

The Saigon International
University



Khóa luận
tốt nghiệp

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành

QUẢN TRỊ KINH DOANH

Chuyên ngành

QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN

Đề tài

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
BUFFET TẠI EXECUTIVE LOUNGE - KHÁCH**

SẠN LOTTE SÀI GÒN

Giảng viên hướng dẫn:

Thạc sĩ Trương Thị Hải Thuận

Sinh viên thực hiện:

Nguyễn Thanh Trọng Nghĩa

MSSV: 44011901815

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do lựa chọn đề tài

Trong những năm trở lại đây, đại dịch Covid-19 đã tác động không nhỏ đến nền kinh tế thế giới nói chung và của Việt Nam nói riêng; đặc biệt là đối với các hoạt động kinh doanh khách sạn chịu ảnh hưởng vô cùng nặng nề. Mọi chính sách giãn cách xã hội của nước ta càng làm cho hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú càng trở nên khó khăn hơn vì không có khách hàng. Điều này đã làm cho nhiều người đã phải bỏ công việc hiện tại của mình để chuyển sang hướng khác duy trì tiếp cuộc sống cá nhân.

Mãi đến nửa sau năm 2021, Nhà nước ta đã cho phép các khách sạn bắt đầu hoạt động kinh doanh lưu trú trở lại và người dân đã có thể tự do ra đường. Kể từ đó ngành Du lịch Việt Nam nói chung và hoạt động kinh doanh khách sạn nói riêng đã có những bước khởi sắc đầu tiên. Tuy vậy, để có thể đạt mục tiêu hàng đầu đó là tái định hình và đem lại lợi nhuận như trước kia thì các nhà quản trị Nhà hàng - Khách sạn đã luôn nỗ lực không ngừng tìm ra các hướng giải quyết tối ưu nhất. Song vấn đề đặt ra lớn hơn cả đó là thực tế cạnh tranh hiện nay để đứng vững và giữ được uy tín của mình khi mà mọi người đều đang muốn đẩy mạnh công việc kinh doanh của mình; đây chính là một bài toán khó mà các nhà quản trị cần phải giải quyết nhưng không làm mất đi giá trị cốt lõi của doanh nghiệp và đem lại được những trải nghiệm tốt nhất đến với khách hàng.

Biết được tầm quan trọng của vấn đề, mỗi doanh nghiệp đã tự đề ra được cho bản thân một chiến lược riêng, có doanh nghiệp sẽ đẩy mạnh nguồn doanh thu để vực dậy sau dịch, cũng có doanh nghiệp sẽ đẩy mạnh đầu tư vào những mảng kinh doanh khác nhằm thu lại được phần vốn. Cũng có nhà quản trị lại muốn nâng cao chất lượng dịch vụ bởi vì đây chính là một vũ khí độc nhất vô nhị của mỗi doanh nghiệp để ghi dấu ấn cho từng khách hàng của mình.

Sau một khoảng thời gian thực tập tại khách sạn Khách sạn Lotte Sài Gòn, em nhận thấy khách sạn Khách sạn Lotte Sài Gòn tuy cũng chịu tác động không nhỏ của đại dịch Covid-19 nhưng đã vẫn luôn giữ vững được vị thế của mình trên thị trường hoạt động kinh doanh lưu trú so với các khách sạn cùng phân khúc. Bên cạnh đó khách sạn cũng đã có nhiều thay đổi về mặt hình ảnh để tăng khả năng nhận diện thương hiệu của khách sạn, khoác lên mình một chiếc áo mới và nguồn nhân lực cũng đang dần được đổi mới cho phù hợp. Chính vì điều đó mà khách sạn đã thu hút được rất nhiều bạn sinh viên đến đây thực tập.

2. Mục tiêu nghiên cứu đề tài

Trong khoảng thời gian thực tập 3 tháng, em đã thực tập bộ phận Room Service (Dịch vụ phòng) trong khách sạn với vị trí là Waiter và đảm nhiệm 2 công việc chính đó là làm việc tại Room Service và phục vụ buffet trên Executive Lounge. Trong khoảng thời gian này, em đã rất may mắn khi được làm quen, được đồng hành và nhận được rất nhiều sự giúp đỡ và chỉ dạy từ các anh chị gạo cội cũng như là thầy cô và các bạn đồng trang lứa. Nhờ đó mà em đã luôn nỗ lực làm việc hết mình để cống hiến cho khách sạn; em đã tiếp thu thêm rất nhiều kiến thức thực tế bổ ích mà trên trường em chỉ có thể học lý thuyết và có cái nhìn rõ nét hơn về ngành nghề cũng như bộ phận mà mình đang theo đuổi. Những điều mà em tiếp thu được trong quá trình thực tập tại khách sạn Khách sạn Lotte Sài Gòn, em xin được trình bày trong nội dung khóa luận tốt nghiệp này nhằm mục đích:

- Kiểm tra lại bằng thực nghiệm những kiến thức mà mình đã được học tập và trau dồi trong quá trình ngồi ghế nhà trường.

- Phân tích những điểm mạnh cũng như những điểm vẫn còn bị hạn chế của dịch vụ ăn uống tại đây nói chung và đặc biệt là dịch vụ buffet tại Executive Lounge nói riêng của Khách sạn Lotte Sài Gòn.

- Bên cạnh đó là đóng góp ý kiến xây dựng nhằm giúp Executive Lounge sẽ ngày càng hoàn thiện hơn về chất lượng để có thể thu hút được lượng khách hàng nhiều hơn trong tương lai.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài

Đối tượng mà em nhắm đến chính là Chất lượng phục vụ Buffet tại Executive Lounge của Khách sạn Lotte Sài Gòn và phạm vi nghiên cứu của em chính là Buffet tại Executive Lounge. Tọa lạc tại số 2A-4A Tôn Đức Thắng, phường Bến Nghé, quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh.

4. Phương pháp nghiên cứu

Khóa luận tốt nghiệp của em có sử dụng những phương pháp sau:

- Phương pháp khảo sát thực địa: làm việc tại bộ phận Room Service với vai trò là Waiter.

- Phương pháp thu thập số liệu:

- +Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp: Đọc, tìm kiếm tài liệu đã được nghiên cứu sẵn có và có sự liên quan.

- +Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp: Quan sát, thu thập và ghi chép lại những số liệu trong quá trình làm việc tại bộ phận Room Service.

5. Kết cấu đề tài

Ngoài phần mở đầu và kết luận, kết cấu đề tài khóa luận tốt nghiệp “Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ Buffet tại Executive Lounge - Khách sạn Lotte Sài Gòn” của em gồm có 03 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về chất lượng phục vụ Buffet trong Khách sạn.

