

Thành phố Hồ Chí Minh - 2024

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành

Quản trị Nhà hàng – Khách sạn

Đề tài

**“Nâng cao chất lượng dịch vụ, phục vụ
cho khách du lịch MICE tại bộ phận F&B
của khách sạn Vinpearl Landmark 81,
Autograph Collection”**

Giảng viên hướng dẫn

Ths. Hoàng Ngọc Hiền

Sinh viên

Trần Thiên Thành

MSSV: 44012002005



**The Saigon
International
University**

Lewis Campus

Email: admission@siu.edu.vn

Website: www.siu.edu.vn

LỜI CẢM ƠN

Để có thể hoàn thành báo cáo thực tập thực tế, em xin gửi lời cảm ơn đến thầy cô của trường Đại học Quốc tế Sài Gòn (SIU) đã tạo điều kiện cho em đi thực tập tốt nghiệp tại khách sạn Vinpearl Landmark 81, Autograph Collection.

Em xin có lời cảm ơn đặc biệt đến giảng viên hướng dẫn của em là ThS Hoàng Ngọc Hiền đã tận tình hỗ trợ em và truyền đạt những kiến thức để em có thể hoàn thành khóa luận tốt nghiệp.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến toàn bộ đội ngũ nhân viên tại Khách sạn Vinpearl Landmark 81, Autograph Collection. Đặc biệt là ban lãnh đạo của bộ phận là chị Tchen Mùi (Giám đốc Event), Chị Ngô Thanh Ngọc Phương Trang và anh Trần Huỳnh Phi Long (Giám sát bộ phận Banquet) vì đã hỗ trợ vô cùng nhiệt tình, truyền đạt những kiến thức về nghề Khách sạn nói chung và bộ phận Banquet nói riêng.

Mặc dù thời gian thực tập tại khách sạn chỉ có 3 tháng nhưng ở trong môi trường thuộc Tập Đoàn Marriott đã giúp cho em có nhiều kinh nghiệm và hiểu biết về ngành Nhà hàng-Khách sạn. Có thể bài báo cáo của em không đầy đủ nhưng em mong rằng thầy cô sẽ có những đóng góp, ý kiến để em có thể rút kinh nghiệm và cố gắng để hoàn thiện hơn nữa.

Em xin trân trọng cảm ơn

LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên Trần Thiên Thành, sinh viên khóa 13, mã số sinh viên 44012002005, chương trình đào tạo cử nhân Quản trị kinh doanh, chuyên ngành Quản trị Nhà hàng – Khách sạn, trường Đại học Quốc tế Sài Gòn. Em xin cam kết rằng kết quả nghiên cứu đề tài: **“Nâng cao chất lượng dịch vụ, phục vụ cho khách du lịch MICE tại bộ phận F&B của Khách sạn Vinpearl Landmark 81, Autograph Collection”**, được trình bày trong luận văn tốt nghiệp này là kết quả của việc học tập và làm việc của em dưới sự hướng dẫn của giảng viên hướng dẫn. Kết quả nghiên cứu đề tài là trung thực. Các số liệu, kết quả nghiên cứu và tài liệu tham khảo được sử dụng trong luận văn này đã được liệt kê nguồn và ghi trích dẫn cụ thể.

Em hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Hội đồng bảo vệ luận văn, Trường Đại học Quốc tế Sài Gòn về những cam kết nêu trên.

TP. HCM, ngày 16 tháng 6 năm 2024

Người thực hiện luận văn

Trần Thiên Thành

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM ĐOAN.....	ii
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
DANH MỤC HÌNH ẢNH, SƠ ĐỒ, BẢNG BIỂU.....	vii
PHẦN I: LỜI MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài:	1
2. Mục tiêu nghiên cứu đề tài:	1
3. Ý nghĩa nghiên cứu:	1
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.	2
5. Phương pháp nghiên cứu:.....	2
6. Bố cục đề tài:.....	2
PHẦN II: NỘI DUNG	4
CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN ĂM THỰC TẠI KHÁCH SẠN.....	4
1.1. Các khái niệm về khách sạn.	4
1.1.1. Khái niệm khách sạn.	4
1.1.2. Phân loại khách sạn.	5
1.1.3. Cơ cấu tổ chức khách sạn.....	9
1.1.4. Nhiệm vụ, chức năng và vai trò của của các bộ phận trong khách sạn.	9
1.2. Các khái niệm về nhà hàng.	16
1.2.1. Khái niệm về nhà hàng.....	16
1.2.2. Phân loại nhà hàng	16
1.2.3. Bộ phận F&B trong khách sạn	18

