

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

-----ố&ñ -----



KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Nâng cao năng lực tiếp nhận và xử lý phàn nàn
của bộ phận lễ tân tại Bluesun Danang Beach Hotel ”**

Sinh viên thực hiện: Trần Thị Dung

Đà Nẵng, tháng 6 năm 2026

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

-----&ñ-----



KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

“Nâng cao năng lực tiếp nhận và xử lý phàn nàn của bộ phận lễ tân tại Bluesun Danang Beach Hotel”

<BLUESUN ĐÀ NẴNG BEACH HOTEL >

Giảng viên hướng dẫn :ThS. Lê Thị Kim Ngân

Sinh viên thực hiện :Trần Thị Dung

Mã số sinh viên :2254040037

Khoá học :2022 – 2026

Lớp :22DL1

Đà Nẵng, tháng 6 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Trần Thị Dung

MSSV: 2254040004

Lớp: 22DL1

Khóa: K22

Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch & Lữ hành

- 1. Tên đề tài: “Nâng cao năng lực tiếp nhận và xử lý phàn nàn của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel”**
- 2. Nội dung:**

Nội dung đề tài khóa luận hướng đến mục tiêu hệ thống hóa cơ sở lý luận về năng lực tiếp nhận và xử lý phàn nàn của bộ phận lễ tân tại khách sạn theo Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS). Trên cơ sở đó, khóa luận sử dụng các phương pháp nghiên cứu thu thập dữ liệu nội bộ, và thu thập dữ liệu của khách hàng trên các nền tảng đại lý du lịch trực tuyến (OTA) để phân tích, đánh giá thực trạng năng lực tiếp nhận và xử lý phàn nàn của bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel. Từ kết quả nghiên cứu, khóa luận đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao năng lực tiếp nhận và xử lý phàn nàn của bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel thông qua việc hoàn thiện quy trình xử lý phàn nàn, nâng cao kỹ năng giao tiếp, kỹ năng giải quyết vấn đề và khả năng ứng dụng công nghệ trong công việc. Bên cạnh đó, khóa luận cũng đề xuất các giải pháp hỗ trợ trong công tác quản lý, đào tạo nhân viên và cải thiện sự phối hợp giữa các bộ phận liên quan nhằm nâng cao hiệu quả xử lý các tình huống phát sinh từ khách hàng. Các giải pháp được đề xuất kỳ vọng sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, gia tăng sự hài lòng của khách hàng, cải thiện hình ảnh và uy tín của khách sạn trên các nền tảng trực tuyến, đồng thời nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trong hoạt động kinh doanh khách sạn.

3. Ngày giao khóa luận: 02/03/2026

4. Ngày hoàn thành khóa luận: 25/05/2026

5. Giảng viên hướng dẫn: Th.S. Lê Thị Kim Ngân

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

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026

Trưởng bộ môn

(ký ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn

(ký ghi rõ họ tên)

Sinh viên thực hiện

(ký ghi rõ họ tên)

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

(Dùng cho người hướng dẫn)

Họ và tên sinh viên: Trần Thị Dung

Họ và tên người hướng dẫn: Th.S Lê Thị Kim Ngân

Tên đề tài: “Nâng cao năng lực tiếp nhận và xử lý phản nàn của bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel”

Nội dung nhận xét:

Tinh thần, thái độ làm việc:

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

Nội dung khóa luận:

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

Hình thức khóa

luận:
.....

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

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026

Người nhận xét

MỤC LỤC

MỤC LỤC.....	i
DANH MỤC BẢNG BIỂU.....	v
DANH MỤC HÌNH ẢNH.....	vi
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....	vii
LỜI CẢM ƠN.....	viii
PHẦN MỞ ĐẦU.....	a
1. Lý do chọn đề tài - - - - -	a
2. Mục tiêu nghiên cứu- - - - -	b
3. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu - - - - -	b
4. Kết cấu khoá luận- - - - -	b
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NĂNG LỰC TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN	
NÀN CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN.....	1
1.1 Hoạt động kinh doanh khách sạn - - - - -	1
1.1.1 Khái niệm kinh doanh khách sạn.....	1
1.1.2 Khách hàng trong kinh doanh khách sạn.....	2
1.1.3 Đặc điểm của sản phẩm trong kinh doanh khách sạn.....	2
1.1.3.1. Sản phẩm dịch vụ của các cơ sở lưu trú du lịch mang tính vô hình...3	
1.1.3.2 Sản phẩm dịch vụ trong kinh doanh khách sạn không thể lưu kho cất	
trữ.....	3
1.1.3.3 Sản phẩm dịch vụ trong kinh doanh khách sạn đòi hỏi chất lượng cao	
.....	4
1.1.3.4 Sản phẩm trong kinh doanh khách sạn mang tính tổng hợp.....	4
1.1.3.5 Sản phẩm trong kinh doanh khách sạn chỉ được thực hiện với sự tham	
gia trực tiếp của khách hàng.....	4
1.1.3.6 Sản phẩm trong kinh doanh khách sạn có quá trình "sản xuất" và quá	
trình tiêu dùng diễn ra đồng thời.....	5
1.1.3.7 Sản phẩm trong kinh doanh khách sạn mang tính không đồng nhất...5	
1.1.3.8 Sản phẩm trong kinh doanh khách sạn chỉ được thực hiện trong	
những điều kiện cơ sở vật chất kỹ thuật nhất định.....	5
1.1.4 Đặc điểm của kinh doanh khách sạn.....	6
1.1.4.1. Kinh doanh khách sạn phụ thuộc vào tài nguyên du lịch tại các điểm	
du lịch.....	6

1.1.4.2 Một số loại hình cơ sở lưu trú du lịch chính như khách sạn, làng du lịch... đòi hỏi dung lượng vốn đầu tư lớn.....	6
1.1.4.3 Kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng lao động trực tiếp tương đối cao.....	7
1.1.4.4 Kinh doanh khách sạn chịu sự tác động của một số quy luật.....	7
1.2. Bộ phận lễ tân tại khách sạn - - - - -	8
1.2.1. Khái niệm.....	8
1.2.2 Chức năng của bộ phận lễ tân.....	9
1.2.3 Nhiệm vụ của bộ phận lễ tân.....	9
1.2.4 Vai trò của bộ phận lễ tân.....	10
1.3 Năng lực tiếp nhận và xử lý phàn nàn của bộ phận lễ tân tại khách sạn theo tiêu chuẩn VTOS. - - - - -	11
1.3.1 VTOS là gì.....	11
1.3.2 Khái niệm phàn nàn.....	11
1.3.3 Năng lực tiếp nhận phàn nàn của nhân viên lễ tân.....	12
1.3.4 Xử lý phàn nàn của nhân viên lễ tân.....	12
1.3.5 Vai trò tiếp nhận và xử lý phàn nàn của nhân viên lễ tân.....	12
1.3.6 Yêu cầu về kiến thức và kỹ năng theo VTOS.....	13
1.3.7 Điều kiện thực hiện và các yếu tố thay đổi.....	14
1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực tiếp nhận và xử lý phàn nàn của bộ phận lễ tân. 15	
1.4.1 Công tác quản lý chất lượng ở bộ phận lễ tân.....	15
1.4.2 Năng lực và kỹ năng nghề nghiệp của nhân viên lễ tân.....	15
1.4.3 Cơ sở vật chất.....	16
1.4.4 Kỹ năng sử dụng công nghệ.....	17
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NĂNG LỰC TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN NÀN CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI BLUESUN DANANG BEACH HOTEL	18
2.1. Giới thiệu về BlueSun Danang Beach Hotel- - - - -	18
2.1.1. Tổng quan khách sạn.....	18
2.1.2 Cơ cấu tổ chức của BlueSun Danang Beach Hotel.....	21
2.1.3 Lĩnh vực hoạt động của BlueSun Danang Beach Hotel.....	25
2.2. Khái quát về tình hình hoạt động của BlueSun Danang Beach Hotel - - - - -	25
2.2.1 Các nguồn lực của BlueSun Danang Beach Hotel.....	25

2.2.2 Tình hình cơ sở vật chất của khách sạn.....	27
2.2.3 Tình hình kinh doanh của BlueSun Danang Beach Hotel.....	28
2.2.3.1 Sản phẩm dịch vụ.....	28
2.2.4 Thị trường khách hàng và đối thủ cạnh tranh.....	30
2.2.4.1 Thị trường khách hàng.....	30
2.2.4.2 Đối thủ cạnh tranh của khách sạn.....	32
2.2.5 Kết quả kinh doanh của BlueSun Danang Beach Hotel.....	34
2.2.6 Những thuận lợi và khó khăn.....	35
2.2.7 Những điểm mạnh và điểm yếu.....	36
2.2.7.1 Những điểm mạnh.....	36
2.2.7.2 Những điểm yếu.....	37
FG	
2.3.1 Giới thiệu bộ phận lễ tân Bluesun Đà Nẵng Beach Hotel.....	37
2.3.1.1 Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân Bluesun Đà Nẵng Beach Hotel...	38
2.3.1.2 Cơ cấu nhân sự của bộ phận Lễ Tân Bluesun Danang Beach Hotel.	40
2.3.2 Quy trình tiếp nhận và xử lý phàn nàn của bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel.....	44
2.3.2.1 Các trường hợp phàn nàn nào bộ phận lễ tân xử lý được.....	46
2.3.2.2 Các trường hợp phàn nàn bộ phận lễ tân không xử lý được phải chuyển bộ phận khác.....	47
2.3.3 Đánh giá năng lực tiếp nhận và xử lý phàn nàn của bộ phận lễ tân trên các nền tảng OTA.....	48
2.3.3.1 Đánh giá của khách hàng trên các nền tảng OTA.....	49
2.3.3.2. Phân tích kết quả phản hồi của khách hàng trên nền tảng OTA.....	53
2.3.3.3 Đánh giá chung về năng lực tiếp nhận và xử lý phàn nàn của bộ phận lễ tân thông qua phản hồi trên các nền tảng OTA	55
2.3.3.4 Đánh giá phản hồi của khách sạn trên các nền tảng OTA.....	56
2.4 Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực tiếp nhận và xử lý phàn nàn của bộ phận Lễ Tân tại BlueSun Danang Hote.....	59
2.4.1. Công tác quản lý chất lượng ở bộ phận lễ tân.....	60
2.4.2. Năng lực và kỹ năng nghề nghiệp ở bộ phận lễ tân.....	60
2.4.3. Kỹ năng sử dụng công nghệ ở bộ phận lễ tân.....	60

2.5 Đánh giá chung về năng lực tiếp nhận và xử lý phản nàn của bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel - - - - -	61
2.5.1 Những ưu điểm.....	61
2.5.2 Những hạn chế.....	62
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO NĂNG LỰC TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN NÀN CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI BLUESUN DANANG BEACH HOTEL	64
3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp- - - - -	64
3.2. Một số giải pháp nâng cao năng lực tiếp nhận và xử lý phản nàn của bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel. - - - - -	65
3.2.1. Áp dụng tiêu chuẩn VTOS trong quy trình tiếp nhận và xử lý phản nàn của khách hàng.....	65
3.2.2. Hoàn thiện công tác theo dõi và đánh giá sau xử lý phản nàn.....	69
3.2.3. Xây dựng quy trình tiếp nhận, xử lý và theo dõi phản hồi của khách hàng trên các nền tảng trực tuyến.....	70
3.2.4. Nâng cao năng lực chuyên môn và kỹ năng xử lý phản nàn của bộ phận lễ tân.....	72
3.2.5. Tăng cường phối hợp giữa bộ phận lễ tân và các bộ phận liên quan.....	73
3.2.6. Tăng cường ứng dụng công nghệ trong tiếp nhận và xử lý phản nàn.....	74
3.2.7. Nâng cao công tác quản lý chất lượng dịch vụ.....	74
3.3. Kiến nghị đối với Ban Giám đốc BlueSun Danang Beach Hotel- - - - -	75
3.3.1. Hoàn thiện cơ chế phối hợp và giám sát giữa các bộ phận.....	75
3.3.2. Tăng cường đầu tư phát triển nguồn nhân lực bộ phận Lễ tân.....	75
3.3.3. Đầu tư công nghệ và chuẩn hóa công tác quản lý phản hồi khách hàng.....	75
3.3.4. Kiến nghị đầu tư cải thiện cơ sở vật chất và kiểm soát tiếng ồn ngoại cảnh.....	76
KẾT LUẬN.....	77
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	- 1 -
PHỤ LỤC.....	- 2 -

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Số bảng	Tên bảng biểu	Trang
Bảng 2.1	Tình hình nhân sự của BlueSun Danang Beach Hotel	28
Bảng 2.2	Tình hình thu hút khách của BlueSun Danang Beach Hotel 2022 – 2023 – 2024	32
Bảng 2.3	Tình hình thu hút khách của từng nước tại BlueSun Danang Beach Hotel 2022 – 2023 – 2024	33
Bảng 2.4	Một số đối thủ cạnh tranh của BlueSun Danang Beach Hotel	35
Bảng 2.5	Tình hình kinh doanh của BlueSun Danang Beach Hotel 2022 – 2023 – 2024	36
Bảng 2.6	Cơ cấu nhân sự của bộ phận Lễ Tân Bluesun Danang Beach Hotel	43
Bảng 2.7	Cơ cấu đánh giá của khách hàng theo nền tảng	53
Bảng 2.8	Thống kê cơ cấu quốc tịch khách hàng (2025 – 2026)	55
Bảng 2.9	Các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng	56

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Số hình	Tên hình	Trang
Hình 2.1	BlueSun Danang Beach Hotel	20
Hình 2.2	Sơ đồ cơ cấu tổ chức của BlueSun Danang Beach Hotel	23
Hình 2.3	Nhà hàng tại khách sạn	30
Hình 2.4	Các dịch vụ bổ sung tại khách sạn	32
Hình 2.5	Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel	41
Hình 2.6	Cơ cấu đánh giá của khách hàng theo nền tảng	54
Hình 2.7	Cơ cấu đánh giá của khách hàng theo quốc tịch	55
Hình 2.8	Cơ cấu các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng	56

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Từ đầy đủ
VTOS	Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam
OTA	Đại lý du lịch trực tuyến
PMS	Phần mềm/Hệ thống quản lý khách sạn
POS	Máy quét thẻ thanh toán
PGS.TS	Phó Giáo sư, Tiến sĩ
TS	Tiến sĩ
CSKH	Chăm sóc khách hàng

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này với đề tài “Nâng cao năng lực tiếp nhận và xử lý phản nàn của bộ phận Lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel”, bên cạnh sự nỗ lực phấn đấu của bản thân, em đã nhận được sự quan tâm giúp đỡ, định hướng và cổ vũ vô cùng to lớn từ quý thầy cô, gia đình, bạn bè cùng ban lãnh đạo khách sạn.

Lời đầu tiên, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc và chân thành nhất đến Thạc sĩ Lê Thị Kim Ngân – giảng viên trực tiếp hướng dẫn đề tài tốt nghiệp của em. Trong suốt quá trình nghiên cứu và hoàn thiện bài viết, cô đã dành nhiều thời gian, tâm huyết để tận tình chỉ bảo, chia sẻ những kiến thức chuyên môn quý báu và định hướng khoa học tỉ mỉ cho em. Nếu không có những lời động viên, sự sát sao và đóng góp chỉnh sửa của cô, em khó có thể hoàn thành nghiên cứu này một cách trọn vẹn và đạt yêu cầu.

Em cũng xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu cùng toàn thể quý thầy cô giáo Khoa Du lịch – Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng đã truyền đạt cho em những kiến thức lý luận khoa học nền tảng, tạo mọi điều kiện thuận lợi và môi trường học tập tốt nhất cho em trong suốt những năm tháng học tập dưới mái trường.

Đồng thời, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban Giám đốc cùng các anh, chị đồng nghiệp tại bộ phận Tiền sảnh và các phòng ban chức năng của khách sạn BlueSun Danang Beach Hotel. Sự nhiệt tình hỗ trợ, tạo cơ hội cho em tiếp cận thực tế vận hành và cung cấp các tệp dữ liệu phản hồi trực tuyến (OTA) quý giá đã giúp đề tài của em có tính thực tiễn cao, bám sát hơi thở hiện đại của ngành dịch vụ khách sạn.

Do năng lực bản thân và thời gian nghiên cứu còn có những giới hạn nhất định, khóa luận tốt nghiệp khó tránh khỏi những thiếu sót và hạn chế khách quan. Em rất mong sẽ nhận được những ý kiến đóng góp, chỉ bảo quý báu của quý thầy cô trong Hội đồng chấm khóa luận để bài nghiên cứu này được hoàn thiện hơn.

Một lần nữa em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến cô Thạc sĩ Lê Thị Kim Ngân cùng quý thầy cô giáo Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng luôn dồi dào sức khỏe, hạnh phúc và gặt hái được nhiều thành công hơn nữa trong sự nghiệp trồng người cao quý!

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Dưới áp lực cạnh tranh ngày càng khốc liệt, nhất là trong lĩnh vực dịch vụ, việc hiểu rõ hành vi và trải nghiệm của khách hàng trở nên vô cùng quan trọng đối với doanh nghiệp. Việc thấu hiểu cảm nhận của khách hàng khi họ không hài lòng về sản phẩm/dịch vụ là rất cần thiết. Thực tế cho thấy nhiều doanh nghiệp cố gắng khắc phục những vấn đề nhưng không hiệu quả, thậm chí có thể làm vấn đề trở nên trầm trọng hơn, mức độ không hài lòng của khách hàng tăng lên. Do đó, các doanh nghiệp gặp rất nhiều khó khăn trong việc thu thập thông tin, giải quyết phàn nàn, cải thiện chất lượng sản phẩm/dịch vụ khiến cho khách hàng có cảm giác bất mãn có thể tăng lên.

