

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động bộ phận
buồng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng”**

Sinh viên thực hiện: LÊ THỊ HOÀI THƯƠNG

Đà Nẵng, Tháng 6/2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động bộ phận
buồng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng”**

Giảng viên hướng dẫn	: ThS. Nguyễn Xuân Vinh
Sinh viên thực hiện	: Lê Thị Hoài Thương
Khóa học	: 2022-2026
Mã số sinh viên	: 2254060007
Lớp	: 22KS1

Đà Nẵng, Tháng 6/2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Lê Thị Hoài Thương

MSSV: 2254060007 **Lớp:** 22KS **Khóa:** 2022 – 2026

Ngành: Quản trị khách sạn

1. Tên đề tài: “Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động bộ phận buồng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng”

2. Nội dung: Khóa luận tốt nghiệp với đề tài “Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động bộ phận buồng tại Luxury Hotel Đà Nẵng” tập trung hệ thống hóa cơ sở lý luận về hoạt động của bộ phận buồng trong kinh doanh khách sạn, đồng thời phân tích và đánh giá thực tiễn thông qua việc tổng hợp ý kiến khách hàng và các tài liệu liên quan để nhận diện những ưu điểm, hạn chế và thách thức trong quá trình vận hành. Trên cơ sở đó, khóa luận đề xuất các giải pháp khả thi nhằm nâng cao năng suất lao động, chuẩn hóa quy trình phục vụ, cải thiện chất lượng dịch vụ và gia tăng sự hài lòng của khách hàng, qua đó góp phần củng cố uy tín thương hiệu và năng lực cạnh tranh của khách sạn. Khóa luận yêu cầu sinh viên vận dụng kiến thức chuyên ngành, kết hợp lý luận với thực tiễn, sử dụng nguồn tài liệu tham khảo một cách khoa học, trình bày mạch lạc, logic và tuân thủ đúng quy định của Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng.

3. Ngày giao khóa luận: 02/02/2026

4. Ngày hoàn thành khóa luận: 31/05/2026

5. Giảng viên hướng dẫn: ThS. Nguyễn Xuân Vinh

Nội dung và yêu cầu Khóa luận tốt nghiệp đã được thông qua Bộ môn.

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026

Trưởng bộ môn

(ký ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn

(ký ghi rõ họ tên)

Sinh viên thực hiện

(ký ghi rõ họ tên)

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Lê Thị Hoài Thương

Họ và tên người hướng dẫn: *ThS. Nguyễn Xuân Vinh*

Tên đề tài: “Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động bộ phận buồng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng”

Nội dung nhận xét:

1. Tinh thần, thái độ làm việc:

.....
.....

2. Nội dung khóa luận:

.....
.....
.....

3. Hình thức khóa luận:

.....
.....
.....

4. Đồng ý cho sinh viên bảo vệ khóa luận tốt nghiệp trước hội đồng.

.....
.....

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026

Người nhận xét

MỤC LỤC

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP	i
BẢN NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC BẢNG BIỂU	vi
DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ	viii
DANH MỤC HÌNH ẢNH	ix
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	x
LỜI CẢM ƠN	xi
PHẦN MỞ ĐẦU	xii
1. Lý do chọn đề tài.....	xii
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	xiii
2.1 Mục tiêu tổng thể	xiii
2.2 Mục tiêu cụ thể.....	xiii
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	xiv
3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	xiv
3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	xiv
4. Phương pháp nghiên cứu.....	xiv
4.1. Phương pháp quan sát	xiv
4.2. Phương pháp thu thập tài liệu thứ cấp.....	xiv
4.3. Phương pháp phân tích - tổng hợp	xv
5. Bố cục của khóa luận tốt nghiệp	xv
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN	1
1.1. Khái quát về kinh doanh khách sạn	1
1.1.1 Khái niệm khách sạn	1

1.1.2 Đặc điểm hoạt động kinh doanh khách sạn.....	1
1.1.3 Vai trò của bộ phận buồng phòng trong kinh doanh khách sạn	2
1.2. Tổng quan về bộ phận buồng	4
1.2.1 Khái niệm và vai trò của bộ phận buồng	4
1.2.2 Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng.....	5
1.2.3 Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng	7
1.3. Nội dung hoạt động của bộ phận buồng	9
1.3.1 Quy trình nghiệp vụ làm phòng	10
1.3.2 Quy trình nghiệp vụ kiểm tra phòng	13
1.3.3 Quản lý đồ vải và trang thiết bị buồng.....	15
1.3.4 Mối quan hệ phối hợp giữa bộ phận buồng và các bộ phận khác.....	16
1.4. Hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng.....	17
1.4.1 Khái niệm hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng.....	17
1.4.2 Các tiêu chí đánh giá hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng	18
1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động bộ phận buồng phòng	22
1.5.1 Yếu tố nhân sự.....	23
1.5.2 Yếu tố quy trình vận hành tiêu chuẩn (SOP) và kiểm soát chất lượng....	25
1.5.3 Yếu tố cơ sở vật chất và trang thiết bị.....	26
1.5.4 Yếu tố phối hợp giữa các bộ phận.....	27
TIỂU KẾT CHƯƠNG 1.....	29
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN	
BUỒNG TẠI LUXTERY HOTEL ĐÀ NẴNG	30
2.1. Tổng quan về Luxtery Hotel	30
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển	31
2.1.2 Cơ cấu tổ chức nhân sự của khách sạn.....	32
2.1.3 Quy mô phòng và cơ sở vật chất.....	33

2.1.4 Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn giai đoạn 2022-2024.....	37
2.2. Thực trạng tổ chức và hoạt động của bộ phận buồng	38
2.2.1 Cơ cấu tổ chức và nhân sự bộ phận buồng	38
2.2.2 Khối lượng công việc và phân công lao động.....	39
2.2.3 Quy trình làm phòng tại khách sạn	40
2.2.4 Công tác kiểm tra và giám sát chất lượng phòng.....	41
2.2.5 Công tác quản lý đồ vải và vật tư buồng.....	42
2.2.6 Sự phối hợp giữa bộ phận buồng với các bộ phận liên quan	42
2.3. Thực trạng hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng tại Luxtery Hotel.....	43
2.3.1 Năng suất lao động của nhân viên buồng	44
2.3.2 Tỷ lệ phòng được làm sạch và bàn giao đúng thời gian	47
2.3.3 Chất lượng vệ sinh phòng	49
2.3.4 Hiệu quả sử dụng vật tư và đồ vải.....	53
2.3.5 Mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng phòng.....	59
2.4. Phân tích ma trận SWOT	65
2.4.1 Điểm mạnh (Strengths)	66
2.4.2 Điểm yếu (Weaknesses)	66
2.4.3 Cơ hội (Opportunities)	66
2.4.4 Thách thức (Threats)	66
TIỂU KẾT CHƯƠNG 2.....	67
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN BUỒNG TẠI LUXTERY HOTEL ĐÀ NẴNG	68
3.1. Tổng quan về bối cảnh phát triển của ngành kinh doanh khách sạn.....	68
3.1.1 Trên thế giới	68
3.1.2 Tại Việt Nam	69
3.2. Chiến lược kinh doanh của Luxtery Hotel trong thời gian tới.....	69

3.3. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động bộ phận buồng	70
3.3.1 Giải pháp nâng cao hiệu quả về năng suất lao động	71
3.3.2 Giải pháp đảm bảo tiến độ làm phòng và bàn giao phòng đúng thời gian	72
3.3.3 Giải pháp nâng cao chất lượng vệ sinh phòng	74
3.3.4 Giải pháp nâng cao hiệu quả sử dụng vật tư và đồ vải	75
3.3.5 Giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng	77
3.4. Kiến nghị	78
3.4.1 Đối với Luxtery Hotel Đà Nẵng	78
3.4.2 Đối với ngành du lịch và cơ quan quản lý	78
TIÊU KẾT CHƯƠNG 3	79
KẾT LUẬN	80
TÀI LIỆU THAM KHẢO	81
PHỤ LỤC	82

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1: Tình hình thu hút khách của Luxtery Hotel Đà Nẵng trong giai đoạn từ năm 2022-2024	37
--	----

Bảng 2.2: Kết quả hoạt động kinh doanh của Khách sạn Luxtery Đà Nẵng trong giai đoạn từ năm 2022-2024.....	37
Bảng 2.3: Tình hình nhân sự Buồng - Khách sạn Luxtery.....	39
Bảng 2.4: Đánh giá hiệu suất làm việc của nhân viên buồng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng giai đoạn 2022–2024	44
Bảng 2.5: Đánh giá chất lượng vệ sinh phòng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng	49
Bảng 2.6: Thực trạng lỗi vệ sinh phòng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng.....	51
Bảng 2.7: Định mức cấp phát vật tư bình quân cho 1 phòng/ngày (ước tính tại khách sạn)	53
Bảng 2.8: Tình hình kiểm kê đồ vải hằng tháng (ước tính thực tế tại khách sạn)	55
Bảng 2.9: Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng phòng tại Luxtery Hotel (2022–2024).....	59
Bảng 2.10: Kết quả 80 ý kiến phản hồi của khách hàng.....	61
Bảng 2.11: So sánh tỷ lệ phản nàn trên các kênh OTA (2022–2024)	64

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Sơ đồ 1.1: Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng.....	6
Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của Luxtery Hotel.....	33
Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức nhân sự bộ phận buồng.....	38
Biểu đồ 2.1: Điểm Cleanliness của Luxtery Hotel trên các kênh OTA (2022–2024)	60
Biểu đồ 2.2: Tỷ lệ ý kiến tích cực và phản nàn trong 80 phản hồi khách hàng	62
Biểu đồ 2.3: Tỷ lệ phản nàn của khách hàng trên các kênh OTA (2022–2024)	64

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1: Khách sạn Luxtery Đà Nẵng.....	30
Hình 2.2: Logo của khách sạn Luxtery	31
Hình 2.3: Suite Tổng Thống (President Suite).....	34
Hình 2.4: Phòng Premier Sang trọng (Luxury Premier Room)	34
Hình 2.5: Phòng Hai Giường Đơn Loại Sang (Deluxe Twin Room).....	35
Hình 2.6: Phòng Loại Sang Giường Đôi (Deluxe Double Room).....	35
Hình 2.7: Grand gia đình (Grand Family).....	36

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Ký hiệu viết tắt	Tên đầy đủ
REVPAR	Doanh thu trên mỗi phòng sẵn có
ADR	Giá phòng trung bình hằng ngày
RGR	Tỷ lệ khách quay lại
HK	Bộ phận buồng
GM	Tổng giám đốc khách sạn
EHK	Trưởng bộ phận buồng
PA	Nhân viên vệ sinh công cộng
QC	Kiểm soát chất lượng
SOP	Quy trình vận hành chuẩn
LPQ	Tỷ lệ phòng đạt chuẩn ngay lần đầu tiên
OTA	Nền tảng đặt phòng

LỜI CẢM ƠN

Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch, hoạt động kinh doanh khách sạn tại Việt Nam nói chung và thành phố Đà Nẵng nói riêng đang từng bước phát triển cả về quy mô lẫn chất lượng dịch vụ. Sự cạnh tranh ngày càng gia tăng giữa các khách sạn đòi hỏi các đơn vị kinh doanh không chỉ nâng cao chất lượng phục vụ mà còn phải chú trọng đến hiệu quả hoạt động của từng bộ phận trong khách sạn. Trong đó, bộ phận buồng giữ vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú, góp phần tạo nên sự hài lòng và ấn tượng tốt đẹp đối với khách hàng. Trong thời gian thực tập từ ngày 07/07/2025 đến ngày 24/08/2025 tại Khách sạn Luxtery Đà Nẵng, em đã có cơ hội tiếp cận với môi trường làm việc thực tế, tìm hiểu về quy trình làm việc, nhiệm vụ cũng như các tiêu chuẩn nghiệp vụ của bộ phận buồng. Qua quá trình thực tập, em đã tích lũy được nhiều kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm thực tiễn quý báu, góp phần định hướng cho công việc trong tương lai. Trong suốt quá trình thực tập và thực hiện khóa luận, em đã nhận được sự quan tâm, hỗ trợ và giúp đỡ từ nhiều cá nhân và tập thể. Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban Giám đốc Khách sạn Luxtery Đà Nẵng đã tạo điều kiện thuận lợi để em có cơ hội thực tập và học hỏi tại khách sạn; đồng thời, em xin chân thành cảm ơn chị Mai Trà Giang – Trưởng bộ phận Buồng cùng toàn thể anh/chị nhân viên trong bộ phận đã nhiệt tình hướng dẫn, chia sẻ kinh nghiệm và hỗ trợ em trong suốt thời gian thực tập. Bên cạnh đó, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Ban Giám hiệu Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng cùng quý thầy cô Khoa Du lịch đã tận tình giảng dạy và truyền đạt cho em những kiến thức quý báu trong suốt quá trình học tập; đặc biệt, em xin chân thành cảm ơn thầy Nguyễn Xuân Vinh đã tận tình hướng dẫn, định hướng và góp ý để em có thể hoàn thành khóa luận này một cách tốt nhất. Do kiến thức và kinh nghiệm thực tế còn hạn chế, khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu từ quý thầy cô để bài khóa luận được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn.

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong giai đoạn từ năm 2022 đến năm 2024, ngành du lịch Việt Nam đã có sự phục hồi và phát triển mạnh mẽ sau ảnh hưởng của đại dịch COVID-19. Nhu cầu lưu trú của du khách tăng nhanh cả về số lượng lẫn yêu cầu chất lượng dịch vụ, tạo nên sự cạnh tranh gay gắt giữa các khách sạn. Điều này buộc các đơn vị kinh doanh phải liên tục nâng cao chất lượng phục vụ và hiệu quả hoạt động của từng bộ phận nhằm thu hút và giữ chân khách hàng.

Trong cơ cấu tổ chức khách sạn, bộ phận buồng giữ vai trò đặc biệt quan trọng vì trực tiếp tạo ra sản phẩm lưu trú – yếu tố cốt lõi quyết định trải nghiệm của khách hàng. Chất lượng vệ sinh, mức độ tiện nghi, sự gọn gàng và tính chuyên nghiệp của nhân viên buồng ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách, đồng thời tác động đến hình ảnh thương hiệu và kết quả kinh doanh chung. Khi bộ phận buồng hoạt động hiệu quả, khách sạn có thể nâng cao chất lượng dịch vụ, gia tăng tỷ lệ khách quay lại và tối ưu hóa doanh thu.

Ngược lại, nếu quy trình làm việc chưa hợp lý, phân công nhân sự thiếu khoa học hoặc công tác kiểm tra giám sát chưa chặt chẽ, chất lượng phục vụ sẽ giảm sút, ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động chung. Thực tế cho thấy, trong các thời điểm cao điểm du lịch như tháng 6–8 hằng năm, bộ phận buồng thường phải đối mặt với khối lượng công việc lớn, yêu cầu bàn giao phòng nhanh chóng, duy trì tiêu chuẩn vệ sinh nghiêm ngặt và sử dụng hiệu quả nguồn lực. Điều này đòi hỏi quy trình làm việc khoa học, tiêu chuẩn vận hành rõ ràng, kiểm tra giám sát thường xuyên và sự phối hợp nhịp nhàng với các bộ phận khác như lễ tân và kỹ thuật.

Qua quá trình thực tập tại Luxtery Hotel Đà Nẵng từ 07/07/2025 đến 24/08/2025, tôi nhận thấy bộ phận buồng đã có nhiều nỗ lực trong việc duy trì chất lượng phục vụ. Tuy nhiên, vẫn tồn tại những hạn chế như áp lực công việc cao vào mùa đông khách, phân công nhân sự chưa hợp lý, quy trình chưa chuẩn hóa hoàn toàn và sự phối hợp liên bộ phận chưa thật sự hiệu quả. Những vấn đề này ảnh hưởng đến năng suất lao động và sự hài lòng của khách hàng.

Xuất phát từ thực tiễn đó, việc nghiên cứu, đánh giá và đề xuất giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng phòng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng là

cần thiết và có ý nghĩa cả về lý luận lẫn thực tiễn. Vì vậy, tôi lựa chọn đề tài “Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động bộ phận buồng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng” để nghiên cứu.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1 Mục tiêu tổng thể

Mục tiêu tổng thể của đề tài là nghiên cứu và đánh giá hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng trong giai đoạn 2022–2024, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả quản lý trong thời gian tới.

Nghiên cứu tập trung hệ thống hóa cơ sở lý luận về hoạt động của bộ phận buồng, kết hợp với phân tích thực trạng tại Luxtery Hotel để xác định những điểm mạnh, hạn chế và vấn đề tồn tại. Trên cơ sở đó, đề tài đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao hiệu quả quản lý, đồng thời góp phần gia tăng sự hài lòng của khách hàng và hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

2.2 Mục tiêu cụ thể

Để đạt được mục tiêu tổng thể của đề tài, nghiên cứu tập trung thực hiện các mục tiêu cụ thể sau:

- **Thứ nhất, Hệ thống hóa cơ sở lý luận** liên quan đến hoạt động và hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng trong khách sạn, bao gồm khái niệm, vai trò, chức năng, nhiệm vụ, quy trình phục vụ tiêu chuẩn (SOP), các tiêu chí đánh giá hiệu quả và các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng.

- **Thứ hai, Phân tích và đánh giá thực trạng** hoạt động của bộ phận buồng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng thông qua việc xem xét cơ cấu tổ chức nhân sự, quy trình làm phòng, công tác kiểm tra giám sát chất lượng, điều kiện cơ sở vật chất – trang thiết bị và sự phối hợp với các bộ phận liên quan; từ đó chỉ ra những kết quả đạt được, những hạn chế còn tồn tại và nguyên nhân của các hạn chế này.

- **Thứ ba, Đề xuất một số giải pháp** nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng, tập trung vào việc hoàn thiện quy trình làm việc, nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực, tăng cường công tác kiểm tra giám sát và cải thiện sự phối hợp giữa các bộ phận, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú và hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1 Đối tượng nghiên cứu

Đề khóa luận được hoàn thiện hơn đối tượng nghiên cứu của đề tài là: **Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng.**

Nghiên cứu tập trung tìm hiểu các hoạt động trong quá trình quản lý và vận hành của bộ phận buồng, bao gồm tổ chức công việc, quy trình phục vụ, năng suất lao động của nhân viên cũng như các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của bộ phận này. Trên cơ sở đó, đề tài phân tích những kết quả đạt được, những hạn chế còn tồn tại và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng tại khách sạn.

3.2 Phạm vi nghiên cứu

- Về không gian: Nghiên cứu được thực hiện tại bộ phận buồng của Luxtery Hotel Đà Nẵng, địa chỉ tại 136 Phạm Văn Đồng, phường An Hải Bắc, quận Sơn Trà, thành phố Đà Nẵng.

- Về thời gian: Đề tài sử dụng các số liệu và thông tin được thu thập trong giai đoạn từ năm 2022 đến năm 2024 để phục vụ cho quá trình phân tích và đánh giá.

4 Phương pháp nghiên cứu

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu là phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động bộ phận buồng tại khách sạn Luxtery Đà Nẵng, đề tài sử dụng các phương pháp sau:

4.1. Phương pháp quan sát

Tác giả tiến hành quan sát trực tiếp quá trình làm việc của nhân viên bộ phận buồng, bao gồm quy trình làm phòng, việc tuân thủ tiêu chuẩn vệ sinh và sự phối hợp với các bộ phận khác trong khách sạn. Phương pháp này được sử dụng nhằm nhận diện thực trạng hoạt động, đánh giá hiệu quả vận hành và phát hiện những hạn chế cần cải thiện

4.2. Phương pháp thu thập tài liệu thứ cấp

Đề tài khai thác các tài liệu nội bộ của khách sạn như báo cáo, số liệu thống kê, quy trình làm việc, đồng thời tham khảo thêm giáo trình, nghiên cứu trước đây và văn

bản pháp luật liên quan đến quản trị khách sạn. Phương pháp này nhằm củng cố cơ sở lý luận, cung cấp dữ liệu đối chiếu và làm rõ bối cảnh nghiên cứu.

4.3. Phương pháp phân tích - tổng hợp

Các dữ liệu thu thập được sẽ được phân loại, so sánh và tổng hợp để rút ra nhận xét, đánh giá toàn diện. Phương pháp này giúp đề tài đưa ra kết luận khoa học và đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng tại khách sạn Luxtery Đà Nẵng.

Việc kết hợp ba phương pháp trên giúp đề tài đảm bảo tính khách quan, khoa học và phù hợp với mục tiêu nghiên cứu, từ đó đưa ra các giải pháp khả thi và có giá trị ứng dụng thực tiễn.

5. Bố cục của khóa luận tốt nghiệp

Ngoài phần mở đầu và kết luận, khóa luận tốt nghiệp gồm có 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng trong kinh doanh khách sạn

Chương 2: Thực trạng hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng tại khách sạn Luxtery Hotel Đà Nẵng

Chương 3: Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động bộ phận buồng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN

1.1. Khái quát về kinh doanh khách sạn

1.1.1 Khái niệm khách sạn

Khách sạn được định nghĩa là cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú, đáp ứng các điều kiện về cơ sở vật chất và đội ngũ nhân viên nhằm cung cấp phòng nghỉ ngắn hạn, đồng thời kết hợp với các dịch vụ bổ trợ như ẩm thực, lễ tân, buồng... để thỏa mãn nhu cầu nghỉ ngơi và đảm bảo an toàn cho khách du lịch cũng như khách công tác (Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương, 2013).

Sản phẩm của khách sạn mang đặc trưng của một dịch vụ vô hình, được hình thành thông qua quá trình tương tác trực tiếp giữa nhân viên phục vụ và khách hàng. Trong mô hình kinh doanh lưu trú truyền thống, dịch vụ buồng ngủ giữ vai trò hạt nhân và được xem là sản phẩm cốt lõi. Chất lượng của dịch vụ này không chỉ tạo nên ấn tượng đầu tiên và cuối cùng đối với khách mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến việc đánh giá tiêu chuẩn chất lượng của toàn bộ quá trình lưu trú.

1.1.2 Đặc điểm hoạt động kinh doanh khách sạn

1.1.2.1 Tính tổng hợp của sản phẩm dịch vụ khách sạn

Sản phẩm khách sạn là sự kết hợp của nhiều loại hình dịch vụ khác nhau, tạo thành một chỉnh thể thống nhất. Để mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách, bộ phận buồng cần phối hợp chặt chẽ với các bộ phận liên quan như lễ tân, kỹ thuật và an ninh (Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương, 2013). Việc chuẩn hóa quy trình vận hành (SOP) và thiết lập cơ chế thông tin liên phòng ban hiệu quả giúp hạn chế các điểm nghẽn trong quá trình bàn giao phòng, đảm bảo tính sẵn sàng và chất lượng dịch vụ.

1.1.2.2 Sự phụ thuộc vào tài nguyên du lịch

Hoạt động kinh doanh lưu trú phụ thuộc mật thiết vào sức hấp dẫn của tài nguyên du lịch, đặc điểm khí hậu và các sự kiện văn hóa tại điểm đến (Trần Văn Thông, 2016). Sự biến động của các yếu tố này dẫn đến sự thay đổi rõ rệt về lượng khách lưu trú theo từng thời điểm. Do đó, bộ phận buồng cần xây dựng kế hoạch nhân sự linh hoạt, sử dụng danh mục kiểm tra (checklist) và áp dụng quy trình làm phòng

nhANH (quick turn) nhằm đáp ứng kịp thời nhu cầu khách hàng trong giai đoạn công suất phòng đạt đỉnh.

1.1.2.3 Tính thời vụ trong kinh doanh khách sạn

Kinh doanh khách sạn chịu ảnh hưởng rõ rệt của tính thời vụ, thể hiện qua sự mất cân đối về doanh thu và công suất sử dụng phòng giữa các mùa trong năm (Nguyễn Văn Đình và Trần Thị Minh Hòa, 2008). Để tối ưu hóa hiệu suất, bộ phận buồng cần xác định định mức thời gian làm phòng một cách khoa học cho từng loại phòng và tình trạng lưu trú (phòng khách đang ở hoặc phòng khách trả). Việc phân bổ nguồn lực dựa trên tình trạng phòng sẽ giúp nâng cao năng suất lao động mà vẫn đảm bảo chất lượng vệ sinh.

1.1.2.4 Sự tham gia trực tiếp của yếu tố con người trong quá trình phục vụ

Dịch vụ khách sạn là quá trình tương tác trực tiếp, trong đó yếu tố con người đóng vai trò quyết định giá trị cảm nhận của khách. Thái độ chuyên nghiệp, kỹ năng nghiệp vụ và sự tận tâm của nhân viên buồng là thước đo cho không gian sống sạch sẽ – tiện nghi – an toàn (Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương, 2013). Do đó, quản lý buồng cần chú trọng đào tạo kỹ năng mềm như quy trình gõ cửa, ứng xử tình huống và xử lý đồ thất lạc. Sự tinh tế trong phục vụ, kể cả khi khách vẫn đang lưu trú, là yếu tố quan trọng nâng cao mức độ hài lòng tổng thể của khách hàng.

Những đặc điểm trên cho thấy hoạt động kinh doanh khách sạn chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố tổng hợp, thời vụ và con người. Điều này đặt ra yêu cầu đối với bộ phận buồng phải xây dựng quy trình quản trị linh hoạt, khoa học và chú trọng đào tạo nhân sự nhằm đảm bảo hiệu quả hoạt động và duy trì chất lượng dịch vụ ổn định.

1.1.3 Vai trò của bộ phận buồng phòng trong kinh doanh khách sạn

Trong cơ cấu tổ chức của khách sạn, bộ phận buồng (Housekeeping) thường chiếm số lượng nhân sự lớn nhất và giữ vai trò trọng yếu trong việc duy trì chất lượng dịch vụ lưu trú. Đây là bộ phận trực tiếp tạo ra sản phẩm cốt lõi của khách sạn – không gian nghỉ ngơi – và có ảnh hưởng quyết định đến sự hài lòng của khách hàng cũng như hiệu quả kinh doanh chung. Vai trò của bộ phận buồng được thể hiện rõ qua ba khía cạnh chính: đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú, nâng cao sự hài lòng của khách hàng và góp phần xây dựng hình ảnh, hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

1.1.3.1 Đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú

Phòng ngủ là sản phẩm cốt lõi mà khách hàng lựa chọn khi đến khách sạn. Vì vậy, nhiệm vụ quan trọng nhất của bộ phận buồng là đảm bảo sự sẵn sàng và chất lượng của không gian nghỉ ngơi. Chất lượng không chỉ thể hiện ở sự sạch sẽ mà còn bao gồm việc vận hành ổn định của các trang thiết bị nội thất, đồng thời tuân thủ các tiêu chuẩn vệ sinh và an toàn cho sức khỏe người lưu trú (Nguyễn Văn Mạnh, 2013). Theo Jones (2019), những lỗi vệ sinh dù nhỏ cũng có thể ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách và làm giảm uy tín cũng như hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

Để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ này một cách khách quan, các khách sạn thường sử dụng những chỉ số đo lường cụ thể:

- *Tỷ lệ phòng đạt chuẩn ngay lần kiểm tra đầu tiên (Quality Control lần 1)*: phản ánh tay nghề của nhân viên và mức độ hiệu quả của quy trình đào tạo, chuẩn hóa SOP. Chỉ số này càng cao chứng tỏ quy trình vận hành được kiểm soát tốt và chất lượng dịch vụ ổn định.

- *Điểm đánh giá về độ sạch sẽ (Cleanliness Score)*: được tổng hợp từ khảo sát khách hàng hoặc các đánh giá trực tuyến, thể hiện sự tương quan giữa tiêu chuẩn của khách sạn và cảm nhận thực tế của khách. Đây là minh chứng trực tiếp cho sự hài lòng của khách đối với chất lượng buồng phòng.

1.1.3.2 Góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng

Dịch vụ khách sạn mang tính cá nhân hóa cao, trong đó bộ phận buồng là đơn vị trực tiếp chăm sóc không gian riêng tư của khách trong suốt thời gian lưu trú. Việc nắm bắt thói quen và sở thích của khách, chẳng hạn như cách sắp xếp đồ dùng cá nhân hay loại gối ưa thích, giúp tạo ra sự gắn kết về cảm xúc và nâng cao trải nghiệm dịch vụ. Thái độ nhiệt tình, trung thực và tinh tế của nhân viên khi tiếp xúc với khách chính là yếu tố quan trọng góp phần nâng cao mức độ hài lòng tổng thể (Kotler và cộng sự, 2017).

Để đánh giá hiệu quả trong việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng, các khách sạn thường sử dụng những chỉ số cụ thể:

- *Tỷ lệ phản hồi tích cực về dịch vụ (Positive Review Rate)*: theo dõi tần suất xuất hiện các từ khóa như sạch sẽ, chu đáo, nhân viên buồng nhiệt tình trong các đánh giá trực tuyến.

- *Tỷ lệ giải quyết khiếu nại khách hàng (Complaint Resolution Rate)*: đo lường khả năng và tốc độ xử lý các vấn đề phát sinh như thiếu đồ dùng hoặc hỏng thiết bị trong vòng 24 giờ. Hiệu quả cao nhất là giải quyết triệt để trước khi khách trả phòng, nhằm hạn chế các phản hồi tiêu cực sau khi lưu trú.

1.1.3.3 Ảnh hưởng đến hình ảnh và hiệu quả kinh doanh của khách sạn

Hoạt động của bộ phận buồng có tác động trực tiếp đến tuổi thọ của tài sản và trang thiết bị trong khách sạn. Việc bảo quản và duy trì nội thất tốt giúp giảm chi phí tái đầu tư, đồng thời nâng cao hiệu quả sử dụng lâu dài. Quan trọng hơn, một phòng ngủ sạch sẽ và tiện nghi là yếu tố cạnh tranh quan trọng, góp phần tăng tỷ lệ khách quay lại và đảm bảo doanh thu ổn định trong dài hạn (Walker, 2021). Ngoài ra, bộ phận buồng còn hỗ trợ gia tăng doanh thu thông qua các dịch vụ bổ sung như giặt là, minibar.

Để đánh giá mức độ đóng góp của bộ phận buồng đối với hiệu quả kinh doanh, các khách sạn thường sử dụng những chỉ số cụ thể:

- *Chỉ số RevPAR (doanh thu trên mỗi phòng sẵn có) và ADR (giá phòng trung bình hằng ngày)*: chất lượng buồng tốt cho phép khách sạn duy trì mức giá bán hợp lý, giữ vững công suất phòng và từ đó nâng cao RevPAR so với đối thủ cạnh tranh.

- *Tỷ lệ khách quay lại (Repeat Guest Rate)*: sự hài lòng về không gian lưu trú sạch sẽ và tiện nghi là một trong những lý do chính khiến khách hàng lựa chọn quay lại khách sạn cho những lần lưu trú tiếp theo.

1.2. Tổng quan về bộ phận buồng

1.2.1 Khái niệm và vai trò của bộ phận buồng

1.2.1.1 Khái niệm bộ phận buồng

Bộ phận buồng (Housekeeping) là một đơn vị nghiệp vụ đặc thù trong khách sạn, chịu trách nhiệm chính về công tác vệ sinh, bảo quản và chuẩn bị hệ thống phòng ngủ cùng các khu vực công cộng. Theo Nguyễn Văn Mạnh (2018), đây là bộ phận đảm bảo duy trì các tiêu chuẩn về tiện nghi, an toàn và thẩm mỹ, nhằm mang lại môi trường lưu trú thoải mái và đáp ứng sự kỳ vọng của khách hàng. Dưới góc độ quản trị, Jones (2019) nhấn mạnh rằng bộ phận buồng không chỉ thực hiện các công việc kỹ thuật làm sạch mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc kiểm soát chất lượng

dịch vụ tổng thể của khách sạn, thông qua sự tỉ mỉ và tính chuyên nghiệp trong từng chi tiết phục vụ.