Chương 2: Thực trạng của chất lượng phục vụ Buffet của Executive Lounge tại Khách sạn Lotte Sài Gòn.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ Buffet tại Executive Lounge của Khách sạn Lotte Sài Gòn.

NỘI DUNG

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET TRONG KHÁCH SẠN

1.1. Tổng quan về Khách sạn

1.1.1. Khái niệm về Khách sạn

Khi nhắc đến hai từ Khách sạn, chúng ta có thể tìm thấy được hàng loạt rất nhiều định nghĩa khác nhau về nó. Sau quá trình học tập tại trường và trải nghiệm thực tập thực tế, em có thể rút ra được rằng khách sạn chính là nơi để chúng ta chi trả để mua dịch vụ buồng phòng nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi ở một nơi nào đó. Ngoài ra, khách sạn còn có thể cung cấp một số tiện ích khác giúp nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng với nhiều nhu cầu khác nhau như đối ngoại tệ, cung cấp dịch vụ ăn uống hoặc thư giãn mát xa.

Theo trang web Wikipedia, “*Khách sạn là cơ sở kinh doanh lưu trú phổ biến trên Thế giới, đảm bảo chất lượng và tiện nghi cần thiết phục vụ kinh doanh lưu trú, đáp ứng một số yêu cầu về nghỉ ngơi, ăn uống, vui chơi giải trí và các dịch vụ khác trong suốt thời gian khách lưu trú tại khách sạn, phù hợp với động cơ, mục đích chuyến đi*”.

Còn theo giáo trình Tổng quan ngành du lịch, nhà hàng - khách sạn (Welcome to hospitality: An introduction) (2000) của tác giả Kaye (Kye-Sung) Chon và Thomas A. Maier cho rằng: “*Khách sạn là nơi mà bất kỳ ai cũng có thể trả tiền để thuê buồng ngủ qua đêm ở đó. Mỗi buồng ngủ cho thuê bên trong phải có ít nhất hai phòng nhỏ (phòng ngủ và phòng tắm). Mỗi buồng khách đều phải có giường, điện thoại và vô tuyến. Ngoài dịch vụ buồng ngủ có thể có thêm các dịch vụ khác như dịch vụ vận chuyển hành lý, trung tâm thương mại (với thiết bị photocopy), nhà hàng, quầy bar và một số dịch vụ giải trí. Khách sạn có thể được xây dựng ở gần hoặc bên trong các khu thương mại, khu du lịch nghỉ dưỡng hoặc các sân bay*”.

Ở Giáo trình Quản trị Kinh doanh Khách sạn của PGS.TS. Nguyễn Văn Mạnh và TS. Hoàng Thị Lan Hương có chia sẻ về khái niệm chung về loại hình cơ sở lưu trú của khách sạn như sau: *Khách sạn - Hotel - là cơ sở lưu trú du lịch có quy mô từ mười buồng ngủ trở lên, kinh doanh các dịch vụ cho thuê buồng ngủ (đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị tiện nghi), dịch vụ ăn uống và các dịch vụ cần thiết khác phục vụ nhu cầu về ăn, ngủ, nghỉ, chữa bệnh, hội họp và tiêu khiển... cho khách lưu trú và sử dụng dịch vụ. Chất lượng và sự đa dạng của các loại hình dịch vụ được cung cấp tùy thuộc vào thứ hạng của khách sạn*”.

Chúng ta có thể thấy có hàng vạn, hàng ngàn định nghĩa về khách sạn trên toàn thế giới. Chính vì điều đó mà ngày 30 tháng 12 năm 2008, theo thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL của Tổng cục Du lịch Việt Nam về hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 06 năm 2007 của Chính phủ đã quy định một cách chi tiết để thi hành một số điều của Luật Du lịch về cơ sở lưu trú du lịch đã khẳng định rằng là: *“Khách sạn (hotel) là cơ sở lưu trú du lịch, có quy mô từ mười buồng ngủ trở lên, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách lưu trú và sử dụng dịch vụ”*.

1.1.2. Phân loại khách sạn

Từ rất nhiều định nghĩa trên, ta có thể thấy từ nhiều góc độ khác nhau của khách sạn và từ đó, bộ phân loại khách sạn cũng được ra đời nhằm nâng cao chất lượng cũng như vị thế của các khách sạn trên thị trường. Hiện tại dựa trên rất nhiều yếu tố khác nhau mà có rất nhiều loại hình khách sạn được ra đời, dựa vào mục đích chức năng đặc thù của khách sạn như:

Khách sạn thương mại (Commercial Hotel)

Đây là loại khách sạn được xây dựng đa số ở các trung tâm thành phố lớn nhằm mục đích phục vụ các đối tượng khách đi du lịch vì công tác, hoặc tham dự các hội thảo còn gọi là khách MICE. Đặc điểm chung của các khách sạn này là thường hoạt động quanh năm, mặc dù hoạt động kinh doanh vẫn có sự biến động theo mùa; được chia thành hai mùa đó là mùa cao điểm và mùa thấp điểm.

Khách sạn nghỉ dưỡng (Resort Hotel)

Khách sạn nghỉ dưỡng được hiểu với mục đích dùng để nghỉ dưỡng. Các khách sạn này được xây dựng tại những khu có tiềm năng khai thác du lịch dựa vào sự hấp dẫn từ các nguồn tài nguyên thiên nhiên sẵn có của địa phương đó, đặc biệt phổ biến như ở các khu nghỉ dưỡng biển hoặc trên núi. Hoạt động kinh doanh của khách sạn này cũng phụ thuộc vào biến động theo mùa.

Khách sạn sân bay (Airport Hotel)

Được hiểu với vị trí nằm ở gần các sân bay quốc tế lớn, đặc biệt đối tượng khách khá đặc thù chính là những khách hàng của các hãng hàng không dừng chân khi quá cảnh tại các sân bay quốc tế, giá của loại khách sạn này thường được các hãng hàng không chủ động đưa vào trong vé máy bay trọn gói.

Khách sạn sòng bạc (Casino Hotel)

Đây là những khách sạn thường được thiết kế xây dựng rất quy mô, trang thiết bị nội thất cao cấp và được trang bị đầy đủ các loại hình dịch vụ sòng bạc nhằm hướng đến đối tượng khách hàng có nhu cầu vui chơi giải trí, chơi bài... Đặc điểm khách

lưu trú ở các sông bạc có thời gian tương đối ngắn vì chỉ mục đích thỏa mãn nhu cầu giải trí của mình.

