

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
**“Giải pháp nâng cao hiệu suất làm việc của
nhân viên buồng phòng tại Luxtery Hotel”**

Sinh viên thực hiện: PHAN THỊ YẾN VY

Đà Nẵng, Tháng 6/2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
**“Giải pháp nâng cao hiệu suất làm việc của
nhân viên buồng phòng tại Luxtery Hotel”**

Giảng viên hướng dẫn	: THS.NGUYỄN XUÂN VINH
Sinh viên thực hiện	: PHAN THỊ YẾN VY
Mã số sinh viên	: 2254060032
Khóa học	:2022-2026
Lớp	: 22KS1

Đà Nẵng, Tháng 6/2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Phan Thị Yến Vy

MSSV: 2254060032 **Lớp:** 22KS **Khóa:** 2022 – 2026

Ngành: Quản trị khách sạn

1. Tên đề tài: “Giải pháp nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng tại Luxtery Hotel”

2. Nội dung: Khóa luận tốt nghiệp với đề tài “Giải pháp nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng tại Luxtery Hotel Đà Nẵng” tập trung làm rõ cơ sở lý luận về hiệu suất lao động trong ngành khách sạn, đặc biệt đối với bộ phận buồng phòng. Trên nền tảng đó, đề tài phân tích thực trạng hoạt động của nhân viên buồng phòng tại Luxtery Hotel giai đoạn 2022–2024 theo các tiêu chí KPI, chỉ ra những điểm mạnh, hạn chế và nguyên nhân ảnh hưởng đến hiệu suất công việc. Từ kết quả nghiên cứu, khóa luận đề xuất các giải pháp khả thi như chuẩn hóa quy trình phục vụ, bổ sung trang thiết bị, nâng cao chất lượng nhân sự, hoàn thiện chế độ lương thưởng và cải thiện môi trường làm việc, nhằm nâng cao năng suất lao động, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng. Khóa luận yêu cầu sinh viên vận dụng kiến thức chuyên ngành Quản trị khách sạn, kết hợp lý luận với thực tiễn, trình bày khoa học, mạch lạc và tuân thủ đúng quy định của Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng.

3. Ngày giao khóa luận : 02/02/2026

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

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

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

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026

Trưởng bộ môn
(ký ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn
(ký ghi rõ họ tên)

Sinh viên thực hiện
(ký ghi rõ họ tên)

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

(Dùng cho người hướng dẫn)

Họ và tên sinh viên: Phan Thị Yến Vy

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

Tên đề tài: *Giải pháp nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng tại Luxtery Hotel*

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 trước hội đồng:

Đà Nẵng, ngày tháng năm 20

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
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU SUẤT LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN BUỒNG PHÒNG TRONG KHÁCH SẠN.....	1
1.1. Khái quát chung về kinh doanh khách sạn	1
1.1.1. Khái niệm và đặc điểm kinh doanh khách sạn.....	1
1.1.2. Các bộ phận cơ bản trong khách sạn và mối quan hệ giữa các bộ phận.....	4
1.2. Tổng quan về bộ phận buồng phòng trong khách sạn	7
1.2.1. Khái niệm bộ phận buồng phòng	7
1.2.2. Vai trò của bộ phận buồng phòng trong hoạt động khách sạn.....	7
1.2.3. Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng phòng	8
1.2.4. Nhiệm vụ của bộ phận buồng phòng.....	13
1.3. Cơ sở lý luận về hiệu suất làm việc.....	17
1.3.1. Khái niệm hiệu suất làm việc	17
1.3.2. Vai trò của hiệu suất làm việc trong doanh nghiệp.....	17
1.3.3. Các tiêu chí đánh giá hiệu suất làm việc	18
1.4. Hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng trong khách sạn	22
1.4.1. Đặc điểm công việc của nhân viên buồng phòng	22
1.4.2. Hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng	23
1.4.3. Vai trò của hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng	23
1.4.4. Các tiêu chí đánh giá hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng.....	26
1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng.....	29
1.5.1. Trình độ chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp của nhân viên.....	29
1.5.2. Khối lượng và áp lực công việc	30
1.5.3. Môi trường và điều kiện làm việc	30
1.5.4. Công tác đào tạo và quản lý nhân viên.....	31
1.5.5. Chế độ lương thưởng và động lực làm việc	32
1.5.6. Trang thiết bị và công cụ hỗ trợ trong quá trình làm việc.....	33

1.5.7. Sự phối hợp giữa bộ phận buồng phòng và các bộ phận khác trong khách sạn	33
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HIỆU SUẤT LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN BUỒNG PHÒNG TẠI LUXTERY HOTEL	35
2.1. Tổng quan về Luxtery Hotel	35
2.1.1. Quy mô và đặc điểm hoạt động liên quan đến bộ phận buồng phòng....	35
2.1.2. Quy mô và cơ sở vật chất	35
2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh năm 2022-2024.....	36
2.1.4. Đặc điểm vận hành ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc	37
2.2. Khái quát tình hình tổ chức và vận hành bộ phận buồng phòng	38
2.2.1. Cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận buồng phòng.....	38
2.2.2. Cơ cấu nhân sự và phân công lao động.....	39
2.2.3. Định mức lao động.....	40
2.2.4. Công cụ vật tư, vật liệu và điều kiện làm việc	41
2.2.5. Quy trình làm việc và kiểm soát chất lượng	42
2.3. Thực trạng hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng theo các tiêu chí KPI	46
2.3.1. Hiệu suất theo tiêu chí khối lượng công việc.....	46
2.3.2. Hiệu suất theo tiêu chí thời gian thực hiện công việc.....	47
2.3.3. Hiệu suất theo tiêu chí chất lượng thực hiện công việc	49
2.3.4. Mức độ tuân thủ quy trình nghiệp vụ và kỷ luật lao động	50
2.3.5. Đánh giá tổng hợp KPI.....	50
2.4. Phân tích nguyên nhân ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng	52
2.4.1. Nhóm nguyên nhân thuộc về con người.....	52
2.4.2. Nhóm nguyên nhân thuộc về quy trình và phương pháp làm việc.....	53
2.4.3. Nhóm nguyên nhân thuộc về công cụ và vật tư.....	54
2.4.4. Nhóm nguyên nhân thuộc về môi trường làm việc.....	55
2.4.5. Nhóm nguyên nhân thuộc về công tác quản lý	55

2.5. Tổng hợp kết quả đánh giá hiệu suất làm việc và xác định vấn đề ưu tiên cần giải quyết	58
2.5.1. Những điểm mạnh	58
2.5.2. Những hạn chế	59
2.5.3. Các vấn đề trọng tâm cần cải thiện nhằm nâng cao hiệu suất làm việc	59
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU SUẤT LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN BUỒNG PHÒNG TẠI LUXTERY HOTEL	62
3.1. Cơ sở và định hướng đề xuất giải pháp	62
3.1.1. Căn cứ đề xuất giải pháp	62
3.1.2. Mục tiêu nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng	63
3.2 Giải pháp nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng.....	64
3.2.1 Chuẩn hóa quy trình phục vụ và quy trình vệ sinh buồng phòng	64
3.2.2 Bổ sung và chuẩn hóa trang thiết bị, công cụ phục vụ công việc.....	65
3.2.3 Nâng cao chất lượng bộ phận nhân sự buồng phòng	66
3.2.4 Hoàn thiện chế độ lương thưởng và chính sách khuyến khích	67
3.2.5 Cải thiện môi trường làm việc và tăng cường gắn kết nội bộ.....	68
3.4 Một số kiến nghị	69
3.4.1 Kiến nghị đối với Ban lãnh đạo Luxtery Hotel	69
3.4.2 Kiến nghị đối với bộ phận buồng phòng.....	70
KẾT LUẬN	72
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO (APA).....	i

DANH MỤC HÌNH ẢNH, SƠ ĐỒ

Hình ảnh và sơ đồ	Trang
Sơ đồ 1: Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng phòng khách sạn 4 sao	9
Sơ đồ 2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng phòng tại Luxtery Hotel	38

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng biểu	Trang
Bảng 1: Bảng tổng hợp cơ sở vật chất	36
Bảng 2: Hoạt động kinh doanh của khách sạn năm 2022-2024	36
Bảng 3: Bảng định mức lao động buồng phòng	46
Bảng 4: So với tiêu chuẩn	47
Bảng 5: Thời gian/phòng	47
Bảng 6: So với tiêu chuẩn	48
Bảng 7: Bảng tỷ lệ đạt chuẩn lần đầu - <i>First-time pass (FTR – First Time Right)</i>	49
Bảng 8: So sánh tuân thủ tiêu chuẩn và kỷ luật lao động	50
Bảng 9: Đánh giá tổng hợp KPI theo 4 tiêu chí	51
Bảng 10: Bảng nguyên nhân 6M ảnh hưởng hiệu suất Housekeeping tại Luxtery Hotel	56

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Ký hiệu viết tắt	Tên đầy đủ
GDP	Tổng sản phẩm quốc nội.
VIP	Khách quan trọng.
FTR	First Time Right - đạt chuẩn ngay lần đầu.
KPI	Key Performance Indicators - chỉ số đánh giá hiệu suất.
6M	Mô hình phân tích nguyên nhân theo 6 yếu tố.
SOP	Standard Operating Procedure - quy trình thao tác chuẩn.
QC	Quality Control kiểm soát chất lượng.

LỜI CẢM ƠN

Ngành du lịch - Khách sạn ngày càng phát triển mạnh mẽ và trở thành lĩnh vực quan trọng của nền kinh tế. Điều đó kéo theo nhu cầu cao về đội ngũ nhân lực có kiến thức và kỹ năng chuyên môn. Đối với sinh viên ngành Quản trị khách sạn, việc học tập kết hợp với trải nghiệm thực tế là cơ hội để rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp cũng như chuẩn bị hành trang cho công việc sau này.

Trước tiên, với tình cảm sâu sắc và chân thành nhất, em xin được bày tỏ lòng biết ơn đến tất cả các cá nhân và tổ chức đã hỗ trợ em trong suốt quá trình học tập và thực hiện khóa luận này. Em xin gửi lời cảm ơn đến quý Thầy Cô Khoa Du lịch đã truyền đạt vốn kiến thức quý báu, đặc biệt là Ban Giám hiệu nhà trường cùng toàn thể Thầy Cô đã luôn tạo điều kiện thuận lợi cho em trong học tập và rèn luyện. Đồng thời, em cũng xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo và tập thể nhân viên Luxtery Hotel Đà Nẵng đã tận tình hướng dẫn, hỗ trợ em trong thời gian thực tập, cũng như thầy Nguyễn Xuân Vinh đã luôn đồng hành, hỗ trợ em trong suốt quá trình thực tập và giúp em hoàn thành khóa luận này.

Trong quá trình học tập tại trường, em đã được tiếp thu nhiều kiến thức nền tảng về nghiệp vụ, quản lý cũng như kỹ năng mềm phục vụ cho công việc trong môi trường khách sạn. Khóa luận tốt nghiệp này là cơ hội để em vận dụng những kiến thức đã học, kết hợp với trải nghiệm thực tập thực tế, nhằm phân tích và đánh giá hoạt động Quản trị khách sạn. Thông qua đó, em mong muốn rút ra những bài học kinh nghiệm cũng như đưa ra một số đề xuất, giải pháp để góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả quản lý trong khách sạn.

Khóa luận này không chỉ là kết quả học tập trong suốt thời gian qua mà còn là hành trang quý báu để em chuẩn bị cho công việc sau khi tốt nghiệp. Em hy vọng rằng nội dung của khóa luận sẽ phần nào phản ánh được sự cố gắng, nỗ lực của bản thân trong quá trình học tập và thực tập.

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ, chi phí vận hành và năng lực cạnh tranh của khách sạn. Về mặt lý luận, việc nghiên cứu hiệu suất lao động trong lĩnh vực khách sạn giúp làm rõ các yếu tố ảnh hưởng đến năng suất làm việc của người lao động trong môi trường dịch vụ đặc thù. Tuy nhiên, các nghiên cứu trước đây chủ yếu tập trung vào chất lượng dịch vụ hoặc sự hài lòng của khách hàng, mà chưa đi sâu vào các phương pháp cụ thể nhằm nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng, từ đó tạo ra khoảng trống nghiên cứu cần được bổ sung.

Tại Luxtery Hotel Đà Nẵng, bộ phận buồng phòng đóng vai trò trực tiếp trong việc đảm bảo tiêu chuẩn phòng và trải nghiệm của khách lưu trú. Tuy nhiên, thực tế cho thấy hiệu suất làm việc của nhân viên vẫn còn chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như khối lượng công việc lớn, cách phân công chưa tối ưu và sự chênh lệch về kỹ năng giữa các nhân viên. Điều này làm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ cũng như hiệu quả vận hành chung của khách sạn, do đó việc nghiên cứu và đề xuất giải pháp nâng cao hiệu suất làm việc tại đây có ý nghĩa thực tiễn rõ rệt.

Trong bối cảnh ngành du lịch - khách sạn đang phục hồi và cạnh tranh ngày càng gay gắt, việc tối ưu hóa nguồn nhân lực trở thành yêu cầu cấp thiết đối với các khách sạn. Đặc biệt, nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng không chỉ giúp tiết kiệm chi phí mà còn nâng cao chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh. Vì vậy, việc nghiên cứu đề tài này trong thời điểm hiện nay là cần thiết, nhằm đưa ra các giải pháp phù hợp với tình hình thực tế của Luxtery Hotel Đà Nẵng.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Trên cơ sở phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động của bộ phận buồng phòng tại Luxtery Hotel, nghiên cứu này đề xuất các giải pháp phù hợp và khả thi nhằm nâng cao hiệu suất làm việc của đội ngũ nhân viên buồng phòng.

2.2. Mục tiêu cụ thể

Xuất phát từ mục tiêu chung là phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động của bộ phận buồng phòng tại Luxtery Hotel nhằm đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu suất làm việc, nghiên cứu này được cụ thể hóa thành những định hướng chi tiết.

Trước hết, đề tài hướng đến việc hệ thống hóa cơ sở lý luận về hiệu suất làm việc của nhân viên trong lĩnh vực khách sạn, qua đó tạo nền tảng khoa học cho việc phân tích.

Tiếp theo, nghiên cứu tập trung làm rõ thực trạng hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng tại Luxtery Hotel, từ đó xác định những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu suất công việc.

Trên cơ sở phân tích và nhận diện các yếu tố tác động, đề tài sẽ đề xuất những giải pháp phù hợp và khả thi nhằm nâng cao hiệu suất làm việc của đội ngũ nhân viên buồng phòng, góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ và nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng trong khách sạn.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Về không gian: Tại Luxtery Hotel – Đà Nẵng
- Về thời gian: Dữ liệu phục vụ nghiên cứu được thu thập và phân tích trong giai đoạn 2022-2024
- Về nội dung: Tập trung nghiên cứu các yếu tố nội bộ ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng, không nghiên cứu các bộ phận khác trong khách sạn.

4. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện đề tài “Giải pháp nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng tại Luxtery Hotel”, nghiên cứu sử dụng chủ yếu phương pháp nghiên cứu định tính, kết hợp nhiều phương pháp cụ thể nhằm đảm bảo tính đầy đủ và chính xác của kết quả nghiên cứu.

4.1. Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp

Mục đích sử dụng: Nhằm xây dựng nền tảng lý thuyết vững chắc cho nghiên cứu, giúp xác định các khái niệm, mô hình và tiêu chí đánh giá hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng.

Mục tiêu đạt được: Hệ thống hóa cơ sở lý luận về quản trị khách sạn, quản trị nguồn nhân lực và quản lý bộ phận buồng phòng; đồng thời xác định các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc.

Cách thực hiện: Thu thập thông tin từ sách chuyên ngành, giáo trình đại học, bài báo khoa học, luận văn, và các nghiên cứu trước đây. Ngoài ra, khai thác báo cáo nội bộ của Luxtery Hotel (như báo cáo nhân sự, đánh giá hiệu quả công việc, quy trình vận hành) để phục vụ phân tích thực trạng.

4.2. Phương pháp quan sát

Mục đích sử dụng: Để hiểu rõ thực tế hoạt động của bộ phận buồng phòng, cách nhân viên thực hiện công việc và tương tác trong môi trường làm việc.

Mục tiêu đạt được: Xác định điểm mạnh, điểm yếu trong quy trình làm việc; nhận diện các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu suất như khối lượng công việc, sự phối hợp giữa các vị trí, và điều kiện làm việc.

Cách thực hiện: Tiến hành quan sát trực tiếp tại Luxtery Hotel trong các ca làm việc khác nhau. Ghi nhận cách thức tổ chức công việc, thời gian hoàn thành nhiệm vụ, mức độ tuân thủ quy trình, và thái độ làm việc của nhân viên. Các ghi chép được tổng hợp thành bảng đánh giá định tính.

4.3. Phương pháp phân tích – tổng hợp – so sánh

Mục đích sử dụng: Để xử lý và diễn giải dữ liệu thu thập được, từ đó rút ra kết luận về hiệu suất làm việc và đề xuất giải pháp cải thiện.

Mục tiêu đạt được: Đánh giá toàn diện thực trạng hiệu suất của nhân viên buồng phòng, xác định nguyên nhân của các hạn chế, và xây dựng cơ sở cho các giải pháp nâng cao hiệu quả.

Cách thực hiện:

- Phân tích: Xử lý thông tin từ dữ liệu thứ cấp và kết quả quan sát, xác định các yếu tố tác động đến hiệu suất.
- Tổng hợp: Liên kết các kết quả phân tích để hình thành bức tranh tổng thể về tình hình hoạt động của bộ phận buồng phòng.
- So sánh: Đối chiếu kết quả với các tiêu chuẩn ngành hoặc với các khách sạn tương đương để đánh giá mức độ hiệu quả của Luxtery Hotel.

5. Bố cục của khóa luận tốt nghiệp

Ngoài các phần như lời mở đầu, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, khóa luận được trình bày gồm 3 chương như sau:

- Chương 1: Cơ sở lý luận về hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng trong khách sạn.

- Chương 2: Thực trạng hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng tại Luxtery Hotel.

- Chương 3: Giải pháp nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng tại Luxtery Hotel.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU SUẤT LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN BUỒNG PHÒNG TRONG KHÁCH SẠN

1.1. Khái quát chung về kinh doanh khách sạn

1.1.1. Khái niệm và đặc điểm kinh doanh khách sạn

1.1.1.1. Định nghĩa kinh doanh khách sạn

Kinh doanh khách sạn là một loại hình kinh doanh dịch vụ thuộc lĩnh vực du lịch, hướng đến việc cung cấp các dịch vụ lưu trú và các dịch vụ hỗ trợ nhằm đáp ứng nhu cầu của khách du lịch. Việc nhận thức đúng và đầy đủ về khái niệm kinh doanh khách sạn có ý nghĩa quan trọng, không chỉ làm cơ sở cho việc tổ chức và quản lý hoạt động kinh doanh hiệu quả, mà còn góp phần tối ưu hóa sự kết hợp giữa cơ sở vật chất kỹ thuật và nguồn nhân lực trong quá trình phục vụ khách hàng.

Xét về quá trình hình thành và phát triển, hoạt động kinh doanh khách sạn ban đầu chủ yếu tập trung vào việc cung cấp chỗ lưu trú qua đêm cho khách có trả tiền. Tuy nhiên, cùng với sự phát triển kinh tế - xã hội và sự gia tăng nhu cầu của khách du lịch, các khách sạn dần mở rộng phạm vi hoạt động, bổ sung thêm các dịch vụ ăn uống và các dịch vụ hỗ trợ khác nhằm đáp ứng ngày càng toàn diện hơn nhu cầu đa dạng của khách hàng (Nguyễn Quyết Thắng, 2013).

Theo thời gian, dưới tác động của sự phát triển kinh tế và sự gia tăng nhu cầu du lịch, hoạt động kinh doanh khách sạn ngày càng trở nên đa dạng và phong phú hơn. Ngoài hai hoạt động chính là lưu trú và ăn uống, khách sạn còn tổ chức thêm nhiều dịch vụ bổ sung như hội họp, vui chơi giải trí, thể thao, chăm sóc sức khỏe... nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh và thu hút khách. Đồng thời, kinh doanh khách sạn không chỉ cung cấp các dịch vụ do chính mình tạo ra mà còn bao gồm việc kinh doanh, phân phối các sản phẩm và dịch vụ của những ngành khác trong nền kinh tế như vận chuyển, ngân hàng, viễn thông..., qua đó thể hiện vai trò trung gian trong quá trình lưu thông hàng hóa và dịch vụ (Nguyễn Văn Mạnh & Hoàng Thị Lan Hương, 2004).

Bên cạnh đó, trong kinh doanh khách sạn, quá trình sản xuất và tiêu dùng dịch vụ thường diễn ra đồng thời, gắn liền với điều kiện cơ sở vật chất kỹ thuật và chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên. Một số dịch vụ được cung cấp có thu phí trực

tiếp, trong khi một số dịch vụ khác không thu phí nhằm gia tăng mức độ hài lòng và nâng cao khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

Tóm lại, kinh doanh khách sạn là hoạt động cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và dịch vụ bổ sung trong những điều kiện nhất định về cơ sở vật chất và mức độ phục vụ, nhằm đáp ứng nhu cầu ăn, nghỉ, giải trí của khách hàng và hướng tới mục tiêu lợi nhuận.

1.1.1.2. Vai trò của kinh doanh khách sạn trong ngành du lịch

Kinh doanh khách sạn giữ vai trò trọng yếu trong sự phát triển của ngành du lịch, trước hết thông qua việc cung cấp hệ thống cơ sở lưu trú – yếu tố không thể thiếu trong quá trình đáp ứng nhu cầu ăn, nghỉ và sinh hoạt của khách du lịch. Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn, bao gồm buồng phòng, trang thiết bị và các dịch vụ đi kèm, là nền tảng quan trọng quyết định khả năng tiếp nhận và phục vụ khách du lịch tại mỗi điểm đến. Theo Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2008), mức độ phát triển và hoàn thiện của hệ thống khách sạn phản ánh trực tiếp trình độ phát triển du lịch cũng như mức sống và điều kiện kinh tế - xã hội của địa phương và quốc gia.

Không chỉ đóng vai trò là nền tảng hạ tầng cho du lịch, kinh doanh khách sạn còn có tác động lan tỏa mạnh mẽ đến sự phát triển kinh tế. Sự tăng trưởng của ngành khách sạn kéo theo nhu cầu lớn về xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị, vật tư và các sản phẩm tiêu dùng, từ đó thúc đẩy các ngành công nghiệp, nông nghiệp, giao thông vận tải và thương mại cùng phát triển. Quá trình này góp phần gia tăng giá trị gia tăng của nền kinh tế, đóng góp tích cực vào tăng trưởng GDP và nguồn thu ngân sách nhà nước (Nguyễn Văn Mạnh & Hoàng Thị Lan Hương, 2008).

Bên cạnh đó, hoạt động kinh doanh khách sạn còn tạo điều kiện khai thác hiệu quả tiềm năng tài nguyên du lịch và thúc đẩy phát triển kinh tế địa phương. Các khách sạn thường được đầu tư tại những khu vực có lợi thế về tài nguyên tự nhiên, văn hóa hoặc cảnh quan, qua đó góp phần hình thành và mở rộng các điểm đến du lịch. Sự hiện diện của khách sạn không chỉ thu hút khách du lịch mà còn tạo cơ hội tiêu thụ sản phẩm địa phương, đặc sản và hàng thủ công mỹ nghệ, góp phần cải thiện thu nhập và đời sống của cộng đồng dân cư tại điểm đến (Bùi Xuân Nhàn, 2009).

Ngoài ra, ngành khách sạn còn đóng vai trò quan trọng trong việc tạo việc làm và ổn định xã hội. Với đặc thù sử dụng nhiều lao động trực tiếp, đặc biệt là lao động

phổ thông và lao động có tay nghề dịch vụ, khách sạn tạo ra một số lượng lớn cơ hội việc làm cho người dân địa phương, góp phần giảm tỷ lệ thất nghiệp và nâng cao thu nhập. Đồng thời, hoạt động kinh doanh khách sạn còn góp phần thu hút ngoại tệ từ khách du lịch quốc tế, cải thiện cán cân thương mại và thúc đẩy sự phát triển của các ngành dịch vụ liên quan (Nguyễn Văn Đính & Trần Thị Minh Hòa, 2008).

Cùng với vai trò kinh tế, kinh doanh khách sạn còn góp phần quảng bá hình ảnh quốc gia và thúc đẩy giao lưu văn hóa. Thông qua kiến trúc, phong cách phục vụ và việc lồng ghép các giá trị văn hóa bản địa vào sản phẩm dịch vụ, khách sạn trở thành cầu nối giới thiệu bản sắc văn hóa địa phương đến du khách trong và ngoài nước. Những trải nghiệm tích cực của khách lưu trú không chỉ nâng cao hình ảnh điểm đến mà còn tạo động lực thu hút đầu tư trong lĩnh vực du lịch - khách sạn, đặc biệt là các dự án lưu trú chất lượng cao (Trần Nhạn, 1996; Bùi Xuân Nhàn, 2009).

1.1.1.3. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn

Hoạt động kinh doanh khách sạn mang những đặc điểm riêng biệt, chịu sự chi phối của nhiều yếu tố kinh tế, xã hội và tự nhiên.

Thứ nhất, kinh doanh khách sạn phụ thuộc chặt chẽ vào tài nguyên du lịch tại điểm đến. Sự tồn tại và phát triển của khách sạn gắn liền với các giá trị tài nguyên tự nhiên, văn hóa và cảnh quan, bởi đây là động lực chính thu hút khách du lịch. Quy mô, hạng sao và mức độ đầu tư của khách sạn thường được quyết định bởi giá trị và khả năng khai thác của tài nguyên du lịch. Do đó, khi tài nguyên du lịch hoặc nhu cầu thị trường thay đổi, khách sạn cũng cần điều chỉnh quy mô, cơ sở vật chất và phương thức khai thác cho phù hợp (Nguyễn Văn Mạnh & Hoàng Thị Lan Hương, 2008).

Thứ hai, kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng vốn đầu tư ban đầu lớn. Do sản phẩm khách sạn yêu cầu chất lượng và mức độ tiện nghi cao, chi phí đầu tư cho xây dựng cơ sở hạ tầng, trang thiết bị và đất đai thường ở mức lớn, đặc biệt đối với các khách sạn có thứ hạng cao. Điều này tạo áp lực không nhỏ về chi phí và yêu cầu hoạt động kinh doanh phải đạt hiệu quả để đảm bảo khả năng thu hồi vốn (Nguyễn Văn Mạnh & Hoàng Thị Lan Hương, 2008).

Thứ ba, kinh doanh khách sạn sử dụng nhiều lao động trực tiếp. Sản phẩm dịch vụ khách sạn mang tính phục vụ cao, khó cơ giới hóa và phụ thuộc lớn vào yếu tố con người. Lao động trong khách sạn có tính chuyên môn hóa, làm việc theo ca và chịu sự chi phối của thời gian tiêu dùng dịch vụ của khách, thường kéo dài liên tục

24/24 giờ. Đặc điểm này làm phát sinh chi phí lao động lớn và đặt ra yêu cầu cao đối với công tác tổ chức, quản lý và nâng cao hiệu suất làm việc của đội ngũ nhân viên, đặc biệt trong điều kiện kinh doanh mang tính thời vụ.

Thứ tư, hoạt động kinh doanh khách sạn mang tính quy luật và chịu ảnh hưởng rõ rệt của tính mùa vụ. Sự biến động của thời tiết, điều kiện khí hậu và các yếu tố kinh tế - xã hội tác động trực tiếp đến nhu cầu du lịch, kéo theo sự thay đổi về lượng khách và hiệu quả kinh doanh của khách sạn. Do đó, các nhà quản lý khách sạn cần nghiên cứu và nắm bắt các quy luật này để chủ động điều chỉnh kế hoạch kinh doanh, tổ chức lao động và sử dụng nguồn lực hợp lý nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động (Nguyễn Văn Mạnh & Hoàng Thị Lan Hương, 2008).