1.2.4.	Sơ đồ và cơ cấu tổ chức của bộ phận F&B.....	19
1.2.5.	Chức năng, nhiệm vụ và vai trò của bộ phận F&B.	19
1.3.	Lý thuyết Parasuraman về chất lượng dịch vụ, phục vụ.....	21
1.3.1.	Sơ lược về lý thuyết Parasuraman về chất lượng dịch vụ.....	21
1.3.2.	Parasuraman và 5 khoảng cách trong mô hình SERVQUAL.	22
1.4.	Khái niệm về khách du lịch MICE.....	25
1.4.1.	Khái niệm về du lịch.....	25
1.4.2.	Du lịch MICE là gì?	25
1.4.3.	Đặc điểm của du lịch MICE.....	25
1.4.4.	Khái niệm về khách du lịch MICE.....	26
CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN F&B TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL LANDMARK 81, AUTOGRAPH COLLECTION		27
2.1.	Giới thiệu về tập đoàn Vingroup & Marriott International.....	27
2.1.1.	Khái quát lịch sử hình thành của tập đoàn Vingroup.....	27
2.1.2.	Tổng quan về tập đoàn Marriott International.	28
2.1.3.	Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn Vinpearl Landmark 81, Autograph Collection.	29
2.2.	Thực trạng về chất lượng dịch vụ, phục vụ khách MICE tại bộ phận F&B của khách sạn Vinpearl Landmark 81, Autograph Collection.	38
2.2.1.	Tình hình chung về khách MICE tại Việt Nam.....	38
2.2.2.	Tình hình về chất lượng dịch vụ, phục vụ của bộ phận F&B tại Khách sạn Vinpearl Landmark 81.....	38
2.2.3.	Định hướng phát triển của khách sạn Vinpearl Landmark 81, Autograph Collection.....	40

2.2.4. Nhận xét, đánh giá về chất lượng dịch vụ, phục vụ của bộ phận F&B tại khách sạn Vinpearl Landmark 81.	43
CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, PHỤC VỤ CHO KHÁCH DU LỊCH MICE TẠI BỘ PHẬN ẨM THỰC CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL LANDMARK 81, AUTOGRAPH COLLECTION.....	48
3.1. Đề xuất định hướng phát triển của khách sạn Vinpearl Landmark 81, Autograph Collection.	48
3.1.1. Định hướng phát triển theo xu hướng độc đáo nhất.	48
3.2. Giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ cho nhân viên tại bộ phận ẩm thực.	48
3.2.1. Sử dụng các công cụ là chất hữu cơ để tăng cường chất lượng dịch vụ.	48
3.2.2. Tăng cường quảng bá hình ảnh khách sạn.	49
3.2.3. Nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên của bộ phận.....	51
3.3. Nhận xét.	52
KẾT LUẬN.....	54
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	55
PHỤ LỤC HÌNH ẢNH.....	56

DANH MỤC HÌNH ẢNH, SƠ ĐỒ, BẢNG BIỂU

❖ Danh mục hình ảnh

Hình 1. Tập đoàn Vingroup.....	56
Hình 2. Tập đoàn Marriott International.....	56
Hình 3. Phòng Premier King Sky View	57
Hình 4. Logo thương hiệu Vinpearl Landmark 81, Autograph Collection	57
Hình 5. Phòng Premier Twin Sky View.....	57
Hình 7. Trang Facebook của khách sạn Vinpear Landmark 81, Autograph Collection.....	57
Hình 6. Grand Ballroom Saigon.....	57

