

KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

VĨNH THÁI

Ngày 2-11-1989 Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh ra quyết định số 659/QĐ-UB về việc thành lập ban kiểm tra chất lượng nghiệp vụ trong khách sạn và nhà hàng phục vụ khách du lịch.

Văn bản này được ban hành sau khi Ủy ban Nhân dân xem xét đề nghị của Ban Chỉ đạo năm du lịch 1990 của Thành phố nhằm bảo đảm các mặt về cơ sở vật chất, vệ sinh, tinh thần, thái độ phục vụ trong các khâu nghiệp vụ ngày càng được nâng cao của khách sạn, nhà hàng, điểm vui chơi, giải trí phục vụ khách du lịch.

Theo văn bản này, quyền hạn của ban kiểm tra dịch vụ du lịch khá rộng như: Ban được quyền đến các khách sạn, nhà hàng, điểm vui chơi giải trí trong Thành phố để cùng Ban Giám đốc sở tại đi kiểm tra chất lượng về cơ sở vật chất và dịch vụ cung cấp cho khách du lịch (được quy định tại phần I của điều 2). Nếu cơ sở được kiểm tra đạt các yêu cầu về tiêu chuẩn chất lượng sẽ được ban kiểm tra cấp giấy chứng nhận, ngược lại ban sẽ đề nghị đình chỉ hoạt động của các cơ sở không đủ tiêu chuẩn tiếp khách quốc tế (phần 3 của điều 2). Ban kiểm tra này chịu sự chỉ đạo quản lý của Ủy ban Nhân dân Thành phố; Công ty Du lịch làm đầu mối giúp việc cho ban kiểm tra hoạt động (phần 4 của điều 2).

Thoạt nhìn đây là một văn bản lập quy bình thường, nhưng đối với công tác phát triển du lịch tại Thành phố trong ngắn hạn (đặc biệt cho năm du lịch 90) và dài hạn đến cuối thế kỷ 20, thì văn bản này có tầm quan trọng



Bến sông Sài Gòn.

Ảnh Trần Văn Hồ.

rất lớn trong vấn đề nâng cao chất lượng trong khâu cung cấp hàng hóa và dịch vụ cho khách du lịch.

Sở với các nước vùng Đông Nam Á, cơ sở vật chất để phục vụ du lịch của Thành phố ta còn rất nghèo. Điều này ai cũng biết. Chúng ta đang cố gắng huy động vốn và kỹ thuật cả trong lẫn ngoài nước để cải tạo, nâng cao các cơ sở này đồng thời xây dựng thêm để đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch trong tương lai.

Ngạn ngữ ta có câu: "Nghèo cho sạch, rách cho thơm" nói lên ý muốn ngàn đời của ông cha ta: mặc dù

nghèo nhưng luôn luôn sạch sẽ, giữ gìn được phẩm chất.

Trong hiện tại, cơ sở vật chất của ngành du lịch của Thành phố ta không được phong phú lắm, nhưng lại chưa được sạch; dịch vụ cung cấp cho khách hàng chưa được tốt, do

đó văn bản này được ra đời là rất phù hợp với ý muốn của ông cha ta, muốn rằng các cơ sở phục vụ khách du lịch quốc tế luôn luôn được nâng cao chất lượng, để sản phẩm du lịch của Thành phố trở thành hàng hoá có sức cạnh tranh cao ở vùng Đông Nam Á.

Trong kinh doanh, sản xuất trong nước hay quốc tế, sự thành công hay thất bại của một cơ sở phần lớn do 2 yếu tố quyết định, đó là: chất lượng

và giá cả. Người tiêu dùng có thể chấp nhận giá cả hơi cao hơn một chút nhưng có sự bảo đảm về chất lượng của sản phẩm hay dịch vụ. Tuy nhiên nếu giá cao quá, người ta sẽ chọn sản phẩm khác có chất lượng hơi thấp hơn nhưng giá cả lại rẻ hơn nhiều.

Vấn đề kiểm tra chất lượng sản phẩm để luôn luôn có sản phẩm tốt trở thành một cuộc thách đố giữa các nước sản xuất hàng hóa và dịch vụ.

Theo dõi sự kiểm tra chất lượng sản phẩm ở các nước công nghiệp phát triển, chúng ta thấy các cơ sở sản xuất thường tiến hành một lúc phương thức:

Phương thức đầu tiên:

Tạo nên ý thức tự giác cho người sản xuất trong từng chi tiết. Tự bảo thân mình vừa là người sản xuất vừa là người kiểm tra khó tính, phải mạnh dạn loại bỏ những sản phẩm không đủ chất lượng. Chủ xí nghiệp phải tạo đủ mọi điều kiện thuận tiện nghi để người công nhân thực hiện tốt công việc. Nhiều xí nghiệp có chủ trương giữ gìn sạch sẽ, vệ sinh nơi làm việc của công nhân như "bà thờ ở nhà" nói lên sự quan tâm của xí nghiệp đối với nơi sản xuất ra hàng hóa.

Phương thức thứ hai: Lập bộ phận kiểm tra chất lượng sản phẩm. Trước khi sản phẩm được xuất xưởng, phải có bộ phận kiểm tra chất lượng sản phẩm (gọi tắt là KCS) kiểm tra và nhận đủ chất lượng. Bộ phận này hoạt động vô tư, mạt

PHÁT TRIỂN KINH T

lạm loại bỏ những sản phẩm chưa đạt các tiêu chuẩn về chất lượng.

Trong ngành du lịch, đặc biệt là ngành kinh doanh khách sạn và nhà hàng ăn uống, vấn đề chất lượng phải được đặt ra và thực hiện nghiêm túc, tới khi mang về hình thức.