1.1.2. Các bộ phận cơ bản trong khách sạn và mối quan hệ giữa các bộ phận

1.1.2.1. Các bộ phận chức năng chính

Theo Nguyễn Quyết Thắng (2013), trong cơ cấu tổ chức của một khách sạn hiện đại, mỗi bộ phận đều có chức năng và nhiệm vụ riêng, đồng thời phối hợp chặt chẽ với nhau nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh diễn ra hiệu quả. Các bộ phận như Kinh doanh và Tiếp thị, Nhân sự, Tài chính - Kế toán, Kỹ thuật, Buồng, Tiền sảnh, Ẩm thực và Bảo vệ đều giữ vai trò quan trọng trong việc vận hành khách sạn, từ việc hoạch định chiến lược, quản lý nguồn lực, đảm bảo cơ sở vật chất kỹ thuật cho đến trực tiếp cung cấp dịch vụ và duy trì an ninh, an toàn.

Bộ phận kinh doanh và tiếp thị (Sales & Marketing Dept): là bộ phận rất quan trọng, chịu trách nhiệm tham mưu và thực hiện chiến lược kinh doanh, công tác kinh doanh và marketing của khách sạn. Chức năng chính của bộ phận này là cầu nối giữa người tiêu dùng với nguồn lực bên trong của khách sạn. Bao gồm các chức năng như: làm cho sản phẩm luôn thích ứng với thị trường; xác định mức giá bán và điều chỉnh giá phù hợp với diễn biến thị trường và kế hoạch kinh doanh của khách sạn; tổ chức bán sản phẩm, dịch vụ và xây dựng kênh phân phối; tổ chức và thực hiện các hoạt động xúc tiến như tuyên truyền, quảng cáo, kích thích khách hàng.

Bộ phận nhân sự (Human Resource Dept): thực hiện chức năng tham mưu và triển khai việc tuyển dụng, duy trì, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong khách sạn. Đảm bảo nguồn nhân lực đạt yêu cầu về số lượng và chất lượng; tổ chức điều chuyển, đào tạo và phát triển đội ngũ nhân viên. Đồng thời thực hiện các công

tác về quan hệ lao động, tiền lương, thưởng, phụ cấp, phúc lợi và đảm bảo quyền lợi, an toàn lao động cho nhân viên.

Bộ phận tài chính-kế toán (Finance & Accounting Dept): bộ phận này vừa thực hiện chức năng tham mưu vừa thực hiện chức năng điều hành, có nhiệm vụ theo dõi và quản lý tài chính, ngân sách của khách sạn. Đảm bảo công tác hạch toán chính xác các khoản thu chi; kiểm tra tình hình tài chính, hoạt động kinh tế và hiệu quả kinh doanh. Đồng thời tham mưu, lập kế hoạch và triển khai công tác quản lý tài chính một cách hiệu quả.

Bộ phận kỹ thuật (Engineering Dept): thực hiện chức năng quản lý cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn, đảm bảo các điều kiện kỹ thuật cần thiết cho hoạt động và chất lượng dịch vụ. Nhiệm vụ chính gồm: lập kế hoạch vận hành, bảo dưỡng, sửa chữa, đổi mới trang thiết bị và các phương tiện, dụng cụ trong khách sạn. Bộ phận này thường được chia thành các tổ như điện, nước, xây dựng... và cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa các tổ.

Bộ phận buồng (Housekeeping Dept): là bộ phận nghiệp vụ quan trọng, tham gia trực tiếp vào hoạt động kinh doanh buồng ngủ. Bộ phận này đảm bảo điều kiện vật chất cho việc nghỉ ngơi và cung cấp các dịch vụ cần thiết cho khách trong thời gian lưu trú. Nhiệm vụ chính là vệ sinh phòng và khu vực công cộng, tạo không gian sạch đẹp, thoáng đãng; duy trì tuổi thọ trang thiết bị; đồng thời đáp ứng các yêu cầu chính đáng của khách.

Bộ phận tiền sảnh (Front Office Dept): đây là trung tâm vận hành của khách sạn, là đầu mối liên hệ giữa khách và khách sạn. Bộ phận có nhiệm vụ tham mưu, lập kế hoạch và tổ chức bán phòng, dịch vụ; thực hiện đón tiếp (check-in), bố trí phòng và tiễn khách (check-out). Đồng thời cung cấp thông tin, phối hợp với các bộ phận khác để phục vụ khách trong suốt thời gian lưu trú.

Bộ phận ẩm thực (Food & Beverage Dept): chức năng chính là kinh doanh và phục vụ nhu cầu ăn uống của khách. Bộ phận này tham mưu, lập kế hoạch và triển khai hoạt động kinh doanh ăn uống hiệu quả; tổ chức sản xuất và phục vụ phù hợp với nhu cầu, sở thích của khách lưu trú và khách vắng lai. Đồng thời tổ chức các loại tiệc như hội nghị, hội thảo, tiệc cưới... tại khách sạn.

Bộ phận bảo vệ (Security Dept): chịu trách nhiệm đảm bảo an ninh, an toàn trong khách sạn. Thực hiện bảo vệ cơ sở vật chất, tài sản của khách sạn; phối hợp

đảm bảo an toàn cho khách và nhân viên; giám sát người ra vào và liên hệ với các cơ quan chức năng để xử lý các tình huống phát sinh.

1.1.2.2. *Mối quan hệ và sự phối hợp giữa các bộ phận*

Các bộ phận trong khách sạn tồn tại trong một hệ thống thống nhất, vừa đảm nhận chức năng và nhiệm vụ riêng, vừa có sự phụ thuộc lẫn nhau để cùng hướng đến mục tiêu chung là đảm bảo hiệu quả hoạt động kinh doanh và nâng cao chất lượng dịch vụ. Sự phối hợp này không chỉ mang tính kỹ thuật mà còn thể hiện tính chuyên nghiệp trong quản trị, bởi mỗi bộ phận đều là một mắt xích quan trọng trong chuỗi cung ứng dịch vụ khách sạn.

Trong mối quan hệ phối hợp, bộ phận tiền sảnh giữ vai trò đầu mối trong việc tiếp nhận, xử lý và truyền đạt thông tin giữa khách hàng với các bộ phận buồng phòng, nhà hàng và kỹ thuật. Đây là nơi đầu tiên tiếp xúc với khách, vì vậy khả năng truyền đạt thông tin chính xác và kịp thời sẽ quyết định sự liên tục và hiệu quả của quá trình phục vụ. Bộ phận buồng phòng phối hợp chặt chẽ với kỹ thuật để kiểm tra, bảo trì và xử lý sự cố liên quan đến cơ sở vật chất, nhằm duy trì điều kiện lưu trú tốt nhất cho khách. Song song đó, bộ phận kinh doanh – marketing kết hợp với tiền sảnh trong việc xây dựng chính sách giá, kế hoạch bán phòng và triển khai các chương trình xúc tiến phù hợp với thị trường, giúp khách sạn vừa thu hút khách mới vừa duy trì khách hàng trung thành.

Bên cạnh đó, bộ phận tài chính – kế toán thực hiện chức năng kiểm soát và phản ánh hoạt động tài chính, đồng thời phối hợp với các bộ phận khác để đảm bảo tính minh bạch và chính xác trong công tác thu chi. Sự phối hợp này giúp khách sạn duy trì nguồn lực tài chính ổn định, đồng thời tạo nền tảng cho việc hoạch định chiến lược phát triển lâu dài. Ngoài ra, bộ phận nhân sự cũng đóng vai trò quan trọng trong việc phối hợp với các bộ phận khác để tuyển dụng, đào tạo và duy trì đội ngũ nhân viên chất lượng, đảm bảo nguồn nhân lực phù hợp với yêu cầu vận hành.

Không chỉ dừng lại ở các hoạt động nội bộ, sự phối hợp giữa các bộ phận còn thể hiện ở việc xử lý tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ khách. Ví dụ, khi khách có yêu cầu đặc biệt về phòng ở, tiền sảnh sẽ truyền đạt thông tin cho buồng phòng và kỹ thuật để điều chỉnh kịp thời. Nếu khách phàn nàn về dịch vụ ăn uống, nhà hàng sẽ phối hợp với bộ phận chăm sóc khách hàng để giải quyết nhanh chóng, tránh ảnh hưởng đến trải nghiệm tổng thể.

Nhờ sự phối hợp đồng bộ, nhịp nhàng và hiệu quả giữa các bộ phận, khách sạn có thể vận hành ổn định, nâng cao chất lượng dịch vụ và mang lại sự hài lòng tối đa cho khách hàng. Mỗi quan hệ này không chỉ đảm bảo tính liên tục trong phục vụ mà còn góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp, tạo lợi thế cạnh tranh và khẳng định uy tín của khách sạn trên thị trường.

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 (Housekeeping) là một trong những bộ phận nghiệp vụ trọng yếu trong khách sạn, có chức năng tổ chức, quản lý và thực hiện các công việc liên quan đến vệ sinh, bảo quản và chuẩn bị buồng ngủ cũng như các khu vực công cộng. Bộ phận này đảm bảo không gian lưu trú luôn sạch sẽ, an toàn, đầy đủ tiện nghi nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi và sinh hoạt của khách trong suốt thời gian lưu trú.

Bên cạnh nhiệm vụ chính là vệ sinh và chuẩn bị buồng phòng, bộ phận buồng phòng còn tham gia cung cấp một số dịch vụ bổ sung như giặt là, minibar, phục vụ ăn uống tại phòng và các dịch vụ hỗ trợ khác. Đồng thời, bộ phận này cũng góp phần giữ gìn trật tự, an ninh và đảm bảo an toàn cho khách trong phạm vi khu vực phụ trách.

Mặc dù không trực tiếp tạo ra doanh thu thông qua hoạt động bán hàng, bộ phận buồng phòng đóng vai trò thiết yếu trong hoạt động kinh doanh khách sạn thông qua việc đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú - sản phẩm dịch vụ cốt lõi của khách sạn. Chất lượng công việc của bộ phận buồng phòng, đặc biệt là yếu tố vệ sinh và sự chín chu trong phục vụ, có ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận và mức độ hài lòng của khách hàng. Do đó, quản lý hiệu quả bộ phận buồng phòng là điều kiện quan trọng góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ tổng thể và uy tín của khách sạn (Đặng Thị Kim Thoa, Tài liệu môn Nghiệp vụ buồng phòng).

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

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, dịch vụ buồng ngủ giữ vai trò trung tâm và là sản phẩm cơ bản nhất phục vụ nhu cầu nghỉ ngơi của khách lưu trú. Thông qua việc cung cấp phòng ở với đầy đủ tiện nghi, sạch sẽ và an toàn, khách sạn tạo ra giá trị cốt lõi quyết định sự lựa chọn và mức độ hài lòng của khách hàng.

Bộ phận buồng phòng là bộ phận trực tiếp tham gia vào việc tạo ra và duy trì chất lượng dịch vụ buồng ngủ - nguồn doanh thu chính của khách sạn. Trên thực tế,

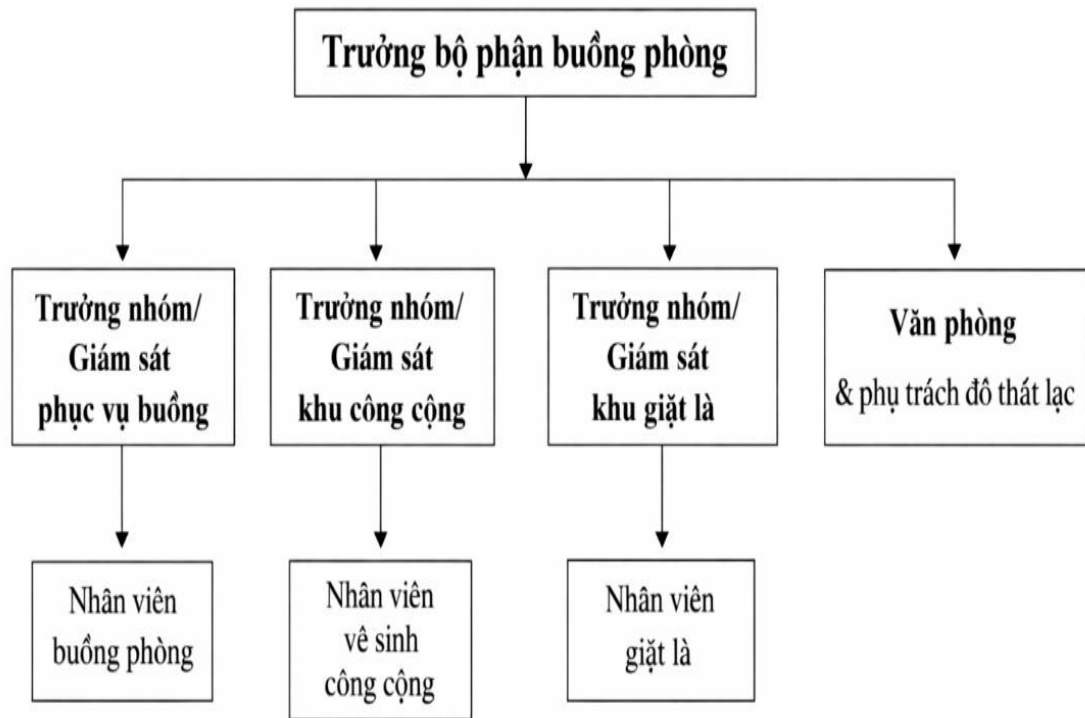
doanh thu từ dịch vụ lưu trú thường chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh thu của khách sạn và là cơ sở để phát triển các dịch vụ bổ sung như ăn uống, spa, massage hay các dịch vụ hỗ trợ khác. Chất lượng hoạt động của bộ phận buồng phòng vì vậy có tác động lan tỏa đến hiệu quả kinh doanh chung của khách sạn.

Đối với khách lưu trú, buồng phòng là khu vực được sử dụng thường xuyên nhất trong suốt thời gian ở khách sạn, đồng thời là không gian gắn liền với sự thoải mái, riêng tư và cảm giác an toàn. Do đó, yêu cầu về mức độ sạch sẽ, tiện nghi và trật tự của buồng phòng luôn được đặt lên hàng đầu. Việc đảm bảo phòng ở đạt tiêu chuẩn và đáp ứng kịp thời các nhu cầu phát sinh của khách là nhiệm vụ then chốt của bộ phận buồng phòng.

Thông qua thái độ phục vụ tận tình, chu đáo và chuyên nghiệp, bộ phận buồng phòng góp phần tạo ấn tượng tích cực, nâng cao trải nghiệm lưu trú và xây dựng hình ảnh “ngôi nhà thứ hai” cho khách hàng, từ đó gia tăng mức độ hài lòng và khả năng quay lại của khách (Vũ Thị Bích Phượng; Phan Mai Thu Thảo, 2005).

1.2.3. Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng phòng

Trong khách sạn, bộ phận buồng phòng là một trong những bộ phận nghiệp vụ quan trọng, trực tiếp tham gia vào quá trình cung cấp dịch vụ lưu trú cho khách hàng. Để đảm bảo hoạt động hiệu quả, bộ phận này được tổ chức theo một cơ cấu rõ ràng, phân chia nhiệm vụ cụ thể cho từng vị trí nhằm duy trì chất lượng phục vụ, tối ưu hóa hiệu suất làm việc và đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách. Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng phòng thể hiện mối quan hệ phối hợp chặt chẽ giữa các cấp quản lý và nhân viên, góp phần vào sự vận hành đồng bộ của toàn khách sạn.



Sơ đồ 1: Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng phòng khách sạn 4 sao

Nguồn: Hoteljob.vn, 2023

1.2.3.1. Trưởng bộ phận buồng phòng (Executive Housekeeper)

Trưởng bộ phận buồng phòng là người chịu trách nhiệm quản lý toàn diện hoạt động của bộ phận buồng trong khách sạn, đảm bảo các buồng phòng và khu vực công cộng luôn đạt tiêu chuẩn vệ sinh, tiện nghi và sẵn sàng phục vụ khách. Đây là vị trí giữ vai trò trung tâm trong việc duy trì chất lượng dịch vụ lưu trú và nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Trưởng bộ phận buồng phòng chịu trách nhiệm trước Ban Giám đốc khách sạn về việc lập kế hoạch hoạt động của bộ phận, tổ chức và điều phối nguồn nhân lực, xây dựng quy trình làm việc, đồng thời kiểm soát chi phí và quản lý vật tư, đồ vải phục vụ cho hoạt động buồng phòng. Việc phân công, giám sát và đánh giá công việc của đội ngũ giám sát và nhân viên buồng phòng được thực hiện thường xuyên nhằm đảm bảo hiệu quả làm việc và chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn của khách sạn.

Bên cạnh đó, trưởng bộ phận buồng phòng có trách nhiệm ban hành và kiểm tra việc thực hiện các quy định, quy trình nghiệp vụ buồng; phối hợp với các bộ phận liên quan trong công tác bảo trì, sửa chữa trang thiết bị, đảm bảo cơ sở vật chất trong tình trạng hoạt động tốt. Công tác giặt là, quản lý đồng phục và vệ sinh khu vực công

cộng cũng thuộc phạm vi kiểm soát của vị trí này nhằm duy trì hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

Ngoài các nhiệm vụ mang tính quản lý vận hành, trưởng bộ phận buồng phòng còn đóng vai trò quan trọng trong công tác đào tạo, hướng dẫn và nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên; thực hiện đánh giá kết quả công việc, đề xuất khen thưởng và kỷ luật phù hợp nhằm khuyến khích tinh thần làm việc và nâng cao hiệu suất lao động. Đồng thời, vị trí này chịu trách nhiệm phối hợp đảm bảo an toàn lao động, phòng cháy chữa cháy và duy trì mối quan hệ phối hợp hiệu quả với các bộ phận khác trong khách sạn (Vũ Thị Bích Phượng; Phan Mai Thu Thảo, 2005).

1.2.3.2. Giám sát buồng phòng (Housekeeping Supervisor)

Giám sát buồng phòng là vị trí giữ vai trò quản lý trực tiếp trong bộ phận buồng, chịu trách nhiệm đảm bảo các phòng nghỉ và khu vực công cộng luôn đạt tiêu chuẩn vệ sinh, sạch sẽ và sẵn sàng phục vụ khách. Đây là nhân tố quan trọng giúp duy trì chất lượng dịch vụ ổn định, đồng thời tạo sự kết nối giữa nhân viên buồng và ban quản lý khách sạn.

Nhiệm vụ của giám sát buồng không chỉ dừng lại ở việc phân công công việc và kiểm tra tiến độ, mà còn bao gồm việc đánh giá chất lượng phòng sau khi dọn, giám sát việc sử dụng vật dụng, thiết bị và báo cáo kịp thời các hư hỏng để được sửa chữa. Họ phải đảm bảo mọi quy trình được thực hiện đúng chuẩn, tránh sai sót và duy trì sự đồng bộ trong hoạt động.

Bên cạnh đó, giám sát buồng còn là người trực tiếp xử lý các tình huống phát sinh trong ca làm việc, từ yêu cầu đặc biệt của khách cho đến việc phối hợp với các bộ phận khác để đảm bảo dịch vụ diễn ra thuận lợi. Vai trò này đòi hỏi khả năng giao tiếp tốt, sự linh hoạt trong xử lý vấn đề và tinh thần trách nhiệm cao.

Một nhiệm vụ quan trọng khác của giám sát buồng là đào tạo và hướng dẫn nhân viên mới, đồng thời thường xuyên nhắc nhở, động viên và đánh giá hiệu quả làm việc của đội ngũ. Nhờ đó, họ góp phần xây dựng một tập thể buồng phòng chuyên nghiệp, có kỷ luật và tinh thần hợp tác.

Có thể khẳng định, giám sát buồng phòng là mắt xích quan trọng trong việc duy trì chất lượng dịch vụ, nâng cao sự hài lòng của khách hàng và củng cố uy tín của khách sạn (Vũ Thị Bích Phượng; Phan Mai Thu Thảo, 2005).

1.2.3.3. Nhân viên buồng phòng (Room Attendant)

Nhân viên phục vụ buồng là người trực tiếp thực hiện các công việc vệ sinh, sắp xếp phòng và phục vụ nhu cầu của khách trong thời gian lưu trú, đảm bảo phòng luôn sạch sẽ, tiện nghi và đạt tiêu chuẩn phục vụ.

Nhân viên buồng ca sáng chịu trách nhiệm dọn dẹp phòng khách theo đúng quy trình, bao gồm sắp xếp, lau dọn phòng và nhà vệ sinh; thay đồ vải, bổ sung vật dụng và đồ uống theo tiêu chuẩn. Đồng thời thực hiện các dịch vụ như nhận – trả đồ giặt là, phục vụ khách tại phòng, lau giày cho khách. Nhân viên kiểm tra trang thiết bị, kịp thời báo hỏng hóc, lập các biểu mẫu liên quan đến tài sản, đồ thất lạc. Bên cạnh đó, đảm bảo an toàn, phòng cháy chữa cháy, bảo quản dụng cụ, chìa khóa và hoàn thành các công việc được giao.

Nhân viên buồng ca chiều tiếp tục công việc vệ sinh các phòng chưa hoàn tất, làm sạch khu vực công cộng, hút bụi thảm, trải giường cho khách đang lưu trú và khách chuẩn bị đến. Đồng thời thực hiện các dịch vụ tương tự ca sáng như phục vụ tại phòng, nhận - trả đồ giặt là, kiểm tra thiết bị, lập biểu theo dõi và chuẩn bị vật dụng cho ca sau. Nhân viên cũng chịu trách nhiệm bảo quản dụng cụ, chìa khóa và bàn giao công việc.

Nhân viên buồng ca đêm chủ yếu thực hiện vệ sinh khu vực công cộng, kiểm tra các tầng, thu nhận đồ giặt của khách và báo sửa chữa khi có hư hỏng. Ngoài ra, phối hợp chuẩn bị công việc cho ca ngày hôm sau, kiểm tra minibar ở các phòng trả sớm và lập báo cáo chuyển cho bộ phận liên quan.

Nhân viên buồng phục vụ VIP đảm nhận việc phục vụ khách VIP với tiêu chuẩn cao hơn, như chuẩn bị trà, khăn ẩm, trái cây, phục vụ đồ uống và các dịch vụ tại phòng. Đồng thời hỗ trợ các dịch vụ liên quan như phòng họp, khu vực nghỉ ngơi riêng, đảm bảo chất lượng phục vụ tốt và thực hiện báo cáo, bàn giao công việc đầy đủ (Vũ Thị Bích Phượng - chủ biên; Phan Mai Thu Thảo, 2005).

1.2.3.4. Nhân viên giặt là (Laundry staff)

Nhân viên giặt là là những người chịu trách nhiệm thực hiện toàn bộ quy trình giặt, sấy, là (ủi) các loại đồ vải của khách sạn cũng như của khách lưu trú, đảm bảo sạch sẽ, đúng tiêu chuẩn và trả đúng thời gian quy định. Đây là một vị trí quan trọng trong bộ phận buồng phòng bởi chất lượng đồ vải ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng, từ khăn tắm, ga giường cho đến đồng phục nhân viên.

Nhiệm vụ chính của nhân viên giặt là bao gồm tiếp nhận, phân loại đồ vải và quần áo của khách cũng như của khách sạn; thực hiện giặt, sấy, là theo đúng quy trình kỹ thuật; đồng thời kiểm tra chất lượng sau khi giặt để đảm bảo đồ sạch, không hư hỏng và đạt yêu cầu trước khi trả lại. Việc phân loại đúng cách giúp tránh tình trạng hư hỏng hoặc phai màu, đồng thời đảm bảo hiệu quả trong quá trình giặt.

Ngoài công việc xử lý đồ vải, nhân viên giặt là còn có trách nhiệm bảo quản và vận hành máy móc, thiết bị giặt là. Họ cần sử dụng đúng quy định, thường xuyên vệ sinh và báo cáo kịp thời khi có hư hỏng để tránh gián đoạn hoạt động. Bên cạnh đó, việc quản lý số lượng đồ vải, lập các biểu mẫu liên quan đến giao – nhận cũng là một phần quan trọng nhằm hạn chế thất thoát và đảm bảo tính minh bạch trong quy trình.

Có thể nói, nhân viên giặt là đóng vai trò thầm lặng nhưng thiết yếu trong việc duy trì chất lượng dịch vụ khách sạn. Sự tận tâm và trách nhiệm của họ góp phần tạo nên hình ảnh chuyên nghiệp, nâng cao sự hài lòng của khách hàng và uy tín của khách sạn (Vũ Thị Bích Phượng - chủ biên; Phan Mai Thu Thảo, 2005).

1.2.3.5. Nhân viên vệ sinh khu vực công cộng (Public Area Attendant)

Nhân viên vệ sinh khu vực công cộng là những người chịu trách nhiệm duy trì trật tự, vệ sinh và sự gọn gàng tại các không gian chung của khách sạn. Công việc của họ bao gồm việc làm sạch hành lang, cầu thang, đại sảnh, phòng tiệc, phòng họp và các khu vực công cộng khác, đảm bảo luôn sạch sẽ, ngăn nắp và sẵn sàng phục vụ khách. Đây là những khu vực thường xuyên có mật độ khách ra vào cao, vì vậy yêu cầu về vệ sinh và hình ảnh càng trở nên quan trọng.

Ngoài nhiệm vụ vệ sinh cơ bản, nhân viên khu vực công cộng còn phải thường xuyên kiểm tra tình trạng các khu vực chung để kịp thời phát hiện và xử lý các vấn đề phát sinh như rác thải, vết bẩn hoặc vật dụng bị bỏ quên. Họ cũng cần chú ý đến việc bổ sung các vật dụng thiết yếu tại khu vực công cộng như giấy vệ sinh, nước rửa tay, khăn giấy... nhằm đảm bảo sự tiện lợi cho khách hàng.

Đặc thù công việc này đòi hỏi sự tỉ mỉ, kiên nhẫn và khả năng làm việc liên tục trong môi trường có nhiều người qua lại. Nhân viên vệ sinh khu vực công cộng chính là những người góp phần quan trọng trong việc duy trì hình ảnh chuyên nghiệp, sạch sẽ và an toàn của khách sạn. Nhờ sự đóng góp thầm lặng này, khách hàng có thể cảm nhận được sự chu đáo và tận tâm trong từng chi tiết dịch vụ, từ đó nâng cao mức

độ hài lòng và uy tín của khách sạn (Vũ Thị Bích Phượng - chủ biên; Phan Mai Thu Thảo, 2005).

1.2.3.6. Nhân viên kho đồ vải (Linen room)

Nhân viên kho đồ vải là người thực hiện việc kiểm đếm, phân loại và cấp phát đồ vải; đồng thời tổ chức giặt là đồng phục cho nhân viên và phục vụ dịch vụ giặt là cho khách.

Nhân viên có nhiệm vụ kiểm tra, đếm và phân loại đồ vải bản sau khi sử dụng và sau khi giặt là. Đồng thời thực hiện thu, phát và đổi đồ vải tại buồng khách và bộ phận ăn uống; cấp phát đồng phục cho nhân viên.

Bên cạnh đó, nhân viên thực hiện thống kê, kiểm kê định kỳ số lượng đồ vải và đồng phục, theo dõi tình trạng sờn rách, phân tích nguyên nhân và đề xuất biện pháp hạn chế hư hỏng.