❖ Danh mục sơ đồ

Sơ đồ 1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn.....	9
Sơ đồ 2. Cơ cấu tổ chức của bộ phận F&B.....	19
Sơ đồ 3. Mô hình 5 khoảng cách của Parasuraman.....	23
Sơ đồ 4. Cơ cấu tổ chức của khách sạn Vinpearl Landmark 81, Autograph Collection.....	34

❖ Danh mục bảng biểu

Biểu đồ 1: Tỷ lệ phân trăm doanh thu của bộ phận F&B từ tháng 1/2024 đến tháng 4/2024	39
Biểu đồ 2: Kết quả khảo sát đánh giá về chất lượng dịch vụ, phục vụ khách MICE của bộ phận F&B	45

PHẦN I: LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài:

Thành phố Hồ Chí Minh đang là một trong những địa điểm thu hút nhiều nhà tập đoàn lớn nhỏ và các doanh nghiệp đến để đầu tư vào nhiều lĩnh vực khác nhau, trong đó lĩnh vực về khách sạn đang có xu hướng phát triển mạnh mẽ và thu hút nhiều tập đoàn có chuyên môn về lĩnh vực này đang muốn đầu tư và phát triển ở nước ta. Ngày nay, xu hướng khách du lịch MICE đang là một trong những loại hình du lịch mà các tập đoàn khách sạn lớn trên thế giới đang đầu tư và phát triển

Bên cạnh đó, trong quá trình thực tập và làm việc tại bộ phận Ẩm thực (Food and Beverage) của khách sạn Vinpearl Landmark 81, Autograph Collection, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, phục vụ đặc biệt để đem lại những phút giây thoải mái và làm cho khách có thể quay trở lại, góp phần tạo nên sự thành công của khách sạn thì việc nâng cao chất lượng dịch vụ, phục vụ tại khách sạn là điều cần thiết.

Tôi hi vọng rằng qua đề tài: “Nâng cao chất lượng dịch vụ, phục vụ cho khách du lịch MICE tại bộ phận F&B của khách sạn Vinpearl Landmark 81, Autograph Collection”, có thể góp phần giúp cho khách sạn ngày càng cải thiện và phát triển về chất lượng phục vụ, dịch vụ từ những kiến thức tôi đã có được từ ghế nhà trường cộng hưởng với những kinh nghiệm thực tiễn khi làm việc tại khách sạn.

2. Mục tiêu nghiên cứu đề tài:

Phân tích vai trò và thực trạng của bộ phận ẩm thực của khách sạn để từ đó đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, phục vụ cho khách du lịch MICE của bộ phận Ẩm thực tại khách sạn Vinpearl Landmark 81, Autograph Collection

3. Ý nghĩa nghiên cứu:

Đề tài giúp nâng cao chất lượng dịch vụ, phục vụ của đội ngũ nhân viên bộ phận F&B. Góp phần tạo nên sự thành công cho khách sạn, thu hút lượng du lịch MICE cho khách sạn Vinpearl Landmark 81, Autograph Collection.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là chất lượng dịch vụ, phục vụ cho khách du lịch MICE tại bộ phận F&B của khách sạn Vinpearl Landmark 81, Autograph Collection.

Phạm vi nghiên cứu của đề tài là bộ phận ẩm thực tại khách sạn Vinpearl Landmark 81, Autograph Collection tại TP HCM

5. Phương pháp nghiên cứu:

Thu thập, nghiên cứu các khái niệm, cơ sở lý thuyết về khách sạn, chất lượng dịch vụ, nhiệm vụ của bộ phận ẩm thực thông qua các phương tiện truyền thông, sách, báo, tài liệu chuyên ngành, những nghiên cứu trước đó. Đồng thời, ghi chép và thu thập thông tin, số liệu thực tế từ doanh nghiệp, thu thập ý kiến từ khách hàng, từ đó đưa ra những đánh giá cho đề tài. Cuối cùng là vận dụng những kiến thức và quan điểm cá nhân để đưa ra những giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ, phục vụ cho bộ phận Ẩm thực tại bộ phận Ẩm thực của Khách sạn Vinpearl Landmark 81, Autograph Collection.

