

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị khách sạn

Đề tài:

**“NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BỘ PHẬN
BUỒNG THUỘC HYATT REGENCY DANANG RESORT & SPA”**

SINH VIÊN THỰC HIỆN: NGUYỄN THANH NHẬT

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị khách sạn

Đề tài:

**“NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BỘ PHẬN
BUỒNG THUỘC HYATT REGENCY DANANG RESORT & SPA”**

Giảng viên hướng dẫn : Th.S Nguyễn Thúy Nga
Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thanh Nhật
Mã số sinh viên : 2254060038
Khóa học : 2022 - 2026
Lớp : 22KS1

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG	i
DANH MỤC SƠ ĐỒ	ii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....	iii
LỜI CẢM ƠN	iv
LỜI MỞ ĐẦU	v
1. Lý do chọn đề tài	v
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	v
3. Đối tượng nghiên cứu.....	vi
4. Phạm vi nghiên cứu.....	vi
5. Phương pháp nghiên cứu.....	vi
6. Kết cấu khóa luận.....	vi
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NGUỒN NHÂN LỰC TRONG BỘ PHẬN BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN	1
1.1 Khái quát về kinh doanh khách sạn.....	1
1.1.1 Khái niệm kinh doanh khách sạn.....	1
1.1.2 Vai trò của kinh doanh khách sạn.....	1
1.1.3 Đặc điểm của kinh doanh khách sạn	2
1.1.3.1 Kinh doanh khách sạn phụ thuộc vào tài nguyên du lịch tại các điểm du lịch.....	2
1.1.3.2 Kinh doanh khách sạn đòi hỏi vốn đầu tư lớn	2
1.1.3.3 Kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng lao động trực tiếp tương đối lớn	3
1.1.3.4 Kinh doanh khách sạn mang tính quy luật.....	3
1.2 Tổng quan về bộ phận Buồng trong khách sạn	4
1.2.1 Khái niệm bộ phận Buồng.....	4
1.2.2 Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận Buồng	4
1.2.2.1 Chức năng của bộ phận Buồng.....	4
1.2.2.2 Nhiệm vụ của bộ phận Buồng	4
1.2.3 Yêu cầu đối với lao động tại bộ phận Buồng	4
1.2.3.1 Tính chất công việc đòi hỏi sự tỉ mỉ và chi tiết	5
1.2.3.2 Yêu cầu về tinh thần trách nhiệm cao.....	5

1.2.3.3	<i>Yêu cầu về tốc độ và hiệu quả trong công việc</i>	5
1.2.3.4	<i>Kỹ năng giao tiếp và phối hợp giữa các bộ phận</i>	5
1.2.3.5	<i>Thái độ phục vụ khách hàng</i>	5
1.2.3.6	<i>Yêu cầu về sức khỏe và thể lực</i>	5
1.2.3.7	<i>Ý thức tuân thủ quy trình và tiêu chuẩn nội bộ</i>	6
1.3	Khái quát về nguồn nhân lực trong khách sạn	6
1.3.1	<i>Khái niệm nguồn nhân lực</i>	6
1.3.2	<i>Vai trò của nguồn nhân lực trong kinh doanh khách sạn</i>	7
1.3.3	<i>Đặc điểm nguồn nhân lực trong ngành du lịch</i>	7
1.4	Chất lượng nguồn nhân lực trong bộ phận Buồng	9
1.4.1	<i>Khái niệm chất lượng nguồn nhân lực</i>	9
1.4.2	<i>Các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực</i>	9
1.4.2.1	<i>Kiến thức</i>	9
1.4.2.2	<i>Kỹ năng</i>	10
1.4.2.3	<i>Thái độ</i>	11
1.4.3	<i>Đặc điểm chất lượng nguồn nhân lực trong bộ phận Buồng</i>	11
1.4.3.1	<i>Tính tổng hợp về năng lực</i>	12
1.4.3.2	<i>Tính ổn định và tích lũy theo thời gian</i>	12
1.4.3.3	<i>Tính đánh giá thông qua hiệu quả công việc</i>	12
1.4.3.4	<i>Tính phụ thuộc vào yếu tố con người</i>	12
1.4.3.5	<i>Tính đào tạo và phát triển liên tục</i>	12
1.4.3.6	<i>Tính đo lường tương đối</i>	12
1.5	Định mức về lao động tại bộ phận Buồng	12
1.5.1	<i>Định mức về lao động</i>	13
1.5.2	<i>Định mức đồ vải</i>	13
TIỂU KẾT CHƯƠNG 1		15
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BỘ PHẬN BUỒNG THUỘC HYATT REGENCY DANANG RESORT & SPA		16
2.1	Tổng quan về khách sạn Hyatt Regency DaNang Resort & Spa	16
2.1.1	<i>Giới thiệu chung về khách sạn</i>	16
2.1.2	<i>Cơ cấu tổ chức bộ máy của khách sạn</i>	18
2.1.3	<i>Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn giai đoạn 2023-2025</i>	21

2.1.3.1	Thống kê lượt khách.....	21
2.1.3.2	Thống kê doanh thu.....	22
2.1.4	Các dịch vụ tại khách sạn	23
2.1.4.1	Dịch vụ lưu trú.....	23
2.1.4.2	Dịch vụ ăn uống.....	26
2.1.5	Dịch vụ bổ sung khác.....	29
2.2	Tổng quan về bộ phận Buồng của Khách sạn.....	30
2.2.1	Giới thiệu về bộ phận Buồng.....	30
2.2.1.1	Khái niệm về bộ phận buồng	30
2.2.1.2	Đặc điểm của bộ phận buồng.....	31
2.2.1.3	Chức năng và vai trò của bộ phận buồng.....	31
2.2.1.4	Nhiệm vụ chung của bộ phận buồng.....	32
2.2.1.5	Khái niệm quy trình phục vụ Buồng	32
2.2.1.6	Quy trình phục vụ của bộ phận Buồng	32
2.2.1.7	Mối quan hệ của bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn	34
2.2.2	Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng tại khách sạn	35
2.3	Thực trạng nguồn nhân lực tại bộ phận Buồng.....	38
2.3.1	Số lượng và cơ cấu nhân sự bộ phận Buồng.....	38
2.3.1.1	Số lượng	38
2.3.1.2	Cơ cấu nhân sự	39
2.3.2	Trình độ chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ	39
2.3.2.1	Trình độ chuyên môn.....	39
2.3.2.2	Kỹ năng nghiệp vụ.....	40
2.4	Đánh giá chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận Buồng	40
2.4.1	Mô tả mẫu.....	41
2.4.2	Kết quả đánh giá.....	44
2.4.2.1	Về kiến thức.....	44
2.4.2.2	Về kỹ năng.....	45
2.4.2.3	Về thái độ	47
2.5	Đánh giá chung.....	49
2.5.1	Điểm mạnh	49

2.5.2 Hạn chế và nguyên nhân	50
2.5.2.1 Hạn chế	50
2.5.2.2 Nguyên nhân	51
TIÊU KẾT CHƯƠNG 2	52
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC	
TẠI BỘ PHẬN BUỒNG THUỘC HYATT REGENCY DANANG RESORT & SPA.....	53
3.1 Cơ sở đề xuất giải pháp	53
3.1.1 Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam	53
3.1.2 Định hướng phát triển du lịch thành phố Đà Nẵng.....	53
3.1.3 Định hướng phát triển nguồn nhân lực tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa.....	54
3.1.4 Cơ sở thực tiễn đề xuất giải pháp.....	56
3.2 Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng phòng	57
3.2.1 Nâng cao trình độ ngoại ngữ cho nhân viên	57
3.2.2 Nâng cao kỹ năng xử lý tình huống phát sinh.....	58
3.2.3 Bố trí và phân công lao động hợp lý	59
3.2.4 Nâng cao tinh thần trách nhiệm và thái độ làm việc của nhân viên .	60
3.2.5 Tăng cường đào tạo và đánh giá nhân viên	61
3.2.6 Tăng cường phối hợp giữa các bộ phận	62
3.3 Kiến nghị.....	62
3.3.1 Đối với Hyatt Regency Danang Resort & Spa	62
3.3.2 Đối với bộ phận buồng phòng	64
3.3.3 Đối với cơ sở đào tạo du lịch.....	64
TIÊU KẾT CHƯƠNG 3	66
KẾT LUẬN	i
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	ii
PHIẾU KHẢO SÁT	iii

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1: Bảng tiêu chí về Kiến thức	9
Bảng 1.2 Bảng tiêu chí về Kỹ năng.....	10
Bảng 1.3 : Bảng tiêu chí về Thái độ	11
Bảng 1.4: Bảng định mức về thời gian và khối lượng công việc của nhân viên buồng phòng	13
Bảng 1.5: Định mức đồ vải tham khảo tại bộ phận buồng.....	13
Bảng 2.1: Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận trong khách sạn	19
Bảng 2.2: Số liệu về ngày khách và lượt khách thu hút được của bộ phận buồng	21
Bảng 2.3: Doanh thu ước tính của khách sạn.....	22
Bảng 2.4: Thông tin các khu nhà hàng - ẩm thực	26
Bảng 2.5: Bảng mô tả dịch vụ bổ sung	29
Bảng 2.6: Quy trình phục vụ Buồng.....	32
Bảng 2.7: Thống kê nhiệm vụ của từng bộ phận.....	35
<i>Bảng 2.8: Cơ sở vật chất của khối lưu trú</i>	<i>38</i>
<i>Bảng 2.9: bảng cơ cấu nhân sự bộ phận Buồng</i>	<i>39</i>
<i>Bảng 2.10: Cơ cấu nhân sự theo đặc điểm nhân khẩu học.....</i>	<i>39</i>
<i>Bảng 2.11: Kỹ năng nghiệp vụ của bộ phận Buồng</i>	<i>40</i>
<i>Bảng 2.12: Đặc điểm về giới tính</i>	<i>41</i>
<i>Bảng 2.13: Đặc điểm về độ tuổi.....</i>	<i>43</i>
<i>Biểu đồ 2.2: Cơ cấu khảo sát theo độ tuổi</i>	<i>43</i>
<i>Bảng 2.14: Đánh giá về kiến thức</i>	<i>44</i>
<i>Bảng 2.15: Đánh giá về kỹ năng</i>	<i>45</i>
<i>Bảng 2.16: Đánh giá về thái độ</i>	<i>47</i>

DANH MỤC SƠ ĐỒ

<i>Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức hoạt động của Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa</i>	18
<i>Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng</i>	37

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Chữ viết tắt	Nghĩa đầy đủ
1	HK	Housekeeping (Bộ phận buồng phòng)
2	HK Manager	Housekeeping Manager (Quản lý bộ phận buồng phòng)
3	Assistant HK Manager	Trợ lý quản lý bộ phận buồng phòng
4	Assistant HK	Trợ lý bộ phận buồng phòng
5	Room Attendant	Nhân viên buồng phòng
6	PA Attendant	Public Area Attendant (Nhân viên vệ sinh khu vực công cộng)
7	LD Attendant	Laundry Attendant (Nhân viên giặt là)
8	F&B	Food and Beverage (Bộ phận Ẩm thực)
9	MICE	Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions (Du lịch MICE: hội nghị, hội thảo và sự kiện)
10	VIP	Very Important Person (Khách quan trọng)
11	VTOS	Vietnam Tourism Occupational Standards (Bộ Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam)
12	DND	Do Not Disturb (Không làm phiền)
13	Extra bed	Giường phụ
14	Baby cot	Cũi trẻ em

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập và thực hiện khóa luận tốt nghiệp, em đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ từ quý Thầy/Cô. Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban Giám hiệu Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng, cùng quý Thầy/Cô Khoa Du Lịch đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho em những kiến thức quý báu trong suốt thời gian học tập tại trường.

Đặc biệt, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến cô Nga, người đã trực tiếp hướng dẫn, tận tình chỉ bảo, định hướng và giúp đỡ em trong suốt quá trình thực hiện khóa luận này. Những góp ý quý báu của cô là cơ sở quan trọng giúp em hoàn thành tốt đề tài.

Em cũng xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo và các anh/chị tại Hyatt Regency DaNang Resort & Spa đã tạo điều kiện thuận lợi, hỗ trợ em trong quá trình thực tập và thu thập số liệu phục vụ cho khóa luận.

Cuối cùng, em xin gửi lời cảm ơn đến gia đình và bạn bè đã luôn quan tâm, động viên và giúp đỡ em trong suốt quá trình học tập và thực hiện khóa luận tốt nghiệp.

Do kiến thức và kinh nghiệm còn hạn chế, khóa luận không tránh khỏi những thiếu sót. Em kính mong nhận được sự góp ý của quý Thầy/Cô để khóa luận được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Ngành du lịch – khách sạn tại Việt Nam đang phát triển mạnh mẽ trong những năm gần đây. Đặc biệt, thành phố Đà Nẵng được biết đến là một trong những điểm đến du lịch hấp dẫn của khu vực miền Trung, thu hút hàng triệu lượt khách du lịch trong và ngoài nước mỗi năm. Sự phát triển của ngành du lịch kéo theo sự cạnh tranh ngày càng lớn giữa các khách sạn và khu nghỉ dưỡng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm thu hút và giữ chân khách hàng.

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, chất lượng nguồn nhân lực đóng vai trò then chốt quyết định đến chất lượng dịch vụ và hình ảnh của khách sạn. Đặc biệt, bộ phận buồng phòng là một trong những bộ phận quan trọng, trực tiếp đảm bảo sự sạch sẽ, tiện nghi và thoải mái cho khách lưu trú. Đây cũng là bộ phận có sự tiếp xúc gián tiếp nhưng thường xuyên với khách hàng, ảnh hưởng lớn đến mức độ hài lòng và trải nghiệm của khách.

Hyatt Regency Danang Resort & Spa là một trong những khu nghỉ dưỡng cao cấp tại Đà Nẵng, được nhiều du khách quốc tế và trong nước lựa chọn. Với tiêu chuẩn dịch vụ cao cấp, khách sạn luôn chú trọng đến việc phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đặc biệt là đội ngũ nhân viên tại bộ phận buồng phòng.

Tuy nhiên, trong quá trình thực tập và tìm hiểu thực tế tại bộ phận buồng, em nhận thấy rằng bên cạnh những ưu điểm đã đạt được, vẫn còn tồn tại một số hạn chế như: kỹ năng nghiệp vụ của một số nhân viên chưa đồng đều, áp lực công việc vào thời điểm cao điểm khá lớn, và công tác đào tạo đôi khi chưa đáp ứng kịp với nhu cầu thực tế. Những vấn đề này nếu được cải thiện sẽ góp phần nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên, đồng thời nâng cao chất lượng dịch vụ của khách sạn.

Xuất phát từ những lý do trên, em quyết định lựa chọn đề tài “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng thuộc Hyatt Regency DaNang Resort & Spa” làm đề tài khóa luận tốt nghiệp. Thông qua việc nghiên cứu thực trạng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng của khách sạn, đề tài nhằm đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và chất lượng dịch vụ của khách sạn.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Hệ thống hoá cơ sở lý luận về chất lượng nguồn nhân lực trong bộ phận buồng

tại khách sạn và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của bộ phận buồng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa.

Đề xuất các giải pháp khả thi và phù hợp với thực tiễn nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của bộ phận buồng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa.

3. Đối tượng nghiên cứu

Nguồn nhân lực tại bộ phận buồng thuộc Hyatt Regency Danang Resort & Spa.

4. Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi không gian: bộ phận buồng thuộc Hyatt Regency Danang Resort & Spa

Phạm vi thời gian: các dữ liệu thứ cấp được thu thập từ năm 2023-2025. Các dữ liệu sơ cấp thu thập từ tháng 01/2026 đến tháng 05/2026.

Phạm vi nội dung: do hạn chế về thời gian và nguồn lực nghiên cứu, đề tài chỉ tập trung đánh giá năng lực của đội ngũ nhân viên bộ phận buồng hiện tại thông qua các tiêu chí liên quan đến kiến thức, kỹ năng và thái độ trong quá trình phục vụ khách hàng.

5. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện đề tài, tác giả sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

✓ Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp:

Khảo sát bằng bảng hỏi đối với khách hàng lưu trú và trải nghiệm dịch vụ

Quan sát trực tiếp quá trình làm việc của nhân viên tại bộ phận Buồng.

✓ Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp:

Thu thập tài liệu từ sách, báo, công trình nghiên cứu liên quan đến quản trị nguồn nhân lực trong khách sạn.

Sử dụng báo cáo, số liệu nội bộ của Hyatt Regency Danang Resort & Spa.

✓ Phương pháp phân tích dữ liệu:

Phương pháp thống kê mô tả.

Phương pháp tổng hợp, so sánh và đánh giá.

6. Kết cấu khóa luận

Chương 1: Cơ sở lý luận về nguồn nhân lực trong bộ phận buồng tại khách sạn.

Chương 2: Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng của Hyatt Regency DaNang Resort & Spa.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng thuộc Hyatt Regency DaNang Resort & Spa.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NGUỒN NHÂN LỰC TRONG BỘ PHẬN BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN

1.1 Khái quát về kinh doanh khách sạn

1.1.1 Khái niệm kinh doanh khách sạn

Đầu tiên, kinh doanh khách sạn chỉ là hoạt động kinh doanh dịch vụ cho thuê buồng trọ qua đêm cho khách vắng lai phải trả tiền của các hộ gia đình. Những buồng trọ cho thuê lúc đầu chỉ mang tính tự phát, với số lượng nhỏ. Vì thế, “kinh doanh khách sạn” lúc đầu chỉ là hoạt động cho thuê buồng ngủ phục vụ nhu cầu ngủ, nghỉ cho khách vắng lai. Sau đó, số lượng khách từ thập phương tới các điểm đến du lịch với nhu cầu lưu lại lâu hơn đã tăng lên. Để giữ chân khách và nhằm tăng doanh thu cũng như lợi nhuận, ngoài dịch vụ cho thuê buồng ngủ, các chủ nhà trọ đã tổ chức cung cấp thêm dịch vụ phục vụ nhu cầu ăn uống cho khách. Khi đó khái niệm “kinh doanh khách sạn” đã được mở rộng và được hiểu là hoạt động kinh doanh các dịch vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu nghỉ ngơi và ăn uống cho khách từ nơi khác đến.

Theo Hoàng Thị Lan Hương (2013), trên phương diện chung nhất, có thể đưa ra định nghĩa về kinh doanh khách sạn như sau: *"Kinh doanh khách sạn là hoạt động kinh doanh trên cơ sở cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống, và các dịch vụ bổ sung cho khách nhằm đáp ứng các nhu cầu ăn, nghỉ và giải trí của họ tại các điểm du lịch nhằm mục đích có lãi"*.

1.1.2 Vai trò của kinh doanh khách sạn

Theo Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2013), Thúc đẩy phát triển du lịch: Khách sạn là hạ tầng dịch vụ thiết yếu phục vụ du khách trong nước và quốc tế. Sự phát triển của các khách sạn hiện đại góp phần nâng cao chất lượng trải nghiệm của du khách, từ đó thúc đẩy ngành du lịch phát triển bền vững.

Tạo việc làm và nâng cao thu nhập: Các khách sạn tạo ra nhiều cơ hội việc làm cho lao động địa phương ở nhiều vị trí khác nhau, từ quản lý, lễ tân, buồng phòng đến dịch vụ ăn uống. Điều này không chỉ góp phần giảm thất nghiệp mà còn nâng cao thu nhập và chất lượng sống cho người lao động. Góp phần vào ngân sách nhà nước: Hoạt động kinh doanh khách sạn mang lại nguồn thu từ thuế, phí dịch vụ và các khoản đóng góp khác, hỗ trợ ngân sách nhà nước và thúc đẩy phát triển kinh tế địa phương.

Quảng bá văn hóa và hình ảnh địa phương: Khách sạn là nơi khách trải nghiệm trực tiếp văn hóa, ẩm thực, kiến trúc và phong cách phục vụ của từng vùng miền. Do đó, kinh doanh khách sạn góp phần quảng bá hình ảnh và giá trị văn hóa của địa phương đến du khách.

Thúc đẩy các ngành liên quan: Sự phát triển khách sạn tạo nhu cầu cho các ngành dịch vụ hỗ trợ như vận tải, thương mại, giải trí, ẩm thực, và các dịch vụ bổ trợ khác, từ đó tạo ra hiệu ứng lan tỏa tích cực trong nền kinh tế.

1.1.3 Đặc điểm của kinh doanh khách sạn

Theo Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2013), kinh doanh khách sạn có những đặc điểm sau:

1.1.3.1 Kinh doanh khách sạn phụ thuộc vào tài nguyên du lịch tại các điểm du lịch

Kinh doanh khách sạn chỉ có thể được tiến hành thành công ở những nơi có tài nguyên du lịch, bởi lẽ tài nguyên du lịch là yếu tố thúc đẩy, thôi thúc con người đi du lịch. Nơi nào không có tài nguyên du lịch, nơi đó không thể có khách du lịch tới.

Đối tượng khách hàng quan trọng nhất của một khách sạn chính là khách du lịch. Như vậy, rõ ràng tài nguyên du lịch có ảnh hưởng rất mạnh đến kinh doanh của khách sạn.

Mặt khác, khả năng tiếp nhận của tài nguyên du lịch ở mỗi điểm du lịch sẽ quyết định đến quy mô của các khách sạn trong vùng. Giá trị và sức hấp dẫn của tài nguyên du lịch có tác dụng quyết định thứ hạng của khách sạn. Chính vì vậy, khi đầu tư vào kinh doanh khách sạn đòi hỏi phải nghiên cứu kỹ các thông số của tài nguyên du lịch cũng như những nhóm khách hàng mục tiêu và khách hàng tiềm năng bị hấp dẫn tới điểm du lịch mà xác định các chỉ số kỹ thuật của một công trình khách sạn khi đầu tư xây dựng và thiết kế.

Khi các điều kiện khách quan tác động tới giá trị và sức hấp dẫn của tài nguyên du lịch thay đổi sẽ đòi hỏi sự điều chỉnh về cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn cho phù hợp. Bên cạnh đó, đặc điểm về kiến trúc, quy hoạch và đặc điểm về cơ sở vật chất kỹ thuật của các khách sạn tại các điểm du lịch cũng có ảnh hưởng tới việc làm tăng hay giảm giá trị của tài nguyên du lịch tại các trung tâm du lịch.

1.1.3.2 Kinh doanh khách sạn đòi hỏi vốn đầu tư lớn

Đặc điểm này xuất phát từ nguyên nhân do yêu cầu về tính chất lượng cao của sản phẩm khách sạn: đòi hỏi các thành phần của cơ sở vật chất kỹ thuật của khách

sạn cũng phải có chất lượng cao. Tức là chất lượng của cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn tăng lên cùng với sự tăng lên của thứ hạng khách sạn. Sự sang trọng của các trang thiết bị được lắp đặt bên trong khách sạn chính là một nguyên nhân đẩy chi phí đầu tư ban đầu của khách sạn lên cao.

Ngoài ra, đặc điểm này còn xuất phát từ một số nguyên nhân khác như: chi phí ban đầu cho cơ sở hạ tầng của khách sạn cao, chi phí đất đai cho một công trình khách sạn rất lớn.