1.2.1.2 Vai trò của bộ phận buồng trong khách sạn

Hoạt động của bộ phận buồng mang tính chất sản xuất ra sản phẩm lưu trú – phòng ngủ – vốn là dịch vụ cốt lõi của khách sạn. Vai trò của bộ phận này được thể hiện qua các khía cạnh sau:

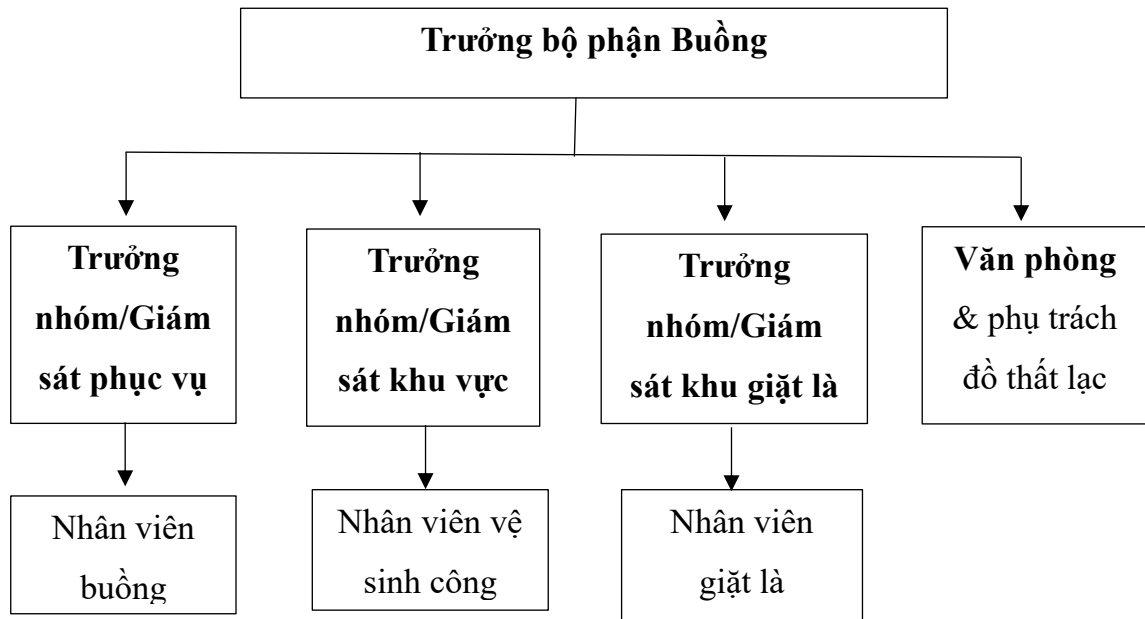
Thứ nhất, Đảm bảo tính sẵn sàng (Readiness): Phòng ngủ là nguồn doanh thu chính, thường chiếm từ 60–70% tổng doanh thu của khách sạn. Vì vậy, bộ phận buồng có nhiệm vụ đảm bảo các phòng luôn ở trạng thái sẵn sàng để bán (Vacant Ready) tại mọi thời điểm. Sự chậm trễ trong quy trình làm phòng sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến doanh thu và làm giảm hiệu quả khai thác công suất buồng (Walker, 2021).

Thứ hai, Duy trì hình ảnh thương hiệu qua tiêu chuẩn vệ sinh: Vệ sinh là tiêu chí đầu tiên mà khách hàng sử dụng để đánh giá chất lượng và đẳng cấp của khách sạn. Nhân viên buồng hiện thực hóa tiêu chuẩn này thông qua các chi tiết nhỏ như cách sắp xếp amenities đúng vị trí, kiểm soát mùi hương, hay kỹ thuật setup giường theo đúng quy chuẩn (hospitality corners).

Thứ ba, Bảo tồn tài sản doanh nghiệp: Thông qua việc làm sạch định kỳ và kiểm tra hàng ngày, bộ phận buồng góp phần kéo dài tuổi thọ của trang thiết bị nội thất như thảm, rèm, nệm... Từ đó, khách sạn có thể tối ưu hóa chi phí đầu tư và bảo trì (Nguyễn Văn Mạnh, 2018).

1.2.2 Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng

Trong hoạt động quản trị khách sạn, cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng giữ vai trò đặc biệt quan trọng bởi đây là bộ phận trực tiếp tạo ra sản phẩm dịch vụ lưu trú – yếu tố quyết định đến sự hài lòng của khách hàng. Việc xây dựng cơ cấu tổ chức hợp lý không chỉ giúp phân định rõ trách nhiệm, quyền hạn của từng vị trí mà còn đảm bảo sự phối hợp nhịp nhàng giữa các nhân sự, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động chung của khách sạn.

1.2.2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận buồng:*Nguồn: Hoteljob.vn, 2023*

Sơ đồ 1.1: Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng

Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng thường được xây dựng theo mô hình phân cấp nhằm đảm bảo tính chuyên môn hóa và hiệu quả trong quản lý. Tùy thuộc vào quy mô và tiêu chuẩn của khách sạn, sơ đồ tổ chức có thể được thiết kế linh hoạt, nhưng vẫn phải đảm bảo đầy đủ các cấp quản lý và nhân viên thực hiện (Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương, 2013).

Thông thường, bộ phận buồng được tổ chức theo ba cấp bậc chính: quản lý bộ phận (Executive Housekeeper), giám sát (Floor Supervisor) và nhân viên trực tiếp thực hiện công việc (Room Attendant/Public Area Attendant). Mô hình này giúp phân định rõ ràng trách nhiệm, tăng cường khả năng kiểm soát chất lượng và đảm bảo quy trình phục vụ được thực hiện đồng bộ, qua đó nâng cao hiệu quả hoạt động của khách sạn (Walker, 2021).

1.2.2.2 Vai trò, nhiệm vụ của các chức danh trong bộ phận buồng:

Trong cơ cấu tổ chức bộ phận buồng, mỗi chức danh đảm nhận một vai trò và nhiệm vụ riêng, song đều hướng đến mục tiêu chung là đảm bảo chất lượng dịch vụ buồng phòng và nâng cao hình ảnh khách sạn (Vũ Thị Bích Phượng và Phan Mai Thu Thảo, 2020).

- *Trưởng bộ phận buồng (Executive Housekeeper)*: Là người đứng đầu, chịu trách nhiệm quản lý toàn diện hoạt động của bộ phận buồng. Vai trò của vị trí này có tầm ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả vận hành, bởi trưởng bộ phận không chỉ lập kế hoạch, phân công công việc, giám sát chất lượng dịch vụ mà còn đảm bảo sự phối hợp nhịp nhàng giữa các nhóm. Đây là nhân tố quyết định đến sự hài lòng của khách hàng và uy tín của khách sạn.

- *Trưởng nhóm/giám sát khu giặt là (Laundry Supervisor)*: Quản lý toàn bộ hoạt động giặt là, đảm bảo chất lượng và vệ sinh đồ vải. Đây là vị trí quan trọng trong việc duy trì tiêu chuẩn dịch vụ, góp phần nâng cao trải nghiệm lưu trú của khách. Nhân viên giặt là (*Laundry Attendant*): Thực hiện công việc giặt, là, bảo quản và phân phối đồ vải theo đúng quy trình, đảm bảo sạch sẽ và an toàn.

- *Trưởng nhóm/giám sát khu công cộng (Public Area Supervisor)*: Giám sát việc vệ sinh các khu vực công cộng, đảm bảo môi trường sạch sẽ, thoáng mát và an toàn cho khách.

- *Nhân viên vệ sinh công cộng (Public Area Attendant)*: Thực hiện vệ sinh hành lang, sảnh, khu vực công cộng theo tiêu chuẩn khách sạn, góp phần tạo ấn tượng tốt cho khách ngay từ không gian chung.

- *Trưởng nhóm/giám sát phục vụ buồng (Floor Supervisor)*: Giám sát nhân viên buồng, kiểm tra chất lượng phòng và xử lý các tình huống phát sinh. Đây là cầu nối giữa nhân viên trực tiếp và quản lý cấp cao, đảm bảo quy trình phục vụ được thực hiện đúng chuẩn.

- *Nhân viên buồng (Room Attendant)*: Thực hiện công việc dọn dẹp, sắp xếp và vệ sinh phòng khách theo đúng quy trình. Đây là lực lượng trực tiếp tạo ra sản phẩm dịch vụ buồng, có ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng của khách hàng.

1.2.3 Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng

1.2.3.1 Chức năng của bộ phận buồng

Bộ phận buồng là một đơn vị quản trị nghiệp vụ cốt lõi trong khách sạn, thực hiện nhiều chức năng quan trọng nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp (Vũ Thị Bích Phượng và Phan Mai Thu Thảo, 2020). Các chức năng cơ bản có thể khái quát như sau:

- *Thứ nhất, chức năng kinh doanh và phục vụ khách lưu trú:* Đây là chức năng trọng yếu nhất, liên quan trực tiếp đến việc tổ chức tiếp nhận khách và cung cấp không gian nghỉ ngơi yên tĩnh, sạch sẽ, văn minh và lịch sự trong suốt thời gian lưu trú. Bộ phận buồng cần nghiên cứu kỹ lưỡng nhu cầu, tâm lý, thị hiếu và phong tục tập quán của từng nhóm khách (khách thường xuyên, khách vắng lai, khách quốc tế...) để bố trí không gian và cung cấp dịch vụ phù hợp.

- *Thứ hai, chức năng quản lý cơ sở vật chất:* Bộ phận buồng trực tiếp quản lý việc cho thuê buồng và kiểm soát quá trình sử dụng của khách, đảm bảo mọi trang thiết bị nội thất luôn đạt tiêu chuẩn kỹ thuật theo đúng cấp hạng của khách sạn. Ngoài giá trị hữu hình, chức năng này còn gắn liền với việc thể hiện sự quan tâm và chăm sóc tinh tế thông qua các dịch vụ bổ sung, qua đó gia tăng giá trị cảm nhận cho khách hàng.

- *Thứ ba, chức năng tuyên truyền, quảng bá và đối ngoại:* Nhân viên buồng được xem như những đại sứ văn hóa, đại diện cho khách sạn và quốc gia trong việc giới thiệu danh lam thắng cảnh, phong tục tập quán và đặc sản địa phương đến bạn bè quốc tế. Thông qua sự tinh tế trong phục vụ, bộ phận này góp phần quảng bá hình ảnh doanh nghiệp, nâng cao uy tín và thu hút khách hàng tiềm năng.

- *Thứ tư, chức năng bảo đảm an ninh và trật tự:* Bên cạnh nghiệp vụ vệ sinh, bộ phận buồng còn có trách nhiệm giám sát an ninh tại khu vực lưu trú và các không gian công cộng. Nhân viên cần theo dõi hoạt động của khách để kịp thời phát hiện những biểu hiện bất thường, ngăn chặn hành vi vi phạm pháp luật hoặc tệ nạn xã hội, qua đó đảm bảo an toàn tuyệt đối về người và tài sản trong khách sạn

1.2.3.2 Nhiệm vụ của bộ phận buồng

Xuất phát từ các chức năng đã được xác định, bộ phận buồng phải triển khai một hệ thống nhiệm vụ đa dạng và phức tạp nhằm hiện thực hóa vai trò của mình trong hoạt động kinh doanh khách sạn. Những nhiệm vụ này vừa mang tính chuyên môn hóa, vừa đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ với các bộ phận khác để đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú toàn diện. Các nhiệm vụ chủ yếu bao gồm:

1) *Đón tiếp và chăm sóc khách hàng:* Thực hiện quy trình phục vụ xuyên suốt từ khi khách nhận phòng cho đến khi kết thúc lưu trú. Mục tiêu trọng tâm là tạo cho

khách cảm giác thoải mái, thân thuộc như đang ở trong ngôi nhà thứ hai, thông qua thái độ phục vụ tận tình và chu đáo.

2) *Vệ sinh và bài trí không gian*: Đảm bảo sự sạch sẽ và ngăn nắp tại buồng khách, hành lang, cầu thang, đại sảnh cũng như các khu vực ngoại vi như bể bơi, phòng tập thể thao hoặc khuôn viên cây cảnh. Việc bố trí tiện nghi phải khoa học, vừa đáp ứng công năng sử dụng vừa đảm bảo tính thẩm mỹ.

3) *Bảo đảm an toàn và phòng chống dịch bệnh*: Thực hiện các biện pháp nhằm bảo vệ tính mạng và tài sản của khách, bao gồm phòng cháy chữa cháy, kiểm soát an ninh, đồng thời tiến hành vệ sinh môi trường định kỳ, khử trùng và diệt côn trùng để ngăn ngừa dịch bệnh.

4) *Phối hợp với các bộ phận khác*: Duy trì thông tin thông suốt với Lễ tân (về tình trạng phòng), Kỹ thuật (về hỏng hóc thiết bị), Bảo vệ (về an ninh) và các bộ phận dịch vụ khác như Bàn, Bar, Bếp, nhằm tối ưu hóa quy trình phục vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ tổng thể.

5) *Cung cấp và quản lý dịch vụ bổ sung*: Tổ chức các dịch vụ như giặt là, minibar, hỗ trợ khách khi ốm và cho thuê đồ dùng sinh hoạt theo đúng quy định và tiêu chuẩn của khách sạn.

6) *Quản lý cơ sở vật chất và xử lý đồ thất lạc*: Chịu trách nhiệm bảo quản trang thiết bị tại các khu vực được phân công; đồng thời tiếp nhận, lưu trữ và trao trả tài sản khách bỏ quên (Lost & Found) một cách kịp thời và trung thực.

7) *Kiểm soát chất lượng và tổ chức lao động*: Thường xuyên kiểm tra chất lượng dịch vụ trước khi cung cấp cho khách để duy trì uy tín của khách sạn. Đồng thời, tổ chức lao động khoa học, hợp lý nhằm nâng cao năng suất, kết hợp với việc bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn và ngoại ngữ cho đội ngũ nhân sự (Vũ Thị Bích Phượng và Phan Mai Thu Thảo, 2020).

1.3. Nội dung hoạt động của bộ phận buồng

Trong khách sạn, bộ phận buồng giữ vai trò trọng yếu trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú. Hoạt động của bộ phận này không chỉ dừng lại ở việc vệ sinh, dọn dẹp phòng mà còn bao gồm nhiều công đoạn nhằm duy trì tiêu chuẩn phục vụ, tạo sự thoải mái và hài lòng cho khách hàng. Theo Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị

Lan Hương (2013), quy trình làm phòng được xây dựng chặt chẽ nhằm đảm bảo tính chuyên nghiệp và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

1.3.1 Quy trình nghiệp vụ làm phòng

1.3.1.1 Chuẩn bị dụng cụ và xe làm phòng

Trong quy trình nghiệp vụ buồng, khâu chuẩn bị dụng cụ và xe làm phòng là bước khởi đầu quan trọng, nhằm đảm bảo nhân viên có đầy đủ vật tư, hóa chất và phương tiện cần thiết trước khi tiến hành công việc. Việc chuẩn bị chu đáo không chỉ nâng cao hiệu suất làm việc mà còn góp phần duy trì các tiêu chuẩn vệ sinh và an toàn trong khách sạn 4 sao.

Quy trình thực hiện gồm các bước sau:

Bước 1: Kiểm tra tổng thể xe làm phòng: đảm bảo xe sạch sẽ, vận hành tốt, không hư hỏng.

Bước 2: Sắp xếp đồ vải theo từng loại: ga giường, vỏ gối, khăn tắm, khăn tay, khăn chân.

Bước 3: Chuẩn bị đầy đủ amenities: theo định mức quy định cho từng hạng phòng.

Bước 4: Kiểm tra và bổ sung dụng cụ vệ sinh: khăn lau, cây lau, máy hút bụi và các dụng cụ khác.

Bước 5: Kiểm tra hóa chất: đúng loại, đủ số lượng, có nhãn mác rõ ràng để tránh nhầm lẫn.

Bước 6: Trang bị phương tiện bảo hộ lao động (PPE): đảm bảo nhân viên có đầy đủ trang bị an toàn.

Bước 7: Sắp xếp xe theo nguyên tắc khoa học: bố trí gọn gàng, phân khu rõ ràng, thuận tiện khi sử dụng.

Trong nghiệp vụ buồng, khâu chuẩn bị xe làm phòng là bước quan trọng nhằm đảm bảo nhân viên có đầy đủ dụng cụ, hóa chất và amenities trước khi bắt đầu ca làm việc. Thời gian chuẩn bị thường được tiến hành trong khoảng 5–10 phút trước ca, giúp nâng cao hiệu suất và duy trì tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn của khách sạn. Để kiểm soát chất lượng, các tiêu chí được đặt ra bao gồm: amenities phải đầy đủ theo tiêu chuẩn phòng; hóa chất được dán nhãn rõ ràng, tránh nhầm lẫn; dụng cụ sạch sẽ, không hư hỏng; xe làm phòng được sắp xếp gọn gàng, phân khu hợp lý; và nhân viên sử

dụng đúng trang bị bảo hộ. Các tiêu chí này không chỉ phản ánh sự tuân thủ quy trình mà còn là cơ sở để đánh giá tính chuyên nghiệp của đội ngũ buồng. Bằng chứng cho việc thực hiện được ghi nhận thông qua checklist chuẩn bị xe làm phòng và sổ giao ca, đảm bảo tính minh bạch và khả năng kiểm tra đối chiếu khi cần thiết (Vũ Thị Bích Phượng và Phan Mai Thu Thảo, 2020).

1.3.1.2 Quy trình làm phòng khách đang lưu trú

Trong quá trình phục vụ khách lưu trú, việc duy trì tình trạng sạch sẽ, ngăn nắp và tiện nghi của phòng là yếu tố quan trọng nhằm đảm bảo sự thoải mái, riêng tư và nâng cao trải nghiệm dịch vụ

Quy trình thực hiện gồm các bước sau:

Bước 1: Gõ cửa theo quy chuẩn ba lần, xưng danh và xin phép vào phòng.

Bước 2: Đặt bảng thông báo “Housekeeping in progress” trước cửa phòng.

Bước 3: Thu gom rác và phân loại theo quy định.

Bước 4: Dọn giường, chỉnh ga và thay mới nếu khách yêu cầu hoặc theo chính sách tiết kiệm (green policy).

Bước 5: Vệ sinh phòng tắm: lavabo, bồn cầu, gương và sàn.

Bước 6: Lau bụi các bề mặt như bàn, kệ, thiết bị.

Bước 7: Hút bụi hoặc lau sàn.

Bước 8: Bỏ sung amenities còn thiếu.

Bước 9: Kiểm tra các hư hỏng nhỏ (micro-damage) và báo cáo kịp thời.

Bước 10: Sắp xếp lại không gian phòng gọn gàng, không di chuyển đồ cá nhân của khách.

Trong quy trình làm phòng khách đang lưu trú, việc tuân thủ thời gian, tiêu chí kiểm soát chất lượng và minh chứng thực hiện là những yếu tố quan trọng để đảm bảo dịch vụ đạt chuẩn. Thời gian chuẩn bị thường dao động từ 15–20 phút cho mỗi phòng, đủ để nhân viên tiến hành các công việc vệ sinh và sắp xếp cần thiết mà vẫn duy trì sự riêng tư cho khách. Các tiêu chí kiểm soát chất lượng được đặt ra bao gồm: giường phải phẳng, không nhăn; không xuất hiện mùi khó chịu; bề mặt sạch sẽ, không bụi; gương sáng bóng, không vết bẩn; phòng tắm khô ráo, sạch sẽ; và amenities được bổ sung đầy đủ theo tiêu chuẩn. Những tiêu chí này không chỉ phản ánh sự tuân thủ quy trình mà còn là cơ sở để đánh giá mức độ chuyên nghiệp của đội ngũ buồng.

Bằng chứng cho việc thực hiện được ghi nhận thông qua checklist làm phòng stayover và báo cáo tình trạng phòng, giúp đảm bảo tính minh bạch và khả năng kiểm tra đối chiếu khi cần thiết (Vũ Thị Bích Phượng và Phan Mai Thu Thảo, 2020).

1.3.1.3 Quy trình làm phòng khách trả phòng

Sau khi khách rời đi, việc làm sạch toàn diện phòng là yêu cầu bắt buộc để đảm bảo không gian đạt tiêu chuẩn “Ready for sale” và sẵn sàng phục vụ khách mới. Đây là một khâu quan trọng trong quy trình nghiệp vụ buồng, góp phần duy trì uy tín và chất lượng dịch vụ của khách sạn.

Quy trình thực hiện gồm các bước sau:

Bước 1: Kiểm tra và xử lý đồ thất lạc (Lost & Found).

Bước 2: Thu gom toàn bộ đồ vải bẩn để chuyển về bộ phận giặt là.

Bước 3: Vệ sinh sâu các bề mặt tiếp xúc nhiều như tay nắm cửa, công tắc, remote.

Bước 4: Làm sạch toàn bộ phòng tắm, bao gồm lavabo, bồn cầu, gương và sàn.

Bước 5: Lau bụi toàn bộ không gian phòng, đảm bảo bề mặt sạch sẽ.

Bước 6: Hút bụi và lau sàn để duy trì độ sạch tối ưu.

Bước 7: Khử mùi phòng nhằm tạo cảm giác dễ chịu cho khách mới.

Bước 8: Setup phòng theo tiêu chuẩn: giường, minibar, amenities đầy đủ và đúng vị trí.

Bước 9: Treo bảng trạng thái “Ready/Clean” để thông báo phòng đã sẵn sàng bán.

Trong quy trình làm phòng khách trả, việc tuân thủ thời gian thực hiện, tiêu chí kiểm soát chất lượng và minh chứng bằng biểu mẫu là những yếu tố then chốt để đảm bảo phòng đạt chuẩn “Ready for sale”. Thời gian chuẩn bị thường dao động từ 25–35 phút cho mỗi phòng, đủ để tiến hành các công việc vệ sinh toàn diện và sắp xếp lại không gian. Các tiêu chí kiểm soát chất lượng bao gồm: minibar được bổ sung đầy đủ; thiết bị được vệ sinh và khử khuẩn; amenities đủ và đặt đúng vị trí; không còn rác, bụi hay mùi khó chịu; và phòng đạt tiêu chuẩn sẵn sàng bán. Những tiêu chí này phản ánh sự tuân thủ quy trình và là cơ sở để đánh giá mức độ chuyên nghiệp của bộ phận buồng. Bằng chứng cho việc thực hiện được ghi nhận thông qua checklist làm phòng, phiếu minibar và biên bản Lost & Found, giúp đảm bảo tính minh bạch và khả

năng kiểm tra đối chiếu khi cần thiết (Vũ Thị Bích Phượng và Phan Mai Thu Thảo, 2020).

1.3.2 Quy trình nghiệp vụ kiểm tra phòng

Quy trình kiểm tra phòng là một trong những nội dung trọng yếu trong hoạt động của bộ phận buồng, nhằm đảm bảo chất lượng phòng đạt tiêu chuẩn trước khi bàn giao cho khách. Theo các nghiên cứu về quản trị khách sạn, công tác kiểm tra phòng không chỉ giúp duy trì tính nhất quán trong chất lượng dịch vụ mà còn góp phần nâng cao sự hài lòng và trải nghiệm của khách hàng (Jones, 2019; Walker, 2021).

Thông thường, quy trình này được tiến hành theo nhiều bước cụ thể, bao gồm: kiểm tra tình trạng vệ sinh để đảm bảo phòng sạch sẽ và ngăn nắp; kiểm tra trang thiết bị nhằm xác nhận các tiện nghi hoạt động tốt, không hư hỏng; và kiểm tra tổng thể toàn bộ không gian phòng trước khi bàn giao. Việc thực hiện đầy đủ các bước này giúp khách sạn duy trì chuẩn mực dịch vụ, đồng thời tạo dựng niềm tin và sự hài lòng lâu dài từ phía khách hàng.

1.3.2.1 Kiểm tra tình trạng vệ sinh phòng

Kiểm tra vệ sinh phòng là bước đầu tiên và mang tính nền tảng trong toàn bộ quy trình kiểm tra phòng, nhằm đảm bảo môi trường lưu trú sạch sẽ, an toàn và thoải mái cho khách. Đây là khâu quan trọng giúp duy trì chuẩn mực dịch vụ và tạo dựng sự hài lòng cho khách hàng. Nội dung kiểm tra được tiến hành trên nhiều phương diện:

- *Khu vực phòng ngủ*: Trước hết, nhân viên cần kiểm tra sàn nhà, giường, bàn ghế, tủ và các bề mặt để bảo đảm tất cả đều sạch sẽ, không bụi bẩn hay vết ố. Giường phải được trải đúng tiêu chuẩn, vừa đảm bảo tính thẩm mỹ vừa đáp ứng yêu cầu vệ sinh.

- *Khu vực phòng tắm*: Tiếp theo, các thiết bị như bồn rửa, bồn cầu, vòi sen cần được làm sạch, không có cặn bẩn hoặc mùi khó chịu. Gương và kính phải sáng bóng, không để lại vết nước.

- *Mùi phòng*: Bên cạnh yếu tố vệ sinh, không gian phòng phải thông thoáng, không có mùi ẩm mốc hoặc mùi lạ. Trong một số trường hợp, hương thơm nhẹ có thể được sử dụng để tạo cảm giác dễ chịu cho khách.

- *Xử lý rác thải*: Cuối cùng, thùng rác cần được làm sạch và thay túi mới theo đúng quy định, nhằm bảo đảm sự gọn gàng và vệ sinh.

Việc đảm bảo vệ sinh phòng không chỉ đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ mà còn góp phần quan trọng trong việc bảo vệ sức khỏe khách hàng, đồng thời nâng cao uy tín và chất lượng dịch vụ của khách sạn (Kasavana và Brooks, 2018).

1.3.2.2 Kiểm tra trang thiết bị và vật dụng trong phòng

Sau khi đảm bảo yếu tố vệ sinh, bước tiếp theo trong quy trình kiểm tra phòng là đánh giá tình trạng hoạt động của các thiết bị và sự đầy đủ của vật dụng. Đây là khâu quan trọng nhằm duy trì chất lượng dịch vụ đồng bộ và hạn chế tối đa khiếu nại từ khách hàng (Walker, 2021). Nội dung kiểm tra bao gồm:

- *Trang thiết bị kỹ thuật*: Trước hết, nhân viên cần kiểm tra hệ thống điện, đèn chiếu sáng, điều hòa không khí, tivi, điện thoại và kết sắt để bảo đảm tất cả đều hoạt động bình thường. Đồng thời, các thiết bị điều khiển từ xa phải được kiểm tra và vệ sinh sạch sẽ.

- *Minibar*: Tiếp theo, các sản phẩm trong minibar phải được rà soát để đảm bảo đầy đủ về số lượng, đúng chủng loại và còn hạn sử dụng, nhằm đáp ứng tiêu chuẩn phục vụ khách.

- *Đồ vải (linen)*: Bên cạnh đó, các loại đồ vải như ga giường, vỏ gối, khăn tắm cần được kiểm tra kỹ lưỡng, bảo đảm sạch sẽ, không rách hoặc ó bẩn, và được thay thế theo đúng tiêu chuẩn quy định.

- *Vật dụng tiêu hao (amenities)*: Cuối cùng, các vật dụng tiêu hao như đồ dùng cá nhân, nước uống, trà/cà phê phải được cung cấp đầy đủ và sắp xếp đúng vị trí, tạo sự thuận tiện cho khách khi sử dụng.

Việc kiểm tra đầy đủ các yếu tố trên không chỉ đảm bảo phòng đạt chuẩn trước khi bàn giao cho khách mà còn góp phần duy trì hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn, đồng thời nâng cao sự hài lòng và trải nghiệm lưu trú của khách hàng.

1.3.2.3 Kiểm tra lần cuối trước khi bàn giao phòng cho bộ phận lễ tân

Sau khi hoàn tất các bước kiểm tra vệ sinh và trang thiết bị, bộ phận buồng tiến hành bước kiểm tra tổng thể nhằm xác nhận phòng đã sẵn sàng phục vụ khách. Đây là khâu cuối cùng trong quy trình kiểm tra phòng, đóng vai trò như một cơ chế kiểm

soát chất lượng để đảm bảo mọi tiêu chí đều đạt chuẩn trước khi bàn giao (Jones, 2019). Nội dung kiểm tra bao gồm:

1) *Đánh giá tổng thể*: Trước hết, nhân viên buồng cần tiến hành đánh giá toàn diện để bảo đảm phòng đạt trạng thái sạch sẽ, đầy đủ tiện nghi và hoạt động tốt ở tất cả các hạng mục.

2) *Cập nhật trạng thái phòng*: Tiếp theo, tình trạng phòng phải được ghi nhận và cập nhật chính xác trên hệ thống quản lý, với các trạng thái phổ biến như phòng sạch, phòng bẩn hoặc phòng bảo trì.

3) *Đảm bảo an toàn*: Bên cạnh yếu tố tiện nghi, việc kiểm tra khóa cửa, hệ thống an ninh và các yếu tố liên quan là cần thiết để bảo đảm sự an toàn tuyệt đối cho khách.

4) *Checklist kiểm tra chất lượng*: Cuối cùng, toàn bộ các tiêu chí về vệ sinh, trang thiết bị, ánh sáng, mùi và bố trí phải được đối chiếu với checklist kiểm tra chất lượng, nhằm xác nhận phòng đạt yêu cầu trước khi bàn giao.

Việc thực hiện đầy đủ các bước kiểm tra tổng thể không chỉ giúp khách sạn duy trì sự nhất quán trong chất lượng dịch vụ mà còn tạo dựng niềm tin và sự hài lòng từ phía khách hàng, qua đó nâng cao uy tín và năng lực cạnh tranh của khách sạn.

1.3.3 Quản lý đồ vải và trang thiết bị buồng

Trong công tác quản trị buồng, quản lý đồ vải và vật dụng phòng là một nội dung trọng yếu, vừa đảm bảo chất lượng dịch vụ vừa tối ưu hóa chi phí vận hành. Hoạt động này bao gồm phân loại, bảo quản, kiểm kê, cấp phát và kiểm soát sử dụng, được xem là nền tảng để duy trì sự chuyên nghiệp và hiệu quả trong quản lý khách sạn (Kasavana và Brooks, 2018).

1.3.3.1 Phân loại và bảo quản đồ vải

Trước hết, đồ vải cần được phân loại rõ ràng theo mục đích sử dụng, bao gồm đồ vải phòng ngủ và đồ vải phòng tắm. Việc bảo quản phải tuân thủ các nguyên tắc cơ bản: kho lưu trữ sạch sẽ, khô ráo và thoáng mát; đồ vải được sắp xếp khoa học, tránh tiếp xúc trực tiếp với sàn; đồng thời phân tách rõ ràng giữa đồ sạch và đồ bẩn. Ngoài ra, nguyên tắc FIFO (First In – First Out) thường được áp dụng nhằm đảm bảo chất lượng và kéo dài tuổi thọ của đồ vải, hạn chế tình trạng xuống cấp do lưu kho lâu ngày.

1.3.3.2 Kiểm kê và cấp phát đồ vải

Tiếp theo, hoạt động kiểm kê và cấp phát đóng vai trò quan trọng trong việc bảo đảm nguồn cung ổn định và hạn chế thất thoát. Đồ vải được cấp phát theo định mức phù hợp với từng loại phòng, giúp duy trì sự đồng bộ trong phục vụ khách. Việc kiểm kê định kỳ cho phép đối chiếu số lượng thực tế với số liệu ghi nhận, từ đó phát hiện kịp thời các sai lệch. Bên cạnh đó, việc theo dõi và kiểm soát tỷ lệ hao hụt là cần thiết để nâng cao hiệu quả sử dụng tài sản, giảm chi phí vận hành và hỗ trợ công tác quản lý tài chính của khách sạn.

1.3.3.3 Quản lý vật dụng và amenities trong phòng

Cuối cùng, quản lý vật dụng và amenities là yếu tố trực tiếp ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng. Công tác này bao gồm việc xây dựng định mức sử dụng cho từng loại phòng, bảo đảm cung cấp đầy đủ trước khi khách nhận phòng, đồng thời theo dõi mức tiêu hao để kiểm soát chi phí. Việc quản lý hiệu quả amenities không chỉ giúp cân bằng giữa chất lượng dịch vụ và hiệu quả kinh tế mà còn góp phần nâng cao sự hài lòng, tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp và uy tín cho khách sạn.

1.3.4 Mối quan hệ phối hợp giữa bộ phận buồng và các bộ phận khác

Trong hoạt động khách sạn, bộ phận buồng không thể vận hành độc lập mà cần có sự phối hợp chặt chẽ với các bộ phận khác để đảm bảo quy trình vận hành diễn ra hiệu quả, đồng bộ và nhất quán. Sự phối hợp này không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn góp phần tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp, tăng sự hài lòng của khách hàng và duy trì uy tín của khách sạn (Walker, 2021).

1.3.4.1 Phối hợp với bộ phận lễ tân

Trước hết, mối quan hệ giữa buồng và lễ tân đóng vai trò đặc biệt quan trọng. Bộ phận buồng cần cập nhật tình trạng phòng một cách kịp thời và chính xác để lễ tân có cơ sở sắp xếp phòng cho khách. Việc này bao gồm thông tin về phòng sạch, phòng bẩn, phòng đang bảo trì hoặc phòng đã sẵn sàng bán. Ngoài ra, sự phối hợp còn thể hiện ở việc hỗ trợ lễ tân trong việc xử lý các yêu cầu đặc biệt của khách, chẳng hạn như chuẩn bị phòng cho khách VIP, bố trí giường phụ hoặc đáp ứng các nhu cầu cá nhân hóa khác. Sự phối hợp hiệu quả giữa hai bộ phận giúp giảm thiểu sai sót, rút ngắn thời gian chờ đợi và nâng cao trải nghiệm lưu trú của khách.