6. Bố cục đề tài:

Bố cục của luận văn gồm 3 chương:

Chương I: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN ẨM THỰC TẠI KHÁCH SẠN

Chương II: THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN ẨM THỰC CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL LANDMARK 81, AUTOGRAPH COLLECTION

Chương III: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, PHỤC VỤ CHO KHÁCH DU LỊCH MICE TẠI BỘ PHẬN ÂM THỰC CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL LANDMARK 81, AUTOGRAPH COLLECTION

PHẦN II: NỘI DUNG

CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN ĂM THỰC TẠI KHÁCH SẠN.

1.1. Các khái niệm về khách sạn.

1.1.1. Khái niệm khách sạn.

Theo quy định Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 4391:2015 về khách sạn: Khách sạn trong tiếng Anh được gọi là Hotel. Khách sạn là cơ sở cung cấp các dịch vụ lưu trú (với đầy đủ tiện nghi), dịch vụ ăn uống, dịch vụ vui chơi giải trí và các dịch vụ cần thiết khác cho khách lưu lại qua đêm và thường được xây dựng tại các điểm du lịch.

Thuật ngữ “Hotel” (Khách sạn) có nguồn gốc từ tiếng Pháp. Thuật ngữ này đã được ở Pháp vào cuối thế kỷ XVII, mãi đến cuối thế kỷ XIX mới được phổ ở các nước khác. Cách để phân biệt khách sạn là sự xuất hiện của các buồng phòng với đầy đủ tiện nghi bên trong so với các nhà trọ thời kì bấy giờ. Mỗi quốc gia đều có những định nghĩa khác nhau về khách sạn do đó là dựa vào điều kiện và mức độ phát triển hoạt động kinh doanh khách sạn của đất nước mình.

Khách sạn – Hotel là cơ sở dịch vụ lưu trú có đầy đủ tiện nghi, dịch vụ ăn uống, phục vụ vui chơi giải trí và các dịch vụ khác cần thiết cho khách lưu trú qua đêm và thường được xây dựng tại các điểm du lịch. (Sách Quản trị Kinh Doanh Khách Sạn, TS. Nguyễn Quyết Thắng, NXB Tài Chính, 2013)

Khái niệm khách sạn còn phản ánh sự trưởng thành và mức độ phát triển của nó. Theo một nhóm các nhà nghiên cứu người Mỹ trong cuốn sách “Chào mừng đến với ngành Khách sạn” đã nói 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 trong đó 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.” (K. S. Chon (1995). Welcome to Hospitality: An Introduction, Third Edition, South-Western Publishing Company, California, USA.)

Đây là loại hình cơ sở kinh doanh phổ biến nhất trên thế giới hiện nay. Nó được các doanh nghiệp thành lập, đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật để sinh lời.

Khách sạn được phân hạng theo số lượng sao từ 1 đến 5 sao, tương ứng theo mức độ tiện nghi phục vụ thấp đến cao. Có thể phân loại khách sạn thành nhiều loại khác nhau như: khách sạn du lịch, hội nghị, khách sạn tạm trú,... tùy theo đối tượng và mục đích sử dụng.

Tại Việt Nam theo Thông tư số 01/202/TT – TCDL ngày 27/04/2001 của Tổng cục du lịch về hướng dẫn thực hiện Nghị định số 39/2000/NĐ – CP của Chính phủ về cơ sở lưu trú du lịch ghi rõ: “Khách sạn (Hotels) là công trình kiến trúc được xây dựng độc lập, có quy mô từ 10 buồng ngủ trở lên, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch

1.1.2. Phân loại khách sạn.

Theo vị trí địa lí.

- Khách sạn trong thành phố, công vụ (City Centre Hotel)

Khách sạn thành phố được xây dựng ở trung tâm thành phố lớn, các trung tâm đô thị hoặc trung tâm đông dân cư nhằm phục vụ các đối tượng khách đi vì các mục đích công vụ, tham gia vào các hội nghị (hội thảo), thể thao, thăm thân, mua sắm hoặc tham quan văn hoá. Các khách sạn này hoạt động quanh năm. (Giáo trình Quản trị Kinh doanh Khách sạn, 2008, NXV Đại học Kinh tế Quốc dân)

- Khách sạn nghỉ dưỡng (Resort Hotel)

Khách sạn nghỉ dưỡng được xây dựng ở những khu du lịch nghỉ dưỡng dựa vào nguồn tài nguyên thiên nhiên. Khách đến đây với mục đích nghỉ ngơi thư giãn là chủ yếu. Những khách sạn nghỉ dưỡng thường chịu sự phụ thuộc vào điều kiện thời tiết khí hậu nên hoạt động theo thời vụ.