Khách sạn bình dân (Hostel)

Được hiểu với khách sạn có quy mô vừa và nhỏ với các trang thiết bị cơ bản vừa đủ đáp ứng những nhu cầu bình thường dành cho các khách du lịch phượt hoặc người cần lưu trú qua đêm mà không đòi hỏi quá nhiều về các dịch vụ.

Nhà nghỉ ven đường (Motel)

Cơ sở lưu trú du lịch này được xây dựng thành một khối ở gần đường giao thông và thường sẽ có bãi đỗ xe để phục vụ nhu cầu lưu trú của khách du lịch sử dụng phương tiện giao thông đường bộ (xe máy, ô tô) để du lịch hoặc nghỉ ngơi giữa những chặng đường dài, cũng như Hostel, cũng phải được trang bị các thiết bị cơ bản vừa đủ để đáp ứng những nhu cầu cơ bản của khách hàng.

Khách sạn nổi (Floating Hotel)

Theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9506:2012, được định nghĩa 2.3.7 có sửa đổi do Tổng cục Du lịch biên soạn, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thẩm định cùng với Bộ Khoa học và Công nghệ công bố thì: *“Cơ sở lưu trú du lịch neo đậu trên mặt nước và có thể di chuyển khi cần thiết, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách”*.

Khách sạn căn hộ (Condotel/Residences/Suite Hotel/ Serviced Apartment)

Đây là sự kết hợp hoàn hảo giữa mô hình căn hộ chung cư còn gọi là Condominium và phòng khách sạn mang lại lợi ích “kép” cho khách hàng mà các bất động sản truyền thống khác không có được. Đây cũng chính là một xu hướng đầu tư mới mà các nhà đầu tư trong và ngoài nước ưa chuộng.

Từ việc phân chia trên, người ta đã đưa ra một bộ tiêu chuẩn về xếp hạng khách sạn từ 1 đến 5 sao. Nhưng hiện nay, 5 sao không còn là thước đo tối đa cho sự cao cấp và xa xỉ của khách sạn nữa vì đã có rất nhiều khách sạn mới ra đời và có sự đầu tư rất chỉnh chu từ ngoại nội thất cho tới dịch vụ mà nó mang lại nên có nhiều khách sạn đạt được 6 sao vì độ chỉnh chu của nó:

- 1 sao: Tất cả các phòng nghỉ đều 100% có phòng tắm, tivi, quạt, dầu gội,... và có dịch vụ dọn phòng hằng ngày.

- 2 sao: Có bán dịch vụ buffet sáng, internet, đèn ngủ hoặc đèn đọc sách cạnh giường ngủ, ngoài ra còn có những dụng cụ vệ sinh như kem đánh răng, bàn chải, dao cạo râu,...

- 3 sao: Có nhân viên lễ tân trực 24/7 và chất lượng nhân viên phải cao, biết được ngoại ngữ và khách sạn cung cấp một số dịch vụ theo yêu cầu của khách.

- 4 sao: Có quầy minibar, cung cấp một số dịch vụ đồ uống, áo choàng tắm theo yêu cầu của khách hàng.

- 5 sao: Bao gồm tất cả các dịch vụ phía dưới và hình thức phải luôn đạt ở mức độ cao cấp và chính chu nhất, có cả nhân viên hỗ trợ hành lý cũng như quà chào mừng khách hàng với hoa, quà tặng hoặc nước uống.

Nhưng nhìn chung, các khách sạn được chia thành từng hạng sao khác nhau từ 1 sao đến 5 sao nhằm mục đích khẳng định sự sang trọng và đẳng cấp của khách sạn; những khách sạn này sẽ được đánh giá dựa trên các tiêu chí như cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ có chất lượng cao hơn loại đạt tiêu chuẩn tối thiểu, đáp ứng được nhu cầu đa dạng về ăn, nghỉ, sinh hoạt và giải trí đạt chuẩn của Tổng cục Du lịch quy định.

1.1.3. Cơ cấu tổ chức trong khách sạn

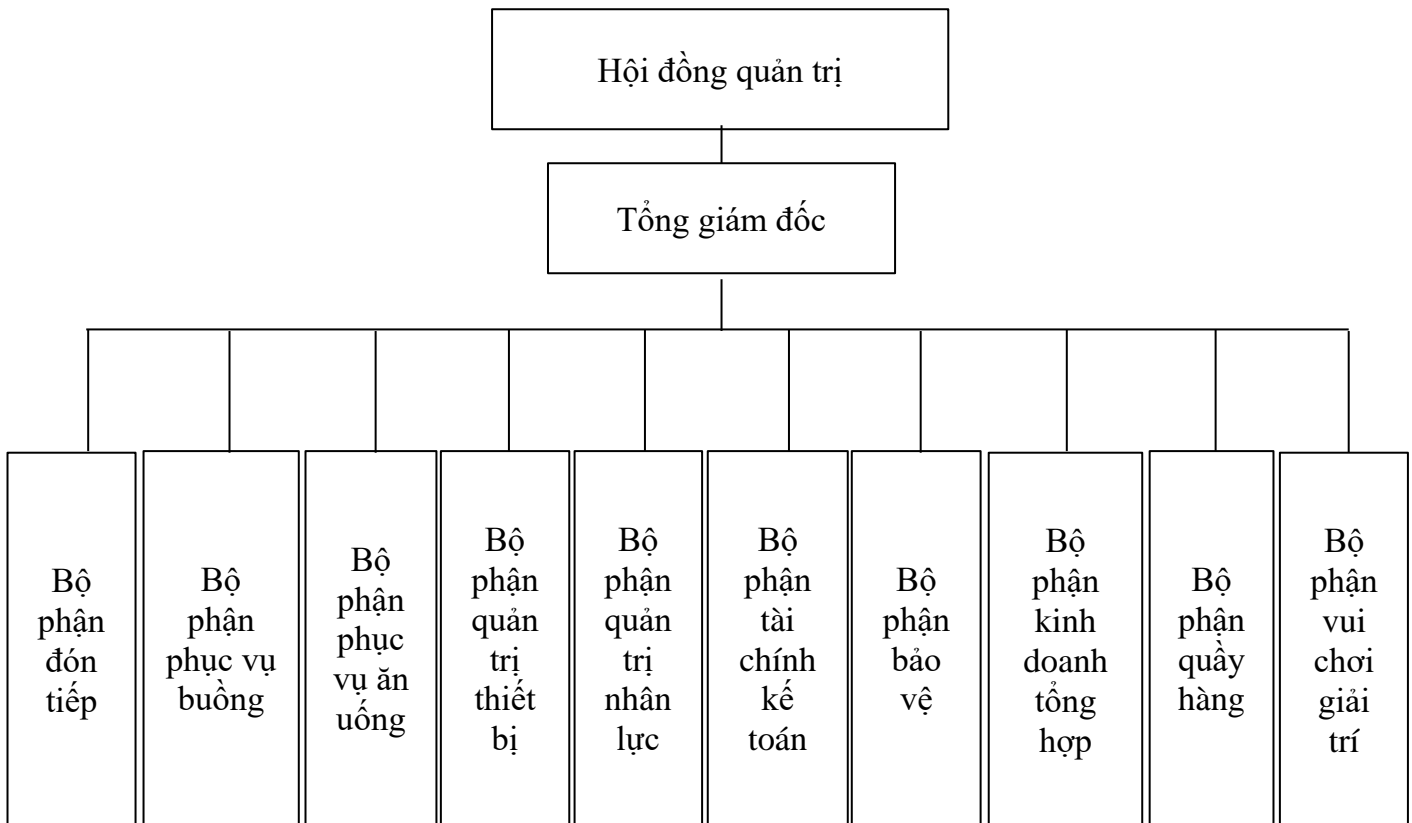
1.1.3.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức nhân sự trong khách sạn 04 đến 05 sao

