

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
**“Nâng cao năng lực phục vụ khách hàng của
nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel”**

Sinh viên thực hiện: Cao Ngô Thu Uyên

Đà Nẵng, tháng 06 năm 2026

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
**“Nâng cao năng lực phục vụ khách hàng của
nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel”**

Giảng viên hướng dẫn: TS. Đinh Thị Thi

Sinh viên thực hiện : Cao Ngô Thu Uyên

Mã số sinh viên : 2254040004

Khóa học : 2022 - 2026

Lớp : 22DL1

Đà Nẵng, tháng 06 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Cao Ngô Thu Uyên

MSSV: 2254040004

Lớp: 22DL1

Khóa: K22

Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch & Lữ hành

1. Tên đề tài: “Nâng cao năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel”

2. Nội dung:

- Bố cục nội dung gồm:

PHẦN 1: TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU

PHẦN 2: NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

Chương 1: Cơ sở lý luận về năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel

Chương 2: Thực trạng năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel

Chương 3: Giải pháp nâng cao năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel

- Mục tiêu nghiên cứu:

Hệ thống hóa cơ sở lý luận về năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân.

Phân tích thực trạng năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel.

Xác định những ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân của các tiêu chí đánh giá qua khảo sát.

Đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel.

- Phương pháp thực hiện:

Xây dựng đề cương nghiên cứu.

Thiết kế bảng khảo sát.

Gửi link khảo sát hoặc QR đến khách hàng, Trưởng bộ phận lễ tân, Giám sát lễ tân, nhân viên lễ tân và thu thập dữ liệu.

Tổng hợp và xử lý kết quả khảo sát.

Xác định những ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân của các tiêu chí đánh giá qua khảo sát.

Đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel.

3. Ngày giao khóa luận: 02/03/2026
4. Ngày hoàn thành khóa luận: 29/05/2026
5. Giảng viên hướng dẫn: TS. Đinh Thị Thi

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

Đà Nẵng, ngày 29 tháng 05 năm 2026

P.Trưởng bộ môn
(ký ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn
(ký ghi rõ họ tên)

Sinh viên thực hiện
(ký ghi rõ họ tên)

TS. Đinh Thị Thi

Cao Ngô Thu Uyên

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

(Dùng cho người hướng dẫn)

TS. Đinh Thị Thi

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	11
PHẦN 1: TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục đích nghiên cứu.....	2
3. Ý nghĩa nghiên cứu	2
3.1. Ý nghĩa lý luận	2
3.2. Ý nghĩa thực tiễn	2
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
5. Phương pháp nghiên cứu.....	3
6. Bố cục nội dung của đề tài.....	3
PHẦN 2: NỘI DUNG NGHIÊN CỨU.....	4
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NĂNG LỰC PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG CỦA NHÂN VIÊN LỄ TÂN KHÁCH SẠN	4
1.1. Khái quát về hoạt động kinh doanh khách sạn.....	4
1.1.1. Khái niệm khách sạn	4
1.1.2. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn.....	4
1.1.3. Phân loại và vai trò của khách sạn.....	5
1.1.3.1. Phân loại khách sạn	6
1.1.3.2. Vai trò của hoạt động kinh doanh khách sạn	7
1.1.4. Cơ cấu tổ chức và các bộ phận trong khách sạn.....	7
1.1.4.1. Cơ cấu tổ chức khách sạn	7
1.1.4.2. Các bộ phận trong khách sạn.....	8
1.2. Nhân viên lễ tân tại khách sạn	9
1.2.1. Bộ phận lễ tân trong khách sạn	9
1.2.1.1. Khái niệm	9
1.2.1.2. Nhiệm vụ của bộ phận lễ tân khách sạn.....	10
1.2.1.3. Vai trò của bộ phận lễ tân khách sạn	10
1.2.1.4. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân.....	11
1.2.2. Năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại khách sạn	12
1.2.2.1. Khái niệm năng lực phục vụ khách hàng.....	12
1.2.2.2. Vai trò năng lực phục vụ của nhân viên lễ tân	13
1.2.2.3. Tiêu chuẩn VTOS đối với nhân viên lễ tân	13
1.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân	15
1.2.3.1. Cơ sở vật chất và trang thiết bị của bộ phận lễ tân	15
1.2.3.2. Công tác quản lý chất lượng và chính sách đào tạo	15

1.2.3.3. <i>Môi trường làm việc</i>	16
1.2.3.4. <i>Trình độ chuyên môn, kỹ năng và kinh nghiệm của nhân viên</i>	16
1.2.3.5. <i>Phong cách và thái độ phục vụ của nhân viên</i>	17
1.3. Các chỉ tiêu đánh giá năng lực phục vụ của nhân viên lễ tân.....	18
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NĂNG LỰC PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG CỦA NHÂN VIÊN LỄ TÂN	22
2.1. Tổng quan về BlueSun Danang Beach Hotel.....	22
2.1.1. Thông tin khách sạn.....	22
2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn.....	23
2.1.3. Sứ mệnh, tầm nhìn của khách sạn.....	24
2.1.4. Cơ cấu tổ chức của BlueSun Danang Beach Hotel	24
2.1.5. Lĩnh vực hoạt động của BlueSun Danang Beach Hotel	25
2.1.5.1. <i>Dịch vụ lưu trú</i>	25
2.1.5.2. <i>Dịch vụ ẩm thực</i>	26
2.1.5.3. <i>Các dịch vụ khác</i>	27
2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của BlueSun Danang Beach Hotel	29
2.2.1. Các nguồn lực của BlueSun Danang Beach Hotel	29
2.2.1.1. <i>Tình hình nhân lực</i>	29
2.2.1.2. <i>Tình hình cơ sở vật chất</i>	30
2.2.2. Tình hình kinh doanh của BlueSun Danang Beach Hotel	31
2.2.2.1. <i>Thị trường khách hàng</i>	31
2.2.2.2. <i>Đối thủ cạnh tranh</i>	33
2.2.3. Kết quả kinh doanh của BlueSun Danang Beach Hotel.....	35
2.3. Đánh giá năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel.....	36
2.3.1. Thiết kế phiếu khảo sát.....	36
2.3.1.1. <i>Dự thảo phiếu khảo sát</i>	36
2.3.1.2. <i>Tham khảo ý kiến chuyên gia</i>	37
2.3.1.3. <i>Mẫu phiếu khảo sát</i>	38
2.3.2. Mô tả mẫu khảo sát.....	49
2.3.3. Phương pháp đánh giá.....	51
2.3.4. Kết quả khảo sát.....	52
2.3.4.1. <i>Đối với khách hàng</i>	52
2.3.4.2. <i>Đối với nhân viên lễ tân</i>	54
2.3.4.3. <i>Đối với Trưởng bộ phận lễ tân và Giám sát lễ tân</i>	55
2.3.5. Đánh giá chung về năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel.....	57

a. Ưu điểm.....	57
b. Hạn chế và nguyên nhân	58
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO NĂNG LỰC PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG CỦA NHÂN VIÊN LỄ TÂN TẠI BLUESUN DANANG BEACH HOTEL.....	60
3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp	60
3.1.1. Định hướng phát triển du lịch Việt Nam	60
3.1.2. Định hướng phát triển BlueSun Danang Beach Hotel	61
3.1.3. Định hướng phát triển năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel	62
3.1.4. Kết quả đánh giá năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel.....	63
3.2. Các giải pháp nhằm nâng cao năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel	65
3.2.1. Giải pháp nâng cao năng lực nghiệp vụ lễ tân	65
3.2.2. Giải pháp nâng cao năng lực sử dụng công nghệ và hệ thống.....	67
3.2.3. Giải pháp nâng cao năng lực giám sát, tuân thủ và quản lý công việc	68
3.2.4. Giải pháp nâng cao năng lực giao tiếp và chăm sóc khách hàng	69
3.2.5. Giải pháp nâng cao năng lực ngoại ngữ và kiến thức nghề	71

DANH MỤC BẢNG BIỂU, HÌNH ẢNH

Bảng 1.1. Các bậc trình độ và chứng chỉ VTOS.....	Error! Bookmark not defined.
Bảng 2.1. Bảng giá Walk-in 2025 tại BlueSun Danang Beach Hotel (áp dụng từ ngày 06/09 - 31/12/2025).....	Error! Bookmark not defined.
Bảng 2.2. Tình hình nhân sự của khách sạn tháng 9/2025.....	29
Bảng 2.3. Tình hình nhân sự của bộ phận lễ tân tháng 9/2025.....	Error! Bookmark not defined.
Bảng 2.4. Lượng khách của BlueSun Danang Beach Hotel.....	Error! Bookmark not defined.
Bảng 2.5. Một số đối thủ cạnh tranh của BlueSun Danang Beach Hotel.....	Error! Bookmark not defined.
Bảng 2.6. Tình hình kinh doanh của Bluesun Danang Beach Hotel.....	Error! Bookmark not defined.
Bảng 2.7. Kết quả khảo sát ý kiến khách hàng về năng lực phục vụ của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel.....	52
Hình 1.1. Cơ cấu tổ chức bộ phận lễ tân trong khách sạn.....	11
Hình 2.1. BlueSun Danang Beach Hotel.....	22
Hình 2.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của BlueSun Danang Beach Hotel	24

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu viết tắt	Tên đầy đủ
1	MSSV	Mã số sinh viên
2	TS	Tiến sĩ
3	VTOS	Vietnam Tourism Occupational Skills Standards
4	ĐTB	Điểm trung bình
5	TT - TCDL	Thông tư - Tổng cục Du lịch
6	NĐ - CP	Nghị định - Chính phủ
7	UNWTO	World Tourism Organization
8	PMS	Property Management System
9	VIP	Very Important Person
10	KH	Khách hàng
11	STT	Số thứ tự

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập và thực hiện khóa luận tốt nghiệp với đề tài về năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel, em đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, giúp đỡ và đồng hành quý báu từ quý thầy cô, doanh nghiệp, gia đình và bạn bè. Đó là nguồn động lực to lớn giúp em có thể hoàn thành khóa luận này một cách tốt nhất.

Trước hết, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc và chân thành nhất đến cô TS. Đinh Thị Thi – người đã luôn tận tình hướng dẫn, chỉ bảo và đồng hành cùng em trong suốt quá trình thực hiện khóa luận. Cô không chỉ giúp em định hướng nội dung nghiên cứu mà còn luôn kiên nhẫn góp ý, sửa chữa và truyền đạt cho em những kiến thức chuyên môn cũng như kinh nghiệm quý báu. Sự tận tâm và trách nhiệm của cô là động lực lớn để em cố gắng hoàn thành đề tài này.

Em xin chân thành cảm ơn Ban Giám đốc cùng toàn thể anh/chị nhân viên tại BlueSun Danang Beach Hotel đã nhiệt tình hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi để em được thực tập, tìm hiểu thực tế và thu thập thông tin phục vụ cho quá trình nghiên cứu. Những trải nghiệm thực tế tại khách sạn không chỉ giúp em hoàn thiện khóa luận mà còn giúp em học hỏi thêm nhiều kỹ năng nghề nghiệp, kinh nghiệm làm việc và tác phong chuyên nghiệp trong môi trường khách sạn.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến quý thầy cô trong khoa Du lịch đã tận tình giảng dạy, truyền đạt kiến thức và luôn hỗ trợ em trong suốt những năm học tại trường. Những kiến thức và kinh nghiệm quý báu mà quý thầy cô truyền đạt chính là nền tảng quan trọng giúp em có đủ hành trang để hoàn thành khóa luận cũng như định hướng cho công việc trong tương lai.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến gia đình – những người luôn bên cạnh động viên, yêu thương và tạo mọi điều kiện tốt nhất để em yên tâm học tập và hoàn thành khóa luận. Đồng thời, em cũng cảm ơn bạn bè đã luôn hỗ trợ, chia sẻ và giúp đỡ em trong suốt quá trình học tập và thực hiện đề tài.

Mặc dù em đã cố gắng và nỗ lực hết sức để hoàn thành khóa luận, tuy nhiên do kiến thức và kinh nghiệm thực tế còn hạn chế nên bài khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu từ quý thầy cô để bài khóa luận được hoàn thiện hơn.

Một lần nữa, em xin chân thành cảm ơn!

PHẦN 1: TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU

1. Lý do chọn đề tài

Trong những năm gần đây, cùng với sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch Việt Nam nói chung và thành phố Đà Nẵng nói riêng, nhu cầu lưu trú tại các khách sạn ngày càng tăng cao. Đà Nẵng đã trở thành điểm đến hấp dẫn hàng đầu khu vực miền Trung, thu hút lượng lớn khách du lịch trong nước và quốc tế. Sự gia tăng nhanh chóng này kéo theo sự phát triển mạnh của hệ thống khách sạn, đặc biệt là phân khúc khách sạn 4 sao ven biển, nơi tập trung nhiều thương hiệu có uy tín và chất lượng dịch vụ cạnh tranh khốc liệt.

Trong môi trường cạnh tranh đó, chất lượng dịch vụ khách hàng trở thành yếu tố quyết định đến mức độ hài lòng, lòng trung thành và hình ảnh thương hiệu của khách sạn. Đối với BlueSun Danang Beach Hotel, bộ phận lễ tân đóng vai trò đặc biệt quan trọng vì đây là nơi tiếp xúc đầu tiên và cuối cùng với khách hàng, đồng thời là trung tâm trong việc cung cấp thông tin, giải đáp và hỗ trợ các nhu cầu của khách trong suốt quá trình lưu trú. Do đó, năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân không chỉ ảnh hưởng đến ấn tượng ban đầu mà còn tác động trực tiếp đến trải nghiệm và sự hài lòng tổng thể của khách hàng.

Tuy nhiên, thực tế cho thấy năng lực phục vụ của đội ngũ nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel vẫn còn những hạn chế nhất định. Một số vấn đề có thể kể đến như: kỹ năng giao tiếp ngoại ngữ chưa đồng đều, khả năng xử lý tình huống phát sinh còn lúng túng, sự am hiểu nhu cầu khách hàng chưa sâu, và mức độ chuyên nghiệp trong tác phong chưa thật sự đồng nhất. Những hạn chế này không chỉ ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động phục vụ mà còn có thể làm giảm sức cạnh tranh của khách sạn trong bối cảnh hội nhập và toàn cầu hóa.

Xuất phát từ yêu cầu thực tiễn trên, việc nghiên cứu **“Năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel”** là cần thiết. Nghiên cứu này nhằm phân tích, đánh giá thực trạng, chỉ ra những điểm mạnh, điểm yếu và từ đó đề xuất các định hướng, giải pháp nhằm nâng cao năng lực phục vụ khách hàng của đội ngũ nhân viên lễ tân. Kết quả nghiên cứu sẽ không chỉ đóng góp về mặt lý luận trong lĩnh vực quản trị khách sạn mà còn mang lại giá trị thực tiễn cho BlueSun Danang Beach Hotel trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng

cường sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng, đồng thời nâng cao vị thế cạnh tranh trên thị trường khách sạn tại Đà Nẵng.

2. Mục đích nghiên cứu

Hệ thống hóa cơ sở lý luận liên quan đến năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân.

Phân tích, đánh giá năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel.

Đề xuất các giải pháp nâng cao năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel.

3. Ý nghĩa nghiên cứu

3.1. Ý nghĩa lý luận

Đề tài góp phần hệ thống hóa và làm rõ các vấn đề lý luận liên quan đến năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn. Thông qua việc tổng hợp và phân tích các khái niệm, tiêu chí đánh giá cũng như các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực phục vụ khách hàng, nghiên cứu góp phần bổ sung và hoàn thiện cơ sở lý luận về quản trị chất lượng dịch vụ trong ngành khách sạn.

Bên cạnh đó, đề tài còn làm rõ vai trò của bộ phận lễ tân trong việc nâng cao trải nghiệm khách hàng, từ đó khẳng định tầm quan trọng của việc phát triển năng lực đội ngũ nhân viên lễ tân trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt của ngành du lịch – khách sạn.

3.2. Ý nghĩa thực tiễn

Về mặt thực tiễn, kết quả nghiên cứu phản ánh một cách khách quan và toàn diện thực trạng năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel. Trên cơ sở đó, đề tài xác định được những điểm mạnh cần phát huy cũng như những hạn chế cần khắc phục trong quá trình phục vụ khách hàng của đội ngũ nhân viên lễ tân.

Đồng thời, các giải pháp được đề xuất trong nghiên cứu có ý nghĩa thiết thực, giúp khách sạn nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện mức độ hài lòng và lòng trung thành của khách hàng, qua đó góp phần nâng cao hình ảnh thương hiệu và năng lực cạnh tranh trên thị trường.

Ngoài ra, nghiên cứu còn có thể được sử dụng làm tài liệu tham khảo cho các khách sạn và cơ sở lưu trú có điều kiện tương tự trong việc nâng cao năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: là năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel. Trong đó, năng lực phục vụ khách hàng được xem xét thông qua các yếu tố như: kỹ năng giao tiếp, trình độ ngoại ngữ, khả năng xử lý tình huống, tác phong làm việc, thái độ phục vụ và mức độ hiểu biết về nhu cầu khách hàng trong hoạt động đón tiếp tại bộ phận lễ tân trong BlueSun Danang Beach Hotel.

Phạm vi nghiên cứu: tại BlueSun Danang Beach Hotel. Dữ liệu phục vụ nghiên cứu được thu thập trong giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2025.

5. Phương pháp nghiên cứu

Thu thập thông tin từ sách, giáo trình và văn bản liên quan để tổng hợp cơ sở lý thuyết về năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân.

Thu thập dữ liệu từ các báo cáo nội bộ để tổng hợp thông tin về BlueSun Danang Beach Hotel.

Thu thập bình luận của khách hàng về nhân viên lễ tân của BlueSun Danang Beach Hotel trên các trang OTA để nhận định tổng quan về năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân.

Khảo sát quản lý lễ tân và khảo sát nhân viên lễ tân để đánh giá năng lực phục vụ khách hàng và các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel.

6. Bố cục nội dung của đề tài: Gồm 3 phần

PHẦN 1: TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU

PHẦN 2: NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

Chương 1: Cơ sở lý luận về năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân khách sạn

Chương 2: Thực trạng năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel

Chương 3: Giải pháp nâng cao năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel

PHẦN 2: NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NĂNG LỰC PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG CỦA NHÂN VIÊN LỄ TÂN KHÁCH SẠN

1.1. Khái quát về hoạt động kinh doanh khách sạn

1.1.1. Khái niệm khách sạn

Khách sạn là một trong những loại hình cơ sở lưu trú du lịch phổ biến, đóng vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi, ăn uống và các nhu cầu khác của khách du lịch trong thời gian lưu trú. Khách sạn không chỉ đơn thuần cung cấp nơi nghỉ ngơi mà còn cung cấp các dịch vụ bổ sung như ăn uống, giải trí, hội nghị, tổ chức sự kiện nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng.

TS.Nguyễn Văn Mạnh - Hoàng Thị Lan Hương năm 2008 nhận định rằng khách sạn được định nghĩa là cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú kết hợp các dịch vụ bổ sung nhằm thỏa mãn nhu cầu đa dạng của khách hàng, đồng thời đảm bảo lợi nhuận cho doanh nghiệp. Điều này thể hiện khách sạn vừa là một cơ sở vật chất, vừa là một thực thể kinh doanh dịch vụ tổng hợp, khác với các loại hình cơ sở lưu trú cá nhân hay homestay nhỏ lẻ.

Thông tư 01/2002/TT-TCDL của Tổng cục Du lịch Việt Nam (2002) hướng dẫn thực hiện Nghị định số 39/2000/NĐ-CP của Chính phủ về cơ sở lưu trú du lịch cũng quy định: “Khách sạn (Hotel) là công trình kiến trúc được xây dựng độc lập, có quy mô từ 10 buồng trở lên, được trang bị cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết để phục vụ khách du lịch”. Như vậy, khái niệm khách sạn vừa bao gồm cơ sở vật chất, vừa bao gồm dịch vụ phục vụ khách hàng, thể hiện tính tổng hợp và chuyên nghiệp của loại hình này.

Như vậy, khách sạn có thể được hiểu là cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú chủ yếu, đồng thời cung cấp các dịch vụ bổ sung nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách trong thời gian lưu trú, tạo ra giá trị tiện ích và trải nghiệm cho khách hàng.

1.1.2. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn

Hoạt động kinh doanh khách sạn có những đặc điểm riêng biệt so với các ngành kinh doanh khác, thể hiện rõ nét qua các khía cạnh sau:

- Tính vô hình của sản phẩm dịch vụ:

Dịch vụ khách sạn là sản phẩm vô hình, không thể cầm nắm hay lưu trữ, chất lượng dịch vụ chỉ được khách hàng đánh giá thông qua trải nghiệm thực tế. Điều

này yêu cầu khách sạn phải xây dựng quy trình dịch vụ chuyên nghiệp và ổn định để đảm bảo chất lượng đồng nhất.

- Tính không thể lưu kho:

Các dịch vụ khách sạn, đặc biệt là dịch vụ lưu trú, không thể được sản xuất và lưu trữ trước. Nếu phòng không được bán trong ngày, cơ hội kinh doanh sẽ mất đi, gây thất thu cho khách sạn. Điều này dẫn đến yêu cầu quản lý công suất và dự báo nhu cầu khách hàng một cách chính xác.

- Tính đồng thời sản xuất và tiêu dùng:

Dịch vụ khách sạn được cung cấp và tiêu dùng cùng lúc. Khách hàng trực tiếp tham gia vào quá trình cung cấp dịch vụ, chẳng hạn như khi đặt phòng, sử dụng nhà hàng hay dịch vụ giải trí. Do đó, chất lượng dịch vụ phụ thuộc nhiều vào trình độ, kỹ năng và thái độ của nhân viên.

- Tính không đồng nhất:

Chất lượng dịch vụ khách sạn có thể thay đổi tùy thuộc vào từng thời điểm, từng nhân viên phục vụ và cảm nhận chủ quan của khách hàng. Đây là một trong những thách thức lớn của ngành, yêu cầu khách sạn phải xây dựng tiêu chuẩn dịch vụ và đào tạo nhân viên thường xuyên.

- Phụ thuộc vào tài nguyên du lịch:

Hiệu quả kinh doanh khách sạn gắn liền với tài nguyên du lịch và sức hấp dẫn của điểm đến. Khách sạn ven biển, gần trung tâm thành phố hay khu du lịch nổi tiếng thường có lợi thế cạnh tranh cao hơn.

- Tính thời vụ cao:

Nhu cầu sử dụng dịch vụ khách sạn thường biến động theo mùa du lịch, dịp lễ, sự kiện địa phương. Điều này dẫn đến sự phân bố không đều về công suất, đòi hỏi quản lý khách sạn phải linh hoạt về nhân sự, giá cả và chiến lược marketing.

Những đặc điểm trên làm nổi bật tính chất dịch vụ – con người – tài nguyên của kinh doanh khách sạn, đồng thời nhấn mạnh vai trò của nhân viên, đặc biệt là nhân viên lễ tân, trong việc đảm bảo chất lượng và trải nghiệm của khách hàng.

1.1.3. Phân loại và vai trò của khách sạn

Trong bối cảnh phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch, khách sạn đóng vai trò trung tâm trong hệ thống dịch vụ lưu trú, đáp ứng nhu cầu nghỉ dưỡng, công vụ, giải trí và hội nghị của khách du lịch. Theo Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO) (2010),

hoạt động kinh doanh khách sạn không chỉ là cung cấp chỗ ở mà còn là một phần quan trọng trong trải nghiệm tổng thể của du khách tại điểm đến. Do đó, việc nhận diện các loại hình khách sạn và vai trò của hoạt động kinh doanh khách sạn là cơ sở cần thiết để quản lý, vận hành và nâng cao chất lượng dịch vụ.

1.1.3.1. Phân loại khách sạn

Khách sạn là loại hình dịch vụ tổng hợp với nhiều hình thức, quy mô và tiêu chuẩn khác nhau. Việc phân loại khách sạn vừa giúp khách hàng lựa chọn dịch vụ phù hợp, vừa giúp các cơ quan quản lý và doanh nghiệp xác định chuẩn mực chất lượng, lập kế hoạch phát triển, chiến lược marketing và quản lý nhân lực (Nguyễn Văn Mạnh & Hoàng Thị Lan Hương, 2008).