1.1.3.3 Kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng lao động trực tiếp tương đối lớn

Sản phẩm của khách sạn chủ yếu mang tính chất phục vụ và sự phục vụ này không thể cơ giới hóa được, mà chỉ được thực hiện bởi những nhân viên phục vụ trong khách sạn. Mặt khác, lao động trong khách sạn có tính chuyên môn hóa khá cao. Thời gian lao động lại phụ thuộc vào thời gian tiêu dùng của khách, thường kéo dài 24/24 giờ mỗi ngày. Do vậy, cần phải sử dụng một số lượng lớn lao động phục vụ trực tiếp trong khách sạn. Với đặc điểm này, các nhà quản lý khách sạn luôn phải đối mặt với những khó khăn về chi phí lao động trực tiếp tương đối cao, khó giảm thiểu chi phí này mà không ảnh hưởng xấu tới chất lượng dịch vụ của khách sạn. Khó khăn cả trong công tác tuyển mộ, lựa chọn và phân công bố trí nguồn nhân lực của mình. Trong các điều kiện kinh doanh theo mùa vụ, các nhà quản lý khách sạn thường coi việc giảm thiểu chi phí lao động một cách hợp lý là một thách thức lớn đối với họ.

1.1.3.4 Kinh doanh khách sạn mang tính quy luật

Kinh doanh khách sạn chịu sự chi phối của một số nhân tố, mà chúng lại hoạt động theo một số quy luật như: quy luật tự nhiên, quy luật kinh tế - xã hội, quy luật tâm lý của con người,...

Chẳng hạn, sự phụ thuộc vào tài nguyên du lịch, đặc biệt là tài nguyên thiên nhiên, với những biến động lặp đi lặp lại của thời tiết khí hậu trong năm, luôn tạo ra những thay đổi theo những quy luật nhất định trong giá trị và sức hấp dẫn của tài nguyên đối với khách du lịch, từ đó gây ra sự biến động theo mùa của lượng cầu du lịch đến các điểm du lịch. Từ đó tạo ra sự thay đổi theo mùa trong kinh doanh khách sạn, đặc biệt là các khách sạn nghỉ dưỡng ở các điểm du lịch nghỉ biển hoặc nghỉ núi.

Với những đặc điểm trên của kinh doanh khách sạn, việc tạo ra một sản phẩm của khách sạn có chất lượng cao, có sức hấp dẫn lớn đối với khách hàng là công việc

không chỉ phụ thuộc vào nguồn vốn và lao động mà còn phụ thuộc vào năng lực của nhà quản lý trong sự vận hành và khả năng kết hợp các yếu tố đó ra sao.

1.2 Tổng quan về bộ phận Buồng trong khách sạn

1.2.1 Khái niệm bộ phận Buồng

Theo Nguyễn Văn Mạnh & Hoàng Thị Lan Hương (2013). Bộ phận Buồng, hay còn gọi là Housekeeping, là bộ phận chịu trách nhiệm quản lý và duy trì tất cả các khu vực nghỉ dưỡng, phòng ngủ, hành lang, khu vực chung và các trang thiết bị liên quan đến khách lưu trú trong khách sạn. Đây là một trong những bộ phận quan trọng nhất, bởi nó đảm bảo sự sạch sẽ, ngăn nắp, tiện nghi và an toàn cho khách hàng, từ đó nâng cao trải nghiệm khách và uy tín của khách sạn.

1.2.2 Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận Buồng

1.2.2.1 Chức năng của bộ phận Buồng

Bộ phận buồng phối hợp chặt chẽ với lễ tân để cung cấp dịch vụ lưu trú hoàn chỉnh, đảm bảo vệ sinh, trang thiết bị và tiện nghi đạt chuẩn chất lượng cũng như phong cách phục vụ. Bộ phận này còn chịu trách nhiệm thực hiện các dịch vụ bổ sung theo yêu cầu của khách (trong phạm vi cho phép), quản lý tài sản, phòng ở và khu vực công cộng một cách hiệu quả. Các chức năng chính của bộ phận buồng bao gồm: duy trì vệ sinh phòng khách, hành lang, khu vực công cộng; bảo trì cơ sở vật chất, kiểm soát ngân sách và chi phí, quản lý hàng vải, đồng phục, vật dụng phòng ở và F&B, giao tiếp hiệu quả với khách và các bộ phận nội bộ, xử lý đồ thất lạc (Lost & Found) và tham gia vào các hoạt động huấn luyện, cập nhật sản phẩm mới. Ngoài ra, bộ phận còn cung cấp các dịch vụ bổ sung như mini-bar, giặt là, ăn tại phòng, giữ trẻ, cho mượn các vật dụng như bàn là, máy sấy, xe lăn,...

1.2.2.2 Nhiệm vụ của bộ phận Buồng

Như đã đề cập ở trên, công việc chính của bộ phận buồng phòng là đảm bảo sự vệ sinh sạch sẽ cho khách sạn. Đây là bộ phận chuyên đảm nhận các công việc như dọn dẹp phòng tắm, giặt ủi, lau sàn hút bụi, thay drap gối chăn nệm, lau chùi đồ nội thất đồ trang trí,... Đồng thời đây cũng là bộ phận chịu trách nhiệm kiểm tra trang thiết bị phòng khi khách check-out, kiểm tra tài sản thất lạc khách bỏ quên.

1.2.3 Yêu cầu đối với lao động tại bộ phận Buồng

Theo Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2013), lao động tại bộ phận buồng cần đáp ứng các yêu cầu cơ bản về kỹ năng, thái độ và phẩm chất nghề

nghiệp nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn, cụ thể như sau:

1.2.3.1 Tính chất công việc đòi hỏi sự tỉ mỉ và chi tiết

Công việc buồng phòng đòi hỏi nhân viên phải có sự tỉ mỉ và cẩn thận trong quá trình dọn dẹp, vệ sinh và bảo quản phòng nghỉ. Nhân viên cần chú ý đến từng chi tiết nhằm đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh, sự gọn gàng và tính thẩm mỹ của không gian lưu trú. Đồng thời, việc kiểm tra định kỳ và cập nhật tình trạng trang thiết bị, nội thất trong phòng cũng là yêu cầu quan trọng nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ khách hàng.

1.2.3.2 Yêu cầu về tinh thần trách nhiệm cao

Nhân viên buồng phòng là người trực tiếp chịu trách nhiệm về vệ sinh, an toàn và chất lượng không gian lưu trú của khách sạn. Vì vậy, công việc này yêu cầu tinh thần trách nhiệm cao, thái độ làm việc nghiêm túc và tính chính xác trong từng thao tác. Những sai sót dù nhỏ cũng có thể ảnh hưởng đến hình ảnh khách sạn cũng như trải nghiệm của khách hàng.

1.2.3.3 Yêu cầu về tốc độ và hiệu quả trong công việc

Công việc buồng phòng thường chịu áp lực lớn về thời gian, đặc biệt trong quá trình chuẩn bị phòng giữa các lượt khách trả và nhận phòng. Do đó, nhân viên cần hoàn thành công việc nhanh chóng nhưng vẫn phải đảm bảo chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn của khách sạn. Điều này đòi hỏi khả năng quản lý thời gian và làm việc dưới áp lực tốt.

1.2.3.4 Kỹ năng giao tiếp và phối hợp giữa các bộ phận

Mặc dù chủ yếu thực hiện công việc dọn dẹp và bảo trì phòng, nhân viên buồng phòng vẫn cần có kỹ năng giao tiếp và phối hợp với các bộ phận khác như lễ tân, kỹ thuật và an ninh. Sự phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận giúp xử lý nhanh chóng các tình huống phát sinh, góp phần đảm bảo hoạt động chung của khách sạn diễn ra thuận lợi.

1.2.3.5 Thái độ phục vụ khách hàng

Bên cạnh chuyên môn nghiệp vụ, thái độ phục vụ là yếu tố quan trọng đối với nhân viên buồng phòng. Sự nhiệt tình, thân thiện và chu đáo trong quá trình làm việc góp phần tạo ấn tượng tốt với khách hàng, từ đó nâng cao mức độ hài lòng đối với dịch vụ lưu trú.

1.2.3.6 Yêu cầu về sức khỏe và thể lực

Công việc buồng phòng đòi hỏi nhân viên phải thường xuyên di chuyển và thực hiện nhiều thao tác mang tính chất lao động thể lực. Vì vậy, nhân viên cần có sức khỏe tốt, sự dẻo dai và khả năng chịu áp lực công việc trong thời gian dài để đảm bảo hiệu quả làm việc.

1.2.3.7 Ý thức tuân thủ quy trình và tiêu chuẩn nội bộ

Nhân viên buồng phòng cần nắm rõ và tuân thủ nghiêm túc các quy trình, tiêu chuẩn vệ sinh cũng như quy định chất lượng dịch vụ do khách sạn đề ra. Đây là cơ sở quan trọng giúp đảm bảo tính đồng bộ trong quá trình vận hành, đồng thời duy trì hình ảnh và uy tín của khách sạn. Vì vậy, công tác đào tạo và nâng cao tay nghề cho đội ngũ nhân viên buồng phòng luôn được các khách sạn chú trọng.

1.3 Khái quát về nguồn nhân lực trong khách sạn

1.3.1 Khái niệm nguồn nhân lực

Hiện nay, có nhiều quan điểm khác nhau về nguồn nhân lực. Theo Liên Hợp Quốc, nguồn nhân lực bao gồm toàn bộ kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm, năng lực và tính sáng tạo của con người, có mối liên hệ mật thiết với sự phát triển của mỗi cá nhân cũng như của quốc gia. Trong khi đó, Ngân hàng Thế giới tiếp cận nguồn nhân lực dưới góc độ vốn con người, bao gồm thể lực, trí lực và các kỹ năng nghề nghiệp của mỗi cá nhân. Từ những cách tiếp cận này, có thể hiểu rằng nguồn nhân lực là tổng thể những khả năng của con người sẵn sàng tham gia vào quá trình lao động nhằm phục vụ cho tổ chức, doanh nghiệp, quốc gia hay vùng lãnh thổ. Trong phạm vi một tổ chức, nguồn nhân lực được hình thành từ các cá nhân đảm nhận những vị trí và vai trò khác nhau, liên kết với nhau nhằm hướng tới việc thực hiện các mục tiêu chung.

Trong lĩnh vực du lịch cũng có nhiều cách tiếp cận khác nhau về nguồn nhân lực. Nhiều tác giả cho rằng, nguồn nhân lực du lịch là nguồn lực với yếu tố vật chất, tinh thần tạo nên năng lực, sức mạnh phục vụ cho sự phát triển du lịch chung của một vùng lãnh thổ, một địa phương hoặc một tổ chức tham gia hoạt động du lịch. Theo cách tiếp cận này thì nguồn nhân lực du lịch được hiểu là nguồn lực con người của các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp du lịch, có khả năng và tiềm năng tham gia vào quá trình phát triển du lịch cùng với đó là sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương, quốc gia, khu vực và thế giới.

Theo Phạm Đình Thọ (2019), Nguồn nhân lực (Human Resources) là tổng thể con người đang làm việc trong một tổ chức, bao gồm kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm,

năng lực và thái độ mà họ mang lại để đóng góp vào mục tiêu chung của tổ chức. Nguồn nhân lực là yếu tố tạo ra giá trị cho hoạt động sản xuất – kinh doanh và là yếu tố quyết định sự thành công, đặc biệt trong các ngành dịch vụ như khách sạn, nơi chất lượng dịch vụ phụ thuộc rất nhiều vào trình độ và thái độ của người lao động. Trong ngành khách sạn, nguồn nhân lực không chỉ là lực lượng lao động thực hiện các nhiệm vụ trong khách sạn mà còn bao gồm cả năng lực phục vụ, tư duy ứng xử, kỹ năng giao tiếp và khả năng thích nghi với môi trường dịch vụ. Điều này khiến nguồn nhân lực trong khách sạn được xem là tài sản chiến lược, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng.

Như vậy, một cách khái quát, nguồn nhân lực du lịch là tổng thể các tiềm năng lao động du lịch và liên quan đến du lịch của một nước, một vùng lãnh thổ, một địa phương, một tổ chức, có khả năng tham gia vào lực lượng lao động du lịch, được thể hiện thông qua số lượng, chất lượng của dân cư (thể lực, trí lực và năng lực phẩm chất), không chỉ ở hiện tại mà còn bao hàm cả nguồn cung cấp nhân lực du lịch trong tương lai.

1.3.2 Vai trò của nguồn nhân lực trong kinh doanh khách sạn

Trích Tô Bội Huyền (2018), Nguồn nhân lực là yếu tố then chốt quyết định chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động của khách sạn. Nhân viên là những người trực tiếp tiếp xúc và phục vụ khách hàng nên trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và thái độ phục vụ ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách và uy tín của khách sạn. Bên cạnh đó, nguồn nhân lực chất lượng còn giúp khách sạn tạo lợi thế cạnh tranh thông qua phong cách phục vụ chuyên nghiệp, thân thiện và khả năng xử lý tình huống linh hoạt. Việc quản lý và phát triển nhân lực hiệu quả góp phần tối ưu hóa hoạt động kinh doanh, nâng cao năng suất lao động, giảm chi phí và tăng doanh thu. Ngoài ra, nhân viên và nhà quản lý còn đóng vai trò quan trọng trong việc thực hiện chiến lược phát triển dài hạn, nâng cao trải nghiệm khách hàng, phát triển dịch vụ mới và mở rộng thị trường. Đồng thời, nguồn nhân lực cũng góp phần xây dựng môi trường làm việc tích cực, văn hóa doanh nghiệp và tinh thần làm việc nhóm, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

1.3.3 Đặc điểm nguồn nhân lực trong ngành du lịch

Theo Trịnh Xuân Dũng (2005), nguồn nhân lực trong ngành du lịch có những đặc điểm sau:

Nguồn nhân lực trong khách sạn không chỉ đơn thuần là lực lượng lao động thực hiện các công việc chuyên môn, mà còn là yếu tố trực tiếp tạo ra và quyết định chất lượng dịch vụ thông qua quá trình tiếp xúc và phục vụ khách hàng. Đặc biệt, trong ngành dịch vụ, yếu tố con người đóng vai trò trung tâm trong việc mang lại trải nghiệm và sự hài lòng cho khách. Nguồn nhân lực khách sạn có tính đặc thù cao với yêu cầu kết hợp hài hòa giữa trình độ chuyên môn, kỹ năng phục vụ và thái độ nghề nghiệp, hướng đến việc cung cấp dịch vụ chất lượng cao và ổn định. Theo đó, nguồn nhân lực khách sạn có những đặc điểm đặc trưng sau:

Lao động du lịch đòi hỏi mức độ chuyên môn cao: Do đặc điểm của sản phẩm du lịch là dịch vụ mang tính vô hình, yêu cầu chất lượng phục vụ cao và phải làm hài lòng khách hàng ngay từ lần đầu, nên lao động trong ngành du lịch cần có trình độ chuyên môn nghiệp vụ vững vàng. Mỗi bộ phận như lễ tân, buồng phòng, nhà hàng, bếp, bar có chức năng và quy trình phục vụ riêng, vì vậy người lao động phải được đào tạo đúng chuyên môn và thường xuyên bồi dưỡng nghiệp vụ để đáp ứng yêu cầu công việc.

Lao động du lịch có cường độ lao động cao và môi trường tâm lý phức tạp: Người lao động trong ngành du lịch thường xuyên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng có nhiều đặc điểm khác nhau về văn hóa, độ tuổi, nghề nghiệp và tính cách. Điều này đòi hỏi nhân viên phải luôn giữ thái độ phục vụ niềm nở, chuyên nghiệp, biết kiểm soát cảm xúc và có khả năng chịu áp lực công việc cao.

Thời gian lao động trong du lịch phụ thuộc vào đặc điểm tiêu dùng của khách: Hoạt động du lịch diễn ra liên tục nên người lao động thường làm việc theo ca, kể cả ban đêm, ngày lễ và cuối tuần. Ngoài ra, do tính thời vụ của du lịch, khối lượng công việc có sự thay đổi theo mùa cao điểm và thấp điểm, gây khó khăn trong việc bố trí và sử dụng lao động.

Ngành du lịch thường sử dụng nhiều lao động sống: Sản phẩm du lịch chủ yếu là dịch vụ nên quá trình phục vụ phụ thuộc nhiều vào sự tham gia trực tiếp của con người, khó thay thế hoàn toàn bằng máy móc và công nghệ. Vì vậy, lao động trực tiếp phục vụ chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu lao động của doanh nghiệp du lịch.

Công việc trong du lịch mang tính đặc thù và lặp đi lặp lại: Do sự chuyên môn hóa trong từng bộ phận, người lao động thường thực hiện những công việc giống

nhau theo quy trình phục vụ khách hàng, điều này có thể gây nhầm chán và ảnh hưởng đến động lực làm việc nếu không có sự luân chuyển hoặc tạo động lực phù hợp.

Cơ cấu lao động trong ngành du lịch khá đa dạng: Lao động du lịch bao gồm nhiều trình độ chuyên môn, kỹ năng và độ tuổi khác nhau, trong đó lao động trẻ, lao động nữ và lao động thời vụ chiếm tỷ lệ tương đối cao, đòi hỏi doanh nghiệp phải có chính sách quản lý và sử dụng lao động phù hợp.

1.4 Chất lượng nguồn nhân lực trong bộ phận Buồng

1.4.1 Khái niệm chất lượng nguồn nhân lực

Theo Nguyễn Văn Điềm và Nguyễn Ngọc Quân (2012): “Chất lượng nguồn nhân lực là tổng thể những đặc trưng, tính chất và năng lực của người lao động, góp phần trực tiếp vào hiệu suất và sự phát triển của tổ chức.”

Bên cạnh đó, nguồn nhân lực được hiểu là tổng thể các yếu tố về thể lực và trí lực của con người được sử dụng trong quá trình lao động (Nguyễn Văn Điềm, Nguyễn Ngọc Quân, Giáo trình Quản trị nhân lực).

1.4.2 Các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực

Thang đo đánh giá chất lượng nguồn nhân lực bộ phận buồng được xây dựng dựa trên Bộ Tiêu Chuẩn kỹ năng nghề Du Lịch Việt Nam (VTOS) nghề phục vụ buồng. Các tiêu chí đánh giá được chia thành ba nhóm gồm Kiến thức, Kỹ năng và Thái độ của nhân viên bộ phận buồng trong quá trình phục vụ khách lưu trú. Các biến quan sát được điều chỉnh phù hợp với đối tượng khảo sát là khách hàng đã sử dụng dịch vụ lưu trú tại khách sạn. Các tiêu chí được xây dựng nhằm đánh giá chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng thông qua cảm nhận của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ lưu trú.

1.4.2.1 Kiến thức

Bảng 1.1: Bảng tiêu chí về Kiến thức

STT	Tiêu chí đánh giá	Nội dung đánh giá
1	Kiến thức về dịch vụ và tiện nghi khách sạn	Nhân viên hiểu rõ các dịch vụ tiện nghi của khách sạn

2	Kiến thức trang thiết bị trong phòng	Nhân viên hướng dẫn khách sử dụng các trang thiết bị trong phòng rõ ràng và dễ hiểu
3	Khả năng cung cấp thông tin hỗ trợ khách hàng	Nhân viên cung cấp thông tin đầy đủ khi khách cần hỗ trợ
4	Kiến thức về quy trình phục vụ buồng phòng	Nhân viên thực hiện đúng quy trình phục vụ buồng phòng
5	Kiến thức xử lý công việc trong bộ phận buồng phòng	Nhân viên xử lý công việc và hỗ trợ tương đối chính xác

Nguồn: Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam (VTOS)

1.4.2.2 Kỹ năng

Bảng 1.2 Bảng tiêu chí về Kỹ năng

STT	Tiêu chí đánh giá	Nội dung đánh giá
1	Kỹ năng giao tiếp với khách hàng	Nhân viên giao tiếp lịch sự, rõ ràng và dễ hiểu với khách
2	Kỹ năng thực hiện nghiệp vụ buồng	Nhân viên dọn phòng sạch sẽ và gọn gàng
3	Kỹ năng đáp ứng yêu cầu của khách	Nhân viên đáp ứng yêu cầu của khách nhanh chóng
4	Kỹ năng xử lý tình huống phát sinh	Nhân viên xử lý tình huống phát sinh linh hoạt
5	Kỹ năng sử dụng trang thiết bị và dụng cụ làm việc	Nhân viên sử dụng thành thạo các trang thiết bị phục vụ công việc
6	Kỹ năng tổ chức và hoàn thành công việc đúng thời gian	Nhân viên hoàn thành công việc đúng thời gian quy định
7	Khả năng hỗ trợ và phục vụ khách trong quá trình lưu trú	Nhân viên hỗ trợ và phục vụ khách hiệu quả trong quá trình lưu trú

8	Kỹ năng giao tiếp ngoại ngữ cơ bản	Nhân viên có khả năng giao tiếp ngoại ngữ cơ bản với khách quốc tế
---	------------------------------------	--

Nguồn: Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam (VTOS)

1.4.2.3 Thái độ

Bảng 1.3 : Bảng tiêu chí về Thái độ

STT	Tiêu chí đánh giá	Nội dung đánh giá
1	Thái độ phục vụ khách hàng	Nhân viên có thái độ lịch sự, thân thiện và tôn trọng khách hàng
2	Tinh thần hỗ trợ khách hàng	Nhân viên nhiệt tình hỗ trợ khách khi cần thiết
3	Sự nhiệt tình trong quá trình	Nhân viên luôn sẵn sàng hỗ trợ khách trong quá trình lưu trú
4	Tác phong làm việc cẩn thận chu đáo	Nhân viên làm việc cẩn thận và chu đáo
5	Sự quan tâm đến nhu cầu của khách hàng	Nhân viên quan tâm đến nhu cầu của khách hàng
6	Tinh thần trách nhiệm trong công việc	Nhân viên có tinh thần trách nhiệm trong công việc

Nguồn: Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam (VTOS)

1.4.3 Đặc điểm chất lượng nguồn nhân lực trong bộ phận Buồng

Theo Các đặc điểm được tổng hợp dựa trên các nghiên cứu về quản trị nguồn nhân lực trong lĩnh vực khách sạn (Nguyễn Văn Mạnh & Hoàng Thị Lan Hương, 2013; Armstrong, 2020). Chất lượng nguồn nhân lực bộ phận buồng phản ánh mức độ đáp ứng của đội ngũ nhân viên đối với yêu cầu công việc và tiêu chuẩn dịch vụ của khách sạn, được thể hiện thông qua trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, thái độ làm việc và hiệu quả thực hiện công việc. Đây là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ lưu trú và sự hài lòng của khách hàng.

Theo Nguyễn Văn Điềm và Nguyễn Ngọc Quân (2012), chất lượng nguồn nhân lực là sự tổng hợp giữa trí lực, thể lực và tâm lực của người lao động. Dựa trên cơ sở đó và qua quá trình thực tập, em nhận thấy chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng có những đặc điểm sau:

1.4.3.1 Tính tổng hợp về năng lực

Nhân viên buồng phòng không chỉ cần có kiến thức chuyên môn mà còn phải thành thạo kỹ năng thực hành nghiệp vụ trong quá trình làm việc. Công việc dọn phòng phải được thực hiện đúng quy trình nhưng vẫn đảm bảo tiến độ và chất lượng phục vụ. Vì vậy, chất lượng nguồn nhân lực được thể hiện thông qua sự kết hợp giữa kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp và kinh nghiệm thực tế.

