

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Giải pháp nâng cao sự hài lòng của
khách hàng về chất lượng dịch vụ buồng phòng
tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa”**

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Thúc Việt

Đà Nẵng, Tháng 6/2026

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG**



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Giải pháp nâng cao sự hài lòng của
khách hàng về chất lượng dịch vụ buồng phòng
tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa”**

ĐƠN VỊ THỰC TẬP:

HYATT REGENCY DANANG RESORT & SPA

Giảng viên hướng dẫn	: Ths Nguyễn Xuân Vinh
Sinh viên thực hiện	: Nguyễn Thúc Việt
Mã số sinh viên	: 2254060010
Khóa học	: 2022 - 2026
Lớp	: 22KS1

Đà Nẵng, tháng 6/2026

MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG BIỂU	i
DANH MỤC CÁC HÌNH	ii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	iii
LỜI CẢM ƠN	iv
PHẦN MỞ ĐẦU	v
1. Lý do chọn đề tài	v
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	v
2.1. Mục tiêu chung	v
2.2. Mục tiêu cụ thể	v
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	vi
3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	vi
3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	vi
4. Phương pháp nghiên cứu.....	vi
5. Kết cấu đề tài	vii
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN	1
1.1. Tổng quan về kinh doanh khách sạn.....	1
1.1.1. Khái niệm khách sạn	1
1.1.2 Đặc điểm ngành kinh doanh khách sạn	1
1.1.3. Vai trò của dịch vụ buồng phòng trong khách sạn	2
1.2. Bộ phận buồng phòng trong khách sạn	3
1.2.1. Khái niệm bộ phận buồng phòng	4
1.2.2. Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng phòng.....	4
1.2.3. Quy trình phục vụ buồng phòng trong khách sạn.....	7
1.3. Chất lượng dịch vụ buồng phòng	12
1.3.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ	12
1.3.2. Các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ buồng phòng.....	13
1.3.3. Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ buồng phòng	15
1.4. Sự hài lòng của khách hàng.....	17
1.4.1. Khái niệm sự hài lòng	17
1.4.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng	18
1.4.3. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng	19
1.4.4. Sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buồng phòng.....	19
1.5. Ứng dụng mô hình SERVQUAL trong đánh giá sự hài lòng khách hàng .	20
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI HYATT REGENCY DANANG RESORT & SPA.....	26
2.1. Tổng quan về Hyatt Regency Danang Resort & Spa.....	26
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển	26

2.1.2. Cơ cấu tổ chức	27
2.1.3. Hệ thống sản phẩm và dịch vụ	28
2.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa.....	29
2.2.1. Hệ thống buồng phòng và các dịch vụ	29
2.2.2. Bộ phận buồng phòng	31
2.2.3. Quy trình phục vụ buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa.....	33
2.3. Đánh giá thực trạng về sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa	38
2.3.1. Mục đích thu thập ý kiến khách hàng	38
2.3.2. Đối tượng và hình thức khảo sát.....	38
2.3.3. Nội dung bảng khảo sát khách hàng	39
2.3.4. Bảng tổng hợp kết quả khảo sát.....	40
2.4. Đánh giá chung	50
2.4.1. Điểm mạnh	50
2.4.2. Hạn chế	51
2.4.3. Nguyên nhân.....	52
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI HYATT REGENCY DANANG RESORT & SPA	53
3.1. Bối cảnh phát triển ngành du lịch – khách sạn	55
3.1.1. Tổng quan sự phát triển của ngành du lịch – khách sạn tại Đà Nẵng	55
3.1.2. Xu hướng cạnh tranh và yêu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ	55
3.2. Định hướng phát triển của khách sạn	56
3.2.1. Định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn quốc tế.....	56
3.2.2. Lấy khách hàng làm trung tâm trong hoạt động phục vụ	57
3.2.3. Định hướng phát triển bộ phận buồng phòng.....	57
3.3. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng	58
3.3.1. Chuẩn hóa quy trình phục vụ buồng phòng.....	58
3.3.2. Nâng cao chất lượng đào tạo nhân viên	61
3.3.3. Đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất phục vụ dịch vụ buồng phòng	62
3.3.4. Ứng dụng công nghệ quản lý buồng phòng	63
3.3.5. Tăng cường kiểm tra và giám sát chất lượng	64
3.4. Kiến nghị	65
3.4.1. Kiến nghị với ban quản lý khách sạn.....	65
3.4.2. Kiến nghị với cơ quan quản lý du lịch	66
KẾT LUẬN	67
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	i

PHỤ LỤC 1.....	iii
-----------------------	------------

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1. Một số thông tin khái quát về Hyatt Regency Danang Resort & Spa	26
Bảng 2.2. Hệ thống buồng phòng của khách sạn	30
Bảng 2.3. Quy trình phục vụ phòng khách đang lưu trú	34
Bảng 2.4. Quy trình làm phòng khách trả	35
Bảng 2.5. Quy trình xử lý một số tình huống phát sinh	36
Bảng 2.6. Các điểm kiểm soát chất lượng trong quy trình buồng phòng	37
Bảng 2.7. Phân loại giá trị trung bình	39
Bảng 2.8. Kết quả khảo sát nhóm thang đo sự hữu hình	41
Bảng 2.9. Kết quả khảo sát nhóm thang đo sự tin cậy	42
Bảng 2.10. Kết quả khảo sát nhóm thang đo sự đáp ứng	43
Bảng 2.11. Kết quả khảo sát nhóm thang đo sự đảm bảo	45
Bảng 2.12. Kết quả khảo sát nhóm thang đo sự đồng cảm	46
Bảng 2.13. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng chung	47
Bảng 2.14. Tổng hợp kết quả theo từng nhóm thang đo	47
Bảng 2.15. Kết quả sắp xếp theo các biến	49

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 2.1. Cơ cấu tổ chức của Hyatt Regency Danang Resort & Spa	27
Hình 2.2. Sơ đồ cơ cấu nhân sự bộ phận buồng phòng.....	32

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Nội dung đầy đủ
1	UNWTO	Tổ chức Du lịch Thế giới
2	SERVQUAL	Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ
3	DND	Do Not Disturb – Không làm phiền
4	PMS	Property Management System – Hệ thống quản lý khách sạn
5	Lost & Found	Quy trình/tổ phụ trách tài sản thất lạc
6	Amenities	Vật dụng tiêu hao/vật dụng tiện ích trong phòng
7	Runner	Nhân viên hỗ trợ vận chuyển, bổ sung vật dụng
8	Housekeeping	Bộ phận buồng phòng
9	Turndown Service	Dịch vụ chỉnh trang phòng buổi tối
10	F&B	Food and Beverage – Bộ phận ẩm thực
11	MICE	Meeting, Incentive, Conference, Event – Du lịch hội nghị, khen thưởng, hội thảo và sự kiện
12	QR	Quick Response – Mã phản hồi nhanh

LỜI CẢM ƠN

Sau thời gian học tập, nghiên cứu và thực hiện Khóa luận tốt nghiệp với đề tài liên quan đến hoạt động kinh doanh và quản trị tại Khách sạn Hyatt Regency Danang Resort and Spa, em đã nhận được sự quan tâm, giúp đỡ và hỗ trợ quý báu từ nhiều cá nhân và tổ chức. Với lòng kính trọng và biết ơn sâu sắc, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến:

Trước hết, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Thầy Nguyễn Xuân Vinh, giảng viên hướng dẫn khóa luận tốt nghiệp của em. Thầy đã tận tình hướng dẫn, định hướng nghiên cứu, đóng góp nhiều ý kiến chuyên môn quý báu và luôn động viên em trong suốt quá trình thực hiện đề tài. Sự tận tâm, trách nhiệm và những kiến thức mà thầy truyền đạt đã giúp em hoàn thành khóa luận này một cách tốt nhất.

Em xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu cùng toàn thể quý thầy cô Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng đã tạo điều kiện thuận lợi cho em trong quá trình học tập và nghiên cứu. Những kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp và kinh nghiệm thực tiễn mà quý thầy cô đã truyền đạt là nền tảng quan trọng giúp em hoàn thành khóa luận cũng như chuẩn bị hành trang cho con đường nghề nghiệp trong tương lai.

Đồng thời, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban lãnh đạo và tập thể cán bộ, nhân viên Khách sạn Hyatt Regency Danang Resort and Spa đã nhiệt tình hỗ trợ, cung cấp thông tin, chia sẻ kinh nghiệm thực tế và tạo điều kiện thuận lợi để em hoàn thành quá trình khảo sát, thu thập dữ liệu phục vụ cho đề tài nghiên cứu.

Cuối cùng, em xin gửi lời cảm ơn đến gia đình, bạn bè và những người thân yêu đã luôn động viên, hỗ trợ và tạo điều kiện tốt nhất về tinh thần cũng như vật chất để em hoàn thành chương trình học và khóa luận tốt nghiệp.

Mặc dù đã nỗ lực hết sức trong quá trình thực hiện, song do kiến thức, kinh nghiệm nghiên cứu và thời gian có hạn nên khóa luận không tránh khỏi những hạn chế và thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu từ quý thầy cô để đề tài được hoàn thiện hơn. Một lần nữa, em xin chân thành cảm ơn!

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh ngành du lịch và khách sạn đang phát triển mạnh mẽ, mức độ cạnh tranh giữa các cơ sở lưu trú ngày càng gia tăng. Đặc biệt, đối với các khách sạn và khu nghỉ dưỡng cao cấp, chất lượng dịch vụ trở thành yếu tố then chốt quyết định khả năng thu hút và giữ chân khách hàng.

Trong đó, dịch vụ buồng phòng giữ vai trò đặc biệt quan trọng vì đây là nơi khách hàng trực tiếp trải nghiệm trong suốt thời gian lưu trú. Chất lượng buồng phòng không chỉ thể hiện qua sự sạch sẽ, tiện nghi mà còn phản ánh mức độ chuyên nghiệp và đẳng cấp của khách sạn.

Hyatt Regency Danang Resort & Spa là một trong những khu nghỉ dưỡng cao cấp tại Đà Nẵng, thu hút đông đảo khách du lịch trong và ngoài nước. Tuy nhiên, trước yêu cầu ngày càng cao của khách hàng, việc duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng nhằm đáp ứng kỳ vọng và nâng cao sự hài lòng là vấn đề mang tính cấp thiết.

Xuất phát từ thực tiễn đó, việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ buồng phòng tại khách sạn là cần thiết. Vì vậy, tác giả lựa chọn đề tài ***“Giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa”*** để nghiên cứu.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Mục tiêu chung của đề tài là đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ buồng phòng, mức độ hài lòng của khách hàng để đề xuất một số giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng, góp phần cải thiện trải nghiệm và tăng mức độ hài lòng của khách hàng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa.

2.2. Mục tiêu cụ thể

Để đạt được mục tiêu chung đã đề ra, đề tài tập trung thực hiện các mục tiêu cụ thể như sau:

- Làm rõ một số vấn đề lý luận cơ bản về kinh doanh khách sạn, chất lượng dịch

vụ buồng phòng và sự hài lòng của khách hàng trong lĩnh vực khách sạn, mô hình đánh giá sự hài lòng của khách hàng.

- Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa.

- Khảo sát và đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buồng phòng thông qua dữ liệu thu thập được.

- Xác định các yếu tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buồng phòng.

- Đề xuất một số giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng và cải thiện mức độ hài lòng của khách hàng tại khách sạn.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1 Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa.

3.2 Phạm vi nghiên cứu

Về không gian, nghiên cứu được thực hiện tại bộ phận buồng phòng của Hyatt Regency Danang Resort & Spa.

Về thời gian, đề tài tập trung phân tích dữ liệu trong giai đoạn từ năm 2022 đến năm 2024, đồng thời tiến hành khảo sát khách hàng vào năm 2026.

Về nội dung, nghiên cứu tập trung vào chất lượng dịch vụ buồng phòng và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ này.

4. Phương pháp nghiên cứu

Trong suốt quá trình thực hiện khóa luận các phương pháp nghiên cứu sau đây được sử dụng:

- Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp: Được sử dụng để thu thập thông tin nhằm xây dựng cơ sở lý luận và phân tích thực trạng. Dữ liệu thứ cấp được lấy từ các báo cáo nội bộ của khách sạn, tài liệu chuyên ngành, giáo trình, sách, bài báo khoa học và các nguồn thông tin liên quan đến lĩnh vực khách sạn. Các dữ liệu này giúp làm rõ các khái niệm, tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ buồng phòng, đồng thời cung cấp cơ sở để so sánh và đối chiếu với thực tế tại khách sạn.

- Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp: Được sử dụng nhằm thu thập thông tin trực tiếp từ khách hàng về mức độ hài lòng đối với dịch vụ buồng phòng. Dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua khảo sát bằng bảng câu hỏi, trong đó các tiêu chí đánh giá được xây dựng dựa trên các yếu tố của chất lượng dịch vụ buồng phòng. Kết quả khảo sát giúp phản ánh cảm nhận thực tế của khách hàng, làm cơ sở để đánh giá mức độ hài lòng và xác định các vấn đề còn tồn tại trong dịch vụ.

- Phương pháp thống kê và phân tích dữ liệu: Sau khi thu thập dữ liệu, đề tài sử dụng phương pháp thống kê mô tả để tổng hợp, xử lý và trình bày các số liệu thu được dưới dạng bảng biểu. Bên cạnh đó, phương pháp so sánh được sử dụng nhằm đối chiếu giữa các tiêu chí đánh giá hoặc giữa các nhóm dữ liệu khác nhau để làm rõ sự khác biệt. Đồng thời, phương pháp phân tích tổng hợp được áp dụng để rút ra nhận xét, đánh giá chung về chất lượng dịch vụ buồng phòng và mức độ hài lòng của khách hàng, làm cơ sở cho việc đề xuất giải pháp ở chương sau.

5. Kết cấu đề tài

Ngoài Phần mở đầu, Kết luận, Tài liệu tham khảo và Phụ lục, Khóa luận tốt nghiệp được kết cấu gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ buồng phòng trong kinh doanh khách sạn

Chương 2: Thực trạng chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa

Chương 3: Giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN

1.1. Tổng quan về kinh doanh khách sạn

1.1.1. Khái niệm khách sạn

Theo Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO), khách sạn là cơ sở lưu trú du lịch được trang bị từ 10 buồng ngủ trở lên, có thiết kế kiến trúc độc lập, cung cấp dịch vụ buồng phòng, ăn uống và các dịch vụ bổ sung nhằm phục vụ khách lưu trú qua đêm (UNWTO, 2010).

Tại Việt Nam, theo khoản 12 Điều 3 Luật Du lịch 2017 định nghĩa: “Cơ sở lưu trú du lịch là nơi cung cấp dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú của khách du lịch”. Đồng thời, khoản 1 Điều 48 Luật này cũng quy định khách sạn là một loại cơ sở lưu trú du lịch. Tại khoản 1 Điều 21 Nghị định 168/2017/NĐ-CP hướng dẫn thi hành Luật Du lịch, khách sạn được là “cơ sở lưu trú du lịch bảo đảm chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch”.

Theo quan điểm của Medlik (2012), khách sạn không chỉ đơn thuần là nơi cung cấp chỗ nghỉ mà còn là một “sản phẩm tổng hợp” bao gồm dịch vụ lưu trú, ăn uống, giải trí và các tiện ích khác. Như vậy, khách sạn là một cơ sở kinh doanh có tổ chức, hoạt động vì mục tiêu lợi nhuận, cung cấp các dịch vụ có tính chất hàng hóa và phi hàng hóa cho khách hàng trong thời gian lưu trú tạm thời.

Trong khóa luận này, khái niệm khách sạn được hiểu là cơ sở lưu trú du lịch hợp pháp, được trang bị cơ sở vật chất và đội ngũ nhân viên để cung cấp các dịch vụ lưu trú qua đêm, hướng tới mục tiêu lợi nhuận và sự hài lòng của khách hàng.

1.1.2 Đặc điểm ngành kinh doanh khách sạn

Ngành kinh doanh khách sạn là ngành dịch vụ, do đó mang những đặc điểm đặc thù của lĩnh vực cung cấp dịch vụ. Theo Lovelock & Wirtz (2011), có một số đặc điểm cơ bản của dịch vụ ảnh hưởng đến hoạt động quản lý chất lượng trong khách sạn:

Thứ nhất, tính vô hình. Dịch vụ khách sạn không thể nhìn thấy, sờ thấy hay dùng thử trước khi quyết định mua. Một đêm nghỉ tại khách sạn chỉ được cảm nhận sau khi khách đã trả tiền và sử dụng. Điều này tạo ra rủi ro về mặt cảm nhận cho khách hàng,

buộc khách sạn phải xây dựng uy tín thông qua thương hiệu, các đánh giá trực tuyến và yếu tố hữu hình như thiết kế kiến trúc, đồng phục nhân viên, ấn phẩm quảng cáo.

Thứ hai, tính không đồng nhất hay tính biến đổi. Chất lượng dịch vụ khách sạn phụ thuộc rất lớn vào thời gian, địa điểm và con người cung cấp. Cùng một quy trình phục vụ buồng phòng, nhân viên khác nhau có thể tạo ra chất lượng khác nhau. Thậm chí, cùng một nhân viên làm việc trong các khung giờ khác nhau cũng có thể cho kết quả không hoàn toàn giống nhau. Theo Zeithaml & Bitner (2000), đặc điểm này đòi hỏi các khách sạn phải đầu tư mạnh vào đào tạo nhân viên, xây dựng quy trình chuẩn hóa và thường xuyên giám sát chất lượng.

Thứ ba, tính không thể tách rời. Sản xuất và tiêu dùng dịch vụ khách sạn diễn ra đồng thời. Khi khách hàng nhận phòng và sử dụng dịch vụ dọn phòng, quá trình cung cấp dịch vụ đang diễn ra. Nhân viên buồng phòng và khách hàng có sự tương tác trực tiếp hoặc gián tiếp. Sự hiện diện và hành vi của khách hàng có thể ảnh hưởng đến kết quả dịch vụ. Vì vậy, việc đào tạo kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống cho nhân viên là rất quan trọng.

Thứ tư, tính không thể lưu kho. Một buồng phòng không được bán trong đêm hôm đó sẽ mất đi vĩnh viễn, không thể tích trữ để bán vào hôm sau. Đặc điểm này tạo áp lực tối đa hóa doanh thu theo từng ngày. Theo Kotler & Armstrong (2010), các khách sạn thường áp dụng chiến lược quản lý năng suất và định giá linh hoạt để điều tiết công suất phòng theo mùa.

Ngoài ra, ngành khách sạn còn chịu ảnh hưởng mạnh bởi tính thời vụ. Nhu cầu lưu trú thường cao vào mùa du lịch, dịp lễ, Tết và thấp vào những thời điểm khác. Điều này đặt ra bài toán quản lý nhân sự và bảo trì cơ sở vật chất trong giai đoạn thấp điểm.

1.1.3. Vai trò của dịch vụ buồng phòng trong khách sạn

Hoạt động chính của kinh doanh lưu trú nói riêng và kinh doanh khách sạn nói chung là kinh doanh dịch vụ buồng phòng. Đây là dịch vụ cơ bản nhất mà khách sạn cung cấp cho khách, thông qua việc cung cấp các buồng phòng với các tiện nghi sẵn có để tiến hành việc tái phân phối thu nhập xã hội dưới hình thức xuất khẩu tại chỗ. Theo Vũ Thị Bích Phương, Phan Mai Thu Thảo, bộ phận buồng phòng có những vai trò sau:

Trong hoạt động khách sạn, bộ phận buồng đóng vai trò chủ chốt trong việc tạo ra

doanh thu. Về phương diện doanh thu, dữ liệu của STR/CoStar năm 2024 cho thấy bộ phận phòng chiếm trung bình khoảng 68% tổng doanh thu khách sạn; phần doanh thu còn lại đến từ các bộ phận khác như ẩm thực, spa, bãi đỗ xe và các dịch vụ bổ sung. Điều này cho thấy kinh doanh phòng vẫn là nguồn doanh thu chủ yếu trong hoạt động khách sạn. Một phòng nghỉ sau khi được chuẩn bị sẵn sàng có thể được bán lại trong các chu kỳ lưu trú khác nhau; vì vậy, nếu công tác tổ chức và vận hành bộ phận buồng phòng được thực hiện tốt, khách sạn có thể nâng cao hiệu quả khai thác phòng và cải thiện kết quả kinh doanh.

Nhờ có lượng khách lưu trú ổn định, các dịch vụ bổ sung khác dành cho khách cũng nhờ đó mà mở rộng và phát triển, chẳng hạn như: dịch vụ ăn uống, massage, làm visa, trung tâm hành chính. Những dịch vụ này tiếp tục gia tăng doanh thu cho khách sạn.

Khách sử dụng dịch vụ phòng cũng chính là khách hàng tiềm năng của các dịch vụ bổ sung. Nếu các dịch vụ bổ sung được cung cấp xuyên suốt thời gian lưu trú, chúng sẽ góp phần nâng cao mức độ hài lòng của du khách.

Bên cạnh đó, khu vực buồng phòng còn là nơi thu hút một lượng lớn nhân lực lao động, đồng thời tạo dựng niềm tin và sự an tâm cho khách hàng khi lưu trú tại khách sạn.

- Đối với du khách, phòng ngủ khách sạn là nơi đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi trong suốt hành trình. Đây chính là điều kiện lý tưởng giúp du khách nhanh chóng hồi phục sức khỏe sau một ngày dài tham quan hoặc làm việc căng thẳng.

Thời gian khách sử dụng phòng ngủ thường nhiều hơn so với các khu vực khác trong khách sạn. Vì vậy, nhiệm vụ của nhân viên phục vụ buồng phòng là đáp ứng mọi dịch vụ bổ sung theo khả năng chi trả của từng khách, đồng thời đảm bảo các nhu cầu cơ bản về an ninh, an toàn và tiện nghi đầy đủ.

Do đó, nhân viên buồng phòng luôn cố gắng mang đến cho khách một không gian ngủ theo đúng mong muốn. Điều này tạo ấn tượng trực tiếp và sâu sắc với khách trong suốt thời gian lưu trú.

Với thái độ nhiệt tình, chu đáo và sự quan tâm chân thành, bất kỳ du khách nào cũng có thể cảm nhận rằng phòng ngủ khách sạn chính là “ngôi nhà thứ hai” của mình

1.2. Bộ phận buồng phòng trong khách sạn

1.2.1. Khái niệm bộ phận buồng phòng

Trong cơ cấu tổ chức của bất kỳ khách sạn nào, bộ phận buồng phòng đóng một vai trò quan trọng. Đây là bộ phận chịu trách nhiệm về công tác vệ sinh, bảo trì và duy trì tính thẩm mỹ cho tất cả các khu vực trong khách sạn. Nhiệm vụ của bộ phận này không chỉ gói gọn trong các buồng ngủ của khách lưu trú mà còn bao gồm việc chăm sóc, giữ gìn sự sạch sẽ, ngăn nắp cho các khu vực công cộng như sảnh, hành lang, thang máy. Bộ phận buồng phòng được xem như trung tâm vận hành của khách sạn, và cũng giống như trái tim trong cơ thể con người, tầm quan trọng cũng như sự đóng góp thầm lặng của nó chỉ thực sự được nhận ra khi có một sự cố hay vấn đề xảy ra.

Theo Andrews (2013), bộ phận buồng phòng được định nghĩa là “bộ phận chịu trách nhiệm về vệ sinh, bảo trì, và duy trì vẻ thẩm mỹ cho tất cả các khu vực trong khách sạn, bao gồm buồng ngủ, phòng tắm, hành lang, khu vực công cộng và các không gian phụ trợ”. Tác giả nhấn mạnh rằng đây là bộ phận có quy mô nhân sự lớn nhất trong khách sạn và ảnh hưởng trực tiếp đến ấn tượng đầu tiên cũng như trải nghiệm tổng thể của khách hàng (Andrews, 2013, tr. 37).

Theo Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2013), hoạt động phục vụ buồng trong khách sạn gắn với việc chuẩn bị, vệ sinh, sắp xếp, bảo quản cơ sở vật chất trong phòng và phối hợp với các bộ phận liên quan để duy trì tình trạng phục vụ của buồng khách, bộ phận buồng phòng được hiểu là bộ phận thực hiện công việc dọn dẹp, sắp xếp, trang trí, cung cấp đồ vải, vật tư tiêu hao và phối hợp với bộ phận bảo trì để duy trì tình trạng hoạt động tốt của trang thiết bị trong phòng. Ngoài ra, bộ phận này còn có nhiệm vụ phát hiện và báo cáo kịp thời các hư hỏng, đồng thời hỗ trợ xử lý các yêu cầu đặc biệt từ khách.

Trong phạm vi khóa luận này, bộ phận buồng phòng được hiểu là bộ phận chuyên trách về công tác vệ sinh phòng, sắp xếp, cung cấp vật dụng tiêu hao, giặt là và bảo trì cơ bản các buồng phòng và khu vực công cộng trong khách sạn, với mục tiêu đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú đạt tiêu chuẩn và làm hài lòng khách hàng.