Theo Tổng cục Du lịch Việt Nam (2002), khách sạn có thể được phân loại dựa trên nhiều tiêu chí. Tiêu chí phổ biến nhất là cấp sao, từ 1 đến 5 sao, phản ánh mức độ tiện nghi, cơ sở vật chất và chất lượng dịch vụ. Khách sạn từ một đến hai sao thường phục vụ nhu cầu cơ bản về lưu trú, trong khi khách sạn ba sao cung cấp các tiện ích bổ sung như nhà hàng, phòng họp nhỏ. Các khách sạn bốn đến năm sao cung cấp dịch vụ đa dạng, hiện đại, đáp ứng nhu cầu nghỉ dưỡng, hội nghị, giải trí, spa và các dịch vụ bổ sung khác. Cấp sao không chỉ là thước đo chất lượng mà còn là tiêu chí quan trọng để khách hàng lựa chọn dịch vụ phù hợp với nhu cầu và khả năng chi trả.

Bên cạnh đó, khách sạn còn được phân loại theo quy mô, từ khách sạn nhỏ (10–50 phòng), khách sạn vừa (50–200 phòng) đến khách sạn lớn (trên 200 phòng). Quy mô ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng phục vụ khách, quản lý nhân lực, tổ chức sự kiện và triển khai các dịch vụ bổ sung.

Một tiêu chí quan trọng khác là đối tượng khách hàng. Khách sạn du lịch chủ yếu phục vụ khách nghỉ dưỡng, giải trí, thường tọa lạc tại các điểm du lịch ven biển hoặc trung tâm thành phố. Khách sạn công vụ (Business hotel) phục vụ khách doanh nhân và khách công tác, tập trung gần các trung tâm hành chính hoặc thương mại. Các khách sạn hỗn hợp (Mixed-use hotel) phục vụ cả khách du lịch và khách công tác, tạo sự linh hoạt về dịch vụ và lợi nhuận cho doanh nghiệp (Tổng cục Du lịch Việt Nam, 2002).

Ngoài ra, phân loại theo vị trí địa lý và loại hình dịch vụ cũng rất quan trọng. Khách sạn trung tâm thành phố thuận tiện cho khách đi công tác và tham quan,

trong khi khách sạn sân bay phục vụ lưu trú ngắn hạn gần sân bay. Các Resort nghỉ dưỡng tập trung tại các khu du lịch ven biển hoặc nghỉ dưỡng, phục vụ lưu trú dài ngày. Khách sạn Boutique với thiết kế độc đáo hướng tới những khách hàng tìm trải nghiệm riêng biệt, góp phần đa dạng hóa thị trường khách sạn.

Như vậy, việc phân loại khách sạn không chỉ giúp khách hàng lựa chọn dịch vụ phù hợp mà còn là cơ sở quan trọng để doanh nghiệp định hướng chiến lược kinh doanh, phân bổ nguồn lực hợp lý và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

1.1.3.2. Vai trò của hoạt động kinh doanh khách sạn

Hoạt động kinh doanh khách sạn có vai trò chiến lược trong việc phát triển ngành du lịch, kinh tế và xã hội. Về mặt ngành du lịch, khách sạn cung cấp dịch vụ lưu trú và các dịch vụ bổ sung như ẩm thực, giải trí, hội nghị, nâng cao trải nghiệm tổng thể của khách du lịch. Một khách sạn chất lượng cao góp phần nâng tầm hình ảnh điểm đến, thu hút thêm khách du lịch trong và ngoài nước, đồng thời tạo sự hài lòng, lòng trung thành và khả năng quay lại của khách (Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO), 2010).

Về mặt kinh tế, kinh doanh khách sạn tạo doanh thu và lợi nhuận cho doanh nghiệp, đóng góp vào ngân sách nhà nước qua thuế và các khoản phí dịch vụ. Đồng thời, khách sạn tạo việc làm cho lao động địa phương, thúc đẩy các ngành liên quan như vận tải, ẩm thực, thương mại và giải trí phát triển. Các khách sạn quy mô lớn còn kích thích đầu tư cơ sở hạ tầng, nâng cao giá trị bất động sản khu vực xung quanh, góp phần phát triển kinh tế địa phương.

Về mặt xã hội, khách sạn nâng cao chất lượng dịch vụ, tiêu chuẩn sống và văn hóa ứng xử, tạo môi trường chuyên nghiệp, hiện đại. Các hoạt động khách sạn thúc đẩy giao lưu văn hóa, giúp khách du lịch trải nghiệm văn hóa địa phương và hỗ trợ phát triển du lịch bền vững thông qua các dịch vụ thân thiện với môi trường.

Như vậy, hoạt động kinh doanh khách sạn không chỉ đơn thuần là cung cấp chỗ ở mà còn tác động chiến lược đến ngành du lịch, kinh tế và xã hội, đồng thời nâng cao giá trị tổng thể cho khách hàng, cộng đồng và nhà quản lý.

1.1.4. Cơ cấu tổ chức và các bộ phận trong khách sạn

1.1.4.1. Cơ cấu tổ chức khách sạn

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, cơ cấu tổ chức đóng vai trò là nền tảng quan trọng giúp đảm bảo sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận, từ đó nâng

cao hiệu quả quản lý và chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng. Một cơ cấu tổ chức hợp lý không chỉ giúp phân định rõ ràng chức năng, nhiệm vụ của từng vị trí mà còn góp phần tối ưu hóa nguồn lực và nâng cao năng lực cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

Thông thường, cơ cấu tổ chức của khách sạn được xây dựng theo mô hình phân cấp quản lý, đứng đầu là Tổng Giám đốc (General Manager), người chịu trách nhiệm điều hành toàn bộ hoạt động kinh doanh. Dưới Tổng Giám đốc là các trưởng bộ phận (Department Heads) phụ trách từng lĩnh vực chuyên môn như lễ tân, buồng phòng, ẩm thực, kinh doanh – tiếp thị, tài chính và nhân sự. Mỗi bộ phận lại được chia thành các vị trí nhỏ hơn nhằm đảm bảo tính chuyên môn hóa cao trong công việc.

Tùy thuộc vào quy mô, loại hình và tiêu chuẩn xếp hạng, mỗi khách sạn sẽ có cách tổ chức khác nhau. Các khách sạn lớn, đặc biệt là khách sạn từ 4–5 sao, thường áp dụng mô hình cơ cấu tổ chức phức tạp với nhiều cấp quản lý nhằm đảm bảo kiểm soát chất lượng dịch vụ một cách chặt chẽ. Ngược lại, các khách sạn nhỏ hoặc quy mô trung bình có xu hướng xây dựng cơ cấu tổ chức tinh gọn hơn để tiết kiệm chi phí và linh hoạt trong vận hành.

Theo Quản trị kinh doanh khách sạn, cơ cấu tổ chức khách sạn cần đảm bảo ba nguyên tắc cơ bản: tính rõ ràng trong phân công nhiệm vụ, tính linh hoạt trong điều hành và tính hiệu quả trong phối hợp giữa các bộ phận. Bên cạnh đó, Hospitality Management cũng nhấn mạnh rằng một cơ cấu tổ chức hợp lý sẽ giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua việc đảm bảo dịch vụ được cung cấp một cách đồng bộ và chuyên nghiệp.

1.1.4.2. Các bộ phận trong khách sạn

Để vận hành hiệu quả, khách sạn thường được chia thành nhiều bộ phận khác nhau, mỗi bộ phận đảm nhận một chức năng riêng biệt nhưng có mối liên hệ chặt chẽ với nhau nhằm cung cấp dịch vụ hoàn chỉnh cho khách hàng.

Trước hết, bộ phận lễ tân (Front Office) được xem là “bộ mặt” của khách sạn, là nơi tiếp xúc trực tiếp với khách từ khi đến cho đến khi rời đi. Bộ phận này thực hiện các nhiệm vụ như tiếp nhận đặt phòng, làm thủ tục nhận và trả phòng, cung cấp thông tin và giải quyết các yêu cầu của khách. Chất lượng phục vụ của lễ tân ảnh hưởng trực tiếp đến ấn tượng ban đầu và mức độ hài lòng của khách hàng.

Tiếp theo là bộ phận buồng phòng (Housekeeping), chịu trách nhiệm đảm bảo vệ sinh, sự gọn gàng và tiện nghi của phòng nghỉ cũng như các khu vực công cộng trong khách sạn. Đây là bộ phận có ảnh hưởng lớn đến trải nghiệm lưu trú của khách, bởi sự sạch sẽ và thoải mái là yếu tố cốt lõi trong dịch vụ lưu trú.

Bộ phận ẩm thực (Food and Beverage – F&B) phụ trách cung cấp các dịch vụ ăn uống, bao gồm nhà hàng, quầy bar và dịch vụ phòng. Bộ phận này không chỉ đáp ứng nhu cầu cơ bản của khách mà còn góp phần tạo nên giá trị gia tăng và doanh thu đáng kể cho khách sạn.

Ngoài ra, khách sạn còn có các bộ phận quan trọng khác như bộ phận kinh doanh – tiếp thị (Sales & Marketing), chịu trách nhiệm quảng bá hình ảnh và thu hút khách hàng; bộ phận tài chính – kế toán (Accounting), quản lý thu chi và đảm bảo hiệu quả tài chính; bộ phận nhân sự (Human Resources), phụ trách tuyển dụng, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực; cùng với bộ phận kỹ thuật (Engineering), đảm bảo hệ thống cơ sở vật chất hoạt động ổn định.

Theo Introduction to Hospitality Management, sự phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận là yếu tố then chốt quyết định chất lượng dịch vụ tổng thể của khách sạn. Nếu một bộ phận hoạt động không hiệu quả, sẽ ảnh hưởng đến toàn bộ trải nghiệm của khách hàng. Do đó, việc xây dựng mối liên kết chặt chẽ giữa các bộ phận là yêu cầu tất yếu trong quản trị khách sạn hiện đại.

1.2. Nhân viên lễ tân tại khách sạn

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, chất lượng dịch vụ không chỉ phụ thuộc vào cơ sở vật chất mà còn chịu ảnh hưởng lớn từ đội ngũ nhân viên, đặc biệt là nhân viên lễ tân - bộ phận trực tiếp tiếp xúc với khách hàng. Do đó, việc nghiên cứu về bộ phận lễ tân, bao gồm khái niệm, nhiệm vụ, vai trò, cơ cấu tổ chức và quy trình phục vụ là cơ sở quan trọng để đánh giá chất lượng dịch vụ khách sạn.

1.2.1. Bộ phận lễ tân trong khách sạn

1.2.1.1. Khái niệm

Bộ phận lễ tân (Front Office) là bộ phận nằm ở khu vực tiền sảnh của khách sạn, có chức năng đón tiếp, phục vụ và duy trì mối quan hệ với khách hàng trong suốt quá trình lưu trú. Theo các giáo trình nghiệp vụ khách sạn và tiêu chuẩn nghề VTOS, lễ tân không chỉ thực hiện các thủ tục hành chính mà còn đóng vai trò là trung tâm thông tin và điều phối các hoạt động phục vụ khách.

Bộ phận lễ tân được xem là “bộ mặt” của khách sạn bởi đây là nơi khách tiếp xúc đầu tiên khi đến và cuối cùng khi rời đi. Do đó, chất lượng phục vụ của lễ tân có ảnh hưởng trực tiếp đến ấn tượng, mức độ hài lòng và quyết định quay lại của khách hàng.

1.2.1.2. Nhiệm vụ của bộ phận lễ tân khách sạn

Xuất phát từ vai trò trung tâm trong quá trình phục vụ khách, bộ phận lễ tân đảm nhận nhiều nhiệm vụ quan trọng, xuyên suốt các giai đoạn trước, trong và sau khi khách lưu trú.

Trước hết, lễ tân chịu trách nhiệm tiếp nhận và xử lý thông tin đặt phòng từ khách thông qua nhiều kênh khác nhau như trực tiếp, điện thoại hoặc các hệ thống đặt phòng trực tuyến. Đồng thời, nhân viên lễ tân thực hiện việc tư vấn, cung cấp thông tin về loại phòng, giá cả và các dịch vụ đi kèm nhằm đáp ứng nhu cầu của khách.

Khi khách đến, bộ phận lễ tân tiến hành các thủ tục đăng ký lưu trú, kiểm tra thông tin, phân phòng và hướng dẫn khách sử dụng dịch vụ trong khách sạn. Trong suốt thời gian khách lưu trú, lễ tân tiếp tục thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ, giải quyết các yêu cầu phát sinh, phối hợp với các bộ phận liên quan để đảm bảo chất lượng phục vụ.

Ngoài ra, lễ tân còn có nhiệm vụ theo dõi, cập nhật các khoản chi phí dịch vụ của khách, thực hiện thanh toán khi khách trả phòng và lưu trữ thông tin khách hàng phục vụ cho công tác quản lý và chăm sóc khách hàng sau này, tham gia vào công tác quảng cáo và tiếp thị của khách sạn.

1.2.1.3. Vai trò của bộ phận lễ tân khách sạn

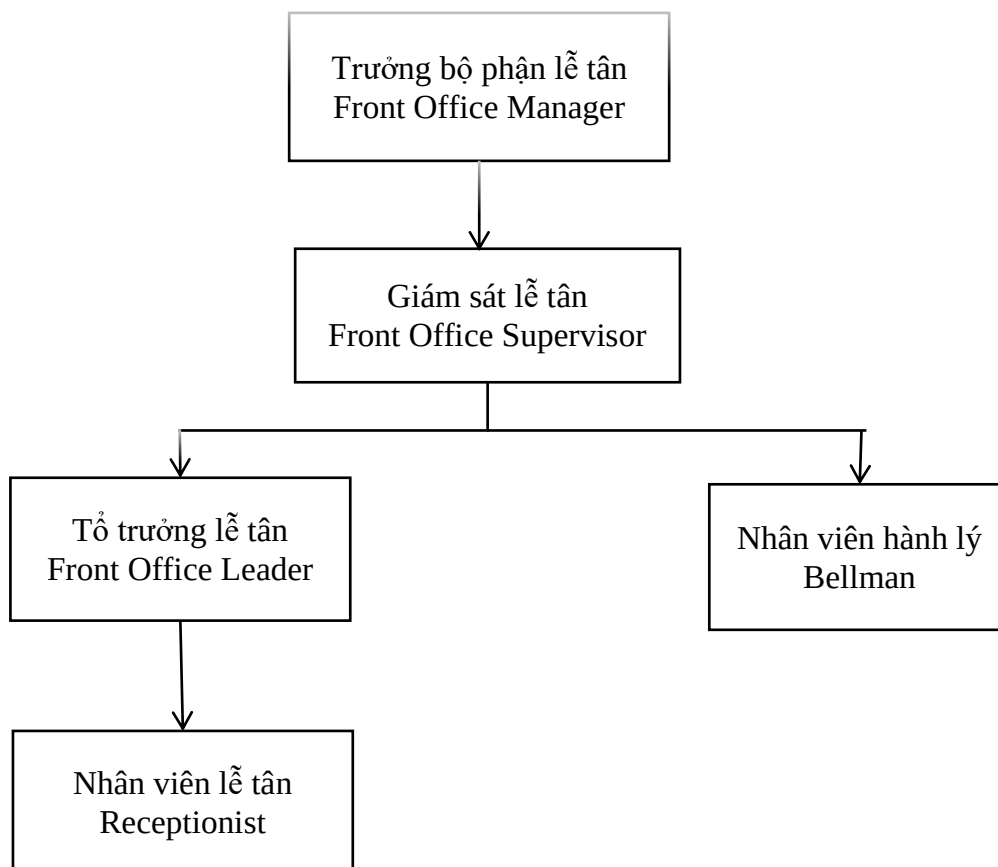
Bộ phận lễ tân giữ vai trò đặc biệt quan trọng trong hoạt động kinh doanh khách sạn. Trước hết, đây là bộ phận trực tiếp tạo ra ấn tượng ban đầu và ấn tượng cuối cùng đối với khách hàng, từ đó ảnh hưởng mạnh mẽ đến hình ảnh và uy tín của khách sạn.

Bên cạnh đó, lễ tân còn đóng vai trò là cầu nối giữa khách hàng với các bộ phận khác như buồng phòng, nhà hàng, kỹ thuật,... đảm bảo quá trình phục vụ được diễn ra liên tục và hiệu quả. Thông qua hoạt động giao tiếp với khách, bộ phận lễ tân còn góp phần quảng bá dịch vụ, gia tăng doanh thu và nâng cao năng lực cạnh tranh của khách sạn.

Ngoài ra, lễ tân còn có vai trò cung cấp thông tin cho nhà quản lý về nhu cầu, hành vi và mức độ hài lòng của khách hàng, từ đó giúp khách sạn cải thiện chất lượng dịch vụ và xây dựng chiến lược kinh doanh phù hợp.

1.2.1.4. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân

Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân trong khách sạn được xây dựng theo hướng chuyên môn hóa, đảm bảo sự phối hợp nhịp nhàng giữa các vị trí nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ khách hàng. Tùy theo quy mô và tiêu chuẩn của khách sạn, bộ phận lễ tân có thể được tổ chức với nhiều cấp bậc và vị trí khác nhau.



Hình 1.1: Cơ cấu tổ chức bộ phận lễ tân trong khách sạn

Nguồn: Tổng hợp từ nơi thực tập và giáo trình Nghiệp vụ lễ tân khách sạn.

Như thể hiện ở Hình 1.1, bộ phận lễ tân được tổ chức theo mô hình phân cấp rõ ràng. Đứng đầu là Trưởng bộ phận lễ tân, chịu trách nhiệm quản lý toàn bộ hoạt động của bộ phận. Dưới cấp quản lý là Giám sát lễ tân, có nhiệm vụ điều phối công việc theo ca và giám sát nhân viên. Ở cấp thực hiện bao gồm các vị trí như nhân viên lễ tân và nhân viên hành lý. Các vị trí này có sự phối hợp chặt chẽ nhằm đảm bảo quá trình phục vụ khách diễn ra liên tục và hiệu quả.

Ở cấp quản lý, bộ phận lễ tân thường có Trưởng bộ phận lễ tân chịu trách nhiệm điều hành chung, xây dựng kế hoạch và kiểm soát chất lượng dịch vụ. Hỗ trợ cho vị trí này là các giám sát lễ tân, đảm nhận việc quản lý ca làm việc và giám sát nhân viên.

Ở cấp thực hiện, bộ phận lễ tân bao gồm các vị trí như nhân viên lễ tân (receptionist) và nhân viên hành lý (bellman). Mỗi vị trí đảm nhận một chức năng riêng nhưng có sự phối hợp chặt chẽ nhằm đảm bảo quá trình phục vụ khách diễn ra một cách thống nhất và hiệu quả.

Việc tổ chức hợp lý cơ cấu bộ phận lễ tân không chỉ giúp nâng cao chất lượng phục vụ mà còn góp phần tối ưu hóa nguồn nhân lực trong khách sạn.

1.2.2. Năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại khách sạn

Trong ngành khách sạn, chất lượng dịch vụ được xác định bởi năng lực của nhân viên, đặc biệt là nhân viên lễ tân, bởi họ là bộ mặt đầu tiên và cuối cùng mà khách hàng tiếp xúc. Năng lực phục vụ khách hàng không chỉ quyết định sự hài lòng của khách mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến uy tín, hình ảnh và khả năng cạnh tranh của khách sạn. Do đó, việc nghiên cứu năng lực phục vụ lễ tân theo tiêu chuẩn nghề VTOS vừa có ý nghĩa lý luận, vừa mang giá trị thực tiễn trong việc đánh giá và nâng cao chất lượng dịch vụ.

1.2.2.1. Khái niệm năng lực phục vụ khách hàng

Năng lực là khả năng kết hợp kiến thức, kỹ năng và thái độ để thực hiện công việc một cách hiệu quả và đạt mục tiêu đề ra. Trong bối cảnh khách sạn, năng lực không chỉ dừng lại ở việc thực hiện quy trình đúng mà còn bao gồm khả năng ứng xử linh hoạt, giải quyết tình huống và tạo trải nghiệm tích cực cho khách.

Phục vụ khách hàng trong khách sạn là toàn bộ hoạt động từ tiếp nhận yêu cầu của khách, cung cấp dịch vụ, hỗ trợ và giải quyết khiếu nại nhằm tạo ra trải nghiệm hài lòng và duy trì mối quan hệ lâu dài. Đây là quá trình tương tác liên tục, không chỉ giới hạn ở việc giao tiếp mà còn ở khả năng phối hợp với các bộ phận khác để đáp ứng nhu cầu khách.

Từ hai khái niệm trên, năng lực phục vụ của nhân viên lễ tân là khả năng áp dụng kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ và thái độ nghề nghiệp để thực hiện các nhiệm vụ phục vụ khách hàng một cách chuyên nghiệp, hiệu quả và linh hoạt. Năng lực này bao gồm: Kiến thức về sản phẩm, dịch vụ và quy trình khách sạn, kỹ năng giao

tiếp, xử lý tình huống và công nghệ quản lý khách sạn, thái độ thân thiện, tôn trọng và tận tâm với khách hàng

1.2.2.2. *Vai trò năng lực phục vụ của nhân viên lễ tân*

Năng lực phục vụ của nhân viên lễ tân đóng vai trò quan trọng ở nhiều cấp độ. Đối với khách hàng, năng lực này đảm bảo các nhu cầu được đáp ứng nhanh chóng, hiệu quả và tạo ra trải nghiệm tích cực trong suốt quá trình lưu trú. Khi nhân viên có kiến thức vững, kỹ năng tốt và thái độ tích cực, khách hàng sẽ cảm nhận được sự chuyên nghiệp, từ đó nâng cao mức độ hài lòng và sự trung thành với khách sạn.

Đối với khách sạn, năng lực phục vụ tốt giúp tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp, nâng cao uy tín và khả năng cạnh tranh. Một đội ngũ lễ tân có năng lực đồng bộ theo VTOS sẽ đảm bảo dịch vụ nhất quán, giảm thiểu khiếu nại và tăng hiệu quả kinh doanh.

Đối với nhân viên, việc nâng cao năng lực phục vụ giúp cải thiện hiệu quả công việc, phát triển kỹ năng nghề nghiệp và mở rộng cơ hội thăng tiến. Năng lực phục vụ còn là yếu tố thúc đẩy tinh thần trách nhiệm, sự tự tin và khả năng thích ứng trong môi trường khách sạn năng động và chuyên nghiệp.

1.2.2.3. *Tiêu chuẩn VTOS đối với nhân viên lễ tân*

Bộ Tiêu chuẩn Nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) - nghề Lễ tân bao gồm các công việc trong bộ phận lễ tân từ nhân viên lễ tân cho tới quản lý bộ phận lễ tân. Bộ Tiêu chuẩn VTOS nghề Lễ tân cũng bao gồm các nghiệp vụ trong hoạt động kinh doanh khách sạn ở địa phương.

Bộ phận lễ tân là bộ mặt của khách sạn và cung cấp các dịch vụ cho khách bao gồm chào khách, đón khách, làm thủ tục cho khách nhận buồng (check-in) và chăm sóc đáp ứng nhu cầu của khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn. Bộ phận lễ tân cung cấp nhiều dịch vụ như đặt buồng, dịch vụ đón tiếp khách, trao đổi thông tin, giao dịch tài chính, hướng dẫn hỗ trợ khách, dịch vụ hành lý và đầu mối liên lạc giữa khách với các bộ phận khác, đặc biệt là bộ phận buồng, nhà hàng và an ninh. Mặc dù cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân khách sạn đa dạng tùy theo khách sạn đó là một doanh nghiệp nhỏ hay một khu nghỉ dưỡng lớn, song một số vị trí nhất định có thể tồn tại trong tất cả các tổ chức.

Bảng 1.1. Các bậc trình độ và chứng chỉ VTOS

Nguồn: Tiêu chuẩn VTOS – Nghiệp vụ Lễ tân

Tiêu chuẩn VTOS bao gồm năm bậc trình độ trong sáu lĩnh vực nghề chính	
Bậc 5 (Văn bằng cấp cao)	Năng lực chuyên môn sâu, rộng, mức độ phức tạp cao với kỹ năng quản lý cấp cao; Ứng dụng các khái niệm, quản lý, sáng tạo và kỹ thuật xây dựng xung quanh các năng lực tại một cơ sở rộng hay chuyên sâu hoặc liên quan đến trọng tâm tại các đơn vị lớn hơn.
Bậc 4 (Văn bằng 4)	Năng lực chuyên sâu với kỹ năng quản lý; Có trình độ lý thuyết tốt và các năng lực chuyên môn, kỹ thuật, quản lý sử dụng để lập kế hoạch, thực hiện và đánh giá công việc của bản thân và/hoặc nhóm.
Bậc 3 (Chứng chỉ 3)	Năng lực chuyên môn cao với kỹ năng giám sát; Sử dụng kỹ thuật phức tạp hơn liên quan đến năng lực đòi hỏi nâng cao kiến thức lý thuyết, áp dụng trong một môi trường không thường xuyên và có thể liên quan đến lãnh đạo nhóm và trách nhiệm cao hơn đối với kết quả công việc
Bậc 2 (Chứng chỉ 2)	Một loạt các kỹ năng trong môi trường đa dạng hơn với trách nhiệm nhiều hơn; Người có kỹ năng mà có thể áp dụng một loạt các năng lực trong môi trường làm việc đa dạng hơn và có khả năng làm việc nhóm, làm việc độc lập trong một số trường hợp và chịu trách nhiệm chính đối với kết quả và sản phẩm công việc của họ.
Bậc 1 (Chứng chỉ 1)	Các kỹ năng cơ bản, hằng ngày trong điều kiện đã xác định; Trình độ thực hiện công việc mức cơ bản bao gồm một số công việc chuyên môn/hoạt động đòi hỏi có kiến thức làm việc nền tảng và các kỹ năng thực hành ở mức độ giới hạn trong điều kiện làm việc đã xác định.