1.4.3.2 Tính ổn định và tích lũy theo thời gian

Chất lượng nguồn nhân lực có xu hướng được nâng cao thông qua quá trình làm việc và tích lũy kinh nghiệm thực tế. Những nhân viên có thời gian làm việc lâu năm thường có khả năng xử lý công việc nhanh chóng, chính xác và hạn chế sai sót hơn so với nhân viên mới.

1.4.3.3 Tính đánh giá thông qua hiệu quả công việc

Chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng phòng được đánh giá thông qua hiệu quả thực hiện công việc. Các tiêu chí đánh giá bao gồm số lượng phòng hoàn thành, chất lượng vệ sinh phòng, mức độ tuân thủ quy trình nghiệp vụ và sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ lưu trú.

1.4.3.4 Tính phụ thuộc vào yếu tố con người

Mỗi nhân viên có thái độ, tinh thần trách nhiệm và ý thức làm việc khác nhau nên chất lượng công việc cũng có sự khác biệt. Những nhân viên có tinh thần trách nhiệm cao thường thực hiện công việc cẩn thận, hạn chế sai sót và đảm bảo chất lượng phục vụ tốt hơn.

1.4.3.5 Tính đào tạo và phát triển liên tục

Chất lượng nguồn nhân lực cần được nâng cao thường xuyên thông qua hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ và cập nhật kỹ năng chuyên môn. Điều này phụ thuộc vào chính sách đào tạo của khách sạn cũng như ý thức chủ động học hỏi của mỗi nhân viên.

1.4.3.6 Tính đo lường tương đối

Chất lượng nguồn nhân lực không thể đánh giá thông qua một tiêu chí duy nhất mà cần xem xét tổng hợp nhiều yếu tố như trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ, thái độ làm việc và hiệu quả thực hiện công việc. Vì vậy, việc đánh giá chất lượng nguồn nhân lực thường mang tính tương đối và cần dựa trên nhiều tiêu chí kết hợp.

1.5 Định mức về lao động tại bộ phận Buồng

1.5.1 Định mức về lao động

Định mức lao động là khối lượng công việc mà nhân viên phải hoàn thành trong một ca làm việc. Trong khách sạn, định mức lao động phụ thuộc vào tiêu chuẩn khách sạn, loại phòng, cơ sở vật chất và trình độ nhân viên nên không có mức áp dụng chung cho tất cả khách sạn.

Theo giáo trình Quản trị buồng khách sạn, thời gian vệ sinh trung bình một phòng khoảng 27 phút. Trong ca làm việc 8 tiếng (480 phút), sau khi trừ thời gian nhận ca, giao ca và nghỉ giữa giờ, thời gian làm việc thực tế khoảng 410 phút. Vì vậy, một nhân viên buồng có thể thực hiện khoảng 14 – 15 phòng/ca.

Bảng 1.4: Bảng định mức về thời gian và khối lượng công việc của nhân viên buồng phòng

Loại phòng	Thời gian trung bình	Định mức/ca
Phòng khách đang lưu trú (Stayover)	20 – 25 phút/phòng	15 – 18 phòng
Phòng khách trả phòng (Check-out)	30 – 40 phút/phòng	10 – 12 phòng
Phòng VIP/Suite	45 – 60 phút/phòng	6 – 8 phòng

Nguồn: Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam (VTOS)

1.5.2 Định mức đồ vải

Định mức đồ vải là số lượng đồ vải cần được trang bị và sử dụng nhằm đảm bảo quá trình phục vụ khách lưu trú diễn ra liên tục và đúng tiêu chuẩn vệ sinh của khách sạn. Định mức đồ vải thường bao gồm ga giường, vỏ gối, khăn tắm, khăn mặt, áo choàng tắm và các loại đồ vải khác phục vụ trong buồng phòng.

Trong khách sạn, định mức đồ vải phụ thuộc vào tiêu chuẩn khách sạn, số lượng phòng, công suất phòng và tần suất thay đổi đồ vải cho khách lưu trú. Đối với khách sạn và resort từ 4–5 sao, bộ phận buồng thường chuẩn bị số lượng đồ vải dự phòng nhằm đảm bảo quá trình phục vụ không bị gián đoạn.

Bảng 1.5: Định mức đồ vải tham khảo tại bộ phận buồng

Loại đồ vải	Định mức tham khảo
Ga giường	3 – 4 bộ/phòng
Vỏ gối	4 – 6 cái/phòng
Khăn tắm	3 – 4 cái/phòng

Khăn mặt	3 – 4 cái/phòng
Thảm chân	2 – 3 cái/phòng
Ao choàng tắm	2 cái/phòng

Nguồn: Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam (VTOS)

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Chương 1 đã trình bày cơ sở lý luận về kinh doanh khách sạn, bộ phận Buồng và chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận Buồng trong khách sạn. Nội dung chương đã làm rõ khái niệm, vai trò và đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn, qua đó cho thấy tầm quan trọng của ngành khách sạn đối với sự phát triển du lịch và kinh tế – xã hội.

Bên cạnh đó, chương cũng khái quát vị trí, chức năng, nhiệm vụ và yêu cầu đối với lao động tại bộ phận Buồng. Đây là bộ phận giữ vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú, góp phần nâng cao hình ảnh và uy tín của khách sạn.

Ngoài ra, chương đã hệ thống hóa các vấn đề lý luận liên quan đến nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực trong khách sạn, đặc biệt là tại bộ phận Buồng. Chất lượng nguồn nhân lực được đánh giá thông qua các tiêu chí về kiến thức, kỹ năng và thái độ của người lao động. Đồng thời, chương cũng đề cập đến đặc điểm chất lượng nguồn nhân lực và các định mức lao động trong bộ phận Buồng làm cơ sở cho hoạt động quản lý và sử dụng nhân sự hiệu quả.

Những cơ sở lý luận được trình bày trong chương là nền tảng quan trọng để phân tích và đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận Buồng của khách sạn trong chương tiếp theo, từ đó đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và hiệu quả hoạt động của bộ phận.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BỘ PHẬN BUỒNG THUỘC HYATT REGENCY DANANG RESORT & SPA

2.1 Tổng quan về khách sạn Hyatt Regency DaNang Resort & Spa

2.1.1 Giới thiệu chung về khách sạn

Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa là khách sạn thứ 2 của Tập đoàn Hyatt danh tiếng của Mỹ tại Việt Nam. Là một trong những khu nghỉ dưỡng cao cấp 5 sao lớn nhất tại Đà Nẵng, Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa đang được biết đến là một trong những điểm đến ấn tượng nhất năm nay.

Vào ngày 29/10/2011, Indochina Capital Việt Nam và Tập đoàn Quản lý khách sạn Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa đã chính thức công bố đưa dự án khu nghỉ dưỡng cao cấp 5 sao Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa đi vào hoạt động sau hơn 3 năm xây dựng, góp phần đưa thêm một khu du lịch đẳng cấp vào vận hành tại Đà Nẵng.



Nguồn: Trang chính thức của khách sạn

Hình 2.1: Khách sạn Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa

Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa là dự án bao gồm khu nghỉ dưỡng và căn hộ, biệt thự sang trọng có diện tích 20 ha nằm dọc 650m bờ biển Non Nước của thành phố Đà Nẵng. Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa bao gồm 200 phòng khách sạn, 183 căn hộ cao cấp từ một đến 3 phòng ngủ, diện tích từ 75m' đến 224m (căn hộ penthouse).

Hyatt Regency Danang Resort & Spa tọa lạc tại bãi biển dưới chân danh thắng Ngũ Hành Sơn, phường Hòa Hải, quận Ngũ Hành Sơn, đây là khu resort đầu tiên ở Việt Nam mang thương hiệu Hyatt được Indochina Capital xây dựng tại Đà Nẵng. Với vị trí lý tưởng nằm giữa phố cổ Hội An và chỉ cách sân bay quốc tế Đà Nẵng 20 phút đi bằng ô tô, Hyatt Regency Danang Resort & Spa sẽ mang đến cho gia đình bạn những trải nghiệm tinh tế đẳng cấp, hoàn toàn khác biệt.



Nguồn: Trang chính thức của khách sạn

Hình 2.2: Bản đồ HYATT REGENCY DA NANG RESORT & SPA

27 căn biệt thự có cùng thiết kế với 3 phòng ngủ, diện tích sử dụng 300m² - 350m². Nằm trên các khu đất có diện tích từ 450 - 680m², vị trí và khoảng cách tới biển của mỗi căn đều khác nhau, qua đó tạo được nét đặc trưng riêng cho mỗi căn. Ngoài ra, Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa còn có những tiện ích sang trọng bao gồm khu ăn uống ẩm thực đa dạng. Nhà hàng Green House cũng như nhà hàng Pool House phục vụ các món ăn chính thống của Việt Nam và châu Âu. Du khách có thể thưởng thức hải sản và các món nướng tại nhà hàng Beach House trong khi rượu Martini và cà phê Sài Gòn có tại nhà hàng Terrasse Lounge. Hệ thống spa tiêu chuẩn quốc tế không thể không nhắc đến là các tiện nghi phục vụ cho hội nghị và các sự kiện lớn, cùng với nhiều hoạt động vui chơi giải trí khách như tennis, squash và racquetball, phòng tập thể thao dành cho người lớn và trẻ em, bể bơi và những ưu đãi khi sử dụng sân golf Colin Montgomerie

- ❖ Signature Links Golf Course.
- ✓ Tên đầy đủ: Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa
- ✓ Địa chỉ: 05 Trường Sa, phường Hòa Hải, quận Ngũ Hành Sơn, thành phố Đà Nẵng

- ✓ Số điện thoại: 02363981234
- ✓ Fax: 02363981235
- ✓ Email: danang.regency@hyatt.com
- ✓ Website: https://www.hyatt.com/en-US/hotel/vietnam/hyatt-regency_danang-resort-and-spa

✓ Xếp hạng: ★★★★★

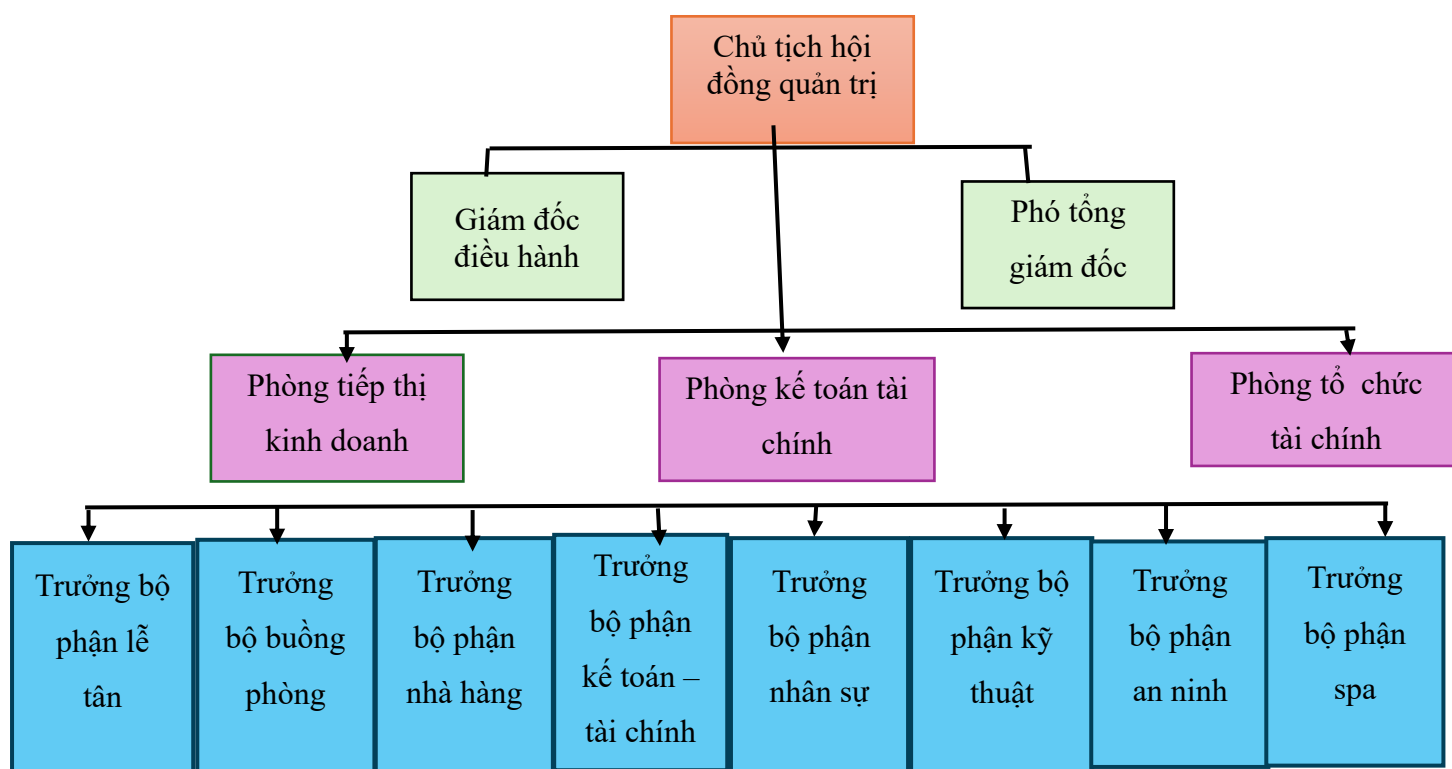
Được xây dựng vào năm 2011, Hyatt Regency Danang Resort & Spa là điểm du lịch bổ sung cho Đà Nẵng và là sự lựa chọn tuyệt vời dành cho khách du lịch.

Đây là khách sạn thứ 2 của tập đoàn khách sạn Hyatt danh tiếng của Mỹ tại Việt Nam.

Ngoài ra, Hyatt Regency Danang Resort & Spa còn có những tiện ích sang trọng bao gồm khu ăn uống ẩm thực đa dạng, hệ thống spa tiêu chuẩn quốc tế, các tiện nghi phục vụ cho hội nghị và các sự kiện lớn, cùng với nhiều hoạt động vui chơi giải trí khách như tennis, squash và racquetball, phòng tập thể thao dành cho người lớn và trẻ em, bể bơi và những ưu đãi khi sử dụng Sân golf Colin Montgomerie Signature Links Golf Course.

2.1.2 Cơ cấu tổ chức bộ máy của khách sạn

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức hoạt động của Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa



Nguồn: Bộ phận nhân sự Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa

Bảng 2.1: Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận trong khách sạn

STT	Chức danh	Chức năng và nhiệm vụ
1	Chủ tịch hội đồng quản trị	Chức năng: Xây dựng chương trình, kế hoạch hoạt động của Hội đồng quản trị; chuẩn bị, triệu tập và chủ trì các cuộc họp; tổ chức thông qua và giám sát việc thực hiện các nghị quyết của Hội đồng quản trị. Nhiệm vụ: Lãnh đạo và điều hành hoạt động của Hội đồng quản trị, bảo đảm hiệu quả quản trị và thực hiện các mục tiêu phát triển của doanh nghiệp.
2	Giám đốc điều hành	Chức năng: Ban hành quy chế quản lý nội bộ; điều hành hoạt động kinh doanh hằng ngày; xây dựng cơ cấu tổ chức; ký kết hợp đồng; thực hiện công tác bổ nhiệm, miễn nhiệm nhân sự và trình báo cáo tài chính hằng năm lên Hội đồng quản trị. Nhiệm vụ: Tổ chức, quản lý hoạt động kinh doanh của công ty; tuyển dụng và quản lý lao động; quyết định các chế độ tiền lương, quyền lợi của người lao động; quản lý quy chế nội bộ; đề xuất phương án phân phối lợi nhuận và xử lý các vấn đề tài chính của doanh nghiệp.
3	Phó tổng giám đốc	Chức năng: Hỗ trợ Tổng Giám đốc trong công tác quản lý, điều hành hoạt động của công ty theo sự phân công. Nhiệm vụ: Quản lý, giám sát các trưởng bộ phận; triển khai và phổ biến chỉ đạo của cấp trên; phân công nhiệm vụ, chỉ tiêu và phối hợp hoạt động giữa các bộ phận nhằm bảo đảm hiệu quả hoạt động của công ty.
4	Bộ phận đón tiếp	Chức năng: Là bộ phận đại diện hình ảnh của khách sạn, thực hiện công tác đón tiếp, giao tiếp với khách hàng, đồng thời cung cấp thông tin về tình hình khách lưu trú để hỗ trợ công tác quản lý và hoạch định hoạt động kinh doanh. Nhiệm vụ: Đón tiếp và hỗ trợ khách hàng; thực hiện thủ tục nhận, trả phòng; tiếp nhận và xử lý các yêu cầu của

		khách; quản lý thông tin khách lưu trú; phối hợp với các bộ phận liên quan và báo cáo tình hình hoạt động cho cấp quản lý.
5	Bộ phận buồng phòng	Chức năng: Cung cấp dịch vụ lưu trú, đảm bảo nhu cầu nghỉ ngơi của khách hàng và tạo nguồn doanh thu chủ yếu cho khách sạn; phối hợp với bộ phận lễ tân trong hoạt động kinh doanh và cung cấp dịch vụ buồng. Nhiệm vụ: Chuẩn bị và vệ sinh buồng phòng, khu vực công cộng; kiểm tra tình trạng phòng và trang thiết bị; phục vụ các nhu cầu của khách trong thời gian lưu trú; phối hợp với bộ phận lễ tân và cập nhật thông tin liên quan đến khách thuê phòng.
6	Bộ phận nhà hàng	Chức năng: Bộ phận nhà hàng có chức năng cung cấp dịch vụ ăn uống cho khách hàng, góp phần tạo doanh thu và nâng cao chất lượng phục vụ của khách sạn. Nhiệm vụ: Tổ chức chế biến, phục vụ và kinh doanh các dịch vụ ăn uống; phục vụ nhu cầu ăn uống của khách lưu trú và nhân viên khách sạn; tổ chức các loại hình tiệc, hội nghị, hội thảo, buffet và các dịch vụ ăn uống theo yêu cầu của khách hàng.
7	Bộ phận kế toán – tài chính	Chức năng: Quyết định các chiến lược về tài chính, tìm vốn, nguồn vốn cho khách sạn. Theo dõi, quản lý và báo cáo sổ sách thu, chi, công nợ... Nhiệm vụ: Lập chứng từ trong việc hình thành và sử dụng vốn; lập chứng từ xác định kết quả kinh doanh của từng bộ phận và của toàn khách sạn, lập báo cáo tài chính.
8	Bộ phận nhân sự	Chức năng: Quản lý, tuyển dụng nhân sự Nhiệm vụ: Tổ chức, sắp xếp cán bộ, nhân viên, ban hành các thể chế, quy chế làm việc, theo dõi, đánh giá nhân viên các bộ phận và tiếp nhận ý kiến từ cấp trên, quản lý trực tiếp nhân viên

9	Bộ phận kỹ thuật	Chức năng: Bộ phận kỹ thuật có chức năng quản lý, vận hành và giám sát hệ thống kỹ thuật, cơ sở vật chất và trang thiết bị của khách sạn nhằm đảm bảo hoạt động ổn định, an toàn và liên tục. Nhiệm vụ: Thực hiện kiểm tra, bảo trì và sửa chữa các trang thiết bị trong khách sạn; hỗ trợ kỹ thuật cho các bộ phận liên quan; chuẩn bị và vận hành hệ thống âm thanh, ánh sáng, sân khấu phục vụ hội nghị, hội thảo và các sự kiện của khách sạn.
10	Bộ phận an ninh	Chức năng: Bộ phận bảo vệ có chức năng đảm bảo an ninh, an toàn cho khách hàng, nhân viên, tài sản của khách sạn và khách lưu trú trong suốt quá trình hoạt động. Nhiệm vụ: Thực hiện công tác tuần tra, giám sát và bảo vệ an ninh trật tự trong khách sạn; trông giữ phương tiện của khách và nhân viên; hỗ trợ khách trong việc vận chuyển hành lý; phối hợp với các bộ phận liên quan nhằm đảm bảo hoạt động của khách sạn diễn ra an toàn và hiệu quả.
11	Bộ phận spa	Chức năng: Gia tăng giá trị cho khách sạn, tạo thêm sự lựa chọn cho khách hàng của khách sạn. Nhiệm vụ: Tìm hiểu nhu cầu và thiết kế các chương trình phù hợp, giúp khách hàng thoải mái, relax ở chuyến nghỉ dưỡng tại khách sạn

Nguồn: Bộ phận nhân sự Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa

2.1.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn giai đoạn 2023-2025

2.1.3.1 Thống kê lượt khách

Bảng 2.2: Số liệu về ngày khách và lượt khách thu hút được của bộ phận buồng

(ĐVT: lượt/khách)

Năm	Lượt khách (Nghìn)	Lượt khách/ ngày
2023	95.201	260

2024	103.332	283
2025	111.440	305

Nguồn: Bộ phận nhân sự Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa

Qua bảng số liệu cho thấy lượng khách lưu trú tại khách sạn tăng liên tục trong giai đoạn 2023–2025. Năm 2023, khách sạn phục vụ 95.201 lượt khách, đến năm 2024 tăng lên 103.332 lượt (tăng 8,54%) và năm 2025 đạt 111.440 lượt khách (tăng 7,85%). Đồng thời, số lượt khách bình quân/ngày cũng tăng từ 260 lượt năm 2023 lên 305 lượt năm 2025. Kết quả này cho thấy hoạt động kinh doanh lưu trú của khách sạn phát triển tích cực, khả năng thu hút khách ngày càng được nâng cao, góp phần cải thiện hiệu quả kinh doanh và năng lực cạnh tranh của khách sạn.

2.1.3.2 Thống kê doanh thu

Do không tiếp cận được số liệu doanh thu nội bộ chính thức từ bộ phận kế toán của Hyatt Regency Danang Resort and Spa, doanh thu trong giai đoạn 2023–2025 được ước tính dựa trên số liệu về lượng khách lưu trú, tỷ lệ lấp đầy phòng và giá phòng trung bình. Với mức giá phòng trung bình khoảng 6.500.000 VNĐ/đêm và tỷ lệ lấp đầy dao động từ 71% đến 83%, kết quả ước tính cho thấy doanh thu của khách sạn có xu hướng tăng ổn định qua các năm.

Công thức doanh thu:

$\text{Doanh thu} = \text{Số lượt khách} * \text{Giá phòng trung bình} * \text{Tỷ lệ lấp đầy}$

Bảng 2.3: Doanh thu của khách sạn

Năm	Lượt Khách (lượt)	Tỷ lệ lấp đầy phòng	Doanh thu (tỷ)
2023	95.201	72%	445,54
2024	103.322	79%	530,31
2025	111.440	81,5%	589,71

Nguồn: Bộ phận nhân sự Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa

Qua bảng số liệu cho thấy doanh thu lưu trú của khách sạn tăng trưởng ổn định trong giai đoạn 2023–2025. Năm 2023, doanh thu ước tính đạt 445,54 tỷ đồng với tỷ lệ lấp đầy phòng khoảng 72%. Năm 2024, doanh thu tăng lên 530,31 tỷ đồng khi công suất phòng đạt 79%. Đến năm 2025, doanh thu tiếp tục tăng lên 589,71 tỷ đồng, tương ứng với tỷ lệ lấp đầy phòng khoảng 81,5%. Kết quả này phản ánh hiệu quả khai thác

phòng ngày càng được nâng cao, đồng thời cho thấy khả năng thu hút khách và hoạt động kinh doanh lưu trú của khách sạn đang phát triển tích cực.