Ngoài ra, nhân viên phải tuân thủ quy định về giao nhận quần áo của khách, đảm bảo chất lượng dịch vụ giặt là và thực hiện thanh toán dịch vụ theo quy định. Đồng thời đảm bảo vệ sinh khu vực lưu trữ đồ vải, thực hiện tốt công tác phòng cháy chữa cháy, chấp hành nội quy khách sạn, phối hợp với các bộ phận khác và hoàn thành các nhiệm vụ được giao (Vũ Thị Bích Phượng; Phan Mai Thu Thảo, 2005).

1.2.4. Nhiệm vụ của bộ phận buồng phòng

1.2.4.1. Vệ sinh và chuẩn bị phòng cho khách

Trong công tác vệ sinh và chuẩn bị phòng cho khách, yêu cầu đặt ra là đảm bảo toàn bộ khu vực từ hành lang, đại sảnh, cầu thang đến ban công luôn sạch sẽ, không bụi bẩn, thảm khô ráo và không bị ố. Trần và tường phải không có bụi, mạng nhện, côn trùng, không bong lở; sàn nhà luôn sạch bóng, không có vết bẩn hay mùi hôi. Các đồ dùng nội thất như tủ, giường, bàn ghế và vật dụng trang trí cần được lau chùi sạch sẽ, không sứt mẻ, không ố mốc; đồng thời các vị trí khuất như gầm, chân, nóc đồ đạc phải đảm bảo không có bụi bẩn hay côn trùng. Hệ thống cửa kính, cửa ra vào phải sáng bóng, không nứt vỡ; các thiết bị điện hoạt động tốt, an toàn và không bám bụi, đặc biệt tủ lạnh không có mùi hôi.

Bên cạnh đó, các loại đồ vải như rèm, ga, gối, chăn phải sạch, phẳng, không ố mốc, không mùi; phần ruột bên trong không bị rách và được vệ sinh định kỳ. Các vật dụng bằng thủy tinh, sành sứ cũng cần được cọ rửa sạch sẽ. Quá trình vệ sinh buồng phải tuân thủ đúng trình tự từ trên xuống dưới, từ trong ra ngoài nhằm đảm bảo hiệu

quả và không bỏ sót. Nhân viên cần thao tác nhẹ nhàng, hạn chế di chuyển đồ đạc gây hư hỏng, sử dụng đúng dụng cụ cho từng loại vật dụng và đảm bảo an toàn khi làm việc trên cao. Đồng thời, khi vào phòng khách phải thực hiện gõ cửa và xin phép, tránh gây phiền hà; đối với khách mới, toàn bộ đồ dùng trong phòng như ga, khăn, xà phòng, giấy vệ sinh đều phải được thay mới để đảm bảo tiêu chuẩn phục vụ (Vũ Thị Bích Phượng; Phan Mai Thu Thảo, 2005).

1.2.4.2. Kiểm tra và bảo quản trang thiết bị trong buồng phòng

Mục đích của công tác kiểm tra là xác định chính xác số lượng trang thiết bị, dụng cụ đã sử dụng và tiêu hao, làm căn cứ đánh giá mức tiêu hao vật tư, phát hiện mất mát và tính toán chi phí. Công tác này được tiến hành theo một trình tự nhất định. Trước ngày kiểm kê, cần gửi thông báo đến các bộ phận liên quan để bố trí thời gian, nhân lực và chuẩn bị các điều kiện cần thiết. Chẳng hạn, khi kiểm kê bộ phận giặt là phải bố trí nhân sự, chuẩn bị trang thiết bị và sắp xếp các công việc khác để sẵn sàng phục vụ quá trình kiểm kê.

Trong quá trình thực hiện, ưu tiên kiểm kê trước các dụng cụ đang sử dụng. Thành phần trực tiếp tham gia kiểm kê gồm đoàn kiểm kê, người giám sát bộ phận và người giám sát kho; đồng thời tuyệt đối không thực hiện xuất, nhập trang thiết bị trong thời gian kiểm kê. Đối với khu vực buồng phòng, trước ngày kiểm kê, các đồ vải bản cần được giặt là sạch sẽ, buồng phòng được thu dọn cẩn thận như bình thường; các xe đẩy cũng phải được vệ sinh và không để trang thiết bị, dụng cụ trên xe. Các tủ, giá đựng dụng cụ tại các tầng đều phải được đưa vào danh mục kiểm kê.

Đối với bộ phận giặt là, nếu còn đồ vải bản chờ xử lý thì cần được đếm và sắp xếp gọn gàng trước khi kiểm kê, đồng thời người phụ trách bộ phận phải trực tiếp tham gia kiểm đếm. Tại phòng trực buồng, các loại đồ vải chưa sử dụng và đang sửa chữa cũng phải được kiểm kê, trong khi các đồ vải cũ, hỏng không đưa vào danh mục. Sau khi hoàn tất, các buồng và tầng phải được thống kê lại, đồng thời hoàn chỉnh báo cáo kiểm kê theo quy định.

Trình tự kiểm kê dụng cụ:

➤ Bước 1: Quy định thời gian

Bộ phận giặt là ấn định thời gian kiểm kê và thông báo cho các bộ phận liên quan.

➤ Bước 2: Xác định khu vực

Chỉ rõ nơi thực hiện: sàn nhà, xe đẩy, buồng trực tầng, kho xếp, kho chính.

➤ Bước 3: Chuẩn bị danh sách

Lập danh mục dụng cụ cần kiểm kê, loại bỏ trước những dụng cụ đã hủy.

➤ Bước 4: Tiến hành kiểm đếm

- Kiểm kê dụng cụ tại sàn nhà.
- Lấy toàn bộ dụng cụ ra khỏi xe đẩy.
- Kiểm kê tại buồng trực tầng, kho xếp, kho chính.
- Bao gồm cả dụng cụ cần sửa chữa.

➤ Bước 5: Phân loại dụng cụ bẩn

Bộ phận giặt là kiểm kê dụng cụ bẩn chờ xử lý, chuyển dụng cụ đã làm sạch về kho xếp và ghi phiếu kiểm kê.

➤ Bước 6: Tham gia của kế toán

Kiểm kê tại buồng giặt là và kho xếp, thu thập, kiểm tra, tổng hợp phiếu kiểm kê và chuyển đến các bộ phận liên quan.

➤ Bước 7: Loại bỏ dụng cụ hư hỏng

- Loại bỏ đồ dùng ăn uống, trang phục, dụng cụ buồng phòng bị cũ, rách, bẩn, cháy.
- Lập báo cáo kèm phiếu kiểm kê.
- Tận dụng dụng cụ cũ hư hỏng vào mục đích khác (khăn lót, giẻ lau...).
- Phân loại riêng, có dấu hiệu nhận biết để tránh nhầm lẫn.

➤ Bước 8: Báo cáo vật dụng đã thải

Giám sát viên quyết định và ghi nhận vật dụng cần loại bỏ, ghi rõ số lượng, lý do; lập danh sách riêng cho từng loại; cuối tháng tổng hợp số lượng và ghi vào báo cáo chung. (Vũ Thị Bích Phượng; Phan Mai Thu Thảo, 2005).

1.2.4.3. Phối hợp với các bộ phận khác trong khách sạn

Trong hoạt động khách sạn, bộ phận buồng có mối quan hệ phối hợp chặt chẽ với các bộ phận khác nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ và hiệu quả vận hành.

Đối với bộ phận lễ tân, bộ phận buồng thường xuyên cung cấp thông tin về tình trạng buồng như buồng có khách, buồng trống, buồng chưa vệ sinh, buồng sắp trả và buồng hư hỏng. Đồng thời, kịp thời thông báo các trường hợp bất thường để

phối hợp xử lý, hỗ trợ đổi phòng, gia hạn lưu trú, giải quyết khiếu nại, bồi thường và phục vụ các yêu cầu đặc biệt của khách, đặc biệt là khách VIP và khách đoàn.

Đối với bộ phận F&B (ăn uống), bộ phận buồng phối hợp trong việc phục vụ ăn uống tại phòng, thông báo để thu dọn kịp thời sau khi khách sử dụng. Hai bộ phận cùng thực hiện công tác vệ sinh, sát trùng, diệt côn trùng, đồng thời phối hợp tổ chức tiệc, giặt là, kiểm kê đồ vải và trang trí không gian theo yêu cầu.

Đối với bộ phận quản trị, bộ phận buồng có trách nhiệm thông báo kịp thời các hư hỏng của trang thiết bị để sửa chữa. Đồng thời, bộ phận quản trị hỗ trợ cải tạo phòng và hướng dẫn nhân viên buồng sử dụng máy móc, thiết bị đúng cách.

Đối với bộ phận bảo vệ, bộ phận buồng phối hợp đảm bảo an ninh, kịp thời phát hiện và báo cáo các hành vi vi phạm. Các tài sản khách để quên được bàn giao cho bộ phận bảo vệ xử lý, đồng thời bộ phận này cũng hướng dẫn công tác phòng cháy chữa cháy cho nhân viên buồng.

Đối với bộ phận nhân sự, bộ phận buồng phối hợp trong việc tuyển dụng, đào tạo, điều động, khen thưởng và kỷ luật nhân viên; đồng thời thực hiện quản lý nhân sự và cấp phát, thu hồi trang phục theo quy định.

Đối với bộ phận tài vụ, bộ phận buồng lập dự toán thu chi, phối hợp kiểm tra, đối chiếu các khoản liên quan như minibar, đồng thời thực hiện kiểm kê định kỳ và quản lý tài sản, vật tư nhằm đảm bảo sử dụng hiệu quả (Vũ Thị Bích Phượng; Phan Mai Thu Thảo, 2005).

Sự phối hợp giữa bộ phận buồng và các bộ phận khác không chỉ đảm bảo chất lượng dịch vụ mà còn tác động trực tiếp đến hiệu suất làm việc của nhân viên buồng. Khi thông tin từ lễ tân được truyền đạt chính xác, kỹ thuật hỗ trợ kịp thời, F&B phối hợp nhịp nhàng, bảo vệ đảm bảo an ninh, nhân sự quản lý tốt đội ngũ và tài vụ kiểm soát nguồn lực hiệu quả, nhân viên buồng sẽ giảm thiểu thời gian chờ đợi, hạn chế sai sót, nâng cao năng suất và chất lượng phục vụ. Đây chính là cơ sở để đề tài tập trung nghiên cứu và đề xuất giải pháp nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên buồng, góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng và hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

1.3. Cơ sở lý luận về hiệu suất làm việc

1.3.1. Khái niệm hiệu suất làm việc

Hiệu suất làm việc (Productivity/Performance) trong kinh doanh khách sạn là khả năng nhân viên và tổ chức sử dụng nguồn lực một cách hiệu quả để đạt được kết quả mong muốn. Nó được phản ánh qua chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng và hiệu quả kinh doanh. Việc đánh giá hiệu suất giúp xác định tiến độ công việc, điểm mạnh và điểm yếu của nhân viên, đồng thời đưa ra phản hồi nhằm cải thiện hiệu quả trong tương lai. Đây cũng là căn cứ để khách sạn đưa ra các quyết định về đào tạo, thưởng - phạt, cũng như điều chỉnh nhân sự nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và doanh thu.

Hiệu suất làm việc được định nghĩa là hoàn thành công việc được đo lường theo các tiêu chuẩn định sẵn về độ chính xác, đầy đủ, chi phí và tốc độ. Đây là cách tiếp cận phổ biến trong quản trị nhân lực, áp dụng rộng rãi trong ngành dịch vụ khách sạn để đảm bảo hiệu quả hoạt động và nâng cao năng lực cạnh tranh (Armstrong, 2020).

1.3.2. Vai trò của hiệu suất làm việc trong doanh nghiệp

Hiệu suất làm việc đóng vai trò then chốt trong việc đảm bảo doanh nghiệp sử dụng hiệu quả các nguồn lực như nhân sự, thời gian và chi phí để đạt được mục tiêu kinh doanh. Việc nâng cao hiệu suất không chỉ giúp gia tăng lợi nhuận và giảm chi phí vận hành, mà còn cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng. Một doanh nghiệp có hiệu suất cao thường duy trì được sự ổn định trong hoạt động, đồng thời tạo ra lợi thế cạnh tranh bền vững trên thị trường.

Ngoài ra, hiệu suất còn góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh và giúp doanh nghiệp thích ứng nhanh với những biến động của môi trường kinh doanh. Trong bối cảnh toàn cầu hóa và sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ, doanh nghiệp có khả năng tối ưu hóa hiệu suất sẽ dễ dàng triển khai các chiến lược đổi mới, mở rộng thị trường và nâng cao vị thế thương hiệu.

Trong lĩnh vực khách sạn, quản lý hiệu suất không chỉ liên quan đến năng suất lao động mà còn gắn liền với chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng. Nhân viên buồng phòng, lễ tân, nhà hàng hay kỹ thuật đều phải phối hợp nhịp nhàng để vừa đảm bảo tốc độ phục vụ, vừa duy trì tiêu chuẩn chất lượng. Theo Hospitality Net (2023), việc kết hợp giữa quản lý năng suất và quản lý chất lượng là thách thức trọng

yếu đối với các nhà quản lý khách sạn, đặc biệt ở những khu vực có chi phí lao động cao, bởi nó quyết định khả năng duy trì hiệu quả hoạt động và lợi nhuận bền vững.

Như vậy, hiệu suất làm việc không chỉ là thước đo nội bộ về năng lực vận hành, mà còn là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển lâu dài của doanh nghiệp. Một hệ thống quản lý hiệu suất hiệu quả sẽ giúp doanh nghiệp duy trì sự cân bằng giữa chi phí, chất lượng và tốc độ, từ đó tạo ra giá trị vượt trội cho khách hàng và củng cố uy tín trên thị trường (Hospitality Net, 2023).

1.3.3. Các tiêu chí đánh giá hiệu suất làm việc

Hiệu suất làm việc của người lao động được đánh giá thông qua một hệ thống các tiêu chí phản ánh đầy đủ cả khối lượng, chất lượng, tiến độ thực hiện công việc cũng như ý thức và thái độ làm việc. Trong lĩnh vực dịch vụ nói chung và khách sạn nói riêng, việc đánh giá hiệu suất cần kết hợp giữa các chỉ tiêu định lượng và định tính nhằm phản ánh chính xác mức độ đóng góp của người lao động đối với hoạt động của doanh nghiệp.

1.3.3.1. Năng suất lao động

Năng suất lao động là tiêu chí phản ánh mức độ hoàn thành công việc của người lao động trong một đơn vị thời gian nhất định, qua đó thể hiện khả năng sử dụng hiệu quả các nguồn lực như thời gian, sức lao động và phương tiện làm việc. Đây là chỉ số quan trọng giúp doanh nghiệp đánh giá mức độ khai thác và tổ chức lao động, đồng thời là cơ sở để xây dựng các chính sách quản lý nhân sự và vận hành phù hợp.

Một doanh nghiệp có năng suất lao động cao sẽ tối ưu hóa chi phí, nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất - kinh doanh và tăng cường năng lực cạnh tranh trên thị trường. Năng suất lao động không chỉ phản ánh số lượng công việc được hoàn thành mà còn liên quan đến chất lượng và sự ổn định trong quá trình thực hiện. Khi năng suất được duy trì ở mức cao, doanh nghiệp có thể giảm thiểu lãng phí, tận dụng tối đa nguồn lực hiện có và tạo ra giá trị gia tăng cho khách hàng.

Trong lĩnh vực dịch vụ, đặc biệt là ngành khách sạn, năng suất lao động còn gắn liền với sự hài lòng của khách hàng. Nhân viên buồng phòng, lễ tân hay nhà hàng đều cần làm việc với tốc độ và chất lượng đồng thời, bởi khách hàng không chỉ quan tâm đến thời gian phục vụ nhanh chóng mà còn chú trọng đến sự chu đáo, sạch sẽ và chuyên nghiệp. Do đó, năng suất lao động trong khách sạn mang tính đặc thù, vừa là

thước đo hiệu quả nội bộ, vừa là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm khách hàng.

Ngoài ra, năng suất lao động còn là cơ sở để doanh nghiệp hoạch định chiến lược phát triển dài hạn. Việc phân tích năng suất giúp nhà quản lý nhận diện những điểm mạnh, điểm yếu trong tổ chức lao động, từ đó đưa ra giải pháp cải thiện như đào tạo nhân viên, đầu tư công nghệ hoặc tái cấu trúc quy trình làm việc. Đây là cách tiếp cận giúp doanh nghiệp không chỉ nâng cao hiệu quả hiện tại mà còn chuẩn bị tốt cho sự cạnh tranh trong tương lai (Trần Kim Dung, 2018).

1.3.3.2. *Chất lượng công việc*

Chất lượng công việc phản ánh mức độ chính xác, đầy đủ và phù hợp của kết quả so với các yêu cầu và tiêu chuẩn đã được xác định. Đây là tiêu chí quan trọng bởi nó thể hiện năng lực chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp cũng như tinh thần trách nhiệm của người lao động trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

Đảm bảo chất lượng công việc giúp hạn chế sai sót, duy trì sự ổn định trong hoạt động và nâng cao uy tín, hình ảnh của doanh nghiệp. Khi chất lượng được đặt lên hàng đầu, doanh nghiệp có thể xây dựng niềm tin với khách hàng và đối tác, đồng thời tạo lợi thế cạnh tranh bền vững.

Trong ngành dịch vụ, đặc biệt là khách sạn, chất lượng công việc gắn liền với trải nghiệm của khách hàng. Mỗi chi tiết nhỏ trong quá trình phục vụ - từ sự ngăn nắp của phòng nghỉ, sự chính xác trong thủ tục tiếp đón cho đến sự chuẩn mực trong phục vụ ẩm thực - đều góp phần tạo nên cảm nhận tích cực. Chính sự chú trọng đến từng khâu này giúp khách hàng cảm thấy được chăm sóc chu đáo và chuyên nghiệp.

Ngoài ra, chất lượng công việc còn là cơ sở để doanh nghiệp đánh giá hiệu quả đào tạo, phân công lao động và quản lý nhân sự. Khi chất lượng được duy trì ở mức cao, doanh nghiệp có thể giảm thiểu chi phí khắc phục sai sót, tối ưu hóa quy trình và nâng cao hiệu quả tổng thể. Ngược lại, nếu chất lượng không được đảm bảo, doanh nghiệp sẽ phải đối mặt với nguy cơ mất khách hàng, giảm uy tín và ảnh hưởng đến lợi nhuận lâu dài (Trần Kim Dung, 2018).

1.3.3.3. *Thời gian hoàn thành*

Thời gian hoàn thành công việc là một trong những tiêu chí quan trọng để đánh giá khả năng đáp ứng tiến độ và hiệu quả xử lý nhiệm vụ của người lao động theo kế hoạch đã đề ra. Việc đảm bảo công việc được hoàn tất đúng hạn hoặc thậm chí sớm

hơn yêu cầu thể hiện sự chủ động, khả năng sắp xếp công việc hợp lý và tinh thần trách nhiệm cao. Đây không chỉ là thước đo năng lực cá nhân mà còn phản ánh sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận trong doanh nghiệp.

Trong môi trường kinh doanh hiện đại, đặc biệt là ngành khách sạn, yếu tố thời gian có tính quyết định bởi hoạt động diễn ra liên tục và không cho phép sự trì hoãn. Một phòng nghỉ cần được dọn dẹp đúng giờ để kịp đón khách mới, một buổi tiệc phải được chuẩn bị hoàn chỉnh trước thời điểm diễn ra, hay thủ tục check-in/check-out phải được xử lý nhanh chóng để tránh gây phiền hà cho khách hàng. Nếu tiến độ bị chậm trễ, toàn bộ quy trình phục vụ sẽ bị ảnh hưởng, kéo theo sự giảm sút trong trải nghiệm khách hàng.

Bên cạnh đó, việc hoàn thành công việc đúng thời gian còn giúp doanh nghiệp hạn chế gián đoạn, duy trì sự liên tục trong vận hành và tối ưu hóa nguồn lực. Khi nhân viên có khả năng quản lý thời gian tốt, doanh nghiệp sẽ giảm thiểu chi phí phát sinh do chậm trễ, đồng thời nâng cao hiệu quả tổng thể. Ngược lại, sự trì hoãn thường dẫn đến áp lực dồn việc, sai sót trong quá trình thực hiện và ảnh hưởng tiêu cực đến uy tín của tổ chức.

Do vậy, thời gian hoàn thành công việc không chỉ là một tiêu chí kỹ thuật mà còn là yếu tố phản ánh văn hóa làm việc chuyên nghiệp. Nó góp phần xây dựng hình ảnh doanh nghiệp năng động, đáng tin cậy và có khả năng đáp ứng nhanh với nhu cầu của khách hàng (Nguyễn Văn Mạnh & Hoàng Thị Lan Hương, 2013).

1.3.3.4. Mức độ tuân thủ quy trình

Mức độ tuân thủ quy trình phản ánh ý thức chấp hành các quy định, tiêu chuẩn và hướng dẫn làm việc của người lao động trong doanh nghiệp. Đây là yếu tố quan trọng nhằm đảm bảo sự thống nhất trong hoạt động, hạn chế sai sót và rủi ro phát sinh trong quá trình thực hiện nhiệm vụ. Khi nhân viên tuân thủ đúng quy trình, doanh nghiệp có thể duy trì sự ổn định trong vận hành, đồng thời tạo ra môi trường làm việc chuyên nghiệp và đáng tin cậy.

Trong thực tế, việc tuân thủ quy trình không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn góp phần xây dựng văn hóa doanh nghiệp. Người lao động làm việc theo đúng chuẩn mực sẽ tạo ra sự đồng bộ giữa các bộ phận, giúp quy trình phối hợp trở nên trơn tru và hiệu quả hơn. Điều này đặc biệt quan trọng trong ngành khách sạn -

dịch vụ, nơi mà mỗi chi tiết nhỏ đều ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng.

Ví dụ, nhân viên buồng phòng cần tuân thủ quy trình vệ sinh phòng để đảm bảo tiêu chuẩn sạch sẽ và an toàn; nhân viên lễ tân phải thực hiện đúng quy trình check-in/check-out để tránh nhầm lẫn; hay bộ phận nhà hàng phải tuân thủ quy trình chế biến và phục vụ để đảm bảo chất lượng món ăn. Nếu một khâu không tuân thủ, toàn bộ hệ thống dịch vụ có thể bị gián đoạn, gây ảnh hưởng đến uy tín của khách sạn.

Ngoài ra, mức độ tuân thủ quy trình còn là cơ sở để doanh nghiệp đánh giá năng lực quản lý, hiệu quả đào tạo và khả năng duy trì chất lượng dịch vụ lâu dài. Việc xây dựng và duy trì thói quen tuân thủ giúp doanh nghiệp giảm thiểu chi phí khắc phục sai sót, nâng cao hiệu quả vận hành và củng cố hình ảnh chuyên nghiệp trong mắt khách hàng (Nguyễn Văn Mạnh & Hoàng Thị Lan Hương, 2013).

1.3.3.5. Thái độ & tinh thần trách nhiệm

Thái độ làm việc và tinh thần trách nhiệm là những yếu tố mang tính định tính nhưng lại có ảnh hưởng sâu rộng đến hiệu suất và sự phát triển bền vững của doanh nghiệp. Đây là thước đo cho thấy mức độ nghiêm túc, sự chủ động và cam kết của người lao động đối với công việc được giao. Khi nhân viên có thái độ tích cực, họ thường tiếp nhận nhiệm vụ với tinh thần cầu tiến, sẵn sàng học hỏi và tìm cách cải thiện quy trình làm việc.

Tinh thần trách nhiệm cao giúp người lao động không chỉ hoàn thành công việc đúng yêu cầu mà còn chủ động xử lý các tình huống phát sinh, hạn chế sai sót và giảm thiểu rủi ro cho tổ chức. Điều này đặc biệt quan trọng trong môi trường dịch vụ như khách sạn, nơi mà sự tận tâm và trách nhiệm của nhân viên trực tiếp ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng. Một nhân viên buồng phòng cẩn thận, một lễ tân nhiệt tình hay một nhân viên F&B chu đáo đều góp phần tạo nên hình ảnh chuyên nghiệp và uy tín cho doanh nghiệp.

Ngoài ra, thái độ và trách nhiệm còn đóng vai trò trong việc xây dựng văn hóa làm việc hợp tác và ổn định. Khi mỗi cá nhân đều có ý thức trách nhiệm, tập thể sẽ hình thành sự gắn kết, hỗ trợ lẫn nhau và cùng hướng đến mục tiêu chung. Đây là nền tảng để doanh nghiệp duy trì sự ổn định lâu dài, đồng thời tạo môi trường làm việc tích cực, khuyến khích nhân viên gắn bó.

Về lâu dài, thái độ và tinh thần trách nhiệm không chỉ ảnh hưởng đến hiệu suất cá nhân mà còn quyết định khả năng phát triển của tổ chức. Một đội ngũ nhân viên có trách nhiệm sẽ giúp doanh nghiệp nâng cao chất lượng dịch vụ, củng cố niềm tin của khách hàng và tạo lợi thế cạnh tranh trên thị trường (Trần Kim Dung, 2018).

1.4. Hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng trong khách sạn

Như đã phân tích ở phần cơ sở lý luận, hiệu suất làm việc không chỉ là thước đo về khả năng sử dụng nguồn lực hiệu quả mà còn là yếu tố quyết định đến chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp khách sạn. Từ nền tảng này, việc xem xét hiệu suất của nhân viên buồng phòng trở nên đặc biệt quan trọng bởi đây là lực lượng trực tiếp tham gia vào quá trình cung ứng dịch vụ lưu trú, giữ vai trò duy trì hình ảnh, uy tín và sự chuyên nghiệp của khách sạn.

Hiệu suất của họ không chỉ phản ánh năng suất lao động, chất lượng công việc, tiến độ thực hiện mà còn thể hiện tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ và mức độ tuân thủ quy trình. Chính vì vậy, nghiên cứu hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng sẽ giúp làm rõ cách thức áp dụng lý thuyết vào thực tiễn, đồng thời cung cấp cơ sở cho việc quản lý, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh khách sạn.

1.4.1. Đặc điểm công việc của nhân viên buồng phòng

Công việc của nhân viên buồng phòng trong khách sạn mang những đặc thù riêng, gắn trực tiếp với hoạt động cung cấp dịch vụ lưu trú - sản phẩm cốt lõi của khách sạn. Đây là nhóm công việc mang tính dịch vụ cao, yêu cầu sự chính xác, tỉ mỉ và tuân thủ nghiêm ngặt các tiêu chuẩn vệ sinh và quy trình nghiệp vụ nhằm đảm bảo phòng ở luôn sạch sẽ, an toàn và sẵn sàng phục vụ khách (Walker, 2017).

Bên cạnh yêu cầu về kỹ thuật nghiệp vụ, công việc buồng phòng còn có cường độ lao động tương đối lớn do nhân viên thường xuyên di chuyển, thực hiện nhiều thao tác thủ công như làm giường, vệ sinh phòng và khu vực công cộng, thay đồ vải và kiểm tra trang thiết bị. Đặc điểm này khiến công việc buồng phòng mang tính lặp lại cao và đòi hỏi sự bền bỉ về thể lực cũng như tính kỷ luật trong quá trình làm việc (Jones & Lockwood, 2004).

Ngoài ra, nhân viên buồng phòng chịu áp lực lớn về thời gian do tiến độ làm phòng phải đáp ứng lịch check-in, check-out của khách. Đồng thời, do thường xuyên

tiếp xúc với tài sản và không gian riêng tư của khách hàng, công việc này yêu cầu người lao động phải có ý thức trách nhiệm cao, trung thực và tuân thủ nghiêm các quy định nghề nghiệp. Những đặc điểm trên cho thấy hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng bị chi phối đồng thời bởi yếu tố con người, quy trình quản lý và điều kiện làm việc (Mill, 2008).

