

Tìm hiểu về lĩnh vực kinh doanh khách sạn



Cuốn sách thứ hai do Nhà xuất bản Trẻ và Công ty cổ phần Tinh Văn phối hợp thực hiện mang tên Đường vào nghề- Khách sạn, vừa ra mắt bạn đọc, với mục đích

cung cấp thông tin toàn diện về hoạt động của ngành khách sạn, cũng như những thông tin về nhu cầu tuyển dụng ở đây. Cuốn sách này sẽ là cẩm nang hướng nghiệp hữu ích giúp bạn tìm việc, đồng thời đem lại cho bạn cái nhìn đầy đủ và đúng đắn hơn về những người làm việc trong lĩnh vực này.

Tại sao bạn nên chọn ngành khách sạn?

Hãy hình dung bạn mặc lên người bộ đồng phục đẹp đẽ được thiết kế riêng, đi lại trong một khung cảnh sạch sẽ, trang trí bày biện đẹp mắt, mỗi ngày tiếp xúc với nhiều khách lạ (mà khách thì nhìn từ phía nào cũng đẹp!), làm những việc không đòi hỏi phải vận dụng tri thức và vận động cơ bắp nhiều trong một bầu không khí vui tươi, lịch thiệp, trang trọng, nhận một đồng lương cao hơn mức thu nhập bình quân của khối công chức nhà nước (theo Tổng cục Thống kê cho 6 tháng đầu năm 2005) và có nhiều cơ hội tham gia vào việc tổ chức những sự kiện vui vẻ. Khách sạn là một trong ít ngành bạn có thể khởi nghiệp với học vấn phổ thông, tích lũy thêm kinh nghiệm và kiến thức trong quá trình làm việc và từng bước đi lên các bậc thang thăng tiến. Nếu những điều kiện như thế chưa đủ hấp dẫn thì chúng tôi xin cung cấp thêm một thông tin “nóng”, ngành Khách sạn đang trở thành một ngành dịch vụ “mũi nhọn” trong cơ cấu kinh tế – xã hội của cả nước trong thời gian 2005 –2010, cung cấp cho xã hội hàng chục ngàn đơn vị tuyển dụng và hàng chục nghề khác nhau.

Tại sao bạn nên mua cuốn sách này?

Đây là cuốn sách giới thiệu những thông tin cần và đủ về ngành khách sạn, giúp bạn có một sự lựa chọn đúng đắn. Viết cuốn sách này chúng tôi hướng đến những mục đích sau:

1. Giới thiệu khái quát hoạt động của ngành Khách sạn.
2. Mô tả nội dung công việc, điều kiện lao động, cơ hội thăng tiến, yêu cầu công việc của các chức danh trong ngành.
3. Giới thiệu các cơ sở đào tạo và nhu cầu tuyển dụng lao động.

4. Cung cấp những thông tin hướng nghiệp giúp bạn có thể tìm việc một cách hiệu quả.

5. Điều chỉnh những hiểu biết chưa đúng về ngành Khách sạn.

Những cái nhất trong ngành khách sạn

- Phòng nghỉ khách sạn đắt nhất thế là Imperial Suite ở President Wilson Hotel, Geneva, Thụy Sĩ. Bạn cần bỏ ra 33 ngàn USD để được ngủ ở đó một đêm. Một thang máy riêng đưa khách lên một không gian riêng biệt. Có bốn phòng rộng thênh thang, cả bốn đều trông ra hồ Geneva thơ mộng. Phòng ăn có một chiếc bàn cổ hình ovan bằng gỗ quý có thể phục vụ cho 26 thực khách. Phòng khách có bàn billard, quầy bar, thư viện và đủ chỗ cho 40 người đi lại chuyện trò. Tất cả cửa sổ và cửa ra vào đều có tác dụng chống đạn.



