần phải có các giải pháp đột phá trong cơ chế nhằm tăng hơn nữa hiệu quả hoạt động của Trung tâm. Một số giải pháp như là:

Xây dựng quy trình đào tạo thực hành cho học sinh sinh viên từ khâu tiếp nhận sinh viên, đào tạo tại bộ phận cho đến lúc kết thúc thực tập.

Nâng cao chất lượng giảng dạy thực hành phải song hành với việc nâng cao chất lượng của cán bộ nhân viên thông qua các khóa đào tạo về nghiệp vụ chuyên môn và dạy nghề.

Các phòng, khoa cần phải phối hợp tốt với khách sạn Villa Huế trong công tác xây dựng kế hoạch thực tập, kiến tập, học thực hành tại khách sạn Villa Huế xuyên suốt cả năm học phù hợp với tình hình khách của khách sạn Villa Huế.

Bổ trí người hướng dẫn cho các nhóm sinh viên kiến tập và học thực hành.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Agoda. (2022, 9 03). Retrieved from Agoda: <https://www.agoda.com/villa-hue/hotel/hue-vn.html?cid=1844104>
2. Booking.com. (2022, 09 25). Retrieved from Booking.com: https://www.booking.com/hotel/vn/villa-hue.html?auth_success=1&lang=xu#tab-main
3. Hibino, D. S. (2016). Tư duy đột phá. In D. S. Hibino, Tư duy đột phá (p. 86). Ho Chi Minh: First News.
4. ND, T. c. (2022, 07 21). Báo điện tử Đảng Cộng sản Việt nam. Retrieved from Báo điện tử Đảng Cộng sản Việt Nam: <https://dangcongsan.vn/kinh-te/doanh-nghiep-du-lich-thu-thach-moi-trong-boi-can-h-dich-benh-keo-dai-584198.html>
5. Porter, M. E. (1996). Chiến lược cạnh tranh. Hà Nội: NXB Khoa học và Kỹ thuật Hà Nội.
6. VCCI. (2007). Báo cáo thường niên doanh nghiệp Việt Nam. Hà Nội: Nhà xuất bản Chính trị quốc gia.

Đối với đào tạo giáo viên, cần có kế hoạch phân bổ giáo viên phù hợp đáp ứng nhu cầu cũng như tăng hiệu quả đào tạo, tránh trường hợp mùa cao điểm thì không có giáo viên còn mùa thấp điểm thì lại dư thừa giáo viên.

Đối với giáo viên chưa qua đào tạo nghề phù hợp thì cần phải có thời gian đào tạo cơ bản tại trường trước khi đưa qua khách sạn Villa Huế.

Để khách sạn Villa Huế trở thành một mô hình trung tâm đào tạo thực hành chuẩn thì nhà trường phải xây dựng tại khách sạn Villa Huế một bộ phận đào tạo chuyên trách các công tác đào tạo cho giáo viên, sinh viên.

5. KẾT LUẬN

Bài viết này tập trung phân tích, đánh giá các yếu tố tác động đến chất lượng dịch vụ tại Trung tâm thực hành nghề du lịch sau đại dịch Covid-19. Trên cơ sở đó, bài viết đã đề xuất các giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ, nâng cao năng lực cạnh tranh cho Trung tâm thực hành nghề du lịch đối với các cơ sở lưu trú khách tại thành phố Huế. Ngoài ra, bài viết cũng đề xuất một số các giải pháp đối với Trường Cao đẳng du lịch Huế cũng như Trung tâm thực hành nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và nâng cao trình độ cho sinh viên và cán bộ giáo viên của Trường.