Bên cạnh những đánh giá tốt, doanh nghiệp có thể nhận được những đánh giá về phàn nàn của khách hàng, nhưng đó không hẳn là điều tiêu cực bởi chính những phàn nàn này có thể cung cấp cho doanh nghiệp cơ hội quý giá để cải thiện dịch vụ và gia tăng nhận thức về những điểm yếu cần khắc phục. Việc xử lý hiệu quả các phàn nàn của khách hàng sẽ tạo thuận lợi cho doanh nghiệp tối đa hóa lòng trung thành của khách hàng với thương hiệu, giúp doanh nghiệp tìm ra cách khắc phục dựa trên các thông tin phản hồi từ khách hàng. Có thể thấy hành vi phàn nàn của khách hàng có thể phát sinh như là kết quả của các sản phẩm bị lỗi hoặc kém chất lượng, kỳ vọng chưa được đáp ứng trong các dịch vụ, hoặc một số lời hứa chưa được thực hiện bởi doanh nghiệp. Về việc cung cấp sản phẩm dịch vụ, khách hàng có thể phàn nàn về một số thuộc tính của một sản phẩm hoặc mức độ của chất lượng dịch vụ được coi là không thỏa mãn. Phàn nàn cũng có thể dẫn đến sự không hài lòng từ trong việc mua, sở hữu hoặc tiêu thụ một sản phẩm/dịch vụ.

Là người đang học tập và làm việc trong lĩnh vực du lịch, đồng thời cũng trực tiếp trải nghiệm dịch vụ với tư cách khách hàng, em nhận thấy việc tiếp nhận và xử lý phàn nàn giữ vai trò đặc biệt quan trọng trong việc nâng cao chất lượng phục vụ. Những trải nghiệm thực tế đã giúp em hiểu rõ rằng, cách doanh nghiệp phản hồi trước những bất mãn của khách hàng không chỉ ảnh hưởng đến mức độ hài lòng mà còn tác động trực tiếp đến hình ảnh và uy tín thương hiệu.

Xuất phát từ nhận thức đó, em lựa chọn đề tài “Năng lực tiếp nhận và xử lý phàn nàn của bộ phận Lễ Tân tại BlueSun Danang Beach Hotel ” với mong muốn tìm

hiểu một cách hệ thống về vai trò, quy trình và các kỹ năng cần thiết trong hoạt động này. Thông qua việc nghiên cứu, đề tài hướng đến việc đề xuất những giải pháp góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện trải nghiệm khách hàng và tăng cường lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp trong bối cảnh hiện nay.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận liên quan đến năng lực tiếp nhận và xử lý phản nản của bộ phận lễ tân.

- Phân tích, đánh giá năng lực năng lực tiếp nhận và xử lý phản nản và các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực tiếp nhận và xử lý phản nản của bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel.

- Đề xuất các giải pháp nâng cao năng lực năng lực tiếp nhận và xử lý phản nản của bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel.

3. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu chính: Năng lực tiếp nhận và xử lý phản nản của bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel.

3.2. 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 tiếp nhận và xử lý phản nản của nhân viên bộ phận 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 bộ phận lễ tân của BlueSun Danang Beach Hotel trên các trang OTA để nhận định tổng quan về năng lực tiếp nhận và xử lý phản nản của nhân viên bộ phận lễ tân.

4. Kết cấu khoá luận

Nghiên cứu bao gồm 3 nội dung chính:

Chương 1: Cơ sở lý luận về năng lực tiếp nhận và xử lý phản nản của bộ phận lễ tân tại khách sạn

Chương 2: Thực trạng năng lực tiếp nhận và xử lý phản nản của bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel

Chương 3: Giải pháp nâng cao năng lực tiếp nhận và xử lý phản nản của bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NĂNG LỰC TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN NÀN CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN

1.1 Hoạt động kinh doanh khách sạn

1.1.1 Khái niệm kinh doanh khách sạn

Theo PGS.TS Nguyễn Văn Mạnh, TS Hoàng Thị Loan Hương, khái niệm “kinh doanh khách sạn” ngày càng “giàu có” hơn theo quá trình hình thành và phát triển của lĩnh vực hoạt động kinh doanh này. Đầu tiên, kinh doanh khách sạn chỉ là hoạt động kinh doanh dịch vụ cho thuê buồng trọ qua đêm cho khách vắng lai phải trả tiền của các hộ gia đình. Những buồng trọ cho thuê lúc đầu chỉ mang tính tự phát, với số lượng nhỏ. Vì thế, “kinh doanh khách sạn” lúc đầu chỉ là hoạt động cho thuê buồng ngủ phục vụ nhu cầu ngủ, nghỉ cho khách vắng lai.

Sau đó, số lượng khách từ thập phương tới các điểm đến du lịch với nhu cầu lưu lại lâu hơn đã tăng lên. Để giữ chân khách và nhằm tăng doanh thu cũng như lợi nhuận, ngoài dịch vụ cho thuê buồng ngủ, các chủ nhà trọ đã tổ chức cung cấp thêm dịch vụ phục vụ nhu cầu ăn uống cho khách. Khi đó khái niệm “Kinh doanh khách sạn” đã được mở rộng và được hiểu là hoạt động kinh doanh các dịch vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu nghỉ ngơi và ăn uống cho khách từ nơi khác đến. Cùng với đó, động cơ đi du lịch của khách du lịch cũng ngày càng đa dạng. Ngoài việc đi du lịch để nghỉ ngơi, thư giãn, giải trí..., người ta còn đi đến những nơi khác ngoài nơi cư trú thường xuyên của mình vì các lý do khác như: muốn tìm tòi, học hỏi, khám phá thế giới xung quanh, chữa bệnh, mở rộng tầm nhìn và sự hiểu biết, mở rộng các mối quan hệ xã hội, nghiên cứu thị trường tìm kiếm cơ hội đầu tư, tham gia vào các sự kiện, hội nghị, hội thảo... Những nhu cầu đòi hỏi của khách du lịch tại các điểm đến du lịch cũng ngày càng đa dạng, phong phú và đòi hỏi phải được thỏa mãn ở mức độ cao hơn. Vì thế, số lượng và chất lượng của các sản phẩm được cung cấp nhằm thỏa mãn nhu cầu trong thời gian lưu lại của khách du lịch đã buộc phải tăng lên. Như vậy, giờ đây trong nội hàm của khái niệm “kinh doanh khách sạn” bên cạnh việc kinh doanh hai loại dịch vụ chính là dịch vụ cho thuê buồng ngủ và dịch vụ phục vụ ăn uống còn có thêm hoạt động kinh doanh các dịch vụ bổ sung cho khách du lịch như: dịch vụ thể thao, giải trí ngoài trời, y tế, chăm sóc sức khỏe và sắc đẹp, giặt là, internet, cho thuê phòng họp, tổ chức hội thảo, hội nghị.... Điều đó đã làm tăng tính đa dạng trong phương thức tổ chức hoạt động kinh doanh và dẫn tới sự ra đời của nhiều loại hình doanh nghiệp với

nhều mức độ cung cấp dịch vụ khác nhau, nhằm vào những đoạn thị trường khách khác nhau, với các tên gọi ngày càng phong phú như: Khách sạn, Nhà nghỉ, Motel, Làng du lịch, Lều trại.... Chúng được gọi chung là các cơ sở lưu trú du lịch.

Theo Luật Du lịch Việt Nam, trong Điều 62 đã xác định: “Các cơ sở lưu trú du lịch bao gồm khách sạn, làng du lịch, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, bãi cắm trại du lịch, nhà nghỉ du lịch, nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và các cơ sở lưu trú du lịch khác. Theo đó, các cơ sở lưu trú du lịch không bao gồm các doanh nghiệp kinh doanh thuần túy các dịch vụ ăn uống, dịch vụ vui chơi giải trí hay các dịch vụ đơn lẻ riêng biệt, độc lập với các cơ sở lưu trú du lịch nói trên. Vì thế, theo Điều 4 khoản 12 của Luật Du lịch Việt Nam cũng đã khẳng định: “Cơ sở lưu trú du lịch là cơ sở cho thuê buồng, giường và cung cấp các dịch vụ khác phục vụ khách lưu trú, trong đó khách sạn là cơ sở lưu trú du lịch chủ yếu”. Vậy, kinh doanh khách sạn được hiểu là hoạt động kinh doanh của các cơ sở lưu trú du lịch dựa trên việc cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung nhằm đáp ứng nhu cầu lưu lại tạm thời của khách du lịch

1.1.2 Khách hàng trong kinh doanh khách sạn

Theo PGS.TS Nguyễn Văn Mạnh, TS Hoàng Thị Loan Hương, ta có thể coi khách hàng trong kinh doanh khách sạn là tất cả những ai có nhu cầu tiêu dùng sản phẩm của các cơ sở lưu trú du lịch. Họ có thể là: khách du lịch, khách tham quan hay người dân địa phương tiêu dùng những sản phẩm đơn lẻ của các cơ sở lưu trú du lịch (ví dụ như: sử dụng dịch vụ tắm hơi xoa bóp, thuê sử dụng sân chơi tennis, thường thức một bữa ăn trưa, tổ chức một bữa tiệc cưới... Như vậy, khách hàng trong kinh doanh khách sạn là những người tiêu dùng sản phẩm của các cơ sở lưu trú du lịch không giới hạn bởi mục đích, thời gian và không gian tiêu dùng, trong đó khách du lịch chỉ là một đoạn thị trường, song đây là đoạn thị trường chủ yếu, chiếm tỷ trọng lớn nhất và đóng vai trò quan trọng nhất quyết định sự tồn tại và phát triển của các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú du lịch.

1.1.3 Đặc điểm của sản phẩm trong kinh doanh khách sạn

Sản phẩm trong kinh doanh khách sạn chủ yếu là các dịch vụ, chất lượng của chúng phụ thuộc nhiều vào sự cảm nhận của người tiêu dùng và phụ thuộc vào cả những nhân tố khách quan khó kiểm soát như: nhân tố tự nhiên, xã hội chính trị, kinh tế và chất lượng sản phẩm của các nhà cung cấp đầu vào... Do đó gây nhiều khó khăn

cho các cơ sở lưu trú du lịch trong việc đo lường, kiểm soát và đánh giá chất lượng dịch vụ. Có thể tóm lược qua các đặc điểm sau:

1.1.3.1. Sản phẩm dịch vụ của các cơ sở lưu trú du lịch mang tính vô hình

Do chúng không tồn tại dưới dạng vật chất, không thể nhìn thấy hay sờ thấy cho nên cả người cung cấp và người tiêu dùng đều không thể kiểm tra được chất lượng của dịch vụ trước khi bán và trước khi mua. Người ta cũng không thể vận chuyển sản phẩm dịch vụ trong kinh doanh khách sạn trong không gian từ nơi này đến nơi khác như các hàng hóa thông thường khác. Tính vô hình của các dịch vụ trong kinh doanh khách sạn cũng gây nhiều khó khăn trong việc đánh giá một cách chính xác mang tính định lượng kết quả thực hiện công việc của nhân viên. Điều đó gây ra không ít khó khăn cho các nhà quản lý trong việc đánh giá, phân loại nhân viên để có chính sách phân phối thu nhập cho người lao động trong các cơ sở lưu trú du lịch một cách chính xác và công bằng. Đặc điểm này cũng ảnh hưởng trực tiếp tới hệ thống kênh phân phối sản phẩm của các cơ sở lưu trú du lịch bởi lẽ chỉ có sự vận động một chiều trong kênh phân phối theo hướng: khách phải tự đến các cơ sở lưu trú du lịch để tiêu dùng dịch vụ. Đây là một đặc điểm gây khó khăn không nhỏ trong công tác Marketing khách sạn. Đồng thời cho thấy sự cần thiết phải tiến hành các biện pháp chủ động thu hút khách đến sử dụng sản phẩm của các cơ sở lưu trú du lịch nếu muốn tồn tại và phát triển trên thị trường.

1.1.3.2 Sản phẩm dịch vụ trong kinh doanh khách sạn không thể lưu kho cất trữ

Quá trình "sản xuất" và "tiêu dùng" các dịch vụ là gần như trùng nhau về không gian và thời gian. Hay nói cách khác, sản phẩm của các cơ sở lưu trú du lịch có tính "tươi sống" cao. Đặc điểm này cũng giống như với sản phẩm của ngành hàng không. Một máy bay có tổng số 100 chỗ ngồi, nếu mỗi chuyến bay chỉ bán được 60 vé thì xem như đã có 40 chỗ không bán được hay gọi là đã "bị ế mất 40 chỗ" trên chuyến bay đó. Nói một cách khác là hãng hàng không đã không bù đắp được các chi phí cố định cho 40 chỗ ngồi trong chuyến bay đó. Mỗi đêm nếu khách sạn có những buồng không có khách thuê có nghĩa là khách sạn đã bị "ế" số lượng buồng trống đó. Người ta không thể "bán bù" trong đêm khác được. Do đó các khách sạn phải luôn tìm mọi biện pháp để làm tăng tối đa số lượng buồng bán ra qua mỗi ngày hoạt động.

1.1.3.3 Sản phẩm dịch vụ trong kinh doanh khách sạn đòi hỏi chất lượng cao

Khách của các cơ sở lưu trú du lịch chủ yếu là khách du lịch. Họ là những người có khả năng thanh toán và khả năng chi trả cao hơn mức tiêu dùng thông thường. Vì thế yêu cầu đòi hỏi của họ về chất lượng sản phẩm mà họ bỏ tiền ra mua trong thời gian đi du lịch là rất cao. Vì vậy các cơ sở lưu trú du lịch không có sự lựa chọn nào khác ngoài việc phải cung cấp những sản phẩm dịch vụ có chất lượng cao nếu muốn bán sản phẩm của mình cho khách du lịch - đối tượng khách hàng rất khó tính này. Hay nói cách khác, các cơ sở lưu trú du lịch muốn tồn tại và phát triển lâu dài và bền vững buộc phải tìm cách cung cấp những sản phẩm có chất lượng cao phù hợp với đòi hỏi của thị trường mục tiêu.

1.1.3.4 Sản phẩm trong kinh doanh khách sạn mang tính tổng hợp

Tính tổng hợp này xuất phát từ đặc điểm của nhu cầu của khách du lịch. Vì thế trong cơ cấu sản phẩm khách sạn, chúng ta thấy có nhiều chủng loại dịch vụ khác nhau. Số lượng các dịch vụ bổ sung, đặc biệt là các dịch vụ giải trí đang ngày càng có xu hướng tăng lên trong cơ cấu sản phẩm của các khách sạn có thứ hạng cao trên thế giới. Các khách sạn muốn tăng tính hấp dẫn đối với khách hàng mục tiêu và tăng khả năng cạnh tranh của mình trên thị trường thường phải tìm mọi cách để tăng “tính khác biệt” cho sản phẩm của mình thông qua các dịch vụ bổ sung không bắt buộc.

1.1.3.5 Sản phẩm trong kinh doanh khách sạn chỉ được thực hiện với sự tham gia trực tiếp của khách hàng

Nếu không có một khách nào đến tiêu dùng sản phẩm coi như doanh nghiệp lưu trú du lịch chưa thực hiện được một sản phẩm dịch vụ nào. Trong kinh doanh khách sạn không cho phép khách tiêu dùng dịch vụ lưu trú qua máy tự động (như trong dịch vụ ngân hàng). Với sự hiện diện trực tiếp của khách hàng trong thời gian và tại địa điểm cung cấp dịch vụ đã buộc các cơ sở lưu trú du lịch phải tìm mọi cách để “kéo” khách hàng (từ rất nhiều nơi khác nhau) đến với mình để đạt được mục tiêu kinh doanh. Ngoài ra, các nhà quản lý còn phải luôn đứng trên quan điểm của người sử dụng dịch vụ từ khi thiết kế, xây dựng, bố trí, lắp đặt cũng như mua sắm các trang thiết bị và lựa chọn cách thức trang trí nội thất bên trong và bên ngoài cho một cơ sở lưu trú du lịch.

1.1.3.6 Sản phẩm trong kinh doanh khách sạn có quá trình "sản xuất" và quá trình tiêu dùng diễn ra đồng thời

Vì quá trình cung cấp dịch vụ của nhân viên phục vụ trực tiếp chính là quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ cho nên trong kinh doanh khách sạn, các cơ sở lưu trú du lịch không có cơ hội "sửa chữa lỗi" hay "tái chế" nếu chẳng may sản phẩm được tạo ra có những lỗi sơ suất nào đó (dù là nhỏ nhất). Đặc điểm này đòi hỏi các nhà quản trị khách sạn phải đảm bảo kiểm soát tốt chất lượng của các nguồn lực đầu vào sao cho chúng thực sự không có sai sót và phải hoàn hảo ngay từ đầu. Đây là một trong những khó khăn đáng kể đối với các nhà quản trị trong lĩnh vực kinh doanh lưu trú du lịch trong công tác quản lý và kiểm soát chất lượng nguồn nhân lực, quản lý sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật cũng như quản lý chất lượng nguồn nguyên vật liệu đầu vào của hoạt động kinh doanh.

1.1.3.7 Sản phẩm trong kinh doanh khách sạn mang tính không đồng nhất

Chất lượng dịch vụ của các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú du lịch chịu sự phụ thuộc nhiều vào nhân tố con người (cả từ phía người tiêu dùng dịch vụ cũng như từ phía người cung cấp dịch vụ). Trong suốt quá trình diễn ra dịch vụ tại cơ sở lưu trú du lịch luôn có sự tiếp xúc trực tiếp, "mặt đối mặt" giữa người phục vụ và người được phục vụ. Mỗi sự thay đổi trong trạng thái tâm lý, thể trạng sức khỏe, thái độ của họ tại những thời điểm giao tiếp trực tiếp luôn có sự "giao thoa", tác động qua lại, ảnh hưởng lẫn nhau. Vì thế sự cảm nhận và mức độ thỏa mãn nhu cầu của khách về chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn cũng bị thay đổi theo thời gian. Ngoài ra chất lượng dịch vụ lưu trú du lịch còn chịu sự phụ thuộc vào nhiều nhân tố khách quan khó kiểm soát và nằm ngoài khả năng của các cơ sở lưu trú du lịch.

1.1.3.8 Sản phẩm trong kinh doanh khách sạn chỉ được thực hiện trong những điều kiện cơ sở vật chất kỹ thuật nhất định

Để có đủ điều kiện kinh doanh, các khách sạn phải đảm bảo các điều kiện về cơ sở vật chất kỹ thuật. Các điều kiện này hoàn toàn tùy thuộc vào các qui định của mỗi quốc gia cho từng loại, hạng và tùy thuộc vào mức độ phát triển của hoạt động kinh doanh du lịch ở đó. Ở Việt Nam, các điều kiện về cơ sở vật chất kỹ thuật của một cơ sở lưu trú du lịch cụ thể phải tuân thủ theo đúng quy định của Luật Du lịch Việt Nam và các tiêu chuẩn trong Bộ tiêu chuẩn quốc gia về phân hạng cơ sở lưu trú du lịch do Tổng cục Du lịch Việt Nam ban hành.