Sau khi đã tìm hiểu về những khái niệm và phân loại về khách sạn, để có thể điều hành một khách sạn, chúng ta không thể không tìm hiểu về cơ cấu tổ chức trong một khách sạn. Khách sạn càng lớn, cơ cấu bộ máy tổ chức sẽ càng phân cấp rõ ràng hơn để có thể quản lý một cách cặn kẽ hơn từ đó có thể càng ngày càng được nâng cao chất lượng dịch vụ mà khách sạn muốn đem lại cho khách hàng.

Tùy thuộc vào từng địa phương, từng khách sạn mà sẽ có cơ cấu bộ máy nhân sự riêng để phù hợp với địa phương nơi mà khách sạn xây dựng lên. Nhưng về cơ bản, các khách sạn lớn từ 04 đến 05 sao sẽ được cơ cấu theo một bộ tiêu chuẩn nhất định từ đó chủ đầu tư khách sạn sẽ điều chỉnh và tạo nên một nét riêng đặc trưng nào đó cho bộ máy hoạt động nhân sự của khách sạn.

Dưới đây là sơ đồ cơ cấu của một khách sạn tiêu chuẩn 4 đến 5 sao hiện tại được chia thành nhiều bộ phận khác nhau với vai trò chức năng nhiệm vụ khác nhau, chức danh khác nhau của từng vị trí. Từ đó ta có thể nắm rõ được sự quan trọng của từng bộ phận trong khách sạn để có thể duy hoạt động khách sạn một cách ổn định và phát triển trong tương lai.

Sơ đồ 1.1. Cơ cấu tổ chức nhân sự trong khách sạn 4 đến 5 sao



(Nguồn: PGS.TS. Nguyễn Văn Mạnh và TS. Hoàng Thị Lan Hương (2013),
Giáo trình Quản trị Kinh doanh Khách sạn, Nhà xuất bản Đại học kinh tế Quốc
dân, Hà Nội, 187)

1.1.3.2. Nhiệm vụ và chức năng của các phòng ban trong khách sạn 04 đến 05 sao

Hội đồng quản trị (Board of Directors)

Đây là cơ quan có quyền lực lớn nhất của khách sạn, bao gồm các đại biểu do điều lệ của khách sạn và theo các điều khoản pháp lý đang hiện hành quy định, đặc điểm tính chất hoặc hình thức sở hữu mà khách sạn đó thuộc về.

Vai trò chủ yếu của vị trí này chính là:

- Thực hiện một số hợp đồng và phục lục hợp đồng đã ký kết với các đối tác bên ngoài
- Sẽ là người thi hành và sửa đổi điều lệ của khách sạn trong khuôn khổ của pháp lý cho phép.
- Đưa ra phương hướng phát triển đúng đắn theo phương châm của khách sạn cũng như là định hướng phát triển.

- Là người phê chuẩn các hợp đồng và các thỏa thuận quan trọng trong khách sạn.

- Đây còn là bộ phận tối cao có thể bổ nhiệm cho Tổng Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc, Kế toán trưởng, Trưởng ban kiểm toán hay còn gọi là thẩm định.

- Người có quyền tối cao nhất trong Hội đồng quản trị chính là Chủ tịch Hội đồng Quản trị.

Tổng Giám đốc (General Director – GD hay còn gọi là General Manager – GM)

Chính là người đứng đầu chịu trách nhiệm công việc quản lý, điều hành tất cả mọi hoạt động trong khách sạn. Người sẽ cùng với ban Giám đốc và Hội đồng quản trị đưa ra những định hướng, chiến lược phát triển trong tương lai cho khách sạn. Bên cạnh đó, Tổng giám đốc sẽ có thư ký riêng để hỗ trợ công việc để giảm tải sức nặng quá tải.

Vai trò chủ yếu của bộ phận Tổng Giám đốc chính là:

- Triệu tập các buổi hội nghị, viết tổng kết công tác theo từng quý hoặc từng năm.

- Tiếp các khách hàng quan trọng đối với Hội đồng quản trị cũng như là đối với khách sạn.

- Xử lý các việc đột xuất có tầm quan trọng và điều hành hoạt động của khách sạn.

Bộ phận đón tiếp/tiếp nhận khách (Front Office)

Giám đốc bộ phận Tiền Sảnh (Front Office Manager - FOM) là người sẽ chịu trách nhiệm điều hành tất cả công việc thuộc bộ phận Tiền sảnh của khách sạn. Nếu có bất kỳ sự yêu cầu đặc biệt hoặc những phàn nàn thì FOM sẽ là người trực tiếp đứng ra xử lý các yêu cầu, phàn nàn, không chỉ có khách hàng mà cả nhân viên. Chịu trách nhiệm tuyển chọn cũng như đào tạo nhân sự thuộc phòng lễ tân.