2.1.4 Các dịch vụ tại khách sạn

2.1.4.1 Dịch vụ lưu trú

Loại phòng	Hình ảnh
King bed room Với những ô cửa kính trong suốt từ trần đến sàn mở lối cho ánh sáng bên ngoài tràn vào căn phòng rộng 42 m² cùng chiếc giường được phủ bằng gối lông vũ. Với các tiện nghi: vòi sen riêng biệt, bồn tắm, tủ quần áo không cửa rộng rãi và băng ghế sofa dài, phòng nghỉ sẽ mang lại cho bạn kỳ nghỉ vô cùng thoải mái	
Twin bed room Số lượng: 2 người/ phòng Nội thất tông màu đất tràn ngập ánh nắng hữu cơ, giường đôi thoải mái có gối lông vũ trong căn phòng rộng 40 m² này cùng với ban công riêng rộng 12 m² với ghế tắm nắng.	
King bed outside Đắm mình trong bức tranh toàn cảnh của một trong những quang cảnh đại dương ngoạn mục nhất. Ghế dài hiện đại và ghế xếp ngoài trời đảm bảo sự thoải mái tuyệt đối trong căn phòng rộng 40 m² này, cùng với ban công riêng rộng 12 m² với ghế tắm nắng.	

Twin beds ocean view Ban công và bồn tắm nhìn ra đại dương, vòi sen, tủ quần áo không cửa ngăn lớn và tất cả những nội thất xịn xò đều được tìm thấy trong căn phòng rộng 40 m2 này, cộng thêm 12 m2 ban công riêng với một chiếc ghế tắm nắng	
Kid Bed Ocean View With Club Access Ngả lưng trên đi văng trong căn phòng rộng 40 m2 này, cùng với ban công riêng rộng 12 m2. Tận hưởng các quyền lợi của Regency Club, bao gồm quyền sử dụng hồ bơi riêng, bữa sáng hàng ngày và giờ uống cocktail miễn phí	
Twin Beds Ocean View With Club Access Căn phòng hiện đại rộng 40 m2 này cùng với ban công riêng rộng 12 m2 với đi văng được tổ điểm bởi những điểm nhấn vùng miền đặc biệt gồm khu vực sinh hoạt rộng rãi và tầm nhìn tuyệt đẹp ra đại dương. Tận hưởng các quyền lợi của Regency Club, bao gồm quyền sử dụng hồ bơi riêng, bữa sáng hàng ngày và giờ uống cocktail	

Beds Room Ocean View Villa Biệt thự rộng 307 m2, có thêm không gian ngoài trời rộng 112 m2, hiên tắm nắng và khu vực lối vào, có phòng ngủ chính với giường cỡ king, phòng ngủ thứ hai với 2 giường đơn. Còn phòng ngủ cho bảo mẫu hoặc quản gia được bố trí tách biệt với biệt thự. Biệt thự có hồ bơi riêng, tầm nhìn ngoạn mục ra đại dương, khu vực nhà bếp với bàn ăn, khu vực tiếp khách rộng rãi và ghé xếp ngoài trời.	
Bedroom Ocen View Villa Biệt thự bên bờ biển rộng 307 m2, có thêm không gian ngoài trời rộng 205 m2, hiên tắm nắng và khu vực lối vào, có phòng ngủ chính với giường cỡ King sở hữu tầm nhìn tuyệt đẹp ra đại dương, phòng ngủ thứ hai với 2 giường đơn. Còn phòng ngủ cho bảo mẫu hoặc quản gia được bố trí tách biệt với biệt thự.	
Bedroom Residence Các căn hộ có hai phòng ngủ, nhà bếp, khu vực sinh hoạt rộng rãi và cửa sổ kính suốt từ trần đến sàn cho tầm nhìn tuyệt đẹp ra quang cảnh đại dương hoặc khu vườn trong không gian rộng 105 m2 cộng thêm 10 m2 ban công riêng. với một chiếc ghế tắm nắng	

Bedroom ocean view residence Các căn hộ có tầm nhìn ngoạn mục ra đại dương, có 3 phòng ngủ, nhà bếp với bàn ăn và khu vực sinh hoạt rộng rãi trên diện tích 165 – 224 m², cộng thêm 22 m² ban công riêng với ghế tắm nắng.	
Regency Executive Suite Suite có diện tích 80 m², cộng thêm ban công riêng rộng 27 m² với giường nằm ban ngày. bao gồm 1 phòng ngủ cỡ king, khu vực sinh hoạt, ban công nhìn ra đại dương hoặc khu vườn và các lợi ích bao gồm quyền sử dụng hồ bơi riêng, bữa sáng hàng ngày và giờ uống cocktail. Đây là phòng suite tiêu chuẩn. Xem các điều khoản của chương trình World of Hyatt để biết tính đủ điều kiện nâng cấp.	

Nguồn: Website Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa

2.1.4.2 Dịch vụ ăn uống

Bảng 2.4: Thông tin các khu nhà hàng - ẩm thực

Dịch vụ ăn uống	Hình ảnh
Nhà hàng Green House Buffet ẩm thực Ý tối thứ 7 hàng tuần Thời gian: 6:30 AM - 10:00 PM Giá: 500.000 VND/ người Là nhà hàng dùng điểm tâm với món đặc trưng là ẩm thực Ý, cùng với không gian bếp được thiết kế mở dựa trên ý tưởng nhà bếp là trung tâm của ngôi	

nhà: một nơi mà gia đình và bạn bè tụ họp. Không gian nhà hàng mang đến bầu không khí vô cùng thoải mái và hấp dẫn với cửa kính trong suốt từ trần đến sàn với ánh sáng tự nhiên. Là nơi rất thân thiện và phù hợp với gia đình và trẻ em.	
Nhà hàng Pool House Buffet BBQ vào thứ 3 hàng tuần Thời gian: 11:00 AM - 06:00 PM Giá: 999.000 VND/ người Nằm cạnh hồ bơi chính của resort tại Hyatt Regency Đà Nẵng, Pool House có tầm nhìn ngoạn mục ra Bãi biển Non Nước. Thực đơn bao gồm các món ăn địa phương chính thống của Việt Nam như mì Quảng, cao lầu và cơm gà Hội An, cũng như các món ăn phương Tây và các món tráng miệng ngon.	
Nhà hàng Beach House Buffet BBQ vào thứ 6 hàng tuần Thời gian: 6:30 PM - 10:00 PM Giá: 999.000 VND/ người Thưởng thức hải sản tươi ngon, đánh bắt trong ngày ngay tại bờ biển chắc hẳn sẽ mang đến cho bạn những khoảnh khắc tuyệt vời. Nhà hàng tọa lạc tại vị trí vô cùng dân dã trên bãi biển của resort với tầm nhìn ra biển và bán đảo Sơn Trà. Với thiết kế mở và phong cách trang trí lộng lẫy, đây là nơi hoàn hảo để nếm thử những món	

hải sản ngon nhất Việt Nam và các món nướng mang phong cách phương Tây rất được yêu thích	
Nhà hàng Terrasse Thời gian: 03:00 PM - 10:00 PM Đồ uống và đồ ăn nhẹ được phục vụ suốt cả ngày tại Terrasse, nằm trên tầng sảnh gần khu vực lễ tân của khách sạn. Du khách có thể chơi bida và các trò chơi khác, hoặc xem các chương trình thể thao, phim hoặc tin tức.	
Baguette Thời gian: 07:00 AM - 06:00 PM Baguette nằm ở vị trí thuận tiện trong khu vực bán lẻ của khu nghỉ mát, và là nơi lý tưởng để thưởng thức bữa sáng nhanh hoặc bữa trưa nhẹ. Quán ăn phong cách châu Âu này cũng có chức năng như một cửa hàng tiện lợi địa phương cho các chủ biệt thự và nhà ở, bán các sản phẩm tạp hóa truyền thống của Việt Nam và các mặt hàng phương Tây khó tìm cho người nước ngoài và khách du lịch.	

Nguồn: Website Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa

2.1.5 Dịch vụ bổ sung khác

Bảng 2.5: Bảng mô tả dịch vụ bổ sung

Dịch vụ bổ sung khác	Hình ảnh
VIE Spa Giờ mở cửa: 9:00 AM - 10:00 PM Tọa lạc tại Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa, được thiết kế để bạn hòa mình vào môi trường địa phương và truyền thống chăm sóc sức khỏe và chữa bệnh tại nơi đây. Nằm giữa núi và biển, VIE Spa phát huy khả năng chữa bệnh của thiên nhiên thông qua các liệu pháp spa chuyên biệt.	
Fitness Giờ mở cửa: 10:00 AM - 10:30 PM Phòng tập thể hình của khu nghỉ dưỡng trang bị đầy đủ các trang thiết bị bao gồm dụng cụ tập tạ, phòng tập aerobic, bể ngâm nước lạnh, ... Ngoài ra, khu nghỉ dưỡng còn cung cấp nhiều phương tiện và hoạt động giải trí khác như tường leo núi, khu vực tập yoga ngoài trời, sân tennis.	
Hội nghị, tiệc cưới Sở hữu tầm nhìn hướng biển tuyệt đẹp với dải cát dài trắng, Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa là sự lựa chọn tuyệt vời cho các sự kiện quan trọng của bạn. Có thể là tiệc kỷ niệm hay đám cưới, Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa đảm bảo sự kiện trọng đại của bạn sẽ được tổ chức chính chu.	

Dịch vụ văn phòng Khu nghỉ dưỡng cung cấp nhiều dịch vụ văn phòng bao gồm: Photocopy Scan Cho thuê phòng họp Cho thuê thiết bị văn phòng	
Phòng hội nghị Hyatt Regency Danang có hệ thống phòng hội nghị với diện tích lên tới 900 m2, khu đại sảnh 500 m2 được trang bị đầy đủ các thiết bị hiện đại nhất và nhân viên chuyên nghiệp nhất để phục vụ các cuộc hội thảo, hội nghị, các sự kiện lớn cả trong và ngoài nước	
Camp Hyatt Giờ mở cửa: 09:00 AM - 07:00 PM Nhiều chương trình vui nhộn và tổ chức dành cho trẻ em từ 4 - 12 tuổi. Yêu cầu đặt chỗ trước 24 giờ. Camp Hyatt: VND 110.000/trẻ/giờ Dịch vụ trông trẻ: VND 195.000/trẻ/giờ	

Nguồn: Website Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa

2.2 Tổng quan về bộ phận Buồng của Khách sạn

2.2.1 Giới thiệu về bộ phận Buồng

2.2.1.1 Khái niệm về bộ phận buồng

Housekeeping là thuật ngữ chỉ bộ phận buồng phòng có trách nhiệm giữ gìn vệ sinh sạch sẽ, tươm tất đúng quy chuẩn tiêu chuẩn cho các phòng ngủ trong khách sạn. Housekeeping giúp cho khách sạn luôn sạch sẽ, đảm bảo khách 30ong ưng ý. Bộ phận này tuy thâm lạng nhưng lại đóng góp đến 60% tổng doanh thu của các khách sạn.

Bộ phận Housekeeping có những bộ sau:

Bộ phận giám sát tầng, khu vực công cộng (Public Area Attendant): Chịu trách nhiệm vệ sinh, bảo dưỡng các khu vực công cộng của khách sạn và đáp ứng các yêu cầu phục vụ khách theo quy định.

Bộ phận buồng phòng (Room Attendant): Thực hiện công tác vệ sinh, sắp xếp phòng nghỉ, kiểm tra và bổ sung các vật dụng cần thiết nhằm đảm bảo phòng luôn đạt tiêu chuẩn phục vụ khách. Ngoài ra, bộ phận còn hỗ trợ các công việc liên quan đến giặt ủi và kiểm tra trang thiết bị trong phòng.

Bộ phận giặt ủi (Laundry và Uniform): Đảm nhận việc giặt, là và bảo quản đồ vải của khách sạn như khăn, ga giường, rèm cửa, áo choàng tắm và đồng phục nhân viên; đồng thời cung cấp dịch vụ giặt ủi cho khách khi có yêu cầu.

Bộ phận văn phòng: Thực hiện các công việc hành chính, quản lý hồ sơ, tiếp nhận và xử lý thông tin liên quan đến hoạt động của bộ phận buồng, đồng thời phối hợp hỗ trợ khách trong quá trình lưu trú.

2.2.1.2 Đặc điểm của bộ phận buồng

Công việc của nhân viên phục vụ buồng chủ yếu diễn ra tại các buồng được phân công, bao gồm vệ sinh phòng, thay đồ vải và kiểm tra trang thiết bị trong phòng. Do phần lớn công việc được thực hiện khi khách vắng mặt nên nhân viên ít có cơ hội tiếp xúc trực tiếp với khách hàng.

Đặc thù công việc đòi hỏi nhân viên phải có tinh thần trách nhiệm cao trong việc quản lý, bảo quản tài sản của khách sạn và khách lưu trú. Bên cạnh đó, nhân viên cần làm việc khẩn trương, cẩn thận và chính xác để hoàn thành khối lượng công việc được giao trong thời gian quy định.

Ngoài yêu cầu về sức khỏe và tác phong làm việc chuyên nghiệp, nhân viên buồng phòng cần có trình độ nghiệp vụ, khả năng sử dụng các trang thiết bị hiện đại và phối hợp hiệu quả với các bộ phận khác nhằm đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú.

2.2.1.3 Chức năng và vai trò của bộ phận buồng

❖ Chức năng:

Bộ phận buồng phòng là một trong những bộ phận có số lượng nhân viên lớn trong khách sạn, bao gồm trưởng bộ phận, trợ lý, giám sát và đội ngũ nhân viên phục vụ buồng, vệ sinh công cộng, giặt là và chăm sóc cảnh quan. Bộ phận có chức năng

đảm bảo vệ sinh, bảo quản cơ sở vật chất và cung cấp các dịch vụ liên quan đến lưu trú nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

❖ **Vai trò:**

Bộ phận Buồng phòng đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì chất lượng dịch vụ và hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

Với vai trò của mình, bộ phận buồng phòng đảm bảo rằng phòng ngủ luôn luôn sạch sẽ và thoải mái, tạo ra một không gian nghỉ ngơi tốt cho khách lưu trú.

Không chỉ quản lý và bảo quản các đồ dùng liên quan đến buồng phòng, bộ phận buồng còn chịu trách nhiệm nhận đồ giặt ủi từ khách, kiểm tra và đảm bảo việc giặt là xong theo đúng yêu cầu của khách hàng.

2.2.1.4 Nhiệm vụ chung của bộ phận buồng

Bộ phận buồng phòng có chức năng cung cấp các sản phẩm dịch vụ tại khách sạn, họ mang lại nguồn doanh thu cao nhất cho khách sạn trong tổng doanh thu cũng như chịu trách nhiệm về vấn đề lưu trú của khách hàng tại khách sạn. Bên cạnh đó, phối hợp chặt chẽ với lễ tân trong hoạt động cung cấp dịch vụ buồng phòng

Công việc chính của nhân viên Buồng phòng là dọn phòng trước, trong và sau thời gian lưu trú của khách hàng, thời gian dọn mỗi phòng thông thường từ 15 – 20 phút. Tuân thủ đúng cách trải ga giường khách sạn, đảm bảo thơm mát và thẳng nếp, làm sạch giường, thay chăn ga, gối đệm mới.

2.2.1.5 Khái niệm quy trình phục vụ Buồng

Quy trình phục vụ buồng là các chỉ dẫn, tiêu chuẩn theo thứ tự mà housekeeping cần phải tuân theo.

Quy trình này được xây dựng một cách khoa học, giúp cho housekeeper có thể hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được giao.

2.2.1.6 Quy trình phục vụ của bộ phận Buồng

Các quy trình phục vụ Buồng

Bảng 2.6: Quy trình phục vụ Buồng

Bước	Nội dung công việc	Chi tiết thực hiện
	Vào buồng	+ Kiểm tra tình trạng buồng trước khi gõ cửa: số buồng, tình trạng DND + Gõ cửa và xưng danh 3 lần theo câu chào chuẩn

1		+ Giao tiếp với khách xác định nhu cầu dọn buồng + Nếu không có khách mở cửa thì thực hiện giống thủ tục vào buồng khách
2	Dọn dẹp vệ sinh cơ bản	+ Đặt xe đẩy và các thiết bị làm vệ sinh + Mở các rèm và cửa sổ + Sắp xếp và thug om các đồ trong phòng + Đặt gạt tàn và thu nhặt rác
3	Trải giường	+ Tháo ga giường + Kiểm tra nệm, tấm bảo vệ nệm + Trải ra giường + Gấp vuông góc mép + Lồng và trải chăn bông + Lồng và đặt gối + Trang trí giường và kiểm tra
4	Lau bụi nội thất	+ Lau bụi đồ nội thất trong buồng khách + Sắp xếp đồ dung (nếu cần thiết), đồ cung cấp theo tiêu chuẩn + Hút bụi đối với nệm sofa
5	Vệ sinh phòng tắm	+ Thu gom đồ vải bẩn và rác + Ngâm hoá chất R1 vào toilet + Giặt các dẻ ẩm và tắm mop lau sàn + Cọ rửa các khu vực phòng tắm: bồn tắm, bồn rửa mặt, bồn cầu
6	Kết thúc quy trình	+ Bổ sung thêm các loại, đồ cung cấp cho khách trong phòng tắm và kiểm tra theo tiêu chuẩn + Bổ sung thêm đồ cung cấp, các vật dụng trong phòng khách và kiểm tra theo tiêu chuẩn + Sử dụng bảng kiểm tra để kiểm tra lại toàn bộ công việc vừa làm + Vệ sinh sàn/ hút bụi phòng ngủ + Quét đối với sàn phòng khách và sàn phòng tắm (nếu sàn khô)

		+ Lau sàn từ trong ra ngoài bằng cây dust-mop + Rút card điện + Khoá cửa buồng cẩn thận + Lau bảng số buồng và tay nắm cửa + Ghi chú giờ ra (Time out). + Ghi chú thay đổi tình trạng buồng.
--	--	---

Nguồn: Website Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa

2.2.1.7 *Mối quan hệ của bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn*

Quá trình làm việc của nhân viên buồng phòng yêu cầu cần phải phối hợp làm việc với các bộ phận khác trong khách sạn: lễ tân, F&B, kỹ thuật, an ninh, y tế, kế toán... để đảm bảo vận hành hiệu quả quy trình phục vụ khách.

❖ *Với bộ phận lễ tân*

Bộ phận buồng phòng phối hợp chặt chẽ với bộ phận lễ tân trong quá trình phục vụ khách lưu trú. Lễ tân cung cấp thông tin về tình trạng phòng, số lượng khách đến và các yêu cầu đặc biệt của khách để bộ phận buồng chủ động chuẩn bị phòng. Trong thời gian khách lưu trú, hai bộ phận thường xuyên trao đổi thông tin nhằm đáp ứng kịp thời các nhu cầu của khách hàng.

Bên cạnh đó, bộ phận buồng phòng có trách nhiệm cập nhật tình trạng phòng, các dịch vụ khách sử dụng, tình trạng tài sản trong phòng và các vấn đề phát sinh để lễ tân thực hiện thủ tục thanh toán, nhận phòng và trả phòng. Sự phối hợp hiệu quả giữa hai bộ phận góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và đảm bảo hoạt động kinh doanh lưu trú diễn ra thuận lợi.

❖ *Với bộ phận F&B*

Khi khách yêu cầu phục vụ Room service với bộ phận buồng thì nhân viên buồng phòng sẽ thông báo với bộ phận F&B biết để phục vụ khách.

Sau khi khách hàng bữa xong tại phòng, nếu đến giờ dọn phòng, nhân viên buồng sẽ báo cho nhân viên nhà hàng đến thu dọn.

Bộ phận buồng phòng phối hợp với nhân viên nhà hàng thực hiện việc sát trùng định kỳ, diệt chuột – sâu bọ... trong bộ phận F&B.

Bạn muốn xem hàng: Tìm hiểu cơ cấu tổ chức bộ phận buồng phòng khách sạn

❖ *Với bộ phận kỹ thuật*

Khi phát hiện các trang thiết bị như: máy nước nóng, điều hòa, tủ lạnh... trong phòng khách hoặc dụng cụ làm việc bị hư hỏng, trưởng ca phục vụ buồng sẽ liên hệ bộ phận kỹ thuật cử người đến kiểm tra, sửa chữa,...

Nhân viên kỹ thuật của khách sạn có trách nhiệm hướng dẫn nhân viên buồng sử dụng các máy móc, trang thiết bị theo đúng tiêu chuẩn kỹ thuật.

❖ **Với bộ phận an ninh**

Bộ phận buồng có nhiệm vụ theo dõi tình hình an ninh trong khu vực khách lưu trú. Nếu phát hiện mất mát hay các vấn đề có nguy cơ gây mất an toàn trong khách sạn như: khách đánh nhau, khách tổ chức sử dụng thuốc lắc trong phòng,... nhân viên buồng phải nhanh chóng báo cho bộ phận an ninh biết để xử lý kịp thời.

❖ **Với bộ phận y tế**

Trong thời gian lưu trú, nếu biết khách có vấn đề đột xuất về sức khỏe, nhân viên buồng phải báo ngay cho bộ phận y tế của khách sạn biết để hỗ trợ khách. Nếu khách bị nhẹ thì nhân viên y tế cho thuốc khách uống và nhân viên buồng phối hợp phục vụ, thăm hỏi khách chu đáo.

Còn trường hợp khách bị bệnh nặng thì phối hợp cùng đưa khách đi bệnh viện điều trị.