1.2.2. Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng phòng**1.2.2.1. Chức năng của bộ phận buồng phòng**

Bộ phận buồng là bộ phận quan trọng trong khách sạn, và vậy chức năng của nó

không thể tách rời chức năng của khách sạn, của toàn ngành du lịch. Nhưng nó cũng có các chức năng cơ bản.

- Chức năng kinh doanh và phục vụ khách lưu trú

Bộ phận buồng là nơi đón tiếp, mang lại cho du khách sự yên tĩnh, sạch sẽ, văn minh và lịch sự trong suốt thời gian lưu trú. Đồng thời, bộ phận này đảm bảo phục vụ chu đáo, kịp thời và cung cấp đầy đủ các dịch vụ theo yêu cầu sinh hoạt chính đáng của khách ngay tại buồng ngủ.

Vì phải phục vụ nhiều đối tượng khách khác nhau, bộ phận buồng cần tìm hiểu nhu cầu, sở thích, tâm lý và phong tục tập quán của từng nhóm khách. Trên cơ sở đó, nhân viên có cách bài trí, sắp xếp và cung cấp các dịch vụ phù hợp. Bên cạnh đó, bộ phận buồng còn nghiên cứu, phân tích hành vi của khách để giúp ban lãnh đạo đưa ra chính sách giá cả hợp lý cho cả khách thường xuyên và khách vắng lại.

Bộ phận buồng cũng quản lý việc cho thuê buồng và giám sát toàn bộ quá trình khách lưu trú. Do đó, cơ sở vật chất phải đáp ứng đúng tiêu chuẩn theo cấp hạng khách sạn và từng loại buồng.

Để kinh doanh hiệu quả, ngoài cơ sở vật chất, trình độ phục vụ của nhân viên cũng phải đáp ứng được yêu cầu của khách. Trong giao tiếp, nhân viên cần thể hiện sự tự tin và sáng tạo. Quan tâm, chăm sóc khách và phục vụ tốt các dịch vụ bổ sung chính là những yếu tố giúp thu hút và giữ chân khách, từ đó mang lại doanh thu cao cho khách sạn.

- Chức năng tuyên truyền, quảng cáo và đối ngoại

Thực hiện chức năng này, nhân viên buồng phòng đại diện cho khách sạn và cho dân tộc Việt Nam để giới thiệu với bạn bè quốc tế về danh lam thắng cảnh, phong tục tập quán, các tour du lịch và đặc sản Việt Nam. Nhờ những giới thiệu này, khách có thể hiểu thêm về đất nước Việt Nam, từ đó chia sẻ với bạn bè và người thân, góp phần thu hút ngày càng nhiều du khách. Đồng thời, thông qua chất lượng phục vụ, khách quốc tế cũng cảm nhận được trình độ văn minh của khách sạn nói riêng và của dân tộc Việt Nam nói chung.

- Chức năng bảo vệ an ninh

Hàng ngày, ngoài công việc dọn dẹp vệ sinh buồng phòng, nhân viên phục vụ

buồng còn có trách nhiệm duy trì trật tự, an toàn tại khu vực công cộng. Họ cần theo dõi các hoạt động, thời gian đi lại, sinh hoạt của khách để kịp thời phát hiện những trường hợp có dấu hiệu đáng ngờ, lợi dụng du lịch để hoạt động gây tổn hại đến đất nước. Đồng thời, bộ phận buồng cũng góp phần ngăn chặn các hành vi phạm tội và tệ nạn xã hội xâm nhập vào khu vực lưu trú.

1.2.2.2. *Nhiệm vụ của bộ phận buồng phòng*

Xuất phát từ vị trí và chức năng đã nêu, bộ phận buồng phòng cần nhận thức rõ tầm quan trọng của mình để xác định các nhiệm vụ cụ thể, không chỉ đối với khách sạn mà còn đối với toàn ngành du lịch. Có thể khái quát nhiệm vụ của bộ phận buồng phòng như sau:

- Tổ chức đón tiếp và phục vụ khách từ lúc nhận phòng cho đến khi khách kết thúc kỳ nghỉ.
- Đảm bảo công tác vệ sinh, bảo dưỡng và bài trí các buồng khách cũng như các khu vực công cộng như hành lang, cầu thang, sảnh chính, và các khu vực bên ngoài như bể bơi, phòng tập thể hình, cây cảnh... Việc bài trí tiện nghi trong buồng phải đẹp mắt và khoa học.
- Bảo vệ an toàn tài sản và tính mạng cho khách trong thời gian lưu trú bằng các biện pháp như phòng chống cháy nổ, chống độc, đảm bảo an ninh phòng, giảm thiểu rủi ro, cùng với công tác khử trùng, diệt côn trùng và ngăn ngừa dịch bệnh.
- Phối hợp với bộ phận lễ tân và các bộ phận khác (bàn, bar, bếp, kỹ thuật, kế toán, bảo vệ, tiếp thị, bán hàng) nhằm thúc đẩy dịch vụ, đáp ứng nhu cầu của khách và nâng cao chất lượng phục vụ.
- Cung cấp đầy đủ dịch vụ bổ sung trong phạm vi bộ phận buồng theo quy định của khách sạn, chẳng hạn như giặt là, chăm sóc khách ốm, cho thuê đồ dùng sinh hoạt...
- Quản lý chặt chẽ các buồng khách về tiện nghi, trang thiết bị, khu vực buồng trực, hành lang, cầu thang, thang máy và những khu vực được phân công. Đồng thời, xử lý các sai lệch và kịp thời báo cho lễ tân để tìm cách trả lại tài sản cho khách nếu có.
- Kiểm tra chất lượng sản phẩm, dịch vụ trước khi cung cấp cho khách, vì điều này ảnh hưởng trực tiếp đến uy tín của khách sạn.

- Tổ chức lao động hợp lý – bộ phận buồng có nhiều nhân sự với các nghiệp vụ đa

dạng. Việc sắp xếp lao động một cách tối ưu, khoa học là yếu tố then chốt quyết định đến khả năng cung cấp đa dạng dịch vụ, chất lượng phục vụ và hiệu quả kinh doanh.

- Lo liệu đồng phục cho nhân viên và các vật dụng cần thiết cho bộ phận dịch vụ cũng như phục vụ nhu cầu giải trí của khách.

- Đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn cho nhân viên qua nhiều hình thức khác nhau như học tại chức, cử đi học bên ngoài...

- Xây dựng kế hoạch hoạt động cho bộ phận theo từng tháng, từng quý và từng năm.

- Thực hiện hạch toán kinh tế trong nội bộ bộ phận lưu trú, góp phần giúp công tác hạch toán chung của toàn khách sạn diễn ra chính xác và thuận lợi hơn.

1.2.3. Quy trình phục vụ buồng phòng trong khách sạn

1.2.3.1. Quy trình dọn phòng hàng ngày

Đây là quy trình cơ bản và được thực hiện thường xuyên nhất, áp dụng cho việc dọn dẹp các buồng phòng trong khách sạn. Quy trình này bao gồm các bước sau đây.

Bước 1: Chuẩn bị trước khi vào ca.

Trước khi bắt đầu ngày làm việc, nhân viên buồng phòng nhận bảng phân công từ tổ trưởng hoặc giám sát, trong đó ghi rõ danh sách các phòng cần dọn, tình trạng hiện tại của từng phòng (phòng khách đang ở, phòng khách trả, phòng trống cần dọn định kỳ...). Sau đó, nhân viên kiểm tra và chuẩn bị xe đẩy với đầy đủ các vật dụng cần thiết: đồ vải sạch (ga trải giường, vỏ gối, khăn tắm, khăn mặt), các loại hóa chất tẩy rửa chuyên dụng, dụng cụ vệ sinh (chổi, cây lau nhà, máy hút bụi), dầu gội, sữa tắm, kem đánh răng, lược..., túi đựng rác, và các vật tư tiêu hao khác (nước sôi, trà, cà phê, giấy vệ sinh). Việc chuẩn bị đầy đủ ngay từ đầu giúp nhân viên không phải đi lại nhiều lần, tiết kiệm thời gian và công sức.

Bước 2: Tiếp cận và vào phòng.

Khi đến cửa phòng cần dọn, nhân viên phải quan sát biển báo treo ở tay nắm cửa. Nếu thấy biển “Do Not Disturb” (Xin đừng làm phiền), nhân viên tuyệt đối không được gõ cửa hay làm phiền khách; trường hợp này được ghi nhận và báo cáo lên giám sát để xử lý sau. Nếu không có biển báo hoặc có biển “Please Make Up Room” (Xin hãy dọn phòng), nhân viên thực hiện nghi thức vào phòng chuẩn: gõ cửa ba lần nhẹ nhàng, mỗi

lần cách nhau khoảng 5 giây, vừa gõ vừa xưng danh “Housekeeping, may I come in?” hoặc “Xin chào, nhân viên buồng phòng ạ”. Sau khi gõ lần thứ ba, nếu không có phản hồi từ bên trong, nhân viên dùng thẻ từ mở cửa từ từ, vừa mở vừa tiếp tục xưng danh để đảm bảo không làm khách giật mình nếu họ vẫn đang ở trong phòng nhưng không nghe thấy tiếng gõ.

Bước 3: Chuẩn bị phòng và thu dọn ban đầu.

Sau khi vào phòng, nhân viên bật đèn và kiểm tra nhanh tình trạng phòng. Tiếp đến, mở rèm cửa để đón ánh sáng và thông gió. Thu gom tất cả rác trong phòng và phòng tắm cho vào túi rác. Thu dọn các ly, tách, cốc bẩn để chuẩn bị rửa hoặc thay thế. Đối với phòng khách đã trả, nhân viên cần thực hiện kiểm tra tài sản bỏ quên: quan sát kỹ các ngăn tủ, két sắt, dưới gầm giường, trong phòng tắm... Nếu phát hiện tài sản của khách, phải báo ngay cho giám sát và lập biên bản theo quy trình Lost & Found. Đồng thời, kiểm tra các thiết bị trong phòng (tivi, điều hòa, đèn, vòi sen, bồn cầu...) để phát hiện hư hỏng, ghi chú hoặc báo cáo kịp thời.

Bước 4: Xử lý giường và đồ vải.

Nhân viên tiến hành lấy lại toàn bộ ga trải giường, vỏ gối, vỏ chăn (nếu có) và cho vào túi chứa đồ vải bẩn. Các khăn tắm, khăn mặt cũ cũng được thu gom và thay thế bằng khăn sạch. Đối với phòng khách đang ở, cần tôn trọng đồ dùng cá nhân của khách: không di chuyển hay chạm vào vali, túi xách, điện thoại, tiền bạc; nếu quần áo của khách vương vãi, nên gấp gọn lại và đặt ở vị trí dễ thấy.

Bước 5: Vệ sinh phòng tắm.

Đây là khu vực quan trọng, trình vệ sinh phòng tắm thường được thực hiện theo thứ tự từ trên xuống dưới, từ trong ra ngoài. Cụ thể: lau kính, lau gương, lau bồn rửa, vòi nước, mặt bàn đá; vệ sinh bồn tắm hoặc buồng tắm đứng (tắm vòi sen) bằng hóa chất chuyên dụng; vệ sinh bệ xí (toilet) với dung dịch tẩy rửa và bàn chải riêng; sau đó lau khô tất cả các bề mặt. Cuối cùng, lau sàn phòng tắm và đảm bảo không bị đọng nước. Tất cả các vật tư tiêu hao trong phòng tắm (dầu gội, sữa tắm, kem đánh răng, lược...) được bổ sung đầy đủ; giấy vệ sinh được thay mới hoặc gấp theo kiểu tam giác đặc trưng của khách sạn cao cấp.

Bước 6: Vệ sinh phòng ngủ và các khu vực khác. Nhân viên lau bụi trên tất cả các bề

mặt nội thất: bàn, tủ, đầu giường, kệ tivi, khung ảnh, công tắc đèn, ổ cắm điện... Sử dụng khăn ẩm để lau, không dùng khăn khô vì chỉ làm bụi bay đi nơi khác. Sau đó, hút bụi thảm (nếu có thảm) hoặc lau sàn bằng cây lau ướt (nếu là sàn gỗ hoặc sàn đá). Sắp xếp lại toàn bộ đồ đạc, đảm bảo tính thẩm mỹ: gối được đặt ngay ngắn, chăn được kéo phẳng, điều khiển tivi và điều hòa được để ở vị trí quy định, tạp chí hoặc tài liệu quảng cáo được xếp gọn.

Bước 7: Kiểm tra và hoàn tất.

Sau khi hoàn thành vệ sinh, nhân viên tự kiểm tra lại toàn bộ phòng một lượt: đèn có sáng không, điều hòa có hoạt động tốt không, vòi sen có bị rỉ nước không, mọi thứ đã được bổ sung đầy đủ chưa. Điều chỉnh nhiệt độ điều hòa về mức dễ chịu (thường từ 22-24 độ C), tắt các đèn không cần thiết, đóng cửa sổ và kéo rèm (hoặc để mở tùy theo tiêu chuẩn của khách sạn). Cuối cùng, cập nhật tình trạng phòng vào báo cáo hoặc hệ thống PMS: “Vacant Ready” (trống, sẵn sàng) đối với phòng khách trả đã dọn xong, hoặc “Occupied Clean” (có khách, đã dọn) đối với phòng khách đang ở.

1.2.3.2. Quy trình dọn phòng đặc biệt

Bên cạnh quy trình dọn phòng hàng ngày, còn có một số quy trình đặc thù được áp dụng trong các khách sạn cao cấp nhằm gia tăng trải nghiệm cho khách hàng. Tiêu biểu nhất là dịch vụ dọn phòng buổi tối (Turndown Service).

Dịch vụ Turndown thường được thực hiện vào khung giờ từ 18 giờ đến 20 giờ tối, khi khách hàng đã rời khỏi phòng để đi ăn tối hoặc dạo chơi. Mục đích của dịch vụ này là chuẩn bị một không gian nghỉ ngơi thoải mái, ấm cúng cho khách trước khi đi ngủ. Quy trình Turndown bao gồm các bước: thu gom rác phát sinh trong ngày; rửa sạch ly, tách và để lại trên khay; gấp gọn chăn mền và kéo tấm phủ lên phần giữa giường (hoặc gấp góc chăn xuống để khách dễ dàng vào giường); kéo rèm cửa lại; bật đèn ngủ và điều chỉnh ánh sáng phù hợp; đặt dép đi trong nhà dưới gầm giường hoặc cạnh giường. Đặc biệt, trong nhiều khách sạn 5 sao, Turndown còn kèm theo quà tặng nhỏ như chocolate, trái cây, bánh ngọt hoặc một tấm thiệp với lời chúc ngủ ngon viết tay. Ngoài ra, nhân viên cũng kiểm tra và bổ sung nước suối cũng như các amenities trong phòng tắm nếu cần. Dịch vụ này tuy đơn giản nhưng thể hiện sự quan tâm, chu đáo và khả năng cá nhân hóa dịch vụ của khách sạn, từ đó góp phần tạo ấn tượng tốt đẹp trong lòng du khách.

1.2.3.3. Quy trình xử lý các tình huống phát sinh

Trong quá trình phục vụ, nhân viên buồng phòng có thể gặp phải các tình huống cần xử lý đúng quy trình.

- Trường hợp phòng có biển “Do Not Disturb” (DND): Khi phát hiện phòng có treo biển “Do Not Disturb”, nhân viên buồng phòng không được gõ cửa, gọi điện vào phòng hoặc tự ý mở cửa. Đây là nguyên tắc quan trọng nhằm tôn trọng quyền riêng tư của khách trong thời gian lưu trú. Nhân viên cần ghi nhận số phòng, thời điểm phát hiện biển DND và báo lại cho giám sát. Nếu đến thời điểm quy định trong ngày khách vẫn chưa gỡ biển, giám sát hoặc bộ phận lễ tân có thể liên hệ với khách bằng cách phù hợp để hỏi nhu cầu dọn phòng. Trong trường hợp có dấu hiệu bất thường như tiếng kêu cứu, khói, nước tràn hoặc nghi ngờ nguy cơ mất an toàn, nhân viên phải báo ngay cho giám sát, an ninh và quản lý trực ca để xử lý theo quy trình khẩn cấp, không tự ý xử lý một mình.

- Trường hợp khách yêu cầu bổ sung vật dụng trong phòng: Trong thời gian lưu trú, khách có thể yêu cầu thêm khăn tắm, gối, chăn, nước uống, giấy vệ sinh, amenities hoặc các vật dụng cá nhân khác. Khi nhận được yêu cầu, nhân viên buồng phòng cần xác nhận chính xác số phòng, loại vật dụng, số lượng và mức độ cần thiết. Sau đó, nhân viên chuẩn bị đúng vật dụng và chuyển đến phòng trong thời gian sớm nhất. Khi giao vật dụng cho khách, nhân viên cần gõ cửa, xưng danh, giao tiếp lịch sự và xác nhận việc hoàn thành yêu cầu. Trường hợp vật dụng khách yêu cầu không có sẵn hoặc vượt quá phạm vi phục vụ của bộ phận buồng phòng, nhân viên phải báo lại cho giám sát hoặc lễ tân để có hướng hỗ trợ phù hợp.

- Trường hợp phát hiện hư hỏng hoặc sự cố kỹ thuật trong phòng: Trong quá trình dọn phòng hoặc kiểm tra phòng, nhân viên có thể phát hiện các sự cố như đèn không sáng, điều hòa hoạt động không ổn định, vòi nước rò rỉ, tivi không hoạt động, kết sắt bị lỗi, khóa cửa có vấn đề hoặc bồn cầu bị tắc. Khi phát hiện sự cố, nhân viên không tự ý sửa chữa nếu không có chuyên môn, mà cần ghi nhận tình trạng cụ thể và báo ngay cho giám sát. Giám sát chuyển thông tin cho bộ phận kỹ thuật để kiểm tra và xử lý. Nếu sự cố ảnh hưởng đến khả năng phục vụ phòng, tình trạng phòng cần được cập nhật kịp thời để lễ tân không bố trí khách vào phòng chưa đạt tiêu chuẩn.

- Trường hợp phát hiện tài sản bỏ quên của khách: Khi phát hiện tài sản của khách

để lại trong phòng sau khi trả phòng hoặc trong khu vực công cộng, nhân viên buồng phòng phải giữ nguyên hiện trạng, không tự ý sử dụng, di chuyển hoặc cất giữ riêng. Nhân viên cần báo ngay cho giám sát, ghi nhận đầy đủ thông tin gồm số phòng, thời gian phát hiện, vị trí phát hiện, mô tả tài sản và tên người phát hiện. Sau đó, tài sản được đóng gói, ghi nhãn và bàn giao cho bộ phận phụ trách theo quy trình Lost & Found của khách sạn. Việc xử lý tài sản bỏ quên cần bảo đảm tính minh bạch, trung thực và có khả năng truy xuất khi khách liên hệ nhận lại.

- Trường hợp phát hiện phòng có dấu hiệu mất vệ sinh hoặc mùi bất thường: Một số phòng sau khi khách sử dụng có thể phát sinh mùi thuốc lá, mùi thức ăn, mùi ẩm mốc, vết bẩn trên thảm, ga giường, rèm cửa hoặc khu vực phòng tắm. Trong tình huống này, nhân viên cần báo giám sát để xác định mức độ xử lý. Nếu chỉ là lỗi vệ sinh thông thường, nhân viên tiến hành làm sạch bổ sung, khử mùi, thay đồ vải và kiểm tra lại toàn bộ phòng. Nếu vết bẩn hoặc mùi phát sinh nghiêm trọng, cần phối hợp với bộ phận giặt là, kỹ thuật hoặc bộ phận liên quan để xử lý sâu hơn. Phòng chỉ được cập nhật trạng thái sẵn sàng khi đã đạt yêu cầu về vệ sinh, mùi phòng và tính thẩm mỹ.

- Trường hợp khách phản ánh phòng chưa sạch hoặc thiếu vật dụng: Khi khách phản ánh phòng chưa sạch, thiếu khăn, thiếu amenities, phòng tắm còn mùi, sàn chưa khô hoặc giường chưa đạt yêu cầu, nhân viên buồng phòng cần tiếp nhận phản hồi với thái độ lịch sự, không tranh luận với khách. Sau khi ghi nhận vấn đề, nhân viên báo ngay cho giám sát để kiểm tra lại và xử lý trong thời gian nhanh nhất. Đối với những lỗi có thể khắc phục ngay, nhân viên cần thực hiện bổ sung hoặc vệ sinh lại theo yêu cầu. Sau khi hoàn tất, giám sát hoặc nhân viên phụ trách cần xác nhận lại với khách để bảo đảm khách hài lòng với cách xử lý.

- Trường hợp phát hiện dấu hiệu mất an toàn trong phòng: Trong quá trình làm phòng, nếu nhân viên phát hiện các dấu hiệu như ổ điện cháy khét, nước tràn, kính vỡ, vật sắc nhọn, đồ vật nghi vấn, cửa phòng có dấu hiệu bị cạy mở hoặc khách có biểu hiện cần hỗ trợ khẩn cấp, nhân viên phải dừng công việc và báo ngay cho giám sát, an ninh hoặc quản lý trực ca. Đối với các tình huống liên quan đến an toàn của khách, nhân viên buồng phòng không tự ý xử lý vượt quá thẩm quyền mà phải phối hợp với các bộ phận có trách nhiệm để bảo đảm an toàn và hạn chế rủi ro.

1.2.3.4. Quy trình kiểm tra và nghiệm thu phòng sau vệ sinh

Quy trình kiểm tra là bước cuối cùng và vô cùng quan trọng, đảm bảo phòng đạt tiêu chuẩn trước khi bàn giao cho khách hoặc trước khi cập nhật trạng thái sẵn sàng.

Sau khi nhân viên hoàn thành công việc dọn phòng, giám sát tầng (Floor Supervisor) sẽ tiến hành kiểm tra lại toàn bộ phòng dựa trên bảng kiểm các tiêu chí. Các hạng mục kiểm tra bao gồm: mức độ sạch sẽ của sàn, tường, trần, nội thất; tình trạng hoạt động của các thiết bị (tivi, điều hòa, đèn, vòi sen, bồn cầu); sự đầy đủ của đồ vải, amenities, vật tư tiêu hao; tính thẩm mỹ và ngăn nắp trong sắp xếp. Nếu phát hiện sai sót, giám sát yêu cầu nhân viên khắc phục ngay tại chỗ. Chỉ khi phòng đạt tất cả các tiêu chí, giám sát mới cập nhật trạng thái phòng thành đã kiểm tra, sẵn sàng bán)trên hệ thống hoặc báo cáo cho lễ tân.

Tại một số khách sạn hiện đại, quy trình kiểm tra được hỗ trợ bằng công nghệ: nhân viên quét mã QR trong phòng sau khi dọn, giám sát nhận được thông báo và kiểm tra qua ứng dụng trên điện thoại, từ đó tiết kiệm thời gian và tránh bỏ sót.

1.3. Chất lượng dịch vụ buồng phòng

1.3.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là một khái niệm trừu tượng và đa chiều, được nhiều học giả định nghĩa theo các cách tiếp cận khác nhau. Trong lĩnh vực quản trị dịch vụ, định nghĩa được chấp nhận rộng rãi nhất là của Parasuraman, Zeithaml và Berry (1988), những người đã xây dựng mô hình SERVQUAL nổi tiếng. Theo các tác giả này, chất lượng dịch vụ được hiểu là khoảng cách giữa mong đợi của khách hàng về dịch vụ và cảm nhận thực tế của họ sau khi sử dụng dịch vụ. Nói cách khác, một dịch vụ được đánh giá là có chất lượng cao khi cảm nhận của khách hàng bằng hoặc vượt quá những gì họ kỳ vọng; ngược lại, nếu cảm nhận thấp hơn mong đợi, chất lượng dịch vụ bị coi là kém.

Parasuraman và cộng sự (1985) ban đầu đã xác định mười thành phần của chất lượng dịch vụ, bao gồm: độ tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự tiếp cận, sự lịch thiệp, khả năng giao tiếp, sự tín nhiệm, sự an toàn, sự thấu hiểu và phương tiện hữu hình. Sau đó, vào năm 1988, nhóm tác giả này đã tinh gọn mười thành phần thành năm thành phần cốt lõi: sự hữu hình (tangibles), sự tin cậy (reliability), sự đáp ứng

(responsiveness), sự đảm bảo (assurance) và sự đồng cảm (empathy). Mô hình năm thành phần này đã trở thành nền tảng lý thuyết cho hầu hết các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ trong nhiều lĩnh vực, bao gồm cả ngành khách sạn.

Trong phạm vi hẹp của dịch vụ buồng phòng, có thể định nghĩa: Chất lượng dịch vụ buồng phòng là mức độ đáp ứng của dịch vụ vệ sinh, sắp xếp và phục vụ phòng nghỉ so với mong đợi của khách hàng, đảm bảo sự sạch sẽ, tiện nghi và thoải mái trong suốt thời gian lưu trú. Định nghĩa này nhấn mạnh ba yếu tố cốt lõi: thứ nhất, dịch vụ buồng phòng bao gồm cả ba khía cạnh là vệ sinh (làm sạch), sắp xếp (tạo tính thẩm mỹ, ngăn nắp) và phục vụ (đáp ứng các yêu cầu phát sinh); thứ hai, chất lượng được đánh giá dựa trên sự so sánh giữa mong đợi của khách và những gì họ thực sự nhận được; thứ ba, mục tiêu cuối cùng là mang lại cho khách sự sạch sẽ, tiện nghi và thoải mái trong suốt thời gian họ lưu trú.