1.4.2. Hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng

Hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng được hiểu là mức độ hoàn thành công việc buồng phòng trong một khoảng thời gian nhất định, trên cơ sở đảm bảo đầy đủ các tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ, vệ sinh và an toàn. Trong thực tiễn khách sạn, hiệu suất lao động của nhân viên buồng thường được thể hiện trước hết thông qua khối lượng công việc hoàn thành, tiêu biểu là số lượng phòng được làm sạch trong một ca làm việc theo đúng tiêu chuẩn quy định (Walker, 2017).

Tuy nhiên, hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng không chỉ được đánh giá dựa trên số lượng phòng thực hiện, mà còn gắn chặt với chất lượng vệ sinh, mức độ tuân thủ quy trình nghiệp vụ và khả năng hoàn thành công việc đúng tiến độ. Do đặc thù sản phẩm dịch vụ khách sạn mang tính vô hình và được tiêu dùng đồng thời với quá trình cung ứng, chỉ cần một sai sót nhỏ trong công tác buồng phòng cũng có thể ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng (UNWTO, 2019).

Hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng chịu tác động của nhiều yếu tố như trình độ tay nghề, kinh nghiệm làm việc, ý thức trách nhiệm của nhân viên; mức độ đầy đủ và hiện đại của trang thiết bị, dụng cụ; cũng như công tác tổ chức, phân công lao động và giám sát của bộ phận buồng phòng. Do đó, việc tổ chức lao động hợp lý, kết hợp với đào tạo nghiệp vụ và cải thiện điều kiện làm việc được xem là giải pháp quan trọng nhằm nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng trong khách sạn (Mill, 2008).

1.4.3. Vai trò của hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng

1.4.3.1. Đối với chất lượng dịch vụ lưu trú

Hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ lưu trú, bởi họ là những người đảm bảo phòng ở luôn sạch sẽ, đầy đủ tiện nghi và đạt tiêu chuẩn phục vụ. Công tác vệ sinh, chuẩn bị và kiểm tra phòng là những yếu tố cơ bản cấu thành chất lượng dịch vụ khách sạn, đồng thời cũng là nội

được khách hàng quan tâm hàng đầu khi đánh giá mức độ hài lòng. Một căn phòng sạch sẽ, gọn gàng, có đầy đủ amenities và được chăm chút kỹ lưỡng sẽ tạo cho khách cảm giác thoải mái, an toàn và chuyên nghiệp, từ đó nâng cao trải nghiệm lưu trú.

Trong thực tế, chất lượng dịch vụ lưu trú không chỉ phụ thuộc vào cơ sở vật chất mà còn gắn liền với hiệu quả làm việc của nhân viên buồng phòng. Nếu nhân viên hoàn thành công việc đúng tiến độ, tuân thủ quy trình chuẩn và duy trì sự đồng đều giữa các ca làm việc, khách sạn sẽ hạn chế được tình trạng phàn nàn, đồng thời nâng cao uy tín và khả năng cạnh tranh. Ngược lại, sự chậm trễ hoặc thiếu cẩn trọng trong công tác vệ sinh có thể gây ảnh hưởng tiêu cực đến hình ảnh khách sạn, làm giảm sự hài lòng và khả năng quay lại của khách hàng.

Do đó, hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng chính là nền tảng để duy trì chất lượng dịch vụ lưu trú ổn định. Đây cũng là yếu tố giúp khách sạn giữ vững tiêu chuẩn xếp hạng sao, đồng thời tạo lợi thế cạnh tranh trong ngành dịch vụ vốn có sự cạnh tranh gay gắt (Walker, 2017).

1.4.3.2. Đối với hình ảnh và uy tín của khách sạn

Bộ phận buồng phòng giữ vai trò đặc biệt quan trọng trong việc xây dựng và duy trì hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn. Phòng ở sạch sẽ, gọn gàng và được chuẩn bị đúng tiêu chuẩn không chỉ tạo ấn tượng tích cực ban đầu cho khách lưu trú mà còn là minh chứng cho sự chuyên nghiệp và uy tín của khách sạn. Trong ngành dịch vụ lưu trú, ấn tượng đầu tiên thường quyết định cảm nhận tổng thể của khách về chất lượng dịch vụ, và bộ phận buồng phòng chính là yếu tố trực tiếp tạo nên ấn tượng đó.

Một căn phòng được vệ sinh kỹ lưỡng, trang trí hài hòa và đầy đủ tiện nghi sẽ giúp khách cảm thấy thoải mái, an toàn và tin tưởng vào dịch vụ mà khách sạn cung cấp. Ngược lại, nếu phòng không đạt chuẩn, hình ảnh khách sạn sẽ bị ảnh hưởng nghiêm trọng, dẫn đến sự suy giảm uy tín và khả năng cạnh tranh. Chính vì vậy, chất lượng buồng phòng luôn được xem là “bộ mặt” của khách sạn, phản ánh sự chuyên nghiệp trong quản lý và vận hành.

Ngoài ra, việc duy trì hình ảnh tốt thông qua chất lượng buồng phòng còn có tác động lâu dài đến thương hiệu. Khách hàng hài lòng sẽ có xu hướng quay lại, giới thiệu dịch vụ cho người khác và để lại những đánh giá tích cực trên các nền tảng trực

tuyến. Đây là yếu tố quan trọng giúp khách sạn nâng cao uy tín, giữ vững xếp hạng sao và tạo lợi thế cạnh tranh trên thị trường vốn có sự cạnh tranh gay gắt.

Như vậy, hiệu quả làm việc của bộ phận buồng phòng không chỉ ảnh hưởng đến trải nghiệm cá nhân của khách mà còn góp phần định hình hình ảnh và uy tín chung của khách sạn, trở thành nền tảng cho sự phát triển bền vững (UNWTO, 2019).

1.4.3.3. Đối với sự hài lòng và trải nghiệm của khách hàng

Buồng phòng là khu vực mà khách hàng tiếp xúc và sử dụng thường xuyên nhất trong suốt thời gian lưu trú, vì vậy chất lượng và hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng có tác động trực tiếp đến trải nghiệm tổng thể của khách. Một căn phòng sạch sẽ, gọn gàng, đầy đủ tiện nghi và được chuẩn bị chu đáo sẽ mang lại cho khách cảm giác thoải mái, an toàn, đồng thời tạo dựng niềm tin vào dịch vụ mà khách sạn cung cấp. Ngược lại, nếu phòng không đạt chuẩn, khách dễ dàng có ấn tượng tiêu cực, dẫn đến sự không hài lòng và giảm khả năng quay lại.

Hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng còn ảnh hưởng đến tốc độ phục vụ và sự thuận tiện trong quá trình lưu trú. Việc đảm bảo phòng sẵn sàng đúng giờ, đáp ứng nhanh các yêu cầu bổ sung như thêm khăn, nước uống hay vệ sinh lại phòng sẽ giúp khách cảm thấy được quan tâm và chăm sóc tận tình. Đây là yếu tố quan trọng để nâng cao sự hài lòng, bởi khách hàng thường đánh giá dịch vụ khách sạn dựa trên sự chu đáo và khả năng đáp ứng kịp thời.

Các nghiên cứu trong lĩnh vực quản trị khách sạn cho thấy, những khách sạn có hiệu suất buồng phòng tốt thường đạt mức độ hài lòng cao hơn, tỷ lệ khách quay lại lớn hơn và nhận được nhiều phản hồi tích cực. Điều này không chỉ giúp duy trì nguồn khách ổn định mà còn tạo lợi thế cạnh tranh bền vững trên thị trường. Sự hài lòng của khách hàng từ chất lượng buồng phòng cũng góp phần nâng cao uy tín thương hiệu, bởi khách hàng hài lòng thường có xu hướng giới thiệu dịch vụ cho người khác và để lại đánh giá tích cực trên các nền tảng trực tuyến.

Như vậy, hiệu suất buồng phòng không chỉ ảnh hưởng đến khía cạnh kỹ thuật của dịch vụ mà còn là yếu tố quyết định đến sự hài lòng và trải nghiệm tổng thể của khách hàng, từ đó tác động lâu dài đến uy tín và sự phát triển của khách sạn (OECD, 2020).

1.4.4. Các tiêu chí đánh giá hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng

Việc đánh giá hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng trong khách sạn thường được xây dựng dựa trên các tiêu chí chuẩn của ngành, kết hợp giữa đánh giá định lượng và định tính, nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ đạt chuẩn SOP (Standard Operating Procedure) và đáp ứng yêu cầu của khách hàng. Theo các tài liệu đào tạo và tiêu chuẩn nghề du lịch, hệ thống tiêu chí đánh giá hiệu suất buồng phòng thường bao gồm các nội dung sau (Walker, 2017).

1.4.4.1. Số lượng phòng làm sạch trong một ca làm việc

Trong khách sạn, năng suất lao động của nhân viên buồng phòng thường được đo bằng số lượng phòng được làm sạch trong một ca làm việc. Trung bình, một nhân viên housekeeping đảm nhận từ 12-18 phòng trong ca 8 giờ, tùy thuộc vào loại phòng và tiêu chuẩn dịch vụ. Các phòng tiêu chuẩn thường có số lượng nhiều hơn (15-18 phòng), trong khi phòng suite hoặc phòng cao cấp thường ít hơn (10-12 phòng) do yêu cầu vệ sinh chi tiết và khối lượng công việc lớn hơn. Chỉ số này phản ánh năng suất lao động, với mức tối ưu là hoàn thành đúng hạn mà không ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ (Hayes, D. K, & Ninemeier, J. D, 2009).

1.4.4.2. Thời gian hoàn thành công việc

Trong khách sạn 4 sao, thời gian hoàn thành công việc của nhân viên buồng phòng được quy định chặt chẽ nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng. Đây là một tiêu chí quan trọng bởi tiến độ làm phòng ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng phục vụ liên tục, đặc biệt trong những thời điểm cao điểm khi lượng khách ra vào lớn.

Theo quy định chung, thời gian chuẩn để làm sạch một phòng check-out thường dao động từ 20 đến 30 phút, trong khi đối với phòng stay-over là từ 15 đến 20 phút. Những mốc thời gian này được thiết lập dựa trên tiêu chuẩn quốc tế, vừa đảm bảo vệ sinh sạch sẽ, vừa duy trì tốc độ phục vụ hợp lý. Hiệu quả thực hiện thường được đánh giá thông qua tỷ lệ phòng sẵn sàng đúng giờ, với yêu cầu đạt trên 95%. Đây là ngưỡng quan trọng để khách sạn hạn chế tình trạng khách phải chờ đợi, đồng thời duy trì hình ảnh chuyên nghiệp.

Để kiểm soát tiến độ, nhiều khách sạn hiện nay áp dụng phần mềm quản lý khách sạn (PMS). Công cụ này cho phép giám sát buồng theo dõi tình trạng phòng theo thời gian thực, phân công công việc hợp lý và phát hiện kịp thời những trường

hợp chậm trễ. Nhờ đó, quy trình vận hành diễn ra liên tục, hạn chế gián đoạn và đảm bảo tiêu chuẩn dịch vụ của khách sạn 4 sao.

Ngoài ra, việc quản lý thời gian hoàn thành công việc còn góp phần giảm áp lực cho nhân viên. Khi tiến độ được kiểm soát tốt, nhân viên buồng phòng có thể làm việc trong môi trường ổn định, tránh tình trạng dồn việc hoặc phải xử lý gấp gáp, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của khách hàng (GoHost, 2025).

1.4.4.3. *Chất lượng vệ sinh buồng phòng*

Chất lượng vệ sinh buồng phòng được coi là một trong những tiêu chí quan trọng nhất để duy trì uy tín và sự hài lòng của khách hàng. Đây là yếu tố trực tiếp ảnh hưởng đến trải nghiệm lưu trú, bởi phòng nghỉ chính là không gian khách sử dụng nhiều nhất trong suốt thời gian ở khách sạn. Nếu phòng không sạch sẽ, khách sẽ dễ dàng có ấn tượng tiêu cực, dẫn đến phàn nàn hoặc thậm chí không quay lại.

Việc kiểm tra chất lượng vệ sinh thường bao gồm những yêu cầu cụ thể như chăn ga phải sạch và được thay mới sau mỗi lượt khách, bề mặt phòng không có bụi bẩn, nhà vệ sinh khô ráo, không nấm mốc và không có mùi khó chịu. Ngoài ra, các amenities như khăn tắm, xà phòng, dầu gội, nước uống... phải đầy đủ và được bổ sung thường xuyên. Những tiêu chuẩn này không chỉ đảm bảo sự thoải mái cho khách mà còn thể hiện sự chuyên nghiệp và uy tín của khách sạn.

Để duy trì chất lượng vệ sinh, các khách sạn thường áp dụng checklist chi tiết cho từng hạng mục công việc. Checklist này giúp nhân viên buồng phòng có hướng dẫn rõ ràng, tránh bỏ sót và đảm bảo mọi phòng đều đạt chuẩn trước khi bàn giao. Đồng thời, giám sát buồng có thể dựa vào checklist để kiểm tra, đánh giá và ghi nhận tình trạng phòng một cách khách quan.

Việc duy trì tiêu chuẩn vệ sinh buồng phòng còn có ý nghĩa chiến lược đối với khách sạn. Nó không chỉ nâng cao trải nghiệm khách hàng mà còn góp phần giữ vững xếp hạng sao, tạo lợi thế cạnh tranh và khẳng định vị thế trên thị trường. Một khách sạn có chất lượng vệ sinh ổn định sẽ dễ dàng xây dựng niềm tin, tăng khả năng khách quay lại và thu hút thêm khách mới thông qua sự giới thiệu tích cực (Rutherford & O’Fallon, 2014).

1.4.4.4. *Mức độ tuân thủ quy trình nghiệp vụ buồng phòng*

Tuân thủ quy trình chuẩn (SOP) là yếu tố then chốt để đảm bảo chất lượng dịch vụ buồng phòng, bởi nó giúp duy trì sự đồng bộ trong hoạt động và hạn chế sai

sốt trong quá trình phục vụ. Các bước cơ bản thường bao gồm gom rác, thay khăn, hút bụi, kiểm tra cuối cùng trước khi bàn giao phòng cho khách. Khi nhân viên thực hiện đúng quy trình, khách sạn có thể đảm bảo rằng mọi phòng đều đạt tiêu chuẩn vệ sinh, sạch sẽ và sẵn sàng phục vụ khách hàng.

Theo tiêu chuẩn quốc tế, tỷ lệ lỗi trong quy trình buồng phòng cần được duy trì ở mức rất thấp nhằm hạn chế phàn nàn và nâng cao sự hài lòng của khách. Điều này cho thấy việc tuân thủ SOP không chỉ mang tính kỹ thuật mà còn là thước đo chất lượng dịch vụ, ảnh hưởng trực tiếp đến uy tín và hình ảnh của khách sạn. Một quy trình được thực hiện nghiêm túc sẽ giúp khách hàng cảm nhận sự chuyên nghiệp, an toàn và thoải mái, từ đó tăng khả năng quay lại và giới thiệu dịch vụ cho người khác.

Việc đánh giá mức độ tuân thủ thường được thực hiện thông qua quan sát trực tiếp của giám sát buồng, kết hợp với ghi chép tình trạng phòng để đảm bảo minh bạch và khách quan. Ngoài ra, phản hồi từ khách hàng cũng là nguồn thông tin quan trọng để kiểm chứng hiệu quả của quy trình. Khi có sự giám sát chặt chẽ và hệ thống đánh giá rõ ràng, nhân viên sẽ hình thành thói quen làm việc theo chuẩn, giảm thiểu sự khác biệt giữa các ca và nâng cao tính chuyên nghiệp trong toàn bộ bộ phận buồng phòng.

Tuân thủ quy trình nghiệp vụ buồng phòng không chỉ là yêu cầu bắt buộc về mặt kỹ thuật, mà còn là nền tảng để khách sạn duy trì chất lượng dịch vụ ổn định, nâng cao sự hài lòng của khách hàng và khẳng định uy tín trên thị trường (International Organization for Standardization [ISO], 2020).

1.4.4.5. Tinh thần trách nhiệm và thái độ làm việc

Tinh thần trách nhiệm và thái độ làm việc của nhân viên buồng phòng được xem là một trong những tiêu chí quan trọng trong quản trị khách sạn, bởi chúng ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của khách hàng. Những yếu tố này bao gồm sự chủ động trong công việc, tính kỷ luật trong tuân thủ quy trình, khả năng hợp tác với đồng nghiệp, tác phong nhanh nhẹn và sự chu đáo đối với khách. Khi nhân viên thể hiện thái độ tích cực và tinh thần trách nhiệm cao, họ không chỉ hoàn thành nhiệm vụ hiệu quả mà còn góp phần tạo nên môi trường làm việc chuyên nghiệp, ổn định và gắn kết.

Trong thực tế, thái độ và trách nhiệm của nhân viên buồng phòng thường được đánh giá thông qua nhiều kênh khác nhau. Phản hồi từ cấp trên và đồng nghiệp là

nguồn thông tin quan trọng để xác định mức độ nghiêm túc, tinh thần hợp tác và khả năng xử lý tình huống của nhân viên. Bên cạnh đó, việc kết hợp với tự đánh giá của chính nhân viên cũng giúp phản ánh nhận thức cá nhân về trách nhiệm và thái độ làm việc, từ đó hỗ trợ quá trình đào tạo và cải thiện hiệu suất.

Đặc biệt trong ngành khách sạn, nơi dịch vụ mang tính cá nhân hóa cao, thái độ và trách nhiệm của nhân viên buồng phòng còn là yếu tố quyết định đến sự hài lòng của khách hàng. Một nhân viên tận tâm, chu đáo sẽ tạo ra cảm giác thoải mái và an toàn cho khách, đồng thời góp phần nâng cao uy tín và hình ảnh của khách sạn. Ngược lại, thái độ thiếu chuyên nghiệp hoặc tinh thần trách nhiệm thấp có thể dẫn đến sai sót, gây ảnh hưởng tiêu cực đến trải nghiệm khách hàng và làm giảm khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp.

Như vậy, tinh thần trách nhiệm và thái độ làm việc không chỉ là tiêu chí mang tính định tính mà còn là nền tảng để xây dựng đội ngũ nhân sự chất lượng, duy trì hiệu suất cao và đảm bảo sự phát triển bền vững của khách sạn (Rutherford & O'Fallon, 2014).

1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng

1.5.1. Trình độ chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp của nhân viên

Nhân viên buồng phòng cần hội tụ đầy đủ kiến thức nghiệp vụ, kỹ năng thực tế và kỹ năng mềm để đảm bảo chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng. Về kiến thức nghiệp vụ, họ phải nắm vững quy trình dọn phòng chuẩn (SOP), biết cách sử dụng hóa chất vệ sinh đúng cách, đồng thời có kiến thức về an toàn lao động và phòng cháy chữa cháy để làm việc nhanh, chính xác và an toàn.

Về kỹ năng thực tế, nhân viên cần thành thạo các thao tác như trải ga giường, lau dọn nhà vệ sinh, giặt ủi, cắm hoa và đặc biệt là chú ý đến từng chi tiết nhỏ như việc sắp xếp amenities đúng chuẩn, bởi đây là yếu tố quyết định trực tiếp đến chất lượng vệ sinh phòng.

Ngoài ra, kỹ năng mềm cũng đóng vai trò quan trọng, bao gồm khả năng quản lý thời gian, giao tiếp lịch sự với khách hàng và xử lý linh hoạt các tình huống phát sinh. Sự kết hợp hài hòa giữa ba nhóm kỹ năng này giúp nhân viên buồng phòng không chỉ hoàn thành công việc hiệu quả mà còn góp phần nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp và uy tín của khách sạn (Rutherford & O'Fallon, 2014).

1.5.2. Khối lượng và áp lực công việc

Trong mùa cao điểm, nhân viên buồng phòng thường phải đảm nhận số lượng phòng lớn trong mỗi ca, với thời gian trung bình để dọn một phòng check-out dao động từ 30 - 45 phút, trong khi phòng stay-over chỉ khoảng 15 - 20 phút. Khối lượng công việc lớn cùng áp lực tiến độ khiến nhân viên phải có sức khỏe tốt và sự kiên trì để duy trì chất lượng dịch vụ.

Không chỉ vậy, áp lực còn đến từ việc phải đảm bảo sự đồng bộ trong chất lượng vệ sinh giữa các ca làm việc. Khi số lượng phòng tăng đột biến, nhân viên dễ rơi vào tình trạng quá tải, dẫn đến nguy cơ bỏ sót chi tiết hoặc giảm sút chất lượng phục vụ. Điều này đặc biệt quan trọng bởi khách hàng thường đánh giá dịch vụ dựa trên sự ổn định và tính chuyên nghiệp, nên chỉ một sai sót nhỏ cũng có thể ảnh hưởng đến hình ảnh của khách sạn.

Ngoài khối lượng công việc trực tiếp, nhân viên buồng phòng còn phải xử lý các yêu cầu phát sinh từ khách như bổ sung amenities, thay ga gối, hoặc hỗ trợ dịch vụ tại phòng. Những yêu cầu này thường không được dự đoán trước, khiến tiến độ công việc bị gián đoạn và tạo thêm áp lực về thời gian. Trong những ngày cao điểm, sự kết hợp giữa khối lượng công việc chính và các yêu cầu bổ sung làm tăng đáng kể cường độ lao động.

Bên cạnh đó, yếu tố mùa vụ cũng ảnh hưởng mạnh đến áp lực công việc. Vào các dịp lễ, Tết hoặc mùa du lịch cao điểm, công suất phòng thường đạt mức tối đa, khiến nhân viên phải làm việc liên tục với cường độ cao. Nếu không có sự phân công hợp lý và hỗ trợ từ các bộ phận khác, nhân viên dễ rơi vào tình trạng kiệt sức, ảnh hưởng đến sức khỏe và hiệu suất lâu dài.

Do đó, việc quản lý khối lượng và áp lực công việc của nhân viên buồng phòng cần được xem là một phần quan trọng trong chiến lược vận hành khách sạn. Sự cân đối giữa số lượng phòng, thời gian thực hiện và hỗ trợ từ các bộ phận liên quan sẽ giúp duy trì chất lượng dịch vụ ổn định, đồng thời bảo vệ sức khỏe và động lực làm việc của nhân viên (International Organization for Standardization [ISO], 2020).

1.5.3. Môi trường và điều kiện làm việc

Môi trường làm việc của nhân viên buồng phòng đòi hỏi sự an toàn, tiện nghi và tính khoa học trong tổ chức. Các khách sạn thường trang bị găng tay, khẩu trang, đồng phục thoải mái và hệ thống thông gió tốt, giúp nhân viên yên tâm công tác và

nâng cao năng suất. Việc bố trí không gian làm việc hợp lý, như khu vực lưu trữ đồ vải sạch, kho hóa chất và phòng nghỉ ca, cũng góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

Ngoài yếu tố trang thiết bị bảo hộ, khách sạn cần chú trọng đến ánh sáng, nhiệt độ và độ ẩm trong môi trường làm việc. Một không gian thoáng mát, đủ ánh sáng tự nhiên hoặc nhân tạo sẽ giúp nhân viên giảm mệt mỏi, tăng khả năng tập trung. Đồng thời, việc kiểm soát tiếng ồn từ các khu vực công cộng cũng quan trọng, bởi môi trường yên tĩnh giúp nhân viên duy trì hiệu quả công việc và hạn chế căng thẳng.

Điều kiện làm việc còn bao gồm việc sắp xếp ca kíp hợp lý, đảm bảo nhân viên có thời gian nghỉ ngơi đầy đủ. Nếu lịch làm việc quá dày đặc hoặc không cân đối, nhân viên dễ rơi vào tình trạng kiệt sức, ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ. Do đó, khách sạn cần xây dựng chính sách phân ca khoa học, kết hợp với các hoạt động chăm sóc sức khỏe nghề nghiệp như khám định kỳ, tập huấn an toàn lao động và hỗ trợ tâm lý khi cần thiết.

Việc tuân thủ các yêu cầu về an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp không chỉ bảo vệ nhân viên mà còn là một phần quan trọng trong quản lý chất lượng dịch vụ khách sạn. Khi nhân viên được làm việc trong môi trường an toàn, tiện nghi và được quan tâm đúng mức, họ sẽ có động lực cống hiến lâu dài, từ đó nâng cao hiệu suất làm việc và góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho khách sạn (International Organization for Standardization [ISO], 2020).

1.5.4. Công tác đào tạo và quản lý nhân viên

Trong khách sạn 4 sao, công tác đào tạo và quản lý nhân viên buồng phòng được xem là yếu tố trọng yếu để duy trì chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng. Nhân viên thường xuyên được tham gia các khóa đào tạo nội bộ nhằm cập nhật quy trình SOP, kỹ năng sử dụng hóa chất vệ sinh, kỹ năng giao tiếp với khách và kiến thức về an toàn lao động.

Bên cạnh đó, khách sạn tổ chức các buổi đào tạo lại khi có quy trình mới hoặc khi phát hiện lỗi lặp lại, giúp nhân viên nâng cao tính chuyên nghiệp và hạn chế sai sót. Công tác quản lý giám sát cũng được thực hiện chặt chẽ, với yêu cầu tỷ lệ đạt chuẩn từ 95-98%. Các lỗi như quên thay khăn, sót rác hay thiếu amenities sẽ được phản hồi ngay để nhân viên khắc phục.

Ngoài ra, khách sạn 4 sao thường ứng dụng phần mềm quản lý PMS để theo dõi tình trạng phòng, phân công công việc và kiểm soát tiến độ, qua đó giảm thiểu sai sót và đảm bảo phòng luôn sẵn sàng đúng giờ. Sự kết hợp giữa đào tạo định kỳ, giám sát chặt chẽ và ứng dụng công nghệ quản lý hiện đại giúp khách sạn duy trì chất lượng dịch vụ ổn định, nâng cao trải nghiệm khách hàng và xây dựng đội ngũ nhân viên buồng phòng chuyên nghiệp (Resident, 2024).

1.5.5. Chế độ lương thưởng và động lực làm việc

Trong khách sạn, chế độ lương thưởng và động lực làm việc của nhân viên buồng phòng được xây dựng nhằm vừa đảm bảo thu nhập ổn định, vừa khuyến khích sự gắn bó lâu dài. Chính sách đãi ngộ thường bao gồm lương cơ bản, phụ cấp theo ca hoặc theo vị trí, tiền thưởng lễ Tết, cùng với cơ hội nhận thêm thu nhập từ tiền tip hoặc các khoản hỗ trợ khác từ khách hàng. Việc duy trì một mức thu nhập ổn định giúp nhân viên yên tâm công tác, hạn chế tình trạng nghỉ việc đột xuất, đồng thời tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững của đội ngũ.

Song song với yếu tố tài chính, khách sạn chú trọng đến việc xây dựng cơ chế công bằng và minh bạch trong đánh giá hiệu suất. Thành tích cá nhân và tập thể được ghi nhận thông qua hệ thống KPI hoặc báo cáo định kỳ, từ đó làm cơ sở cho việc xét thưởng, tăng lương hoặc khen thưởng đột xuất. Cách tiếp cận này không chỉ tạo động lực cho nhân viên phấn đấu mà còn khuyến khích tinh thần hợp tác, giúp đội ngũ buồng phòng duy trì sự gắn kết và phối hợp hiệu quả.

Thêm vào đó, cơ hội thăng tiến rõ ràng cũng là một yếu tố quan trọng trong việc duy trì động lực làm việc. Nhân viên buồng phòng có thể phát triển sự nghiệp từ vị trí cơ bản lên giám sát tầng, điều phối viên hoặc trưởng bộ phận. Việc mở ra lộ trình nghề nghiệp cụ thể giúp nhân viên có định hướng lâu dài, tránh cảm giác công việc chỉ mang tính tạm thời. Khi nhân viên nhìn thấy cơ hội phát triển, họ sẽ có xu hướng gắn bó lâu dài và nỗ lực hơn trong công việc.