Thí dụ, như khi nói lên sự sạch sẽ của các ly uống nước, sau khi lau xong, người ta bọc ly lại bằng các tờ giấy "pơ-lua" trắng tinh, các đôi đũa, ấm xia răng được bao bằng các tờ giấy dán kín lại, ngay cả trên bàn cầu vệ sinh cũng có băng giấy có ghi "đã am vệ sinh rồi".

Phòng ngủ trước khi nhận khách phải được kiểm tra lại toàn diện, xem các vòi nước có nước chảy hay không, ống đèn còn cháy sáng không, máy điều hòa không khí hay quạt máy có vận hành được hay không, khăn tắm loại, savon tắm có đầy đủ chưa, đặc biệt là trong phòng có chuột và kiến hay không? Đây là hai con vật mà khách sợ nhất.

Người chịu trách nhiệm về KCS trong phòng ngủ là tổ trưởng tổ buồng.

Những hình thức bề ngoài vừa nêu trên chỉ áp dụng cho các khách sạn hạng nhất. Đối với các khách sạn hạng hai, ba hoặc khách sạn của các tập đoàn, khách sạn lớn, tên tuổi của khách sạn đủ bảo đảm mức độ vệ sinh nên không cần trình diễn về hình thức bề ngoài.

Trong nhà hàng ăn uống, vấn đề KCS cũng khá khế không kém.

Nhà bếp, mặc dù khách hàng không nhìn trực tiếp được nhưng phải sắp xếp ngăn nắp, các dụng cụ nấu nướng phải rửa, lau chùi sạch sẽ, ống loáng, ánh sáng phải đạt yêu cầu.

Người làm bếp phải luôn đội mũ, trang phục vệ sinh.

Nhà hàng phải được chăm sóc kỹ lưỡng, từ sân nhà đến các cửa, trần nhà phải sạch sẽ; trong quá trình phục vụ khách, bàn đờ phải thay ngay, tươi tắn như ngày mới, rác rưởi phải được dọn dẹp tức khắc.



Người phục vụ trong nhà hàng phải ăn mặc sạch sẽ, râu tóc phải được cạo hớt thường xuyên. Riêng giới nữ không được trang điểm quá lòe hay xức dầu thơm có mùi quá mạnh làm khó chịu khách hàng.

Các món ăn thức uống trước khi mang ra cho khách, ngoài chất lượng còn phải kiểm tra lần chót về hình thức trình bày và vệ sinh các đồ đựng.

Người chịu trách nhiệm về KCS trong nhà hàng ăn uống là người bếp trưởng và tổ trưởng nhà bàn mà người ta thường gọi là "mét - đô - ten".

Cuối cùng người chịu trách nhiệm cao nhất trong khách sạn về KCS là giám đốc khách sạn.

Một giám đốc khách sạn ngồi trong phòng lạnh thường hội họp, ra chỉ thị chung chung, phó mặc cho các tổ trưởng điều hành tổ của mình, được đầu hay dây, tình hình chất lượng hàng hóa và dịch vụ cung cấp

cho khách hàng sẽ thua xa nếu so với một khách sạn được sự chỉ huy của một giám đốc năng nổ và có trình độ kỹ thuật nghiệp vụ cao. Vì giám đốc bắt các cuộc hội họp xét thấy không cần thiết, đi xuống các khâu sản xuất xem xét các hoạt động của công nhân, tình trạng vệ sinh nơi làm việc, giải quyết ngay các ách tắc nếu có. Với sự hiện diện của "cặp mắt người chủ", chất lượng sản phẩm luôn luôn nâng cao.

Đối với một công ty khách sạn lớn có nhiều cơ sở rải rác khắp nơi, người ta thành lập một ban kiểm tra chất lượng trung ương gồm những người có trình độ nghiệp vụ cao, đại diện công ty đi chấm điểm về KCS định kỳ hàng quý tại các cơ sở.

Ban chấm điểm có số điểm tối đa là 1.000 được gửi đến trước để cơ sở tự chấm điểm. Đến ngày hẹn, Ban kiểm tra đến chấm điểm. Nếu cơ sở đạt dưới 850 điểm, thì người giám đốc có thời gian một tháng để chấn chỉnh. Sau một tháng, Ban kiểm tra sẽ trở lại chấm điểm. Nếu số điểm đạt từ 850 điểm trở lên thì sự kiểm tra được thông qua. Nếu tiếp tục dưới 850 điểm, chức vụ của người giám đốc được trình lên Ban Giám đốc công ty quyết định xem có còn nên duy trì hay cho thôi.

Sau khi nhìn qua sự thực hiện kiểm tra chất lượng nghiệp vụ trong khách sạn và nhà hàng ăn uống, điểm vui chơi giải trí tại một số nơi trên thế giới, chúng ta thấy sự ra đời của quyết định số 659/QĐ-UB của Ủy ban nhân dân Thành phố chỉ mới là điều kiện cần.

Điều kiện đủ là Ban kiểm tra chất lượng của Thành phố phải làm việc tích cực và kiên trì, đặt nặng tuyên truyền giáo dục để các cơ sở có đăng ký tiếp khách quốc tế nên thường xuyên nâng cao chất lượng có tác dụng "vừa ích nước, vừa lợi nhà".

Vấn đề xử lý như đình chỉ hoạt động của các cơ sở không đủ chất lượng tiếp khách quốc tế chẳng qua là sự bắt buộc dĩ sau lần cảnh cáo có thời gian nhất định để sửa chữa.

Ngạn ngữ ta có câu "Mẹ chồng khó, nàng dâu mới giỏi" có nhiều ý nghĩa dẫn dắt đối với sự kiểm tra chất lượng dịch vụ du lịch.

VT.



Chợ hoa Tết Sài Gòn 90.

Ảnh: Mạnh Hùng