❖ **Với bộ phận kế toán**

Hàng ngày, tổ buồng phòng của khách sạn sẽ nộp các hóa đơn mua bán hàng hóa cho minibar, trang thiết bị đồ dùng

2.2.2 Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng tại khách sạn

Nhiệm vụ của từng bộ phận:

Bảng 2.7: Thống kê nhiệm vụ của từng bộ phận

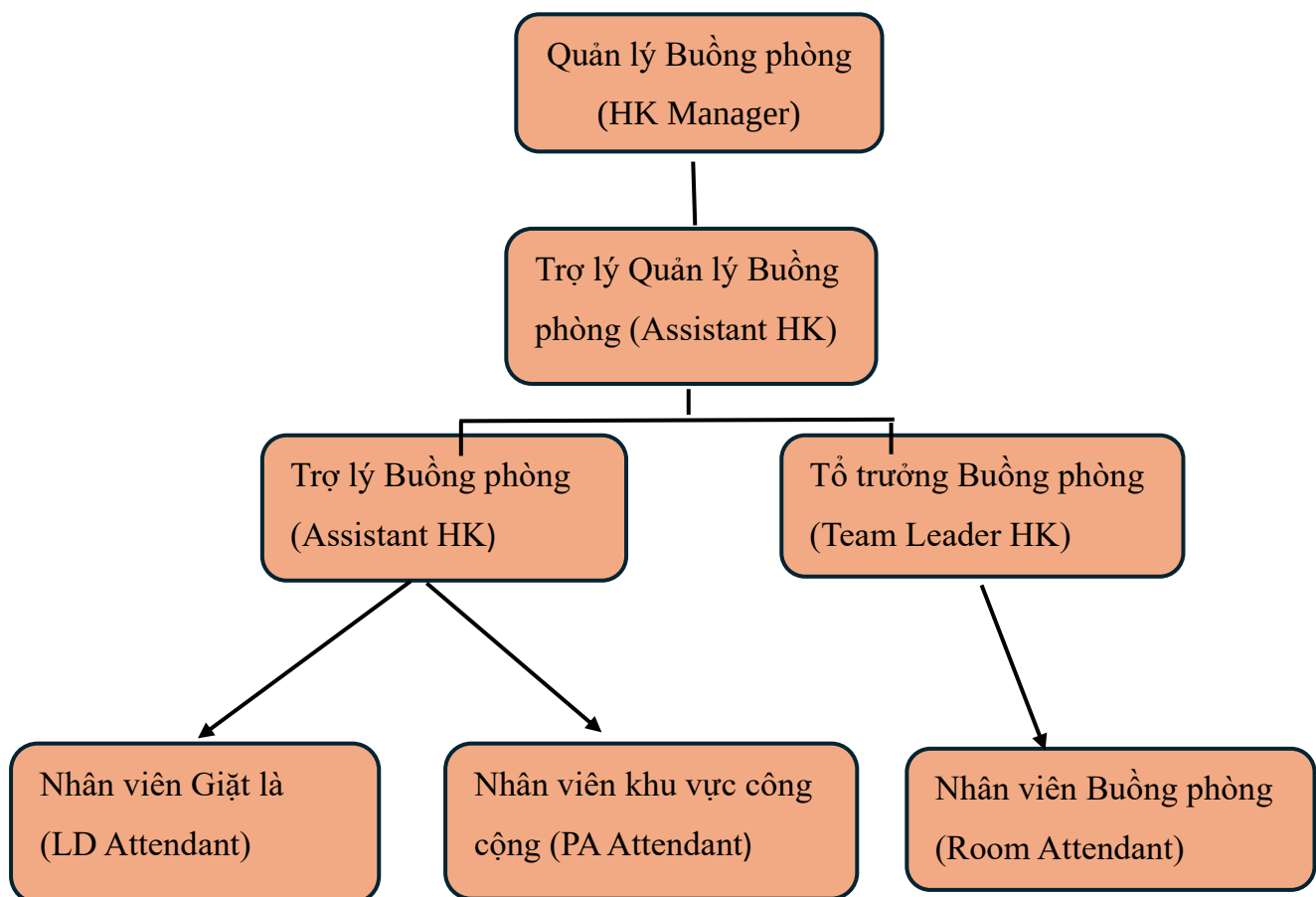
STT	Chức vụ	Mô tả nhiệm vụ
1	Quản lý Buồng phòng (HK Manager)	- Quản lý và điều hành toàn bộ hoạt động bộ phận buồng phòng. - Lập kế hoạch và phân công công việc cho nhân viên. - Giám sát chất lượng phòng và tiêu chuẩn dịch vụ. - Quản lý nhân sự, ngân sách, vật tư và đồ vải. - Phối hợp với các bộ phận liên quan trong khách sạn.

		- Đào tạo, đánh giá nhân viên và xử lý khiếu nại của khách.
2	Trợ lý Quản lý Buồng phòng (Assistant HK Manager)	- Hỗ trợ quản lý trong điều hành hoạt động hằng ngày. - Phân công và giám sát công việc của nhân viên. - Kiểm tra chất lượng phòng trước khi bàn giao. - Theo dõi tiến độ làm phòng hằng ngày. - Giải quyết các vấn đề phát sinh trong bộ phận. - Hỗ trợ đào tạo và báo cáo cho cấp trên.
3	Trợ lý Buồng phòng (Assistant HK)	- Hỗ trợ kiểm tra vệ sinh phòng và khu vực công cộng. - Theo dõi tiến độ làm phòng của nhân viên. - Hỗ trợ phân công công việc khi cần thiết. - Hướng dẫn nhân viên mới thực hiện đúng quy trình. - Phối hợp với các bộ phận liên quan khi có yêu cầu từ khách.
4	Tổ trưởng Buồng phòng (Team Leader HK)	- Phân công công việc cho nhân viên buồng phòng. - Giám sát quá trình làm phòng của nhân viên. - Kiểm tra chất lượng phòng trước khi khách nhận phòng. - Hướng dẫn, đào tạo nhân viên mới. - Báo cáo tình hình công việc cho cấp quản lý
5	Nhân viên khu vực công cộng (PA Attendant)	- Vệ sinh khu vực sảnh, hành lang, thang máy và nhà vệ sinh công cộng. - Thu gom và xử lý rác thải đúng quy định. - Lau dọn, vệ sinh và đánh bóng các khu vực chung. - Kiểm tra và bổ sung vật dụng vệ sinh tại khu vực công cộng. - Báo cáo kịp thời sự cố hoặc hư hỏng.
6	Nhân viên Buồng phòng	- Dọn dẹp và vệ sinh phòng khách hằng ngày. - Thay ga giường, khăn tắm và các đồ vải theo quy định. - Bổ sung vật dụng tiêu hao trong phòng. - Kiểm tra trang thiết bị và báo cáo hư hỏng.

	(Room Attendant)	- Đảm bảo phòng luôn sạch sẽ, sẵn sàng phục vụ khách.
7	Nhân viên Giặt là (LD Attendant)	- Tiếp nhận, phân loại đồ giặt của khách và khách sạn. - Vận hành máy giặt, máy sấy và máy ủi theo quy trình. - Kiểm tra chất lượng đồ vải sau khi giặt. - Gấp, sắp xếp và bảo quản đồ vải. - Tuân thủ quy định an toàn lao động và sử dụng hóa chất.

Nguồn: Bộ phận nhân sự Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa

Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng



Nguồn: Bộ phận nhân sự Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa

2.2.3 Cơ sở vật chất và trang thiết bị, công cụ dụng của bộ phận Buồng

❖ Cơ sở vật chất ở bộ phận buồng

Cơ sở vật chất của bộ phận buồng bao gồm hệ thống phòng nghỉ, kho đồ vải, phòng giặt là, xe đẩy phục vụ buồng và các trang thiết bị, dụng cụ vệ sinh chuyên dụng. Các trang thiết bị này được trang bị đầy đủ nhằm hỗ trợ nhân viên thực hiện công tác vệ sinh, bảo quản phòng nghỉ và phục vụ khách hàng một cách hiệu quả.

Việc đầu tư và bảo dưỡng cơ sở vật chất thường xuyên góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Bảng 2.8: Cơ sở vật chất của khối lưu trú

(ĐVT: Cái)

STT	Tên trang thiết bị	Số lượng	STT	Tên trang thiết bị	Số lượng
1	Điều hòa	548	15	Bàn trà	428
2	Kết sắt	370	16	Ghế làm việc	433
3	Điện thoại	367	17	Tập directory	333
4	Gương	432	18	Tivi	384
5	Lavabo	385	19	Máy sấy tóc	370
6	Đèn chùm	387	20	Dép đi trong phòng	470
7	Đèn ngủ	380	21	Ly súc miệng	370
8	Ấm đun nước	390	22	Ly uống nước	340
9	Tủ quần áo	367	23	ly muống uống trà	430
10	Bếp từ	15	24	Bồn tắm	390
11	Lò vi sóng	10	25	Bồn rửa mặt	390
12	Minibar	132	26	Giỏ mây	301
13	Giỏ đựng rác	372	27	Extra bed	97
14	Móc treo áo quần	938	28	Baby cot	20

Nguồn: Bộ phận nhân sự Hyatt Regency Da Nang Resort & Spa

2.3 Thực trạng nguồn nhân lực tại bộ phận Buồng

2.3.1 Số lượng và cơ cấu nhân sự bộ phận Buồng

2.3.1.1 Số lượng

Hiện nay, bộ phận buồng phòng của khách sạn có tổng cộng 157 nhân viên đang làm việc nhằm đáp ứng nhu cầu vận hành và phục vụ khách lưu trú. Đây là một lực lượng lao động tương đối lớn, phù hợp với quy mô hoạt động và tiêu chuẩn phục vụ của khách sạn.

Số lượng nhân sự của bộ phận buồng phòng chiếm tỷ trọng đáng kể trong tổng số lao động của khách sạn, phản ánh đặc thù công việc đòi hỏi nhiều lao động trực tiếp. Các nhiệm vụ như vệ sinh phòng, thay ga, kiểm tra chất lượng phòng, cũng như phục vụ các yêu cầu phát sinh của khách đều cần được thực hiện một cách nhanh chóng và chính xác, đặc biệt trong những thời điểm cao điểm.

Bên cạnh đó, việc duy trì số lượng nhân sự ở mức này góp phần đảm bảo tính liên tục và ổn định trong quá trình phục vụ, hạn chế tình trạng quá tải công việc cho nhân viên. Tuy nhiên, quy mô nhân sự lớn cũng đặt ra yêu cầu cao đối với công tác quản lý, giám sát và đào tạo nhằm nâng cao hiệu quả làm việc và đảm bảo chất lượng dịch vụ đồng đều.

2.3.1.2 Cơ cấu nhân sự

Bảng 2.9: bảng cơ cấu nhân sự bộ phận Buồng

Số lượng	Vị trí	Độ tuổi	Kinh nghiệm
1	Trưởng bộ phận	45-50	25 năm
1	Phó bộ phận	36-42	19 năm
4	Trợ lý	35-40	14-16 năm
20	Team leader housekeeping	27-32	8-10 năm
5	Điều phối viên	29-34	1-2 năm
2	Giám sát tầng	25-30	2-3 năm
1	Quản lý giặt là	35	10 năm
3	Team leader giặt là	25-32	5 năm
18	Nhân viên giặt là	23-32	2-3 năm
72	Nhân viên housekeeping	20-41	1-10 năm
7	Thực tập sinh	20-22	1-3 tháng
23	Casual	20-25	7-10 tháng

Nguồn: phòng nhân sự Hyatt Regency Danang Resort & Spa

2.3.2 Trình độ chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ

2.3.2.1 Trình độ chuyên môn

Bảng 2.10: Cơ cấu nhân sự theo đặc điểm nhân khẩu học

Tiêu chí	Phân loại	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	63	40,1
	Nữ	94	59,9
	Tổng	157	100%
Độ tuổi	Dưới 25	48	30,6
	25 - 35	79	50,3
	36 - 45	24	15,3

	Trên 45	6	3,8
	Tổng	157	100%
Trình độ học vấn	Trung cấp	25	15,9
	Cao đẳng	45	28,7
	Đại học	30	19,1
	THPT	57	36,3
	Tổng	157	100%
Trình độ ngoại ngữ	Không có	56	35,7
	Cơ bản	40	25,5
	Khá	35	22,3
	Tốt	26	16,6
	Tổng	157	100%

Nguồn: phòng nhân sự Hyatt Regency Danang Resort & Spa

2.3.2.2 Kỹ năng nghiệp vụ

Bảng 2.11: Kỹ năng nghiệp vụ của bộ phận Buồng

Mức độ kỹ năng nghề nghiệp	Số lượng người	Tỷ lệ (%)	Đặc điểm
Thành thạo nghiệp vụ	48	30,6%	Có khả năng thực hiện công việc độc lập, đúng quy trình và tiêu chuẩn phục vụ
Kỹ năng nghiệp vụ khá	67	42,7%	Thực hiện tốt công việc chuyên môn nhưng vẫn cần hỗ trợ trong một số tình huống
Kỹ năng nghiệp vụ trung bình	30	19,1%	Đáp ứng được yêu cầu cơ bản của công việc nhưng kinh nghiệm thực tế còn hạn chế
Kỹ năng nghiệp vụ còn hạn chế	12	7,6%	Chưa thành thạo nghiệp vụ và cần được đào tạo thêm
Tổng cộng	157	100%	

Nguồn: phòng nhân sự Hyatt Regency Danang Resort & Spa

2.4 Đánh giá chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận Buồng

Để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực của bộ phận buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa, đề tài sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu thông qua khảo sát ý kiến khách hàng lưu trú tại resort.

Dựa trên các tiêu chí đánh giá được trình bày ở Bảng 1.4, cuộc khảo sát được thực hiện trong khoảng thời gian từ tháng 01/2026 đến tháng 05/2026. Bảng khảo sát gồm hai phần, phần một là thông tin cá nhân của khách hàng, phần hai là cảm nhận của khách hàng về chất lượng nguồn nhân lực của bộ phận buồng phòng thuộc Hyatt Regency Danang Resort & Spa. Tổng số phiếu khảo sát phát ra là 150 phiếu, trong đó thu về 133 phiếu hợp lệ được sử dụng cho quá trình phân tích. Có 17 phiếu không hợp lệ do khách hàng không hoàn thành đầy đủ nội dung bảng hỏi, trả lời thiếu thông tin hoặc có sự không nhất quán trong các câu trả lời, dẫn đến không đảm bảo độ tin cậy của dữ liệu.

Bảng hỏi với 5 mức chất lượng tương ứng với 5 mức điểm để khách hàng đánh giá theo thang điểm: 1 - Rất không hài lòng, 2 - Không hài lòng, 3 - Bình thường, 4 - Hài lòng, 5 - Rất hài lòng

Kết quả khảo sát được tổng hợp và phân tích bằng phương pháp thống kê mô tả thông qua việc tổng hợp số lượng phiếu điều tra và xử lý số liệu theo giá trị trung bình của các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng phòng theo cảm nhận của khách hàng. Từ đó, đề tài có thể đưa ra được những nhận xét và kết luận về thực trạng chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa.

2.4.1 Mô tả mẫu

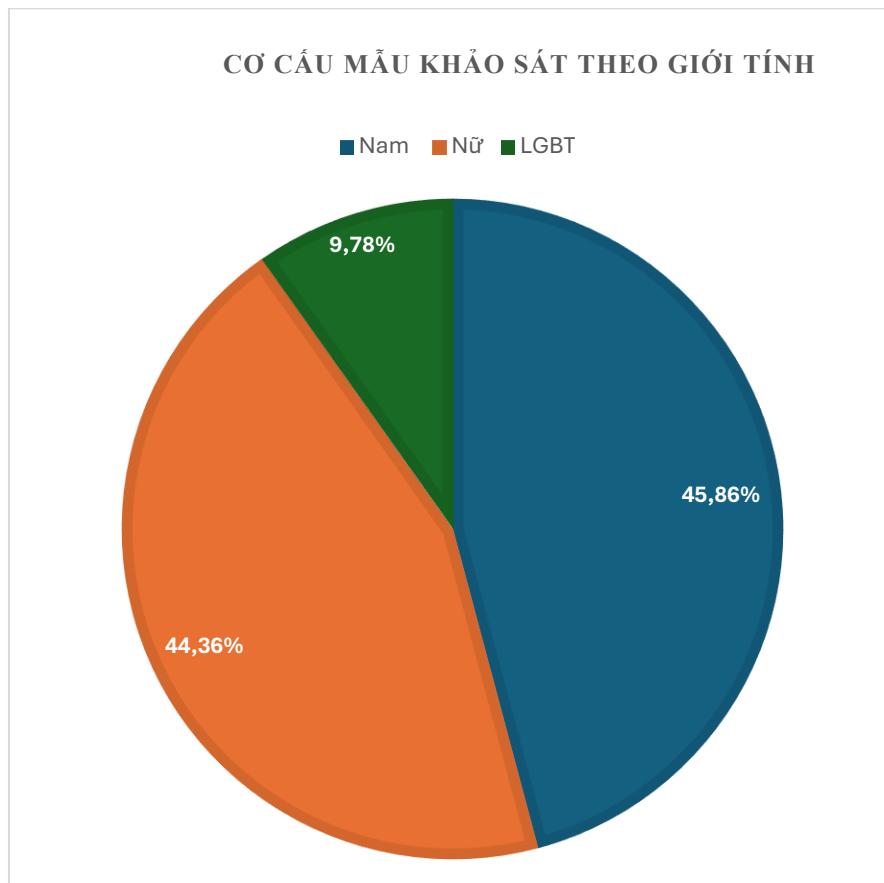
❖ Về giới tính

Bảng 2.12: Đặc điểm về giới tính

Giới tính	Số lượng	Tỉ lệ %
Nam	61	45,86
Nữ	59	44,36
LGBT	13	9,78
Tổng cộng	133	100%

Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng

Biểu đồ 2.1: Cơ cấu mẫu khảo sát theo giới tính



Nguồn: khảo sát khách hàng

Qua biểu đồ và bảng 2.12, có thể thấy trong số 133 khách hàng tham gia khảo sát tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa, nhóm khách hàng nam chiếm tỷ lệ 45,86%, tương ứng 61 người; trong khi khách hàng nữ chiếm 44,36%, tương ứng 59 người. Điều này cho thấy cơ cấu khách lưu trú tại resort tương đối cân bằng giữa nam và nữ, phù hợp với đặc điểm của khu nghỉ dưỡng cao cấp phục vụ đa dạng đối tượng khách hàng như khách gia đình, khách cặp đôi và khách quốc tế.

Bên cạnh đó, nhóm khách thuộc cộng đồng LGBT chiếm 9,78%, tương ứng 13 người khảo sát. Mặc dù tỷ lệ này thấp hơn so với hai nhóm còn lại, nhưng cũng phản ánh phần nào môi trường nghỉ dưỡng thân thiện, cởi mở và phù hợp với xu hướng du lịch hiện đại. Điều này cho thấy Hyatt Regency Danang Resort & Spa có khả năng đáp ứng nhu cầu lưu trú của nhiều nhóm khách hàng khác nhau.

Sự đa dạng về giới tính của khách lưu trú đặt ra yêu cầu cho bộ phận buồng phòng trong việc nâng cao chất lượng phục vụ, đảm bảo không gian nghỉ dưỡng thoải mái, riêng tư và đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng. Đây cũng là yếu tố góp phần nâng cao mức độ hài lòng và xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho resort

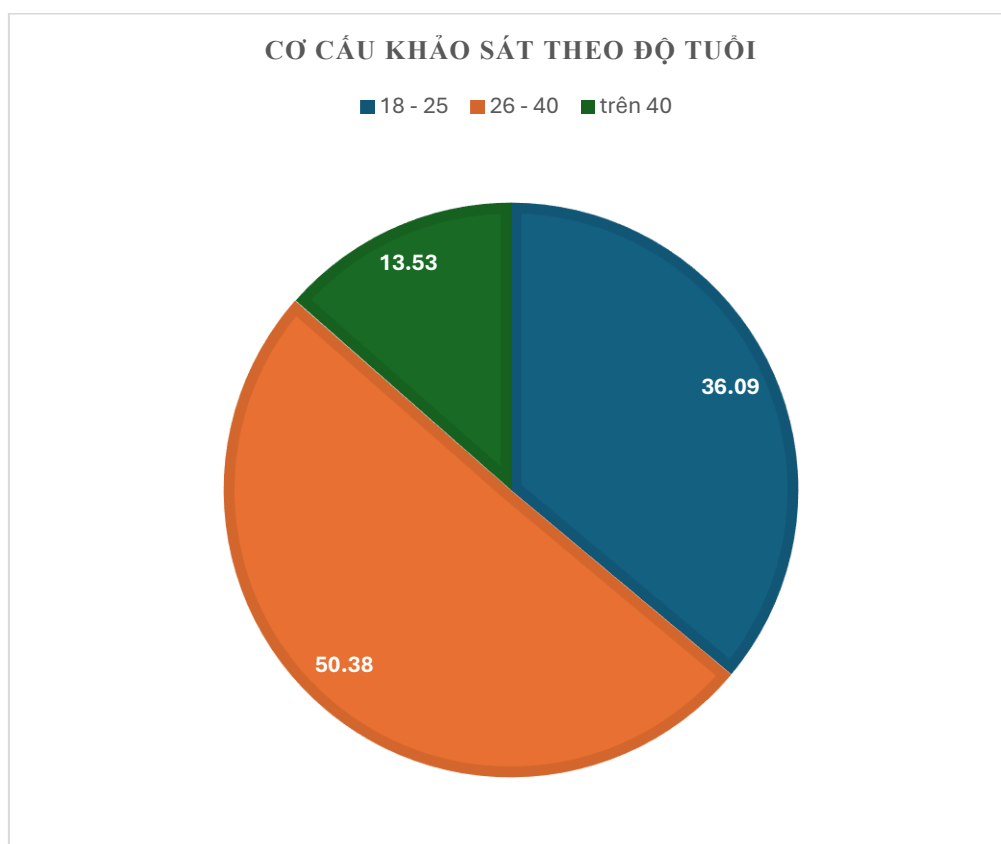
❖ Về độ tuổi

Bảng 2.13: Đặc điểm về độ tuổi

Độ tuổi	Số lượng	Tỉ lệ %
Từ 18 - 25 tuổi	48	36,09
Từ 26 - 40 tuổi	67	50,38
Trên 40 tuổi	18	13,53
Tổng cộng	133	100%

Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng

Biểu đồ 2.2: Cơ cấu khảo sát theo độ tuổi



Nguồn: khảo sát khách hàng

Qua biểu đồ và bảng 2.13, có thể thấy, nhóm khách hàng từ 26–40 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất với 50,38%, tương ứng 67 người khảo sát. Đây là nhóm khách hàng có thu nhập ổn định và nhu cầu cao đối với các dịch vụ nghỉ dưỡng cao cấp. Họ thường lựa chọn Hyatt Regency Danang Resort & Spa cho mục đích nghỉ dưỡng gia đình, du lịch cặp đôi hoặc kết hợp công việc và thư giãn.

Nhóm khách hàng từ 18–25 tuổi chiếm 36,09%, tương ứng 48 người khảo sát. Đây là nhóm khách trẻ có xu hướng yêu thích trải nghiệm du lịch, nghỉ dưỡng và các tiện ích hiện đại của resort như hồ bơi, spa, nhà hàng và không gian ven biển.

Trong khi đó, nhóm khách hàng trên 40 tuổi chiếm 13,53%, tương ứng 18 người khảo sát. Mặc dù chiếm tỷ lệ thấp hơn, nhưng đây vẫn là nhóm khách hàng có yêu cầu cao về sự yên tĩnh, tiện nghi và chất lượng dịch vụ. Điều này đặt ra yêu cầu cho bộ phận buồng phòng trong việc duy trì tiêu chuẩn vệ sinh, sự thoải mái và tính riêng tư nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách lưu trú.

2.4.2 Kết quả đánh giá

2.4.2.1 Về kiến thức

Bảng 2.14: Đánh giá về kiến thức

STT	Tiêu chí đánh giá	Điểm trung bình
1	Nhân viên hiểu rõ các dịch vụ và tiện nghi của khách sạn	4,53/5
2	Nhân viên hướng dẫn khách sử dụng các trang thiết bị trong phòng rõ ràng và dễ hiểu	4,36/5
3	Nhân viên cung cấp thông tin đầy đủ khi khách cần hỗ trợ	4,16/5
4	Nhân viên phục vụ khách đúng quy trình phục vụ buồng	4,38/5
5	Nhân viên xử lý công việc và hỗ trợ khách hàng tương đối chính xác	4,19/5

Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng

Các tiêu chí về kiến thức của nhân viên bộ phận buồng phòng được khách hàng đánh giá khá tích cực với mức điểm dao động từ 4,16/5 đến 4,53/5.