Trong phạm vi nghiên cứu của khóa luận này, chất lượng dịch vụ buồng phòng được định nghĩa như sau: Chất lượng dịch vụ buồng phòng là mức độ đáp ứng của hệ thống các hoạt động bao gồm vệ sinh, sắp xếp, bảo trì và phục vụ phòng nghỉ so với mong đợi của khách hàng, được thể hiện qua cảm nhận về sự sạch sẽ, tiện nghi, sự riêng tư, mức độ thoải mái và phong cách phục vụ chuyên nghiệp của nhân viên trong suốt thời gian lưu trú.

1.3.2. Các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ buồng phòng

1.3.2.1. Về phía khách hàng

- **Nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng:** Theo tháp nhu cầu của Maslow, mỗi khách hàng có những nhu cầu khác nhau, từ cơ bản (ăn, ngủ, an toàn) đến cao cấp hơn (sự tôn trọng, sự trải nghiệm, được phục vụ bài bản). Nếu dịch vụ đáp ứng đúng nhu cầu đó, chất lượng cảm nhận sẽ cao. Bên cạnh đó, kỳ vọng càng cao, yêu cầu càng khắt khe. Khách hàng quen ở khách sạn 5 sao sẽ có kỳ vọng rất khác so với khách lần đầu ở khách sạn bình dân.

- **Kinh nghiệm và hiểu biết của khách hàng:** Người đã từng lưu trú nhiều khách sạn sẽ có khả năng đánh giá tinh tế hơn, phát hiện ra những lỗi nhỏ mà khách ít kinh nghiệm có thể bỏ qua. Đồng thời, họ cũng biết chính xác mình cần gì, yêu cầu gì, từ đó góp phần giúp khách sạn điều chỉnh dịch vụ phù hợp.

- **Sự tham gia và hợp tác của khách hàng:** Chất lượng dịch vụ buồng phòng cũng bị ảnh hưởng bởi hành vi của chính khách hàng. Một vị khách giữ gìn vệ sinh, báo hỏng hóc kịp thời, tuân thủ quy định của khách sạn sẽ giúp nhân viên dễ dàng duy trì chất lượng phòng. Ngược lại, khách làm đổ nước, làm bẩn thảm, giấu đồ thất lạc hoặc có hành vi không phù hợp có thể làm suy giảm chất lượng buồng phòng, ảnh hưởng đến khách sau.

1.3.2.2. Về phía khách sạn

Đây là nhóm yếu tố chủ động, có thể kiểm soát và điều chỉnh được bởi nhà quản lý. Khách sạn càng đầu tư và vận hành tốt các yếu tố này, chất lượng dịch vụ buồng phòng càng được đảm bảo.

- **Yếu tố cơ sở vật chất và trang thiết bị:** Đây là nền tảng vật chất của dịch vụ buồng phòng, bao gồm hệ thống phòng nghỉ, giường, tủ, bàn ghế, điều hòa, tivi, vòi sen, bồn tắm, tủ lạnh mini bar, kết sắt, và các trang bị khác. Cơ sở vật chất càng hiện đại, đồng bộ, được bảo trì tốt, càng tạo cảm giác thoải mái, sang trọng và an toàn cho khách hàng.

- **Đội ngũ nhân viên:** Nhân viên buồng phòng là người trực tiếp thực hiện các công việc dọn dẹp, sắp xếp và phục vụ khách. Năng lực chuyên môn, tác phong làm việc, thái độ giao tiếp, mức độ nhiệt tình và sự khéo léo trong ứng xử của họ ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách. Một nhân viên được đào tạo bài bản, có kỹ năng tốt, biết tôn trọng sự riêng tư và chủ động quan tâm đến nhu cầu cá nhân của khách sẽ góp phần quan trọng nâng cao chất lượng dịch vụ.

- **Quy trình vận hành và quản lý:** Dịch vụ buồng phòng không thể hoạt động độc lập mà cần có quy trình chuẩn hóa (từ đón tiếp, dọn phòng, kiểm tra, bàn giao đến xử lý yêu cầu đặc biệt). Bên cạnh đó, việc giám sát, kiểm tra chất lượng định kỳ, sự phối hợp với các bộ phận khác (lễ tân, kỹ thuật, bảo vệ, giặt là) cũng đóng vai trò quan trọng. Quy trình càng khoa học, sự phối hợp càng nhịp nhàng, dịch vụ càng được cung cấp một cách nhất quán và chính xác.

- **Chính sách giá cả:** Khách hàng luôn so sánh những gì họ nhận được với số tiền họ bỏ ra. Nếu giá phòng cao nhưng chất lượng chỉ ở mức trung bình, sự hài lòng sẽ thấp. Ngược lại, nếu giá hợp lý và chất lượng tốt, khách hàng sẵn sàng đánh giá cao hơn. Do

đó, chính sách giá cả cạnh tranh và phù hợp với từng phân khúc khách hàng là một yếu tố quan trọng.

1.3.2.3. Các yếu tố môi trường bên ngoài

Bên cạnh hai nhóm yếu tố khách sạn và khách hàng, chất lượng dịch vụ buồng phòng còn chịu một số tác động nhất định từ yếu tố bên ngoài.

- **Tính thời vụ:** Vào mùa cao điểm du lịch, lượng khách đông, áp lực lên bộ phận buồng phòng tăng cao, dễ dẫn đến dọn phòng không kịp, chất lượng giảm sút. Vào mùa thấp điểm, khách ít, khách sạn có nhiều thời gian bảo trì, cải thiện chất lượng hơn. Do đó, chất lượng dịch vụ có thể dao động theo mùa.

- **Sự cạnh tranh trên thị trường:** Khi có nhiều khách sạn mới mọc lên với cơ sở vật chất hiện đại hơn, dịch vụ tốt hơn, khách sạn cũ buộc phải nâng cấp để không bị tụt hậu. Mức độ cạnh tranh càng gay gắt, đòi hỏi chất lượng dịch vụ buồng phòng càng phải được cải thiện liên tục.

- **Chính sách và môi trường pháp lý:** Các quy định về tiêu chuẩn xếp hạng sao, vệ sinh an toàn thực phẩm, phòng cháy chữa cháy, bảo vệ dữ liệu khách hàng... đặt ra những yêu cầu tối thiểu mà khách sạn buộc phải tuân thủ. Việc chấp hành tốt các quy định này vừa đảm bảo chất lượng dịch vụ, vừa tạo niềm tin cho khách hàng.

Ba nhóm yếu tố nêu trên không tồn tại độc lập mà có mối quan hệ tương tác lẫn nhau. Khi cả ba nhóm yếu tố được cân bằng và phối hợp hài hòa, chất lượng dịch vụ buồng phòng có thể đạt đến mức tốt nhất, đáp ứng và làm hài lòng khách hàng.

1.3.3. Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ buồng phòng

Để đánh giá chất lượng dịch vụ buồng phòng khách quan trong thực tiễn vận hành khách sạn, cần xây dựng một hệ thống tiêu chí cụ thể, có thể quan sát, kiểm tra và đo lường được. Khác với các mô hình lý thuyết về chất lượng dịch vụ, các tiêu chí dưới đây được hình thành từ thực tiễn quản lý và kiểm soát chất lượng hàng ngày của bộ phận buồng phòng tại các khách sạn cao cấp.

1.3.3.1. Vệ sinh và sự sạch sẽ

Đây là tiêu chí nền tảng và quan trọng nhất. Sạch sẽ không chỉ đơn thuần là không có rác trên sàn hay bụi trên bề mặt, mà còn đòi hỏi sự vô trùng ở những nơi tiếp xúc thường xuyên như tay nắm cửa, công tắc đèn, bồn rửa và bệ xí. Phòng tắm cần được khử

trùng, không có mùi hôi, không có cặn xà phòng hay vết ố vàng. Không khí trong phòng phải thoáng mát, không có mùi ẩm mốc, mùi thuốc lá hay mùi hóa chất tẩy rửa nồng gắt. Một căn phòng sạch sẽ sẽ tạo ấn tượng đầu tiên tích cực, khiến khách cảm thấy được tôn trọng và an tâm.

1.3.3.2. Đồ vải và vật tư tiêu hao

Những thứ này dễ dàng được khách hàng kiểm tra bằng mắt thường và có ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận về sự sang trọng. Ga trải giường, vỏ gối, vỏ chăn, khăn tắm và khăn mặt phải trắng tinh, thơm tho, không có vết ố vàng, không rách hay sờn chỉ. Các vật tư tiêu hao trong phòng tắm như dầu gội, sữa tắm, dầu xả, kem đánh răng, lược, bông tắm phải được bổ sung đầy đủ mỗi ngày, chai lọ còn mới, không bị rò rỉ. Nước suối, trà, cà phê, đường, bơ, sữa trong phòng cũng cần được kiểm tra và bổ sung kịp thời, không để tình trạng hết hạn sử dụng hay thiếu hụt.

1.3.3.3. Tình trạng hoạt động của trang thiết bị

Khách hàng thường rất khó chịu khi phát hiện thiết bị trong phòng bị hỏng, dù chỉ là bóng đèn cháy hay vòi sen yếu. Điều hòa phải làm lạnh hoặc sưởi ấm hiệu quả, không kêu ồn, không chảy nước. Tivi phải hoạt động bình thường với đầy đủ kênh, điều khiển từ xa còn pin. Vòi sen cần có áp lực nước mạnh và ổn định, nước nóng đến nhanh sau khi xả. Bệ xí xả nước mạnh, không bị tắc hay rò rỉ. Các thiết bị khác như tủ lạnh mini bar, ấm đun nước, máy sấy tóc, kết sắt cũng cần được kiểm tra định kỳ để đảm bảo hoạt động tốt trước khi bàn giao phòng cho khách.

1.3.3.4. Thời gian phục vụ khách hàng

Phòng phải được dọn dẹp, kiểm tra và sẵn sàng đón khách đúng giờ quy định. Bên cạnh đó, thời gian xử lý các yêu cầu phát sinh từ khách như thêm gối, thêm chăn, bổ sung khăn tắm hay sửa chữa thiết bị hỏng cũng cần được đảm bảo trong khoảng 10–15 phút để tạo sự hài lòng.

1.3.3.5. Thái độ và sự chuyên nghiệp của bộ phận buồng phòng

Tiêu chí này thể hiện qua cách nhân viên chào hỏi, xưng danh và giao tiếp với khách trên hành lang hoặc khi vào phòng. Nhân viên buồng phòng cần biết mỉm cười, chào khách đúng mực, tránh nói chuyện to hay cười đùa ồn ào ở hành lang. Đồng phục phải gọn gàng, sạch sẽ. Thao tác làm việc cần nhanh gọn, chính xác, không lúng túng

hay thiếu kỹ năng. Đặc biệt, nhân viên phải tuyệt đối tôn trọng sự riêng tư của khách, không tự ý vào phòng khi chưa được phép.

1.3.3.6. Sự quan tâm của bộ phận buồng phòng đến nhu cầu cá nhân

Đây là tiêu chí tạo sự khác biệt và thể hiện đẳng cấp của khách sạn cao cấp. Sự quan tâm này thể hiện qua những hành động như nhân viên nhận biết và ghi nhớ sở thích của khách (ví dụ khách thích gối cao su, thích nước suối có gas, thích phòng yên tĩnh cuối hành lang), chủ động đáp ứng trước khi khách yêu cầu (chẳng hạn khách đi cùng trẻ nhỏ được chuẩn bị sẵn thú bông, khăn gấp hình con vật). Những hành động tuy nhỏ nhưng sẽ gây được thiện cảm, tạo ra trải nghiệm đáng nhớ và khiến khách hàng muốn quay lại.

1.4. Sự hài lòng của khách hàng

1.4.1. Khái niệm sự hài lòng

Sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm trung tâm trong lĩnh vực quản trị dịch vụ và marketing, đặc biệt quan trọng trong ngành khách sạn. Có nhiều định nghĩa khác nhau về sự hài lòng, nhưng hầu hết các học giả đều thống nhất rằng đó là một trạng thái cảm xúc phản ánh sự khác biệt giữa những gì khách hàng mong đợi trước khi sử dụng dịch vụ và những gì họ thực sự cảm nhận sau khi trải nghiệm dịch vụ đó.

Theo Oliver (1997), khái niệm này được định nghĩa là "mức độ phản ứng cảm xúc của khách hàng đối với sự khác biệt giữa mong đợi trước khi mua và cảm nhận thực tế sau khi sử dụng sản phẩm/dịch vụ". Định nghĩa này nhấn mạnh rằng sự hài lòng không phải là một trạng thái tĩnh mà là kết quả của một quá trình so sánh chủ quan giữa hai yếu tố: kỳ vọng và trải nghiệm thực tế.

Một cách tiếp cận khác đến từ Kotler & Keller (2016), định nghĩa sự hài lòng là "cảm giác vui thích hoặc thất vọng của một người bắt nguồn từ việc so sánh cảm nhận của họ về hiệu suất của sản phẩm so với kỳ vọng của họ". Nếu hiệu suất thấp hơn kỳ vọng, khách hàng sẽ không hài lòng. Nếu hiệu suất tương xứng với kỳ vọng, khách hàng sẽ hài lòng. Nếu hiệu suất vượt quá kỳ vọng, khách hàng sẽ rất hài lòng hoặc thích thú.

Theo nghiên cứu của Canary Technologies (2026), sự hài lòng của khách hàng trong khách sạn còn được giải thích một cách tinh tế hơn: "Khách sạn đo lường mức độ hài lòng của khách hàng bằng cách đánh giá mức độ đáp ứng hoặc vượt quá kỳ vọng của

khách hàng tại mọi điểm tiếp xúc". Tuy nhiên, các tác giả cũng lưu ý rằng việc đo lường sự hài lòng có thể gặp nhiều thách thức các khảo sát phản hồi không phải lúc nào cũng nắm bắt được kỳ vọng của khách hàng một cách chính xác sự khác biệt về văn hóa khiến mức độ hài lòng của mỗi khách là khác nhau kỳ vọng và sự hài lòng của khách hàng thay đổi theo thời gian.

Trong phạm vi khóa luận này, sự hài lòng của khách hàng được hiểu là trạng thái cảm nhận tích cực của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ buồng phòng, phát sinh khi những gì họ trải nghiệm thực tế đáp ứng hoặc vượt quá những gì họ kỳ vọng trước đó.

1.4.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng

Sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buồng phòng chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố. Những yếu tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng bao gồm:

Thứ nhất, chất lượng dịch vụ. Đây là yếu tố quan trọng nhất, bao gồm sự sạch sẽ của buồng phòng, tình trạng hoạt động của các trang thiết bị (điều hòa, tivi, vòi sen, đèn chiếu sáng...), và sự thoải mái của không gian lưu trú. Nếu các yếu tố này không đạt yêu cầu, dù những yếu tố khác có tốt đến đâu cũng khó làm khách hài lòng.

Thứ hai, sự tương xứng giữa giá cả và giá trị cảm nhận. Khách hàng luôn so sánh những gì họ nhận được với số tiền họ bỏ ra. Nếu cảm thấy giá trị dịch vụ tương xứng hoặc cao hơn giá phải trả, sự hài lòng sẽ tăng lên. Ngược lại, nếu giá cao nhưng chất lượng chỉ ở mức trung bình, khách sẽ không hài lòng.

Thứ ba, chất lượng tương tác với nhân viên. Sự lịch sự, thân thiện, chuyên nghiệp của nhân viên buồng phòng có ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách. Một nhân viên chào hỏi đúng mực, ăn nói nhẹ nhàng, tác phong gọn gàng sẽ tạo thiện cảm tốt; ngược lại, thái độ cáu gắt, thiếu kỹ năng có thể phá hỏng trải nghiệm dù phòng có sạch sẽ đến mấy.

Thứ tư, khả năng đáp ứng và xử lý vấn đề. Khách hàng đánh giá cao khi các yêu cầu phát sinh (thêm gối, thêm khăn, sửa thiết bị hỏng...) được xử lý nhanh chóng, chính xác. Sự chậm trễ hoặc thờ ơ khi khách phàn nàn sẽ làm gia tăng mức độ bất mãn.

Thứ năm, sự quan tâm cá nhân hóa. Đây là yếu tố tạo sự khác biệt của khách sạn cao cấp. Khách hàng cảm thấy được trân trọng khi nhân viên nhận biết và ghi nhớ sở thích riêng của họ, hoặc chủ động quan tâm đến những nhu cầu đặc biệt (ví dụ: chuẩn bị

sẵn gói cao su cho khách đã yêu cầu từ lần trước, tặng quà nhỏ cho trẻ em đi cùng).

Năm yếu tố trên tác động đến sự hài lòng của khách hàng, trong đó chất lượng dịch vụ cốt lõi là nền tảng, các yếu tố còn lại đóng vai trò hỗ trợ và gia tăng giá trị trải nghiệm.

1.4.3. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, nhưng không phải là hai khái niệm đồng nhất. Sự khác biệt cơ bản nằm ở chỗ: chất lượng dịch vụ tập trung vào các khía cạnh cụ thể của quá trình cung cấp dịch vụ (như mức độ sạch sẽ, tốc độ đáp ứng, sự chuyên nghiệp), trong khi sự hài lòng mang tính tổng hợp hơn, bao gồm cả yếu tố cảm xúc và sự so sánh giữa giá trị nhận được với kỳ vọng ban đầu.

Mối quan hệ giữa hai khái niệm này thường được các nghiên cứu thực nghiệm xác nhận theo hướng: chất lượng dịch vụ là tiền đề dẫn đến sự hài lòng. Nói cách khác, khi chất lượng dịch vụ buồng phòng được đánh giá cao, khả năng khách hàng hài lòng sẽ tăng lên; ngược lại, chất lượng dịch vụ kém sẽ dẫn đến sự không hài lòng.

Tuy nhiên, chất lượng dịch vụ không phải là yếu tố duy nhất quyết định sự hài lòng. Một khách hàng có thể hài lòng dù chất lượng dịch vụ chỉ ở mức trung bình nếu giá phòng rất rẻ (sự tương xứng giá - trị cao). Ngược lại, một khách hàng có thể không hài lòng dù chất lượng dịch vụ tốt nhưng giá quá cao so với mặt bằng chung. Như vậy, chất lượng dịch vụ là yếu tố cần nhưng chưa đủ để tạo ra sự hài lòng.

1.4.4. Sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buồng phòng

Sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buồng phòng là phản ứng cảm xúc tích cực hoặc tiêu cực của khách hàng sau khi so sánh giữa chất lượng dịch vụ buồng phòng mà họ cảm nhận được trong thực tế với những gì họ mong đợi trước khi lưu trú. Khi cảm nhận thực tế bằng hoặc vượt quá mong đợi, khách hàng sẽ hài lòng hoặc rất hài lòng. Khi cảm nhận thực tế thấp hơn mong đợi, khách hàng sẽ không hài lòng.

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ buồng phòng và sự hài lòng có thể khái quát qua sơ đồ: Chất lượng dịch vụ buồng phòng (bao gồm sự hữu hình, sự tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo, sự đồng cảm) → Sự hài lòng của khách hàng → Hành vi sau tiêu dùng (quay lại, giới thiệu, đánh giá tích cực hoặc không).

Khi khách hàng đánh giá sự hài lòng của mình với một căn phòng khách sạn, họ thường nhìn vào một số điều cơ bản như: Một là, căn phòng có thực sự sạch sẽ không?

Không chỉ sàn nhà và mặt bàn, mà còn những nơi nhạy cảm như nhà vệ sinh, bồn tắm, khăn tắm và ga giường. Sạch sẽ là điều kiện tiên quyết; nếu không đạt, mọi thứ khác đều mất ý nghĩa. Hai là, mọi thứ trong phòng có hoạt động bình thường không? Điều hòa mát, vòi sen có nước nóng, tivi có sóng, khóa cửa chắc chắn. Những hỏng hóc nhỏ dù được sửa sau đó vẫn để lại ấn tượng không tốt. Ba là, nhân viên có thái độ chuyên nghiệp và tôn trọng mình không? Chào hỏi lịch sự, xử lý yêu cầu nhanh gọn. Bốn là, các yêu cầu phát sinh có được đáp ứng kịp thời không? Thêm gối, thêm chăn, bổ sung khăn tắm – nếu phải chờ quá lâu hoặc gọi nhiều lần, sự hài lòng sẽ giảm nhanh. Năm là, khách có cảm thấy được quan tâm đặc biệt không? Đây là yếu tố tạo ra sự khác biệt giữa một khách sạn bình thường và một khách sạn cao cấp.

Sự hài lòng đối với dịch vụ buồng phòng được hình thành từ nhiều yếu tố kết hợp với nhau, từ những điều cơ bản như sạch sẽ, tiện nghi đến những yếu tố tinh tế hơn như sự chuyên nghiệp và quan tâm cá nhân. Chất lượng dịch vụ càng tốt, sự hài lòng càng cao, và ngược lại. Đây chính là cơ sở lý luận xuyên suốt để khóa luận tiến hành khảo sát thực tế tại Chương 2 và đề xuất giải pháp tại Chương 3.

1.5. Ứng dụng mô hình SERVQUAL trong đánh giá sự hài lòng khách hàng

Mô hình SERVQUAL (Service Quality) được phát triển bởi Parasuraman, Zeithaml và Berry vào năm 1985, sau đó được hoàn thiện vào năm 1988, là một trong những công cụ đo lường chất lượng dịch vụ được sử dụng rộng rãi nhất trên thế giới. Mô hình này dựa trên nền tảng lý thuyết cho rằng chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa mong đợi của khách hàng về dịch vụ và cảm nhận thực tế của họ sau khi sử dụng dịch vụ. Nếu cảm nhận bằng hoặc vượt quá mong đợi, chất lượng dịch vụ được đánh giá là tốt; nếu thấp hơn, chất lượng dịch vụ bị coi là kém. SERVQUAL là mô hình được áp dụng rộng rãi để đánh giá chất lượng dịch vụ, và dịch vụ buồng phòng cũng là một loại dịch vụ, do đó có thể áp dụng mô hình này để nghiên cứu, đánh giá.

Dưới đây là năm thành phần của mô hình SERVQUAL theo Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) và cách vận dụng để đánh giá chất lượng dịch vụ buồng phòng trong khách sạn.

Thứ nhất, sự hữu hình (Tangibles).

Đây là thành phần dễ nhận thấy nhất, đề cập đến vẻ bề ngoài của cơ sở vật chất,

trang thiết bị, và ngoại hình của nhân viên phục vụ. Trong dịch vụ buồng phòng, sự hữu hình được thể hiện qua:

- Mức độ sạch sẽ, gọn gàng của căn phòng và phòng tắm.
- Chất lượng và sự hiện đại của các trang thiết bị (giường, tủ, tivi, điều hòa, vòi sen, bồn tắm...).
- Sự đầy đủ và chất lượng của đồ vải (ga trải giường, vỏ gối, khăn tắm, khăn mặt).
- Sự đầy đủ của các vật tư tiêu hao (dầu gội, sữa tắm, kem đánh răng, nước suối, trà, cà phê...).
- Sự lịch thiệp, gọn gàng, sạch sẽ của đồng phục nhân viên.

Nghiên cứu tại các khách sạn ở Bloemfontein (2024) đã chỉ ra rằng sự hữu hình được đánh giá là một trong hai yếu tố quan trọng nhất trong việc xác định chất lượng dịch vụ buồng phòng, đặc biệt là khía cạnh cung cấp đầy đủ trang thiết bị.

Thứ hai, sự tin cậy (Reliability).

Thành phần này phản ánh khả năng thực hiện dịch vụ một cách đáng tin cậy, chính xác và đúng như những gì đã cam kết. Trong dịch vụ buồng phòng, sự tin cậy được thể hiện qua:

- Phòng luôn được dọn dẹp sạch sẽ vào đúng thời gian quy định (ví dụ: trước giờ nhận phòng).
- Các thiết bị trong phòng luôn hoạt động tốt, đúng như lời cam kết về sự tiện nghi.
- Các yêu cầu của khách được thực hiện chính xác, không bị sai sót (ví dụ: thay khăn đúng số lượng, bổ sung đúng loại).
- Khách sạn thực hiện đúng những gì đã hứa với khách (ví dụ: gửi đồ thất lạc đúng địa chỉ).

Nghiên cứu tại Bloemfontein khẳng định sự tin cậy cùng với sự hữu hình là hai yếu tố then chốt trong đánh giá chất lượng dịch vụ buồng phòng, đồng thời nhấn mạnh sự cần thiết của việc "cung cấp dịch vụ ngay từ lần đầu tiên và đúng thời gian đã hứa". Điều này cho thấy khách hàng đặc biệt coi trọng sự nhất quán và độ tin cậy trong dịch vụ buồng phòng.

Thứ ba, sự đáp ứng (Responsiveness).