1.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân

Trong ngành kinh doanh khách sạn, chất lượng phục vụ là yếu tố quan trọng quyết định sự hài lòng của khách hàng, uy tín và khả năng cạnh tranh của khách sạn. Nhân viên lễ tân là bộ phận trực tiếp tiếp xúc với khách, là “bộ mặt” của khách sạn, nên chất lượng phục vụ của họ phản ánh trực tiếp năng lực, phong cách và hiệu quả vận hành của toàn bộ khách sạn. Do đó, nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực và chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân là cần thiết để nâng cao trải nghiệm khách hàng và duy trì lợi thế cạnh tranh.

Các nghiên cứu lý luận và thực tiễn cho thấy, các yếu tố tác động đến chất lượng phục vụ bộ phận lễ tân có thể được chia thành các nhóm chính: cơ sở vật chất kỹ thuật, trình độ nghiệp vụ nhân viên, phong cách phục vụ, công tác quản lý và môi trường làm việc.

1.2.3.1. Cơ sở vật chất và trang thiết bị của bộ phận lễ tân

Cơ sở vật chất và trang thiết bị kỹ thuật là điều kiện cần để bộ phận lễ tân thực hiện công việc một cách hiệu quả. Bao gồm: hệ thống phần mềm quản lý khách sạn, tổng đài điện thoại, máy tính, thiết bị đặt phòng trực tuyến và các công cụ hỗ trợ nghiệp vụ khác.

Khách sạn có cơ sở vật chất hiện đại sẽ tạo cảm giác an tâm, tin tưởng và an toàn cho khách khi lưu trú. Đồng thời, các thiết bị hiện đại giúp nhân viên lễ tân thao tác nhanh chóng, giảm sai sót trong quy trình check-in/check-out, thanh toán và quản lý dữ liệu khách. Ngược lại, cơ sở vật chất thiếu đồng bộ hoặc lạc hậu sẽ làm giảm năng suất làm việc, tăng thời gian chờ đợi của khách và ảnh hưởng tiêu cực đến chất lượng dịch vụ.

1.2.3.2. Công tác quản lý chất lượng và chính sách đào tạo

Công tác quản lý chất lượng, bao gồm quy trình giám sát, đánh giá và phản hồi liên tục, giúp đảm bảo dịch vụ lễ tân duy trì tiêu chuẩn cao. Chính sách đào tạo định kỳ giúp nhân viên nâng cao kiến thức, kỹ năng và thái độ, cập nhật các quy trình mới và cải thiện năng lực phục vụ. Khi công tác quản lý và đào tạo hiệu quả, nhân viên lễ tân sẽ làm việc chủ động, giảm thiểu sai sót và nâng cao chất lượng dịch vụ.

1.2.3.3. Môi trường làm việc

Môi trường làm việc ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu suất và thái độ của nhân viên lễ tân. Một môi trường thân thiện, khích lệ sáng tạo, hỗ trợ đồng nghiệp và tạo động lực sẽ giúp nhân viên làm việc hiệu quả, duy trì tinh thần tích cực và tăng khả năng gắn bó lâu dài với khách sạn. Ngược lại, môi trường căng thẳng, áp lực hoặc thiếu sự hỗ trợ từ quản lý sẽ ảnh hưởng tiêu cực đến thái độ và chất lượng phục vụ.

1.2.3.4. Trình độ chuyên môn, kỹ năng và kinh nghiệm của nhân viên

Nhân viên lễ tân phải đáp ứng nhiều yêu cầu về trình độ nghiệp vụ, kỹ năng và kinh nghiệm để đảm bảo dịch vụ đạt chuẩn. Theo VTOS và các giáo trình lễ tân, các yêu cầu này bao gồm:

- Kiến thức chuyên môn và nghiệp vụ

Là một trong những yếu tố quan trọng quyết định năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân khách sạn. Nhân viên lễ tân cần nắm vững các quy trình nghiệp vụ cơ bản như tiếp nhận và xử lý đặt phòng, thực hiện thủ tục nhận phòng (check-in), trả phòng (check-out) và hỗ trợ khách trong suốt thời gian lưu trú. Bên cạnh đó, nhân viên phải hiểu rõ các sản phẩm, dịch vụ của khách sạn, mức giá, các tiện ích đi kèm cũng như các quy định nội bộ và quy định pháp luật liên quan đến đăng ký lưu trú. Ngoài kiến thức chuyên môn về nghiệp vụ lễ tân, nhân viên còn cần có hiểu biết cơ bản về kế toán, thanh toán, marketing và các điểm tham quan du lịch địa phương để có thể tư vấn, hỗ trợ khách hàng một cách hiệu quả. Đồng thời, việc am hiểu văn hóa, tâm lý và phong tục tập quán của từng nhóm khách, đặc biệt là khách quốc tế, giúp nhân viên giao tiếp phù hợp, đáp ứng tốt nhu cầu của khách và góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ của khách sạn.

- Kỹ năng ngoại ngữ và vi tính

Là những yêu cầu quan trọng đối với nhân viên lễ tân trong môi trường khách sạn hiện đại, đặc biệt khi thường xuyên tiếp xúc với khách quốc tế. Tùy theo tiêu chuẩn xếp hạng của khách sạn, yêu cầu về trình độ ngoại ngữ có sự khác nhau. Đối với khách sạn từ 1–2 sao, nhân viên lễ tân cần biết ít nhất một ngoại ngữ, thường là tiếng Anh ở mức giao tiếp cơ bản. Tại khách sạn 3 sao, nhân viên phải sử dụng thành thạo một ngoại ngữ để đáp ứng nhu cầu giao tiếp với khách hàng. Đối với khách sạn 4 sao, nhân viên cần biết hai ngoại ngữ, trong đó tiếng Anh được sử dụng thông thạo và ngoại ngữ thứ hai ở mức giao tiếp cơ bản. Riêng tại khách sạn 5

sao, yêu cầu cao hơn khi nhân viên lễ tân phải thông thạo ít nhất hai ngoại ngữ nhằm phục vụ hiệu quả các đối tượng khách đa quốc gia. Bên cạnh kỹ năng ngoại ngữ, nhân viên lễ tân còn cần có kỹ năng vi tính chuyên ngành để sử dụng thành thạo các phần mềm quản lý khách sạn, hệ thống đặt phòng trực tuyến, xử lý thông tin khách hàng và thực hiện các nghiệp vụ liên quan một cách nhanh chóng, chính xác. Việc đáp ứng tốt các yêu cầu về ngoại ngữ và vi tính góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, tăng hiệu quả công việc và tạo sự hài lòng cho khách hàng.

- Đạo đức nghề nghiệp, ngoại hình và sức khỏe

Là những yếu tố quan trọng góp phần hình thành hình ảnh chuyên nghiệp của nhân viên lễ tân trong khách sạn. Nhân viên lễ tân cần có phẩm chất đạo đức tốt như trung thực, năng động, nhiệt tình, tháo vát và linh hoạt trong quá trình phục vụ khách hàng cũng như xử lý các tình huống phát sinh. Bên cạnh đó, sự tỉ mỉ, cẩn thận trong công việc, tinh thần trách nhiệm cao, ý thức tuân thủ quy trình nghiệp vụ và khả năng phối hợp hiệu quả với đồng nghiệp là những yêu cầu cần thiết để đảm bảo chất lượng phục vụ. Ngoài các yếu tố về phẩm chất nghề nghiệp, nhân viên lễ tân cũng cần có ngoại hình cân đối, tác phong gọn gàng, lịch sự, mặc đồng phục đúng quy định của khách sạn và luôn giữ thái độ chuyên nghiệp khi tiếp xúc với khách hàng. Đồng thời, sức khỏe tốt là điều kiện quan trọng giúp nhân viên duy trì hiệu suất làm việc và đáp ứng yêu cầu công việc trong môi trường khách sạn có cường độ hoạt động cao. Khi đáp ứng đầy đủ các yêu cầu về đạo đức nghề nghiệp, ngoại hình và sức khỏe, nhân viên lễ tân sẽ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, tạo sự hài lòng, niềm tin và ấn tượng tốt đẹp đối với khách hàng, từ đó nâng cao hình ảnh và uy tín của khách sạn.

1.2.3.5. Phong cách và thái độ phục vụ của nhân viên

Phong cách phục vụ thể hiện ở cách nhân viên giao tiếp, ứng xử với khách và cách thể hiện hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn. Thái độ phục vụ tích cực, thân thiện, tận tâm và tôn trọng khách hàng giúp tạo cảm giác thoải mái, làm tăng sự hài lòng và khả năng quay lại của khách. Ngược lại, thái độ thiếu chuyên nghiệp, nóng nảy hoặc thiếu tinh thần hợp tác sẽ làm giảm trải nghiệm khách, ảnh hưởng đến uy tín khách sạn.

Phong cách phục vụ cũng liên quan mật thiết đến văn hóa tổ chức và đào tạo nhân viên. Khi nhân viên được hướng dẫn cụ thể về thái độ và tác phong, họ sẽ dễ dàng duy trì phong cách nhất quán, chuyên nghiệp.

1.3. Các chỉ tiêu đánh giá năng lực phục vụ của nhân viên lễ tân

- Nhóm 1: Năng lực nghiệp vụ lễ tân

+) Nhận và xử lý yêu cầu đặt giữ buồng (FOS1.1)

Tiếp nhận thông tin đặt phòng đầy đủ, chính xác.

Xác nhận thông tin với khách nhanh chóng.

Cập nhật vào hệ thống đặt phòng đúng quy trình.

Ví dụ: Nhân viên lễ tân tiếp nhận cuộc gọi của khách, xác nhận ngay trong 5 phút và nhập dữ liệu PMS chính xác.

+) Cung cấp dịch vụ đăng ký & nhận buồng (FOS1.2)

Hướng dẫn khách check-in đúng thủ tục.

Giải thích chính sách và dịch vụ khách sạn rõ ràng.

Sắp xếp phòng theo yêu cầu và loại phòng.

Ví dụ: Nhân viên lễ tân hướng dẫn khách check-in, giới thiệu tiện nghi, kiểm tra phòng theo yêu cầu.

+) Cung cấp dịch vụ trả buồng (FOS1.4)

Thực hiện quy trình check-out nhanh chóng và chính xác.

Kiểm tra phòng, thu hồi tài sản khách sạn.

Thanh toán và lập hóa đơn chính xác.

Ví dụ: Khi khách muốn trả phòng sớm, nhân viên lễ tân tính đúng tiền, xử lý thắc mắc nhanh chóng.

+) Cung cấp các dịch vụ chào đón khách tại cửa và dịch vụ hành lý (FOS1.5);

Cung cấp tại quầy hỗ trợ thông tin và hành lý (FOS2.4)

Hỗ trợ khách mang hành lý vào phòng hoặc ra xe.

Thái độ niềm nở, thân thiện.

Đảm bảo khách có trải nghiệm tích cực ngay từ đầu.

Ví dụ: Nhân viên lễ tân hỗ trợ Bellman đẩy hành lý cho khách, mỉm cười, giải thích cách sử dụng tiện nghi phòng.

- Nhóm 2: Năng lực sử dụng công nghệ và hệ thống

+) Vận hành hệ thống đặt phòng trực tuyến (FOS2.1)

Nhập, chỉnh sửa, hủy booking trên hệ thống online.

Phối hợp với các kênh OTA, website khách sạn.

+) Cung cấp dịch vụ điện thoại và công nghệ thông tin (FOS2.2)

Trả lời điện thoại, email, chat kịp thời và đúng chuẩn.

Sử dụng các công cụ quản lý thông tin khách hàng.

Ví dụ: Nhân viên lễ tân phải trả lời email khách trong 10 phút, ngôn từ lịch sự, đầy đủ thông tin.

+) Sử dụng các hệ thống quản lý khách sạn (PMS) (FOS2.3)

Thao tác thuận thực trên phần mềm quản lý khách sạn (PMS).

Lưu trữ dữ liệu khách chính xác và bảo mật.

Ví dụ: Nhân viên lễ tân xuất báo cáo check-in/ check-out hàng ngày đúng số liệu.

- Nhóm 3: Năng lực giám sát, tuân thủ và quản lý

+) Giám sát hoạt động lễ tân (FOS3.2)

Kiểm tra và đánh giá hiệu suất làm việc đồng nghiệp.

Nhắc nhở, điều chỉnh kịp thời những sai sót.

Ví dụ: Nhân viên lễ tân phát hiện đồng nghiệp quên kiểm tra booking, nhắc nhở đúng quy trình.

+) Tiến hành kiểm toán đêm (FOS3.1)

Kiểm tra sổ sách, báo cáo phòng, doanh thu.

Phát hiện và xử lý sai lệch kịp thời.

Ví dụ: Kiểm toán phát hiện sai lệch số phòng trống, điều chỉnh báo cáo.

+) Đảm bảo chất lượng công việc nhóm (HRS9)

Tuân thủ quy trình nội bộ.

Hỗ trợ đồng nghiệp khi cần.

Hoàn thành nhiệm vụ đúng tiêu chuẩn.

Ví dụ: Nhân viên phối hợp để xử lý check-in cùng lúc 3 khách quốc tế.

+) Tuân thủ quy trình xử lý kỷ luật (HRS4)

Áp dụng quy định kỷ luật nội bộ khi cần..

Xử lý các tình huống vi phạm một cách công bằng và minh bạch.

- Nhóm 4: Năng lực giao tiếp và chăm sóc khách hàng

+) Cung cấp dịch vụ khách hàng (FOS1.3)

Thái độ phục vụ niềm nở, tôn trọng khách.
Giải quyết khiếu nại nhanh chóng, hiệu quả.
Duy trì hình ảnh chuyên nghiệp.

Ví dụ: Nhân viên lễ tân xử lý khách phàn nàn về phòng ồn ào trong 5 phút khiến khách hài lòng.

+) Phát triển mối quan hệ khách hàng (GES9)

Nhớ tên khách thường xuyên
Tạo sự gắn kết, khách quay lại nhiều lần
Phản hồi các yêu cầu đặc biệt kịp thời

Ví dụ: Nhân viên ghi chú sở thích khách, chào hỏi khách VIP khi quay lại.

+) Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp (HRS11); Ứng phó với trường hợp khẩn cấp (COS8); Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền (GES15)

Biết cách ứng phó với khách say rượu, khách không có thẩm quyền.
Tuân thủ các quy định an toàn, cứu hộ cơ bản.
Thực hiện sơ cứu cơ bản khi cần.

Ví dụ: Nhân viên lễ tân sơ cứu khách bị thương nhẹ tại sảnh, thông báo kịp thời cho bộ phận y tế.

- Nhóm 5: Năng lực ngoại ngữ và kiến thức nghề

+) Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản (COS4)

Giao tiếp cơ bản với khách quốc tế, đọc hiểu email, hướng dẫn khách.

Ví dụ: Nhân viên hướng dẫn khách check-in bằng tiếng Anh, giải thích tiện nghi phòng và các dịch vụ có trong khách sạn.

+) Duy trì kiến thức ngành nghề (COS5)

Hiểu quy trình, dịch vụ khách sạn, chính sách nội bộ.

Ví dụ: Nhân viên biết chính sách nâng hạng phòng, áp dụng đúng cho khách VIP.

+) Áp dụng du lịch có trách nhiệm trong các dịch vụ lưu trú (RTS4.8); Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm (GES12)

Thực hiện các hành vi thân thiện với môi trường và văn hóa khi phục vụ khách.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1:

Chương 1 đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân khách sạn. Nội dung chương đã làm rõ khái niệm, đặc điểm và vai trò của hoạt động kinh doanh khách sạn; chức năng, nhiệm vụ và vai trò của bộ phận lễ tân trong khách sạn.

Bên cạnh đó, chương đã làm rõ khái niệm năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân, các tiêu chuẩn nghề nghiệp VTOS và những yếu tố ảnh hưởng đến năng lực phục vụ như trình độ chuyên môn, kỹ năng, thái độ phục vụ, công tác đào tạo, môi trường làm việc và cơ sở vật chất. Đồng thời, nghiên cứu đã xây dựng hệ thống tiêu chí và phương pháp đánh giá năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân làm cơ sở cho việc khảo sát, đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp ở các chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NĂNG LỰC PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG CỦA NHÂN VIÊN LỄ TÂN

2.1. Tổng quan về BlueSun Danang Beach Hotel

2.1.1. Thông tin khách sạn



Nguồn: Website của BlueSun Danang Beach Hotel

Hình 2.1. BlueSun Danang Beach Hotel

Tên đầy đủ: BlueSun Danang Beach Hotel

Tên giao dịch quốc tế: BlueSun Danang Beach Hotel

Địa chỉ: 230 Võ Nguyên Giáp, phường Phước Mỹ, quận Sơn Trà, thành phố Đà Nẵng, Việt Nam

Loại hình doanh nghiệp: Khách sạn tư nhân – Công ty Cổ phần

Tiêu chuẩn xếp hạng: 4 sao quốc tế

Năm thành lập: 2016 (đưa vào hoạt động)

Hotline: (+84) 236 3937 555

Website: www.bluesunhotel.com.vn

Email: info@bluesunhotel.com.vn

Số phòng: 110 phòng

Vị trí địa lý: Khách sạn tọa lạc tại mặt tiền đường Võ Nguyên Giáp – tuyến đường ven biển trọng điểm của thành phố Đà Nẵng. Với vị trí đắc địa ngay trước bãi biển Mỹ Khê – một trong những bãi biển đẹp nhất, BlueSun Danang Beach

Hotel sở hữu lợi thế đặc biệt về cảnh quan và giao thông thuận tiện: cách sân bay quốc tế Đà Nẵng: ~5,5 km; cách trung tâm thành phố Đà Nẵng: ~3 km; gần các điểm du lịch nổi bật: Cầu Rồng, Cầu Tình yêu, Bán đảo Sơn Trà, Bảo tàng Điêu khắc Chăm...

2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn

Khách sạn BlueSun Danang Beach là một trong những cơ sở lưu trú đạt tiêu chuẩn 4 sao quốc tế tọa lạc tại số 230 Võ Nguyên Giáp, phường Phước Mỹ, quận Sơn Trà, thành phố Đà Nẵng. Nằm trên tuyến đường ven biển Mỹ Khê – một trong những bãi biển đẹp nhất hành tinh (do tạp chí Forbes bình chọn), khách sạn sở hữu vị trí địa lý đắc địa, thuận lợi cho cả khách du lịch nghỉ dưỡng và công tác.

BlueSun Danang Beach Hotel chính thức đi vào hoạt động từ năm 2016. Ngay từ thời điểm khai trương, khách sạn đã định vị mình trong phân khúc cao cấp với quy mô 110 phòng nghỉ, được thiết kế hiện đại theo phong cách châu Âu đương đại, sử dụng gam màu chủ đạo là trắng và vàng nhạt nhằm tạo cảm giác sang trọng nhưng vẫn gần gũi và thư giãn cho du khách.

Trong giai đoạn đầu, BlueSun tập trung phát triển dịch vụ lưu trú kết hợp nhà hàng và các tiện ích cơ bản như hồ bơi, phòng gym và dịch vụ lễ tân 24/7. Từ năm 2018 trở đi, cùng với sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch Đà Nẵng, khách sạn đã đầu tư mở rộng và nâng cấp các hạng mục dịch vụ. Một số điểm nhấn đáng chú ý bao gồm:

- Mở rộng loại hình phòng: bổ sung các hạng phòng cao cấp như Executive Suite, Studio Suite và phòng thông nhau (Connecting Room), nhằm phục vụ đa dạng đối tượng khách hàng, từ nhóm bạn bè, gia đình đến khách công tác dài ngày.

- Đầu tư tiện ích mới: khai trương rooftop bar với tầm nhìn toàn cảnh biển Mỹ Khê, mở rộng khu vực spa và dịch vụ massage trị liệu, phục vụ nhu cầu thư giãn ngày càng cao của khách hàng.

- Cải tạo cơ sở vật chất: năm 2022, khách sạn tiến hành tân trang toàn bộ hệ thống phòng và tiện nghi công cộng, với mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ hậu đại dịch COVID-19, đáp ứng tốt hơn tiêu chuẩn 4 sao quốc tế.

Đến nay, khách sạn BlueSun không chỉ duy trì được công suất phòng ổn định trong mùa cao điểm mà còn được đánh giá cao trên các nền tảng du lịch trực tuyến

như Booking.com, Agoda, TripAdvisor,... với điểm trung bình từ 8,5 trở lên, đặc biệt nổi bật ở các tiêu chí như vệ sinh, vị trí và thái độ phục vụ của nhân viên.

Có thể nói, trải qua gần một thập kỷ hoạt động, BlueSun Danang Beach Hotel đã từng bước khẳng định được vị thế trong hệ thống khách sạn 4 sao tại Đà Nẵng. Sự phát triển ổn định của khách sạn phản ánh xu hướng đầu tư chuyên nghiệp trong lĩnh vực lưu trú du lịch, đồng thời góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch của thành phố biển này.

2.1.3. Sứ mệnh, tầm nhìn của khách sạn

Sứ mệnh của khách sạn BlueSun Danang Beach:

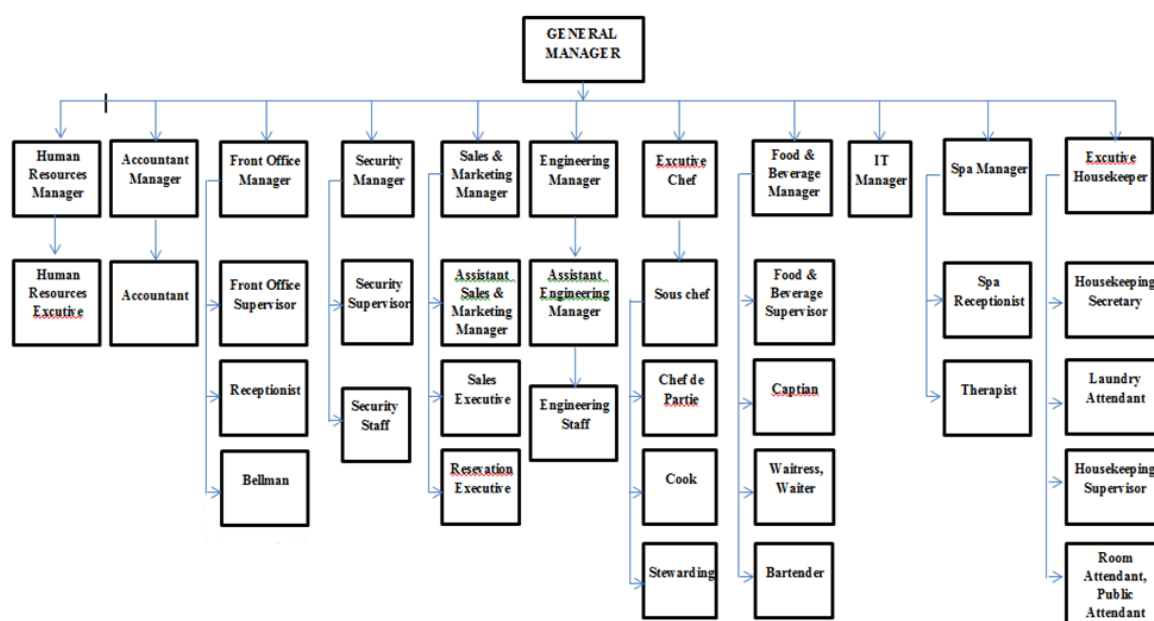
“Mang đến cho du khách trải nghiệm nghỉ dưỡng biển 4 sao vượt trội tại Đà Nẵng - nơi kết hợp hài hòa giữa thiết kế sang trọng, tiện nghi hiện đại và dịch vụ tận tâm - để mỗi khách hàng đều có kỳ nghỉ đáng nhớ, thư giãn và thoải mái.”

Tầm nhìn của khách sạn BlueSun Danang Beach:

“Trở thành điểm đến khách sạn biển hàng đầu tại Đà Nẵng trong phân khúc 4-5 sao, được khách quốc tế và trong nước công nhận về chất lượng dịch vụ, sự xuất sắc trong trải nghiệm nghỉ dưỡng, và là thương hiệu tiên phong trong phát triển du lịch bền vững tại khu vực ven biển.”