1.3.4.2 Phối hợp với bộ phận kỹ thuật

Tiếp theo, buồng cần phối hợp chặt chẽ với bộ phận kỹ thuật để đảm bảo các trang thiết bị trong phòng luôn hoạt động ổn định. Khi phát hiện sự cố kỹ thuật như hỏng điều hòa, đèn chiếu sáng, hệ thống điện hoặc thiết bị điện tử, nhân viên buồng phải báo cáo ngay cho bộ phận kỹ thuật để xử lý kịp thời. Đồng thời, việc theo dõi tiến độ sửa chữa và xác nhận tình trạng sau khi khắc phục là cần thiết để đảm bảo phòng đạt tiêu chuẩn trước khi bàn giao cho khách. Sự phối hợp này không chỉ giúp duy trì chất lượng dịch vụ mà còn hạn chế tình trạng gián đoạn, tránh gây bất tiện cho khách hàng.

1.3.4.3 Phối hợp với bộ phận an ninh và các bộ phận liên quan

Cuối cùng, sự phối hợp với bộ phận an ninh và các bộ phận liên quan giữ vai trò quan trọng trong việc bảo đảm an toàn cho khách và tài sản của họ. Bộ phận buồng thường xuyên tiếp xúc trực tiếp với không gian lưu trú, do đó có trách nhiệm phát hiện và xử lý các trường hợp tài sản thất lạc, đồng thời phối hợp với an ninh để lập biên bản và bàn giao theo quy định. Ngoài ra, trong các tình huống khẩn cấp như cháy nổ, sự cố điện hoặc vấn đề an toàn khác, sự phối hợp nhanh chóng và hiệu quả giữa buồng, an ninh và các bộ phận liên quan là yếu tố quyết định để bảo đảm an toàn tuyệt đối cho khách và duy trì uy tín của khách sạn.

1.4. Hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng

1.4.1 Khái niệm hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng

Trong nghiên cứu quản trị, khái niệm “hiệu quả” thường được tiếp cận dưới nhiều góc độ khác nhau, phản ánh mối quan hệ giữa mục tiêu, nguồn lực và kết quả đạt được. Đối với lĩnh vực khách sạn, việc xác định rõ khái niệm hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng là cơ sở để đánh giá chất lượng dịch vụ và tối ưu hóa quy trình vận hành. Có thể phân tích thành ba nội dung chính:

1.4.1.1 Khái niệm hiệu quả:

Theo Drucker (2007), hiệu quả được hiểu là mức độ đạt được mục tiêu với việc sử dụng tối ưu các nguồn lực. Nó phản ánh sự cân bằng giữa đầu vào (nhân sự, thời gian, chi phí) và đầu ra (kết quả, sản phẩm, dịch vụ). Một hoạt động được coi là hiệu quả khi vừa đạt được mục tiêu đề ra vừa hạn chế tối đa sự lãng phí nguồn lực.

1.4.1.2. Khái niệm hiệu quả hoạt động:

Hiệu quả hoạt động là khả năng của một tổ chức hoặc bộ phận trong việc thực hiện các chức năng, nhiệm vụ một cách đồng bộ, đúng quy trình và tiết kiệm chi phí. Theo Pinnacle Hospitality Consulting (2024), trong ngành khách sạn, hiệu quả hoạt động được định nghĩa là khả năng quản lý nguồn lực để tối đa hóa kết quả, giảm thiểu chi phí và lãng phí, đồng thời duy trì chất lượng dịch vụ ổn định.

1.4.1.3. Khái niệm hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng:

Walker (2021) cho rằng hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng được thể hiện qua việc duy trì chất lượng vệ sinh, sự đầy đủ tiện nghi, khả năng phối hợp với các bộ phận khác và mức độ hài lòng của khách hàng. Như vậy, hiệu quả của bộ phận buồng không chỉ mang tính kỹ thuật mà còn gắn liền với chất lượng dịch vụ và uy tín của khách sạn.

1.4.2 Các tiêu chí đánh giá hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng

Để đánh giá hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng một cách khách quan và khoa học, các khách sạn thường áp dụng hệ thống chỉ số định lượng (KPIs) kết hợp với nguồn dữ liệu thực tế. Việc sử dụng KPIs giúp quản lý không chỉ đo lường năng suất lao động mà còn đánh giá khả năng quản lý thời gian, chất lượng dịch vụ và mức độ phối hợp giữa các bộ phận. Các tiêu chí cơ bản bao gồm:

1.4.2.1 Năng suất lao động của nhân viên buồng

Năng suất lao động là một trong những tiêu chí quan trọng nhất để đánh giá hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng. Chỉ số này phản ánh khả năng hoàn thành công việc của nhân viên trong một ca làm việc, thường được đo bằng số phòng/người/ca hoặc số phút/phòng. Tuy nhiên, cần phân biệt rõ giữa hai loại phòng có tính chất công việc khác nhau: phòng khách đang ở và phòng khách trả.

1) Phòng khách đang ở: Đây là loại phòng mà khách vẫn tiếp tục lưu trú. Công việc của nhân viên buồng chủ yếu tập trung vào việc duy trì sự gọn gàng và sạch sẽ, thay mới một số vật dụng cần thiết như khăn tắm, đồ amenities, bổ sung nước uống hoặc trà, cà phê. Giường thường chỉ cần chỉnh lại cho ngay ngắn, không phải thay toàn bộ ga giường và chăn. Do khối lượng công việc ít hơn, định mức năng suất của nhân viên đối với phòng Stayover thường cao hơn. Ví dụ, một nhân viên có thể làm

từ 12–15 phòng Stayover trong một ca tùy theo tiêu chuẩn khách sạn (Nguyễn Văn Mạnh và Nguyễn Đình Hòa, 2017).

2) *Phòng khách trả*: Đây là loại phòng mà khách đã rời đi, chuẩn bị để đón khách mới. Công việc của nhân viên buồng đối với phòng Checkout phức tạp và tốn nhiều thời gian hơn. Nhân viên phải thay toàn bộ đồ vải (ga giường, chăn, gối, khăn), vệ sinh kỹ các khu vực như phòng tắm, sàn nhà, bàn ghế, tủ, kiểm tra và bổ sung đầy đủ amenities theo tiêu chuẩn. Ngoài ra, cần kiểm tra kỹ tình trạng trang thiết bị để đảm bảo phòng đạt chuẩn trước khi bàn giao cho lễ tân. Do khối lượng công việc lớn, định mức năng suất đối với phòng Checkout thường thấp hơn, ví dụ chỉ từ 8–10 phòng/ca (TCVN 4391:2015).

1.4.2.2 Tỷ lệ phòng được làm sạch và bàn giao đúng thời gian

Một trong những tiêu chí quan trọng để đánh giá hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng là khả năng đảm bảo tiến độ làm sạch và bàn giao phòng đúng thời gian quy định. Tiêu chí này phản ánh mức độ chuyên nghiệp trong tổ chức công việc, sự phối hợp giữa các bộ phận và khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

- *Tỷ lệ % phòng “Ready” đúng hạn*: Đây là chỉ số đo lường tỷ lệ phòng được hoàn tất vệ sinh và bàn giao cho lễ tân đúng trước giờ cut-off time (thường là 14h00). Chỉ số này cho thấy khả năng sẵn sàng phục vụ của bộ phận buồng, đảm bảo khách mới có thể nhận phòng đúng giờ. Một tỷ lệ cao phản ánh sự hiệu quả trong phân bổ nhân sự, quy trình làm việc hợp lý và sự phối hợp nhịp nhàng với lễ tân.

- *Tỷ lệ % phòng giao trễ và phân tích nguyên nhân*: Bên cạnh việc đo lường phòng đúng hạn, cần theo dõi tỷ lệ phòng giao trễ để nhận diện các vấn đề trong quy trình. Việc phân tích nguyên nhân giao trễ có ý nghĩa quan trọng:

Nguyên nhân chủ quan: xuất phát từ nội bộ bộ phận buồng, như thiếu nhân sự, khối lượng công việc vượt quá khả năng, hoặc quy trình làm việc chưa tối ưu.

Nguyên nhân khách quan: đến từ các bộ phận khác hoặc yếu tố bên ngoài, ví dụ lễ tân báo trễ tình trạng phòng, bộ phận kỹ thuật chưa hoàn tất sửa chữa thiết bị, hoặc khách trả phòng muộn.

Việc phân tích chi tiết nguyên nhân giúp khách sạn đưa ra giải pháp khắc phục phù hợp, chẳng hạn như điều chỉnh ca làm việc, tăng cường nhân sự vào giờ cao điểm, hoặc cải thiện quy trình phối hợp liên phòng ban. Các chỉ số này thường được ghi

nhận từ nhật ký phối hợp giữa lễ tân và buồng (FO-HK Log-book), cũng như dữ liệu quản lý trên hệ thống phần mềm quản lý khách sạn (PMS). Đây là nguồn dữ liệu chính xác, có khả năng phản ánh tình trạng thực tế và hỗ trợ quản lý trong việc đưa ra quyết định cải tiến (Nguyễn Văn Mạnh và Nguyễn Đình Hòa, 2017).

1.4.2.3 *Chất lượng vệ sinh phòng*

Ngoài năng suất lao động và tiến độ bàn giao phòng, chất lượng vệ sinh phòng là tiêu chí cốt lõi để đánh giá hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng. Đây là yếu tố trực tiếp ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng, uy tín của khách sạn và khả năng duy trì tiêu chuẩn dịch vụ.

- *Tỷ lệ đạt chuẩn ngay lần đầu (First-pass yield)*: Chỉ số này đo lường tỷ lệ phần trăm số phòng được giám sát đánh giá đạt yêu cầu ngay trong lần kiểm tra đầu tiên mà không cần chỉnh sửa lại. Theo tiêu chuẩn TCVN 4391:2015, tỷ lệ đạt chuẩn ngay lần đầu thường phải đạt từ 90–95% để đảm bảo chất lượng dịch vụ ổn định. Một tỷ lệ cao phản ánh sự tuân thủ quy trình, kỹ năng tốt của nhân viên và hiệu quả trong công tác giám sát. Ngược lại, tỷ lệ thấp cho thấy tồn tại sai sót trong quy trình hoặc thiếu hụt về đào tạo, cần có biện pháp khắc phục.

- *Chỉ số lỗi QC (Quality Control Error)*: Đây là chỉ số phản ánh số lỗi kỹ thuật phát hiện trong quá trình kiểm tra chất lượng, chẳng hạn như bụi bẩn còn sót lại, vệt nước trên kính, đồ dùng sắp xếp sai vị trí hoặc amenities thiếu. Chỉ số này thường được tính bình quân trên 100 phòng kiểm tra để phản ánh mức độ ổn định của chất lượng vệ sinh. Việc theo dõi chỉ số lỗi QC giúp quản lý nhận diện những điểm yếu trong quy trình, từ đó đưa ra biện pháp cải thiện như đào tạo bổ sung, điều chỉnh quy trình hoặc tăng cường giám sát.

Các chỉ số về chất lượng vệ sinh phòng thường được thu thập từ danh mục kiểm tra của giám sát (Supervisor Checklist) và kết quả kiểm tra đột xuất của trưởng bộ phận. Đây là nguồn dữ liệu khách quan, phản ánh thực trạng chất lượng dịch vụ và hỗ trợ quản lý trong việc đưa ra quyết định cải tiến. Như vậy, việc duy trì chất lượng vệ sinh phòng ổn định không chỉ đảm bảo tiêu chuẩn dịch vụ theo quy định mà còn trực tiếp ảnh hưởng đến sự hài lòng, lòng trung thành của khách hàng và uy tín của khách sạn (Walker, 2021).

1.4.2.4 Mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng phòng

Ngoài các chỉ số nội bộ như năng suất lao động, tiến độ bàn giao phòng và chất lượng vệ sinh, việc đánh giá hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng còn cần dựa trên phản hồi trực tiếp từ khách hàng. Đây là nguồn dữ liệu khách quan, phản ánh trải nghiệm thực tế và mức độ hài lòng của khách đối với dịch vụ.

- *Điểm đánh giá sạch sẽ (Cleanliness)*: Chỉ số này được đo lường thông qua điểm trung bình mục vệ sinh trong các phản hồi trực tiếp của khách hoặc trên các trang đặt phòng trực tuyến (OTA) như Agoda, Booking.com. Mục tiêu lý tưởng thường là tỷ lệ review đạt từ 4 sao trở lên (điểm tối đa là 5 điểm), kèm theo các từ khóa tích cực liên quan đến không gian phòng (ví dụ: sạch sẽ, gọn gàng, thoải mái). Chỉ số này phản ánh trực tiếp chất lượng dịch vụ buồng phòng dưới góc nhìn khách hàng, đồng thời là cơ sở để khách sạn điều chỉnh quy trình nhằm nâng cao trải nghiệm lưu trú (Nguyễn Văn Mạnh và Nguyễn Đình Hòa, 2017).

- *Tỷ lệ khiếu nại (Complaint Rate)*: Đây là chỉ số đo lường số vụ phàn nàn liên quan đến dịch vụ buồng trên 1.000 đêm phòng. Ngoài số lượng khiếu nại, cần theo dõi thêm thời gian xử lý khiếu nại (Turnaround Time – TAT) để đánh giá khả năng ứng biến và mức độ chuyên nghiệp của bộ phận. Một tỷ lệ khiếu nại thấp và thời gian xử lý nhanh cho thấy bộ phận buồng hoạt động hiệu quả, có khả năng đáp ứng kịp thời nhu cầu khách hàng. Ngược lại, tỷ lệ khiếu nại cao hoặc thời gian xử lý kéo dài phản ánh những hạn chế trong quy trình, cần có biện pháp khắc phục.

Các chỉ số này thường được thu thập từ đánh giá trên OTA (OTA reviews), thẻ góp ý khách hàng (Guest Comment Card), và hệ thống chăm sóc khách hàng (CRM). Đây là nguồn dữ liệu có tính khách quan, phản ánh trực tiếp sự hài lòng của khách hàng và hỗ trợ quản lý trong việc đưa ra quyết định cải tiến dịch vụ. Như vậy, việc kết hợp dữ liệu nội bộ với phản hồi từ khách hàng giúp khách sạn có cái nhìn toàn diện hơn về hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ và uy tín thương hiệu.

1.4.2.5 Hiệu quả sử dụng chi phí trong bộ phận buồng

Bên cạnh các chỉ số về năng suất, tiến độ bàn giao, chất lượng vệ sinh và phản hồi khách hàng, việc kiểm soát chi phí vận hành cũng là một tiêu chí quan trọng để đánh giá hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng. Các chỉ số này phản ánh khả năng

quản lý nguồn lực, hạn chế lãng phí và tối ưu hóa chi phí, từ đó góp phần nâng cao hiệu quả chung của khách sạn.

- *Chi phí đồ vải và hóa chất/phòng*: Đây là chỉ số đo lường định mức tiêu hao vật tư tính trên một phòng khách lưu trú thực tế. Việc theo dõi chi phí đồ vải (linen) và hóa chất vệ sinh giúp quản lý kiểm soát tình trạng lãng phí, đồng thời đánh giá mức độ hợp lý trong sử dụng vật tư. Nếu chi phí vượt quá định mức, cần phân tích nguyên nhân như quy trình chưa tối ưu, nhân viên sử dụng không đúng cách hoặc chất lượng vật tư chưa đảm bảo. Ngược lại, chi phí nằm trong định mức phản ánh sự kiểm soát tốt và hiệu quả trong quản lý (Nguyễn Văn Mạnh và Nguyễn Đình Hòa, 2017).

- *Tỷ lệ hao hụt đồ vải (Linen Loss Rate)*: Đây là chỉ số đo lường tỷ lệ thất thoát hoặc hỏng hóc đồ vải trong một khoảng thời gian nhất định, thường tính theo tháng. Tỷ lệ hao hụt cao có thể xuất phát từ nhiều nguyên nhân như quy trình giặt là chưa đúng chuẩn, nhân viên sử dụng không cẩn thận, hoặc khách hàng làm hỏng. Việc kiểm soát tỷ lệ hao hụt giúp khách sạn giảm chi phí thay thế, đồng thời nâng cao tuổi thọ của đồ vải.

Các chỉ số về chi phí vận hành thường được thu thập từ báo cáo kiểm kê kho định kỳ, phiếu yêu cầu cấp phát vật tư và báo cáo chi phí từ bộ phận kế toán/giặt là. Đây là nguồn dữ liệu chính xác, có khả năng phản ánh thực trạng sử dụng vật tư và hỗ trợ quản lý trong việc đưa ra quyết định cải tiến. Trong phạm vi nghiên cứu này, tác giả ưu tiên tập trung vào năm nhóm chỉ tiêu chính (năng suất lao động, tiến độ bàn giao, chất lượng vệ sinh, phản hồi khách hàng và chi phí vận hành). Các chỉ tiêu này phản ánh trực tiếp hiệu suất lao động tại khách sạn, đồng thời cung cấp dữ liệu định lượng chính xác nhất để đối chiếu với mục tiêu chất lượng của doanh nghiệp.

1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động bộ phận buồng phòng

Hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng không chỉ là kết quả từ nỗ lực cá nhân của từng nhân viên mà còn phản ánh sự phối hợp tổng thể giữa nhiều yếu tố quản trị nội tại. Trong thực tiễn quản trị khách sạn, các yếu tố này có mối quan hệ tương tác phức tạp, vừa bổ trợ vừa ràng buộc lẫn nhau, tạo nên chất lượng dịch vụ lưu trú mà khách hàng trực tiếp cảm nhận. Dựa trên cơ sở lý luận và đề cương nghiên cứu, tác giả xác định và phân tích bốn nhóm yếu tố chính có ảnh hưởng đáng kể đến hiệu quả

hoạt động của bộ phận buồng, bao gồm: yếu tố nhân sự, yếu tố quy trình, yếu tố cơ sở vật chất – trang thiết bị, và yếu tố quản trị chất lượng. Việc nhận diện và phân tích các nhóm yếu tố này không chỉ giúp làm rõ cơ chế tác động đến hiệu quả vận hành mà còn cung cấp cơ sở khoa học để đề xuất các giải pháp quản trị phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

1.5.1 Yếu tố nhân sự

Trong số các yếu tố tác động đến hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng, nhân sự được xem là yếu tố quan trọng nhất. Điều này xuất phát từ đặc thù nghiệp vụ buồng vốn sử dụng tỷ trọng lao động sống rất cao, nghĩa là phần lớn công việc được thực hiện trực tiếp bởi con người thay vì máy móc hay tự động hóa. Chính vì vậy, hành vi, thái độ và kỹ năng của nhân viên có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng sản phẩm dịch vụ lưu trú mà khách hàng trải nghiệm. Nói cách khác, chất lượng dịch vụ buồng phụ thuộc chủ yếu vào sự chuyên nghiệp và hiệu quả làm việc của đội ngũ nhân viên (Trịnh Xuân Dũng, 2015).

1.5.1.1 Trình độ và kỹ năng của nhân viên buồng

Trong hoạt động buồng, trình độ và kỹ năng của nhân viên là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả công việc cũng như chất lượng dịch vụ lưu trú. Trên thực tế, tay nghề thành thạo của nhân viên, chẳng hạn như kỹ thuật trải ga giường phẳng, kỹ thuật vệ sinh các bề mặt không để lại vết vệt hay khả năng tuân thủ quy trình kiểm soát lỗi, sẽ quyết định tốc độ làm phòng và góp phần duy trì độ bền của cơ sở vật chất. Khi nhân viên có kỹ năng tốt, họ có thể giảm thiểu thời gian chết, hạn chế sai sót phải làm lại, từ đó nâng cao năng suất lao động và chất lượng dịch vụ.

Để đánh giá mức độ ảnh hưởng của yếu tố này, các chỉ báo thường được sử dụng bao gồm tỷ lệ lỗi kiểm soát chất lượng (QC errors) phát hiện trên mỗi 100 phòng, cũng như thời gian làm phòng trung bình (Minutes per Room) so với chuẩn. Những chỉ số này phản ánh khá chính xác năng lực thực hiện công việc của nhân viên và mức độ tuân thủ quy trình nghiệp vụ.

Từ góc độ quản trị, việc thiết lập lộ trình đào tạo lại định kỳ nhằm củng cố kỹ năng, kết hợp với việc tổ chức các cuộc thi tay nghề để thúc đẩy tiêu chuẩn hóa thao tác nghiệp vụ, là giải pháp cần thiết. Những biện pháp này không chỉ giúp nâng cao

chất lượng dịch vụ mà còn tạo động lực cho nhân viên, khuyến khích họ duy trì thái độ làm việc chuyên nghiệp và gắn bó lâu dài với khách sạn (Trần Thị Phùng, 2017).

1.5.1.2 Số lượng và sự phân công lao động

Số lượng nhân sự và cách thức phân công lao động có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả làm việc cũng như chất lượng dịch vụ buồng trong khách sạn. Trên thực tế, sự cân đối giữa định mức số phòng phục vụ trên mỗi nhân viên trong một ca làm việc và công suất phòng thực tế của khách sạn quyết định đáng kể đến cường độ lao động. Khi khách sạn rơi vào tình trạng thiếu hụt nhân sự hoặc phân công lao động vượt quá định mức cho phép, nhân viên buồng dễ chịu áp lực công việc lớn, dẫn đến hiện tượng làm việc vội vàng, bỏ sót quy trình hoặc làm không đúng tiêu chuẩn, từ đó gây suy giảm nghiêm trọng chất lượng vệ sinh phòng. Ngược lại, việc bố trí dư thừa nhân sự khi công suất phòng thấp sẽ làm gia tăng chi phí tiền lương tính trên mỗi phòng có khách, ảnh hưởng tiêu cực đến hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

Để đánh giá và kiểm soát vấn đề này, các chỉ báo thường được sử dụng bao gồm tỷ lệ giờ làm thêm của nhân viên (overtime), mức độ sử dụng lao động thời vụ trong các giai đoạn cao điểm, cũng như số lượng phòng mà mỗi nhân viên đảm trách trong một ca làm việc. Những chỉ số này phản ánh tương đối chính xác mức độ sử dụng lao động và áp lực công việc trong bộ phận buồng.

Từ góc độ quản trị, việc chủ động xây dựng và cập nhật bảng dự báo công suất phòng theo tuần hoặc theo tháng là giải pháp cần thiết nhằm hỗ trợ công tác bố trí nhân sự hợp lý. Trên cơ sở dự báo này, khách sạn có thể điều chỉnh lịch ca làm việc một cách linh hoạt, đảm bảo vừa đáp ứng nhu cầu phục vụ khách hàng, vừa tối ưu hóa chi phí nhân sự và duy trì chất lượng dịch vụ ổn định (Nguyễn Văn Mạnh và Nguyễn Đình Hòa, 2017).

1.5.1.3 Ý thức trách nhiệm và thái độ làm việc của nhân viên

Trong hoạt động buồng, ý thức và thái độ nghề nghiệp của nhân viên là một yếu tố có ảnh hưởng sâu sắc đến hiệu quả vận hành cũng như uy tín dài hạn của khách sạn. Trên thực tế, việc nhân viên tuân thủ nguyên tắc bảo mật thông tin và tài sản của khách, thể hiện sự tự giác trong tiết kiệm điện nước và hóa chất, cũng như giữ thái độ trung thực khi xử lý các trường hợp thất lạc tài sản (Lost & Found) sẽ góp phần duy trì chất lượng dịch vụ và củng cố niềm tin nơi khách hàng. Ngược lại, sự thiếu ý

thức hoặc thái độ tiêu cực dễ dẫn đến khiếu nại, làm suy giảm uy tín thương hiệu và ảnh hưởng đến sự gắn kết nội bộ.

Để đánh giá và kiểm soát yếu tố này, các chỉ báo thường được sử dụng bao gồm số lượng khiếu nại của khách liên quan đến thái độ nhân viên buồng, kết quả khảo sát bằng phương pháp “khách hàng bí mật” (Mystery Guest), cũng như tỷ lệ tiêu hao hóa chất vượt định mức cho phép. Những chỉ số này phản ánh khá chính xác mức độ tuân thủ chuẩn mực nghề nghiệp và ý thức trách nhiệm của nhân viên trong công việc.

Từ góc độ quản trị, việc xây dựng văn hóa doanh nghiệp minh bạch và áp dụng cơ chế thưởng phạt dựa trên hệ thống KPIs rõ ràng là giải pháp cần thiết. Trên cơ sở đó, khách sạn có thể khuyến khích nhân viên phát huy tinh thần trách nhiệm, duy trì thái độ làm việc tích cực, đồng thời giảm thiểu rủi ro phát sinh từ hành vi thiếu chuẩn mực (Trịnh Xuân Dũng, 2015).

1.5.2 Yếu tố quy trình vận hành tiêu chuẩn (SOP) và kiểm soát chất lượng

Trong quản trị buồng, việc xây dựng và áp dụng các quy trình vận hành tiêu chuẩn (SOP) là yếu tố nền tảng nhằm đảm bảo sự thống nhất trong thực hiện nghiệp vụ và duy trì chất lượng dịch vụ ổn định. Các quy trình này không chỉ định hướng thao tác của nhân viên mà còn tạo cơ sở để kiểm soát, đánh giá và cải tiến liên tục. Ba khía cạnh quan trọng trong SOP bao gồm quy trình làm sạch và chuẩn bị phòng, quy trình kiểm tra và bàn giao phòng, cùng với hoạt động kiểm soát chất lượng dịch vụ buồng (Trần Thị Phùng, 2017).

1.5.2.1 Quy trình làm sạch và chuẩn bị phòng

Quy trình làm sạch và chuẩn bị phòng giữ vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú. Một SOP được thiết kế khoa học sẽ giúp nhân viên giảm thiểu thao tác thừa, di chuyển theo lộ trình hợp lý, từ đó tiết kiệm thời gian và hạn chế sai sót. Khi quy trình càng cụ thể thì sự khác biệt giữa các ca làm việc và giữa các nhân viên càng ít, góp phần duy trì tính ổn định trong phục vụ. Hiệu quả của quy trình này thường được phản ánh qua sự ổn định của thời gian chuẩn làm phòng và tỷ lệ đạt chuẩn ngay lần đầu. Để duy trì chất lượng, khách sạn cần thường xuyên rà soát và cập nhật SOP dựa trên phản hồi từ thực tế vận hành cũng như sự thay đổi của công nghệ vệ sinh.

1.5.2.2 Quy trình kiểm tra và bàn giao phòng

Bên cạnh khâu làm sạch, quy trình kiểm tra và bàn giao phòng cũng có ảnh hưởng trực tiếp đến uy tín của khách sạn. Việc thiết lập cơ chế kiểm tra ba lớp, bao gồm nhân viên tự kiểm, giám sát kiểm và trưởng bộ phận kiểm đột xuất, giúp phát hiện lỗi sớm ngay từ cơ sở, ngăn chặn tình trạng phòng không đạt chuẩn được bàn giao cho lễ tân. Cách làm này góp phần bảo vệ hình ảnh và uy tín của khách sạn. Hiệu quả của quy trình kiểm tra thường được đánh giá qua số lượng lỗi lặp lại trên mỗi 100 phòng và tỷ lệ lỗi được phát hiện nội bộ so với số lỗi khách hàng phản nản. Để nâng cao chất lượng, khách sạn cần tăng cường trách nhiệm của đội ngũ giám sát tầng, đồng thời số hóa quy trình báo cáo nhằm rút ngắn thời gian bàn giao phòng.

1.5.2.3 Kiểm soát chất lượng dịch vụ buồng phòng

Trong hoạt động buồng, kiểm soát chất lượng dịch vụ là khâu cuối cùng nhằm bảo đảm phòng được bàn giao cho khách đạt chuẩn theo quy định. Hoạt động kiểm soát chất lượng không chỉ dừng lại ở việc phát hiện lỗi trong quá trình làm phòng mà còn đóng vai trò phân tích nguyên nhân để cải tiến quy trình. Khi số lượng lỗi cao và có xu hướng lặp lại, điều đó phản ánh sự tồn tại của những hạn chế trong hệ thống quy trình vận hành tiêu chuẩn (Standard Operating Procedure – SOP) hoặc trong công tác đào tạo nhân viên. Các chỉ số thường được sử dụng để theo dõi bao gồm số lỗi kiểm soát chất lượng trung bình phát hiện trên mỗi 100 phòng, chẳng hạn như bụi, vết vệt hoặc việc sắp xếp sai vị trí vật dụng. Từ góc độ quản trị, việc tổ chức các buổi họp rút kinh nghiệm hàng tuần dựa trên dữ liệu kiểm soát chất lượng là giải pháp cần thiết để điều chỉnh hành vi nhân viên, đồng thời cải thiện quy trình làm việc, qua đó nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng một cách bền vững.

1.5.3 Yếu tố cơ sở vật chất và trang thiết bị

Bên cạnh yếu tố nhân sự và quy trình, cơ sở vật chất và trang thiết bị được xem là nhóm yếu tố “phần cứng” hỗ trợ trực tiếp cho sức lao động của nhân viên buồng phòng, đồng thời quyết định đến năng suất thực tế và chất lượng dịch vụ. Việc đầu tư, duy trì và hiện đại hóa các phương tiện làm việc không chỉ giúp giảm tải áp lực cho nhân viên mà còn tạo ra trải nghiệm tích cực cho khách hàng (Trịnh Xuân Dũng, 2015).

1.5.3.1 Trang thiết bị phục vụ công việc buồng

Trang thiết bị như xe đẩy (trolley), máy hút bụi công nghiệp hay máy giặt thảm nếu được thiết kế theo hướng công nghiệp và tiện dụng sẽ giúp nhân viên thao tác nhanh hơn, giảm mệt mỏi và hạn chế chấn thương nghề nghiệp. Hiệu quả của yếu tố này thường được phản ánh qua tần suất hỏng hóc hoặc sửa chữa thiết bị, cũng như số phút trung bình để hoàn thành một phòng. Để đảm bảo quá trình vận hành trơn tru, khách sạn cần đầu tư các loại máy móc hiện đại và thực hiện bảo trì định kỳ đối với xe đẩy và thiết bị chuyên dụng.

1.5.3.2 Chất lượng đồ vải và vật dụng trong phòng

Đồ vải và vật dụng trong phòng là những yếu tố trực tiếp tạo nên cảm nhận ban đầu của khách hàng về sự sạch sẽ và tiện nghi. Độ trắng sáng của hàng vải (linen) và hương thơm của các vật dụng tiện ích (amenities) có tác động thẩm mỹ mạnh mẽ, giúp khách hàng cảm thấy hài lòng ngay khi bước vào phòng. Ngược lại, đồ vải chất lượng kém sẽ gây khó khăn cho nhân viên trong việc tẩy rửa và trải phẳng, làm tăng thời gian làm phòng (Trần Thị Phùng, 2017). Các chỉ số thường dùng để theo dõi bao gồm điểm hài lòng của khách về tiện nghi (OTA score) và tỷ lệ hủy bỏ đồ vải do rách hoặc ố hàng tháng. Giải pháp quản trị là kiểm soát chặt chẽ quy trình giặt là và định kỳ thay mới đồ vải theo số lần giặt tiêu chuẩn.

1.5.3.3 Mức độ hiện đại của cơ sở vật chất

Sự hiện đại của cơ sở vật chất cũng là yếu tố quan trọng trong việc tối ưu hóa tiến độ làm việc. Các công nghệ mới như robot hút bụi hay phần mềm quản lý buồng phòng trên điện thoại thông minh giúp giảm tải lao động thủ công và nâng cao hiệu quả vận hành. Hiệu quả của yếu tố này thường được phản ánh qua tốc độ cập nhật tình trạng phòng lên hệ thống và chỉ số thời gian xử lý phòng (Turnaround Time – TAT). Để cải thiện, khách sạn cần mạnh dạn ứng dụng công nghệ trong báo cáo tình trạng phòng, thay thế các phương thức thủ công bằng hệ thống số hóa nhằm nâng cao tính chính xác và tốc độ xử lý.