Phòng nghỉ ở President Wilson Hotel

- Ballagio Hotel ở Las Vegas bang Nevada nước Mỹ đạt kỉ lục thế giới là khách sạn có nhiều vòi phun nhất thế giới. Có tới hơn 1000 vòi phun trên một diện tích 4,8 hecta trong một hồ nhân tạo. Khách có dịp chiêm ngưỡng tất cả các vòi phun hoạt động, nước có thể phun đến độ cao 74 mét kết hợp với màn trình diễn ngoạn mục của âm thanh và ánh sáng.

- Khách sạn nằm trên độ cao nhất là Grand Hyatt Shanghai. Nó chiếm 35 tầng cao nhất của tòa nhà 88 tầng (cao 420 mét) cũng là tòa nhà cao nhất Trung Quốc và cao thứ ba trên thế giới.

- Đại sảnh lớn nhất thế giới thuộc về khách sạn Hyatt Regency ở San Francisco (Mỹ). Dài 107 mét, rộng 49 mét và cao 52 mét, ngang với độ cao của một tòa nhà 17 tầng.

- Khách sạn cao nhất thế giới là Burj Al Arab (còn gọi là tháp Ả Rập), cách Dubai 15 cây số về hướng nam. Cao tới 320,94 mét, khách sạn tọa lạc trên một hòn đảo nhân tạo và có hình một cánh buồm.

- Jukkasjarvi Hotel ở Thụy Điển là nơi lui tới của các ngôi sao nhạc nhẹ, người mẫu thời trang, chính trị gia và các nhân vật trong hoàng tộc châu Âu vì đây là khách sạn bằng băng lớn nhất thế giới. Vào mùa đông năm 2002 đầu năm 2003, khách sạn có diện tích mặt bằng 5000 mét vuông với 60 phòng đôi, 25 phòng suite, quầy bar bằng băng và một nhà thờ cũng bằng băng. Nhiệt độ trong nhà vào khoảng - 6 độ C. Người ta bắt đầu khởi xướng việc xây dựng khách sạn này vào năm 1990. Kể từ đó, hằng năm cứ vào tháng Mười, 30 ngàn tấn tuyết được nén vào các khung kim loại đặc biệt. Băng thì được lấy từ sông Torne – một dòng sông chảy mạnh vào mùa hè, nước đặc biệt trong đảm bảo tạo ra một thứ băng tinh khiết nhất. Khi khách sạn đã được dựng lên, các nhà điêu khắc bắt tay vào việc trang trí nội thất. Tất cả đều làm bằng băng từ giường tủ đến bàn ghế và các vật dụng khác. Khách sạn mở cửa đón khách vào giữa tháng 12, mặc dù công việc trang trí nội thất vẫn được tiếp tục cho đến tháng Giêng. Khoảng tháng Năm, khách sạn tuyệt đẹp này bắt đầu tan nhanh và ào ào nhập về với dòng sông mà từ đó nó được tạo thành.



Toàn cảnh khách sạn băng

- Theo tổng kết và đánh giá của World Tourism Organization – Tổ chức Du lịch Thế giới – có 76 khách sạn nổi tiếng nhất thế giới. Hồng Kông là một địa điểm có diện tích nhỏ nhất lại có tới 8 khách sạn lọt vào trong danh sách này trong khi nước Nga có diện tích lớn nhất thế giới lớn lại không có một khách sạn nào đạt tiêu chuẩn đó. Mỹ là nước có nhiều khách sạn nổi tiếng nhất thế giới, tất cả là 24 khách sạn.

- Quầy bar Hemingway ở Hotel Ritz, Paris (Pháp) có loại rượu cocktail đắt nhất thế giới, giá tới 400 euro một ly, tức là vào khoảng gần 8 triệu đồng Việt Nam.

Công việc Tiền sảnh

Làm thủ tục đăng ký cho khách

Bao gồm các vị trí:

- Nhân viên tiếp tân;
- Nhân viên đặt phòng;
- Nhân viên gác cửa;
- Nhân viên giao tế;
- Nhân viên tổng đài;
- Nhân viên đại diện ở sân bay.