1. Nhân viên hiểu rõ các dịch vụ và tiện nghi của khách sạn – 4,53/5

Đây là tiêu chí có mức điểm cao nhất trong nhóm đánh giá. Điều này cho thấy nhân viên buồng phòng có sự hiểu biết khá tốt về các dịch vụ và tiện nghi của khách sạn. Nhân viên có thể hỗ trợ và cung cấp thông tin cần thiết cho khách hàng trong quá trình lưu trú.

2. Nhân viên hướng dẫn khách sử dụng các trang thiết bị trong phòng rõ ràng và dễ hiểu – 4,36/5

Mức điểm này phản ánh nhân viên có kiến thức tương đối tốt về các trang thiết bị trong phòng nghỉ. Nhân viên có thể hướng dẫn khách sử dụng các thiết bị một cách rõ ràng và dễ hiểu, giúp khách thuận tiện hơn trong quá trình sử dụng dịch vụ.

3. Nhân viên cung cấp thông tin đầy đủ khi khách cần hỗ trợ – 4,16/5

Đây là tiêu chí có mức điểm thấp nhất trong nhóm khảo sát nhưng vẫn ở mức khá cao. Điều này cho thấy nhân viên đã đáp ứng tương đối tốt nhu cầu hỗ trợ thông tin của khách hàng. Tuy nhiên, khách sạn vẫn cần nâng cao khả năng cung cấp thông tin nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách lưu trú.

4. Nhân viên thực hiện đúng quy trình phục vụ buồng phòng – 4,38/5

Tiêu chí này cho thấy nhân viên buồng phòng có sự hiểu biết tương đối tốt về quy trình phục vụ và tiêu chuẩn nghiệp vụ trong quá trình làm việc. Điều này góp phần đảm bảo chất lượng phục vụ và duy trì tính chuyên nghiệp của khách sạn.

5. Nhân viên xử lý công việc và hỗ trợ khách hàng tương đối chính xác – 4,19/5

Mức điểm này phản ánh nhân viên có kiến thức và khả năng xử lý công việc tương đối tốt. Nhân viên có thể giải quyết các yêu cầu cơ bản của khách hàng một cách khá chính xác trong quá trình phục vụ.

Nhìn chung, khách hàng đánh giá khá tích cực về kiến thức của nhân viên bộ phận buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa với mức điểm trung bình dao động từ 4,16/5 đến 4,53/5. Trong đó, tiêu chí “Nhân viên hiểu rõ các dịch vụ và tiện nghi của khách sạn” được đánh giá cao nhất, cho thấy nhân viên có sự hiểu biết khá tốt về các dịch vụ của khách sạn. Tuy nhiên, resort vẫn cần tiếp tục nâng cao khả năng cung cấp thông tin và hỗ trợ khách nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách lưu trú.

2.4.2.2 Về kỹ năng

Bảng 2.15: Đánh giá về kỹ năng

STT	Tiêu chí đánh giá	Điểm trung bình
1	Nhân viên giao tiếp lịch sự và dễ hiểu với khách hàng	4,56/5
2	Nhân viên dọn dẹp phòng sạch sẽ và gọn gàng	4,29/5
3	Nhân viên đáp ứng yêu cầu của khách nhanh chóng	3,83/5
4	Nhân viên xử lý tình huống phát sinh linh hoạt	3,78/5

5	Nhân viên sử dụng thành thạo các trang thiết bị phục vụ công việc	4,15/5
6	Nhân viên hoàn thành công việc đúng thời gian quy định	4,44/5
7	Nhân viên hỗ trợ và phục vụ khách hiệu quả trong quá trình lưu trú	4,08/5
8	Nhân viên có khả năng giao tiếp ngoại ngữ cơ bản với khách quốc tế	3,51/5

Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng

Các tiêu chí về kỹ năng của nhân viên bộ phận buồng phòng được khách hàng đánh giá ở mức khá tích cực với mức điểm dao động từ 3,51/5 đến 4,56/5.

1. Nhân viên giao tiếp lịch sự và dễ hiểu với khách hàng – 4,56/5

Đây là tiêu chí có mức điểm cao nhất trong nhóm đánh giá. Điều này cho thấy nhân viên bộ phận buồng phòng có kỹ năng giao tiếp khá tốt, thái độ giao tiếp lịch sự và có thể truyền đạt thông tin rõ ràng cho khách hàng trong quá trình lưu trú.

2. Nhân viên dọn dẹp phòng sạch sẽ và gọn gàng – 4,29/5

Mức điểm này phản ánh nhân viên buồng phòng có kỹ năng thực hiện nghiệp vụ tương đối tốt. Công tác vệ sinh và sắp xếp phòng được thực hiện khá sạch sẽ và gọn gàng, góp phần tạo sự hài lòng cho khách lưu trú.

3. Nhân viên đáp ứng yêu cầu của khách nhanh chóng – 3,83/5

Tiêu chí này cho thấy khả năng đáp ứng yêu cầu của khách hàng của nhân viên ở mức tương đối khá. Tuy nhiên, khách sạn vẫn cần nâng cao tốc độ hỗ trợ và xử lý yêu cầu nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách lưu trú.

4. Nhân viên xử lý tình huống phát sinh linh hoạt – 3,78/5

Mức điểm này phản ánh kỹ năng xử lý tình huống của nhân viên vẫn còn hạn chế so với các tiêu chí khác trong nhóm đánh giá. Vì vậy, khách sạn cần tăng cường đào tạo kỹ năng xử lý tình huống và khả năng ứng biến cho nhân viên trong quá trình phục vụ khách hàng.

5. Nhân viên sử dụng thành thạo các trang thiết bị phục vụ công việc – 4,15/5

Tiêu chí này cho thấy nhân viên có kỹ năng sử dụng các trang thiết bị và dụng cụ phục vụ công việc tương đối tốt. Điều này góp phần nâng cao hiệu quả công việc và đảm bảo chất lượng phục vụ khách hàng.

6. *Nhân viên hoàn thành công việc đúng thời gian quy định – 4,44/5*

Đây là một trong những tiêu chí có mức điểm khá cao trong nhóm đánh giá. Điều này cho thấy nhân viên có khả năng tổ chức và hoàn thành công việc tương đối hiệu quả, đảm bảo tiến độ công việc trong quá trình phục vụ khách lưu trú.

7. *Nhân viên hỗ trợ và phục vụ khách hiệu quả trong quá trình lưu trú – 4,08/5*

Mức điểm này phản ánh nhân viên có khả năng hỗ trợ và phục vụ khách hàng ở mức tương đối tốt. Nhân viên có thể hỗ trợ khách trong quá trình lưu trú và đáp ứng các nhu cầu cơ bản của khách hàng.

8. *Nhân viên có khả năng giao tiếp ngoại ngữ cơ bản với khách quốc tế – 3,51/5*

Đây là tiêu chí có mức điểm thấp nhất trong nhóm đánh giá. Điều này cho thấy kỹ năng giao tiếp ngoại ngữ của nhân viên vẫn còn hạn chế, đặc biệt trong quá trình phục vụ khách quốc tế. Vì vậy, khách sạn cần tăng cường đào tạo ngoại ngữ nhằm nâng cao khả năng giao tiếp và hỗ trợ khách hàng quốc tế hiệu quả hơn.

Nhìn chung, khách hàng đánh giá khá tích cực về kỹ năng của nhân viên bộ phận buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa với mức điểm dao động từ 3,51/5 đến 4,56/5. Trong đó, kỹ năng giao tiếp với khách hàng và khả năng hoàn thành công việc đúng thời gian được đánh giá cao nhất. Tuy nhiên, một số kỹ năng như khả năng đáp ứng yêu cầu của khách, xử lý tình huống phát sinh và giao tiếp ngoại ngữ vẫn có mức điểm thấp hơn so với các tiêu chí còn lại. Vì vậy, khách sạn cần tiếp tục nâng cao kỹ năng xử lý tình huống, khả năng hỗ trợ khách và trình độ ngoại ngữ cho nhân viên nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách lưu trú, đặc biệt là khách quốc tế.

2.4.2.3 *Về thái độ*

Bảng 2.16: Đánh giá về thái độ

STT	Tiêu chí đánh giá	Điểm trung bình
1	Nhân viên có thái độ lịch sự, thân thiện và tôn trọng khách hàng	4,22/5
2	Nhân viên nhiệt tình hỗ trợ khách khi cần thiết	4,50/5
3	Nhân viên luôn sẵn sàng hỗ trợ khách trong quá trình lưu trú	4,65/5
4	Nhân viên làm việc cẩn thận và chu đáo	4,10/5

5	Nhân viên quan tâm đến nhu cầu của khách hàng	4,51/5
6	Nhân viên có tinh thần trách nhiệm trong công việc	3,89/5

Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng

Các tiêu chí về thái độ của nhân viên bộ phận buồng phòng được khách hàng đánh giá khá tích cực với mức điểm dao động từ 3,89/5 đến 4,65/5.

1. Nhân viên có thái độ lịch sự, thân thiện và tôn trọng khách hàng – 4,22/5

Mức điểm 4,22/5 cho thấy phần lớn khách hàng hài lòng với cách ứng xử của nhân viên bộ phận buồng phòng. Trong quá trình phục vụ, nhân viên luôn duy trì thái độ niềm nở, lịch sự và tôn trọng khách hàng, góp phần tạo cảm giác thoải mái và nâng cao trải nghiệm của khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn.

2. Nhân viên nhiệt tình hỗ trợ khách khi cần thiết – 4,50/5

Đây là tiêu chí được khách hàng đánh giá cao, phản ánh tinh thần phục vụ tích cực của nhân viên bộ phận buồng phòng. Nhân viên luôn sẵn sàng hỗ trợ và giải đáp các yêu cầu phát sinh của khách một cách tận tình, từ đó giúp khách cảm nhận được sự quan tâm và chuyên nghiệp trong quá trình sử dụng dịch vụ.

3. Nhân viên luôn sẵn sàng hỗ trợ khách trong quá trình lưu trú – 4,65/5

Đây là tiêu chí đạt điểm cao nhất trong nhóm đánh giá. Kết quả này cho thấy nhân viên bộ phận buồng phòng luôn thể hiện tinh thần trách nhiệm và sự chủ động trong công việc, sẵn sàng hỗ trợ khách hàng khi có yêu cầu. Điều này góp phần nâng cao mức độ hài lòng và tạo dựng hình ảnh tích cực cho khách sạn trong mắt khách lưu trú.

4. Nhân viên làm việc cẩn thận và chu đáo – 4,10/5

Mặc dù được đánh giá ở mức khá cao nhưng đây vẫn là một trong những tiêu chí có số điểm thấp hơn so với các tiêu chí còn lại. Điều này cho thấy vẫn còn một số trường hợp nhân viên chưa thực sự tỉ mỉ và chu đáo trong quá trình thực hiện công việc. Vì vậy, khách sạn cần tiếp tục tăng cường kiểm tra, giám sát và nâng cao ý thức làm việc cẩn thận nhằm đáp ứng tốt hơn mong đợi của khách hàng.

5. Nhân viên quan tâm đến nhu cầu của khách hàng – 4,51/5

Với mức điểm 4,51/5, khách hàng đánh giá cao sự quan tâm và thái độ phục vụ tận tâm của nhân viên bộ phận buồng phòng. Nhân viên luôn chú ý đến các nhu cầu của

khách, sẵn sàng lắng nghe và hỗ trợ kịp thời, qua đó giúp khách cảm thấy được quan tâm và chăm sóc trong suốt thời gian lưu trú.

6. Nhân viên có tinh thần trách nhiệm trong công việc – 3,89/5

Đây là tiêu chí có mức điểm thấp nhất trong nhóm đánh giá. Kết quả này cho thấy mặc dù đa số nhân viên đều có ý thức trách nhiệm trong công việc, tuy nhiên vẫn còn một số trường hợp chưa thực sự chủ động hoặc chưa xử lý công việc một cách nhanh chóng và hiệu quả. Do đó, khách sạn cần chú trọng nâng cao ý thức trách nhiệm, tinh thần chủ động và sự tận tâm của nhân viên nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ.

Nhìn chung, khách hàng đánh giá khá tích cực về thái độ của nhân viên bộ phận buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa với mức điểm dao động từ 3,89/5 đến 4,65/5. Trong đó, tinh thần sẵn sàng hỗ trợ khách trong quá trình lưu trú và sự quan tâm đến nhu cầu của khách hàng được đánh giá cao nhất. Tuy nhiên, khách sạn vẫn cần tiếp tục nâng cao tinh thần trách nhiệm và sự cẩn thận trong quá trình phục vụ nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách lưu trú.

2.5 Đánh giá chung

2.5.1 Điểm mạnh

Thông qua kết quả khảo sát 133 khách hàng sử dụng dịch vụ lưu trú tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa, có thể thấy chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng phòng được khách hàng đánh giá tương đối tích cực. Các tiêu chí về kiến thức, kỹ năng và thái độ của nhân viên đều có mức điểm trung bình khá cao, cho thấy bộ phận buồng phòng đang đáp ứng tương đối tốt nhu cầu của khách lưu trú trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Về kiến thức, nhân viên bộ phận buồng phòng được đánh giá khá tốt ở khả năng hiểu rõ các dịch vụ và tiện nghi của khách sạn cũng như thực hiện đúng quy trình phục vụ buồng phòng. Nhân viên có thể hỗ trợ và cung cấp thông tin cần thiết cho khách trong quá trình lưu trú. Điều này góp phần đảm bảo chất lượng phục vụ và duy trì hình ảnh chuyên nghiệp của resort.

Về kỹ năng, khách hàng đánh giá cao khả năng giao tiếp lịch sự, dễ hiểu và khả năng hoàn thành công việc đúng thời gian quy định của nhân viên. Công tác vệ sinh phòng được thực hiện tương đối sạch sẽ, gọn gàng và đảm bảo tiêu chuẩn phục vụ.

Ngoài ra, nhân viên cũng có khả năng sử dụng khá thành thạo các trang thiết bị phục vụ công việc, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng phòng.

Về thái độ phục vụ, nhân viên bộ phận buồng phòng được khách hàng đánh giá tích cực về sự thân thiện, nhiệt tình và tinh thần sẵn sàng hỗ trợ khách trong quá trình lưu trú. Nhân viên luôn thể hiện thái độ lịch sự, tôn trọng khách hàng và quan tâm đến nhu cầu của khách. Đây là một trong những yếu tố quan trọng góp phần nâng cao mức độ hài lòng và trải nghiệm của khách lưu trú tại resort.

Bên cạnh những điểm mạnh đạt được, kết quả khảo sát vẫn cho thấy một số hạn chế trong chất lượng nguồn nhân lực của bộ phận buồng phòng. Một số tiêu chí có mức điểm thấp hơn so với các tiêu chí còn lại như khả năng giao tiếp ngoại ngữ với khách quốc tế, kỹ năng xử lý tình huống phát sinh và tốc độ đáp ứng yêu cầu của khách hàng. Điều này cho thấy nhân viên vẫn còn gặp khó khăn trong quá trình phục vụ khách quốc tế và xử lý các tình huống phát sinh trong thực tế.

Ngoài ra, tinh thần trách nhiệm và sự cẩn thận trong công việc của một số nhân viên vẫn chưa được khách hàng đánh giá thật sự nổi bật. Điều này cho thấy bộ phận buồng phòng cần tiếp tục nâng cao ý thức trách nhiệm, tính chủ động và khả năng thích ứng của nhân viên nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Nhìn chung, bộ phận buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa đã đạt được nhiều kết quả tích cực trong quá trình phục vụ khách lưu trú. Tuy nhiên, để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng, đặc biệt là khách quốc tế, resort cần tiếp tục chú trọng đào tạo kiến thức chuyên môn, kỹ năng xử lý tình huống, khả năng giao tiếp ngoại ngữ và nâng cao tinh thần trách nhiệm cho đội ngũ nhân viên trong thời gian tới.

2.5.2 Hạn chế và nguyên nhân

2.5.2.1 Hạn chế

Bên cạnh những kết quả tích cực đạt được, bộ phận buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa vẫn còn tồn tại một số hạn chế trong quá trình phục vụ khách lưu trú.

Thứ nhất, khả năng giao tiếp ngoại ngữ của một số nhân viên vẫn còn hạn chế, đặc biệt trong quá trình phục vụ khách quốc tế. Điều này khiến việc trao đổi thông tin và hỗ trợ khách hàng nước ngoài trong một số tình huống chưa thật sự hiệu quả.

Thứ hai, kỹ năng xử lý tình huống phát sinh và tốc độ đáp ứng yêu cầu của khách hàng vẫn chưa được đánh giá cao so với các tiêu chí khác. Một số nhân viên còn thiếu sự linh hoạt và chủ động khi giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình phục vụ khách lưu trú.

Ngoài ra, tinh thần trách nhiệm và sự cẩn thận trong công việc của một số nhân viên vẫn chưa thật sự nổi bật. Trong một số trường hợp, nhân viên chưa quan tâm đầy đủ đến các chi tiết nhỏ hoặc chưa chủ động trong quá trình thực hiện công việc.

Bên cạnh đó, công tác đào tạo và bồi dưỡng kỹ năng cho nhân viên tuy đã được quan tâm nhưng vẫn chưa đáp ứng hoàn toàn yêu cầu thực tế trong môi trường phục vụ khách sạn quốc tế. Một số kỹ năng thực hành, kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống của nhân viên vẫn cần được tiếp tục nâng cao.

2.5.2.2 Nguyên nhân

Những hạn chế trên xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau trong quá trình quản lý và tổ chức hoạt động của bộ phận buồng phòng.

Trước hết, trình độ ngoại ngữ của một số nhân viên chưa đồng đều và cơ hội thực hành giao tiếp với khách quốc tế còn hạn chế. Điều này ảnh hưởng đến khả năng giao tiếp và hỗ trợ khách hàng nước ngoài trong quá trình lưu trú.

Bên cạnh đó, kinh nghiệm thực tế của một số nhân viên còn chưa nhiều, đặc biệt trong việc xử lý các tình huống phát sinh ngoài quy trình phục vụ thông thường. Điều này khiến nhân viên đôi lúc còn lúng túng hoặc chưa linh hoạt khi giải quyết yêu cầu của khách hàng.

Ngoài ra, khối lượng công việc tại bộ phận buồng phòng tương đối lớn, đặc biệt trong thời gian cao điểm với số lượng khách check-in và check-out tăng cao. Áp lực công việc và yêu cầu hoàn thành công việc trong thời gian ngắn có thể ảnh hưởng đến sự cẩn thận, tính chủ động và chất lượng phục vụ của nhân viên.

Bên cạnh đó, công tác đào tạo nội bộ tuy được triển khai nhưng một số nội dung vẫn còn mang tính lý thuyết và chưa tập trung nhiều vào kỹ năng thực hành thực tế. Điều này làm hạn chế khả năng thích ứng và nâng cao nghiệp vụ của nhân viên trong môi trường phục vụ khách sạn quốc tế.

Nhìn chung, những nguyên nhân trên là cơ sở quan trọng để khách sạn đề ra các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và cải thiện hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng phòng trong thời gian tới.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 2

Trong chương 2, đề tài đã khái quát tổng quan về Hyatt Regency Danang Resort & Spa cũng như phân tích thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng phòng của resort. Thông qua việc thu thập và phân tích kết quả khảo sát từ 133 khách hàng sử dụng dịch vụ lưu trú, đề tài đã đánh giá được các tiêu chí liên quan đến kiến thức, kỹ năng và thái độ của nhân viên bộ phận buồng phòng.

Kết quả khảo sát cho thấy bộ phận buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa được khách hàng đánh giá tương đối tích cực. Nhân viên có kiến thức khá tốt về dịch vụ và quy trình phục vụ buồng phòng, kỹ năng giao tiếp và thực hiện công việc tương đối hiệu quả, đồng thời luôn thể hiện thái độ thân thiện, lịch sự và sẵn sàng hỗ trợ khách hàng trong quá trình lưu trú. Đây là những yếu tố góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo sự hài lòng cho khách lưu trú tại resort.

Bên cạnh những kết quả đạt được, đề tài cũng chỉ ra một số hạn chế còn tồn tại như khả năng giao tiếp ngoại ngữ của một số nhân viên còn hạn chế, kỹ năng xử lý tình huống phát sinh chưa thật sự linh hoạt, tốc độ đáp ứng yêu cầu của khách chưa đồng đều và tinh thần trách nhiệm trong công việc vẫn cần được nâng cao hơn. Những hạn chế này xuất phát từ nhiều nguyên nhân như trình độ ngoại ngữ chưa đồng đều, kinh nghiệm thực tế còn hạn chế, áp lực công việc trong thời gian cao điểm và công tác đào tạo nội bộ chưa thật sự đáp ứng đầy đủ yêu cầu thực tế.

Những kết quả phân tích trong chương 2 là cơ sở quan trọng để đề tài đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng phòng của Hyatt Regency Danang Resort & Spa trong chương 3.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BỘ PHẬN BUỒNG THUỘC HYATT REGENCY DANANG RESORT & SPA

3.1 Cơ sở đề xuất giải pháp

3.1.1 Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam

Trong những năm gần đây, ngành du lịch Việt Nam đã có sự phát triển mạnh mẽ và từng bước khẳng định vai trò là một trong những ngành kinh tế quan trọng của đất nước. Theo định hướng của Nhà nước, du lịch được xác định là ngành kinh tế mũi nhọn, phát triển theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, chất lượng cao và bền vững.

Bên cạnh việc đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng, đa dạng hóa sản phẩm du lịch và tăng cường công tác quảng bá hình ảnh quốc gia, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực được xem là yếu tố then chốt nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của ngành trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

Nguồn nhân lực đóng vai trò quyết định đến chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực du lịch – khách sạn. Đặc biệt tại các khách sạn và khu nghỉ dưỡng cao cấp, đội ngũ nhân viên không chỉ cần vững chuyên môn nghiệp vụ mà còn phải đáp ứng các yêu cầu về kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ, xử lý tình huống và phong cách phục vụ chuyên nghiệp. Chất lượng nguồn nhân lực càng cao thì mức độ hài lòng của khách hàng càng được nâng cao, qua đó góp phần xây dựng hình ảnh và thương hiệu của doanh nghiệp.

Trong xu thế phát triển chung đó, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng phòng của Hyatt Regency Danang Resort & Spa là hoàn toàn phù hợp với định hướng phát triển nguồn nhân lực của ngành du lịch Việt Nam hiện nay.

3.1.2 Định hướng phát triển du lịch thành phố Đà Nẵng

Trong bối cảnh ngành du lịch Việt Nam đang phục hồi và phát triển mạnh mẽ sau giai đoạn chịu ảnh hưởng bởi các biến động kinh tế – xã hội, nhu cầu về dịch vụ lưu trú chất lượng cao ngày càng gia tăng. Điều này kéo theo yêu cầu ngày càng khắt khe đối với chất lượng phục vụ, đặc biệt là tại các cơ sở lưu trú cao cấp như khách sạn và khu nghỉ dưỡng 4–5 sao.