1.5.4 Yếu tố phối hợp giữa các bộ phận

Trong hoạt động khách sạn, hiệu quả của bộ phận buồng không chỉ phụ thuộc vào nhân sự, quy trình và cơ sở vật chất, mà còn chịu ảnh hưởng lớn từ sự phối hợp với các bộ phận khác. Bản chất của công việc buồng phòng là liên kết chặt chẽ với

nhiều mắt xích trong hệ thống vận hành, do đó dòng chảy thông tin thông suốt và cơ chế phối hợp hiệu quả là điều kiện tiên quyết để đảm bảo chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng (Trịnh Xuân Dũng, 2015).

1.5.4.1 Phối hợp với bộ phận lễ tân

Bộ phận lễ tân giữ vai trò cầu nối giữa khách hàng và các dịch vụ nội bộ, trong đó có buồng. Việc lễ tân cập nhật tình trạng phòng kịp thời giúp nhân viên buồng tối ưu hóa lộ trình làm việc, tránh lãng phí thời gian di chuyển và đảm bảo phòng được bàn giao đúng giờ quy định. Hiệu quả phối hợp này thường được phản ánh qua tỷ lệ phòng giao trễ so với giờ cut-off (14:00). Để nâng cao hiệu quả, khách sạn cần duy trì các buổi họp ngắn hàng ngày và đồng bộ dữ liệu tình trạng phòng theo thời gian thực, qua đó giảm thiểu sai lệch và nâng cao tốc độ bàn giao.

1.5.4.2 Phối hợp với bộ phận kỹ thuật

Bộ phận kỹ thuật là nhân tố quan trọng trong việc duy trì tình trạng phòng sẵn sàng kinh doanh. Các sự cố kỹ thuật nếu không được xử lý kịp thời sẽ khiến phòng bị đưa vào trạng thái Out-of-order (OOO), ảnh hưởng trực tiếp đến doanh thu và uy tín của khách sạn. Việc phản hồi nhanh các yêu cầu sửa chữa (work order) giúp giảm tỷ lệ phòng OOO và đảm bảo tiến độ phục vụ. Chỉ số thường dùng để theo dõi là thời gian xử lý sự cố kỹ thuật trong phòng (Turnaround Time – TAT). Để cải thiện, khách sạn cần xây dựng quy trình ưu tiên sửa chữa các lỗi ảnh hưởng trực tiếp đến việc bán phòng, đồng thời tăng cường cơ chế phối hợp giữa giám sát buồng và kỹ thuật nhằm rút ngắn thời gian khắc phục sự cố.

1.5.4.3 Phối hợp với các bộ phận liên quan khác

Ngoài lễ tân và kỹ thuật, bộ phận buồng còn cần phối hợp chặt chẽ với các đơn vị khác như an ninh và kho vật tư. Sự phối hợp với an ninh giúp xử lý nhanh chóng các trường hợp thất lạc tài sản (Lost & Found), đảm bảo tính minh bạch và củng cố niềm tin của khách hàng. Trong khi đó, phối hợp với kho vật tư giúp duy trì nguồn cung hóa chất và vật dụng đầy đủ, tránh gián đoạn công việc. Các chỉ số theo dõi thường bao gồm thời gian xử lý đồ thất lạc và tỷ lệ hết hàng tồn kho đột xuất. Giải pháp quản trị là chuẩn hóa quy trình bàn giao và cấp phát vật tư nội bộ, qua đó đảm bảo sự ổn định trong vận hành và nâng cao chất lượng dịch vụ buồng.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Chương 1 đã trình bày cơ sở lý luận liên quan đến hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng trong khách sạn. Trước hết, chương đã làm rõ khái niệm, vai trò và chức năng của bộ phận buồng trong hoạt động kinh doanh khách sạn. Đồng thời, chương cũng đề cập đến tổ chức hoạt động của bộ phận buồng, bao gồm quy trình làm sạch và chuẩn bị phòng, quản lý đồ vải và vật dụng, cũng như sự phối hợp giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn. Bên cạnh đó, chương đã trình bày khái niệm hiệu quả hoạt động và các tiêu chí đánh giá hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng như năng suất lao động của nhân viên, tỷ lệ phòng được làm sạch và bàn giao đúng thời gian, chất lượng vệ sinh phòng, mức độ hài lòng của khách hàng và hiệu quả sử dụng chi phí trong bộ phận buồng. Ngoài ra, chương cũng phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng như yếu tố nhân sự, quy trình vận hành tiêu chuẩn (SOP) và kiểm soát chất lượng, cơ sở vật chất và trang thiết bị, cũng như sự phối hợp giữa các bộ phận trong khách sạn. Những cơ sở lý luận này là nền tảng quan trọng để phân tích và đánh giá thực trạng hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng trong chương 2, từ đó làm cơ sở đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận trong chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG TẠI LUXTERY HOTEL ĐÀ NẴNG

2.1. Tổng quan về Luxtery Hotel



Hình 2.1: Khách sạn Luxtery Đà Nẵng

Nguồn: luxtery.danang-hotels.com

Khách sạn Luxtery Đà Nẵng là khách sạn 4 sao mang phong cách hiện đại, sang trọng, tọa lạc tại vị trí trung tâm thành phố, chỉ cách bãi biển Mỹ Khê vài phút đi bộ. Khách sạn hướng đến việc mang lại không gian nghỉ dưỡng tiện nghi, dịch vụ chuyên nghiệp và trải nghiệm đáng nhớ cho du khách.

- Tên đầy đủ: Khách sạn Luxtery Đà Nẵng
- Tên giao dịch quốc tế: Luxtery Hotel Da Nang
- Địa chỉ: 136 Phạm Văn Đồng, Quận Sơn Trà, Thành phố Đà Nẵng
- Số điện thoại: (+84) 236 393 6666
- Website: www.luxteryhotel.com
- Email liên hệ: info@luxteryhotel.com
- Logo và thương hiệu: Logo của khách sạn được thiết kế tinh tế, sử dụng tông màu sang trọng, thể hiện đẳng cấp và sự chuyên nghiệp, góp phần khẳng định thương hiệu Luxtery trên thị trường du lịch – khách sạn.



Hình 2.2: Logo của khách sạn Luxtery

Nguồn: luxtery.danang-hotels.com

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển

Khách sạn Luxtery Đà Nẵng chính thức đi vào hoạt động từ năm 2016. Với vị trí chiến lược trên tuyến đường Phạm Văn Đồng – con đường nối liền trung tâm thành phố với bãi biển Mỹ Khê nổi tiếng, khách sạn nhanh chóng được đông đảo du khách trong và ngoài nước biết đến.

Ngay từ những ngày đầu thành lập, Luxtery đã định hướng phát triển theo tiêu chuẩn quốc tế, kết hợp giữa nét hiện đại và sự hiếu khách truyền thống của người Việt. Sau nhiều năm hoạt động, khách sạn không ngừng nâng cấp cơ sở vật chất, đa dạng hóa dịch vụ và đào tạo đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp để đáp ứng nhu cầu nghỉ dưỡng ngày càng cao của du khách.

Đến nay, Luxtery đã trở thành một trong những khách sạn 4 sao uy tín hàng đầu tại Đà Nẵng, là sự lựa chọn lý tưởng cho nhiều đối tượng khách hàng: khách du lịch nghỉ dưỡng, khách công tác, cũng như các đoàn hội nghị – hội thảo.

Tầm nhìn: Trở thành khách sạn 4 sao hàng đầu tại Đà Nẵng, được du khách trong và ngoài nước yêu thích và tin tưởng lựa chọn khi đến với thành phố biển.

Sứ mệnh: Không chỉ cung cấp dịch vụ lưu trú tiện nghi và ẩm thực phong phú, Luxtery còn mang đến những trải nghiệm đáng nhớ, góp phần quảng bá hình ảnh du lịch Đà Nẵng đến bạn bè quốc tế.

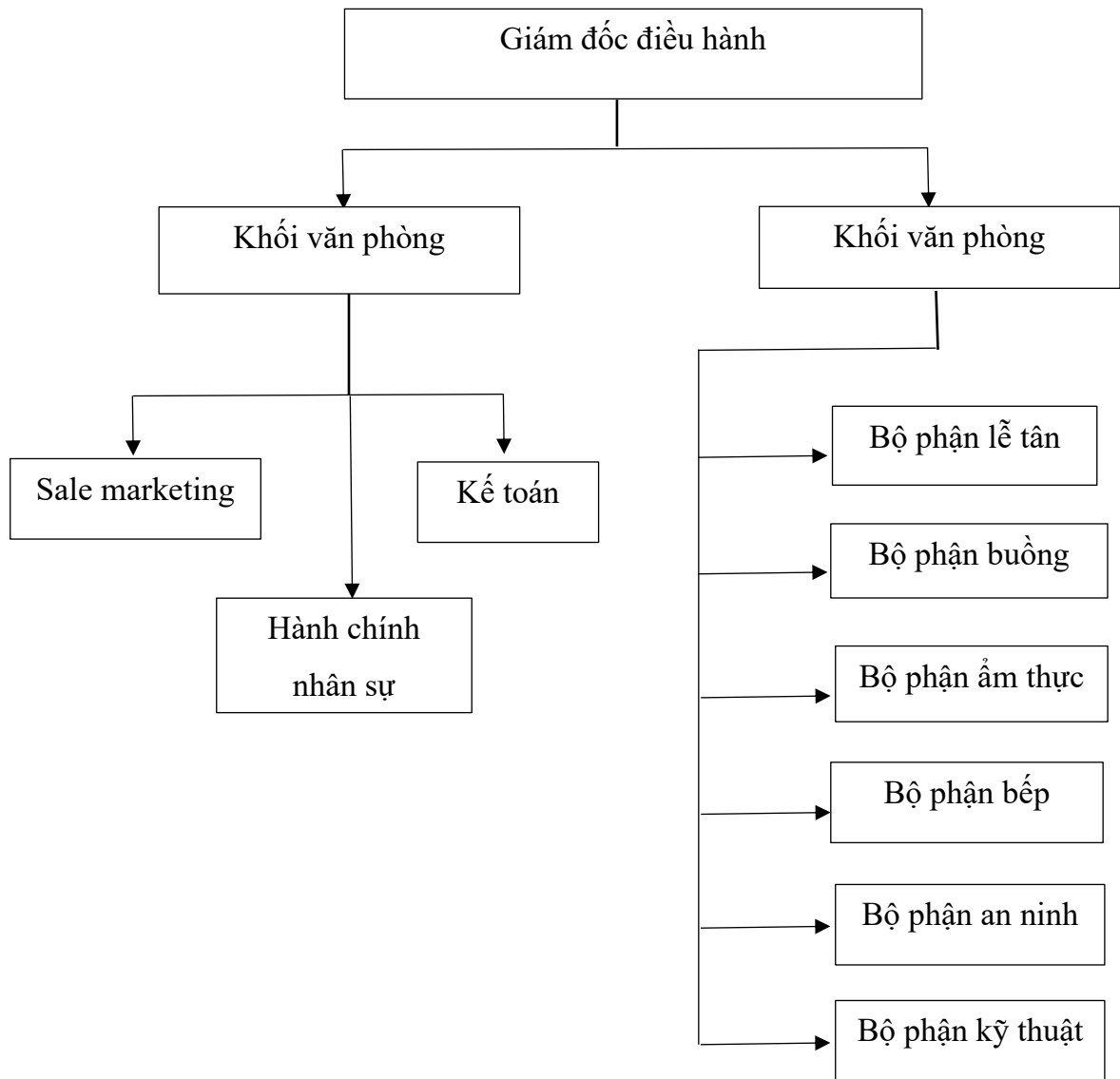
Giá trị cốt lõi: Chất lượng dịch vụ là ưu tiên hàng đầu, khách hàng là trung tâm của mọi hoạt động. Đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, tận tâm, thân thiện. Không ngừng đổi mới, sáng tạo để nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Triết lý kinh doanh: “Sự hài lòng và nụ cười của khách hàng là thành công lớn nhất của chúng tôi.”

Trong quá trình hoạt động và phát triển, Luxtery Hotel Đà Nẵng đã không ngừng nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ, qua đó đạt được nhiều thành tựu đáng ghi nhận. Khách sạn nhiều năm liền được Booking.com và Agoda trao chứng nhận ‘Khách sạn được khách hàng yêu thích’ với điểm đánh giá cao, đồng thời được Tripadvisor xếp hạng trong nhóm khách sạn có dịch vụ tốt tại Đà Nẵng. Bên cạnh đó, Luxtery Hotel còn được nhiều công ty lữ hành và doanh nghiệp trong và ngoài nước lựa chọn là đối tác lâu dài trong việc tổ chức tour, hội nghị và sự kiện. Những thành tựu này không chỉ khẳng định uy tín thương hiệu mà còn phản ánh sự hài lòng của khách hàng, tạo nền tảng vững chắc để khách sạn tiếp tục hoàn thiện quy trình quản lý và nâng cao hiệu quả hoạt động, đặc biệt ở bộ phận buồng phòng.

2.1.2 Cơ cấu tổ chức nhân sự của khách sạn

Khách sạn Luxtery Đà Nẵng áp dụng mô hình quản trị trực tuyến – chức năng, nhằm tối ưu hóa hiệu quả kiểm soát và điều hành từ Ban Giám đốc đến từng nhân viên thực thi. Trong cấu trúc quản trị này, bộ phận buồng (Housekeeping) được xác định là một thành tố trọng yếu thuộc khối lưu trú (Rooms Division). Với vai trò đảm bảo chất lượng không gian nghỉ dưỡng, bộ phận buồng phòng không chỉ thực hiện nhiệm vụ vệ sinh và duy trì tiện nghi phòng ở, mà còn giữ vị trí trung tâm trong việc tạo dựng trải nghiệm dịch vụ trọn vẹn cho khách hàng. Sự liên kết chặt chẽ giữa bộ phận Buồng phòng với các đơn vị chức năng khác như Lễ tân, Kỹ thuật và An ninh góp phần hình thành một hệ thống vận hành đồng bộ, qua đó nâng cao hiệu quả hoạt động tổng thể của khách sạn.



Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của Luxtery Hotel

Nguồn: Trưởng bộ phận cung cấp

2.1.3 Quy mô phòng và cơ sở vật chất

Khách sạn Luxtery Đà Nẵng là khách sạn tiêu chuẩn 4 sao, được xây dựng với kiến trúc hiện đại, gồm 20 tầng nổi và khoảng 100 phòng nghỉ sang trọng, tiện nghi. Các hạng phòng đa dạng đáp ứng nhu cầu từ khách lẻ đến khách đoàn. Ngoài hệ thống phòng nghỉ, khách sạn còn có nhà hàng, hồ bơi, quầy bar, phòng hội nghị và các dịch vụ bổ sung nhằm mang đến trải nghiệm tốt nhất cho khách lưu trú.

Các hạng phòng

President Suite



Hình 2.3: Suite Tổng Thống (President Suite)

Nguồn: Luxteryhotel.com

Diện tích phòng là 135 m²

Hướng biển (hướng một phần)

1 giường lớn

3.150.000 VND/ đêm

Luxury Premier Room



Hình 2.4: Phòng Premier Sang trọng (Luxury Premier Room)

Nguồn: Luxteryhotel.com

Diện tích phòng là 48 m²

Hướng biển (hướng một phần)

1 giường lớn

2.020.000 VND/ đêm

Deluxe Twin Room



Hình 2.5: Phòng Hai Giường Đơn Loại Sang (Deluxe Twin Room)

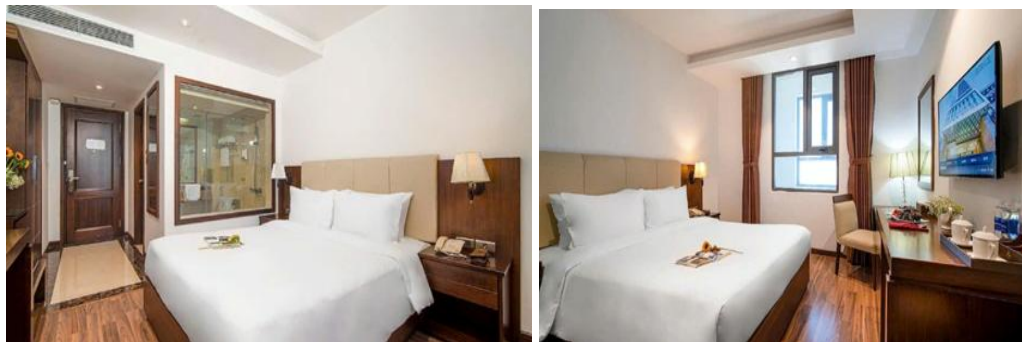
Nguồn: Luxteryhotel.com

Diện tích phòng là 35 m²

2 giường đơn

1.060.000 VND/ đêm

Deluxe Double Room



Hình 2.6: Phòng Loại Sang Giường Đôi (Deluxe Double Room)

Nguồn: Luxteryhotel.com

Diện tích phòng này là 28 m²

Hướng Thành phố

1 giường đôi lớn

1.060.000 VND/ đêm

Grand Family

Hình 2.7: Grand gia đình (Grand Family)

*Nguồn: Luxteryhotel.com*Diện tích phòng này là 40 m²

Hướng Thành phố

1 giường đôi lớn và 1 giường lớn

1.850.000 VND/ đêm

Hệ thống phòng nghỉ tại Luxtery Hotel Đà Nẵng được bố trí hợp lý theo từng tầng, tạo sự thuận tiện cho việc di chuyển của khách hàng cũng như công tác phục vụ của nhân viên. Các phòng đều được trang bị đầy đủ tiện nghi hiện đại, bao gồm giường ngủ, tủ quần áo, bàn làm việc, minibar, tivi màn hình phẳng và hệ thống điều hoà không khí. Ngoài ra, khách sạn còn cung cấp các tiện ích bổ sung như két an toàn, máy sấy tóc và dụng cụ pha trà/cà phê nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách lưu trú.

Bên cạnh hệ thống phòng nghỉ, khách sạn chú trọng đầu tư vào cơ sở vật chất hỗ trợ như nhà hàng, quầy bar, phòng hội nghị, hồ bơi và khu vực spa. Những tiện ích này không chỉ nâng cao chất lượng trải nghiệm lưu trú mà còn góp phần tạo nên sự khác biệt trong dịch vụ, khẳng định vị thế của Luxtery Hotel Đà Nẵng trên thị trường khách sạn cao cấp.

2.1.4 Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn giai đoạn 2022-2024

Bảng 2.1: Tình hình thu hút khách của Luxtery Hotel Đà Nẵng trong giai đoạn từ năm 2022-2024

Lượt khách	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
Khách quốc tế	2.659	14.684	15.829
Khách nội địa	13.823	10.508	9.862
Tổng	16.482	25.192	25.691

Nguồn: Phòng nhân sự của Luxtery cung cấp

Nhận xét:

Dựa trên bảng số liệu, tình hình thu hút khách của khách sạn Luxtery giai đoạn 2022–2024 có nhiều chuyển biến tích cực. Tổng lượt khách tăng từ 16.482 lượt năm 2022 lên 25.192 lượt năm 2023 và tiếp tục tăng nhẹ lên 25.691 lượt năm 2024.

Trong đó, lượng khách quốc tế tăng mạnh qua các năm, từ 2.659 lượt năm 2022 lên 14.684 lượt năm 2023 và đạt 15.829 lượt năm 2024. Điều này cho thấy hoạt động du lịch quốc tế đang dần phục hồi và khách sạn ngày càng thu hút được nhiều khách nước ngoài hơn.

Ngược lại, khách nội địa có xu hướng giảm nhẹ, từ 13.823 lượt năm 2022 xuống 10.508 lượt năm 2023 và còn 9.862 lượt năm 2024. Tuy nhiên, mức giảm không quá lớn và vẫn duy trì tỷ trọng đáng kể trong cơ cấu khách của khách sạn.

Nhìn chung, cơ cấu khách của Luxtery đang có sự chuyển dịch từ khách nội địa sang khách quốc tế, góp phần giúp tổng lượt khách duy trì xu hướng tăng trưởng ổn định.

Bảng 2.2: Kết quả hoạt động kinh doanh của Khách sạn Luxtery Đà Nẵng trong giai đoạn từ năm 2022-2024

Đơn vị tính: Đồng

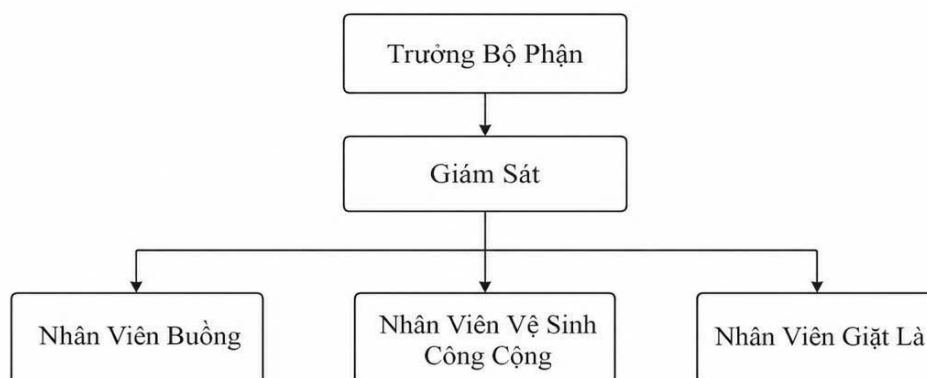
Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
Doanh thu	20.224.337.906	32.869.938.290	30.771.165.551
Chi phí	17.466.313.005	28.117.186.830	26.976.221.498
Lợi nhuận	2.881.945.381	4.750.752.961	3.335.672.186

Nguồn: Phòng nhân sự của Luxtery cung cấp

Nhận xét:

Qua bảng số liệu cho thấy kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Luxtery Đà Nẵng giai đoạn 2022–2024 có sự biến động. Cụ thể, năm 2022, doanh thu đạt hơn 20,2 tỷ đồng, chi phí khoảng 17,4 tỷ đồng, lợi nhuận đạt 2,88 tỷ đồng. Sang năm 2023, khi hoạt động du lịch hồi phục mạnh mẽ, doanh thu tăng lên 32,8 tỷ đồng (tăng 62,6% so với năm 2022), chi phí cũng tăng tương ứng lên 28,1 tỷ đồng, giúp lợi nhuận đạt mức cao nhất trong 3 năm là 4,75 tỷ đồng. Tuy nhiên, đến năm 2024, doanh thu giảm nhẹ xuống còn 30,77 tỷ đồng, chi phí ở mức 26,97 tỷ đồng, khiến lợi nhuận giảm còn 3,33 tỷ đồng.

Nhìn chung, kết quả kinh doanh của khách sạn có xu hướng khả quan sau dịch, đặc biệt là giai đoạn 2023 với mức tăng trưởng vượt bậc. Tuy vậy, lợi nhuận năm 2024 lại sụt giảm so với năm trước, cho thấy khách sạn cần kiểm soát chi phí chặt chẽ hơn và có chiến lược khai thác hiệu quả để duy trì tăng trưởng bền vững trong thời gian tới.

2.2. Thực trạng tổ chức và hoạt động của bộ phận buồng**2.2.1 Cơ cấu tổ chức và nhân sự bộ phận buồng**

Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức nhân sự bộ phận buồng

Nguồn: Trưởng bộ phận cung cấp

Bộ phận buồng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng được tổ chức theo mô hình phân cấp, đảm bảo tính chuyên môn hoá và hiệu quả trong quản lý. Đây là một trong những bộ phận có vai trò trọng yếu trong việc duy trì chất lượng dịch vụ lưu trú, trực tiếp ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng và hình ảnh thương hiệu của khách sạn.

Bảng 2.3: Tình hình nhân sự Buồng - Khách sạn Luxtery

Chức danh	Số lượng nhân sự	Nhiệm vụ chính
Trưởng bộ phận Buồng	01	Quản lý chung, lập kế hoạch, điều phối hoạt động
Giám sát Buồng	02	Kiểm tra chất lượng, giám sát nhân viên
Nhân viên Buồng trực tiếp	12	Thực hiện công tác làm phòng, vệ sinh, bổ sung vật dụng
Nhân viên gián tiếp (giặt là , kho, hỗ trợ kỹ thuật)	03	Phụ trách giặt là, quản lý kho, hỗ trợ bảo trì

Nguồn: Phòng nhân sự của Luxtery cung cấp

Các ca làm việc được chia thành ba ca chính:

1. *Ca sáng (06h00–14h00)*: làm phòng khách check-out, chuẩn bị phòng check-in.
2. *Ca chiều (14h00–22h00)*: xử lý phòng khách trả muợn, kiểm tra phòng trống, hỗ trợ khách lưu trú.
3. *Ca đêm (22h00–06h00)*: vệ sinh khu vực công cộng, chuẩn bị phòng cho ngày hôm sau.

Nhận xét: Qua cơ cấu nhân sự cho thấy bộ phận buồng hiện có số lượng nhân viên tương đối đầy đủ để đáp ứng nhu cầu phục vụ thường ngày. Tuy nhiên, vào mùa cao điểm du lịch, khối lượng công việc tăng mạnh khiến nhân viên phải làm việc với cường độ cao. Điều này đặt ra yêu cầu khách sạn cần có kế hoạch bổ sung nhân sự thời vụ hoặc điều chỉnh phân công lao động hợp lý nhằm duy trì chất lượng dịch vụ ổn định.

2.2.2 Khối lượng công việc và phân công lao động

Khối lượng công việc của bộ phận buồng phòng tại Luxury Hotel Đà Nẵng chịu ảnh hưởng trực tiếp từ công suất phòng và tính mùa vụ. Vào các giai đoạn cao điểm, số lượng phòng cần làm sạch tăng mạnh, tạo áp lực lớn cho nhân viên.

Để đảm bảo tiến độ và chất lượng phục vụ, khách sạn tổ chức phân công lao động theo nhóm, mỗi nhóm phụ trách một khu vực hoặc tầng nhất định. Cách bố trí

này giúp kiểm soát chất lượng dễ dàng hơn, đồng thời tạo sự phối hợp nhịp nhàng giữa các nhân viên trong cùng nhóm. Bên cạnh công tác vệ sinh phòng, nhân viên buồng còn thực hiện các nhiệm vụ bổ trợ như kiểm tra trang thiết bị, bổ sung vật dụng tiêu hao, báo cáo tình trạng phòng cho giám sát và phối hợp với bộ phận kỹ thuật khi phát hiện hư hỏng.

Nhận xét: Nhìn chung, khối lượng công việc và sự phân công lao động tại bộ phận buồng được tổ chức hợp lý, góp phần duy trì chất lượng dịch vụ ổn định. Tuy nhiên, vào mùa cao điểm, cường độ làm việc tăng cao dễ dẫn đến tình trạng quá tải, ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng. Do đó, khách sạn cần có kế hoạch bổ sung nhân sự thời vụ và ứng dụng công nghệ quản lý buồng phòng để tối ưu hoá quy trình, giảm áp lực cho nhân viên.

2.2.3 Quy trình làm phòng tại khách sạn

Quy trình làm phòng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng được xây dựng dựa trên tiêu chuẩn nghiệp vụ buồng của ngành khách sạn, nhằm đảm bảo chất lượng vệ sinh, tính thẩm mỹ và sự thoải mái cho khách lưu trú. Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện, quy trình này có một số điểm điều chỉnh linh hoạt để phù hợp với đặc thù hoạt động thực tế của khách sạn.

Cụ thể, quy trình làm phòng tại khách sạn bao gồm các bước chính sau:

1) *Chuẩn bị dụng cụ và vật tư:* Nhân viên kiểm tra xe làm phòng, chuẩn bị đầy đủ khăn, ga, vật dụng tiêu hao và thiết bị vệ sinh.

2) *Kiểm tra tình trạng phòng:* Xác định loại phòng (phòng khách đang ở, phòng khách trả, phòng trống) để áp dụng quy trình phù hợp.

3) *Tiến hành vệ sinh:* Thực hiện vệ sinh phòng ngủ, phòng tắm, thay ga giường, khăn tắm, bổ sung vật dụng cần thiết.

4) *Kiểm tra chất lượng:* Sau khi hoàn tất, nhân viên tự kiểm tra lại toàn bộ phòng, đảm bảo đạt tiêu chuẩn sạch sẽ, gọn gàng và đầy đủ tiện nghi.

5) *Báo cáo và bàn giao:* Ghi nhận tình trạng phòng vào hệ thống quản lý, báo cáo cho giám sát để kiểm tra cuối cùng trước khi bàn giao cho bộ phận lễ tân.

So với quy trình lý thuyết trong nghiệp vụ buồng, quy trình thực tế tại Luxtery Hotel Đà Nẵng có một số điểm khác biệt. Trong những thời điểm cao điểm, một số bước kiểm tra chi tiết (như rà soát trang thiết bị nhỏ hoặc kiểm tra mùi phòng) có thể

được rút ngắn để đảm bảo tiến độ giao phòng. Mặc dù điều này giúp khách sạn đáp ứng nhanh nhu cầu của khách, nhưng cũng tiềm ẩn nguy cơ giảm chất lượng dịch vụ nếu không được giám sát chặt chẽ.

Nhận xét: Quy trình làm phòng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng nhìn chung được thực hiện theo tiêu chuẩn nghiệp vụ buồng, đảm bảo tính chuyên nghiệp và hiệu quả. Tuy nhiên, việc điều chỉnh linh hoạt trong mùa cao điểm cần được kiểm soát bằng hệ thống giám sát chất lượng và đào tạo định kỳ cho nhân viên, nhằm duy trì sự ổn định và đồng nhất trong chất lượng dịch vụ.

2.2.4 Công tác kiểm tra và giám sát chất lượng phòng

Công tác kiểm tra và giám sát chất lượng phòng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng được xem là khâu quan trọng nhằm đảm bảo dịch vụ lưu trú đạt tiêu chuẩn cao, đồng thời duy trì sự hài lòng của khách hàng. Hoạt động này chủ yếu do giám sát buồng thực hiện, với sự hỗ trợ của trưởng bộ phận và nhân viên buồng.

Quy trình kiểm tra thường bao gồm:

1) *Kiểm tra định kỳ:* Sau khi nhân viên hoàn tất công việc, giám sát tiến hành kiểm tra từng phòng theo checklist đã ban hành. Các tiêu chí đánh giá tập trung vào mức độ sạch sẽ, sự đầy đủ của vật dụng, tình trạng trang thiết bị và tính thẩm mỹ trong bố trí.

2) *Kiểm tra đột xuất:* Được thực hiện trong những thời điểm cao điểm hoặc khi có phản ánh từ khách hàng. Mục đích nhằm phát hiện kịp thời sai sót và điều chỉnh ngay trong quá trình phục vụ.

3) *Số lần kiểm tra:* Thông thường, mỗi phòng được kiểm tra ít nhất một lần trước khi bàn giao cho lễ tân. Tuy nhiên, đối với phòng VIP hoặc phòng hội nghị, việc kiểm tra có thể tiến hành nhiều lần để đảm bảo chất lượng tuyệt đối.

4) *Công cụ hỗ trợ:* Khách sạn sử dụng checklist tiêu chuẩn để giám sát, giúp quá trình kiểm tra có hệ thống và hạn chế bỏ sót.

Nhận xét: Công tác kiểm tra và giám sát chất lượng phòng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng nhìn chung được thực hiện khá đầy đủ, góp phần duy trì hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn. Tuy nhiên, do áp lực số lượng phòng lớn trong mùa cao điểm, việc kiểm tra đôi khi chưa được tiến hành toàn diện ở tất cả các phòng. Điều này có thể dẫn đến tình trạng một số chi tiết nhỏ bị bỏ qua, ảnh hưởng đến trải nghiệm của

khách hàng. Vì vậy, khách sạn cần tăng cường nhân sự giám sát hoặc ứng dụng công nghệ quản lý buồng phòng để nâng cao hiệu quả kiểm tra, đảm bảo chất lượng dịch vụ đồng đều và ổn định.

2.2.5 Công tác quản lý đồ vải và vật tư buồng

Đồ vải và vật tư buồng phòng là những yếu tố thiết yếu trong hoạt động của khách sạn, trực tiếp ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú và sự hài lòng của khách hàng. Tại Luxtery Hotel Đà Nẵng, công tác quản lý đồ vải và vật tư được triển khai theo quy trình chặt chẽ, bao gồm các nội dung chính sau:

1) *Cấp phát*: Nhân viên buồng được cấp phát đầy đủ đồ vải và vật tư cần thiết cho từng ca làm việc, bao gồm ga giường, khăn tắm, khăn mặt, áo choàng, cùng các vật dụng tiêu hao như xà phòng, dầu gội, bàn chải và nước uống. Việc cấp phát được thực hiện theo định mức nhằm đảm bảo tính đồng bộ và tránh lãng phí.