Thành phần này thể hiện sự sẵn lòng giúp đỡ khách hàng và cung cấp dịch vụ một

cách nhanh chóng, kịp thời. Trong hoạt động buồng phòng, sự đáp ứng được đánh giá qua:

- Tốc độ xử lý các yêu cầu phát sinh từ khách (thêm gối, thêm chăn, bổ sung khăn, sửa chữa thiết bị hỏng...).
- Khả năng phản ứng nhanh khi có phàn nàn từ khách hàng.
- Nhân viên không để khách hàng phải chờ đợi lâu.
- Sự chủ động trong việc thông báo thời gian thực hiện dịch vụ cho khách.

"Sự chính xác" và "sự đúng giờ trong dọn phòng" là những yếu tố quan trọng thuộc thành phần đáp ứng. Đồng thời "khả năng giải quyết phàn nàn" và "quản lý thời gian" là những lĩnh vực cần được cải thiện, phản ánh tầm quan trọng của sự đáp ứng trong thực tế.

Thứ tư, sự đảm bảo (Assurance).

Thành phần này liên quan đến kiến thức, thái độ lịch thiệp của nhân viên và khả năng tạo niềm tin, sự an tâm cho khách hàng. Sự đảm bảo trong dịch vụ buồng phòng được thể hiện qua:

- Nhân viên được đào tạo bài bản, có kiến thức chuyên môn tốt.
- Nhân viên trả lời chính xác các câu hỏi của khách (ví dụ: cách sử dụng các thiết bị trong phòng, thông tin về các dịch vụ của khách sạn).
- Nhân viên có thái độ lịch sự, tôn trọng khách hàng.
- Nhân viên tạo cảm giác an toàn cho khách khi ở trong phòng (ví dụ: không tự ý vào phòng khi chưa được cho phép, giữ gìn bí mật thông tin cá nhân).

Thành phần này góp phần xây dựng lòng tin và sự hài lòng lâu dài của khách hàng. Khi khách hàng cảm thấy được đối xử một cách lịch thiệp và an toàn, họ sẽ có xu hướng đánh giá cao chất lượng dịch vụ và quay lại trong tương lai.

Thứ năm, sự đồng cảm (Empathy).

Thành phần này đề cập đến sự quan tâm, chăm sóc mang tính cá nhân hóa mà khách sạn dành cho từng khách hàng. Trong dịch vụ buồng phòng, sự đồng cảm được thể hiện qua:

- Nhân viên chú ý đến những nhu cầu hoặc sở thích riêng của khách (ví dụ: nhớ rằng khách thích nhiều gối, thích nước suối loại không gas, có dịp kỷ niệm đặc biệt).

- Sự quan tâm chân thành qua các câu hỏi thăm khi gặp khách.
- Khả năng linh hoạt điều chỉnh thời gian dọn phòng theo yêu cầu riêng của khách.
- Việc chủ động nhận diện và dự đoán những nhu cầu tiềm ẩn của khách (khả năng thấu hiểu).

Nghiên cứu của Chaudhari (2021) về dịch vụ buồng phòng khách sạn đã chỉ ra rằng sự thấu hiểu và năng lực có tác động trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng. Tác giả nhấn mạnh rằng quản lý khách sạn cao cấp cần đào tạo nhân viên để thực hiện công việc dọn dẹp một cách "hiệu quả, lịch sự và có tính dự đoán trước". Điều này cho thấy sự đồng cảm không chỉ dừng lại ở việc quan tâm đến nhu cầu hiện tại mà còn đòi hỏi khả năng chủ động đáp ứng những mong đợi chưa được bày tỏ của khách hàng.

Trong khuôn khổ khóa luận này, mô hình SERVQUAL được sử dụng làm nền tảng lý thuyết để xây dựng thang đo và bảng hỏi khảo sát. Cụ thể, năm thành phần của mô hình sẽ được cụ thể hóa thành các biến quan sát tương ứng với từng yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ buồng phòng:

Thang đo	Mã hóa	Biến quan sát (phát biểu trong bảng hỏi)
Sự hữu hình (Tangibles)	HH1	Phòng nghỉ sạch sẽ, gọn gàng
	HH2	Phòng tắm sạch sẽ, khăn tắm và khăn mặt trắng tinh, thơm tho
	HH3	Trang thiết bị trong phòng (điều hòa, tivi, vòi sen, tủ lạnh, két sắt...) đầy đủ và hiện đại
	HH4	Các vật tư tiêu hao (dầu gội, sữa tắm, kem đánh răng, nước suối, trà, cà phê) được bổ sung đầy đủ hàng ngày
	HH5	Đồng phục nhân viên buồng phòng gọn gàng, sạch sẽ, lịch sự
Sự tin cậy (Reliability)	TC1	Phòng được dọn dẹp sạch sẽ và sẵn sàng đúng giờ nhận phòng (theo quy định)

	TC2	Các thiết bị trong phòng hoạt động ổn định, không bị hỏng hóc trong suốt thời gian lưu trú
	TC3	Các yêu cầu của khách được thực hiện chính xác, không sai sót
	TC4	Khách sạn thực hiện đúng những gì đã cam kết hoặc hứa với khách
Sự đáp ứng (Responsiveness)	DU1	Các yêu cầu phát sinh (thêm gối, thêm chăn, bổ sung khăn, sửa thiết bị hỏng...) được xử lý nhanh chóng
	DU2	Khi có phàn nàn, nhân viên lắng nghe và khắc phục ngay lập tức
	DU3	Nhân viên không để khách phải chờ đợi lâu
	DU4	Nhân viên chủ động thông báo thời gian thực hiện dịch vụ cho khách
Sự đảm bảo (Assurance)	DB1	Nhân viên buồng phòng được đào tạo bài bản, có kiến thức chuyên môn tốt
	DB2	Nhân viên trả lời chính xác các câu hỏi của khách
	DB3	Nhân viên có thái độ lịch sự, tôn trọng khách hàng
	DB4	Nhân viên tạo cảm giác an toàn cho khách (tôn trọng riêng tư, không tự ý vào phòng, bảo mật thông tin)
Sự đồng cảm (Empathy)	DC1	Nhân viên chú ý đến nhu cầu hoặc sở thích riêng của từng khách
	DC2	Nhân viên quan tâm chân thành qua các câu hỏi thăm khi gặp khách
	DC3	Nhân viên linh hoạt điều chỉnh thời gian dọn phòng theo yêu cầu riêng của khách
	DC4	Khách sạn chủ động nhận diện và đáp ứng những nhu cầu tiềm ẩn của khách (ví dụ: chuẩn bị quà tặng cho trẻ em, thiệp chúc mừng dịp đặc biệt)

Các biến quan sát trong bảng trên chính là những phát biểu sẽ được đưa vào bảng hỏi khảo sát. Đối với mỗi phát biểu, khách hàng sẽ cho điểm từ 1 đến 5 theo thang Likert để thể hiện mức độ đồng ý hoặc mức độ hài lòng tương ứng. Cụ thể, trong nghiên cứu này, thang đo Likert 5 mức được sử dụng: 1 – Rất không hài lòng, 2 – Không hài lòng, 3 – Bình thường, 4 – Hài lòng, 5 – Rất hài lòng.

Dữ liệu sau khi thu thập được xử lý bằng Excel. Giá trị trung bình của từng biến quan sát được tính toán và phân tích theo thang đo Likert 5 mức. Khoảng phân tích được xác định dựa trên công thức $(\text{Giá trị tối đa} - \text{Giá trị tối thiểu}) / 5 = (5 - 1) / 5 = 0,8$. Từ đó, điểm trung bình được quy ước như sau: từ 1,00 – 1,80: rất không hài lòng; 1,81 – 2,60: không hài lòng; 2,61 – 3,40: bình thường; 3,41 – 4,20: hài lòng; 4,21 – 5,00: rất hài lòng. Điểm trung bình càng cao thể hiện mức độ hài lòng của khách hàng càng lớn.

Tiểu kết Chương 1

Chương 1 đã hệ thống hóa những cơ sở lý luận quan trọng làm nền tảng cho việc nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ buồng phòng trong khách sạn.

Thứ nhất, chương 1 đã làm rõ các khái niệm cốt lõi về khách sạn, đặc điểm ngành kinh doanh khách sạn và vai trò của dịch vụ trong hoạt động này. Đồng thời, chương cũng trình bày chi tiết về bộ phận buồng phòng, bao gồm khái niệm, chức năng, nhiệm vụ và quy trình phục vụ – những yếu tố trực tiếp ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú.

Thứ hai, chương 1 đã phân tích chất lượng dịch vụ buồng phòng dưới góc độ khái niệm, các yếu tố cấu thành và tiêu chí đánh giá. Bên cạnh đó, nội dung về sự hài lòng của khách hàng cũng được làm rõ với các khái niệm, yếu tố ảnh hưởng và mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng.

Thứ ba, chương 1 đã giới thiệu mô hình SERVQUAL, công cụ đo lường chất lượng dịch vụ được sử dụng rộng rãi trên thế giới. Năm thành phần của mô hình gồm sự hữu hình, sự tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo và sự đồng cảm là cơ sở để xây dựng thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ buồng phòng trong khóa luận này.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI HYATT REGENCY DANANG RESORT & SPA

2.1. Tổng quan về Hyatt Regency Danang Resort & Spa

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Hyatt Regency Danang Resort & Spa là khu nghỉ dưỡng thuộc thương hiệu Hyatt Regency của Hyatt Hotels Corporation. Khu nghỉ dưỡng được công bố khai trương vào ngày 31/10/2011 tại bờ biển miền Trung Việt Nam, đánh dấu sự mở rộng của thương hiệu Hyatt tại thị trường nghỉ dưỡng Đà Nẵng (Hyatt Hotels Corporation, 2011).

Khách sạn tọa lạc tại số 5 đường Trường Sa, phường Ngũ Hành Sơn, thành phố Đà Nẵng, Việt Nam. Vị trí này gần với khu vực ven biển Non Nước, thuận lợi cho khai thác nhóm khách nghỉ dưỡng, khách gia đình, khách công vụ kết hợp nghỉ dưỡng và khách tham dự hội nghị, sự kiện (Hyatt Regency Danang Resort & Spa, 2026a).

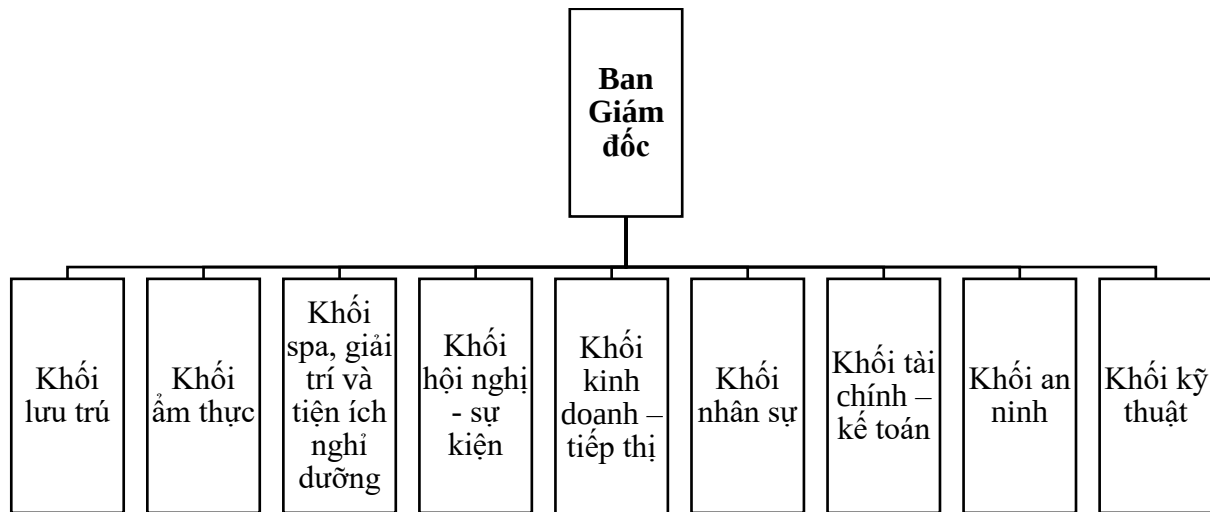
Về định vị sản phẩm, Hyatt Regency Danang Resort & Spa được phát triển theo mô hình khu nghỉ dưỡng cao cấp ven biển, kết hợp giữa dịch vụ lưu trú, ẩm thực, hội nghị – sự kiện và các tiện ích nghỉ dưỡng. Không gian kiến trúc của khu nghỉ dưỡng hướng đến sự kết hợp giữa thiết kế đương đại và yếu tố kiến trúc Việt Nam, thể hiện qua việc sử dụng chất liệu địa phương, gốm, gỗ và các chi tiết trang trí mang sắc thái Á Đông (Hyatt Regency Danang Resort & Spa, 2026b).

Bảng 2.1. Một số thông tin khái quát về Hyatt Regency Danang Resort & Spa

Nội dung	Thông tin
Tên khách sạn	Hyatt Regency Danang Resort & Spa
Thương hiệu	Hyatt Regency, thuộc Hyatt Hotels Corporation
Thời điểm khai trương	31/10/2011
Địa chỉ	5 Đường Trường Sa, phường Ngũ Hành Sơn, TP Đà Nẵng
Loại hình	Khu nghỉ dưỡng ven biển cao cấp
Đối tượng khách chính	Khách nghỉ dưỡng, khách gia đình, khách lưu trú dài ngày, khách hội nghị – sự kiện

2.1.2. Cơ cấu tổ chức

Cơ cấu tổ chức của Hyatt Regency Danang Resort & Spa được xây dựng theo hướng chuyên môn hóa chức năng, phù hợp với mô hình vận hành của một khu nghỉ dưỡng cao cấp. Các bộ phận có chức năng riêng nhưng có mối liên hệ chặt chẽ trong chuỗi phục vụ khách hàng, đặc biệt ở các khâu đặt phòng, nhận phòng, sử dụng phòng, phục vụ trong thời gian lưu trú và trả phòng. Có thể khái quát cơ cấu tổ chức của Hyatt Regency Danang Resort & Spa theo mô hình sau:



Hình 2.1. Cơ cấu tổ chức của Hyatt Regency Danang Resort & Spa

- **Ban Giám đốc:** Là cấp quản lý cao nhất, giữ vai trò điều phối toàn bộ hoạt động của khách sạn. Khối này chịu trách nhiệm tổ chức vận hành, kiểm soát chất lượng dịch vụ, quản lý hiệu quả kinh doanh và bảo đảm sự phối hợp giữa các bộ phận. Đối với một khu nghỉ dưỡng cao cấp, vai trò điều hành chung có ý nghĩa quan trọng vì các hoạt động lưu trú, ẩm thực, hội nghị, sự kiện, spa và tiện ích nghỉ dưỡng đều có mối liên hệ chặt chẽ trong quá trình tạo ra trải nghiệm tổng thể cho khách hàng.

- **Khối lưu trú:** Khối này bao gồm các hoạt động như đặt phòng, lễ tân, chăm sóc khách hàng và buồng phòng. Trong đó, bộ phận lễ tân phụ trách tiếp nhận thông tin đặt phòng, làm thủ tục nhận phòng, trả phòng, hỗ trợ thông tin và xử lý các yêu cầu của khách. Bộ phận buồng phòng chịu trách nhiệm vệ sinh, sắp xếp, bổ sung vật dụng, kiểm tra tình trạng phòng và bảo đảm phòng đạt tiêu chuẩn trước khi phục vụ khách. Với quy mô 367 đơn vị lưu trú, gồm nhiều loại hình phòng, căn hộ và biệt thự, khối lưu trú giữ

vai trò nền tảng trong việc duy trì chất lượng sản phẩm cốt lõi của khách sạn.

- **Khối ẩm thực:** Đảm nhiệm hoạt động nhà hàng, quầy bar, café, dịch vụ ăn uống tại phòng và phục vụ tiệc. Các điểm ẩm thực đang được giới thiệu gồm Osteria al Mare, Xanh House, Vive Océane Beach Club & Restaurant cùng một số dịch vụ ăn uống khác. Hoạt động ẩm thực không chỉ phục vụ nhu cầu ăn uống của khách lưu trú mà còn góp phần nâng cao giá trị trải nghiệm trong suốt kỳ nghỉ. Đối với dịch vụ buồng phòng, khối ẩm thực có liên hệ trực tiếp thông qua dịch vụ ăn uống tại phòng, phục vụ minibar, thu dọn dụng cụ ăn uống và phối hợp xử lý yêu cầu phát sinh của khách trong phòng.

- **Khối hội nghị – sự kiện:** Phục vụ nhóm khách MICE, khách doanh nghiệp, khách dự hội nghị, tiệc cưới và các sự kiện ngoài trời. Khách sạn có 7 không gian chức năng phục vụ hội nghị và sự kiện; trong đó, Regency Ballroom có diện tích 500 m², có thể phục vụ hội nghị hoặc tiệc tiếp đón đến 250 khách, trong khi khu vực ngoài trời ven biển có thể phục vụ sự kiện đến 700 khách. Những số liệu này cho thấy hoạt động hội nghị – sự kiện là một mảng dịch vụ quan trọng trong cơ cấu vận hành của khách sạn.

- **Khối spa, giải trí và tiện ích nghỉ dưỡng:** Thường bao gồm spa, hồ bơi, hoạt động thể thao, hoạt động dành cho trẻ em và các tiện ích phục vụ nhu cầu thư giãn của khách. Đối với khách nghỉ dưỡng cao cấp, các tiện ích này có ảnh hưởng đến cảm nhận chung về chất lượng dịch vụ, đồng thời tạo sự khác biệt giữa khách sạn nghỉ dưỡng với cơ sở lưu trú thông thường.

Các khối hỗ trợ vận hành gồm kinh doanh – tiếp thị, tài chính – kế toán, nhân sự, kỹ thuật và an ninh. Khối kinh doanh – tiếp thị có nhiệm vụ phát triển thị trường, bán phòng, bán dịch vụ và duy trì hình ảnh thương hiệu. Khối tài chính – kế toán quản lý thu, chi, kiểm soát chi phí và hiệu quả tài chính. Khối nhân sự phụ trách tuyển dụng, đào tạo, bố trí lao động và xây dựng chính sách cho nhân viên. Khối kỹ thuật bảo đảm hệ thống điện, nước, điều hòa, thiết bị phòng và cơ sở vật chất hoạt động ổn định. Khối an ninh bảo đảm an toàn cho khách hàng, nhân viên, tài sản và phối hợp xử lý các tình huống phát sinh.

2.1.3. Hệ thống sản phẩm và dịch vụ

Hệ thống sản phẩm dịch vụ của Hyatt Regency Danang Resort & Spa được tổ chức theo mô hình khu nghỉ dưỡng ven biển cao cấp, gồm các nhóm dịch vụ chính sau:

- Dịch vụ lưu trú: Là nhóm sản phẩm trung tâm của khách sạn. Khách sạn có 199 phòng và phòng suite, 145 căn hộ từ một đến ba phòng ngủ và 23 biệt thự hồ bơi ba phòng ngủ, tương ứng tổng cộng 367 đơn vị lưu trú. Quy mô này cho phép khách sạn phục vụ nhiều nhóm khách khác nhau, gồm khách nghỉ dưỡng ngắn ngày, khách gia đình, khách lưu trú dài ngày, khách công tác kết hợp nghỉ dưỡng và nhóm khách có nhu cầu không gian riêng tư cao.

- Dịch vụ ẩm thực: Được triển khai thông qua hệ thống nhà hàng, quầy bar và điểm phục vụ trong khu nghỉ dưỡng. Các điểm dịch vụ chính gồm Osteria al Mare, Xanh House, Vive Océane Beach Club & Restaurant, Vive Océane by the Pool, Ice Galleria, Baguette, Terrasse và Junior Cafe at Camp Hyatt. Nhóm dịch vụ này phục vụ nhu cầu ăn uống trong ngày, ẩm thực ven biển, đồ uống, bánh ngọt, kem và các trải nghiệm ẩm thực dành cho khách nghỉ dưỡng, khách gia đình và khách sử dụng dịch vụ hội nghị – sự kiện.

- Dịch vụ hội nghị – sự kiện: Là nhóm sản phẩm hỗ trợ khách sạn khai thác phân khúc khách MICE, tiệc cưới, hội thảo và sự kiện doanh nghiệp. Không gian sự kiện chính của khách sạn là Regency Ballroom với diện tích 500 m². Ngoài ra, khách sạn còn có các phòng chức năng và không gian tổ chức sự kiện ngoài trời, phù hợp với các chương trình có quy mô và hình thức tổ chức khác nhau.

- Dịch vụ spa, chăm sóc sức khỏe và giải trí: Gồm VIE Spa, trung tâm thể hình, hồ bơi, hoạt động dành cho trẻ em và các tiện ích nghỉ dưỡng khác. Nhóm dịch vụ này bổ sung cho sản phẩm lưu trú, giúp khách hàng có trải nghiệm trọn vẹn hơn trong thời gian lưu trú tại khách sạn.

- Dịch vụ dành cho khách gia đình: Ở trong hệ thống căn hộ, biệt thự, khu vực hồ bơi, hoạt động trẻ em và Camp Hyatt. Đây là nhóm sản phẩm phù hợp với đặc điểm khách nghỉ dưỡng tại Đà Nẵng, đặc biệt là khách gia đình, khách đi theo nhóm và khách lưu trú dài ngày.

2.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa

2.2.1. Hệ thống buồng phòng và các dịch vụ

Hyatt Regency Danang Resort & Spa có hệ thống buồng phòng đa dạng, phù hợp

với mô hình khu nghỉ dưỡng ven biển cao cấp. Hệ thống lưu trú của khách sạn gồm 199 phòng và phòng suite, 145 căn hộ từ một đến ba phòng ngủ và 23 biệt thự hồ bơi ba phòng ngủ. Như vậy, tổng số đơn vị lưu trú của khách sạn là 367 đơn vị, bao gồm ba nhóm chính: phòng khách sạn/phòng suite, căn hộ nghỉ dưỡng và biệt thự hồ bơi. Các loại phòng được thiết kế với hướng nhìn ra biển hoặc vườn, nhiều phòng có ban công riêng, phù hợp với nhu cầu nghỉ dưỡng của khách cá nhân, khách gia đình và nhóm khách lưu trú dài ngày.

Có thể khái quát hệ thống buồng phòng của khách sạn qua bảng sau:

Bảng 2.2. Hệ thống buồng phòng của khách sạn

Loại hình lưu trú	Số lượng	Đặc điểm chính	Nhóm khách phù hợp
Phòng và phòng suite	199	Không gian lưu trú tiêu chuẩn cao, có lựa chọn hướng biển hoặc hướng vườn, phù hợp với kỳ nghỉ ngắn ngày hoặc khách công vụ kết hợp nghỉ dưỡng	Khách cá nhân, khách cặp đôi, khách công vụ
Căn hộ từ một đến ba phòng ngủ	145	Không gian rộng hơn phòng khách sạn thông thường, có khu vực sinh hoạt phù hợp cho gia đình hoặc nhóm khách	Khách gia đình, nhóm bạn, khách lưu trú dài ngày
Biệt thự hồ bơi ba phòng ngủ	23	Không gian riêng tư, có hồ bơi riêng, phù hợp với nhu cầu nghỉ dưỡng cao cấp	Khách cao cấp, gia đình lớn, nhóm khách cần sự riêng tư
Tổng cộng	367	Hệ thống lưu trú kết hợp giữa phòng khách sạn, căn hộ và biệt thự	Nhiều phân khúc khách khác nhau

Sự đa dạng của hệ thống buồng phòng tạo điều kiện để khách sạn phục vụ nhiều nhóm khách hàng.

- Đối với khách lưu trú ngắn ngày, phòng khách sạn và phòng suite đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi, tiện nghi và thuận tiện trong quá trình sử dụng dịch vụ.

- Đối với khách gia đình hoặc khách lưu trú dài ngày, căn hộ một đến ba phòng ngủ có ưu thế về diện tích, không gian sinh hoạt và mức độ tiện dụng.

- Đối với nhóm khách có khả năng chi trả cao, biệt thự hồ bơi ba phòng ngủ đáp ứng yêu cầu về không gian riêng tư, tính độc lập và trải nghiệm nghỉ dưỡng cao cấp.

Bên cạnh hệ thống lưu trú, Hyatt Regency Danang Resort & Spa cung cấp các dịch vụ ẩm thực nhằm hoàn thiện trải nghiệm của khách trong thời gian nghỉ dưỡng. Các trải nghiệm ẩm thực chính gồm Osteria al Mare, Xanh House và Vive Océane Beach Club & Restaurant. Osteria al Mare phục vụ ăn uống trong ngày; Xanh House tập trung vào các món ăn địa phương, khu vực và quốc tế; Vive Océane Beach Club & Restaurant phục vụ ẩm thực Pháp – Địa Trung Hải và Việt Nam trong không gian ven biển Non Nước.