Nguồn: Tài liệu giới thiệu BlueSun Danang Beach Hotel (Tài liệu nội bộ).

2.1.4. Cơ cấu tổ chức của BlueSun Danang Beach Hotel



Nguồn: BlueSun Danang Beach Hotel

Hình 2.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của BlueSun Danang Beach Hotel

2.1.5. Lĩnh vực hoạt động của BlueSun Danang Beach Hotel

2.1.5.1. Dịch vụ lưu trú

Đây là lĩnh vực hoạt động trọng yếu và chiếm tỷ trọng lớn nhất trong cơ cấu doanh thu của khách sạn. BlueSun Danang Beach Hotel cung cấp hệ thống hơn 110 phòng nghỉ cao cấp, chia thành nhiều hạng mục như: Superior, Deluxe, Executive Suite, Apartment và Family Room. Các phòng được thiết kế hiện đại, đầy đủ tiện nghi, với tầm nhìn hướng biển hoặc hướng thành phố, phù hợp cho đa dạng đối tượng khách hàng.

Bảng 2.1. Bảng giá Walk-in 2025 tại BlueSun Danang Beach Hotel (Áp dụng từ ngày 06/09 - 31/12/2025)

Loại phòng	Số lượng phòng	Diện tích (m ²)	View	Giá (VNĐ)	Hình ảnh
Suite Triple Ocean view	2	50	Biển	2.150.000	
Studio Ocean view	10	35	Biển	1.550.000	
Suite Double Ocean view	4	50	Biển	1.850.000	
Executive connecting ocean view	2	75	Biển	2.800.000	

Deluxe King/Twin partial	11	25	Tầm nhìn biển bị hạn chế	1.150.000	
Deluxe Double/Twin	51	25	Không hướng biển	1.000.000	
Premier King/Twin	11	25	Tầm nhìn biển bị hạn chế	1.100.000	
Deluxe Triple	12	25	Không hướng biển	1.300.000	
Suite Family ocean view	2	50	Biển	2.450.000	
Family connecting ocean view	1	75	Biển	3.300.000	

Nguồn: BlueSun Danang Beach Hotel.

2.1.5.2. Dịch vụ ẩm thực

- Nhà hàng - tầng 16

Là khu vực ẩm thực chính của khách sạn, được thiết kế theo phong cách hiện đại với không gian mở và tầm nhìn hướng ra biển Mỹ Khê, mang đến cho thực khách trải nghiệm dùng bữa thoải mái và thư giãn. Nhà hàng có sức chứa khoảng 150 khách, phù hợp cho nhu cầu ăn uống hằng ngày cũng như tổ chức các buổi tiệc hoặc sự kiện quy mô nhỏ. Thực đơn tại đây kết hợp hài hòa giữa ẩm thực Á – Âu, bao gồm các món ăn truyền thống Việt Nam, các món quốc tế và đặc sản miền

Trung. Nhà hàng phục vụ buffet sáng hằng ngày từ 6h30 đến 10h00 với nhiều lựa chọn đa dạng như các món ăn Việt Nam, bánh mì, trứng, súp, salad, trái cây và các loại đồ uống. Bên cạnh đó, dịch vụ gọi món (À La Carte) được phục vụ từ 10h00 đến 22h00, cung cấp thực đơn phong phú gồm các món chính, món ăn nhẹ, món tráng miệng và nhiều loại thức uống đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách lưu trú và khách bên ngoài.

- Sky Bar - tầng 17

Được bố trí tại khu vực cạnh hồ bơi ngoài trời của khách sạn, sở hữu không gian thoáng đãng cùng tầm nhìn hướng ra biển, tạo nên địa điểm lý tưởng để thư giãn và tận hưởng khung cảnh biển Đà Nẵng. Sky Bar chuyên phục vụ các loại đồ uống, cocktail, nước ép trái cây tươi cùng nhiều món ăn nhẹ, đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi và giải trí của du khách. Với không gian sang trọng, hiện đại và vị trí thuận lợi bên hồ bơi, đây là nơi thích hợp để khách thư giãn, gặp gỡ bạn bè hoặc thưởng thức đồ uống trong không khí trong lành. Sky Bar phục vụ khách từ 6h30 đến 23h00 hằng ngày.

- Afternoon tea

Vị trí: nhà hàng tầng 17.

Giờ phục vụ: 14h00-17h00.

Required voucher - 155k/set.

- Rooftop Cafe

Tọa lạc trên khu vực sân thượng của khách sạn, sở hữu không gian mở thoáng đãng cùng tầm nhìn bao quát toàn cảnh thành phố và bờ biển Đà Nẵng. Với thiết kế hiện đại nhưng vẫn tạo cảm giác ấm cúng và thư giãn, đây là địa điểm lý tưởng dành cho du khách muốn tận hưởng không khí buổi tối, ngắm cảnh thành phố lên đèn hoặc gặp gỡ đối tác, bạn bè. Rooftop Cafe phục vụ đa dạng các loại cà phê, cocktail, mocktail cùng nhiều món ăn nhẹ, đáp ứng nhu cầu thư giãn và giải trí của khách lưu trú. Khu vực này bắt đầu hoạt động từ 16h00 hằng ngày và phục vụ đến khuya tùy theo từng ngày, mang đến cho khách những trải nghiệm ẩm thực và thư giãn độc đáo trong không gian trên cao.

2.1.5.3. Các dịch vụ khác

Dịch vụ hội nghị và sự kiện của khách sạn được xây dựng nhằm đáp ứng nhu cầu tổ chức đa dạng của khách hàng, từ các cuộc họp quy mô nhỏ đến những

hội nghị, hội thảo, gala dinner và sự kiện lớn. Hệ thống phòng hội nghị được thiết kế linh hoạt với không gian hiện đại, có thể bố trí theo nhiều hình thức khác nhau phù hợp với từng loại sự kiện. Các phòng được trang bị đầy đủ hệ thống âm thanh, ánh sáng chuyên nghiệp, máy chiếu, màn hình LED và micro không dây, góp phần đảm bảo chất lượng và hiệu quả của chương trình. Bên cạnh đó, khách sạn sở hữu đội ngũ nhân viên giàu kinh nghiệm, luôn sẵn sàng tư vấn, hỗ trợ lập kế hoạch và cung cấp các giải pháp kỹ thuật cần thiết để sự kiện diễn ra thuận lợi. Ngoài các dịch vụ chính, khách sạn còn cung cấp nhiều dịch vụ bổ trợ như phục vụ tiệc ăn uống tại chỗ, trang trí không gian sự kiện và dịch vụ lễ tân chuyên nghiệp. Với vị trí gần biển và môi trường nghỉ dưỡng lý tưởng, khách sạn là địa điểm phù hợp để tổ chức các chương trình kết hợp hội nghị, du lịch nghỉ dưỡng, team building hoặc các buổi tiệc ngoài trời.

Dịch vụ giải trí và thư giãn tại khách sạn được đầu tư đa dạng nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ dưỡng, chăm sóc sức khỏe và giải trí của du khách trong suốt thời gian lưu trú. Khách sạn sở hữu hồ bơi hiện đại, sạch sẽ, phù hợp cho cả người lớn và trẻ em thư giãn, bơi lội và rèn luyện thể chất. Bên cạnh đó, phòng gym được trang bị đầy đủ các thiết bị tập luyện hiện đại, tạo điều kiện thuận lợi cho khách duy trì thói quen luyện tập và nâng cao sức khỏe. Dịch vụ spa cung cấp nhiều liệu trình massage cùng các gói chăm sóc da mặt và cơ thể chuyên nghiệp, giúp khách thư giãn, giảm căng thẳng và tái tạo năng lượng. Ngoài ra, khách sạn còn có Rooftop Cafe với không gian mở trên tầng thượng, nơi du khách có thể thưởng thức cà phê, cocktail, đồ ăn nhẹ và ngắm nhìn toàn cảnh biển cùng thành phố Đà Nẵng. Khu vực Sky Bar bên hồ bơi cũng là điểm đến hấp dẫn, phục vụ đa dạng các loại đồ uống và món ăn nhẹ, mang đến không gian thư giãn và giải trí lý tưởng cho khách vào bất kỳ thời điểm nào trong ngày.

Dịch vụ hỗ trợ và tiện nghi khác được cung cấp đa dạng nhằm mang đến sự thuận tiện và trải nghiệm lưu trú thoải mái cho khách hàng. Bộ phận lễ tân hoạt động 24/7, luôn sẵn sàng hỗ trợ khách thực hiện các thủ tục nhận – trả phòng nhanh chóng, đồng thời giải đáp mọi thắc mắc và yêu cầu trong suốt thời gian lưu trú. Khách sạn còn cung cấp dịch vụ phòng 24 giờ, cho phép khách gọi món ăn và đồ uống bất cứ thời điểm nào trong ngày. Đối với những khách lưu trú dài ngày, dịch vụ giặt ủi chuyên nghiệp và nhanh chóng giúp đáp ứng hiệu quả nhu cầu sinh hoạt

hàng ngày. Ngoài ra, dịch vụ đưa đón sân bay được triển khai nhằm hỗ trợ khách di chuyển thuận tiện và an toàn giữa khách sạn và sân bay. Toàn bộ khuôn viên khách sạn được phủ sóng Wi-Fi miễn phí với tốc độ cao, đáp ứng nhu cầu làm việc, giải trí và kết nối của khách. Khách sạn cũng bố trí bãi đỗ xe an toàn cùng hệ thống an ninh hoạt động 24 giờ, góp phần đảm bảo an toàn cho khách và tài sản trong suốt thời gian lưu trú. Bên cạnh đó, khách còn được sử dụng miễn phí dịch vụ cho mượn xe đạp để khám phá khu vực xung quanh một cách thuận tiện và thân thiện với môi trường, cũng như dịch vụ cho mượn khăn tắm biển tại quầy lễ tân để phục vụ các hoạt động vui chơi, nghỉ dưỡng bên bờ biển. Công tác dọn phòng được thực hiện hàng ngày từ 8 giờ sáng đến 16 giờ 30 phút, đảm bảo không gian lưu trú luôn sạch sẽ, gọn gàng và mang lại cảm giác thoải mái cho khách hàng.

2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của BlueSun Danang Beach Hotel

2.2.1. Các nguồn lực của BlueSun Danang Beach Hotel

2.2.1.1. Tình hình nhân lực

Bảng 2.2. Tình hình nhân sự của khách sạn tháng 9/2025

Phòng/Bộ phận	Giới tính		Độ tuổi				Trình độ chuyên môn		
	Nam	Nữ	18 - 25 tuổi	26 - 35 tuổi	36 - 45 tuổi	Trên 46 tuổi	THPT	Trung cấp/cao đẳng	Đại học và Sau đại học
Ban Giám đốc		1		1					1
Hành chính - Nhân sự		2	1	1					2
Kế toán - Tài chính		4		1	3				4
Kỹ thuật	5			4	1			2	3
Lễ tân	4	6	8	2				2	8
Bảo vệ - An ninh	5			4	1		1	1	3
Buồng phòng	3	4	2	3	2		1	2	4
Ẩm thực	5	6		10		1		4	7
Sale	1	3		4					4
Sapa		4	3	1				2	2
Nhà hàng	3	4	1	6				2	5
Tổng	26	34	15	37	7	1	2	15	43

Nguồn: BlueSun Danang Beach Hotel.

Nhận xét:

Doanh nghiệp có cơ cấu nhân sự cân đối giữa nam và nữ, phù hợp với tính chất từng bộ phận.

Lực lượng lao động trẻ (18 – 25 tuổi) chiếm ưu thế, cho thấy tính năng động, khả năng thích ứng nhanh, nhưng cũng đặt ra thách thức về kinh nghiệm và sự gắn

bó lâu dài.

Trình độ chuyên môn đa dạng, trong đó nhóm Đại học và Sau đại học tập trung nhiều ở vị trí quản lý và nghiệp vụ cao, đảm bảo năng lực điều hành và chuyên môn.

Tuy nhiên, sự thiếu hụt nhân sự ở độ tuổi 36 – 45 và trên 46 cho thấy doanh nghiệp cần có kế hoạch cân đối về độ tuổi, nhằm đảm bảo tính kế thừa kinh nghiệm và ổn định lâu dài.

Bảng 2.3. Tình hình nhân sự của bộ phận lễ tân tháng 9/2025

Vị trí	Giới tính		Độ tuổi				Trình độ chuyên môn		
	Nam	Nữ	18 - 25 tuổi	26 - 35 tuổi	36 - 45 tuổi	Trên 46 tuổi	THPT	Trung cấp/cao đẳng	Đại học và Sau đại học
Trưởng bộ phận lễ tân		1		1				1	
Giám sát lễ tân		1	1						1
Nhân viên lễ tân	4	4	7	1				1	7
Tổng	4	6	8	2				3	7

Nguồn: BlueSun Danang Beach Hotel.

Nhận xét:

Bộ phận Lễ tân có tổng cộng 10 người, gồm 01 Trưởng bộ phận, 01 Giám sát và 08 Nhân viên.

Về giới tính, nữ chiếm 60% và giữ vai trò quản lý, nam chiếm 40%.

Về độ tuổi, nhóm 18 – 25 tuổi chiếm 80%, nhóm 26 – 35 tuổi chiếm 20%, không có nhân sự trên 36 tuổi.

Về trình độ, 80% có bằng Đại học trở lên, 20% ở bậc Trung cấp/Cao đẳng, không có nhân sự trình độ THPT.

Nhìn chung, bộ phận có đội ngũ trẻ, năng động, chuyên môn cao và giới tính phân bổ hợp lý.

Tuy nhiên, còn hạn chế ở chỗ thiếu nhân sự lớn tuổi, dẫn đến ít kinh nghiệm và thiếu tính ổn định lâu dài.

2.2.1.2. Tình hình cơ sở vật chất

- Hệ thống phòng nghỉ

Khách sạn hiện sở hữu khoảng 110 phòng nghỉ, phân bổ theo nhiều hạng mục: Deluxe, Studio, Suite và Executive Connecting. Các phòng được trang bị điều hòa, tivi màn hình phẳng, minibar, két an toàn, bàn làm việc và phòng tắm riêng.

Một số phòng có ban công hướng biển, tăng giá trị trải nghiệm cho du khách. Nhìn chung, chất lượng phòng nghỉ đáp ứng chuẩn 4 sao, song vẫn còn tồn tại phản ánh về công suất điều hòa chưa ổn định và sự tiện nghi trong thiết kế phòng tắm.

- Khu vực ẩm thực

Nhà hàng Jupiter tại tầng 16, có sức chứa lớn, phục vụ đa dạng ẩm thực Á – Âu và hải sản.

Sky bar kết hợp hồ bơi và khu giải khát.

Rooftop bar với không gian mở, view toàn cảnh thành phố và biển.

Các hạng mục này được đầu tư hiện đại, thiết kế sang trọng, tạo điểm nhấn về kiến trúc và cảnh quan.

- Khu vực spa

Khách sạn bố trí khu spa riêng biệt với đầy đủ phòng trị liệu, sauna, steam room và khu massage. Về mặt cơ sở vật chất, không gian spa được thiết kế yên tĩnh, có trang thiết bị hiện đại, đáp ứng tốt nhu cầu thư giãn và chăm sóc sức khỏe.

- Hồ bơi và phòng gym

Hồ bơi: đặt trong nhà, kết hợp bar ven hồ, có hệ thống lọc nước thường xuyên, diện tích đáp ứng nhu cầu trung bình.

Phòng gym: nằm tại tầng 17, trang bị máy tập cơ bản (máy chạy bộ, xe đạp, tạ đơn,...), phù hợp với nhu cầu tập luyện thông thường.

- Phòng hội nghị – sự kiện

Khách sạn có phòng hội nghị tại tầng 2, sức chứa khoảng 100 khách. Phòng được trang bị hệ thống âm thanh, ánh sáng, màn chiếu và bàn ghế theo chuẩn hội nghị. Quy mô tuy hạn chế nhưng vẫn đảm bảo tổ chức các sự kiện vừa và nhỏ.

- Các hạng mục cơ sở vật chất bổ trợ

Ngoài các khu vực chính, khách sạn còn đầu tư các hạng mục bổ trợ như: thang máy, bãi đỗ xe, hệ thống an ninh 24/7, khu vực hành lang và sảnh lễ tân rộng rãi. Các tiện ích này góp phần đảm bảo tính đồng bộ và nâng cao chất lượng trải nghiệm lưu trú.

2.2.2. Tình hình kinh doanh của BlueSun Danang Beach Hotel

2.2.2.1. Thị trường khách hàng

Bảng 2.4. Lượng khách của BlueSun Danang Beach Hotel

Đơn vị: Lượt khách

Lượt khách	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025
Khách nội địa	12.764	19.858	26.347
Khách quốc tế	4.702	5.910	7.183
Tổng	17.466	25.768	33.530
Khách quốc tế			
Trung Quốc	705	650	689
Hàn Quốc	1.411	2.482	2.971
Nhật Bản	470	591	672
Thái Lan	376	414	463
Ấn Độ	205	296	381
Khác	1.535	1.477	2.007
Tổng	4.702	5.910	7.183

*Nguồn: BlueSun Danang Beach Hotel.***Nhận xét:**

Qua bảng số liệu cho thấy, lượng khách của khách sạn trong giai đoạn 2023 - 2025 có xu hướng tăng trưởng rõ rệt qua từng năm. Tổng lượt khách tăng từ 17.466 lượt khách năm 2023 lên 25.768 lượt khách năm 2024 và đạt 33.530 lượt khách vào năm 2025. Điều này phản ánh hoạt động kinh doanh của khách sạn đang phục hồi và phát triển tích cực, đặc biệt trong bối cảnh ngành du lịch dần ổn định.

Xét theo cơ cấu, khách nội địa luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng lượng khách và có mức tăng trưởng mạnh nhất. Cụ thể, lượng khách nội địa tăng từ 12.764 lượt khách năm 2023 lên 19.858 lượt khách năm 2024 và tiếp tục đạt 26.347 lượt khách năm 2025. Điều này cho thấy khách sạn phụ thuộc chủ yếu vào thị trường nội địa, đồng thời tận dụng tốt nhu cầu du lịch trong nước.

Đối với khách quốc tế, số lượng cũng có xu hướng tăng qua các năm, từ 4.702 lượt khách năm 2023 lên 5.910 lượt khách năm 2024 và đạt 7.183 lượt khách năm 2025. Tuy tốc độ tăng trưởng chậm hơn so với khách nội địa, nhưng sự gia tăng này cho thấy thị trường quốc tế đang dần phục hồi và mở rộng.

Xét chi tiết theo từng thị trường quốc tế, có thể thấy:

- Khách Hàn Quốc chiếm tỷ trọng cao nhất và tăng mạnh qua các năm (từ 1.411 lên 2.971 lượt khách), cho thấy đây là thị trường trọng điểm của khách sạn.

- Khách Trung Quốc có sự biến động nhẹ, giảm từ năm 2023 sang 2024 và tăng trở lại vào năm 2025, phản ánh sự chưa ổn định của thị trường này.

- Khách Nhật Bản, Thái Lan và Ấn Độ đều có xu hướng tăng trưởng ổn định, trong đó thị trường Ấn Độ có tốc độ tăng khá nhanh.

- Nhóm khách quốc tế khác chiếm tỷ trọng tương đối lớn và tăng mạnh vào năm 2025, cho thấy sự đa dạng hóa thị trường khách của khách sạn.

Nhìn chung, cơ cấu khách của khách sạn có sự chuyển dịch theo hướng tăng dần tỷ trọng khách quốc tế, đặc biệt là từ các thị trường tiềm năng như Hàn Quốc và Ấn Độ. Đồng thời, khách nội địa vẫn giữ vai trò chủ lực, đảm bảo nguồn doanh thu ổn định cho khách sạn.

2.2.2.2. Đối thủ cạnh tranh

Bảng 2.5. Một số đối thủ cạnh tranh của BlueSun Danang Beach Hotel

STT	Đối thủ cạnh tranh	Vị trí	Quy mô (Số phòng)	Khoảng giá (triệu đồng/đêm)	Đánh giá của khách hàng trên (thang điểm 10)		
					Agoda	Booking.com	Traveloka
1	Sala Danang Beach Hotel	36 - 38 Lâm Hoàn, phường An Hải, quận Sơn Trà	162	1 – 1,7	9.2	9.4	9.2
2	Stella Maris Beach Danang	03 Võ Văn Kiệt, phường Phước Mỹ, quận Sơn Trà	97	0,9 – 1,8	9.2	9.1	9.2
3	Mandila Beach Hotel DaNang	218 Võ Nguyên Giáp, phường Phước Mỹ, quận Sơn Trà	130	0,7 – 3,0	8.9	8.8	9.0
4	Minh Toan Safi Ocean Hotel	224 Võ Nguyên Giáp, phường Phước Mỹ, quận Sơn Trà	132	0,7 – 1,8	8.9	8.7	9.0
5	A La Carte Da Nang Beach	200 Võ Nguyên Giáp, phường An Hải	202	1,2 – 3,0	8.6	8.5	9.0

Nguồn: BlueSun Danang Beach Hotel.

Nhận xét

Qua bảng trên có thể nhận thấy, các khách sạn 4 sao đối thủ cạnh tranh trực tiếp với BlueSun Danang Beach Hotel đều có vị trí thuận lợi trên trục đường ven biển Mỹ Khê - khu vực trung tâm phát triển du lịch của Đà Nẵng. Điều này cho thấy lợi thế về vị trí của BlueSun không mang tính khác biệt, bởi hầu hết các khách sạn

cùng phân khúc đều khai thác lợi thế tầm nhìn hướng biển và khoảng cách gần bãi tắm.

Xét về quy mô, BlueSun với khoảng 110 phòng nằm ở mức trung bình so với các đối thủ. Một số khách sạn như A La Carte Da Nang Beach (202 phòng) và Sala Danang Beach Hotel (162 phòng) có quy mô lớn hơn, phù hợp để tiếp nhận các đoàn khách hoặc tổ chức sự kiện. Trong khi đó, Stella Maris Beach (97 phòng) và Mandila Beach Hotel (130 phòng) có quy mô tương đương với BlueSun, cho thấy sự cạnh tranh chủ yếu nằm ở dịch vụ và giá trị gia tăng thay vì số lượng phòng.

Về giá phòng, nhìn chung các khách sạn 4 sao trên địa bàn đều dao động trong khoảng 700.000 – 3.000.000 VND/đêm, tùy loại phòng và mùa du lịch.

BlueSun hiện nằm trong mặt bằng chung của thị trường. Tuy nhiên, các khách sạn như Mandila và Minh Toan Safi có mức giá khởi điểm thấp hơn (từ 700.000 VND/đêm), dễ dàng thu hút nhóm khách hàng nhạy cảm về giá. Ngược lại, A La Carte định vị ở phân khúc cao hơn với mức giá từ 1.200.000 VND/đêm, tập trung vào khách hàng có nhu cầu trải nghiệm dịch vụ cao cấp. Điều này đặt ra yêu cầu cho BlueSun phải có chiến lược giá linh hoạt nhằm tránh bị kẹp giữa hai phân khúc.

Xét về đánh giá của khách hàng trên các nền tảng trực tuyến (Agoda, Booking.com, Traveloka), đa số các khách sạn đều đạt điểm cao từ 8.5 - 9.4/10, phản ánh chất lượng dịch vụ ổn định và sự hài lòng của khách lưu trú. Trong đó, Sala Danang Beach Hotel nổi bật với mức điểm cao nhất (Agoda 9.2 - Booking.com 9.4 - Traveloka 9.2), cho thấy uy tín và chất lượng dịch vụ vượt trội. Stella Maris và Mandila cũng đạt mức trên 9/10 tại Traveloka, khẳng định sự cạnh tranh khốc liệt trong cùng phân khúc. So với các đối thủ, BlueSun cần tiếp tục cải thiện trải nghiệm khách hàng, đặc biệt ở các khía cạnh dịch vụ bổ sung, để nâng cao chỉ số đánh giá trực tuyến - yếu tố ngày càng quan trọng trong quyết định lựa chọn của khách du lịch.

Tổng quan lại, BlueSun Danang Beach Hotel đang phải đối mặt với môi trường cạnh tranh gay gắt trong phân khúc khách sạn 4 sao tại Đà Nẵng. Với lợi thế vị trí không khác biệt so với đối thủ, quy mô trung bình và mức giá nằm trong mặt bằng chung, yếu tố then chốt để BlueSun nâng cao năng lực cạnh tranh chính là tập

trung vào sự khác biệt hóa dịch vụ, nâng cao trải nghiệm khách hàng và xây dựng thương hiệu riêng nhằm tạo dấu ấn trong tâm trí khách lưu trú.