2) *Giặt là*: Đồ vải sau khi sử dụng được thu gom và chuyển đến bộ phận giặt là để xử lý. Quy trình giặt là tuân thủ tiêu chuẩn vệ sinh, đảm bảo đồ vải sạch sẽ, thơm tho và sẵn sàng tái sử dụng. Đây là khâu quan trọng giúp duy trì hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

3) *Hao hụt*: Trong quá trình sử dụng, tình trạng hao hụt đồ vải vẫn xảy ra, đặc biệt trong giai đoạn cao điểm khi khối lượng công việc tăng mạnh. Hao hụt thường xuất phát từ việc mất mát, hư hỏng hoặc giảm chất lượng sau nhiều lần giặt. Điều này đặt ra yêu cầu khách sạn cần có biện pháp kiểm soát và bảo quản tốt hơn, đồng thời bổ sung kịp thời để không ảnh hưởng đến tiến độ phục vụ.

Nhận xét: Công tác quản lý đồ vải và vật tư buồng phòng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng nhìn chung được thực hiện khá đầy đủ, góp phần duy trì chất lượng dịch vụ ổn định. Tuy nhiên, tình trạng hao hụt đồ vải trong mùa cao điểm cho thấy công tác kiểm soát vẫn còn hạn chế. Khách sạn cần tăng cường biện pháp quản lý như áp dụng phần mềm theo dõi vật tư, tổ chức kiểm kê định kỳ và nâng cao ý thức bảo quản của nhân viên. Điều này không chỉ giúp giảm chi phí phát sinh mà còn đảm bảo sự đồng bộ và ổn định trong chất lượng dịch vụ lưu trú.

2.2.6 Sự phối hợp giữa bộ phận buồng với các bộ phận liên quan

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, sự phối hợp giữa bộ phận buồng và các bộ phận khác giữ vai trò đặc biệt quan trọng, góp phần đảm bảo quy trình phục vụ

diễn ra trôi chảy, nâng cao hiệu quả công việc và chất lượng dịch vụ tổng thể. Tại Luxtery Hotel Đà Nẵng, bộ phận buồng thường xuyên phối hợp với các bộ phận lễ tân, kỹ thuật, và nhà hàng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng và chính xác.

- *Phối hợp với bộ phận lễ tân*: Bộ phận buồng phòng và lễ tân có mối liên hệ trực tiếp trong việc cập nhật tình trạng phòng. Sau khi nhân viên buồng hoàn tất công tác vệ sinh, thông tin về phòng sạch, phòng đang sửa chữa hoặc phòng trống được chuyển đến lễ tân để sẵn sàng cho khách check-in. Tuy nhiên, trong một số trường hợp cao điểm, việc cập nhật tình trạng phòng chưa kịp thời, dẫn đến tình trạng chậm trễ trong khâu đón tiếp khách.

- *Phối hợp với bộ phận kỹ thuật*: Bộ phận buồng thường xuyên báo cáo các sự cố hư hỏng trong phòng như điều hoà, đèn, vòi nước hoặc thiết bị điện tử để bộ phận kỹ thuật xử lý. Sự phối hợp này giúp đảm bảo phòng luôn trong tình trạng tốt nhất trước khi bàn giao cho khách. Tuy nhiên, đôi khi việc sửa chữa còn chậm do thiếu nhân sự kỹ thuật hoặc do khối lượng công việc tăng cao.

- *Phối hợp với bộ phận nhà hàng*: Bộ phận buồng hỗ trợ trong việc cung cấp dịch vụ ăn uống tại phòng (room service), đồng thời phối hợp để thu gom và vệ sinh dụng cụ sau khi khách sử dụng. Sự phối hợp này giúp đảm bảo quy trình phục vụ khép kín, nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

Nhận xét: Sự phối hợp giữa bộ phận buồng và các bộ phận liên quan tại Luxtery Hotel Đà Nẵng nhìn chung được thực hiện khá hiệu quả, góp phần duy trì chất lượng dịch vụ ổn định. Tuy nhiên, vẫn tồn tại một số hạn chế như việc cập nhật tình trạng phòng chưa kịp thời giữa buồng và lễ tân, hoặc sự chậm trễ trong xử lý kỹ thuật. Để khắc phục, khách sạn cần tăng cường trao đổi thông tin nội bộ, ứng dụng phần mềm quản lý đồng bộ giữa các bộ phận và tổ chức các buổi đào tạo định kỳ về quy trình phối hợp nhằm nâng cao hiệu quả làm việc.

2.3. Thực trạng hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng tại Luxtery Hotel

Bộ phận buồng là đơn vị trực tiếp đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú, ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng của khách hàng và hiệu quả kinh doanh của khách sạn. Trong giai đoạn 2022–2024, cùng với sự phục hồi của ngành du lịch, khối lượng công việc của bộ phận này tăng đáng kể, đặt ra yêu cầu phải nâng cao năng suất, đảm bảo tiến độ

bàn giao phòng và duy trì chất lượng vệ sinh theo tiêu chuẩn. Phần này sẽ tập trung phân tích ba khía cạnh chính: Năng suất lao động của nhân viên buồng phòng, tỷ lệ phòng được làm sạch và bàn giao đúng thời gian, Chất lượng vệ sinh phòng.

Qua đó, thực trạng sẽ được làm rõ cả về điểm mạnh và hạn chế, tạo cơ sở cho việc đề xuất giải pháp ở chương sau.

2.3.1 Năng suất lao động của nhân viên buồng

Năng suất lao động của nhân viên buồng là chỉ tiêu phản ánh hiệu quả làm việc của bộ phận buồng thông qua số lượng phòng được làm sạch, thời gian hoàn thành công việc và khả năng đáp ứng tiến độ phục vụ khách hàng trong một ca làm việc. Đây là cơ sở quan trọng để đánh giá mức độ hợp lý trong công tác phân công lao động, tổ chức nhân sự cũng như chất lượng phục vụ của khách sạn.

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, đặc biệt đối với khách sạn tiêu chuẩn 4 sao như Luxtery Hotel Đà Nẵng, năng suất lao động của nhân viên buồng không chỉ được đánh giá dựa trên số lượng phòng thực hiện mà còn phải đảm bảo các yêu cầu về chất lượng vệ sinh, tính thẩm mỹ và thời gian bàn giao phòng cho bộ phận lễ tân. Nếu khối lượng công việc vượt quá khả năng của nhân viên sẽ dễ dẫn đến sai sót trong quá trình làm phòng, ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng.

Để đánh giá thực trạng hiệu suất làm việc của nhân viên buồng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng, đề tài sử dụng các tiêu chí phổ biến trong ngành khách sạn gồm:

- Số phòng trung bình mỗi nhân viên thực hiện trong một ngày.
- Thời gian trung bình hoàn thành một phòng.
- Tỷ lệ phòng được bàn giao đúng thời gian quy định.
- Tỷ lệ phản hồi của khách liên quan đến chất lượng vệ sinh phòng.

Bảng 2.4: Đánh giá hiệu suất làm việc của nhân viên buồng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng giai đoạn 2022–2024

Chỉ tiêu	Tiêu chuẩn khách sạn 4 sao	Thực tế tại khách sạn		
		Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
Số phòng bình quân/nhân viên/ngày	12–14 phòng	11 phòng	14 phòng	16 phòng

Thời gian làm phòng khách đang ở	15–20 phút	18 phút	17 phút	15 phút
Thời gian làm phòng check-out	25–30 phút	30 phút	28 phút	24 phút
Tỷ lệ phòng bàn giao đúng giờ	$\geq 95\%$	92%	95%	89%
Tỷ lệ phản hồi của khách về vệ sinh phòng	$\leq 3\%$	2,5%	2,8%	4,1%

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ khảo sát thực tế tại bộ phận buồng Luxtery Hotel Đà Nẵng

2.3.1.1 Số lượng phòng/người

Số phòng trung bình mà mỗi nhân viên buồng đảm nhận trong một ca làm việc là chỉ tiêu quan trọng phản ánh khối lượng công việc và hiệu suất lao động của bộ phận buồng. Theo tiêu chuẩn của khách sạn 4 sao, một nhân viên buồng thường đảm nhận khoảng 12–14 phòng/ngày để vừa đảm bảo tiến độ vừa duy trì chất lượng vệ sinh phòng.

Theo khảo sát thực tế tại Luxtery Hotel Đà Nẵng, số lượng phòng trung bình mỗi nhân viên đảm nhận có xu hướng tăng qua các năm. Cụ thể, năm 2022 mỗi nhân viên thực hiện khoảng 11 phòng/ngày, thấp hơn tiêu chuẩn ngành do lượng khách lưu trú chưa phục hồi hoàn toàn sau đại dịch. Đến năm 2023, số phòng trung bình tăng lên khoảng 14 phòng/ngày, tương đương mức tiêu chuẩn của khách sạn 4 sao. Tuy nhiên, năm 2024 khối lượng công việc tiếp tục tăng lên khoảng 16 phòng/ngày, vượt mức tiêu chuẩn ngành.

Trong tổng số phòng thực hiện mỗi ngày, nhân viên buồng thường đảm nhận:

Khoảng 6–8 phòng khách đang lưu trú, yêu cầu vệ sinh nhanh gọn và hạn chế ảnh hưởng đến khách.

Khoảng 5–7 phòng khách trả (check-out), đòi hỏi quy trình làm phòng kỹ lưỡng hơn để chuẩn bị cho khách mới nhận phòng.

Việc số lượng phòng/người tăng mạnh trong năm 2024 cho thấy công suất hoạt động của khách sạn tăng cao, đặc biệt vào mùa du lịch. Tuy nhiên, điều này cũng tạo áp lực lớn cho nhân viên buồng khi phải hoàn thành nhiều phòng trong cùng một ca

làm việc. Khi khối lượng công việc vượt mức tiêu chuẩn, nhân viên dễ rơi vào trạng thái quá tải, ảnh hưởng đến chất lượng làm phòng và khả năng phục vụ khách hàng.

Nhìn chung, số phòng trung bình mà nhân viên buồng đảm nhận tại Luxtery Hotel Đà Nẵng trong giai đoạn 2022–2023 vẫn ở mức phù hợp với tiêu chuẩn ngành. Tuy nhiên, năm 2024 đã xuất hiện dấu hiệu vượt quá khả năng lao động bình thường của nhân viên, làm gia tăng nguy cơ sai sót trong quá trình phục vụ.

2.3.1.2 Thời gian làm (vệ sinh) phòng

Thời gian làm phòng là chỉ tiêu phản ánh tốc độ và hiệu quả thực hiện công việc của nhân viên buồng. Đối với khách sạn tiêu chuẩn 4 sao, thời gian làm phòng khách đang lưu trú thường dao động từ 15–20 phút/phòng, còn phòng khách trả từ 25–30 phút/phòng.

Tại Luxtery Hotel Đà Nẵng, thời gian trung bình để hoàn thành một phòng có xu hướng giảm dần qua các năm. Cụ thể:

Năm 2022, thời gian làm phòng khách đang ở khoảng 18 phút/phòng và phòng check-out khoảng 30 phút/phòng.

Năm 2023, thời gian giảm xuống còn khoảng 17 phút đối với phòng khách đang ở và 28 phút đối với phòng check-out.

Đến năm 2024, thời gian tiếp tục được rút ngắn còn khoảng 15 phút/phòng khách đang ở và 24 phút/phòng check-out.

Việc thời gian làm phòng giảm cho thấy nhân viên đã quen với quy trình làm việc, khả năng phối hợp giữa các bộ phận được cải thiện và tốc độ xử lý công việc nhanh hơn. Tuy nhiên, trong mùa cao điểm, việc rút ngắn thời gian làm phòng chủ yếu nhằm đảm bảo tiến độ giao phòng cho khách check-in, dẫn đến nguy cơ bỏ sót các chi tiết nhỏ trong quá trình vệ sinh.

Thực tế cho thấy trong năm 2024, mặc dù thời gian làm phòng được rút ngắn nhưng tỷ lệ phản hồi của khách về chất lượng vệ sinh phòng lại tăng lên 4,1%, vượt mức tiêu chuẩn cho phép. Điều này chứng tỏ việc tăng tốc độ làm phòng đã phần nào ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.

Nhìn chung, thời gian làm phòng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng cơ bản đáp ứng tiêu chuẩn nghiệp vụ của ngành khách sạn. Tuy nhiên, khách sạn cần cân đối hợp lý

giữa tốc độ làm phòng và chất lượng phục vụ nhằm tránh tình trạng chạy theo tiến độ nhưng làm giảm trải nghiệm của khách hàng.

2.3.1.3 Áp lực mùa cao điểm

Hoạt động của bộ phận buồng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng chịu ảnh hưởng lớn bởi tính mùa vụ của ngành du lịch. Vào các tháng hè và dịp lễ Tết, công suất phòng của khách sạn thường đạt trên 90%, kéo theo khối lượng công việc của nhân viên buồng tăng mạnh.

Trong giai đoạn cao điểm, mỗi nhân viên có thể phải đảm nhận từ 16–18 phòng/ngày, vượt mức tiêu chuẩn ngành khách sạn 4 sao. Ngoài công tác vệ sinh phòng, nhân viên còn phải thực hiện các nhiệm vụ bổ sung như thay đồ vải, kiểm tra trang thiết bị, cập nhật tình trạng phòng và hỗ trợ các yêu cầu phát sinh của khách hàng. Điều này khiến áp lực công việc tăng cao, đặc biệt trong những ngày khách check-in và check-out liên tục.

Áp lực mùa cao điểm không chỉ ảnh hưởng đến thể lực và tâm lý của nhân viên mà còn tác động trực tiếp đến hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng. Một số hạn chế thường xảy ra trong thời gian này gồm:

- Chậm bàn giao phòng cho lễ tân.
- Thiếu vật dụng trong phòng.
- Vệ sinh chưa kỹ ở một số chi tiết nhỏ.
- Cập nhật tình trạng phòng chưa kịp thời trên hệ thống.

Đây cũng là nguyên nhân khiến tỷ lệ phòng bàn giao đúng giờ của khách sạn năm 2024 giảm xuống còn 89% và tỷ lệ phản hồi của khách về vệ sinh phòng tăng lên 4,1%.

Nhìn chung, mùa cao điểm là giai đoạn bộ phận buồng phải hoạt động với cường độ lớn, dễ phát sinh sai sót và ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ. Vì vậy, khách sạn cần có kế hoạch bổ sung nhân sự thời vụ, phân chia khối lượng công việc hợp lý giữa các ca làm việc và ứng dụng công nghệ quản lý buồng nhằm giảm tải cho nhân viên, nâng cao hiệu suất lao động và duy trì chất lượng phục vụ ổn định.

2.3.2 Tỷ lệ phòng được làm sạch và bàn giao đúng thời gian

Trong hoạt động buồng phòng, ngoài năng suất lao động, một chỉ tiêu quan trọng khác phản ánh hiệu quả phục vụ là tỷ lệ phòng được làm sạch và bàn giao đúng

thời gian. Chỉ tiêu này cho thấy mức độ tuân thủ quy trình, khả năng phối hợp giữa buồng và lễ tân, đồng thời ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng. Việc phân tích tỷ lệ bàn giao phòng giúp đánh giá tính ổn định của dịch vụ, nhận diện những hạn chế trong mùa cao điểm và làm cơ sở đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ.

2.3.2.1 Quy định thời gian giao phòng

Luxtery Hotel Đà Nẵng quy định thời gian chuẩn để hoàn thành công tác vệ sinh và bàn giao phòng là trước 14h đối với phòng khách trả và đảm bảo phòng khách đang lưu trú được làm sạch trong khoảng thời gian khách vắng mặt. Quy định này nhằm đảm bảo tiến độ check-in và duy trì sự thoải mái cho khách hàng.

2.3.2.2 Tỷ lệ bàn giao đúng giờ / trễ

Theo số liệu thực tế, tỷ lệ phòng được bàn giao đúng thời gian tại Luxtery Hotel Đà Nẵng đạt khoảng 90–92%, phản ánh sự phối hợp khá hiệu quả giữa bộ phận buồng và lễ tân. Các phòng VIP và phòng hội nghị thường được ưu tiên kiểm tra, hoàn tất và bàn giao sớm nhằm đáp ứng yêu cầu đặc thù của khách hàng.

Nhận xét: Tỷ lệ bàn giao đúng giờ nhìn chung cao, cho thấy quy trình vận hành ổn định. Tuy nhiên, vẫn tồn tại một số trường hợp bàn giao trễ, chủ yếu trong mùa cao điểm khi khối lượng công việc tăng mạnh. Đây là hạn chế cần được khắc phục thông qua việc bổ sung nhân sự hỗ trợ và tăng cường kiểm soát quy trình.

2.3.2.3 Nguyên nhân chậm bàn giao (nếu có)

Một số trường hợp bàn giao phòng bị trễ chủ yếu xuất phát từ các nguyên nhân sau:

1) *Khối lượng công việc tăng cao trong mùa du lịch:* Vào giai đoạn cao điểm, số lượng phòng cần làm sạch vượt mức trung bình, khiến tiến độ bàn giao bị ảnh hưởng.

2) *Tình trạng sử dụng phòng phức tạp:* Đối với các phòng khách trả, việc xử lý thường mất nhiều thời gian hơn do yêu cầu vệ sinh kỹ lưỡng, kiểm tra và sắp xếp lại toàn bộ trang thiết bị.

3) *Sự cố kỹ thuật trong phòng:* Các vấn đề liên quan đến hệ thống điều hoà, điện hoặc nước phát sinh trong quá trình làm phòng làm gián đoạn quy trình vệ sinh và bàn giao.

Nhận xét: Những nguyên nhân trên cho thấy công tác bàn giao phòng chịu tác động lớn từ yếu tố mùa vụ và tình trạng sử dụng thực tế. Điều này đặt ra yêu cầu khách sạn cần có kế hoạch nhân sự linh hoạt, đồng thời tăng cường phối hợp với bộ phận kỹ thuật để hạn chế tình trạng bàn giao trễ.

2.3.3 Chất lượng vệ sinh phòng

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, chất lượng vệ sinh phòng là yếu tố then chốt ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng, đánh giá trực tuyến và hình ảnh thương hiệu. Nếu năng suất lao động phản ánh “lượng công việc hoàn thành”, thì chất lượng vệ sinh phòng phản ánh “mức độ hoàn hảo của dịch vụ được cung cấp”.

Tại Luxtery Hotel Đà Nẵng, chất lượng vệ sinh phòng được đánh giá thông qua hệ thống tiêu chuẩn SOP kết hợp với kiểm tra thực tế của giám sát buồng. Để đánh giá một cách khách quan, đề tài sử dụng các tiêu chí sau:

- Tỷ lệ phòng đạt chuẩn ngay lần kiểm tra đầu tiên (First Pass Quality – FPQ)
- Tỷ lệ phòng phải chỉnh sửa lại (Rework rate)
- Mức độ tuân thủ checklist vệ sinh
- Số lượng lỗi phát sinh trung bình/phòng
- Đánh giá của giám sát buồng phòng

Bảng 2.5: Đánh giá chất lượng vệ sinh phòng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng

Chỉ tiêu đánh giá chất lượng	Kết quả khảo sát theo mùa(%)			Mức độ
	Mùa thấp điểm	Trung bình ngành	Mùa cao điểm	
Tỷ lệ phòng đạt chuẩn 1(FPQ)	95%	92-94%	88-90%	Khá
Tỷ lệ phòng phải làm lại vệ sinh	2%	3-5%	6-8%	Trung bình
Số lỗi trung bình/phòng	0,5 lỗi	1-1,5 lỗi	2-3 lỗi	Xu hướng tăng
Tuân thủ checklist SOP	98%	95%	90-92%	Khá
Điểm đánh giá (thang10)	9,0	8,3	7,5-8,0	Khá

Nguồn: Tổng hợp khảo sát nội bộ bộ phận buồng Luxtery Hotel Đà Nẵng

2.3.3.1 Tiêu chuẩn vệ sinh phòng áp dụng tại khách sạn

Luxtery Hotel Đà Nẵng áp dụng quy trình SOP tiêu chuẩn khách sạn 4–5 sao, bao gồm:

- *Bước 1:* Kiểm tra và thay mới ga giường, vỏ gối, khăn tắm
- *Bước 2:* Vệ sinh toàn bộ phòng ngủ, sàn nhà, bề mặt nội thất
- *Bước 3:* Vệ sinh phòng tắm (bồn rửa, toilet, gương, vòi sen)
- *Bước 4:* Kiểm tra hoạt động thiết bị (điều hòa, TV, đèn, nước)
- *Bước 5:* Bổ sung đầy đủ amenities theo tiêu chuẩn phòng

Ngoài ra, khách sạn còn áp dụng nguyên tắc “3 sạch”:

- Sạch nhìn thấy (visible cleanliness)
- Sạch cảm nhận (perceived cleanliness)
- Sạch kiểm tra (inspection cleanliness)

2.3.3.2 Công tác kiểm tra và giám sát chất lượng phòng

Công tác kiểm tra được thực hiện theo 3 lớp kiểm soát:

(1) Kiểm tra của nhân viên (self-check)

- Nhân viên tự kiểm tra trước khi bàn giao phòng
- Đảm bảo checklist được hoàn thành 100%

(2) Kiểm tra của giám sát buồng

- Kiểm tra ngẫu nhiên hoặc 100% đối với phòng VIP
- Đánh giá theo checklist tiêu chuẩn

(3) Kiểm tra đột xuất

- Áp dụng khi có phản hồi từ khách hoặc mùa cao điểm
- Tập trung vào các lỗi thường gặp

Tiêu chí đánh giá chất lượng phòng gồm:

- Sạch sẽ: không bụi, không vết bẩn, không rác tồn đọng
- Đầy đủ: amenities đủ số lượng, đúng vị trí
- An toàn: thiết bị hoạt động ổn định
- Thẩm mỹ: phòng gọn gàng, đúng tiêu chuẩn bố trí

Nhận xét thực trạng: Công tác giám sát tại Luxtery được thực hiện khá nghiêm túc, đặc biệt với phòng VIP và phòng check-in mới. Tuy nhiên, trong giai đoạn cao

điểm, việc kiểm tra 100% phòng đôi khi không được đảm bảo, dẫn đến việc bỏ sót một số lỗi nhỏ.

2.3.3.3 Thực trạng sai sót trong vệ sinh phòng

Qua khảo sát thực tế, chất lượng vệ sinh phòng tại Luxtery Hotel nhìn chung đạt tiêu chuẩn 4 sao, tuy nhiên vẫn tồn tại một số sai sót mang tính hệ thống, đặc biệt trong mùa cao điểm.

Bảng 2.6: Thực trạng lỗi vệ sinh phòng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng

Nhóm lỗi	Tỷ lệ sai sót(%) Biểu hiện cụ thể			Biểu hiện chi tiết cụ thể
	Mùa thấp điểm	Mùa cao điểm	Trung bình ngành	
Thiếu amenities	1–2%	2-3%	4-6%	Thiếu khăn, nước uống, đồ dùng cá nhân
Lỗi vệ sinh góc khuất	1%	2%	3-5%	Bụi dưới giường, góc tường, phòng tắm
Lỗi thiết bị chưa kiểm tra	0,5%	1%	2-3%	Điều hòa, đèn, TV hoạt động không ổn định
Phòng phải chỉnh sửa lại	2%	3-5%	6-8%	Giám sát yêu cầu làm lại một phần

Nguồn: Tổng hợp báo cáo nội bộ bộ phận buồng

Nguyên nhân thực trạng sai sót

- *Áp lực thời gian trong mùa cao điểm*: Trong giai đoạn cao điểm, công suất phòng tăng mạnh khiến khối lượng công việc của nhân viên buồng phòng gia tăng đáng kể. Trung bình mỗi nhân viên phải phụ trách từ 16–18 phòng/ngày, dẫn đến việc thời gian dành cho kiểm tra chi tiết từng phòng bị rút ngắn. Điều này làm gia tăng khả năng bỏ sót các lỗi nhỏ trong quá trình vệ sinh và kiểm tra phòng, từ đó ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ cũng như trải nghiệm của khách hàng. Áp lực

về tiến độ công việc vì vậy trở thành một trong những nguyên nhân chủ yếu dẫn đến sai sót trong quá trình thực hiện nghiệp vụ.

- *Tình trạng quá tải nhân sự theo mùa vụ:* Một thực tế phổ biến hiện nay là số lượng nhân sự cố định chưa được bổ sung tương ứng với mức tăng công suất phòng trong mùa cao điểm. Sự chênh lệch giữa khối lượng công việc và nguồn nhân lực khiến nhân viên thường xuyên làm việc trong trạng thái quá tải. Điều này không chỉ ảnh hưởng đến năng suất lao động mà còn làm suy giảm chất lượng kiểm soát vệ sinh phòng. Đồng thời, áp lực công việc kéo dài cũng làm tăng nguy cơ phát sinh sai sót trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

- *Sự phụ thuộc vào kinh nghiệm cá nhân:* Một số nhân viên mới chưa nắm vững quy trình thao tác chuẩn (SOP), dẫn đến việc xử lý công việc chủ yếu dựa trên kinh nghiệm cá nhân thay vì tuân thủ quy trình thống nhất của bộ phận. Điều này làm giảm tính đồng bộ trong chất lượng dịch vụ do mỗi nhân viên có phương pháp thực hiện khác nhau. Bên cạnh đó, việc chưa tuân thủ đầy đủ SOP còn làm gia tăng nguy cơ xảy ra sai sót tại các khâu quan trọng, ảnh hưởng đến tính chuyên nghiệp và hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng phòng.

- *Công tác giám sát chưa toàn diện:* Hiện nay, công tác giám sát chủ yếu được thực hiện theo hình thức kiểm tra xác suất thay vì kiểm tra toàn bộ phòng sau khi hoàn thành vệ sinh. Điều này dẫn đến khả năng một số sai sót không được phát hiện và xử lý kịp thời. Việc thiếu cơ chế giám sát toàn diện làm giảm hiệu quả kiểm soát chất lượng dịch vụ, đồng thời tạo điều kiện cho các lỗi lặp lại trong quá trình vận hành.

Nhìn chung, chất lượng vệ sinh phòng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng được đánh giá ở mức khá tốt và ổn định, đáp ứng tiêu chuẩn khách sạn 4 sao. Tỷ lệ phòng đạt chuẩn lần đầu duy trì trên 90%, cho thấy quy trình vệ sinh được thực hiện tương đối bài bản.

Tuy nhiên, thực trạng cũng cho thấy:

- Chất lượng chưa ổn định tuyệt đối theo mùa
- Sai sót nhỏ vẫn xuất hiện trong cao điểm
- Tỷ lệ phòng phải chỉnh sửa lại có xu hướng tăng khi công suất cao

Điều này chứng tỏ chất lượng vệ sinh phòng chịu ảnh hưởng mạnh bởi yếu tố mùa vụ và áp lực công việc, do đó cần tăng cường giám sát, đào tạo định kỳ và ứng dụng công nghệ quản lý để đảm bảo tính ổn định lâu dài.

2.3.4 Hiệu quả sử dụng vật tư và đồ vải

Trong hoạt động buồng, hiệu quả sử dụng vật tư và đồ vải là một chỉ tiêu quan trọng phản ánh đồng thời mức độ tiết kiệm chi phí – khả năng kiểm soát vận hành – và chất lượng phục vụ khách hàng. Nếu vật tư được sử dụng hợp lý sẽ giúp khách sạn giảm chi phí vận hành, hạn chế thất thoát, đồng thời đảm bảo tính đồng bộ trong trải nghiệm dịch vụ.

Dựa trên cơ sở lý thuyết về hiệu quả hoạt động buồng (Chương 1), hiệu quả sử dụng vật tư được đánh giá thông qua ba nhóm tiêu chí chính:

- (1) Mức độ tuân thủ định mức cấp phát
- (2) Hiệu quả kiểm kê – quản lý tồn kho
- (3) Tỷ lệ hao hụt, thất thoát và lãng phí vật tư

Từ các tiêu chí này, có thể đánh giá được hoạt động quản lý vật tư tại khách sạn đang ở mức hiệu quả, trung bình hay chưa hiệu quả.

2.3.4.1 Định mức cấp phát vật tư và đồ vải buồng

Tại Luxtery Hotel Đà Nẵng, vật tư và đồ vải được cấp phát theo định mức tiêu chuẩn khách sạn 4–5 sao, áp dụng thống nhất cho từng loại phòng

Bảng 2.7: Định mức cấp phát vật tư bình quân cho 1 phòng/ngày (ước tính tại khách sạn)

Nhóm vật tư	Định mức sử dụng	Ghi chú
Khăn tắm	2 cái/phòng	Thay theo lượt khách
Khăn mặt	2 cái/phòng	Bổ sung hàng ngày
Ga giường	1 bộ/phòng/khách	Thay khi check-out
Vỏ gối	2–4 cái	Tùy số khách
Amenities (xà phòng, bàn chải...)	1 bộ/khách/ngày	Theo tiêu chuẩn
Nước suối	2 chai/khách/ngày	Có thể tăng mùa cao điểm

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ thực tế hoạt động bộ phận buồng khách sạn.

Trong hoạt động quản lý khách sạn, việc xây dựng và áp dụng định mức sử dụng vật tư được xem là một công cụ quản trị quan trọng, góp phần nâng cao hiệu quả vận hành và đảm bảo tính bền vững. Cụ thể, định mức mang lại những lợi ích nổi bật sau:

- *Kiểm soát chi phí vật tư*: Định mức cho phép khách sạn quản lý chặt chẽ lượng vật tư tiêu hao, hạn chế tình trạng thất thoát và lãng phí. Nhờ đó, chi phí vận hành được duy trì ở mức hợp lý, đồng thời nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực tài chính.

- *Đảm bảo tính đồng bộ giữa các phòng*: Việc áp dụng định mức giúp duy trì sự thống nhất trong chất lượng dịch vụ và trang thiết bị giữa các phòng. Sự đồng bộ này không chỉ nâng cao trải nghiệm của khách hàng mà còn củng cố hình ảnh chuyên nghiệp và uy tín thương hiệu của khách sạn.

- *Hạn chế cấp phát dư thừa*: Định mức đóng vai trò như một cơ chế kiểm soát nội bộ, ngăn ngừa tình trạng cấp phát vượt quá nhu cầu thực tế. Điều này giúp tối ưu hóa quy trình quản lý kho, giảm áp lực cho bộ phận hậu cần và hướng tới quản trị bền vững.

Tóm lại, việc áp dụng định mức không chỉ mang lại lợi ích về mặt kiểm soát chi phí và quản lý nguồn lực, mà còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo nền tảng cho sự phát triển ổn định và lâu dài của khách sạn. Đây là yếu tố quan trọng giúp doanh nghiệp duy trì năng lực cạnh tranh và gia tăng hiệu quả kinh doanh trong ngành dịch vụ lưu trú.

Nhận xét: Thực tế tại khách sạn cho thấy việc cấp phát nhìn chung tuân thủ khá tốt định mức, đặc biệt ở nhóm amenities và đồ vải cơ bản. Tuy nhiên, vào mùa cao điểm, do áp lực công việc, có hiện tượng cấp phát vượt định mức hoặc bổ sung lại nhiều lần, làm tăng chi phí vận hành.

2.3.4.2 Công tác kiểm kê và bảo quản đồ vải

Trong hoạt động quản trị buồng phòng, công tác kiểm kê và quản lý đồ vải giữ vai trò đặc biệt quan trọng nhằm đảm bảo tính chính xác trong sử dụng, hạn chế thất thoát và duy trì chất lượng dịch vụ. Quy trình này thường được tổ chức theo chu kỳ với nhiều cấp độ khác nhau:

- *Kiểm kê hàng ngày tại kho buồng*: Hoạt động kiểm kê được tiến hành mỗi ngày tại kho buồng nhằm theo dõi số lượng đồ vải xuất – nhập, đồng thời kiểm tra

tình trạng sử dụng thực tế. Đây là bước kiểm soát trực tiếp giúp phát hiện kịp thời các sai lệch hoặc thiếu hụt, từ đó đưa ra biện pháp xử lý nhanh chóng.

- *Kiểm kê tổng hợp theo tuần/tháng*: Bên cạnh việc kiểm kê hàng ngày, khách sạn còn thực hiện kiểm kê tổng hợp theo chu kỳ tuần hoặc tháng. Hoạt động này mang tính hệ thống, giúp đánh giá toàn diện tình hình sử dụng đồ vải trong một khoảng thời gian dài hơn, qua đó hỗ trợ việc lập kế hoạch mua sắm, bổ sung và phân bổ nguồn lực hợp lý.