Ngoài dịch vụ lưu trú và ẩm thực, khách sạn còn có các dịch vụ liên quan đến hội nghị, sự kiện, nghỉ dưỡng gia đình và tiện ích giải trí. Không gian hội nghị – sự kiện của khách sạn có tổng diện tích 900 m², gồm Regency Ballroom diện tích 500 m², khu tiền sảnh 186 m² và 7 phòng chức năng. Khu vực bãi biển có thể phục vụ sự kiện ngoài trời với sức chứa tối đa 700 khách. Các số liệu này cho thấy khách sạn không chỉ phục vụ khách nghỉ dưỡng cá nhân mà còn có khả năng khai thác nhóm khách hội nghị, sự kiện và tiệc cưới.

Đối với nhóm khách gia đình, khách sạn có các loại căn hộ và biệt thự được thiết kế theo hướng phục vụ nhiều thành viên cùng lưu trú. Căn hộ từ một đến ba phòng ngủ có phòng khách, bếp được trang bị đầy đủ và không gian sinh hoạt chung; biệt thự có hồ bơi riêng, khu vườn và không gian phù hợp cho trải nghiệm nghỉ dưỡng gia đình.

Nhìn chung, hệ thống buồng phòng và các dịch vụ liên quan của Hyatt Regency Danang Resort & Spa được tổ chức theo mô hình khu nghỉ dưỡng tổng hợp. Trong đó, dịch vụ buồng phòng giữ vai trò nền tảng vì phòng nghỉ là sản phẩm cốt lõi mà khách sử dụng trong suốt thời gian lưu trú. Mức độ sạch sẽ, tiện nghi, sự đầy đủ của vật dụng, tình trạng trang thiết bị và khả năng đáp ứng yêu cầu của khách trong phòng có ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ.

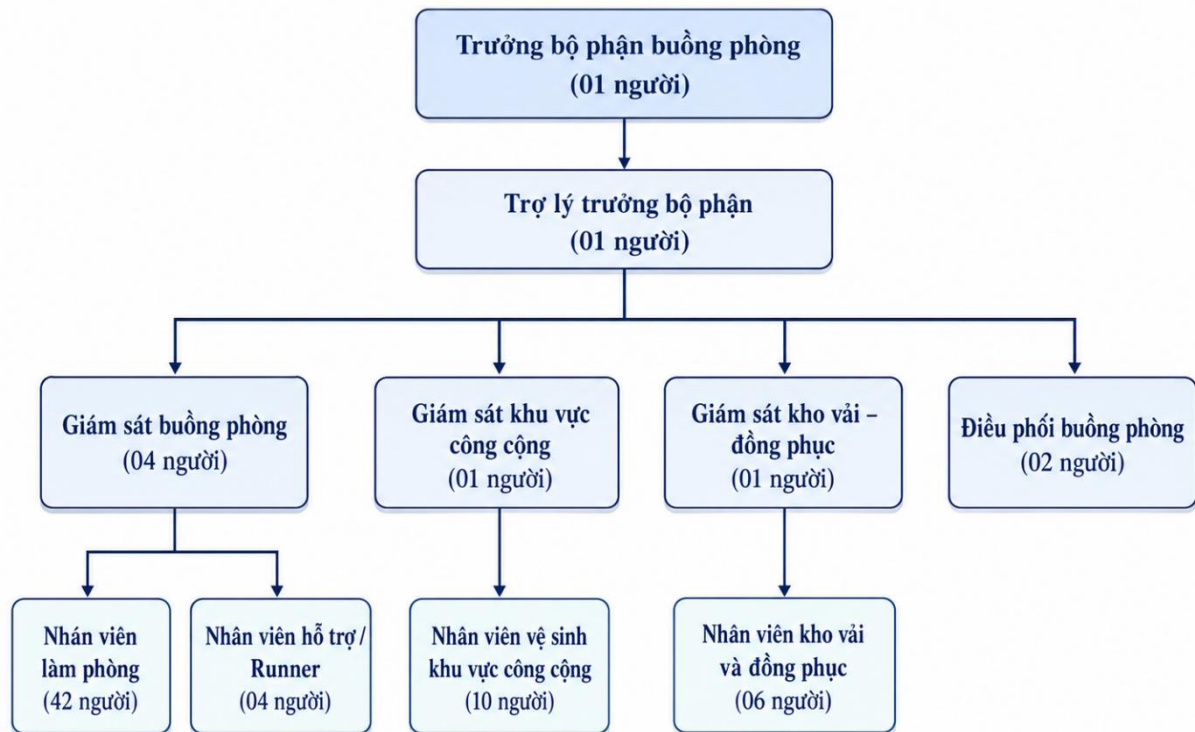
2.2.2. Bộ phận buồng phòng

Tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa, bộ phận buồng phòng được tổ chức với khoảng 72 nhân sự, phân chia theo các vị trí quản lý, giám sát và nhân viên nghiệp vụ. Cơ cấu này phù hợp với quy mô vận hành của khách sạn, do khách sạn có hệ thống lưu

trú gồm 199 phòng và phòng suite, 145 căn hộ từ một đến ba phòng ngủ và 23 biệt thự hồ bơi ba phòng ngủ.

Sơ đồ cơ cấu nhân sự bộ phận buồng phòng

Tổng số nhân sự: 72 người



Hình 2.2. Sơ đồ cơ cấu nhân sự bộ phận buồng phòng

Về tổ chức quản lý, bộ phận buồng phòng được phân cấp theo ba nhóm chính: nhóm quản lý, nhóm giám sát và nhóm nhân viên nghiệp vụ.

- Nhóm quản lý gồm trưởng bộ phận và trợ lý trưởng bộ phận, chịu trách nhiệm điều hành chung, xây dựng lịch làm việc, kiểm soát định mức lao động và duy trì tiêu chuẩn chất lượng.

- Nhóm giám sát trực tiếp theo dõi hoạt động trong ca, phân chia khu vực phụ trách cho nhân viên, kiểm tra phòng sau khi hoàn thành và xử lý các sai sót trước khi cập nhật tình trạng phòng.

- Nhóm nhân viên nghiệp vụ là lực lượng trực tiếp thực hiện công việc dọn phòng, vệ sinh khu vực công cộng, quản lý đồ vải, vận chuyển vật dụng và đáp ứng các yêu cầu của khách.

Hoạt động của bộ phận buồng phòng có thể chia thành các nhóm công việc chính. Nhóm làm phòng khách đang lưu trú thực hiện dọn phòng hằng ngày, thu gom rác, thay hoặc bổ sung khăn, bổ sung vật dụng tiêu hao và sắp xếp lại phòng. Nhóm làm phòng khách trả chịu trách nhiệm vệ sinh toàn bộ phòng sau khi khách trả phòng, thay đồ vải, kiểm tra tài sản bỏ quên, kiểm tra thiết bị và chuẩn bị phòng sẵn sàng đón khách mới. Nhóm vệ sinh khu vực công cộng duy trì sự sạch sẽ tại hành lang, sảnh, thang máy, nhà vệ sinh công cộng và các không gian chung. Nhóm kho vải và đồng phục bảo đảm cung ứng đầy đủ ga, gối, khăn, áo choàng và đồng phục cho nhân viên. Nhóm điều phối buồng phòng giữ vai trò kết nối thông tin giữa buồng phòng với lễ tân, kỹ thuật, giặt là và các bộ phận liên quan.

Đặc điểm hệ thống lưu trú của Hyatt Regency Danang Resort & Spa tạo ra yêu cầu phục vụ khác nhau đối với bộ phận buồng phòng. Đối với phòng và phòng suite, công việc trọng tâm là bảo đảm tốc độ làm phòng, tính đồng bộ và sự sẵn sàng bàn giao đúng thời gian. Đối với căn hộ, nhân viên cần chú ý thêm các khu vực như phòng khách, khu vực bếp, bàn ăn, ban công và nhiều phòng ngủ trong cùng một đơn vị lưu trú. Đối với biệt thự hồ bơi, yêu cầu phục vụ cao hơn do diện tích lớn, có không gian ngoài trời, nhiều khu vực chức năng và đòi hỏi sự riêng tư cao trong quá trình phục vụ khách.

Bộ phận buồng phòng có mối quan hệ phối hợp thường xuyên với các bộ phận khác trong khách sạn. Với bộ phận lễ tân, buồng phòng cập nhật tình trạng phòng sạch, phòng bẩn, phòng đang có khách, phòng khách trả và phòng cần sửa chữa để bảo đảm quy trình nhận phòng, đổi phòng và trả phòng diễn ra thuận lợi. Với bộ phận kỹ thuật, buồng phòng báo cáo các hư hỏng như điều hòa hoạt động không ổn định, đèn hỏng, vòi nước rò rỉ, khóa cửa lỗi hoặc thiết bị điện tử không hoạt động. Với bộ phận giặt là, buồng phòng phối hợp trong việc cung ứng và luân chuyển đồ vải sạch – bẩn. Với bộ phận an ninh, buồng phòng phối hợp khi phát hiện tài sản bỏ quên, đồ vật bất thường hoặc các tình huống liên quan đến an toàn của khách.

2.2.3. Quy trình phục vụ buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa

Quy trình phục vụ buồng phòng là hệ thống các bước nghiệp vụ được thực hiện nhằm bảo đảm phòng nghỉ đạt tiêu chuẩn trước, trong và sau quá trình khách lưu trú. Quy trình phục vụ buồng phòng có thể được trình bày theo ba nhóm chính: quy trình

phục vụ phòng khách đang lưu trú, quy trình làm phòng khách trả và quy trình xử lý tình huống phát sinh.

a) Quy trình phục vụ phòng khách đang lưu trú

Bảng 2.3. Quy trình phục vụ phòng khách đang lưu trú

Bước	Nội dung thực hiện	Người thực hiện	Kết quả cần đạt
1	Nhận danh sách phòng cần phục vụ từ giám sát hoặc hệ thống cập nhật tình trạng phòng	Nhân viên làm phòng	Xác định đúng số phòng, loại phòng, tình trạng phòng và yêu cầu đặc biệt
2	Chuẩn bị xe đẩy, đồ vải, amenities, hóa chất, dụng cụ vệ sinh	Nhân viên làm phòng	Dụng cụ đầy đủ, hạn chế gián đoạn trong quá trình làm phòng
3	Kiểm tra biển báo tại cửa phòng; gõ cửa và xưng danh trước khi vào phòng	Nhân viên làm phòng	Bảo đảm tôn trọng sự riêng tư và an toàn cho khách
4	Thu gom rác, ly/tách bẩn, khăn bẩn; kiểm tra nhanh tình trạng phòng	Nhân viên làm phòng	Phòng được thu dọn sơ bộ, phát hiện sớm bất thường
5	Chỉnh trang giường, thay hoặc bổ sung đồ vải theo tiêu chuẩn	Nhân viên làm phòng	Giường sạch, phẳng, đúng tiêu chuẩn bài trí
6	Vệ sinh phòng tắm, bổ sung khăn và amenities	Nhân viên làm phòng	Phòng tắm sạch, khô, không mùi, đủ vật dụng
7	Lau bụi, hút bụi/lau sàn, sắp xếp lại vật dụng trong phòng	Nhân viên làm phòng	Không gian phòng gọn gàng, sạch sẽ, thẩm mỹ
8	Kiểm tra lần cuối trước khi rời phòng	Nhân viên làm phòng	Không bỏ sót rác, đồ vải, amenities hoặc lỗi thiết bị
9	Cập nhật tình trạng phòng và báo cáo sự cố nếu có	Nhân viên làm phòng/điều phối	Thông tin phòng được cập nhật kịp thời

Đối với phòng khách đang lưu trú, yêu cầu quan trọng nhất là vừa bảo đảm chất

lượng vệ sinh, vừa tôn trọng đồ dùng cá nhân và sự riêng tư của khách. Nhân viên không được tự ý di chuyển tài sản có giá trị, không mở tủ/két nếu không có yêu cầu, không làm phiền khi khách treo biển “Do Not Disturb”. Trường hợp phát hiện thiết bị hỏng hoặc dấu hiệu bất thường, nhân viên phải báo giám sát để chuyển thông tin cho bộ phận kỹ thuật hoặc an ninh.

b) Quy trình làm phòng khách trả

Bảng 2.4. Quy trình làm phòng khách trả

Bước	Nội dung thực hiện	Điểm kiểm soát chất lượng
1	Nhận thông tin phòng khách trả từ lễ tân/điều phối buồng phòng	Đúng số phòng, đúng tình trạng phòng
2	Vào phòng theo quy định và mở rèm, kiểm tra tổng thể	Phát hiện rác, mùi, hư hỏng, tài sản bỏ quên
3	Kiểm tra tài sản thất lạc tại tủ, két, ngăn kéo, phòng tắm, gầm giường	Tài sản bỏ quên được ghi nhận và bàn giao đúng quy trình
4	Thu gom rác, đồ vải bẩn, ly/tách bẩn và vật dụng đã sử dụng	Phòng được làm sạch sơ bộ, đồ bẩn không lẫn với đồ sạch
5	Vệ sinh phòng tắm, khử mùi, lau khô bề mặt	Bồn rửa, gương, vòi sen, bồn cầu, sàn phòng tắm đạt yêu cầu vệ sinh
6	Thay toàn bộ ga, vỏ gối, khăn và bổ sung amenities	Đồ vải sạch, không rách, không ố, vật dụng đủ số lượng
7	Vệ sinh phòng ngủ, lau bụi, hút bụi/lau sàn, sắp xếp nội thất	Phòng sạch, gọn, đúng tiêu chuẩn thẩm mỹ
8	Kiểm tra trang thiết bị trong phòng	Đèn, điều hòa, tivi, khóa cửa, vòi nước, két sắt hoạt động bình thường
9	Giám sát kiểm tra nghiệm thu phòng	Phòng đạt tiêu chuẩn trước khi bàn giao
10	Cập nhật trạng thái phòng sẵn sàng phục vụ khách mới	Lễ tân nhận được thông tin chính xác để bán/nhận phòng

Đối với phòng khách trả, yêu cầu kiểm soát chất lượng cao hơn so với phòng khách đang lưu trú vì phòng cần được chuẩn bị để phục vụ khách mới. Sau khi nhân viên hoàn thành công việc, giám sát cần kiểm tra lại toàn bộ phòng trước khi cập nhật trạng thái sẵn sàng. Việc kiểm tra này giúp hạn chế tình trạng phòng còn mùi, thiếu vật dụng, thiết bị hỏng hoặc còn sót tài sản của khách trước.

c) Quy trình xử lý một số tình huống phát sinh

Bảng 2.5. Quy trình xử lý một số tình huống phát sinh

Tình huống	Cách xử lý	Bộ phận phối hợp	Kết quả cần đạt
Phòng treo biển “Do Not Disturb”	Không gõ cửa, không tự ý vào phòng; ghi nhận và báo giám sát	Lễ tân, giám sát buồng phòng	Tôn trọng sự riêng tư của khách
Khách yêu cầu thêm vật dụng	Tiếp nhận yêu cầu, chuẩn bị vật dụng, giao đúng phòng, xác nhận hoàn thành	Điều phối buồng phòng	Yêu cầu được xử lý nhanh và đúng nội dung
Phát hiện thiết bị hỏng	Ghi nhận lỗi, báo giám sát và chuyển thông tin cho kỹ thuật	Kỹ thuật, lễ tân	Thiết bị được sửa chữa, phòng duy trì trạng thái sử dụng tốt
Phát hiện tài sản bỏ quên	Không tự ý sử dụng; báo giám sát; ghi nhận thông tin; bàn giao theo quy định	An ninh, lễ tân	Tài sản được bảo quản và trả lại khách nếu xác minh được chủ sở hữu
Phòng có mùi hoặc vấn đề vệ sinh đặc biệt	Làm sạch bổ sung, khử mùi, kiểm tra nguyên nhân	Giám sát, kỹ thuật nếu cần	Phòng đạt tiêu chuẩn trước khi bàn giao
Khách phản nản về vệ sinh phòng	Xin ghi nhận phản hồi, báo giám sát, kiểm tra lại và xử lý ngay	Lễ tân, giám sát buồng phòng	Giảm bất mãn và khôi phục mức độ hài lòng của khách

d) Các điểm kiểm soát chất lượng trong quy trình buồng phòng

Để quy trình phục vụ buồng phòng đạt hiệu quả, cần xác định rõ các điểm kiểm soát chất lượng. Đây là những điểm có khả năng ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng và cần được giám sát thường xuyên.

Bảng 2.6. Các điểm kiểm soát chất lượng trong quy trình buồng phòng

Nhóm tiêu chí	Nội dung kiểm soát	Ý nghĩa đối với sự hài lòng của khách
Vệ sinh	Sàn, giường, phòng tắm, kính, gương, bề mặt tiếp xúc, rác, mùi phòng	Tạo cảm giác sạch sẽ, an toàn và được tôn trọng
Đồ vải	Ga, vỏ gối, khăn, áo choàng, thảm chân	Ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận về sự sạch sẽ và cao cấp
Amenities	Dầu gội, sữa tắm, bàn chải, nước uống, trà, cà phê, giấy vệ sinh	Bảo đảm sự tiện nghi trong quá trình lưu trú
Trang thiết bị	Điều hòa, tivi, đèn, khóa cửa, vòi nước, két sắt, minibar	Bảo đảm phòng hoạt động bình thường, hạn chế phàn nàn
Thẩm mỹ	Cách gấp chăn, đặt gối, xếp khăn, bố trí vật dụng	Tạo ấn tượng chuyên nghiệp khi khách nhận phòng
Thời gian	Thời gian làm phòng, thời gian phản hồi yêu cầu, thời gian bàn giao phòng	Giảm thời gian chờ và nâng cao khả năng đáp ứng
An toàn và riêng tư	Quy trình vào phòng, xử lý DND, bảo quản tài sản thất lạc	Tạo sự an tâm và tin cậy cho khách hàng

Quy trình phục vụ buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa là một chuỗi hoạt động liên tục, bắt đầu từ khâu nhận thông tin phòng, chuẩn bị dụng cụ, thực hiện vệ sinh, kiểm tra chất lượng, cập nhật tình trạng phòng và xử lý các tình huống phát sinh. Quy trình này có sự tham gia của nhân viên làm phòng, giám sát, điều phối buồng phòng và các bộ phận phối hợp như lễ tân, kỹ thuật, giặt là, an ninh. Việc tổ chức quy

trình một cách rõ ràng, có điểm kiểm soát cụ thể và có trách nhiệm phân công minh bạch sẽ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng.

2.3. Đánh giá thực trạng về sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa

2.3.1. Mục đích thu thập ý kiến khách hàng

Thu thập ý kiến khách hàng là nội dung quan trọng nhằm đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa. Kết quả khảo sát giúp phản ánh cảm nhận thực tế của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ, từ đó làm cơ sở để xác định những điểm mạnh, hạn chế và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng.

Trong phạm vi khóa luận, việc khảo sát tập trung vào các yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buồng phòng, gồm: mức độ sạch sẽ của phòng nghỉ, tình trạng hoạt động của trang thiết bị, không gian phòng, chất lượng giường – chăn – ga – gối, phòng tắm, thái độ nhân viên, tốc độ phục vụ, tính chuyên nghiệp, mức độ riêng tư, an toàn, thời gian dọn phòng và mức độ hài lòng chung.

Việc sử dụng bảng hỏi phù hợp với phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp đã được xác định trong khóa luận, trong đó dữ liệu được thu thập trực tiếp từ khách hàng thông qua các tiêu chí đánh giá cụ thể về chất lượng dịch vụ buồng phòng.

2.3.2. Đối tượng và hình thức khảo sát

Đối tượng khảo sát là khách hàng đã và đang lưu trú tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa, có sử dụng dịch vụ buồng phòng trong thời gian lưu trú. Đây là nhóm khách hàng có trải nghiệm trực tiếp với phòng nghỉ, trang thiết bị, đồ vải, phòng tắm, nhân viên buồng phòng và các dịch vụ liên quan đến phòng.

Hình thức khảo sát được thực hiện bằng bảng hỏi ngắn, sử dụng thang đo Likert 5 mức độ. Bảng hỏi có thể được phát trực tiếp cho khách sau khi sử dụng dịch vụ hoặc gửi dưới dạng biểu mẫu trực tuyến. Nội dung bảng hỏi được thiết kế ngắn gọn, dễ hiểu, tập trung vào các tiêu chí cơ bản của dịch vụ buồng phòng nhằm bảo đảm khách hàng có thể trả lời thuận tiện.

Khóa luận sử dụng thang đo Likert 5 mức độ để đo lường mức độ hài lòng của khách hàng. Cụ thể:

1 – Rất không hài lòng

2 – Không hài lòng

3 – Bình thường

4 – Hài lòng

5 – Rất hài lòng

Để diễn giải giá trị trung bình của các tiêu chí khảo sát, khoảng cách giữa các mức đánh giá được xác định theo công thức:

$$\text{Khoảng cách} = (\text{Giá trị lớn nhất} - \text{Giá trị nhỏ nhất}) / \text{Số mức đánh giá} = (5 - 1) / 5 = 0,8$$

Căn cứ vào khoảng cách 0,8, giá trị trung bình được phân loại như sau:

Bảng 2.7. Phân loại giá trị trung bình

Khoảng giá trị trung bình	Mức độ đánh giá
1,00 – 1,80	Rất không hài lòng
1,81 – 2,60	Không hài lòng
2,61 – 3,40	Bình thường
3,41 – 4,20	Hài lòng
4,21 – 5,00	Rất hài lòng

2.3.3. Nội dung bảng khảo sát khách hàng

Mục đích của bảng khảo sát là thu thập ý kiến đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa, làm cơ sở đo lường mức độ hài lòng và xác định những nội dung cần cải thiện trong quá trình phục vụ.

Bảng khảo sát được thực hiện bằng hình thức phiếu hỏi, áp dụng cho khách hàng đã sử dụng dịch vụ lưu trú tại khách sạn. Các câu hỏi được thiết kế ngắn gọn, tập trung vào trải nghiệm thực tế của khách đối với dịch vụ buồng phòng. Khách hàng đánh giá các phát biểu theo thang đo Likert 5 mức độ, từ 1 – Rất không hài lòng đến 5 – Rất hài lòng.

Nội dung bảng khảo sát gồm ba phần chính:

Phần I: thu thập thông tin chung của khách hàng, gồm giới tính, độ tuổi, mục đích lưu trú, số lần lưu trú và loại hình phòng đã sử dụng. Nội dung này dùng để mô tả đặc

điểm mẫu khảo sát.

- **Phần II:** thu thập ý kiến đánh giá về chất lượng dịch vụ buồng phòng theo mô hình SERVQUAL. Các câu hỏi được chia thành 5 nhóm thang đo: sự hữu hình, sự tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo và sự đồng cảm. Tổng cộng có 21 biến quan sát, phản ánh các nội dung như sự sạch sẽ của phòng nghỉ, phòng tắm, trang thiết bị, vật tư tiêu hao, thời gian dọn phòng, khả năng xử lý yêu cầu phát sinh, thái độ nhân viên, mức độ an toàn, sự riêng tư và khả năng quan tâm đến nhu cầu riêng của khách.

- **Phần III:** là câu hỏi mở, dùng để thu thập thêm nhận xét và đề xuất của khách hàng về dịch vụ buồng phòng.

Phiếu khảo sát đầy đủ được trình bày tại Phụ lục 01. Kết quả khảo sát được tổng hợp bằng phương pháp thống kê mô tả, trong đó điểm trung bình được sử dụng để đánh giá từng biến quan sát, từng nhóm thang đo và mức độ hài lòng chung của khách hàng đối với dịch vụ buồng phòng.

2.3.4. Bảng tổng hợp kết quả khảo sát

Sau khi thu thập phiếu khảo sát, dữ liệu được tổng hợp và xử lý bằng phương pháp thống kê mô tả. Tổng số phiếu khảo sát hợp lệ là 100 phiếu. Các biến quan sát được đánh giá theo thang đo Likert 5 mức độ, trong đó mức 1 là “Rất không hài lòng” và mức 5 là “Rất hài lòng”. Giá trị trung bình được sử dụng để xác định mức độ đánh giá của khách hàng đối với từng biến quan sát và từng nhóm thang đo; độ lệch chuẩn được sử dụng để phản ánh mức độ phân tán trong câu trả lời của khách hàng.

Cách phân loại giá trị trung bình được xác định theo khoảng cách 0,8 của thang đo Likert 5 điểm, cụ thể: từ 1,00 đến 1,80 là rất không hài lòng; từ 1,81 đến 2,60 là không hài lòng; từ 2,61 đến 3,40 là bình thường; từ 3,41 đến 4,20 là hài lòng; từ 4,21 đến 5,00 là rất hài lòng.

a) Kết quả khảo sát nhóm thang đo sự hữu hình

Nhóm thang đo sự hữu hình phản ánh các yếu tố khách hàng có thể trực tiếp quan sát và cảm nhận trong quá trình sử dụng dịch vụ buồng phòng, bao gồm sự sạch sẽ của phòng nghỉ, phòng tắm, trang thiết bị, vật tư tiêu hao và hình ảnh của nhân viên buồng phòng.