Ngoài ra bộ phận này còn gồm nhiều vị trí nhỏ khác để hình thành nên có thể kể đến như:

- Lễ tân (Receptionist/Front Desk Clerk)

- Đặt phòng (Reservation)

- Tổng Đài (Operator)

- Hỗ trợ Khách hàng (Concierge)

- Quan hệ Khách hàng (Guest Relation)

- Nhân viên mở cửa (Door Attendant)
- Nhân viên hỗ trợ hành lý (Bellman)

Bộ phận phục vụ buồng (Housekeeping)

Giám đốc bộ phận buồng phòng (Executive Housekeeper): là người chịu trách nhiệm quản lý, điều hành tất cả hoạt động của bộ phận buồng phòng, đặt ra bộ tiêu chuẩn làm việc, quy trình cũng như tiêu chuẩn hoàn thành cho nhân viên, ngoài ra sẽ là người đứng ra giải quyết yêu cầu, phàn nàn của khách hàng về phòng ốc và những thiết bị có trong phòng, tuyển chọn và đào tạo nhân viên buồng phòng đạt tiêu chuẩn cao.

Có rất nhiều vị trí khác nhau trong bộ phận phục vụ buồng phòng nhằm các mục đích khác nhau như:

- Dọn phòng (Room Attendant)
- Giặt ủi (Laundry)
- Nhân viên vệ sinh khu vực công cộng (PA - Public Area)
- Nhân viên cắm hoa (Florist Attendant)
- Nhân viên minibar (Minibar runner)
- Nhân viên làm vườn (Gardener)

Bộ phận phục vụ Ăn uống (Food & Beverage)

Đây là một bộ phận rất lớn và là một trong những mảng đem lại nguồn lợi doanh thu chính cho khách sạn. Đặc điểm của bộ phận này chính là nguồn nhân lực rất đông nên cần chia thành nhiều vị trí khác nhau tránh sự phức tạp trong khâu quản lý. Bộ phận Ẩm thực sẽ chia thành nhiều mảng khác nhau nhằm đáp ứng những nhu cầu khác nhau:

- Bộ phận Nhà hàng (Restaurant)
- Bộ phận dịch vụ Tiệc (Banquet)
- Bộ phận dịch vụ đồ uống (Bar/Beverage)
- Bộ phận dịch vụ phòng (Room Service)
- Bộ phận Bếp (Kitchen)

Nhìn chung, mục tiêu chính của bộ phận này giống như tên gọi của nó, phục vụ nhu cầu ăn uống của khách hàng tại khách sạn. Cũng chính vì số lượng khách lớn và nhiều nhu cầu khác nhau như: ăn uống nhà hàng, đặt tiệc cưới, tiệc sinh nhật, đi Bar, ăn Buffet hay đơn giản chỉ là ăn uống tại phòng mà bộ phận này sẽ có những bộ phận

khác nhau như trên để đáp ứng tốt nhất và chi tiết chính chu nhất cho những nhu cầu khác nhau đó của khách hàng.

Bộ phận Kỹ thuật/Quản trị thiết bị (Engineering)

Tất cả thiết bị trong khách sạn đều có thời hạn sử dụng và luôn cần phải được bảo trì định kỳ nhằm luôn đảm bảo đang ở điều kiện tốt nhất về chất lượng nên bộ phận Kỹ thuật sẽ là người lập kế hoạch và thực hiện bảo trì định kỳ. Sẽ là người nhận biết và cảnh báo các rủi ro trong quá trình vận hành, đề xuất cũng như thực hiện các biện pháp ngăn ngừa sự cố, giảm thiểu các rủi ro có thể xảy ra của khách sạn. Luôn đảm bảo các thiết bị sẽ được hoạt động đúng hướng dẫn sử dụng nên sẽ là người hướng dẫn các bộ phận sử dụng thiết bị đúng quy cách nhằm đảm bảo được chất lượng luôn được giữ vững qua quá trình sử dụng.

Bộ phận hành chính nhân sự /Quản trị nhân lực (Administration/Human Resources)

Công việc của bộ phận hành chính nhân sự sẽ là người trực tiếp tham mưu, tư vấn cho các Ban Giám đốc về chính sách, về nguồn lực nhân sự để đảm bảo cho các hoạt động của khách sạn được diễn ra mượt mà và ổn định nhất.

Họ thường sẽ là người tiếp nhận và xử lý các công việc hành chính, về pháp lý liên quan đến nội bộ trong khách sạn và với các cơ quan đoàn thể ở bên ngoài có liên quan đến khách sạn. Ngoài việc xây dựng các chính sách nhân sự, họ còn là người thực hiện chúng và giải quyết các vấn đề liên quan đến quan hệ giữa các nhân viên hoặc giữa các bộ phận với nhau cũng như kỷ luật lao động và khen thưởng thi đua giữa các bộ phận. Họ sẽ luôn phải đảm bảo về chất lượng nguồn nhân viên mà họ tuyển vào trong khách sạn bằng cách xây dựng chương trình đào tạo cũng như quản lý và kiểm tra chất lượng nhân viên định kỳ. Bất kể khi nào có các vấn đề liên quan đến phúc lợi nhân viên hay chính sách lao động thì nhân viên có thể tìm đến bộ phận này.

Bộ phận tài chính, kế toán (Accountant/ Accounting)

Khi nhắc đến tài chính, kế toán chúng ta sẽ biết ngay công việc của họ sẽ là người tư vấn chính sách tài chính cho Tổng giám đốc nhằm chi tiêu hợp lý cũng như cho các chủ đầu tư hiểu rõ họ đang đầu tư vào gì. Ngoài ra họ sẽ kiểm soát và ký toàn bộ các hợp đồng về kinh tế, các hợp đồng về bảo hiểm trong khách sạn, các hợp đồng cung cấp hàng hóa, hợp đồng bán phòng và dịch vụ trước khi chuyển giao cho Tổng Giám đốc xem xét và phê duyệt.

Phải luôn đảm bảo tất cả các vấn đề về thuế doanh nghiệp đang được kiểm soát hợp lý và xử lý một cách triệt để để phù hợp với công ty và pháp luật hiện hành. Luôn phải thông kê và báo cáo tình hình hoạt động chi tiêu và doanh thu của khách sạn

định kỳ. Ngoài ra khi có vấn đề về lương thưởng nhân viên có thể gặp trực tiếp bộ phận này để tìm hiểu thêm thông tin chi tiết để quyết quyết những thắc mắc.

Bộ phận Bảo vệ/An ninh (Security)

Bộ phận này sẽ là bộ phận ưu tiên nam giới nhiều vì sẽ là bộ phận đảm bảo sự an toàn cho người và tài sản của khách sạn, không những là khách hàng mà còn chính cho nhân viên của khách sạn. Hạn chế việc thất thoát tài sản của khách sạn ra bên ngoài cũng như là luôn đứng ra giải quyết các vấn đề ẩu đả nếu có trong khách sạn. Bên cạnh đó, các bộ phận sẽ cần thông qua bộ phận An ninh để có thể check camera khi cần thiết hoặc có vấn đề gì với khách nếu có xảy ra.

