

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Đánh giá sự hài lòng của nhân viên tại bộ phận
buồng phòng của TMS Hotel DaNang Beach”**

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Văn Phong

Đà Nẵng, Tháng 6/2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Đánh giá sự hài lòng của nhân viên tại bộ phận
buồng phòng của TMS Hotel DaNang Beach”**

ĐƠN VỊ THỰC TẬP: TMS HOTEL DANANG BEACH

Giảng viên hướng dẫn	: Th.S Nguyễn Xuân Vinh
Sinh viên thực hiện	: Nguyễn Văn Phong
Mã số sinh viên	: 2254060015
Khóa học	: 2022 – 2026
Lớp	: 22KS1

Đà Nẵng, Tháng 6/2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Văn Phong

MSSV: 2254060015

Lớp: 22KS1

Khóa: 22

Ngành: Quản trị Khách sạn

1. Tên đề tài: Đánh giá sự hài lòng của nhân viên tại bộ phận buồng phòng của TMS Hotel DaNang Beach.

2. Nội dung :

Đề tài tập trung đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên tại bộ phận buồng phòng của TMS Hotel DaNang Beach thông qua các yếu tố như: bản chất công việc, đào tạo và thăng tiến, lãnh đạo và giám sát, quan hệ đồng nghiệp, thu nhập và phúc lợi, điều kiện làm việc. Mục tiêu của nghiên cứu là hệ thống hóa cơ sở lý thuyết liên quan đến sự hài lòng của nhân viên, xây dựng khung đánh giá phù hợp với đề tài, đồng thời phân tích thực trạng mức độ hài lòng của nhân viên và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng, góp phần cải thiện chất lượng nguồn nhân lực tại khách sạn. Phương pháp nghiên cứu được kết hợp giữa nghiên cứu định tính và định lượng, với dữ liệu thu thập từ khảo sát thông qua Google Form, xử lý bằng phương pháp thống kê mô tả thông qua giá trị trung bình các nhân tố, từ đó đưa ra các nhận định và đề xuất giải pháp phù hợp.

3. Ngày giao khóa luận : 12/01/2026.

4. Ngày hoàn thành khóa luận : 19/05/2026.

5. Giảng viên hướng dẫn: Th.S Nguyễn Xuân Vinh

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

Đà Nẵng, ngày.....tháng.....năm 202.....

Trưởng bộ môn
(*ký ghi rõ họ tên*)

Giảng viên hướng dẫn
(*ký ghi rõ họ tên*)

Sinh viên thực hiện
(*ký ghi rõ họ tên*)

Th.S Nguyễn Xuân Vinh

Nguyễn Văn Phong

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

(Dùng cho người hướng dẫn)

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Văn Phong

Họ và tên người hướng dẫn: Th.S Nguyễn Xuân Vinh

Tên đề tài: Đánh giá sự hài lòng của nhân viên tại bộ phận buồng phòng của TMS Hotel DaNang Beach.

Nội dung nhận xét:

1. Tinh thần, thái độ làm việc:

.....

2. Nội dung khóa luận:

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

3. Hình thức khóa luận:

.....

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

Đà Nẵng, ngày.....tháng.....năm 202.....

Người nhận xét

MỤC LỤC

DANH MỤC HÌNH ẢNH, SƠ ĐỒ	i
DANH MỤC BẢNG BIỂU	ii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	iii
LỜI CẢM ƠN	iv
PHẦN MỞ ĐẦU	v
1. Lý do chọn đề tài	v
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	vi
2.1. Mục tiêu tổng quát.....	vi
2.2. Mục tiêu cụ thể.....	vi
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	vii
3.1. Đối tượng nghiên cứu	vii
3.2. Phạm vi nghiên cứu	vii
4. Phương pháp nghiên cứu.....	vii
4.1. Phương pháp thu thập dữ liệu.....	vii
4.2. Phương pháp xử lý dữ liệu.....	viii
5. Bố cục nghiên cứu	viii
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN	
TẠI BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG	1
1.1. Khái quát về khách sạn và hoạt động kinh doanh khách sạn	1
1.1.1. Khái niệm về khách sạn	1
1.1.2. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn	2
1.1.3. Vai trò của nguồn nhân lực trong hoạt động kinh doanh khách sạn.....	4
1.2. Tổng quan về bộ phận buồng phòng trong khách sạn	5
1.2.1. Khái niệm bộ phận buồng phòng	5
1.2.2. Vai trò của bộ phận buồng phòng trong khách sạn.....	6
1.2.3. Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng phòng.....	7
1.2.4. Đặc điểm công việc của nhân viên bộ phận buồng phòng	10
1.3. Cơ sở lý luận về sự hài lòng của nhân viên.....	12
1.3.1. Khái niệm sự hài lòng của nhân viên.....	12
1.3.2. Các học thuyết liên quan đến sự hài lòng của nhân viên	13
1.3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên	17

1.3.4. Ý nghĩa của sự hài lòng của nhân viên trong ngành khách sạn	20
1.4. Khung đánh giá sự hài lòng của nhân viên	22
1.4.1. Cơ sở đề xuất khung đánh giá.....	22
1.4.2. Các thành phần của khung đánh giá	22
1.4.3. Thang đo và nguyên tắc diễn giải kết quả	23
TIỂU KẾT CHƯƠNG 1	24
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN TẠI BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG CỦA TMS HOTEL DANANG BEACH.....	25
2.1. Tổng quan về TMS Hotel DaNang Beach và bộ phận buồng phòng	25
2.1.1. Giới thiệu chung về khách sạn	25
2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển	25
2.1.3. Sơ đồ cơ cấu tổ chức	28
2.2. Khái quát tình hình hoạt động của khách sạn	28
2.2.1. Nguồn lực của khách sạn	28
2.2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của khách sạn giai đoạn 2023-2025.....	35
2.3. Thực trạng mức độ hài lòng của nhân viên bộ phận buồng phòng	43
2.3.1. Mô tả mẫu đánh giá và thiết kế nghiên cứu	43
2.3.2. Thang đo và bảng câu hỏi.....	44
2.3.3. Phương pháp và công cụ phân tích dữ liệu	46
2.4. Đánh giá chung về sự hài lòng của nhân viên tại bộ phận buồng phòng	48
2.4.1. Đánh giá mức độ hài lòng theo nhân tố “Bản chất công việc”	50
2.4.2. Đánh giá mức độ hài lòng theo nhân tố “Đào tạo và thăng tiến”	52
2.4.3. Đánh giá mức độ hài lòng theo nhân tố “Lãnh đạo và giám sát”	53
2.4.4. Đánh giá mức độ hài lòng theo nhân tố “Quan hệ Đồng nghiệp”	55
2.4.5. Đánh giá mức độ hài lòng theo nhân tố “Thu nhập và phúc lợi”	57
2.4.6. Đánh giá mức độ hài lòng theo nhân tố “Điều kiện làm việc”	58
2.4.7. Đánh giá mức độ hài lòng về “Sự hài lòng của nhân viên”	60
TIỂU KẾT CHƯƠNG 2	61
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN TẠI BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG CỦA TMS HOTEL DANANG BEACH.....	63
3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp	63
3.1.1. Định hướng phát triển du lịch và nguồn nhân lực ngành du lịch.....	63

3.1.2. Dựa trên kế hoạch phát triển du lịch Đà Nẵng.....	64
3.1.3. Dựa trên kế hoạch kinh doanh của khách sạn	65
3.1.4. Dựa trên kết quả phân tích thực trạng về mức độ hài lòng của nhân viên tại bộ phận buồng của TMS Hotel DaNang Beach	67
3.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của nhân viên tại bộ phận buồng phòng	68
3.2.1. Giải pháp về bản chất công việc	68
3.2.2. Giải pháp về đào tạo và thăng tiến	71
3.2.3. Giải pháp về lãnh đạo và giám sát	73
3.2.4. Giải pháp về quan hệ đồng nghiệp	75
3.2.5. Giải pháp về thu nhập và phúc lợi	77
3.2.6. Giải pháp về điều kiện làm việc	78
3.3. Kiến nghị.....	80
3.3.1. Đối với khách sạn.....	80
3.3.2. Đối với bộ phận buồng phòng.....	81
3.3.3. Đối với cơ quan, tổ chức liên quan	82
KẾT LUẬN.....	i
TÀI LIỆU THAM KHẢO	ii
PHỤ LỤC 1.....	iv
PHỤ LỤC 2.....	vii

DANH MỤC HÌNH ẢNH, SƠ ĐỒ

Tên hình ảnh, sơ đồ	Trang
Hình 1.1: Logo của TMS Hotel DaNang Beach	25
Sơ đồ 1.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của TMS Hotel DaNang Beach	28

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng biểu	Trang
Bảng 2.1: Cơ sở vật chất, trang thiết bị của bộ phận buồng phòng	28
Bảng 2.2: Cơ cấu lao động theo trình độ tại TMS Hotel DaNang Beach	33
Bảng 2.3: Thống kê số lượng phòng tại TMS Hotel DaNang Beach	35
Bảng 2.4: Thông tin các loại phòng lưu trú tại TMS Hotel DaNang Beach tháng 9/2025	36
Bảng 2.5: Thông tin về các dịch vụ tiện ích bổ sung	40
Bảng 2.6: Kết quả kinh doanh TMS Hotel DaNang Beach giai đoạn 2023 – 2025	42
Bảng 2.7: Thang đo nghiên cứu được mã hóa	44
Bảng 2.8: Cơ cấu mẫu điều tra	46
Bảng 2.9: Đánh giá chung về sự hài lòng của nhân viên qua sáu nhân tố	48
Bảng 2.10: Kết quả đánh giá về thang đo “Bản chất công việc”	50
Bảng 2.11: Kết quả đánh giá về thang đo “Đào tạo và thăng tiến”	52
Bảng 2.12: Kết quả đánh giá về thang đo “Lãnh đạo và giám sát”	53
Bảng 2.13: Kết quả đánh giá về thang đo “Quan hệ đồng nghiệp”	55
Bảng 2.14: Kết quả đánh giá về thang đo “Thu nhập và phúc lợi”	57
Bảng 2.15: Kết quả đánh giá về thang đo “Điều kiện làm việc”	58
Bảng 2.16: Kết quả đánh giá về thang đo “Sự hài lòng của nhân viên”	60
Biểu đồ 2.1: Đánh giá mức độ hài lòng theo nhân tố bản chất công việc	50
Biểu đồ 2.2: Đánh giá mức độ hài lòng theo đào tạo và thăng tiến	52
Biểu đồ 2.3: Đánh giá mức độ hài lòng theo nhân tố lãnh đạo và giám sát	54
Biểu đồ 2.4: Đánh giá mức độ hài lòng theo nhân tố quan hệ đồng nghiệp	55
Biểu đồ 2.5: Đánh giá mức độ hài lòng theo nhân tố thu nhập và phúc lợi	57
Biểu đồ 2.6: Đánh giá mức độ hài lòng theo nhân tố điều kiện làm việc	59
Biểu đồ 2.7: Đánh giá mức độ hài lòng theo nhân tố sự hài lòng	60

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Ký hiệu viết tắt	Tên đầy đủ
TS	Tiến sĩ
QĐ	Quyết định
TT	Thông tư
ADR	Giá bán phòng bình quân
RevPAR	Doanh thu/ phòng sẵn có
BVHTTDL	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
TTg	Thủ tướng Chính phủ
ĐVT	Đơn vị tính
KH	Kế hoạch
UBND	Ủy ban nhân dân
VNĐ	Việt Nam Đồng
VIP	Very Important Person

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập và thực hiện khóa luận tốt nghiệp, em đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, hỗ trợ và giúp đỡ từ quý Thầy Cô, nhà trường và đơn vị thực tập. Sự hướng dẫn và động viên đó là nguồn động lực quan trọng giúp em hoàn thành khóa luận này.

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban Giám hiệu nhà trường đã tạo điều kiện thuận lợi về môi trường học tập, cơ sở vật chất và chương trình đào tạo để sinh viên có cơ hội học tập, rèn luyện và phát triển trong lĩnh vực du lịch và khách sạn. Em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn đến quý Thầy Cô trong Khoa Du lịch đã tận tình giảng dạy, truyền đạt những kiến thức chuyên môn cũng như những kinh nghiệm quý báu trong suốt thời gian em học tập tại trường.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Thầy Nguyễn Xuân Vinh, giảng viên hướng dẫn khóa luận. Thầy đã dành nhiều thời gian để hướng dẫn, góp ý và định hướng cho em trong suốt quá trình thực hiện đề tài. Những nhận xét và chỉ dẫn của Thầy đã giúp em hoàn thiện nội dung khóa luận một cách rõ ràng và khoa học hơn.

Em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo cùng toàn thể anh, chị nhân viên tại TMS Hotel DaNang Beach đã tạo điều kiện cho em được thực tập và trải nghiệm môi trường làm việc thực tế. Trong thời gian thực tập tại bộ phận buồng phòng, em đã học hỏi được nhiều kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ và kinh nghiệm thực tế quý báu, qua đó giúp em hiểu rõ hơn về hoạt động và quy trình làm việc trong ngành khách sạn.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến gia đình và bạn bè đã luôn quan tâm, động viên em trong suốt quá trình học tập cũng như trong thời gian thực hiện khóa luận tốt nghiệp.

Mặc dù đã cố gắng hoàn thành khóa luận với tất cả sự nỗ lực của bản thân, tuy nhiên do hạn chế về thời gian và kinh nghiệm nên bài khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu từ quý Thầy cô để bài khóa luận được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Đà Nẵng, ngày.... tháng..... năm 20.....

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, chất lượng dịch vụ không chỉ được tạo nên từ cơ sở vật chất hay trang thiết bị hiện đại mà còn phụ thuộc rất lớn vào đội ngũ nhân viên trực tiếp tham gia quá trình phục vụ. Đặc biệt, trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt của ngành khách sạn, yếu tố con người được xem là nền tảng quan trọng góp phần duy trì hình ảnh, uy tín và chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp.

Trong cơ cấu tổ chức của khách sạn, bộ phận buồng phòng đóng vai trò then chốt trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú. Một không gian phòng sạch sẽ, gọn gàng và tiện nghi không chỉ tạo ấn tượng ban đầu mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận tổng thể của khách hàng trong suốt thời gian lưu trú. Tuy nhiên, đây lại là bộ phận có tính chất công việc nặng nhọc, áp lực cao và ít được khách hàng ghi nhận một cách trực tiếp. Chính đặc điểm này khiến nhân viên buồng phòng dễ rơi vào trạng thái mệt mỏi, căng thẳng và giảm động lực làm việc nếu không nhận được sự quan tâm phù hợp từ phía doanh nghiệp.

TMS Hotel DaNang Beach, một khách sạn 5 sao tiêu chuẩn quốc tế đã và đang khẳng định vị thế trên thị trường du lịch Đà Nẵng nhờ sở hữu vị trí đắc địa ven biển, cơ sở hạ tầng hiện đại cùng phong cách phục vụ chuyên nghiệp. Khách sạn luôn chú trọng xây dựng đội ngũ nhân viên chất lượng cao, tạo môi trường làm việc thân thiện và khuyến khích sự phát triển nghề nghiệp. Tuy nhiên, thực tế cho thấy bộ phận buồng phòng tại đây vẫn tồn tại một số vấn đề nhất định. Do đặc thù công việc thường xuyên chịu áp lực về khối lượng, thời gian và tiêu chuẩn dịch vụ, nhiều nhân viên có nguy cơ rơi vào tình trạng mệt mỏi, căng thẳng và giảm động lực làm việc. Thêm vào đó, tính chất công việc ít khi được khách hàng ghi nhận khiến họ dễ cảm thấy thiệt thòi so với các bộ phận khác có nhiều cơ hội tiếp xúc trực tiếp và nhận phản hồi tích cực từ khách. Nếu không được quan tâm đúng mức, những yếu tố này có thể ảnh hưởng tiêu cực đến sự gắn bó của nhân viên và chất lượng dịch vụ chung.

Xuất phát từ thực tiễn đó, việc nghiên cứu và đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên tại bộ phận buồng phòng là cần thiết nhằm phản ánh một cách khách quan thực

trạng làm việc của đội ngũ nhân viên, đồng thời nhận diện những mặt tích cực và những hạn chế còn tồn tại. Qua đó, doanh nghiệp có cơ sở để đưa ra các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao sự hài lòng, động lực làm việc và hiệu quả công tác của nhân viên buồng phòng.

Chính vì những lý do trên, tác giả lựa chọn đề tài “Đánh giá sự hài lòng của nhân viên tại bộ phận buồng phòng của TMS Hotel DaNang Beach” làm nội dung nghiên cứu cho khóa luận tốt nghiệp, với mong muốn góp phần cung cấp những thông tin tham khảo có giá trị cho công tác quản lý nguồn nhân lực tại khách sạn.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu tổng quát

Mục tiêu của đề tài là xác định mức độ hài lòng của nhân viên bộ phận buồng phòng tại TMS Hotel Danang Beach thông qua việc phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc. Trên cơ sở đó, làm rõ những điểm mạnh, hạn chế còn tồn tại trong công tác quản trị nhân sự tại bộ phận này. Từ những kết quả nghiên cứu thu được, đề tài hướng đến việc đề xuất các giải pháp phù hợp và khả thi nhằm nâng cao sự hài lòng của nhân viên, tăng cường động lực làm việc, cải thiện hiệu quả thực hiện công việc, đồng thời góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và năng lực cạnh tranh của khách sạn trong bối cảnh ngành du lịch, khách sạn ngày càng phát triển và cạnh tranh gay gắt.

2.2. Mục tiêu cụ thể

Xuất phát từ mục tiêu chung đã xác định, đề tài cụ thể hóa thành các mục tiêu cụ thể nhằm định hướng nội dung nghiên cứu và đảm bảo tính logic của đề tài. Cụ thể như sau:

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về sự hài lòng của nhân viên trong ngành du lịch nói chung và khách sạn nói riêng.
- Xác định các yếu tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên bộ phận buồng phòng như: môi trường làm việc, thu nhập, cơ hội thăng tiến trong công việc, quan hệ đồng nghiệp, phúc lợi xã hội,...
- Khảo sát và phân tích mức độ hài lòng thực tế của nhân viên buồng phòng tại TMS Hotel DaNang Beach.
- Chỉ ra được những mặt tích cực và hạn chế trong công tác quản lý nhân sự trong

khách sạn liên quan đến bộ phận buồng phòng.

➤ Đề xuất các giải pháp cụ thể và khả thi nhằm nâng cao mức độ hài lòng, gắn bó và đạt hiệu quả trong khi làm việc của nhân viên, từ đó góp phần củng cố uy tín, thương hiệu và năng lực cạnh tranh của khách sạn.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Đề tài tập trung nghiên cứu sự hài lòng của nhân viên tại bộ phận buồng phòng của TMS Hotel DaNang Beach.

Đối tượng khảo sát: Toàn bộ nhân viên làm việc tại bộ phận buồng phòng của TMS Hotel DaNang Beach.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi không gian: Tập trung nghiên cứu sự hài lòng của nhân viên tại bộ phận buồng phòng của TMS Hotel DaNang Beach. Địa chỉ: 292 Đường Võ Nguyên Giáp, Phường Ngũ Hành Sơn, Thành Phố Đà Nẵng.

Phạm vi thời gian: Thu thập dữ liệu thứ cấp từ năm 2022 đến năm 2024 và dữ liệu sơ cấp từ ngày 7 tháng 7 năm 2025 đến 27 tháng 9 năm 2025.

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

Để đảm bảo tính đầy đủ và độ tin cậy của dữ liệu phục vụ nghiên cứu, đề tài tiến hành thu thập thông tin từ hai nguồn chính gồm dữ liệu thứ cấp và dữ liệu sơ cấp. Trong đó:

Dữ liệu thứ cấp được thu thập từ các nguồn như: giáo trình, sách chuyên ngành, các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước, các bài khóa luận có liên quan, cùng với tài liệu nội bộ của khách sạn. Nguồn dữ liệu này giúp hình thành cơ sở lý thuyết, xác định các yếu tố ảnh hưởng và xây dựng mô hình nghiên cứu phù hợp với bối cảnh bộ phận buồng phòng.

Dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua hai phương pháp:

- Nghiên cứu định lượng: sử dụng bảng câu hỏi khảo sát để thu thập dữ liệu chính thức. Bảng hỏi được thiết kế dựa trên các thang đo về sự hài lòng công việc và được triển khai thông qua hình thức trực tuyến Google Forms.

4.2. Phương pháp xử lý dữ liệu

Sau khi thu thập dữ liệu từ bảng câu hỏi khảo sát, các phiếu khảo sát hợp lệ được tiến hành tổng hợp, mã hóa và xử lý bằng phần mềm Microsoft Excel.

Trên cơ sở dữ liệu đã được xử lý, nghiên cứu sử dụng phương pháp thống kê mô tả nhằm phản ánh thực trạng mức độ hài lòng của nhân viên bộ phận buồng phòng tại TMS Hotel DaNang Beach. Các chỉ tiêu thống kê được sử dụng bao gồm tần suất, tỷ lệ phần trăm và giá trị trung bình.

Tiếp theo, để đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên đối với từng nhóm yếu tố, nghiên cứu tiến hành tính giá trị trung bình của các biến quan sát. Giá trị trung bình này được so sánh với các khoảng đánh giá đã xác định trước nhằm đưa ra nhận xét về mức độ hài lòng của nhân viên.

Căn cứ vào kết quả phân tích giá trị trung bình, nghiên cứu xác định những nội dung được nhân viên đánh giá cao cũng như những nội dung còn hạn chế, làm cơ sở cho việc đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của nhân viên bộ phận buồng phòng trong giai đoạn tới.

5. Bố cục nghiên cứu

Ngoài phần mở đầu và kết luận, danh mục từ viết tắt, danh mục bảng và biểu đồ, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, đề tài được kết cấu thành 3 mục như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận về sự hài lòng của nhân viên tại bộ phận buồng phòng.

Chương 2: Thực trạng về sự hài lòng của nhân viên tại bộ phận buồng phòng của TMS Hotel DaNang Beach.

Chương 3: Giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của nhân viên tại bộ phận buồng phòng của TMS Hotel DaNang Beach.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN TẠI BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG

1.1. Khái quát về khách sạn và hoạt động kinh doanh khách sạn

1.1.1. Khái niệm về khách sạn

Cho đến nay, chưa có một định nghĩa thống nhất tuyệt đối về khái niệm khách sạn trên phạm vi toàn cầu. Nguyên nhân xuất phát từ sự khác biệt về bối cảnh pháp lý, mức độ phát triển của ngành du lịch cũng như cách tiếp cận nghiên cứu giữa các quốc gia, tổ chức và học giả. Tùy theo góc độ xem xét, mỗi quan điểm có thể nhấn mạnh vào những khía cạnh khác nhau như chức năng lưu trú, mục tiêu kinh doanh hay hệ thống dịch vụ cung cấp. Do đó, trong nghiên cứu khoa học và thực tiễn quản lý, khái niệm khách sạn thường được tiếp cận thông qua các định nghĩa đa dạng, phản ánh những cách hiểu và phạm vi ứng dụng khác nhau.

Theo các tài liệu nghiên cứu trong lĩnh vực khách sạn và du lịch, khái niệm khách sạn được tiếp cận từ nhiều góc độ khác nhau. Nhóm tác giả người Mỹ Powers và Barrows cho rằng khách sạn là cơ sở cung cấp dịch vụ lưu trú có thu phí, trong đó khách hàng có thể thuê phòng nghỉ qua đêm với các tiện nghi cơ bản như phòng ngủ, phòng tắm và trang thiết bị cần thiết. Bên cạnh dịch vụ lưu trú, khách sạn còn cung cấp nhiều dịch vụ bổ trợ khác như vận chuyển hành lý, nhà hàng, quầy bar, trung tâm dịch vụ và các loại hình giải trí nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Các khách sạn có thể được xây dựng tại nhiều vị trí khác nhau như khu thương mại, khu du lịch nghỉ dưỡng hoặc khu vực sân bay, tùy thuộc vào định hướng kinh doanh và phân khúc khách hàng mục tiêu (Powers & Barrows, 1995).

Tiếp cận từ góc độ quản trị kinh doanh khách sạn tại Việt Nam, Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương định nghĩa khách sạn là cơ sở lưu trú du lịch có quy mô từ mười buồng ngủ trở lên, kinh doanh dịch vụ cho thuê phòng ngủ với yêu cầu đảm bảo chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị tiện nghi, đồng thời cung cấp các dịch vụ ăn uống và các dịch vụ bổ trợ khác nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi, sinh hoạt, hội họp và giải trí của khách lưu trú. Theo các tác giả, chất lượng và mức độ đa dạng của dịch vụ khách sạn phụ thuộc vào thứ hạng và tiêu chuẩn của từng cơ sở lưu trú (Nguyễn Văn Mạnh &

Hoàng Thị Lan Hương, 2008).

Từ góc độ pháp lý, khái niệm khách sạn tại Việt Nam được quy định rõ trong Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Theo đó, khách sạn được xác định là cơ sở lưu trú du lịch có quy mô từ mười buồng ngủ trở lên, được trang bị cơ sở vật chất, trang thiết bị và cung cấp các dịch vụ cần thiết nhằm phục vụ nhu cầu lưu trú và sinh hoạt của khách du lịch (Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, 2008).

1.1.2. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn

Trong nghiên cứu và giảng dạy về lĩnh vực khách sạn, nhiều giáo trình và công trình khoa học đã phân tích các đặc trưng của hoạt động kinh doanh khách sạn dưới những góc độ khác nhau như tổ chức quản lý, quy trình vận hành và tính chất dịch vụ. Tiếp cận từ phương diện đặc điểm hoạt động, giáo trình *Quản trị kinh doanh khách sạn* của Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương đã hệ thống hóa những đặc trưng cơ bản của hoạt động kinh doanh khách sạn, qua đó làm rõ những yêu cầu đặc thù trong quá trình quản lý và tổ chức hoạt động của loại hình doanh nghiệp dịch vụ này (Nguyễn Văn Mạnh & Hoàng Thị Lan Hương, 2008).

1.1.2.1. Kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng lao động trực tiếp tương đối cao

Kinh doanh khách sạn là lĩnh vực kinh doanh dịch vụ vì vậy sản phẩm dịch vụ của các cơ sở lưu trú du lịch chủ yếu do những nhân viên phục vụ trực tiếp tạo ra. Ở những cơ sở lưu trú du lịch các thứ hạng cao đòi hỏi dịch vụ, được cung cấp phải có chất lượng càng cao và thậm chí không cho phép có lỗi (zero defects). Để đạt được điều đó, các cơ sở lưu trú du lịch phải phân công bố trí công việc cho nhân viên phục vụ theo hướng chuyên môn hóa cao (mỗi người chỉ thực hiện một công đoạn của quá trình phục vụ lặp đi lặp lại mà thôi). Điều đó dẫn đến khả năng thay thế lẫn nhau của các nhân viên giữa các bộ phận khác nhau và thậm chí trong cùng một bộ phận nghiệp vụ hầu như cũng khó để thực hiện được. Đó là lý do giải thích tại sao các cơ sở lưu trú du lịch buộc phải sử dụng nhiều nhân viên phục vụ hơn và số lượng nhân viên phục vụ tăng lên cùng với mức tăng của quy mô và thứ hạng của chúng

Thời gian lao động trong các cơ sở lưu trú du lịch bị phụ thuộc vào thời gian tiêu dùng của khách và thường kéo dài 24/24 giờ mỗi ngày, 7/7 ngày mỗi tuần, 30/30 ngày

mỗi tháng và 365/365 ngày mỗi năm (đối với các cơ sở lưu trú du lịch hoạt động quanh năm). Do đó, các doanh nghiệp nay cần phải sử dụng một số lượng lao động phục vụ trực tiếp trong mùa vụ chính. Với đặc điểm này, các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn luôn phải đối mặt với khó khăn về việc làm sao để giảm thiểu một cách hợp lý chi phí lao động trực tiếp mà không làm ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách du lịch.

Đối với các cơ sở lưu trú du lịch nằm ở những điểm du lịch thuộc vùng sâu, vùng xa, cách xa các trung tâm đô thị lớn (nguồn cung cấp lao động du lịch có chất lượng cao) lại hoạt động theo thời vụ buộc phải sử dụng lao động là người dân địa phương không có trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Các cơ sở lưu trú du lịch phải bỏ ra một lượng chi phí tương đối lớn cho công tác đào tạo kỹ năng nghề nghiệp chuyên sâu cho người lao động địa phương trước khi tuyển mộ để đảm bảo cho họ đáp ứng được các yêu cầu tối thiểu về chất lượng dịch vụ và phong cách phục vụ chuyên nghiệp. Đây chính là đặc điểm quan trọng của lĩnh vực kinh doanh khách sạn trong việc gắn mục tiêu kinh doanh của các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú du lịch với một giờ phát triển kinh tế - xã hội của các địa phương nhằm đảm bảo sự phát triển bền vững về xã hội của các cơ sở dịch vụ lưu trú, du lịch gắn với sự phát triển bền vững của địa phương và của nền kinh tế. Chính quyền địa phương các tỉnh có tiềm năng phát triển du lịch nhưng điều kiện kinh tế còn nghèo, đời sống của người dân còn khó khăn, cần có nhiều chính sách ưu tiên phát triển các loại hình cơ sở lưu trú du lịch cộng đồng (như Homestays) nhằm tận dụng những nguồn tài nguyên du lịch và nguồn nhân lực sẵn có tại địa phương. Cần có chính sách ưu tiên thu hút các dự án vào lĩnh vực kinh doanh khách sạn để giải quyết một lượng lớn việc làm và nâng cao mức sống cho người dân bản địa, nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân.

1.1.2.2. Kinh doanh khách sạn chịu sự tác động của một số quy luật

Kinh doanh khách sạn thường chịu sự chi phối của rất nhiều nhân tố khách quan. Một trong số đó mang tính chất đột biến, ngẫu nhiên, một số khác lại hoạt động theo những quy luật lặp đi lặp lại, ví dụ như: quy luật tự nhiên, quy luật kinh tế xã hội, quy luật tâm lý,... Do đó, các nhà quản lý các cơ sở lưu trú du lịch muốn sử dụng các nguồn lực sẵn có một cách hiệu quả phải nghiên cứu kỹ và hiểu rất rõ về các quy luật chi phối

hoạt động kinh doanh đối với doanh nghiệp của mình.

Chẳng hạn, giá trị và sức hấp dẫn của tài nguyên du lịch tự nhiên của một điểm du lịch bị thay đổi tùy thuộc vào những biến động lặp đi lặp lại theo mùa của nhân tố thời tiết khí hậu trong năm. Từ đó gây ra sự biến động (tăng hay giảm) theo mùa của lượng cầu du lịch tập trung đến điểm du lịch và các thời điểm khác nhau trong năm. Dẫn đến sự thay đổi theo mùa trong tổ chức hoạt động kinh doanh của các cơ sở lưu trú du lịch ở các trung tâm du lịch nghỉ dưỡng biển hoặc nghỉ núi. Nếu nắm bắt được sự vận hành của quy luật tự nhiên, các nhà quản lý sẽ đưa ra những chính sách kinh doanh phù hợp nhằm tận dụng các nguồn lực như nhân lực, vật chất, tài lực sẵn có để khai thác đem lại hiệu quả kinh doanh cao nhất cho doanh nghiệp.

Dù chịu sự chi phối của quy luật nào đi nữa thì điều đó cũng gây ra những tác động tiêu cực và tích cực đối với kinh doanh khách sạn. Vấn đề đặt ra cho các cơ sở lưu trú du lịch là phải nghiên cứu kỹ các quy luật và sự tác động của chúng đến hoạt động kinh doanh để từ đó chủ động đưa ra các biện pháp hữu hiệu để khắc phục những tác động bất lợi của chúng và phát huy những tác động có lợi nhằm phát triển hoạt động kinh doanh có hiệu quả.

Đặc điểm về tính quy luật trong kinh doanh khách sạn cũng gây nhiều khó khăn cho các tỉnh có sử dụng chủ yếu nguồn nhân lực địa phương vì có thể gây ra hiện tượng thất nghiệp hàng loạt theo chu kỳ, do đó sẽ tác động tiêu cực đến đời sống kinh tế - xã hội của địa phương. Những địa phương có phát triển hoạt động kinh doanh khách sạn theo mùa vụ cần có những chính sách khuyến khích phát triển kết hợp nhiều loại hình cơ sở lưu trú du lịch hợp lý và có chính sách chủ động thu hút các đoàn thị trường phù hợp đến địa phương vào các thời điểm kinh doanh khác nhau trong năm nhằm khắc phục những tác động bất lợi cho phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và trợ giúp cho các doanh nghiệp lưu trú du lịch trên địa bàn phát triển một cách bền vững.

1.1.3. Vai trò của nguồn nhân lực trong hoạt động kinh doanh khách sạn

Nguồn nhân lực giữ vai trò quyết định trong hoạt động kinh doanh khách sạn, bởi đây là ngành dịch vụ mà chất lượng sản phẩm được tạo ra chủ yếu thông qua quá trình phục vụ trực tiếp của con người. Trong khách sạn, từ khâu đón tiếp, phục vụ lưu trú đến chăm sóc khách hàng đều gắn liền với sự tham gia của đội ngũ nhân viên, vì vậy yếu tố

con người có ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng.