Bảng 2.8. Kết quả khảo sát nhóm thang đo sự hữu hình

STT	Mã hóa	Biến quan sát	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB	Độ lệch chuẩn	Mức độ đánh giá
1	HH1	Phòng nghỉ sạch sẽ, gọn gàng	0	2	8	36	54	4,42	0,73	Rất hài lòng
2	HH2	Phòng tắm sạch sẽ, khăn tắm và khăn mặt trắng sạch, thơm tho	1	3	12	40	44	4,23	0,85	Rất hài lòng
3	HH3	Trang thiết bị trong phòng đầy đủ và hiện đại	1	4	13	42	40	4,16	0,87	Hài lòng
4	HH4	Vật tư tiêu hao được bổ sung đầy đủ hằng ngày	0	3	12	43	42	4,24	0,78	Rất hài lòng
5	HH5	Đồng phục nhân viên buồng phòng gọn gàng, sạch sẽ, lịch sự	0	1	7	36	56	4,47	0,67	Rất hài lòng
		Điểm trung bình nhóm sự hữu hình						4,30	0,78	Rất hài lòng

Nhóm sự hữu hình đạt điểm trung bình 4,30/5, thuộc mức rất hài lòng. Trong nhóm này, tiêu chí đồng phục nhân viên buồng phòng gọn gàng, sạch sẽ, lịch sự đạt điểm cao nhất với 4,47 điểm, độ lệch chuẩn 0,67; tiêu chí phòng nghỉ sạch sẽ, gọn gàng đạt 4,42 điểm, độ lệch chuẩn 0,73. Tiêu chí trang thiết bị trong phòng đầy đủ và hiện đại đạt 4,16 điểm, thấp nhất trong nhóm và thuộc mức hài lòng. Độ lệch chuẩn trung bình của nhóm là 0,78, cho thấy mức đánh giá của khách hàng đối với các yếu tố hữu hình tương đối tập trung.

b) Kết quả khảo sát nhóm thang đo sự tin cậy

Nhóm thang đo sự tin cậy phản ánh khả năng khách sạn thực hiện dịch vụ buồng phòng đúng tiêu chuẩn, đúng thời gian, đúng cam kết và hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ khách.

Bảng 2.9. Kết quả khảo sát nhóm thang đo sự tin cậy

STT	Mã hóa	Biến quan sát	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB	Độ lệch chuẩn	Mức độ đánh giá
1	TC1	Phòng được dọn sạch và sẵn sàng đúng giờ nhận phòng	1	6	18	43	32	3,99	0,92	Hài lòng
2	TC2	Thiết bị trong phòng hoạt động ổn định trong thời gian lưu trú	1	4	13	42	40	4,16	0,87	Hài lòng
3	TC3	Các yêu cầu của khách được thực hiện chính xác, không sai sót	0	2	10	43	45	4,31	0,73	Rất hài lòng
4	TC4	Khách sạn thực hiện đúng những gì đã cam kết với khách	0	2	9	40	49	4,36	0,73	Rất hài lòng

		Điểm trung bình nhóm sự tin cậy						4,21	0,81	Rất hài lòng
--	--	--	--	--	--	--	--	-------------	-------------	-----------------------------

Nhóm sự tin cậy đạt điểm trung bình 4,21/5, thuộc mức rất hài lòng. Tiêu chí khách sạn thực hiện đúng những gì đã cam kết với khách đạt 4,36 điểm, độ lệch chuẩn 0,73; tiêu chí các yêu cầu của khách được thực hiện chính xác, không sai sót đạt 4,31 điểm, độ lệch chuẩn 0,73. Hai tiêu chí có điểm thấp hơn là phòng được dọn sạch và sẵn sàng đúng giờ nhận phòng với 3,99 điểm và thiết bị trong phòng hoạt động ổn định trong thời gian lưu trú với 4,16 điểm. Độ lệch chuẩn của TC1 là 0,92, cao nhất trong nhóm, phản ánh mức đánh giá của khách hàng về thời gian phòng sẵn sàng có sự phân tán hơn so với các tiêu chí còn lại.

c) Kết quả khảo sát nhóm thang đo sự đáp ứng

Nhóm thang đo sự đáp ứng phản ánh tốc độ phục vụ, khả năng xử lý yêu cầu phát sinh, khả năng tiếp nhận phản nản và mức độ chủ động trong việc thông báo thời gian thực hiện dịch vụ cho khách.

Bảng 2.10. Kết quả khảo sát nhóm thang đo sự đáp ứng

STT	Mã hóa	Biến quan sát	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB	Độ lệch chuẩn	Mức độ đánh giá
1	DU1	Các yêu cầu phát sinh được xử lý nhanh chóng	1	5	16	43	35	4,06	0,90	Hài lòng
2	DU2	Khi có phản nản, nhân viên lắng nghe và khắc phục kịp thời	1	4	15	43	37	4,11	0,87	Hài lòng
3	DU3	Nhân viên	1	5	16	43	35	4,06	0,90	Hài lòng

		không để khách phải chờ đợi lâu								
4	DU4	Nhân viên chủ động thông báo thời gian thực hiện dịch vụ	2	6	17	42	33	3,98	0,96	Hài lòng
		Điểm trung bình nhóm sự đáp ứng						4,05	0,91	Hài lòng

Nhóm sự đáp ứng đạt điểm trung bình 4,05/5, thuộc mức hài lòng. Đây là nhóm có điểm trung bình thấp nhất trong năm thang đo SERVQUAL. Các tiêu chí trong nhóm đều chưa đạt mức rất hài lòng, trong đó tiêu chí nhân viên chủ động thông báo thời gian thực hiện dịch vụ đạt 3,98 điểm, thấp nhất nhóm. Độ lệch chuẩn trung bình của nhóm là 0,91, cao hơn các nhóm sự hữu hình, sự tin cậy và sự đảm bảo. Kết quả này phản ánh tốc độ xử lý yêu cầu phát sinh, thời gian chờ và việc chủ động thông tin cho khách là những nội dung cần được ưu tiên cải thiện.

d) Kết quả khảo sát nhóm thang đo sự đảm bảo

Nhóm thang đo sự đảm bảo phản ánh trình độ chuyên môn, khả năng giao tiếp, thái độ phục vụ, sự tôn trọng khách hàng, mức độ an toàn và riêng tư trong quá trình phục vụ buồng phòng.

Bảng 2.11. Kết quả khảo sát nhóm thang đo sự đảm bảo

STT	Mã hóa	Biến quan sát	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB	Độ lệch chuẩn	Mức độ đánh giá
1	DB1	Nhân viên buồng phòng được đào tạo bài bản, có chuyên môn tốt	0	2	8	37	53	4,41	0,73	Rất hài lòng
2	DB2	Nhân viên trả lời chính xác các câu hỏi của khách	0	3	10	42	45	4,29	0,77	Rất hài lòng
3	DB3	Nhân viên có thái độ lịch sự, tôn trọng khách hàng	0	1	6	32	61	4,53	0,66	Rất hài lòng
4	DB4	Nhân viên tạo cảm giác an toàn, tôn trọng riêng tư và bảo mật thông tin	0	1	9	38	52	4,41	0,70	Rất hài lòng
		Điểm trung bình nhóm sự đảm bảo						4,41	0,71	Rất hài lòng

Nhóm sự đảm bảo đạt điểm trung bình 4,41/5, là nhóm được khách hàng đánh giá cao nhất. Tiêu chí nhân viên có thái độ lịch sự, tôn trọng khách hàng đạt 4,53 điểm, cao nhất trong toàn bộ khảo sát, với độ lệch chuẩn 0,66. Các tiêu chí còn lại trong nhóm đều đạt mức rất hài lòng. Độ lệch chuẩn trung bình của nhóm là 0,71, thấp nhất trong năm

thang đo, phản ánh ý kiến đánh giá của khách hàng đối với nhóm sự đảm bảo khá tập trung.

e) Kết quả khảo sát nhóm thang đo sự đồng cảm

Nhóm thang đo sự đồng cảm phản ánh mức độ quan tâm đến nhu cầu riêng của khách, sự chân thành trong giao tiếp, khả năng linh hoạt về thời gian dọn phòng và mức độ chủ động nhận diện các nhu cầu tiềm ẩn của khách.

Bảng 2.12. Kết quả khảo sát nhóm thang đo sự đồng cảm

STT	Mã hóa	Biến quan sát	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB	Độ lệch chuẩn	Mức độ đánh giá
1	DC1	Nhân viên chú ý đến nhu cầu hoặc sở thích riêng của từng khách	1	4	14	43	38	4,13	0,87	Hài lòng
2	DC2	Nhân viên quan tâm chân thành khi giao tiếp với khách	0	2	10	41	47	4,33	0,74	Rất hài lòng
3	DC3	Nhân viên linh hoạt điều chỉnh thời gian dọn phòng theo yêu cầu của khách	1	5	16	43	35	4,06	0,90	Hài lòng
4	DC4	Khách sạn chủ động đáp ứng những nhu cầu tiềm ẩn của khách	2	6	18	42	32	3,96	0,96	Hài lòng

		Điểm trung bình nhóm sự đồng cảm						4,12	0,87	Hài lòng
--	--	---	--	--	--	--	--	-------------	-------------	-----------------

Nhóm sự đồng cảm đạt điểm trung bình 4,12/5, thuộc mức hài lòng. Trong nhóm này, tiêu chí nhân viên quan tâm chân thành khi giao tiếp với khách đạt 4,33 điểm, thuộc mức rất hài lòng. Tiêu chí khách sạn chủ động đáp ứng những nhu cầu tiềm ẩn của khách đạt 3,96 điểm, thấp nhất trong nhóm, với độ lệch chuẩn 0,96. Kết quả này phản ánh sự quan tâm của nhân viên đã được khách hàng ghi nhận, nhưng khả năng cá nhân hóa và chủ động nhận diện nhu cầu riêng của khách vẫn chưa thật sự đồng đều.

f) Kết quả khảo sát mức độ hài lòng chung

Bảng 2.13. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng chung

STT	Mã hóa	Biến quan sát	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB	Độ lệch chuẩn	Mức độ đánh giá
1	HL1	Nhìn chung, khách hàng hài lòng với chất lượng dịch vụ buồng phòng	0	2	9	40	49	4,36	0,73	Rất hài lòng

Biến hài lòng chung đạt 4,36/5, thuộc mức rất hài lòng, với độ lệch chuẩn 0,73. Kết quả này phản ánh mức độ hài lòng tổng thể của khách hàng đối với dịch vụ buồng phòng khá tích cực và tương đối tập trung.

g) Tổng hợp kết quả theo từng nhóm thang đo

Xét theo từng nhóm thang đo, kết quả được tổng hợp như sau:

Bảng 2.14. Tổng hợp kết quả theo từng nhóm thang đo

STT	Nhóm thang đo	Số biến quan sát	Điểm TB	Độ lệch chuẩn TB	Mức độ đánh giá
1	Sự đảm bảo	4	4,41	0,71	Rất hài lòng

2	Sự hữu hình	5	4,30	0,78	Rất hài lòng
3	Sự tin cậy	4	4,21	0,81	Rất hài lòng
4	Sự đồng cảm	4	4,12	0,87	Hài lòng
5	Sự đáp ứng	4	4,05	0,91	Hài lòng
6	Hài lòng chung	1	4,36	0,73	Rất hài lòng

Kết quả tổng hợp cho thấy nhóm sự đảm bảo đạt điểm trung bình cao nhất với 4,41 điểm và độ lệch chuẩn trung bình 0,71. Nhóm sự hữu hình đạt 4,30 điểm, độ lệch chuẩn trung bình 0,78; nhóm sự tin cậy đạt 4,21 điểm, độ lệch chuẩn trung bình 0,81. Hai nhóm có điểm trung bình thấp hơn là sự đồng cảm với 4,12 điểm và sự đáp ứng với 4,05 điểm. Đồng thời, độ lệch chuẩn trung bình của hai nhóm này cao hơn, lần lượt là 0,87 và 0,91. Kết quả này phản ánh khách hàng đánh giá tích cực đối với chất lượng dịch vụ buồng phòng, đặc biệt ở thái độ phục vụ, tác phong chuyên nghiệp, sự sạch sẽ của phòng nghỉ và hình ảnh nhân viên. Các nội dung cần tiếp tục cải thiện tập trung vào tốc độ xử lý yêu cầu phát sinh, khả năng chủ động thông báo thời gian thực hiện dịch vụ, thời gian phòng sẵn sàng đúng giờ và mức độ cá nhân hóa trong phục vụ.

Kết quả ở bảng trên cho thấy nhóm sự đảm bảo có điểm trung bình cao nhất, đạt 4,41 điểm, thuộc mức rất hài lòng. Điều này phản ánh khách hàng đánh giá cao tác phong, thái độ, khả năng tạo cảm giác an toàn và sự tôn trọng riêng tư của nhân viên buồng phòng. Trong nhóm này, biến DB3 “Nhân viên có thái độ lịch sự, tôn trọng khách hàng” đạt 4,53 điểm, là biến quan sát có điểm trung bình cao nhất trong toàn bộ khảo sát.

Nhóm sự hữu hình đạt 4,30 điểm, cũng thuộc mức rất hài lòng. Các yếu tố như phòng nghỉ sạch sẽ, phòng tắm, vật tư tiêu hao, đồng phục nhân viên và trang thiết bị trong phòng đều được khách hàng đánh giá tích cực. Tuy nhiên, biến HH3 về mức độ đầy đủ và hiện đại của trang thiết bị chỉ đạt 4,16 điểm, thấp hơn các biến còn lại trong nhóm, cho thấy trang thiết bị vẫn là nội dung cần tiếp tục kiểm tra và bảo trì thường xuyên.

Nhóm sự tin cậy đạt 4,21 điểm, nằm ở ngưỡng rất hài lòng. Khách hàng đánh giá cao việc khách sạn thực hiện đúng cam kết và đáp ứng chính xác yêu cầu. Tuy nhiên,

biến TC1 “Phòng được dọn dẹp sạch sẽ và sẵn sàng đúng giờ nhận phòng” chỉ đạt 3,99 điểm, cho thấy vấn đề thời gian chuẩn bị phòng vẫn cần được chú trọng hơn.

Nhóm sự đáp ứng đạt 4,05 điểm, là nhóm có điểm trung bình thấp nhất trong năm thang đo SERVQUAL. Các biến DU1, DU2, DU3 và DU4 đều thuộc mức hài lòng nhưng chưa đạt mức rất hài lòng. Điều này phản ánh rằng tốc độ xử lý yêu cầu phát sinh, thời gian chờ đợi của khách và việc chủ động thông báo thời gian thực hiện dịch vụ vẫn còn dư địa cải thiện.

Nhóm sự đồng cảm đạt 4,12 điểm, thuộc mức hài lòng. Trong nhóm này, biến DC2 về sự quan tâm chân thành khi giao tiếp với khách đạt 4,33 điểm, thuộc mức rất hài lòng. Tuy nhiên, biến DC4 về khả năng chủ động nhận diện và đáp ứng nhu cầu tiềm ẩn của khách chỉ đạt 3,96 điểm, cho thấy mức độ cá nhân hóa dịch vụ buồng phòng chưa thật sự nổi bật.

Có thể sắp xếp các biến quan sát có điểm trung bình cao nhất và thấp nhất như sau:

Bảng 2.15. Kết quả sắp xếp theo các biến

Nhóm	Mã biến	Biến quan sát	Điểm TB	Mức độ
Cao nhất	DB3	Nhân viên có thái độ lịch sự, tôn trọng khách hàng	4,53	Rất hài lòng
Cao nhất	HH5	Đồng phục nhân viên buồng phòng gọn gàng, sạch sẽ, lịch sự	4,47	Rất hài lòng
Cao nhất	HH1	Phòng nghỉ sạch sẽ, gọn gàng	4,42	Rất hài lòng
Cao nhất	DB1	Nhân viên buồng phòng được đào tạo bài bản, có chuyên môn tốt	4,41	Rất hài lòng
Cao nhất	DB4	Nhân viên tạo cảm giác an toàn, tôn trọng riêng tư và bảo mật thông tin	4,41	Rất hài lòng
Thấp nhất	DC4	Khách sạn chủ động đáp ứng những nhu cầu tiềm ẩn của khách	3,96	Hài lòng

Thấp nhất	DU4	Nhân viên chủ động thông báo thời gian thực hiện dịch vụ	3,98	Hài lòng
Thấp nhất	TC1	Phòng được dọn sạch và sẵn sàng đúng giờ nhận phòng	3,99	Hài lòng
Thấp nhất	DU1	Các yêu cầu phát sinh được xử lý nhanh chóng	4,06	Hài lòng
Thấp nhất	DU3	Nhân viên không để khách phải chờ đợi lâu	4,06	Hài lòng

2.4. Đánh giá chung

2.4.1 Điểm mạnh

Điểm mạnh nổi bật nhất của dịch vụ buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa là chất lượng phục vụ của nhân viên, đặc biệt ở nhóm thang đo sự đảm bảo. Nhóm này đạt 4,41 điểm, cao nhất trong năm nhóm SERVQUAL. Trong đó, biến DB3 “Nhân viên có thái độ lịch sự, tôn trọng khách hàng” đạt 4,53 điểm, cho thấy khách hàng đánh giá rất cao thái độ phục vụ của nhân viên buồng phòng. Ngoài ra, các biến DB1 và DB4 cùng đạt 4,41 điểm, phản ánh đội ngũ nhân viên có tác phong chuyên nghiệp, tạo cảm giác an toàn và tôn trọng sự riêng tư của khách trong quá trình phục vụ.

Điểm mạnh tiếp theo là các yếu tố hữu hình của dịch vụ buồng phòng. Nhóm sự hữu hình đạt 4,30 điểm, thuộc mức rất hài lòng. Trong nhóm này, phòng nghỉ sạch sẽ, gọn gàng đạt 4,42 điểm; đồng phục nhân viên đạt 4,47 điểm; phòng tắm sạch sẽ, khăn tắm và khăn mặt bảo đảm đạt 4,23 điểm; vật tư tiêu hao được bổ sung đầy đủ đạt 4,24 điểm. Điều này cho thấy khách sạn đã duy trì tương đối tốt những yếu tố khách hàng dễ quan sát và cảm nhận trực tiếp trong quá trình lưu trú.

Bên cạnh đó, mức độ tin cậy của dịch vụ buồng phòng cũng là một điểm tích cực. Nhóm sự tin cậy đạt 4,21 điểm, thuộc mức rất hài lòng. Các yêu cầu của khách được thực hiện chính xác đạt 4,31 điểm, trong khi việc khách sạn thực hiện đúng cam kết đạt 4,36 điểm. Kết quả này cho thấy dịch vụ buồng phòng nhìn chung có tính ổn định, ít sai sót và tạo được sự tin tưởng nhất định cho khách hàng.

Ngoài ra, biến đánh giá hài lòng chung HL1 đạt 4,36 điểm, cho thấy phần lớn khách hàng hài lòng với chất lượng dịch vụ buồng phòng. Đây là cơ sở quan trọng để khẳng định

định rằng dịch vụ buồng phòng của khách sạn đã đáp ứng tương đối tốt kỳ vọng của khách hàng, đặc biệt ở các nội dung liên quan đến sự sạch sẽ, thái độ phục vụ và cảm giác an toàn trong quá trình lưu trú.

2.4.2 Hạn chế

Bên cạnh các điểm mạnh, kết quả khảo sát cũng cho thấy dịch vụ buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa còn một số hạn chế cần được quan tâm.

Hạn chế rõ nhất nằm ở nhóm sự đáp ứng, với điểm trung bình 4,05 điểm, thấp nhất trong năm nhóm SERVQUAL. Mặc dù vẫn thuộc mức hài lòng, nhóm này chưa đạt mức rất hài lòng. Cụ thể, biến DU4 “Nhân viên chủ động thông báo thời gian thực hiện dịch vụ” chỉ đạt 3,98 điểm; biến DU1 “Các yêu cầu phát sinh được xử lý nhanh chóng” đạt 4,06 điểm; biến DU3 “Nhân viên không để khách phải chờ đợi lâu” cũng đạt 4,06 điểm. Điều này cho thấy tốc độ phản hồi, khả năng thông tin cho khách và thời gian chờ khi khách có yêu cầu vẫn cần được cải thiện.

Hạn chế thứ hai liên quan đến thời gian chuẩn bị phòng và tính sẵn sàng của phòng. Biến TC1 “Phòng được dọn dẹp sạch sẽ và sẵn sàng đúng giờ nhận phòng” đạt 3,99 điểm, là một trong những biến có điểm trung bình thấp nhất. Trong bối cảnh khách sạn có nhiều loại hình lưu trú như phòng khách sạn, căn hộ và biệt thự, thời gian chuẩn bị phòng có thể chịu áp lực lớn khi công suất phòng cao hoặc khi có nhiều phòng khách trả và khách nhận trong cùng thời điểm. Nếu phòng chưa sẵn sàng đúng giờ, cảm nhận ban đầu của khách hàng có thể bị ảnh hưởng.

Hạn chế thứ ba là khả năng cá nhân hóa dịch vụ chưa thật sự nổi bật. Nhóm sự đồng cảm đạt 4,12 điểm, thấp hơn các nhóm sự đảm bảo, sự hữu hình và sự tin cậy. Trong đó, biến DC4 “Khách sạn chủ động nhận diện và đáp ứng những nhu cầu tiềm ẩn của khách” đạt 3,96 điểm, thấp nhất trong toàn bộ khảo sát. Điều này cho thấy nhân viên đã có sự thân thiện và quan tâm nhất định, nhưng mức độ chủ động nhận biết nhu cầu riêng, sở thích cá nhân hoặc các dịp đặc biệt của khách vẫn chưa thật sự đồng đều.

Hạn chế thứ tư liên quan đến tình trạng trang thiết bị trong phòng. Biến HH3 về mức độ đầy đủ, hiện đại của trang thiết bị đạt 4,16 điểm, và biến TC2 về khả năng hoạt động ổn định của thiết bị trong thời gian lưu trú cũng đạt 4,16 điểm. Đây đều là mức hài lòng nhưng chưa đạt rất hài lòng. Điều này cho thấy cần tăng cường kiểm tra, bảo trì và

phát hiện sớm các lỗi nhỏ liên quan đến điều hòa, tivi, vòi sen, tủ lạnh, két sắt hoặc các thiết bị khác trong phòng.

Nhìn chung, các hạn chế chủ yếu tập trung vào tốc độ đáp ứng, thời gian phòng sẵn sàng, khả năng cá nhân hóa và tình trạng trang thiết bị. Đây là những yếu tố không làm thay đổi đánh giá tích cực chung về dịch vụ buồng phòng, nhưng có thể ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách nếu không được cải thiện kịp thời.

2.4.3 Nguyên nhân

Các hạn chế nêu trên xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau, bao gồm đặc điểm vận hành của khu nghỉ dưỡng, áp lực nhân sự, quy trình phối hợp liên bộ phận và yêu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Nguyên nhân đầu tiên là đặc thù vận hành của một khu nghỉ dưỡng quy mô lớn. Hyatt Regency Danang Resort & Spa vận hành nhiều loại hình lưu trú khác nhau, bao gồm phòng khách sạn, căn hộ và biệt thự. Mỗi loại hình có kết cấu, diện tích và yêu cầu kiểm tra khác nhau. Phòng khách sạn có quy trình dọn phòng tương đối chuẩn hóa, trong khi căn hộ và biệt thự có thêm phòng khách, bếp, bàn ăn, ban công, khu vực ngoài trời và nhiều phòng ngủ. Điều này làm tăng thời gian xử lý phòng và nguy cơ bỏ sót chi tiết nếu bảng kiểm chưa được phân hóa rõ theo từng loại phòng.

Nguyên nhân thứ hai là áp lực công việc vào thời điểm cao điểm. Khi số lượng khách trả phòng và nhận phòng tập trung trong cùng một ngày, bộ phận buồng phòng phải hoàn thành khối lượng công việc lớn trong thời gian ngắn. Áp lực này ảnh hưởng trực tiếp đến biến TC1 về phòng sẵn sàng đúng giờ, đồng thời tác động đến DU1, DU3 và DU4 trong nhóm sự đáp ứng. Khi nhân viên phải ưu tiên hoàn thành phòng đúng tiến độ, việc chủ động thông báo thời gian thực hiện dịch vụ hoặc xử lý nhanh từng yêu cầu phát sinh có thể chưa đạt mức tối ưu.

Nguyên nhân thứ ba là quy trình điều phối và phối hợp liên bộ phận chưa thật sự nhịp nhàng ở một số thời điểm. Dịch vụ buồng phòng không chỉ phụ thuộc vào nhân viên làm phòng mà còn liên quan đến lễ tân, kỹ thuật, giặt là, an ninh và bộ phận điều phối. Nếu thông tin về tình trạng phòng, yêu cầu đặc biệt của khách hoặc sự cố kỹ thuật được chuyển chậm, quá trình phục vụ sẽ bị ảnh hưởng. Chẳng hạn, khi thiết bị hỏng cần

bộ phận kỹ thuật xử lý, khi thiếu đồ vải cần phối hợp với giặt là, hoặc khi khách yêu cầu thêm vật dụng cần điều phối runner kịp thời.