- Khách sạn ven đô (Suburban Hotel)

Khách sạn ven đô được xây dựng ở ven ngoại vi thành phố hoặc các trung tâm đô thị. Thị trường khách chính của các khách sạn này là khách đi nghỉ cuối tuần, đôi khi có cả khách công vụ có khả năng thanh toán trung bình hoặc thấp.

- Khách sạn ven đường (Highway Hotel)

Khách sạn ven đường được xây dựng ở ven dọc các đường quốc lộ (đường cao tốc) nhằm phục vụ các đối tượng khách đi lại trên các tuyến đường quốc lộ sử dụng phương tiện vận chuyển là ô tô và mô tô (giống như đối với Motel).

- Khách sạn sân bay (Airport Hotel)

Khách sạn được xây dựng ở gần các sân bay lớn. Đối tượng khách của loại khách sạn này là những hành khách của các hãng hàng không đang dừng chân quá cảnh tại các sân bay do lịch trình bắt hoặc vì bất kỳ lý do nào khác.

Theo mức độ cung cấp dịch vụ

- Khách sạn sang trọng (Luxury Hotel)

Khách sạn sang trọng là khách sạn có thứ hạng cao nhất, là khách sạn qui mô lớn, được trang bị bởi những trang thiết bị tiện nghi đắt tiền, sang trọng, được trang hoàng đẹp. Cung cấp mức độ cao nhất về các dịch vụ bổ sung đặc biệt là các dịch vụ bổ sung tại phòng, dịch vụ giải trí ngoài trời, dịch vụ thẩm mỹ (beauty salon, fitness centre), phòng họp...

Khách sạn này có diện tích của các khu vực sử dụng chung rất rộng, bãi đỗ lớn và bán sản phẩm của mình với mức giá bán cao nhất trong vùng.

- Khách sạn với dịch vụ đầy đủ (Full Service Hotel)

Khách sạn với dịch vụ đầy đủ là những khách sạn bán sản phẩm ra với mức giá cao thứ hai trong vùng (thấp hơn giá của khách sạn trong nhóm thứ nhất). Thị trường

khách của các khách sạn này là đoạn thị trường có khả năng thanh toán tương đối cao.

Ngoài ra, các khách sạn cung cấp dịch vụ đầy đủ thường phải có bãi đỗ rộng, cung cấp dịch vụ ăn uống tại phòng, có nhà hàng và cung cấp một số dịch vụ bổ sung ngoài trời một cách hạn chế.

- Khách sạn cung cấp số lượng hạn chế dịch vụ (Limited-Service Hotel)

Loại khách sạn này đòi hỏi có qui mô trung bình, là những khách sạn bán sản phẩm lưu trú với mức giá cao thứ ba (trung bình) trong vùng và nhằm vào đối tượng khách có khả năng thanh toán trung bình trên thị trường.

Những khách sạn loại này thường chỉ cung cấp một số lượng rất hạn chế về dịch vụ, trong đó những dịch vụ bắt buộc phải có ở đây là: dịch vụ ăn uống, một số dịch vụ bổ sung như dịch vụ giặt là, dịch vụ cung cấp thông tin và một số dịch vụ bổ sung khác, không nhất thiết phải có phòng họp và các dịch vụ giải trí ngoài trời.

- Khách sạn thứ hạng cấp – khách sạn bình dân (Economy Hotel)

Loại khách sạn bình dân là những khách sạn có qui mô nhỏ, thứ hạng thấp (1-2 sao), có mức giá buồng bán ra ở mức độ thấp (dưới mức trung bình) trên thị trường.