2.2.3. Kết quả kinh doanh của BlueSun Danang Beach Hotel

Bảng 2.6. Tình hình kinh doanh của Bluesun Danang Beach Hotel

Đơn vị: Triệu đồng

Chi tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025
Doanh thu	69.864,00	117.769,57	198.436,72
Chi phí	48.904,80	82.457,60	139.128,54
Lợi nhuận	20.959,20	35.338,97	59.308,18

Nguồn: BlueSun Danang Beach Hotel.

Nhận xét:

Dựa trên bảng số liệu, có thể nhận xét tình hình hoạt động kinh doanh của Bluesun Danang Beach Hotel giai đoạn 2023–2025 như sau:

Trong giai đoạn 2023–2025, các chỉ tiêu doanh thu, chi phí và lợi nhuận đều có xu hướng tăng trưởng rõ rệt qua từng năm. Cụ thể, doanh thu tăng mạnh từ 69.864,00 (triệu đồng) năm 2023 lên 117.769,57 (triệu đồng) năm 2024 và đạt 198.436,72 (triệu đồng) vào năm 2025. Điều này cho thấy hoạt động kinh doanh của khách sạn đang phát triển tốt, khả năng thu hút khách và khai thác dịch vụ ngày càng hiệu quả, đặc biệt trong bối cảnh ngành du lịch phục hồi và tăng trưởng.

Song song với sự gia tăng doanh thu, chi phí cũng tăng tương ứng từ 48.904,80 (triệu đồng) năm 2023 lên 82.457,60 (triệu đồng) năm 2024 và 139.128,54 (triệu đồng) năm 2025. Việc chi phí tăng là hợp lý vì khách sạn phải mở rộng quy mô hoạt động, nâng cao chất lượng dịch vụ và đầu tư thêm vào cơ sở vật chất cũng như nguồn nhân lực để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Đáng chú ý, lợi nhuận cũng tăng trưởng ổn định từ 20.959,20 (triệu đồng) năm 2023 lên 35.338,97 (triệu đồng) năm 2024 và đạt 59.308,18 (triệu đồng) năm 2025. Mức tăng này cho thấy khách sạn không chỉ gia tăng doanh thu mà còn kiểm soát chi phí khá hiệu quả, đảm bảo khả năng sinh lời. Tỷ lệ tăng trưởng lợi nhuận tương đối đồng đều với doanh thu phản ánh hoạt động kinh doanh đang phát triển theo hướng bền vững.

Tóm lại, trong giai đoạn 2023–2025, khách sạn có xu hướng tăng trưởng tích cực về cả quy mô và hiệu quả kinh doanh. Đây là tín hiệu tốt, cho thấy chiến lược

kinh doanh và quản lý của khách sạn đang đi đúng hướng. Tuy nhiên, trong thời gian tới, khách sạn cần tiếp tục chú trọng kiểm soát chi phí và tối ưu hóa nguồn lực nhằm nâng cao hơn nữa hiệu quả hoạt động và khả năng cạnh tranh trên thị trường.

2.3. Đánh giá năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel

2.3.1. Thiết kế phiếu khảo sát

2.3.1.1. Dự thảo phiếu khảo sát

Để đánh giá năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel, tác giả đã tiến hành xây dựng dự thảo phiếu khảo sát dựa trên mục tiêu nghiên cứu của đề tài và cơ sở lý thuyết liên quan đến năng lực phục vụ khách hàng trong lĩnh vực khách sạn.

Phiếu khảo sát được thiết kế nhằm thu thập ý kiến đánh giá từ các đối tượng liên quan trực tiếp đến hoạt động của bộ phận lễ tân, bao gồm khách hàng đã và đang lưu trú tại khách sạn, nhân viên lễ tân, Trưởng bộ phận lễ tân và Giám sát lễ tân. Việc kết hợp nhiều nhóm đối tượng khảo sát giúp đảm bảo tính khách quan, đa chiều và toàn diện trong việc đánh giá năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân.

Nội dung khảo sát tập trung vào các nhóm năng lực chính của nhân viên lễ tân, bao gồm: năng lực nghiệp vụ lễ tân, năng lực sử dụng công nghệ và hệ thống, năng lực giám sát và quản lý, năng lực giao tiếp và chăm sóc khách hàng, cùng với năng lực ngoại ngữ và kiến thức nghề.

Trong quá trình xây dựng, tác giả thiết kế các mẫu phiếu khảo sát phù hợp với từng đối tượng nghiên cứu. Cụ thể:

- Phiếu khảo sát bằng tiếng Việt dành cho khách nội địa.
- Phiếu khảo sát bằng tiếng Anh dành cho khách quốc tế.
- Phiếu khảo sát dành cho nhân viên lễ tân.
- Phiếu khảo sát dành cho Trưởng bộ phận lễ tân và Giám sát lễ tân.

Đối với nhóm nhân viên lễ tân, Trưởng bộ phận lễ tân và Giám sát lễ tân, phiếu khảo sát được thiết kế theo dạng câu hỏi mở, nhằm thu thập ý kiến đánh giá chuyên sâu và mang tính thực tiễn cao từ người trả lời. Các câu hỏi tập trung vào việc:

- Đánh giá thực trạng các năng lực của nhân viên lễ tân;

- Xác định những hạn chế, khó khăn trong quá trình thực hiện công việc;
- Đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao năng lực phục vụ khách hàng của bộ phận lễ tân trong thời gian tới.

Trong khi đó, đối với khách hàng, phiếu khảo sát được thiết kế theo dạng câu hỏi đóng kết hợp câu hỏi mở. Phần đánh giá chi tiết sử dụng thang đo Likert 5 mức độ từ:

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

Việc sử dụng kết hợp giữa câu hỏi mở và thang đo Likert giúp thu thập thông tin vừa mang tính định lượng, vừa mang tính định tính, từ đó hỗ trợ quá trình phân tích, đánh giá và đảm bảo tính khoa học, khách quan của đề tài nghiên cứu.

2.3.1.2. Tham khảo ý kiến chuyên gia

Sau khi hoàn thành bản dự thảo phiếu khảo sát, tác giả đã tiến hành tham khảo ý kiến chuyên gia nhằm điều chỉnh và hoàn thiện nội dung bảng khảo sát cho phù hợp với thực tế hoạt động của bộ phận lễ tân tại khách sạn.

Quá trình tham khảo ý kiến được thực hiện dưới sự góp ý của TS. Đinh Thị Thi. Nội dung tham khảo không chỉ tập trung vào phiếu khảo sát dành cho khách hàng mà còn bao gồm các phiếu khảo sát dành cho nhân viên lễ tân, Trưởng bộ phận lễ tân và Giám sát lễ tân. Việc xem xét đồng thời nhiều nhóm đối tượng khảo sát giúp đảm bảo tính thống nhất, tính logic và tính phù hợp của công cụ nghiên cứu trong toàn bộ hệ thống đánh giá.

Các nội dung được góp ý tập trung vào:

- Bố cục và hình thức trình bày của các phiếu khảo sát.
- Nội dung và mức độ phù hợp của các tiêu chí đánh giá đối với năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân.
- Cách diễn đạt câu hỏi nhằm đảm bảo tính rõ ràng, dễ hiểu đối với cả khách nội địa và khách quốc tế.
- Việc phân chia các nhóm năng lực theo từng nội dung đánh giá cụ thể nhằm đảm bảo tính khoa học và logic trong nghiên cứu.

- Tính phù hợp của hệ thống câu hỏi mở dành cho nhân viên lễ tân, Trưởng bộ phận lễ tân và Giám sát lễ tân trong việc khai thác thông tin thực tiễn.

Dựa trên ý kiến đóng góp của chuyên gia, tác giả đã tiến hành chỉnh sửa, bổ sung và hoàn thiện các phiếu khảo sát dành cho từng đối tượng, bao gồm khách hàng, nhân viên lễ tân, Trưởng bộ phận lễ tân và Giám sát lễ tân. Qua đó, đảm bảo công cụ khảo sát có tính khoa học, tính thực tiễn cao và độ tin cậy tốt trước khi tiến hành khảo sát chính thức.

2.3.1.3. Mẫu phiếu khảo sát

a. Mẫu phiếu khảo sát ý kiến khách hàng

Sau khi hoàn thiện và chỉnh sửa dựa trên ý kiến góp ý của chuyên gia, tác giả đã xây dựng 02 mẫu phiếu khảo sát chính thức gồm:

- + Phiếu khảo sát tiếng Việt dành cho khách nội địa.
- + Phiếu khảo sát tiếng Anh dành cho khách quốc tế.

Hình thức khảo sát được thực hiện thông qua Google Forms nhằm tạo sự thuận tiện cho khách hàng trong quá trình trả lời và hỗ trợ việc tổng hợp dữ liệu nghiên cứu.

Nội dung phiếu khảo sát gồm 03 phần:

- + Phần I: Thông tin khách hàng.
- + Phần II: Đánh giá chi tiết về năng lực phục vụ của nhân viên lễ tân.
- + Phần III: Ý kiến chung và đề xuất của khách hàng.

- Phiếu khảo sát tiếng Việt dành cho khách nội địa

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG VỀ NĂNG LỰC PHỤC VỤ CỦA NHÂN VIÊN LỄ TÂN TẠI BLUESUN DANANG BEACH HOTEL

Kính gửi Quý khách,

Chúng em đang thực hiện nghiên cứu về “Năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel”. Nhằm thu thập ý kiến đánh giá thực tế từ Quý khách, chúng em rất mong nhận được ý kiến đánh giá của Quý khách thông qua việc trả lời các câu hỏi trong bảng khảo sát sau. Kết quả khảo sát sẽ chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu và cải thiện năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel. Mọi thông tin Quý khách cung cấp sẽ được bảo mật tuyệt đối.

Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Quý khách!

PHẦN 1: THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

1. Giới tính

Nam

Nữ

Khác

2. Tuổi

Dưới 18

Từ 18 – 25 tuổi

Từ 26 – 35 tuổi

Từ 36 – 45 tuổi

Trên 45 tuổi

3. Mục đích

Du lịch

Công tác

Khác

4. Số lần lưu trú tại BlueSun Danang Beach Hotel

Lần đầu

2 đến 3 lần

Nhiều lần

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ CHI TIẾT

Vui lòng đánh giá mức độ hài lòng của bạn về các nội dung dưới đây theo thang điểm:

1: Rất không hài lòng

2: Không hài lòng

3: Bình thường

4: Hài lòng

5: Rất hài lòng.

Các tiêu chí đánh giá	1	2	3	4	5
I. Năng lực nghiệp vụ lễ tân					
1. Nhân viên xử lý đặt phòng nhanh chóng, chính xác					
2. Thủ tục check-in rõ ràng, thuận tiện					
3. Nhân viên giải thích rõ ràng chính sách khách sạn (giá, phụ thu, quy định)					
4. Nhân viên chủ động hỗ trợ khách trong thời gian lưu trú					
5. Nhân viên cung cấp thông tin dịch vụ (tour, nhà hàng, tiện ích) đầy đủ					

6. Quy trình check-out nhanh và chính xác					
7. Nhân viên lễ tân hỗ trợ hành lý và chào đón nhiệt tình					
Ý kiến góp ý khác của Quý khách về năng lực nghiệp vụ của nhân viên Lễ tân:					
II. Năng lực sử dụng công nghệ và hệ thống					
8. Xử lý đặt phòng trên hệ thống nhanh chóng					
9. Thông tin đặt phòng của quý khách luôn chính xác khi đến nhận phòng					
10. Phản hồi điện thoại, email kịp thời					
11. Quá trình xác nhận booking (email, tin nhắn) rõ ràng, dễ hiểu					
12. Nhân viên xử lý nhanh khi xảy ra lỗi hệ thống hoặc sai sót đặt phòng					
13. Thông tin khách được quản lý chính xác, bảo mật					
Ý kiến góp ý khác của Quý khách về năng lực công nghệ và hệ thống của nhân viên Lễ tân:					
III. Năng lực giám sát, tuân thủ và quản lý					
14. Nhân viên làm việc đúng quy trình					
15. Nhân viên xử lý tình huống đông khách một cách chuyên nghiệp					
16. Nhân viên phối hợp với nhau tốt khi phục vụ khách					
17. Các vấn đề được xử lý minh bạch, hợp lý					
18. Nhân viên không để khách chờ quá lâu tại quầy lễ tân					
Ý kiến góp ý khác của Quý khách về năng lực giám sát, tuân thủ và quản lý của nhân viên Lễ tân:					
IV. Năng lực giao tiếp và chăm sóc khách hàng					
19. Thái độ nhân viên thân thiện, lịch sự					
20. Nhân viên lắng nghe và hiểu rõ nhu cầu của khách					
21. Nhân viên giao tiếp tự tin, rõ ràng					

22. Nhân viên giữ thái độ tích cực trong mọi tình huống					
23. Khiếu nại được xử lý nhanh chóng					
24. Nhân viên tạo cảm giác thoải mái, tin tưởng cho khách					
25. Nhân viên quan tâm đến nhu cầu của khách					
26. Nhân viên xử lý tình huống tốt, đảm bảo an toàn					
Ý kiến góp ý khác của Quý khách về năng lực giao tiếp và chăm sóc KH của nhân viên Lễ tân:					
.					
V. Năng lực ngoại ngữ và kiến thức nghề					
27. Nhân viên giao tiếp bằng tiếng anh thành thạo					
28. Nhân viên am hiểu dịch vụ khách sạn tư vấn với nhu cầu của khách					
29. Nhân viên hiểu biết về điểm du lịch địa phương					
Ý kiến góp ý khác của Quý khách về năng lực ngoại ngữ và kiến thức nghề của nhân viên Lễ tân:					
PHẦN III: Ý KIẾN CHUNG					
Quý khách có sẵn sàng quay lại khách sạn trong tương lai không? Vì sao? Và quý khách có đề xuất gì để nâng cao năng lực phục vụ của nhân viên lễ tân không?					

- Phiếu khảo sát tiếng Anh dành cho khách quốc tế

CUSTOMER SURVEY ON FRONT OFFICE STAFF SERVICE COMPETENCY AT BLUESUN DANANG BEACH HOTEL Dear Valued Guests, We are conducting a study on “Customer service competency of front office staff at BlueSun Danang Beach Hotel.” In order to collect practical feedback from our valued guests, we kindly ask for your cooperation in completing the following survey. The results of this survey will be used solely for research purposes and to improve the service quality of our front office staff. All information provided will be kept strictly
--

confidential.

Thank you very much for your support!

PART I: CUSTOMER INFORMATION

1. Gender

Male

Female

Other

2. Age

Under 18

18 – 25

26 – 35

36 – 45

Over 45

3. Nationality

.....

4. Purpose of stay

Tourism

Business

Other

5. Number of stays at BlueSun Danang Beach Hotel

First time

2 – 3 times

More than 3 times

PART II: DETAILED EVALUATION

Please rate your level of satisfaction with the following items using the scale below:

1: Very dissatisfied

2: Dissatisfied

3: Neutral

4: Satisfied

5: Very satisfied

Các tiêu chí đánh giá	1	2	3	4	5
I. Front Office Operational Competency					
1. Staff handle reservations quickly and accurately					

2. Check-in procedures are clear and convenient					
3. Staff clearly explain hotel policies (rates, surcharges, regulations)					
4. Staff proactively assist guests during their stay					
5. Staff provide sufficient information about services (tours, restaurants, facilities)					
6. Check-out process is fast and accurate					
7. Front office staff warmly welcome guests and assist with luggage					
Additional comments on front office operational competency:					
II. Technology and System Usage Competency					
8. Reservation processing on the system is quick					
9. Booking information is always accurate upon arrival					
10. Responses via phone and email are timely					
11. Booking confirmations (email, messages) are clear and easy to understand					
12. Staff handle system errors or booking issues promptly					
13. Guest information is managed accurately and securely					
Additional comments on technology and system competency:					
III. Supervision, Compliance, and Management Competency					
14. Staff follow procedures correctly					
15. Staff handle peak-time situations professionally					
16. Staff coordinate well with each other when serving guests					
17. Issues are handled transparently and reasonably					
18. Guests are not kept waiting too long at the front					

desk					
Additional comments on supervision and management competency:					
IV. Communication and Customer Care Competency					
19. Staff are friendly and polite					
20. Staff listen and understand guest needs					
21. Staff communicate confidently and clearly					
22. Staff maintain a positive attitude in all situations					
23. Complaints are handled promptly					
24. Staff create a sense of comfort and trust					
25. Staff show care for guest needs					
26. Staff handle situations well and ensure safety					
Additional comments on communication and customer care:					
V. Foreign Language and Professional Knowledge					
27. Staff communicate fluently in English					
28. Staff have good knowledge of hotel services and provide appropriate recommendations					
29. Staff are knowledgeable about local tourist attractions					
Additional comments on language and professional knowledge:					
PART III: GENERAL FEEDBACK Would you be willing to return to the hotel in the future? Why? Do you have any suggestions to improve the service competency of the front office staff? 					

b. Mẫu phiếu khảo sát nhân viên lễ tân, Trưởng bộ phận lễ tân và Giám sát lễ tân

Sau khi hoàn thiện và chỉnh sửa dựa trên ý kiến góp ý của chuyên gia, tác giả đã xây dựng mẫu phiếu khảo sát chính thức dành cho nhân viên lễ tân, Trưởng bộ phận lễ tân và Giám sát lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel.

Hình thức khảo sát được thực hiện thông qua Google Forms nhằm tạo sự thuận tiện cho người tham gia trong quá trình trả lời và hỗ trợ việc tổng hợp dữ liệu nghiên cứu.

Nội dung phiếu khảo sát gồm 02 phần:

Phần I: Thông tin chung của người tham gia khảo sát.

Phần II: Đánh giá về năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân, bao gồm năng lực nghiệp vụ lễ tân, năng lực sử dụng công nghệ và hệ thống, năng lực giám sát, tuân thủ và quản lý, năng lực giao tiếp và chăm sóc khách hàng, năng lực ngoại ngữ và kiến thức nghề.

- Mẫu phiếu khảo sát nhân viên lễ tân

PHIẾU KHẢO SÁT NĂNG LỰC PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG CỦA NHÂN VIÊN LỄ TÂN TẠI BLUESUN DANANG BEACH HOTEL Kính gửi Anh/Chị nhân viên lễ tân, Chúng em đang thực hiện nghiên cứu về “Năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel”. Nhằm đánh giá năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại khách sạn. Kết quả khảo sát sẽ là cơ sở để cải thiện chất lượng dịch vụ, nâng cao hiệu quả làm việc và xây dựng chương trình đào tạo phù hợp. Rất mong Anh/Chị dành ít phút để hoàn thành phiếu khảo sát này. Vui lòng trả lời đầy đủ để đảm bảo tính chính xác của khảo sát. Mọi thông tin thu thập được chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu, hoàn toàn bảo mật và không ảnh hưởng đến quyền lợi cá nhân. Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Anh/Chị! PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG 1. Giới tính Nam Nữ Khác 2. Độ tuổi Dưới 22 tuổi
--

Từ 22 đến 30 tuổi

Trên 30 tuổi

3. Thâm niên làm việc

Dưới 1 năm

Từ 1 đến 3 năm

Trên 3 năm

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ

Anh/Chị vui lòng đọc kỹ nội dung câu hỏi và trả lời

A. Năng lực nghiệp vụ lễ tân

Anh/chị vui lòng cho biết đánh giá của mình về năng lực nghiệp vụ lễ tân của nhân viên lễ tân hiện nay? Theo anh/chị, trong quá trình thực hiện công việc, những hạn chế hoặc khó khăn nào liên quan đến năng lực nghiệp vụ lễ tân đang tồn tại? Để nâng cao năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân, theo anh/chị cần thực hiện những giải pháp nào nhằm cải thiện năng lực nghiệp vụ lễ tân trong thời gian tới?

.....
.....

B. Năng lực sử dụng công nghệ và hệ thống

Anh/chị vui lòng cho biết đánh giá của mình về năng lực sử dụng công nghệ và hệ thống của nhân viên lễ tân hiện nay? Theo anh/chị, trong quá trình thực hiện công việc, những hạn chế hoặc khó khăn nào liên quan đến năng lực sử dụng công nghệ và hệ thống đang tồn tại? Để nâng cao năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân, theo anh/chị cần thực hiện những giải pháp nào nhằm cải thiện năng lực sử dụng công nghệ và hệ thống trong thời gian tới?

.....
.....

C. Năng lực giám sát, tuân thủ và quản lý

Anh/chị vui lòng cho biết đánh giá của mình về năng lực giám sát, tuân thủ và quản lý của nhân viên lễ tân hiện nay? Theo anh/chị, trong quá trình thực hiện công việc, những hạn chế hoặc khó khăn nào liên quan đến năng lực giám sát, tuân thủ và quản lý đang tồn tại? Để nâng cao năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân, theo anh/chị cần thực hiện những giải pháp nào nhằm cải thiện năng lực giám sát, tuân thủ và quản lý trong thời gian tới?

.....
.....

D. Năng lực giao tiếp và chăm sóc khách hàng

Anh/chị vui lòng cho biết đánh giá của mình về năng lực giao tiếp và chăm sóc khách hàng của nhân viên lễ tân hiện nay? Theo anh/chị, trong quá trình thực hiện công việc, những hạn chế hoặc khó khăn nào liên quan đến năng lực giao tiếp và chăm sóc khách hàng đang tồn tại? Để nâng cao năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân, theo anh/chị cần thực hiện những giải pháp nào nhằm cải thiện năng lực giao tiếp và chăm sóc khách hàng trong thời gian tới?

.....

.....

E. Năng lực ngoại ngữ và kiến thức nghề

Anh/chị vui lòng cho biết đánh giá của mình về năng lực ngoại ngữ và kiến thức nghề của nhân viên lễ tân hiện nay? Theo anh/chị, trong quá trình thực hiện công việc, những hạn chế hoặc khó khăn nào liên quan đến năng lực ngoại ngữ và kiến thức nghề đang tồn tại? Để nâng cao năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân, theo anh/chị cần thực hiện những giải pháp nào nhằm cải thiện năng lực ngoại ngữ và kiến thức nghề trong thời gian tới?

.....

.....

- Mẫu phiếu khảo sát Trưởng bộ phận lễ tân và Giám sát lễ tân

PHIẾU KHẢO SÁT TRƯỞNG BỘ PHẬN LỄ TÂN VÀ GIÁM SÁT LỄ TÂN TẠI BLUESUN DANANG BEACH HOTEL VỀ NĂNG LỰC PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG CỦA NHÂN VIÊN LỄ TÂN

Kính gửi Anh/Chị Trưởng bộ phận Lễ tân và Giám sát Lễ tân,

Chúng em đang thực hiện khảo sát nhằm đánh giá “**Năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel**”. Rất mong Anh/Chị dành ít phút để hoàn thành phiếu khảo sát này. Vui lòng trả lời đầy đủ để đảm bảo tính chính xác của khảo sát. Mong nhận được sự hỗ trợ và ý kiến đánh giá từ Anh/Chị với vai trò là người trực tiếp quản lý và giám sát hoạt động của nhân viên Lễ tân. Những thông tin Anh/Chị cung cấp sẽ được bảo mật và chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu.

Mục đích khảo sát:

Đánh giá năng lực chuyên môn, kỹ năng và thái độ làm việc của nhân viên Lễ tân dưới góc nhìn của Trưởng bộ phận Lễ tân và Giám sát Lễ tân.

Xác định các điểm mạnh và hạn chế trong quá trình thực hiện công việc của nhân viên Lễ tân.

Làm cơ sở đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ và hiệu quả làm việc của nhân viên Lễ tân.

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Anh/Chị!

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG

1. Giới tính

Nam

Nữ

Khác

2. Độ tuổi

Dưới 22 tuổi

Từ 22 đến 30 tuổi

Trên 30 tuổi

3. Thâm niên làm việc

Dưới 1 năm

Từ 1 đến 3 năm

Trên 3 năm

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ

Anh/Chị vui lòng đọc kỹ nội dung câu hỏi và trả lời

A. Năng lực nghiệp vụ lễ tân

Anh/chị nhận xét như thế nào về năng lực nghiệp vụ lễ tân của nhân viên lễ tân hiện nay? Những hạn chế hoặc khó khăn liên quan đến năng lực nghiệp vụ lễ tân mà anh/chị thấy cần phải được nâng cao cải thiện? Theo anh/chị, cần thực hiện những giải pháp nào để nâng cao năng lực này trong thời gian tới?

.....

.....

B. Năng lực sử dụng công nghệ và hệ thống

Anh/chị nhận xét như thế nào về năng lực sử dụng công nghệ và hệ thống của nhân viên lễ tân hiện nay? Những hạn chế hoặc khó khăn liên quan đến năng lực sử dụng công nghệ và hệ thống mà anh/chị thấy cần phải được nâng cao cải thiện? Theo anh/chị, cần thực hiện những giải pháp nào để nâng cao năng lực này trong thời gian tới?

.....

.....