Nguyên nhân thứ tư là công tác bảo trì thiết bị cần được thực hiện thường xuyên hơn. Các thiết bị trong phòng như điều hòa, tivi, vòi sen, tủ lạnh, kết sắt, đèn và khóa cửa có thể vẫn hoạt động bình thường khi kiểm tra ban đầu nhưng phát sinh lỗi trong quá trình khách sử dụng. Nếu việc kiểm tra định kỳ chưa đủ chi tiết hoặc chưa kịp phát hiện các dấu hiệu hư hỏng nhỏ, khách hàng có thể gặp bất tiện trong thời gian lưu trú.

Nguyên nhân thứ năm là mức độ cá nhân hóa dịch vụ còn phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm và sự chủ động của từng nhân viên. Các biến thuộc nhóm sự đồng cảm, đặc biệt là DC4, đòi hỏi nhân viên không chỉ hoàn thành đúng quy trình mà còn phải quan sát, ghi nhớ và dự đoán nhu cầu riêng của khách. Đây là yêu cầu cao hơn so với nghiệp vụ buồng phòng thông thường. Nếu hệ thống ghi nhận sở thích khách hàng, thông tin khách quay lại hoặc dữ liệu về dịp đặc biệt của khách chưa được chia sẻ đầy đủ đến bộ phận buồng phòng, việc cá nhân hóa dịch vụ sẽ khó đạt hiệu quả đồng đều.

Từ những nguyên nhân trên, có thể thấy các hạn chế trong chất lượng dịch vụ buồng phòng không xuất phát từ một yếu tố đơn lẻ, mà là kết quả của sự tác động đồng thời giữa quy mô vận hành, đặc điểm sản phẩm lưu trú, tổ chức nhân sự, quy trình điều phối, bảo trì thiết bị và mức độ cá nhân hóa dịch vụ. Đây là cơ sở để Chương 3 đề xuất các giải pháp tập trung vào tối ưu hóa quy trình phục vụ buồng phòng, nâng cao tốc độ đáp ứng, tăng cường kiểm tra thiết bị, hoàn thiện bảng kiểm theo từng loại phòng và phát triển dịch vụ cá nhân hóa cho khách lưu trú.

Tiểu kết Chương 2

Chương 2 đã khái quát tình hình hoạt động của Hyatt Regency Danang Resort & Spa, đặc biệt là hệ thống lưu trú, bộ phận buồng phòng và quy trình phục vụ buồng phòng tại khách sạn. Với quy mô 367 đơn vị lưu trú, gồm phòng/phòng suite, căn hộ và biệt thự hồ bơi, hoạt động buồng phòng giữ vai trò quan trọng trong việc bảo đảm chất lượng sản phẩm lưu trú.

Kết quả khảo sát 100 khách hàng theo mô hình SERVQUAL cho thấy chất lượng dịch vụ buồng phòng nhìn chung được đánh giá tích cực. Các nhóm sự đảm bảo, sự hữu hình và sự tin cậy đạt mức đánh giá cao, thể hiện ở sự sạch sẽ của phòng nghỉ, tác phong

chuyên nghiệp và thái độ phục vụ của nhân viên. Tuy nhiên, một số nội dung vẫn cần cải thiện, nhất là tốc độ xử lý yêu cầu phát sinh, thời gian phòng sẵn sàng và khả năng cá nhân hóa dịch vụ.

Những hạn chế này là cơ sở để Chương 3 đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng, tập trung vào chuẩn hóa quy trình, đào tạo nhân viên, nâng cấp cơ sở vật chất, ứng dụng công nghệ và tăng cường kiểm tra, giám sát chất lượng.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI HYATT REGENCY DANANG RESORT & SPA

3.1. Bối cảnh phát triển ngành du lịch – khách sạn

3.1.1. Tổng quan sự phát triển của ngành du lịch – khách sạn tại Đà Nẵng

Đà Nẵng là một trong những trung tâm du lịch lớn của khu vực miền Trung, có lợi thế về vị trí địa lý, tài nguyên biển, hệ thống cơ sở lưu trú, hạ tầng giao thông và khả năng kết nối với các điểm đến lân cận như Hội An, Huế, Bà Nà Hills và bán đảo Sơn Trà. Trong những năm gần đây, hoạt động du lịch của thành phố phục hồi mạnh sau giai đoạn chịu ảnh hưởng của dịch bệnh, đồng thời tiếp tục được xác định là ngành kinh tế quan trọng trong định hướng phát triển dịch vụ của địa phương.

Năm 2025, Đà Nẵng đặt mục tiêu phục vụ hơn 11,9 triệu lượt khách tại các cơ sở lưu trú, tăng 10% so với năm 2024; trong đó khách quốc tế ước đạt 4,8 triệu lượt và khách nội địa ước đạt 7,1 triệu lượt. Doanh thu lưu trú, ăn uống và lữ hành năm 2025 được đặt mục tiêu đạt khoảng 36.000 tỷ đồng, tăng 15% so với năm 2024. Đến 11 tháng năm 2025, tổng lượt khách do các cơ sở lưu trú tại Đà Nẵng phục vụ ước đạt 16,5 triệu lượt, tăng 18,9% so với cùng kỳ năm 2024; trong đó khách quốc tế đạt khoảng 7 triệu lượt và khách trong nước đạt khoảng 9,5 triệu lượt.

Sự tăng trưởng của lượng khách lưu trú tạo ra áp lực cạnh tranh lớn đối với các khách sạn và khu nghỉ dưỡng cao cấp. Khách hàng không chỉ quan tâm đến vị trí, thương hiệu và giá phòng mà còn đánh giá kỹ các yếu tố thuộc trải nghiệm lưu trú như sự sạch sẽ, tiện nghi, thái độ nhân viên, tốc độ phục vụ, sự riêng tư và khả năng cá nhân hóa dịch vụ. Đối với Hyatt Regency Danang Resort & Spa, bối cảnh này đặt ra yêu cầu duy trì chất lượng dịch vụ buồng phòng ổn định, đồng thời cải thiện các điểm còn hạn chế đã được nhận diện ở Chương 2.

3.1.2. Xu hướng cạnh tranh và yêu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ

Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030 được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 147/QĐ-TTg ngày 22/01/2020 xác định định hướng phát triển du lịch theo hướng chất lượng, chuyên nghiệp, hiện đại, có trọng tâm, trọng điểm

và có khả năng cạnh tranh. Chiến lược này cũng nhấn mạnh yêu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ, phát triển nguồn nhân lực du lịch và tăng cường ứng dụng công nghệ trong hoạt động du lịch.

Tại Đà Nẵng, kế hoạch phát triển du lịch năm 2025 tập trung vào phát triển sản phẩm, bảo đảm môi trường du lịch, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và đẩy mạnh truyền thông, xúc tiến du lịch. Định hướng này tạo áp lực trực tiếp đối với các cơ sở lưu trú cao cấp, nhất là các khu nghỉ dưỡng ven biển, vì nhóm khách hàng của phân khúc này thường có kỳ vọng cao về chất lượng phòng nghỉ, tiêu chuẩn vệ sinh, sự yên tĩnh, tốc độ phục vụ và khả năng đáp ứng yêu cầu cá nhân.

Đối với dịch vụ buồng phòng, cạnh tranh không chỉ nằm ở cơ sở vật chất hiện đại mà còn ở khả năng duy trì chất lượng ổn định trong từng lần phục vụ. Một phòng nghỉ sạch sẽ, trang thiết bị hoạt động tốt, đồ vải bảo đảm, phòng tắm khô ráo, nhân viên chuyên nghiệp và phản hồi nhanh sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng của khách. Ngược lại, các lỗi nhỏ như phòng chưa sẵn sàng đúng giờ, thiếu vật dụng, thiết bị hỏng, mùi phòng chưa tốt hoặc xử lý yêu cầu chậm có thể làm giảm cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ.

3.2. Định hướng phát triển của khách sạn

3.2.1. Định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn quốc tế

Hyatt Regency Danang Resort & Spa thuộc thương hiệu Hyatt Regency, vận hành theo mô hình khu nghỉ dưỡng cao cấp ven biển. Hệ thống lưu trú của khách sạn gồm 199 phòng và phòng suite, 145 căn hộ từ một đến ba phòng ngủ và 23 biệt thự hồ bơi ba phòng ngủ. Quy mô này đòi hỏi hoạt động buồng phòng phải được tổ chức theo tiêu chuẩn thống nhất, có quy trình kiểm soát rõ ràng và bảo đảm chất lượng đồng đều giữa các loại hình lưu trú.

Định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn quốc tế cần tập trung vào các nhóm tiêu chuẩn chính: vệ sinh phòng nghỉ, chất lượng đồ vải, tình trạng trang thiết bị, an toàn và riêng tư của khách, tốc độ phản hồi yêu cầu, thái độ phục vụ và khả năng cá nhân hóa trải nghiệm. Đối với bộ phận buồng phòng, tiêu chuẩn quốc tế không chỉ thể hiện ở hình thức phòng đẹp, mà còn ở sự chính xác trong từng thao tác nghiệp vụ, khả năng duy trì phòng luôn sẵn sàng và mức độ ổn định của chất lượng phục vụ.

Bên cạnh đó, Hyatt có nền tảng “World of Care” với các định hướng liên quan đến chăm sóc con người, bảo vệ môi trường, quản trị có trách nhiệm và duy trì các điểm đến bền vững. Đối với bộ phận buồng phòng, định hướng này có thể được cụ thể hóa qua việc sử dụng vật tư tiết kiệm, quản lý đồ vải hợp lý, giảm lãng phí amenities, sử dụng hóa chất an toàn và nâng cao ý thức bảo vệ môi trường trong quá trình vận hành.

3.2.2. Lấy khách hàng làm trung tâm trong hoạt động phục vụ

Định hướng lấy khách hàng làm trung tâm yêu cầu mọi hoạt động của bộ phận buồng phòng được tổ chức trên cơ sở nhu cầu và trải nghiệm thực tế của khách lưu trú. Dịch vụ buồng phòng cần đáp ứng đúng tiêu chuẩn kỹ thuật, đồng thời chú trọng cảm nhận của khách về sự thoải mái, riêng tư, an toàn và được quan tâm.

Trong quá trình phục vụ, bộ phận buồng phòng cần tiếp cận khách hàng qua ba nhóm nhu cầu chính. Nhóm thứ nhất là nhu cầu cơ bản, gồm phòng sạch, giường ngủ thoải mái, phòng tắm khô ráo, trang thiết bị hoạt động tốt và đầy đủ vật dụng. Nhóm thứ hai là nhu cầu về sự thuận tiện, gồm thời gian dọn phòng hợp lý, xử lý yêu cầu nhanh, cập nhật thông tin rõ ràng và hạn chế làm phiền khách. Nhóm thứ ba là nhu cầu cá nhân hóa, gồm ghi nhận sở thích của khách, linh hoạt thời gian phục vụ, chuẩn bị vật dụng phù hợp và quan tâm đến các dịp đặc biệt của khách.

Kết quả khảo sát ở Chương 2 cho thấy các tiêu chí thuộc nhóm sự đáp ứng và sự đồng cảm cần được ưu tiên cải thiện. Do đó, định hướng lấy khách hàng làm trung tâm cần được chuyển hóa thành các hành động cụ thể: rút ngắn thời gian phản hồi yêu cầu, chủ động thông báo tiến độ phục vụ, ghi nhận sở thích của khách và tăng khả năng phối hợp giữa buồng phòng với lễ tân, kỹ thuật, giặt là và điều phối.

3.2.3. Định hướng phát triển bộ phận buồng phòng

Bộ phận buồng phòng cần phát triển theo hướng chuyên nghiệp hóa, chuẩn hóa và tăng cường kiểm soát chất lượng. Định hướng này gồm bốn nội dung chính.

Một là chuẩn hóa quy trình phục vụ theo từng loại hình lưu trú. Phòng khách sạn, căn hộ và biệt thự có đặc điểm khác nhau về diện tích, số lượng khu vực chức năng và yêu cầu kiểm tra. Quy trình phục vụ buồng phòng cần được phân hóa theo từng loại phòng để hạn chế bỏ sót chi tiết.

Hai là nâng cao chất lượng nhân sự. Nhân viên buồng phòng cần được đào tạo

thường xuyên về nghiệp vụ làm phòng, giao tiếp với khách, xử lý tình huống, bảo mật thông tin, an toàn lao động và nhận diện nhu cầu cá nhân của khách.

Ba là tăng cường phối hợp liên bộ phận. Dịch vụ buồng phòng liên quan trực tiếp đến lễ tân, kỹ thuật, giặt là, an ninh và ẩm thực. Việc trao đổi thông tin về tình trạng phòng, yêu cầu đặc biệt của khách, sự cố kỹ thuật và đồ thất lạc cần được thực hiện nhanh, chính xác và có ghi nhận.

Bốn là đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong điều phối và kiểm soát phòng. Công nghệ giúp cập nhật tình trạng phòng theo thời gian thực, ghi nhận yêu cầu khách hàng, theo dõi tiến độ xử lý sự cố và lưu trữ dữ liệu phục vụ cá nhân hóa dịch vụ.

3.3. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng

3.3.1. Chuẩn hóa quy trình phục vụ buồng phòng

Chuẩn hóa quy trình phục vụ buồng phòng là giải pháp nhằm bảo đảm chất lượng phòng nghỉ được duy trì ổn định, hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ và rút ngắn thời gian chờ của khách. Đối với Hyatt Regency Danang Resort & Spa, quy trình buồng phòng cần được xây dựng theo hướng cụ thể, dễ áp dụng trong thực tế, trong đó xác định rõ các bước thực hiện, người chịu trách nhiệm, yêu cầu kiểm tra và cách phối hợp giữa các bộ phận liên quan.

Quy trình phục vụ buồng phòng có thể được chuẩn hóa theo các nhóm sau:

- Quy trình làm phòng khách đang lưu trú

Bước 1: Nhân viên nhận danh sách phòng cần dọn từ giám sát hoặc điều phối buồng phòng, kiểm tra tình trạng phòng, ghi nhận các yêu cầu đặc biệt của khách nếu có.

Bước 2: Nhân viên chuẩn bị xe đẩy, đồ vải, khăn, amenities, hóa chất và dụng cụ vệ sinh theo đúng định mức. Việc chuẩn bị đầy đủ trước khi làm phòng giúp hạn chế tình trạng di chuyển nhiều lần, tiết kiệm thời gian và bảo đảm tiến độ phục vụ.

Bước 3: Trước khi vào phòng, nhân viên kiểm tra biển báo tại cửa. Nếu phòng treo biển “Do Not Disturb”, nhân viên không gõ cửa, không tự ý mở cửa mà ghi nhận số phòng và báo lại cho giám sát.

Bước 4: Nếu phòng không treo biển DND, nhân viên thực hiện đúng quy trình gõ cửa, xưng danh và xin phép vào phòng. Khi khách đang ở trong phòng, nhân viên chỉ tiến hành làm phòng sau khi được khách đồng ý.

Bước 5: Nhân viên thu gom rác, khăn bẩn, ly/tách đã sử dụng; chỉnh trang giường; vệ sinh phòng tắm; lau bụi; hút bụi hoặc lau sàn; bổ sung amenities, nước uống, trà, cà phê và các vật dụng tiêu hao khác.

Bước 6: Trong quá trình làm phòng, nhân viên không tự ý di chuyển tài sản cá nhân của khách, không mở tủ, két sắt, vali hoặc túi xách. Nếu phát hiện dấu hiệu bất thường, nhân viên báo ngay cho giám sát để xử lý.

Bước 7: Sau khi hoàn thành, nhân viên kiểm tra lại giường, phòng tắm, sàn, thiết bị, vật dụng và mùi phòng. Nếu phát hiện thiết bị hỏng như điều hòa, đèn, tivi, két sắt, vòi nước hoặc khóa cửa, nhân viên ghi nhận và báo giám sát để chuyển thông tin cho bộ phận kỹ thuật.

Bước 8: Nhân viên cập nhật tình trạng phòng đã hoàn thành cho điều phối hoặc giám sát. Trường hợp khách có yêu cầu bổ sung, nhân viên cần xác nhận việc hoàn thành yêu cầu trước khi kết thúc công việc.

- Quy trình làm phòng khách trả

Bước 1: Điều phối buồng phòng hoặc lễ tân chuyển thông tin phòng khách trả cho nhân viên phụ trách. Nhân viên xác nhận đúng số phòng, thời điểm khách trả phòng và yêu cầu ưu tiên nếu có.

Bước 2: Nhân viên vào phòng theo đúng quy định, kiểm tra tổng thể tình trạng phòng, mở rèm và kiểm tra mùi, rác, đồ vải, thiết bị, phòng tắm, ban công hoặc các khu vực liên quan.

Bước 3: Nhân viên kiểm tra tài sản bỏ quên tại các vị trí như tủ, két sắt, ngăn kéo, gầm giường, bàn làm việc, phòng tắm và ban công. Nếu phát hiện tài sản của khách, nhân viên giữ nguyên hiện trạng, báo giám sát và thực hiện quy trình Lost & Found.

Bước 4: Nhân viên thu gom toàn bộ rác, đồ vải bẩn, khăn đã sử dụng, ly/tách bẩn và các vật dụng cần thay thế. Đồ sạch và đồ bẩn phải được phân loại riêng, tránh lẫn lộn trong quá trình làm phòng.

Bước 5: Nhân viên vệ sinh phòng tắm theo trình tự từ trên xuống dưới, từ trong ra ngoài; làm sạch gương, bồn rửa, vòi sen, bồn cầu, sàn phòng tắm; lau khô bề mặt và khử mùi nếu cần.

Bước 6: Nhân viên thay mới ga, vỏ gối, khăn tắm, khăn mặt, thảm chân; kiểm tra

đồ vải bảo đảm sạch, không ố, không rách, không có mùi và được bài trí đúng tiêu chuẩn.

Bước 7: Nhân viên vệ sinh phòng ngủ và các khu vực liên quan; lau bụi, hút bụi hoặc lau sàn, kiểm tra rèm, bàn, tủ, đèn, điều khiển, điện thoại, minibar, két sắt và các vật dụng trong phòng.

Bước 8: Nhân viên bổ sung đầy đủ amenities và vật tư tiêu hao theo định mức của từng loại phòng. Các vật dụng phải được đặt đúng vị trí, đúng số lượng và bảo đảm hình thức sạch, mới, không hư hỏng.

Bước 9: Nhân viên kiểm tra hoạt động của thiết bị trong phòng, gồm điều hòa, tivi, điện thoại, đèn, khóa cửa, két sắt, vòi nước, bồn cầu, minibar và các thiết bị khác. Nếu có lỗi kỹ thuật, phòng chưa được cập nhật trạng thái sẵn sàng cho đến khi được xử lý.

Bước 10: Sau khi hoàn thành, nhân viên báo giám sát kiểm tra. Giám sát chỉ cập nhật trạng thái phòng sẵn sàng khi phòng đạt yêu cầu về vệ sinh, đồ vải, amenities, thiết bị, mùi phòng và thẩm mỹ chung.

- Quy trình kiểm tra và bàn giao phòng sau vệ sinh

Bước 1: Giám sát kiểm tra khu vực giường ngủ, gồm ga, vỏ gối, chăn, gối, khăn và cách bài trí. Đồ vải phải sạch, phẳng, không ố, không rách và đúng tiêu chuẩn.

Bước 2: Giám sát kiểm tra phòng tắm, gồm gương, bồn rửa, vòi sen, bồn cầu, sàn, khăn, thảm chân, giấy vệ sinh và amenities. Phòng tắm phải sạch, khô, không có mùi khó chịu và không còn vết nước.

Bước 3: Giám sát kiểm tra khu vực phòng ngủ và không gian phụ trợ, gồm sàn, bàn, tủ, rèm, kính, ban công, vật dụng trang trí và các bề mặt dễ bám bụi.

Bước 4: Giám sát kiểm tra thiết bị trong phòng. Các thiết bị phải hoạt động ổn định trước khi phòng được bàn giao cho lễ tân.

Bước 5: Giám sát kiểm tra mùi phòng, ánh sáng, nhiệt độ, sự ngăn nắp và tính thẩm mỹ chung. Phòng chỉ được cập nhật trạng thái sẵn sàng khi đáp ứng đầy đủ các tiêu chí này.

Bước 6: Điều phối buồng phòng cập nhật tình trạng phòng trên hệ thống hoặc thông báo cho lễ tân để bố trí khách nhận phòng.

- Quy trình áp dụng riêng đối với căn hộ và biệt thự

Đối với căn hộ, ngoài các bước làm phòng thông thường, nhân viên cần kiểm tra

thêm phòng khách, khu vực bếp, bàn ăn, ban công, số lượng phòng ngủ, tủ, thiết bị bếp và các vật dụng sinh hoạt. Khu vực bếp cần được kiểm tra kỹ về mùi, rác, bồn rửa, mặt bàn và ly/tách đã sử dụng.

Đối với biệt thự, quy trình cần bổ sung bước kiểm tra không gian ngoài trời, lối đi riêng, khu vực hồ bơi riêng, bàn ghế ngoài trời, nhiều phòng ngủ, phòng khách và khu vực sinh hoạt chung. Do diện tích lớn và nhiều khu vực chức năng, biệt thự cần có thời gian làm phòng và kiểm tra dài hơn so với phòng khách sạn thông thường.

- Quy trình xử lý tình huống phát sinh

Đối với phòng treo biển DND, nhân viên không tự ý vào phòng, không gõ cửa và không gọi lớn tiếng. Nhân viên ghi nhận thông tin và báo giám sát. Nếu có dấu hiệu mất an toàn như khói, nước tràn, tiếng kêu cứu hoặc nghi ngờ tình huống khẩn cấp, giám sát phối hợp với an ninh và quản lý trực ca để xử lý.

Đối với tài sản bỏ quên, nhân viên không tự ý sử dụng, cất giữ riêng hoặc di chuyển không cần thiết. Nhân viên báo giám sát, ghi nhận số phòng, thời gian phát hiện, vị trí phát hiện, mô tả tài sản và bàn giao theo quy trình Lost & Found.

Đối với thiết bị hư hỏng, nhân viên ghi nhận tình trạng cụ thể, báo giám sát và chuyển thông tin cho bộ phận kỹ thuật. Phòng chỉ được đưa vào trạng thái sẵn sàng khi sự cố đã được xử lý và kiểm tra lại.

Đối với phản ánh của khách về vệ sinh phòng, nhân viên tiếp nhận với thái độ lịch sự, báo giám sát và xử lý ngay các lỗi có thể khắc phục như thiếu khăn, thiếu amenities, phòng còn mùi, phòng tắm chưa khô hoặc giường chưa đạt yêu cầu.

Việc chuẩn hóa quy trình theo các bước trên giúp bộ phận buồng phòng tổ chức công việc rõ ràng hơn, giảm tình trạng bỏ sót chi tiết, nâng cao hiệu quả phối hợp giữa buồng phòng, lễ tân, kỹ thuật, giặt là và an ninh. Quy trình cũng tạo cơ sở để giám sát kiểm tra chất lượng thống nhất giữa các ca làm việc, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng và mức độ hài lòng của khách hàng.

3.3.2. Nâng cao chất lượng đào tạo nhân viên

Nâng cao chất lượng đào tạo nhân viên là giải pháp trực tiếp đối với các hạn chế về tốc độ đáp ứng, khả năng cá nhân hóa và tính ổn định của chất lượng phục vụ. Đội ngũ nhân viên buồng phòng không chỉ cần thành thạo kỹ thuật làm phòng mà còn cần có

kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống, bảo mật thông tin và nhận diện nhu cầu của khách.

Nội dung đào tạo cần được chia thành bốn nhóm.

Nhóm thứ nhất là đào tạo nghiệp vụ buồng phòng, gồm kỹ thuật làm giường, vệ sinh phòng tắm, xử lý vết bẩn, sử dụng hóa chất, bổ sung amenities, kiểm tra thiết bị, xử lý đồ vải và sắp xếp phòng theo tiêu chuẩn.

Nhóm thứ hai là đào tạo kỹ năng giao tiếp, gồm cách chào khách, xưng danh khi vào phòng, giao tiếp khi khách yêu cầu thêm vật dụng, tiếp nhận phàn nàn và cách xin phép khi cần vào phòng.

Nhóm thứ ba là đào tạo xử lý tình huống, gồm phòng DND, tài sản bỏ quên, thiết bị hư hỏng, khách phản ánh phòng chưa sạch, khách yêu cầu dọn phòng gấp và tình huống mất an toàn.

Nhóm thứ tư là đào tạo cá nhân hóa dịch vụ, gồm ghi nhận sở thích khách hàng, nhận biết khách đi cùng trẻ em, khách lưu trú dài ngày, khách quay lại và các dịp đặc biệt như sinh nhật, kỷ niệm hoặc tuần trăng mật.

Hình thức đào tạo cần kết hợp giữa đào tạo tập trung và huấn luyện tại chỗ. Đào tạo tập trung giúp nhân viên nắm tiêu chuẩn chung; huấn luyện tại chỗ giúp chỉnh sửa thao tác cụ thể trong quá trình làm việc. Giám sát buồng phòng cần tham gia vai trò kèm cặp, kiểm tra và phản hồi cho nhân viên sau mỗi ca.