Nguồn nhân lực là yếu tố trực tiếp tạo nên chất lượng dịch vụ. Cùng một quy trình dịch vụ nhưng cách thức thực hiện, thái độ và kỹ năng của nhân viên sẽ quyết định cảm nhận khác nhau của khách hàng, từ đó ảnh hưởng đến mức độ hài lòng đối với dịch vụ khách sạn.

Nguồn nhân lực còn góp phần quan trọng trong việc xây dựng hình ảnh và uy tín của khách sạn. Nhân viên là người đại diện cho doanh nghiệp trong quá trình tiếp xúc với khách hàng, do đó phong cách làm việc, thái độ giao tiếp và khả năng xử lý tình huống sẽ tác động trực tiếp đến ấn tượng của khách. Một đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp giúp khách sạn tạo dựng hình ảnh tích cực và nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Nguồn nhân lực cũng ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động và sự phát triển lâu dài của khách sạn. Khi nhân viên có trình độ phù hợp, làm việc ổn định và gắn bó với tổ chức, doanh nghiệp có thể duy trì chất lượng dịch vụ ổn định, đồng thời giảm chi phí tuyển dụng và đào tạo lại. Do phụ thuộc lớn vào con người, mức độ hài lòng của nhân viên được xem là yếu tố then chốt ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động của khách sạn. Điều này cho thấy nguồn nhân lực là nền tảng quan trọng cho sự vận hành hiệu quả và phát triển bền vững của khách sạn.

1.2. Tổng quan về bộ phận buồng phòng trong khách sạn

1.2.1. Khái niệm bộ phận buồng phòng

Bộ phận buồng phòng là bộ phận trong khách sạn chịu trách nhiệm chính về việc vệ sinh, sắp xếp, bảo trì và duy trì chất lượng của hệ thống phòng nghỉ nhằm đảm bảo không gian lưu trú luôn sạch sẽ, tiện nghi và đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ của khách sạn. Đây là bộ phận trực tiếp tạo ra môi trường nghỉ ngơi cho khách hàng trong suốt thời gian lưu trú, đồng thời thực hiện các công việc như làm phòng, thay đồ vải, bổ sung vật dụng cần thiết và kiểm tra tình trạng phòng trước và sau khi khách sử dụng. Với vai trò đó, bộ phận buồng phòng không chỉ góp phần đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng đối với khách sạn.

Theo tác giả Vũ Thị Bích Phượng và Phạm Mai Thu Thảo trong giáo trình nghiệp vụ phục vụ buồng (2005), *“Bộ phận Buồng là bộ phận duy nhất trong khách sạn trực*

tiếp phục vụ khách, nhưng lại không trực tiếp thu tiền khách”.

1.2.2. Vai trò của bộ phận buồng phòng trong khách sạn

Trách nhiệm chung của bộ phận buồng phòng là đảm bảo vệ sinh, sạch sẽ, vẻ đẹp thẩm mỹ và bảo dưỡng cho toàn bộ khách sạn. Vì vậy ngoài việc tiến hành lau dọn và bảo dưỡng cho khu vực phòng nghỉ của khách, bộ phận này phải thực thi trách nhiệm tương tự cho các khu vực khác trong khách sạn như: khu vực công cộng, phòng tiệc, các cửa hiệu do khách sạn vận hành, văn phòng, các phòng chức năng trong khách sạn, phòng tập thể hình, phòng spa,...

Để tăng tính hiệu quả cũng như giảm bớt chi phí trong công việc các công tác lau dọn và bảo dưỡng đều có được sự phối hợp và phân chia công việc với các bộ phận có liên quan. Ví dụ tại khu vực nhà hàng, các công tác làm vệ sinh thường nhật có thể do nhân viên của nhà hàng đảm trách còn nhân viên bộ phận buồng phòng chỉ chịu trách nhiệm với các hoạt động lau dọn lớn. Có thể có sự khác biệt trong việc phân chia và phối hợp công việc của bộ phận buồng với các bộ phận khác giữa các khách sạn với nhau. Khách sạn hoạt động 24 giờ/ngày với nhiều hoạt động khác nhau. Để đảm bảo tất cả mọi nơi đều luôn sạch sẽ, bộ phận buồng phòng phải chia nhân viên đi làm ở tất cả mọi nơi vào tất cả mọi thời điểm. Điều này yêu cầu bộ phận buồng phòng có nhiều nhân viên.

Việc quản lý lực lượng nhân viên này cũng như bố trí xếp lịch vệ sinh sao cho đảm bảo được tiêu chuẩn vệ sinh và thẩm mỹ của khách sạn trong khi phải làm thế nào để khách ít bị làm phiền nhất cũng như chi phí ở mức thấp nhất có thể.

Với những người làm công tác quản lý tại bộ phận này. Bên cạnh việc lau dọn, bộ phận buồng phòng cũng chịu trách nhiệm đảm bảo luôn có đủ các loại đồ dùng cho quá trình lưu trú của khách như: ga trải giường, khăn tắm sạch, xà phòng, giấy vệ sinh,.... cũng như các dịch vụ để khách cảm thấy có được các tiện nghi như ở nhà ví dụ như: giặt là, khâu vá,...

Không chỉ khách nghỉ tại phòng là đối tượng được bộ phận buồng phòng quan tâm chăm sóc mà ngay cả các bộ phận khác cũng nhận được sự chăm sóc từ bộ phận buồng thông qua việc giặt là đồng phục cho nhân viên, các loại khăn và giẻ lau,... Để thực hiện được các công việc trên, bộ phận buồng phải dùng đến nhiều loại trang thiết bị và các loại nguyên vật liệu khác nhau như máy giặt, máy sấy, máy là, máy hút bụi, máy

đánh sàn, chổi, cây lau nhà, xà phòng, hóa chất tẩy rửa, đồ vải,...Việc mua, sử dụng và quản lý các trang thiết bị cũng như các loại nguyên vật liệu nói trên cũng là một trách nhiệm hết sức lớn lao đối với bộ phận cũng như người đứng đầu bộ phận.

1.2.3. Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng phòng

1.2.3.1. Chức năng của bộ phận buồng

Chức năng thể hiện văn hóa khách sạn: Bộ phận buồng phòng giữ vai trò quan trọng trong việc thể hiện hình ảnh và văn hóa đặc trưng của khách sạn thông qua không gian lưu trú mà khách trực tiếp trải nghiệm trong suốt thời gian ở. Đây là bộ phận có khả năng truyền tải rõ nét nhất các giá trị cốt lõi, phong cách phục vụ cũng như tiêu chuẩn chất lượng của khách sạn thông qua từng chi tiết nhỏ trong phòng. Từ cách bố trí nội thất, sắp xếp vật dụng, lựa chọn màu sắc, ánh sáng đến mùi hương và mức độ sạch sẽ đều phản ánh sự chuyên nghiệp và bản sắc riêng của khách sạn.

Theo TS. Nguyễn Quyết Thắng (2015), bộ phận buồng phòng không chỉ đơn thuần thực hiện chức năng làm sạch mà còn góp phần tạo nên sản phẩm dịch vụ hoàn chỉnh mang tính trải nghiệm cho khách hàng. Thông qua quá trình phục vụ, bộ phận này góp phần xây dựng hình ảnh thương hiệu, tạo ấn tượng ban đầu và duy trì cảm nhận tích cực của khách trong suốt quá trình lưu trú. Do đó, có thể khẳng định rằng bộ phận buồng phòng chính là “bộ mặt thầm lặng” nhưng có ảnh hưởng sâu sắc đến việc thể hiện văn hóa và đẳng cấp của khách sạn.

Chức năng quản lý thuê phòng: Bộ phận buồng phòng có chức năng quan trọng trong việc quản lý tình trạng phòng và hỗ trợ quá trình kinh doanh lưu trú của khách sạn. Thông qua việc thường xuyên kiểm tra, cập nhật và báo cáo tình trạng phòng như phòng sạch, phòng bẩn, phòng đang sử dụng hay phòng cần bảo trì, bộ phận này giúp đảm bảo tính chính xác và kịp thời trong việc phân phối phòng cho khách. Sự phối hợp chặt chẽ giữa bộ phận buồng phòng và các bộ phận khác, đặc biệt là lễ tân, đóng vai trò then chốt trong việc tối ưu hóa công suất sử dụng phòng và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Bên cạnh đó, bộ phận buồng phòng còn chịu trách nhiệm đảm bảo tất cả các phòng trước khi bàn giao cho khách đều đạt tiêu chuẩn về vệ sinh, trang thiết bị và tiện nghi. Điều này không chỉ giúp hạn chế các sai sót trong quá trình phục vụ mà còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ tổng thể của khách sạn. Theo TS. Nguyễn Quyết Thắng,

việc quản lý tốt tình trạng buồng phòng là yếu tố quan trọng giúp khách sạn vận hành hiệu quả và tạo dựng uy tín đối với khách hàng. Vì vậy, chức năng quản lý thuê phòng của bộ phận buồng phòng có ý nghĩa đặc biệt trong việc đảm bảo sự đồng bộ giữa hoạt động phục vụ và mục tiêu kinh doanh của khách sạn.

Chức năng tổ chức đón tiếp khách: Mặc dù bộ phận buồng phòng không trực tiếp thực hiện các thủ tục đón tiếp như bộ phận lễ tân, nhưng lại đóng vai trò quan trọng trong việc chuẩn bị các điều kiện cần thiết để quá trình đón tiếp khách diễn ra một cách thuận lợi và chuyên nghiệp. Công tác chuẩn bị phòng trước khi khách đến, bao gồm việc làm sạch, kiểm tra trang thiết bị, bổ sung đầy đủ vật dụng và đảm bảo các tiêu chuẩn về tiện nghi, chính là yếu tố nền tảng giúp tạo nên ấn tượng ban đầu tích cực cho khách hàng.

Ngoài ra, bộ phận buồng phòng còn tham gia vào việc đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách như trang trí phòng, chuẩn bị hoa, bánh, hoặc các dịch vụ cá nhân hóa khác theo nhu cầu. Những hoạt động này góp phần nâng cao trải nghiệm của khách, thể hiện sự quan tâm và chuyên nghiệp trong phục vụ. Chất lượng chuẩn bị buồng phòng có ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận ban đầu của khách hàng và là một trong những yếu tố quan trọng quyết định mức độ hài lòng của khách hàng. Do đó, bộ phận buồng phòng được xem là một mắt xích không thể thiếu trong quy trình đón tiếp và phục vụ khách tại khách sạn.

1.2.3.2. Nhiệm vụ của bộ phận buồng phòng

Trong lý thuyết quản trị khách sạn hiện đại, bộ phận buồng không chỉ đơn thuần đảm nhận các công việc chân tay mà là một mắt xích chiến lược trong chuỗi cung ứng dịch vụ. Căn cứ vào giáo trình của TS. Nguyễn Quyết Thắng (2015), nhiệm vụ của bộ phận buồng được cụ thể hóa thông qua các nhóm chức năng mang tính hệ thống sau đây:

Duy trì vệ sinh và thẩm mỹ không gian: Đây là nhiệm vụ mang tính sống còn, quyết định trực tiếp đến cảm quan đầu tiên của khách hàng. Bộ phận buồng phòng chịu trách nhiệm thiết lập và duy trì các tiêu chuẩn vệ sinh khắt khe tại tất cả các khu vực: từ hệ thống phòng ngủ, hành lang đến các khu vực công cộng. Việc đảm bảo một không gian sạch sẽ, kết hợp với cách bài trí thẩm mỹ, tinh tế không chỉ đáp ứng nhu cầu lưu trú cơ bản mà còn khẳng định đẳng cấp và giá trị thương hiệu của khách sạn.

Thực hiện chức năng hướng dẫn và giám sát quy định: Nhân viên buồng là những

người tiếp xúc trực tiếp với không gian riêng tư của khách. Do đó, họ đóng vai trò là nhịp cầu thông tin, có nhiệm vụ phổ biến các nội quy về an toàn, an ninh và hướng dẫn khách hàng sử dụng các trang thiết bị kỹ thuật hiện đại trong phòng (như hệ thống điều khiển thông minh, kết sắt, mini-bar). Nhiệm vụ này giúp hạn chế tối đa những rủi ro do vận hành sai quy cách, đồng thời nâng cao sự tiện lợi cho khách.

Cung ứng dịch vụ bổ trợ và cá nhân hóa: Để tạo ra sự khác biệt cạnh tranh, bộ phận buồng phòng thực hiện các nhiệm vụ dịch vụ gia tăng như: trải giường buổi tối, cung cấp thêm các vật dụng cá nhân theo yêu cầu đặc biệt của khách (gối chỉnh hình, tinh dầu thơm,...). Sự tinh tế trong khâu phục vụ này giúp cá nhân hóa trải nghiệm, khiến khách hàng cảm thấy được quan tâm sâu sắc và chăm sóc chu đáo như đang ở chính ngôi nhà của mình.

Quản trị hệ thống đồ vải và trang phục: Đây là nhiệm vụ hậu cần quan trọng, bao gồm việc quản lý vòng đời và chất lượng của toàn bộ hệ thống đồ vải (ga, gối, khăn) và đồng phục nhân viên. Quy trình giặt ủi phải đảm bảo các tiêu chuẩn khắt khe về vệ sinh dịch tễ và độ bền của sợi vải. Việc cung cấp dịch vụ giặt ủi nhanh chóng cho khách hàng cũng là một nguồn thu đáng kể cho bộ phận.

Bảo trì và mua sắm tài sản: Với tư cách là người trực tiếp quản lý tài sản tại các phòng, bộ phận buồng phòng có nhiệm vụ theo dõi tình trạng hoạt động của cơ sở vật chất. Nhân viên cần kịp thời phát hiện hư hỏng để báo cáo bộ phận Kỹ thuật và đề xuất ban giám đốc mua sắm các vật dụng thay thế cần thiết, nhằm đảm bảo phòng khách luôn trong tình trạng vận hành hoàn hảo nhất.

Ngoài ra, bộ phận buồng phòng không chỉ đảm nhiệm việc vệ sinh và chuẩn bị phòng mà còn đóng vai trò như một “mắt xích trung tâm” kết nối với nhiều bộ phận khác để đảm bảo dịch vụ được vận hành trơn tru. Thông qua việc phối hợp chặt chẽ với lễ tân, buồng phòng cập nhật tình trạng phòng theo thời gian thực nhằm phục vụ quá trình check-in, check-out nhanh chóng và chính xác. Đồng thời, liên hệ với bộ phận kỹ thuật khi phát hiện hư hỏng trong phòng để kịp thời sửa chữa, đảm bảo chất lượng cơ sở vật chất. Sự phối hợp với bộ phận an ninh giúp kiểm soát tài sản thất lạc và đảm bảo an toàn cho khách lưu trú. Bên cạnh đó, buồng phòng còn liên kết với bộ phận ẩm thực để đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách như minibar hay dịch vụ phòng. Nhờ sự kết nối linh

hoạt và hiệu quả này, bộ phận buồng phòng góp phần quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ tổng thể và sự hài lòng của khách hàng trong khách sạn.

1.2.4. Đặc điểm công việc của nhân viên bộ phận buồng phòng

Hoạt động quản lý và thực hiện nghiệp vụ tại bộ phận buồng phòng mang những đặc thù nghề nghiệp riêng, gắn liền với tính chất lao động trực tiếp, yêu cầu cao về tiêu chuẩn dịch vụ và cường độ làm việc. Theo TS. Nguyễn Quyết Thắng (2015), hiệu quả và sự thành công trong hoạt động khách sạn phụ thuộc đáng kể vào việc nhận diện, tổ chức và điều phối hợp lý các đặc điểm công việc của bộ phận buồng phòng nhằm tối ưu hóa hiệu suất lao động và đảm bảo chất lượng dịch vụ.

Cường độ lao động cao và áp lực về sức bền thể chất: Đặc điểm nổi bật nhất là tính chất lao động nặng nhọc. Nhân viên buồng phòng phải thực hiện các thao tác vận động liên tục như quỳ, cúi, nâng, kéo và đẩy xe dụng cụ trong suốt ca làm việc. Việc hoàn thành định mức từ 12 đến 16 phòng mỗi ca (tùy tiêu chuẩn khách sạn) đòi hỏi nhân viên phải có một thể trạng cực kỳ dẻo dai. Đây không chỉ là lao động chân tay đơn thuần mà còn là sự kết hợp giữa sức bền và kỹ thuật để đảm bảo không xảy ra các chấn thương nghề nghiệp trong môi trường làm việc cường độ cao. Đặc điểm này nếu không được hỗ trợ bằng chế độ nghỉ ngơi, phân công hợp lý sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng và động lực làm việc của nhân viên.

Sự thâm lặng và tính chất "phục vụ sau cánh gà": Công việc của bộ phận buồng phòng được ví như "nghệ thuật của sự ẩn hiện". Đặc điểm công việc yêu cầu nhân viên phải hoạt động sao cho ít gây ảnh hưởng nhất đến sự riêng tư của khách hàng. Tuy nhiên, sản phẩm họ tạo ra lại là những giá trị hữu hình nhất (phòng sạch, đồ vải thơm, bài trí đẹp). Khách hàng có thể không bao giờ gặp mặt nhân viên làm phòng, nhưng thông qua chất lượng vệ sinh, họ có thể đánh giá được năng lực quản trị và đẳng cấp của toàn bộ khách sạn. Chính vì vậy, việc ghi nhận và đánh giá đúng vai trò của nhân viên buồng phòng sẽ góp phần nâng cao sự hài lòng trong công việc của họ.

Yêu cầu tuyệt đối về lòng trung thực và đạo đức nghề nghiệp: Tính trung thực là "vàng mười" của nhân viên Buồng. Với đặc thù tiếp cận không gian riêng tư và tài sản cá nhân của khách, nhân viên thường xuyên đối mặt với những tình huống nhạy cảm. Do đó, đạo đức nghề nghiệp không chỉ là quy định pháp lý mà còn là tiêu chuẩn văn hóa cốt

lỗi. Một sự cố nhỏ liên quan đến tính trung thực tại bộ phận này có thể dẫn đến khủng hoảng truyền thông và hủy hoại uy tín của doanh nghiệp ngay lập tức. Chính vì vậy cá nhân mỗi người làm công việc buồng phòng luôn phải giữ tính trung thực trong công việc. Khi môi trường làm việc đề cao sự minh bạch và công bằng, nhân viên sẽ cảm thấy yên tâm hơn, từ đó gia tăng mức độ hài lòng và gắn bó với tổ chức.

Tính tỉ mỉ, chi tiết và quy trình thao tác chuẩn: Nghiệp vụ buồng phòng là sự kết hợp của hàng loạt các quy trình thao tác đã được chuẩn hóa. Từ cách trải ga không còn nếp nhăn, việc sắp xếp các vật dụng đặt phòng (đồ dùng tiêu hao như bàn chải, xà bông) theo đúng vị trí đến việc kiểm soát từng sợi tóc hay vết bẩn nhỏ trên sàn phòng tắm. Đặc điểm này yêu cầu nhân viên phải có sự quan sát tinh tế và tính kỷ luật cao độ. Chỉ một sai sót nhỏ trong khâu chi tiết cũng có thể khiến khách hàng cảm thấy dịch vụ không xứng tầm. Nếu được đào tạo bài bản và có quy trình rõ ràng, nhân viên sẽ giảm áp lực sai sót, từ đó nâng cao sự hài lòng trong công việc.

Áp lực thời gian và sự linh hoạt trong điều phối: Công việc buồng phòng chịu áp lực lớn về khung giờ "vàng" (thường từ 10 giờ sáng đến 2 giờ chiều - khoảng thời gian giữa lúc khách trả phòng và khách mới nhận phòng). Nhân viên phải làm việc trong một cuộc chạy đua với thời gian để đảm bảo phòng sạch luôn sẵn sàng. Điều này đòi hỏi khả năng quản lý thời gian cá nhân và sự linh hoạt trong việc phối hợp với bộ phận Giám sát và Lễ tân để ưu tiên làm sạch các loại phòng theo yêu cầu thực tế của khách sạn mà nhân viên làm việc. Việc phân bổ công việc hợp lý trong giai đoạn cao điểm sẽ giúp giảm căng thẳng và cải thiện mức độ hài lòng của nhân viên.

Đối mặt với rủi ro nghề nghiệp và yếu tố độc hại: Đặc điểm môi trường làm việc của nhân viên Buồng thường xuyên tiếp xúc với các loại hóa chất tẩy rửa mạnh, các mầm bệnh tiềm ẩn từ rác thải sinh hoạt của khách và các nguy cơ về cơ xương khớp. Vì vậy, công việc này đòi hỏi nhân viên phải được đào tạo bài bản về kiến thức an toàn vệ sinh lao động, kỹ thuật sử dụng hóa chất và cách bảo vệ sức khỏe bản thân trong quá trình tác nghiệp. Khi được đảm bảo về an toàn lao động và sức khỏe, nhân viên sẽ cảm thấy an tâm hơn, qua đó nâng cao sự hài lòng trong công việc.

Vai trò của sự đoàn kết và phối hợp nhóm: Dù mỗi nhân viên thường được phân công làm việc độc lập trong từng phòng, nhưng xét về tổng thể, công việc buồng phòng

mang tính đồng đội rất cao. Từ việc hỗ trợ nhau làm phòng diện tích lớn (phòng hạng sang), phối hợp với nhân viên giặt ủi đến việc báo cáo tình trạng kỹ thuật cho bộ phận bảo trì. Sự gắn kết nội bộ chính là chìa khóa để duy trì một guồng quay vận hành trơn tru và chuyên nghiệp. Môi trường làm việc có sự hỗ trợ và gắn kết giữa các nhân viên sẽ góp phần nâng cao sự hài lòng và tinh thần làm việc tập thể.

1.3. Cơ sở lý luận về sự hài lòng của nhân viên

1.3.1. Khái niệm sự hài lòng của nhân viên

Trong nghiên cứu về hành vi tổ chức và quản trị nguồn nhân lực, khái niệm sự hài lòng của nhân viên đã được tiếp cận và giải thích dưới nhiều góc độ khác nhau. Theo Từ điển Oxford (2010), sự hài lòng được hiểu là trạng thái thỏa mãn khi đạt được kết quả phù hợp với kỳ vọng. Cách tiếp cận này nhấn mạnh yếu tố cảm nhận chủ quan của cá nhân khi mong đợi được đáp ứng.

Tiếp cận từ góc độ tâm lý học lao động, Locke (1976) cho rằng sự hài lòng trong công việc là trạng thái cảm xúc tích cực hoặc dễ chịu của cá nhân xuất phát từ quá trình đánh giá công việc hoặc các trải nghiệm liên quan đến công việc của họ. Định nghĩa này cho thấy sự hài lòng không chỉ phụ thuộc vào bản thân công việc mà còn chịu ảnh hưởng bởi cách người lao động cảm nhận và đánh giá các khía cạnh của công việc đó.

Dưới góc nhìn thái độ tổ chức, Spector (1997) xem sự hài lòng của nhân viên là mức độ mà người lao động cảm thấy yêu thích công việc của mình. Theo cách tiếp cận này, sự hài lòng được coi là một dạng thái độ tổng thể, phản ánh cảm nhận chung của nhân viên đối với công việc và các điều kiện làm việc mà họ đang trải nghiệm.

Bên cạnh đó, Herzberg (1959) giải thích sự hài lòng của nhân viên thông qua thuyết hai nhân tố, trong đó các yếu tố tạo động lực như bản chất công việc, sự ghi nhận và cơ hội phát triển có vai trò tạo ra sự hài lòng, còn các yếu tố duy trì như tiền lương và điều kiện làm việc chủ yếu giúp hạn chế sự bất mãn. Cách tiếp cận này cho thấy sự hài lòng là kết quả của sự kết hợp giữa yếu tố nội tại của công việc và môi trường làm việc bên ngoài.

Một số nghiên cứu khác cho rằng sự hài lòng của nhân viên hình thành từ quá trình so sánh tâm lý giữa công việc hiện tại và các tiêu chuẩn hoặc kỳ vọng sẵn có của người lao động (Rice et al., 1989). Khi các kỳ vọng này được đáp ứng ở mức độ nhất

định, nhân viên có xu hướng cảm nhận được sự hài lòng trong công việc.

Từ góc độ thực tiễn quản trị tại Việt Nam, Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2013) cho rằng sự hài lòng của người lao động là mức độ thỏa mãn của họ đối với các yếu tố cụ thể của công việc như thu nhập, điều kiện làm việc, cơ hội phát triển và mối quan hệ trong tổ chức. Quan điểm này nhấn mạnh tính tổng hợp của sự hài lòng thông qua các yếu tố có thể quan sát và đo lường được trong môi trường làm việc.

Tổng hợp các quan điểm trên cho thấy, mặc dù có sự khác biệt trong cách tiếp cận, các học giả đều thống nhất rằng sự hài lòng của nhân viên là trạng thái tâm lý mang tính chủ quan, phản ánh cảm xúc và thái độ của người lao động đối với công việc. Trong phạm vi nghiên cứu này, sự hài lòng của nhân viên được hiểu là trạng thái cảm xúc tích cực của người lao động, được hình thành trên cơ sở đánh giá các yếu tố liên quan đến công việc và môi trường làm việc mà họ đang đảm nhận.

1.3.2. Các học thuyết liên quan đến sự hài lòng của nhân viên

Trong lĩnh vực quản trị nguồn nhân lực và hành vi tổ chức, sự hài lòng của nhân viên đã được lý giải thông qua nhiều học thuyết khác nhau, tập trung vào việc phân tích nhu cầu, động lực và hành vi của con người trong môi trường làm việc. Các học thuyết này không chỉ giúp làm rõ cơ sở hình thành sự hài lòng của người lao động mà còn là nền tảng lý luận quan trọng để xác định các yếu tố đo lường sự hài lòng trong nghiên cứu thực nghiệm.

1.3.2.1. Thuyết nhu cầu Maslow

Thuyết nhu cầu của Abraham Maslow là một trong những học thuyết kinh điển được sử dụng rộng rãi để giải thích động lực và sự hài lòng của con người trong lao động. Maslow lần đầu tiên trình bày học thuyết này trong công trình *A Theory of Human Motivation* vào năm 1943. Theo Maslow, con người có nhiều nhu cầu khác nhau và các nhu cầu này được sắp xếp theo một trật tự thứ bậc từ thấp đến cao. Khi một mức nhu cầu cơ bản được thỏa mãn ở mức độ nhất định, nhu cầu ở bậc cao hơn sẽ trở thành động lực thúc đẩy hành vi của cá nhân (Maslow, 1943).

Cụ thể, Maslow chia nhu cầu của con người thành năm bậc gồm:

(1) *Nhu cầu sinh lý*: bao gồm các nhu cầu cơ bản như ăn uống, nghỉ ngơi và các điều kiện sinh tồn.

(2) *Nhu cầu an toàn*: thể hiện mong muốn được bảo vệ, ổn định và an tâm trước các rủi ro.

(3) *Nhu cầu xã hội*: liên quan đến các mối quan hệ, sự gắn kết và cảm giác được thuộc về một tập thể.

(4) *Nhu cầu được tôn trọng*: bao gồm sự công nhận, địa vị xã hội và lòng tự trọng.

(5) *Nhu cầu tự hoàn thiện*: phản ánh mong muốn phát triển bản thân, phát huy năng lực và đạt được những giá trị có ý nghĩa.

Theo Maslow, không có nhu cầu nào được thỏa mãn một cách tuyệt đối. Tuy nhiên, khi một nhu cầu đã được đáp ứng về cơ bản thì nó sẽ không còn đóng vai trò là động lực chính, và cá nhân sẽ hướng đến việc thỏa mãn những nhu cầu ở bậc cao hơn. Từ góc độ quản trị, học thuyết này cho thấy nhà quản lý cần nhận diện được nhu cầu chi phối hành vi của nhân viên tại từng thời điểm để có các chính sách phù hợp nhằm nâng cao mức độ hài lòng và động lực làm việc.

Trong bối cảnh doanh nghiệp khách sạn, thuyết nhu cầu Maslow giúp lý giải rằng sự hài lòng của nhân viên không chỉ đến từ thu nhập và sự an toàn trong công việc mà còn chịu ảnh hưởng bởi các mối quan hệ đồng nghiệp, sự ghi nhận của tổ chức và cơ hội phát triển nghề nghiệp. Do đó, học thuyết này là cơ sở quan trọng cho việc lựa chọn các yếu tố đo lường sự hài lòng của nhân viên trong nghiên cứu.

1.3.2.2. Thuyết hai nhân tố của Herzberg

Thuyết hai nhân tố do Frederick Herzberg đề xuất nhằm giải thích sự hình thành sự hài lòng và động lực làm việc của người lao động trong tổ chức. Theo Herzberg (1959), các yếu tố liên quan đến công việc có thể được chia thành hai nhóm riêng biệt là nhóm nhân tố tạo động lực và nhóm nhân tố duy trì, trong đó mỗi nhóm có vai trò và tác động khác nhau đối với thái độ làm việc của nhân viên.

Nhóm nhân tố tạo động lực bao gồm các yếu tố gắn liền trực tiếp với nội dung công việc và nhu cầu phát triển của người lao động, như cảm giác đạt được thành tích, sự ghi nhận và thừa nhận từ tổ chức, bản chất công việc mang tính thử thách, mức độ trách nhiệm được giao, cũng như cơ hội thăng tiến và phát triển nghề nghiệp. Theo Herzberg, sự hiện diện và phát huy hiệu quả của nhóm nhân tố này có khả năng tạo ra sự hài lòng thực sự và thúc đẩy động lực làm việc của nhân viên. Khi các yếu tố tạo động

lực được đáp ứng, người lao động có xu hướng làm việc tích cực hơn, gắn bó hơn và cảm nhận rõ ràng hơn giá trị của công việc mà họ đảm nhận.

Bên cạnh đó, nhóm nhân tố duy trì bao gồm các yếu tố thuộc về môi trường và điều kiện làm việc như chính sách và chế độ quản trị của tổ chức, phương thức giám sát, tiền lương, các mối quan hệ trong công việc và điều kiện làm việc vật chất. Herzberg cho rằng các yếu tố này không trực tiếp tạo ra sự hài lòng, nhưng nếu không được đảm bảo sẽ dẫn đến sự bất mãn trong công việc. Khi các nhân tố duy trì được cải thiện ở mức phù hợp, chúng có tác dụng giúp người lao động cảm thấy ổn định và yên tâm, qua đó hạn chế sự không hài lòng, nhưng chưa đủ để tạo ra động lực làm việc bền vững.

Thuyết hai nhân tố của Herzberg đã góp phần làm rõ rằng sự hài lòng và sự bất mãn trong công việc không nằm trên cùng một trục liên tục, mà được chi phối bởi các nhóm yếu tố khác nhau. Tuy nhiên, một số nghiên cứu sau này cho rằng trong thực tiễn, các yếu tố tạo động lực và các yếu tố duy trì thường tác động đồng thời và có thể ảnh hưởng lẫn nhau đối với cùng một cá nhân. Do đó, trong công tác quản trị nguồn nhân lực, các nhà quản lý cần kết hợp đồng bộ cả hai nhóm yếu tố này, vừa đảm bảo điều kiện làm việc và chính sách phù hợp, vừa chú trọng thiết kế công việc có ý nghĩa và tạo cơ hội phát triển cho nhân viên nhằm nâng cao mức độ hài lòng trong công việc.

Trong bối cảnh ngành khách sạn nói chung và bộ phận buồng phòng nói riêng, thuyết hai nhân tố của Herzberg cung cấp cơ sở lý luận quan trọng để lý giải rằng sự hài lòng của nhân viên không chỉ phụ thuộc vào thu nhập hay điều kiện làm việc, mà còn chịu ảnh hưởng bởi bản chất công việc, sự ghi nhận và cơ hội phát triển nghề nghiệp. Đây là tiền đề cho việc lựa chọn các yếu tố nghiên cứu và xây dựng thang đo đánh giá sự hài lòng của nhân viên trong đề tài.

1.3.2.3. Thuyết công bằng của Adams

Thuyết công bằng do John Stacey Adams đề xuất vào năm 1963 nhằm lý giải động lực và sự hài lòng của người lao động thông qua nhận thức về sự công bằng trong tổ chức. Theo Adams, thái độ và hành vi của nhân viên không chỉ chịu ảnh hưởng bởi mức độ công việc hay phần thưởng tuyệt đối mà còn phụ thuộc lớn vào cách họ so sánh sự đóng góp và quyền lợi của bản thân với những người khác trong cùng môi trường làm việc (Adams, 1963).

Cốt lõi của học thuyết công bằng nằm ở quá trình so sánh mang tính chủ quan giữa đầu vào (như công sức, thời gian, kinh nghiệm, năng lực) và đầu ra (như tiền lương, phúc lợi, sự ghi nhận, cơ hội thăng tiến). Người lao động sẽ cảm nhận được sự công bằng khi tỷ lệ giữa quyền lợi nhận được và mức độ đóng góp của họ được cho là tương đương với tỷ lệ này ở những người khác trong tổ chức. Ngược lại, khi nhận thức được sự mất cân bằng, người lao động dễ hình thành tâm lý bất mãn, từ đó ảnh hưởng tiêu cực đến sự hài lòng và động lực làm việc.

Từ góc độ quản trị, thuyết công bằng của Adams cho thấy rằng việc duy trì sự công bằng trong phân công công việc, đánh giá kết quả lao động và phân phối các chế độ đãi ngộ là yếu tố quan trọng nhằm nâng cao sự hài lòng của nhân viên. Trong bối cảnh doanh nghiệp khách sạn, nơi nhân viên thường xuyên so sánh khối lượng công việc, ca kíp và thu nhập giữa các cá nhân, nhận thức về sự công bằng có vai trò đặc biệt quan trọng trong việc duy trì tinh thần làm việc và sự gắn bó của người lao động.

1.3.2.4. Thuyết nhu cầu thúc đẩy của McClelland

Thuyết nhu cầu thúc đẩy do David McClelland phát triển tập trung vào việc phân tích các nhu cầu tâm lý thúc đẩy hành vi và động lực làm việc của con người trong tổ chức. Khác với thuyết nhu cầu theo cấp bậc của Maslow, McClelland cho rằng con người bị chi phối chủ yếu bởi một hoặc một số nhu cầu nổi trội, được hình thành và phát triển thông qua quá trình học tập và trải nghiệm (McClelland, 1961).

Theo McClelland, có ba loại nhu cầu thúc đẩy chính ảnh hưởng đến hành vi của con người trong môi trường làm việc:

Thứ nhất là *nhu cầu về thành tích*, phản ánh mong muốn đạt được kết quả cao, hoàn thành công việc xuất sắc và vượt qua các thách thức. Những cá nhân có nhu cầu thành tích cao thường làm việc tích cực, đặt ra mục tiêu rõ ràng và mong muốn được ghi nhận thông qua kết quả công việc.

Thứ hai là *nhu cầu về quyền lực*, thể hiện mong muốn tác động và gây ảnh hưởng đến người khác hoặc kiểm soát các nguồn lực trong tổ chức. Nhu cầu này không chỉ gắn với quyền lực cá nhân mà còn có thể định hướng theo mục tiêu tổ chức nếu được sử dụng đúng cách.

Thứ ba là *nhu cầu về liên kết*, liên quan đến mong muốn xây dựng và duy trì các

mối quan hệ xã hội hài hòa, được chấp nhận và cảm thấy thuộc về một tập thể. Những người có nhu cầu liên kết cao thường coi trọng môi trường làm việc thân thiện và sự hợp tác giữa các đồng nghiệp.

McClelland cho rằng các cá nhân thành công trong tổ chức thường có nhu cầu thành tích cao, kết hợp với mức độ nhu cầu quyền lực và liên kết ở mức phù hợp. Từ góc độ quản trị, việc nhận diện nhu cầu nổi trội của nhân viên giúp nhà quản lý thiết kế công việc, phân công nhiệm vụ và xây dựng chính sách phát triển nhân sự phù hợp, qua đó góp phần nâng cao sự hài lòng và hiệu quả làm việc của người lao động.

Trong bối cảnh nghiên cứu về sự hài lòng của nhân viên khách sạn, thuyết nhu cầu thúc đẩy của McClelland giúp lý giải sự khác biệt trong động lực làm việc giữa các cá nhân, đồng thời cung cấp cơ sở lý luận cho việc xem xét các yếu tố như cơ hội phát triển, sự ghi nhận và mối quan hệ đồng nghiệp trong mô hình nghiên cứu.

1.3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên

Sự hài lòng của nhân viên trong công việc là kết quả của quá trình đánh giá tổng hợp nhiều yếu tố liên quan đến nội dung công việc, môi trường làm việc và các mối quan hệ trong tổ chức. Nhiều nghiên cứu trong lĩnh vực quản trị nguồn nhân lực cho thấy rằng mức độ hài lòng của người lao động không chịu tác động bởi một yếu tố đơn lẻ mà được hình thành từ sự kết hợp của các yếu tố vật chất và tinh thần. Dưới đây là những yếu tố chủ yếu thường được đề cập trong các nghiên cứu về sự hài lòng của nhân viên.

1.3.3.1. Lương, thưởng và phúc lợi

Thu nhập là một trong những yếu tố nền tảng có ảnh hưởng đáng kể đến thái độ và mức độ hài lòng của người lao động đối với tổ chức. Tiền lương không chỉ là khoản thù lao cho sức lao động mà còn thể hiện sự ghi nhận của doanh nghiệp đối với năng lực, kinh nghiệm và mức độ đóng góp của nhân viên. Khi mức lương được đánh giá là phù hợp và công bằng, người lao động có xu hướng hình thành cảm giác an tâm và hài lòng hơn trong công việc.

Bên cạnh tiền lương, các khoản thưởng và chế độ phúc lợi như bảo hiểm, nghỉ phép, hỗ trợ ăn ca hay chăm sóc sức khỏe có vai trò bổ trợ quan trọng trong việc cải thiện chất lượng đời sống và giảm bớt áp lực tài chính cho nhân viên. Theo thuyết hai nhân tố của Herzberg, lương, thưởng và phúc lợi thuộc nhóm nhân tố duy trì, nếu không được

đảm bảo sẽ dễ dẫn đến sự bất mãn, trong khi việc đáp ứng đầy đủ các yếu tố này giúp tạo nền tảng ổn định cho sự hài lòng của người lao động. Do đó, mặc dù không phải là nguồn tạo động lực mạnh nhất, lương thưởng và phúc lợi vẫn được xem là điều kiện tiên quyết để duy trì sự hài lòng trong tổ chức.

1.3.3.2. Điều kiện làm việc

Điều kiện làm việc bao gồm các yếu tố vật chất và tinh thần của môi trường lao động, có ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm làm việc của nhân viên. Một môi trường làm việc được tổ chức khoa học, sạch sẽ, đảm bảo an toàn lao động và được trang bị đầy đủ phương tiện làm việc sẽ giúp người lao động giảm bớt mệt mỏi, từ đó nâng cao hiệu suất và mức độ hài lòng.

Ngoài khía cạnh vật chất, môi trường tâm lý cũng ngày càng được chú trọng trong quản trị hiện đại. Áp lực công việc kéo dài, thời gian làm việc thiếu linh hoạt hoặc mất cân bằng giữa công việc và cuộc sống cá nhân có thể làm suy giảm sự hài lòng của nhân viên. Nhiều nghiên cứu cho thấy rằng khi người lao động cảm nhận được sự hỗ trợ từ tổ chức và làm việc trong môi trường thân thiện, ít căng thẳng, họ có xu hướng gắn bó lâu dài và làm việc hiệu quả hơn. Vì vậy, cải thiện điều kiện làm việc không chỉ mang ý nghĩa về mặt vật chất mà còn góp phần xây dựng môi trường làm việc tích cực và bền vững.

1.3.3.3. Lãnh đạo và giám sát

Lãnh đạo và công tác giám sát có vai trò quan trọng trong việc hình thành bầu không khí làm việc và ảnh hưởng đến thái độ của nhân viên đối với tổ chức. Phong cách lãnh đạo cởi mở, công bằng và biết lắng nghe tạo điều kiện cho nhân viên phát huy năng lực, đồng thời giúp họ cảm thấy được tôn trọng và ghi nhận. Ngược lại, sự kiểm soát quá mức, thiếu minh bạch hoặc thiên vị dễ dẫn đến tâm lý bất mãn và giảm động lực làm việc.

Nhiều nghiên cứu chỉ ra rằng mối quan hệ giữa nhân viên và cấp trên trực tiếp là một trong những thành phần quan trọng cấu thành sự hài lòng công việc. Nhân viên không chỉ cần sự hướng dẫn về chuyên môn mà còn mong đợi sự hỗ trợ và động viên về mặt tinh thần từ người quản lý. Trong lĩnh vực dịch vụ như khách sạn, nơi yêu cầu phối hợp liên tục và áp lực công việc cao, vai trò của lãnh đạo càng trở nên quan trọng trong

việc duy trì tinh thần làm việc và sự gắn kết của đội ngũ nhân viên.

1.3.3.4. Đào tạo và thăng tiến

Cơ hội đào tạo và thăng tiến phản ánh khả năng phát triển nghề nghiệp của nhân viên trong tổ chức và có ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng lâu dài. Khi được tham gia các chương trình đào tạo, nhân viên không chỉ nâng cao kỹ năng chuyên môn mà còn cảm nhận được sự quan tâm và đầu tư từ doanh nghiệp, qua đó củng cố niềm tin và sự gắn bó với tổ chức.

Bên cạnh đó, lộ trình thăng tiến rõ ràng và minh bạch giúp nhân viên xác định được mục tiêu nghề nghiệp và tạo động lực phấn đấu trong công việc. Ngược lại, nếu tổ chức thiếu cơ hội phát triển hoặc quá trình đề bạt không công bằng, nhân viên dễ rơi vào trạng thái trì trệ và giảm mức độ hài lòng. Theo thuyết nhu cầu của Maslow, nhu cầu được phát triển và khẳng định bản thân là nhu cầu ở cấp độ cao, do đó đào tạo và thăng tiến đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao sự hài lòng công việc.

1.3.3.5. Quan hệ đồng nghiệp

Quan hệ đồng nghiệp là yếu tố quan trọng góp phần hình thành môi trường làm việc mang tính xã hội. Khi làm việc trong một tập thể có sự đoàn kết, hỗ trợ và chia sẻ, nhân viên thường cảm thấy thoải mái và dễ dàng thích nghi với công việc. Sự hợp tác hiệu quả giữa các cá nhân không chỉ giúp nâng cao hiệu suất làm việc mà còn tạo ra cảm giác thuộc về tổ chức.

Ngược lại, môi trường làm việc thiếu sự gắn kết, tồn tại mâu thuẫn hoặc cạnh tranh không lành mạnh có thể làm giảm sự hài lòng và ảnh hưởng tiêu cực đến tinh thần làm việc của nhân viên. Trong ngành khách sạn, nơi công việc đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận, quan hệ đồng nghiệp có vai trò đặc biệt quan trọng trong việc duy trì chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người lao động.

1.3.3.6. Bản chất công việc

Bản chất công việc phản ánh nội dung, mức độ hấp dẫn và ý nghĩa của công việc mà nhân viên đảm nhận. Những công việc có tính thử thách, phù hợp với năng lực cá nhân và mang lại giá trị rõ ràng thường giúp nhân viên cảm thấy hứng thú và có động lực làm việc. Khi người lao động nhận thấy công việc của mình đóng góp vào mục tiêu chung của tổ chức, họ có xu hướng hài lòng hơn với công việc hiện tại.

Ngược lại, các công việc mang tính lặp lại, đơn điệu hoặc không phù hợp với năng lực dễ khiến nhân viên cảm thấy nhàm chán và giảm động lực. Theo thuyết hai nhân tố của Herzberg, bản thân công việc là một trong những nhân tố tạo động lực quan trọng, có khả năng thúc đẩy sự hài lòng và hiệu quả làm việc. Do đó, việc thiết kế công việc hợp lý, trao quyền phù hợp và tạo điều kiện cho nhân viên phát huy năng lực cá nhân là yếu tố cần thiết nhằm nâng cao sự hài lòng trong tổ chức.

1.3.4. Ý nghĩa của sự hài lòng của nhân viên trong ngành khách sạn

Trong ngành khách sạn, sự hài lòng của nhân viên được xem là một chỉ báo quan trọng phản ánh hiệu quả của công tác quản trị nguồn nhân lực. Đây không chỉ là trạng thái tâm lý đơn thuần của người lao động mà còn có mối liên hệ chặt chẽ với hiệu quả hoạt động và chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp. Khi nhân viên cảm thấy hài lòng với công việc, họ có xu hướng làm việc tích cực hơn, thể hiện thái độ phục vụ chuyên nghiệp và sẵn sàng gắn bó lâu dài với tổ chức, từ đó góp phần nâng cao hình ảnh và uy tín của khách sạn trên thị trường.

Sự hài lòng trong công việc của nhân viên hình thành từ sự tác động tổng hợp của nhiều yếu tố như thu nhập, điều kiện làm việc, môi quan hệ trong tổ chức và cơ hội phát triển nghề nghiệp. Trần Kim Dung (2020) cho rằng khi các yếu tố này được đảm bảo ở mức độ phù hợp, người lao động sẽ có tâm lý ổn định, nâng cao mức độ cam kết với công việc và giảm ý định rời bỏ tổ chức. Trong lĩnh vực khách sạn, nơi chất lượng dịch vụ phụ thuộc lớn vào đội ngũ nhân viên trực tiếp phục vụ khách, sự hài lòng của nhân viên có ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong việc duy trì sự ổn định nhân sự, nâng cao chất lượng phục vụ và tăng cường khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp.

1.3.4.1. Đối với nhân viên

Đối với người lao động, sự hài lòng trong công việc mang ý nghĩa trực tiếp đến trạng thái tinh thần và cảm xúc trong quá trình làm việc. Khi cảm thấy hài lòng, nhân viên thường làm việc trong tâm thế thoải mái hơn, giảm bớt áp lực và căng thẳng vốn là đặc trưng trong ngành khách sạn. Không chỉ dừng lại ở yếu tố tâm lý, sự hài lòng còn ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên. Khi được ghi nhận đúng mức và có điều kiện làm việc phù hợp, họ sẽ có xu hướng chủ động hơn trong công việc. Điều này giúp nâng cao chất lượng thực hiện nhiệm vụ và hình thành sự gắn bó lâu dài với nghề.

1.3.4.2. Đối với khách sạn

Đối với doanh nghiệp khách sạn, sự hài lòng của nhân viên giữ vai trò quan trọng trong việc duy trì sự ổn định và phát triển bền vững của tổ chức. Trong bối cảnh ngành khách sạn có tính cạnh tranh cao và đặc thù lao động biến động lớn, việc giữ chân nhân viên có năng lực không chỉ phụ thuộc vào chính sách tuyển dụng mà còn phụ thuộc rất nhiều vào mức độ hài lòng của họ trong quá trình làm việc.

Khi nhân viên cảm thấy hài lòng, họ thường có xu hướng gắn bó lâu dài hơn với doanh nghiệp. Điều này giúp khách sạn giảm đáng kể chi phí liên quan đến tuyển dụng, đào tạo và thích nghi nhân sự mới. Thực tế cho thấy, trong ngành dịch vụ lưu trú, chi phí thay thế một nhân viên không chỉ dừng lại ở chi phí tuyển dụng mà còn bao gồm cả thời gian đào tạo lại, gián đoạn công việc và ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ trong giai đoạn chuyển giao nhân sự.

Ở góc độ vận hành, nhân viên hài lòng thường làm việc với tinh thần chủ động hơn, ít xảy ra sai sót hơn và có xu hướng hợp tác tốt giữa các bộ phận. Điều này đặc biệt quan trọng trong khách sạn, nơi các bộ phận như lễ tân, buồng phòng, nhà hàng và kỹ thuật phải phối hợp nhịp nhàng để đảm bảo trải nghiệm dịch vụ xuyên suốt cho khách hàng. Khi sự phối hợp này diễn ra hiệu quả, hoạt động của khách sạn trở nên ổn định và chuyên nghiệp hơn.

1.3.4.3. Đối với chất lượng dịch vụ & khách hàng

Trong ngành khách sạn, chất lượng dịch vụ chủ yếu đến từ con người, đặc biệt là nhân viên trực tiếp phục vụ khách hàng. Vì vậy, cảm nhận của khách không chỉ phụ thuộc vào cơ sở vật chất mà còn phụ thuộc rất nhiều vào thái độ làm việc và cách ứng xử của nhân viên.

Khi nhân viên hài lòng với công việc, họ thường có xu hướng phục vụ tự nhiên và thoải mái hơn. Những hành động như giao tiếp thân thiện, hỗ trợ khách kịp thời hay xử lý tình huống linh hoạt sẽ diễn ra thường xuyên hơn, từ đó tạo cảm giác tốt cho khách hàng trong quá trình trải nghiệm dịch vụ.

Ngược lại, nếu nhân viên không hài lòng, điều đó dễ thể hiện qua thái độ làm việc. Có thể không quá rõ ràng nhưng khách vẫn cảm nhận được sự thiếu nhiệt trong phục vụ, và điều này ảnh hưởng trực tiếp đến đánh giá chung về chất lượng dịch vụ.

1.4. Khung đánh giá sự hài lòng của nhân viên

1.4.1. Cơ sở đề xuất khung đánh giá

Do giới hạn về phương pháp nghiên cứu chủ yếu tập trung vào thống kê mô tả, đề tài không xây dựng mô hình kiểm định mối quan hệ nhân - quả mà tiến hành thiết lập một khung đánh giá gồm các tiêu chí cụ thể. Khung đánh giá này được xây dựng trên cơ sở kế thừa có chọn lọc từ các nghiên cứu trước về sự hài lòng trong công việc của người lao động, đồng thời có sự điều chỉnh nhằm phù hợp với bối cảnh thực tiễn tại bộ phận buồng phòng khách sạn.

Trong đó, đề tài chủ yếu tham khảo mô hình của Nguyễn Lê Hải Khánh (2020), bao gồm năm nhóm yếu tố cơ bản phản ánh mức độ hài lòng của nhân viên, gồm: (1) bản chất công việc, (2) thu nhập và phúc lợi, (3) lãnh đạo và giám sát, (4) quan hệ đồng nghiệp và (5) đào tạo và thăng tiến.

Tuy nhiên, xét trong bối cảnh nghiên cứu tại bộ phận buồng phòng khách sạn, công việc mang tính lao động trực tiếp, cường độ cao và chịu sự chi phối đáng kể từ điều kiện làm việc thực tế như môi trường lao động, trang thiết bị và yếu tố an toàn. Do đó, yếu tố “điều kiện làm việc” được xem xét bổ sung vào mô hình nghiên cứu nhằm phản ánh đầy đủ hơn các đặc thù nghề nghiệp của nhân viên bộ phận buồng phòng. Việc bổ sung yếu tố này góp phần hoàn thiện khung đánh giá, giúp mô hình phản ánh sát hơn các khía cạnh liên quan đến trải nghiệm làm việc và mức độ hài lòng của nhân viên trong bối cảnh nghiên cứu cụ thể.

1.4.2. Các thành phần của khung đánh giá

Khung đánh giá sự hài lòng của nhân viên bộ phận buồng phòng trong đề tài bao gồm 6 nhóm yếu tố (khía cạnh) cấu thành và một tiêu chí đánh giá sự hài lòng chung. Cụ thể:

(1) *Bản chất công việc*: Phản ánh cảm nhận của nhân viên về sự phù hợp của khối lượng công việc, tính chất công việc với năng lực cá nhân và mức độ hứng thú khi thực hiện công việc.

(2) *Đào tạo và thăng tiến*: Thể hiện sự đánh giá của nhân viên đối với các chính sách đào tạo nâng cao tay nghề và sự công bằng, rõ ràng trong lộ trình thăng tiến.

(3) *Lãnh đạo và giám sát*: Phản ánh cảm nhận về sự hỗ trợ, quan tâm, cách thức

giao tiếp và sự ghi nhận của cấp quản lý trực tiếp đối với nhân viên.

(4) *Quan hệ đồng nghiệp*: Phản ánh mức độ hài lòng của nhân viên về tinh thần hợp tác, sự hỗ trợ, chia sẻ kinh nghiệm, thái độ ứng xử và mối quan hệ giữa các đồng nghiệp trong quá trình làm việc.

(5) *Thu nhập và phúc lợi*: Phản ánh mức độ thỏa mãn của nhân viên đối với tiền lương, chế độ thưởng và các phúc lợi đi kèm so với công sức họ bỏ ra.

(6) *Điều kiện làm việc*: Phản ánh đánh giá về môi trường vật chất, trang thiết bị cung cấp để làm việc, thời gian làm việc và các yếu tố đảm bảo an toàn lao động.

(7) *Sự hài lòng*: Là cảm nhận tổng thể của người lao động đối với công việc hiện tại của họ tại khách sạn.

1.4.3. Thang đo và nguyên tắc diễn giải kết quả

Để định lượng hóa cảm nhận của người lao động đối với các tiêu chí trong khung đánh giá, đề tài sử dụng thang đo khoảng cách Likert 5 mức độ, cụ thể như sau:

- 1 – Rất không hài lòng
- 2 – Không hài lòng
- 3 – Bình thường
- 4 – Hài lòng
- 5 – Rất hài lòng

Giá trị trung bình Mean được sử dụng để phản ánh mức độ hài lòng của nhân viên đối với từng biến quan sát trong nghiên cứu. Giá trị này được xác định dựa trên tần suất lựa chọn của người trả lời ở từng mức độ của thang đo Likert 5 mức. Công thức tính giá trị trung bình như sau:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k x_i f_i}{\sum_{i=1}^k f_i}$$

Trong đó:

- ✓ $\bar{X}$: Giá trị trung bình của biến quan sát.
- ✓ x_i : Giá trị mức đánh giá (1,2,3,4,5).
- ✓ f_i : Tần suất lựa chọn của người trả lời tại mức đánh giá x_i .
- ✓ k : Số mức của thang đo (trong nghiên cứu này $k = 5$).
- ✓ $\sum f_i$: Tổng số phiếu khảo sát hợp lệ.

Đối với từng nhóm yếu tố nghiên cứu, giá trị trung bình chung được xác định bằng cách lấy trung bình cộng của các biến quan sát thuộc nhóm yếu tố đó. Giá trị trung bình càng cao thể hiện mức độ hài lòng của nhân viên càng lớn và ngược lại, từ đó làm tiền đề đề xuất giải pháp ở Chương 3.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Chương 1 đã hệ thống hóa những cơ sở lý luận liên quan đến sự hài lòng của nhân viên trong ngành khách sạn, làm nền tảng cho việc nghiên cứu và đánh giá sự hài lòng của nhân viên bộ phận buồng phòng tại TMS Hotel DaNang Beach. Thông qua việc làm rõ các khái niệm về khách sạn, bộ phận buồng phòng và đặc điểm công việc của nhân viên buồng phòng, chương này đã chỉ ra vai trò quan trọng của yếu tố con người trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động của khách sạn.

Bên cạnh đó, chương 1 đã tổng hợp các quan điểm và học thuyết tiêu biểu liên quan đến sự hài lòng của nhân viên như thuyết nhu cầu Maslow, thuyết hai nhân tố của Herzberg, thuyết công bằng của Adams và thuyết nhu cầu thúc đẩy của McClelland. Các học thuyết này giúp lý giải cơ sở hình thành sự hài lòng trong công việc của người lao động, đồng thời làm rõ các yếu tố tác động đến cảm nhận và thái độ làm việc của nhân viên trong tổ chức.

Trên cơ sở đó, chương đã xác định các nhóm yếu tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên bao gồm: bản chất công việc, thu nhập và phúc lợi, điều kiện làm việc, lãnh đạo và giám sát, đào tạo và thăng tiến và quan hệ đồng nghiệp. Đồng thời, khung đánh giá sự hài lòng của nhân viên đề xuất theo hướng mô tả, nhằm đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên thông qua các thang đo cụ thể và giá trị trung bình của các yếu tố nghiên cứu, phù hợp với mục tiêu và phương pháp của đề tài.

Những nội dung lý luận trình bày trong chương 1 là cơ sở khoa học quan trọng để xây dựng bảng khảo sát, thiết kế mô hình nghiên cứu và tiến hành phân tích thực trạng mức độ hài lòng của nhân viên bộ phận buồng phòng tại TMS Hotel DaNang Beach. Đây cũng là tiền đề để triển khai Chương 2, trong đó tập trung đánh giá thực trạng sự hài lòng của nhân viên dựa trên kết quả khảo sát thực tế.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN TẠI BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG CỦA TMS HOTEL DANANG BEACH

2.1. Tổng quan về TMS Hotel DaNang Beach và bộ phận buồng phòng

2.1.1. Giới thiệu chung về khách sạn



Nguồn: fanpage của TMS Hotel DaNang Beach

Hình 1.1: Logo của TMS Hotel DaNang Beach

- ❖ Tên đầy đủ: Khách sạn TMS Hotel DaNang Beach.
- ❖ Tên giao dịch quốc tế: TMS Hotel DaNang Beach.
- ❖ Địa chỉ: 292 Đường Võ Nguyên Giáp, Phường Ngũ Hành Sơn, Thành Phố Đà Nẵng.
- ❖ Điện thoại: 02363755999
- ❖ Email: hrm-dn@tmshotel.vn
- ❖ Mã số thuế: 0401803861
- ❖ Website: tmshotel.vn
- ❖ Xếp hạng khách sạn: Khách sạn 5 sao.

2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển



Tên tập đoàn: Tập đoàn TMS.

Năm thành lập: 2004.

Người sáng lập: Nguyễn Bá Luận.

Trụ sở chính: Hà Nội, Việt Nam.

Tập đoàn TMS (TMS Group), tiền thân là công ty cổ phần Quốc tế Thái Minh, được thành lập năm 2004 với tầm nhìn dài hạn và định hướng phát triển bền vững,

chuyên nghiệp, mang tầm vóc quốc tế.

Trải qua hơn một thập kỷ hình thành và phát triển, TMS Group đã khẳng định vị thế dẫn đầu trong lĩnh vực cung ứng nhân lực quốc tế và đào tạo. Kế thừa thành tựu này, từ năm 2017, TMS Group mở rộng sang lĩnh vực bất động sản, tập trung cung cấp ra thị trường những sản phẩm chất lượng cao, tối ưu hóa giá trị cho nhà đầu tư, đồng thời nâng cao chất lượng sống cộng đồng và thực hiện tốt trách nhiệm xã hội.

TMS Hotel DaNang Beach chính thức khai trương ngày 20/10/2018, mang đến một phong cách nghỉ dưỡng hoàn toàn mới mẻ so với các khách sạn ven biển truyền thống. Tại đây, du khách được tận hưởng nguồn năng lượng dồi dào, không gian sống thời thượng cùng thiết kế độc đáo. Khách sạn đặc biệt chú trọng cá nhân hóa trải nghiệm, coi mỗi du khách là một cá thể riêng biệt với nhu cầu và sở thích khác nhau, từ đó kiến tạo những hành trình và dịch vụ riêng nhằm mang lại kỳ nghỉ trọn vẹn và giàu cảm xúc.

❖ Tầm nhìn: trở thành tập đoàn kinh tế hàng đầu Việt Nam trong các lĩnh vực như: bất động sản, giáo dục và cung ứng nguồn nhân lực.

❖ Sứ mệnh:

- Đối với cổ đông: cam kết sử dụng nguồn vốn hiệu quả, phát triển bền vững và tối ưu lợi ích cổ đông.
- Đối với Đối tác: Chia sẻ cơ hội, hợp tác thành công, đôi bên cùng có lợi.
- Đối với Cộng đồng: Bảo vệ môi trường, chia sẻ các trách nhiệm xã hội. Cùng xây dựng một xã hội văn minh và tốt đẹp hơn.

❖ Giá trị cốt lõi:

- Uy tín là nền tảng.
- Đoàn kết là sức mạnh.
- Khách hàng là trọng tâm.
- Con người là tài sản quý nhất.
- Hòa hòa và phát triển bền vững lợi ích của doanh nghiệp, cổ đông và cộng đồng.

❖ Triết lý “Cùng nhau” được áp dụng trong toàn bộ quá trình kinh doanh, có nghĩa là:

- Khách hàng và TMS cùng thỏa mãn.

- Đối tác và TMS cùng có lợi.
- Nhân viên và TMS cùng thành công.

Trong suốt hành trình phát triển, TMS Hotel DaNang Beach không ngừng khẳng định vị thế của mình trên bản đồ du lịch quốc tế. Những giải thưởng và danh hiệu uy tín mà khách sạn vinh dự nhận được chính là minh chứng rõ rệt cho nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ, cũng như sự tin tưởng và yêu mến của hàng triệu du khách.

❖ Năm 2019:

- Agoda Guest Review Award (9.2/10): Giải thưởng dựa trên đánh giá thực tế từ khách lưu trú, phản ánh sự hài lòng cao về chất lượng dịch vụ và tiện nghi.
- Hotels.com Superb (9.4/10): Ghi nhận sự xuất sắc trong dịch vụ lưu trú, với điểm số ấn tượng từ khách hàng quốc tế.

❖ Năm 2020:

- Hotels.com Loved by Guests Award (9.2/10): Tôn vinh những khách sạn được khách hàng yêu thích nhất, thể hiện trải nghiệm dịch vụ ổn định và đáng tin cậy.

❖ Năm 2022:

- Agoda Customer Review Award (9.2/10): Khẳng định khách sạn tiếp tục duy trì được sự hài lòng cao từ khách, với chất lượng phục vụ đồng đều và chuyên nghiệp.

❖ Năm 2023:

- Tripadvisor Travellers' Choice Awards – Best of the Best 2023 (Top 1% toàn cầu): Danh hiệu danh giá của Tripadvisor, xếp hạng TMS Hotel DaNang Beach vào nhóm khách sạn hàng đầu thế giới dựa trên đánh giá của hàng triệu du khách.

❖ Năm 2024:

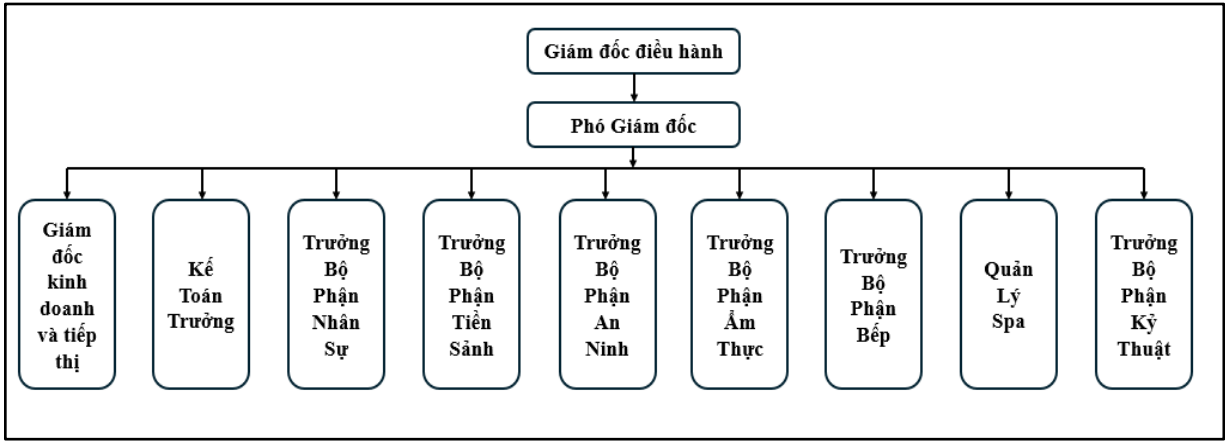
- Tripadvisor Travellers' Choice Awards – Best of the Best 2024: Tiếp tục giữ vững vị trí trong nhóm khách sạn tốt nhất toàn cầu, khẳng định chất lượng ổn định qua nhiều năm.
- Expedia Group Award – Best Competitive Traveler Offer 2024: Ghi nhận khách sạn có những ưu đãi hấp dẫn, cạnh tranh và thu hút khách quốc tế.
- Trip.com – Trip.Best Premium Hotel 2024: Tôn vinh khách sạn cao cấp hàng đầu trong hệ thống Trip.com, khẳng định thương hiệu tại thị trường châu Á.
- Trip.com Group HUB – Top Producing Hotel 2024: Vinh danh khách sạn có

doanh thu cao và hoạt động kinh doanh nổi bật trên nền tảng trực tuyến.

❖ Năm 2025

- Booking.com Traveller Review Awards – 9.0 rating: Một cột mốc đáng nhớ, phản ánh sự tin tưởng và đánh giá cao từ khách hàng trên toàn cầu.
- Trip.Best Award 2025 – Premium Hotel: TMS Hotel DaNang Beach vinh dự góp mặt trong Top 1% khách sạn xuất sắc nhất thế giới, dựa trên hơn 100 triệu lượt đánh giá từ du khách toàn cầu. Đây là minh chứng cho cam kết không ngừng đổi mới và nâng cao chất lượng dịch vụ.

2.1.3. Sơ đồ cơ cấu tổ chức



Nguồn: Bộ phận nhân sự của TMS Hotel DaNang Beach

Sơ đồ 1.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của TMS Hotel DaNang Beach

2.2. Khái quát tình hình hoạt động của khách sạn

2.2.1. Nguồn lực của khách sạn

2.2.1.1. Cơ sở vật chất

Bảng 2.1: Cơ sở vật chất, trang thiết bị của bộ phận buồng phòng

STT	Tên thiết bị, dụng cụ	Số lượng	Tình trạng sử dụng		
			Sử dụng tốt	Cần sửa chữa	Thay thế
1	Xe trolley	12	11	1	0
2	Hốt rác	25	20	5	0
3	Chổi	25	23	0	0
4	Ghế đứng nhỏ	12	12	0	0

5	Túi vải xe trolley	28	27	1	0
6	Túi đẩy xe trolley	15	15	0	0
7	Cây dust	31	21	7	3
8	Cây mop	32	25	3	4
9	Xô đựng hóa chất	15	15	0	0
10	Cây gạt kính	19	18	1	0
11	Cây lau kính	19	19	0	0
12	Cần nối dài lau kính	15	15	0	0
13	Bàn chải toilet	21	19	0	2
14	Bình xịt tẩy rửa	46	46	0	0
15	Tủ đựng đồ vải	12	10	2	0
16	Móc nhung	2530	2115	302	13
17	Móc gỗ	847	726	101	20
18	Móc gỗ có kẹp	628	536	92	0
19	Dép đi trong nhà (đôi)	785	723	3	59
20	Két sắt	340	336	4	0
21	Túi Laundry	315	315	0	0
22	Ly uống nước	510	497	0	13
23	Ly cafe	510	500	0	10
24	Đĩa cafe	515	478	0	37
25	Ấm siêu tốc	325	276	32	17
26	Hộp đựng giấy Tissue	265	253	6	6
27	Hộp đựng minibar	460	428	25	7
28	Tủ lạnh	246	240	6	0
29	Bếp điện	19	19	0	0
30	Tivi	229	229	0	0
31	Quyển dinning room	412	401	0	11
32	Take note	250	250	0	0
33	Điện thoại bàn	235	235	0	0

34	Ghế làm việc	316	240	76	0
35	Ghế ban công (cặp)	250	239	11	0
36	Bàn ban công	250	240	10	0
37	Gạc tàn thuốc	270	261	0	9
38	Dĩa trái cây	150	150	0	0
39	Bàn phòng khách	235	233	0	2
40	Ghế sofa	237	235	2	0
41	Nệm King	170	157	13	0
42	Nệm Queen	181	162	19	0
43	Nệm Twin	25	25	0	0
44	Giường extra bed	20	20	0	0
45	Giường extra kid	15	15	0	0
46	Tấm bảo vệ nệm	320	297	23	0
47	Chăn	350	327	23	0
48	Đèn ngủ	480	452	21	7
49	Bục đầu giường	500	445	45	10
50	Remote Tivi	229	229	0	0
51	Khăn tắm	1850	1625	79	146
52	Khăn tay	1850	1560	197	93
53	Khăn chân	1850	1595	197	58
54	Khăn mặt	1850	1645	30	175
55	Áo choàng tắm	1850	1760	25	65
56	Sheet	1200	1140	38	22
57	Duvet	1200	1136	29	35
58	Gối	1100	1150	50	0
59	Vỏ gối	3200	3058	79	63
60	Máy giặt	5	5	0	0
61	Máy sấy	4	4	0	0
62	Máy thổi	5	5	0	0

63	Bàn là hơi nước	11	10	1	0
64	Thùng rác nhỏ	240	240	0	0
65	Thùng rác lớn	16	14	3	0
66	Máy in	2	2	0	0
67	Máy tính	2	2	0	0
68	Máy hút bụi	8	8	0	0
69	Máy chà sàn	3	3	0	0
70	Máy đánh bóng sàn	3	3	0	0
71	Thùng vắt cây lau sàn	12	10	2	0
72	Quạt đứng	4	4	0	0
73	Cây gạt khô nước	28	24	3	1
74	Kệ đựng lớn	13	13	0	0
75	Xe đồ vải	14	12	2	0
76	Khay đựng Amenities	240	235	0	5
77	Máy sấy tóc	290	275	11	4
78	Kệ hành lý	80	80	0	0

Nguồn: Bộ phận buồng phòng của TMS Hotel DaNang Beach

Qua số liệu ở Bảng 2.4 có thể nhận thấy cơ sở vật chất và trang thiết bị của bộ phận buồng phòng được trang bị khá đầy đủ, phục vụ tốt cho hoạt động kinh doanh lưu trú của khách sạn. Danh mục thiết bị phong phú, bao gồm cả dụng cụ vệ sinh, đồ dùng trong phòng khách và hệ thống máy móc hỗ trợ. Phần lớn các thiết bị đang trong tình trạng sử dụng tốt, cho thấy công tác quản lý và khai thác tài sản được thực hiện tương đối hiệu quả, đảm bảo tính liên tục trong quá trình vận hành.

Các thiết bị phục vụ trực tiếp cho khách như tivi, điện thoại, máy sấy tóc, tủ lạnh hay các vật dụng minibar duy trì chất lượng ổn định, số lượng hư hỏng không đáng kể. Nhóm thiết bị hỗ trợ công việc như máy hút bụi, máy chà sàn, xe trolley và các dụng cụ vệ sinh cơ bản cũng đáp ứng tốt yêu cầu sử dụng hàng ngày. Điều này phản ánh sự đầu tư tương đối đồng bộ cũng như việc kiểm tra, bảo trì được duy trì thường xuyên.

Một số nhóm trang thiết bị đã xuất hiện dấu hiệu hao mòn rõ rệt. Dụng cụ vệ sinh

như cây dust, cây mop có số lượng cần sửa chữa và thay thế khá nhiều do tần suất sử dụng cao. Nhóm đồ vải gồm khăn tắm, khăn mặt, áo choàng, vỏ gối có mức hao hụt lớn, thể hiện đặc thù sử dụng liên tục trong môi trường khách sạn. Một số thiết bị trong phòng như âm siêu tốc, đèn ngủ, bọc đầu giường, ghế làm việc ghi nhận tình trạng xuống cấp ở mức nhất định, cần được theo dõi và xử lý kịp thời để đảm bảo chất lượng phục vụ.

Một vài vật dụng nhỏ như dép đi trong nhà, đĩa café và các đồ dùng minibar có tỷ lệ thay thế tương đối cao, phản ánh mức độ hao hụt trong quá trình sử dụng. Sự chênh lệch giữa số lượng trang bị và số lượng sử dụng tốt ở một số hạng mục cho thấy công tác kiểm kê và phân bổ vẫn còn điểm cần hoàn thiện.

Tổng thể cho thấy cơ sở vật chất của bộ phận buồng phòng vẫn đáp ứng tốt yêu cầu phục vụ trong hoạt động kinh doanh lưu trú của khách sạn. Hệ thống trang thiết bị được đầu tư tương đối đồng bộ, đảm bảo cả về số lượng lẫn chủng loại, tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên trong quá trình làm việc cũng như góp phần duy trì chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng. Mức độ sử dụng tốt chiếm tỷ lệ cao ở hầu hết các hạng mục cho thấy công tác quản lý, bảo quản và khai thác tài sản đang được thực hiện khá hiệu quả, đảm bảo tính ổn định trong vận hành. Sự tồn tại của một số thiết bị cần sửa chữa hoặc thay thế phản ánh đặc thù hao mòn tự nhiên trong môi trường khách sạn, nơi các trang thiết bị được sử dụng với tần suất liên tục. Điều này đặt ra yêu cầu về việc xây dựng kế hoạch bảo trì định kỳ và thay thế phù hợp nhằm hạn chế ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ. Việc chủ động kiểm soát tình trạng thiết bị không chỉ giúp kéo dài tuổi thọ tài sản mà còn góp phần nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn trong mắt khách lưu trú.

2.2.1.2. Nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực tại TMS Hotel DaNang Beach được xem là yếu tố trung tâm trong quá trình vận hành và phát triển khách sạn. Đội ngũ nhân viên tại đây được bố trí theo cơ cấu hợp lý, trải dài ở nhiều bộ phận khác nhau như lễ tân, buồng phòng, ẩm thực, kỹ thuật, an ninh, spa, tài chính - kế toán, kinh doanh và tiếp thị,... Mỗi vị trí công việc đều có chức năng và nhiệm vụ riêng, góp phần đảm bảo hoạt động chung diễn ra trôi chảy và chuyên nghiệp. Bên cạnh đó, trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp cũng như thái độ phục vụ của nhân viên là những yếu tố quyết định trực tiếp đến chất lượng

dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng và uy tín thương hiệu của khách sạn.

Để hiểu rõ hơn về sự phân bổ cơ cấu lao động giữa các bộ phận, dưới đây là bảng phản ánh tình hình cơ cấu lao động theo trình độ trong tháng 7 năm 2025 tại TMS Hotel DaNang Beach.

Bảng 2.2: Cơ cấu lao động theo trình độ tại TMS Hotel DaNang Beach

STT	Bộ phận	Số lượng nhân viên	Giới tính		Trình độ chuyên môn					Trình độ ngoại ngữ
			Nam	Nữ	Cao học	Đại học	Cao đẳng	Trung cấp	THPT	
1	Điều hành	2	0	2	0	2	0	0	0	Anh
2	Kinh doanh & tiếp thị	11	3	8	0	9	2	0	0	Anh
3	Kế toán	10	0	10	0	9	1	0	0	Anh
4	Nhân sự	3	0	3	0	3	0	0	0	Anh
5	Tiền sảnh	18	7	11	0	15	3	0	0	Anh, Trung, Hàn,...
6	An ninh	14	14	0	0	5	5	0	4	Anh
7	Buồng phòng	51	19	32	0	11	2	1	37	Anh, Nhật
8	Âm thực	26	8	18	0	2	15	4	5	Anh
9	Bếp	31	19	12	0	8	7	18	8	Anh
10	Spa	13	1	12	0	2	10	0	1	Anh, Trung, Hàn,...
11	Kỹ thuật	13	13	0	0	2	8	0	3	Anh

Nguồn: Bộ phận nhân sự của TMS Hotel DaNang Beach

Qua số liệu tại Bảng 2.2 có thể thấy cơ cấu lao động của khách sạn được phân bổ tương đối hợp lý giữa các bộ phận, phù hợp với đặc thù hoạt động kinh doanh dịch vụ

lưu trú. Tổng số nhân viên tập trung nhiều ở các bộ phận trực tiếp phục vụ khách như buồng phòng, ẩm thực, bếp và tiền sảnh. Bộ phận buồng phòng chiếm tỷ trọng cao nhất với 51 nhân viên, phản ánh vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú. Các bộ phận gián tiếp như nhân sự, kế toán hay điều hành có số lượng ít hơn, phù hợp với chức năng hỗ trợ và quản lý.

Cơ cấu giới tính có sự phân hóa rõ rệt theo tính chất công việc của từng bộ phận. Những bộ phận yêu cầu sức khỏe và kỹ thuật như an ninh, kỹ thuật có tỷ lệ nam chiếm ưu thế tuyệt đối. Các bộ phận mang tính phục vụ và chăm sóc khách hàng như buồng phòng, spa, tiền sảnh hay kinh doanh – tiếp thị có tỷ lệ nữ cao hơn, tạo sự phù hợp với đặc điểm công việc và nâng cao chất lượng phục vụ. Sự phân bổ này thể hiện tính hợp lý trong công tác tuyển dụng và sử dụng lao động. Trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân viên có sự chênh lệch giữa các bộ phận. Các phòng ban nghiệp vụ như kinh doanh - tiếp thị, kế toán, nhân sự và tiền sảnh chủ yếu là lao động có trình độ đại học trở lên, đáp ứng yêu cầu về chuyên môn và kỹ năng xử lý công việc. Trong khi đó, bộ phận buồng phòng có tỷ lệ lớn nhân viên ở trình độ trung học phổ thông, phù hợp với đặc thù công việc mang tính thực hành, không đòi hỏi cao về bằng cấp nhưng cần kinh nghiệm và kỹ năng nghiệp vụ. Bộ phận bếp và ẩm thực có sự kết hợp giữa trình độ cao đẳng, trung cấp và đại học, phản ánh yêu cầu vừa có tay nghề vừa có kiến thức chuyên môn.

Trình độ ngoại ngữ của nhân viên nhìn chung được chú trọng, trong đó tiếng Anh là ngôn ngữ phổ biến ở hầu hết các bộ phận. Một số bộ phận tiếp xúc trực tiếp với khách quốc tế như tiền sảnh và spa có khả năng sử dụng thêm các ngoại ngữ khác như Trung, Hàn, góp phần nâng cao chất lượng giao tiếp và phục vụ khách. Bộ phận buồng phòng cũng đã có nhân viên sử dụng được tiếng Anh và tiếng Nhật, cho thấy sự cải thiện trong việc đáp ứng nhu cầu của khách quốc tế.

Tổng thể cho thấy nguồn nhân lực của khách sạn được xây dựng theo hướng phù hợp với từng vị trí công việc, đảm bảo sự vận hành hiệu quả. Cơ cấu trình độ chuyên môn và ngoại ngữ đáp ứng tương đối tốt yêu cầu hoạt động trong môi trường khách sạn hiện nay. Việc tiếp tục nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng ngoại ngữ, đặc biệt đối với các bộ phận trực tiếp phục vụ khách, sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh của khách sạn trong bối cảnh hội nhập du lịch ngày càng sâu rộng.

2.2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của khách sạn giai đoạn 2023-2025**2.1.2.1. Hệ thống sản phẩm dịch vụ lưu trú**

Dịch vụ lưu trú là dịch vụ cốt lõi và là dịch vụ mang lại doanh thu lớn nhất cho TMS Hotel DaNang Beach. Với 228 loại phòng đa dạng, từ tiêu chuẩn đến cao cấp, bao gồm các hạng phòng như: Premier Suite City View, Premier Suite Partial Ocean, Premier Oceanfront, Family Suite, Grand Suite.

Bảng 2.3: Thống kê số lượng phòng tại TMS Hotel DaNang Beach

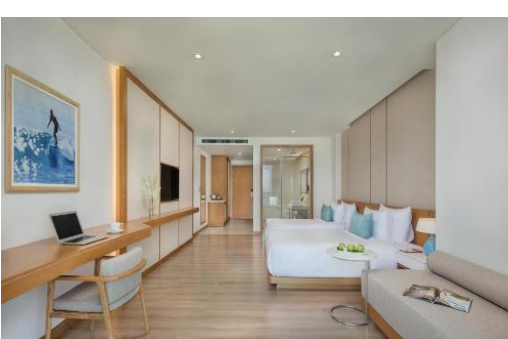
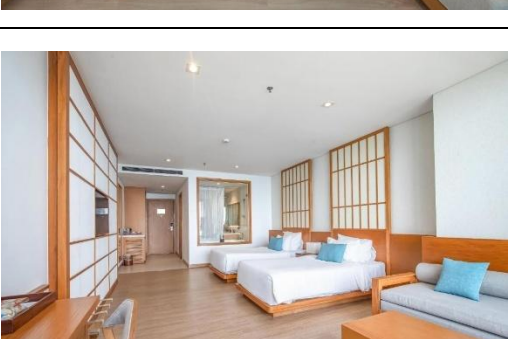
STT	Hạng, loại phòng	Phong cách thiết kế	Số lượng
1	Premier Suite City View Twin	Phong cách hiện đại	32
		Phong cách Nhật Bản	6
2	Premier Suite City View Double	Phong cách hiện đại	32
		Phong cách Nhật Bản	6
3	Premier Suite Partial Ocean Twin	Phong cách hiện đại	16
		Phong cách Nhật Bản	9
4	Premier Suite Partial Ocean Double	Phong cách hiện đại	32
		Phong cách Nhật Bản	0
5	Premier Oceanfront Twin	Phong cách hiện đại	16
		Phong cách Nhật Bản	6
6	Premier Oceanfront Double	Phong cách hiện đại	16
		Phong cách Nhật Bản	0
7	Family Suite (2 bedrooms)	Phong cách hiện đại	16
		Phong cách Nhật Bản	3
8	Grand Suite (Connecting room)	Phong cách hiện đại	32
		Phong cách Nhật Bản	6
Tổng:			228 phòng

Nguồn: Bộ phận buồng phòng của TMS Hotel DaNang Beach

Hầu hết các phòng đều có tầm nhìn hướng ra thành phố hoặc biển, mang đến cho du khách cơ hội chiêm ngưỡng vẻ đẹp đặc trưng của thành phố. Hệ thống phòng được trang bị hiện đại, đầy đủ tiện nghi và được bố trí hài hòa giữa công năng và thẩm mỹ,

tạo cảm giác ấm cúng, gần gũi nhưng vẫn sang trọng. Không gian phòng được thiết kế nhằm tối ưu sự thoải mái, giúp khách hàng có thể thư giãn tối đa trong suốt chuyến đi.

Bảng 2.4: Thông tin các loại phòng lưu trú tại TMS Hotel DaNang Beach tháng 9/2025

Loại/ hạng phòng	Hình ảnh
Premier Suite City View Twin Diện tích: 45m ² Loại giường: 2 giường Twin 1,2m x 2m Số phòng nhận diện: 2,3 Giá phòng: 2.750.000 – 3.150.000/đêm	
Premier Suite City View Double Diện tích: 45m ² Loại giường: 1 giường King 2m x 2,2m Số phòng nhận diện: 1,5 Giá phòng: 2.750.000 – 3.150.000/đêm	
Premier Suite Partial Ocean Twin Diện tích: 45m ² Loại giường: 2 giường Twin 1,2m x 2m Số phòng nhận diện: 7 Giá phòng: 3.550.000 – 3.900.000/đêm	
Premier Suite Partial Ocean Twin Japan Style Diện tích: 45m ² Loại giường: 2 giường Twin 1,2m x 2m Số phòng nhận diện: 6, 7, 8 Giá phòng: 3.550.000 – 3.900.000/đêm	

Premier Suite Partial Ocean Double Diện tích: 45m² Loại giường: 1 giường King 2m x 2,2m Số phòng nhận diện: 6, 8 Giá phòng: 3.550.000 – 3.900.000/đêm	
Premier Oceanfront Twin Diện tích: 45m² Loại giường: 2 giường Twin 1,2m x 2m Số phòng nhận diện: 15 Giá phòng: 4.350.000 – 4.700.000/đêm	
Premier Oceanfront Twin Japan style Diện tích: 45m² Loại giường: 2 giường Twin 1,2m x 2m Số phòng nhận diện: 12, 15 Giá phòng: 4.350.000 – 4.700.000/đêm	
Premier Oceanfront Double Diện tích: 45m² Loại giường: 1 giường SupperKing 2m x 2,4m Số phòng nhận diện: 12 Giá phòng: 4.350.000 – 4.700.000/đêm	
Family Suite (2 bedrooms) Diện tích: 70m² Loại giường: 1 giường King 2m x 2,2m 1 giường Queen 1,6m x 2m Số phòng nhận diện: 16 Giá phòng: 6.550.000 – 6.900.000/đêm	

Grand Suite (Connecting room)Diện tích: 80m²

Loại giường: 1 giường King 2m x 2,2m

1 giường Queen 1,8m x 2m

Số phòng nhận diện: 9, 11

Giá phòng: 7.150.000 – 7.350.000/đêm

*Nguồn: <https://surl.li/lqgdbi>*

Nhìn chung, TMS Hotel DaNang Beach có các loại phòng và hạng phòng khác nhau với nhiều mức giá tùy vào nhu cầu và mức chi trả của khách hàng, mang lại trải nghiệm nghỉ dưỡng thoải mái và thư giãn. Đồng thời, giá cả không quá chênh lệch so với các đối thủ cạnh tranh khác, điều này là một trong những lợi thế cạnh tranh để giúp cho các du khách khi đến đây có rất nhiều lựa chọn về loại phòng, hình thức nghỉ dưỡng.

2.1.2.2. Hệ thống nhà hàng, bếp, quầy bar và trang thiết bị

❖ SWEET BAKERY & BISTRO

*Nguồn: <https://surl.li/lqgdbi>*

Sweet Bakery & Bistro tọa lạc ngay tại sảnh tầng 1, lối vào chính của khách sạn TMS Hotel DaNang Beach. Được thiết kế tinh tế, sang trọng mang phong cách hiện đại pha chút ấm cúng, tạo cảm giác gần gũi và thoải mái cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại đây. Sweet Bakery & Bistro chuyên phục vụ các loại bánh ngọt, bánh mì tươi, cà phê và đồ uống nhẹ,... Quán mở cửa từ 6:30 - 22:30 mỗi ngày trong tuần, thuận tiện cho những vị khách muốn thưởng thức bữa sáng nhanh gọn hoặc nhâm nhi tách cà phê vào trước khi bắt đầu hành trình khám phá Đà Nẵng xinh đẹp.

❖ SAVOUR RESTAURANT



Nguồn: <https://surl.li/lqgdbi>

Savour Restaurant là nhà hàng chính của khách sạn tại tầng 3, chuyên phục vụ cả ba bữa trong ngày với đa dạng phong cách ẩm thực. Buổi sáng, nhà hàng mang đến thực đơn buffet từ 6:30 đến 10:00, với nhiều lựa chọn phong phú, kết hợp giữa ẩm thực Á - Âu và các món đặc trưng địa phương. Vào buổi trưa và tối, phục vụ theo hình thức à la carte hoặc set menu, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách từ các món ăn truyền thống Việt Nam đến ẩm thực quốc tế. Với không gian rộng rãi, sang trọng, sức chứa lên đến 200 khách và giờ mở cửa kéo dài đến 22:30, Savour Restaurant là địa điểm lý tưởng cho bữa ăn gia đình, gặp gỡ bạn bè, hay những bữa tiệc ấm cúng trong không gian đẳng cấp.

❖ MAGIC LOUNGE



Nguồn: <https://surl.li/lqgdbi>

Magic Lounge, tọa lạc tại tầng 25 của khách sạn, là không gian giải trí sang trọng bậc nhất dành cho du khách. Với phong cách thiết kế huyền ảo, lấy cảm hứng từ sự giao hòa của nước, ánh sáng và nghệ thuật bài trí không gian đa chiều, Magic Lounge mang đến một bầu không khí độc đáo, vừa hiện đại vừa lãng mạn. Tại đây thường xuyên diễn

ra các hoạt động giải trí hàng tuần như barflair, belly dance, you are bartender, event, live band, weekend BBQ,... hay những chương trình đặc sắc dành cho khách lưu trú và khách bên ngoài. Đây không chỉ là nơi thưởng thức đồ uống cao cấp và thư giãn, Magic Lounge còn là điểm hẹn lý tưởng để ngắm nhìn toàn cảnh thành phố Đà Nẵng lung linh ánh sáng về đêm từ trên cao thông qua lăng kính kiến trúc độc bản. Lounge mở cửa từ 6:30 sáng đến nửa đêm, phục vụ trọn vẹn nhu cầu thư giãn và tận hưởng đa dạng loại hình dịch vụ giải trí cao cấp của mọi du khách trong hành trình trải nghiệm nghỉ dưỡng tại đơn vị.

2.2.2.3. Các dịch vụ tiện ích bổ sung

Bảng 2.5: Thông tin về các dịch vụ tiện ích bổ sung

Tên dịch vụ tiện ích	Thông tin chi tiết
❖ KID CLUB 	• Vị trí: tầng 1, sau quầy Lễ Tân. • Thời gian: 8:00 – 20:00 hằng ngày. Kid Club là không gian vui chơi an toàn và đầy màu sắc dành cho trẻ em. Với nhiều trò chơi bổ ích, giúp các bé thỏa sức sáng tạo.
❖ GIFT SHOP 	• Vị trí: tầng 1, gần khu vực lobby. • Thời gian: 8:00 – 22:00 hằng ngày. Tại đây chuyên bán những mặt hàng handmade, những mặt hàng mang hình ảnh địa phương như cầu rồng, hội an
❖ MEETING ROOM 	• Vị trí: tầng 2 Có diện tích lên đến 350m2 và phân ra được 4 phòng họp nhỏ bằng partition. Chuyên tổ chức hội thảo, event, sinh nhật,...

❖ MELANGE SPA 	• Vị trí: tầng SPA • Thời gian: 9:00 – 22:30 hằng ngày. Có 10 phòng trị liệu (4 double & 6 single). Ngoài ra còn có khu vực Beauty salon, khu foot massage và Sauna & steam bath separate for women and men.
❖ FITNESS CENTER 	• Vị trí: tầng SPA • Thời gian: 6:00 – 22:00 hằng ngày. Có trang thiết bị hiện đại và có PT. Dịch vụ này được cung cấp miễn phí cho khách lưu trú tại khách sạn
❖ SWIMMING POOL 	• Vị trí: tầng 25 • Thời gian: 6:00 – 20:00 hằng ngày. Có diện tích khoảng 200m². Độ sâu của hồ bơi là 1m4.

Nguồn: Bộ phận kinh doanh và tiếp thị của TMS Hotel DaNang Beach

2.2.2.4. Các chỉ tiêu hoạt động lưu trú liên quan

Trải qua giai đoạn biến động chung của ngành du lịch, TMS Hotel DaNang Beach đã chứng kiến những bước chuyển mình mạnh mẽ trong việc tối ưu hóa lợi nhuận và kiểm soát chi phí vận hành hệ thống. Tình hình tài chính và hiệu quả vận hành của khách sạn trong chu kỳ phục hồi và phát triển từ năm 2022 đến năm 2025 được tổng hợp cụ thể qua bảng kết quả kinh doanh dưới đây nhằm minh chứng cho sự tăng trưởng bền vững và năng lực cạnh tranh cốt lõi của đơn vị.

Bảng 2.6: Kết quả kinh doanh TMS Hotel DaNang Beach giai đoạn 2023 – 2025

(ĐVT: Tỷ đồng)

Chỉ tiêu	Đơn vị	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Tốc độ tăng trưởng	
					2024/2023	2025/2024
1. Tổng số buồng	Buồng	228	228	228	--	--
2. Tổng số buồng sẵn có	Buồng	83.220	83.220	83.220	--	--
3. Số buồng đã bán	Buồng	49.766	58.420	61.999	+17,4%	+6,1%
4. Công suất sử dụng buồng	%	59,8%	70,2%	74,5%	+10,4%	+4,3%
5. Giá bán phòng bình quân (ADR)	Triệu VNĐ	2,02	2,48	2,98	+22,8%	+20,2%
6. Doanh thu phòng	Triệu VNĐ	100.527,3	144.881,6	184.757,0	+44,1%	+27,5%
7. Doanh thu/phòng sẵn có (RevPAR)	Triệu VNĐ	1,21	1,74	2,22	+43,8%	+27,6%

Nguồn: Bộ phận kinh doanh và tiếp thị của TMS Hotel DaNang Beach

Dựa trên các chỉ số tài chính và vận hành, có thể thấy hoạt động kinh doanh lưu trú của TMS Hotel Da Nang Beach giai đoạn 2023–2025 đang trên đà tăng trưởng bứt phá, khẳng định vị thế vững chắc trong phân khúc cao cấp.

Quan sát về hiệu suất sử dụng buồng, mặc dù tổng quy mô buồng sẵn có được duy trì ổn định ở mức 83.220 buồng/năm, nhưng số lượng buồng thực tế đã bán ghi nhận những cột mốc tăng trưởng rất ấn tượng. Từ mức 49.766 buồng năm 2023, con số này đã tăng thêm 8.654 buồng vào năm 2024 (tương đương 17,4%) và tiếp tục đạt 61.999 buồng vào năm 2025. Sự gia tăng liên tục này đã trực tiếp đẩy công suất sử dụng buồng

từ 59,8% năm 2023 lên mức tối ưu là 74,5% vào năm 2025, phản ánh khả năng khai thác thị trường hiệu quả và sức hút ngày càng lớn của khách sạn đối với du khách.

Song song với việc gia tăng về số lượng phòng bán ra, giá trị thương mại trên mỗi đơn vị sản phẩm cũng có sự điều chỉnh tăng trưởng mạnh mẽ. Giá bán phòng bình quân đã tăng từ 2,02 triệu VNĐ năm 2023 lên 2,48 triệu VNĐ năm 2024 và đạt đỉnh 2,98 triệu VNĐ vào năm 2025. Sự cộng hưởng giữa việc tăng công suất phòng và nâng cao giá bán đã tạo ra sự bùng nổ về doanh thu tổng thể, giúp doanh thu buồng năm 2024 tăng tới 44,1% so với năm trước đó và tiếp tục duy trì đà tăng 27,5% trong năm 2025 để đạt mức kỷ lục hơn 184,7 tỷ VNĐ. Đặc biệt, chỉ số RevPAR đã tăng gần gấp đôi sau hai năm, minh chứng cho năng lực tối ưu hóa lợi nhuận trên mỗi phòng sẵn có.

Xét về khía cạnh vận hành, do đặc thù du lịch biển Đà Nẵng mang tính mùa vụ cao, con số công suất phòng bình quân năm 74,5% cho thấy nhịp độ quay vòng phòng thực tế trong các tháng cao điểm thường xuyên rơi vào tình trạng tiệm cận tối đa. Điều này tạo ra áp lực cực lớn lên quy trình vận hành và đội ngũ nhân sự trực tiếp. Với lượng phòng bán ra năm 2025 tăng thêm hơn 12.000 phòng so với thời điểm 2023, khối lượng công việc của bộ phận buồng phòng và lễ tân đã gia tăng đáng kể. Để duy trì mức giá phòng cao cấp tiệm cận 3 triệu VNĐ, đơn vị không chỉ đối mặt với thách thức về cường độ lao động mà còn là áp lực duy trì tiêu chuẩn phục vụ 5 sao khắt khe, nhằm đảm bảo trải nghiệm khách hàng luôn tương xứng với giá trị thương hiệu.

Tổng kết lại, bức tranh kinh doanh của TMS Hotel DaNang Beach giai đoạn 2023–2025 là một minh chứng điển hình cho sự phục hồi và phát triển bền vững. Việc kiểm soát tốt các chỉ số ADR và RevPAR trong khi vẫn nâng cao được công suất sử dụng buồng đã khẳng định năng lực quản trị xuất sắc và lợi thế cạnh tranh vượt trội của khách sạn trên thị trường du lịch nghỉ dưỡng hiện nay.

2.3. Thực trạng mức độ hài lòng của nhân viên bộ phận buồng phòng

2.3.1. Mô tả mẫu đánh giá và thiết kế nghiên cứu

- Phương pháp: Định lượng mô tả
- Đối tượng khảo sát: Toàn bộ nhân viên làm việc tại bộ phận buồng phòng của TMS Hotel DaNang Beach.
- Phương pháp tiếp cận đối tượng khảo sát: Khảo sát trực tuyến qua Google forms.

Nội dung khảo sát được thiết kế gồm 2 phần: Phần 1 là thông tin chung, phần 2 là đánh giá sự hài lòng của nhân viên (Phụ lục 1).

- Link khảo sát như sau: <https://forms.gle/VNwRCWS8oKurJhnj6>
- Thời gian khảo sát: từ ngày 01 tháng 5 đến ngày 8 tháng 5 năm 2026.

2.3.2. Thang đo và bảng câu hỏi

Nghiên cứu sẽ sử dụng thang đo Likert 5 mức độ từ 1 đến 5, trong đó:

- 1 – Rất không hài lòng.
- 2 – Không hài lòng.
- 3 – Bình thường.
- 4 – Hài lòng.
- 5 – Rất hài lòng.

Bảng 2.7: Thang đo nghiên cứu được mã hóa

STT	Các nhận định	Mã hóa
Bản chất công việc		
1	Công việc bù đắp phòng hiện tại phù hợp với khả năng và sức khỏe của Anh/chị.	CV1
2	Khối lượng công việc hàng ngày được phân công hợp lý.	CV2
3	Anh/chị hiểu rõ nhiệm vụ và quy trình công việc mà mình đảm nhận.	CV3
4	Công việc bù đắp phòng mang lại cho Anh/chị cảm giác ổn định và yên tâm làm việc.	CV4
Cơ hội đào tạo và thăng tiến		
1	Anh/chị được tạo điều kiện tham gia các khóa đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ.	DT1
2	Các chương trình đào tạo giúp Anh/chị nâng cao kỹ năng và hiệu quả công việc.	DT2
3	Anh/chị nhận thấy có cơ hội thăng tiến khi làm việc khách sạn.	DT3
4	Tiêu chí đánh giá để xét thăng tiến trong công việc là rõ ràng và công bằng.	DT4

Lãnh đạo và giám sát		
1	Cấp trên luôn hướng dẫn và hỗ trợ khi gặp khó khăn trong công việc.	LD1
2	Việc phân công công việc trong bộ phận là công bằng và hợp lý.	LD2
3	Cấp trên lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp của nhân viên.	LD3
4	Anh/chị cảm thấy được tôn trọng và ghi nhận từ quản lý trực tiếp.	LD4
Quan hệ Đồng nghiệp		
1	Đồng nghiệp trong bộ phận buong phòng thân thiện và hòa đồng.	DN1
2	Anh/chị nhận được sự hỗ trợ từ đồng nghiệp trong quá trình làm việc.	DN2
3	Mọi người trong bộ phận phối hợp tốt để hoàn thành công việc đúng tiến độ.	DN3
Thu nhập và phúc lợi		
1	Mức lương hiện tại phù hợp với khối lượng và tính chất công việc của Anh/chị.	TN1
2	Các khoản phụ cấp, thưởng và phúc lợi được chi trả tương đối hợp lý.	TN2
3	Thu nhập hiện tại đáp ứng được các nhu cầu sinh hoạt cơ bản của Anh/chị.	TN3
4	Anh/chị cảm thấy chính sách thu nhập của khách sạn là tương đối công bằng.	TN4
Điều kiện làm việc		
1	Trang thiết bị và dụng cụ làm việc được cung cấp đầy đủ và đảm bảo an toàn.	DK1
2	Môi trường làm việc (ánh sáng, vệ sinh, không gian) đáp ứng yêu cầu công việc.	DK2
3	Anh/chị có khu vực nghỉ ngơi phù hợp trong thời gian làm việc	DK3
Sự hài lòng		
1	Anh/chị cảm thấy hài lòng với công việc hiện tại tại bộ phận buong phòng.	SHL1
2	Anh/chị cảm thấy hài lòng khi làm việc tại đây.	SHL2
3	Anh/chị muốn gắn bó lâu dài với khách sạn.	SHL3

2.3.3. Phương pháp và công cụ phân tích dữ liệu

Sau khi thu thập dữ liệu từ bảng câu hỏi khảo sát, các phiếu khảo sát hợp lệ được tiến hành tổng hợp, mã hóa và xử lý bằng phần mềm Microsoft Excel.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp thống kê mô tả để phân tích và đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên. Kết quả nghiên cứu được đối chiếu với cơ sở lý thuyết và thực tế doanh nghiệp nhằm đưa ra nhận xét và đề xuất giải pháp phù hợp.

Giá trị khoảng cách giữa các mức độ = (giá trị lớn nhất – giá trị nhỏ nhất)/n. Do đó, ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình được diễn giải như sau:

- ✓ Giá trị từ 1,00 đến 1,80: Rất không hài lòng.
- ✓ Giá trị từ 1,81 – 2,60: Không hài lòng.
- ✓ Giá trị từ 2,61 – 3,40: Trung lập.
- ✓ Giá trị từ 3,41 – 4,20: Hài lòng.
- ✓ Giá trị từ 4,21 – 5,00: Rất hài lòng.
- ❖ Đặc điểm cơ cấu mẫu điều tra

Trong phạm vi nghiên cứu này, bộ công cụ khảo sát đã được thiết kế chi tiết và chuyên tải tới toàn thể 51 nhân viên đang công tác tại bộ phận buồng phòng của TMS Hotel DaNang Beach thông qua nền tảng trực tuyến Google Forms. Nhờ sự phối hợp chặt chẽ từ phía đơn vị, nhóm tác giả đã thu về bộ dữ liệu hoàn chỉnh với tỷ lệ phản hồi tuyệt đối 100%. Chính vì vậy, toàn bộ các phiếu khảo sát này đều đảm bảo tính hợp lệ và được đưa vào quy trình xử lý, phân tích định lượng nhằm đảm bảo tính khách quan cho kết quả nghiên cứu.

Bảng 2.8: Cơ cấu mẫu điều tra

Tiêu chí	Phân loại	Số lượng	Tần số (người)	Cơ cấu (%)
Giới tính	Nam	51	19	37,3%
	Nữ		32	62,7%
Độ tuổi	Dưới 25 tuổi	51	12	23,5%
	Từ 25 tuổi – 35 tuổi		23	45,1%
	Từ 36 tuổi – 45 tuổi		10	19,6%
	Trên 45 tuổi		6	11,8%

Thời gian làm việc	Dưới 1 năm	51	7	13,7%
	Từ 1 năm - 3 năm		30	58,8%
	Từ 4 năm - 6 năm		13	25,5%
	Trên 6 năm		1	2%
Trình độ học vấn	Trung học phổ thông	51	37	72,5%
	Trung cấp		1	2%
	Cao đẳng		2	3,9%
	Đại học		11	21,6%

Dựa trên kết quả khảo sát với tổng số 51 nhân viên, có thể nhận thấy cơ cấu mẫu nghiên cứu có những đặc điểm nổi bật như sau:

Về giới tính, lực lượng lao động nữ chiếm tỷ trọng cao hơn đáng kể với 62,7%, trong khi nam giới chiếm 37,3%. Điều này phản ánh đặc thù của ngành khách sạn, đặc biệt ở bộ phận buồng phòng, khi công việc đòi hỏi sự tỉ mỉ, cẩn thận và khéo léo, những yếu tố thường phù hợp hơn với lao động nữ.

Xét về độ tuổi, nhóm từ 25 đến 35 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất (45,1%), tiếp đến là nhóm dưới 25 tuổi (23,5%). Trong khi đó, các nhóm tuổi cao hơn như 36 – 45 tuổi và trên 45 tuổi chiếm tỷ lệ thấp hơn, lần lượt là 19,6% và 11,8%. Cơ cấu này cho thấy lực lượng lao động chủ yếu là người trẻ, đang trong độ tuổi lao động năng động, có khả năng thích nghi tốt với môi trường làm việc có cường độ cao trong khách sạn.

Về thời gian làm việc, phần lớn nhân viên có thâm niên từ 1 đến 3 năm (chiếm 58,8%), tiếp theo là nhóm 4 đến 6 năm (25,5%). Số nhân viên có kinh nghiệm trên 6 năm chiếm tỷ lệ rất thấp (2%). Điều này cho thấy mức độ ổn định nhân sự chưa cao, đồng thời phản ánh đặc điểm luân chuyển lao động khá phổ biến trong ngành dịch vụ khách sạn.

Đối với trình độ học vấn, đa số nhân viên có trình độ trung học phổ thông với tỷ lệ 72,5%, trong khi trình độ đại học chiếm 21,6%, còn lại là trung cấp và cao đẳng chiếm tỷ lệ rất nhỏ. Điều này cho thấy nguồn lao động tại bộ phận chủ yếu là lao động phổ thông, phù hợp với tính chất công việc không yêu cầu quá cao về trình độ chuyên môn, nhưng vẫn cần được đào tạo nghiệp vụ thực tế.

Cơ cấu mẫu khảo sát phản ánh khá rõ nét đặc điểm nhân sự của bộ phận buồng

phòng: lực lượng lao động chủ yếu là nữ, trẻ tuổi, kinh nghiệm làm việc ở mức trung bình và trình độ học vấn chủ yếu là phổ thông. Đây là cơ sở quan trọng để phân tích mức độ hài lòng trong công việc và đề xuất các giải pháp quản trị nhân sự phù hợp trong các phân tiếp theo của khóa luận.

2.4. Đánh giá chung về sự hài lòng của nhân viên tại bộ phận buồng phòng

Bảng 2.9: Đánh giá chung về sự hài lòng của nhân viên qua sáu nhân tố

Nhân tố	Giá trị trung bình	Kết luận
Bản chất công việc	3,85	Hài lòng
Đào tạo và thăng tiến	3,80	Hài lòng
Lãnh đạo và giám sát	4,07	Hài lòng
Quan hệ đồng nghiệp	3,79	Hài lòng
Thu nhập và phúc lợi	4,15	Hài lòng
Điều kiện làm việc	4,07	Hài lòng

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu

Dựa trên kết quả phân tích giá trị trung bình, có thể thấy tất cả các nhân tố đều đạt mức trên 3,7, phản ánh mức độ hài lòng tương đối cao của nhân viên đối với các khía cạnh trong công việc. Tuy nhiên, giữa các yếu tố vẫn tồn tại sự chênh lệch nhất định, cho thấy mức độ tác động và cảm nhận của nhân viên không hoàn toàn đồng đều.

Nhân tố "thu nhập và phúc lợi" (4,15) là yếu tố có giá trị trung bình cao nhất trong tất cả các nhân tố được khảo sát. Điều này cho thấy chính sách tiền lương, thưởng và các chế độ đãi ngộ tại đơn vị nhìn chung đã đáp ứng được kỳ vọng của người lao động. Trong bối cảnh ngành khách sạn có tính cạnh tranh cao và đặc thù công việc áp lực, việc đảm bảo thu nhập ổn định cùng các phúc lợi hợp lý đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì động lực làm việc và hạn chế tình trạng nghỉ việc.

Nhân tố "lãnh đạo và giám sát" (4,07) phản ánh sự hài lòng tương đối cao của nhân viên đối với phong cách quản lý và năng lực điều hành của cấp trên. Kết quả này cho thấy đội ngũ quản lý đã thực hiện tốt vai trò hướng dẫn, hỗ trợ và kiểm soát công việc, đồng thời duy trì được mối quan hệ tích cực với nhân viên.

Nhân tố "điều kiện làm việc" (4,07) cho thấy nhân viên đánh giá tích cực về môi trường làm việc hiện tại, bao gồm cơ sở vật chất, trang thiết bị và các yếu tố đảm bảo an

toàn lao động. Đối với bộ phận buồng phòng, nơi công việc mang tính chất lao động trực tiếp và cường độ cao, điều kiện làm việc đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong việc nâng cao hiệu suất và giảm thiểu rủi ro nghề nghiệp. Mặc dù vậy, mức đánh giá này vẫn còn khoảng cách để đạt đến mức rất hài lòng, cho thấy doanh nghiệp có thể tiếp tục cải thiện thông qua việc nâng cấp trang thiết bị hoặc tối ưu hóa quy trình làm việc.

Nhân tố "bản chất công việc" (3,85) đạt mức khá hài lòng, phản ánh rằng công việc nhìn chung phù hợp với năng lực và yêu cầu của nhân viên. Tuy nhiên, mức điểm này thấp hơn so với các yếu tố về thu nhập và điều kiện làm việc, cho thấy bản thân công việc có thể còn mang tính lặp lại, ít đổi mới và chưa tạo được nhiều cơ hội phát huy tính sáng tạo. Điều này là đặc trưng thường thấy trong lĩnh vực buồng phòng, nơi các quy trình công việc được tiêu chuẩn hóa cao, do đó dễ dẫn đến cảm giác đơn điệu nếu không có sự điều chỉnh phù hợp.

Nhân tố "đào tạo và thăng tiến" (3,80) phản ánh mức độ hài lòng chưa thực sự cao của nhân viên đối với cơ hội phát triển nghề nghiệp. Mặc dù vẫn nằm trong mức hài lòng, nhưng đây là một trong những yếu tố có điểm số thấp hơn, cho thấy nhân viên có thể chưa nhìn thấy rõ lộ trình thăng tiến hoặc chưa được tham gia đầy đủ vào các chương trình nâng cao kỹ năng. Trong bối cảnh ngành khách sạn, nếu thiếu các chính sách phát triển nhân sự rõ ràng, doanh nghiệp sẽ gặp khó khăn trong việc giữ chân người lao động.

Nhân tố "quan hệ đồng nghiệp" (3,79) là yếu tố có giá trị trung bình thấp nhất, cho thấy mức độ hài lòng của nhân viên về mối quan hệ với đồng nghiệp ở mức tương đối nhưng chưa thực sự nổi bật. Nguyên nhân có thể xuất phát từ áp lực công việc, sự phân chia ca làm việc hoặc thiếu các hoạt động gắn kết nội bộ. Trong môi trường dịch vụ, sự phối hợp nhịp nhàng giữa các nhân viên là yếu tố quan trọng góp phần nâng cao hiệu quả công việc.

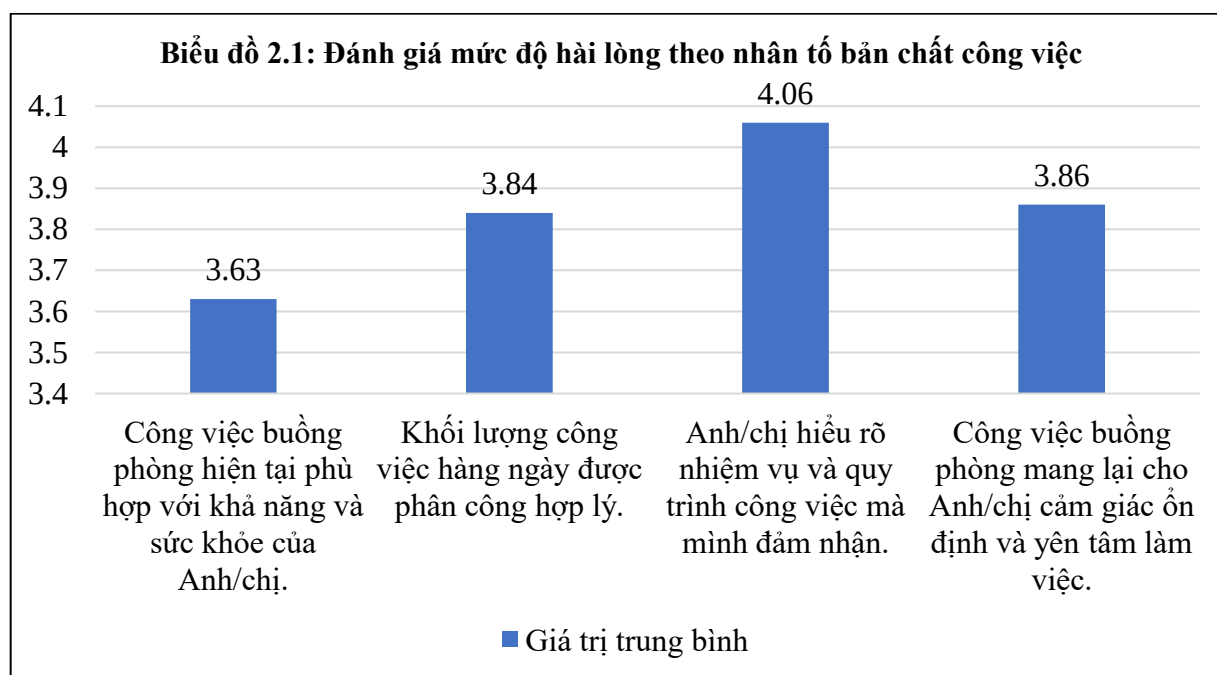
Kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ hài lòng của nhân viên tại đơn tương đối đồng đều giữa các nhân tố, với các giá trị trung bình đều nằm trên ngưỡng hài lòng. Điều này phản ánh rằng doanh nghiệp đã xây dựng được một môi trường làm việc ổn định, trong đó các chính sách về quản lý, đãi ngộ và điều kiện làm việc đáp ứng được kỳ vọng của nhân viên. Sự đồng đều giữa các yếu tố cũng cho thấy không có nhân tố nào bị đánh giá quá thấp, qua đó hạn chế nguy cơ phát sinh sự bất mãn rõ rệt trong nội bộ nhân viên.

2.4.1. Đánh giá mức độ hài lòng theo nhân tố “Bản chất công việc”

Bảng 2.10: Kết quả đánh giá về thang đo “Bản chất công việc”

Biến quan sát	Tần suất đánh giá					Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
Công việc bù đắp phòng hiện tại phù hợp với khả năng và sức khỏe của Anh/chị.	0	1	20	27	3	3,63	0,63	Hài lòng
Khối lượng công việc hàng ngày được phân công hợp lý.	0	1	18	20	12	3,84	0,81	Hài lòng
Anh/chị hiểu rõ nhiệm vụ và quy trình công việc mà mình đảm nhận.	0	0	13	22	16	4,06	0,76	Hài lòng
Công việc bù đắp mang lại cho Anh/chị cảm giác ổn định và yên tâm làm việc.	0	6	10	20	15	3,68	0,98	Hài lòng

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu



Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu

Dựa trên kết quả thể hiện ở Biểu đồ 2.1, có thể nhận thấy các tiêu chí thuộc nhân tố bản chất công việc đều được nhân viên đánh giá ở mức hài lòng, với giá trị trung bình dao động từ 3,63 đến 4,06. Điều này cho thấy nhìn chung công việc tại bộ phận buồng phòng tương đối phù hợp với người lao động và đáp ứng được các yêu cầu cơ bản trong quá trình làm việc. Bên cạnh đó, độ lệch chuẩn của các tiêu chí nằm trong khoảng từ 0,63 đến 0,98, phản ánh mức độ phân tán ý kiến không quá lớn và các đánh giá của nhân viên tương đối thống nhất, góp phần nâng cao độ tin cậy của kết quả khảo sát.

Cụ thể, tiêu chí “Anh/chị hiểu rõ nhiệm vụ và quy trình công việc mà mình đảm nhận” đạt giá trị trung bình cao nhất (4,06) với độ lệch chuẩn ở mức 0,76. Kết quả này cho thấy đa số nhân viên đều có nhận thức rõ ràng về nhiệm vụ và quy trình làm việc của mình. Mức độ đồng thuận tương đối cao cũng phản ánh rằng quy trình công việc tại bộ phận buồng phòng được phổ biến và hướng dẫn khá hiệu quả, giúp nhân viên chủ động hơn trong quá trình thực hiện công việc.

Tiếp theo, tiêu chí “Khối lượng công việc hằng ngày được phân công hợp lý” đạt giá trị trung bình 3,84 với độ lệch chuẩn 0,81. Điều này phản ánh rằng phần lớn nhân viên đánh giá việc phân công công việc tương đối phù hợp. Tuy nhiên, độ lệch chuẩn cao hơn so với một số tiêu chí khác cho thấy vẫn tồn tại những khác biệt nhất định trong cảm nhận của nhân viên về khối lượng công việc được giao. Trong môi trường khách sạn, đặc biệt tại bộ phận buồng phòng, khối lượng công việc thường biến động theo công suất phòng và mùa vụ, do đó việc điều phối công việc cần được thực hiện linh hoạt hơn.

Đối với tiêu chí “Công việc buồng phòng mang lại cho Anh/chị cảm giác ổn định và yên tâm làm việc”, giá trị trung bình đạt 3,68 với độ lệch chuẩn cao nhất là 0,98. Mặc dù vẫn được đánh giá ở mức hài lòng, nhưng độ lệch chuẩn khá lớn cho thấy mức độ đồng thuận giữa các nhân viên chưa cao. Kết quả này phản ánh rằng cảm nhận về sự ổn định trong công việc còn có sự khác biệt giữa các cá nhân do đặc thù của công việc.

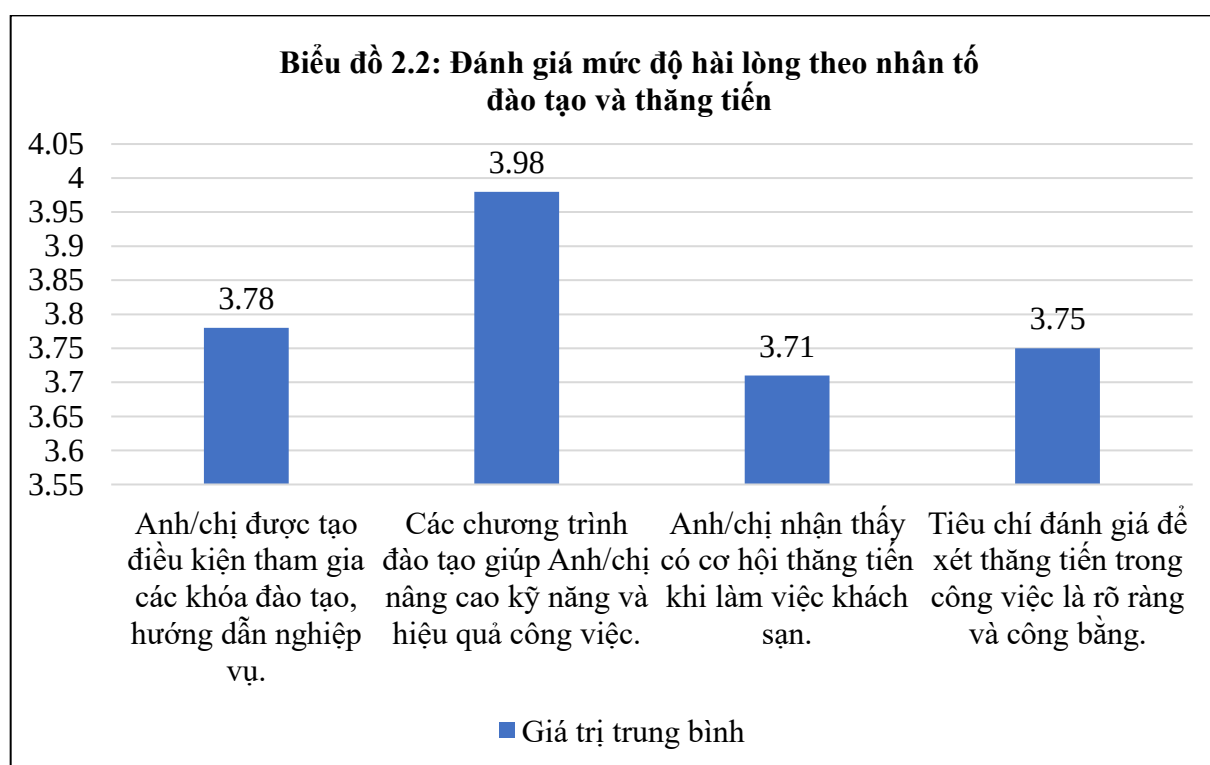
Trong khi đó, tiêu chí “Công việc buồng phòng hiện tại phù hợp với khả năng và sức khỏe của Anh/chị” có giá trị trung bình thấp nhất (3,63) nhưng lại có độ lệch chuẩn thấp nhất (0,63). Kết quả này cho thấy mặc dù mức độ hài lòng chưa cao bằng các tiêu chí còn lại, song ý kiến của nhân viên tương đối thống nhất. Điều này phản ánh khá rõ đặc thù công việc buồng phòng đòi hỏi cường độ lao động lớn và yêu cầu về thể lực cao.

2.4.2. Đánh giá mức độ hài lòng theo nhân tố “Đào tạo và thăng tiến”

Bảng 2.11: Kết quả đánh giá về thang đo “Đào tạo và thăng tiến”

Biến quan sát	Tần suất đánh giá					Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
Anh/chị được tạo điều kiện tham gia các khóa đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ.	0	4	11	28	8	3,78	0,81	Hài lòng
Các chương trình đào tạo giúp Anh/chị nâng cao kỹ năng và hiệu quả công việc.	0	0	13	26	12	3,98	0,71	Hài lòng
Anh/chị nhận thấy có cơ hội thăng tiến khi làm việc khách sạn.	0	0	20	26	5	3,71	0,64	Hài lòng
Tiêu chí đánh giá để xét thăng tiến trong công việc là rõ ràng và công bằng.	0	0	21	22	8	3,75	0,72	Hài lòng

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu



Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu

Trong đó, tiêu chí “Các chương trình đào tạo giúp Anh/chị nâng cao kỹ năng và hiệu quả công việc” đạt giá trị trung bình cao nhất (3,98) với độ lệch chuẩn 0,71. Kết quả này cho thấy các hoạt động đào tạo tại khách sạn đã đáp ứng khá tốt nhu cầu phát triển năng lực của nhân viên và góp phần nâng cao hiệu quả công việc.

Tiêu chí “Anh/chị được tạo điều kiện tham gia các khóa đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ” đạt mức 3,78 với độ lệch chuẩn 0,81. Điều này phản ánh khách sạn đã tạo cơ hội cho nhân viên tham gia đào tạo, tuy nhiên mức độ tiếp cận vẫn có sự khác biệt nhất định. Tiêu chí “Tiêu chí đánh giá để xét thăng tiến trong công việc là rõ ràng và công bằng” đạt giá trị trung bình 3,75 với độ lệch chuẩn 0,72, cho thấy nhân viên nhìn chung đánh giá khá tích cực về tính minh bạch trong quá trình xét thăng tiến.

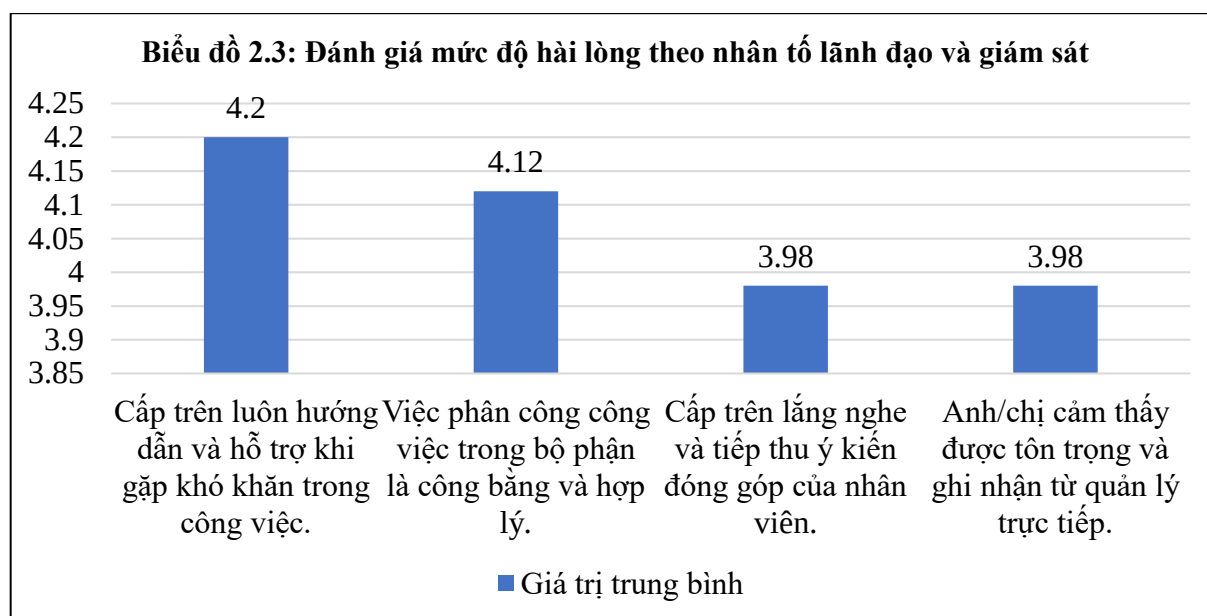
Trong khi đó, tiêu chí “Anh/chị nhận thấy có cơ hội thăng tiến khi làm việc tại khách sạn” có giá trị trung bình thấp nhất (3,71) và độ lệch chuẩn 0,64. Điều này cho thấy cơ hội thăng tiến tại khách sạn còn hạn chế so với kỳ vọng của nhân viên.

2.4.3. Đánh giá mức độ hài lòng theo nhân tố “Lãnh đạo và giám sát”

Bảng 2.12: Kết quả đánh giá về thang đo “Lãnh đạo và giám sát”

Biến quan sát	Tần suất đánh giá					Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
Cấp trên luôn hướng dẫn và hỗ trợ khi gặp khó khăn trong công việc.	0	0	7	27	17	4,2	0,66	Hài lòng
Việc phân công công việc trong bộ phận là công bằng và hợp lý.	0	0	6	33	12	4,12	0,59	Hài lòng
Cấp trên lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp của nhân viên.	0	0	10	32	9	3,98	0,62	Hài lòng
Anh/chị cảm thấy được tôn trọng và ghi nhận từ quản lý trực tiếp.	0	0	12	28	11	3,98	0,68	Hài lòng

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu



Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu

Kết quả phân tích từ Biểu đồ 2.3 cho thấy nhân tố lãnh đạo được nhân viên đánh giá khá tích cực, với giá trị trung bình dao động từ 3,98 đến 4,20. Đồng thời, độ lệch chuẩn nằm trong khoảng từ 0,59 đến 0,68, cho thấy các ý kiến đánh giá tương đối thống nhất và mức độ đồng thuận cao giữa các nhân viên.

Trong đó, tiêu chí “Cấp trên luôn hướng dẫn và hỗ trợ khi gặp khó khăn trong công việc” đạt giá trị trung bình cao nhất (4,20) với độ lệch chuẩn 0,66. Kết quả này phản ánh cấp trên luôn sẵn sàng hỗ trợ và hướng dẫn nhân viên trong quá trình thực hiện công việc, giúp nhân viên giải quyết các khó khăn phát sinh và hoàn thành công việc đạt hiệu quả nhất.

Tiêu chí “Việc phân công công việc trong bộ phận là công bằng và hợp lý” đạt mức 4,12 với độ lệch chuẩn thấp nhất là 0,59. Điều này cho thấy phần lớn nhân viên có chung nhận định tích cực về cách thức phân công công việc, qua đó tạo cảm giác công bằng và hạn chế những áp lực không cần thiết trong quá trình làm việc.

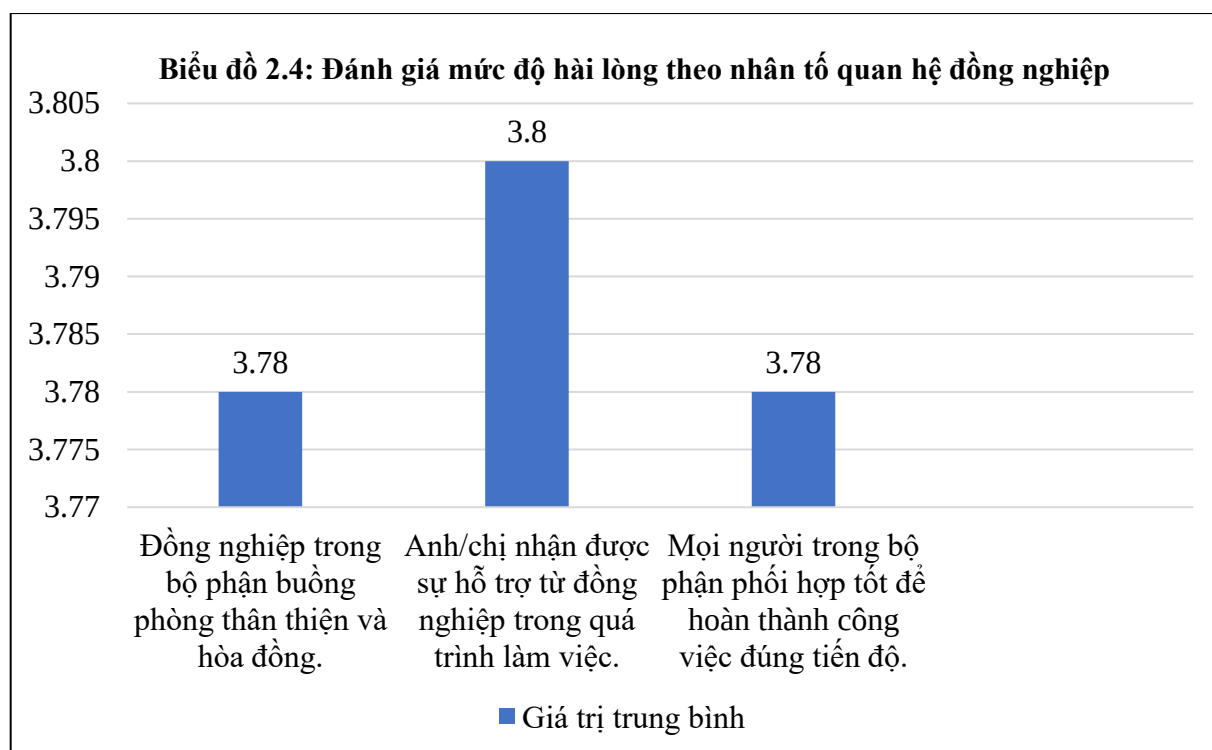
Trong khi đó, tiêu chí “Cấp trên lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp của nhân viên” và tiêu chí “Anh/chị cảm thấy được tôn trọng và ghi nhận từ quản lý trực tiếp” cùng đạt giá trị trung bình (3,98), với độ lệch chuẩn lần lượt là 0,62 và 0,68. Mặc dù vẫn được đánh giá ở mức hài lòng, kết quả này cho thấy khách sạn vẫn nên trao đổi, lắng nghe và ghi nhận ý kiến của nhân viên nhằm nâng cao sự gắn kết trong bộ phận.

2.4.4. Đánh giá mức độ hài lòng theo nhân tố “Quan hệ Đồng nghiệp”

Bảng 2.13: Kết quả đánh giá về thang đo “Quan hệ đồng nghiệp”

Biến quan sát	Tần suất đánh giá					Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
Đồng nghiệp trong bộ phận bù đắp phòng thân thiện và hòa đồng.	0	6	9	26	10	3,78	0,90	Hài lòng
Anh/chị nhận được sự hỗ trợ từ đồng nghiệp trong quá trình làm việc.	0	0	19	23	9	3,8	0,72	Hài lòng
Mọi người trong bộ phận phối hợp tốt để hoàn thành công việc đúng tiến độ.	0	0	20	22	9	3,78	0,73	Hài lòng

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu



Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu

Kết quả phân tích về nhân tố quan hệ đồng nghiệp cho thấy một sự đồng nhất đáng kể trong đánh giá của nhân viên, với giá trị trung bình dao động từ 3,78 đến 3,80.

Đồng thời, độ lệch chuẩn của các tiêu chí nằm trong khoảng từ 0,72 đến 0,90, cho thấy mức độ phân tán ý kiến không lớn và các đánh giá của nhân viên tương đối thống nhất. Sự chênh lệch rất nhỏ giữa các tiêu chí phản ánh môi trường làm việc có tính gắn kết cao, nơi tinh thần tập thể đã trở thành một nét đặc trưng của bộ phận buồng phòng tại TMS Hotel DaNang Beach.

Tiêu chí “Anh/chị nhận được sự hỗ trợ từ đồng nghiệp trong quá trình làm việc” đạt giá trị trung bình cao nhất (3,80) với độ lệch chuẩn 0,72. Điều này phản ánh tinh thần hỗ trợ lẫn nhau giữa các nhân viên được duy trì khá tốt, giúp người lao động nhận được sự hỗ trợ kịp thời khi gặp khó khăn trong công việc. Trong môi trường làm việc đặc thù của bộ phận buồng phòng, nơi khối lượng công việc thường lớn và yêu cầu hoàn thành trong thời gian ngắn, sự hỗ trợ từ đồng nghiệp đóng vai trò quan trọng trong việc giảm áp lực công việc và nâng cao hiệu quả thực hiện nhiệm vụ. Bên cạnh đó, việc sẵn sàng hỗ trợ lẫn nhau trong công việc còn góp phần xây dựng bầu không khí làm việc tích cực, giúp nhân viên cảm thấy được quan tâm và có động lực hơn trong quá trình thực hiện công việc.

Trong khi đó, hai tiêu chí “Đồng nghiệp trong bộ phận buồng phòng thân thiện và hòa đồng” và “Mọi người trong bộ phận phối hợp tốt để hoàn thành công việc đúng tiến độ” cùng đạt mức (3,78), với độ lệch chuẩn lần lượt là 0,92 và 0,73. Kết quả này cho thấy sự hài lòng của nhân viên được duy trì khá đồng đều giữa khía cạnh quan hệ cá nhân và khả năng phối hợp trong công việc. Sự phối hợp hiệu quả giữa các thành viên không chỉ giúp đảm bảo tiến độ công việc mà còn hạn chế các sai sót phát sinh trong quá trình phục vụ khách hàng. Đồng thời, mối quan hệ thân thiện giữa các đồng nghiệp cũng tạo điều kiện thuận lợi cho việc trao đổi thông tin, chia sẻ kinh nghiệm và hỗ trợ lẫn nhau trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

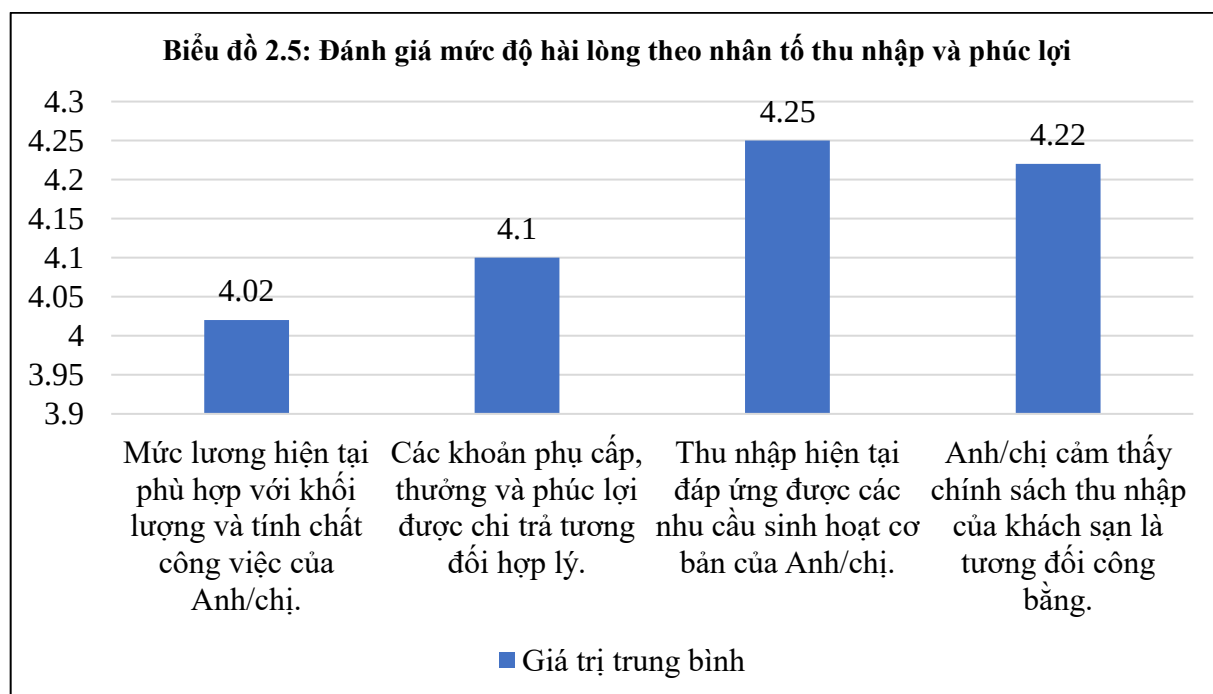
Tuy nhiên, độ lệch chuẩn của tiêu chí về sự thân thiện và hòa đồng cao hơn cho thấy vẫn tồn tại những khác biệt nhất định trong cảm nhận của nhân viên về mối quan hệ đồng nghiệp. Điều này có thể xuất phát từ sự khác biệt về độ tuổi, kinh nghiệm làm việc, thời gian công tác hoặc đặc điểm cá nhân của mỗi nhân viên. Ngoài ra, áp lực công việc vào những thời điểm cao điểm cũng có thể ảnh hưởng đến mức độ tương tác và gắn kết giữa các thành viên trong bộ phận.

2.4.5. Đánh giá mức độ hài lòng theo nhân tố “Thu nhập và phúc lợi”

Bảng 2.14: Kết quả đánh giá về thang đo “Thu nhập và phúc lợi”

Biến quan sát	Tần suất đánh giá					Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
Mức lương hiện tại phù hợp với khối lượng và tính chất công việc của Anh/chị.	0	0	7	36	8	4,02	0,55	Hài lòng
Các khoản phụ cấp, thưởng và phúc lợi được chi trả tương đối hợp lý.	0	0	6	34	11	4,1	0,57	Hài lòng
Thu nhập hiện tại đáp ứng được các nhu cầu sinh hoạt cơ bản của Anh/chị.	0	0	5	28	18	4,25	0,63	Rất hài lòng
Anh/chị cảm thấy chính sách thu nhập của khách sạn là tương đối công bằng.	0	0	9	22	20	4,22	0,73	Rất hài lòng

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu



Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu

Kết quả khảo sát với giá trị trung bình dao động từ 4,02 đến 4,25. Điều này khẳng định khách sạn đã xây dựng được hệ thống đãi ngộ tương đối tốt, góp phần đảm bảo đời sống nhân viên và tạo dựng niềm tin về sự công bằng trong tổ chức. Đồng thời, độ lệch chuẩn của các tiêu chí nằm trong khoảng từ 0,55 đến 0,73, cho thấy các đánh giá của nhân viên có mức độ đồng thuận khá cao và kết quả khảo sát có độ tin cậy tốt.

Tiêu chí “Thu nhập hiện tại đáp ứng được các nhu cầu sinh hoạt cơ bản của Anh/chị” đạt giá trị trung bình cao nhất (4,25) với độ lệch chuẩn 0,63. Tiếp theo là tiêu chí “Anh/chị cảm thấy chính sách thu nhập của khách sạn là tương đối công bằng” đạt (4,22) với độ lệch chuẩn 0,73. Những kết quả này cho thấy thu nhập không chỉ giúp nhân viên ổn định cuộc sống mà còn tạo được cảm nhận tích cực trong chính sách đãi ngộ.

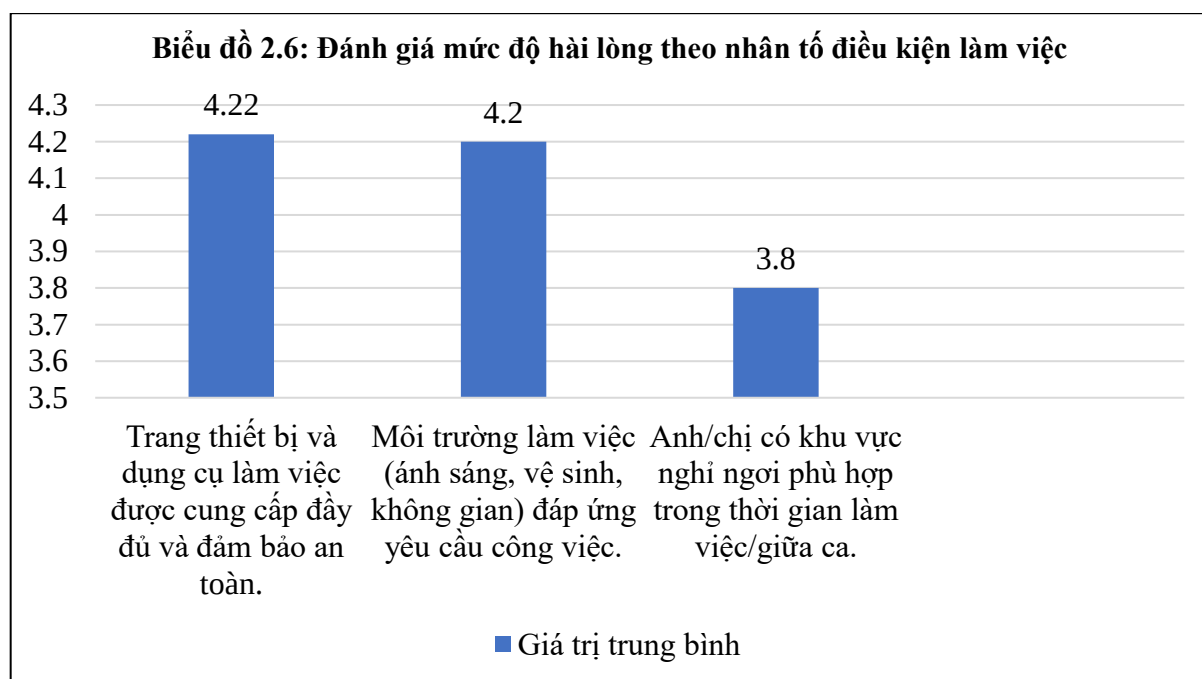
Đối với tiêu chí “Các khoản phụ cấp, thưởng và phúc lợi được chi trả tương đối hợp lý”, giá trị trung bình (4,10) với độ lệch chuẩn 0,57, phản ánh sự đánh giá tích cực của nhân viên đối với các chế độ hỗ trợ ngoài lương. Trong khi đó, tiêu chí “Mức lương hiện tại phù hợp với khối lượng và tính chất công việc của Anh/chị” đạt giá trị trung bình thấp nhất (4,02) với độ lệch chuẩn 0,55. Mặc dù thấp hơn các tiêu chí còn lại nhưng vẫn nằm trong mức hài lòng cao, cho thấy đa số nhân viên đánh giá tương đối tích cực.

2.4.6. Đánh giá mức độ hài lòng theo nhân tố “Điều kiện làm việc”

Bảng 2.15: Kết quả đánh giá về thang đo “Điều kiện làm việc”

Biến quan sát	Tần suất đánh giá					Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
Trang thiết bị và dụng cụ làm việc được cung cấp đầy đủ và đảm bảo an toàn.	0	0	2	36	13	4,22	0,50	Rất hài lòng
Môi trường làm việc (ánh sáng, vệ sinh, không gian) đáp ứng yêu cầu công việc.	0	0	8	25	18	4,2	0,69	Hài lòng
Anh/chị có khu vực nghỉ ngơi phù hợp trong thời gian làm việc	0	0	14	33	4	3,8	0,57	Hài lòng

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu



Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu

Kết quả từ Biểu đồ 2.6 và bảng thống kê cho thấy nhân tố điều kiện làm việc nhận được đánh giá khá tích cực từ phía nhân viên, với giá trị trung bình dao động từ 3,8 đến 4,22. Điều này phản ánh nỗ lực của khách sạn trong việc cải thiện môi trường làm việc theo hướng đảm bảo tính tiện nghi, an toàn và hỗ trợ tốt cho quá trình thực hiện nhiệm vụ của nhân viên.

Trong đó, tiêu chí “Trang thiết bị và dụng cụ làm việc được cung cấp đầy đủ và đảm bảo an toàn” đạt mức đánh giá cao nhất với điểm trung bình (4,22), độ lệch chuẩn 0,50. Trong đó phần lớn ý kiến tập trung ở mức 4 và 5. Kết quả này cho thấy khách sạn đã chú trọng đầu tư vào phương tiện làm việc, qua đó không chỉ nâng cao hiệu quả công việc mà còn thể hiện sự quan tâm đến yếu tố an toàn lao động.

Bên cạnh đó, tiêu chí “Môi trường làm việc (ánh sáng, vệ sinh, không gian) đáp ứng yêu cầu công việc” cũng đạt mức hài lòng cao với điểm trung bình (4,20), độ lệch chuẩn 0,69. Điều này cho thấy không gian làm việc nhìn chung đáp ứng tốt các yêu cầu đặc thù của ngành khách sạn, góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên trong quá trình phục vụ khách hàng.

Tuy nhiên, tiêu chí “Khu vực nghỉ ngơi phù hợp trong thời gian làm việc” ghi nhận mức điểm thấp nhất, chỉ đạt (3,80) và độ lệch chuẩn 0,57. Mặc dù vẫn nằm trong ngưỡng hài lòng, kết quả này cho thấy vẫn còn tồn tại một khoảng trống nhất định trong

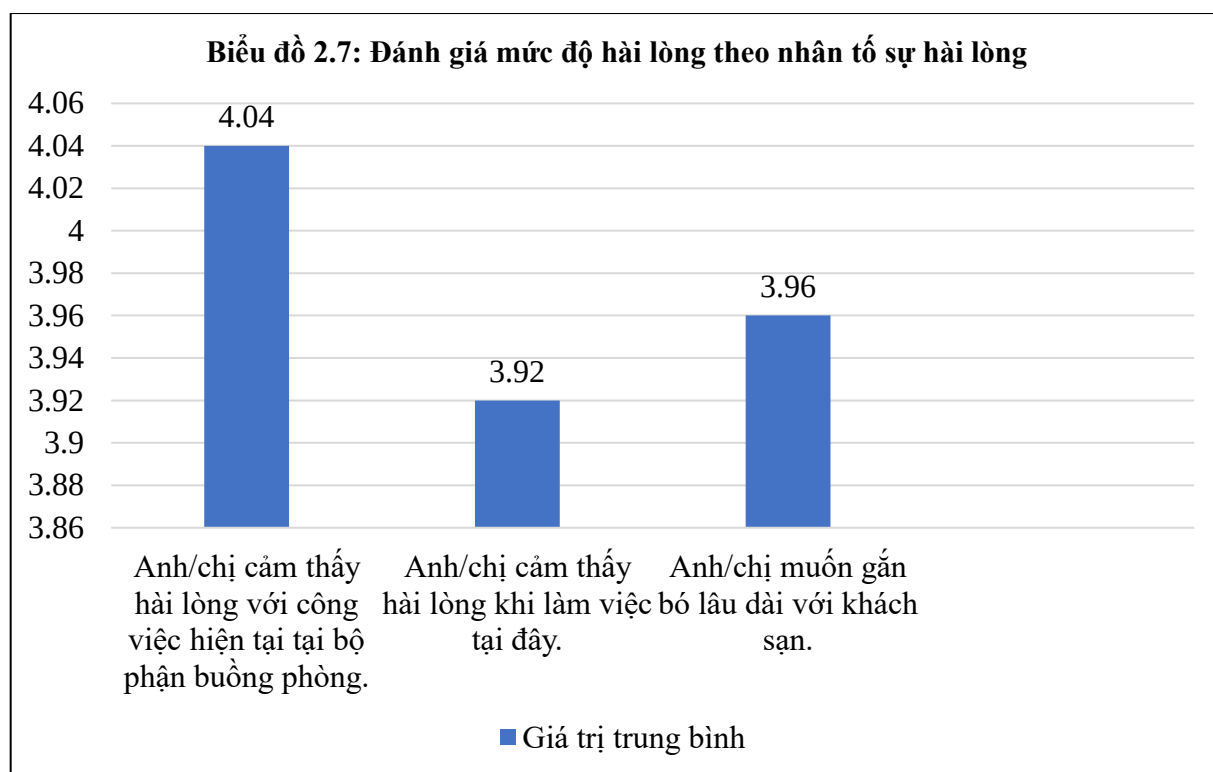
việc đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi và tái tạo năng lượng cho nhân viên trong ca làm việc.

2.4.7. Đánh giá mức độ hài lòng về “Sự hài lòng của nhân viên”

Bảng 2.16: Kết quả đánh giá về thang đo “Sự hài lòng của nhân viên”

Biến quan sát	Tần suất đánh giá					Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
Anh/chị cảm thấy hài lòng với công việc hiện tại tại bộ phận buồng phòng.	0	0	8	33	10	4,04	0,60	Hài lòng
Anh/chị cảm thấy hài lòng khi làm việc tại đây.	0	0	10	35	6	3,92	0,56	Hài lòng
Anh/chị muốn gắn bó lâu dài với khách sạn.	0	0	13	27	11	3,96	0,69	Hài lòng

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu



Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu

Kết quả khảo sát cho thấy nhân tố sự hài lòng chung của nhân viên tại bộ phận buồng phòng đạt mức đánh giá khá cao và tương đối đồng nhất, với giá trị trung bình

dao động từ 3,92 đến 4,04. Điều này phản ánh rằng các chính sách nhân sự, điều kiện làm việc và môi trường nội bộ hiện tại đã đáp ứng tương đối tốt kỳ vọng của người lao động, từ đó hình thành thái độ làm việc tích cực và ổn định.

Trong đó, tiêu chí “Anh/chị cảm thấy hài lòng với công việc hiện tại tại bộ phận buồng phòng” đạt mức điểm cao nhất là (4,04), độ lệch chuẩn 0,60. Kết quả này cho thấy đa số nhân viên cảm nhận được sự phù hợp và giá trị trong công việc hằng ngày, dù đặc thù ngành buồng phòng có cường độ lao động cao và yêu cầu tính tỉ mỉ, liên tục.

Tiếp theo, tiêu chí “Anh/chị muốn gắn bó lâu dài với khách sạn” đạt mức trung bình (3,96), độ lệch chuẩn 0,69. Chỉ số này phản ánh mức độ cam kết tương đối tích cực của nhân viên đối với tổ chức, cho thấy khi người lao động cảm thấy ổn định và được ghi nhận, họ có xu hướng duy trì mối quan hệ làm việc lâu dài thay vì tìm kiếm cơ hội bên ngoài.

Tiêu chí “Anh/chị cảm thấy hài lòng khi làm việc tại đây” ghi nhận mức thấp nhất trong nhóm, với giá trị trung bình (3,92), độ lệch chuẩn 0,56. Mặc dù vậy, mức chênh lệch so với các tiêu chí còn lại không đáng kể và vẫn nằm trong ngưỡng “hài lòng”, cho thấy tinh thần làm việc chung của nhân viên vẫn được duy trì ở mức tích cực, dù đôi lúc vẫn chịu ảnh hưởng từ áp lực công việc thực tế.

Nhìn chung, kết quả phân tích cho thấy nhân tố sự hài lòng chung đang được duy trì ở mức ổn định, tạo nền tảng thuận lợi cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ và hạn chế biến động nhân sự. Trong thời gian tới, khách sạn nên tiếp tục duy trì các cơ chế lắng nghe và phản hồi định kỳ nhằm kịp thời ghi nhận và cải thiện những vấn đề còn tồn tại, qua đó không chỉ dừng lại ở mức “hài lòng” mà hướng tới xây dựng sự gắn kết và tự hào nghề nghiệp trong đội ngũ nhân viên.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

Kết quả khảo sát thực trạng và phân tích dữ liệu tại Chương 2 đã khắc họa rõ nét mức độ hài lòng của đội ngũ nhân viên bộ phận buồng phòng. Những kết quả thu được không chỉ phản ánh hiệu quả của các chính sách quản trị hiện hành mà còn bộc lộ những mối liên hệ mật thiết giữa môi trường vật chất và tâm lý người lao động.

Thực tế quản lý và vận hành tại khách sạn cho thấy sự quan tâm của Ban lãnh đạo đối với các yếu tố liên quan trực tiếp đến an toàn lao động và quyền lợi của nhân viên.

Việc đảm bảo các điều kiện làm việc về mặt vật chất, trang bị đầy đủ thiết bị an toàn và duy trì chính sách thu nhập phù hợp góp phần giúp nhân viên yên tâm trong quá trình làm việc. Bên cạnh đó, sự hỗ trợ chuyên môn từ cấp quản lý cũng đóng vai trò quan trọng trong việc tháo gỡ các vấn đề phát sinh, qua đó giúp duy trì tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của bộ phận.

Tuy nhiên, phân tích chi tiết các biến quan sát cũng chỉ ra những khoảng cách cần thu hẹp trong công tác quản trị nhân sự. Sự chênh lệch giữa mức độ hài lòng về đào tạo nghiệp vụ và triển vọng thăng tiến thực tế cho thấy lộ trình phát triển nghề nghiệp chưa thực sự rõ ràng hoặc chưa đáp ứng trọn vẹn kỳ vọng của đội ngũ cán bộ nguồn. Thêm vào đó, các yếu tố về tinh thần như sự gắn kết giữa các đồng nghiệp và chất lượng khu vực nghỉ ngơi vẫn giữ mức đánh giá khiêm tốn hơn so với các nhóm nhân tố kỹ thuật. Điều này phản ánh nhu cầu về một môi trường làm việc có tính kết nối sâu sắc hơn và không gian tái tạo sức lao động chất lượng hơn sau những giờ làm việc cường độ cao.

Tổng hòa các nhân tố trên đã tạo nên mức độ hài lòng chung đạt ngưỡng tích cực. Cảm nhận tốt về công việc hiện tại và ý định gắn bó lâu dài của nhân viên là những tín hiệu khả quan về lòng trung thành của đội ngũ nhân sự. Đây chính là lợi thế cạnh tranh cốt lõi giúp khách sạn ổn định bộ máy, giảm thiểu rủi ro biến động nguồn nhân lực và duy trì chất lượng phục vụ bền vững.

Những nhận định thực chứng tại Chương 2 là căn cứ khoa học quan trọng để nhận diện rõ nét những ưu điểm cần phát huy và các hạn chế tồn tại. Đây chính là tiền đề thực tiễn để tác giả xây dựng và đề xuất các nhóm giải pháp mang tính chiến lược tại Chương 3 nhằm hoàn thiện công tác nâng cao sự hài lòng cho nhân viên bộ phận buồng phòng trong giai đoạn tới.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN TẠI BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG CỦA TMS HOTEL DANANG BEACH

3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp

3.1.1. Định hướng phát triển du lịch và nguồn nhân lực ngành du lịch

Trong bối cảnh hội nhập và cạnh tranh ngày càng mạnh mẽ, ngành du lịch Việt Nam được xác định là ngành kinh tế mũi nhọn, có vai trò quan trọng trong thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, quảng bá hình ảnh quốc gia và tạo việc làm cho người lao động. Theo Quyết định số 147/QĐ-TTg ngày 22/01/2020 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt “Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045”, ngành du lịch được định hướng phát triển theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, chất lượng cao và bền vững, đồng thời nâng cao năng lực cạnh tranh của du lịch Việt Nam trên thị trường quốc tế.

Trong phần III về giải pháp thực hiện chiến lược, Nhà nước đặc biệt nhấn mạnh nội dung “Phát triển nguồn nhân lực du lịch” như một nhiệm vụ trọng tâm nhằm nâng cao chất lượng ngành du lịch trong giai đoạn mới. Cụ thể, chiến lược xác định cần “phát triển nguồn nhân lực du lịch theo cơ cấu hợp lý, bảo đảm số lượng, chất lượng, cân đối về cơ cấu ngành nghề và trình độ đào tạo, đáp ứng yêu cầu cạnh tranh, hội nhập”; đồng thời chú trọng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cả về quản lý nhà nước, quản trị doanh nghiệp và kỹ năng nghề du lịch, đặc biệt là đội ngũ quản lý cấp cao và lao động lành nghề.

Bên cạnh đó, chiến lược cũng nhấn mạnh việc đa dạng hóa các hình thức đào tạo, khuyến khích doanh nghiệp tham gia đào tạo nguồn nhân lực, chú trọng phát triển kỹ năng nghề và kỹ năng mềm cho lực lượng lao động trực tiếp phục vụ khách du lịch. Đây được xem là cơ sở quan trọng để các doanh nghiệp khách sạn quan tâm hơn đến công tác đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, cải thiện môi trường làm việc và xây dựng chính sách đãi ngộ phù hợp nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên.

Đối với lĩnh vực khách sạn, nhân viên là lực lượng trực tiếp tạo ra chất lượng dịch vụ và trải nghiệm cho khách hàng. Vì vậy, mức độ hài lòng của nhân viên có ảnh hưởng lớn đến thái độ phục vụ, hiệu quả công việc cũng như hình ảnh của doanh nghiệp. Việc

xây dựng môi trường làm việc tích cực, tạo cơ hội đào tạo và thăng tiến, nâng cao chế độ đãi ngộ không chỉ giúp nhân viên yên tâm làm việc mà còn phù hợp với định hướng phát triển nguồn nhân lực của ngành du lịch Việt Nam trong giai đoạn hiện nay.

3.1.2. Dựa trên kế hoạch phát triển du lịch Đà Nẵng

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các điểm đến du lịch trong khu vực, Đà Nẵng đang từng bước khẳng định vai trò là trung tâm du lịch quan trọng của Việt Nam và khu vực Đông Nam Á. Thành phố không chỉ có lợi thế về tài nguyên du lịch biển, hệ thống cơ sở hạ tầng đồng bộ và hiện đại, mà còn có vị trí kết nối thuận lợi, tạo điều kiện phát triển mạnh các loại hình du lịch đa dạng. Điều này vừa mở ra nhiều cơ hội cho các doanh nghiệp du lịch, khách sạn, vừa đặt ra yêu cầu ngày càng cao đối với chất lượng dịch vụ và nguồn nhân lực trong ngành.

Theo Quyết định số 2726/QĐ-UBND ngày 19/10/2022, UBND thành phố Đà Nẵng đã phê duyệt “Đề án định hướng phát triển du lịch thành phố Đà Nẵng đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045”. Đề án xác định mục tiêu đưa Đà Nẵng trở thành trung tâm du lịch và dịch vụ chất lượng cao của Việt Nam, đồng thời hướng đến vị thế điểm đến du lịch có năng lực cạnh tranh trong khu vực. Trên cơ sở đó, thành phố tập trung phát triển các sản phẩm du lịch đặc trưng như du lịch nghỉ dưỡng biển cao cấp, du lịch MICE, du lịch sinh thái và du lịch văn hóa, lịch sử. Đồng thời thúc đẩy mạnh mẽ ứng dụng chuyển đổi số và xây dựng hệ sinh thái du lịch thông minh nhằm nâng cao trải nghiệm của du khách.

Đáng chú ý, theo Kế hoạch số 229/KH-UBND ngày 20/12/2023 về phát triển du lịch thành phố năm 2024 và định hướng năm 2025, Đà Nẵng tiếp tục nhấn mạnh các định hướng quan trọng như phục hồi du lịch theo hướng bền vững, nâng cao chất lượng dịch vụ, đẩy mạnh phát triển nguồn nhân lực và tăng tốc chuyển đổi số trong ngành du lịch. Những nội dung này cho thấy thành phố không chỉ tập trung vào tăng trưởng lượng khách mà còn hướng đến nâng cao chất lượng tăng trưởng, lấy hiệu quả và tính bền vững làm trọng tâm phát triển.

Bên cạnh định hướng phát triển sản phẩm và hạ tầng, vấn đề nguồn nhân lực được xem là yếu tố then chốt trong chiến lược phát triển du lịch của thành phố. Đà Nẵng định hướng xây dựng đội ngũ lao động du lịch có trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp,

ngoại ngữ và phong cách phục vụ chuyên nghiệp, đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế và tiêu chuẩn dịch vụ ngày càng cao. Đồng thời, thành phố khuyến khích các doanh nghiệp tăng cường đào tạo nội bộ, cải thiện môi trường làm việc và nâng cao chất lượng quản trị nhân sự, qua đó góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch toàn thành phố.

Trong thực tế, giai đoạn phục hồi sau COVID-19 cho thấy ngành du lịch Đà Nẵng đang đối mặt với áp lực cạnh tranh mạnh mẽ về nguồn lao động, đặc biệt là lao động có tay nghề và kinh nghiệm trong lĩnh vực khách sạn. Không chỉ cạnh tranh về cơ sở vật chất hay sản phẩm dịch vụ, các doanh nghiệp ngày càng phải chú trọng đến chính sách nhân sự, môi trường làm việc và khả năng tạo động lực cho người lao động. Vì vậy, việc nâng cao sự hài lòng của nhân viên trở thành yếu tố quan trọng giúp doanh nghiệp duy trì nguồn nhân lực ổn định, nâng cao chất lượng phục vụ và thích ứng với yêu cầu phát triển mới của ngành.

Đối với TMS Hotel DaNang Beach, việc xây dựng đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, gắn bó và có tinh thần trách nhiệm không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh mà còn phù hợp với định hướng phát triển du lịch bền vững của thành phố trong giai đoạn hiện nay. Đây cũng là cơ sở quan trọng để khách sạn nâng cao chất lượng dịch vụ, gia tăng lợi thế cạnh tranh và đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch.

3.1.3. Dựa trên kế hoạch kinh doanh của khách sạn

TMS Hotel Da Nang Beach được định vị là khách sạn nghỉ dưỡng cao cấp ven biển tại Đà Nẵng, phát triển theo hướng nâng cao trải nghiệm khách hàng và cá nhân hóa dịch vụ trong bối cảnh thị trường lưu trú ngày càng cạnh tranh. Trước áp lực cạnh tranh gia tăng tại phân khúc khách sạn cao cấp, doanh nghiệp xác định chiến lược kinh doanh không chỉ tập trung vào hiệu quả tài chính mà còn hướng đến xây dựng lợi thế cạnh tranh bền vững thông qua chất lượng dịch vụ và chất lượng nguồn nhân lực.

Chiến lược kinh doanh tổng thể của khách sạn được triển khai theo ba định hướng trọng tâm, bao gồm: (1) nâng cao chất lượng dịch vụ gắn với trải nghiệm khách hàng, (2) tối ưu hóa hiệu quả vận hành và mở rộng thị trường mục tiêu, và (3) phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao làm nền tảng cho sự phát triển dài hạn. Ba định hướng này có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, trong đó yếu tố con người đóng vai trò trung tâm, vừa là

điều kiện thực hiện vừa là yếu tố quyết định mức độ thành công của chiến lược.

Thứ nhất, nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng được xác định là định hướng cốt lõi trong hoạt động kinh doanh. Khách sạn tập trung phát triển mô hình dịch vụ mang tính cá nhân hóa, hướng đến việc đáp ứng linh hoạt nhu cầu đa dạng của từng nhóm khách hàng. Điều này đòi hỏi đội ngũ nhân viên không chỉ nắm vững nghiệp vụ chuyên môn mà còn phải có kỹ năng giao tiếp, khả năng quan sát và xử lý tình huống tốt, bởi chính họ là người trực tiếp tạo ra trải nghiệm dịch vụ cho khách hàng.

Thứ hai, tối ưu hóa hiệu quả vận hành và mở rộng thị trường mục tiêu được xem là yêu cầu tất yếu trong bối cảnh ngành du lịch tại Đà Nẵng phát triển mạnh mẽ. Khách sạn chú trọng cải tiến quy trình làm việc theo hướng tinh gọn, tăng cường phối hợp giữa các bộ phận nhằm nâng cao hiệu suất phục vụ và đảm bảo tính nhất quán trong chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, hiệu quả vận hành chỉ có thể đạt được khi đội ngũ nhân sự có đủ năng lực chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và sự chủ động trong công việc, từ đó đảm bảo hoạt động kinh doanh diễn ra ổn định và hiệu quả.

Thứ ba, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao được xác định là nền tảng chiến lược mang tính dài hạn của khách sạn. TMS Hotel DaNang Beach chú trọng xây dựng môi trường làm việc theo hướng tích cực, công bằng và khuyến khích sự phát triển cá nhân của người lao động. Các chính sách về đãi ngộ, đánh giá hiệu quả công việc và cơ hội thăng tiến được thiết kế minh bạch, gắn với năng lực thực tế, qua đó đảm bảo tính công bằng trong quản trị nhân sự và tạo động lực làm việc cho nhân viên. Đồng thời, việc ghi nhận và khen thưởng kịp thời đối với các cá nhân có thành tích tốt cũng được xem là một công cụ quan trọng giúp nâng cao mức độ gắn bó của người lao động. Khách sạn duy trì hệ thống giao tiếp nội bộ theo hướng mở, tạo điều kiện để nhân viên có thể chia sẻ ý kiến, phản hồi và đóng góp trong quá trình vận hành. Cách tiếp cận này giúp tăng cường sự kết nối giữa các cấp quản lý và nhân viên, đồng thời xây dựng môi trường làm việc dựa trên sự lắng nghe và tôn trọng lẫn nhau. Nhờ đó, nhân viên có thêm động lực làm việc, nâng cao tinh thần sáng tạo và tăng mức độ hài lòng trong công việc, từ đó góp phần cải thiện hiệu quả hoạt động và sự ổn định nguồn nhân lực.

Từ những định hướng trên có thể thấy, chiến lược kinh doanh của khách sạn không chỉ hướng đến tăng trưởng doanh thu mà còn tập trung vào phát triển bền vững

thông qua yếu tố con người. Trong đó, sự hài lòng của nhân viên giữ vai trò trung tâm, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ, trải nghiệm khách hàng và năng lực cạnh tranh của khách sạn trong dài hạn.

3.1.4. Dựa trên kết quả phân tích thực trạng về mức độ hài lòng của nhân viên tại bộ phận buồng của TMS Hotel DaNang Beach

Kết quả phân tích mức độ hài lòng của nhân viên tại bộ phận buồng phòng của TMS Hotel DaNang Beach cho thấy các yếu tố trong công việc nhìn chung được đánh giá ở mức tương đối tích cực, phản ánh môi trường làm việc cơ bản đã đáp ứng được yêu cầu của người lao động trong bối cảnh đặc thù ngành khách sạn.

Ở nhóm yếu tố liên quan đến bản chất công việc, nhân viên thể hiện mức độ thích nghi tương đối tốt với nhiệm vụ được giao, đặc biệt là sự rõ ràng trong quy trình và tính ổn định của công việc. Tuy vậy, đặc thù công việc buồng phòng với cường độ cao và áp lực thời gian lớn vẫn tạo ra những hạn chế nhất định, nhất là khi khối lượng công việc có sự biến động theo công suất phòng. Điều này khiến một số nhân viên cảm nhận sự chưa cân bằng trong quá trình làm việc, đặc biệt ở khía cạnh sức khỏe và mức độ phù hợp lâu dài với nghề.

Đối với cơ hội đào tạo và phát triển, môi trường làm việc đã có sự quan tâm đến việc nâng cao kỹ năng cho nhân viên thông qua các hoạt động đào tạo nội bộ. Tuy nhiên, sự phát triển nghề nghiệp vẫn chưa được cảm nhận rõ ràng ở mức độ dài hạn, khi lộ trình thăng tiến chưa thực sự tạo được sự yên tâm cho người lao động. Điều này dễ dẫn đến tâm lý thận trọng trong việc gắn bó lâu dài, nhất là đối với những nhân viên có định hướng phát triển nghề nghiệp rõ ràng.

Ở khía cạnh lãnh đạo và giám sát, phong cách quản lý mang tính hỗ trợ và theo sát thực tế công việc được ghi nhận khá tích cực. Dù vậy, việc trao đổi hai chiều giữa cấp quản lý và nhân viên đôi lúc chưa thực sự thường xuyên, khiến mức độ tham gia của nhân viên vào các quyết định liên quan đến công việc còn hạn chế. Sự thiếu liên thông trong một số thời điểm có thể ảnh hưởng đến cảm nhận về tính minh bạch trong môi trường làm việc.

Quan hệ đồng nghiệp trong bộ phận nhìn chung tạo được sự hỗ trợ cần thiết trong quá trình làm việc hằng ngày. Tuy nhiên, do đặc thù công việc mang tính lặp lại và phân

ca, mức độ gắn kết ngoài phạm vi công việc chưa thật sự sâu, khiến sự kết nối giữa các cá nhân chủ yếu dừng lại ở mức phối hợp nghiệp vụ. Điều này chưa tạo được sự gắn bó mạnh mẽ về mặt tinh thần tập thể.

Đối với thu nhập và phúc lợi, đây là nhóm yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng của nhân viên và được đánh giá tương đối ổn định. Tuy nhiên, trong những giai đoạn khối lượng công việc tăng cao, cảm nhận về tính tương xứng giữa công sức lao động và chế độ đãi ngộ vẫn có sự dao động nhất định. Bên cạnh đó, các yếu tố phúc lợi phi tài chính chưa thật sự đa dạng, nên mức độ tạo động lực dài hạn chưa đạt được hiệu quả tối ưu.

Về điều kiện làm việc, cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ công việc nhìn chung đáp ứng được yêu cầu vận hành. Tuy vậy, một số yếu tố hỗ trợ trực tiếp cho quá trình phục hồi sức lao động như không gian nghỉ ngơi giữa ca vẫn chưa thực sự đáp ứng đầy đủ kỳ vọng của nhân viên, đặc biệt trong môi trường làm việc có cường độ cao như bộ phận buồng phòng.

3.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của nhân viên tại bộ phận buồng phòng

3.2.1. Giải pháp về bản chất công việc

- *Tái cấu trúc công việc theo hướng giảm áp lực thể chất và nâng cao giá trị nghề nghiệp:* Từ kết quả khảo sát, phản ánh rằng cường độ lao động và tính chất lặp lại của công việc vẫn đang tạo ra áp lực đáng kể đối với nhân viên buồng phòng. Vì vậy, khách sạn cần thực hiện tái cấu trúc công việc theo hướng khoa học hơn nhằm vừa giảm áp lực thể chất, vừa nâng cao giá trị nghề nghiệp của người lao động.

Cụ thể, bộ phận buồng phòng cần xây dựng hệ thống phân chia công việc dựa trên mức độ phức tạp thực tế của từng loại phòng thay vì chia đồng đều số lượng phòng cho tất cả nhân viên như trước đây. Những phòng check-out, phòng VIP, phòng ở dài ngày hoặc phòng phát sinh yêu cầu đặc biệt sẽ được quy đổi theo hệ số khối lượng công việc để đảm bảo tính công bằng trong phân công nhiệm vụ. Khách sạn nên áp dụng mô hình làm việc theo nhóm nhỏ từ 3–4 nhân viên trong mỗi ca nhằm hỗ trợ lẫn nhau khi phát sinh tình trạng quá tải hoặc thiếu hụt nhân sự đột xuất. Giám sát tầng sẽ theo dõi tiến độ công việc theo thời gian thực để điều phối hỗ trợ kịp thời, hạn chế tình trạng một nhân

viên phải xử lý khối lượng công việc vượt quá khả năng thể chất.

Ngoài việc giảm tải lao động, khách sạn cũng cần nâng cao giá trị nghề nghiệp của nhân viên buồng phòng bằng cách mở rộng vai trò tham gia của họ trong hoạt động cải thiện chất lượng dịch vụ. Mỗi tháng, bộ phận buồng phòng nên tổ chức các buổi họp nội bộ để nhân viên trực tiếp đề xuất ý tưởng nâng cao trải nghiệm khách hàng, cải tiến quy trình vệ sinh hoặc tối ưu hóa cách bố trí phòng. Những sáng kiến có tính ứng dụng cao sẽ được triển khai thử nghiệm và khen thưởng định kỳ nhằm giúp nhân viên cảm thấy công việc của mình có ý nghĩa và được ghi nhận nhiều hơn.

- *Tạo động lực nghề nghiệp thông qua cơ chế phát triển đa kỹ năng:* Một trong những nguyên nhân khiến nhân viên buồng phòng dễ cảm thấy công việc đơn điệu là do phạm vi công việc tương đối cố định và ít cơ hội phát triển chuyên môn. Vì vậy, khách sạn cần xây dựng cơ chế phát triển đa kỹ năng nhằm mở rộng định hướng nghề nghiệp và tăng khả năng phát triển lâu dài cho nhân viên. Ngoài nghiệp vụ vệ sinh phòng cơ bản, nhân viên cần được đào tạo bổ sung các kỹ năng như giao tiếp với khách quốc tế, xử lý yêu cầu đặc biệt của khách VIP, kiểm tra tiêu chuẩn chất lượng phòng, kỹ năng phối hợp với bộ phận lễ tân và xử lý tình huống phát sinh trong vận hành khách sạn.

Khách sạn nên xây dựng lộ trình phát triển nghề nghiệp cụ thể cho từng nhóm nhân viên buồng phòng theo từng cấp độ năng lực. Sau mỗi giai đoạn đào tạo, nhân viên sẽ được đánh giá kỹ năng thực tế và cấp chứng nhận nội bộ. Những nhân viên đạt kết quả tốt sẽ được ưu tiên tham gia các chương trình đào tạo nâng cao hoặc được cân nhắc cho các vị trí như tổ trưởng, giám sát tầng hoặc nhân viên kiểm tra chất lượng phòng.

Bên cạnh đó, bộ phận buồng phòng có thể triển khai chương trình luân chuyển công việc ngắn hạn giữa các vị trí liên quan nhằm giúp nhân viên có cơ hội học hỏi thêm kỹ năng mới và hiểu rõ hơn quy trình vận hành tổng thể của khách sạn. Giải pháp này không chỉ giúp nâng cao năng lực chuyên môn mà còn tạo cho nhân viên cảm giác công việc có định hướng phát triển rõ ràng thay vì chỉ mang tính lao động lặp lại đơn thuần.

- *Gia tăng động lực làm việc thông qua cơ chế ghi nhận kỹ năng chuyên môn:* Trong môi trường khách sạn, nhân viên buồng phòng thường ít có cơ hội được khách hàng chú ý trực tiếp như các bộ phận tiền sảnh hoặc nhà hàng. Điều này dễ khiến nhân viên cảm thấy những nỗ lực của mình chưa được ghi nhận đúng mức. Vì vậy, khách sạn

cần xây dựng cơ chế ghi nhận kỹ năng chuyên môn rõ ràng nhằm tăng động lực làm việc và khuyến khích nhân viên nâng cao tay nghề.

Cụ thể, bộ phận buồng phòng nên triển khai chương trình đánh giá kỹ năng nghề nghiệp định kỳ mỗi quý dựa trên các tiêu chí như tốc độ hoàn thành công việc, tỷ lệ phòng đạt chuẩn ngay lần kiểm tra đầu tiên, khả năng xử lý yêu cầu đặc biệt của khách và tinh thần hỗ trợ đồng nghiệp trong ca làm việc. Những nhân viên có kết quả nổi bật sẽ được tuyên dương trong cuộc họp bộ phận, nhận giấy chứng nhận nội bộ hoặc phần thưởng phù hợp như voucher nghỉ dưỡng, quà tặng hoặc ưu tiên tham gia các khóa đào tạo nâng cao. Đồng thời, khách sạn có thể xây dựng bảng ghi nhận thành tích tại khu vực nội bộ nhân viên nhằm lan tỏa tinh thần thi đua tích cực giữa các cá nhân trong bộ phận.

Ngoài hình thức khen thưởng định kỳ, quản lý bộ phận cũng cần thực hiện ghi nhận trực tiếp đối với những đóng góp nổi bật trong quá trình làm việc hằng ngày, đặc biệt trong các giai đoạn cao điểm hoặc khi nhân viên xử lý tốt những tình huống phát sinh khó khăn. Việc ghi nhận kịp thời sẽ giúp nhân viên cảm thấy công sức của mình được trân trọng và có thêm động lực để duy trì hiệu quả làm việc lâu dài.

- Xây dựng môi trường làm việc chú trọng phục hồi sức khỏe và cân bằng tâm lý:
Đặc thù của công việc buồng phòng là cường độ lao động cao, thời gian làm việc kéo dài và áp lực phải đảm bảo tiến độ trong mọi thời điểm. Vì vậy, để duy trì hiệu quả công việc ổn định và hạn chế tình trạng căng thẳng nghề nghiệp, khách sạn cần xây dựng môi trường làm việc chú trọng hơn đến việc phục hồi sức khỏe thể chất và cân bằng tâm lý cho nhân viên.

Cụ thể, bộ phận buồng phòng cần bố trí thời gian nghỉ ngắn hợp lý giữa ca làm việc, đặc biệt đối với những nhân viên xử lý khu vực có khối lượng công việc lớn hoặc làm việc liên tục trong nhiều giờ. Đồng thời, khách sạn nên nâng cấp khu vực nghỉ giữa ca với không gian sạch sẽ, thoáng mát, đầy đủ ghế nghỉ, nước uống và khu vực ăn uống riêng nhằm giúp nhân viên phục hồi thể lực tốt hơn sau quá trình lao động cường độ cao.

Ngoài việc chăm sóc sức khỏe thể chất, doanh nghiệp cũng cần quan tâm nhiều hơn đến sức khỏe tinh thần của nhân viên thông qua các hoạt động trao đổi nội bộ định kỳ. Mỗi tháng, quản lý bộ phận nên tổ chức các buổi gặp gỡ ngắn để lắng nghe áp lực công việc, khó khăn cá nhân hoặc các đề xuất cải thiện môi trường làm việc từ nhân viên

tuyển đầu. Trong các giai đoạn cao điểm du lịch, khách sạn cần kiểm soát chặt chẽ tình trạng tăng ca kéo dài bằng cách bổ sung nhân sự thời vụ hoặc điều chỉnh lịch làm việc phù hợp nhằm hạn chế hiện tượng kiệt sức nghề nghiệp. Đồng thời, doanh nghiệp có thể tổ chức thêm các hoạt động chăm sóc tinh thần như workshop giảm căng thẳng, hoạt động thể thao nội bộ hoặc ngày nghỉ phục hồi năng lượng dành cho nhân viên có cường độ làm việc cao.

3.2.2. Giải pháp về đào tạo và thăng tiến

- *Xây dựng lộ trình nghề nghiệp trực quan theo từng vị trí:* Trong bối cảnh ngành khách sạn có tính cạnh tranh cao về nguồn nhân lực, việc tạo ra một lộ trình phát triển nghề nghiệp rõ ràng là yếu tố quan trọng giúp nhân viên định hướng tương lai và gia tăng sự gắn bó với doanh nghiệp. Khi nhân viên nhìn thấy được con đường phát triển cụ thể, họ sẽ chủ động hơn trong việc học hỏi và hoàn thiện bản thân.

Khách sạn cần xây dựng sơ đồ phát triển nghề nghiệp cho từng vị trí trong bộ phận buồng phòng, thể hiện rõ các cấp bậc từ nhân viên đến tổ trưởng, giám sát và quản lý. Trong đó, mỗi cấp bậc được quy định cụ thể các điều kiện về số năm kinh nghiệm, kỹ năng chuyên môn, thái độ làm việc và kết quả đánh giá định kỳ nhằm giúp nhân viên có cơ sở xác định mục tiêu phấn đấu rõ ràng trong quá trình làm việc.

Hệ thống này cần được phổ biến rộng rãi thông qua việc niêm yết tại khu vực nội bộ nhân viên và tích hợp trong tài liệu đào tạo dành cho nhân viên mới. Đồng thời, quản lý trực tiếp cần định kỳ 6 tháng tổ chức các buổi đánh giá cá nhân để đối chiếu mức độ phát triển thực tế của từng nhân viên với lộ trình đã xây dựng, từ đó kịp thời điều chỉnh định hướng đào tạo và phân công công việc phù hợp.

- *Mở rộng đào tạo liên bộ phận nhằm nâng cao khả năng phối hợp công việc:* Trong môi trường khách sạn, hiệu quả vận hành phụ thuộc rất lớn vào sự phối hợp giữa các bộ phận. Vì vậy, việc đào tạo chỉ giới hạn trong phạm vi một bộ phận sẽ làm giảm khả năng thích ứng và xử lý tình huống thực tế của nhân viên trong quá trình phục vụ khách hàng.

Khách sạn cần tổ chức các buổi đào tạo định kỳ giúp nhân viên buồng phòng được trang bị thêm kiến thức về quy trình làm việc của các bộ phận liên quan như lễ tân, kỹ thuật và nhà hàng, đặc biệt là cách tiếp nhận thông tin, xử lý yêu cầu khách hàng và phối

hợp trong các tình huống phát sinh. Bên cạnh đó, mỗi quý có thể bố trí cho nhân viên trải nghiệm công việc thực tế tại một bộ phận khác trong thời gian từ 1 đến 3 ngày, trong đó họ trực tiếp quan sát và tham gia hỗ trợ công việc để hiểu rõ hơn quy trình vận hành tổng thể của khách sạn.

Sau quá trình trải nghiệm, cần tổ chức các buổi trao đổi rút kinh nghiệm nhằm đánh giá mức độ tiếp thu và khả năng phối hợp của nhân viên. Cách tiếp cận này không chỉ giúp nâng cao kỹ năng đa nhiệm mà còn góp phần tăng cường sự thấu hiểu và gắn kết giữa các bộ phận trong toàn hệ thống.

- *Xây dựng chương trình phát triển nhân sự tiềm năng*: Để đảm bảo tính bền vững trong chiến lược phát triển nguồn nhân lực, khách sạn cần xây dựng chương trình dành riêng cho nhóm nhân viên có năng lực nổi bật và tiềm năng thăng tiến trong tương lai, qua đó hình thành đội ngũ kế thừa cho các vị trí quản lý.

Hàng năm, bộ phận nhân sự phối hợp với các quản lý trực tiếp lựa chọn những nhân viên có thành tích làm việc tốt, thái độ tích cực và khả năng học hỏi cao để tham gia chương trình phát triển. Những nhân viên này sẽ được đào tạo chuyên sâu về kỹ năng quản lý, điều phối công việc và xử lý tình huống, đồng thời được giao các nhiệm vụ thực tiễn như hỗ trợ giám sát ca làm việc, hướng dẫn nhân viên mới hoặc tham gia kiểm tra chất lượng dịch vụ nhằm rèn luyện năng lực quản lý trong môi trường thực tế.

Quá trình phát triển của từng cá nhân được theo dõi định kỳ 3 tháng một lần để đánh giá mức độ tiến bộ, từ đó xác định khả năng đảm nhận các vị trí cao hơn và đưa vào danh sách quy hoạch tổ trưởng hoặc giám sát trong tương lai.

- *Tăng tính minh bạch trong đánh giá năng lực và xét thăng tiến*: Việc đảm bảo tính minh bạch trong đánh giá năng lực và xét thăng tiến là yếu tố quan trọng giúp tạo dựng niềm tin và duy trì động lực làm việc của nhân viên trong tổ chức. Khi các tiêu chí không rõ ràng, nhân viên dễ cảm thấy thiếu công bằng, từ đó ảnh hưởng đến tinh thần làm việc và mức độ gắn bó.

Khách sạn cần xây dựng bộ tiêu chí đánh giá cụ thể cho từng vị trí, bao gồm: mức độ hoàn thành công việc, thái độ làm việc, khả năng phối hợp, mức độ tuân thủ quy trình và phản hồi từ khách hàng. Các tiêu chí này cần được công khai rộng rãi để nhân viên hiểu rõ yêu cầu phát triển ở từng cấp bậc, từ đó chủ động định hướng cải thiện năng lực

của bản thân.

Quá trình đánh giá cần được thực hiện định kỳ 6 tháng một lần và kết hợp giữa nhiều nguồn thông tin như quản lý trực tiếp, đồng nghiệp và phản hồi từ khách hàng nhằm đảm bảo tính khách quan và toàn diện. Sau mỗi kỳ đánh giá, quản lý cần trực tiếp trao đổi với từng nhân viên để giải thích kết quả, chỉ ra điểm mạnh cũng như những nội dung cần cải thiện, từ đó giúp nhân viên có định hướng phát triển rõ ràng hơn.

Ngoài ra, khách sạn cần tăng cường truyền thông nội bộ về cơ hội nghề nghiệp và quy trình thăng tiến thông qua các buổi họp định kỳ và hệ thống thông tin nội bộ, nhằm đảm bảo tất cả nhân viên đều có cơ hội tiếp cận thông tin một cách công bằng và minh bạch.

3.2.3. Giải pháp về lãnh đạo và giám sát

- *Tăng cường giao tiếp trực tiếp giữa cấp lãnh đạo và nhân viên:* Trong môi trường khách sạn, giao tiếp giữa cấp quản lý và nhân viên tuyến đầu không chỉ đóng vai trò truyền đạt thông tin công việc mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ gắn kết và tinh thần làm việc của đội ngũ. Khi thiếu sự trao đổi thường xuyên, những khó khăn trong quá trình làm việc dễ bị tích tụ và không được xử lý kịp thời, từ đó ảnh hưởng đến hiệu quả vận hành chung.

Vì vậy, khách sạn cần xây dựng cơ chế trao đổi trực tiếp định kỳ giữa trưởng bộ phận và nhân viên theo hình thức nhóm nhỏ hoặc trao đổi cá nhân hàng tháng. Các buổi trao đổi này cần tập trung vào việc lắng nghe khó khăn thực tế trong ca làm, ghi nhận các đề xuất cải tiến và chia sẻ định hướng làm việc rõ ràng hơn cho từng vị trí.

Bên cạnh đó, những nội dung quan trọng phát sinh trong quá trình trao đổi cần được quản lý ghi nhận lại một cách có hệ thống. Việc theo dõi này không chỉ giúp đảm bảo thông tin không bị bỏ sót mà còn tạo cơ sở để đánh giá sự thay đổi và cải thiện theo thời gian, từ đó nâng cao chất lượng giao tiếp nội bộ một cách bền vững.

- *Thiết lập hệ thống phản hồi hai chiều ẩn danh gắn với đánh giá năng lực quản lý:* Trong thực tế vận hành, việc đánh giá chất lượng quản lý nếu chỉ dựa trên góc nhìn từ cấp trên sẽ chưa phản ánh đầy đủ trải nghiệm của nhân viên tuyến đầu. Do đó, việc thiết lập một cơ chế phản hồi hai chiều từ nhân viên là cần thiết để đảm bảo tính khách quan trong quản lý.

Khách sạn cần triển khai hệ thống phản hồi ẩn danh theo định kỳ, cho phép nhân viên đánh giá mức độ hỗ trợ, tính công bằng trong phân công công việc và phong cách làm việc của cấp quản lý. Việc đảm bảo tính ẩn danh sẽ giúp nhân viên phản hồi trung thực hơn, hạn chế tâm lý e ngại hoặc ảnh hưởng đến quan hệ công việc.

Sau khi thu thập dữ liệu, bộ phận nhân sự cần tổng hợp và phân tích theo từng tiêu chí cụ thể, sau đó đưa vào làm một phần trong hệ thống đánh giá năng lực quản lý. Điều này không chỉ giúp nâng cao tính minh bạch mà còn tạo động lực để cấp quản lý cải thiện kỹ năng lãnh đạo và cách thức điều hành thực tế.

- *Đảm bảo sự công bằng trong phân chia công việc và xử lý nội bộ:* Sự công bằng trong phân chia công việc là một trong những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng của nhân viên. Khi khối lượng công việc không được phân bổ hợp lý, nhân viên dễ cảm thấy quá tải hoặc thiếu công bằng, từ đó ảnh hưởng đến tinh thần làm việc. Do đó, khách sạn cần xây dựng cơ chế phân công công việc dựa trên khối lượng thực tế và đặc thù từng ca. Lịch làm việc cần được rà soát định kỳ để đảm bảo sự cân đối giữa các nhân viên, hạn chế tình trạng chênh lệch quá lớn về khối lượng công việc.

Song song với đó, các vấn đề phát sinh nội bộ cần được xử lý theo quy trình rõ ràng, bao gồm tiếp nhận thông tin, xác minh sự việc, tổ chức trao đổi giữa các bên liên quan và đưa ra kết luận thống nhất trong thời gian quy định. Cách làm này giúp đảm bảo tính minh bạch và hạn chế xung đột kéo dài trong nội bộ.

- *Tăng cường cơ chế ghi nhận kịp thời nhằm tạo động lực trong quá trình làm việc:* Trong môi trường dịch vụ, việc ghi nhận kịp thời các hành vi tích cực có ý nghĩa rất lớn trong việc duy trì động lực làm việc cho nhân viên. Nếu chỉ tập trung vào khen thưởng cuối kỳ, nhiều đóng góp nhỏ trong quá trình làm việc có thể không được ghi nhận đúng thời điểm.

Vì vậy, khách sạn cần xây dựng cơ chế ghi nhận linh hoạt đối với các hành vi tích cực phát sinh trong quá trình làm việc như hỗ trợ đồng nghiệp, xử lý tình huống nhanh hoặc nhận phản hồi tốt từ khách hàng. Việc ghi nhận có thể được thực hiện trực tiếp bởi quản lý trong ca làm hoặc thông qua hệ thống nội bộ.

Các hình thức ghi nhận nên được đa dạng hóa như lời khen công khai, cộng điểm thưởng hoặc ghi nhận trong cuộc họp đầu ca. Những ghi nhận này sau đó có thể được

tổng hợp theo tháng hoặc quý để làm cơ sở xét thưởng, đảm bảo vừa có tính kịp thời vừa duy trì được tính hệ thống trong đánh giá.

3.2.4. Giải pháp về quan hệ đồng nghiệp

- *Tăng cường hoạt động kết nối cảm xúc ngoài công việc nhằm xây dựng sự thấu hiểu nội bộ:* Tại doanh nghiệp, mối quan hệ giữa đồng nghiệp không chỉ hình thành từ quá trình phối hợp công việc mà còn chịu ảnh hưởng lớn từ mức độ thấu hiểu lẫn nhau trong quá trình làm việc hằng ngày. Khi sự tương tác chỉ dừng lại ở phạm vi công việc, mối quan hệ giữa các nhân viên thường mang tính kỹ thuật, dễ thiếu sự chia sẻ và hỗ trợ trong những thời điểm áp lực cao.

Khách sạn cần tạo thêm những không gian kết nối mang tính tự nhiên hơn giữa các nhân viên, chẳng hạn như các buổi sinh hoạt nhẹ theo nhóm nhỏ hoặc những hoạt động trao đổi ngoài giờ làm việc. Những hình thức này không đặt nặng tính tổ chức mà hướng đến việc giúp nhân viên hiểu nhau hơn về tính cách, cách làm việc và áp lực nghề nghiệp của từng vị trí. Khi sự thấu hiểu được hình thành một cách tự nhiên, mức độ tin tưởng giữa các đồng nghiệp cũng được cải thiện rõ rệt, từ đó tạo nền tảng cho sự phối hợp hiệu quả hơn trong công việc hằng ngày.

- *Tăng cường giao tiếp nội bộ theo hướng trao đổi nhanh trong ca làm nhằm nâng cao hiệu quả phối hợp:* Trong quá trình vận hành khách sạn, nhiều tình huống phát sinh đòi hỏi sự phối hợp nhanh giữa các bộ phận, đặc biệt là buồng phòng, lễ tân và kỹ thuật. Nếu thông tin không được truyền đạt kịp thời hoặc thiếu rõ ràng, quá trình phục vụ khách hàng sẽ dễ bị gián đoạn.

Khách sạn cần duy trì một cơ chế trao đổi thông tin nhanh trong ca làm, tập trung vào các nội dung ngắn gọn, chính xác và có tính vận hành cao như tình trạng phòng, yêu cầu đặc biệt của khách hoặc các thay đổi đột xuất trong lịch làm việc. Việc trao đổi cần được thực hiện ngay trong thời điểm phát sinh để đảm bảo tính kịp thời. Cách tổ chức này giúp giảm thiểu sai sót do thiếu thông tin và tăng khả năng phản ứng linh hoạt giữa các vị trí, đặc biệt trong những khung giờ cao điểm có khối lượng công việc lớn.

- *Tăng cường các hoạt động gắn kết đồng nghiệp ngoài công việc theo hướng linh hoạt và phù hợp thực tế:* Các hoạt động gắn kết nội bộ đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng môi trường làm việc tích cực, tuy nhiên nếu tổ chức quá hình thức hoặc không

phù hợp với đặc thù ca làm việc của nhân viên thì hiệu quả sẽ không cao.

Khách sạn có thể triển khai các hình thức gắn kết nhẹ nhàng và linh hoạt hơn như ăn uống nội bộ theo nhóm ca, chia sẻ kinh nghiệm giữa các bộ phận hoặc các buổi gặp gỡ ngắn nhằm trao đổi về công việc và áp lực nghề nghiệp. Các hoạt động này không cần tổ chức quá quy mô nhưng cần duy trì đều đặn để tạo sự kết nối ổn định giữa các nhân viên. Sự gắn kết được xây dựng theo cách tự nhiên sẽ giúp môi trường làm việc trở nên thân thiện hơn, đồng thời hạn chế cảm giác gò bó hoặc hình thức trong các hoạt động nội bộ.

- Thiết lập cơ chế kèm cặp cho nhân viên mới nhằm rút ngắn thời gian hòa nhập:

Giai đoạn đầu khi mới vào làm việc thường là thời điểm nhân viên gặp nhiều khó khăn nhất do chưa quen quy trình, nhịp độ công việc và văn hóa nội bộ của khách sạn. Nếu không có sự hỗ trợ phù hợp, điều này có thể ảnh hưởng đến hiệu quả làm việc cũng như mức độ gắn bó lâu dài.

Khách sạn cần bố trí mỗi nhân viên mới đi kèm với một nhân viên có kinh nghiệm trong cùng bộ phận để hỗ trợ trực tiếp trong thời gian đầu. Người kèm cặp sẽ hướng dẫn về quy trình công việc, cách phối hợp với đồng nghiệp và cách xử lý các tình huống thực tế phát sinh trong ca làm. Sau một khoảng thời gian làm việc, việc đánh giá mức độ hòa nhập của nhân viên mới sẽ được thực hiện để điều chỉnh mức độ hỗ trợ phù hợp hơn, giúp quá trình thích nghi diễn ra nhanh và ổn định hơn.

- Đào tạo kỹ năng làm việc nhóm và giao tiếp nội bộ trong môi trường áp lực cao:

Hiệu quả làm việc nhóm trong khách sạn có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ, đặc biệt trong những thời điểm cao điểm khi khối lượng công việc tăng nhanh và đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa các vị trí, hạn chế tình trạng chồng chéo công việc và nâng cao khả năng hỗ trợ lẫn nhau giữa nhân viên.

Khách sạn cần tổ chức các chương trình đào tạo tập trung vào kỹ năng giao tiếp nội bộ, cách truyền đạt thông tin rõ ràng, hỗ trợ đồng đội trong tình huống áp lực và xử lý bất đồng trong quá trình làm việc. Các nội dung đào tạo nên được thiết kế gắn với tình huống thực tế để nhân viên dễ dàng áp dụng vào công việc hằng ngày. Khi kỹ năng phối hợp được nâng cao, sự sai lệch trong quá trình vận hành sẽ giảm đáng kể, đồng thời tinh thần làm việc nhóm cũng được củng cố, góp phần duy trì chất lượng dịch vụ ổn định.

3.2.5. Giải pháp về thu nhập và phúc lợi

- *Xây dựng cơ chế lương thưởng theo hiệu suất thực tế*: Trong bối cảnh công việc có cường độ lao động cao và tính biến động lớn theo mùa vụ, việc áp dụng cơ chế lương thưởng cố định chưa đủ phản ánh đúng mức độ đóng góp thực tế của từng nhân viên. Điều này có thể làm giảm động lực làm việc, đặc biệt đối với những nhân sự có hiệu suất cao nhưng chưa được ghi nhận tương xứng.

Hệ thống lương thưởng cần được thiết kế theo hướng gắn trực tiếp với hiệu suất làm việc của từng cá nhân, dựa trên các tiêu chí như mức độ hoàn thành công việc, chất lượng phục vụ, mức độ tuân thủ quy trình và khả năng phối hợp trong ca làm. Các chỉ số này được theo dõi xuyên suốt quá trình làm việc, thay vì chỉ đánh giá theo cảm tính hoặc thời điểm. Kết quả đánh giá hiệu suất sẽ được sử dụng làm cơ sở để phân bổ thưởng theo tháng hoặc theo quý, qua đó tạo ra sự khác biệt rõ ràng giữa các mức độ đóng góp và khuyến khích nhân viên duy trì hiệu suất ổn định trong thời gian dài.

- *Tăng cường hỗ trợ sức khỏe tinh thần cho nhân viên*: Áp lực công việc trong môi trường khách sạn không chỉ đến từ khối lượng công việc mà còn từ yêu cầu duy trì chất lượng phục vụ liên tục trong thời gian dài. Nếu không được hỗ trợ đúng mức, nhân viên dễ rơi vào trạng thái căng thẳng kéo dài, ảnh hưởng đến hiệu quả làm việc và mức độ gắn bó với tổ chức.

Việc chăm sóc sức khỏe tinh thần cần được triển khai thông qua nhiều hình thức mang tính thực tế như bố trí thời gian nghỉ hợp lý giữa các ca làm, tạo không gian nghỉ ngơi đảm bảo sự thoải mái và khuyến khích các hoạt động trao đổi nội bộ nhằm giải tỏa áp lực công việc. Bên cạnh đó, sự quan sát và hỗ trợ từ cấp quản lý trực tiếp đóng vai trò quan trọng trong việc phát hiện sớm dấu hiệu quá tải để kịp thời điều chỉnh phân công công việc. Những điều chỉnh kịp thời trong nhịp độ làm việc sẽ giúp duy trì trạng thái ổn định cho nhân viên, hạn chế tình trạng kiệt sức và góp phần cải thiện chất lượng phục vụ lâu dài.

- *Rà soát và điều chỉnh mức lương theo chu kỳ hằng năm*: Để đảm bảo tính cạnh tranh trên thị trường lao động và duy trì sự ổn định của đội ngũ nhân sự, việc điều chỉnh mức lương định kỳ là yếu tố cần thiết trong chiến lược quản trị nhân sự của khách sạn.

Rà soát mức lương được thực hiện định kỳ hằng năm trên cơ sở so sánh với mặt

bằng lương ngành, mức độ biến động chi phí sinh hoạt và kết quả đánh giá hiệu suất làm việc của nhân viên trong năm. Quá trình này cần có sự phối hợp giữa bộ phận nhân sự và tài chính nhằm đảm bảo tính hợp lý và khả thi trong chính sách chi trả.

Trên cơ sở đó, mức điều chỉnh lương được định hướng ưu tiên cho nhóm nhân sự có hiệu suất làm việc tốt và thái độ làm việc tích cực, qua đó vừa đảm bảo công bằng nội bộ vừa tạo động lực phát triển lâu dài.

- *Cải thiện chính sách thưởng làm thêm giờ:* Trong môi trường khách sạn, làm thêm giờ là tình huống thường xuyên xảy ra, đặc biệt vào mùa cao điểm hoặc các dịp lễ, Tết. Nếu chính sách đãi ngộ không rõ ràng và hợp lý, điều này có thể ảnh hưởng đến tinh thần làm việc và mức độ hài lòng của nhân viên.

Chính sách làm thêm giờ cần được quy định rõ ràng theo từng mức hệ số để đảm bảo tính minh bạch trong chi trả. Cụ thể, hệ số 1,5 lần áp dụng cho làm thêm vào ngày thường, hệ số 2 lần áp dụng cho làm thêm vào ngày nghỉ hằng tuần và hệ số 3 lần áp dụng cho làm thêm vào các dịp lễ, Tết. Quy định này cần được truyền thông đầy đủ để toàn bộ nhân viên nắm rõ và thực hiện thống nhất. Với chính sách và cơ chế rõ ràng như vậy giúp hạn chế tranh cãi trong quá trình tính lương làm thêm, đồng thời đảm bảo quyền lợi người lao động được thực hiện đầy đủ và nhất quán.

- *Bổ sung các khoản phúc lợi mềm và linh hoạt:* Bên cạnh thu nhập trực tiếp, các yếu tố phúc lợi đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao mức độ hài lòng và sự gắn bó lâu dài của nhân viên đối với khách sạn. Trong bối cảnh nhu cầu của người lao động ngày càng đa dạng, các chính sách phúc lợi cần được thiết kế linh hoạt hơn thay vì áp dụng một cách cứng nhắc.

Hệ thống phúc lợi nên được mở rộng theo hướng kết hợp giữa hỗ trợ vật chất và chăm sóc tinh thần, bao gồm hỗ trợ y tế, các chương trình chăm sóc sức khỏe định kỳ, hỗ trợ trong các tình huống đặc biệt và các hoạt động nâng cao đời sống tinh thần cho nhân viên. Đồng thời, có thể triển khai cơ chế lựa chọn phúc lợi linh hoạt, cho phép nhân viên tự điều chỉnh một số quyền lợi phù hợp với nhu cầu cá nhân.

3.2.6. Giải pháp về điều kiện làm việc

- *Cải thiện khu vực nghỉ ngơi dành cho nhân viên theo hướng phục hồi năng lượng thực tế:* Khu vực nghỉ ngơi hiện tại cần được nâng cấp theo hướng phục hồi năng

lượng rõ ràng thay vì chỉ là nơi ngồi tạm giữa ca. Khách sạn có thể bố trí lại không gian riêng cho nhân viên buồng phòng, tách biệt với khu vực ồn ào, đồng thời lắp thêm rèm hoặc vách ngăn để tăng tính riêng tư khi nghỉ ngơi.

Bên trong khu vực này, cần trang bị ghế nghỉ có thể ngả lưng, tối thiểu 1–2 máy nước nóng lạnh, tủ giữ đồ cá nhân có khóa riêng cho từng nhân viên, cùng khu vực ăn nhẹ sạch sẽ. Ngoài ra, có thể bố trí thêm quạt gió hoặc hệ thống làm mát ổn định để đảm bảo điều kiện nghỉ ngơi trong thời gian cao điểm.

Việc tổ chức lại theo hướng này giúp nhân viên có thể phục hồi thể lực nhanh trong 15–30 phút giữa ca, từ đó giảm tình trạng mệt mỏi tích lũy trong ngày làm việc.

- *Ứng dụng thiết bị hỗ trợ lao động hiện đại nhằm giảm sức lao động thủ công:* Khách sạn cần tiến hành rà soát lại toàn bộ dụng cụ làm việc của bộ phận buồng phòng, đặc biệt là các công cụ đang gây tổn sức như xe đẩy, cây lau sàn, dụng cụ hút bụi và thiết bị vệ sinh.

Cụ thể, nên thay thế xe đẩy cũ bằng xe đẩy đa ngăn nhẹ, có bánh xe chống sóc và thiết kế giảm lực đẩy khi di chuyển. Đồng thời, trang bị máy hút bụi công suất nhẹ nhưng lực hút ổn định để giảm thời gian vệ sinh từng phòng. Các dụng cụ lau sàn nên chuyển sang loại tay cầm dài điều chỉnh được độ cao nhằm hạn chế tư thế cúi người liên tục.

Bên cạnh đó, cần chuẩn hóa bộ dụng cụ vệ sinh theo từng ca để tránh việc nhân viên phải tự chuẩn bị hoặc di chuyển nhiều lần trong quá trình làm việc, qua đó giảm đáng kể hao tổn thể lực.

- *Tăng cường kiểm soát an toàn lao động thông qua quy trình bắt buộc theo ca làm:* Để hạn chế rủi ro nghề nghiệp, khách sạn cần xây dựng quy trình an toàn lao động áp dụng bắt buộc theo từng ca làm thay vì chỉ hướng dẫn chung. Trước khi bắt đầu ca, nhân viên phải kiểm tra nhanh tình trạng dụng cụ làm việc như xe đẩy, hóa chất vệ sinh và thiết bị điện.

Trong quá trình làm việc, cần quy định rõ việc bắt buộc sử dụng đầy đủ đồ bảo hộ như găng tay, khẩu trang khi tiếp xúc hóa chất, đồng thời hạn chế tối đa việc mang vác quá tải bằng tay. Các khu vực dễ trơn trượt cần được gắn cảnh báo tạm thời trong lúc vệ sinh.

Sau khi kết thúc ca, trưởng ca phải thực hiện kiểm tra nhanh an toàn lần cuối và

ghi nhận vào sổ theo dõi nội bộ, đặc biệt đối với các sự cố nhỏ như trượt ngã nhẹ, rò rỉ hóa chất hoặc hư hỏng thiết bị, để có hướng xử lý phòng ngừa cho ca sau.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Đối với khách sạn

- *Cải thiện hệ thống đãi ngộ theo hướng toàn diện*: Ngoài tiền lương, khách sạn cần chú trọng hơn đến các yếu tố phi tài chính như phúc lợi linh hoạt, chăm sóc sức khỏe, hỗ trợ đời sống và các chương trình ghi nhận thành tích. Điều này góp phần nâng cao sự gắn kết và giữ chân nhân viên trong dài hạn.

- *Xây dựng văn hóa doanh nghiệp tích cực và minh bạch*: Khách sạn cần duy trì môi trường làm việc công bằng, minh bạch trong đánh giá và thăng tiến, đồng thời thúc đẩy văn hóa ghi nhận đóng góp kịp thời để tạo động lực làm việc bền vững cho nhân viên.

- *Điều chỉnh phân chia nhiệm vụ theo năng lực*: Khách sạn cần thực hiện phân bổ công việc dựa trên năng lực, kinh nghiệm và thể trạng thực tế của từng nhân viên nhằm hạn chế tình trạng quá tải cục bộ hoặc giao việc không phù hợp. Việc bố trí hợp lý sẽ giúp nâng cao hiệu suất lao động, đồng thời tạo điều kiện để nhân viên phát huy đúng thế mạnh trong công việc.

- *Hoàn thiện chính sách quản trị nhân sự theo hướng linh hoạt và lấy nhân viên làm trung tâm*: Cần tiếp tục hoàn thiện các chính sách liên quan đến giờ làm việc, phân ca và chế độ hỗ trợ theo hướng linh hoạt, phù hợp với tính chất mùa vụ của ngành khách sạn. Đồng thời, tăng cường các chính sách quan tâm đến đời sống nhân viên nhằm tạo môi trường làm việc ổn định và gắn kết lâu dài.

- *Đa dạng hóa chương trình đào tạo*: Khách sạn nên mở rộng các chương trình đào tạo theo nhiều hình thức khác nhau như đào tạo nội bộ, đào tạo tại chỗ và đào tạo theo chuyên đề, kết hợp giữa kỹ năng chuyên môn và kỹ năng mềm. Việc đào tạo cần được tổ chức thường xuyên để đảm bảo nhân viên luôn cập nhật kiến thức và nâng cao chất lượng phục vụ.

- *Tăng cường đầu tư vào phát triển nguồn nhân lực dài hạn*: Cần xây dựng chiến lược phát triển nhân sự mang tính dài hạn, tập trung vào việc phát hiện và bồi dưỡng nhân sự tiềm năng. Khách sạn nên tạo điều kiện để nhân viên có cơ hội phát triển nghề

nghiệp thông qua các chương trình nâng cao kỹ năng và lộ trình thăng tiến rõ ràng.

- *Thực hiện đánh giá năng lực định kỳ*: Khách sạn cần tổ chức đánh giá năng lực nhân viên theo định kỳ nhằm theo dõi mức độ hoàn thành công việc, phát hiện điểm mạnh và hạn chế để có kế hoạch đào tạo phù hợp. Việc đánh giá cần đảm bảo tính khách quan, minh bạch và có sự tham gia của nhiều cấp quản lý.

- *Tăng cường giao tiếp và kết nối giữa lãnh đạo và nhân viên*: Cần duy trì các kênh giao tiếp trực tiếp và thường xuyên giữa cấp quản lý và nhân viên nhằm kịp thời lắng nghe ý kiến, giải quyết khó khăn trong công việc và tăng cường sự gắn kết nội bộ. Điều này góp phần xây dựng môi trường làm việc tích cực và ổn định hơn.

3.3.2. Đối với bộ phận buồng phòng

- *Tối ưu hóa phân công và tổ chức công việc theo thực tế vận hành*: Bộ phận buồng phòng cần thường xuyên rà soát khối lượng công việc theo từng thời điểm vận hành, đặc biệt trong mùa cao điểm, để điều chỉnh nhân sự và phân bổ phòng làm việc hợp lý. Việc tổ chức lại quy trình phân công cần dựa trên tình hình thực tế thay vì kế hoạch cố định nhằm đảm bảo hiệu suất và hạn chế áp lực quá tải cho nhân viên.

- *Nâng cao hiệu quả quản lý và giao tiếp nội bộ*: Trưởng bộ phận cần tăng cường trao đổi trực tiếp với nhân viên thông qua các buổi họp ngắn định kỳ, kết hợp với kênh thông tin nội bộ để tiếp nhận phản hồi nhanh chóng. Điều này giúp kịp thời xử lý các vấn đề phát sinh trong ca làm và cải thiện chất lượng phối hợp giữa các vị trí.

- *Phân chia công việc hợp lý*: Việc phân chia nhiệm vụ cần đảm bảo tính công bằng giữa các nhân viên, tránh tình trạng chênh lệch khối lượng công việc kéo dài. Đồng thời, cần luân phiên vị trí làm việc để nhân viên có cơ hội trải nghiệm nhiều nhiệm vụ khác nhau, từ đó nâng cao tính linh hoạt và kỹ năng nghề nghiệp.

- *Đẩy mạnh hoạt động đào tạo và phát triển kỹ năng thực tế*: Bộ phận buồng phòng cần tăng cường các chương trình đào tạo tập trung vào kỹ năng thực hành như quy trình dọn phòng chuẩn, xử lý tình huống phát sinh và tiêu chuẩn phục vụ khách sạn. Việc đào tạo nên gắn trực tiếp với công việc hằng ngày để đảm bảo tính ứng dụng cao.

- *Tăng cường gắn kết nội bộ và hỗ trợ nhân viên mới*: Cần thiết lập cơ chế hỗ trợ nhân viên mới thông qua hình thức kèm cặp từ nhân viên có kinh nghiệm, giúp họ nhanh chóng làm quen với công việc và quy trình vận hành. Đồng thời, nên duy trì các hoạt

động gắn kết nội bộ để tăng tinh thần hợp tác giữa các nhân viên trong bộ phận.

- *Chính sách linh hoạt về lịch làm việc*: Bộ phận buồng phòng cần áp dụng cơ chế điều chỉnh lịch làm việc linh hoạt hơn, đặc biệt trong các giai đoạn cao điểm hoặc khi phát sinh thay đổi đột xuất. Việc cho phép đổi ca có kiểm soát và bố trí ca bán thời gian hợp lý sẽ giúp giảm áp lực làm việc và nâng cao sự hài lòng của nhân viên.

3.3.3. Đối với cơ quan, tổ chức liên quan

❖ Đối với cơ quan quản lý nhà nước

- *Hoàn thiện khung pháp lý về lao động ngành dịch vụ*: Cần tiếp tục rà soát và điều chỉnh hệ thống quy định pháp luật liên quan đến thời giờ làm việc, làm thêm giờ, chế độ phúc lợi và điều kiện lao động trong ngành dịch vụ, nhằm đảm bảo phù hợp với đặc thù vận hành theo ca và tính mùa vụ cao.

- *Tăng cường giám sát việc thực thi quyền lợi người lao động*: Cơ quan quản lý cần đẩy mạnh công tác thanh tra, kiểm tra việc thực hiện các quy định về lương, thưởng, bảo hiểm và điều kiện làm việc tại các doanh nghiệp, nhằm đảm bảo quyền lợi của người lao động được thực thi đầy đủ và nhất quán.

- *Phối hợp với doanh nghiệp cập nhật chính sách nhân sự*: Cần tăng cường cơ chế phối hợp giữa cơ quan quản lý và doanh nghiệp trong việc cập nhật các chính sách nhân sự theo biến động của thị trường lao động, từ đó đảm bảo sự cân bằng giữa lợi ích doanh nghiệp và quyền lợi người lao động.

- *Thúc đẩy chuyển đổi số trong quản lý lao động*: Khuyến khích áp dụng công nghệ số trong quản lý nhân sự, bao gồm chấm công điện tử, quản lý ca làm và dữ liệu lao động tập trung, nhằm tăng tính minh bạch, giảm sai sót và nâng cao hiệu quả quản lý.

❖ Đối với các cơ sở đào tạo nghề và tổ chức nghề nghiệp

- *Gắn đào tạo với thực tiễn doanh nghiệp*: Các chương trình đào tạo cần được thiết kế sát với nhu cầu thực tế của doanh nghiệp, tăng cường các nội dung thực hành và mô phỏng tình huống để giúp người học dễ dàng thích ứng khi bước vào môi trường làm việc.

- *Mở rộng hợp tác giữa nhà trường và doanh nghiệp*: Cần tăng cường liên kết giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp thông qua các chương trình thực tập, kiến tập và đào

tạo tại chỗ, giúp sinh viên có cơ hội tiếp cận môi trường làm việc thực tế sớm hơn.

- *Cập nhật chương trình đào tạo theo xu hướng ngành*: Nội dung đào tạo cần được thường xuyên điều chỉnh theo sự thay đổi của ngành khách sạn, đặc biệt là các kỹ năng phục vụ hiện đại, công nghệ hỗ trợ dịch vụ và quản trị trải nghiệm khách hàng.

- *Kết nối chặt chẽ với doanh nghiệp để tổ chức kỳ thực tập nghề bắt buộc*: Việc tổ chức thực tập có định hướng rõ ràng giúp sinh viên không chỉ quan sát mà còn trực tiếp tham gia công việc thực tế, từ đó nâng cao khả năng ứng dụng kiến thức đã học.

- *Phát triển chương trình đào tạo “khách hàng là trung tâm”*: Cần chú trọng đào tạo tư duy dịch vụ lấy khách hàng làm trọng tâm, đồng thời nâng cao kỹ năng xử lý khiếu nại và tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ.

❖ Đối với các tổ chức bảo hiểm và chăm sóc sức khỏe

- *Đảm bảo quyền lợi bảo hiểm đầy đủ cho người lao động*: Cần tăng cường giám sát việc tham gia và chi trả bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế và các chế độ liên quan, đảm bảo người lao động được bảo vệ đầy đủ theo quy định pháp luật.

- *Chú trọng chăm sóc sức khỏe định kỳ*: Khuyến khích tổ chức các chương trình khám sức khỏe định kỳ cho người lao động, đặc biệt đối với nhóm làm việc trong môi trường áp lực cao và theo ca kíp, nhằm phát hiện sớm các vấn đề sức khỏe.

- *Triển khai chương trình bảo hiểm tai nạn nghề nghiệp*: Cần phát triển các gói bảo hiểm phù hợp với đặc thù ngành dịch vụ, giúp giảm thiểu rủi ro tài chính và hỗ trợ người lao động trong trường hợp xảy ra tai nạn nghề nghiệp.

❖ Hiệp hội ngành khách sạn và tổ chức nghề nghiệp

- *Khuyến khích chuẩn hóa tiêu chuẩn lao động trong ngành khách sạn*: Hiệp hội ngành khách sạn và các tổ chức nghề nghiệp cần đóng vai trò định hướng trong việc xây dựng và phổ biến bộ tiêu chuẩn lao động thống nhất, bao gồm tiêu chuẩn về kỹ năng nghề, thái độ phục vụ và điều kiện làm việc. Việc chuẩn hóa này giúp các doanh nghiệp trong ngành áp dụng đồng bộ, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ và đảm bảo quyền lợi người lao động.

- *Tổ chức các chương trình đào tạo và bồi dưỡng chuyên môn định kỳ*: Cần tăng cường tổ chức các khóa đào tạo ngắn hạn, hội thảo chuyên đề và chương trình cập nhật kiến thức mới cho đội ngũ nhân sự ngành khách sạn. Nội dung đào tạo nên tập trung vào

xu hướng dịch vụ hiện đại, quản lý trải nghiệm khách hàng và kỹ năng xử lý tình huống thực tế, giúp nâng cao năng lực cạnh tranh của lực lượng lao động.

- *Xây dựng diễn đàn chia sẻ kinh nghiệm quản trị nhân sự trong ngành:* Hiệp hội cần tạo ra các diễn đàn, hội thảo hoặc mạng lưới kết nối giữa các doanh nghiệp khách sạn nhằm chia sẻ mô hình quản lý hiệu quả, kinh nghiệm thực tiễn và giải pháp cải thiện chất lượng nguồn nhân lực. Điều này góp phần lan tỏa các thực hành tốt trong toàn ngành.

- *Hỗ trợ phát triển chương trình đào tạo gắn với thực tiễn doanh nghiệp:* Cần phối hợp với các cơ sở đào tạo để xây dựng chương trình học gắn liền với nhu cầu thực tế của doanh nghiệp, tăng cường các học phần thực hành và mô phỏng tình huống nghề nghiệp. Qua đó giúp người học dễ dàng thích ứng khi tham gia thị trường lao động.

- *Thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực ngành theo hướng bền vững:* Hiệp hội cần định hướng chiến lược phát triển nhân lực dài hạn, nhấn mạnh yếu tố ổn định nghề nghiệp, cải thiện môi trường làm việc và nâng cao giá trị nghề khách sạn, từ đó góp phần giảm tỷ lệ nghỉ việc và nâng cao chất lượng dịch vụ toàn ngành.

KẾT LUẬN

Trong khóa luận này, tác giả đã tiến hành đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên tại bộ phận buồng phòng thuộc TMS Hotel DaNang Beach dựa trên khung đánh giá gồm 6 nhân tố: bản chất công việc, đào tạo và thăng tiến, lãnh đạo và giám sát, quan hệ đồng nghiệp, thu nhập và phúc lợi và điều kiện làm việc.

Trong chương 1, tác giả đã hệ thống hóa những cơ sở lý luận liên quan đến sự hài lòng của nhân viên trong lĩnh vực khách sạn, đồng thời xây dựng khung nghiên cứu và các tiêu chí đánh giá phù hợp với đề tài nghiên cứu.

Trong chương 2, tác giả tiến hành khảo sát và phân tích thực trạng mức độ hài lòng của nhân viên tại bộ phận buồng phòng thuộc TMS Hotel DaNang Beach thông qua việc thu thập ý kiến và tính toán giá trị trung bình của các nhân tố khảo sát. Kết quả nghiên cứu cho thấy nhìn chung nhân viên có mức độ hài lòng khá cao đối với môi trường làm việc tại khách sạn. Tuy nhiên, bên cạnh những yếu tố được đánh giá tích cực, vẫn còn một số nội dung cần được quan tâm và cải thiện nhằm nâng cao hơn nữa sự gắn bó và hiệu quả làm việc của nhân viên.

Trong chương 3, dựa trên kết quả phân tích ở chương 2, tác giả đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của nhân viên tại bộ phận buồng phòng. Các giải pháp tập trung vào việc cải thiện môi trường làm việc, nâng cao chất lượng đào tạo và cơ hội phát triển, tăng cường sự quan tâm và hỗ trợ từ cấp quản lý, xây dựng tinh thần đoàn kết giữa các nhân viên cũng như hoàn thiện chính sách lương thưởng và phúc lợi dành cho người lao động.

Bên cạnh những kết quả đạt được, đề tài vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định do giới hạn về thời gian nghiên cứu, phạm vi khảo sát cũng như kinh nghiệm thực tiễn của tác giả. Vì vậy, tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp từ quý Thầy Cô để khóa luận được hoàn thiện hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Powers, T., & Barrows, C. W. (1995), *Introduction to Management in the Hospitality Industry*. New York: John Wiley & Sons.
- [2] Oxford University Press (2010), *Oxford Advanced Learner's Dictionary*, Oxford, Oxford University Press.
- [3] Locke, E. A. (1976), “The nature and causes of job satisfaction”, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally, tr.1297–1349.
- [4] Spector, P. E. (1997), *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- [5] Herzberg, F. (1959), *The Motivation to Work*, New York: John Wiley & Sons.
- [6] Rice, R. W., McFarlin, D. B., & Bennett, N. (1989), “Standards of comparison and job satisfaction”, *Journal of Applied Psychology*, 74(4), tr.591–598.
- [7] Maslow, A. H. (1943), A theory of human motivation, *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
- [8] Herzberg, F. (1968), One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 46(1), tr.53–62.
- [9] Adams, J. S. (1963), Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), tr.422–436.
- [10] McClelland, D. C. (1958), *The Achieving Society*. Princeton, NJ: Van Nostrand.
- [11] Nguyễn Văn Mạnh & Hoàng Thị Lan Hương (2008), *Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.
- [12] Vũ Thị Bích Phượng & Phạm Mai Thu Thảo (2005), *Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ buồng*, Nhà xuất bản Hà Nội.
- [13] Nguyễn Quyết Thắng (2015), *Quản trị buồng*, Nhà xuất bản Tài chính.
- [14] Nguyễn Quyết Thắng (2013), *Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn*. NXB Tài chính, 220–222.
- [15] Nguyễn Văn Mạnh & Hoàng Thị Lan Hương (2013), *Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.

[16] Nguyễn Lê Hải Khánh. (2020). Các yếu tố tác động đến sự hài lòng nhân sự tại các doanh nghiệp thương mại điện tử ở Việt Nam, *Tạp chí Quản lý và Kinh tế quốc tế*, 22(3), 56–67.

[17] Trần Kim Dung (2020), *Quản trị nguồn nhân lực*, Nhà xuất bản Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh.

[18] Thủ tướng Chính phủ. (2020), *Quyết định số 147/QĐ-TTg ngày 22 tháng 01 năm 2020 phê duyệt Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030*. Truy cập 15/05/2026, từ <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Thuong-mai/Quyet-dinh-147-QD-TTg-2020-phe-duyet-Chien-luoc-phat-trien-du-lich-Viet-Nam-den-nam-2030-433518.aspx>

[19] UBND thành phố Đà Nẵng. (2022), *Quyết định số 2726/QĐ-UBND ngày 19/10/2022 về việc phê duyệt "Đề án định hướng phát triển du lịch thành phố Đà Nẵng đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045"*. Truy cập ngày 15/05/2026, từ <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Van-hoa-Xa-hoi/Quyet-dinh-2726-QD-UBND-2022-De-an-dinh-huong-phat-trien-du-lich-Da-Nang-den-2030-535949.aspx>.

[20] Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2008), Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP của Chính phủ về lưu trú du lịch. Truy cập ngày 14/5/2026, từ <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Van-hoa-Xa-hoi/Thong-tu-88-2008-TT-BVHTTDL-Luat-Du-lich-luu-tru-du-lich-huong-dan-Nghi-dinh-92-2007-ND-CP-84468.aspx>

PHỤ LỤC 1
PHIẾU KHẢO SÁT

**Đánh giá sự hài lòng của nhân viên tại bộ phận buồng phòng
của TMS Hotel DaNang Beach**

Mến chào Anh/Chị!

Tôi là sinh viên của Khoa Du lịch, trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, đang thực hiện đề tài **“Đánh giá sự hài lòng của nhân viên tại bộ phận buồng phòng của TMS Hotel DaNang Beach”**. Phiếu khảo sát nhằm thu thập dữ liệu phục vụ nghiên cứu, tôi mong muốn nhận được ý kiến trả lời của Anh/Chị là nhân viên tại bộ phận buồng phòng của TMS Hotel DaNang Beach cho những câu hỏi dưới đây.

Tôi xin cam đoan rằng các thông tin cá nhân được bảo mật và kết quả khảo sát chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu đề tài.

Trân trọng cảm ơn Anh/Chị!

PHẦN 1: THÔNG TIN CHUNG

Anh/Chị hãy đánh dấu X vào ô trống dưới đây

1. Giới tính của Anh/chị?

☐ Nam ☐ Nữ

2. Độ tuổi của Anh/chị?

☐ Dưới 25 tuổi ☐ Từ 25 tuổi - 35 tuổi ☐ Từ 36 tuổi - 45 tuổi ☐ Trên 45 tuổi

3. Thời gian làm việc của Anh/chị tại bộ phận buồng phòng?

☐ Dưới 1 năm ☐ Từ 1 năm - 3 năm ☐ Từ 4 năm - 6 năm ☐ Trên 6 năm

4. Trình độ học vấn của Anh/chị?

☐ Trung học phổ thông ☐ Trung cấp ☐ Cao đẳng ☐ Đại học

PHẦN 2: ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN

Anh/Chị vui lòng đánh giá nhận định của Anh/Chị bằng cách đánh dấu X vào mỗi mức độ hài lòng của nhân viên theo thang điểm từ 1 - 5, trong đó: 1 - Rất không hài lòng, 2 – Không hài lòng, 3 - Trung lập, 4 – Hài lòng, 5 - Rất hài lòng.

STT	Các nhận định	Mức độ hài lòng				
		1	2	3	4	5
Bản chất công việc						
1	Công việc buồng phòng hiện tại phù hợp với khả năng và sức khỏe của Anh/chị					

2	Khối lượng công việc hàng ngày được phân công hợp lý					
3	Anh/chị hiểu rõ nhiệm vụ và quy trình công việc mà mình đảm nhận.					
4	Công việc buổi phòng mang lại cho Anh/chị cảm giác ổn định và yên tâm làm việc.					
Đào tạo và thăng tiến						
1	Anh/chị được tạo điều kiện tham gia các khóa đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ.					
2	Các chương trình đào tạo giúp Anh/chị nâng cao kỹ năng và hiệu quả công việc.					
3	Anh/chị nhận thấy có cơ hội thăng tiến khi làm việc khách sạn.					
4	Tiêu chí đánh giá để xét thăng tiến trong công việc là rõ ràng và công bằng.					
Lãnh đạo và giám sát						
1	Cấp trên luôn hướng dẫn và hỗ trợ khi gặp khó khăn trong công việc.					
2	Việc phân công công việc trong bộ phận là công bằng và hợp lý.					
3	Cấp trên lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp của nhân viên.					
4	Anh/chị cảm thấy được tôn trọng và ghi nhận từ quản lý trực tiếp.					
Quan hệ đồng nghiệp						
1	Đồng nghiệp trong bộ phận buổi phòng thân thiện và hòa đồng.					
2	Anh/chị nhận được sự hỗ trợ từ đồng nghiệp trong quá trình làm việc.					
3	Mọi người trong bộ phận phối hợp tốt để hoàn thành công việc đúng tiến độ					

Thu nhập và phúc lợi					
1	Mức lương hiện tại phù hợp với khối lượng và tính chất công việc của Anh/chị.				
2	Các khoản phụ cấp, thưởng và phúc lợi được chi trả tương đối hợp lý.				
3	Thu nhập hiện tại đáp ứng được các nhu cầu sinh hoạt cơ bản của Anh/chị.				
4	Anh/chị cảm thấy chính sách thu nhập của khách sạn là tương đối công bằng				
Điều kiện làm việc					
1	Trang thiết bị và dụng cụ làm việc được cung cấp đầy đủ và đảm bảo an toàn.				
2	Môi trường làm việc (ánh sáng, vệ sinh, không gian) đáp ứng yêu cầu công việc.				
3	Anh/chị có khu vực nghỉ ngơi phù hợp trong thời gian làm việc/giữa ca				
Sự hài lòng					
1	Anh/chị cảm thấy hài lòng với công việc hiện tại tại bộ phận buồng phòng.				
2	Anh/chị cảm thấy hài lòng khi làm việc tại đây.				
3	Anh/chị muốn gắn bó lâu dài với khách sạn.				

***Một lần nữa, tôi xin cảm ơn các Anh/chị
Mến chúc các Anh/chị sức khỏe!***

PHỤ LỤC 2

Dấu thời gian	Giới tính	Độ tuổi	Thời gian làm việc	Trình độ học vấn	CV 1	CV 2	CV 3	CV 4	DT 1	DT 2	DT 3	DT 4	LD 1	LD 2	LD 3	LD 4	DN 1	DN 2	DN 3	TN 1	TN 2	TN 3	TN 4	DK 1	DK 2	DK 3	SHL 1	SHL 2	SHL 3
5/4/2026 20:06:38	Nam	Trên 45 tuổi	Trên 6 năm	Cao đẳng	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5
5/4/2026 20:06:49	Nữ	Từ 36 - 45 tuổi	Từ 4 - 6 năm	Trung học phổ thông	4	3	4	3	4	3	3	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	3	3	4	4
5/4/2026 20:06:51	Nữ	Từ 36 - 45 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
5/4/2026 20:06:53	Nam	Dưới 25 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	4	3	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5
5/4/2026 20:07:00	Nữ	Từ 25 - 35 tuổi	Từ 4 - 6 năm	Đại học	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
5/4/2026 20:08:02	Nữ	Dưới 25 tuổi	Dưới 1 năm	Trung học phổ thông	3	3	3	2	4	3	4	4	4	5	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
5/4/2026 20:09:23	Nữ	Từ 25 - 35 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Đại học	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5/4/2026 20:09:36	Nữ	Từ 36 - 45 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	5	3	4	5	3	4	3	4
5/4/2026 20:09:38	Nam	Dưới 25 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung cấp	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3
5/4/2026 20:11:48	Nữ	Từ 25 - 35 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5
5/4/2026 20:13:23	Nam	Từ 25 - 35 tuổi	Dưới 1 năm	Trung học phổ thông	4	5	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4
5/4/2026 20:13:31	Nam	Từ 36 - 45 tuổi	Từ 4 - 6 năm	Trung học phổ thông	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5/4/2026 20:15:39	Nữ	Từ 25 - 35 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	4	3	4	5	4	5	3	5	4	4	3	4	3	3	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	3
5/4/2026 20:16:11	Nam	Dưới 25 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	4	3	3	5	3	4	4	5	4	4	4	3	2	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
5/4/2026 20:17:53	Nam	Từ 25 - 35 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5
5/4/2026 20:17:56	Nữ	Từ 25 - 35 tuổi	Từ 4 - 6 năm	Trung học phổ thông	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4
5/4/2026 20:21:19	Nữ	Trên 45 tuổi	Từ 4 - 6 năm	Đại học	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5/4/2026 20:23:02	Nữ	Từ 25 - 35 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5
5/4/2026 20:23:35	Nữ	Từ 25 - 35 tuổi	Từ 4 - 6 năm	Đại học	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4
5/4/2026 20:23:48	Nữ	Từ 36 - 45 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	3
5/4/2026 20:25:05	Nam	Trên 45 tuổi	Từ 4 - 6 năm	Trung học phổ thông	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
5/4/2026 20:25:28	Nữ	Trên 45 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
5/4/2026 20:25:41	Nam	Từ 25 - 35 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	4	4	3	3	5	4	3	4	5	4	4	4	2	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4
5/4/2026 20:26:17	Nữ	Dưới 25 tuổi	Dưới 1 năm	Đại học	2	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4
5/4/2026 20:26:32	Nam	Từ 25 - 35 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	3	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
5/4/2026 20:26:56	Nữ	Từ 25 - 35 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Đại học	3	5	4	2	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3
5/4/2026 20:28:33	Nữ	Từ 25 - 35 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4
5/4/2026 20:43:52	Nam	Từ 36 - 45 tuổi	Từ 4 - 6 năm	Đại học	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5

5/4/2026 20:46:48	Nữ	Từ 25 - 35 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Đại học	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
5/4/2026 20:51:11	Nữ	Từ 25 - 35 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Đại học	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
5/4/2026 20:54:47	Nam	Từ 25 - 35 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	5	3	5	3	3	5	4	3	4	4	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5
5/4/2026 20:54:53	Nam	Từ 36 - 45 tuổi	Từ 4 - 6 năm	Cao đẳng	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4
5/4/2026 20:55:01	Nữ	Từ 25 - 35 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
5/4/2026 20:59:51	Nam	Từ 25 - 35 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	3	4	5	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
5/4/2026 21:05:55	Nữ	Dưới 25 tuổi	Dưới 1 năm	Trung học phổ thông	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	3	4
5/4/2026 21:06:17	Nữ	Dưới 25 tuổi	Dưới 1 năm	Trung học phổ thông	3	4	3	3	5	3	3	4	5	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4
5/4/2026 21:06:20	Nam	Dưới 25 tuổi	Dưới 1 năm	Trung học phổ thông	4	5	3	4	2	4	4	3	5	4	4	3	4	5	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4
5/4/2026 21:07:49	Nữ	Dưới 25 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4
5/4/2026 21:07:53	Nam	Dưới 25 tuổi	Dưới 1 năm	Trung học phổ thông	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	5	2	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3
5/4/2026 21:09:36	Nam	Từ 25 - 35 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	4	5	4	5	2	3	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5
5/4/2026 21:12:29	Nữ	Từ 25 - 35 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	3	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	3	3	5	4	5
5/4/2026 21:15:20	Nữ	Dưới 25 tuổi	Từ 4 - 6 năm	Trung học phổ thông	4	3	5	2	5	4	3	4	5	4	3	3	5	3	3	4	4	4	5	3	5	3	3	4	4
5/4/2026 21:16:10	Nam	Dưới 25 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Đại học	4	3	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
5/4/2026 21:17:03	Nữ	Từ 36 - 45 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5/4/2026 21:17:28	Nữ	Từ 36 - 45 tuổi	Từ 4 - 6 năm	Trung học phổ thông	3	4	4	2	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3
5/4/2026 21:17:58	Nam	Từ 25 - 35 tuổi	Từ 4 - 6 năm	Trung học phổ thông	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3
5/4/2026 21:35:27	Nữ	Từ 25 - 35 tuổi	Từ 4 - 6 năm	Đại học	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4
5/4/2026 22:37:36	Nữ	Từ 36 - 45 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	4	5	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
5/5/2026 7:37:02	Nữ	Trên 45 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
5/5/2026 7:37:35	Nữ	Từ 25 - 35 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	3	2	4	4	3	3	3	3	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4
5/5/2026 7:38:46	Nữ	Trên 45 tuổi	Từ 1 - 3 năm	Trung học phổ thông	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4