C. Năng lực giám sát, tuân thủ và quản lý

Anh/chị nhận xét như thế nào về năng lực giám sát, tuân thủ và quản lý của nhân viên lễ tân hiện nay? Những hạn chế hoặc khó khăn liên quan đến năng lực giám sát, tuân

thủ và quản lý nào mà anh/chị thấy cần phải được nâng cao cải thiện? Theo anh/chị, cần thực hiện những giải pháp nào để nâng cao năng lực này trong thời gian tới?

.....
.....

D. Năng lực giao tiếp và chăm sóc khách hàng

Anh/chị nhận xét như thế nào về năng lực giao tiếp và chăm sóc khách hàng của nhân viên lễ tân hiện nay? Những hạn chế hoặc khó khăn liên quan đến năng lực giao tiếp và chăm sóc khách hàng nào mà anh/chị thấy cần phải được nâng cao cải thiện? Theo anh/chị, cần thực hiện những giải pháp nào để nâng cao năng lực này trong thời gian tới?

.....
.....

E. Năng lực ngoại ngữ và kiến thức nghề

Anh/chị nhận xét như thế nào về năng lực ngoại ngữ và kiến thức nghề của nhân viên lễ tân hiện nay? Những hạn chế hoặc khó khăn liên quan đến năng lực ngoại ngữ và kiến thức nghề nào mà anh/chị thấy cần phải được nâng cao cải thiện? Theo anh/chị, cần thực hiện những giải pháp nào để nâng cao năng lực này trong thời gian tới?

.....
.....

2.3.2. Mô tả mẫu khảo sát

Mẫu khảo sát được thực hiện đối với khách hàng đã và đang lưu trú tại BlueSun Danang Beach Hotel, bao gồm khách nội địa và khách quốc tế. Tổng số phiếu khảo sát khách hàng thu về hợp lệ là 225 phiếu, trong đó có 55 khách Việt Nam và 170 khách quốc tế. Bên cạnh đó, tác giả cũng tiến hành khảo sát đối với nhân viên lễ tân, Trưởng bộ phận lễ tân và Giám sát lễ tân nhằm thu thập thêm ý kiến đánh giá từ phía nhân sự trực tiếp làm việc và quản lý tại bộ phận lễ tân. Cụ thể, nhóm nhân viên lễ tân tham gia khảo sát gồm 06 người, trong đó có 02 nam và 04 nữ; khảo sát 01 Trưởng bộ phận lễ tân là nữ và 01 Giám sát lễ tân là nữ.

Đối với khách hàng, tác giả sử dụng phương pháp khảo sát định lượng thông qua bảng hỏi theo thang đo Likert 5 mức độ nhằm đánh giá mức độ hài lòng đối với năng lực phục vụ của nhân viên lễ tân. Phiếu khảo sát được triển khai trực tuyến bằng Google Forms và gửi trực tiếp cho khách hàng thông qua đường link hoặc mã QR tại khu vực quầy lễ tân và sảnh chờ trong thời gian khách làm thủ tục check-out hoặc đang lưu trú tại khách sạn.

Link khảo sát khách nội địa: <https://forms.gle/rq1Wep4A1ds5FJb3A>

Link khảo sát khách quốc tế: <https://forms.gle/rNbSRqwdm9uyHDcz9>

Đối với nhân viên lễ tân, Trưởng bộ phận lễ tân và Giám sát lễ tân, tác giả sử dụng phương pháp khảo sát định tính thông qua các câu hỏi mở nhằm thu thập ý kiến đánh giá thực tế về năng lực phục vụ khách hàng, những khó khăn còn tồn tại trong quá trình làm việc và đề xuất các giải pháp nâng cao năng lực phục vụ của nhân viên lễ tân. Phiếu khảo sát được thực hiện trực tuyến thông qua Google Forms nhằm tạo thuận lợi cho người tham gia trả lời và hỗ trợ quá trình tổng hợp dữ liệu nghiên cứu.

Link khảo sát nhân viên lễ tân: <https://forms.gle/znqFDNSRApNsTa7w5>

Link khảo sát Trưởng bộ phận và Giám sát lễ tân:

<https://forms.gle/L4U5uAmguw9MRF82A>

Trong đó:

	Khách	Nhân viên lễ tân	Trưởng bộ phận và Giám sát lễ tân
Giới tính	Nữ: 56,4% Nam: 43,1% Khác: 0,4%	Nữ: 66,7% Nam: 33,3% Khác: 0%	Đều là nữ.
Độ tuổi	Chủ yếu từ 26–35 tuổi (35,1%) và 36–45 tuổi (34,7%), tiếp theo là 18–25 tuổi (27,1%), trên 45 tuổi chiếm 1,8% và dưới 18 tuổi chiếm 1,3%.	Đều từ 22–30 tuổi.	Giám sát: Từ 22–30 tuổi. Trưởng bộ phận: Trên 30 tuổi.
Thâm niên		Dưới 1 năm: 16,7% Từ 1 đến 3 năm: 83,3% Trên 3 năm: 0%	Đều trên 3 năm.
Mục đích lưu trú	Chủ yếu là Du lịch với 88%, Công tác chiếm 10,2% và Mục đích khác chiếm 1,8%.		

Quốc tịch	Chủ yếu đến từ Ấn Độ (17,3%), Trung Quốc (14,7%), Nga (12,4%), Hàn Quốc (11,1%) và Nhật Bản (8%). Các quốc tịch khác gồm Thái Lan (5,3%), Pháp (1,8%), Indonesia (1,3%), Anh, Đức, Canada (0,9%) và Mỹ, Campuchia (0,4%).		
Số lần lưu trú tại BlueSun Danang Beach Hotel	77,3% khách lưu trú lần đầu, 21,8% khách quay lại từ 2–3 lần và 0,9% khách lưu trú nhiều lần.		

2.3.3. Phương pháp đánh giá

Để đánh giá năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân, tác giả sử dụng phương pháp khảo sát bằng bảng câu hỏi đối với khách hàng, nhân viên lễ tân và đội ngũ quản lý bộ phận lễ tân. Đối với khách hàng, các câu hỏi được thiết kế theo thang đo Likert 5 mức độ, từ 1 (Hoàn toàn không đồng ý/Rất không hài lòng) đến 5 (Hoàn toàn đồng ý/Rất hài lòng), nhằm đo lường mức độ cảm nhận và đánh giá của khách hàng về năng lực phục vụ của nhân viên lễ tân. Đối với nhân viên lễ tân, Trưởng bộ phận lễ tân và Giám sát lễ tân, bảng khảo sát được sử dụng nhằm thu thập thông tin về thực trạng năng lực thực hiện công việc, đồng thời xác định những điểm mạnh, hạn chế và các nguyên nhân ảnh hưởng đến năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân. Kết quả khảo sát là cơ sở để đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao năng lực phục vụ khách hàng trong thời gian tới.

Nội dung đánh giá được xây dựng dựa trên năm nhóm tiêu chí chính. Thứ nhất là năng lực nghiệp vụ lễ tân, phản ánh khả năng thực hiện các quy trình nghiệp vụ như tiếp nhận đặt phòng, làm thủ tục nhận phòng, trả phòng, xử lý yêu cầu và hỗ trợ khách hàng trong thời gian lưu trú. Thứ hai là năng lực sử dụng công nghệ và hệ thống, thể hiện khả năng sử dụng các phần mềm quản lý khách sạn, hệ thống đặt phòng trực tuyến, công cụ thanh toán và các thiết bị công nghệ phục vụ công việc. Thứ ba là năng lực giám sát, tuân thủ và quản lý, đánh giá mức độ chấp hành quy

trình, quy định của khách sạn, khả năng phối hợp công việc, giải quyết vấn đề và quản lý các tình huống phát sinh. Thứ tư là năng lực giao tiếp và chăm sóc khách hàng, phản ánh khả năng giao tiếp, ứng xử, lắng nghe, thấu hiểu nhu cầu khách hàng và xử lý các khiếu nại một cách hiệu quả. Cuối cùng là năng lực ngoại ngữ và kiến thức nghề, thể hiện khả năng sử dụng ngoại ngữ trong giao tiếp với khách hàng và mức độ hiểu biết về nghiệp vụ, sản phẩm, dịch vụ cũng như các kiến thức liên quan đến ngành khách sạn.

Kết quả khảo sát được tổng hợp và phân tích thông qua giá trị trung bình của từng tiêu chí nhằm xác định mức độ đáp ứng năng lực của nhân viên lễ tân. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đánh giá những điểm mạnh, hạn chế và đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân.

2.3.4. Kết quả khảo sát

2.3.4.1. Đối với khách hàng

Khảo sát được thực hiện với 225 khách hàng lưu trú tại BlueSun Danang Beach Hotel.

Bảng 2.7. Kết quả khảo sát ý kiến khách hàng về năng lực phục vụ của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel

N= 225 khách hàng.

Đơn vị: %.

Các tiêu chí đánh giá	1	2	3	4	5	ĐTB
I. Năng lực nghiệp vụ lễ tân						
1. Nhân viên xử lý đặt phòng nhanh chóng, chính xác			16	22,2	61,8	4,5
2. Thủ tục check-in rõ ràng, thuận tiện			9,3	27,1	63,6	4,5
3. Nhân viên giải thích rõ ràng chính sách khách sạn (giá, phụ thu, quy định)			8,4	26,7	64,9	4,6
4. Nhân viên chủ động hỗ trợ khách trong thời gian lưu trú			8,9	30,2	60,9	4,5
5. Nhân viên cung cấp thông tin dịch vụ (tour, nhà hàng, tiện ích) đầy đủ			11,1	23,6	65,3	4,5
6. Quy trình check-out nhanh và chính xác			9,8	27,1	63,1	4,5
7. Nhân viên lễ tân hỗ trợ hành lý và chào đón nhiệt tình			9,3	24,9	65,8	4,6
II. Năng lực sử dụng công nghệ và hệ thống						
8. Xử lý đặt phòng trên hệ thống nhanh chóng			11,1	24,9	64	4,5

9. Thông tin đặt phòng của quý khách luôn chính xác khi đến nhận phòng			11,6	24,9	63,6	4,5
10. Phản hồi điện thoại, email kịp thời			8,4	28,4	63,1	4,5
11. Quá trình xác nhận booking (email, tin nhắn) rõ ràng, dễ hiểu			9,9	27,1	63,1	4,5
12. Nhân viên xử lý nhanh khi xảy ra lỗi hệ thống hoặc sai sót đặt phòng			10,2	27,1	62,7	4,5
13. Thông tin khách được quản lý chính xác, bảo mật			9,8	24	66,2	4,6
III. Năng lực giám sát, tuân thủ và quản lý						
14. Nhân viên làm việc đúng quy trình			11,6	23,1	65,3	4,5
15. Nhân viên xử lý tình huống đông khách một cách chuyên nghiệp			10,2	26,2	63,6	4,5
16. Nhân viên phối hợp với nhau tốt khi phục vụ khách			9,8	25,3	64,9	4,6
17. Các vấn đề được xử lý minh bạch, hợp lý			12,4	24,4	63,1	4,5
18. Nhân viên không để khách chờ quá lâu tại quầy lễ tân			11,1	27,6	61,3	4,5
IV. Năng lực giao tiếp và chăm sóc khách hàng						
19. Thái độ nhân viên thân thiện, lịch sự			10,2	21,3	68,4	4,6
20. Nhân viên lắng nghe và hiểu rõ nhu cầu của khách			7,6	29,8	62,7	4,6
21. Nhân viên giao tiếp tự tin, rõ ràng			11,1	23,6	65,3	4,5
22. Nhân viên giữ thái độ tích cực trong mọi tình huống			7,6	18,9	63,6	4,6
23. Khiếu nại được xử lý nhanh chóng			10,2	22,7	67,1	4,6
24. Nhân viên tạo cảm giác thoải mái, tin tưởng cho khách			6,7	28,4	64,9	4,6
25. Nhân viên quan tâm đến nhu cầu của khách			10,7	22,7	66,7	4,6
26. Nhân viên xử lý tình huống tốt, đảm bảo an toàn			7,6	26,2	66,2	4,6
V. Năng lực ngoại ngữ và kiến thức nghề						
27. Nhân viên giao tiếp bằng tiếng anh thành thạo			11,6	23,1	65,3	4,5
28. Nhân viên am hiểu dịch vụ khách sạn tư vấn với nhu cầu của khách			9,8	28	62,2	4,5
29. Nhân viên hiểu biết về điểm du lịch địa phương			11,6	21,3	67,1	4,6

Ý kiến góp ý:

Cần linh hoạt trong giờ cao điểm.

Cần cải thiện việc làm thủ tục check-in nhanh hơn.

Tiếp tục duy trì thái độ phục vụ và tăng cường đào tạo kỹ năng ngoại ngữ cho nhân viên.

Nhân viên lễ tân nên chủ động hơn trong việc hỗ trợ khách, thay vì chờ khách yêu cầu.

2.3.4.2. Đối với nhân viên lễ tân

Khảo sát được thực hiện với 6 nhân viên lễ tân đang làm việc tại BlueSun Danang Beach Hotel. Có thể nhận thấy đội ngũ lễ tân hiện nay được đánh giá có năng lực chuyên môn tương đối tốt và đáp ứng được các yêu cầu cơ bản trong công việc. Tuy nhiên, bên cạnh những ưu điểm vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần được cải thiện.

Về năng lực nghiệp vụ lễ tân: Kết quả khảo sát cho thấy phần lớn nhân viên đánh giá nghiệp vụ lễ tân hiện nay ở mức khá tốt. Nhân viên có khả năng thực hiện các công việc cơ bản như check-in, check-out, hỗ trợ khách hàng và phối hợp với đồng nghiệp. Một số ý kiến cho rằng nghiệp vụ “ồn”, “vững” và “xử lý nhanh”. Tuy nhiên, một số nhân viên mới vẫn còn thao tác chậm do chưa có nhiều kinh nghiệm thực tế. Ngoài ra, khả năng xử lý các tình huống khó hoặc tình huống phát sinh còn chưa thật sự linh hoạt, đặc biệt ở những ca làm việc ít phát sinh sự cố như ca đêm.

Về năng lực sử dụng công nghệ và hệ thống: Đa số nhân viên cho biết họ sử dụng hệ thống và phần mềm quản lý khách sạn khá thành thạo. Các thao tác cơ bản trên hệ thống được thực hiện tương đối tốt và nhân viên đã quen với quy trình làm việc. Tuy nhiên, trong thời điểm đông khách, tốc độ thao tác của một số nhân viên còn chậm. Một số nhân viên mới chỉ sử dụng tốt các chức năng cơ bản và chưa thật sự thành thạo các tính năng nâng cao của hệ thống.

Về năng lực giám sát, tuân thủ và quản lý: Kết quả khảo sát cho thấy đa số nhân viên có ý thức tuân thủ quy trình và nội quy làm việc khá tốt. Nhân viên thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ và có tinh thần trách nhiệm trong công việc. Bên cạnh đó, một số nhân viên vẫn chưa thật sự tự tin khi làm việc độc lập và còn cần sự hỗ trợ từ đồng nghiệp. Ngoài ra, áp lực trong giờ cao điểm đôi lúc ảnh hưởng đến tâm lý và hiệu quả xử lý công việc.

Về năng lực giao tiếp và chăm sóc khách hàng: Phần lớn nhân viên được đánh giá có khả năng giao tiếp tốt, thái độ phục vụ thân thiện và tự tin khi tiếp xúc với khách hàng. Một số ý kiến cho rằng nhân viên có khả năng xử lý khách hàng khá tốt. Tuy nhiên, kỹ năng xử lý các khách hàng khó tính hoặc các tình huống phàn nàn vẫn còn hạn chế ở một số nhân viên. Một số người chưa thật sự tự tin khi giải quyết các vấn đề phát sinh với khách.

Về năng lực ngoại ngữ và kiến thức nghề: Kết quả khảo sát cho thấy trình độ tiếng Anh của nhân viên lễ tân tương đối tốt và đáp ứng được nhu cầu giao tiếp cơ bản với khách quốc tế. Tuy nhiên, trong thực tế vẫn có nhiều khách sử dụng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, gây khó khăn trong quá trình giao tiếp và phục vụ khách hàng.

2.3.4.3. Đối với Trưởng bộ phận lễ tân và Giám sát lễ tân

Khảo sát được thực hiện đối với 02 đối tượng quản lý của bộ phận lễ tân gồm trưởng bộ phận lễ tân và giám sát lễ tân. Cả hai đều là nữ và có thời gian làm việc trên 3 năm trong lĩnh vực lễ tân khách sạn. Trong đó, giám sát lễ tân thuộc nhóm tuổi từ 22–30 tuổi, còn trưởng bộ phận lễ tân thuộc nhóm trên 30 tuổi. Với kinh nghiệm làm việc và quá trình quản lý trực tiếp nhân viên lễ tân, các ý kiến khảo sát phản ánh khá rõ thực trạng năng lực phục vụ khách hàng của đội ngũ lễ tân hiện nay.

Về năng lực nghiệp vụ lễ tân: Theo kết quả khảo sát, trưởng bộ phận và giám sát lễ tân đánh giá đội ngũ lễ tân hiện nay cơ bản đáp ứng được các yêu cầu nghiệp vụ và đảm bảo quy trình phục vụ khách diễn ra tương đối ổn định. Nhân viên có khả năng thực hiện các công việc như tiếp nhận đặt phòng, check-in, check-out, hướng dẫn khách sử dụng dịch vụ và hỗ trợ khách trong suốt thời gian lưu trú. Đa số nhân viên nắm được quy trình phục vụ và có thể giải quyết các yêu cầu thông thường của khách hàng. Tuy nhiên, kết quả khảo sát cũng cho thấy năng lực nghiệp vụ giữa các nhân viên chưa đồng đều. Một số nhân viên mới còn mất nhiều thời gian khi thực hiện thủ tục nhận phòng vào giờ cao điểm. Bên cạnh đó, khả năng chủ động nhận diện nhu cầu của khách để tư vấn các dịch vụ phù hợp như nhà hàng, spa, tour hoặc các tiện ích khác vẫn còn hạn chế. Ngoài ra, khả năng xử lý các yêu cầu đặc biệt của khách ở một số nhân viên chưa thực sự linh hoạt.

Về năng lực sử dụng công nghệ và hệ thống: Kết quả khảo sát cho thấy nhân viên lễ tân sử dụng tương đối hiệu quả các hệ thống công nghệ và phần mềm quản

lý khách sạn trong quá trình làm việc. Các thao tác như xử lý đặt phòng, cập nhật thông tin khách hàng, thanh toán, phản hồi email và xác nhận booking được thực hiện khá tốt, đồng thời thông tin khách hàng được quản lý tương đối chính xác và đảm bảo tính bảo mật. Tuy nhiên, một số nhân viên còn chậm trong việc thích nghi với các tính năng mới hoặc các phần mềm mới. Ngoài ra, một số nhân viên còn lúng túng khi hệ thống gặp lỗi hoặc khi thực hiện các thao tác nâng cao trên phần mềm quản lý khách sạn. Kết quả khảo sát cũng cho thấy vẫn còn tình trạng phụ thuộc vào quản lý hoặc bộ phận kỹ thuật khi xảy ra các sự cố liên quan đến hệ thống.

Về năng lực giám sát, tuân thủ và quản lý: Theo đánh giá của trưởng bộ phận và giám sát lễ tân, đội ngũ nhân viên lễ tân hiện nay có ý thức tuân thủ quy trình và nội quy khách sạn khá tốt. Việc phối hợp giữa các ca làm việc cơ bản đáp ứng yêu cầu vận hành và hỗ trợ quá trình phục vụ khách hàng. Tuy nhiên, khảo sát cho thấy một số nhân viên chưa thực sự chủ động trong việc xử lý các tình huống phát sinh và còn phụ thuộc vào cấp quản lý khi đưa ra quyết định. Trong thời gian cao điểm vẫn xảy ra tình trạng khách phải chờ lâu hoặc một số bước trong quy trình chưa được thực hiện đầy đủ. Ngoài ra, một số nhân viên còn thiếu chủ động trong việc kiểm tra và rà soát công việc trước khi hoàn thành thủ tục cho khách.

Về năng lực giao tiếp và chăm sóc khách hàng: Kết quả khảo sát cho thấy năng lực giao tiếp và chăm sóc khách hàng là một trong những điểm mạnh của bộ phận lễ tân. Nhân viên có thái độ thân thiện, lịch sự, luôn cố gắng hỗ trợ khách hàng và góp phần tạo hình ảnh chuyên nghiệp cho khách sạn. Khả năng giao tiếp cơ bản của nhân viên được đánh giá đáp ứng được yêu cầu công việc. Tuy nhiên, một số nhân viên còn thiếu tự tin khi xử lý khách hàng khó tính hoặc các trường hợp khiếu nại phức tạp. Bên cạnh đó, khả năng tạo trải nghiệm cá nhân hóa cho khách hàng và kỹ năng lắng nghe, thấu hiểu tâm lý khách hàng ở một số nhân viên chưa thực sự đồng đều.

Về năng lực ngoại ngữ và kiến thức nghề: Theo kết quả khảo sát, nhân viên lễ tân hiện nay có nền tảng ngoại ngữ và kiến thức nghề ở mức khá, đáp ứng được yêu cầu công việc hiện tại. Nhân viên có thể sử dụng tiếng Anh trong các tình huống giao tiếp cơ bản như nhận phòng, trả phòng, hướng dẫn dịch vụ và hỗ trợ khách hàng quốc tế. Đồng thời, nhân viên cũng nắm được những thông tin cơ bản về khách sạn và các điểm du lịch địa phương. Tuy nhiên, khả năng giao tiếp tiếng

Anh chuyên sâu của một số nhân viên còn hạn chế, đặc biệt trong việc xử lý khiếu nại hoặc giải thích các yêu cầu phức tạp của khách nước ngoài. Ngoài ra, kiến thức về điểm đến địa phương chưa được cập nhật thường xuyên, ảnh hưởng đến khả năng tư vấn và hỗ trợ khách hàng trong một số trường hợp.

2.3.5. Đánh giá chung về năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel

a. Ưu điểm

Qua kết quả khảo sát khách hàng, nhân viên lễ tân, Trưởng bộ phận lễ tân và Giám sát lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel có thể thấy đội ngũ lễ tân hiện nay cơ bản đáp ứng tốt yêu cầu công việc và được đánh giá tích cực ở nhiều tiêu chí.

Về năng lực nghiệp vụ lễ tân, nhân viên thực hiện khá tốt các công việc như tiếp nhận đặt phòng, check-in, check-out, hướng dẫn khách sử dụng dịch vụ và hỗ trợ khách trong thời gian lưu trú. Các tiêu chí liên quan đến xử lý đặt phòng, thủ tục check-in/check-out, giải thích chính sách khách sạn và hỗ trợ khách hàng đều có điểm trung bình cao từ 4,5 đến 4,6 điểm. Điều này cho thấy quy trình phục vụ của bộ phận lễ tân được thực hiện tương đối chuyên nghiệp và ổn định.

Về năng lực sử dụng công nghệ và hệ thống, nhân viên có khả năng sử dụng khá thành thạo phần mềm quản lý khách sạn và các hệ thống phục vụ công việc lễ tân. Các thao tác như xử lý booking, cập nhật thông tin khách hàng, phản hồi email và xác nhận đặt phòng được thực hiện tương đối chính xác và kịp thời. Tiêu chí “Thông tin khách được quản lý chính xác, bảo mật” đạt điểm trung bình 4,6 cho thấy khách hàng đánh giá cao khả năng quản lý thông tin và tính chuyên nghiệp của nhân viên lễ tân.

Về năng lực giám sát, tuân thủ và quản lý, đội ngũ lễ tân có ý thức tuân thủ quy trình và nội quy khách sạn khá tốt. Nhân viên phối hợp tương đối hiệu quả giữa các ca làm việc và hỗ trợ nhau trong quá trình phục vụ khách hàng. Khách hàng đánh giá cao khả năng phối hợp giữa các nhân viên với điểm trung bình đạt 4,6.

Về năng lực giao tiếp và chăm sóc khách hàng, đây được xem là một trong những điểm mạnh nổi bật của bộ phận lễ tân. Nhân viên có thái độ thân thiện, lịch sự, giao tiếp khá tự tin và luôn cố gắng hỗ trợ khách hàng. Các tiêu chí như thái độ phục vụ, xử lý khiếu nại, tạo cảm giác thoải mái và đảm bảo an toàn cho khách đều

đạt điểm trung bình từ 4,6 trở lên. Điều này cho thấy khách hàng nhìn chung hài lòng với phong cách phục vụ của đội ngũ lễ tân.