Để bảo đảm đào tạo có kết quả, khách sạn cần tổ chức đánh giá sau đào tạo. Nội dung đánh giá gồm kiểm tra lý thuyết nghiệp vụ, quan sát thao tác làm phòng, đánh giá thái độ phục vụ, kiểm tra khả năng xử lý tình huống và theo dõi kết quả phản hồi của khách. Nhân viên mới cần có thời gian kèm cặp trước khi làm phòng độc lập. Nhân viên cũ cần được đào tạo định kỳ để cập nhật tiêu chuẩn mới và khắc phục các lỗi thường gặp.

3.3.3. Đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất phục vụ dịch vụ buồng phòng

Cơ sở vật chất là yếu tố hữu hình tác động trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng đối với dịch vụ buồng phòng. Cải thiện cơ sở vật chất không chỉ là đầu tư mới mà còn bao gồm kiểm tra, bảo trì, thay thế và duy trì tình trạng sử dụng ổn định của trang thiết bị, đồ vải, phòng tắm và vật dụng trong phòng.

Đối với trang thiết bị trong phòng, khách sạn cần tăng tần suất kiểm tra các thiết bị

khách sử dụng thường xuyên như điều hòa, tivi, điện thoại, đèn, khóa cửa, két sắt, vòi sen, bồn cầu, tủ lạnh, ấm đun nước và máy sấy tóc. Nhân viên buồng phòng cần có danh mục kiểm tra nhanh sau mỗi lần làm phòng; bộ phận kỹ thuật cần có kế hoạch bảo trì định kỳ đối với các thiết bị có tần suất sử dụng cao. Những lỗi nhỏ như điều khiển hết pin, vòi sen yếu, đèn chập chờn, két sắt khó sử dụng hoặc điều hòa kêu ồn cần được xử lý trước khi khách phản ánh.

Đối với phòng tắm, cần tăng cường kiểm soát các yếu tố dễ ảnh hưởng đến cảm nhận của khách như mùi, độ khô ráo, vết nước trên kính, cặn xà phòng, khăn tắm, thảm chân và giấy vệ sinh. Phòng tắm là khu vực có độ ẩm cao, dễ phát sinh mùi hoặc vết bẩn nếu quy trình vệ sinh chưa kỹ. Giám sát cần kiểm tra phòng tắm như một hạng mục riêng trong bảng kiểm nghiệm thu phòng.

Đối với đồ vải, khách sạn cần duy trì tiêu chuẩn về độ sạch, độ trắng, mùi, độ mềm và tình trạng sử dụng của ga, vỏ gối, chăn, khăn tắm, khăn mặt, áo choàng và thảm chân. Đồ vải ố màu, sòn, rách, xơ cứng hoặc có mùi cần được loại khỏi vòng phục vụ. Bộ phận buồng phòng cần phối hợp chặt với giặt là để kiểm soát số lượng đồ vải sạch, bảo đảm không thiếu đồ trong thời điểm công suất cao.

Đối với amenities và vật tư tiêu hao, cần chuẩn hóa định mức theo từng loại phòng, căn hộ và biệt thự. Các vật dụng như dầu gội, sữa tắm, kem đánh răng, bàn chải, nước súc miệng, trà, cà phê, giấy vệ sinh và các vật dụng cá nhân khác cần được bổ sung đầy đủ, đặt đúng vị trí và kiểm tra hạn sử dụng. Đối với khách lưu trú dài ngày hoặc khách gia đình, nhân viên cần theo dõi mức sử dụng thực tế để bổ sung hợp lý, tránh để khách phải yêu cầu nhiều lần.

Đối với các khu vực ngoài trời gần với phòng, căn hộ và biệt thự, cần chú ý vệ sinh ban công, bàn ghế ngoài trời, lối đi, khu vực gần hồ bơi và các vị trí dễ bị ảnh hưởng bởi cát, gió, lá cây hoặc độ ẩm. Đặc thù resort ven biển làm tăng yêu cầu vệ sinh đối với các khu vực này, nhất là trong mùa mưa, mùa gió và các giai đoạn công suất cao.

3.3.4. Ứng dụng công nghệ quản lý buồng phòng

Ứng dụng công nghệ quản lý buồng phòng giúp nâng cao tốc độ cập nhật thông tin, giảm sai sót trong điều phối, theo dõi tiến độ làm phòng và cải thiện khả năng phản hồi yêu cầu của khách. Đây là giải pháp cần thiết trong bối cảnh du lịch Đà Nẵng định hướng

đẩy mạnh chuyển đổi số trong phát triển du lịch.

Thứ nhất, khách sạn cần sử dụng hiệu quả hệ thống quản lý tình trạng phòng theo thời gian thực. Khi nhân viên hoàn thành phòng, thông tin cần được cập nhật ngay để giám sát kiểm tra và lễ tân nắm được tình trạng phòng. Quy trình này giúp hạn chế tình trạng khách phải chờ phòng do thông tin giữa buồng phòng và lễ tân chưa đồng bộ.

Thứ hai, cần ứng dụng phần mềm hoặc thiết bị nội bộ để tiếp nhận và phân công yêu cầu của khách. Các yêu cầu như thêm khăn, gối, nước uống, amenities, sửa thiết bị hoặc dọn phòng gấp cần được ghi nhận trên hệ thống với đầy đủ thông tin: số phòng, thời gian tiếp nhận, nội dung yêu cầu, người xử lý, thời gian hoàn thành và trạng thái xử lý. Cách quản lý này giúp giám sát theo dõi được tiến độ, tránh bỏ sót yêu cầu và đánh giá được tốc độ phản hồi của từng ca làm việc.

Thứ ba, đối với sự cố kỹ thuật, bộ phận buồng phòng cần chuyển thông tin trực tiếp sang bộ phận kỹ thuật qua hệ thống thay vì chỉ trao đổi miệng. Mỗi sự cố cần có mã yêu cầu, mô tả lỗi, mức độ ưu tiên và thời gian xử lý. Các lỗi ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng phục vụ phòng như điều hòa hỏng, khóa cửa lỗi, rò rỉ nước, mất điện hoặc kết sắt không hoạt động cần được ưu tiên xử lý trước.

Thứ tư, công nghệ cũng cần được sử dụng để lưu trữ dữ liệu về sở thích và yêu cầu đặc biệt của khách. Các thông tin như loại gối ưa thích, nhu cầu thêm khăn, thời gian dọn phòng mong muốn, yêu cầu phòng yên tĩnh hoặc dịp đặc biệt của khách cần được ghi nhận và chia sẻ cho bộ phận buồng phòng trong phạm vi cho phép. Việc này hỗ trợ nâng cao mức độ cá nhân hóa dịch vụ, nhất là đối với khách quay lại và khách lưu trú dài ngày.

Thứ năm, khách sạn có thể sử dụng mã QR nội bộ trong phòng để nhân viên xác nhận hoàn thành công việc, giám sát kiểm tra phòng và ghi nhận lỗi cần khắc phục. Hình thức này giúp tăng tính minh bạch trong quy trình làm phòng, đồng thời tạo dữ liệu phục vụ đánh giá năng suất và chất lượng công việc.

3.3.5. Tăng cường kiểm tra và giám sát chất lượng

Tăng cường kiểm tra và giám sát chất lượng là giải pháp bảo đảm các tiêu chuẩn buồng phòng được thực hiện ổn định trong thực tế. Hoạt động kiểm tra cần được tổ chức theo nhiều cấp độ, không chỉ kiểm tra khi có phàn nàn của khách.

Cấp độ thứ nhất là nhân viên tự kiểm tra sau khi hoàn thành phòng. Nhân viên cần kiểm tra lại giường, phòng tắm, sàn, bàn, tủ, rèm, ban công, đồ vải, amenities, thiết bị điện, mùi phòng và tài sản bỏ quên. Việc tự kiểm tra giúp giảm lỗi trước khi giám sát nghiệm thu.

Cấp độ thứ hai là giám sát kiểm tra phòng trước khi cập nhật trạng thái sẵn sàng. Giám sát cần kiểm tra theo bảng kiểm riêng cho phòng khách sạn, căn hộ và biệt thự. Đối với phòng khách trả, giám sát cần kiểm tra kỹ hơn vì phòng được chuẩn bị cho khách mới. Đối với căn hộ và biệt thự, cần kiểm tra toàn bộ các khu vực chức năng, tránh chỉ tập trung vào phòng ngủ và phòng tắm.

Cấp độ thứ ba là kiểm tra định kỳ của trưởng bộ phận hoặc trợ lý trưởng bộ phận. Hoạt động này cần được thực hiện theo tuần hoặc theo tháng, tập trung vào các lỗi lặp lại, tình trạng đồ vải, hiệu quả phối hợp với kỹ thuật, tốc độ xử lý yêu cầu và phản hồi của khách.

Cấp độ thứ tư là kiểm tra dựa trên phản hồi khách hàng. Các phản ánh về phòng chưa sạch, thiết bị hỏng, thiếu vật dụng, dọn phòng chậm hoặc nhân viên chưa chủ động cần được ghi nhận thành nhóm lỗi cụ thể. Bộ phận buồng phòng cần tổng hợp các lỗi này theo tháng để xác định nguyên nhân và đưa vào nội dung đào tạo hoặc điều chỉnh quy trình.

Khách sạn cần xây dựng bộ chỉ tiêu kiểm soát chất lượng buồng phòng gồm: tỷ lệ phòng sẵn sàng đúng giờ, thời gian trung bình xử lý yêu cầu của khách, số lỗi vệ sinh/phòng, số lỗi thiếu amenities, số lỗi thiết bị được phát hiện trước khi khách nhận phòng, số phản ánh liên quan đến buồng phòng và điểm hài lòng trung bình theo từng nhóm SERVQUAL. Các chỉ tiêu này giúp hoạt động giám sát có căn cứ cụ thể và dễ theo dõi.

3.4. Kiến nghị

3.4.1. Kiến nghị với ban quản lý khách sạn

Ban quản lý khách sạn cần ưu tiên nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng như một nội dung trọng tâm trong quản trị chất lượng lưu trú. Do đó, ban quản lý khách sạn cần:

Thứ nhất, ban hành và cập nhật bộ quy trình buồng phòng theo từng loại hình lưu

trú, gồm phòng khách sạn, căn hộ và biệt thự. Mỗi loại hình cần có bảng kiểm riêng để kiểm soát các khu vực đặc thù, nhất là bếp, ban công, không gian ngoài trời, nhiều phòng ngủ và hồ bơi riêng.

Thứ hai, bố trí nhân sự buồng phòng theo công suất phòng và mức độ phức tạp của từng loại phòng. Trong các giai đoạn cao điểm, cần tăng cường nhân viên hỗ trợ, runner và giám sát để giảm áp lực làm phòng, rút ngắn thời gian chuẩn bị phòng và nâng cao tốc độ xử lý yêu cầu phát sinh.

Thứ ba, đầu tư đào tạo định kỳ cho nhân viên buồng phòng, tập trung vào nghiệp vụ làm phòng, kỹ năng giao tiếp, xử lý phàn nàn, bảo mật thông tin khách hàng, xử lý tình huống khẩn cấp và cá nhân hóa dịch vụ.

Thứ tư, tăng cường phối hợp giữa buồng phòng, lễ tân, kỹ thuật, giặt là và an ninh. Các yêu cầu liên quan đến phòng, thiết bị, đồ vải, Lost & Found và phản ánh của khách cần được cập nhật trên hệ thống chung để giảm tình trạng chậm thông tin hoặc bỏ sót yêu cầu.

Thứ năm, đầu tư công nghệ quản lý buồng phòng, gồm cập nhật tình trạng phòng theo thời gian thực, theo dõi tiến độ dọn phòng, quản lý yêu cầu khách hàng, ghi nhận sự cố kỹ thuật và lưu trữ sở thích khách trong phạm vi phù hợp.

Thứ sáu, tăng ngân sách bảo trì thiết bị và thay thế đồ vải, amenities, vật dụng xuống cấp. Các lỗi liên quan đến thiết bị và đồ vải cần được xử lý trước khi khách phản ánh.

Thứ bảy, gắn kết quả đánh giá chất lượng buồng phòng với đánh giá nhân sự. Các tiêu chí như phòng sẵn sàng đúng giờ, số lỗi phòng, tốc độ xử lý yêu cầu, phản hồi khách hàng và kết quả kiểm tra của giám sát cần được sử dụng trong đánh giá hiệu quả công việc.

3.4.2. Kiến nghị với cơ quan quản lý du lịch

Cơ quan quản lý du lịch cần tiếp tục hỗ trợ các cơ sở lưu trú trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, phát triển nguồn nhân lực và ứng dụng chuyển đổi số.

Thứ nhất, tăng cường tổ chức các chương trình đào tạo, tập huấn nghiệp vụ du lịch – khách sạn cho đội ngũ lao động tại các cơ sở lưu trú. Nội dung tập huấn cần tập trung vào tiêu chuẩn phục vụ, an toàn du lịch, kỹ năng giao tiếp, xử lý phàn nàn, chuyển đổi

số và phát triển du lịch bền vững. Đà Nẵng đã triển khai các hoạt động tập huấn nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch trong giai đoạn mới.

Thứ hai, hoàn thiện cơ chế hỗ trợ chuyển đổi số trong lĩnh vực lưu trú, trong đó khuyến khích khách sạn sử dụng phần mềm quản lý vận hành, quản lý phản hồi khách hàng, số hóa quy trình phục vụ và kết nối dữ liệu phục vụ quản lý điểm đến.

Thứ ba, tăng cường kiểm tra việc duy trì chất lượng cơ sở lưu trú theo quy định về xếp hạng, an toàn, vệ sinh, phòng cháy chữa cháy và bảo vệ quyền lợi khách du lịch. Công tác kiểm tra cần hướng đến bảo đảm chất lượng dịch vụ thực tế, không chỉ kiểm tra hồ sơ và điều kiện ban đầu.

Thứ tư, phát triển hệ thống thông tin thị trường du lịch, công bố định kỳ dữ liệu về lượng khách, cơ cấu khách, xu hướng lưu trú, nhu cầu dịch vụ và phản hồi của khách du lịch. Dữ liệu này giúp các khách sạn chủ động xây dựng kế hoạch nhân sự, bảo trì cơ sở vật chất và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Thứ năm, thúc đẩy liên kết giữa cơ quan quản lý, cơ sở đào tạo và doanh nghiệp khách sạn để phát triển nguồn nhân lực du lịch. Các chương trình đào tạo cần gắn với nhu cầu thực tế của khách sạn, đặc biệt là các vị trí nghiệp vụ như buồng phòng, lễ tân, ẩm thực, kỹ thuật và chăm sóc khách hàng.

Thứ sáu, hỗ trợ xây dựng môi trường du lịch văn minh, an toàn và bền vững tại Đà Nẵng. Môi trường điểm đến có chất lượng sẽ hỗ trợ trực tiếp cho hoạt động của các khách sạn, đồng thời góp phần nâng cao trải nghiệm tổng thể của du khách khi lưu trú tại thành phố.

Tiểu kết Chương 3

Chương 3 đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa trên cơ sở những hạn chế đã xác định ở Chương 2. Các giải pháp tập trung vào chuẩn hóa quy trình phục vụ, nâng cao chất lượng đào tạo nhân viên, tăng cường bảo trì và nâng cấp cơ sở vật chất, ứng dụng công nghệ trong quản lý buồng phòng, đồng thời hoàn thiện công tác kiểm tra và giám sát chất lượng.

Bên cạnh đó, chương này cũng đưa ra một số kiến nghị đối với ban quản lý khách sạn và cơ quan quản lý du lịch nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc nâng cao chất lượng

dịch vụ lưu trú. Các giải pháp và kiến nghị được đề xuất hướng đến mục tiêu cải thiện trải nghiệm khách hàng, nâng cao mức độ hài lòng và góp phần duy trì hình ảnh chuyên nghiệp của Hyatt Regency Danang Resort & Spa trong môi trường cạnh tranh của ngành khách sạn.

KẾT LUẬN

Chất lượng dịch vụ buồng phòng có ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng trong quá trình lưu trú tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa. Trên cơ sở hệ thống hóa các vấn đề lý luận về chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng và mô hình SERVQUAL, khóa luận đã phân tích thực trạng dịch vụ buồng phòng tại khách sạn thông qua các nội dung về cơ sở vật chất, nhân sự, quy trình phục vụ và kết quả khảo sát khách hàng.

Kết quả nghiên cứu cho thấy dịch vụ buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa nhìn chung được khách hàng đánh giá tích cực, đặc biệt ở các yếu tố như sự sạch sẽ của phòng nghỉ, thái độ lịch sự của nhân viên, tính chuyên nghiệp trong phục vụ và mức độ an toàn, riêng tư. Tuy nhiên, một số nội dung vẫn cần tiếp tục cải thiện, gồm tốc độ xử lý yêu cầu phát sinh, thời gian chuẩn bị phòng, khả năng cá nhân hóa dịch vụ và công tác kiểm tra trang thiết bị trong phòng.

Từ thực trạng đó, khóa luận đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng, bao gồm chuẩn hóa quy trình phục vụ, nâng cao chất lượng đào tạo nhân viên, cải thiện cơ sở vật chất, ứng dụng công nghệ quản lý buồng phòng và tăng cường kiểm tra, giám sát chất lượng. Các giải pháp này hướng đến mục tiêu nâng cao trải nghiệm lưu trú, cải thiện mức độ hài lòng của khách hàng và góp phần duy trì hình ảnh chuyên nghiệp của Hyatt Regency Danang Resort & Spa trong môi trường cạnh tranh của ngành khách sạn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO**Tiếng Việt**

1. Quốc hội, Luật Du lịch 2017 (Luật số 09/2017/QH14)
2. Chính phủ, Nghị định 168/2017/NĐ-CP hướng dẫn thi hành Luật Du lịch
3. Vũ Thị Bích Phương & Phan Mai Thu Thảo (2005), Giáo trình Nghiệp vụ buồng phòng, Nxb Hà Nội

Tiếng Anh

1. Andrews, S. (2013) Hotel housekeeping: A training manual (3rd ed), New Delhi: McGraw Hill Education (India)
2. Canary Technologies (2026) Customer satisfaction in hotels: Measurement and challenges
3. Chaudhari, K. (2021) Impact of empathy and competence on customer satisfaction in hotel housekeeping
4. Jones, T. J. A. (2004) Professional management of housekeeping operations (4th ed), Hoboken, NJ: Wiley
5. Kotler, P. & Armstrong, G. (2010) Principles of marketing (13th ed), Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall
6. Kotler, P. & Keller, K. L. (2016) Marketing management (15th ed), Upper Saddle River, NJ: Pearson
7. Lovelock, C. H. & Wirtz, J. (2011) Services marketing: People, technology, strategy (7th ed), Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall,
8. Medlik, S. (2012) Dictionary of travel, tourism and hospitality (3rd ed), London: Routledge
9. Oliver, R. L. (1997) Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer, New York: McGraw-Hill
10. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985) A conceptual model of service quality and its implications for future research, Journal of Marketing, 49(4)

11. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988) SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64(1)
12. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1991) Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale, *Journal of Retailing*, 67(4)
13. UNWTO (2010) International recommendations for tourism statistics 2008, New York: United Nations
14. Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. (2000) *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (2nd ed), New York: Irwin McGraw-Hill
15. CoStar/STR (2024), The role of total revenue management in a hotel, CoStar/STR.
16. Andrews, S. (2013), *Hotel housekeeping: A training manual* (3rd ed.), New Delhi, McGraw Hill Education.
17. Nguyễn Văn Mạnh & Hoàng Thị Lan Hương (Đồng chủ biên) (2013), *Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn*, Hà Nội, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.

PHỤ LỤC 1.**BẢNG KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
BUỒNG PHÒNG**

Kính thưa Quý khách,

Phiếu khảo sát này được thực hiện nhằm thu thập ý kiến đánh giá của Quý khách về chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa. Các thông tin thu thập chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu và được bảo mật. Rất mong Quý khách dành ít phút trả lời các câu hỏi dưới đây.

PHẦN I. THÔNG TIN CHUNG CỦA KHÁCH HÀNG**1. Giới tính**

☐ Nam

☐ Nữ

☐ Khác

2. Độ tuổi

☐ Dưới 25 tuổi

☐ Từ 25 đến 35 tuổi

☐ Từ 36 đến 45 tuổi

☐ Trên 45 tuổi

3. Mục đích lưu trú

☐ Nghỉ dưỡng

☐ Công tác

☐ Tham dự hội nghị/sự kiện

☐ Khác:

4. Số lần lưu trú tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa

☐ Lần đầu tiên

☐ Từ 2 đến 3 lần

☐ Trên 3 lần

5. Loại hình phòng Quý khách sử dụng

☐ Phòng/phòng suite☐ Căn hộ☐ Biệt thự☐ Không nhớ/khác:**PHẦN II. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG**

Quý khách vui lòng đánh giá mức độ hài lòng đối với các tiêu chí dưới đây theo thang điểm:

Mức điểm Ý nghĩa

1 Rất không hài lòng

2 Không hài lòng

3 Bình thường

4 Hài lòng

5 Rất hài lòng

STT	Thang đo	Mã hóa	Phát biểu đánh giá	1	2	3	4	5
1	Sự hữu hình	HH1	Phòng nghỉ sạch sẽ, gọn gàng	☐	☐	☐	☐	☐
2	Sự hữu hình	HH2	Phòng tắm sạch sẽ; khăn tắm và khăn mặt trắng sạch, thơm tho	☐	☐	☐	☐	☐
3	Sự hữu hình	HH3	Trang thiết bị trong phòng như điều hòa, tivi, vòi sen, tủ lạnh, kết sắt đầy đủ và hiện đại	☐	☐	☐	☐	☐
4	Sự hữu hình	HH4	Các vật tư tiêu hao như dầu gội, sữa tắm, kem đánh răng, nước suối, trà, cà phê được bổ sung đầy đủ hằng ngày	☐	☐	☐	☐	☐
5	Sự hữu hình	HH5	Đồng phục của nhân viên buồng phòng gọn gàng, sạch sẽ, lịch sự	☐	☐	☐	☐	☐

6	Sự tin cậy	TC1	Phòng được dọn dẹp sạch sẽ và sẵn sàng đúng giờ nhận phòng theo quy định	☐	☐	☐	☐	☐
7	Sự tin cậy	TC2	Các thiết bị trong phòng hoạt động ổn định, không bị hỏng hóc trong suốt thời gian lưu trú	☐	☐	☐	☐	☐
8	Sự tin cậy	TC3	Các yêu cầu của khách được thực hiện chính xác, không sai sót	☐	☐	☐	☐	☐
9	Sự tin cậy	TC4	Khách sạn thực hiện đúng những nội dung đã cam kết hoặc thông báo với khách	☐	☐	☐	☐	☐
10	Sự đáp ứng	DU1	Các yêu cầu phát sinh như thêm gối, thêm chăn, bổ sung khăn hoặc sửa thiết bị hỏng được xử lý nhanh chóng	☐	☐	☐	☐	☐
11	Sự đáp ứng	DU2	Khi có phàn nàn, nhân viên lắng nghe và khắc phục kịp thời	☐	☐	☐	☐	☐
12	Sự đáp ứng	DU3	Nhân viên không để khách phải chờ đợi lâu khi có yêu cầu liên quan đến buồng phòng	☐	☐	☐	☐	☐
13	Sự đáp ứng	DU4	Nhân viên chủ động thông báo thời gian thực hiện dịch vụ cho khách	☐	☐	☐	☐	☐
14	Sự đảm bảo	DB1	Nhân viên buồng phòng được đào tạo bài bản, có kiến thức chuyên môn tốt	☐	☐	☐	☐	☐
15	Sự đảm bảo	DB2	Nhân viên trả lời chính xác các câu hỏi của khách trong phạm vi công việc	☐	☐	☐	☐	☐
16	Sự đảm bảo	DB3	Nhân viên có thái độ lịch sự, tôn trọng khách hàng	☐	☐	☐	☐	☐

17	Sự đảm bảo	DB4	Nhân viên tạo cảm giác an toàn cho khách thông qua việc tôn trọng riêng tư, không tự ý vào phòng và bảo mật thông tin	☐	☐	☐	☐	☐
18	Sự đồng cảm	DC1	Nhân viên chú ý đến nhu cầu hoặc sở thích riêng của từng khách	☐	☐	☐	☐	☐
19	Sự đồng cảm	DC2	Nhân viên thể hiện sự quan tâm chân thành khi giao tiếp với khách	☐	☐	☐	☐	☐
20	Sự đồng cảm	DC3	Nhân viên linh hoạt điều chỉnh thời gian dọn phòng theo yêu cầu riêng của khách	☐	☐	☐	☐	☐
21	Sự đồng cảm	DC4	Khách sạn chủ động nhận diện và đáp ứng những nhu cầu tiềm ẩn của khách, chẳng hạn chuẩn bị quà tặng cho trẻ em hoặc thiệp chúc mừng dịp đặc biệt	☐	☐	☐	☐	☐

Nguồn: Tác giả xây dựng phục vụ khảo sát chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa.

PHẦN III. Ý KIẾN GÓP Ý THÊM

Quý khách có góp ý gì để khách sạn nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng trong thời gian tới?

.....

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Quý khách!