1.1.4 Đặc điểm của kinh doanh khách sạn

Theo PGS.TS Nguyễn Văn Mạnh, TS Hoàng Thị Loan Hương kinh doanh khách sạn là lĩnh vực luôn đòi hỏi những điều kiện kinh doanh nhất định và chịu sự chi phối của nhiều nhân tố khách quan và chủ quan khác nhau tại địa điểm kinh doanh. Để đưa ra các chính sách quản lý phù hợp, các cơ quan quản lý nhà nước và các chủ doanh nghiệp lưu trú du lịch cần phải phân tích và hiểu rõ các đặc điểm kinh doanh ở mỗi vùng. Trên phương diện lý thuyết, kinh doanh lưu trú du lịch có một số đặc điểm sau.

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

Hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch chỉ có thể được tiến hành thành công ở những nơi có tài nguyên du lịch, bởi lẽ tài nguyên du lịch là yếu tố tạo ra sự thúc đẩy, thôi thúc và thu hút con người rời khỏi nơi cư trú thường xuyên của mình để đi du lịch. Mỗi loại tài nguyên du lịch tạo ra sức hấp dẫn thu hút đối với những đối tượng khách du lịch khác nhau. Vì vậy, tài nguyên du lịch có tác động rất mạnh đến quyết định đầu tư và các chính sách kinh doanh của các cơ sở lưu trú du lịch tại các điểm du lịch. Khả năng tiếp nhận của tài nguyên du lịch ở mỗi nơi sẽ quyết định quy mô của các cơ sở lưu trú du lịch tại đó. Giá trị và sức hấp dẫn của tài nguyên du lịch ở mỗi nơi quyết định sự lựa chọn thứ hạng và chất lượng dịch vụ của các cơ sở lưu trú du lịch ở nơi đó. Mặt khác, khi các điều kiện khách quan (tự nhiên, kinh tế, chính trị, xã hội) tác động làm thay đổi giá trị và sức hấp dẫn của tài nguyên du lịch của một điểm đến, sẽ tác động đến cầu du lịch, khi đó các cơ sở lưu trú du lịch phải điều chỉnh kịp thời các chính sách kinh doanh cho phù hợp. Bên cạnh đó đặc điểm về kiến trúc, quy hoạch và đặc điểm về cơ sở vật chất kỹ thuật của các khách sạn tại các điểm du lịch cũng có ảnh hưởng tới việc làm tăng hay giảm giá trị tài nguyên du lịch tại các trung tâm du lịch.

1.1.4.2 Một số loại hình cơ sở lưu trú du lịch chính như khách sạn, làng du lịch... đòi hỏi dung lượng vốn đầu tư lớn

Đặc điểm này xuất phát từ nguyên nhân do yêu cầu về tính chất lượng cao của sản phẩm mà các cơ sở lưu trú du lịch cung cấp cho khách du lịch. Đòi hỏi các thành phần của cơ sở vật chất kỹ thuật của các cơ sở lưu trú du lịch phải có chất lượng cao ngay từ khi bắt đầu xây dựng. Chất lượng của cơ sở vật chất kỹ thuật của các cơ sở

lưu trú du lịch phụ thuộc vào thứ hạng của chúng. Các trang thiết bị được lắp đặt bên trong các công trình, các điều kiện vật chất đảm bảo cung cấp các dịch vụ bổ sung, đặc biệt là các dịch vụ giải trí ngoài trời như bể bơi, sân tennis... cũng đòi hỏi phải đẹp và sang trọng. Đây chính là nguyên nhân đẩy chi phí đầu tư ban đầu của các cơ sở lưu trú du lịch lên cao. Ngoài ra còn xuất phát từ một số nguyên nhân khác như: Chi phí ban đầu cho cơ sở hạ tầng của khách sạn cao, chi phí đất đai cho một công trình khách sạn lớn.

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

Kinh doanh khách sạn là lĩnh vực kinh doanh dịch vụ, vì vậy sản phẩm dịch vụ của các cơ sở lưu trú du lịch chủ yếu do những nhân viên phục vụ trực tiếp tạo ra. Để đạt được điều đó, các cơ sở lưu trú du lịch phải phân công bố trí công việc cho nhân viên phục vụ theo hướng chuyên môn hóa cao (mỗi người chỉ thực hiện một công đoạn của quá trình phục vụ lặp đi lặp lại mà thôi). Thời gian lao động trong các cơ sở lưu trú du lịch bị phụ thuộc vào thời gian tiêu dùng của khách và thường kéo dài 24/24 giờ mỗi ngày. Do đó, các doanh nghiệp này cần phải sử dụng một số lượng lớn lao động phục vụ trực tiếp trong mùa vụ chính. Với đặc điểm này, các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn luôn phải đối mặt với khó khăn về việc làm sao để giảm thiểu một cách hợp lý chi phí lao động trực tiếp mà không làm ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách du lịch.

Đối với các cơ sở lưu trú du lịch nằm ở những điểm du lịch thuộc vùng sâu, vùng xa, cách xa các trung tâm đô thị lớn (nguồn cung cấp lao động du lịch có chất lượng cao) lại hoạt động theo thời vụ buộc phải sử dụng lao động là người dân địa phương không có trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Các cơ sở lưu trú du lịch phải bỏ ra một lượng chi phí tương đối lớn cho công tác đào tạo kỹ năng nghề nghiệp chuyên sâu cho người lao động địa phương trước khi tuyển mộ để đảm bảo cho họ đáp ứng được các yêu cầu tối thiểu về chất lượng dịch vụ và phong cách phục vụ chuyên nghiệp.

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

Kinh doanh khách sạn thường chịu sự chi phối của rất nhiều nhân tố khách quan. Một số trong đó mang tính chất đột biến, ngẫu nhiên, một số khác lại hoạt động theo những quy luật lặp đi lặp lại. Do đó, các nhà quản lý các cơ sở lưu trú du lịch

muốn sử dụng các nguồn lực sẵn có một cách hiệu quả phải nghiên cứu kỹ và hiểu rất rõ về các quy luật chi phối hoạt động kinh doanh đối với doanh nghiệp của mình.

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

1.2. Bộ phận lễ tân tại khách sạn

1.2.1. Khái niệm

Theo giáo trình quản trị lễ tân khách sạn của T.S Nguyễn Thị Tú, bộ phận lễ tân của khách sạn nằm ở mặt tiền của khách sạn, là bộ phận đầu tiên khách hàng tiếp xúc khi đặt chân đến khách sạn, cầu nối giữa khách hàng với các bộ phận còn lại trong khách sạn nhằm cung cấp sản phẩm - dịch vụ, đáp ứng nhu cầu và xử lý sự cố phát sinh khi khách có yêu cầu gì thì đều thông báo đến nhân viên lễ tân và tùy trường hợp cụ thể mà các nhân viên sẽ trực tiếp xử lý hoặc gián tiếp chuyển giao cho nhân viên các bộ phận khác thực hiện. Nhiệm vụ chính của nhân viên lễ tân không chỉ dừng lại ở việc thực hiện các thủ tục nhận phòng và trả phòng, mà còn bao gồm chào đón, tư vấn, cung cấp thông tin, hỗ trợ nhu cầu và xử lý các yêu cầu của khách một cách chuyên nghiệp và chu đáo.

Nhân viên lễ tân đóng vai trò then chốt trong việc mang đến cho khách hàng ấn tượng ban đầu tốt đẹp, góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp, thân thiện của khách sạn. Với kiến thức nghiệp vụ vững vàng, khả năng giao tiếp ngoại ngữ và kỹ năng xử lý tình huống linh hoạt, đội ngũ lễ tân không chỉ là cầu nối giữa khách hàng và các bộ phận khác mà còn là nhân tố quan trọng quyết định đến sự hài lòng và trải nghiệm của khách lưu trú.

1.2.2 Chức năng của bộ phận lễ tân

Đặt buồng: Chức năng đặt buồng bao gồm tiếp nhận và quản lý phân bổ buồng, kiểm soát các chính sách bán buồng nhằm tối ưu hóa hiệu suất sử dụng buồng, tối ưu hóa doanh thu và tối đa hóa lợi nhuận. Thực hiện chức năng này giúp khách sạn chủ động trong hoạt động kinh doanh và phục vụ, gia tăng lợi ích cho khách hàng và khách sạn.

Thông thường, ở các khách sạn 5 sao theo tiêu chuẩn quốc tế, chức năng đặt buồng có thể thuộc bộ phận bán và marketing thực hiện.

Làm thủ tục nhận và trả buồng: Nhân viên lễ tân làm thủ tục nhận và trả buồng cho khách theo đúng quy trình của khách sạn một cách thuận tiện, nhanh chóng, căn cứ vào thông tin khách hàng và thực tế cung cấp dịch vụ tại khách sạn. Đây là chức năng chính của bộ phận lễ tân trong việc thực hiện hợp đồng giữa khách hàng và khách sạn về buồng ở cũng như xác định trách nhiệm của cả hai bên.

Giao tiếp, bán hàng: Nhân viên lễ tân giới thiệu các sản phẩm dịch vụ và thuyết phục khách sử dụng dịch vụ. Với chức năng giao tiếp, bán hàng, bộ phận lễ tân góp phần giúp cho khách sạn thu nhận được ý kiến phản hồi về chất lượng dịch vụ từ phía khách hàng, tăng doanh thu, đồng thời cũng giúp khách hàng có cảm giác được quan tâm, chăm sóc.

Thông tin: Nhân viên lễ tân tiếp nhận thông tin, yêu cầu từ khách hàng, truyền đạt thông tin đến các bộ phận liên quan trong và ngoài khách sạn, phối hợp với các bộ phận và cơ sở dịch vụ, cung cấp thông tin cho ban lãnh đạo đưa ra quyết định kinh doanh đúng đắn, đồng thời cung cấp cho khách hàng mọi thông tin cần thiết, giải đáp thắc mắc của khách hàng.

Thanh toán - thu ngân: Nhân viên lễ tân theo dõi tài khoản của khách, xác định các chi phí phát sinh và tình trạng nợ của khách, lập hoá đơn khi khách trả buồng và tiếp nhận tiền thanh toán của khách.

1.2.3 Nhiệm vụ của bộ phận lễ tân

Chào bán dịch vụ buồng và các dịch vụ khác của khách sạn: Giới thiệu dịch vụ của khách sạn, tham gia nghiên cứu và dự đoán về thị trường khách trong thời gian tiếp theo, tham gia định giá cho thuê buồng và chiết khấu, lập dự báo buồng, quản lý sơ đồ buồng và điều phối buồng hợp lý cho khách.

Nhận đặt buồng và các dịch vụ, bố trí buồng cho khách.

Chào đón khách và thực hiện thủ tục đăng ký khách sạn cho khách như hoàn tất phiếu đăng ký, xác định cách thức thanh toán, đăng ký tạm trú cho khách.

Phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn: Trực tiếp hoặc phối hợp với các bộ phận khác để cung ứng dịch vụ thông tin, mua sắm, nhận và chuyển thư, ấn phẩm, thuê xe v.v... cho khách, liên kết, hỗ trợ các bộ phận khác hoàn thành nhiệm vụ.

Tiếp nhận và xử lý các phàn nàn của khách, đồng thời chuyển những thông tin cần thiết cho các bộ phận dịch vụ của khách sạn nhằm cải tiến chất lượng phục vụ.

Giữ mối quan hệ chặt chẽ với các cơ quan hữu quan và các cơ sở dịch vụ ở ngoài khách sạn để giải quyết nhu cầu của khách và các vấn đề phát sinh.

Theo dõi, cập nhật tài khoản, tổng hợp các chi phí và lên hóa đơn thanh toán cho khách.

Làm thủ tục thanh toán trả buồng và tiền khách.

Lưu trữ thông tin của khách trên hệ thống phần mềm quản lý khách sạn (Property Management System - PMS).

Cân đối sổ sách, thống kê, tổng hợp báo cáo với quản lý khách sạn về tình hình hoạt động thông qua số liệu thống kê tình hình đặt buồng, công suất buồng và doanh thu của khách sạn.

Đảm bảo an ninh, an toàn tính mạng và tài sản cho khách hàng và khách sạn.

Hỗ trợ các bộ phận khác hoàn thành nhiệm vụ, đoàn kết, phối hợp, nâng cao trình độ, cải tiến phương pháp làm việc. Để hoàn thành chức năng nhiệm vụ của mình một cách tốt nhất đảm bảo đáp ứng mọi nhu cầu chính đáng của khách hàng, bộ phận lễ tân cần tuân thủ những quy trình tác nghiệp riêng với những trang thiết bị hỗ trợ phù hợp.

1.2.4 Vai trò của bộ phận lễ tân

Dù không phải là bộ phận lớn nhất trong khách sạn nhưng bộ phận lễ tân đóng vai trò đặc biệt quan trọng đối với hoạt động kinh doanh của khách sạn. Vai trò của bộ phận lễ tân thể hiện trong việc:

Là bộ phận đầu tiên tiếp xúc với khách, tạo cho khách những ấn tượng ban đầu về khách sạn, về chất lượng phục vụ của khách sạn. Bộ phận lễ tân là nơi điều phối mọi hoạt động phục vụ của khách sạn. Vì vậy, bộ phận lễ tân có vai trò quan trọng

trong hoạt động kinh doanh của khách sạn và được ví như "trung tâm thần kinh" của khách sạn.

Là cầu nối giữa khách và các bộ phận dịch vụ nhằm cung cấp sản phẩm dịch vụ của khách sạn, làm thỏa mãn nhu cầu của khách. Bộ phận lễ tân nhận thông tin yêu cầu từ khách và chuyển tới các bộ phận khác trong khách sạn.

Là trung tâm phối hợp hoạt động của các bộ phận trong khách sạn, giúp các bộ phận hoạt động một cách có kế hoạch.

Giúp ban giám đốc đề ra chiến lược và các chính sách sản phẩm và thị trường nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Đại diện cho khách sạn trong việc mở rộng mối liên hệ, liên doanh liên kết trong công tác thu hút khách cho khách sạn.

1.3 Năng lực tiếp nhận và xử lý phản nàn của bộ phận lễ tân tại khách sạn theo tiêu chuẩn VTOS.

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, việc phát sinh phản nàn từ khách hàng là điều khó tránh khỏi do chất lượng dịch vụ phụ thuộc nhiều vào cảm nhận của từng khách. Vì vậy, khả năng tiếp nhận và xử lý phản nàn được xem là một trong những yêu cầu quan trọng đối với nhân viên lễ tân – bộ phận thường xuyên tiếp xúc trực tiếp với khách. Nếu thực hiện tốt, không chỉ giúp giải quyết vấn đề mà còn góp phần nâng cao hình ảnh và chất lượng dịch vụ của khách sạn.

1.3.1 VTOS là gì

VTOS là tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (viết tắt của cụm từ Vietnam Tourism Occupational Skills Standards). Bộ tài liệu được ra đời nhằm đáp ứng nhu cầu nhân sự có chất lượng cho nghề du lịch Việt Nam với các tiêu chuẩn được quy định chặt chẽ trong các lĩnh vực lưu trú du lịch, lữ hành du lịch và các lĩnh vực chuyên biệt khác.

1.3.2 Khái niệm phản nàn

Theo Olshtain và Weinbach (1987, 1993) trong hành vi phản nàn, người nói bày tỏ sự không hài lòng hoặc sự khó chịu như một phản ứng đối với một hành động đã hoặc đang diễn ra mà có ảnh hưởng bất lợi đối với người nói và đồng thời người nghe phải chịu trách nhiệm về hành động đó.

Trosborg (1995, 2010) thì định nghĩa rằng hành vi phản nàn là một hành vi ở lời mà người nói/người phản nàn biểu lộ sự không hài lòng hoặc bày tỏ các cảm xúc

mang tính tiêu cực về một sự tình được miêu tả trong mệnh đề và người nghe/người bị phàn nàn phải chịu trách nhiệm một cách trực tiếp hoặc gián tiếp. Vì vậy, Trosborg (1995) cho rằng hành vi phàn nàn là một hành vi mang tính lăng mạ và đe dọa thể diện theo quan điểm của Brown và Levinson (1987).

Murphy và Neu (1996) cho rằng hành vi phàn nàn là một chuỗi hành vi ngôn ngữ bao gồm nhiều thành phần ngữ nghĩa khác nhau. Murphy và Neu (1996) phát hiện ra rằng chuỗi hành vi phàn nàn bao gồm bốn thành phần cơ bản là giải thích mục đích, phàn nàn, biện minh và đưa ra giải pháp, lời yêu cầu.

1.3.3 Năng lực tiếp nhận phàn nàn của nhân viên lễ tân

Theo Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS), Năng lực tiếp nhận phàn nàn của nhân viên lễ tân được hiểu là khả năng của nhân viên trong việc, lắng nghe, thu thập, xác định và ghi nhận chính xác các thông tin liên quan đến phàn nàn của khách hàng. Năng lực này được thể hiện qua việc sử dụng kỹ năng lắng nghe chủ động, thể hiện sự đồng cảm với khách hàng, thu thập đầy đủ thông tin liên quan đến vấn đề phát sinh và lưu trữ các phàn nàn theo đúng quy trình của doanh nghiệp.

1.3.4 Xử lý phàn nàn của nhân viên lễ tân

Theo Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS), Xử lý phàn nàn của nhân viên lễ tân là việc khẳng định và cam kết với khách về việc giải quyết phàn nàn một cách kịp thời, thực hiện xử lý theo đúng chuẩn mực, chính sách và quy trình của đơn vị, đồng thời thu thập, xem xét các thông tin – tài liệu liên quan và cập nhật, ghi chép đầy đủ quá trình xử lý phàn nàn.