Về năng lực ngoại ngữ và kiến thức nghề, nhân viên có thể sử dụng tiếng Anh trong các tình huống giao tiếp cơ bản và nắm được thông tin về dịch vụ khách sạn cũng như các điểm du lịch địa phương. Tiêu chí “Nhân viên hiểu biết về điểm du lịch địa phương” đạt điểm trung bình 4,6 cho thấy khả năng hỗ trợ và tư vấn khách hàng của nhân viên được đánh giá khá tích cực.

b. Hạn chế và nguyên nhân

Đối tượng khảo sát	Hạn chế	Nguyên nhân
Khách hàng	- Thủ tục check-in vào giờ cao điểm đôi lúc còn chậm. - Nhân viên chưa thật sự linh hoạt khi phục vụ trong thời gian đông khách. - Một số nhân viên chưa chủ động hỗ trợ khách nếu khách chưa yêu cầu. - Khả năng ngoại ngữ của một số nhân viên còn hạn chế.	- Áp lực công việc trong giờ cao điểm làm ảnh hưởng tốc độ xử lý nghiệp vụ. - Kinh nghiệm thực tế và kỹ năng xử lý tình huống giữa các nhân viên chưa đồng đều. - Một số nhân viên còn thiếu tính chủ động trong chăm sóc khách hàng. - Trình độ ngoại ngữ chủ yếu đáp ứng giao tiếp cơ bản, chưa chuyên sâu.
Nhân viên lễ tân	- Một số nhân viên mới thao tác nghiệp vụ còn chậm. - Khả năng xử lý tình huống khó hoặc tình huống phát sinh chưa linh hoạt. - Một số nhân viên chưa thành thạo các tính năng nâng cao của hệ thống. - Chưa tự tin khi xử lý khách	- Nhân viên mới chưa có nhiều kinh nghiệm thực tế. - Chưa được tiếp xúc nhiều với các tình huống thực tế phức tạp. - Việc sử dụng hệ thống chủ yếu tập trung vào các thao tác cơ bản. - Áp lực công việc khiến

	hàng khó tính hoặc các tình huống phàn nàn. - Gặp khó khăn khi giao tiếp với khách không sử dụng tiếng Anh.	nhân viên thiếu tự tin khi xử lý tình huống phát sinh. - Ngoại ngữ còn giới hạn, chủ yếu sử dụng tiếng Anh cơ bản.
Trưởng bộ phận lễ tân và Giám sát lễ tân	- Năng lực nghiệp vụ giữa các nhân viên chưa đồng đều. - Một số nhân viên còn mất nhiều thời gian khi check-in giờ cao điểm. - Khả năng tư vấn dịch vụ và nhận diện nhu cầu khách chưa thật sự chủ động. - Một số nhân viên còn lúng túng khi hệ thống gặp lỗi hoặc thao tác nâng cao. - Một số nhân viên còn phụ thuộc vào quản lý khi xử lý tình huống. - Kỹ năng xử lý khiếu nại và tạo trải nghiệm cá nhân hóa cho khách chưa đồng đều. - Khả năng giao tiếp tiếng Anh chuyên sâu và kiến thức địa phương còn hạn chế.	- Trình độ chuyên môn và kinh nghiệm giữa các nhân viên khác nhau. - Nhân viên mới chưa quen áp lực công việc trong giờ cao điểm. - Một số nhân viên thiếu tính chủ động trong quan sát và hỗ trợ khách hàng. - Khả năng thích nghi với công nghệ và hệ thống mới còn chậm. - Tâm lý phụ thuộc vào quản lý khi gặp tình huống phát sinh. - Kỹ năng giao tiếp, xử lý khiếu nại và chăm sóc khách hàng chưa được rèn luyện chuyên sâu. - Ngoại ngữ và kiến thức điểm đến địa phương chưa được cập nhật thường xuyên.

CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO NĂNG LỰC PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG CỦA NHÂN VIÊN LỄ TÂN TẠI BLUESUN DANANG BEACH HOTEL

3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp

3.1.1. Định hướng phát triển du lịch Việt Nam

Trong những năm gần đây, ngành du lịch Việt Nam có nhiều bước phát triển tích cực và dần khẳng định vai trò là một trong những ngành kinh tế quan trọng của đất nước. Với tiềm năng về tài nguyên thiên nhiên, văn hóa và lịch sử, Việt Nam đang trở thành điểm đến hấp dẫn đối với khách du lịch trong nước và quốc tế. Cùng với quá trình hội nhập kinh tế quốc tế, ngành du lịch được Nhà nước quan tâm đầu tư và định hướng phát triển theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại và bền vững.

Định hướng phát triển du lịch Việt Nam hiện nay tập trung vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ, đa dạng hóa sản phẩm du lịch và xây dựng hình ảnh du lịch Việt Nam thân thiện, an toàn và hấp dẫn. Bên cạnh việc đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng, hệ thống lưu trú và các dịch vụ hỗ trợ du lịch, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch cũng được xem là một trong những nhiệm vụ quan trọng nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch.

Trong bối cảnh cạnh tranh giữa các điểm đến du lịch ngày càng lớn, khách du lịch không chỉ quan tâm đến cảnh quan hay cơ sở vật chất mà còn chú trọng nhiều hơn đến chất lượng phục vụ và trải nghiệm trong suốt chuyến đi. Vì vậy, đội ngũ nhân viên trong ngành du lịch – khách sạn cần có trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, khả năng ngoại ngữ và tác phong phục vụ chuyên nghiệp để đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng.

Ngoài ra, xu hướng phát triển du lịch hiện nay cũng hướng đến việc ứng dụng công nghệ trong quản lý và phục vụ khách hàng nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và cải thiện trải nghiệm của du khách. Các doanh nghiệp du lịch và khách sạn ngày càng chú trọng sử dụng hệ thống quản lý hiện đại, các nền tảng đặt phòng trực tuyến và các công nghệ hỗ trợ chăm sóc khách hàng để nâng cao chất lượng dịch vụ.

Bên cạnh đó, ngành du lịch Việt Nam cũng định hướng phát triển theo hướng bền vững, chú trọng bảo vệ môi trường, giữ gìn bản sắc văn hóa dân tộc và nâng cao hình ảnh du lịch Việt Nam trên thị trường quốc tế. Việc xây dựng môi trường du lịch văn minh, an toàn và thân thiện được xem là yếu tố quan trọng nhằm thu hút

khách du lịch và nâng cao năng lực cạnh tranh của ngành du lịch Việt Nam trong thời gian tới.

Những định hướng trên cho thấy việc nâng cao chất lượng dịch vụ và phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch là yêu cầu cần thiết đối với các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn hiện nay. Đây cũng là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp nâng cao năng lực phục vụ khách hàng của đội ngũ nhân viên trong lĩnh vực khách sạn – du lịch.

3.1.2. Định hướng phát triển BlueSun Danang Beach Hotel

Trong bối cảnh ngành du lịch và khách sạn tại thành phố Đà Nẵng ngày càng phát triển mạnh mẽ, mức độ cạnh tranh giữa các khách sạn cũng ngày càng cao. Để nâng cao vị thế và khả năng cạnh tranh trên thị trường, BlueSun Danang Beach Hotel định hướng phát triển theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại và nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng trong nước và quốc tế.

Trong thời gian tới, khách sạn tập trung xây dựng hình ảnh là điểm lưu trú thân thiện, tiện nghi và có chất lượng phục vụ tốt. Bên cạnh việc đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị và không gian lưu trú, khách sạn cũng chú trọng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đặc biệt là đội ngũ nhân viên trực tiếp tiếp xúc với khách hàng như bộ phận lễ tân.

BlueSun Danang Beach Hotel định hướng nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua việc cải thiện năng lực phục vụ và xây dựng phong cách phục vụ chuyên nghiệp. Nhân viên cần có thái độ phục vụ thân thiện, lịch sự, chủ động hỗ trợ khách hàng và có khả năng xử lý tốt các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ. Đồng thời, khách sạn cũng chú trọng nâng cao kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ và khả năng chăm sóc khách hàng nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch quốc tế.

Bên cạnh đó, khách sạn định hướng tăng cường ứng dụng công nghệ trong hoạt động quản lý và phục vụ khách hàng nhằm nâng cao hiệu quả công việc và cải thiện chất lượng dịch vụ. Việc sử dụng các phần mềm quản lý khách sạn, hệ thống đặt phòng trực tuyến và các công nghệ hỗ trợ chăm sóc khách hàng được xem là xu hướng cần thiết trong hoạt động kinh doanh khách sạn hiện nay.

Ngoài mục tiêu nâng cao năng lực phục vụ, BlueSun Danang Beach Hotel còn hướng đến xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, tạo điều kiện để nhân viên học hỏi, nâng cao kỹ năng và phát triển lâu dài. Việc chú trọng phát triển nguồn nhân lực không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh mà còn giúp khách sạn xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp và tạo lợi thế cạnh tranh trên thị trường du lịch – khách sạn tại Đà Nẵng.

3.1.3. Định hướng phát triển năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, bộ phận lễ tân là bộ phận trực tiếp tiếp xúc với khách hàng và có ảnh hưởng lớn đến chất lượng dịch vụ cũng như hình ảnh của khách sạn. Vì vậy, BlueSun Danang Beach Hotel định hướng phát triển đội ngũ nhân viên lễ tân theo hướng chuyên nghiệp, thân thiện, chủ động và đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Về năng lực nghiệp vụ lễ tân, khách sạn định hướng nâng cao khả năng thực hiện các nghiệp vụ cơ bản như xử lý đặt phòng nhanh chóng, chính xác, thực hiện thủ tục check-in/check-out thuận tiện và hỗ trợ khách hàng hiệu quả trong suốt thời gian lưu trú. Nhân viên lễ tân cần nắm vững các chính sách của khách sạn để có thể giải thích rõ ràng cho khách về giá phòng, phụ thu và các quy định liên quan. Bên cạnh đó, nhân viên cần chủ động hơn trong việc hỗ trợ khách, cung cấp đầy đủ thông tin về các dịch vụ của khách sạn như tour, nhà hàng và các tiện ích nhằm nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Đồng thời, khách sạn cũng định hướng xây dựng phong cách phục vụ nhiệt tình, thân thiện và chuyên nghiệp ngay từ khâu chào đón khách.

Về năng lực sử dụng công nghệ và hệ thống, BlueSun Danang Beach Hotel định hướng nâng cao khả năng sử dụng phần mềm quản lý khách sạn và các hệ thống phục vụ công việc lễ tân. Nhân viên cần thực hiện nhanh chóng và chính xác các thao tác xử lý booking, cập nhật thông tin khách hàng, phản hồi điện thoại và email cũng như xác nhận booking rõ ràng, dễ hiểu cho khách hàng. Ngoài ra, nhân viên cần nâng cao khả năng xử lý các lỗi hệ thống hoặc sai sót phát sinh trong quá trình đặt phòng nhằm hạn chế ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ. Khách sạn cũng chú trọng đảm bảo việc quản lý thông tin khách hàng được thực hiện chính xác và bảo mật.

Về năng lực giám sát, tuân thủ và quản lý công việc, khách sạn định hướng xây dựng đội ngũ lễ tân có tinh thần trách nhiệm cao, làm việc đúng quy trình và có khả năng phối hợp hiệu quả trong quá trình phục vụ khách hàng. Nhân viên cần nâng cao khả năng xử lý tình huống trong thời gian đông khách, hạn chế để khách chờ lâu tại quầy lễ tân và đảm bảo các vấn đề phát sinh được giải quyết minh bạch, hợp lý. Đồng thời, khách sạn cũng định hướng nâng cao tính chủ động và khả năng làm việc độc lập của nhân viên trong quá trình xử lý công việc.

Về năng lực giao tiếp và chăm sóc khách hàng, BlueSun Danang Beach Hotel định hướng phát triển đội ngũ lễ tân có thái độ phục vụ thân thiện, lịch sự và giao tiếp tự tin với khách hàng. Nhân viên cần nâng cao kỹ năng lắng nghe, thấu hiểu nhu cầu của khách và giữ thái độ tích cực trong mọi tình huống phục vụ. Bên cạnh đó, nhân viên cần nâng cao khả năng xử lý khiếu nại, giải quyết tình huống phát sinh và tạo cảm giác thoải mái, tin tưởng cho khách hàng trong suốt thời gian lưu trú. Khách sạn cũng định hướng xây dựng phong cách phục vụ chuyên nghiệp, quan tâm đến nhu cầu của khách và đảm bảo an toàn cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Về năng lực ngoại ngữ và kiến thức nghề, khách sạn định hướng nâng cao khả năng giao tiếp tiếng Anh cho nhân viên lễ tân nhằm đáp ứng nhu cầu phục vụ khách quốc tế ngày càng tăng. Nhân viên cần sử dụng tiếng Anh thành thạo trong các tình huống giao tiếp và hỗ trợ khách hàng. Đồng thời, nhân viên cần nâng cao kiến thức về dịch vụ khách sạn để có thể tư vấn phù hợp với nhu cầu của khách. Bên cạnh đó, khách sạn cũng chú trọng nâng cao hiểu biết của nhân viên về các điểm du lịch địa phương nhằm hỗ trợ khách hàng hiệu quả hơn trong quá trình lưu trú.

Thông qua những định hướng trên, BlueSun Danang Beach Hotel mong muốn xây dựng đội ngũ nhân viên lễ tân có năng lực phục vụ chuyên nghiệp, đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng và góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như khả năng cạnh tranh của khách sạn trong thời gian tới.

3.1.4. Kết quả đánh giá năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel

Kết quả khảo sát cho thấy năng lực phục vụ khách hàng của đội ngũ lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel nhìn chung được đánh giá khá tốt và cơ bản đáp ứng

yêu cầu công việc hiện nay. Bộ phận lễ tân đã góp phần tạo hình ảnh chuyên nghiệp cho khách sạn và mang lại sự hài lòng cho khách hàng trong quá trình lưu trú.

Về năng lực nghiệp vụ lễ tân, nhân viên có khả năng thực hiện tương đối tốt các công việc như tiếp nhận đặt phòng, thực hiện thủ tục check-in/check-out, hướng dẫn khách sử dụng dịch vụ và hỗ trợ khách trong thời gian lưu trú. Quy trình phục vụ khách hàng được thực hiện khá ổn định và nhân viên cơ bản nắm được các nghiệp vụ cần thiết trong công việc. Tuy nhiên, vào thời gian cao điểm vẫn còn xảy ra tình trạng khách phải chờ lâu khi làm thủ tục nhận phòng. Bên cạnh đó, khả năng xử lý tình huống giữa các nhân viên chưa đồng đều, đặc biệt đối với nhân viên mới hoặc nhân viên chưa có nhiều kinh nghiệm thực tế.

Về năng lực sử dụng công nghệ và hệ thống, nhân viên có khả năng sử dụng tương đối thành thạo phần mềm quản lý khách sạn và thực hiện khá tốt các thao tác cơ bản như xử lý booking, cập nhật thông tin khách hàng, phản hồi email và xác nhận đặt phòng. Việc quản lý thông tin khách hàng được thực hiện tương đối chính xác và đảm bảo tính bảo mật. Tuy nhiên, một số nhân viên vẫn còn lúng túng khi xử lý lỗi hệ thống hoặc sử dụng các tính năng nâng cao của phần mềm quản lý khách sạn. Ngoài ra, khả năng thích nghi với các hệ thống hoặc công nghệ mới của một số nhân viên còn chậm.

Về năng lực giám sát, tuân thủ và quản lý, đội ngũ lễ tân có ý thức tuân thủ quy trình và nội quy khách sạn khá tốt. Việc phối hợp giữa các nhân viên trong quá trình phục vụ khách hàng cơ bản đáp ứng yêu cầu công việc và hỗ trợ hoạt động vận hành của bộ phận lễ tân. Tuy nhiên, trong thời gian đông khách vẫn còn xảy ra tình trạng xử lý công việc chưa thực sự linh hoạt và một số nhân viên còn phụ thuộc vào cấp quản lý khi giải quyết các tình huống phát sinh. Điều này cho thấy tính chủ động và khả năng làm việc độc lập của một số nhân viên chưa thực sự cao.

Về năng lực giao tiếp và chăm sóc khách hàng, đây là một trong những điểm mạnh nổi bật của bộ phận lễ tân. Nhân viên có thái độ thân thiện, lịch sự, giao tiếp tương đối tự tin và luôn cố gắng hỗ trợ khách hàng trong quá trình lưu trú. Khả năng tạo cảm giác thoải mái và xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho khách sạn được đánh giá khá tích cực. Tuy nhiên, kỹ năng xử lý khách hàng khó tính, giải quyết các tình huống khiếu nại phức tạp và tạo trải nghiệm cá nhân hóa cho khách hàng vẫn còn hạn chế ở một số nhân viên.

Về năng lực ngoại ngữ và kiến thức nghề, nhân viên lễ tân có thể sử dụng tiếng Anh trong các tình huống giao tiếp cơ bản và nắm được thông tin về dịch vụ khách sạn cũng như các điểm du lịch địa phương. Tuy nhiên, khả năng giao tiếp tiếng Anh chuyên sâu và việc hỗ trợ khách sử dụng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh vẫn còn gặp khó khăn. Bên cạnh đó, kiến thức về điểm đến địa phương của một số nhân viên chưa được cập nhật thường xuyên, ảnh hưởng đến khả năng tư vấn và hỗ trợ khách hàng trong một số trường hợp.

Nhìn chung, đội ngũ lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel có nhiều ưu điểm về thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp và khả năng thực hiện các nghiệp vụ cơ bản. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số hạn chế liên quan đến tính chủ động, khả năng xử lý tình huống, ngoại ngữ và kỹ năng sử dụng công nghệ. Đây là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp nâng cao năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại khách sạn trong thời gian tới.

3.2. Các giải pháp nhằm nâng cao năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel

3.2.1. Giải pháp nâng cao năng lực nghiệp vụ lễ tân

Cơ sở đề xuất

Kết quả khảo sát cho thấy nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel cơ bản thực hiện tốt các nghiệp vụ như tiếp nhận đặt phòng, thực hiện thủ tục check-in/check-out và hỗ trợ khách hàng trong thời gian lưu trú. Nhân viên có khả năng giải thích các thông tin liên quan đến dịch vụ khách sạn, hỗ trợ khách tương đối tốt và góp phần tạo sự hài lòng cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ. Tuy nhiên, trong thời gian cao điểm vẫn còn xảy ra tình trạng khách phải chờ lâu tại quầy lễ tân do tốc độ xử lý công việc giữa các nhân viên chưa đồng đều. Bên cạnh đó, khả năng xử lý tình huống phát sinh của một số nhân viên, đặc biệt là nhân viên mới hoặc nhân viên chưa có nhiều kinh nghiệm thực tế, còn thiếu linh hoạt và chưa thật sự chủ động trong quá trình phục vụ khách hàng. Một số nhân viên vẫn còn lúng túng khi xử lý các yêu cầu đặc biệt hoặc các tình huống đông khách, dẫn đến ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ và trải nghiệm của khách hàng. Từ những hạn chế trên, việc nâng cao năng lực nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên lễ tân là yêu cầu cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả công việc và cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng tại khách sạn.

Giải pháp

Để nâng cao năng lực nghiệp vụ lễ tân, trước hết cho nhân viên rèn luyện và nâng cao kỹ năng chuyên môn trong quá trình làm việc. Cho nhân viên lễ tân thường xuyên thực hành các nghiệp vụ như xử lý đặt phòng, thực hiện thủ tục check-in/check-out, xác nhận booking và giải quyết các yêu cầu của khách hàng nhằm nâng cao tốc độ xử lý công việc và hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ. Việc thực hành thường xuyên sẽ giúp nhân viên nâng cao khả năng phản xạ, xử lý công việc linh hoạt hơn và tự tin hơn khi phục vụ khách hàng trong các tình huống thực tế.

Bên cạnh đó, đối với những nhân viên mới hoặc nhân viên còn hạn chế về kinh nghiệm thực tế, bố trí làm việc cùng các nhân viên có kinh nghiệm để được hướng dẫn trực tiếp trong quá trình làm việc. Thông qua việc quan sát và học hỏi từ đồng nghiệp, nhân viên mới sẽ dễ dàng nắm bắt quy trình làm việc, kỹ năng giao tiếp với khách hàng và cách xử lý các tình huống phát sinh trong giờ cao điểm. Việc hỗ trợ trực tiếp từ những nhân viên có kinh nghiệm cũng sẽ giúp nhân viên mới nhanh chóng thích nghi với môi trường làm việc và nâng cao khả năng xử lý công việc thực tế.

Ngoài ra, khuyến khích nhân viên lễ tân nâng cao tinh thần tự học và chủ động tích lũy kinh nghiệm trong quá trình phục vụ khách hàng. Nhân viên cần thường xuyên học hỏi từ các tình huống thực tế đã gặp, rút kinh nghiệm từ những sai sót trong công việc và nâng cao khả năng xử lý tình huống phát sinh. Việc chủ động học hỏi không chỉ giúp nhân viên nâng cao năng lực nghiệp vụ mà còn giúp tăng tính linh hoạt và khả năng thích nghi trong môi trường khách sạn có áp lực công việc cao.

Bên cạnh việc nâng cao kỹ năng nghiệp vụ cho nhân viên, bố trí nhân sự hợp lý trong các khung giờ đông khách nhằm hạn chế tình trạng quá tải tại quầy lễ tân. Việc sắp xếp số lượng nhân viên phù hợp vào các thời điểm cao điểm sẽ giúp giảm áp lực công việc cho nhân viên, nâng cao tốc độ xử lý thủ tục cho khách hàng và hạn chế tình trạng khách phải chờ lâu khi nhận hoặc trả phòng. Đồng thời, việc phân công công việc hợp lý giữa các nhân viên cũng sẽ góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận lễ tân và cải thiện năng lực phục vụ khách hàng tại BlueSun Danang Beach Hotel.

3.2.2. Giải pháp nâng cao năng lực sử dụng công nghệ và hệ thống

Cơ sở đề xuất

Kết quả khảo sát cho thấy nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel có khả năng sử dụng tương đối tốt phần mềm quản lý khách sạn và các hệ thống phục vụ công việc như đặt phòng, cập nhật thông tin khách hàng, xác nhận booking và phản hồi email. Nhìn chung, các thao tác cơ bản được thực hiện khá ổn định và đáp ứng yêu cầu công việc hằng ngày, góp phần đảm bảo hoạt động phục vụ khách hàng diễn ra liên tục và chính xác. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định trong quá trình sử dụng công nghệ của nhân viên. Một số nhân viên, đặc biệt là nhân viên mới hoặc chưa có nhiều kinh nghiệm, còn lúng túng khi xử lý các lỗi phát sinh trên hệ thống, chưa thành thạo các tính năng nâng cao của phần mềm quản lý khách sạn và tốc độ thích nghi với các công nghệ mới còn chậm. Điều này đôi khi dẫn đến việc phụ thuộc vào sự hỗ trợ của cấp quản lý hoặc bộ phận kỹ thuật khi xảy ra sự cố, làm giảm tính chủ động trong công việc và ảnh hưởng đến hiệu quả phục vụ khách hàng. Từ những hạn chế trên, việc nâng cao năng lực sử dụng công nghệ và hệ thống cho đội ngũ nhân viên lễ tân là cần thiết và mang tính cấp bách nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao trong môi trường khách sạn hiện đại.

Giải pháp

Để nâng cao năng lực sử dụng công nghệ và hệ thống, trước hết yêu cầu nhân viên lễ tân chủ động tìm hiểu, nghiên cứu và thường xuyên thực hành trên phần mềm quản lý khách sạn trong quá trình làm việc. Việc sử dụng thành thạo hệ thống không chỉ giúp nhân viên thao tác nhanh hơn mà còn giúp giảm thiểu sai sót trong quá trình xử lý thông tin khách hàng, đặt phòng và các nghiệp vụ liên quan. Thực hành thường xuyên sẽ giúp nhân viên nâng cao sự quen thuộc với hệ thống, từ đó tăng tốc độ xử lý công việc và nâng cao hiệu quả phục vụ khách hàng.

Đối với những nhân viên còn hạn chế về kỹ năng công nghệ, cho nhân viên tích cực học hỏi thêm và được hướng dẫn cụ thể về cách sử dụng các tính năng nâng cao của phần mềm quản lý khách sạn cũng như cách xử lý các lỗi thường gặp trong quá trình vận hành hệ thống. Việc hướng dẫn chi tiết và thực hành trực tiếp sẽ giúp nhân viên giảm bớt sự lúng túng, tăng khả năng xử lý tình huống độc lập và hạn chế sự phụ thuộc vào quản lý hoặc bộ phận kỹ thuật khi có sự cố xảy ra.

Bên cạnh đó, khuyến khích phát huy tinh thần tự học, chủ động cập nhật các công nghệ mới được áp dụng trong lĩnh vực khách sạn, đặc biệt là các phần mềm quản lý hiện đại và các công cụ hỗ trợ phục vụ khách hàng. Trong bối cảnh chuyển đổi số trong ngành du lịch – khách sạn ngày càng mạnh mẽ, việc thích nghi nhanh với công nghệ mới sẽ giúp nhân viên nâng cao hiệu quả làm việc và đáp ứng tốt hơn yêu cầu công việc trong môi trường hiện đại.