- *Đối chiếu với bộ phận giặt là*: Quy trình kiểm kê không chỉ dừng lại ở việc ghi nhận số liệu nội bộ mà còn được đối chiếu với dữ liệu từ bộ phận giặt là. Việc đối chiếu này nhằm đảm bảo sự thống nhất giữa khâu cấp phát, sử dụng và hoàn trả, đồng thời hạn chế tình trạng thất thoát hoặc sai lệch số liệu giữa các bộ phận.

- *Danh mục đồ vải được quản lý*: Các loại đồ vải được quản lý trong khách sạn bao gồm: ga giường, khăn tắm, áo choàng, vỏ gối cùng các vật dụng khác phục vụ cho dịch vụ buồng. Mỗi loại đều có định mức sử dụng và quy trình kiểm kê riêng, nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ đồng bộ và hạn chế tình trạng hao hụt.

Tóm lại, công tác kiểm kê đồ vải tại khách sạn không chỉ là hoạt động mang tính kỹ thuật mà còn là một phần quan trọng trong hệ thống quản trị chất lượng dịch vụ. Việc thực hiện kiểm kê theo chu kỳ, kết hợp đối chiếu liên bộ phận, giúp khách sạn duy trì sự chính xác trong quản lý tài sản, nâng cao hiệu quả vận hành và hướng tới phát triển bền vững.

Bảng 2.8: Tình hình kiểm kê đồ vải hàng tháng (ước tính thực tế tại khách sạn)

Chỉ tiêu	Số lượng	Ghi chú
Tổng đồ vải xuất dùng	~3.500–4.000 bộ/tháng	Theo công suất phòng
Đồ vải thu hồi	~3.200–3.600 bộ/tháng	Sau giặt là
Chênh lệch (hao hụt)	3–6%	Mất mát, hư hỏng

Nguồn: Tác giả ước tính dựa trên số liệu thực tế thu thập tại khách sạn thực tập.

Nhận xét: Công tác kiểm kê đồ vải tại khách sạn nhìn chung đã được triển khai tương đối đầy đủ, với sự phối hợp chặt chẽ giữa bộ phận buồng phòng và bộ phận giặt là. Sự phối hợp này góp phần đảm bảo tính chính xác trong việc ghi nhận số liệu, đồng thời hỗ trợ quá trình quản lý và phân bổ nguồn lực một cách hợp lý. Tuy nhiên,

bên cạnh những điểm tích cực, vẫn tồn tại một số hạn chế cần được xem xét và khắc phục:

- *Kiểm kê chưa liên tục trong mùa cao điểm*: Trong giai đoạn cao điểm, khối lượng công việc tăng mạnh khiến hoạt động kiểm kê không được duy trì thường xuyên. Điều này làm giảm khả năng phát hiện kịp thời các sai lệch và ảnh hưởng đến tính chính xác của số liệu quản lý.

- *Ghi nhận thất thoát chưa chính xác*: Việc ghi nhận tình trạng thất thoát đồ vải đôi khi chưa phản ánh đúng thực tế, dẫn đến khó khăn trong việc đánh giá mức độ hao hụt và đưa ra biện pháp xử lý phù hợp.

- *Thiếu công cụ theo dõi tự động*: Công tác kiểm kê hiện nay chủ yếu dựa vào phương pháp thủ công, chưa được hỗ trợ bởi các công cụ quản lý tự động. Điều này làm giảm hiệu quả kiểm soát, đồng thời hạn chế khả năng theo dõi chính xác vòng đời sử dụng của từng loại đồ vải.

Tổng thể, mặc dù công tác kiểm kê đã có sự phối hợp liên bộ phận và được thực hiện theo chu kỳ, song những hạn chế nêu trên cho thấy nhu cầu cấp thiết phải cải tiến quy trình, ứng dụng công nghệ quản lý hiện đại và tăng cường kiểm soát trong mùa cao điểm. Đây sẽ là cơ sở quan trọng để nâng cao hiệu quả quản trị tài sản, giảm thiểu thất thoát và đảm bảo chất lượng dịch vụ buồng.

2.3.4.3 Tình trạng hao hụt và sử dụng chưa tiết kiệm

Qua kết quả khảo sát thực tế tại khách sạn, có thể nhận thấy tình trạng hao hụt vật tư và đồ vải vẫn còn diễn ra, đặc biệt trong các giai đoạn cao điểm du lịch khi công suất phòng tăng cao. Vấn đề này không chỉ ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả quản trị chi phí mà còn tác động đến chất lượng dịch vụ buồng và hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

Các biểu hiện cụ thể của tình trạng hao hụt và sử dụng chưa tiết kiệm gồm:

- Tình trạng thất lạc khăn tắm, áo choàng trong quá trình thu gom và vận chuyển, dẫn đến sự chênh lệch số liệu giữa các bộ phận liên quan.

- Đồ vải bị hư hỏng nhanh do tần suất giặt là cao, làm giảm tuổi thọ sử dụng và gia tăng chi phí thay thế.

- Amenities được cấp phát dư thừa hoặc chưa được kiểm soát chặt chẽ, gây lãng phí nguồn lực và làm tăng chi phí vận hành.

- Nhân viên chưa tuân thủ nghiêm ngặt quy trình thu hồi, dẫn đến việc bỏ sót hoặc thất thoát trong khâu kiểm kê.

Nguyên nhân của tình trạng này có thể được phân tích trên một số khía cạnh sau:

- Khối lượng công việc lớn trong mùa cao điểm khiến nhân viên khó duy trì sự kiểm soát liên tục, từ đó phát sinh sai lệch trong quá trình quản lý.

- Nhân viên thời vụ chưa được đào tạo đầy đủ, dẫn đến việc thực hiện quy trình không thống nhất và thiếu tính chuyên nghiệp.

- Thiếu ứng dụng các hệ thống quản lý hiện đại (như mã hóa vật tư hoặc phần mềm theo dõi tự động), khiến việc kiểm soát vòng đời sử dụng đồ vải còn hạn chế.

- Công tác giám sát chéo giữa các ca làm việc chưa hiệu quả, làm giảm khả năng phát hiện và xử lý kịp thời các sai lệch, thất thoát.

Tình trạng hao hụt và sử dụng chưa tiết kiệm gây ra nhiều tác động tiêu cực. Trước hết, nó làm gia tăng chi phí vận hành và ảnh hưởng đến hiệu quả quản trị tài chính của khách sạn. Bên cạnh đó, sự thiếu hụt vật tư trong quá trình phục vụ có thể làm giảm chất lượng dịch vụ, ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng. Đồng thời, việc không kiểm soát hiệu quả vòng đời sử dụng đồ vải còn tác động tiêu cực đến công tác quản trị tài sản và uy tín thương hiệu của khách sạn trên thị trường.

2.3.4.4 Đánh giá hiệu quả sử dụng vật tư và đồ vải

Dựa trên ba tiêu chí đánh giá được xác định trong cơ sở lý thuyết, tình hình quản lý vật tư và đồ vải tại khách sạn có thể phân tích như sau:

1) *Tuân thủ định mức*: Tỷ lệ tuân thủ đạt khoảng 80–85%, phản ánh mức độ thực hiện khá tốt. Điều này cho thấy khách sạn đã xây dựng được hệ thống định mức cơ bản và triển khai tương đối hiệu quả trong thực tiễn. Tuy nhiên, vẫn còn hiện tượng cấp phát vượt định mức trong một số trường hợp, đặc biệt khi khối lượng công việc tăng cao, cho thấy cần có sự giám sát chặt chẽ hơn để đảm bảo tính nhất quán.

2) *Kiểm kê – quản lý*: Hiệu quả kiểm kê đạt khoảng 75–80%, phản ánh mức độ quản lý còn hạn chế. Công tác kiểm kê chưa được thực hiện liên tục, đặc biệt trong mùa cao điểm, dẫn đến sai lệch số liệu và giảm khả năng kiểm soát chính xác. Việc ghi nhận thất thoát đôi khi chưa phản ánh đúng thực tế, cho thấy quy trình kiểm kê cần được chuẩn hóa và ứng dụng công cụ hỗ trợ hiện đại.

3) *Tỷ lệ hao hụt*: Tỷ lệ hao hụt dao động khoảng 3–6%/tháng. Đây là mức có thể chấp nhận được trong ngành dịch vụ lưu trú, song vẫn cần cải thiện để giảm chi phí vận hành. Hao hụt chủ yếu xuất hiện trong mùa cao điểm, khi khối lượng công việc lớn và nhân sự thời vụ chưa được đào tạo đầy đủ, dẫn đến việc thu hồi và kiểm soát chưa chặt chẽ.

Nhận xét tổng thể: Công tác quản lý vật tư và đồ vải tại Luxtery Hotel Đà Nẵng hiện đạt mức hiệu quả trung bình khá. Khách sạn đã thiết lập được hệ thống định mức và quy trình quản lý cơ bản, qua đó đảm bảo hoạt động buồng vận hành ổn định. Tuy nhiên, hiệu quả quản lý chưa đạt mức tối ưu do vẫn tồn tại một số hạn chế:

- Hao hụt vật tư trong mùa cao điểm gây áp lực lên chi phí và ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.
- Kiểm kê chưa đồng bộ, dẫn đến sai lệch số liệu và giảm khả năng kiểm soát chính xác.
- Thiếu công cụ quản lý hiện đại, khiến việc theo dõi vòng đời sử dụng của đồ vải còn hạn chế và phụ thuộc nhiều vào phương pháp thủ công.

Tác động: Những hạn chế này cho thấy hiệu quả sử dụng vật tư và đồ vải tại khách sạn đang ở mức tương đối ổn định nhưng chưa tối ưu, chịu ảnh hưởng lớn bởi yếu tố mùa vụ và công tác quản lý thủ công. Điều này làm tăng chi phí vận hành, giảm khả năng cạnh tranh và ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng.

Định hướng giải pháp đề xuất: Để nâng cao hiệu quả quản lý, khách sạn cần triển khai đồng bộ các giải pháp sau:

- Áp dụng phần mềm quản lý kho buồng nhằm tự động hóa quy trình kiểm kê, theo dõi vòng đời đồ vải và giảm sai lệch số liệu.
- Chuẩn hóa quy trình cấp phát để đảm bảo tính đồng bộ, hạn chế cấp phát dư thừa và nâng cao hiệu quả sử dụng.
- Tăng cường kiểm kê định kỳ, đặc biệt trong mùa cao điểm, nhằm phát hiện kịp thời sai lệch và thất thoát.
- Đào tạo nhân viên về tiết kiệm vật tư, nhất là đối với nhân viên thời vụ, để nâng cao ý thức trách nhiệm và tính chuyên nghiệp trong quá trình làm việc.

2.3.5 *Mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng phòng*

Trong doanh nghiệp khách sạn, mức độ hài lòng của khách hàng là yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng. Việc phân tích ý kiến khách hàng giúp nhận diện rõ điểm mạnh và hạn chế, từ đó đề ra giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ.

2.3.5.1 *Nguồn thu thập ý kiến đánh giá của khách hàng*

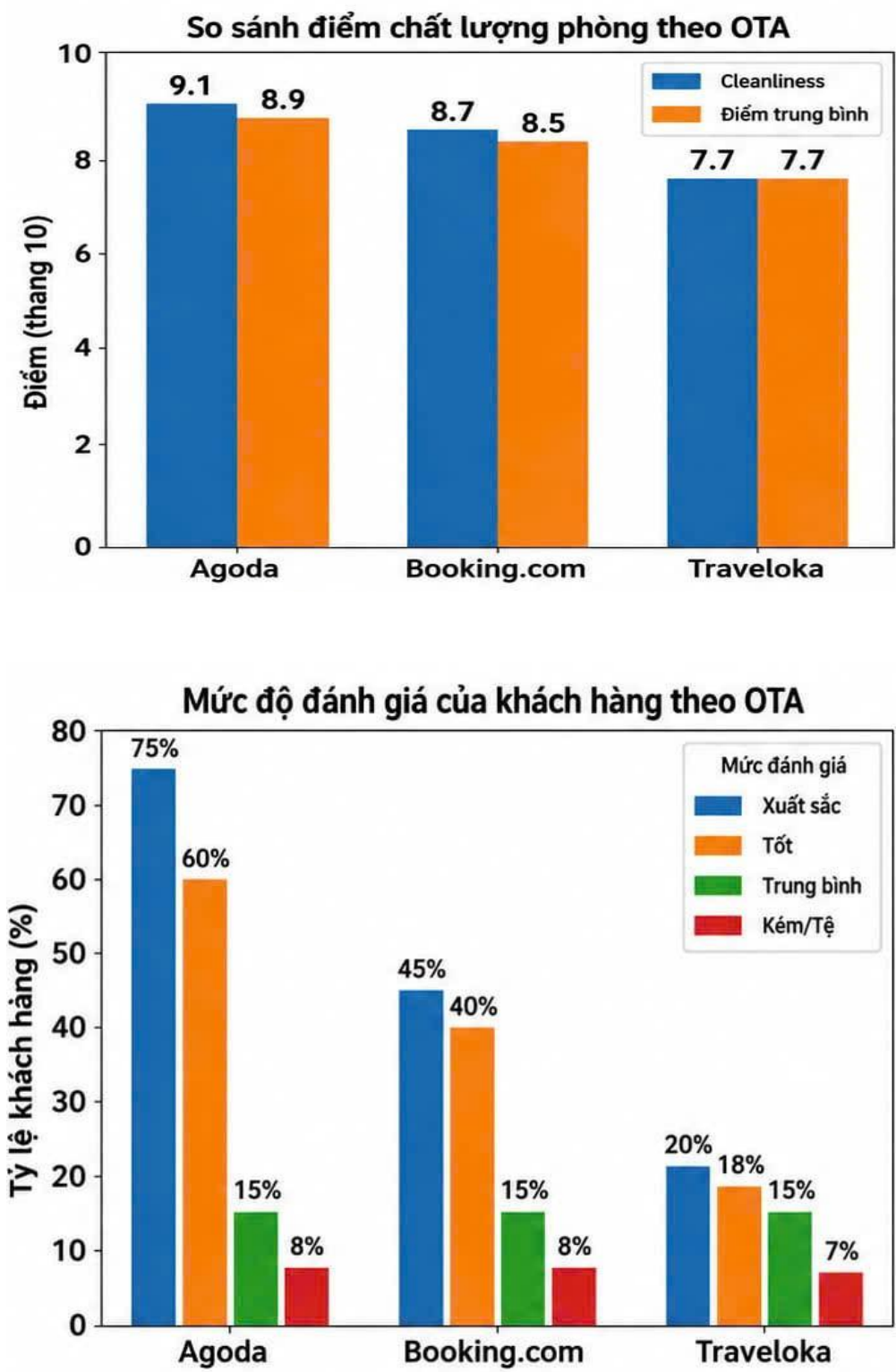
Trong giai đoạn 2022-2024 , Luxtery Hotel Đà Nẵng nhận được tổng cộng 440 phản hồi trên ba nền tảng OTA (Agoda, Booking.com, Traveloka). Để minh chứng cụ thể, tác giả đã chọn lọc và phân tích chi tiết 80 ý kiến tiêu biểu. Việc kết hợp số liệu tổng thể với mẫu minh chứng giúp đảm bảo tính khách quan và độ tin cậy của nghiên cứu.

2.3.5.2 *Kết quả đánh giá Cleanliness và mức độ hài lòng*

Bảng 2.9: Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng phòng tại Luxtery Hotel (2022–2024)

Kênh OTA	Điểm chất lượng phòng		Mức độ đánh giá của khách hàng (%)			
	Cleanliness	Điểm trung bình	Xuất sắc	Tốt	Trung Bình	Kém/ Tệ
Agoda	9,1/10	8,9	75%	60%	15%	8%
Booking.com	8,7/10	8,5	45%	40%	15%	8%
Traveloka	~7,7/10	7,7	20%	18%	15%	7%
Trung bình	8,5/10	8,3/10	-	-	-	-

Nguồn: Tổng hợp dữ liệu khảo sát khách hàng từ các kênh OTA (Agoda, Booking.com, Traveloka), giai đoạn 2022–2024.



Biểu đồ 2.1: Điểm Cleanliness của Luxtery Hotel trên các kênh OTA (2022–2024)

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy điểm Cleanliness trung bình đạt 8.5/10, phản ánh mức độ hài lòng cao của khách hàng đối với chất lượng buồng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng trong giai đoạn 2022–2024. Mức điểm này cho thấy công tác vệ sinh,

bảo dưỡng và kiểm tra phòng được thực hiện thường xuyên, đảm bảo tiêu chuẩn sạch sẽ và thoải mái cho khách lưu trú.

Tuy nhiên, sự chênh lệch giữa các nền tảng OTA (Agoda đạt 9.1/10, Booking.com 8.7/10, Traveloka ~7.7/10) cho thấy vẫn tồn tại khác biệt nhỏ trong trải nghiệm khách hàng, có thể xuất phát từ yếu tố chủ quan như kỳ vọng của từng nhóm khách hoặc thời điểm lưu trú. Điều này gợi ý rằng khách sạn cần tiếp tục chuẩn hóa quy trình vệ sinh phòng, tăng cường kiểm tra định kỳ và đào tạo nhân viên buồng phòng nhằm duy trì sự ổn định về chất lượng dịch vụ.

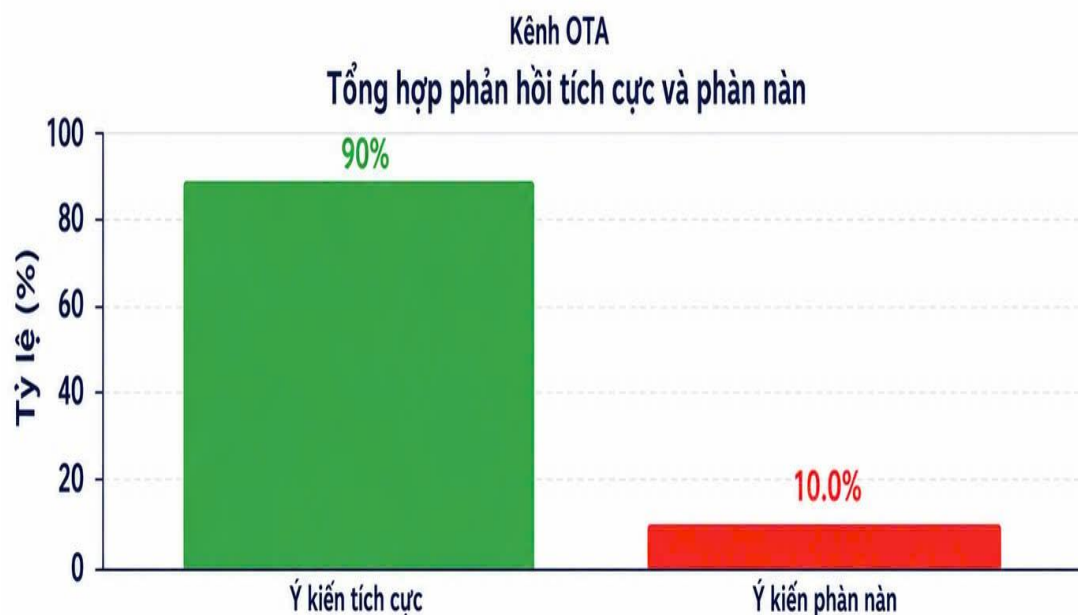
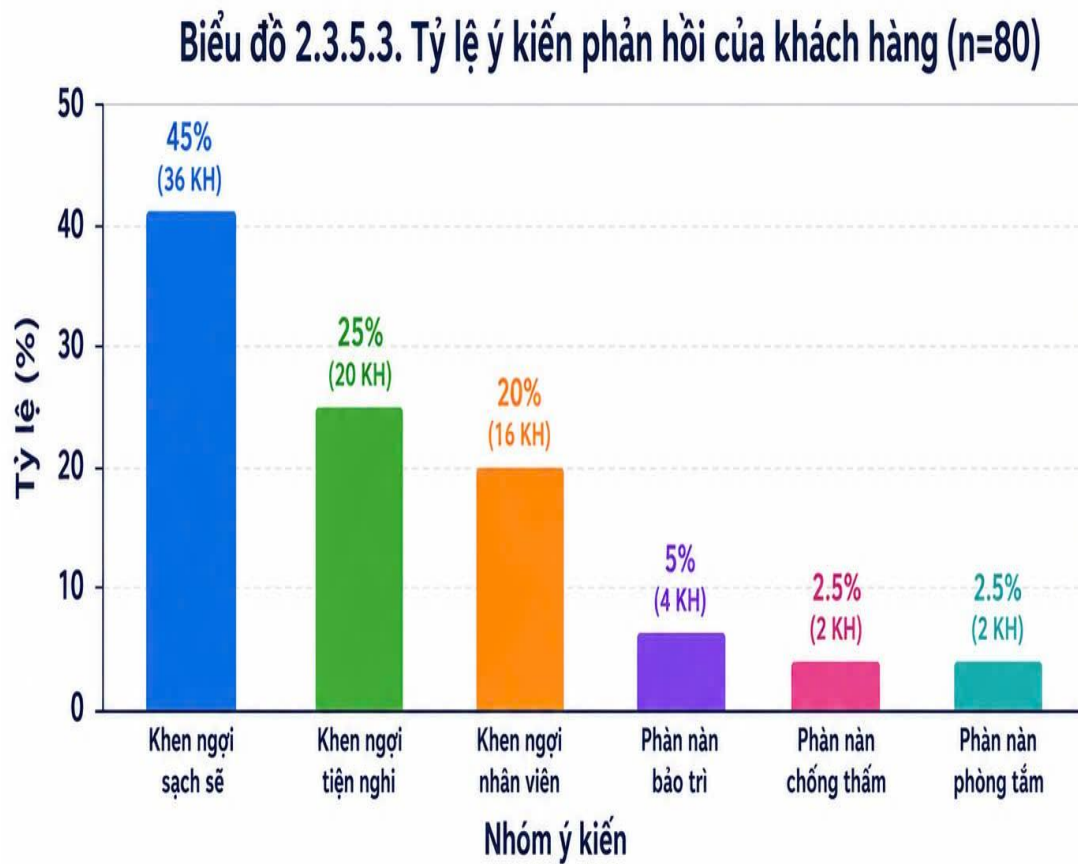
Nhìn chung, kết quả đánh giá Cleanliness là minh chứng cho hiệu quả quản lý chất lượng phòng của khách sạn, đồng thời là cơ sở để đề xuất các giải pháp cải tiến liên tục, hướng tới mục tiêu nâng cao trải nghiệm khách hàng và củng cố vị thế cạnh tranh trên thị trường du lịch Đà Nẵng.

2.3.5.3 Phân tích ý kiến phản hồi của khách hàng

Bảng 2.10: Kết quả 80 ý kiến phản hồi của khách hàng

Nhóm ý kiến	Số lượng khách phản hồi	Tỷ lệ (%)	Nội dung nổi bật
Khen ngợi sạch sẽ	36	45%	Phòng sạch , giường thoải mái
Khen ngợi tiện nghi	20	25%	Nội thất hiện đại, đầy đủ
Khen ngợi nhân viên	16	20%	Nhân viên thân thiện, hỗ trợ nhanh
Phàn nàn bảo trì	4	5%	Thiết bị cần bảo trì
Phàn nàn chống thấm	2	2.5%	Nước mưa thấm qua cửa sổ
Phòng nà phòng tắm	2	2.5%	Cần nâng cấp phòng tắm
Tổng cộng	80	100%	-

Nguồn: Khảo sát trực tiếp 80 khách hàng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng, giai đoạn 2022–2024.



Biểu đồ 2.2: Tỷ lệ ý kiến tích cực và phàn nàn trong 80 phản hồi khách hàng

Nhận xét: Kết quả phân tích cho thấy có 72/80 ý kiến (90%) mang tính tích cực, tập trung vào các yếu tố như sạch sẽ, tiện nghi đầy đủ và thái độ phục vụ của nhân viên buồng phòng. Điều này phản ánh sự hài lòng cao của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng trong giai đoạn 2022–2024.

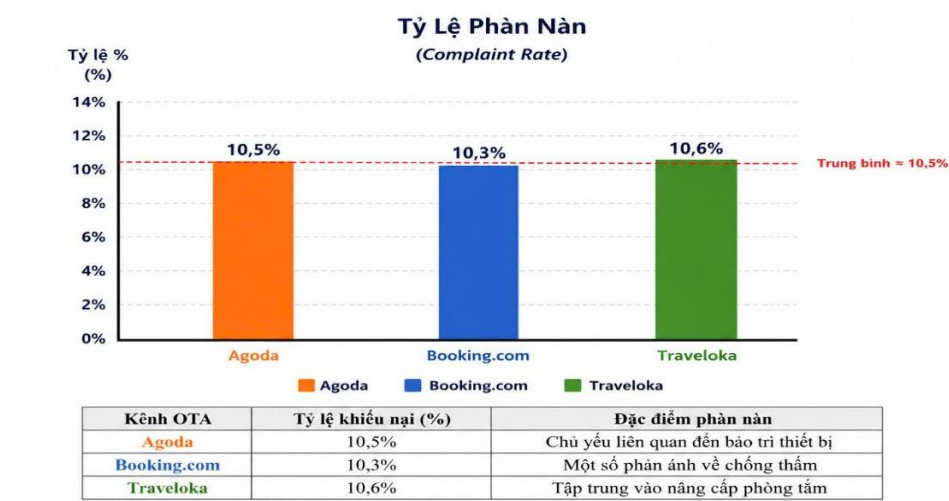
Ngược lại, chỉ có 8/80 ý kiến (10%) là phản nàn nhỏ, chủ yếu liên quan đến vấn đề kỹ thuật như mùi ẩm nhẹ ở một số phòng hoặc thời gian xử lý khiếu nại chưa kịp thời. Tỷ lệ phản nàn thấp cho thấy khách sạn đã duy trì được quy trình vệ sinh và kiểm tra phòng ổn định, song vẫn cần cải thiện ở khâu đồng bộ chất lượng giữa các tầng và tốc độ phản hồi khiếu nại.

Nhìn chung, kết quả này khẳng định rằng Luxtery Hotel Đà Nẵng đã tạo được sự tin tưởng và hài lòng cho phần lớn khách hàng. Đây là cơ sở quan trọng để khách sạn tiếp tục chuẩn hóa quy trình buồng , nâng cao trải nghiệm khách hàng và củng cố lợi thế cạnh tranh trên thị trường du lịch Đà Nẵng.

2.3.5.4 Tỷ lệ khiếu nại của khách hàng

Qua tổng hợp dữ liệu từ ba nền tảng OTA gồm Agoda, Booking.com và Traveloka trong giai đoạn 2022–2024, tỷ lệ phản nàn của khách hàng đối với dịch vụ buồng phòng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng dao động quanh mức 10–11%. Các phản ánh chủ yếu liên quan đến vấn đề kỹ thuật như bảo trì thiết bị, chống thấm và nâng cấp phòng tắm.

Biểu đồ 2.3.5.4: Tỷ lệ phản nàn của khách hàng trên các kênh OTA (2022–2024)



Nguồn: Phân tích phản hồi khách hàng từ các kênh OTA (Agoda, Booking.com, Traveloka), giai đoạn 2022–2024.

Biểu đồ 2.3: Tỷ lệ phản nàn của khách hàng trên các kênh OTA (2022–2024)

Bảng 2.11: So sánh tỷ lệ phản nàn trên các kênh OTA (2022–2024)

Kênh OTA	Tỷ lệ khiếu nại (%)	Đặc điểm phản nàn
Agoda	10,5%	Chủ yếu liên quan đến bảo trì thiết bị
Booking.com	10,3%	Một số phản ánh về chống thấm
Traveloka	10,6%	Tập trung vào nâng cấp phòng tắm

Nguồn: Phân tích phản hồi khách hàng từ các kênh OTA (Agoda, Booking.com, Traveloka), giai đoạn 2022–2024.

Nhận xét: Mức trung bình ổn định: Tỷ lệ khiếu nại trung bình khoảng 10,5%, cho thấy khách sạn duy trì chất lượng dịch vụ ổn định giữa các kênh OTA, không có sự chênh lệch lớn.

Phân bổ theo kênh: Agoda và Traveloka có tỷ lệ cao hơn đôi chút so với Booking.com, phản ánh sự khác biệt nhỏ trong trải nghiệm khách hàng giữa các nền tảng.

Tính chất phản nàn: Các khiếu nại đều mang tính kỹ thuật (bảo trì, chống thấm, nâng cấp phòng tắm), không liên quan trực tiếp đến thái độ phục vụ hay vệ sinh. Điều này cho thấy đội ngũ nhân viên vẫn duy trì được sự hài lòng tổng thể.

Ý nghĩa quản trị: Việc tỷ lệ phản nàn duy trì quanh mức 10–11% trong ba năm liên tiếp phản ánh năng lực quản lý chất lượng dịch vụ buồng của khách sạn. Tuy nhiên, các vấn đề kỹ thuật lặp lại cho thấy cần có chiến lược đầu tư cơ sở vật chất để giảm thiểu khiếu nại trong tương lai.

Tác động đến thương hiệu: Vì các phản nàn không ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng tổng thể, khách sạn vẫn giữ được uy tín và hình ảnh tích cực trên các kênh OTA. Tuy nhiên, nếu không xử lý triệt để, các vấn đề kỹ thuật có thể tích tụ và ảnh hưởng đến điểm đánh giá trung bình trong dài hạn.

2.3.5.5 Đánh giá thực trạng mức độ hài lòng khách hàng

Kết quả khảo sát từ các kênh OTA (Agoda, Booking.com, Traveloka) cùng với phân tích 80 phản hồi trực tiếp trong giai đoạn 2022–2024 cho thấy mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buồng phòng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng duy trì ở

mức khá cao, dao động từ 8,1–8,7/10, phù hợp với tiêu chuẩn của một khách sạn 4 sao. Các yếu tố được đánh giá nổi bật là sạch sẽ, tiện nghi phòng và thái độ phục vụ của nhân viên, phản ánh thể mạnh rõ rệt của bộ phận buồng trong việc tạo dựng trải nghiệm tích cực cho khách lưu trú.

Tuy nhiên, bên cạnh những điểm mạnh, vẫn tồn tại một số hạn chế cần được quan tâm. Đáng chú ý nhất là tiến độ bàn giao phòng chưa ổn định, đặc biệt trong mùa cao điểm khi công suất phòng tăng cao. Ngoài ra, chất lượng phòng chưa đồng đều giữa các thời điểm và sự phụ thuộc vào nguồn nhân sự thời vụ cũng ảnh hưởng đến tính nhất quán trong quy trình phục vụ. Các phản nàn chiếm khoảng 10–11% phản hồi, chủ yếu liên quan đến vấn đề kỹ thuật như bảo trì thiết bị, chống thấm và nâng cấp phòng tắm.

Liên hệ với cơ sở lý thuyết SERVQUAL, có thể thấy chất lượng dịch vụ tại Luxtery Hotel thể hiện rõ hai khía cạnh: độ tin cậy (Reliability) được đánh giá cao nhờ công tác vệ sinh phòng và thái độ phục vụ chuyên nghiệp của nhân viên; trong khi đó, khả năng đáp ứng (Responsiveness) chưa ổn định, đặc biệt về tốc độ bàn giao phòng trong mùa cao điểm. Điều này lý giải vì sao điểm hài lòng tổng thể vẫn ở mức cao nhưng vẫn xuất hiện phản hồi tiêu cực tập trung vào tiến độ phục vụ.

Nhìn chung, mức độ hài lòng của khách hàng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng đang ở mức tốt và ổn định, phản ánh hiệu quả hoạt động tương đối cao của bộ phận buồng. Tuy nhiên, sự biến động theo mùa vụ và áp lực công suất phòng vẫn là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm khách hàng. Do đó, khách sạn cần tập trung vào việc ổn định quy trình làm phòng, tăng cường nhân sự trong mùa cao điểm, ứng dụng công nghệ quản lý buồng phòng, và chuẩn hóa kiểm tra chất lượng theo checklist nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ, giảm thiểu khiếu nại và duy trì sự hài lòng bền vững của khách hàng.

2.4. Phân tích ma trận SWOT

Phân tích SWOT là công cụ hữu ích giúp đánh giá toàn diện tình hình hoạt động của bộ phận buồng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng. Thông qua việc nhận diện các điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức, khách sạn có thể xây dựng chiến lược phù hợp nhằm phát huy lợi thế, khắc phục hạn chế, tận dụng cơ hội và đối phó với thách thức.

2.4.1 Điểm mạnh (Strengths)

Bộ phận buồng có đội ngũ nhân viên được đào tạo bài bản, có thái độ phục vụ thân thiện và chuyên nghiệp, tạo ấn tượng tốt cho khách hàng. Quy trình vệ sinh phòng được chuẩn hóa, đảm bảo sự sạch sẽ và gọn gàng. Bên cạnh đó, phòng nghỉ được trang bị đầy đủ tiện nghi, đáp ứng nhu cầu cơ bản và nâng cao của khách hàng. Uy tín thương hiệu của Luxtery Hotel Đà Nẵng cũng là một lợi thế quan trọng, giúp khách hàng tin tưởng lựa chọn dịch vụ.