1.3.5 Vai trò tiếp nhận và xử lý phàn nàn của nhân viên lễ tân

Việc tiếp nhận và xử lý phàn nàn của khách hàng đóng vai trò rất quan trọng đối với bộ phận lễ tân trong khách sạn. Trên thực tế, lễ tân là người đầu tiên khách tìm đến khi có vấn đề, nên cách tiếp nhận ban đầu sẽ ảnh hưởng nhiều đến cảm xúc của khách. Nếu nhân viên biết lắng nghe, thể hiện sự tôn trọng và ghi nhận đúng nội dung phàn nàn thì khách sẽ cảm thấy được quan tâm và dễ hợp tác hơn trong quá trình giải quyết. Bên cạnh đó, việc xử lý phàn nàn cũng đòi hỏi nhân viên phải nắm rõ quy trình của khách sạn, linh hoạt trong cách giải quyết và biết phối hợp với các bộ phận liên quan để đưa ra hướng xử lý phù hợp. Khi vấn đề được giải quyết nhanh chóng và hợp lý, không chỉ giúp làm giảm sự không hài lòng của khách mà còn có thể tạo ấn tượng tốt, góp phần giữ chân khách quay lại. Ngược lại, nếu tiếp nhận qua loa hoặc

xử lý chậm trễ thì rất dễ khiến khách bức xúc hơn, thậm chí ảnh hưởng đến hình ảnh chung của khách sạn.

- Theo tiêu chuẩn VTOS, quá trình xử lý phản nàn bao gồm các nội dung chính:

1. Xác định và phân tích phản nàn

- Tiếp nhận và ghi lại chính xác lời phản nàn của khách, sử dụng các kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách

- Xác định bản chất chính xác trong phản nàn của khách thông qua các kỹ năng giao tiếp phù hợp

- Ghi sổ hoặc lưu lại ý kiến phản nàn theo đúng quy trình

2. Xử lý các phản nàn

- Khẳng định với khách hàng rằng phản nàn của khách sẽ được xử lý nhanh nhất có thể để giải quyết vấn đề

- Xử lý phản nàn theo chuẩn mực, chính sách và quy trình của đơn vị

- Thu thập và xem xét các tài liệu liên quan tới phản nàn của khách

- Cập nhật ghi chép về các ý kiến phản nàn

3. Xác định hành động và giải quyết phản nàn

- Thỏa thuận và xác nhận với khách hành động giải quyết phản nàn

- Thể hiện cam kết với khách sẽ giải quyết phản nàn

- Thông báo với khách về kết quả điều tra phản nàn

4. Nhờ giải quyết những phản nàn nghiêm trọng

- Xác định các phản nàn cần sự can thiệp của cấp quản lý, các nhân viên khác hay các đối tượng bên ngoài

- Chuyển lời phản nàn đến đúng người để họ tiếp tục giải quyết theo đúng phạm vi trách nhiệm của cá nhân

- Chuyển tiếp tất cả các tài liệu cần thiết, bao gồm cả các báo cáo điều tra, cho người thích hợp

- Chuyển lên cấp cao hơn những phản nàn chưa được giải quyết ở cấp phù hợp

1.3.6 Yêu cầu về kiến thức và kỹ năng theo VTOS

Để thực hiện tốt việc tiếp nhận và xử lý phản nàn, nhân viên lễ tân cần có những kiến thức và kỹ năng nhất định. Trước hết là hiểu được các loại phản nàn thường gặp và nắm được quy trình xử lý cơ bản. Ngoài ra, nhân viên cũng cần chú ý

đến yếu tố tâm lý và sự khác biệt văn hóa của khách. Bên cạnh đó, các kỹ năng như lắng nghe, giao tiếp, ghi chép thông tin và phản hồi kết quả cũng rất cần thiết. Trong những trường hợp phức tạp, nhân viên cần biết khi nào nên chuyển vấn đề cho cấp trên để xử lý.

1.3.7 Điều kiện thực hiện và các yếu tố thay đổi

Trước hết, theo VTOS thì việc tiếp nhận và xử lý phàn nàn không chỉ diễn ra ở lễ tân mà có thể xảy ra ở bất kỳ bộ phận nào trong khách sạn như nhà hàng, buồng phòng hay thậm chí bên công ty lữ hành và phàn nàn có thể xuất hiện ở mọi thời điểm trong quá trình phục vụ khách.

Các hình thức phàn nàn: Liên quan đến việc bày tỏ sự không hài lòng với dịch vụ, khách có thể phản ánh theo nhiều cách khác nhau. Ví dụ như khách gửi email phản ánh phòng không sạch, những hình ảnh đăng trên các kênh OTA không giống với phòng thực tế của khách sạn hoặc viết đánh giá trên mạng xã hội. Ngoài ra, khách cũng có thể điền vào phiếu góp ý của khách sạn. Tuy nhiên, phổ biến nhất vẫn là phàn nàn trực tiếp hoặc qua điện thoại, ví dụ như khách xuống quầy lễ tân và nói rằng phòng quá ồn cần lễ tân phải xử lý gấp. Mỗi hình thức sẽ cần cách xử lý khác nhau, như phàn nàn trực tiếp thì phải xử lý nhanh và khéo léo hơn vì khách đang bức xúc ngay lúc đó và thường thì việc phàn nàn trực tiếp sẽ được ưu tiên xử lý trước cho khách.

Các kỹ năng giao tiếp phù hợp có thể là: Nhân viên cần biết lắng nghe chủ động, tức là không chỉ nghe mà còn phải hỏi lại để hiểu rõ vấn đề, ví dụ như hỏi khách “Anh/chị gặp vấn đề này từ lúc nào ạ?”. Ngoài ra, cách nói chuyện cũng phải rõ ràng, nhẹ nhàng, không được tỏ thái độ khó chịu. Khi nói chuyện trực tiếp thì nên nhìn vào khách để thể hiện sự tôn trọng. Một điểm nhỏ nhưng quan trọng là nên ghi chép lại thông tin, vì nếu không ghi thì dễ quên hoặc xử lý sai.

Về quy trình và chính sách của khách sạn, đây là điều mà nhân viên bắt buộc phải tuân theo. Ví dụ như khi khách phàn nàn về phòng bẩn, khách sạn có thể có quy trình là đổi phòng hoặc giảm giá. Ngoài ra còn có các biểu mẫu báo cáo để ghi nhận lại sự việc. Những quy định này giúp việc xử lý được thống nhất, tránh mỗi nhân viên làm một kiểu khác nhau.

Sau khi xử lý xong thì cần thông báo lại kết quả cho khách. Ví dụ như sau khi đổi phòng, lễ tân nên gọi điện hỏi lại khách xem đã hài lòng chưa. Nếu có thêm vấn

đề phát sinh thì có thể gửi email giải thích rõ ràng với khách. Khi thông báo, cần giữ thái độ bình tĩnh, nói rõ ràng để khách hiểu và trình bày chính xác nội dung với khách.

Cuối cùng là nhân sự tham gia xử lý. Không phải lúc nào lễ tân cũng tự giải quyết được hết. Ví dụ như khách phàn nàn nghiêm trọng liên quan đến an toàn hoặc yêu cầu bồi thường thì cần báo lên quản lý. Hoặc có những trường hợp cần bộ phận khác hỗ trợ như kỹ thuật, buồng phòng. Điều này cho thấy việc xử lý phàn nàn là công việc có sự phối hợp, không phải của riêng một người.

1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực tiếp nhận và xử lý phàn nàn của bộ phận lễ tân.

1.4.1 Công tác quản lý chất lượng ở bộ phận lễ tân

Việc quản lý chất lượng ở bộ phận lễ tân là rất quan trọng và cần thiết vì nó tác động tới chất lượng phục vụ, nó đòi hỏi phải nhận thức đúng và thực hiện đúng tiến trình quản lý chất lượng. Trưởng bộ phận lễ tân tiến hành giao phó công việc cũng như quyền hạn tới từng cá nhân cụ thể sao cho đúng người, đúng việc nhằm phát huy và huy động sức lực, trí tuệ của các nhân viên nhằm thực hiện tốt mục tiêu hoạt động của bộ phận mình. Đồng thời, thường xuyên phải tiến hành giám sát, đôn đốc, kiểm tra cách làm cũng như thái độ phục vụ của nhân viên, phối hợp với ban lãnh đạo và đội ngũ nhân viên để nghiên cứu, nắm bắt nhu cầu của khách.

1.4.2 Năng lực và kỹ năng nghề nghiệp của nhân viên lễ tân

Thứ nhất: Kỹ năng giao tiếp và thái độ ứng xử là yếu tố quan trọng thể hiện năng lực xử lý phàn nàn của nhân viên lễ tân. Sau khi tiếp nhận thông tin, nhân viên cần sử dụng ngôn ngữ phù hợp, lịch sự và chuyên nghiệp để phản hồi lại khách hàng. Việc xin lỗi đúng lúc, thể hiện sự chân thành và thái độ tôn trọng sẽ giúp giảm bớt sự căng thẳng và bức xúc của khách, nhân viên cần biết cách lựa chọn từ ngữ phù hợp, giọng điệu nhẹ nhàng và kiểm soát cảm xúc cá nhân khi giao tiếp với khách trong các tình huống khó khăn. Ngoài ra, giao tiếp hiệu quả còn giúp nhân viên giải thích rõ ràng nguyên nhân sự cố và tạo niềm tin cho khách về hướng giải quyết. Do đó, kỹ năng giao tiếp không chỉ là công cụ truyền đạt thông tin mà còn là yếu tố thể hiện thái độ và năng lực hành vi của nhân viên trong môi trường dịch vụ.

Thứ hai: Nhân viên lễ tân cần phải có phong cách và thái độ phục vụ khách nhiệt tình, chu đáo, cẩn thận thì mới tạo được ấn tượng sâu sắc đối với khách. Kiến thức, sự lịch sự và khả năng truyền tải sự tin tưởng của nhân viên. Khách hàng cần

cảm thấy an tâm rằng họ đang giao dịch với những chuyên gia có trình độ và đạo đức nghề nghiệp.

Thứ ba: Kỹ năng phân tích và giải quyết vấn đề được xem là yếu tố cốt lõi quyết định hiệu quả xử lý phản nàn. Khi đã nắm bắt được thông tin từ khách, nhân viên cần nhanh chóng xác định nguyên nhân của vấn đề, đánh giá mức độ nghiêm trọng và đưa ra phương án xử lý phù hợp. Điều này đòi hỏi nhân viên phải có tư duy logic, khả năng xử lý tình huống linh hoạt và kinh nghiệm thực tế trong công việc, nhân viên cần đưa ra giải pháp hợp lý, đúng quy định nhưng vẫn đảm bảo làm hài lòng khách hàng. Trong nhiều trường hợp, nhân viên còn phải phối hợp với các bộ phận khác để giải quyết vấn đề một cách nhanh chóng và hiệu quả. Vì vậy, kỹ năng giải quyết vấn đề phản ánh rõ năng lực chuyên môn và khả năng thích ứng của nhân viên lễ tân trong môi trường làm việc thực tế.

Cuối cùng, khả năng theo dõi và đánh giá sau khi xử lý cũng là một yếu tố quan trọng cấu thành năng lực của nhân viên lễ tân. Sau khi đưa ra giải pháp, nhân viên không chỉ dừng lại ở việc giải quyết vấn đề mà còn cần theo dõi kết quả và phản hồi của khách hàng để đảm bảo sự hài lòng, việc theo dõi giúp phát hiện những vấn đề chưa được xử lý triệt để và kịp thời điều chỉnh nếu cần thiết. Đồng thời, đây cũng là cơ sở để rút kinh nghiệm và nâng cao chất lượng phục vụ trong tương lai. Việc chủ động quan tâm đến khách sau khi xử lý phản nàn còn góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp và nâng cao uy tín của khách sạn. Do đó, yếu tố này thể hiện tính trách nhiệm và sự hoàn thiện trong năng lực nghề nghiệp của nhân viên lễ tân.

1.4.3 Cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất và trang thiết bị là một trong những yếu tố quan trọng, cơ sở vật chất kỹ thuật trong khách sạn bao gồm toàn bộ hệ thống trang thiết bị, công cụ và phương tiện phục vụ quá trình cung ứng dịch vụ, góp phần đảm bảo tính chính xác, nhanh chóng và chuyên nghiệp trong phục vụ khách hàng.

Đối với bộ phận lễ tân, cơ sở vật chất và trang thiết bị không chỉ hỗ trợ các nghiệp vụ thường nhật như đặt phòng, làm thủ tục nhận – trả phòng, thanh toán, lưu trữ thông tin khách hàng mà còn đóng vai trò quan trọng trong quá trình tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu, khiếu nại phát sinh. Một hệ thống trang thiết bị đầy đủ và hiện đại sẽ giúp nhân viên tra cứu thông tin nhanh chóng, phối hợp hiệu quả với các bộ phận liên quan và phản hồi khách hàng kịp thời.

Các trang thiết bị cơ bản tại bộ phận lễ tân thường bao gồm: Máy tính kết nối internet và phần mềm quản lý khách sạn (PMS). Máy in, máy photocopy, máy scan. Máy POS thanh toán thẻ. Bộ đàm liên lạc với các bộ phận buồng phòng, kỹ thuật và bảo vệ. Hệ thống email, ứng dụng nhắn tin và công cụ dịch thuật trực tuyến...

Việc đầu tư đầy đủ cơ sở vật chất và ứng dụng công nghệ hiện đại giúp nâng cao hiệu suất làm việc, giảm thời gian chờ đợi, tăng tính chính xác trong xử lý thông tin và góp phần cải thiện mức độ hài lòng của khách hàng. Đặc biệt, trong xử lý phàn nàn, các công cụ này giúp nhân viên xác minh dữ liệu, liên hệ nhanh với các bộ phận liên quan và đưa ra giải pháp phù hợp trong thời gian ngắn nhất.

1.4.4 Kỹ năng sử dụng công nghệ

Bên cạnh các kỹ năng cá nhân, yếu tố công nghệ cũng là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến năng lực tiếp nhận và xử lý phàn nàn của nhân viên lễ tân trong bối cảnh hiện đại. Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, nhân viên lễ tân thường xuyên phải sử dụng các hệ thống quản lý như phần mềm quản lý khách sạn (PMS), hệ thống đặt phòng, lưu trữ thông tin khách hàng và ghi nhận phản hồi. Việc thành thạo các công cụ này giúp nhân viên nhanh chóng truy xuất thông tin liên quan đến khách, lịch sử lưu trú, dịch vụ đã sử dụng hoặc các vấn đề phát sinh trước đó, từ đó đưa ra phương án xử lý chính xác và phù hợp.

Trong quá trình tiếp nhận phàn nàn, nếu nhân viên có khả năng sử dụng tốt phần mềm, họ có thể ghi nhận thông tin một cách đầy đủ, tránh sai sót và đảm bảo tính nhất quán trong quá trình xử lý. Đồng thời, việc cập nhật thông tin lên hệ thống còn giúp các bộ phận liên quan nắm bắt kịp thời và phối hợp giải quyết vấn đề hiệu quả hơn. Ngược lại, nếu thiếu kỹ năng công nghệ, nhân viên có thể mất nhiều thời gian tra cứu, xử lý chậm trễ hoặc cung cấp thông tin không chính xác, từ đó làm gia tăng sự không hài lòng của khách hàng.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NĂNG LỰC TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI BLUESUN DANANG BEACH HOTEL

2.1. Giới thiệu về BlueSun Danang Beach Hotel

BlueSun Danang Beach Hotel là khách sạn đạt tiêu chuẩn 4 sao, tọa lạc tại thành phố Đà Nẵng – một trong những điểm đến du lịch biển nổi bật và phát triển nhất Việt Nam. Với vị trí thuận lợi gần bãi biển Mỹ Khê, khách sạn có lợi thế lớn trong việc thu hút khách du lịch trong nước và quốc tế, đặc biệt là khách nghỉ dưỡng và khách công vụ.

Khách sạn được xây dựng theo phong cách hiện đại, kết hợp hài hòa giữa thiết kế sang trọng và không gian tiện nghi, nhằm mang đến trải nghiệm thoải mái cho khách lưu trú. BlueSun Danang Beach Hotel cung cấp hệ thống phòng nghỉ đa dạng, nhà hàng, quầy bar, hồ bơi, phòng hội nghị và các dịch vụ bổ trợ khác, đáp ứng đầy đủ nhu cầu của khách hàng trong thời gian lưu trú.

Bên cạnh cơ sở vật chất, khách sạn đặc biệt chú trọng đến chất lượng dịch vụ và đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp. Trong đó, bộ phận lễ tân giữ vai trò quan trọng trong việc tiếp đón khách, hỗ trợ thông tin, xử lý yêu cầu và phản hồi, góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng và hình ảnh của khách sạn.

Với định hướng phát triển bền vững, BlueSun Danang Beach Hotel không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện trải nghiệm khách hàng và tăng cường năng lực cạnh tranh trên thị trường khách sạn tại Đà Nẵng.

2.1.1. Tổng quan khách sạn

a. Giới thiệu chung về Bluesun Dannag Beach Hotel



Nguồn: Website của BlueSun Danang Beach Hotel

Hình 2.1. BlueSun Danang Beach Hotel

- Tên doanh nghiệp: BlueSun Danang Beach Hotel.
- Địa chỉ: 230 Võ Nguyên Giáp, Phước Mỹ, Sơn Trà, Đà Nẵng.
- Quy mô cấp hạng: 4 Sao
- Hotline: 0236 3960 000
- Email: info@bluesunhotel.com.vn.
- Fanpage: https://www.facebook.com/bluesundanang/
- Website: https://bluesunhotel.com.vn
- BlueSun Danang Beach Hotel gồm 110 phòng nghỉ với nhiều sự lựa chọn khác nhau, gồm 5 hạng phòng chính Superior, Deluxe, Suite, Vip, Apartment, cùng các dịch vụ tiện nghi như: Nhà hàng Jupiter tại tầng 16 chuyên phục vụ các món ăn Âu – Á – Com Việt Nam – Hải sản tươi sống. Rooftop tại tầng 17 – tầng 18 là nơi

Quý khách có thể ngắm nhìn biển Đà Nẵng, sông Hàn và những cây cầu đẹp lung linh sắc màu về đêm với những thức uống phong phú, đa dạng trong không gian mở, thoáng đãng trên tầng cao nhất của khách sạn. Phòng hội nghị Satune với sức chứa khoảng hơn 100 khách, chuyên cung cấp dịch vụ hội nghị, hội thảo, các loại hình tiệc, chương trình sự kiện theo nhu cầu của quý khách. Hệ thống âm thanh – ánh sáng và cơ sở vật chất cao cấp trong phòng hội nghị sẽ tạo nên sự thành công cho buổi tiệc của quý khách. Dịch vụ vận chuyển với 2 xe đầy đủ tiện nghi được trang bị sẵn nước suối, khăn lạnh miễn phí cho khách khi có nhu cầu thuê xe đi tham quan các địa danh nổi tiếng như Bà Nà, Hội An, Mỹ Sơn, Cù Lao Chàm, Bán đảo Sơn Trà, Suối nước nóng Thần Tài... Spa được nhiều khách hàng đánh giá là đạt chất lượng tốt, chuyên nghiệp, sẽ là nơi tái tạo nguồn năng lượng cho quý khách sau những ngày làm việc mệt mỏi, hồ bơi rất an toàn cho các bé có thể chơi đùa, hồ bơi được thiết lập hệ thống bể sục, từ đây quý khách có thể ngắm nhìn biển xanh, cát trắng ngay từ trên cao sẽ mang đến cho quý khách những giây phút thư giãn tuyệt vời.

b. Lịch sử hình thành và phát triển

BlueSun Danang Beach Hotel là một trong những cơ sở lưu trú đạt tiêu chuẩn 4 sao quốc tế vị trí 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.