Ngoài ra, khuyến khích nhân viên chia sẻ kinh nghiệm sử dụng hệ thống trong quá trình làm việc, hỗ trợ lẫn nhau khi gặp khó khăn và cùng nhau giải quyết các vấn đề phát sinh liên quan đến công nghệ. Việc tăng cường sự phối hợp giữa các nhân viên không chỉ giúp nâng cao kỹ năng sử dụng hệ thống của toàn bộ bộ phận lễ tân mà còn góp phần xây dựng môi trường làm việc tích cực, hỗ trợ lẫn nhau và nâng cao hiệu quả phục vụ khách hàng tại BlueSun Danang Beach Hotel.

3.2.3. Giải pháp nâng cao năng lực giám sát, tuân thủ và quản lý công việc

Cơ sở đề xuất

Kết quả khảo sát cho thấy đội ngũ lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel nhìn chung có ý thức tuân thủ quy trình và nội quy làm việc tương đối tốt, đảm bảo các bước nghiệp vụ cơ bản được thực hiện đúng quy định và góp phần duy trì sự ổn định trong quá trình phục vụ khách hàng. Tuy nhiên, bên cạnh những ưu điểm đó, vẫn còn tồn tại một số hạn chế trong quá trình thực hiện công việc, đặc biệt trong thời gian cao điểm khi lượng khách tăng đột biến. Khi đó, một số nhân viên chưa thật sự linh hoạt trong xử lý tình huống phát sinh, còn lúng túng khi đưa ra quyết định và có xu hướng phụ thuộc vào cấp quản lý thay vì chủ động giải quyết trong phạm vi quyền hạn của mình. Điều này cho thấy khả năng làm việc độc lập, tính chủ động và kỹ năng giám sát công việc của một bộ phận nhân viên vẫn chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu thực tế. Nếu không được cải thiện, tình trạng này có thể ảnh hưởng đến tốc độ phục vụ khách hàng, làm giảm hiệu quả phối hợp trong bộ phận lễ tân và gây áp lực lên cấp quản lý trong quá trình vận hành. Từ những hạn chế trên, việc đề ra các giải pháp nhằm nâng cao năng lực giám sát, tuân thủ và quản lý công việc của nhân viên lễ tân là cần thiết và phù hợp với yêu cầu thực tiễn.

Giải pháp

Để nâng cao năng lực giám sát, tuân thủ và quản lý công việc, trước hết cần yêu cầu nhân viên lễ tân nâng cao tinh thần trách nhiệm và tính chủ động trong quá

trình làm việc hằng ngày. Nhân viên cần chú trọng hơn trong việc kiểm tra thông tin khách hàng, rà soát lại toàn bộ quy trình công việc trước khi hoàn tất thủ tục cho khách cũng như chủ động xử lý các tình huống phát sinh trong phạm vi quyền hạn của mình. Việc nâng cao tính cẩn thận và trách nhiệm sẽ giúp hạn chế sai sót, nâng cao chất lượng phục vụ và đảm bảo trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng.

Bên cạnh đó, yêu cầu nhân viên lễ tân rèn luyện thêm các kỹ năng quan trọng như quản lý thời gian, sắp xếp công việc hợp lý và kỹ năng làm việc nhóm. Đây là những yếu tố đặc biệt quan trọng trong thời gian cao điểm khi khối lượng công việc lớn và yêu cầu phối hợp giữa các nhân viên trở nên chặt chẽ hơn. Việc nâng cao kỹ năng phối hợp sẽ giúp giảm áp lực công việc cho từng cá nhân, hạn chế tình trạng ùn tắc tại quầy lễ tân và đảm bảo quá trình phục vụ khách hàng diễn ra nhanh chóng, hiệu quả.

Đối với những nhân viên còn thiếu tự tin trong việc xử lý tình huống, cần tạo điều kiện để họ được tham gia nhiều hơn vào các công việc thực tế dưới sự hỗ trợ và hướng dẫn của nhân viên có kinh nghiệm hoặc cấp quản lý. Thông qua quá trình thực hành thực tế, nhân viên sẽ dần nâng cao khả năng đánh giá tình huống, đưa ra quyết định phù hợp và cải thiện kỹ năng làm việc độc lập trong môi trường áp lực cao.

Ngoài ra, cần khuyến khích nhân viên chủ động đưa ra phương án xử lý công việc thay vì phụ thuộc hoàn toàn vào cấp quản lý trong mọi tình huống. Việc trao quyền và khuyến khích tính chủ động sẽ giúp nhân viên nâng cao sự tự tin, cải thiện khả năng ra quyết định và góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động chung của bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel.

3.2.4. Giải pháp nâng cao năng lực giao tiếp và chăm sóc khách hàng

Cơ sở đề xuất

Kết quả khảo sát cho thấy đội ngũ nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel nhìn chung có thái độ phục vụ thân thiện, lịch sự và khả năng giao tiếp tương đối tốt với khách hàng trong các tình huống cơ bản như tiếp nhận yêu cầu, hướng dẫn dịch vụ và hỗ trợ thông tin trong quá trình lưu trú. Nhân viên cơ bản tạo được thiện cảm ban đầu và góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho khách sạn thông qua phong cách phục vụ tích cực. Tuy nhiên, bên cạnh những ưu điểm đó, vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định trong kỹ năng giao tiếp và chăm sóc khách

hàng của một bộ phận nhân viên. Cụ thể, khả năng xử lý khách hàng khó tính, giải quyết các tình huống khiếu nại phức tạp hoặc phát sinh mâu thuẫn trong quá trình phục vụ vẫn còn hạn chế. Bên cạnh đó, kỹ năng tạo trải nghiệm cá nhân hóa cho khách hàng, cũng như khả năng chủ động quan sát và nắm bắt nhu cầu của khách vẫn chưa đồng đều giữa các nhân viên. Từ những hạn chế trên, việc đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao năng lực giao tiếp và chăm sóc khách hàng cho nhân viên lễ tân là cần thiết nhằm nâng cao năng lực phục vụ khách hàng.

Giải pháp

Để nâng cao năng lực giao tiếp và chăm sóc khách hàng, trước hết yêu cầu nhân viên lễ tân thường xuyên rèn luyện các kỹ năng giao tiếp cơ bản và nâng cao như kỹ năng lắng nghe, kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng phản hồi thông tin và kỹ năng xử lý tình huống với khách hàng. Việc rèn luyện thường xuyên sẽ giúp nhân viên nâng cao sự tự tin trong giao tiếp, cải thiện khả năng phản ứng nhanh và xử lý hiệu quả hơn các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ khách hàng.

Bên cạnh đó, khuyến khích nhân viên chủ động quan sát, tìm hiểu và nắm bắt nhu cầu của khách hàng trong suốt thời gian lưu trú thay vì chỉ chờ đợi khi khách chủ động yêu cầu. Việc chủ động hỗ trợ khách không chỉ giúp nâng cao chất lượng phục vụ mà còn tạo cảm giác được quan tâm, từ đó nâng cao mức độ hài lòng và trải nghiệm của khách hàng đối với khách sạn.

Đối với những nhân viên còn hạn chế trong việc xử lý các tình huống khiếu nại hoặc đối mặt với khách hàng khó tính, cho nhân viên học thêm kỹ năng kiểm soát cảm xúc, giữ thái độ bình tĩnh và lựa chọn cách giao tiếp phù hợp với từng tình huống cụ thể từ các cấp quản lý. Việc nâng cao khả năng kiểm soát tâm lý trong môi trường áp lực cao sẽ giúp nhân viên xử lý tình huống hiệu quả hơn, hạn chế mâu thuẫn và đảm bảo chất lượng dịch vụ ổn định.

Ngoài ra, khuyến khích nhân viên xây dựng phong cách phục vụ thân thiện, chuyên nghiệp và nhất quán trong mọi tình huống giao tiếp với khách hàng. Việc duy trì thái độ tích cực, lịch sự và tôn trọng khách sẽ góp phần tạo ra trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng, đồng thời nâng cao hình ảnh và uy tín của BlueSun Danang Beach Hotel trong mắt khách lưu trú.

3.2.5. Giải pháp nâng cao năng lực ngoại ngữ và kiến thức nghề

Cơ sở đề xuất

Kết quả khảo sát cho thấy nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel có khả năng sử dụng tiếng Anh trong các tình huống giao tiếp cơ bản như chào đón khách, thực hiện thủ tục nhận – trả phòng, cung cấp thông tin dịch vụ và hỗ trợ những yêu cầu đơn giản của khách quốc tế. Đồng thời, nhân viên cũng nắm được những kiến thức cơ bản về dịch vụ khách sạn và một số điểm du lịch địa phương, đủ để phục vụ các nhu cầu phổ thông của khách trong thời gian lưu trú. Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Khả năng giao tiếp tiếng Anh chuyên sâu của một bộ phận nhân viên còn hạn chế, đặc biệt trong các tình huống cần giải thích chi tiết, xử lý khiếu nại hoặc trao đổi với khách có yêu cầu phức tạp. Ngoài ra, việc hỗ trợ khách sử dụng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh gần như còn gặp nhiều khó khăn. Bên cạnh đó, kiến thức về điểm đến địa phương, các dịch vụ du lịch, nhà hàng và hoạt động giải trí của một số nhân viên chưa được cập nhật thường xuyên, dẫn đến việc tư vấn cho khách chưa thật sự phong phú và linh hoạt. Từ những hạn chế này, việc nâng cao năng lực ngoại ngữ và kiến thức nghề cho nhân viên lễ tân là yêu cầu cần thiết nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng, đặc biệt là khách quốc tế.

Giải pháp

Để nâng cao năng lực ngoại ngữ và kiến thức nghề, trước hết cho nhân viên lễ tân học tập và tự nâng cao trình độ tiếng Anh giao tiếp chuyên ngành khách sạn thông qua các khóa học bên ngoài hoặc các tài liệu chuyên môn phù hợp. Việc học tập có hệ thống sẽ giúp nhân viên cải thiện vốn từ vựng chuyên ngành, nâng cao khả năng diễn đạt và tự tin hơn khi giao tiếp với khách quốc tế trong các tình huống thực tế tại quầy lễ tân.

Bên cạnh đó, yêu cầu nhân viên thường xuyên luyện tập sử dụng tiếng Anh trong công việc hằng ngày thông qua việc giao tiếp trực tiếp với khách nước ngoài, trao đổi với đồng nghiệp hoặc thực hành các tình huống giả định. Việc rèn luyện thường xuyên sẽ giúp cải thiện phản xạ ngôn ngữ, tăng sự tự tin và giảm tình trạng lúng túng khi giao tiếp với khách quốc tế, đặc biệt trong những tình huống phát sinh hoặc cần xử lý nhanh.

Đối với các thị trường khách quốc tế phổ biến, khuyến khích nhân viên lễ tân

có thể chủ động tìm hiểu thêm một số mẫu câu giao tiếp cơ bản bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh như tiếng Hàn, tiếng Trung hoặc tiếng Nhật nhằm hỗ trợ khách hàng tốt hơn trong những tình huống đơn giản. Việc biết thêm các mẫu giao tiếp cơ bản sẽ giúp nâng cao trải nghiệm của khách hàng và tạo thiện cảm trong quá trình phục vụ.

Ngoài ra, cho nhân viên lễ tân cập nhật thường xuyên kiến thức về dịch vụ khách sạn, các điểm du lịch địa phương, nhà hàng, khu vui chơi giải trí và các hoạt động văn hóa – du lịch tại Đà Nẵng. Việc cập nhật kiến thức không chỉ giúp nhân viên nâng cao khả năng tư vấn mà còn giúp hỗ trợ khách hàng một cách hiệu quả, linh hoạt và chuyên nghiệp hơn trong suốt thời gian lưu trú, từ đó góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ của khách sạn.

3.3. Kiến nghị đối với Ban Giám Đốc BlueSun Danang Beach Hotel

3.3.1. Hoàn thiện chế độ lương, thưởng và phúc lợi cho nhân viên lễ tân

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, đội ngũ nhân viên lễ tân là bộ phận trực tiếp tiếp xúc với khách hàng và góp phần quan trọng trong việc xây dựng hình ảnh cũng như chất lượng dịch vụ của khách sạn. Vì vậy, việc xây dựng chế độ lương, thưởng và phúc lợi phù hợp đối với nhân viên lễ tân là vấn đề cần được Ban Giám đốc quan tâm nhằm tạo động lực làm việc và nâng cao tinh thần trách nhiệm của nhân viên trong quá trình phục vụ khách hàng.

Ban Giám đốc cần xây dựng mức lương phù hợp với năng lực, trình độ chuyên môn, kinh nghiệm làm việc và khối lượng công việc của từng nhân viên. Đối với những nhân viên có thái độ phục vụ tốt, hoàn thành tốt nhiệm vụ hoặc nhận được phản hồi tích cực từ khách hàng, khách sạn nên có hình thức khen thưởng phù hợp nhằm ghi nhận sự cố gắng và đóng góp của nhân viên đối với hoạt động của khách sạn. Việc ghi nhận kịp thời sẽ giúp nhân viên cảm thấy được quan tâm, từ đó nâng cao tinh thần làm việc và ý thức trách nhiệm trong công việc.

Bên cạnh đó, Ban Giám đốc cũng cần quan tâm hơn đến các chế độ phúc lợi dành cho nhân viên như hỗ trợ các khoản phụ cấp, chế độ nghỉ ngơi hợp lý và các hoạt động động viên tinh thần nhằm giúp nhân viên giảm áp lực trong công việc và tạo sự gắn bó lâu dài với khách sạn. Đặc thù công việc lễ tân thường xuyên phải làm việc theo ca, chịu áp lực trong giờ cao điểm và tiếp xúc với nhiều đối tượng khách hàng khác nhau nên việc đảm bảo quyền lợi và tạo sự ổn định cho nhân viên là điều

cần thiết.

Ngoài ra, việc xây dựng chế độ đãi ngộ phù hợp còn góp phần hạn chế tình trạng nghỉ việc hoặc thay đổi nhân sự thường xuyên tại bộ phận lễ tân. Khi nhân viên có tâm lý ổn định và cảm thấy được quan tâm, họ sẽ có động lực nâng cao chất lượng phục vụ và đóng góp tích cực vào sự phát triển chung của khách sạn.

3.3.2. Tạo điều kiện nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp

Trong bối cảnh ngành du lịch – khách sạn ngày càng phát triển và yêu cầu của khách hàng ngày càng cao, việc nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp cho nhân viên lễ tân là yêu cầu cần thiết nhằm nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. Vì vậy, Ban Giám đốc BlueSun Danang Beach Hotel cần tạo điều kiện để nhân viên được học hỏi, rèn luyện và nâng cao kỹ năng trong quá trình làm việc.

Khách sạn cần quan tâm hỗ trợ nhân viên tham gia các khóa học hoặc chương trình đào tạo liên quan đến nghiệp vụ lễ tân, kỹ năng giao tiếp, chăm sóc khách hàng và xử lý tình huống trong môi trường khách sạn. Việc thường xuyên cập nhật kiến thức và kỹ năng mới sẽ giúp nhân viên nâng cao khả năng xử lý công việc, hạn chế sai sót và phục vụ khách hàng chuyên nghiệp hơn.

Bên cạnh đó, Ban Giám đốc cần tạo điều kiện để nhân viên nâng cao khả năng ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Anh giao tiếp chuyên ngành khách sạn. Trong quá trình phục vụ khách quốc tế, ngoại ngữ là công cụ quan trọng giúp nhân viên giao tiếp hiệu quả, giải thích thông tin rõ ràng và xử lý các yêu cầu của khách hàng thuận lợi hơn. Ngoài tiếng Anh, khách sạn cũng có thể khuyến khích nhân viên tìm hiểu thêm một số ngoại ngữ phổ biến phù hợp với đối tượng khách quốc tế của khách sạn.

Ngoài ra, Ban Giám đốc cần khuyến khích nhân viên chủ động học hỏi kinh nghiệm từ đồng nghiệp, nâng cao tinh thần tự học và tích cực rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp trong quá trình làm việc thực tế. Đối với nhân viên mới, cần tạo điều kiện để được hướng dẫn và hỗ trợ nhiều hơn nhằm giúp nhân viên nhanh chóng thích nghi với môi trường làm việc và nâng cao năng lực phục vụ khách hàng.

Việc quan tâm phát triển trình độ chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp cho nhân viên không chỉ giúp nâng cao chất lượng phục vụ mà còn góp phần xây dựng đội ngũ lễ tân chuyên nghiệp, đáp ứng tốt nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng.

3.3.3. Cải thiện môi trường và điều kiện làm việc cho nhân viên lễ tân

Môi trường và điều kiện làm việc có ảnh hưởng trực tiếp đến tâm lý, tinh thần và hiệu quả làm việc của nhân viên lễ tân. Vì vậy, Ban Giám đốc cần chú trọng xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện và tạo sự thoải mái cho nhân viên trong quá trình làm việc nhằm nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

Khách sạn cần bố trí nhân sự hợp lý giữa các ca làm việc, đặc biệt trong những thời điểm đông khách nhằm hạn chế áp lực công việc và tránh tình trạng quá tải cho nhân viên lễ tân. Việc phân chia công việc phù hợp sẽ giúp nhân viên có đủ thời gian xử lý công việc hiệu quả hơn, hạn chế sai sót và nâng cao khả năng phục vụ khách hàng.

Bên cạnh đó, Ban Giám đốc cần đảm bảo các trang thiết bị, hệ thống quản lý và các công cụ hỗ trợ công việc luôn hoạt động ổn định để tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên trong quá trình phục vụ khách hàng. Việc nâng cấp hoặc bảo trì thường xuyên các hệ thống quản lý khách sạn cũng sẽ giúp nhân viên thao tác nhanh hơn, hạn chế các sự cố phát sinh và nâng cao hiệu quả công việc.

Ngoài ra, môi trường làm việc thân thiện và có sự hỗ trợ giữa các đồng nghiệp cũng là yếu tố quan trọng giúp nhân viên cảm thấy thoải mái và có tinh thần làm việc tích cực hơn. Ban Giám đốc cần xây dựng môi trường làm việc đoàn kết, khuyến khích sự phối hợp và hỗ trợ lẫn nhau giữa các nhân viên trong quá trình phục vụ khách hàng.

Việc cải thiện điều kiện làm việc không chỉ giúp nhân viên nâng cao hiệu quả công việc mà còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho khách sạn.

3.3.4. Quan tâm tạo động lực và ghi nhận đóng góp của nhân viên

Động lực làm việc là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến thái độ phục vụ, tinh thần trách nhiệm và hiệu quả công việc của nhân viên lễ tân. Vì vậy, Ban Giám đốc cần quan tâm động viên và ghi nhận những đóng góp của nhân viên nhằm tạo động lực để nhân viên nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

Khách sạn nên có các hình thức ghi nhận hoặc khen thưởng phù hợp đối với những nhân viên có tinh thần trách nhiệm cao, thái độ phục vụ tốt hoặc hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao. Việc ghi nhận sự cố gắng của nhân viên sẽ giúp nhân

viên cảm thấy được quan tâm và có thêm động lực để tiếp tục phát huy năng lực trong công việc.

Bên cạnh đó, Ban Giám đốc cần khuyến khích nhân viên nâng cao tính chủ động, tinh thần học hỏi và khả năng sáng tạo trong quá trình phục vụ khách hàng. Nhân viên cần được tạo điều kiện để mạnh dạn đề xuất ý kiến, chia sẻ kinh nghiệm và đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân.

Ngoài ra, khách sạn cũng cần quan tâm tạo cơ hội phát triển nghề nghiệp cho những nhân viên có năng lực và thái độ làm việc tích cực. Việc tạo cơ hội thăng tiến phù hợp sẽ giúp nhân viên có định hướng phát triển lâu dài và nâng cao sự gắn bó với khách sạn.

Khi nhân viên có động lực làm việc và cảm thấy những đóng góp của mình được ghi nhận, họ sẽ có thái độ phục vụ tích cực hơn và góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ của khách sạn.

3.3.5. Nâng cao chất lượng quản lý và phối hợp trong bộ phận lễ tân

Để nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận lễ tân, Ban Giám đốc cần chú trọng nâng cao chất lượng quản lý và tăng cường sự phối hợp giữa các nhân viên trong quá trình phục vụ khách hàng. Đây là yếu tố quan trọng giúp bộ phận lễ tân hoạt động hiệu quả và hạn chế các sai sót trong quá trình phục vụ.

Khách sạn cần tăng cường sự phối hợp giữa các ca làm việc nhằm đảm bảo việc bàn giao thông tin được thực hiện đầy đủ, chính xác và hạn chế các vấn đề phát sinh ảnh hưởng đến khách hàng. Đồng thời, cần nâng cao tinh thần hỗ trợ lẫn nhau giữa các nhân viên nhằm giúp quá trình phục vụ khách hàng diễn ra nhanh chóng và hiệu quả hơn, đặc biệt trong thời gian cao điểm.

Bên cạnh đó, Ban Giám đốc cần thường xuyên lắng nghe ý kiến, khó khăn và những vấn đề mà nhân viên gặp phải trong quá trình làm việc để có hướng hỗ trợ và điều chỉnh phù hợp. Việc quan tâm đến nhân viên sẽ giúp nâng cao tinh thần làm việc và tạo sự gắn kết trong bộ phận lễ tân.

Ngoài ra, Ban Giám đốc cũng cần thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở và điều chỉnh những hạn chế còn tồn tại trong quá trình phục vụ khách hàng nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp của bộ phận lễ tân. Việc đánh giá và góp ý kịp thời sẽ giúp nhân viên nhận ra những thiếu sót của bản thân và có hướng cải thiện phù hợp.

Thông qua việc nâng cao chất lượng quản lý và tăng cường sự phối hợp

trong bộ phận lễ tân, khách sạn sẽ nâng cao hiệu quả hoạt động, cải thiện chất lượng phục vụ và tạo sự hài lòng cho khách hàng trong quá trình lưu trú.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3:

Chương 3 của khóa luận đã tập trung đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao năng lực phục vụ khách hàng của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel trên cơ sở phân tích định hướng phát triển của ngành du lịch Việt Nam, định hướng phát triển của khách sạn và kết quả đánh giá thực trạng năng lực của đội ngũ lễ tân. Trên cơ sở đó, chương đã làm rõ các nhóm giải pháp trọng tâm gắn với những hạn chế còn tồn tại trong thực tế. Cụ thể, các giải pháp đã tập trung vào việc nâng cao năng lực nghiệp vụ lễ tân, cải thiện khả năng sử dụng công nghệ và hệ thống quản lý, tăng cường năng lực giám sát và tính chủ động trong công việc, phát triển kỹ năng giao tiếp và chăm sóc khách hàng, đồng thời nâng cao trình độ ngoại ngữ và kiến thức nghề nghiệp cho nhân viên. Các giải pháp này được xây dựng theo hướng gắn với yêu cầu công việc thực tế, nhấn mạnh vai trò tự rèn luyện, nâng cao tính chủ động của nhân viên trong quá trình phục vụ khách hàng. Bên cạnh đó, chương cũng đưa ra các kiến nghị đối với Ban Giám đốc khách sạn nhằm hỗ trợ tạo điều kiện thuận lợi cho việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, bao gồm việc cải thiện chế độ đãi ngộ, tạo điều kiện đào tạo, nâng cao môi trường làm việc, tăng cường động lực làm việc và hoàn thiện công tác quản lý, phối hợp trong bộ phận lễ tân. Nhìn chung, các nội dung trong chương 3 đã góp phần định hướng các giải pháp mang tính thực tiễn, có khả năng áp dụng nhằm khắc phục những hạn chế đã được chỉ ra ở chương trước, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng của đội ngũ nhân viên lễ tân, góp phần cải thiện hình ảnh và hiệu quả hoạt động của khách sạn trong thời gian tới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] TS.Nguyễn Văn Mạnh - Hoàng Thị Lan Hương (2008), Giáo Trình Quản Trị Kinh Doanh Khách Sạn, Nhà xuất bản Đại Học Kinh Tế Quốc Dân
- [2] Tổng cục Du lịch Việt Nam (2002), Thông tư 01/2002/TT-TCDL.
- [3] Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO), 2010
- [4] Tổng cục Du lịch Việt Nam (2013), Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam - Nghiệp vụ lễ tân
- [5] Khách sạn BlueSun (2026), Khách sạn bãi biển Đà Nẵng BlueSun, Phước Mỹ, Đà Nẵng - Trang thông tin điện tử chính thức, truy cập ngày 24/05/2026, từ <https://bluesunhotel.com.vn>
- [6] Tài liệu giới thiệu Bluesun Danang Beach Hotel (Tài liệu nội bộ)