Trên thực tế, chất lượng nguồn nhân lực tại các doanh nghiệp du lịch hiện nay vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định như: sự thiếu đồng đều về trình độ chuyên môn giữa các nhân viên; kỹ năng ngoại ngữ chưa đáp ứng tốt yêu cầu phục vụ khách

quốc tế; kỹ năng xử lý tình huống còn chưa linh hoạt; và đôi khi chưa đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phong cách phục vụ. Những hạn chế này ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng, từ đó tác động đến mức độ hài lòng và khả năng quay lại sử dụng dịch vụ.

Đối với bộ phận buồng phòng – một trong những bộ phận đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú – yêu cầu về tính tỉ mỉ, sạch sẽ, đúng quy trình và thái độ phục vụ chuyên nghiệp là vô cùng cần thiết. Đây là bộ phận trực tiếp tạo ra ấn tượng về chất lượng phòng nghỉ, góp phần quan trọng trong việc hình thành đánh giá tổng thể của khách hàng đối với khách sạn. Do đó, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng phòng không chỉ mang tính cấp thiết mà còn có ý nghĩa chiến lược đối với sự phát triển bền vững của doanh nghiệp.

Bên cạnh đó, trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các cơ sở lưu trú, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực còn giúp doanh nghiệp nâng cao năng lực cạnh tranh, tối ưu hóa chất lượng dịch vụ và xây dựng hình ảnh thương hiệu chuyên nghiệp trong mắt khách hàng. Các doanh nghiệp có đội ngũ nhân viên được đào tạo bài bản, có thái độ phục vụ tốt và kỹ năng chuyên môn cao thường có lợi thế rõ rệt trong việc thu hút và giữ chân khách hàng.

Từ những yêu cầu thực tiễn nêu trên, có thể thấy rằng việc đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng phòng của doanh nghiệp là hoàn toàn phù hợp và có cơ sở thực tiễn vững chắc. Đây cũng là tiền đề quan trọng để đảm bảo sự phát triển ổn định và lâu dài của doanh nghiệp trong bối cảnh hội nhập và cạnh tranh hiện nay.

3.1.3 Định hướng phát triển nguồn nhân lực tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa

Hyatt Regency Danang Resort & Spa là khu nghỉ dưỡng cao cấp đạt tiêu chuẩn quốc tế, luôn hướng đến mục tiêu trở thành một trong những điểm đến nghỉ dưỡng hàng đầu tại Việt Nam và khu vực Đông Nam Á. Với lợi thế về vị trí ven biển Mỹ Khê cùng hệ thống cơ sở vật chất hiện đại, resort không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện trải nghiệm khách hàng và xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp theo tiêu chuẩn vận hành của tập đoàn Hyatt toàn cầu.

Để đạt được mục tiêu phát triển bền vững và duy trì vị thế cạnh tranh trên thị trường, ban lãnh đạo resort xác định nguồn nhân lực là yếu tố then chốt, giữ vai trò

quyết định đến chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động kinh doanh. Do đó, công tác quản trị nhân sự, bao gồm tuyển dụng, đào tạo, phát triển và giữ chân nhân viên luôn được chú trọng đầu tư một cách bài bản và có chiến lược dài hạn. Resort không chỉ tập trung vào việc thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao mà còn chú trọng xây dựng lộ trình phát triển nghề nghiệp rõ ràng nhằm nâng cao sự gắn kết của nhân viên với tổ chức.

Trong đó, bộ phận buồng phòng đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong việc đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng lưu trú – yếu tố trực tiếp ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng. Đây là bộ phận chịu trách nhiệm duy trì sự sạch sẽ, tiện nghi và tính thẩm mỹ của phòng nghỉ, góp phần tạo nên ấn tượng đầu tiên cũng như trải nghiệm tổng thể của khách trong suốt thời gian lưu trú. Vì vậy, việc xây dựng đội ngũ nhân viên buồng phòng có chất lượng cao được xem là yêu cầu mang tính chiến lược đối với resort.

Theo định hướng phát triển, Hyatt Regency Danang Resort & Spa chú trọng xây dựng đội ngũ nhân viên buồng phòng có trình độ chuyên môn vững vàng, nắm vững quy trình nghiệp vụ và tiêu chuẩn phục vụ quốc tế. Bên cạnh đó, nhân viên cần thể hiện thái độ phục vụ chuyên nghiệp, tinh thần trách nhiệm cao, sự tỉ mỉ trong công việc và khả năng làm việc dưới áp lực tốt. Ngoài ra, khả năng giao tiếp ngoại ngữ cơ bản, kỹ năng xử lý tình huống linh hoạt và khả năng phối hợp hiệu quả với các bộ phận khác như lễ tân, kỹ thuật và ẩm thực cũng được xem là những yêu cầu quan trọng nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ đồng bộ.

Bên cạnh yêu cầu về chuyên môn và kỹ năng, resort cũng chú trọng xây dựng môi trường làm việc tích cực, khuyến khích sự học hỏi và phát triển liên tục của nhân viên. Các chương trình đào tạo nội bộ, đào tạo theo tiêu chuẩn tập đoàn và đánh giá hiệu quả công việc định kỳ được triển khai nhằm nâng cao năng lực đội ngũ, đồng thời đảm bảo sự phù hợp với định hướng phát triển chung của khách sạn trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt của ngành du lịch – khách sạn.

Từ những định hướng trên có thể thấy rằng, việc phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, đặc biệt tại bộ phận buồng phòng, không chỉ là yêu cầu nội tại của Hyatt Regency Danang Resort & Spa mà còn là yếu tố quan trọng góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh và khẳng định vị thế của resort trên thị trường du lịch cao cấp.

3.1.4 Cơ sở thực tiễn đề xuất giải pháp

Qua kết quả nghiên cứu và phân tích thực trạng tại Chương 2 có thể thấy rằng, chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng phòng của Hyatt Regency Danang Resort & Spa nhìn chung được đánh giá ở mức khá tích cực. Đội ngũ nhân viên cơ bản đáp ứng tốt yêu cầu công việc, có kiến thức nghiệp vụ tương đối vững vàng, tuân thủ đúng quy trình làm việc và duy trì chất lượng vệ sinh phòng theo đúng tiêu chuẩn vận hành của resort. Điều này góp phần quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú, tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp và nâng cao trải nghiệm của khách hàng trong suốt thời gian nghỉ dưỡng.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, thực trạng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng phòng vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định cần được quan tâm khắc phục. Trước hết, trình độ ngoại ngữ giữa các nhân viên chưa đồng đều, dẫn đến khó khăn trong quá trình giao tiếp với khách quốc tế cũng như xử lý các yêu cầu phát sinh liên quan đến dịch vụ. Trong bối cảnh khách sạn đạt tiêu chuẩn quốc tế và lượng khách nước ngoài ngày càng chiếm tỷ trọng lớn, đây là một hạn chế có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng phục vụ.

Bên cạnh đó, kỹ năng xử lý tình huống của một bộ phận nhân viên vẫn còn chưa linh hoạt. Khi phát sinh các yêu cầu ngoài quy trình hoặc các tình huống bất ngờ từ phía khách hàng, khả năng phản ứng và đưa ra giải pháp phù hợp đôi khi còn chậm hoặc chưa thực sự hiệu quả. Ngoài ra, trong một số thời điểm cao điểm, tốc độ đáp ứng yêu cầu của khách chưa đồng đều giữa các ca làm việc, dẫn đến sự chênh lệch nhất định trong chất lượng dịch vụ.

Một vấn đề khác cũng cần được lưu ý là tinh thần chủ động trong công việc và ý thức trách nhiệm của một số nhân viên chưa cao. Vẫn còn tình trạng phụ thuộc vào sự nhắc nhở của cấp trên, chưa thực sự chủ động trong việc phát hiện và xử lý công việc. Điều này cho thấy công tác đào tạo, giám sát và xây dựng ý thức nghề nghiệp cần tiếp tục được tăng cường. Đồng thời, sự phối hợp giữa bộ phận buồng phòng với các bộ phận khác như lễ tân, kỹ thuật hay bộ phận dịch vụ đôi lúc chưa thật sự nhịp nhàng, ảnh hưởng đến tiến độ xử lý yêu cầu của khách hàng và chất lượng phục vụ tổng thể.

Từ những hạn chế nêu trên có thể khẳng định rằng, việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng phòng là

hết sức cần thiết và có ý nghĩa thực tiễn cao. Các giải pháp này không chỉ giúp cải thiện năng lực chuyên môn, kỹ năng làm việc và thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên, mà còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ tổng thể, gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của Hyatt Regency Danang Resort & Spa trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt của ngành du lịch – khách sạn.

3.2 Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng phòng

3.2.1 Nâng cao trình độ ngoại ngữ cho nhân viên

Để nâng cao trình độ ngoại ngữ cho nhân viên bộ phận buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa, khách sạn cần triển khai đào tạo theo hướng tập trung vào công việc thực tế hằng ngày. Nội dung đào tạo nên xoay quanh những tình huống nhân viên thường gặp như chào hỏi khách, trả lời các yêu cầu đơn giản, hướng dẫn sử dụng thiết bị trong phòng và tiếp nhận yêu cầu bổ sung vật dụng. Việc học đúng những gì đang xảy ra trong công việc giúp nhân viên dễ hiểu và áp dụng ngay, không mất thời gian học lý thuyết dài dòng.

Các buổi đào tạo nên được tổ chức ngắn gọn và duy trì đều đặn mỗi tháng. Trong mỗi buổi học, nhân viên cần được thực hành giao tiếp trực tiếp theo tình huống, thay vì chỉ học từ vựng. Ví dụ, một nhân viên đóng vai khách, một nhân viên đóng vai phục vụ để luyện cách trả lời. Cách này giúp cải thiện khả năng phản xạ và giảm tâm lý ngại nói tiếng Anh khi gặp khách thật.

Khách sạn cũng cần xây dựng một tài liệu tiếng Anh riêng cho bộ phận buồng phòng. Tài liệu này nên chia theo từng nhóm việc cụ thể như: giao tiếp cơ bản với khách, xử lý yêu cầu trong phòng, hướng dẫn thiết bị và xử lý các tình huống đơn giản. Mỗi nhóm chỉ nên có từ vựng cần thiết và các mẫu câu ngắn để nhân viên dễ học, dễ nhớ và có thể dùng ngay trong ca làm việc.

Ngoài giờ đào tạo, nhân viên cần được khuyến khích tự học thêm ngoại ngữ thông qua điện thoại hoặc các ứng dụng học tiếng Anh. Mỗi ngày chỉ cần học một ít nhưng đều đặn sẽ giúp cải thiện rõ khả năng nghe và phản xạ sau một thời gian. Bộ phận quản lý nên theo dõi định kỳ khả năng ngoại ngữ của nhân viên để biết ai còn yếu, từ đó hỗ trợ thêm hoặc sắp xếp học lại những nội dung chưa đạt.

Khi ngoại ngữ được cải thiện, nhân viên sẽ giao tiếp với khách quốc tế tự tin hơn, hiểu đúng yêu cầu và xử lý công việc nhanh hơn. Điều này giúp giảm sai sót

trong phục vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng phòng tại khách sạn.

3.2.2 Nâng cao kỹ năng xử lý tình huống phát sinh

Trong quá trình phục vụ khách lưu trú, nhân viên bộ phận buồng phòng thường xuyên gặp phải nhiều tình huống phát sinh liên quan đến chất lượng phòng nghỉ và nhu cầu của khách hàng. Một số tình huống phổ biến như khách phản ánh phòng chưa được vệ sinh sạch sẽ, thiếu vật dụng cá nhân, trang thiết bị trong phòng gặp sự cố, yêu cầu đổi phòng hoặc khiếu nại về chất lượng dịch vụ. Những tình huống này nếu không được xử lý kịp thời và phù hợp có thể ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng cũng như hình ảnh của khách sạn. Vì vậy, việc nâng cao kỹ năng xử lý tình huống cho nhân viên bộ phận buồng phòng là một trong những giải pháp cần thiết nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa.

Trước hết, khách sạn cần xây dựng chương trình đào tạo kỹ năng xử lý tình huống định kỳ dành cho nhân viên bộ phận buồng phòng. Các buổi đào tạo nên được tổ chức theo quý và tập trung vào những tình huống thực tế đã phát sinh trong quá trình hoạt động của khách sạn. Bộ phận quản lý có thể tổng hợp các trường hợp khiếu nại hoặc phản hồi của khách hàng để xây dựng thành các tình huống mô phỏng phục vụ công tác đào tạo. Thông qua hình thức thảo luận nhóm và thực hành xử lý tình huống, nhân viên sẽ có cơ hội rèn luyện kỹ năng phân tích vấn đề, đưa ra phương án xử lý phù hợp và nâng cao khả năng ứng biến trong môi trường làm việc thực tế.

Về phía công tác quản lý, trưởng bộ phận buồng phòng và các giám sát viên cần tăng cường hoạt động hướng dẫn nghiệp vụ tại chỗ cho nhân viên, đặc biệt là nhân viên mới hoặc nhân viên có ít kinh nghiệm. Trong quá trình làm việc, giám sát viên cần trực tiếp hướng dẫn cách tiếp nhận thông tin từ khách hàng, xác định nguyên nhân của vấn đề và lựa chọn phương án giải quyết phù hợp với từng trường hợp cụ thể. Đối với những tình huống vượt quá thẩm quyền, nhân viên cần được hướng dẫn quy trình báo cáo và phối hợp với các bộ phận liên quan như lễ tân, kỹ thuật hoặc an ninh nhằm đảm bảo vấn đề được xử lý nhanh chóng và hiệu quả.

Để đảm bảo tính thống nhất trong quá trình phục vụ, khách sạn nên xây dựng sổ tay hướng dẫn xử lý tình huống dành riêng cho bộ phận buồng phòng. Nội dung sổ tay cần quy định cụ thể các bước xử lý đối với từng tình huống thường gặp như

khách phàn nàn về vệ sinh phòng, thất lạc tài sản, hư hỏng trang thiết bị, thiếu vật dụng hoặc yêu cầu đổi phòng. Việc chuẩn hóa quy trình xử lý sẽ giúp nhân viên dễ dàng áp dụng vào thực tế, hạn chế những sai sót phát sinh trong quá trình làm việc và đảm bảo chất lượng phục vụ đồng đều giữa các ca làm việc.

Song song với hoạt động đào tạo, khách sạn cần tăng cường công tác kiểm tra và đánh giá kỹ năng xử lý tình huống của nhân viên thông qua phản hồi của khách hàng, kết quả đánh giá nghiệp vụ và nhận xét của cấp quản lý trực tiếp. Những trường hợp xử lý tốt các vấn đề phát sinh cần được ghi nhận và chia sẻ trong các buổi họp bộ phận nhằm phổ biến kinh nghiệm cho toàn bộ nhân viên. Đối với những trường hợp xử lý chưa phù hợp, bộ phận quản lý cần phân tích nguyên nhân và hướng dẫn nhân viên khắc phục để tránh lặp lại những sai sót tương tự trong tương lai.

Việc nâng cao kỹ năng xử lý tình huống sẽ giúp nhân viên bộ phận buồng phòng chủ động hơn trong công việc, nâng cao khả năng giải quyết các vấn đề phát sinh và hạn chế những khiếu nại từ khách hàng. Qua đó góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng và nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng phòng tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa.

3.2.3 Bố trí và phân công lao động hợp lý

Khối lượng công việc tại bộ phận buồng phòng có sự biến động đáng kể theo công suất phòng, mùa du lịch cũng như các sự kiện diễn ra tại địa phương. Đặc biệt vào các giai đoạn cao điểm như mùa hè, lễ, Tết hoặc thời điểm khách sạn đón lượng khách quốc tế lớn, áp lực công việc đối với nhân viên buồng phòng tăng cao. Nếu không có sự bố trí nhân sự hợp lý, tình trạng quá tải có thể xảy ra, từ đó ảnh hưởng đến tiến độ công việc và chất lượng phục vụ khách hàng.

Để khắc phục vấn đề này, khách sạn cần tổ chức lại cách phân công công việc theo hướng linh hoạt hơn, dựa trên tình hình thực tế của từng thời điểm. Việc bố trí nhân sự nên căn cứ vào khối lượng phòng cần phục vụ trong ngày, mức độ phức tạp của từng khu vực và năng lực thực tế của nhân viên. Những khu vực có yêu cầu cao như phòng VIP hoặc phòng có lượng khách check-out lớn trong ngày cần được giao cho các nhân viên có kinh nghiệm và kỹ năng tốt nhằm đảm bảo chất lượng vệ sinh và hạn chế sai sót trong quá trình làm việc.

Đối với lực lượng lao động, cần chú trọng sự kết hợp giữa nhân viên có kinh nghiệm và nhân viên mới. Cách bố trí này giúp nhân viên mới có cơ hội học hỏi trực

tiếp trong quá trình làm việc, đồng thời đảm bảo công việc được thực hiện đúng tiêu chuẩn. Việc kèm cặp tại chỗ từ những nhân viên lâu năm cũng góp phần nâng cao hiệu quả đào tạo thực tế và rút ngắn thời gian thích nghi của nhân viên mới.

Trong những thời điểm cao điểm, việc bổ sung nhân sự thời vụ là cần thiết để đảm bảo khối lượng công việc được xử lý kịp thời. Khách sạn có thể chủ động xây dựng nguồn lao động dự phòng để sẵn sàng huy động khi cần thiết, tránh tình trạng thiếu hụt nhân sự đột xuất làm ảnh hưởng đến hoạt động chung của bộ phận.

Song song với đó, công tác theo dõi và điều chỉnh phân công công việc cần được thực hiện thường xuyên để kịp thời xử lý các trường hợp mất cân đối trong khối lượng lao động giữa các nhân viên. Việc điều phối hợp lý sẽ giúp đảm bảo sự công bằng trong công việc, đồng thời duy trì hiệu suất lao động ổn định.

Nhìn chung, việc hoàn thiện công tác phân công và bố trí lao động theo hướng linh hoạt và phù hợp với thực tế hoạt động sẽ giúp bộ phận buồng phòng nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực, đảm bảo chất lượng phục vụ và đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng tại mọi thời điểm.

3.2.4 Nâng cao tinh thần trách nhiệm và thái độ làm việc của nhân viên

Tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ là những yếu tố tác động trực tiếp đến chất lượng dịch vụ lưu trú, đặc biệt trong môi trường khách sạn – nghỉ dưỡng cao cấp. Đối với bộ phận buồng phòng, đây là bộ phận không chỉ thực hiện công việc vệ sinh và chuẩn bị phòng mà còn góp phần hình thành cảm nhận ban đầu của khách hàng về chất lượng dịch vụ của khách sạn. Trên thực tế, sự khác biệt về thái độ làm việc giữa các nhân viên có thể dẫn đến sự chênh lệch trong trải nghiệm của khách lưu trú.

Một số hạn chế thường gặp xuất phát từ việc nhân viên chưa thực sự gắn trách nhiệm cá nhân với chất lượng công việc được giao. Khi chỉ dừng lại ở mức hoàn thành nhiệm vụ theo yêu cầu, các chi tiết trong phòng dễ bị bỏ sót hoặc xử lý chưa thật sự cẩn thận, từ đó ảnh hưởng đến đánh giá của khách hàng.

Việc cải thiện tình trạng này bắt đầu từ cách tổ chức và truyền đạt công việc trong nội bộ bộ phận. Khi tiêu chuẩn vệ sinh, yêu cầu chất lượng và phạm vi trách nhiệm được quy định rõ ràng ngay từ đầu, nhân viên sẽ có cơ sở cụ thể để thực hiện công việc thay vì làm theo thói quen. Điều này giúp giảm sự phụ thuộc vào nhắc nhở từ cấp giám sát và tăng tính chủ động trong quá trình làm việc.

Cách theo dõi và phản hồi trong quá trình làm việc cũng có ảnh hưởng đáng kể đến thái độ của nhân viên. Những đánh giá dựa trên kết quả thực tế như chất lượng phòng sau khi dọn, mức độ hài lòng của khách hoặc thời gian hoàn thành công việc giúp nhân viên nhận biết rõ điểm mạnh và hạn chế của bản thân. Đồng thời, việc ghi nhận các trường hợp làm tốt giúp duy trì động lực và tạo sự tích cực trong môi trường làm việc.

Khi nhân viên hiểu rõ rằng công việc buồng phòng không chỉ là nhiệm vụ kỹ thuật mà còn gắn trực tiếp với trải nghiệm của khách trong suốt thời gian lưu trú, cách tiếp cận công việc cũng thay đổi theo hướng cẩn trọng và có trách nhiệm hơn. Điều này góp phần hình thành thói quen làm việc nghiêm túc và nâng cao chất lượng phục vụ một cách ổn định.

3.2.5 Tăng cường đào tạo và đánh giá nhân viên

Đào tạo được xem là một trong những nội dung quan trọng trong công tác phát triển nguồn nhân lực, đặc biệt đối với các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực khách sạn – nghỉ dưỡng cao cấp. Tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa, việc duy trì hoạt động đào tạo thường xuyên đối với nhân viên bộ phận buồng phòng đóng vai trò cần thiết nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ luôn đáp ứng tiêu chuẩn 5 sao và yêu cầu ngày càng cao của khách hàng quốc tế.

Nội dung đào tạo cần được xây dựng dựa trên yêu cầu thực tế công việc tại bộ phận buồng phòng. Các nội dung chính thường tập trung vào nghiệp vụ buồng phòng theo tiêu chuẩn khách sạn cao cấp, quy trình vệ sinh và chuẩn bị phòng, yêu cầu trong phục vụ khách lưu trú, kỹ năng phối hợp giữa các bộ phận và khả năng xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình làm việc. Việc đào tạo được tổ chức theo định kỳ, kết hợp giữa hướng dẫn lý thuyết và thực hành trực tiếp tại bộ phận giúp nhân viên dễ dàng tiếp cận và áp dụng vào công việc hằng ngày.

Cùng với hoạt động đào tạo, cách thức đánh giá hiệu quả công việc cũng giữ vai trò quan trọng trong việc quản lý và phát triển nhân sự. Việc đánh giá cần dựa trên các tiêu chí cụ thể như mức độ hoàn thành công việc, chất lượng vệ sinh phòng, thái độ phục vụ, mức độ tuân thủ quy trình và phản hồi từ khách hàng. Khi các tiêu chí này được áp dụng thống nhất, kết quả đánh giá sẽ phản ánh tương đối chính xác năng lực làm việc của từng nhân viên.

Kết quả đánh giá không chỉ phục vụ cho việc xếp loại lao động mà còn là cơ sở để điều chỉnh công tác nhân sự như khen thưởng, bố trí công việc phù hợp hoặc xây dựng kế hoạch đào tạo bổ sung cho từng cá nhân. Điều này giúp quá trình quản lý nhân sự sát với thực tế hơn và hỗ trợ phát triển năng lực nhân viên theo hướng phù hợp với yêu cầu công việc.

Việc gắn kết giữa đào tạo và đánh giá tạo ra sự liên kết trong quá trình phát triển nguồn nhân lực, giúp nhân viên có định hướng rõ ràng hơn trong việc nâng cao năng lực chuyên môn và thái độ làm việc. Từ đó góp phần cải thiện chất lượng phục vụ tại bộ phận buồng phòng và nâng cao hiệu quả hoạt động chung của khách sạn.