Tính chất công việc:

Đây là những vị trí quan trọng đối với cả khách hàng và khách sạn. Đối với khách, họ là người gần như thay mặt khách sạn liên hệ với khách trong suốt quá trình khách lưu lại và làm cho khách cảm thấy thoải mái dễ chịu trong thời gian đó. Đối với khách sạn, việc làm của họ rất quan trọng bởi vì công việc kinh doanh của khách sạn dựa trên uy tín và tần số khách quen quay lại.

Gặp gỡ, tiếp xúc trực tiếp giúp đỡ khách hàng là nội dung quán xuyên công việc của những người trong bộ phận Tiền sảnh: từ người khách du lịch ba lô ở các khách sạn mini cho đến những doanh nghiệp hàng đầu và những nghệ sĩ nổi tiếng trong các khách sạn sang trọng. Tất cả phụ thuộc vào việc họ giúp đỡ khách tìm hiểu thông tin và có được những điều khách mong muốn trong thời gian nghỉ ngơi, du lịch như thế nào. Nhân viên bộ phận này làm việc dưới sự chỉ đạo của Giám đốc Tiền sảnh. Ở các khách sạn nhỏ, nhân viên tiếp tân có thể làm việc xa quây, thực hiện những công việc hành chính có liên quan.

Chức năng nhiệm vụ:

- Chào và đón tiếp khách.
- Giao phòng và chìa khóa phòng.
- Liệt kê giá thuê phòng và sử dụng máy tính hoặc các file đặt phòng trong công tác này.
- Trả lời các câu hỏi của khách và giải quyết những thắc mắc khiếu nại.
- Thu tiền mặt, thu đổi ngoại tệ, hoặc thu nhận qua thẻ tín dụng.
- Lưu giữ các chứng từ tài chính, nhất là khi làm việc với các kiểm toán viên.
- Chuyển lời nhắn và phân loại thư từ giao dịch của khách và khách sạn.
- Lập, kiểm tra các báo cáo và bảng đăng ký hàng ngày.
- Xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng.

Tiêu chuẩn, yêu cầu:

- Trình độ văn hóa: Tốt nghiệp PTTH, sơ hoặc trung cấp nghiệp vụ du lịch khách sạn.

– Trình độ ngoại ngữ: Ở mức độ tối thiểu phải có bằng C tiếng Anh.

Kỹ năng:

– Viết thạo và nói tiếng Anh lưu loát.

– Khả năng giao tiếp tốt, biết cách diễn đạt vấn đề một cách rõ ràng, mạch lạc.

– Có khả năng ứng phó tốt, giải quyết khéo léo các khiếu nại và than phiền của khách, tìm kiếm được những giải pháp tốt nhất cho các sự việc phát sinh.

– Có khả năng chú ý đến các chi tiết khi làm công việc đặt phòng và tính toán tiền nong.

– Khả năng tổ chức công việc.

– Nắm được các kỹ năng tính toán.

– Kỹ năng máy tính văn phòng.

– Khả năng ghi nhớ các chi tiết.

“Trong quá trình thực tập, tôi làm các công việc khác nhau trong khách sạn như ở bộ phận Phòng và Ẩm thực. Điều đó giúp tôi hiểu được khách sạn, với tư cách là một bộ máy hoàn chỉnh, vận hành như thế nào.”

*Nathan Wells, nhân viên tiếp tân**

Kiến thức:

- Hiểu biết về cơ cấu tổ chức và hoạt động của một khách sạn.

– Hiểu biết về các mặt trong cuộc sống địa phương nơi mình sống hoặc làm việc như những kiến thức lịch sử, những điểm tham quan du lịch v.v.

– Biết thêm một ngoại ngữ thì càng tốt.

- Có những kiến thức căn bản về công tác kế toán.

Đặc điểm tính cách:

– Thân thiện, kiên nhẫn, quan tâm và vui lòng giúp đỡ người khác.