Theo thông tin từ các trang đặt phòng quốc tế và website chính thức của khách sạn, BlueSun Danang Beach Hotel chính thức đi vào hoạt động từ năm 2016, khách sạn đã chiếm trọn tình cảm quý mến của khách hàng trong và ngoài nước. 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 Danang Beach Hotel 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 với tầm nhìn toàn cảnh biển Mỹ Khê, mở rộng khu vực Spa, 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, BlueSun Danang Beach Hotel 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, thân thiện và tận tình, góp phần nâng cao hình ảnh du lịch Đà Nẵng trong mắt du khách.

Có thể nói 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.

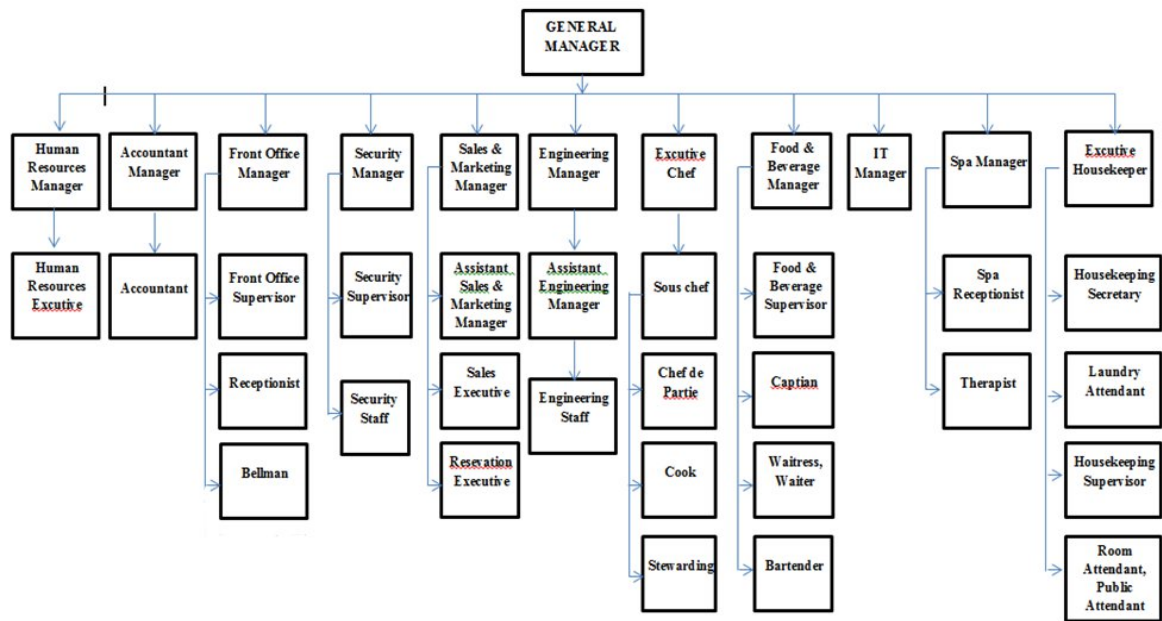
c. Tầm nhìn và sứ mệnh

Tầm nhìn của BlueSun Danang Beach Hotel: 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.

Với sứ mệnh của BlueSun Danang Beach Hotel: Mang đến cho du khách trải nghiệm nghỉ dưỡng 4 sao vượt trội tại Đà Nẵng.

2.1.2 Cơ cấu tổ chức của BlueSun Danang Beach Hotel

Để có thể vận hành một khối lượng công việc lớn và đảm bảo chất lượng dịch vụ chuẩn 4 sao, BlueSun Danang Beach Hotel đã xây dựng một bộ máy tổ chức khoa học, có sự phân cấp rõ ràng, cơ cấu này không chỉ giúp khách sạn hoạt động trơn tru mà còn là nền tảng quan trọng để các bộ phận phối hợp chặt chẽ, đặc biệt là trong công tác tiếp nhận và xử lý các phản hồi từ khách hàng.



Nguồn: BlueSun Danang Beach Hotel

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

Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận

Giám đốc điều hành (General Manager): Có chức năng tổ chức quản lý và điều hành mọi vấn đề có liên quan trong phạm vi quyền hạn, thúc đẩy sự thành công của công ty, quản lý tài chính, nhân sự và mọi hoạt động kinh doanh trong khách sạn.

Nhiệm vụ: Đề ra các chương trình kinh doanh tại khách sạn, theo dõi giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của các bộ phận theo chức năng, trực tiếp điều hành một số lĩnh vực khác, nhất là lĩnh vực tuyển chọn nhân viên. Đặc biệt, quan hệ với chính quyền sở tại và nhà cung ứng. Chịu trách nhiệm hoạt động kinh doanh của khách sạn về mặt pháp luật.

Bộ phận Nhân sự (Human Resources): Có chức năng quản lý hồ sơ và tuyển dụng nhân sự

Nhiệm vụ: xây dựng các mô hình, tổ chức bố trí nhân lực theo yêu cầu phục vụ của khách sao cho phù hợp với quy mô và đặc điểm của khách sạn, triển khai việc thực hiện các chính sách về lương, bảo hiểm, các chính sách khen thưởng cho người lao động theo pháp luật Việt Nam và theo chính sách của doanh nghiệp. Ngoài ra còn giám sát việc đào tạo và phát triển nhân lực trong doanh nghiệp, tuyển dụng nhân sự.

Bộ phận Kế toán (Accounting): Có Chức năng theo dõi tình hình kinh doanh của khách sạn, quản lý chặt chẽ việc sử dụng vốn có mục đích một cách hiệu quả.

Nhiệm vụ: thu thập, phân loại, xử lý và tổng hợp số liệu, thông tin về các hoạt động tài chính mỗi ngày nhằm xác định, cung cấp thông tin cần thiết cho các đối tượng cần sử dụng thông tin. Phản ánh các chi phí phát sinh trong kỳ và kết quả thu được từ hoạt động kinh doanh của các bộ phận nhằm phản ánh cụ thể và đầy đủ các loại vốn, từng loại tài sản, giúp cho việc kiểm tra, giám sát tính hiệu quả trong việc sử dụng vốn và tính chủ động trong kinh doanh.

Bộ phận Lễ tân (Front Office) Có chức năng lễ tân là bộ mặt của khách sạn, tạo nên chiếc cầu nối giữa khách hàng và các bộ phận khác trong khách sạn, nhằm đáp ứng và thỏa mãn mọi nhu cầu của khách hàng khi lưu trú tại khách sạn.

Nhiệm vụ: Chịu trách nhiệm chào đón khách, làm thủ tục đăng ký phòng cho khách đến lưu trú, xử lý các yêu cầu, vấn đề của khách sao cho khéo léo và chuyên nghiệp. Phối hợp các bộ phận khác để cung cấp và cập nhật thông tin về chương trình khuyến mãi, quảng cáo của khách sạn đến khách hàng. Thông tin phối hợp với các bộ phận khác trong khách sạn trong việc tổ chức các dịch vụ như: dịch vụ ăn uống, dịch vụ lưu trú và các dịch vụ bổ sung khác. Và đây là nơi thu nhận những thông tin cần thiết cho công việc kinh doanh của khách sạn và phản ánh kịp thời.

Bộ phận An ninh (Security): Với chức năng đảm bảo an toàn cho khách hàng, tài sản của khách sạn và khách hàng, chịu trách nhiệm về an ninh trong khách sạn.

Nhiệm vụ: tuần tra, canh gác theo ca, luôn ở tư thế sẵn sàng khi gặp sự cố, trông giữ xe cho khách và cho nhân viên các bộ phận khác trong khách sạn, hỗ trợ trong việc hướng dẫn khách vào và ra khỏi khách sạn, hỗ trợ các bộ phận khác hoàn thành nhiệm vụ.

Bộ phận Sales & Marketing: Chức năng thống kê, phân tích, đánh giá hiệu quả kinh doanh của khách sạn; khảo sát khách hàng để góp ý với cấp trên trong việc đổi mới, nâng cấp dịch vụ hiệu quả.

Nhiệm vụ: Lên kế hoạch tìm kiếm khách hàng, tiếp thị sản phẩm, nghiên cứu thị trường, giao dịch và ký hợp đồng với các hãng du lịch, các đại lý, công ty trong nước và quốc tế, tổ chức các chương trình quảng cáo cho khách sạn trên các phương tiện truyền thông. Kết hợp với các hãng hàng không để tạo luồng khách đến, ngoài ra là nơi tiếp nhận yêu cầu đặt phòng trước của khách hàng, sau đó chuyển danh sách cho lễ tân.

Bộ phận Kỹ thuật (Engineering): Chức năng quản lý, giám sát các hệ thống kỹ thuật và thiết bị trong khách sạn đảm bảo vận hành tốt, không gặp sự cố, trục trặc trong quá trình hoạt động.

Nhiệm vụ: Tiến hành bảo trì thường xuyên các thiết bị trong khách sạn, sửa chữa các công cụ, thiết bị khi có yêu cầu của bộ phận khác, thực hiện công việc trang trí sân khấu, chuẩn bị âm thanh cho hội trường khi khách sạn có hội nghị, hội thảo hoặc khi có yêu cầu

Bộ phận Bếp: Chức năng là bộ phận trực tiếp chế biến món ăn. Lên ý tưởng, sáng tạo các món ăn đa dạng phù hợp với các nhu cầu của khách. Chịu trách nhiệm trong vệ sinh an toàn thực phẩm

Nhiệm vụ: Lưu trữ, bảo quản thực phẩm tươi sống và thực hiện chế biến và cung cấp thức ăn và đồ uống cho khách lưu trú tạo thêm lợi nhuận cho khách sạn. Nắm vững kế hoạch, thực đơn yêu cầu chế biến của khách về thức ăn để tính tiêu chuẩn, tính giá thành, lập dự trù chuẩn bị nguyên liệu để kịp khi phục vụ khách. Đảm bảo chế biến đúng kế hoạch, thực hiện, thời gian và chất lượng các món ăn của các đối tượng khách. Ngoài ra, còn phục vụ ăn uống cho nhân viên khách sạn và hoạch toán chi phí mua nguyên liệu cho việc chế biến.

Bộ phận Nhà hàng (Food & Beverage): Chức năng thực hiện Set - up bàn ăn hay bàn tiệc, phục vụ đồ ăn thức uống đúng với yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng và kịp thời. Phục vụ thức ăn, đồ uống cho khách hàng, hoạch toán chi phí của khách hàng. Ngoài ra, cung cấp các dịch vụ bổ sung như: tổ chức sự kiện, hội thảo, tổ chức tiệc theo yêu cầu của khách hàng. Lập kế hoạch, lên danh sách mua sắm thêm dụng cụ mới thay thế những dụng cụ bị hư hỏng.

Nhiệm vụ: phối hợp chặt chẽ bộ phận bếp để cung cấp kịp thời nhu cầu của khách. Thực hiện đủ chức năng, nhiệm vụ theo quy trình, quy định của khách sạn.

Bộ phận IT: Chức năng đảm bảo hệ thống thông tin trong khách sạn được thông suốt giữa các bộ phận.

Nhiệm vụ: Xử lý các sự cố các chương trình phần mềm máy tính của khách sạn. Đồng thời hỗ trợ những bộ phận khác sử dụng các trang thiết bị công nghệ.

Bộ phận Spa: Chức năng cung cấp các dịch vụ Spa, xông hơi giúp khách thư giãn, thoải mái.

Nhiệm vụ: Trực tiếp thực hiện các ca trị liệu cho khách như theo tiêu chuẩn. Cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho khách hàng. Tư vấn khách hàng về các dịch vụ/ trị liệu dựa trên tình trạng và yêu cầu của khách.

Bộ phận Housekeeping: Có chức năng là bộ phận cung cấp sản phẩm dịch vụ chính tại khách sạn, mang lại nguồn doanh thu cao nhất trong tổng doanh thu của khách sạn, chịu trách nhiệm về hoạt động nghỉ ngơi lưu trú của khách hàng tại khách sạn, phối hợp chặt chẽ, nhất quán với bộ phận lễ tân trong hoạt động bán và cung cấp dịch vụ buồng.

Nhiệm vụ: Chuẩn bị phòng, đảm bảo luôn ở chế độ sẵn sàng đón khách, vệ sinh buồng phòng hàng ngày, các khu vực tiền sảnh và khu vực công cộng, kiểm tra tình trạng phòng, các thiết bị, vật dụng, sản phẩm khác trong phòng khi làm vệ sinh, nhận và giao các dịch vụ phục vụ khách, báo cho bộ phận lễ tân biết khi có bất kỳ vấn đề nào xảy ra.

2.1.3 Lĩnh vực hoạt động của BlueSun Danang Beach Hotel

Với mục tiêu trở thành một điểm đến toàn diện cho du khách tại thị trường du lịch Đà Nẵng, khách sạn không chỉ tập trung vào dịch vụ lưu trú mà còn mở rộng sang các loại hình dịch vụ khác, giúp tối ưu hóa sự hài lòng và đáp ứng trọn vẹn mọi nhu cầu phát sinh của khách hàng trong suốt kỳ nghỉ cùng với đó khách sạn tập trung vào các lĩnh vực như:

Dịch vụ lưu trú: Dịch vụ lưu trú là dịch vụ chính của BlueSun Danang Beach Hotel cung cấp 110 phòng nghỉ đạt chuẩn quốc tế với nhiều hạng phòng khác nhau, đáp ứng đa dạng nhu cầu của khách hàng từ du lịch nghỉ dưỡng đến công tác.

Dịch vụ ẩm thực và giải trí: Khách sạn chú trọng xây dựng hệ thống nhà hàng và Bar chuyên phục vụ thực đơn đa dạng từ phong cách Âu – Á đến tinh hoa ẩm thực Việt. Đặc biệt, điểm nhấn độc đáo của lĩnh vực này là không gian rooftop trên tầng cao, nơi khách hàng có thể tận hưởng dịch vụ giải trí với tầm nhìn bao quát toàn cảnh bờ biển và thành phố Đà Nẵng.

Dịch vụ hội nghị, sự kiện: BlueSun đầu tư hệ thống phòng hội nghị, hội thảo với trang thiết bị hiện đại. Lĩnh vực này tập trung phục vụ các sự kiện doanh nghiệp, hội nghị chuyên đề, tiệc cưới và các buổi gặp gỡ khách hàng chiến lược, góp phần tăng nguồn thu từ mảng khách đoàn.

Dịch vụ bổ sung và dịch vụ khác. Bên cạnh đó khách sạn cung cấp các dịch vụ như hồ bơi, Spa, phòng Gym và có các dịch vụ lữ hành như đặt tour, cho thuê xe và đưa đón sân bay cũng được triển khai nhằm hỗ trợ tối đa lịch trình của du khách trong suốt thời gian lưu trú.

2.2. Khái quát về tình hình hoạt động của BlueSun Danang Beach Hotel

2.2.1 Các nguồn lực của BlueSun Danang Beach Hotel

a. Tình hình nhân lực

- Nguồn nhân lực là một trong những yếu tố quan trọng quyết định chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn. Tại BlueSun Danang Beach Hotel, đội ngũ nhân sự được tổ chức và bố trí theo từng bộ phận chức năng nhằm đảm bảo sự vận hành đồng bộ và đáp ứng yêu cầu phục vụ khách hàng, cơ cấu nhân sự của khách sạn được xây dựng theo hướng chuyên môn hóa, phù hợp với đặc thù hoạt động của ngành dịch vụ lưu trú.

Bảng 2.1 Tình hình nhân sự của BlueSun Danang Beach Hotel

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: Đội ngũ nhân sự của BlueSun Danang Beach Hotel được phân bổ khá hợp lý giữa các bộ phận, đảm bảo phục vụ hoạt động kinh doanh khách sạn.

Về giới tính: Các bộ phận kỹ thuật, bảo vệ – an ninh chủ yếu là nam giới, trong khi các bộ phận lễ tân, buồng phòng, spa, sale lại có tỷ lệ nữ cao hơn, phù hợp với tính chất công việc cần sự khéo léo và giao tiếp nhiều với khách hàng.

Xét về độ tuổi: Lực lượng lao động tập trung chủ yếu trong khoảng 26 – 35 tuổi, chiếm tỷ lệ cao tại các bộ phận ẩm thực, nhà hàng, kỹ thuật và buồng phòng.

Đây là nhóm tuổi trẻ, năng động, dễ tiếp thu kiến thức và phù hợp với môi trường làm việc cường độ cao của ngành khách sạn. Tuy nhiên, số lượng nhân viên trên 46 tuổi rất ít, chỉ chiếm tỷ lệ nhỏ, điều này khiến khách sạn thiếu hụt một lực lượng lao động giàu kinh nghiệm để cố vấn và dẫn dắt.

Trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân viên BlueSun Danang Beach Hotel nhìn chung khá cao và phân bổ hợp lý. Các vị trí chủ chốt như ban Giám đốc, Kế toán, Lễ tân và Sale phần lớn tốt nghiệp đại học. Các bộ phận dịch vụ trực tiếp như Buồng phòng, Ẩm thực, Nhà hàng và Kỹ thuật chủ yếu ở trình độ trung cấp/cao đẳng, phù hợp với công việc mang tính thực hành. Một số ít nhân viên chỉ có trình độ THPT cần được bồi dưỡng thêm kỹ năng và ngoại ngữ. Nhìn chung, đội ngũ nhân sự của khách sạn có nền tảng chuyên môn khá vững, đáp ứng yêu cầu hoạt động, song vẫn cần chú trọng đào tạo nâng cao để bắt kịp xu hướng ngành khách sạn hiện nay.

2.2.2 Tình hình cơ sở vật chất của khách sạn

Cơ sở vật chất kỹ thuật là một trong những yếu tố quan trọng quyết định chất lượng phục vụ và khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp khách sạn. Đối với BlueSun Danang Beach Hotel, hệ thống cơ sở vật chất được đầu tư tương đối đồng bộ, hiện đại và đáp ứng tốt các yêu cầu của một khách sạn đạt tiêu chuẩn 4 sao.

Khách sạn được xây dựng với quy mô gồm 18 tầng nổi và 1 tầng hầm, cung cấp tổng cộng 110 phòng lưu trú. Toàn bộ công trình được thiết kế theo phong cách hiện đại, sang trọng, tận dụng tối đa ánh sáng tự nhiên và lợi thế vị trí đối diện biển Mỹ Khê để tạo không gian nghỉ dưỡng thoáng đãng, tiện nghi cho du khách. Tầng hầm được sử dụng làm khu vực xe máy, có hệ thống kiểm soát an ninh, bảo đảm an toàn cho phương tiện của khách và nhân viên.

Hệ thống trang thiết bị kỹ thuật của khách sạn bao gồm 02 thang máy tốc độ cao dành cho khách và 01 thang máy phục vụ nhân viên, giúp bảo đảm quá trình vận chuyển và di chuyển trong khách sạn diễn ra thuận tiện. Hệ thống điều hòa trung tâm, hệ thống chiếu sáng, camera an ninh và máy phát điện dự phòng được đầu tư đầy đủ, góp phần duy trì hoạt động ổn định và liên tục của khách sạn. Bên cạnh đó, hệ thống phòng cháy chữa cháy được lắp đặt theo đúng quy định với đầu báo khói, hệ thống phun nước tự động, bình chữa cháy và lối thoát hiểm được bố trí rõ ràng, bảo đảm an toàn cho khách lưu trú và nhân viên.

Khu vực sảnh và quầy lễ tân nằm tại tầng trệt với diện tích rộng rãi, được bố trí quầy tiếp đón, khu vực chờ, ghế sofa và bàn trà, tạo không gian sang trọng và thuận tiện cho công tác đón tiếp khách..

Ngoài khu vực lưu trú, khách sạn còn được trang bị nhiều tiện ích phục vụ nhu cầu ăn uống, hội họp và giải trí. Nhà hàng tại tầng 16 có sức chứa từ 150 đến 200 khách, phục vụ buffet sáng và các món ăn Á – Âu theo hình thức gọi món. Khu bếp được bố trí riêng biệt với đầy đủ trang thiết bị và khu sơ chế, đáp ứng tiêu chuẩn an toàn vệ sinh thực phẩm. Phòng hội nghị – hội thảo được trang bị hệ thống âm thanh, ánh sáng, máy chiếu, màn hình LED và kết nối Wifi tốc độ cao. Hồ bơi vô cực tại tầng 17, phòng Gym, khu Spa & Massage cùng các tiện ích khác đã góp phần nâng cao trải nghiệm nghỉ dưỡng cho du khách.

2.2.3 Tình hình kinh doanh của BlueSun Danang Beach Hotel

2.2.3.1 Sản phẩm dịch vụ

a. Dịch vụ lưu trú

Khách sạn có tổng cộng 110 phòng với đa dạng các hạng phòng phù hợp với từng nhu cầu của khách hàng. Bao gồm Deluxe Twin/ Double, Premier Twin/ Double, Deluxe Double/ Twin Partial Sea View, Deluxe Premier Triple, Studio Double/Twin Ocean View, Suite Triple Ocean View, Suite Double Ocean View, Suite Family Ocean View, Executive Connecting Ocean View, Family Connecting Ocean View, Premier Connecting.\

- Mỗi phòng máy lạnh tại khách sạn đem tới bầu không khí trang nhã với nội thất màu be và đồ đạc kiểu hiện đại. Tất cả phòng được trang bị tivi để giải trí và âm đun nước để tạo sự thuận tiện cho khách. Phòng tắm riêng được trang bị vòi sen hoặc bồn tắm trong khi áo choàng tắm, dép cùng đồ dùng vệ sinh cá nhân được cung cấp sẵn. Các phòng đều có thang máy

b. Dịch vụ ẩm thực

BlueSun Danang Beach Hotel gồm 1 Nhà hàng : Jupiter Restaurant ở tầng 16, phục vụ Buffet sáng cùng với các bữa ăn trưa với Menu đa dạng bao gồm ẩm thực Á – Âu. Có sức chứa 150 khách trong không gian ấm cúng với tầm nhìn hướng ra bãi biển, đội ngũ đầu bếp chuyên nghiệp, có kinh nghiệm chế biến cả ẩm thực Việt và quốc tế, không gian nhà hàng hiện đại, nhiều lựa chọn phù hợp với nhu cầu khác nhau

của khách. Giờ mở cửa: 6:30 - 22:00 (Ăn sáng: 6:30 - 10:00, Ăn trưa & ăn tối: 11:00 - 22:00).



Nguồn: BlueSun Danang Beach Hotel

Hình 2.3: Nhà hàng tại khách sạn

c. Dịch vụ khác

Bên cạnh các dịch vụ lưu trú thì BlueSun Danang Beach Hotel còn cung cấp các dịch vụ khác như:

Bar And Pool: Dịch vụ hồ bơi, cà phê và Bar trên tầng 17, khách có thể thưởng thức các loại Cocktail hoặc đồ uống tại quán Bar trong khuôn viên hay đơn thuần là thư giãn trên sân hiên, ngắm nhìn quang cảnh biển, không gian mở, thoáng đãng, có view biển – vào ban ngày ngắm biển, tối ngắm thành phố & ánh đèn.. Wifi được cung cấp miễn phí toàn khuôn viên. Giờ mở cửa 6:00 – 22:00

Phòng Gym: Tại tầng 17 cũng có trung tâm gym cho quý khách rèn luyện thể lực. Cho dù khách hàng muốn duy trì thói quen tập thể dục, giảm bớt căng thẳng hay chỉ vui chơi, phòng tập thể dục có mọi thứ khách hàng cần. khách hàng có thể tận hưởng các tiện nghi được trang bị đầy đủ của khách sạn, bao gồm máy chạy bộ, xe đạp, tạ, v.v....Giờ mở cửa: 06:00 – 22:00

Kid's club: Nằm trên tầng 17 với không gian rộng thoáng và nhiều trò chơi hấp dẫn cho trẻ khám phá, vui chơi.

Phòng hội nghị Satune: Nằm tại tầng 2 với sức chứa lên đến 100 khách trong hội trường rộng rãi và thanh lịch, được trang bị các thiết bị và tiện nghi hiện đại. Cho dù khách hàng cần một dịch vụ hội nghị, hội thảo, một bữa tiệc hay bất kỳ sự kiện nào khác, phòng hội nghị BlueSun Danang Beach Hotel có thể phục vụ cho nhu cầu và sở thích cụ thể của bạn. Hội trường được thiết kế linh hoạt và thích ứng, cho phép bạn thiết lập không gian theo yêu cầu và mong đợi của bạn.

Rooftop: Khu vực rooftop được bố trí tại tầng 18, kết hợp dịch vụ cà phê và bar, đồng thời khai thác không gian tầm nhìn toàn cảnh hướng biển Mỹ Khê và khu

vực đô thị xung quanh. Đây là khu vực dịch vụ bổ trợ phục vụ nhu cầu thư giãn của khách lưu trú vào buổi tối.

Dịch vụ spa cung cấp các liệu trình chăm sóc sức khỏe và thư giãn, với mục tiêu hỗ trợ phục hồi thể chất và tinh thần cho khách lưu trú. Không gian spa được thiết kế nhằm đảm bảo sự riêng tư và yên tĩnh, phù hợp với nhu cầu nghỉ ngơi và tái tạo năng lượng của khách hàng. Thời gian hoạt động từ 08:00 đến 22:00.



Nguồn: BlueSun Danang Beach Hotel

Hình 2.4 Các dịch vụ bổ sung tại khách sạn

2.2.4 Thị trường khách hàng và đối thủ cạnh tranh

2.2.4.1 Thị trường khách hàng

**Bảng 2.2 Tình hình thu hút khách của BlueSun Danang Beach Hotel
2022 – 2023 – 2024**

Đơn vị: lượt khách

Lượt khách	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
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

Nguồn: BlueSun Danang Beach Hotel

Nhận xét:

Bảng số liệu cho thấy tổng lượt khách của BlueSun Danang Beach Hotel tăng trưởng liên tục trong giai đoạn 2022–2024. Năm 2022, khách sạn đón 17.466 lượt khách. Đến năm 2023, tổng lượt khách tăng lên 25.768 lượt. Năm 2024, tổng lượt khách tiếp tục đạt 33.530 lượt.

Khách nội địa luôn chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu khách của khách sạn. Năm 2022, khách nội địa đạt 12.764 lượt. Con số này tăng lên 19.858 lượt vào năm 2023 và đạt 26.347 lượt vào năm 2024. Điều này cho thấy thị trường khách nội địa vẫn là nguồn khách chủ lực, đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của khách sạn.

Bên cạnh đó, lượng khách quốc tế cũng có xu hướng tăng qua các năm. Năm 2022, khách sạn phục vụ 4.702 lượt khách quốc tế, năm 2023 tăng lên 5.910 lượt và năm 2024 đạt 7.183 lượt. Mặc dù chiếm tỷ trọng thấp hơn khách nội địa, nhưng tốc độ tăng trưởng ổn định của nhóm khách này cho thấy khả năng thu hút khách quốc tế của khách sạn ngày càng được cải thiện.

Cả khách nội địa và khách quốc tế đều tăng qua các năm, góp phần làm cho tổng lượt khách của BlueSun Danang Beach Hotel tăng trưởng ổn định trong giai đoạn 2022–2024. Kết quả này phản ánh sự phát triển tích cực của khách sạn, đồng thời cho thấy hiệu quả của các hoạt động marketing, nâng cao chất lượng dịch vụ và mở rộng thị trường khách.

Bảng 2.3: Tình hình thu hút khách của từng nước tại BlueSun Danang Beach Hotel 2022 – 2023 – 2024

Đơn vị: Lượt khách

Khách quốc tế	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
Trung Quốc	90	705	650
Hàn Quốc	202	1.411	2.482
Nhật Bản	67	470	591
Thái Lan	78	376	414
Ấn Độ	45	205	296
Khác	638	1.535	1.477
Tổng	1.120	4.702	5.910

Nguồn: BlueSun Danang Beach Hotel

Nhận xét:

Bảng số liệu cho thấy lượng khách quốc tế đến lưu trú tại BlueSun Danang Beach Hotel tăng trưởng mạnh trong giai đoạn 2022–2024. Tổng lượt khách quốc tế tăng từ 1.120 lượt năm 2022 lên 4.702 lượt năm 2023, tăng 3.582 lượt. Đến năm 2024, lượng khách quốc tế tiếp tục tăng lên 5.910 lượt, tăng 1.208 lượt so với năm 2023.

Trong cơ cấu khách quốc tế, thị trường Hàn Quốc là thị trường khách trọng điểm của khách sạn. Số lượt khách Hàn Quốc tăng từ 202 lượt năm 2022 lên 1.411 lượt năm 2023 và đạt 2.482 lượt năm 2024. Điều này cho thấy sức hút ngày càng lớn của khách sạn đối với thị trường Hàn Quốc.

Thị trường Trung Quốc có sự tăng trưởng mạnh từ 90 lượt khách năm 2022 lên 705 lượt năm 2023. Tuy nhiên, đến năm 2024 lượng khách Trung Quốc giảm nhẹ xuống còn 650 lượt. Mặc dù vậy, đây vẫn là một trong những thị trường khách quốc tế quan trọng của khách sạn.

Khách Nhật Bản, Thái Lan và Ấn Độ đều có xu hướng tăng trưởng ổn định qua các năm. Cụ thể, khách Nhật Bản tăng từ 67 lượt năm 2022 lên 591 lượt năm 2024, khách Thái Lan tăng từ 78 lượt lên 414 lượt, khách Ấn Độ tăng từ 45 lượt lên 296 lượt.

Nhóm khách đến từ các quốc gia khác luôn chiếm tỷ trọng khá lớn trong cơ cấu khách quốc tế. Năm 2022 đạt 638 lượt, tăng lên 1.535 lượt năm 2023 và giảm nhẹ xuống 1.477 lượt năm 2024. Mặc dù có sự sụt giảm nhẹ trong năm 2024, nhóm khách này vẫn đóng góp đáng kể vào tổng lượng khách quốc tế của khách sạn.

Cơ cấu khách quốc tế của khách sạn ngày càng đa dạng và có xu hướng tăng trưởng tích cực. Trong đó, thị trường Hàn Quốc giữ vai trò chủ đạo, góp phần quan trọng vào sự gia tăng lượng khách quốc tế và sự phát triển hoạt động kinh doanh của BlueSun Danang Beach Hotel trong giai đoạn 2022–2024.

2.2.4.2 Đối thủ cạnh tranh của khách sạn

BlueSun Danang Beach Hotel tọa lạc tại đường Võ Nguyên Giáp – khu vực tập trung nhiều khách sạn ven biển, đặc biệt là phân khúc 4 sao. Do vậy, khách sạn phải đối mặt với sự cạnh tranh gay gắt từ các cơ sở lưu trú có cùng vị trí và phân khúc dịch vụ.

Để có cái nhìn tổng quan và khách quan về môi trường cạnh tranh hiện tại của BlueSun Danang Beach Hotel, tác giả đã tiến hành khảo sát, thu thập thông tin cơ bản của 05 đối thủ cạnh tranh trực tiếp lớn nhất nằm cạnh kề trong cùng phân khúc 4 sao tại khu vực biển Mỹ Khê

Bảng 2.4. 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	Taveloka
1	PARACEL DANANG HOTEL	204 Võ Nguyên Giáp, An Hải, Đà Nẵng	165	1 - 1,6	8.8	8.7	8.9

2	HAIAN Beach Hotel & Spa	278 Võ Nguyên Giáp, Mỹ An, Ngũ Hành Sơn, Đà Nẵng	212	1,1 - 2,6	9.3	9.1	9.2
3	Mandila Beach Hotel	218 Võ Nguyên Giáp, Phước Mỹ, Sơn Trà, Đà Nẵng	130	0,8 – 3,0	8.8	8.9	9
4	Diamond Sea Hotel	232 Võ Nguyên Giáp, Phước Mỹ, Sơn Trà, Đà Nẵng	125	1 – 2.3	9.1	9	8.9
5	Minh Toan Safi Ocean Hotel	224 Võ Nguyên Giáp, Phước Mỹ, Sơn Trà, Đà Nẵng	132	0.8 – 1.9	8.8	8.9	9

Nguồn: BlueSun Danang Beach Hotel

Nhận xét:

Dựa vào bảng trên, có thể thấy BlueSun Danang Beach Hotel đang hoạt động trong môi trường cạnh tranh khá cao, đặc biệt là trong phân khúc khách sạn 4 sao ven biển tại Đà Nẵng.

Về vị trí, các khách sạn như Paracel Danang Hotel, HAIAN Beach Hotel & Spa, Mandila Beach Hotel, Diamond Sea Hotel và Minh Toan Safi Ocean Hotel đều nằm trên tuyến đường Võ Nguyên Giáp – khu vực ven biển Mỹ Khê. Đây là khu vực tập trung nhiều khách sạn và có lợi thế lớn về du lịch, nên các khách sạn gần như cạnh tranh trực tiếp với nhau về vị trí.

Về quy mô, các khách sạn đối thủ có số lượng phòng dao động từ khoảng 125 đến hơn 200 phòng, trong khi BlueSun có khoảng 110 phòng. Quy mô của các đối thủ lớn hơn, nên họ có lợi thế hơn trong việc phục vụ khách đoàn và khai thác công suất phòng vào mùa cao điểm.

Xét về giá phòng, mức giá của các khách sạn nằm trong khoảng từ 0,8 đến 3,0 triệu đồng/đêm, khá giống với mức giá của BlueSun. Điều này cho thấy các khách sạn đang cạnh tranh trong cùng phân khúc, nên yếu tố giá không phải là lợi thế nổi bật mà chủ yếu cạnh tranh về chất lượng dịch vụ.

Ngoài ra, điểm đánh giá của các khách sạn trên các nền tảng như Agoda, Booking và Traveloka đều khá cao (trên 8.7 điểm). Một số khách sạn có điểm số nổi bật hơn, cho thấy họ được khách hàng đánh giá tốt về chất lượng phục vụ. Đây cũng là áp lực đối với BlueSun trong việc duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ của mình.

Các đối thủ cạnh tranh của BlueSun đều có vị trí thuận lợi, quy mô lớn hơn, giá cả tương đương và chất lượng dịch vụ tốt. Vì vậy, để nâng cao khả năng cạnh tranh, BlueSun cần chú trọng hơn đến việc cải thiện chất lượng dịch vụ, đặc biệt là kỹ năng tiếp nhận và xử lý phàn nàn của nhân viên lễ tân nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

2.2.5 Kết quả kinh doanh của BlueSun Danang Beach Hotel

Bảng 2.5 Tình hình kinh doanh của BlueSun Danang Beach Hotel 2022 – 2023 – 2024

Đơn vị: Triệu đồng

Chi tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
Doanh thu	29.914,29	69.864,00	117.769,57
Chi phí	20.940,00	48.904,80	82.457,60
Lợi nhuận	8.974,29	20.959,20	35.338,97

Nguồn: BlueSun Danang Beach Hotel

Nhận xét:

Qua bảng số liệu, có thể thấy kết quả kinh doanh của BlueSun Danang Beach Hotel trong ba năm 2022–2024 có sự tăng trưởng rõ rệt và tích cực.