Bộ phận kinh doanh tổng hợp (Sales & Marketing)

Bộ phận này sẽ chia thành nhiều ban khác nhau nhằm đảm nhiệm một cách cụ thể và chi tiết công việc của mình:

- Nhân viên Sales TA
- Nhân viên Sales Corp
- Nhân viên Sales Online
- Nhân viên Sales F&B, Event, Banquet
- Nhân viên Marketing

Nhân viên PR, Guest Relation

Nhưng nhìn chung, công việc chính của bộ phận này chính là lập kế hoạch và tiến hành triển khai các kế hoạch đó. Khảo sát và nghiên cứu thị trường, xu hướng của khách hàng trong tương lai cũng như xu hướng tiêu dùng từ những dữ liệu kinh doanh trong từng năm qua để xây dựng chiến lược kinh doanh phù hợp cho từng giai đoạn sắp tới trong tương lai. Lập kế hoạch đề quản lý cũng như quảng bá hình ảnh thương hiệu khách sạn đến với mọi người thông qua nhiều kênh truyền thông khác nhau. Quản lý doanh số bán hàng cũng như thúc đẩy lợi nhuận. Ngoài ra tất cả hoạt động của khách sạn sẽ được ghi nhận lại thành báo cáo định kỳ cho Tổng Giám đốc tham khảo và định hướng trong tương lai.

Bộ phận quà tặng/quà lưu niệm (Gift shop/Souvenir)

Nhằm mục đích quảng bá hình ảnh bản địa tới du khách phương xa hoặc giới thiệu hình ảnh khách sạn đến khách hàng mà khách sạn đã xây dựng nên bộ phận quà tặng. Giúp tăng thêm doanh thu cho khách sạn thông qua việc cung cấp các đồ vật, quà lưu niệm hoặc các đồ dùng cần thiết như đồ bơi, nón lá, đồ chơi cho trẻ em,..

Nhiệm vụ của bộ phận này là phải luôn tìm kiếm các sản phẩm đẹp, độc đáo, chất lượng giới thiệu đến khách hàng đang lưu trú tại khách sạn; tìm kiếm các sản

phẩm mang nét đặc trưng riêng biệt mang dấu ấn của khách sạn gây ấn tượng đối với khách hàng và phải luôn tìm hiểu và bắt kịp xu hướng của thị trường.

Bộ phận vui chơi giải trí (Entertainment)

Đây là bộ phận bao gồm tất cả các khu vực mang lại sự thoải mái cho khách hàng khi đang lưu trú tại khách sạn như: Phòng gym/Fitness Center, Spa, Massage, Vũ trường,... và có những khách sạn còn có Casino. Những khu vực này sẽ giúp tăng giá trị của khách sạn lên cũng như thu hút được nhiều du khách đến lưu trú tại khách sạn.

Nhiệm vụ chính của các khu vực giải trí trong bộ phận này chính là tìm hiểu xu hướng nhu cầu của khách hàng hiện tại và thiết kế ra nhiều chương trình phù hợp nhằm mang lại trải nghiệm tối đa cho khách hàng tại khách sạn.

1.2. Tổng quan về Nhà hàng

1.2.1. Khái niệm về Nhà hàng

Nhu cầu ăn uống là một trong những nhu cầu cơ bản nhất của con người đã được chứng minh trong tháp nhu cầu Maslow của nhà tâm lý học Abraham Maslow. Đã có rất nhiều hình thức được ra đời bởi con người để có thể thỏa mãn được nhu cầu cơ bản này như: mua thức ăn đã qua chế biến sẵn, tự chế biến thực phẩm hoặc ăn thô. Biết được điều đó mà nhiều cơ sở kinh doanh đã sớm ra mắt dịch vụ ăn uống nhằm thỏa mãn nhu cầu ăn uống của con người.

Trong xã hội hiện đại ngày càng phát triển như hiện nay, việc ăn uống không còn nằm ở mức cơ bản nữa mà đã được nâng cấp và phát triển hơn nữa cả về chất lượng lẫn hình thức vì không chỉ no cái bụng là được mà con phải ngon từ con mắt. Chính vì điều đó mà ngành Nhà hàng ngày càng phát triển hơn nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Trong quá trình học tập, nghiên cứu và trải nghiệm thực tế tại một số nhà hàng, em có thể rút ra được cho mình về định nghĩa của của Nhà hàng đó chính là một cơ sở chuyên kinh doanh dịch vụ ẩm thực mà trong đó chính là cung cấp thức ăn cho khách hàng. Tuy vậy, có rất nhiều định nghĩa khác nhau về nhà hàng:

Theo PGS.TS. Nguyễn Văn Mạnh, Giáo trình Quản trị Kinh doanh Khách sạn, chia sẻ: *“Nhà hàng trong du lịch là nơi cung cấp cho khách du lịch các món ăn, đồ uống và các dịch vụ đi kèm với chất lượng cao nhằm mục đích có lãi”*.

Còn theo PGS.TS Trịnh Xuân Dũng, Tổ chức kinh doanh nhà hàng, đã nói rằng: *“Nhà hàng là cơ sở phục vụ ăn uống, nghỉ ngơi, giải trí cho khách du lịch và những người có khả năng thanh toán cao với những hoạt động và chức năng đa dạng”*. Chính khái niệm này đã nêu rõ điểm khác biệt giữa các nhà hàng so với các cơ sở

kinh doanh ăn uống thông thường, đó chính là nhắm đến đối tượng khách hàng có khả năng thanh toán ở mức cao do đó sẽ cần có yêu cầu chất lượng phục vụ cao.

Theo đó, theo Thông tư liên bộ số 27/LB-TCDL ngày 10 tháng 01 năm 1996 của Tổng cục Du lịch và Bộ Thương mại thì: *“Nhà hàng là nơi kinh doanh các món ăn, đồ uống có chất lượng cao và là cơ sở kinh doanh có mức vốn pháp định theo quy định của từng loại hình doanh nghiệp”*.

Ta có thể thấy được, nhìn chung tất cả các khái niệm về Nhà hàng đều nói lên việc cung cấp đồ ăn, thức uống có chất lượng cao cùng với mục tiêu song song của nó là đem lại lợi nhuận. Kinh doanh ăn uống là hoạt động chính quan trọng đứng thứ hai trong việc kinh doanh cơ sở lưu trú của khách sạn và hoạt động này là hoạt động không thể thiếu. Cũng chính vì lý do đó mà doanh thu nhận lại từ hoạt động kinh doanh ăn uống của các cơ sở lưu trú hiện nay ngày càng có xu hướng tăng cao và ngày càng chiếm được ưu thế về doanh thu.