3.2.6 Tăng cường phối hợp giữa các bộ phận

Hoạt động phục vụ trong khách sạn luôn cần sự phối hợp giữa nhiều bộ phận khác nhau nhằm đảm bảo quá trình vận hành diễn ra trơn tru. Đối với bộ phận buồng phòng, sự phối hợp với các bộ phận như lễ tân, kỹ thuật, nhà hàng và an ninh có vai trò quan trọng trong việc xử lý công việc hằng ngày cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú.

Trong thực tế vận hành, thông tin giữa các bộ phận cần được truyền tải kịp thời để tránh sai sót trong quá trình phục vụ khách. Những nội dung như tình trạng phòng, yêu cầu đặc biệt của khách hoặc các sự cố kỹ thuật phát sinh cần được cập nhật liên tục thông qua hệ thống quản lý nội bộ hoặc các kênh trao đổi chính thức của khách sạn. Việc đảm bảo thông tin chính xác và nhanh chóng giúp hạn chế tình trạng chậm xử lý hoặc phục vụ không đúng yêu cầu.

Hoạt động trao đổi giữa các bộ phận cũng cần được duy trì thông qua các buổi họp định kỳ. Đây là thời điểm để các bộ phận cùng nhìn lại những vấn đề phát sinh trong quá trình làm việc, đồng thời thống nhất cách phối hợp xử lý trong những tình huống tương tự. Cách làm này giúp giảm sự chồng chéo trong công việc và nâng cao tính chủ động giữa các bộ phận.

Khi sự phối hợp giữa các bộ phận được thực hiện đồng bộ và thông suốt, quá trình phục vụ khách hàng sẽ trở nên hiệu quả hơn, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm lưu trú tại khách sạn

3.3 Kiến nghị

3.3.1 Đối với Hyatt Regency Danang Resort & Spa

Ban lãnh đạo Hyatt Regency Danang Resort & Spa đóng vai trò quan trọng trong việc định hướng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đặc biệt trong bối cảnh ngành du lịch – khách sạn đang chịu áp lực cạnh tranh ngày càng lớn. Chất lượng đội ngũ nhân sự, nhất là tại bộ phận buồng phòng, ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng và hình ảnh của doanh nghiệp trên thị trường.

Trong thực tế hoạt động, việc đào tạo nhân viên cần được xem là một quá trình liên tục thay vì triển khai theo từng giai đoạn ngắn. Khi nội dung đào tạo được xây dựng gắn với yêu cầu từng vị trí công việc, nhân viên sẽ dễ dàng tiếp cận và áp dụng vào công việc hằng ngày, từ đó nâng cao hiệu quả làm việc và chất lượng phục vụ.

Thu nhập và chế độ đãi ngộ cũng là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ gắn bó của người lao động. Khi chính sách lương thưởng phản ánh đúng năng lực và mức độ đóng góp, nhân viên có xu hướng làm việc ổn định hơn và hạn chế tâm lý thay đổi công việc. Điều này cũng giúp khách sạn duy trì được đội ngũ nhân sự có tay nghề và kinh nghiệm.

Trong quá trình làm việc lâu dài, cơ hội phát triển nghề nghiệp là yếu tố mà người lao động đặc biệt quan tâm. Một lộ trình thăng tiến rõ ràng sẽ tạo động lực để nhân viên nỗ lực cải thiện kỹ năng và thái độ làm việc, thay vì chỉ dừng lại ở việc hoàn thành nhiệm vụ được giao.

Thực tế cho thấy, hiệu quả làm việc tại bộ phận buồng phòng không chỉ phụ thuộc vào yếu tố con người mà còn chịu tác động từ điều kiện làm việc và mức độ hỗ trợ của trang thiết bị. Khi quy trình vận hành được hỗ trợ bởi các công cụ quản lý phù hợp, việc phân công và theo dõi công việc sẽ trở nên rõ ràng hơn, hạn chế sai sót và tăng tính phối hợp giữa các bộ phận.

Yếu tố môi trường làm việc cũng góp phần quan trọng trong việc duy trì tinh thần làm việc của nhân viên. Những hoạt động gắn kết nội bộ và ghi nhận đóng góp trong quá trình làm việc giúp tạo ra tâm lý tích cực, từ đó cải thiện thái độ phục vụ và hiệu suất công việc.

Tổng hợp các yếu tố trên cho thấy, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cần được thực hiện một cách đồng bộ từ đào tạo, chính sách đãi ngộ, điều kiện làm việc cho đến môi trường làm việc. Khi các yếu tố này được triển khai hợp lý, chất lượng dịch vụ tại Hyatt Regency Danang Resort & Spa sẽ được cải thiện theo hướng ổn định và bền vững hơn.

3.3.2 Đối với bộ phận buồng phòng

Bộ phận buồng phòng cần chủ động hơn trong việc nâng cao kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp và trình độ ngoại ngữ của đội ngũ nhân viên. Trong bối cảnh ngành du lịch – khách sạn phát triển nhanh và yêu cầu tiêu chuẩn dịch vụ ngày càng cao, việc thường xuyên học hỏi và cập nhật kiến thức mới là yếu tố quan trọng giúp nhân viên thích ứng tốt với môi trường làm việc mang tính chuyên nghiệp. Nhân viên cần tích cực tham gia các chương trình đào tạo nội bộ, tự học qua tài liệu chuyên môn, đồng thời tăng cường rèn luyện kỹ năng thực hành để nâng cao hiệu quả công việc.

Tinh thần trách nhiệm trong công việc cũng cần được chú trọng và nâng cao hơn. Mỗi nhân viên cần nhận thức rõ vai trò của mình trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú, lấy sự hài lòng của khách hàng làm mục tiêu trong quá trình làm việc. Việc nâng cao ý thức tự giác, kỷ luật lao động và tính chủ động sẽ giúp hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ, đồng thời góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp của bộ phận buồng phòng.

Hiệu quả công việc của bộ phận buồng phòng còn phụ thuộc vào mức độ phối hợp với các bộ phận liên quan như lễ tân, kỹ thuật, an ninh và các bộ phận dịch vụ khác. Khi sự phối hợp được thực hiện chặt chẽ, quá trình xử lý yêu cầu của khách sẽ diễn ra nhanh chóng và đồng bộ hơn, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ chung của khách sạn.

Việc tiếp nhận và xử lý phản hồi từ khách hàng cũng cần được thực hiện chủ động hơn. Nhân viên cần lắng nghe ý kiến của khách một cách tích cực, ghi nhận đầy đủ các phản ánh và chuyển thông tin kịp thời đến bộ phận quản lý để có hướng xử lý phù hợp. Qua đó giúp khách sạn nhanh chóng khắc phục những hạn chế còn tồn tại và cải thiện chất lượng phục vụ.

Nhìn chung, việc nâng cao năng lực chuyên môn, tăng cường phối hợp giữa các bộ phận và chủ động tiếp nhận phản hồi từ khách hàng sẽ góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng phòng, đồng thời giúp Hyatt Regency Danang Resort & Spa duy trì hình ảnh chuyên nghiệp và đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng trong lĩnh vực du lịch – nghỉ dưỡng cao cấp.

3.3.3 Đối với cơ sở đào tạo du lịch

Các cơ sở đào tạo cần tiếp tục đổi mới chương trình giảng dạy theo hướng gắn kết giữa lý thuyết và thực tiễn, nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của thị trường lao động trong lĩnh vực du lịch – khách sạn. Nội dung đào tạo không chỉ dừng lại ở việc cung cấp kiến thức nền tảng mà cần hướng đến việc hình thành năng lực thực hành cho người học, giúp sinh viên có khả năng áp dụng kiến thức vào các tình huống cụ thể trong môi trường làm việc thực tế.

Trong quá trình đào tạo, cần tăng cường các học phần mang tính thực hành nghề nghiệp, kết hợp mô phỏng các tình huống thường gặp trong khách sạn. Đồng thời, các kỹ năng chuyên môn như nghiệp vụ lễ tân, buồng phòng, nhà hàng, kỹ năng giao tiếp với khách hàng, xử lý tình huống và làm việc nhóm cần được rèn luyện thường xuyên để người học hình thành tác phong nghề nghiệp ngay từ khi còn trên ghế nhà trường. Việc nâng cao năng lực ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Anh chuyên ngành du lịch – khách sạn, cũng cần được chú trọng nhằm đáp ứng môi trường làm việc mang tính quốc tế.

Kỹ năng mềm là nội dung không thể tách rời trong chương trình đào tạo. Các kỹ năng như giao tiếp, thuyết trình, quản lý thời gian, tư duy giải quyết vấn đề và thái độ làm việc chuyên nghiệp cần được lồng ghép trong quá trình học tập. Đây là những yếu tố giúp sinh viên dễ dàng thích nghi khi bước vào môi trường làm việc thực tế và nâng cao khả năng cạnh tranh sau khi tốt nghiệp.

Hoạt động liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp cần được đẩy mạnh hơn nữa nhằm rút ngắn khoảng cách giữa đào tạo và nhu cầu thực tiễn. Thông qua các chương trình thực tập, kiến tập tại khách sạn và khu nghỉ dưỡng, sinh viên có điều kiện tiếp cận môi trường làm việc thực tế, quan sát quy trình vận hành và rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp. Đây cũng là cơ hội để sinh viên tích lũy kinh nghiệm và nâng cao sự tự tin trong quá trình làm việc sau này.

Việc kết hợp giữa đổi mới chương trình đào tạo và tăng cường hợp tác với doanh nghiệp sẽ góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch – khách sạn, đảm bảo cung ứng đội ngũ lao động có chuyên môn vững, kỹ năng thực hành tốt và khả năng thích ứng cao trong bối cảnh hội nhập.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Trên cơ sở những vấn đề lý luận đã trình bày ở Chương 1 và kết quả phân tích thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng thuộc Hyatt Regency Danang Resort & Spa ở Chương 2, Chương 3 tập trung đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của bộ phận buồng trong thời gian tới.

Các giải pháp được xây dựng dựa trên định hướng phát triển của ngành du lịch Việt Nam, định hướng phát triển du lịch của thành phố Đà Nẵng, chiến lược phát triển nguồn nhân lực của Hyatt Regency Danang Resort & Spa cũng như những tồn tại còn được ghi nhận trong quá trình hoạt động thực tế của bộ phận buồng phòng. Nội dung giải pháp tập trung vào các nhóm vấn đề chính như nâng cao trình độ ngoại ngữ cho nhân viên, cải thiện kỹ năng xử lý tình huống, bố trí và phân công lao động phù hợp, nâng cao tinh thần trách nhiệm và thái độ làm việc, tăng cường công tác đào tạo – đánh giá nhân sự, đồng thời đẩy mạnh sự phối hợp giữa các bộ phận trong resort.

Một số kiến nghị cũng được đặt ra đối với Hyatt Regency Danang Resort & Spa, bộ phận buồng phòng và các cơ sở đào tạo du lịch nhằm hỗ trợ quá trình triển khai các giải pháp đã đề xuất. Khi được thực hiện một cách đồng bộ, các nội dung này sẽ góp phần cải thiện chất lượng nguồn nhân lực, nâng cao chất lượng phục vụ, gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng và củng cố năng lực cạnh tranh của Hyatt Regency Danang Resort & Spa trong bối cảnh ngành du lịch đang phát triển mạnh và hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh ngành du lịch – khách sạn ngày càng phát triển mạnh mẽ, chất lượng nguồn nhân lực giữ vai trò then chốt trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ và năng lực cạnh tranh của các khách sạn, resort. Đối với bộ phận buồng phòng – bộ phận trực tiếp tạo nên trải nghiệm lưu trú của khách hàng – yêu cầu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực càng trở nên cần thiết nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của khách trong và ngoài nước.

Thông qua quá trình nghiên cứu đề tài “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng thuộc Hyatt Regency Danang Resort & Spa”, đề tài đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn, đồng thời tiến hành phân tích thực trạng tại bộ phận buồng phòng thông qua khảo sát 133 khách hàng đang sử dụng dịch vụ lưu trú tại resort.

Kết quả nghiên cứu cho thấy chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng phòng được đánh giá ở mức tương đối tích cực. Nhân viên có nền tảng nghiệp vụ khá tốt, thái độ phục vụ lịch sự, thân thiện và thể hiện tinh thần hỗ trợ khách hàng trong quá trình làm việc. Việc tuân thủ quy trình phục vụ và đảm bảo tiến độ công việc cũng được thực hiện tương đối ổn định.

Bên cạnh những kết quả đạt được, bộ phận buồng phòng vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Khả năng giao tiếp ngoại ngữ giữa các nhân viên chưa đồng đều, kỹ năng xử lý các tình huống phát sinh trong thực tế còn chưa linh hoạt, trong khi tốc độ đáp ứng yêu cầu của khách ở một số thời điểm chưa thực sự đáp ứng kỳ vọng. Ngoài ra, tinh thần trách nhiệm và mức độ phối hợp giữa một số nhân viên trong quá trình làm việc vẫn cần tiếp tục được cải thiện.

Từ những vấn đề trên, đề tài đã đề xuất một số giải pháp tập trung vào nâng cao trình độ ngoại ngữ, cải thiện kỹ năng xử lý tình huống, tăng cường đào tạo nghiệp vụ, bố trí lao động hợp lý và nâng cao tinh thần trách nhiệm của nhân viên. Một số kiến nghị cũng được đưa ra nhằm hỗ trợ resort và bộ phận buồng phòng trong việc triển khai các giải pháp một cách hiệu quả hơn, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng trong thời gian tới.

Do hạn chế về thời gian nghiên cứu và phạm vi khảo sát, đề tài khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Tác giả mong nhận được những ý kiến đóng góp từ quý thầy cô và doanh nghiệp để tiếp tục hoàn thiện hơn trong các nghiên cứu tiếp theo.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Armstrong, M. (2020), Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice, Kogan Page, London.
2. Nguyễn Văn Điềm, Nguyễn Ngọc Quân (2012), Giáo trình Quản trị nhân lực, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
3. Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2013), Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
4. Phạm Đình Thọ (2019), Quản trị nguồn nhân lực trong doanh nghiệp dịch vụ, Nhà xuất bản Tài chính, Hà Nội.
5. Tô Bội Huyền (2018), Quản trị nguồn nhân lực trong ngành du lịch – khách sạn, Nhà xuất bản Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh.
6. Trịnh Xuân Dũng (2005), Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn, Nhà xuất bản Lao động – Xã hội, Hà Nội.
7. Hyatt Regency Danang Resort & Spa (2026), Website chính thức của khách sạn, truy cập tại: <https://www.hyatt.com/en-US/hotel/vietnam/hyatt-regency-danang-resort-and-spa>
8. Hyatt Hotels Corporation (2026), Hyatt Hotels Corporation Official Website, truy cập tại: <https://www.hyatt.com>
9. Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam (2026), Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam (VTOS), truy cập tại: <https://vietnamtourism.gov.vn>
10. Hyatt Regency Danang Resort & Spa (2023–2025), Báo cáo nhân sự bộ phận Buồng, tài liệu nội bộ.
11. Hyatt Regency Danang Resort & Spa (2023–2025), Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh, tài liệu nội bộ.
12. Hyatt Regency Danang Resort & Spa (2023–2025), Tài liệu đào tạo nghiệp vụ Housekeeping và quy trình vận hành bộ phận Buồng, tài liệu nội bộ.

PHIẾU KHẢO SÁT
BẢNG KHẢO SÁT CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BỘ PHẬN
BUÔNG THUỘC HYATT REGENCY DANANG RESORT & SPA

Kính gửi Quý khách:

Tôi là Nguyễn Thanh Nhật, sinh viên trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng. Tôi đang thực hiện chương trình khảo sát để phục vụ cho đề tài nghiên cứu về “**Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng thuộc Hyatt Regency DaNang Resort & Spa**”. Phiếu khảo sát này nhằm thu thập ý kiến đánh giá của quý khách hàng về chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng thông qua quá trình trải nghiệm và sử dụng dịch vụ lưu trú tại Hyatt Regency DaNang Resort & Spa. Kết quả khảo sát sẽ giúp đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng thuộc Hyatt Regency Danang Resort & Spa. Rất mong Quý khách dành chút thời gian hoàn thành bảng khảo sát này. Mọi thông tin Quý khách cung cấp đều được bảo mật và chỉ phục vụ mục đích nghiên cứu.

Xin chân thành cảm ơn!

II. THÔNG TIN CHUNG

1. Giới tính

☐ Nam

☐ Nữ

☐ LGBT

2. Độ tuổi

☐ 18 - 25

☐ 26 - 40

☐ >40

3. Mục đích lưu trú

☐ Du lịch

☐ Công tác

☐ Khác: _____

4. Số lần lưu trú tại khách sạn

☐ Lần đầu

☐ 2 – 3 lần

☐ Trên 3 lần

II. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BỘ PHẬN BUÔNG

Vui lòng đánh dấu (✓) vào ô phù hợp với mức độ hài lòng của Quý khách theo thang điểm: 1 – Rất không hài lòng | 2 – Không hài lòng | 3 – Bình thường | 4 – Hài lòng | 5 – Rất hài lòng

STT	Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
A. KIẾN THỨC						
1	Nhân viên hiểu rõ các dịch vụ và tiện nghi của khách sạn	☐	☐	☐	☐	☐
2	Nhân viên hướng dẫn khách sử dụng các trang thiết bị trong phòng rõ ràng và dễ hiểu	☐	☐	☐	☐	☐
3	Nhân viên cung cấp thông tin đầy đủ khi khách cần hỗ trợ	☐	☐	☐	☐	☐
4	Nhân viên phục vụ khách đúng quy trình và chuyên nghiệp	☐	☐	☐	☐	☐
5	Nhân viên xử lý công việc chuyên nghiệp và chính xác	☐	☐	☐	☐	☐
B. KỸ NĂNG						
1	Nhân viên giao tiếp lịch sự và dễ hiểu với khách hàng	☐	☐	☐	☐	☐
2	Nhân viên dọn dẹp phòng sạch sẽ và gọn gàng	☐	☐	☐	☐	☐
3	Nhân viên đáp ứng yêu cầu của khách nhanh chóng	☐	☐	☐	☐	☐
4	Nhân viên xử lý tình huống phát sinh linh hoạt	☐	☐	☐	☐	☐
5	Nhân viên sử dụng thành thạo các trang thiết bị phục vụ công việc	☐	☐	☐	☐	☐
6	Nhân viên hoàn thành công việc đúng thời gian quy định	☐	☐	☐	☐	☐
7	Nhân viên hỗ trợ và phục vụ khách hiệu quả trong quá trình lưu trú	☐	☐	☐	☐	☐
8	Nhân viên có khả năng giao tiếp ngoại ngữ cơ bản với khách quốc tế	☐	☐	☐	☐	☐

C. THÁI ĐỘ					
1	Nhân viên có thái độ lịch sự, thân thiện và tôn trọng khách hàng	☐	☐	☐	☐
2	Nhân viên nhiệt tình hỗ trợ khách khi cần thiết	☐	☐	☐	☐
3	Nhân viên luôn sẵn sàng hỗ trợ khách trong quá trình lưu trú	☐	☐	☐	☐
4	Nhân viên làm việc cẩn thận và chu đáo	☐	☐	☐	☐
5	Nhân viên quan tâm đến nhu cầu của khách hàng	☐	☐	☐	☐
6	Nhân viên có tinh thần trách nhiệm trong công việc	☐	☐	☐	☐

III. GÓP Ý VÀ ĐỀ XUẤT

Theo Quý khách ,cần cải thiện những yếu tố nào để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại bộ phận buồng.....

Chúng tôi trân trọng cảm ơn sự đóng góp ý kiến của Quý khách !

SURVEY QUESTIONNAIRE

SURVEY ON IMPROVING THE QUALITY OF HUMAN RESOURCES IN THE HOUSEKEEPING DEPARTMENT AT HYATT REGENCY DANANG RESORT & SPA

Dear Valued Guest,

My name is Nguyen Thanh Nhat, a student at Da Nang Architecture University. I am conducting a survey for my research topic entitled **"Improving the Quality of Human Resources in the Housekeeping Department at Hyatt Regency Danang Resort & Spa."**

This questionnaire aims to collect your opinions and evaluations regarding the quality of human resources in the Housekeeping Department through your experience and use of accommodation services at Hyatt Regency Danang Resort & Spa. The survey results will help propose solutions to improve the quality of human resources in the Housekeeping Department at Hyatt Regency Danang Resort & Spa.

We would greatly appreciate your time in completing this questionnaire. All information provided will be kept confidential and used solely for research purposes.

Thank you very much!

I. GENERAL INFORMATION

1. Gender

☐ Male ☐ Female ☐ Other

2. Age

☐ 18 – 25 ☐ 26 – 40 ☐ Over 40

3. Purpose of Stay

☐ Leisure ☐ Business ☐ Other: _____

4. Number of Stays at the Hotel

☐ First time ☐ 2 – 3 times ☐ More than 3 times

II. EVALUATION OF THE QUALITY OF HUMAN RESOURCES IN THE HOUSEKEEPING DEPARTMENT

Please tick (✓) the box that best reflects your level of satisfaction according to the following scale: 1 – Very Dissatisfied | 2 – Dissatisfied | 3 – Neutral | 4 – Satisfied | 5 – Very Satisfied

No	Evaluation Criteria	1	2	3	4	5
A. KNOWLEDGE						
1	Staff have a good understanding of the hotel's services and facilities.	☐	☐	☐	☐	☐
2	Staff provide clear and easy-to-understand guidance on using in-room equipment and facilities.	☐	☐	☐	☐	☐
3	Staff provide sufficient information when guests need assistance.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Staff serve guests in accordance with standard procedures and in a professional manner.	☐	☐	☐	☐	☐
5	Staff handle their work professionally and accurately.	☐	☐	☐	☐	☐
B. SKILLS						
1	Staff communicate politely and clearly with guests.	☐	☐	☐	☐	☐
2	Staff clean guest rooms thoroughly and neatly.	☐	☐	☐	☐	☐
3	Staff respond promptly to guest requests.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Staff handle unexpected situations flexibly and effectively.	☐	☐	☐	☐	☐
5	Staff use work equipment and tools proficiently.	☐	☐	☐	☐	☐
6	Staff complete their duties within the required time frame.	☐	☐	☐	☐	☐
7	Staff effectively support and assist guests during their stay.	☐	☐	☐	☐	☐
8	Staff are able to communicate in basic English with international guests.	☐	☐	☐	☐	☐

C. ATTITUDE					
1	Staff are polite, friendly, and respectful towards guests.	☐	☐	☐	☐
2	Staff enthusiastically assist guests whenever needed.	☐	☐	☐	☐
3	Staff are always willing to support guests during their stay.	☐	☐	☐	☐
4	Staff work carefully and attentively.	☐	☐	☐	☐
5	Staff pay attention to guests' needs and expectations.	☐	☐	☐	☐
6	Staff demonstrate a strong sense of responsibility in their work	☐	☐	☐	☐

III. COMMENTS AND SUGGESTIONS

In your opinion, what factors should be improved to enhance the quality of human resources in the Housekeeping Department?

We sincerely appreciate your valuable feedback and contribution!