2.4.2 Điểm yếu (Weaknesses)

Tuy nhiên, vẫn tồn tại một số hạn chế trong hoạt động. Tiến độ bàn giao phòng chưa ổn định, đặc biệt trong mùa cao điểm, gây ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng. Chất lượng vệ sinh chưa đồng đều, một số trường hợp chưa triệt để ở các góc khuất. Ngoài ra, nhân sự hỗ trợ chưa được bổ sung kịp thời khi khối lượng công việc tăng cao, dẫn đến áp lực cho nhân viên. Khả năng ứng dụng công nghệ quản lý hiện đại còn hạn chế, khiến việc kiểm soát chất lượng chưa tối ưu.

2.4.3 Cơ hội (Opportunities)

Trong bối cảnh ngành du lịch Đà Nẵng phát triển mạnh, bộ phận buồng có nhiều cơ hội để nâng cao chất lượng dịch vụ. Nhu cầu du lịch tăng cao giúp mở rộng thị trường khách hàng. Việc ứng dụng các phần mềm quản lý buồng phòng hiện đại có thể tối ưu hóa quy trình làm việc. Xu hướng khách hàng ngày càng chú trọng đến trải nghiệm lưu trú tạo động lực để khách sạn cải tiến dịch vụ. Đồng thời, việc hợp tác với các kênh OTA và mạng xã hội giúp tăng cường quảng bá hình ảnh, thu hút thêm khách hàng.

2.4.4 Thách thức (Threats)

Bên cạnh cơ hội, bộ phận buồng cũng phải đối mặt với nhiều thách thức. Cạnh tranh gay gắt trong ngành khách sạn khiến khách sạn phải liên tục đổi mới để giữ vững vị thế. Yêu cầu ngày càng cao của khách hàng về chất lượng phòng và dịch vụ đặt ra áp lực lớn cho bộ phận buồng. Biến động mùa vụ dẫn đến lượng khách không ổn định, gây khó khăn trong việc bố trí nhân sự và duy trì chất lượng dịch vụ. Ngoài ra, các yếu tố bất ngờ như dịch bệnh hoặc thiên tai cũng có thể ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động kinh doanh.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

Chương 2 đã trình bày tổng quan về Luxtery Hotel Đà Nẵng, đồng thời phân tích thực trạng tổ chức và hoạt động của bộ phận buồng tại khách sạn. Thông qua việc xem xét các nội dung như cơ cấu nhân sự, khối lượng và phân công công việc, quy trình làm phòng, công tác kiểm tra giám sát chất lượng, quản lý vật tư cũng như sự phối hợp giữa bộ phận buồng với các bộ phận liên quan, đề tài đã làm rõ tình hình hoạt động thực tế của bộ phận buồng trong thời gian qua. Bên cạnh đó, chương cũng tiến hành đánh giá hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng phòng dựa trên các tiêu chí như năng suất lao động, tiến độ bàn giao phòng, chất lượng vệ sinh phòng, hiệu quả sử dụng vật tư và mức độ hài lòng của khách hàng. Trên cơ sở những phân tích này, đề tài đã thực hiện phân tích ma trận SWOT nhằm xác định các điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng. Kết quả đạt được trong chương là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng tại khách sạn trong chương tiếp theo.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN BUỒNG TẠI LUXTERY HOTEL ĐÀ NẴNG

3.1. Tổng quan về bối cảnh phát triển của ngành kinh doanh khách sạn

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và sự phục hồi mạnh mẽ của ngành du lịch sau đại dịch COVID-19, kinh doanh khách sạn đã trở thành một trong những lĩnh vực dịch vụ phát triển nhanh nhất, đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và quảng bá hình ảnh điểm đến. Hoạt động khách sạn không chỉ đáp ứng nhu cầu lưu trú của khách du lịch và khách công tác mà còn phản ánh xu hướng tiêu dùng mới, yêu cầu ngày càng cao về chất lượng dịch vụ, sự tiện nghi và trải nghiệm cá nhân hóa. Để hiểu rõ hơn về xu thế phát triển và những tác động đến hoạt động buồng phòng – bộ phận cốt lõi trong kinh doanh khách sạn, phần này sẽ phân tích tổng quan tình hình phát triển ngành khách sạn trên thế giới và tại Việt Nam. Đây là cơ sở quan trọng để xác định định hướng và đề xuất giải pháp phù hợp cho Luxtery Hotel Đà Nẵng trong thời gian tới.

3.1.1 Trên thế giới

Ngành kinh doanh khách sạn trên thế giới đã trải qua giai đoạn phục hồi mạnh mẽ sau đại dịch COVID-19. Theo báo cáo của Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO), lượng khách quốc tế năm 2023 đã đạt khoảng 80% so với mức trước dịch, cho thấy xu hướng tăng trưởng ổn định. Trong bối cảnh đó, các khách sạn toàn cầu tập trung vào ba định hướng chính:

- *Ứng dụng công nghệ quản lý*: Các phần mềm quản lý buồng (Housekeeping Management System) và hệ thống đặt phòng trực tuyến giúp tối ưu hóa quy trình vận hành, giảm thiểu sai sót và nâng cao hiệu quả giám sát.

- *Cá nhân hóa dịch vụ*: Khách hàng ngày càng mong muốn trải nghiệm dịch vụ phù hợp với nhu cầu riêng, từ lựa chọn loại gối, mùi hương phòng đến cách sắp xếp tiện nghi. Bộ phận buồng đóng vai trò quan trọng trong việc hiện thực hóa sự cá nhân hóa này.

- *Phát triển bền vững*: Xu hướng “khách sạn xanh” ngày càng phổ biến, yêu cầu bộ phận buồng áp dụng quy trình tiết kiệm năng lượng, tái sử dụng vật tư và giảm thiểu rác thải nhựa. Như vậy, trên phạm vi toàn cầu, bộ phận buồng không chỉ đảm

bảo chất lượng vệ sinh mà còn trở thành yếu tố chiến lược trong việc nâng cao trải nghiệm khách hàng và xây dựng hình ảnh thương hiệu khách sạn.

3.1.2 Tại Việt Nam

Ngành khách sạn Việt Nam cũng đang phục hồi nhanh chóng, đặc biệt tại các trung tâm du lịch lớn như Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Nha Trang và Đà Nẵng. Theo Tổng cục Du lịch Việt Nam, lượng khách quốc tế năm 2024 đạt hơn 12 triệu lượt, tăng gần 50% so với năm 2022. Điều này tạo ra áp lực lớn đối với các khách sạn trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú.

Một số đặc điểm nổi bật của ngành khách sạn Việt Nam hiện nay:

- *Cạnh tranh gay gắt*: Sự xuất hiện của nhiều thương hiệu quốc tế tại Việt Nam khiến các khách sạn nội địa phải cải thiện dịch vụ buồng để giữ chân khách hàng.

- *Nâng cao chất lượng dịch vụ*: Khách hàng ngày càng chú trọng đến yếu tố vệ sinh, tiện nghi và sự chuyên nghiệp của nhân viên buồng. Đây là tiêu chí quan trọng trong các đánh giá trực tuyến trên các nền tảng như Booking.com, Agoda hay Traveloka.

- *Đào tạo nhân lực*: Nguồn nhân lực buồng tại Việt Nam còn hạn chế về kỹ năng mềm và khả năng giao tiếp ngoại ngữ. Do đó, các khách sạn cần tăng cường đào tạo định kỳ để đáp ứng tiêu chuẩn quốc tế.

Tại Đà Nẵng – một trong những điểm đến du lịch hàng đầu Việt Nam – sự phát triển mạnh mẽ của ngành khách sạn đã đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với Luxtery Hotel trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động bộ phận buồng. Đây chính là nền tảng để khách sạn duy trì hình ảnh thương hiệu, tăng tỷ lệ khách quay lại và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

3.2. Chiến lược kinh doanh của Luxtery Hotel trong thời gian tới

Trong bối cảnh ngành khách sạn Việt Nam đang phục hồi mạnh mẽ và cạnh tranh ngày càng khốc liệt, việc xây dựng chiến lược kinh doanh phù hợp là yếu tố sống còn đối với mỗi khách sạn. Đối với Luxtery Hotel Đà Nẵng – một khách sạn tiêu chuẩn 4 sao nằm tại trung tâm du lịch sôi động, chiến lược kinh doanh trong giai đoạn tới không chỉ nhằm duy trì lượng khách hiện có mà còn hướng đến mở rộng thị trường, nâng cao chất lượng dịch vụ và tối ưu hóa hiệu quả quản lý. Trong đó, bộ

phận buồng giữ vai trò đặc biệt quan trọng vì trực tiếp tạo ra sản phẩm lưu trú – yếu tố quyết định đến sự hài lòng của khách hàng và hình ảnh thương hiệu khách sạn.

Các định hướng chiến lược chính của Luxtery Hotel bao gồm:

- *Định hướng chất lượng dịch vụ*: Khách sạn đặt mục tiêu chuẩn hóa toàn bộ quy trình phục vụ theo tiêu chuẩn 4 sao, đảm bảo phòng nghỉ luôn sạch sẽ, tiện nghi và sẵn sàng phục vụ khách. Bộ phận buồng sẽ được chú trọng đào tạo định kỳ để nâng cao kỹ năng nghiệp vụ, thái độ phục vụ và khả năng xử lý tình huống, từ đó tạo dựng niềm tin và sự hài lòng cho khách hàng.

- *Chiến lược quảng cáo và khuyến mãi*: Luxtery Hotel sẽ đẩy mạnh hoạt động marketing trực tuyến, hợp tác với các nền tảng đặt phòng như Booking.com, Agoda, Traveloka... đồng thời triển khai các chương trình khuyến mãi theo mùa vụ, gói dịch vụ trọn gói và ưu đãi dành cho khách hàng thân thiết. Đây là giải pháp nhằm thu hút khách hàng mới, tăng tỷ lệ khách quay lại và nâng cao doanh thu.

- *Nâng cao trải nghiệm lưu trú*: Khách sạn hướng đến việc cá nhân hóa dịch vụ, từ việc cung cấp các lựa chọn tiện nghi theo sở thích khách hàng (loại gối, mùi hương phòng, dịch vụ giặt là nhanh) đến việc cải thiện quy trình check-in/check-out. Bộ phận buồng phòng sẽ đóng vai trò quan trọng trong việc hiện thực hóa trải nghiệm này, bởi sự sạch sẽ, tiện nghi và tinh tế trong phục vụ chính là yếu tố tạo nên ấn tượng lâu dài.

- *Ứng dụng công nghệ quản lý*: Luxtery Hotel sẽ đầu tư vào phần mềm quản lý tình trạng phòng, hệ thống báo cáo trực tuyến và công cụ giám sát chất lượng. Việc ứng dụng công nghệ giúp giảm thiểu sai sót trong mùa cao điểm, đảm bảo tiến độ bàn giao phòng và nâng cao hiệu quả phối hợp giữa buồng phòng với lễ tân, kỹ thuật và các bộ phận khác.

3.3. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động bộ phận buồng

Như đã phân tích ở chương 2, bộ phận buồng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng giữ vai trò trọng yếu trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú. Tuy nhiên, vẫn tồn tại những hạn chế như: nhân viên phải làm nhiều phòng vượt tiêu chuẩn, áp lực mùa cao điểm khiến tiến độ bàn giao phòng chưa ổn định, chất lượng vệ sinh chưa đồng đều và hiệu quả sử dụng vật tư còn hạn chế. Những vấn đề này nếu không được khắc phục sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng và hiệu quả kinh doanh

của khách sạn. Vì vậy, cần đề xuất một hệ thống giải pháp toàn diện, khả thi nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng phòng.

3.3.1 Giải pháp nâng cao hiệu quả về năng suất lao động

Trong hoạt động buồng, việc phân công và bố trí lao động hợp lý giữ vai trò quyết định đối với năng suất và chất lượng phục vụ. Nếu khối lượng công việc không được sắp xếp khoa học, nhân viên dễ rơi vào tình trạng quá tải, dẫn đến giảm hiệu quả và ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng. Do đó, việc hoàn thiện công tác phân công và bố trí lao động là giải pháp trọng tâm nhằm đảm bảo sự cân bằng giữa năng suất và chất lượng dịch vụ.”

3.3.1.1 Hoàn thiện công tác phân công và bố trí lao động hợp lý

Như đã phân tích ở chương 2, năm 2024 mỗi nhân viên buồng tại Luxtery Hotel phải đảm nhận trung bình 16 phòng/ngày, vượt quá tiêu chuẩn ngành (12–14 phòng/ngày). Khối lượng công việc lớn khiến nhân viên dễ rơi vào tình trạng quá tải, dẫn đến sai sót trong quá trình làm phòng và ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ. Vì vậy, việc hoàn thiện công tác phân công và bố trí lao động hợp lý là giải pháp quan trọng để nâng cao năng suất lao động. Giải pháp cụ thể:

- *Phân phòng theo loại phòng*: Cần phân chia số lượng phòng cho nhân viên dựa trên tình trạng phòng (phòng khách đang ở, phòng khách trả, phòng VIP). Ví dụ, phòng khách trả thường mất nhiều thời gian hơn, nên cần bố trí hợp lý để tránh quá tải.

- *Bổ sung nhân sự thời vụ*: Trong mùa cao điểm, khách sạn nên tuyển thêm nhân viên thời vụ để hỗ trợ, đảm bảo tiến độ bàn giao phòng và giảm áp lực cho nhân viên chính thức.

- *Phân ca khoa học*: Sắp xếp ca làm việc hợp lý, tránh để nhân viên phải làm liên tục quá nhiều giờ, từ đó duy trì sức khỏe và tinh thần làm việc.

3.3.1.2 Tăng cường đào tạo nghiệp vụ và kỹ năng làm phòng

Thực trạng cho thấy thời gian làm phòng tại Luxtery Hotel đã được rút ngắn qua các năm, nhưng tỷ lệ phản hồi tiêu cực về vệ sinh phòng lại tăng lên (4,1% năm 2024). Điều này chứng tỏ nhân viên tuy làm nhanh nhưng chưa đảm bảo chất lượng đồng đều. Bên cạnh đó, trình độ chuyên môn chưa đồng đều cũng ảnh hưởng đến

hiệu quả phục vụ. Vì vậy, cần tăng cường đào tạo nghiệp vụ và kỹ năng làm phòng. Giải pháp cụ thể:

- *Đào tạo nghiệp vụ định kỳ*: Tổ chức các khóa huấn luyện về kỹ thuật làm phòng nhanh nhưng đúng chuẩn, quy trình vệ sinh chi tiết và cách sử dụng thiết bị hỗ trợ.

- *Nâng cao kỹ năng sắp xếp thời gian*: Hướng dẫn nhân viên cách phân bổ thời gian hợp lý giữa phòng khách đang ở và phòng khách trả, tránh tình trạng làm vội dẫn đến bỏ sót chi tiết.

- *Đào tạo kỹ năng mềm*: Bổ sung đào tạo về giao tiếp, ứng xử với khách, tinh thần hợp tác nhóm để tăng sự phối hợp nhịp nhàng giữa các nhân viên.

- *Tiếp cận chuẩn quốc tế*: Áp dụng các tiêu chuẩn vệ sinh và phục vụ của các tập đoàn khách sạn lớn, giúp nhân viên tiếp cận quy trình chuyên nghiệp và nâng cao tay nghề.

3.3.1.3 Xây dựng chính sách khuyến khích và tạo động lực làm việc

Áp lực công việc cao, đặc biệt trong mùa du lịch, dễ khiến nhân viên buồn mệt mỏi và giảm tinh thần làm việc. Nếu không có chính sách khuyến khích phù hợp, nhân viên khó duy trì động lực và sự gắn bó lâu dài. Do đó, việc xây dựng chính sách khuyến khích và tạo động lực làm việc là cần thiết để nâng cao năng suất và chất lượng phục vụ. Giải pháp cụ thể:

- *Chính sách khen thưởng*: Áp dụng hình thức thưởng theo năng suất và chất lượng làm phòng, ghi nhận những nhân viên có phản hồi tích cực từ khách hàng.

- *Môi trường làm việc thân thiện*: Tạo không gian làm việc thoải mái, trang bị đầy đủ dụng cụ hỗ trợ để giảm áp lực thể chất cho nhân viên.

- *Chính sách phúc lợi*: Đảm bảo chế độ nghỉ ngơi hợp lý, hỗ trợ chăm sóc sức khỏe và có chính sách thăng tiến rõ ràng để nhân viên gắn bó lâu dài.

- *Xây dựng văn hóa ghi nhận*: Tổ chức các hoạt động nội bộ nhằm tôn vinh đóng góp của nhân viên, tạo sự gắn kết và khích lệ tinh thần tập thể.

3.3.2 Giải pháp đảm bảo tiến độ làm phòng và bàn giao phòng đúng thời gian

Theo phân tích ở chương 2, tiến độ bàn giao phòng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng chưa thật sự ổn định, đặc biệt trong mùa cao điểm khi công suất phòng đạt trên 90%. Tỷ lệ bàn giao phòng đúng giờ chỉ đạt 89%, thấp hơn tiêu chuẩn ngành ($\geq 95\%$).

Nguyên nhân chủ yếu là khối lượng công việc lớn, quy trình làm phòng chưa chuẩn hóa, sự phối hợp chưa nhịp nhàng giữa bộ phận buồng và lễ tân, cùng với việc thiếu công cụ hỗ trợ quản lý tình trạng phòng. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm khách hàng khi check-in, gây ra sự chờ đợi và giảm mức độ hài lòng. Do đó, cần có các giải pháp cụ thể để đảm bảo tiến độ làm phòng và bàn giao phòng đúng thời gian.

3.3.2.1 Chuẩn hóa quy trình làm phòng (SOP)

Một trong những nguyên nhân khiến tiến độ bàn giao phòng bị chậm là quy trình làm phòng chưa được chuẩn hóa, dẫn đến sự khác biệt trong cách thực hiện giữa các nhân viên. Điều này không chỉ ảnh hưởng đến tốc độ mà còn làm giảm tính đồng bộ trong chất lượng dịch vụ. Giải pháp cụ thể:

- *Xây dựng SOP chi tiết*: Khách sạn cần xây dựng quy trình làm phòng chuẩn (Standard Operating Procedure – SOP) cho từng loại phòng (phòng khách đang ở, phòng khách trả, phòng VIP). SOP phải quy định rõ từng bước, thời gian thực hiện và tiêu chuẩn chất lượng.

- *Đào tạo nhân viên theo SOP*: Tổ chức các buổi đào tạo để nhân viên nắm vững quy trình chuẩn, đảm bảo sự thống nhất trong cách làm phòng.

- *Kiểm tra định kỳ việc tuân thủ SOP*: Bộ phận giám sát cần thường xuyên kiểm tra việc thực hiện SOP, kịp thời điều chỉnh khi phát hiện sai lệch.

3.3.2.2 Tăng cường phối hợp giữa bộ phận buồng và bộ phận lễ tân

Thực trạng cho thấy sự phối hợp chưa nhịp nhàng giữa bộ phận buồng và lễ tân là nguyên nhân dẫn đến tình trạng bàn giao phòng trễ. Lễ tân chưa cập nhật kịp thời tình trạng phòng, trong khi buồng chưa thông báo nhanh tiến độ hoàn thành, gây ra sự chậm trễ trong việc sẵn sàng đón khách. Giải pháp cụ thể:

- *Thiết lập cơ chế thông tin nhanh*: Xây dựng quy trình báo cáo tình trạng phòng theo thời gian thực, giúp lễ tân nắm rõ tiến độ và sắp xếp check-in cho khách.

- *Tổ chức họp liên bộ phận*: Định kỳ tổ chức các buổi họp giữa buồng và lễ tân để trao đổi, rút kinh nghiệm và điều chỉnh quy trình phối hợp.

- *Phân công nhân sự liên lạc*: Bố trí một nhân viên buồng làm đầu mối liên hệ trực tiếp với lễ tân trong mỗi ca làm việc, đảm bảo thông tin được truyền đạt nhanh chóng và chính xác.

3.3.2.3 Ứng dụng công nghệ trong quản lý tình trạng phòng

Thực trạng cho thấy sự phối hợp chưa nhịp nhàng giữa bộ phận buồng và lễ tân là nguyên nhân dẫn đến tình trạng bàn giao phòng trễ. Lễ tân chưa cập nhật kịp thời tình trạng phòng, trong khi buồng phòng chưa thông báo nhanh tiến độ hoàn thành, gây ra sự chậm trễ trong việc sẵn sàng đón khách. Giải pháp cụ thể:

- *Thiết lập cơ chế thông tin nhanh*: Xây dựng quy trình báo cáo tình trạng phòng theo thời gian thực, giúp lễ tân nắm rõ tiến độ và sắp xếp check-in cho khách.

- *Tổ chức họp liên bộ phận*: Định kỳ tổ chức các buổi họp giữa buồng và lễ tân để trao đổi, rút kinh nghiệm và điều chỉnh quy trình phối hợp.

- *Phân công nhân sự liên lạc*: Bố trí một nhân viên buồng làm đầu mối liên hệ trực tiếp với lễ tân trong mỗi ca làm việc, đảm bảo thông tin được truyền đạt nhanh chóng và chính xác.

3.3.3 Giải pháp nâng cao chất lượng vệ sinh phòng

Như đã phân tích ở chương 2, chất lượng vệ sinh phòng tại Luxtery Hotel chưa thật sự đồng đều. Một số sai sót nhỏ như bỏ sót chi tiết, vệ sinh chưa kỹ ở các khu vực ít chú ý đã ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng. Tỷ lệ phản hồi tiêu cực về vệ sinh phòng năm 2024 đạt 4,1%, cao hơn mức cho phép. Vì vậy, cần có giải pháp cụ thể để nâng cao chất lượng vệ sinh phòng.

3.3.3.1 Hoàn thiện tiêu chuẩn vệ sinh phòng

Một trong những nguyên nhân khiến chất lượng vệ sinh chưa ổn định là do tiêu chuẩn vệ sinh phòng chưa được quy định chi tiết và chưa gắn chặt với hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ. Điều này dẫn đến sự khác biệt trong cách thực hiện giữa các nhân viên, làm giảm tính đồng bộ. Giải pháp:

- *Xây dựng tiêu chuẩn chi tiết*: Gắn với các tiêu chí chất lượng đã nêu ở chương 1.4, quy định rõ từng bước vệ sinh, thời gian thực hiện và tiêu chuẩn đánh giá.

- *Kiểm tra định kỳ*: Tổ chức kiểm tra hàng tuần và hàng tháng để đảm bảo sự đồng đều trong chất lượng vệ sinh.

- *Kiểm tra đột xuất*: Thực hiện kiểm tra bất ngờ nhằm đánh giá tính tuân thủ và phát hiện sai sót kịp thời.

3.3.3.2 Tăng cường công tác kiểm tra và giám sát chất lượng phòng

Thực trạng cho thấy việc giám sát chất lượng vệ sinh phòng chưa được thực hiện thường xuyên và hệ thống, dẫn đến tình trạng sai sót nhỏ không được phát hiện kịp thời. Điều này làm giảm sự ổn định trong chất lượng dịch vụ. Giải pháp:

- *Thiết lập hệ thống giám sát nhiều cấp*: Quản lý cấp trên kiểm tra ngẫu nhiên, giám sát chéo giữa các nhân viên để đảm bảo khách quan.

- *Ứng dụng công nghệ kiểm tra*: Sử dụng checklist điện tử hoặc phần mềm quản lý để ghi nhận kết quả kiểm tra, tránh bỏ sót.

- *Phản hồi khách hàng*: Khuyến khích khách hàng phản hồi trực tiếp về chất lượng vệ sinh phòng, coi đây là nguồn dữ liệu quan trọng để cải thiện.

3.3.3.3 Nâng cao ý thức trách nhiệm của nhân viên buồng

Bên cạnh quy trình và giám sát, ý thức trách nhiệm của nhân viên buồng cũng là yếu tố quyết định đến chất lượng vệ sinh. Thực trạng ở chương 2 cho thấy một số nhân viên còn thiếu tinh thần trách nhiệm, dẫn đến sai sót nhỏ trong quá trình làm phòng. Giải pháp:

- *Truyền thông nội bộ*: Tổ chức các buổi truyền thông về tầm quan trọng của vệ sinh phòng đối với hình ảnh khách sạn.

- *Xây dựng văn hóa trách nhiệm*: Khuyến khích nhân viên coi mỗi phòng như “sản phẩm cá nhân” để nâng cao tinh thần trách nhiệm.

- *Chính sách ghi nhận*: Khen thưởng nhân viên có ý thức tốt, ít sai sót, được khách hàng đánh giá cao.

3.3.4 Giải pháp nâng cao hiệu quả sử dụng vật tư và đồ vải

Ngoài năng suất lao động và chất lượng vệ sinh, hiệu quả sử dụng vật tư và đồ vải cũng là yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến chi phí và hiệu quả kinh doanh của khách sạn. Thực trạng ở chương 2 cho thấy Luxtery Hotel còn gặp tình trạng hao hụt vật tư do bảo quản chưa tốt, nhân viên làm rơi, làm hỏng hoặc sử dụng vượt định mức. Điều này dẫn đến chi phí lãng phí và giảm hiệu quả hoạt động. Vì vậy, cần có giải pháp cụ thể để tối ưu hóa việc sử dụng và bảo quản vật tư – đồ vải.

3.3.4.1 Xây dựng định mức sử dụng vật tư hợp lý

Một trong những nguyên nhân gây hao hụt vật tư là do khách sạn chưa có định mức sử dụng rõ ràng, dẫn đến tình trạng nhân viên sử dụng vượt mức hoặc không

kiểm soát được lượng tiêu hao. Điều này làm tăng chi phí và giảm hiệu quả quản lý. Giải pháp:

- *Thiết lập định mức tiêu hao*: Xác định định mức tiêu hao vật tư (xà phòng, khăn, ga giường...) theo tiêu chuẩn ngành và điều kiện thực tế của khách sạn.
- *Quy định giặt là khoa học*: Xây dựng quy trình giặt là hợp lý để kéo dài tuổi thọ đồ vải, giảm chi phí thay mới.
- *Theo dõi định mức thường xuyên*: Bộ phận quản lý cần theo dõi định mức tiêu hao hàng tháng để kịp thời điều chỉnh khi phát hiện bất thường.

3.3.4.2 Tăng cường công tác kiểm kê và bảo quản đồ vải

Thực trạng ở chương 2 cho thấy chi phí vật tư và đồ vải tại Luxtery Hotel còn cao do tình trạng hao hụt, thất thoát và sử dụng chưa khoa học. Vì vậy, cần tăng cường các biện pháp tiết kiệm chi phí để nâng cao hiệu quả hoạt động. Giải pháp:

- *Quản lý kho hiệu quả*: Ứng dụng phần mềm quản lý kho để theo dõi tồn kho, hạn chế thất thoát.
- *Kiểm tra, giám sát thường xuyên*: Tổ chức kiểm tra định kỳ và đột xuất để phát hiện kịp thời tình trạng hao hụt.
- *Nâng cao ý thức tiết kiệm*: Truyền thông nội bộ về tầm quan trọng của tiết kiệm vật tư, gắn trách nhiệm cá nhân với hiệu quả sử dụng.
- *Liên kết với nhà cung ứng uy tín*: Hợp tác với nhà cung ứng có uy tín để đảm bảo nguồn vật tư chất lượng, ổn định và giá cả hợp lý.

3.3.4.3 Thực hiện các biện pháp tiết kiệm chi phí

Bên cạnh việc tiết kiệm chi phí, chất lượng vật tư và đồ vải cũng ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng. Thực trạng cho thấy một số phản hồi tiêu cực liên quan đến đồ vải bạc màu, không thơm hoặc chưa sạch hoàn toàn. Vì vậy, cần có giải pháp để nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng. Giải pháp:

- *Đảm bảo chất lượng đồ vải*: Đồ vải phải luôn sạch sẽ, thơm tho, không bị rách hoặc bạc màu.
- *Phản hồi khách hàng*: Thu thập ý kiến khách hàng về chất lượng vật tư và đồ vải để điều chỉnh kịp thời.
- *Cải tiến dịch vụ giặt là*: Đầu tư công nghệ giặt là hiện đại, sử dụng hóa chất thân thiện môi trường để nâng cao chất lượng đồ vải.

- *Xây dựng hình ảnh thương hiệu*: Đảm bảo đồ vải luôn đạt chuẩn sẽ góp phần tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp, nâng cao uy tín thương hiệu Luxtery Hotel.

3.3.5 Giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng

Như đã phân tích ở chương 2, mặc dù Luxtery Hotel Đà Nẵng đã đạt được nhiều thành công trong việc cung cấp dịch vụ lưu trú, song vẫn còn tồn tại một số hạn chế liên quan đến trải nghiệm khách hàng. Một số phản hồi cho thấy khách chưa thật sự hài lòng về sự đồng bộ trong chất lượng phòng, thái độ phục vụ chưa nhất quán, và chưa có nhiều yếu tố tạo sự khác biệt trong trải nghiệm lưu trú. Vì vậy, việc nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng là yêu cầu cấp thiết, góp phần giữ chân khách hàng và xây dựng hình ảnh thương hiệu bền vững.

3.3.5.1 Nâng cao kỹ năng giao tiếp và phục vụ của nhân viên buồng

Thực trạng cho thấy quy trình phục vụ hiện nay chủ yếu tập trung vào việc đáp ứng nhu cầu cơ bản, chưa chú trọng nhiều đến yếu tố trải nghiệm cá nhân hóa. Điều này khiến khách hàng chưa cảm nhận được sự khác biệt rõ rệt so với các khách sạn cùng phân khúc. Giải pháp:

- *Chuẩn hóa quy trình phục vụ*: Xây dựng quy trình phục vụ gắn với trải nghiệm khách hàng, từ khâu check-in đến check-out.

- *Cá nhân hóa dịch vụ*: Ghi nhớ tên khách quen, chuẩn bị phòng theo sở thích (loại gối, mùi hương, nhiệt độ phòng).

- *Tích hợp công nghệ hỗ trợ*: Sử dụng phần mềm CRM để lưu trữ thông tin khách hàng, từ đó phục vụ cá nhân hóa tốt hơn.

3.3.5.2 Tiếp nhận và xử lý phản hồi của khách hàng kịp thời

Một trong những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng là thái độ phục vụ của nhân viên. Chương 2 cho thấy vẫn còn tình trạng nhân viên giao tiếp chưa thật sự thân thiện hoặc thiếu sự linh hoạt trong xử lý tình huống. Giải pháp:

- *Đào tạo kỹ năng giao tiếp*: Tổ chức các khóa đào tạo về kỹ năng giao tiếp, ứng xử và xử lý tình huống.

- *Xây dựng văn hóa phục vụ*: Khuyến khích nhân viên coi khách hàng là trung tâm, xây dựng thái độ phục vụ tận tâm và chuyên nghiệp.

- *Chính sách ghi nhận và khen thưởng*: Khen thưởng nhân viên có phản hồi tích cực từ khách hàng, tạo động lực nâng cao chất lượng phục vụ.

3.3.5.3 Cá nhân hóa dịch vụ buồng

Thực trạng cho thấy Luxtery Hotel chưa có nhiều hoạt động chăm sóc khách hàng sau khi khách rời đi, dẫn đến tỷ lệ khách quay lại chưa cao. Đây là hạn chế cần khắc phục để xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng. Giải pháp:

- *Khảo sát mức độ hài lòng*: Gửi bảng khảo sát trực tuyến sau khi khách lưu trú để thu thập ý kiến phản hồi.

- *Chính sách khách hàng thân thiết*: Xây dựng chương trình tích điểm, giảm giá cho khách quay lại.

- *Gửi thư cảm ơn và ưu đãi*: Sau khi khách rời đi, gửi thư cảm ơn kèm ưu đãi cho lần đặt phòng tiếp theo.

3.4. Kiến nghị

Trên cơ sở phân tích thực trạng ở chương 2 và các giải pháp đề xuất tại chương 3, để nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng, ngoài nỗ lực nội bộ của khách sạn, cần có sự phối hợp từ nhiều phía. Do đó, luận văn xin đưa ra một số kiến nghị đối với khách sạn và cơ quan quản lý ngành nhằm đảm bảo tính khả thi và bền vững của các giải pháp.