1.2.2. Phân loại nhà hàng

Từ rất nhiều định nghĩa trên, ta có thể thấy từ nhiều góc độ khác nhau của khách sạn và từ đó, bộ phân loại nhà hàng cũng được ra đời nhằm nâng cao chất lượng cũng như vị thế của các nhà hàng trên thị trường. Hiện tại dựa trên rất nhiều yếu tố khác nhau mà có rất nhiều loại hình nhà hàng được ra đời, dựa vào nhiều tiêu chí khác nhau:

Phân loại nhà hàng theo kiểu ẩm thực

Đây là kiểu phân loại nhà hàng dễ bắt gặp nhất. Các nhà hàng sẽ được phân loại dựa vào phong cách ẩm thực theo từng quốc gia hoặc vùng miền, ví dụ như: Nhà hàng Pháp, Nhà hàng Ý, nhà hàng kiểu Âu, nhà hàng Trung Quốc, nhà hàng Thái Lan hoặc nhà hàng các món ăn cung đình Huế,...

Phân loại nhà hàng theo quy mô

Với cách phân loại này sẽ dựa vào diện tích hoặc số lượng khách phục vụ để đánh giá và phân loại:

- Nhà hàng mang đi (Take away)
- Quán ăn nhỏ
- Nhà hàng bình dân
- Nhà hàng cao cấp
- Nhà hàng 5 sao
- Canteen - Nhà ăn tại các xí nghiệp, trường học

Phân loại theo hình thức phục vụ

Tại Việt Nam, kiểu phân loại này khá phổ biến và thường được phân loại trong các cơ sở lưu trú là phần lớn:

- Nhà hàng tự phục vụ (Buffet)
- Nhà hàng đồ ăn nhanh (Fast Food)
- Nhà hàng Alacarte
- Nhà hàng cà phê có phục vụ ăn uống
- Nhà hàng tiệc

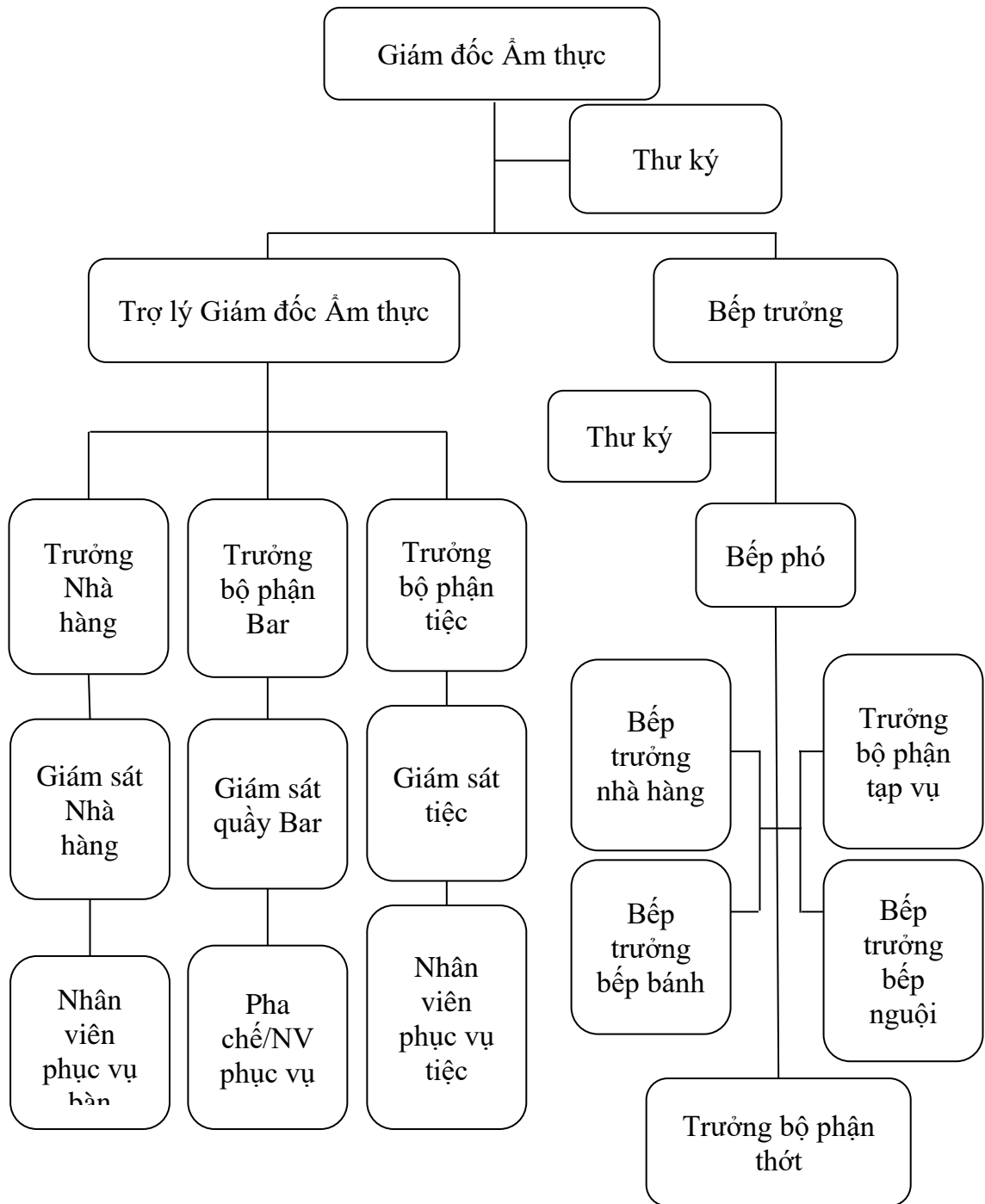
Qua đây có thể thấy có rất nhiều cách để chúng ta có thể phân loại nhà hàng, nhưng với đề tài “Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ Buffet tại Executive Lounge - Khách sạn Lotte Sài Gòn” nên em sẽ tập trung vào Nhà hàng phục vụ tiệc Buffet.

1.2.3. Cơ cấu tổ chức nhân sự trong Nhà hàng của Khách sạn

1.2.3.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức nhân sự trong Nhà hàng của Khách sạn

Như tất cả những bộ phận khác trong khách sạn, bộ phận Ẩm thực cũng được chia thành nhiều cấp bậc khác nhau nhằm mục đích duy trì hoạt động cũng như điều hành một cách trơn tru và có quy củ.