Những khách sạn này không nhất thiết phải có dịch vụ ăn uống, nhưng phải có một số dịch vụ bổ sung đơn giản đi kèm với dịch vụ lưu trú chính như dịch vụ đánh thức khách vào buổi sáng, dịch vụ giặt là, dịch vụ cung cấp thông tin.

Phân loại theo quy mô khách

- Khách sạn nhỏ

Khách sạn có quy mô từ 10 đến 49 phòng ngủ, chủ yếu cung cấp dịch vụ lưu trú cho khách. Loại khách sạn này thường có mức giá lưu trú thấp.

- Khách sạn vừa

Có quy mô từ 50 đến 100 buồng phòng, cung cấp đa phần các dịch vụ cho khách du lịch gồm lưu trú, ăn uống và một số dịch vụ bổ sung. Loại khách sạn này thường được xây dựng ở các điểm du lịch, thị xã, thị trấn và một số xây dựng ở các khu nghỉ dưỡng và thường có giá thành ở mức trung bình.

- Khách sạn lớn

Loại khách sạn này thường có số lượng buồng phòng từ 100 buồng trở lên, khách sạn cũng cung cấp đầy đủ các dịch vụ cho khách, các trang thiết bị hiện đại, văn minh và thường xây dựng như một tòa nhà, loại này thường có mức giá cao.

Phân loại theo thị trường mục tiêu

- Khách sạn thương mại
- Khách sạn du lịch
- Khách sạn căn hộ cho thuê
- Khách sạn sòng bạc

Phân loại theo hình thức sở hữu

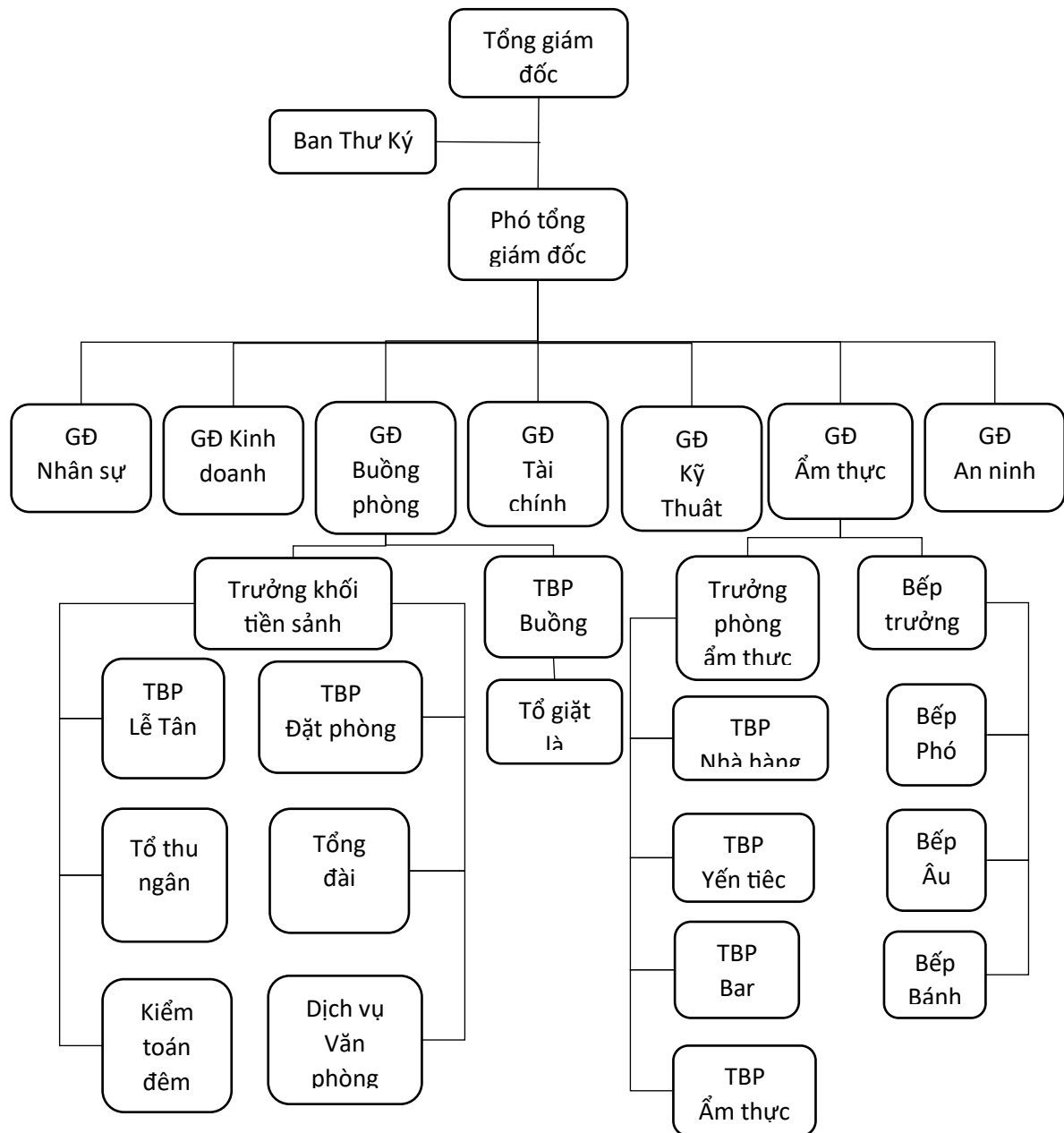
Căn cứ vào Luật doanh nghiệp 2005, khách sạn được phân loại theo những hình thức sở hữu như sau:

- Khách sạn Nhà nước
- Khách sạn cổ phần
- Khách sạn được thành lập theo công ty TNHH
- Khách sạn tư nhân
- Khách sạn liên doanh

Phân loại theo mức độ liên kết

- Khách sạn độc lập
- Khách sạn tập đoàn

1.1.3. Cơ cấu tổ chức khách sạn.



Sơ đồ 1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn

Nguồn: Giáo trình tổng hợp Quản trị nhà hàng, Th.S Trần Thu Hương, 2015

1.1.4. Nhiệm vụ, chức năng và vai trò của của các bộ phận trong khách sạn.

❖ Tổng giám đốc (General Manager):

Người chịu trách nhiệm cao nhất trong việc điều hành khách sạn, đảm bảo cung cấp dịch vụ tốt nhất, nhân viên các bộ phận hoạt động hiệu quả, tối ưu chi phí, tối đa hóa

doanh thu và lợi nhuận. Hoàn thành mục tiêu cam kết với ban quản trị tập đoàn và chủ đầu tư.

❖ Phó tổng giám đốc (Deputy General Manager/Executive Assistant Manager):

Người trực tiếp hỗ trợ Tổng giám đốc quản lý, điều hành mọi hoạt động của khách sạn, làm việc trực tiếp với các trưởng bộ phận nhằm tối ưu năng suất lao động, nâng cao chất lượng dịch vụ, thực hiện các kế hoạch ngắn và trung hạn.

❖ Thư ký GM (Assistant to General Manager):

+ Tiếp nhận công văn, hồ sơ, tài liệu từ các phòng, ban trong khách sạn trình Tổng giám đốc phê duyệt.

+ Truyền đạt thông tin của Tổng giám đốc tới các phòng, ban liên quan và nhận thông tin phản hồi từ các phòng ban.

+ Lên lịch, sắp xếp và đăng ký lịch làm việc của Tổng giám đốc.

+ Ghi chép và sắp xếp các chương trình và thời gian họp của Tổng giám đốc với các đối tác.

+ Tổ chức và tham dự các buổi họp, hội nghị do Tổng giám đốc chủ trì Ghi chép các biên bản làm việc, cuộc họp.

+ Chuẩn bị tài liệu, phân phối tài liệu tới các thành viên cuộc họp của Tổng giám đốc.

+ Dịch và đánh máy các tài liệu văn bản bằng Tiếng Anh, Việt theo yêu cầu.

+ Tham gia thực hiện các công việc khác theo yêu cầu của Tổng giám đốc.