Cụ thể, doanh thu của khách sạn tăng mạnh qua các năm. Năm 2022, doanh thu đạt 29.914,29 triệu đồng, đến năm 2023 tăng lên 69.864,00 triệu đồng. Năm 2024, doanh thu tiếp tục tăng lên 117.769,57 triệu đồng. Điều này cho thấy hoạt động kinh doanh của khách sạn ngày càng phát triển, lượng khách lưu trú và sử dụng dịch vụ có xu hướng gia tăng.

Chi phí hoạt động cũng tăng từ 20.940,00 triệu đồng năm 2022 lên 48.904,80 triệu đồng năm 2023 và đạt 82.457,60 triệu đồng vào năm 2024.

Mặc dù chi phí tăng, lợi nhuận của khách sạn vẫn duy trì đà tăng trưởng mạnh. Năm 2022, lợi nhuận đạt 8.974,29 triệu đồng, năm 2023 đạt 20.959,20 triệu đồng. Đến năm 2024, lợi nhuận tiếp tục tăng lên 35.338,97 triệu đồng, tăng 14.379,77 triệu đồng so với năm trước.

Kết quả kinh doanh của BlueSun Danang Beach Hotel trong giai đoạn 2022 – 2024 cho thấy xu hướng tăng trưởng tích cực cả về doanh thu và lợi nhuận. Đây là dấu hiệu cho thấy khách sạn đang hoạt động hiệu quả, có khả năng cạnh tranh tốt trên thị trường và tạo nền tảng thuận lợi cho việc tiếp tục mở rộng hoạt động kinh doanh trong những năm tiếp theo.

2.2.6 Những thuận lợi và khó khăn

a. Những thuận lợi

BlueSun Danang Beach Hotel có nhiều điều kiện thuận lợi để phát triển hoạt động kinh doanh trong bối cảnh du lịch Đà Nẵng ngày càng tăng trưởng mạnh. Trước hết, khách sạn tọa lạc trên tuyến đường Võ Nguyên Giáp, đối diện bãi biển Bãi biển Mỹ Khê – một trong những điểm du lịch nổi tiếng và thu hút đông đảo du khách trong nước cũng như quốc tế. Khu vực này luôn có lượng khách ổn định, đặc biệt vào mùa cao điểm du lịch, tạo điều kiện thuận lợi để khách sạn duy trì công suất phòng và tiếp cận nguồn khách tiềm năng.

Thành phố Đà Nẵng thường xuyên tổ chức nhiều sự kiện văn hóa, thể thao và du lịch quy mô lớn như Lễ hội Pháo hoa Quốc tế Đà Nẵng. Các sự kiện này góp phần thu hút lượng lớn du khách đến thành phố, từ đó tạo cơ hội để BlueSun Danang Beach Hotel gia tăng lượng khách lưu trú, mở rộng thị trường và nâng cao mức độ nhận diện thương hiệu.

Xu hướng du lịch nghỉ dưỡng ngày càng phát triển, đặc biệt ở nhóm khách có thu nhập ổn định và khách quốc tế, đã làm gia tăng nhu cầu đối với các khách sạn có chất lượng dịch vụ tốt và hệ thống tiện ích đầy đủ. Với tiêu chuẩn 4 sao cùng nhiều dịch vụ bổ trợ như nhà hàng, hồ bơi, spa và phòng gym, BlueSun Danang Beach Hotel có khả năng đáp ứng tốt nhu cầu đa dạng của du khách và nâng cao sức cạnh tranh trên thị trường.

b. Những khó khăn

Bên cạnh những thuận lợi nêu trên, BlueSun Danang Beach Hotel cũng phải đối mặt với không ít thách thức trong quá trình hoạt động. Trước hết, trên tuyến đường Võ Nguyên Giáp tập trung nhiều khách sạn 4 và 5 sao có quy mô lớn, thương hiệu mạnh và hệ thống dịch vụ đa dạng. Điều này tạo ra áp lực cạnh tranh gay gắt về giá bán, chất lượng dịch vụ và hoạt động tiếp thị, khiến khách sạn phải liên tục đổi mới để duy trì vị thế trên thị trường.

Yêu cầu của khách hàng ngày càng cao không chỉ đối với cơ sở vật chất mà còn đối với thái độ phục vụ, kỹ năng xử lý tình huống và trải nghiệm tổng thể trong suốt thời gian lưu trú. Điều này đòi hỏi khách sạn phải thường xuyên đào tạo nhân viên, nâng cao chất lượng phục vụ và hoàn thiện quy trình vận hành.

Sự phát triển của các nền tảng đặt phòng trực tuyến như Agoda, Booking.com và Traveloka giúp khách hàng dễ dàng so sánh giá cả, chất lượng dịch vụ và đánh giá của những khách lưu trú trước đó. Điều này làm gia tăng mức độ cạnh tranh và buộc khách sạn phải duy trì chất lượng dịch vụ ổn định, chính sách giá hợp lý và các chương trình ưu đãi hấp dẫn để thu hút và giữ chân khách hàng.

2.2.7 Những điểm mạnh và điểm yếu

2.2.7.1 Những điểm mạnh

BlueSun Danang Beach Hotel sở hữu nhiều lợi thế cạnh tranh quan trọng, tạo nền tảng thuận lợi cho hoạt động kinh doanh và phát triển lâu dài. Trước hết, khách sạn có hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật tương đối hiện đại và đồng bộ. Với quy mô 18 tầng và khoảng 110–115 phòng nghỉ được thiết kế sang trọng, nhiều phòng có tầm nhìn hướng biển, khách sạn đáp ứng tốt nhu cầu lưu trú của khách du lịch nghỉ dưỡng và khách công tác. Bên cạnh đó, hệ thống tiện ích như nhà hàng, hồ bơi vô cực, rooftop bar, spa, phòng gym và phòng hội nghị đã góp phần hoàn thiện sản phẩm dịch vụ và nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

Một điểm mạnh khác của khách sạn là đội ngũ nhân viên trẻ, năng động và có khả năng thích nghi nhanh với môi trường làm việc hiện đại. Phần lớn nhân viên nằm trong độ tuổi lao động trẻ, có tinh thần học hỏi và thái độ phục vụ thân thiện, nhiệt tình. Đặc biệt, nhân viên tại bộ phận lễ tân và nhà hàng thường nhận được nhiều phản hồi tích cực từ khách hàng, góp phần tạo ấn tượng tốt và nâng cao khả năng giữ chân khách.

Khách sạn còn sở hữu vị trí thuận lợi trên tuyến đường Võ Nguyên Giáp, đối diện Bãi biển Mỹ Khê – một trong những bãi biển nổi tiếng nhất tại Đà Nẵng. Lợi thế này không chỉ thuận tiện cho việc thu hút khách mà còn được khai thác hiệu quả trong hoạt động quảng bá thương hiệu, tạo nên hình ảnh khách sạn nghỉ dưỡng ven biển sang trọng và gần gũi.

BlueSun Danang Beach Hotel đã xây dựng được uy tín nhất định trong phân khúc khách sạn 4 sao ven biển thông qua nhiều phản hồi tích cực trên các nền tảng

đặt phòng trực tuyến như Agoda và Booking.com. Hoạt động kinh doanh tương đối ổn định cũng tạo điều kiện để khách sạn tiếp tục đầu tư vào cơ sở vật chất, nâng cao chất lượng dịch vụ và mở rộng các tiện ích bổ sung.

2.2.7.2 Những điểm yếu

Bên cạnh những lợi thế nêu trên, BlueSun Danang Beach Hotel vẫn tồn tại một số hạn chế cần được khắc phục. Trước hết, quy mô khách sạn còn ở mức trung bình so với nhiều khách sạn cùng phân khúc trên tuyến đường Võ Nguyên Giáp. Với khoảng 110–115 phòng nghỉ, khách sạn gặp hạn chế trong việc đáp ứng nhu cầu lớn vào các dịp cao điểm, từ đó có thể bỏ lỡ cơ hội khai thác thêm doanh thu.

Chất lượng nguồn nhân lực giữa các bộ phận chưa thực sự đồng đều. Mặc dù đội ngũ nhân viên trẻ và nhiệt tình, nhưng kinh nghiệm thực tế và kỹ năng xử lý tình huống của một số nhân viên còn hạn chế. Một số bộ phận như buồng phòng, bảo trì và lễ tân đôi khi chưa xử lý kịp thời các sự cố phát sinh. Đặc biệt, bộ phận lễ tân trong một số trường hợp còn lúng túng khi tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách, ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng và hình ảnh của khách sạn.

Ngoài ra, một số hạng mục cơ sở vật chất như thảm hành lang, nội thất phòng tắm và hệ thống điều hòa đã có dấu hiệu xuống cấp sau thời gian sử dụng. Nếu không được bảo trì và nâng cấp định kỳ, các yếu tố này có thể tác động tiêu cực đến trải nghiệm của khách hàng và đánh giá trên các kênh OTA.

Không gian phục vụ hội nghị – sự kiện của khách sạn cũng còn hạn chế về quy mô. Phòng hội nghị với sức chứa khoảng 100–150 khách chưa đủ lớn để cạnh tranh với các khách sạn chuyên phục vụ phân khúc MICE, do đó khả năng thu hút khách đoàn và khách tổ chức sự kiện còn bị giới hạn.

Có thể thấy điểm yếu của BlueSun Danang Beach Hotel chủ yếu nằm ở quy mô còn ở mức trung bình, chất lượng nhân sự chưa đồng đều và một số hạng mục cơ sở vật chất cần được nâng cấp. Việc khắc phục những hạn chế này sẽ giúp khách sạn nâng cao chất lượng dịch vụ, củng cố hình ảnh thương hiệu và tăng cường khả năng cạnh tranh trên thị trường khách sạn ven biển tại Đà Nẵng.

2.3 Năng lực tiếp nhận và xử lý phàn nàn của bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel

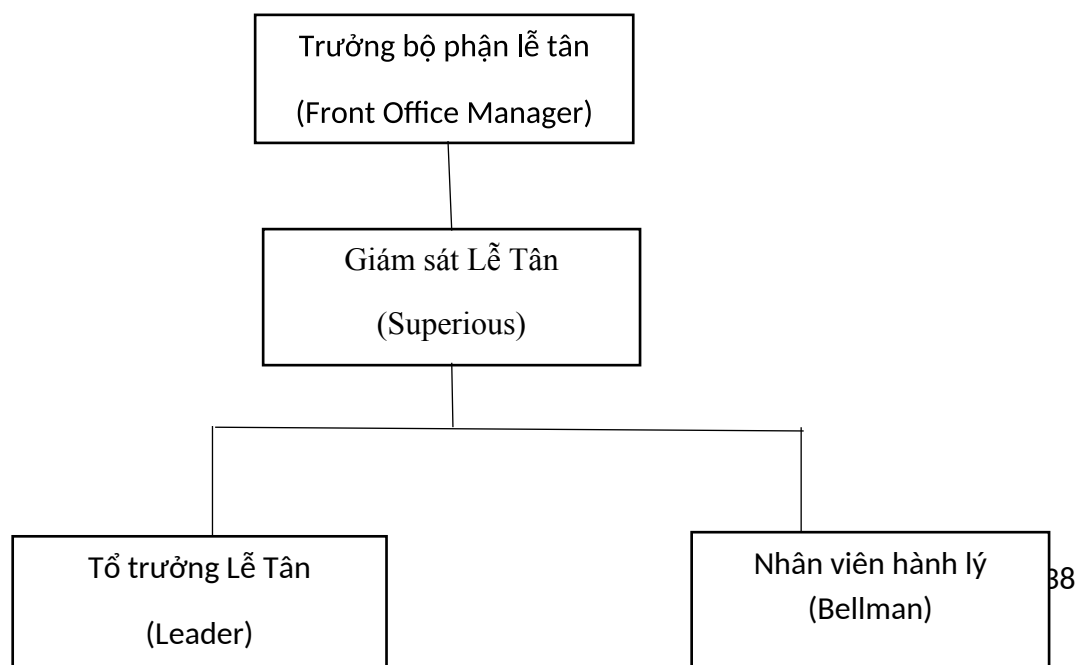
2.3.1 Giới thiệu bộ phận lễ tân Bluesun Đà Nẵng Beach Hotel

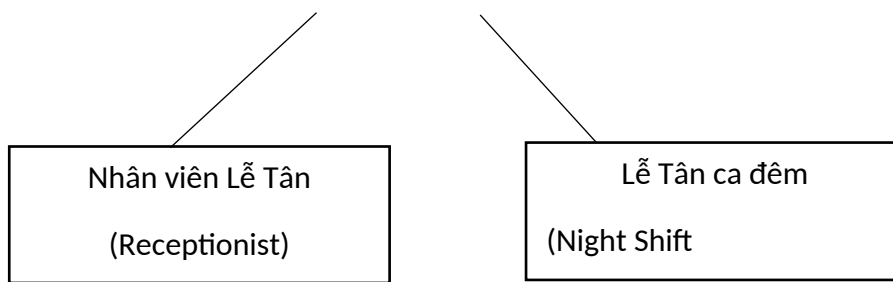
Bộ phận lễ tân là một trong những bộ phận quan trọng nhất trong cơ cấu tổ chức của khách sạn, giữ vai trò là cầu nối trực tiếp giữa khách hàng với các bộ phận chức năng khác. Đây là nơi đầu tiên tiếp xúc với khách khi thực hiện thủ tục nhận phòng và cũng là bộ phận cuối cùng hỗ trợ khách trong quá trình trả phòng. Vì vậy, chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân có ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng của khách hàng cũng như hình ảnh và uy tín của khách sạn.

Tại BlueSun Danang Beach Hotel, bộ phận lễ tân trực thuộc khối tiền sảnh (Front Office Department) và chịu sự quản lý trực tiếp của trưởng bộ phận lễ tân (Front Office Manager). Bộ phận được tổ chức theo mô hình tương đối gọn nhẹ nhưng vẫn bảo đảm thực hiện đầy đủ các chức năng nghiệp vụ như đón tiếp khách, thực hiện thủ tục nhận phòng và trả phòng, tiếp nhận đặt phòng, cung cấp thông tin, phối hợp với các bộ phận liên quan và đặc biệt là tiếp nhận, xử lý các yêu cầu cũng như phàn nàn của khách hàng.

Bộ phận lễ tân của khách sạn bao gồm 10 người gồm các vị trí chủ yếu như Trưởng bộ phận lễ tân, giám sát lễ tân (Front Office Supervisor), tổ trưởng lễ tân (leader) nhân viên lễ tân (Receptionist), lễ tân ca đêm nhân viên hành lý (Bellman). Mỗi vị trí đảm nhận những nhiệm vụ khác nhau nhưng có mối liên hệ chặt chẽ nhằm bảo đảm hoạt động của bộ phận diễn ra thông suốt và hiệu quả.

2.3.1.1 Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân Bluesun Đà Nẵng Beach Hotel





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

Hình 2.5 Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel

Bộ phận Lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel được tổ chức theo cơ cấu phân cấp rõ ràng, trong đó mỗi vị trí đảm nhận những chức năng và nhiệm vụ cụ thể nhưng có mối liên hệ chặt chẽ với nhau nhằm bảo đảm hoạt động của khu vực tiền sảnh diễn ra thông suốt và hiệu quả.

Front Office Manager (Trưởng bộ phận Lễ tân) là người giữ vai trò quản lý cao nhất trong bộ phận lễ tân và chịu trách nhiệm điều hành toàn bộ hoạt động của khối tiền sảnh. Vị trí này có chức năng hoạch định, tổ chức, giám sát và kiểm soát chất lượng dịch vụ tại bộ phận. Đồng thời, Trưởng bộ phận lễ tân trực tiếp xây dựng các quy trình làm việc, ban hành các quy định nội bộ và phối hợp với các bộ phận liên quan để bảo đảm hoạt động phục vụ khách diễn ra hiệu quả. Trong quá trình vận hành, trưởng bộ phận lễ tân là người xử lý các phản nàn phức tạp vượt quá thẩm quyền của nhân viên cấp dưới, đồng thời chịu trách nhiệm đào tạo, đánh giá kết quả làm việc và nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên.

Front Office Supervisor (Giám sát Lễ tân) là người hỗ trợ trưởng bộ phận lễ tân trong công tác quản lý và giám sát hoạt động thường nhật. Chức năng chính của vị trí này là theo dõi việc tuân thủ quy trình nghiệp vụ, kiểm tra chất lượng phục vụ và hướng dẫn nhân viên trong quá trình làm việc. Giám sát lễ tân có nhiệm vụ phân công ca làm việc, kiểm tra tác phong và nghiệp vụ của nhân viên, hỗ trợ giải quyết các vấn đề phát sinh cũng như tiếp nhận và xử lý các phản nàn của khách trong phạm vi thẩm quyền. Ngoài ra, vị trí này còn thực hiện báo cáo tình hình hoạt động và đề xuất các biện pháp cải thiện chất lượng dịch vụ.

Front Office Leader (Trưởng ca) chịu trách nhiệm điều phối và quản lý trực tiếp nhân viên trong từng ca làm việc. Chức năng của trưởng ca là tổ chức, kiểm soát và bảo đảm mọi hoạt động tại quầy lễ tân diễn ra đúng quy trình và tiêu chuẩn đã được quy định. Nhiệm vụ chủ yếu như triển khai công việc theo chỉ đạo của cấp trên, phân công nhiệm vụ cho từng nhân viên, theo dõi tiến độ thực hiện và hỗ trợ nhân viên xử lý các tình huống phát sinh trong ca.

Receptionist Staff (Nhân viên Lễ tân) là vị trí trực tiếp tiếp xúc với khách hàng và được xem là “bộ mặt” của khách sạn. Chức năng của nhân viên lễ tân là tiếp nhận, cung cấp thông tin và hỗ trợ khách trong suốt quá trình lưu trú. Các nhiệm vụ chính bao gồm đón tiếp khách, thực hiện thủ tục nhận phòng (check-in) và trả phòng (check-out), tiếp nhận và xử lý đặt phòng, đăng ký lưu trú theo quy định, cung cấp thông tin về dịch vụ khách sạn và giải quyết các yêu cầu cũng như phàn nàn của khách hàng.