Sơ đồ 1.2. Cơ cấu tổ chức nhân sự trong Nhà hàng của Khách sạn



(Nguồn: Bùi Xuân Phong, Quản trị Khách sạn: Biến Đam mê thành Dịch vụ Hoàn hảo, tái bản lần thứ 5, Nhà xuất bản Lao động, Hà Nội, 261)

1.2.3.2. Nhiệm vụ và chức năng của nhân sự trong bộ phận Nhà hàng của Khách sạn

Giám đốc Ẩm thực (Director of F&B)

Có trách nhiệm và quyền hạn điều hành, quản lý, giám sát chung toàn bộ hoạt động kinh doanh bao gồm: nhà hàng, lưu trú, vui chơi giải trí; tham gia xây dựng kế hoạch kinh doanh, chiến lược, tuyển dụng nhân viên, giải quyết các công việc mang tính nghiêm trọng, đột xuất, bất thường.

Thư ký của Giám đốc Ẩm thực (F&B Secretary)

Nhằm giảm tải lượng công việc cho Giám đốc Ẩm thực, Thư ký của Giám đốc Ẩm thực sẽ là người hỗ trợ công việc, sắp xếp giấy tờ cũng như truyền đạt những thông tin cơ bản đến các bộ phận khác. Bên cạnh đó sẽ là người ghi chép lại nhật ký các cuộc họp nhằm mang tính xác thực cũng như ghi nhận lại nội dung cuộc họp từ đó có thể trình lên cho Giám đốc Ẩm thực xử lý thông tin.

Trợ lý giám đốc Ẩm thực (Assistant F&B Manager)

Có trách nhiệm trước Quản lý nhà hàng, hỗ trợ quản lý nhà hàng các công việc liên quan đến quản lý, giám sát theo sự chỉ đạo và phân công của giám đốc Ẩm thực, thay mặt giám đốc khi giám đốc vắng mặt.

Trưởng nhà hàng (Restaurant manager)

Có trách nhiệm quản lý toàn bộ tất cả các hoạt động kinh doanh của nhà hàng như kiểm soát chất lượng dịch vụ, đào tạo, quản lý đội ngũ lao động, tư vấn cho khách hàng, giải quyết các sự cố, tình huống xảy ra trong quá trình làm việc và hoạt động dưới sự chỉ đạo trực tiếp của ban giám đốc.

Giám sát nhà hàng (Restaurant Supervisor)

Có trách nhiệm giám sát các hoạt động kinh doanh của nhà hàng tại khu vực phân công dưới sự chỉ đạo của quản lý nhà hàng, hỗ trợ quản lý nhà hàng các công việc như: phân ca, chia khu vực làm việc cho nhân viên cấp dưới vào đầu mỗi ca, đào tạo, hướng dẫn nhân viên mới, giải quyết các tình huống tại chỗ trong phạm vi quyền hạn và các công việc khác theo quy định.

Nhân viên phục vụ bàn (Waiter/Waitress)

- Phải luôn đảm bảo thực hiện đầy đủ và chính xác các công việc chuẩn bị sẵn sàng phục vụ khách.

- Bên cạnh đó, nhân viên cần phục vụ tận tình, chu đáo, thái độ niềm nở, lịch sự, đáp ứng nhu cầu của khách.

- Tác phong nhanh nhẹn khi thu dọn, vệ sinh sạch sẽ khi khách về và tiến hành “setup” lại bàn.

- Ngoài ra cần biết phối hợp hoạt động với các bộ phận khác để hoàn thành nhiệm vụ.

Trưởng bộ phận Bar (Bar Manager)

Có trách nhiệm quản lý toàn bộ tất cả các hoạt động kinh doanh của khu vực Bar trong khách sạn như kiểm soát chất lượng dịch vụ, đào tạo, quản lý đội ngũ lao động, tư vấn cho khách hàng, giải quyết các sự cố, tình huống xảy ra trong quá trình làm việc và hoạt động dưới sự chỉ đạo trực tiếp của Trợ lý Giám đốc Ẩm thực.

Giám sát quầy Bar (Bar Supervisor)

Có trách nhiệm giám sát các hoạt động kinh doanh của quầy Bar tại khu vực phân công dưới sự chỉ đạo của Trưởng bộ phận Bar, hỗ trợ quản lý khu vực Bar các công việc như: phân ca, chia khu vực làm việc cho nhân viên cấp dưới vào đầu mỗi ca, đào tạo, hướng dẫn nhân viên mới, giải quyết các tình huống tại chỗ trong phạm vi quyền hạn và các công việc khác theo quy định.

Nhân viên pha chế (Bartender)

- Chịu trách nhiệm tư vấn cho khách hàng về các loại thức uống trước khi pha chế và pha chế thức uống theo yêu cầu của khách.

- Luôn phải có ý thức bảo quản thực phẩm, vật dụng, trang thiết bị tại khu vực làm việc.

- Vấn đề vệ sinh sạch sẽ cũng rất quan trọng nên cần có sự đảm bảo vệ sinh sạch sẽ tại khu vực quầy bar.

- Luôn phải kiểm tra, giám sát số lượng nguyên liệu còn lại khu vực bar để có thể đặt hàng nguyên liệu cho quầy bar tránh tình trạng bị hết nguyên liệu.

Trưởng bộ phận tiệc (Banquet Manager)

Có trách nhiệm quản lý toàn bộ tất cả các hoạt động kinh doanh của khu vực sảnh tiệc có trong khách sạn. Bên cạnh đó cần phải kiểm soát chất lượng đào tạo nhân viên phục vụ vì bộ phận này có lượng nhân viên khá đông, quản lý đội ngũ lao động, giải quyết các sự cố, tình huống xảy ra trong quá trình làm việc và hoạt động dưới sự chỉ đạo trực tiếp của Trợ lý Giám đốc Ẩm thực.

Giám sát tiệc (Banquet Supervisor)

Có trách nhiệm giám sát các hoạt động kinh doanh của khu vực các sảnh tiệc được phân công dưới sự chỉ đạo của Trưởng bộ phận Tiệc, hỗ trợ quản lý khu vực sảnh Tiệc với các công việc như: phân ca, chia khu vực làm việc cho nhân viên cấp dưới vào đầu mỗi ca, đào tạo, hướng dẫn nhân viên mới, giải quyết các tình huống tại chỗ trong phạm vi quyền hạn và các công việc khác theo quy định.

Nhân viên phục vụ tiệc (Banquet Waiter/Waitress)

- Sắp xếp bàn tiệc và các yêu cầu của sự kiện.