Chính sách lương thưởng và động lực làm việc không chỉ giúp nhân viên có sự ổn định về tài chính và định hướng nghề nghiệp, mà còn góp phần xây dựng đội ngũ ổn định, chuyên nghiệp. Đây là yếu tố quan trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo sự hài lòng cho khách hàng và củng cố uy tín của khách sạn trên thị trường (Rutherford & O'Fallon, 2014).

1.5.6. Trang thiết bị và công cụ hỗ trợ trong quá trình làm việc

Khách sạn cần trang bị đầy đủ các công cụ và thiết bị hỗ trợ để đảm bảo quá trình làm việc của nhân viên buồng phòng diễn ra thuận lợi và hiệu quả. Những trang thiết bị cơ bản như xe đẩy, máy hút bụi, dụng cụ lau kính, chổi, cây lau sàn và hóa chất chuyên dụng là không thể thiếu. Xe đẩy giúp nhân viên vận chuyển đồ vải, amenities và dụng cụ vệ sinh một cách nhanh chóng, giảm thời gian di chuyển nhiều lần. Máy hút bụi và dụng cụ lau kính hỗ trợ làm sạch các bề mặt khó vệ sinh, đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh cao. Hóa chất chuyên dụng giúp xử lý các vết bẩn cứng đầu, đồng thời đảm bảo an toàn cho sức khỏe nhân viên và khách hàng.

Ngoài ra, khách sạn cần cung cấp đầy đủ amenities như khăn, xà phòng, dầu gội, nước uống, giấy vệ sinh và các vật dụng bổ sung khác. Việc chuẩn bị đầy đủ và sẵn sàng các amenities không chỉ giúp nhân viên tiết kiệm thời gian trong quá trình làm việc mà còn đảm bảo khách hàng luôn nhận được dịch vụ đồng bộ, nhất quán. Khi trang thiết bị và vật dụng được cung ứng kịp thời, quy trình vệ sinh và phục vụ diễn ra liên tục, hạn chế tình trạng gián đoạn hoặc thiếu hụt.

Bên cạnh đó, việc bảo trì và kiểm tra định kỳ các thiết bị cũng đóng vai trò quan trọng. Nếu máy hút bụi, xe đẩy hoặc dụng cụ vệ sinh bị hỏng hóc mà không được khắc phục kịp thời, hiệu suất làm việc sẽ giảm đáng kể. Do đó, khách sạn cần xây dựng cơ chế quản lý và bảo dưỡng thiết bị thường xuyên, đồng thời đào tạo nhân viên sử dụng đúng cách để kéo dài tuổi thọ công cụ.

Trang thiết bị và công cụ hỗ trợ đầy đủ, hiện đại và được quản lý tốt sẽ giúp nhân viên buồng phòng tiết kiệm thời gian, giảm sai sót, nâng cao hiệu quả lao động và đảm bảo chất lượng dịch vụ ổn định. Đây là yếu tố quan trọng để khách sạn duy trì uy tín và nâng cao sự hài lòng của khách hàng (International Organization for Standardization [ISO], 2020).

1.5.7. Sự phối hợp giữa bộ phận buồng phòng và các bộ phận khác trong khách sạn

Bộ phận buồng phòng giữ vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú, nhưng để hoạt động hiệu quả thì cần có sự phối hợp chặt chẽ với nhiều bộ phận khác trong khách sạn. Trước hết, buồng phòng phải thường xuyên trao đổi với lễ tân để nắm rõ tình trạng phòng, bao gồm phòng trống, phòng đang chờ dọn, phòng đã đặt trước hoặc phòng có yêu cầu đặc biệt. Sự phối hợp này giúp quy trình

xoay vòng phòng diễn ra nhanh chóng, hạn chế tình trạng chậm trễ trong việc bàn giao cho khách mới và nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Tiếp theo, buồng phòng cần phối hợp với bộ phận bảo trì/kỹ thuật để xử lý kịp thời các hỏng hóc trong phòng như điều hòa, điện, nước hoặc thiết bị nội thất. Nếu không có sự phối hợp nhịp nhàng, những sự cố nhỏ có thể kéo dài, ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách và làm giảm uy tín dịch vụ.

Bộ phận giặt là cũng đóng vai trò thiết yếu khi đảm bảo cung cấp đủ đồ vải sạch như ga giường, khăn tắm, áo choàng... đúng thời điểm. Sự chậm trễ trong khâu giặt ủi sẽ trực tiếp ảnh hưởng đến tiến độ dọn phòng và chất lượng phục vụ, đặc biệt trong những giai đoạn cao điểm khi nhu cầu sử dụng đồ vải tăng mạnh.

Ngoài ra, buồng phòng còn phối hợp với F&B để hỗ trợ việc phục vụ đồ ăn, thức uống tại phòng, với an ninh để đảm bảo an toàn cho khách và tài sản, cũng như với bộ phận y tế để xử lý các tình huống khẩn cấp liên quan đến sức khỏe. Sự phối hợp này tạo nên một chuỗi dịch vụ liền mạch, giúp khách hàng cảm nhận được sự chuyên nghiệp và tận tâm trong từng chi tiết (Rutherford & O'Fallon, 2014).

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Qua chương này, đề tài đã trình bày những cơ sở lý luận liên quan đến hoạt động kinh doanh khách sạn và bộ phận buồng phòng trong khách sạn. Đồng thời, chương này cũng làm rõ các khái niệm cơ bản về hiệu suất làm việc, đặc biệt là hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng, cùng với các tiêu chí đánh giá và các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc của nhân viên trong bộ phận này.

Những nội dung lý luận được trình bày trong chương đã góp phần làm rõ vai trò của bộ phận buồng phòng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú và nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Bên cạnh đó, việc xác định các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng cũng là cơ sở quan trọng để phân tích thực trạng tại Luxtery Hotel.

Các cơ sở lý luận trong chương này sẽ là nền tảng cho việc nghiên cứu và đánh giá thực trạng hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng tại Luxtery Hotel trong chương 2, từ đó đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng tại khách sạn trong chương 3.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HIỆU SUẤT LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN BUỒNG PHÒNG TẠI LUXTERY HOTEL

2.1. Tổng quan về Luxtery Hotel

2.1.1. Quy mô và đặc điểm hoạt động liên quan đến bộ phận buồng phòng

Luxtery Hotel là khách sạn 4 sao hiện đại, thành lập năm 2014, tọa lạc tại số 136 Phạm Văn Đồng, quận Sơn Trà, thành phố Đà Nẵng. Với vị trí thuận lợi gần biển Mỹ Khê và trung tâm thành phố, khách sạn được xây dựng theo mô hình nghỉ dưỡng kết hợp kinh doanh, đồng thời cung cấp cả căn hộ dịch vụ cho khách lưu trú dài hạn. Nhờ đó, Luxtery Hotel hướng đến nhiều nhóm khách hàng như khách lẻ, khách đoàn, khách quốc tế, khách công vụ và khách thuê dài hạn.

Hiện khách sạn sở hữu khoảng 120 phòng lưu trú, được phân thành các hạng Standard, Deluxe, Suite và căn hộ dịch vụ, đáp ứng đa dạng nhu cầu từ nghỉ dưỡng, công tác đến lưu trú lâu dài. Trong ba năm gần đây, công suất bình quân đạt khoảng 70%, song có sự biến động rõ rệt theo mùa. Vào mùa cao điểm du lịch biển (tháng 5-8), công suất thường vượt mức 85-90%, trong khi mùa thấp điểm cuối năm chỉ còn khoảng 50-60%. Đặc thù mùa vụ này khiến khối lượng công việc của bộ phận buồng phòng tăng mạnh trong thời gian ngắn, đòi hỏi khả năng xoay vòng phòng nhanh chóng và chính xác để đảm bảo chất lượng dịch vụ.

Với cơ cấu phòng đa dạng, dịch vụ tiện ích đầy đủ và khả năng thích ứng theo mùa, Luxtery Hotel đã khẳng định vị thế là một trong những lựa chọn lưu trú đáng tin cậy cho nhiều đối tượng khách hàng khi đến Đà Nẵng.

2.1.2. Quy mô và cơ sở vật chất

Luxtery Hotel hiện phân chia hệ thống phòng thành nhiều hạng khác nhau gồm Standard, Deluxe, Suite và Apartment (căn hộ dịch vụ). Sự đa dạng này giúp khách sạn linh hoạt trong việc đáp ứng nhu cầu lưu trú ngắn hạn và dài hạn, đồng thời nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường dịch vụ lưu trú tại Đà Nẵng. Các hạng phòng được thiết kế với phong cách hiện đại, tiện nghi đầy đủ, từ những phòng tiêu chuẩn phục vụ khách phổ thông cho đến căn hộ dịch vụ cao cấp dành cho khách lưu trú dài ngày hoặc khách đoàn.

Bên cạnh hệ thống phòng nghỉ, khách sạn còn đầu tư vào nhiều tiện ích nhằm mang lại trải nghiệm toàn diện cho du khách. Nhà hàng phục vụ ẩm thực Á – Âu đáp

ứng khẩu vị phong phú, hồ bơi ngoài trời và trong nhà tạo không gian thư giãn, trong khi spa và phòng xông hơi mang đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe chuyên nghiệp. Phòng gym với trang thiết bị hiện đại cùng sky bar có tầm nhìn hướng biển Mỹ Khê cũng là những điểm nhấn nổi bật, góp phần nâng cao giá trị trải nghiệm.

Ngoài ra, các dịch vụ bổ sung như đưa đón sân bay, lễ tân 24/24 và Wi-Fi miễn phí góp phần nâng cao sự tiện lợi và tính chuyên nghiệp trong phục vụ. Khách sạn cũng chú trọng đến yếu tố công nghệ, khi trang bị hệ thống đặt phòng trực tuyến, thanh toán điện tử và quản lý vận hành bằng phần mềm chuyên dụng, giúp tối ưu hóa quy trình phục vụ.

Với quy mô khoảng 120 phòng cùng hệ thống tiện ích đa dạng, Luxtery Hotel không chỉ đáp ứng nhu cầu lưu trú mà còn mang đến trải nghiệm nghỉ dưỡng toàn diện. Sự đầu tư đồng bộ về cơ sở vật chất và dịch vụ đã giúp khách sạn khẳng định vị thế trên thị trường lưu trú Đà Nẵng, đồng thời tạo nền tảng vững chắc để nâng cao hiệu suất làm việc của bộ phận buồng phòng và các bộ phận liên quan.

Bảng 1: Bảng tổng hợp cơ sở vật chất

Hạng mục	Chi tiết
Phân loại phòng	Standard, Deluxe, Suite, Apartment
Nhà hàng	1 nhà hàng Á – Âu
Hồ bơi	Ngoài trời & trong nhà
Spa & xông hơi	Massage, chăm sóc sức khỏe
Phòng gym	Máy tập hiện đại
Sky bar	View biển Mỹ Khê
Dịch vụ bổ sung	Đưa đón sân bay, lễ tân 24/24, Wi-Fi miễn phí

Nguồn : Trưởng bộ phận cung cấp

2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh năm 2022-2024

Bảng 2: Hoạt động kinh doanh của khách sạn năm 2022-2024

Năm	Công suất phòng (%)	Doanh thu (tỷ VNĐ)	Ghi chú mùa vụ
2022	68%	20,22	Cao điểm hè (6–8)

2023	71%	32,86	Cao điểm hè + Tết
2024	70%	30,77	Cao điểm hè, giảm nhẹ 10-11

Nguồn : Trưởng bộ phận cung cấp

Nhân xét: Trong giai đoạn 2022-2024, hoạt động kinh doanh của khách sạn nhìn chung duy trì mức công suất phòng ổn định quanh 68-71%, phản ánh khả năng khai thác phòng khá tốt.

Doanh thu có sự tăng trưởng rõ rệt từ năm 2022 (20,22 tỷ VNĐ) lên năm 2023 (32,86 tỷ VNĐ, tăng khoảng 62%), sau đó giảm nhẹ xuống 30,77 tỷ VNĐ vào năm 2024, cho thấy thị trường có dấu hiệu chững lại sau giai đoạn tăng trưởng mạnh.

Về mùa vụ, năm 2022 cao điểm tập trung vào mùa hè (tháng 6-8), năm 2023 ngoài mùa hè còn có thêm dịp Tết Nguyên Đán làm tăng công suất, trong khi năm 2024 vẫn giữ cao điểm mùa hè nhưng có sự giảm nhẹ vào tháng 10-11 do ảnh hưởng mùa mưa.

Như vậy, số liệu cho thấy khách sạn có hiệu quả khai thác phòng ổn định, doanh thu tăng trưởng nhưng chịu tác động rõ rệt từ yếu tố mùa vụ, đặc biệt là các dịp lễ và thời điểm du lịch cao điểm.

2.1.4. Đặc điểm vận hành ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc

Hoạt động của bộ phận buồng phòng tại Luxtery Hotel chịu tác động trực tiếp từ đặc thù vận hành của khách sạn. Trước hết, giờ check-in/check-out là yếu tố quan trọng: khách thường trả phòng trước 12h và nhận phòng từ 14h, tạo ra khoảng thời gian ngắn để nhân viên hoàn tất việc xoay vòng phòng. Điều này buộc đội ngũ buồng phòng phải làm việc với tốc độ cao nhưng vẫn đảm bảo chất lượng.

Bên cạnh đó, khách đoàn chiếm tỷ trọng đáng kể, đặc biệt vào mùa cao điểm. Khi có đoàn lớn, hàng chục phòng cần được xử lý cùng lúc, khiến khối lượng công việc tăng đột biến và đòi hỏi sự phối hợp nhịp nhàng giữa các ca kíp. Chính sách late check-out cũng là một thách thức, bởi việc kéo dài thời gian sử dụng phòng làm giảm quỹ thời gian chuẩn bị cho khách mới, gây áp lực lên tiến độ dọn dẹp.

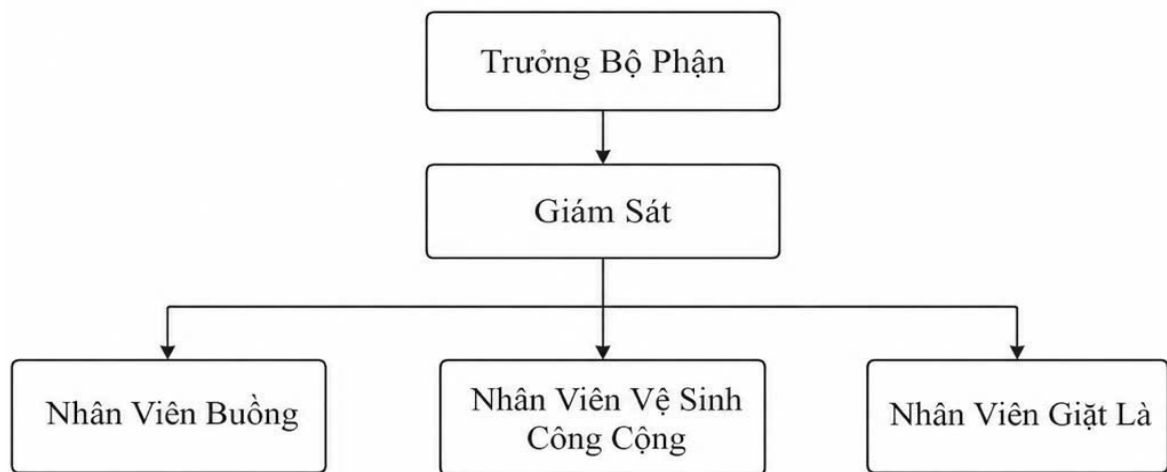
Ngoài ra, các dịch vụ phụ trợ như hồ bơi, spa, nhà hàng... làm tăng chu kỳ giặt ủi đồ vải, từ khăn tắm, ga giường đến đồng phục nhân viên. Khối lượng công việc gián tiếp này ảnh hưởng đến tiến độ cung ứng và tạo thêm áp lực cho bộ phận buồng phòng.

Những đặc điểm này là cơ sở trực tiếp ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng tại khách sạn.

Luxtery Hotel với quy mô khoảng 120 phòng và hệ thống tiện ích đa dạng đã khẳng định vị thế trên thị trường lưu trú Đà Nẵng. Trong giai đoạn 2022-2024, công suất phòng duy trì ổn định quanh mức 68-71%, doanh thu tăng trưởng nhưng chịu tác động rõ rệt từ mùa vụ. Đặc điểm vận hành như giờ check-in/check-out gấp gáp, khách đoàn lớn, chính sách late check-out và khối lượng giặt ủi từ dịch vụ phụ trợ đã tạo ra áp lực hiệu suất cho bộ phận buồng phòng.

2.2. Khái quát tình hình tổ chức và vận hành bộ phận buồng phòng

2.2.1. Cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận buồng phòng



Sơ đồ 2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng phòng tại Luxtery Hotel

Nguồn: Trưởng bộ phận cung cấp

Trong sơ đồ tổ chức bộ phận buồng phòng tại Luxtery Hotel, mỗi vị trí đều có vai trò riêng nhưng phối hợp chặt chẽ để đảm bảo chất lượng dịch vụ. Mỗi vị trí trong sơ đồ tổ chức đều đảm nhận nhiệm vụ riêng, nhưng phối hợp chặt chẽ để đảm bảo mọi hoạt động diễn ra trơn tru và hiệu quả.

Trưởng bộ phận buồng phòng là người chịu trách nhiệm quản lý toàn diện. Họ lập kế hoạch nhân sự, phân công công việc, kiểm soát chất lượng vệ sinh, và giám sát việc tuân thủ quy trình tiêu chuẩn. Ngoài ra, trưởng bộ phận còn phối hợp với các phòng ban khác như lễ tân, kỹ thuật, và quản lý tài sản để đảm bảo mọi yêu cầu của khách được đáp ứng nhanh chóng, góp phần duy trì uy tín và hình ảnh sang trọng của khách sạn.

Dưới sự chỉ đạo của trưởng bộ phận, giám sát là người trực tiếp theo dõi tiến độ dọn phòng, đảm bảo thời gian check-in/check-out đúng quy định. Họ thường xuyên kiểm tra chất lượng phòng, xử lý các tình huống phát sinh như yêu cầu đặc biệt của khách hoặc sự cố kỹ thuật, đồng thời báo cáo chi tiết cho trưởng bộ phận để có hướng xử lý kịp thời. Giám sát cũng là cầu nối giữa nhân viên và quản lý, giúp duy trì tinh thần làm việc nhóm và hiệu suất cao.

Nhân viên buồng là lực lượng nòng cốt, trực tiếp thực hiện công việc vệ sinh, sắp xếp và chuẩn bị phòng theo tiêu chuẩn của khách sạn. Họ kiểm tra trang thiết bị, bổ sung vật dụng tiêu hao, báo cáo hư hỏng, và đảm bảo mọi chi tiết trong phòng đều hoàn hảo trước khi khách nhận phòng. Sự tỉ mỉ và chuyên nghiệp của họ góp phần tạo nên trải nghiệm thoải mái và hài lòng cho khách lưu trú.

2.2.2. Cơ cấu nhân sự và phân công lao động

Trong thực tế vận hành, cơ cấu nhân sự của bộ phận buồng phòng tại Luxtery Hotel được bố trí theo ca làm việc và phân chia theo khu vực để đảm bảo tiến độ dọn phòng cũng như chất lượng dịch vụ. Bộ phận thường chia thành hai ca chính: ca sáng và ca chiều, mỗi ca có khoảng 8-10 nhân viên, bao gồm nhân viên buồng, nhân viên vệ sinh công cộng và nhân viên giặt là. Việc bố trí nhân sự theo ca giúp khách sạn duy trì hoạt động liên tục, đáp ứng yêu cầu check-in và check-out của khách.

Nhân viên buồng được phân công theo tầng, mỗi người phụ trách từ 12-15 phòng trong ngày, tùy theo tình hình thực tế. Vào mùa thấp điểm, khối lượng công việc thường ổn định ở mức 10-12 phòng/người, nhưng khi bước vào mùa cao điểm, con số này có thể tăng lên 15-18 phòng/người. Nhân viên vệ sinh công cộng chịu trách nhiệm các khu vực chung như sảnh, hành lang, thang máy, trong khi nhân viên giặt là tập trung tại khu vực giặt ủi để xử lý đồ vải. Cách phân công này giúp công việc rõ ràng, tránh chồng chéo và nâng cao hiệu suất.

Khi so sánh giữa lý thuyết và thực tế, có thể thấy sự khác biệt đáng kể. Theo lý thuyết, mỗi nhân viên buồng chỉ nên phụ trách tối đa 12-15 phòng/ngày để đảm bảo chất lượng vệ sinh và thời gian chuẩn bị. Tuy nhiên, trong thực tế tại Luxtery Hotel, đặc biệt vào mùa cao điểm, khối lượng công việc tăng khiến mỗi nhân viên phải xử lý tới 15-18 phòng/ngày. Điều này tạo áp lực lớn, dễ ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ nếu không có sự hỗ trợ và phối hợp nhịp nhàng giữa các vị trí.

Sự khác biệt giữa lý thuyết và thực tế trong cơ cấu nhân sự và phân công lao động chính là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu suất làm việc của bộ phận buồng phòng.

2.2.3. Định mức lao động

Theo quy trình chuẩn trong ngành khách sạn, định mức lao động của nhân viên buồng phòng thường được xác định dựa trên số lượng phòng phải hoàn thành trong một ca làm việc. Đây là cơ sở để đảm bảo sự cân bằng giữa năng suất và chất lượng dịch vụ. Trung bình, tại các khách sạn 4 sao, mỗi nhân viên buồng được phân công từ 13-15 phòng/ca, mức này được xem là hợp lý để duy trì tiêu chuẩn vệ sinh, thời gian chuẩn bị và sự tỉ mỉ trong từng chi tiết (Altieri, 2026). Định mức này không chỉ phản ánh năng lực lao động trung bình mà còn là thước đo để đánh giá hiệu quả quản lý nhân sự và chất lượng dịch vụ tổng thể.

Tuy nhiên, trong thực tế vận hành tại Luxtery Hotel, định mức lao động có sự biến động tùy theo mùa vụ và tình hình kinh doanh. Vào mùa thấp điểm, lượng khách lưu trú giảm, mỗi nhân viên buồng thường chỉ xử lý khoảng 10-12 phòng/ca. Khối lượng công việc ổn định, ít áp lực, tạo điều kiện thuận lợi cho việc đào tạo, kiểm tra chất lượng và cải thiện quy trình làm việc. Ngược lại, mùa cao điểm lại mang đến thách thức lớn: số lượng khách tăng mạnh khiến mỗi nhân viên phải đảm nhận tới 15-18 phòng/ca, vượt quá định mức chuẩn. Khi đó, áp lực về tiến độ và chất lượng tăng cao, đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa trưởng bộ phận buồng phòng, giám sát và đội ngũ nhân viên để đảm bảo mọi phòng đều sẵn sàng đúng thời gian check-in/check-out.

Sự khác biệt giữa định mức lao động theo SOP (Standard Operating Procedure) và thực tế vận hành chính là nền tảng quan trọng để xây dựng hệ thống KPI cho bộ phận buồng phòng. Việc xác định rõ định mức chuẩn và thực tế giúp khách sạn đánh giá chính xác hiệu suất làm việc của từng nhân viên, từ đó đưa ra các giải pháp quản lý nhân sự phù hợp như điều chỉnh ca làm, phân bổ nhân lực linh hoạt, hoặc áp dụng công nghệ hỗ trợ quản lý tiến độ dọn phòng. Đồng thời, dữ liệu này còn giúp ban quản lý nhận diện các yếu tố ảnh hưởng đến năng suất như diện tích phòng, mức độ sử dụng tiện nghi, hoặc yêu cầu đặc biệt của khách để cải thiện quy trình và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Về mặt chiến lược, việc phân tích định mức lao động không chỉ phục vụ mục tiêu quản lý nội bộ mà còn góp phần xây dựng văn hóa làm việc chuyên nghiệp trong bộ phận buồng phòng. Khi nhân viên hiểu rõ tiêu chuẩn công việc và được đánh giá công bằng dựa trên KPI minh bạch, họ sẽ có động lực phấn đấu, nâng cao tinh thần trách nhiệm và sự gắn bó với tổ chức. Đây cũng là yếu tố quan trọng giúp Luxtery Hotel duy trì hình ảnh khách sạn cao cấp, nơi mỗi chi tiết nhỏ trong phòng nghỉ đều phản ánh sự tận tâm và chuyên nghiệp của đội ngũ nhân viên.

2.2.4. Công cụ vật tư, vật liệu và điều kiện làm việc

Nhân viên buồng phòng tại Luxtery Hotel được trang bị đầy đủ các công cụ hỗ trợ cần thiết như xe đẩy, máy hút bụi, dụng cụ lau chùi và hóa chất tẩy rửa. Những thiết bị này không chỉ giúp họ thực hiện công việc nhanh chóng, thuận tiện mà còn đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh theo quy định của khách sạn. Xe đẩy thường được sử dụng để mang theo đồ vải, amenities và dụng cụ cần thiết, giúp tiết kiệm thời gian di chuyển giữa các phòng và giảm thiểu sự gián đoạn trong quá trình làm việc. Máy móc hiện đại như máy hút bụi hay thiết bị lau sàn góp phần nâng cao hiệu quả làm sạch, giảm sức lao động thủ công, đồng thời tạo ra môi trường làm việc chuyên nghiệp hơn.

Ngoài ra, hệ thống kho amenities và kho đồ vải (bao gồm ga giường, khăn tắm, khăn mặt) được quản lý tập trung và cấp phát theo số lượng phòng đã dọn. Cách quản lý này giúp kiểm soát chặt chẽ nguồn vật tư, tránh thất thoát và đảm bảo đồng bộ chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, thực tế vận hành cho thấy đôi khi việc tiếp tế từ kho chưa kịp thời, dẫn đến tình trạng nhân viên phải chờ bổ sung amenities hoặc đồ vải. Sự gián đoạn này ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ dọn phòng, làm giảm hiệu suất lao động và gây áp lực cho nhân viên trong những ca cao điểm.

Nhìn chung, hệ thống công cụ và vật tư cơ bản tại Luxtery Hotel vẫn đáp ứng đủ cho nhu cầu vận hành thường ngày. Song, vấn đề lớn nhất nằm ở tính kịp thời trong khâu cung ứng. Nếu quy trình cấp phát được cải thiện theo hướng linh hoạt hơn, chẳng hạn như dự trữ tại từng tầng hoặc áp dụng công nghệ quản lý kho thông minh, nhân viên buồng phòng sẽ giảm thiểu thời gian chờ đợi, từ đó nâng cao hiệu quả công việc và chất lượng dịch vụ. Đây cũng là yếu tố quan trọng để khách sạn duy trì hình ảnh chuyên nghiệp, đảm bảo sự hài lòng của khách hàng và tăng tính cạnh tranh trên thị trường.

2.2.5. Quy trình làm việc và kiểm soát chất lượng**2.2.5.1. Quy trình làm phòng****➤ Quy trình vệ sinh phòng khách out****Bước 1: Chuẩn bị dụng cụ và hóa chất**

- Chuẩn bị xe đẩy, đồ vải, amenities, hóa chất, dụng cụ vệ sinh đầy đủ.
- Kiểm tra tình trạng hoạt động của thiết bị vệ sinh.

Bước 2: Tiếp cận và mở cửa phòng

- Gõ cửa 3 lần và nói “Housekeeping”. Nếu không có phản hồi, mở cửa bằng chìa tổng.

- Mở cửa, kéo rèm, bật đèn, để phòng thoáng khí.

Bước 3: Kiểm tra tổng quát và thất lạc (Lost & Found)

- Kiểm tra đồ vật khách để quên, xử lý theo quy định Lost & Found.
- Ghi nhận tình trạng hư hỏng (nếu có).

Bước 4: Thu gom rác và đồ dơ

- Thu gom toàn bộ rác trong phòng, trong tủ, ngăn kéo.
- Thu toàn bộ khăn, drap, chăn, gối đã sử dụng cho vào túi đồ vải bẩn.
- Thu gom ly, đĩa dơ.

Bước 5: Làm giường

- Tháo toàn bộ ga, vỏ gối, chăn bẩn.
- Thay mới toàn bộ drap, chăn, gối theo tiêu chuẩn.
- Trải giường đúng quy trình (tight corners, nệm phẳng, gối ngay ngắn).

Bước 6: Vệ sinh phòng tắm

- Làm sạch bồn cầu, bồn tắm, vòi sen, bồn rửa.
- Đánh bóng gương, vòi nước, các bề mặt kim loại.
- Thay toàn bộ khăn mới.
- Bổ sung đầy đủ amenities theo set-up chuẩn.

Bước 7: Vệ sinh trong phòng ngủ

- Lau bụi các bề mặt: bàn, ghế, tủ, kệ, điện thoại, TV, đèn.
- Lau kính, gương, cửa sổ.
- Kiểm tra rèm cửa, ghế, đệm, thay thế nếu dơ hoặc hỏng.
- Bổ sung Bổ sung nước uống, trà, cà phê, văn phòng phẩm.
- Sắp xếp lại đồ dùng và minibar.

- Lau sàn.

Bước 8: Hoàn tất và bàn giao

- Đảm bảo phòng sạch sẽ, không có mùi khó chịu.
- Kiểm tra tất cả trang thiết bị: TV, điều hòa, đèn, điện thoại... hoạt động tốt.
- Tắt đèn, điều chỉnh nhiệt độ đúng quy định.
- Khóa cửa phòng.
- Ghi chú tình trạng phòng, báo cáo cho giám sát.

➤ Quy trình vệ sinh phòng khách đang ở**Bước 1: Chuẩn bị dụng cụ và hóa chất**

- Chuẩn bị xe đẩy, dụng cụ, hóa chất vệ sinh, đồ vải và amenities đầy đủ.
- Kiểm tra tình trạng hoạt động của thiết bị vệ sinh.

Bước 2: Tiếp cận phòng khách

- Gõ cửa theo quy định (3 lần và nói “Housekeeping”, chờ phản hồi).
- Nếu khách đồng ý mới vào phòng; nếu khách từ chối thì xin phép quay lại

sau.

Bước 3: Mở cửa và kiểm tra phòng

- Chào khách nếu có mặt trong phòng.
- Kiểm tra nhanh tình trạng chung của phòng (đồ thất lạc, hư hỏng, minibar...).

Bước 4: Thu gom rác và đồ dơ

- Thu rác trong thùng và những vật dụng bỏ đi.
- Thu gom ly, tách, đĩa bẩn, khăn dơ.

Bước 5: Sắp xếp và làm gọn phòng

- Gấp quần áo, giày dép của khách gọn gàng (nếu để bừa bộn).
- Sắp xếp lại bàn ghế, vật dụng đúng vị trí.

Bước 6: Sửa giường

- Kiểm tra tình trạng khăn trải giường, chăn, gối.
- Thay ga gối nếu bẩn hoặc theo yêu cầu khách; nếu không thì chỉnh drap, chăn gối gọn gàng.

Bước 7: Vệ sinh phòng tắm

- Thu gom khăn đã dùng.
- Lau chùi bồn cầu, bồn rửa, bồn tắm/vòi sen.
- Thay khăn mới.

- Bổ sung amenities (xà phòng, dầu gội, bàn chải, nước uống...).

Bước 8: Bổ sung minibar & dụng cụ khác

- Kiểm tra và ghi chép tình trạng minibar.
- Bổ sung nước uống, trà, cà phê, đồ dùng văn phòng phẩm (nếu có).
- Lau bụi bề mặt bàn, kệ, gương, cửa kính.
- Lau sàn.

Bước 9: Kiểm tra tổng thể

- Đảm bảo phòng sạch sẽ, gọn gàng, đủ ánh sáng, mùi dễ chịu.
- Kiểm tra thiết bị điện, TV, điều hòa, điện thoại hoạt động tốt.

Bước 10: Hoàn tất và rời phòng

- Tắt đèn, điều chỉnh nhiệt độ theo quy định khách sạn.
- Khóa cửa đúng cách.
- Ghi chú tình trạng phòng vào báo cáo (Room report).

2.2.5.2 Check-list kiểm soát chất lượng buồng phòng

Trong quy trình làm việc của bộ phận buồng phòng, check-list kiểm soát chất lượng buồng phòng giữ vai trò như một công cụ quản lý quan trọng, giúp đảm bảo mọi hạng mục vệ sinh và chuẩn bị phòng đều được thực hiện đầy đủ, không bỏ sót. Sau khi hoàn tất các bước vệ sinh, nhân viên buồng phải đánh dấu vào bảng kiểm tra để xác nhận từng hạng mục đã hoàn thành. Check-list thường bao gồm các nội dung như giường, phòng tắm, phòng ngủ, minibar, sàn, thiết bị điện, Lost & Found và báo cáo. Mỗi mục đều có ô tick (☐) để xác nhận, đồng thời bảng này ghi rõ số phòng, ngày thực hiện và tên nhân viên phụ trách, tạo sự minh bạch và dễ dàng đối chiếu.

Việc áp dụng check-list mang lại nhiều lợi ích rõ rệt. Trước hết, nhân viên buồng phòng có thể làm việc theo chuẩn mực, tránh bỏ sót các chi tiết nhỏ nhưng quan trọng, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ. Thứ hai, giám sát có cơ sở để đối chiếu khi kiểm tra chất lượng phòng, giúp phát hiện nhanh chóng những điểm chưa đạt yêu cầu và đưa ra hướng khắc phục kịp thời. Thứ ba, khách sạn có bằng chứng cụ thể để chứng minh quy trình kiểm soát chất lượng, đồng thời sử dụng dữ liệu này làm cơ sở đánh giá hiệu suất làm việc của nhân viên.

Ngoài ra, check-list còn đóng vai trò như một công cụ đào tạo và nâng cao ý thức trách nhiệm. Nhân viên mới có thể dựa vào bảng kiểm để nắm rõ các bước cần thực hiện, trong khi nhân viên lâu năm duy trì thói quen làm việc theo chuẩn. Về lâu

dài, việc sử dụng check-list giúp hình thành văn hóa làm việc chuyên nghiệp, nơi mọi chi tiết đều được kiểm soát và ghi nhận. Đặc biệt, trong những giai đoạn cao điểm khi khối lượng công việc tăng, check-list trở thành công cụ hỗ trợ quan trọng để đảm bảo tiến độ mà vẫn giữ vững chất lượng.

Tóm lại, check-list kiểm soát chất lượng buồng phòng không chỉ là một bảng kiểm đơn thuần mà còn là nền tảng để khách sạn xây dựng hệ thống quản lý chất lượng toàn diện. Nó giúp kết nối giữa nhân viên, giám sát và quản lý, đồng thời tạo ra cơ sở dữ liệu phục vụ cho việc đánh giá, cải tiến và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

2.2.5.3. Quy trình kiểm tra chất lượng buồng phòng

Để đảm bảo chất lượng dịch vụ buồng phòng, sau khi nhân viên hoàn tất quy trình làm phòng và điền check-list, giám sát sẽ tiến hành kiểm tra theo các bước cụ thể sau:

Bước 1: Đối chiếu check-list

- Giám sát nhận bảng check-list từ nhân viên buồng.
- Kiểm tra xem tất cả hạng mục đã được đánh dấu hoàn thành.

Bước 2: Kiểm tra trực tiếp phòng

- Vào phòng, quan sát tổng thể để đánh giá mức độ sạch sẽ, gọn gàng.
- Kiểm tra chi tiết từng hạng mục: giường, phòng tắm, phòng ngủ, minibar, sàn, thiết bị điện.

Bước 3: Đánh giá chất lượng

- Nếu phát hiện thiếu sót (ví dụ: amenities chưa đủ, ga giường chưa thay, thiết bị hỏng), giám sát yêu cầu nhân viên bổ sung hoặc sửa chữa ngay.
- Đảm bảo tất cả tiêu chuẩn vệ sinh và tiện nghi được đáp ứng.

Bước 4: Ghi nhận báo cáo

- Ghi chú tình trạng phòng vào báo cáo chất lượng (Room Report).
- Báo cáo bao gồm các lỗi phát hiện, cách xử lý và xác nhận phòng đạt chuẩn.

Bước 5: Bàn giao phòng

- Khi phòng đạt chuẩn vệ sinh và tiện nghi, giám sát xác nhận bàn giao cho bộ phận lễ tân.
- Phòng được chuyển sang trạng thái “sẵn sàng đón khách”.

Bộ phận buồng phòng tại Luxtery Hotel được tổ chức lao động theo cơ cấu rõ ràng, phân công nhân sự theo ca và theo tầng, đảm bảo tiến độ dọn phòng và chất lượng dịch vụ. Công cụ hỗ trợ như xe đẩy, máy hút bụi, hóa chất và kho amenities giúp nhân viên thực hiện công việc nhanh chóng, tuy nhiên đôi khi việc cấp phát chưa kịp thời gây ảnh hưởng đến hiệu suất. Quy trình làm việc theo SOP-QC, kết hợp với check-list và kiểm tra giám sát, tạo nên hệ thống kiểm soát chất lượng chặt chẽ. Như vậy, tổ chức lao động, công cụ và quy trình vận hành chính là những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu suất làm việc của bộ phận buồng phòng, đồng thời quyết định mức độ hài lòng của khách hàng.

2.3. Thực trạng hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng theo các tiêu chí KPI

2.3.1. Hiệu suất theo tiêu chí khối lượng công việc

Bảng 3: Bảng định mức lao động buồng phòng

Hạng phòng	Định mức tiêu chuẩn khách sạn giao cho nhân viên (phòng/ca/người)	Thực tế (bình quân)/ca
Standard	15	13
Deluxe	12	10
Suite	8	7

Nguồn: Khảo sát thực tế tại khách sạn Luxtery hotel Đà Nẵng

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy định mức tiêu chuẩn mà khách sạn giao cho nhân viên thường cao hơn so với số lượng phòng thực tế họ xử lý trong một ca. Ở hạng phòng Standard, nhân viên được giao 15 phòng nhưng thực tế bình quân chỉ đạt 13 phòng, tức thấp hơn 2 phòng. Với Deluxe, định mức là 12 phòng song thực tế chỉ hoàn thành khoảng 10 phòng, chênh lệch 2 phòng. Riêng Suite, định mức là 8 phòng nhưng thực tế bình quân đạt 7 phòng, thấp hơn 1 phòng.

Sự chênh lệch này phản ánh rằng khối lượng công việc thực tế thường thấp hơn định mức chuẩn, đặc biệt ở các hạng phòng cao cấp như Deluxe và Suite vốn đòi hỏi nhiều thời gian và công sức hơn để đảm bảo chất lượng dịch vụ. Điều này cho thấy khách sạn cần cân nhắc lại việc phân bổ định mức lao động, vừa đảm bảo tiến độ, vừa duy trì chất lượng vệ sinh và sự hài lòng của khách hàng.

Bảng 4: So với tiêu chuẩn

Hạng phòng	Chênh lệch	Tỉ lệ hoàn thành định mức	Nguyên nhân sơ bộ
Standard	-2	87%	Nhiều phòng check-out cùng lúc, khối lượng tăng đột biến
Deluxe	-2	83%	Diện tích lớn, nhiều chi tiết vệ sinh, amenities phức tạp
Suite	-1	88%	Yêu cầu setup đặc biệt, nhiều khu vực vệ sinh

Nguồn: Trưởng bộ phận cung cấp

Ghi chú: Định mức tiêu chuẩn được dùng để đối sánh trong bảng là chuẩn nội bộ do Luxtery Hotel quy định và giao cho nhân viên buồng phòng theo quy trình vận hành.

Nhận xét: Khối lượng công việc trung bình chỉ đạt khoảng 85-90% so với tiêu chuẩn. Điều này phản ánh sự chênh lệch giữa lý thuyết và thực tế, đặc biệt trong các ca cao điểm khi nhiều phòng check-out cùng lúc. Nhân viên thường phải xử lý khối lượng lớn trong thời gian ngắn, dẫn đến năng suất giảm. Ngoài ra, sự phân công chưa tối ưu (nhân viên mới nhận phòng khó) cũng góp phần làm giảm hiệu quả. Đây là dấu hiệu cho thấy cần có sự điều phối hợp lý hơn để cân bằng khối lượng giữa các ca và các hạng phòng.

2.3.2. Hiệu suất theo tiêu chí thời gian thực hiện công việc

Trong công tác buồng phòng, ngoài số lượng phòng được xử lý trong mỗi ca, một tiêu chí quan trọng khác để đánh giá hiệu suất lao động là thời gian thực hiện công việc. Thời gian trung bình mà nhân viên cần để hoàn tất vệ sinh và sắp xếp một phòng phản ánh trực tiếp mức độ hợp lý của định mức tiêu chuẩn khách sạn giao, cũng như khả năng đáp ứng tiến độ phục vụ khách. Việc so sánh giữa định mức chuẩn nội bộ (SOP) và kết quả thực tế giúp nhận diện sự chênh lệch, từ đó phân tích nguyên nhân và đưa ra giải pháp cải thiện.

Bảng 5: Thời gian/phòng

Hạng phòng	Tiêu chuẩn (phút/phòng)	Thực tế (bình quân)
Standard	25	28

Deluxe	30	34
Suite	40	45

Nguồn: Khảo sát thực tế tại khách sạn Luxtery hotel Đà Nẵng

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy thời gian thực tế nhân viên buồng phòng cần để hoàn thành một phòng thường cao hơn định mức tiêu chuẩn mà khách sạn giao. Ở hạng phòng Standard, định mức là 25 phút/phòng nhưng thực tế bình quân lên tới 28 phút, chênh lệch 3 phút. Với Deluxe, thời gian tiêu chuẩn là 30 phút song thực tế trung bình 34 phút, cao hơn 4 phút. Riêng Suite, định mức là 40 phút nhưng thực tế bình quân đạt 45 phút, chênh lệch 5 phút.

Sự chênh lệch này phản ánh rằng khối lượng công việc thực tế thường phức tạp hơn so với định mức chuẩn nội bộ. Các hạng phòng cao cấp như Deluxe và Suite có nhiều chi tiết vệ sinh, diện tích lớn và yêu cầu setup đặc biệt, dẫn đến thời gian thực hiện kéo dài hơn. Điều này cho thấy định mức tiêu chuẩn hiện tại chưa hoàn toàn phù hợp với thực tế vận hành, và khách sạn cần cân nhắc điều chỉnh để vừa đảm bảo tiến độ, vừa duy trì chất lượng dịch vụ.

Bảng 6: So với tiêu chuẩn

Hạng phòng	Chênh lệch	Nguyên nhân sơ bộ
Standard	+3	Chờ đồ vải, di chuyển xa
Deluxe	+4	Bổ sung amenities, xử lý hỏng nhỏ
Suite	+5	Nhiều khu vực vệ sinh, setup phức tạp

Nguồn: Khảo sát thực tế tại khách sạn Luxtery hotel Đà Nẵng

Thời gian thực hiện công việc của nhân viên buồng phòng ở cả ba hạng phòng đều vượt tiêu chuẩn từ 3 đến 5 phút/phòng. Ở hạng Standard, nguyên nhân chủ yếu là do phải chờ đồ vải hoặc di chuyển xa giữa các phòng, khiến tiến độ bị kéo dài. Với hạng Deluxe, thời gian tăng thêm 4 phút xuất phát từ việc bổ sung amenities và xử lý các hỏng hóc nhỏ trong phòng. Riêng hạng Suite, mức chênh lệch lớn nhất (+5 phút) do diện tích rộng, nhiều khu vực vệ sinh và yêu cầu setup phức tạp, dẫn đến nhân viên phải dành nhiều thời gian hơn để hoàn thiện.

Nhìn chung, sự chênh lệch này phản ánh thực tế công việc phát sinh nhiều yếu tố ngoài quy trình chuẩn, đặc biệt ở các hạng phòng cao cấp, và cho thấy cần có giải pháp điều phối hoặc cải tiến quy trình để rút ngắn thời gian thực hiện.

Nhận xét: Thời gian thực tế vượt chuẩn từ 3-5 phút/phòng. Nguyên nhân chính là các yếu tố gián tiếp như di chuyển giữa tầng, chờ đồ vải/amenities, hoặc phải xử lý hỏng hóc nhỏ. Điều này cho thấy quy trình chưa được tối ưu về logistics và phối hợp giữa các bộ phận. Nếu không cải thiện, tình trạng này sẽ kéo dài thời gian hoàn thành ca, ảnh hưởng đến tiến độ bàn giao phòng cho khách.

2.3.3. *Hiệu suất theo tiêu chí chất lượng thực hiện công việc*

Bên cạnh số lượng phòng được xử lý và thời gian hoàn thành, một tiêu chí quan trọng khác để đánh giá hiệu suất lao động của nhân viên buồng phòng là chất lượng thực hiện công việc. Chất lượng được kiểm soát thông qua tỷ lệ đạt chuẩn ngay lần kiểm tra đầu tiên (First-time pass - FTR), phản ánh mức độ tuân thủ quy trình chuẩn (SOP) và khả năng đáp ứng yêu cầu dịch vụ. Việc so sánh giữa định mức chuẩn nội bộ và kết quả thực tế giúp nhận diện những điểm còn hạn chế, đồng thời chỉ ra các lỗi phổ biến cần khắc phục để nâng cao chất lượng phục vụ.

Bảng 7: Bảng tỷ lệ đạt chuẩn lần đầu - First-time pass (FTR – First Time Right)

Tiêu chí kiểm soát chất lượng (QC)	SOP (chuẩn)	Thực tế	Chênh lệch	Lỗi phổ biến
Vệ sinh phòng tắm	100%	88%	-12%	Vết nước, gương chưa sáng
Bố cục amenities	100%	90%	-10%	Sắp xếp sai vị trí, thiếu khăn
Bụi bẩn bề mặt	100%	92%	-8%	Bụi trên bàn, kệ, TV

Nguồn: Khảo sát thực tế tại khách sạn Luxtery hotel Đà Nẵng

Nhận xét: Tỷ lệ phòng đạt chuẩn lần đầu (First Time Pass) chỉ đạt khoảng 90%, thấp hơn tiêu chuẩn. Các lỗi phổ biến tập trung ở phòng tắm, bố cục amenities và bụi bẩn bề mặt. Nguyên nhân chủ yếu là khâu kiểm tra cuối chưa kỹ, nhân viên chịu áp lực thời gian nên bỏ sót chi tiết nhỏ. Điều này cho thấy chất lượng dịch vụ chưa thực sự ổn định, cần tăng cường kiểm soát chất lượng và đào tạo kỹ năng quan sát chi tiết cho nhân viên.

2.3.4. Mức độ tuân thủ quy trình nghiệp vụ và kỷ luật lao động

Trong đánh giá hiệu suất lao động của nhân viên buồng phòng, việc tuân thủ quy trình nghiệp vụ và kỷ luật lao động đóng vai trò quan trọng không kém so với các tiêu chí về số lượng, thời gian hay chất lượng. Tuân thủ quy trình thể hiện ở việc thực hiện đầy đủ các bước trong checklist, hoàn tất hồ sơ báo cáo theo quy định và duy trì kỷ luật trong ca làm việc. Đây là cơ sở để đảm bảo tính chuyên nghiệp, hạn chế sai sót và nâng cao hiệu quả quản lý. Việc so sánh giữa định mức chuẩn nội bộ (SOP) và kết quả thực tế giúp nhận diện những điểm còn thiếu sót, từ đó đề xuất giải pháp nhằm tăng cường sự minh bạch và tính kỷ luật trong bộ phận buồng phòng.

Bảng 8: So sánh tuân thủ tiêu chuẩn và kỷ luật lao động

Tiêu chí	Tiêu chuẩn (chuẩn)	Thực tế	Chênh lệch	Nguyên nhân sơ bộ
Điểm tuân thủ checklist	100%	95%	-5%	Một số bước bỏ qua khi gấp rút
Hồ sơ hoàn tất	100%	92%	-8%	Thiếu cập nhật báo cáo cuối ca
Vi phạm kỷ luật	0	3 trường hợp/tháng	+3	Đi trễ, rời vị trí, dùng dụng cụ không đúng

Nguồn: Khảo sát thực tế tại khách sạn Luxtery hotel Đà Nẵng

Nhận xét: Tuân thủ tiêu chuẩn nhìn chung ở mức khá, nhưng vẫn tồn tại tình trạng bỏ qua bước nhỏ khi áp lực công việc cao. Hồ sơ chưa được cập nhật đầy đủ, dẫn đến thiếu minh bạch trong quản lý. Vi phạm kỷ luật tuy không nhiều nhưng vẫn ảnh hưởng đến hình ảnh chuyên nghiệp của bộ phận. Đây là dấu hiệu cho thấy cần siết chặt kỷ luật, đồng thời số hóa quy trình để giảm thiểu sai sót.

2.3.5. Đánh giá tổng hợp KPI

Sau khi phân tích hiệu suất lao động của nhân viên buồng phòng theo từng tiêu chí riêng lẻ gồm khối lượng công việc, thời gian thực hiện, chất lượng và mức độ tuân thủ, bước tiếp theo là tổng hợp các kết quả này để có cái nhìn toàn diện. Việc đánh giá tổng hợp KPI giúp nhận diện rõ điểm mạnh, điểm yếu trong quá trình vận hành, đồng thời chỉ ra những khía cạnh cần cải thiện nhằm nâng cao năng suất và chất lượng dịch vụ. Bảng 9 dưới đây trình bày sự so sánh giữa bốn tiêu chí chính so với định mức tiêu chuẩn nội bộ, kèm theo nhận xét sơ bộ cho từng tiêu chí.

Bảng 9: Đánh giá tổng hợp KPI theo 4 tiêu chí

Tiêu chí	Mức đạt so với tiêu chuẩn	Nhận xét sơ bộ
Khối lượng công việc (Output)	85-90%	Năng suất giảm trong ca cao điểm, phân công chưa tối ưu
Thời gian thực hiện (Time)	Vượt chuẩn 3-5 phút/phòng	Quy trình chưa tối ưu về logistics, nhiều yếu tố phát sinh
Chất lượng công việc (Quality)	88-92% (First-time pass-FTR)	Lỗi nhỏ còn tồn tại, kiểm tra cuối chưa kỹ
Tuân thủ & kỷ luật (Compliance)	92-95% checklist, 3 vi phạm/tháng	Hồ sơ chưa đầy đủ, vẫn có vi phạm kỷ luật

Nguồn: Khảo sát thực tế (quan sát, phỏng vấn, kiểm tra checklist) và báo cáo nội bộ do Trưởng bộ phận buồng phòng cung cấp

⇒ Nhận xét chung:

Qua phân tích bốn nhóm tiêu chí Khối lượng, Thời gian, Chất lượng và Tuân thủ quy trình & kỷ luật, có thể thấy hiệu suất làm việc theo KPI của bộ phận housekeeping chưa đạt mức chuẩn tiêu chuẩn đề ra. Khối lượng và thời gian đều thấp hơn chuẩn, phản ánh sự bất cập trong phân công công việc và khâu hậu cần (chuẩn bị, cung ứng vật tư, đồ vải, amenities). Chất lượng dịch vụ duy trì ở mức khá nhưng chưa ổn định, tỷ lệ đạt chuẩn lần đầu còn thấp. Tuân thủ quy trình và kỷ luật nhìn chung tốt nhưng vẫn tồn tại vi phạm nhỏ và thiếu sót trong hồ sơ.

Điều này cho thấy khoảng cách giữa chuẩn mực lý thuyết và thực tế vận hành. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ tải công việc không đều, áp lực thời gian, khâu hậu cần và điều phối chưa tối ưu, cùng với ý thức tuân thủ chưa tuyệt đối của một số nhân viên. Những hạn chế này không chỉ ảnh hưởng đến năng suất lao động mà còn tác động đến chất lượng dịch vụ và hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

Tóm lại, đánh giá hiệu suất buồng phòng tại Luxtery Hotel cho thấy kết quả thực tế nhìn chung đạt mức khá nhưng vẫn thấp hơn chuẩn tiêu chuẩn ở cả bốn nhóm tiêu chí. Khối lượng công việc giảm 1-2 phòng mỗi ca, thời gian dọn phòng kéo dài thêm 2-5 phút, tỷ lệ phòng đạt chuẩn lần đầu giảm khoảng 5-10%, và mức tuân thủ tiêu chuẩn chưa tuyệt đối. Những chênh lệch này chủ yếu xuất phát từ thiếu nhân sự,

quy trình cung ứng chưa đồng bộ, kỹ năng nhân viên không đồng đều và giám sát chưa chặt chẽ.

Hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng tại khách sạn Luxtury Hotel nhìn chung đạt mức khá, thể hiện qua bốn nhóm tiêu chí KPI: khối lượng công việc, thời gian thực hiện, chất lượng công việc và tuân thủ quy trình & kỷ luật. Tuy nhiên, kết quả thực tế vẫn chưa đạt chuẩn tiêu chuẩn. Khối lượng công việc giảm so với định mức, thời gian dọn phòng kéo dài thêm vài phút, tỷ lệ phòng đạt chuẩn lần đầu còn thấp và mức tuân thủ tiêu chuẩn chưa tuyệt đối. Điều này phản ánh khoảng cách giữa lý thuyết và thực tế vận hành, cho thấy cần có giải pháp đồng bộ để nâng cao hiệu suất, đảm bảo chất lượng dịch vụ và hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

2.4. Phân tích nguyên nhân ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng

2.4.1. Nhóm nguyên nhân thuộc về con người

- **Kỹ năng nhân viên mới:** Nhiều nhân viên mới chưa thành thạo quy trình vệ sinh và bố trí amenities, dễ bỏ sót các chi tiết nhỏ như kiểm tra thiết bị điện, lau lại bề mặt hay sắp xếp vật dụng theo chuẩn. Việc thiếu các buổi đào tạo định kỳ khiến kỹ năng giữa các cá nhân không đồng đều, làm giảm tỷ lệ phòng đạt chuẩn ngay từ lần đầu. Điều này cũng tạo thêm áp lực cho giám sát khi phải kiểm tra và chỉnh sửa nhiều hơn.

- **Kinh nghiệm làm việc:** Nhân viên lâu năm thường xử lý tình huống linh hoạt, biết cách tối ưu hóa thời gian và công cụ để hoàn thành công việc nhanh chóng. Trong khi đó, nhân viên mới thường mất thêm trung bình 3-5 phút/phòng so với chuẩn tiêu chuẩn, kéo giảm năng suất toàn ca và ảnh hưởng đến tiến độ bàn giao phòng cho khách. Sự chênh lệch này cho thấy vai trò quan trọng của kinh nghiệm trong việc duy trì hiệu suất và chất lượng dịch vụ.

- **Động lực làm việc:** Chế độ khen thưởng và đánh giá chưa gắn chặt với kết quả KPI, khiến một số nhân viên lâu năm thiếu nhiệt huyết, dẫn đến tình trạng làm việc cầm chừng. Khi động lực giảm sút, chất lượng dịch vụ thiếu ổn định, đồng thời ảnh hưởng đến tinh thần làm việc nhóm. Việc thiếu cơ chế khuyến khích rõ ràng cũng làm giảm khả năng duy trì sự gắn bó lâu dài của nhân viên với khách sạn.

- **Hệ quả tổng thể:** Sự khác biệt về kỹ năng, kinh nghiệm và động lực khiến hiệu suất chung của bộ phận housekeeping chưa đạt chuẩn mong muốn. Chất lượng

dịch vụ thiếu ổn định, tỷ lệ phòng đạt chuẩn ngay từ lần đầu thấp, và trải nghiệm khách hàng bị ảnh hưởng. Về lâu dài, điều này có thể làm giảm uy tín thương hiệu và khả năng cạnh tranh của khách sạn.

- **Giải pháp khắc phục:** Hiệu suất chưa ổn định của bộ phận buồng phòng tại Luxtery Hotel có thể triển khai ngắn gọn như sau: Khách sạn cần tổ chức đào tạo nghiệp vụ định kỳ để chuẩn hóa kỹ năng, giúp nhân viên mới nhanh chóng nắm vững quy trình và hạn chế sai sót. Đồng thời, xây dựng cơ chế khuyến khích gắn liền với KPI nhằm tạo động lực làm việc, khuyến khích nhân viên lâu năm duy trì nhiệt huyết và nâng cao tinh thần trách nhiệm. Bên cạnh đó, việc phân công công việc hợp lý sẽ tận dụng được thế mạnh của nhân viên giàu kinh nghiệm để hỗ trợ nhân viên mới, đồng thời đảm bảo tiến độ bàn giao phòng cho khách. Sự kết hợp giữa đào tạo, khuyến khích và phân công khoa học sẽ giúp nâng cao hiệu suất chung và duy trì chất lượng dịch vụ ổn định.

2.4.2. Nhóm nguyên nhân thuộc về quy trình và phương pháp làm việc

- **Quy trình tiêu chuẩn chưa được tuân thủ tuyệt đối:** Dù đã ban hành, nhiều nhân viên vẫn bỏ qua một số bước nhỏ để tiết kiệm thời gian, ví dụ như kiểm tra thiết bị điện hoặc lau lại các bề mặt dễ bám bụi. Điều này dẫn đến chất lượng phòng không đạt chuẩn ngay từ lần đầu, buộc phải chỉnh sửa bổ sung, gây mất thời gian và giảm hiệu suất.

- **Thiếu nghiêm túc trong áp dụng quy trình:** Việc bỏ qua tiêu chuẩn làm giảm tính ổn định của dịch vụ. Khách hàng có thể gặp tình trạng phòng không đồng đều về chất lượng, ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm và sự hài lòng, đồng thời làm giảm uy tín của khách sạn.

- **Phân ca và phân tuyến công việc chưa hợp lý:** Có ca nhân viên phải xử lý nhiều phòng khó cùng lúc, đặc biệt vào giờ cao điểm check-out. Khối lượng công việc dồn nén trong thời gian ngắn khiến nhân viên khó đảm bảo chất lượng, đồng thời tạo áp lực lớn về tiến độ.

- **Khối lượng công việc vượt chuẩn:** Thực tế khảo sát ghi nhận có ca nhân viên phải dọn tới 18-20 phòng, trong khi tiêu chuẩn quy định chỉ khoảng 15 phòng/ca. Áp lực quá tải này không chỉ làm giảm chất lượng vệ sinh mà còn kéo dài thời gian thực hiện, ảnh hưởng đến tiến độ check-in của khách mới.

- **Hệ quả:** Tăng tỷ lệ phòng không đạt chuẩn ngay lần đầu, giảm hiệu suất lao động, và làm suy giảm tính ổn định của dịch vụ. Về lâu dài, điều này có thể ảnh hưởng đến thương hiệu và khả năng cạnh tranh của khách sạn.

- **Giải pháp khắc phục:** Siết chặt kiểm soát việc tuân thủ tiêu chuẩn, đồng thời điều chỉnh định mức và phân công công việc phù hợp với thực tế công suất phòng. Ngoài ra, có thể áp dụng các công cụ hỗ trợ quản lý như check-list kiểm soát chất lượng, phần mềm quản lý tiến độ dọn phòng, hoặc cơ chế giám sát trực tiếp. Những giải pháp này sẽ giúp giảm áp lực cho nhân viên, nâng cao chất lượng dịch vụ và duy trì sự hài lòng của khách hàng.

2.4.3. Nhóm nguyên nhân thuộc về công cụ và vật tư

- **Cung ứng đồ vải chưa đồng bộ:** Nhân viên thường phải chờ khăn, ga giường hoặc amenities bổ sung. Có ca mất tới 10 phút mới nhận đủ vật tư, làm gián đoạn quy trình và kéo dài thời gian dọn phòng thêm 2–5 phút so với tiêu chuẩn. Sự chậm trễ này không chỉ ảnh hưởng đến tiến độ mà còn tạo áp lực cho nhân viên trong những ca cao điểm.

- **Xe đẩy chưa chuẩn hóa:** Nhiều xe bị hỏng hoặc thiếu ngăn chứa, khiến việc di chuyển và sắp xếp vật tư mất thêm thời gian. Điều này làm giảm tính linh hoạt trong ca làm việc, đồng thời khiến nhân viên phải tốn thêm công sức để sắp xếp lại đồ dùng, ảnh hưởng đến hiệu quả tổng thể.

- **Dụng cụ vệ sinh chưa đầy đủ:** Chất lượng chưa đảm bảo, một số dụng cụ bị hỏng hoặc không phù hợp, làm giảm hiệu quả làm sạch. Nhân viên phải xử lý chi tiết nhỏ lâu hơn, dẫn đến kéo dài thời gian thực hiện và ảnh hưởng trực tiếp đến KPI về tốc độ cũng như chất lượng dịch vụ.

- **Hệ quả:** Sự thiếu đồng bộ trong cung ứng vật tư, tình trạng xe đẩy và dụng cụ chưa đạt chuẩn đã làm giảm hiệu quả công việc, kéo dài thời gian thực hiện và ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ. Về lâu dài, điều này có thể làm giảm sự hài lòng của khách hàng, đồng thời ảnh hưởng đến uy tín và khả năng cạnh tranh của khách sạn.

- **Giải pháp khắc phục:** Chuẩn hóa trang thiết bị, cải thiện khâu tiếp liệu để đảm bảo cung ứng kịp thời, đồng thời trang bị đầy đủ dụng cụ vệ sinh đạt chuẩn nhằm nâng cao hiệu suất và chất lượng dịch vụ. Ngoài ra, khách sạn có thể áp dụng các giải pháp như quản lý kho thông minh, bảo trì định kỳ xe đẩy, và chuẩn hóa dụng cụ vệ

sinh để giảm thiểu sự cố phát sinh, giúp nhân viên buồng phòng làm việc hiệu quả hơn và duy trì chất lượng dịch vụ ổn định.

2.4.4. Nhóm nguyên nhân thuộc về môi trường làm việc

- **Không gian kho chật hẹp:** Kho chưa được bố trí khoa học, gây bất tiện trong việc lấy vật tư cần thiết. Nhân viên phải mất thêm thời gian tìm kiếm hoặc sắp xếp lại, làm gián đoạn quy trình và ảnh hưởng trực tiếp đến tốc độ làm việc.

- **Lưu tuyến di chuyển bất tiện:** Nhân viên buồng phòng phải di chuyển qua nhiều tầng hoặc tuyến đường dài để tiếp cận phòng cần dọn. Điều này khiến thời gian thực hiện công việc tăng lên đáng kể, làm giảm hiệu suất chung và tạo thêm áp lực trong những ca cao điểm.

- **Thang máy quá tải giờ cao điểm:** Trong khung giờ 10h-2h, thang máy thường quá tải do lượng khách check-out và nhân viên di chuyển cùng lúc. Nhân viên buồng phải chờ trung bình 5-7 phút, dẫn đến gián đoạn quy trình dọn phòng, kéo dài tiến độ và ảnh hưởng đến thời gian bàn giao phòng cho khách mới.

- **Hệ quả:** Các yếu tố về kho, di chuyển và thang máy tuy không trực tiếp liên quan đến thao tác vệ sinh nhưng lại ảnh hưởng rõ rệt đến tốc độ và chất lượng công việc. Hiệu suất lao động giảm, tiến độ không ổn định, và chất lượng dịch vụ có nguy cơ không đồng đều, từ đó tác động tiêu cực đến trải nghiệm khách hàng.

- **Giải pháp khắc phục:** Cần bố trí lại kho hợp lý để thuận tiện lấy vật tư, tối ưu hóa tuyến di chuyển giữa các tầng, đồng thời điều phối sử dụng thang máy trong giờ cao điểm nhằm giảm thiểu thời gian gián đoạn. Ngoài ra, khách sạn có thể áp dụng các giải pháp như phân bổ kho theo tầng, lập kế hoạch di chuyển hợp lý, hoặc điều phối thang máy giờ cao điểm để nâng cao hiệu suất chung, giảm áp lực cho nhân viên và duy trì chất lượng dịch vụ ổn định.

2.4.5. Nhóm nguyên nhân thuộc về công tác quản lý

- **Hoạt động QC và checklist chưa đều đặn:** Nhiều bước kiểm tra bị bỏ qua khi áp lực công việc cao, khiến chất lượng phòng không đạt chuẩn ngay từ lần đầu. Việc thiếu sự nhất quán trong kiểm tra làm giảm hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng, đồng thời tạo ra khoảng trống trong việc giám sát và cải tiến dịch vụ.

- **Báo cáo KPI thiếu chính xác:** Các báo cáo hiện tại chưa phản ánh đầy đủ tình trạng thực tế. Dữ liệu không chuẩn xác khiến việc điều chỉnh nhân sự và quy

trình chưa sát với nhu cầu vận hành. Điều này dẫn đến tình trạng phân bổ nguồn lực không hợp lý, gây áp lực cho nhân viên và làm giảm hiệu suất chung.

- **Giám sát hiện trường chưa thường xuyên:** Một số vi phạm kỷ luật hoặc sai sót trong quy trình không được phát hiện và xử lý kịp thời. Sự thiếu giám sát trực tiếp làm giảm tính nghiêm túc trong công việc, khiến nhân viên dễ bỏ qua các bước nhỏ nhưng quan trọng, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.

- **Thiếu phân tích nguyên nhân:** Tỷ lệ phòng đạt chuẩn lần đầu giảm nhưng không được phân tích nguyên nhân cụ thể. Việc thiếu phân tích chi tiết khiến giải pháp đưa ra mang tính hình thức, chưa phù hợp với thực tế vận hành. Điều này làm cho các vấn đề tồn tại kéo dài, không được khắc phục triệt để.

- **Hệ quả:** Các vấn đề quản lý kéo dài dẫn đến hiệu suất lao động giảm, chất lượng dịch vụ không ổn định, và sự hài lòng của khách hàng bị ảnh hưởng. Về lâu dài, điều này có thể làm giảm uy tín thương hiệu và khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

- **Giải pháp khắc phục:** Cần chuẩn hóa hệ thống kiểm tra QC và checklist, đảm bảo việc kiểm tra được thực hiện đều đặn và nghiêm túc. Xây dựng báo cáo KPI phản ánh đúng thực trạng, có sự đối chiếu giữa dữ liệu và kết quả thực tế. Đồng thời, tăng cường giám sát hiện trường để kịp thời phát hiện và xử lý sai sót. Ngoài ra, khách sạn nên áp dụng các công cụ hỗ trợ như phần mềm quản lý KPI, hệ thống giám sát trực tuyến, và phân tích nguyên nhân gốc rễ để nâng cao hiệu suất chung, đảm bảo chất lượng dịch vụ ổn định và bền vững.

Bảng 10: Bảng nguyên nhân 6M ảnh hưởng hiệu suất Housekeeping tại Luxtery Hotel

Nhóm nguyên nhân (6M)	Nội dung cụ thể
Con người (Man)	- Kỹ năng chưa đồng đều, nhân viên mới dễ bỏ sót chi tiết - Thiếu đào tạo nghiệp vụ thường xuyên. - Nhân viên mới mất thêm 3-5 phút/phòng so với tiêu chuẩn. - Lực làm việc chưa cao, chế độ khen thưởng chưa gắn KPI.

Phương pháp (Method)	- Tiêu chuẩn chưa được tuân thủ chặt chẽ. - Phân ca chưa hợp lý, có ca phải xử lý nhiều phòng khó cùng lúc. - Định mức phòng cao, chưa điều chỉnh theo thực tế công suất.
Công cụ & vật tư (Material/Machine)	- Khâu cung ứng đồ vải chưa đồng bộ, có ca phải chờ tới 10 phút. - Xe đẩy hỏng hoặc thiếu ngăn chứa, gây bất tiện khi di chuyển. - Dụng cụ vệ sinh thiếu hoặc chất lượng chưa đảm bảo
Môi trường (Environment)	- Kho xa khu phòng, không gian chật hẹp, sắp xếp chưa khoa học. - Lưu tuyến di chuyển dài và bất tiện. - Thang máy quá tải, thời gian chờ trung bình 5-7 phút vào giờ cao điểm
Quản lý (Management)	- QC và checklist chưa thực hiện đều đặn, dễ bỏ sót khi áp lực cao. - Báo cáo KPI chưa phản ánh đầy đủ tình trạng thực tế. - Giám sát hiện trường chưa thường xuyên, một số vi phạm chưa được xử lý kịp thời.

Hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng tại Luxtery Hotel chịu tác động từ nhiều nguyên nhân khác nhau theo mô hình 6M. Các yếu tố về con người, quy trình, công cụ và vật tư, môi trường cũng như quản lý đều góp phần làm kéo dài thời gian dọn phòng và giảm tỷ lệ đạt chuẩn ngay lần đầu. Những nguyên nhân này mang tính đa chiều, không tồn tại riêng lẻ mà kết hợp tạo ra ảnh hưởng tổng thể đến chất lượng dịch vụ. Việc nhận diện rõ ràng từng nhóm nguyên nhân là cơ sở quan trọng để xây dựng giải pháp phù hợp nhằm nâng cao hiệu suất và đảm bảo tính chuyên nghiệp trong hoạt động của bộ phận buồng phòng.

2.5. Tổng hợp kết quả đánh giá hiệu suất làm việc và xác định vấn đề ưu tiên cần giải quyết

2.5.1. Những điểm mạnh

Bộ phận buồng phòng tại Luxtery Hotel đã xây dựng và áp dụng quy trình thao tác chuẩn. Việc có tiêu chuẩn giúp đảm bảo tính nhất quán trong quá trình thực hiện công việc, hạn chế sai sót và tạo cơ sở để nhân viên tuân thủ các tiêu chuẩn vệ sinh cũng như quy định của khách sạn. Đây là nền tảng quan trọng để duy trì chất lượng dịch vụ ổn định, đồng thời nâng cao hiệu quả quản lý và tạo sự chuyên nghiệp trong mắt khách hàng.

Khách sạn đã thiết lập hệ thống kiểm soát chất lượng QC nhằm giám sát và đánh giá thường xuyên các hoạt động của nhân viên buồng phòng. QC đóng vai trò như một công cụ phản hồi, giúp phát hiện kịp thời những sai sót trong quy trình, đồng thời đưa ra biện pháp khắc phục. Nhờ đó, chất lượng dịch vụ được duy trì ở mức chuẩn, góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng và uy tín của khách sạn. Ngoài ra, QC còn là cơ sở để ban quản lý xây dựng các báo cáo đánh giá hiệu suất, từ đó đưa ra quyết định quản lý chính xác hơn.

Kết quả đánh giá cho thấy tỷ lệ đạt khá trong việc tuân thủ quy trình và hoàn thành nhiệm vụ. Điều này phản ánh sự nỗ lực của đội ngũ nhân viên buồng phòng trong việc đáp ứng yêu cầu công việc cũng như tiêu chuẩn dịch vụ. Mặc dù vẫn còn một số hạn chế, tỷ lệ đạt khá cho thấy bộ phận buồng phòng đã có nền tảng tốt để tiếp tục cải thiện hiệu suất làm việc và nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới.

Nhân viên buồng phòng thể hiện sự gắn bó và tinh thần hợp tác trong công việc. Dù khối lượng công việc có thể biến động theo mùa vụ, đội ngũ vẫn duy trì được sự phối hợp nhịp nhàng giữa các vị trí như trưởng bộ phận, giám sát, nhân viên buồng, nhân viên vệ sinh công cộng và nhân viên giặt là. Sự phối hợp này giúp đảm bảo tiến độ và chất lượng dịch vụ, đồng thời tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp.

Việc đã có SOP, QC và tỷ lệ tuân thủ khá cao là cơ sở quan trọng để khách sạn tiếp tục triển khai các giải pháp nâng cao hiệu suất. Đây là nền tảng để xây dựng hệ thống KPI chi tiết hơn, áp dụng công nghệ quản lý hiện đại, và cải thiện quy trình vận hành nhằm hướng tới mục tiêu chất lượng dịch vụ vượt trội.

2.5.2. Những hạn chế

Khối lượng công việc hoàn thành của nhân viên buồng phòng vẫn thấp hơn so với quy trình thao tác chuẩn (SOP) đã đề ra. Hiệu suất thực tế chưa đạt mức kỳ vọng, dẫn đến sự chênh lệch giữa kế hoạch và kết quả. Nguyên nhân có thể xuất phát từ cách phân công chưa hợp lý hoặc kỹ năng của nhân viên chưa đồng đều. Khi một số nhân viên chưa đáp ứng được tốc độ chuẩn, tiến độ chung của cả ca làm việc bị ảnh hưởng, gây ra tình trạng chậm trễ trong bàn giao phòng cho khách.

Thời gian thực hiện một số nhiệm vụ thường vượt quá chuẩn quy định. Việc kéo dài thời gian hoàn thành công việc không chỉ làm giảm hiệu quả lao động mà còn ảnh hưởng đến sự phối hợp giữa các bộ phận trong khách sạn. Đặc biệt trong giai đoạn cao điểm, tình trạng này dễ gây ra áp lực lớn cho nhân viên, khiến họ phải làm việc trong trạng thái căng thẳng. Hệ quả là chất lượng phục vụ khách hàng có thể bị giảm sút, đồng thời làm tăng nguy cơ sai sót trong quy trình vệ sinh.

Chất lượng công việc chưa ổn định giữa các ca làm việc và giữa các nhân viên. Sự thiếu đồng đều trong kết quả vệ sinh và phục vụ khiến trải nghiệm của khách hàng không nhất quán. Có ca đạt chuẩn cao, nhưng có ca lại dễ xảy ra sai sót nhỏ, làm giảm sự hài lòng của khách. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến uy tín của khách sạn, bởi khách hàng thường kỳ vọng dịch vụ ổn định và đồng nhất trong mọi thời điểm.

Những hạn chế này cho thấy bộ phận buồng phòng vẫn chưa đạt được sự ổn định và hiệu suất tối ưu. Sự chênh lệch về khối lượng công việc, thời gian thực hiện và chất lượng dịch vụ làm giảm hiệu quả vận hành, đồng thời ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng. Về lâu dài, nếu không khắc phục triệt để, khách sạn có thể đối mặt với nguy cơ giảm uy tín thương hiệu và mất lợi thế cạnh tranh trên thị trường.

2.5.3. Các vấn đề trọng tâm cần cải thiện nhằm nâng cao hiệu suất làm việc

Một vấn đề nổi bật là việc phân công lao động trong bộ phận buồng phòng chưa được tổ chức hợp lý. Sự phân bổ công việc chưa đồng đều khiến một số nhân viên phải đảm nhận khối lượng lớn, trong khi những người khác ít việc hơn. Điều này gây mất cân đối về hiệu suất, tạo áp lực cho nhân viên và ảnh hưởng đến tiến độ cũng như chất lượng phục vụ. Nếu tình trạng này kéo dài, không chỉ làm giảm năng suất mà còn ảnh hưởng đến tinh thần làm việc, dễ dẫn đến sự mệt mỏi và giảm động lực của đội ngũ.

Công tác hậu cần liên quan đến đồ vải và các vật dụng bổ sung trong phòng vẫn còn nhiều bất cập. Việc cung ứng và chuẩn bị vật dụng phục vụ phòng ở đôi khi chưa kịp thời, gây gián đoạn cho quá trình làm việc của nhân viên. Sự thiếu đồng bộ trong khâu logistics làm giảm tốc độ hoàn thành công việc, khiến nhân viên phải chờ đợi hoặc quay lại nhiều lần để bổ sung vật tư. Điều này không chỉ ảnh hưởng đến tiến độ dọn phòng mà còn tác động trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng, bởi khách thường kỳ vọng phòng được bàn giao đúng giờ và đầy đủ tiện nghi.

Hoạt động kiểm soát chất lượng chưa được thực hiện một cách chặt chẽ và thường xuyên. Việc thiếu giám sát liên tục khiến chất lượng vệ sinh và dịch vụ chưa đồng đều giữa các ca làm việc. Có ca đạt chuẩn cao, nhưng có ca lại dễ xảy ra sai sót nhỏ, làm cho trải nghiệm khách hàng không nhất quán. Điều này ảnh hưởng đến hình ảnh và uy tín của khách sạn, bởi khách hàng thường đánh giá dịch vụ dựa trên sự ổn định và tính chuyên nghiệp. Nếu không tăng cường hệ thống kiểm tra và giám sát chất lượng, nguy cơ giảm sự hài lòng của khách hàng sẽ ngày càng lớn.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

Hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng tại Luxtery Hotel hiện đạt mức khá, song vẫn chưa đáp ứng đầy đủ các chuẩn mực trong quy trình thao tác chuẩn (SOP). Kết quả thực tế còn khoảng cách so với yêu cầu đặt ra, cho thấy cần có sự điều chỉnh và cải thiện để nâng cao chất lượng dịch vụ.

Nguyên nhân của những hạn chế này xuất phát từ nhiều khía cạnh. Về con người, kỹ năng của nhân viên mới chưa đồng đều, sự phân công lao động chưa hợp lý dẫn đến mất cân đối trong khối lượng công việc. Về quy trình, một số bước thực hiện còn mất nhiều thời gian, chưa được tối ưu hóa, khiến tiến độ dọn phòng bị kéo dài. Về công cụ, việc cung ứng đồ vải và vật dụng bổ sung chưa kịp thời gây gián đoạn cho nhân viên trong quá trình làm việc. Về quản lý, hoạt động kiểm soát chất lượng chưa được thực hiện chặt chẽ và thường xuyên, dẫn đến sự thiếu đồng bộ trong kết quả phục vụ giữa các ca làm việc.

Những hạn chế này không chỉ ảnh hưởng đến hiệu suất lao động mà còn tác động trực tiếp đến trải nghiệm khách hàng. Khi chất lượng dịch vụ chưa ổn định, khách hàng dễ nhận thấy sự khác biệt giữa các ca làm việc, từ đó làm giảm mức độ hài lòng và uy tín của khách sạn.

Những nhận định trên là cơ sở để chương 3 tập trung đề xuất các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng, đồng thời cải thiện chất lượng dịch vụ và hình ảnh của khách sạn. Các giải pháp sẽ hướng đến nâng cao kỹ năng nhân viên, tối ưu hóa quy trình SOP, chuẩn hóa công cụ và vật tư, cũng như tăng cường kiểm soát chất lượng. Đây sẽ là nền tảng để khách sạn nâng cao hiệu quả vận hành, gia tăng sự hài lòng của khách hàng và củng cố uy tín thương hiệu.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU SUẤT LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN BUỒNG PHÒNG TẠI LUXTERY HOTEL

3.1. Cơ sở và định hướng đề xuất giải pháp

3.1.1. Căn cứ đề xuất giải pháp

Các giải pháp nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng tại Luxtery Hotel được xây dựng dựa trên những căn cứ thực tiễn và lý luận, nhằm đảm bảo tính khả thi và phù hợp với định hướng phát triển của khách sạn.

Thứ nhất, kết quả phân tích thực trạng ở chương 2 cho thấy hiệu suất làm việc của nhân viên tuy đạt mức khá nhưng vẫn chưa đáp ứng đầy đủ các chuẩn mực trong quy trình thao tác chuẩn (SOP). Một số công đoạn trong quy trình vệ sinh, sắp xếp và kiểm tra phòng vẫn còn thiếu sự đồng bộ, dẫn đến tình trạng chậm tiến độ hoặc chưa đạt chất lượng tối ưu. Điều này phản ánh nhu cầu cấp thiết phải có những giải pháp cải thiện nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp và hiệu quả trong công việc.

Thứ hai, những hạn chế về phân công lao động, công tác hậu cần (logistics) và kiểm soát chất lượng là những vấn đề trọng tâm cần được khắc phục. Việc phân công chưa hợp lý dẫn đến tình trạng nhân viên bị quá tải ở một số khâu, trong khi những khâu khác lại chưa được khai thác hết năng lực. Công tác hậu cần chưa thực sự linh hoạt, đôi khi gây gián đoạn trong việc cung ứng vật dụng, hóa chất hoặc trang thiết bị cần thiết. Bên cạnh đó, hoạt động kiểm soát chất lượng chưa được thực hiện thường xuyên và chặt chẽ, khiến cho một số sai sót nhỏ vẫn tồn tại và ảnh hưởng đến Thứ ba, các giải pháp còn dựa trên cơ sở lý luận về quản trị khách sạn, quản trị nguồn nhân lực và kinh nghiệm thực tiễn từ các mô hình quản lý hiệu quả trong ngành. Những nghiên cứu và lý thuyết này chỉ ra rằng việc nâng cao hiệu suất lao động không chỉ phụ thuộc vào kỹ năng cá nhân mà còn liên quan đến hệ thống quản lý, sự phối hợp giữa các bộ phận và văn hóa tổ chức.

Cuối cùng, định hướng phát triển của Luxtery Hotel là nâng cao chất lượng dịch vụ, gia tăng sự hài lòng của khách hàng và khẳng định năng lực cạnh tranh trên thị trường. Điều này đòi hỏi các giải pháp phải mang tính toàn diện, vừa cải thiện hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng, vừa góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp và uy tín cho khách sạn.

3.1.2. Mục tiêu nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng

Mục tiêu tổng quát của việc đề xuất giải pháp là cải thiện hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng, qua đó nâng cao chất lượng dịch vụ và hình ảnh của khách sạn. Đây không chỉ là định hướng ngắn hạn nhằm tối ưu hóa hoạt động thường ngày, mà còn là chiến lược dài hạn để xây dựng đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp, gắn bó và có khả năng đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Việc nâng cao hiệu suất lao động của nhân viên buồng phòng còn góp phần trực tiếp vào việc cải thiện trải nghiệm khách hàng, bởi chất lượng dịch vụ buồng phòng luôn là một trong những yếu tố quan trọng nhất quyết định sự hài lòng và mức độ quay lại của khách.

Cụ thể, các mục tiêu tập trung vào:

- **Nâng cao năng suất lao động:** đảm bảo khối lượng công việc được thực hiện đúng chuẩn, giảm thiểu tình trạng chậm trễ, đồng thời rút ngắn thời gian xử lý mà vẫn duy trì chất lượng dịch vụ. Việc này không chỉ giúp khách sạn tiết kiệm chi phí vận hành mà còn tạo ra sự linh hoạt trong việc đáp ứng nhu cầu đột xuất của khách hàng.

- **Ổn định và đồng đều:** duy trì sự cân bằng giữa các ca làm việc, hạn chế sự chênh lệch về hiệu quả giữa các nhân viên, từ đó nâng cao tính chuyên nghiệp trong phục vụ. Sự đồng đều này sẽ giúp khách hàng luôn nhận được dịch vụ nhất quán, không phụ thuộc vào thời điểm lưu trú.

- **Tối ưu hóa phân công lao động:** phân bổ công việc hợp lý để giảm tải cho nhân viên, đồng thời nâng cao hiệu quả trong công tác hậu cần và kiểm soát chất lượng. Một hệ thống phân công khoa học sẽ giúp nhân viên phát huy tối đa năng lực cá nhân, đồng thời hạn chế tình trạng mệt mỏi hoặc áp lực quá mức.

- **Xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp:** giảm áp lực cho nhân viên, khuyến khích tinh thần hợp tác, tạo động lực phát triển cá nhân và sự gắn bó lâu dài với tổ chức. Môi trường làm việc tích cực sẽ góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm, sự chủ động và sáng tạo của nhân viên.

- **Gia tăng sự hài lòng của khách hàng:** cải thiện hiệu suất buồng phòng sẽ trực tiếp nâng cao trải nghiệm của khách, góp phần khẳng định uy tín và tạo lợi thế cạnh tranh bền vững cho khách sạn. Khi khách hàng cảm nhận được sự chuyên nghiệp

và tận tâm trong từng chi tiết nhỏ, họ sẽ có xu hướng quay lại và giới thiệu dịch vụ cho người khác.

Ngoài ra, mục tiêu còn hướng đến việc xây dựng một hệ thống quản lý nhân sự bù đắp phòng hiện đại, có khả năng thích ứng với sự biến động của ngành dịch vụ. Điều này bao gồm việc áp dụng công nghệ trong quản lý, tăng cường đào tạo kỹ năng mềm và chuyên môn, cũng như phát triển văn hóa làm việc tích cực. Việc kết hợp giữa yếu tố công nghệ và yếu tố con người sẽ tạo ra một nền tảng vững chắc cho sự phát triển lâu dài.

Như vậy, mục tiêu nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên bù đắp phòng không chỉ tập trung vào khía cạnh năng suất, mà còn hướng đến sự cân bằng giữa chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng và sự phát triển lâu dài của doanh nghiệp. Đây chính là nền tảng để Luxtery Hotel duy trì vị thế trong ngành dịch vụ đầy cạnh tranh và biến động, đồng thời khẳng định thương hiệu trên thị trường trong nước và quốc tế.

3.2 Giải pháp nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên bù đắp phòng

3.2.1 Chuẩn hóa quy trình phục vụ và quy trình vệ sinh bù đắp phòng

Trong Trong chương 2 đã chỉ ra rằng quy trình làm việc của nhân viên bù đắp phòng tại Luxtery Hotel chưa được đồng bộ, dẫn đến sự khác biệt về chất lượng giữa các ca làm việc. Đây là một hạn chế lớn bởi trong ngành khách sạn, sự nhất quán trong chất lượng dịch vụ là yếu tố quyết định đến trải nghiệm của khách hàng. Vì vậy, việc chuẩn hóa quy trình phục vụ và vệ sinh bù đắp phòng là yêu cầu cấp thiết nhằm đảm bảo sự thống nhất trong hoạt động, hạn chế sai sót và nâng cao hiệu quả vận hành.

Khách sạn cần xây dựng bộ quy trình thao tác chuẩn (SOP) chi tiết cho từng công đoạn, bao gồm chuẩn bị dụng cụ, vệ sinh phòng, kiểm tra chất lượng và bàn giao. Mỗi bước cần được mô tả rõ ràng, có hướng dẫn cụ thể về cách thực hiện, tiêu chuẩn đánh giá và thời gian hoàn thành. Khi SOP được áp dụng đồng bộ, nhân viên sẽ có định hướng rõ ràng, giảm tình trạng làm việc theo thói quen cá nhân, từ đó tiết kiệm thời gian và đảm bảo chất lượng dịch vụ ổn định.

Việc chuẩn hóa quy trình còn giúp nâng cao tính chuyên nghiệp của đội ngũ bù đắp phòng. Nhân viên mới dễ dàng tiếp cận công việc thông qua tài liệu hướng dẫn, giảm thời gian đào tạo và nhanh chóng hòa nhập vào môi trường làm việc. Đồng

thời, các giám sát buồng có cơ sở để kiểm tra, đánh giá hiệu quả làm việc dựa trên tiêu chuẩn chung, tránh sự chênh lệch giữa các ca. Điều này cũng tạo ra sự minh bạch trong quản lý, giúp khách sạn dễ dàng phát hiện và khắc phục những điểm yếu trong quá trình vận hành.

Trong ngành khách sạn, sự đồng bộ trong quy trình phục vụ là yếu tố quan trọng để tạo ra trải nghiệm nhất quán cho khách hàng. Một căn phòng được vệ sinh theo đúng chuẩn sẽ mang lại cảm giác thoải mái, an toàn và chuyên nghiệp, từ đó nâng cao mức độ hài lòng và khả năng quay lại của khách. Bên cạnh đó, quy trình chuẩn còn giúp khách sạn dễ dàng kiểm soát chi phí, hạn chế thất thoát vật dụng và nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực.

Ngoài ra, việc chuẩn hóa quy trình còn mở ra cơ hội áp dụng công nghệ quản lý khách sạn như phần mềm quản lý buồng phòng, hệ thống kiểm tra chất lượng tự động, hay ứng dụng di động hỗ trợ nhân viên. Những công cụ này sẽ giúp quy trình trở nên minh bạch, dễ theo dõi và có khả năng cải tiến liên tục. Khi kết hợp giữa yếu tố công nghệ và yếu tố con người, khách sạn sẽ có một hệ thống quản lý hiện đại, vừa đảm bảo chất lượng dịch vụ, vừa nâng cao hiệu quả vận hành.

Tóm lại, chuẩn hóa quy trình phục vụ và vệ sinh buồng phòng không chỉ là giải pháp kỹ thuật mà còn là chiến lược quản lý nhân sự và chất lượng dịch vụ. Đây là nền tảng để Luxtery Hotel xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp, nâng cao uy tín và tạo lợi thế cạnh tranh trên thị trường, đồng thời đảm bảo sự phát triển bền vững trong bối cảnh ngành dịch vụ khách sạn ngày càng cạnh tranh khốc liệt.

3.2.2 Bổ sung và chuẩn hóa trang thiết bị, công cụ phục vụ công việc

Một trong những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng là việc bố trí và sử dụng trang thiết bị chưa thật sự tối ưu. Tại Luxtery Hotel, kho chứa đã được trang bị nhưng diện tích còn hạn chế, gây khó khăn trong việc sắp xếp và lấy dụng cụ khi cần thiết. Điều này dẫn đến tình trạng nhân viên mất nhiều thời gian di chuyển, tìm kiếm vật dụng, làm giảm tốc độ xử lý công việc và ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.

Bên cạnh đó, mặc dù xe đẩy đã có đủ số lượng, khách sạn vẫn cần chú trọng đến việc bảo trì thường xuyên để đảm bảo tính tiện dụng và độ bền. Xe đẩy là công cụ hỗ trợ quan trọng, giúp nhân viên vận chuyển đồ dùng, ga trải giường, khăn tắm và các vật dụng khác một cách nhanh chóng và thuận tiện. Nếu xe đẩy không được

bảo dưỡng định kỳ, dễ xảy ra tình trạng hỏng hóc, gây gián đoạn công việc và làm tăng áp lực cho nhân viên.

Ngoài ra, việc trang bị thêm các thiết bị hỗ trợ hiện đại như máy hút bụi công suất lớn, dụng cụ vệ sinh đa năng hay máy giặt sấy tiết kiệm năng lượng sẽ giúp nhân viên giảm bớt sức lao động thủ công, rút ngắn thời gian làm việc và nâng cao chất lượng vệ sinh. Những thiết bị này không chỉ cải thiện hiệu quả công việc mà còn góp phần bảo vệ sức khỏe nhân viên, hạn chế tình trạng mệt mỏi do phải thực hiện các thao tác nặng nhọc.

Khách sạn cũng cần sắp xếp lại khu vực hậu cần một cách khoa học để nhân viên dễ dàng tiếp cận và sử dụng trang thiết bị. Việc bố trí hợp lý không gian lưu trữ, phân loại rõ ràng từng loại dụng cụ, kết hợp với hệ thống quản lý kho hiện đại sẽ giúp giảm thiểu thất thoát, tiết kiệm chi phí và nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực.

Khách sạn cũng cần sắp xếp lại khu vực hậu cần một cách khoa học để nhân viên dễ dàng tiếp cận và sử dụng trang thiết bị. Việc bố trí hợp lý không gian lưu trữ, phân loại rõ ràng từng loại dụng cụ, kết hợp với hệ thống quản lý kho hiện đại sẽ giúp giảm thiểu thất thoát, tiết kiệm chi phí và nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực.

Hơn nữa, chuẩn hóa trang thiết bị còn mang ý nghĩa lâu dài trong việc xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn. Khi nhân viên được hỗ trợ bởi công cụ hiện đại, họ có thể tập trung nhiều hơn vào chất lượng phục vụ, tạo ra trải nghiệm dịch vụ vượt trội cho khách hàng. Điều này sẽ góp phần gia tăng sự hài lòng, nâng cao uy tín và tạo lợi thế cạnh tranh cho Luxtery Hotel trên thị trường.

Tóm lại, bổ sung và chuẩn hóa trang thiết bị, công cụ phục vụ công việc không chỉ là giải pháp mang tính kỹ thuật mà còn là chiến lược quản lý nguồn lực. Đây là yếu tố quan trọng giúp nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng, đồng thời tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững của khách sạn trong tương lai.

3.2.3 Nâng cao chất lượng bộ phận nhân sự buồng phòng

3.2.3.1. Hoàn thiện công tác tuyển dụng nhân viên buồng phòng

Thực trạng cho thấy sự chênh lệch về kỹ năng giữa các nhân viên ảnh hưởng đến hiệu suất chung. Vì vậy, khách sạn cần xây dựng quy trình tuyển dụng chặt chẽ và khoa học. Trước hết, cần xác định rõ tiêu chuẩn tuyển dụng đối với vị trí nhân viên buồng phòng, bao gồm sức khỏe, kỹ năng nghề cơ bản và thái độ phục vụ. Tiếp theo, khách sạn nên tổ chức các vòng tuyển chọn cụ thể như: sơ tuyển hồ sơ, phỏng vấn

trực tiếp để đánh giá thái độ và khả năng giao tiếp, kiểm tra thực hành các kỹ năng vệ sinh buồng phòng nhằm đảm bảo ứng viên đáp ứng yêu cầu công việc. Ngoài ra, khách sạn có thể phối hợp với các trường đào tạo du lịch - khách sạn để tiếp nhận nguồn ứng viên đã được đào tạo bài bản, giúp giảm chi phí và thời gian đào tạo lại. Việc tuyển chọn đúng người ngay từ đầu không chỉ nâng cao hiệu quả làm việc mà còn góp phần xây dựng đội ngũ nhân viên buồng phòng chuyên nghiệp, ổn định và gắn bó lâu dài với khách sạn.

3.2.3.2. Tăng cường đào tạo nghiệp vụ và kỹ năng làm việc

Song song với công tác tuyển dụng, đào tạo là yếu tố quyết định để nâng cao chất lượng nhân sự. Luxtery Hotel cần xây dựng kế hoạch đào tạo cụ thể cho nhân viên buồng phòng theo từng giai đoạn. Về hình thức, khách sạn có thể kết hợp đào tạo tại chỗ, trong đó nhân viên mới được hướng dẫn trực tiếp bởi các nhân viên giàu kinh nghiệm ngay trong quá trình làm việc thực tế, cùng với các buổi tập huấn ngắn hạn do quản lý hoặc chuyên gia bên ngoài tổ chức.

Về phương pháp, nên áp dụng thực hành mô phỏng các tình huống thường gặp trong công việc như xử lý phàn nàn của khách, phối hợp làm việc nhóm, hoặc quy trình vệ sinh chuẩn để nhân viên rèn luyện kỹ năng một cách thực tế. Ngoài ra, khách sạn có thể tổ chức đào tạo định kỳ hàng quý nhằm cập nhật tiêu chuẩn vệ sinh mới, nâng cao kỹ năng giao tiếp và thái độ phục vụ. Việc kết hợp nhiều hình thức và phương pháp đào tạo sẽ giúp nhân viên không chỉ nâng cao tay nghề, thích ứng nhanh với yêu cầu công việc mà còn tạo sự đồng đều trong chất lượng phục vụ, góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho khách sạn.

3.2.4 Hoàn thiện chế độ lương thưởng và chính sách khuyến khích

Trong chương 2 đã nêu rằng áp lực công việc cao nhưng chế độ đãi ngộ chưa thực sự tạo động lực cho nhân viên. Do đó, Luxtery Hotel cần xây dựng hệ thống lương thưởng minh bạch, gắn với năng suất và chất lượng công việc. Cụ thể, khách sạn có thể áp dụng cơ chế đánh giá hiệu suất hàng tháng dựa trên số lượng phòng được làm sạch, mức độ tuân thủ quy trình vệ sinh và phản hồi từ khách hàng. Kết quả đánh giá sẽ được dùng để tính thưởng theo tỷ lệ phần trăm trên lương cơ bản, giúp nhân viên thấy rõ sự công bằng và mối liên hệ giữa nỗ lực và thu nhập.

Ngoài ra, khách sạn nên triển khai các hình thức khuyến khích tinh thần như tuyên dương nhân viên xuất sắc trong các cuộc họp, trao giấy khen hoặc phần thưởng

nhỏ để ghi nhận thành tích. Bên cạnh đó, việc mở ra cơ hội thăng tiến cho những nhân viên có năng lực và gắn bó lâu dài cũng là động lực quan trọng, giúp họ nỗ lực hơn trong công việc. Việc kết hợp đồng thời cả chế độ lương thưởng vật chất và chính sách khuyến khích tinh thần sẽ tạo môi trường làm việc tích cực, nâng cao sự hài lòng và gắn bó của nhân viên buồng phòng với khách sạn.

3.2.5 Cải thiện môi trường làm việc và tăng cường gắn kết nội bộ

Môi trường làm việc có ảnh hưởng trực tiếp đến tâm lý, sức khỏe và hiệu suất của nhân viên buồng phòng. Một môi trường làm việc tích cực không chỉ giúp nhân viên giảm áp lực mà còn tạo động lực để họ gắn bó lâu dài với tổ chức. Tại Luxtery Hotel, việc cải thiện điều kiện làm việc cần được xem là một nhiệm vụ trọng tâm, bởi nhân viên buồng phòng thường phải đối mặt với khối lượng công việc lớn, áp lực về thời gian và yêu cầu chất lượng cao.

Khách sạn cần chú trọng đảm bảo an toàn lao động, cung cấp đầy đủ trang thiết bị bảo hộ, đồng thời rà soát và điều chỉnh lịch làm việc để phân công ca hợp lý, giảm tình trạng quá tải. Bộ phận quản lý nhân sự sẽ là đơn vị chủ trì, phối hợp với trưởng bộ phận buồng phòng để xây dựng kế hoạch làm việc khoa học, cân đối giữa nhu cầu vận hành và sức khỏe của nhân viên. Việc này không chỉ giúp giảm thiểu rủi ro về tai nạn lao động mà còn nâng cao sự hài lòng và tinh thần trách nhiệm của đội ngũ.

Bên cạnh đó, khách sạn nên duy trì và phát huy các hoạt động gắn kết nội bộ vốn đã được tổ chức thường xuyên, đồng thời bổ sung thêm các hình thức hỗ trợ tinh thần khác. Ví dụ, trưởng bộ phận buồng phòng có thể chủ trì các buổi họp nhóm định kỳ hàng tuần để nhân viên có cơ hội chia sẻ khó khăn, thảo luận giải pháp và đề xuất cải tiến. Bộ phận nhân sự có thể tổ chức sinh hoạt tập thể hàng tháng như team building, giao lưu văn nghệ hoặc thể thao để tăng cường tinh thần đoàn kết, tạo không khí làm việc thoải mái và thân thiện.

Ngoài ra, khách sạn cần thiết lập cơ chế phản hồi hai chiều. Quản lý trực tiếp sẽ thu thập ý kiến từ nhân viên thông qua phiếu khảo sát hoặc hộp thư góp ý, sau đó tổng hợp và báo cáo lên Ban Giám đốc để có biện pháp xử lý kịp thời. Cơ chế này giúp nhân viên cảm thấy tiếng nói của mình được lắng nghe và tôn trọng, từ đó nâng cao sự gắn bó và tinh thần trách nhiệm.

Những hoạt động này, với sự tham gia của toàn bộ nhân viên buồng phòng và sự chủ trì của quản lý, sẽ giúp tăng cường tinh thần đoàn kết, xây dựng văn hóa làm việc tích cực và góp phần nâng cao hiệu suất chung của bộ phận buồng phòng. Về lâu dài, một môi trường làm việc lành mạnh và gắn kết sẽ trở thành nền tảng để Luxtery Hotel duy trì đội ngũ nhân sự ổn định, chuyên nghiệp, đồng thời khẳng định uy tín và năng lực cạnh tranh trên thị trường dịch vụ khách sạn.

3.4 Một số kiến nghị

3.4.1 Kiến nghị đối với Ban lãnh đạo Luxtery Hotel

Ban lãnh đạo khách sạn giữ vai trò quyết định trong việc triển khai và duy trì các giải pháp nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng. Sự định hướng từ cấp quản lý cao nhất không chỉ tạo điều kiện về nguồn lực mà còn là yếu tố then chốt để xây dựng văn hóa làm việc chuyên nghiệp, ổn định và bền vững.

Trước hết, cần chú trọng đầu tư cơ sở vật chất và trang thiết bị hiện đại nhằm giảm áp lực lao động thủ công, đồng thời nâng cao chất lượng vệ sinh. Việc bổ sung các thiết bị hỗ trợ như máy hút bụi công suất lớn, máy giặt sấy tiết kiệm năng lượng hay dụng cụ vệ sinh đa năng sẽ giúp nhân viên tiết kiệm thời gian, giảm bớt sức lao động và nâng cao hiệu quả công việc. Song song với đó, cần có kế hoạch bảo trì định kỳ để đảm bảo tính tiện dụng và độ bền của trang thiết bị, tránh tình trạng hỏng hóc gây gián đoạn hoạt động.

Một khía cạnh quan trọng khác là xây dựng chính sách nhân sự minh bạch và công bằng. Chế độ lương thưởng, phúc lợi và các hình thức khuyến khích tinh thần cần được thiết kế rõ ràng, phù hợp với năng lực và đóng góp của nhân viên. Khi nhân viên cảm thấy được ghi nhận và trân trọng, họ sẽ có động lực gắn bó lâu dài, đồng thời nâng cao tinh thần trách nhiệm trong công việc. Ngoài ra, việc tạo cơ hội thăng tiến, đào tạo nâng cao kỹ năng chuyên môn và kỹ năng mềm sẽ giúp hình thành đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp, đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Ban lãnh đạo cũng cần tăng cường cơ chế giao tiếp nội bộ. Việc tổ chức các buổi họp định kỳ, lắng nghe ý kiến phản hồi từ nhân viên thông qua khảo sát hoặc hộp thư góp ý sẽ giúp phát hiện kịp thời những khó khăn trong công việc, từ đó đưa ra giải pháp phù hợp. Đây là cách để xây dựng môi trường làm việc cởi mở, nơi nhân viên cảm thấy tiếng nói của mình được lắng nghe và tôn trọng.

Ngoài ra, định hướng phát triển bộ phận buồng phòng theo chuẩn quốc tế là bước đi cần thiết để nâng cao chất lượng dịch vụ và năng lực cạnh tranh của khách sạn. Việc áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế trong quản lý và phục vụ sẽ giúp Luxtery Hotel tạo ra trải nghiệm dịch vụ nhất quán, chuyên nghiệp, đồng thời khẳng định thương hiệu trên thị trường trong nước và quốc tế.

Như vậy, vai trò của ban lãnh đạo không chỉ dừng lại ở việc ban hành chính sách mà còn là sự đồng hành, hỗ trợ và định hướng lâu dài cho đội ngũ nhân viên. Khi có sự đầu tư đúng mức về cơ sở vật chất, chính sách nhân sự minh bạch, cơ chế phản hồi hiệu quả và định hướng phát triển theo chuẩn quốc tế, Luxtery Hotel sẽ có nền tảng vững chắc để nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng, đồng thời củng cố uy tín và vị thế cạnh tranh trên thị trường dịch vụ khách sạn.

3.4.2 Kiến nghị đối với bộ phận buồng phòng

Đối với bộ phận buồng phòng, trước hết cần nâng cao ý thức trách nhiệm và tinh thần làm việc chuyên nghiệp của từng nhân viên. Mỗi cá nhân phải tuân thủ nghiêm ngặt quy trình thao tác chuẩn (SOP), đảm bảo chất lượng công việc đồng đều và ổn định. Việc tuân thủ SOP không chỉ giúp hạn chế sai sót mà còn tạo ra sự nhất quán trong dịch vụ, từ đó nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn trong mắt khách hàng.

Bộ phận buồng phòng cũng cần chủ động phối hợp chặt chẽ với các bộ phận khác như kỹ thuật, tiền sảnh và ẩm thực để quá trình phục vụ khách diễn ra liên tục và hiệu quả. Sự phối hợp này sẽ giúp xử lý nhanh chóng các tình huống phát sinh, chẳng hạn như sự cố kỹ thuật trong phòng, yêu cầu đặc biệt từ khách hoặc việc bổ sung dịch vụ ăn uống. Khi các bộ phận phối hợp nhịp nhàng, khách hàng sẽ cảm nhận được sự chuyên nghiệp và tận tâm trong từng chi tiết nhỏ.

Ngoài việc tuân thủ quy trình, nhân viên buồng phòng nên tích cực tham gia các khóa đào tạo nghiệp vụ, rèn luyện kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống để nâng cao năng lực cá nhân. Đào tạo không chỉ giúp nhân viên nắm vững kỹ thuật chuyên môn mà còn phát triển kỹ năng mềm, đặc biệt là khả năng giao tiếp với khách hàng trong những tình huống nhạy cảm. Đây là yếu tố quan trọng để tạo ra trải nghiệm dịch vụ thân thiện, chuyên nghiệp và đáng tin cậy.

Một khía cạnh khác cần chú trọng là xây dựng tinh thần đoàn kết nội bộ. Nhân viên buồng phòng thường phải làm việc theo nhóm, vì vậy sự hỗ trợ lẫn nhau trong

công việc sẽ giúp giảm áp lực, tăng hiệu suất và tạo môi trường làm việc tích cực. Các hoạt động gắn kết như họp nhóm định kỳ, chia sẻ kinh nghiệm hoặc tổ chức sinh hoạt tập thể sẽ góp phần củng cố tinh thần đồng đội, khuyến khích sự hợp tác và nâng cao hiệu quả chung.

Bộ phận buồng phòng cũng nên chủ động phản hồi và đóng góp ý kiến cho ban quản lý về những khó khăn trong quá trình làm việc. Việc này không chỉ giúp cải thiện điều kiện làm việc mà còn thể hiện tinh thần trách nhiệm và sự gắn bó của nhân viên đối với khách sạn. Khi tiếng nói của nhân viên được lắng nghe, họ sẽ có thêm động lực để nỗ lực và cống hiến nhiều hơn.

Nhìn chung, bộ phận buồng phòng cần phát huy tinh thần trách nhiệm, tuân thủ quy trình chuẩn, tích cực đào tạo, phối hợp chặt chẽ với các bộ phận khác và xây dựng văn hóa đoàn kết nội bộ. Đây là những yếu tố quan trọng để nâng cao hiệu suất làm việc, cải thiện chất lượng dịch vụ và góp phần khẳng định uy tín của Luxtery Hotel trên thị trường dịch vụ khách sạn.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Chương 3 đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng tại Luxtery Hotel, dựa trên cơ sở lý luận và thực trạng đã phân tích ở các chương trước. Các giải pháp tập trung vào việc chuẩn hóa quy trình, cải tiến trang thiết bị, nâng cao chất lượng tuyển dụng và đào tạo, hoàn thiện chế độ lương thưởng, cũng như cải thiện môi trường làm việc và gắn kết nội bộ. Đồng thời, chương này cũng đưa ra kiến nghị đối với ban lãnh đạo và bộ phận buồng phòng để đảm bảo việc triển khai giải pháp được đồng bộ và hiệu quả. Những nội dung này là nền tảng quan trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ, gia tăng sự hài lòng của khách hàng và khẳng định năng lực cạnh tranh của khách sạn.

KẾT LUẬN

Khóa luận “Giải pháp nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng tại Luxtery Hotel” đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về hiệu suất lao động trong lĩnh vực khách sạn, đồng thời phân tích thực trạng hoạt động của bộ phận buồng phòng tại Luxtery Hotel. Qua nghiên cứu, có thể thấy hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như khối lượng công việc lớn, sự phân công chưa tối ưu, trang thiết bị chưa hiện đại và sự chênh lệch về kỹ năng giữa các nhân viên. Những hạn chế này tác động trực tiếp đến chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng.

Trên cơ sở đó, khóa luận đã đề xuất một hệ thống giải pháp nhằm nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên buồng phòng, bao gồm: chuẩn hóa quy trình phục vụ và vệ sinh buồng phòng; cải tiến trang thiết bị, công cụ hỗ trợ; nâng cao chất lượng tuyển dụng và đào tạo; hoàn thiện chế độ lương thưởng và chính sách khuyến khích; cải thiện môi trường làm việc và tăng cường gắn kết nội bộ. Đồng thời, một số kiến nghị đối với ban lãnh đạo và bộ phận buồng phòng cũng được đưa ra nhằm đảm bảo việc triển khai giải pháp được đồng bộ và hiệu quả.

Kết quả nghiên cứu không chỉ có ý nghĩa thực tiễn đối với Luxtery Hotel trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ và năng lực cạnh tranh, mà còn có thể tham khảo cho các khách sạn khác trong việc quản lý và phát triển nguồn nhân lực. Tuy nhiên, do phạm vi nghiên cứu chủ yếu tập trung vào yếu tố nội bộ của bộ phận buồng phòng, đề tài vẫn còn hạn chế khi chưa xem xét các yếu tố bên ngoài như thị trường lao động, xu hướng du lịch hay tác động của công nghệ. Đây sẽ là hướng nghiên cứu tiếp theo để hoàn thiện hơn bức tranh toàn diện về hiệu suất lao động trong ngành khách sạn.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO (APA)

1. Altieri. (2026). *Hotel Sustainability and Operations*. Springer.
2. Armstrong. (2020). *Human Resource Management*.
3. Bùi Xuân Nhân. (2009). *Du lịch và phát triển kinh tế địa phương*. NXB Giáo dục.
4. Đặng Thị Kim Thoa. *Tài liệu môn Nghiệp vụ buồng phòng*.
5. GoHost. (2025). *Hotel Operations Report*.
6. Hayes, D. K., & Ninemeier, J. D. (2009). *Hotel Operations Management*.
7. Hospitality Net. (2023). *Hospitality Industry Insights*.
8. International Organization for Standardization [ISO]. (2020). *Hotel Service Standards*.
9. Jones, P., & Lockwood, A. (2004). *The Management of Hotel Operations*.
10. Mill, R. C. (2008). *Tourism: The International Business*.
11. Nguyễn Quyết Thắng. (2013). *Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn*. NXB Lao động – Xã hội.
12. Nguyễn Văn Đỉnh, & Trần Thị Minh Hòa. (2008). *Giáo trình kinh tế du lịch*. NXB Lao động – Xã hội.
13. Nguyễn Văn Mạnh, & Hoàng Thị Lan Hương. (2004). *Quản trị kinh doanh khách sạn*. NXB Thống kê.
14. Nguyễn Văn Mạnh, & Hoàng Thị Lan Hương. (2008). *Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn*. NXB Thống kê.
15. OECD. (2020). *Tourism Trends and Policies*.
16. Resident. (2024). *Hotel Guest Experience Report*.
17. Rutherford, D. G., & O’Fallon, M. J. (2014). *Hotel Management and Operations*.
18. Trần Kim Dung. (2018). *Quản trị nguồn nhân lực*. NXB Thống kê.
19. Trần Nhạn. (1996). *Du lịch và giao lưu văn hóa*. NXB Văn hóa – Thông tin.
20. UNWTO. (2019). *International Tourism Highlights*.
21. Vũ Thị Bích Phượng (chủ biên), & Phan Mai Thu Thảo. (2005). *Giáo trình Nghiệp vụ buồng phòng*. NXB Lao động – Xã hội.
22. Walker, J. R. (2017). *Introduction to Hospitality Management*.