Night Shift Receptionist (Nhân viên Lễ tân ca đêm) đảm nhiệm việc duy trì hoạt động liên tục của quầy lễ tân trong thời gian ban đêm. Chức năng của vị trí này là bảo đảm khách hàng luôn được hỗ trợ kịp thời ngoài giờ hành chính. Nhiệm vụ cụ thể bao gồm thực hiện thủ tục nhận phòng cho khách đến muộn, hỗ trợ khách trả phòng sớm, trực điện thoại, tiếp nhận các yêu cầu phát sinh và phối hợp với các bộ phận liên quan để giải quyết các vấn đề trong ca đêm.

Bellman (Nhân viên Hành lý) có chức năng hỗ trợ khách trong việc vận chuyển hành lý và hướng dẫn khách sử dụng các tiện ích của khách sạn. Khi khách đến, Bellman đón tiếp, hỗ trợ vận chuyển hành lý, hướng dẫn khách đến quầy lễ tân làm thủ tục và đưa khách lên phòng, hỗ trợ khách khi có yêu cầu liên quan đến hành lý trong suốt thời gian lưu trú.

2.3.1.2 Cơ cấu nhân sự của bộ phận Lễ Tân Bluesun Danang Beach Hotel

Bảng 2.6. Cơ cấu nhân sự của bộ phận Lễ Tân Bluesun Danang Beach Hotel

Vị trí	Số lượng	Giới tính		Độ tuổi		Trình độ chuyên môn	
		Nam	Nữ	18 – 25 tuổi	26 - 35 tuổi	Trung cấp/cao đẳng	Đại học và Sau đại học
Trưởng bộ phận lễ tân	1		1		1	1	
Giám sát lễ	1		1	1			1

tân							
Nhân viên lễ tân	8	4	4	7	1	1	7
Tổng	10	4	6	8	2	3	7

Nguồn: BlueSun Danang Beach Hotel

Nhận xét:

Bộ phận có tổng cộng 10 nhân sự, trong đó nữ chiếm ưu thế (6 người) so với nam (4 người). Xét về độ tuổi, lực lượng lao động tập trung chủ yếu ở nhóm 18 – 25 tuổi (8/10 người), chỉ có 2 nhân sự trong nhóm 26 – 35 tuổi, và hoàn toàn không có người trên 35 tuổi. Điều này phản ánh đội ngũ nhân viên còn trẻ, năng động và dễ đào tạo, nhưng lại hạn chế về kinh nghiệm lâu năm.

Về trình độ chuyên môn, phần lớn nhân sự có bằng Đại học và sau Đại học (7/10 người), đảm bảo năng lực chuyên môn, đặc biệt ở các vị trí trưởng bộ phận, giám sát và nhân viên. Nhân sự trình độ trung cấp/ cao đẳng chiếm 2 người, không có lao động dừng lại ở trình độ THPT.

Đội ngũ nhân sự của khách sạn có trình độ chuyên môn cao, cơ cấu giới tính cân bằng và nguồn nhân lực trẻ trung, phù hợp với định hướng hiện đại, tuy nhiên khách sạn cần bổ sung hoặc đào tạo thêm những nhân sự giàu kinh nghiệm

a. Chức năng của bộ phận lễ tân BlueSun Danang Beach Hotel

Bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel giữ vai trò trung tâm trong việc tổ chức và điều phối các hoạt động phục vụ khách tại khu vực tiền sảnh. Đây là bộ phận trực tiếp tiếp xúc với khách hàng trong suốt quá trình từ khi đặt phòng, nhận phòng, lưu trú cho đến khi trả phòng. Vì vậy, bộ phận Lễ tân không chỉ thực hiện các nghiệp vụ hành chính mà còn góp phần quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp và gia tăng doanh thu cho khách sạn.

Trước hết, bộ phận lễ tân thực hiện chức năng tiếp nhận và quản lý đặt phòng. Thông qua việc cập nhật tình trạng phòng và xử lý các yêu cầu đặt phòng từ nhiều nguồn khác nhau, bộ phận này bảo đảm việc phân bổ phòng được thực hiện hợp lý, hạn chế tình trạng trùng lặp hoặc thiếu phòng, đồng thời tối ưu hóa công suất sử dụng buồng phòng.

Bên cạnh đó, bộ phận lễ tân đảm nhiệm chức năng đón tiếp khách và thực hiện thủ tục nhận phòng, trả phòng theo đúng quy trình nghiệp vụ. Quá trình này được

thực hiện nhanh chóng, chính xác và chuyên nghiệp nhằm tạo thuận lợi cho khách hàng, đồng thời bảo đảm quyền lợi và trách nhiệm giữa khách và khách sạn trong suốt thời gian lưu trú.

Ngoài ra, bộ phận lễ tân còn thực hiện chức năng giao tiếp, tư vấn và bán hàng. Thông qua việc giới thiệu các dịch vụ như nâng hạng phòng, nhà hàng, spa, tour du lịch và dịch vụ đưa đón sân bay, nhân viên lễ tân góp phần thúc đẩy doanh thu và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

Một chức năng quan trọng khác của bộ phận lễ tân là tiếp nhận, xử lý và truyền đạt thông tin. Bộ phận này đóng vai trò là cầu nối giữa khách hàng với các bộ phận khác trong khách sạn như buồng phòng, nhà hàng, kỹ thuật và kế toán, đồng thời cung cấp cho khách những thông tin cần thiết liên quan đến dịch vụ, điểm tham quan và các tiện ích tại địa phương.

Đặc biệt, bộ phận lễ tân giữ vai trò chủ yếu trong việc tiếp nhận và xử lý các yêu cầu, thắc mắc cũng như phàn nàn của khách hàng. Việc giải quyết kịp thời và thỏa đáng các vấn đề phát sinh không chỉ giúp hạn chế sự không hài lòng của khách mà còn góp phần nâng cao uy tín và chất lượng dịch vụ của khách sạn.

Cuối cùng, bộ phận lễ tân thực hiện chức năng thanh toán và thu ngân. Bộ phận này có trách nhiệm tổng hợp các khoản chi phí phát sinh, lập hóa đơn và thực hiện thanh toán một cách chính xác, minh bạch, bảo đảm quyền lợi cho cả khách hàng và khách sạn.

Bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel đảm nhận nhiều chức năng quan trọng, từ đặt phòng, đón tiếp khách, cung cấp thông tin, bán hàng, thanh toán đến tiếp nhận và xử lý phàn nàn. Việc thực hiện hiệu quả các chức năng này có ý nghĩa quyết định đối với chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của khách hàng.

b. Nhiệm vụ của bộ phận lễ tân BlueSun Danang Beach Hotel

Bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel đảm nhận nhiều nhiệm vụ quan trọng nhằm bảo đảm quá trình phục vụ khách được thực hiện liên tục, chính xác và hiệu quả. Trước hết, bộ phận có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý các yêu cầu đặt phòng từ nhiều nguồn khác nhau như khách đặt trực tiếp, qua điện thoại, email hoặc các nền tảng đặt phòng trực tuyến. Trên cơ sở đó, nhân viên lễ tân cập nhật thông tin đặt phòng trên hệ thống quản lý khách sạn và bố trí loại phòng phù hợp với nhu cầu của từng đối tượng khách.

Khi khách đến lưu trú, bộ phận lễ tân thực hiện thủ tục nhận phòng (check-in), bao gồm xác nhận thông tin đặt phòng, đăng ký lưu trú theo quy định, hướng dẫn khách hoàn tất các thủ tục cần thiết và xác nhận phương thức thanh toán. Khi khách kết thúc thời gian lưu trú, bộ phận tiến hành thủ tục trả phòng (check-out), kiểm tra các khoản chi phí phát sinh, lập hóa đơn và thực hiện thanh toán một cách chính xác, minh bạch.

Trong suốt thời gian khách lưu trú, nhân viên lễ tân có nhiệm vụ cung cấp thông tin, giải đáp thắc mắc và phối hợp với các bộ phận liên quan như buồng phòng, nhà hàng, kỹ thuật và kế toán để đáp ứng kịp thời các yêu cầu của khách về dịch vụ ăn uống, vận chuyển, đặt tour và các dịch vụ bổ sung khác.

Một nhiệm vụ đặc biệt quan trọng của bộ phận lễ tân là tiếp nhận, theo dõi và xử lý các ý kiến phản hồi, khiếu nại và phàn nàn của khách hàng. Việc giải quyết kịp thời, đúng quy trình và phù hợp với từng tình huống góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách, hạn chế những đánh giá tiêu cực và bảo vệ uy tín của khách sạn.

Ngoài việc tiếp nhận và xử lý các ý kiến phản hồi trực tiếp từ khách trong thời gian lưu trú, bộ phận lễ tân còn có trách nhiệm theo dõi, tiếp nhận và phản hồi các đánh giá của khách hàng trên các nền tảng đặt phòng trực tuyến (OTA) như Booking.com, Agoda, Traveloka và Expedia. Thông qua việc thường xuyên kiểm tra các nhận xét, đánh giá và phản hồi của khách sau khi sử dụng dịch vụ, nhân viên lễ tân có thể kịp thời ghi nhận những góp ý, xử lý các phản hồi tiêu cực và đề xuất các biện pháp cải thiện chất lượng dịch vụ.

Bên cạnh đó, bộ phận lễ tân còn có trách nhiệm thường xuyên cập nhật thông tin khách hàng, tình trạng buồng phòng và các dữ liệu liên quan trên hệ thống quản lý khách sạn nhằm bảo đảm thông tin chính xác, hỗ trợ hiệu quả cho công tác quản lý và điều hành. Đồng thời, bộ phận thực hiện việc lưu trữ hồ sơ khách, chứng từ thanh toán và các tài liệu nghiệp vụ theo đúng quy định của khách sạn và cơ quan quản lý nhà nước.

Bộ phận lễ tân không chỉ thực hiện các nghiệp vụ hành chính như đặt phòng, check-in, check-out và thanh toán mà còn đóng vai trò trung tâm trong việc hỗ trợ khách hàng, điều phối thông tin và xử lý phàn nàn, góp phần quan trọng vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động của BlueSun Danang Beach Hotel.

2.3.2 Quy trình tiếp nhận và xử lý phản nàn của bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel

Trong quá trình phục vụ khách lưu trú, việc phát sinh các ý kiến phản nàn là điều khó tránh khỏi, đặc biệt trong môi trường kinh doanh khách sạn nơi chất lượng dịch vụ được đánh giá dựa trên cảm nhận trực tiếp của khách hàng. Do đó, xây dựng và thực hiện một quy trình tiếp nhận và xử lý phản nàn hiệu quả có ý nghĩa rất quan trọng trong việc bảo đảm sự hài lòng của khách, hạn chế những đánh giá tiêu cực và nâng cao uy tín của khách sạn.

Tại BlueSun Danang Beach Hotel, bộ phận lễ tân là đơn vị đầu tiên tiếp nhận hầu hết các phản nàn của khách hàng. Với vai trò là cầu nối giữa khách và các bộ phận chức năng, nhân viên lễ tân có trách nhiệm lắng nghe, ghi nhận thông tin, xác minh nguyên nhân và phối hợp với các bộ phận liên quan để đưa ra phương án xử lý phù hợp. Quy trình xử lý phản nàn trực tiếp tại khách sạn được thực hiện qua các bước cơ bản sau:

Bước 1: Tiếp nhận thông tin

Khi khách hàng phản ánh về một vấn đề phát sinh, nhân viên lễ tân chủ động lắng nghe với thái độ bình tĩnh, lịch sự và thể hiện sự đồng cảm. Đồng thời, nhân viên ghi nhận đầy đủ các thông tin liên quan như nội dung phản nàn, số phòng, thời gian xảy ra sự việc và mong muốn của khách hàng.

Bước 2: Kiểm tra thông tin

Sau khi tiếp nhận phản ánh, nhân viên lễ tân tiến hành kiểm tra lại thông tin trên hệ thống quản lý khách sạn hoặc liên hệ với các bộ phận liên quan như buồng phòng, nhà hàng, kỹ thuật để xác định nguyên nhân cụ thể của vấn đề.

Bước 3: Tìm hướng giải quyết nếu không tự giải quyết được chuyển qua bộ phận khác

Đối với những vấn đề thuộc phạm vi thẩm quyền, nhân viên lễ tân sẽ trực tiếp xử lý. Trong trường hợp vấn đề vượt quá khả năng giải quyết, lễ tân báo cáo với trưởng ca, giám sát hoặc trưởng bộ phận lễ tân, đồng thời chuyển thông tin đến bộ phận liên quan để phối hợp xử lý nhanh chóng.

Bước 4: Liên hệ với khách và giải quyết cho khách

Sau khi có phương án xử lý, nhân viên lễ tân chủ động liên hệ với khách để thông báo kết quả, xin lỗi về sự bất tiện và xác nhận mức độ hài lòng của khách. Nếu

khách vẫn chưa đồng ý với giải pháp được đưa ra, bộ phận lễ tân tiếp tục theo dõi, hỗ trợ và phối hợp với các cấp quản lý để tìm biện pháp phù hợp hơn cho đến khi vấn đề được giải quyết thỏa đáng. Nếu khách không hài lòng với hướng giải quyết vẫn chăm sóc khách trong suốt thời gian đó.

Nhận xét:

Qua nghiên cứu thực tế, có thể nhận thấy quy trình tiếp nhận và xử lý phản nàn tại BlueSun Danang Beach Hotel đã bao gồm các bước cơ bản như tiếp nhận thông tin, kiểm tra nguyên nhân, phối hợp giải quyết và phản hồi kết quả cho khách. Quy trình này giúp nhân viên có cơ sở để xử lý các tình huống phát sinh một cách tương đối nhanh chóng và hạn chế ảnh hưởng tiêu cực đến trải nghiệm của khách hàng.

Tuy nhiên, so với tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS), quy trình hiện tại vẫn còn tương đối đơn giản và chưa được chuẩn hóa một cách đầy đủ. Cụ thể, khách sạn chưa thể hiện rõ việc ghi chép và lưu trữ thông tin phản nàn, chưa nhấn mạnh bước trấn an tâm lý khách hàng ngay khi tiếp nhận phản ánh, cũng như chưa quy định cụ thể việc theo dõi và đánh giá mức độ hài lòng của khách sau khi xử lý.

Ngoài ra, đối với các phản nàn nghiêm trọng, Bên cạnh đó, VTOS cũng chú trọng đến việc cập nhật thông tin và phản hồi kết quả cuối cùng cho khách, trong khi quy trình của BlueSun chưa thể hiện rõ nội dung này. Điều này có thể ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng nếu vấn đề không được theo dõi đến cùng.

Trong khi đó, quy trình của BlueSun Danang Beach Hotel chủ yếu dừng lại ở việc chuyển thông tin cho bộ phận liên quan mà chưa quy định cụ thể trách nhiệm theo dõi đến khi vấn đề được giải quyết hoàn toàn.

Quy trình tiếp nhận và xử lý phản nàn của bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel đã đáp ứng được những yêu cầu cơ bản trong thực tế vận hành. Tuy nhiên, để nâng cao chất lượng phục vụ và phù hợp hơn với tiêu chuẩn VTOS, khách sạn cần bổ sung các bước về ghi nhận thông tin, trấn an khách hàng, cam kết xử lý và theo dõi sau giải quyết nhằm bảo đảm mọi phản nàn đều được xử lý một cách chuyên nghiệp và hiệu quả.

2.3.2.1 Các trường hợp phản nàn nào bộ phận lễ tân xử lý được

Trong quá trình phục vụ khách lưu trú, bộ phận lễ tân là nơi đầu tiên tiếp nhận hầu hết các ý kiến phản ánh và phản nàn của khách hàng. Đối với những vấn đề mang tính đơn giản, không liên quan đến chuyên môn kỹ thuật hoặc không vượt quá thẩm

quyền được giao, nhân viên lễ tân có thể chủ động kiểm tra, giải thích và đưa ra hướng giải quyết ngay mà không cần chuyển sang bộ phận khác.

Các trường hợp phàn nàn mà bộ phận lễ tân có thể trực tiếp xử lý chủ yếu liên quan đến nghiệp vụ đặt phòng, thủ tục lưu trú và các yêu cầu hỗ trợ thông tin. Cụ thể, lễ tân có thể giải quyết các sai sót trong quá trình làm thủ tục nhận phòng và trả phòng như nhập sai thông tin khách, nhầm mã đặt phòng hoặc xác nhận chưa chính xác về phương thức thanh toán. Ngoài ra, các trường hợp nhầm lẫn thông tin đặt phòng như sai loại phòng, sai ngày lưu trú hoặc thiếu các yêu cầu đặc biệt của khách như kê thêm giường phụ cũng thuộc phạm vi xử lý của bộ phận này.

Bộ phận lễ tân cũng có thể xử lý các phàn nàn liên quan đến việc bố trí phòng chưa phù hợp với yêu cầu ban đầu của khách, chẳng hạn như sai loại giường, vị trí phòng không yên tĩnh, tầng thấp hoặc không đúng hướng nhìn mong muốn. Trong trường hợp còn phòng trống phù hợp, lễ tân có thể chủ động sắp xếp đổi phòng nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Những phản ánh về việc thiếu các vật dụng cơ bản trong phòng như thẻ phòng, khăn tắm, gối, giấy vệ sinh hoặc nước uống miễn phí cũng thường được lễ tân giải quyết nhanh chóng thông qua việc liên hệ bổ sung hoặc trực tiếp hỗ trợ khách. Các thắc mắc liên quan đến giá phòng, phụ thu và các dịch vụ đi kèm cũng được nhân viên lễ tân giải thích cụ thể dựa trên chính sách hiện hành của khách sạn.

Ngoài các vấn đề trên, bộ phận lễ tân còn đảm nhận việc hỗ trợ khách cung cấp thông tin, đặt xe, đặt tour, tư vấn địa điểm tham quan, ăn uống và giải đáp các nhu cầu phát sinh trong suốt thời gian lưu trú. Đối với các phàn nàn liên quan đến thái độ phục vụ, lễ tân có thể chủ động xin lