

EHG GIFT · TƯ DUY & TIỀM THỨC

## Lỗi này thuộc về ai?

Tiềm thức, tư duy, và điều xảy ra khi không ai nhìn

**Gửi:** Ban Quản lý, các Trưởng bộ phận (HOD), đội ngũ Lễ tân (FO) và Phòng Nhân sự (HR)

**Từ:** Chủ tịch

**Tinh thần:** Đây không phải một bản kiểm điểm, cũng không phải đi tìm một người để quy lỗi. Đây là một GIFT, để mỗi chúng ta, ở mọi vị trí, cùng soi lại và thấy mình trong đó.

### 1 · MỘT BUỔI SÁNG, MỘT CHIẾC BÀN CHƯA DỌN / One Morning, One Table

Sáng nay, khi trời còn chưa sáng, một gia đình khách bước xuống sảnh và phải tự đi tìm người để nhờ mở cửa. Trong khi đó, ngay giữa sảnh, hai bạn nhân viên Lễ tân vẫn đang ngủ. Chiếc bàn welcome cũng chưa được dọn.

Tôi viết những dòng này không phải để tìm ra một người có lỗi. Tôi viết vì khoảnh khắc nhỏ ấy mở ra một câu hỏi lớn hơn rất nhiều, **một câu hỏi dành cho tất cả chúng ta.**

Bởi vì điều chúng ta làm lúc bốn giờ sáng, khi không một vị khách nào nhìn, không một người quản lý nào đứng cạnh, mới là điều nói thật nhất về việc: **trong tiềm thức, ta đang coi công việc này là của ai.**

Điều ta làm khi không ai nhìn mới là con người thật của cả tổ chức.

### 2 · NẾU ĐÂY LÀ RESORT TỐT NHẤT THẾ GIỚI / If This Were the World's Best Resort

Hãy hình dung chúng ta là một resort 5 sao, tự hào mang đến dịch vụ tốt nhất thế giới. Một vị khách trả năm triệu đồng một đêm. Ngoài cơ sở vật chất, vị trí, spa và F&B, còn một thứ vô hình mà họ đang mua.

1. Thứ vô hình ấy là gì? Có phải là **niềm tin rằng dù bất kỳ giờ nào trong đêm, luôn có một con người tỉnh thức và tận tâm đứng sau quầy lễ tân** không?
2. Chuyện ấy vừa xảy ra sáng nay. Vậy bốn chữ “tốt nhất thế giới” còn lại gì trong mắt một vị khách đã phải tự đi tìm người để mở cửa cho chính mình?
3. Chúng ta nói với nhau mỗi ngày cố gắng tốt hơn 1%. Vậy 1% của một ca đêm, cụ thể, trông như thế nào?

### 3 · LỖI NÀY THUỘC VỀ AI? / Whose Fault Is It?

Câu trả lời dễ nhất là chỉ vào bạn nhân viên ngủ quên. Nhưng tôi muốn chúng ta cùng hỏi những câu khó hơn, **đi ngược lên từng bậc.**

4. **Nhân viên FO.** Bạn ấy có thật sự biết đêm nay mình phải làm gì, theo chuẩn nào, và vì sao từng việc lại quan trọng không? Hay bạn ấy đang làm theo trí nhớ và thói quen?
5. **HOD và Quản lý.** Ai phân ca, ai kiểm tra, ai đi cùng đội đêm? Đã bao lâu rồi một người quản lý thức trọn một ca đêm để hiểu nó thật sự diễn ra thế nào?
6. **Công ty và Nhân sự.** Chúng ta đã có Policy và SOP rõ ràng cho ca đêm chưa? HR đã hướng dẫn, đào tạo đầy đủ chưa, hay chúng ta mặc định rằng nhân viên phải tự biết?
7. Nhân viên FO và bảo vệ trong một resort 5 sao có được ngủ trong ca hay không? Quy định của chúng ta nói gì, và quy định ấy đã được viết ra, được truyền đạt rõ ràng chưa?
8. Ca đêm từ 22h00 đến 6h00 có đúng chuẩn giờ của các resort cùng hạng không? Và làm ca đêm, người của chúng ta có được một khoản phụ cấp xứng đáng không?

*Một người ngủ quên có thể là lỗi của một người. Nhưng một hệ thống chưa có chuẩn, chưa đào tạo, chưa chăm sóc người làm đêm, thì lỗi ấy thuộc về tất cả chúng ta.*

#### 4 · YẾU TỐ CON NGƯỜI / The Human Factor

Cơ sở vật chất có thể mua bằng tiền. Nhưng thứ khiến một resort trở thành tốt nhất thế giới lại nằm ở **con người**. Và con người thì được dẫn dắt bởi tư duy, được vận hành bởi tiềm thức.

9. Nếu 1000 con người trong EHG, mỗi người đều coi việc của mình thật sự là việc của mình, thì một chiếc bàn chưa dọn lúc bốn giờ sáng có còn xảy ra nữa không?

Khi tinh thần trách nhiệm đi vào tiềm thức, ta không cần ai đứng cạnh. Ta làm đúng **vì đó là con người mình**, không phải vì có người đang nhìn. Đó mới là văn hóa thật, thứ đối thủ không sao chép được.

*Lỗi này thuộc về ai? Câu trả lời thật nhất là: một phần thuộc về mỗi chúng ta, ở mỗi vị trí, mỗi ngày.*

**1 người · 1 ngày · 1%**

**DO VAN DAN (Mr)**

Chairman / CEO

M: (84) 903 260 987 · E: chairman@ehg.com.vn

**ELEGANCE HOSPITALITY GROUP**