3.4.1 Đối với Luxtery Hotel Đà Nẵng

Bộ phận buồng là nơi trực tiếp tạo ra sản phẩm lưu trú – yếu tố quyết định đến sự hài lòng của khách hàng. Tuy nhiên, để các giải pháp phát huy hiệu quả, khách sạn cần có sự đầu tư đồng bộ về nhân lực, cơ sở vật chất và quy trình quản lý. Kiến nghị cụ thể:

- *Đầu tư đào tạo nhân viên*: Tổ chức các khóa đào tạo định kỳ về nghiệp vụ, kỹ năng mềm và văn hóa phục vụ để nâng cao chất lượng nhân sự.

- *Đầu tư cơ sở vật chất*: Trang bị đầy đủ dụng cụ, thiết bị hỗ trợ làm phòng hiện đại, cải thiện môi trường làm việc cho nhân viên.

- *Chấn chỉnh quy trình phục vụ buồng*: Rà soát, chuẩn hóa và giám sát chặt chẽ quy trình làm phòng, đảm bảo tính đồng bộ và chất lượng dịch vụ.

3.4.2 Đối với ngành du lịch và cơ quan quản lý

Bên cạnh nỗ lực của khách sạn, sự hỗ trợ từ ngành du lịch và cơ quan quản lý nhà nước cũng đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú. Kiến nghị cụ thể:

- *Ban hành chuẩn dịch vụ buồng*: Xây dựng bộ tiêu chuẩn quốc gia về dịch vụ buồng phòng để các khách sạn có cơ sở áp dụng thống nhất.

- *Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát*: Thực hiện kiểm tra định kỳ và đột xuất về chất lượng dịch vụ lưu trú, kịp thời chấn chỉnh sai phạm.

- *Hỗ trợ đào tạo nguồn nhân lực*: Phối hợp với các trường đào tạo du lịch – khách sạn để cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Chương 3 đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng trên cơ sở định hướng phát triển chung của khách sạn trong thời gian tới. Các giải pháp được xây dựng dựa trên kết quả phân tích thực trạng ở chương 2 và bám sát bối cảnh cạnh tranh ngày càng cao của ngành kinh doanh khách sạn. Nội dung chương tập trung vào việc hoàn thiện cơ cấu tổ chức và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, chuẩn hoá quy trình làm phòng và phân công lao động hợp lý nhằm nâng cao năng suất làm việc. Đồng thời, các giải pháp cũng hướng đến việc nâng cao chất lượng vệ sinh phòng và đảm bảo tiến độ bàn giao phòng đúng thời gian, tăng cường công tác kiểm tra, giám sát chất lượng phục vụ, cũng như nâng cao hiệu quả quản lý và sử dụng vật tư, đồ vải trong bộ phận buồng. Bên cạnh đó, việc đẩy mạnh sự phối hợp giữa bộ phận buồng với các bộ phận liên quan trong khách sạn và chú trọng nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng được xem là những yếu tố quan trọng góp phần cải thiện hiệu quả hoạt động chung. Việc triển khai đồng bộ các giải pháp này không chỉ giúp nâng cao năng suất lao động và chất lượng dịch vụ buồng phòng mà còn góp phần nâng cao hình ảnh và năng lực cạnh tranh của Luxtery Hotel Đà Nẵng trên thị trường trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Qua quá trình nghiên cứu, đề tài đã hệ thống hóa cơ sở lý luận, phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng tại Luxury Hotel Đà Nẵng.

- Chương 1 đã làm rõ vai trò, chức năng và các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng trong kinh doanh khách sạn, khẳng định tầm quan trọng của chất lượng dịch vụ buồng đối với sự hài lòng của khách hàng và năng lực cạnh tranh.

- Chương 2 đã phản ánh thực trạng hoạt động của bộ phận buồng tại Luxury Hotel Đà Nẵng giai đoạn 2022–2024, chỉ ra những điểm mạnh như sự sạch sẽ và thái độ phục vụ chuyên nghiệp, đồng thời nhận diện các hạn chế về tiến độ bàn giao phòng, chất lượng dịch vụ mùa cao điểm và khả năng ứng dụng công nghệ.

- Chương 3 đã đề xuất hệ thống giải pháp xuất phát từ cơ sở lý luận và thực trạng, bao gồm nâng cao chất lượng nhân sự, chuẩn hóa quy trình vệ sinh, ứng dụng công nghệ quản lý, tăng cường phối hợp liên bộ phận và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Tổng thể, đề tài đã đạt được mục tiêu nghiên cứu: vừa cung cấp nền tảng lý luận, vừa phản ánh thực trạng cụ thể, đồng thời đưa ra giải pháp khả thi nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng. Nếu được triển khai đồng bộ, các giải pháp này sẽ giúp khách sạn cải thiện chất lượng dịch vụ, gia tăng sự hài lòng của khách hàng, củng cố uy tín thương hiệu và nâng cao năng lực cạnh tranh trong ngành khách sạn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Văn Đính, & Trần Thị Minh Hòa. (2008). *Giáo trình kinh tế du lịch*. NXB Lao động – Xã hội.
2. Nguyễn Văn Mạnh, & Hoàng Thị Lan Hương. (2013). *Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn*. NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.
3. Nguyễn Văn Mạnh, & Nguyễn Đình Hòa. (2017). *Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn*. NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.
4. Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng. (2015). TCVN 4391:2015 - Khách sạn - Xếp hạng.
5. Trần Thị Phùng. (2017). *Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ Buồng*. NXB Giáo dục Việt Nam.
6. Trần Văn Thông. (2016). *Tổng quan du lịch*. NXB Giáo dục Việt Nam.
7. Trịnh Xuân Dũng. (2015). *Quản trị khách sạn*. NXB Lao động.
8. Vũ Thị Bích Phượng, & Phan Mai Thu Thảo. (2020). *Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ buồng*. NXB Hà Nội.
9. Walker, J. R. (2021). *Introduction to Hospitality*. Pearson.

PHỤ LỤC

STT	Thời gian	Đối tượng		Nội dung nhận xét	Điểm đánh giá
		Nội địa	Quốc tế		
1	12/5/2022		X	Tôi đã đặt phòng vì tò mò về khu dân cư người Hàn Quốc. Tôi đã được nâng cấp phòng tại chỗ và rất hài lòng. Phòng sạch sẽ, rộng rãi và tốt.	9.6
2	2/6/2022		X	Chúng tôi đã đặt phòng ba giường vì có 3 người, nhưng khi đến khách sạn thì họ nói không có phòng ba giường, và đã cho chúng tôi vào phòng gia đình lớn nhất. Chúng tôi cần một phòng lớn với 3 giường, vì vậy chúng tôi đã đặt phòng luxury nhưng thấy thật khó xử. Dù tôi đã cho họ xem thông tin đặt phòng nhưng họ vẫn nói khách sạn không có phòng ba giường. Dù sao thì tôi cũng đã check-in. Kích thước phòng được ghi giống như phòng ba giường, nên khá rộng và ba người ở cũng ổn. May mắn có một giường king size, nên 2 người ngủ chung trên một giường cũng không quá bất tiện. Điều kiện khách sạn sạch sẽ, sàn không phải thảm mà là sàn gỗ, nên rất tốt.	9.2
3	3/7/2023	X		Phòng ốc rộng rãi thoải mái. Nhân viên lễ tân lúc nào cũng nhiệt tình hỗ trợ tận tình các nhu cầu của tôi. Vị trí rất thích hợp cho nghỉ dưỡng và du lịch. Chắc chắn tôi sẽ quay trở lại	10
4	5/8/2023		X	Người Hàn Quốc hãy xem này. Tôi đã đến đây với bạn gái để tiết kiệm chi phí nhưng thực sự tốt hơn mong đợi nên tôi để lại đánh giá. Đầu tiên là sảnh rất thơm, chúng tôi đã đặt phòng suite nhưng được nâng cấp lên phòng tổng thống nên càng tuyệt vời hơn. Chìa khóa thì chỉ có một, nhưng khi mang chìa khóa ra ngoài thì điều hòa vẫn hoạt động trong phòng, rất mát mẻ. Nhân viên rất thân thiện và phòng thì thật sự gọn gàng! Đặc biệt là bộ đồ giường... ôi... thật sự rất thơm và êm ái. Có điều một số người thì sử dụng nơi này chỉ một đêm mà tôi thấy điều đó thật tiếc vì thực sự rất tốt	10

STT	Thời gian	Đối tượng		Nội dung nhận xét	Điểm đánh giá
		Nội địa	Quốc tế		
5	12/8/2023	X		rất hài lòng với dịch vụ ở đây, phòng ốc sạch sẽ, nhân viên thân thiện	10
6	11/9/2023		X	Đây là khách sạn có chất lượng giá cả tuyệt vời!! Điều hòa mát lạnh và hồ bơi đẹp, view rooftop cũng rất đẹp nên tôi rất thích! Phòng rộng và chăn mềm mại nên tôi ngủ rất ngon!	10
7	12/9/2023	X		Khách sạn sang trọng, phòng ở gọn gàng, sạch sẽ, nhân viên dọn phòng như mới khi khách ra khỏi phòng vào buổi sáng	9.2
8	8/10/2023		X	Một trong những khách sạn tốt nhất mà chúng tôi từng ở. Chúng tôi có phòng suite rất rộng rãi và sạch sẽ. Giường lớn cực kỳ thoải mái.	9.6
9	12/10/2023		X	Có lẽ là những chiếc giường thoải mái nhất mà tôi đã trải nghiệm trong 4 tháng du lịch Đông Nam Á. Thật sự tôi không muốn rời khỏi giường. Áp lực nước trong vòi sen thật tuyệt vời. Khách sạn rất đẹp	9.2
10	20/10/2023		X	Căn phòng rộng rãi và nhân viên thân thiện, dễ gần. Đi kèm với 2 chai nước miễn phí, 2 gói cà phê hòa tan, 2 túi trà và ấm đun nước. Bên cạnh đó có két an toàn và tủ đủ móc treo. Phòng tắm và toilet rộng nhưng quạt thông gió không hoạt động - nên có mùi hôi và phải mở cửa sổ khi sử dụng - cần được sửa chữa để không có điểm yếu. Nhìn chung với mức giá hợp lý như vậy, tôi hài lòng với căn phòng.	9.2

STT	Thời gian	Đối tượng		Nội dung nhận xét	Điểm đánh giá
		Nội địa	Quốc tế		
11	1/11/2023		X	Vị trí tốt và cơ sở vật chất tuyệt vời. Phòng đẹp, giường và gối thoải mái. Mặt trái là, đêm đầu tiên dịch vụ dọn phòng không đến cho đến sau 16:00 và dọn dẹp rất nhanh chóng. Ngày thứ hai, đã 17:10 và họ ở trong phòng khoảng 2 phút. (chúng tôi có mặt ở đó) Quá muộn cho dịch vụ dọn phòng, và công việc dọn dẹp rất nhanh chóng và không tốt lắm. Nói như vậy, chúng tôi có thể sẽ ở đây lần nữa chỉ vì phòng gym và hồ bơi. Lưu ý: Tất cả các phòng xông hơi đều đóng cửa ở Việt Nam vì Covid, không có cái nào mở lại. Chúng tôi đã đến rất nhiều khách sạn và căn hộ ở VN năm nay và tất cả đều đóng cửa. Một người nước ngoài đã nói với chúng tôi không có cái nào mở lại sau thời gian phong tỏa.	9.2
12	9/11/2023		X	Phòng tuyệt vời , nhưng có vấn đề với tiếng ồn và vòi sen. Ưu điểm: * Phòng rộng rãi và ga trải giường rất sạch sẽ và thoải mái. * Dịch vụ dọn phòng có sẵn hàng ngày theo yêu cầu (chỉ cần treo biển trên cửa). * Thức ăn rất ngon và vượt quá mong đợi của tôi. Nhược điểm: * Tiếng ồn: Do khách sạn nằm đối diện một con phố bận rộn, tiếng ồn giao thông khá đáng chú ý. Ngoài ra, nhạc to từ cửa hàng bên cạnh tiếp tục phát cho đến khuya. * Vòi sen: Áp lực nước yếu. Mặc dù có nước nóng, nhưng thật không may nó đã trở nên lạnh sau vài phút sử dụng.	8.4

STT	Thời gian	Đối tượng		Nội dung nhận xét	Điểm đánh giá
		Nội địa	Quốc tế		
13	5/12/2023		X	Đèn trong phòng sẽ nhấp nháy khoảng 0,2 giây mỗi lần, mỗi đêm khoảng 4,5 lần để chào đón khách. Sàn nhà cũng sẽ cảm thấy thoải mái khi khách khởi động điều hòa không khí trong phòng và phát ra tiếng kêu nhỏ để thể hiện sự cảm ơn. Dù đang ở trong phòng, tôi vẫn có thể rõ ràng cảm nhận được sự nhộn nhịp của phố phường bên ngoài. Sáng hôm sau thức dậy, tôi nhận thấy phòng đã tự động chuyển sang chế độ tiết kiệm năng lượng, máy sấy và đèn tự động tắt, thật thông minh. Ánh nắng bên ngoài chiếu vào báo hiệu một ngày mới bắt đầu, tôi cần phải nhanh chóng đến núi Ba Na. Vào lúc 7 giờ rưỡi tối, trở về phòng nghỉ ngơi trên giường, phòng cảm nhận được tôi rất mệt mỏi và cũng thông minh phối hợp để toàn bộ phòng vào chế độ ngắt điện giúp tôi ngủ ngon. Do sự nhiệt tình khiến tôi cảm thấy bất ngờ, tôi đã hỏi lễ tân vì dịch vụ quá nhiệt tình và liệu có thể thay phòng hay không, câu trả lời là tử tế như mong đợi (không đổi phòng, không hoàn tiền). Đi ra ngoài ăn khuya rồi trở về phòng, sau khi nhận được sự chào đón nhấp nháy của phòng, tôi mang theo cơ thể mệt mỏi dễ dàng chìm vào giấc ngủ. Phòng sạch sẽ, giường ngủ thoải mái, bữa sáng khá ngon, giá cả hợp lý, tôi cũng dừng cảm hơn, trải nghiệm du lịch hoàn hảo, điểm 10.	10
14	12/1/2024	X		Nên ở nha. Phòng rộng mà ngủ ngon cực. Minh cứ nằm khoảng 5p là ngủ liền luôn	10
15	19/1/2024	X		Giường nằm thoải mái, yên tĩnh, nhân viên thân thiện. Sẽ quay lại đây lần sau	10
16	27/1/2024	X		Phòng đẹp, thoáng , nhân viên bùong nhiệt tình	10
17	3/2/2024	X		Phòng rộng , sạch sẽ	8
18	12/2/2024	X		Dịch vụ Khách sạn tốt, thay ga giường hàng ngày cho khách	10
19	12/2/2024	X		Phòng không có view đẹp	6.8

STT	Thời gian	Đối tượng		Nội dung nhận xét	Điểm đánh giá
		Nội địa	Quốc tế		
20	18/2/2024	X		Khách sạn Luxtery mang lại cho tôi trải nghiệm xứng đáng Về không gian thoáng mát sạch sẽ Dịch vụ lưu trú tốt giường, phòng sạch sẽ	10
21	3/3/2024	X		Khách sạn sạch sẽ, phòng mới, nhân viên thân thiện. Sẽ quay lại	10
22	12/4/2024		X	Mình ở 1 đêm, Ks 4 sao nhưng tiện nghi rất kém, ghế bẩn, vòi nước thì bị xì, rèm trong phòng tắm bị hư ko kéo xuống đc, tivi ko kết nối mạng đc, nói chung với 1 trải nghiệm rất tệ	4.8
23	25/5/2024	X		Phòng sạch sẽ , thoáng	8
24	10/6/2024	X		Mình đặt phòng rẻ nhất nên có thể phòng hơi nhỏ nhưng cũng sạch sẽ và rất đáng tiền	9.6
25	12/7/2024	X		Nhân viên phục vụ ko nhiệt tình, phòng ốc nhỏ, view xấu. Ko xứng đáng 4*	5.2
26	27/7/2024		X	Đây là chỗ ở với giá trị tốt nhất! Nhân viên rất thân thiện và nói tiếng Anh cũng khá tốt. Cơ sở vật chất có vẻ hơi cũ nhưng rất sạch sẽ và view cũng đẹp.	10
27	4/8/2024		X	Tôi có chuyến công tác tại Ariyana Convention Đà Nẵng cùng với một nhóm khách hàng, hầu hết thời gian tôi dành cho công việc nên khi đến khách sạn Luxtery Đà Nẵng, điều đầu tiên tôi làm là tận hưởng bồn tắm nước nóng và thư giãn trên chiếc giường siêu mềm mại và thoải mái. Phòng rất gọn gàng và sạch sẽ với đầy đủ trang thiết bị của một khách sạn bốn sao. Tất cả nhân viên đều rất thân thiện và hữu ích.	10
28	15/8/2024	X		Gia đình mình đã lưu trú tại khách sạn Luxtery 1 đêm, ấn tượng đầu tiên mình thấy khách sạn rất sạch sẽ và sang trọng. Phòng ốc thoải mái cho 2 vợ chồng mình và 1 bé nhỏ sinh hoạt.	10
29	19/9/2024		X	Chúng tôi đã có trải nghiệm tuyệt vời và dịch vụ khách hàng xuất sắc do đội ngũ nhân viên khách sạn cung cấp, Chúng tôi đã có giấc ngủ rất thoải mái vì hai giường đơn đều rất êm ái và rộng rãi.	10

STT	Thời gian	Đối tượng		Nội dung nhận xét	Điểm đánh giá
		Nội địa	Quốc tế		
30	1/10/2024		X	Dịch vụ tuyệt vời và nhân viên rất nhiệt tình. Phòng rộng rãi, giường thoải mái. Phòng xông hơi trong phòng tắm là một điểm cộng. Có một vài vấn đề nhỏ với phòng và nhân viên đã phản hồi nhanh chóng.	9.6
31	23/10/2024		X	Phòng ốc hiện đại, rộng rãi. Bố trí hợp lý và thoải mái. Có đủ nước nóng và những tiện nghi chu đáo như áo choàng tắm, dép xỏ ngón và két an toàn.	9.6
32	5/11/2024		X	Với mức giá này thì khó mà chê được. Phòng sáng sủa, rộng rãi, điều hòa êm ái, giường lớn. Rất sạch sẽ. Hiện đại. Có tầm nhìn ra thành phố. Đáp ứng đầy đủ mọi tiêu chí.	9.6
33	14/12/2024		X	Phòng Tổng thống có mùi mốc nồng nặc và khó chịu. Điều này gây nguy hiểm đáng kể cho hệ hô hấp. Mùi hôi quá nặng đến nỗi tôi buộc phải mở tất cả cửa sổ trong suốt thời gian lưu trú và tiếng ồn từ đường chính khiến tôi không thể ngủ ngon. Thiếu đồ uống chào mừng: Được quảng cáo trên trang web nhưng không được cung cấp. Tiện nghi kém chất lượng: Áo choàng tắm cỡ "XS" và chất lượng kém, trái ngược với quảng cáo "Khăn tắm và áo choàng tắm bằng vải bông mềm mại, thoải mái". Sự tắc trách trong vận hành: Trong suốt thời gian lưu trú, nhân viên sử dụng khu vực ngay cạnh phòng tôi để phân loại "hàng đồng" quần áo bẩn với cửa để mở, tạo ra môi trường mất vệ sinh và ồn ào.	4.4

(Tổng hợp các comment từ trang Agoda)

STT	Thời gian	Đối tượng		Nội dung nhận xét	Điểm đánh giá
		Nội địa	Quốc tế		
1	9/7/2022		X	Sự đón tiếp nhiệt tình và tiện nghi tuyệt vời, cách bố trí phòng tắm: khi tắm, mọi thứ đều bị ướt và có một cửa sổ không cần thiết, từ phòng tắm có thể nhìn thấy phòng ngủ.	10
2	7/9/2022		X	Phòng rất rộng rãi và giường rất thoải mái. Chúng tôi đã đổi 2 phòng do điều kiện đặt phòng không được đáp ứng. Cả hai đều có tóc trong phòng tắm và trong chính căn phòng.	6
3	12/9/2022		X	Vị trí tuyệt vời và phòng tuyệt vời. Tôi đã lưu trú tại khách sạn này và họ đã nâng cấp phòng cho tôi lên một phòng tốt hơn.	10
4	4/2/2023		X	Đệm rất êm ái, và gối cũng vậy. Phòng rất rộng và vị trí rất thuận lợi. Thiếu bảo trì. Trong phòng chúng tôi có một chiếc ghế dài và nó bị dính vết bẩn ở chỗ tựa đầu, còn ở hồ bơi, tất cả các tấm phủ của ghế tắm nắng đều bị dính vết bẩn.	9
5	12/3/2023		X	Khách sạn này không có gì đáng chê cả, chúng tôi ở một đêm tại phòng suite hạng sang và ước gì mình có thể ở lại lâu hơn.	10
6	19/3/2023		X	Phòng ngủ hoàn toàn không có khả năng cách âm.	8
7	3/5/2023		X	Căn phòng khá sang trọng với tầm nhìn tuyệt đẹp ra con đường dẫn lên bãi biển. Giường cực kỳ thoải mái và vị trí cũng tuyệt vời. Nhân viên rất lịch sự và chuyên nghiệp.	10
8	3/7/2023		X	Tôi chỉ ở lại một đêm nhưng chắc chắn sẽ quay lại. Phòng của tôi sạch sẽ và rộng rãi, có đầy đủ mọi thứ cần thiết như máy sấy tóc và ấm đun nước. Nhân viên tuyệt vời, giá cả phải chăng và giường cực kỳ thoải mái, khăn tắm trắng tinh và không bị ố.	10

STT	Thời gian	Đối tượng		Nội dung nhận xét	Điểm đánh giá
		Nội địa	Quốc tế		
9	13/8/2023		X	Phòng ốc rộng rãi và sạch sẽ. Nhân viên rất nhiệt tình giúp đỡ.	10
10	5/9/2023	X		Phòng ốc sạch sẽ, nhân viên nhiệt tình	10
11	16/10/2023		X	Vị trí rất tốt. Phòng suite có phòng xông hơi trong phòng tắm thật tuyệt vời.	10
12	9/11/2023		X	Tôi ở lại đó một tháng. Nhân viên rất tốt. Khi tôi đến vào buổi tối muộn, tôi được nhận một phòng ở tầng 7. Ngày hôm sau họ đổi phòng cho tôi lên tầng 16, quang cảnh từ cửa sổ đẹp hơn nhiều, thậm chí có thể nhìn thấy biển. Phòng rộng rãi, sạch sẽ và có đầy đủ mọi thứ bạn cần. Có một hồ bơi lớn ở tầng 19, với ghế nằm thoải mái.	10
13	16/11/2023		X	Chiếc giường lớn và vô cùng thoải mái. Vòi sen trên bồn tắm rất bất tiện và nước tràn qua bồn tắm và làm ngập sàn phòng tắm mặc dù có rèm tắm khiến cho sàn gạch trơn trượt rất nguy hiểm, đặc biệt là đối với người lớn tuổi.	8
14	6/12/2023		X	Phòng rất rộng rãi, giường thoải mái, có tầm nhìn tuyệt đẹp. Vòi hoa sen bị hỏng cần phải bảo trì khi chúng tôi ra ngoài ăn tối, và khi trở về, chúng tôi thấy tắm thảm phòng tắm rất ướt. Căn phòng trông có vẻ hơi lỗi thời so với ảnh. Các nhân viên có vẻ thích dùng điện thoại hơn là làm việc tại bàn.	6
15	14/12/2023		X	Phòng đẹp	7
16	24/12/2023		X	Chúng tôi được nâng cấp phòng lên hạng sang nên rất vui mừng và biết ơn	10
17	3/1/2024		X	Giường thoải mái, vị trí tốt, phòng rộng rãi. Nhân viên vào phòng chúng tôi mà không cần gõ cửa. Nhân viên dọn phòng không dọn dẹp phòng vào ngày hôm đó. Tôi	8

STT	Thời gian	Đối tượng		Nội dung nhận xét	Điểm đánh giá
		Nội địa	Quốc tế		
				phải đặt mua khăn tắm và xà phòng giao đến vào tối hôm đó.	
18	13/2/2024		X	Chúng tôi rất thích căn suite rộng rãi, sang trọng với bồn tắm của bạn. Từ chỗ chúng tôi nhìn thấy núi non thật tuyệt đẹp. Chúng tôi đánh giá cao thiết kế của tất cả các cơ sở vật chất.	9
19	22/2/2024		X	Khách sạn không có phòng xông hơi, đó là lý do chính khiến chúng tôi đặt phòng ở đây. Nếu biết phòng xông hơi không hoạt động thì chúng tôi đã đặt khách sạn khác rồi	5
20	7/3/2024		X	Sạch sẽ, thoải mái và giá cả phải chăng. Đây là một trong những chiếc giường tốt nhất mà tôi từng ngủ trong thời gian dài ở Đông Nam Á 😊.	8
21	22/3/2024		X	Nơi tốt. Phòng đẹp và sạch sẽ. Chúng tôi đã có một kỳ nghỉ tuyệt vời. Chất lượng/giá tốt.	8
22	4/4/2024		X	Bức tường bị mốc. Và họ vẫn bán căn phòng đó. Bạn có thể nghĩ thấy mùi mốc khi bước vào. Tôi đã yêu cầu nhân viên khách sạn thay đèn trong phòng xông hơi. Cho đến khi tôi kết thúc thời gian lưu trú, đèn vẫn không được thay đổi.	5
23	10/4/2024		X	Phòng của tôi khá rộng và vị trí rất tuyệt, không quá xa bãi biển. Đây là lần đầu tiên và cũng là lần cuối cùng tôi ở khách sạn này. Sàn phòng tôi cần được vệ sinh kỹ lưỡng hơn, phòng tắm cần được nâng cấp, nước chảy mạnh khi tắm. Nó ở khắp mọi nơi trong phòng tắm. Khăn tắm không đạt tiêu chuẩn khách sạn.	6

STT	Thời gian	Đối tượng		Nội dung nhận xét	Điểm đánh giá
		Nội địa	Quốc tế		
24	25/4/2024		X	Hệ thống thoát nước ở vòi sen và bồn rửa mặt không hoạt động bình thường. Sau khi tắm xong, sàn nhà sẽ bị ướt sũng vì nước đọng lại và rò rỉ nhỏ giọt. Khi bước vào phòng, tôi phải mở cửa sổ để thông gió.	7
25	8/5/2024		X	Vị trí thuận lợi, phòng có diện tích vừa phải, giường cực kỳ thoải mái. Tủ lạnh, két an toàn, dụng cụ pha trà, áo choàng tắm, máy sấy tóc, dịch vụ phòng đều tuyệt vời. Giá cả rất hợp lý.	9
26	7/6/2024		X	Đây là chiếc giường thoải mái nhất mà chúng tôi từng có trong suốt 7 tháng du lịch	8
27	23/6/2024		X	Căn phòng khá sang trọng với tầm nhìn tuyệt đẹp ra con đường dẫn lên bãi biển. Giường cực kỳ thoải mái và vị trí cũng tuyệt vời. Nhân viên rất lịch sự và chuyên nghiệp.	10
28	12/7/2024		X	Khách sạn này không có gì đáng chê cả, chúng tôi ở một đêm tại phòng suite hạng sang và ước gì mình có thể ở lại lâu hơn. Tất cả nhân viên đều lịch sự và rất nhiệt tình giúp đỡ.	10
29	14/8/2024		X	Tôi đã đặt phòng tại khách sạn này trong hai đêm. Căn phòng họ cung cấp có mùi khó chịu và không có máy điều hòa. Hóa ra phòng này cho phép hút thuốc. Ngày hôm sau, chúng tôi phàn nàn rằng phòng không có máy điều hòa. Nhưng họ chỉ thuê một kỹ thuật viên đến xem qua loa, anh ta chẳng làm gì cả. Sau khi tôi phàn nàn lần nữa vào buổi tối, họ đề nghị chuyển tôi sang một phòng khác có máy lạnh. Phòng mới sạch sẽ hơn và không cho phép hút thuốc.	4
30	8/9/2024		X	Đây là một khách sạn sang trọng, một trong những khách sạn tốt nhất ở Đà Nẵng. Phòng ốc rộng rãi, sạch sẽ và tiện nghi tuyệt vời.	10

STT	Thời gian	Đối tượng		Nội dung nhận xét	Điểm đánh giá
		Nội địa	Quốc tế		
31	17/10/2024		X	Một khách sạn điển hình châu Á. Chúng tôi được nâng cấp phòng, phòng thực sự rộng rãi, với hai chiếc giường lớn.	8
32	11/11/2024		X	Tuyệt vời - Khách sạn tốt nhất trong toàn bộ chuyến đi Việt Nam của tôi. Tôi ở phòng góc tầng 16, giường tuyệt vời, vòi sen tuyệt vời, không gian rộng rãi.	9
33	1/12/2024		X	Phòng rộng hơn nhiều so với dự kiến, và nhân viên rất thân thiện.	10

(Tổng hợp các comment từ trang booking.com)

STT	Thời gian	Đối tượng		Nội dung nhận xét	Điểm đánh giá
		Nội địa	Quốc tế		
1	3/12/2022	X		Phòng ẩm thấp, có mùi hôi Xịt nước hoa nồng cả phòng vẫn không áp nổi Trên giường chắc lâu không thay ga hay dọn phòng hay sao mà mới vào thấy có bụi bẩn + xác muỗi đầy giường Mình ở vài ngày thôi đã bị con gì cắn nổi mẩn đỏ sưng, đau (trước đó chưa từng bị bao giờ) Trong nhà tắm thì toàn vết vàng vàng loang lổ trên tường Rèm cửa nhiều vết ố bẩn Chào tạm biệt và không có lần sau luôn Thua cả nhà nghỉ nữa	5
2	2/5/2023	X		phòng sạch và đẹp ... rất tốt	9.4
3	3/7/2023	X		Phòng ẩm mốc, còn bcs quên dọn. Thấy là bỏ phòng đi chỗ khác liền. Vui lòng hoàn tiền gấp, nghĩ sao phòng như vậy mà cho lên thuê được? Trải nghiệm tệ với khách sạn quá	5.1
4	2/2/2024		X	Phòng rộng giá ok, thoải mái, nhân viên vui vẻ	8.4
5	12/3/2024	X		Nhà vệ sinh hôi suốt thời gian ở, đón tiếp cảm giác như xa lạ, mềm gối ga giường không sạch sẽ (dơ và còn vương nhiều sợi tóc, chắc không thay), phòng chỉ có bàn chải và dầu gội, sữa tắm; còn lại từ lược, giấy vệ sinh... đều không có.	5.1
6	9/9/2024		X	Phòng rộng đẹp, hiện đại, giá rẻ. Phòng view cửa kính ngắm cảnh đêm, hoàng hôn đẹp nhưng nhược điểm ban ngày siêu nóng. Tiện nghi thì mỗi phòng chưa có máy sấy, bình đun siêu tốc dơ, bụi, bị rỉ sét, vòi tắm thì chỉ dùng được 1 vòi, máy lạnh lúc nóng lúc lạnh khó chỉnh. Tivi xem được, lướt mạng được. Sữa tắm và dầu gội được chăm đầy bình. Vệ sinh phòng thường xuyên, thay ga giường, khăn tắm mỗi ngày, mỗi ngày được	8.4

STT	Thời gian	Đối tượng		Nội dung nhận xét	Điểm đánh giá
		Nội địa	Quốc tế		
				2 chai nước suối miễn phí, tuy nhiên không có trà, cafe	
7	13/9/2024		X	Nói chung là phòng rộng rãi giá rẻ sạch sẽ	10
8	5/10/2024		X	Phòng ổn, nó có một cửa sổ nhỏ để tôi nhìn ra bên ngoài. Thật tốt vào buổi sáng.	8.7
9	23/10/2024		X	Tôi rất hài lòng về chất lượng phòng ở đây , rất đẹp và sang trọng	10
10	1/11/2024		X	Phòng rộng rãi , hiện đại, sạch nhưng mà điều hòa hơi yếu	9
11	12/11/2024	X		Phòng ốc sạch sẽ , nhân viên nhiệt tình	10
12	21/11/2024		X	Phòng tuy hơi nhỏ , nhưng nhân viên nhiệt tình , view phòng nhìn ra biển thật chill	8
13	2/12/2024	X		Tạm ổn , phòng k có cách âm , điều hòa nóng	7
14	15/12/2024		X	Một trong những khách sạn tốt nhất mà chúng tôi từng ở. Chúng tôi có phòng suite rất rộng rãi và sạch sẽ. Giường lớn cực kỳ thoải mái. View rất đẹp	9

(Tổng hợp các coment từ trang Traveloka)