❖ Quản lý bộ phận Nhân sự (Human Resource Manager):

+ Giám đốc nhân sự hay trưởng phòng nhân sự là người trực tiếp tham mưu, tư vấn cho Ban Giám Đốc chính sách, nguồn lực nhân sự bảo đảm chiến lược phát triển nguồn nhân lực của khách sạn. Thực hiện các chế độ chính sách nhân sự, giải quyết các công việc liên quan đến quan hệ, kỷ luật lao động thi đua khen thưởng.

+ Tiếp nhận và xử lý các công việc hành chính, pháp lý liên quan đến nội bộ khách sạn và với cơ quan đoàn thể bên ngoài. Xây dựng chương trình đào tạo, quản lý, kiểm tra và cải tiến chất lượng dịch vụ. Ngoài ra Giám đốc nhân sự còn chịu trách nhiệm quản lý, điều phối công việc của thư ký nhân sự, nhân viên tiền lương, bảo hiểm, nhân viên pháp lý

❖ Giám đốc kinh doanh tiếp thị (Director of Sales & Marketing):

Chịu trách nhiệm quản lý, giám sát công việc của:

+ Nhân viên phụ trách khách hàng công ty du lịch, khách hàng công ty, khách hàng trực tuyến

+ Nhân viên phụ trách mảng nhà hàng, sự kiện, tiệc

+ Nhân viên Marketing Nhân viên quan hệ khách hàng

+ Lập kế hoạch và triển khai các kế hoạch kinh doanh. Nghiên cứu thị trường, nghiên cứu xu hướng khách hàng, xu hướng tiêu dùng du lịch từ đó xây dựng chiến lược kinh doanh thích hợp cho từng thời kỳ, từng giai đoạn. Lập kế hoạch quản lý, quảng bá thương hiệu, quảng bá hình ảnh. Quản lý doanh số, thúc đẩy bán hàng. Báo cáo định kỳ cho Tổng giám đốc.

❖ Giám đốc dịch vụ phòng (Room Division Manager):

Trong sơ đồ tổ chức khách sạn 5 sao có thêm vị trí Giám đốc dịch vụ phòng, vị trí này ở một số khách sạn sẽ chịu trách nhiệm quản lý bộ phận lễ tân và bộ phận buồng phòng. Tại một số khách sạn, vị trí này được xếp ngang hàng với Giám đốc lễ tân và Giám đốc buồng phòng, giữ vai trò kiểm soát hơn là điều hành trực tiếp.

❖ Quản lý bộ phận tiền sảnh (Front Office Manager):

Giám đốc bộ phận lễ tân là người chịu trách nhiệm điều hành tất cả công việc thuộc bộ phận lễ tân của khách sạn. Chịu trách nhiệm đón tiếp khách VIP, khách đoàn, khách trung thành, khách ở dài hạn. Trực tiếp xử lý các yêu cầu, phàn nàn khi khách hoặc nhân

viên yêu cầu. Chịu trách nhiệm tuyển chọn, đào tạo, bồi dưỡng nhân sự phòng lễ tân.
Thành viên bộ phận lễ tân khách sạn 5 sao có thể gồm:

❖ Trợ lý trưởng bộ phận lễ tân (Assistant Front Office Manager):

- + Nhân viên lễ tân
- + Quản lý ca trực
- + Nhân viên đặt phòng
- + Nhân viên trực tổng đài
- + Nhân viên thu ngân
- + Kiểm toán đêm
- + Nhân viên hành lý
- + Nhân viên hỗ trợ khách
- + Nhân viên lái xe

❖ Quản lý bộ phận buồng phòng (Executive Housekeeper):

Trưởng bộ phận buồng phòng là người chịu trách nhiệm quản lý, điều hành toàn bộ hoạt động bộ phận buồng phòng, xây dựng tiêu chuẩn làm việc cho nhân viên, giải quyết yêu cầu, phàn nàn của khách hàng, tuyển chọn, đào tạo nhân viên buồng phòng. Ngoài ra còn có các vị trí phó bộ phận, giám sát, thư ký, trợ lý buồng phòng. Các vị trí nhân viên bộ phận buồng phòng:

- + Nhân viên buồng phòng
- + Nhân viên vệ sinh công cộng
- + Nhân viên phụ trách đồ vải và đồng phục
- + Nhân viên giặt là
- + Nhân viên điều phối