– Tự tin, chu đáo đến từng chi tiết và có thể làm việc dưới áp lực công việc.

“Với tư cách là một nhân viên quan hệ khách hàng, bạn cần phải tự tin. Thời gian đầu tôi rất ngượng ngập, nhưng người phụ trách cho biết tôi không bao giờ được để khách tìm đến mình mà phải tự tìm đến với khách.”

Stephanie Hay, nhân viên quan hệ khách hàng*

– Luôn đúng giờ, chính xác và nhạy cảm với yêu cầu của khách thuộc những thành phần khác nhau và đến từ những nền văn hóa khác nhau.

– Có hứng thú trong làm việc và tiếp xúc với người lạ.

Thể chất: Nhân viên làm việc trong bộ phận này cần có ngoại hình dễ mến, vệ sinh thân thể tốt, đầu tóc gọn gàng.

Đào tạo nghiệp vụ: Qua các trường trung học, cao đẳng, đại học chuyên ngành khách sạn. Tuy vậy, có nhiều kỹ năng bạn có thể học được trong quá trình công tác. Một số khách sạn tổ chức những khóa đào tạo tại chỗ cho nhân viên.

Môi trường làm việc:

- Trừ khi bạn làm ở vị trí trực tổng đài hoặc đại diện ở sân bay, còn thì hầu hết thời gian làm việc bạn phải đứng để chào đón hoặc gặp gỡ khách hàng. Môi trường làm việc giới hạn trong phạm vi tiền sảnh, khu vực đẹp nhất, trang trọng nhất, điều kiện vệ sinh và nhiệt độ ở mức tốt nhất.

"Ở cương vị công tác này, bạn phải coi việc gặp gỡ người lạ là một phần thú vị trong công việc hàng ngày. Vào những mùa cao điểm bạn có dịp gặp gỡ rất nhiều người và nhịp độ công việc diễn ra rất nhanh. Bạn sẽ phải trả lời nhiều câu hỏi của những người khách mới và thỉnh thoảng có những người đưa ra những vấn đề làm bạn đau đầu. Nhưng bạn sẽ có được niềm vui khi giải quyết được những vấn đề của khách, mặc dù có những lúc bạn phải cần đến sự giúp đỡ của cấp trên."

*Stephanie Hay, nhân viên tiếp tân**

Dụng cụ lao động:

- Máy photocopy, máy fax và các dụng cụ văn phòng.
- Hệ thống điện thoại.
- Máy đếm tiền, chi phiếu và thẻ tín dụng.
- Máy vi tính.
- Đồng phục.

Nhu cầu lao động

Với những chương trình phần mềm làm thay chức năng đặt phòng, giữ chỗ rất thông dụng và tiên tiến hiện nay, nhu cầu lao động cho công việc tiếp tân có chiều hướng thu hẹp lại. Nhiều khách sạn sử dụng dịch vụ check-in và check-out qua hệ thống tự động, vì vậy số nhân viên hoạt động trong bộ phận Tiền sảnh giảm đi nhiều. Tuy vậy, với đà tăng trưởng của ngành Du lịch Việt Nam – được Tổ chức Du lịch và Lữ hành Thế giới dự đoán là 1 trong 10 nước có mức độ tăng trưởng du lịch nhanh nhất thế giới trong thời gian tới – ngành công nghiệp này sẽ cần đến một lượng không nhỏ những người hoạt động trong bộ phận Tiền sảnh.

Các bước thăng tiến

- Nhân viên trong bộ phận Tiền sảnh.
- Trưởng nhóm hoặc trưởng bộ phận.

– Cán bộ quản lý khách sạn.

Đặc điểm

– Làm việc theo ca: sáng, chiều hoặc đêm.

– Thường các khách sạn không tuyển người làm việc bán thời gian trong bộ phận này.

– Hai phần ba nhân viên tiền sảnh là nữ.

- Độ tuổi trung bình cho lao động này là vào khoảng 32. Những người cao tuổi nhất không quá 45.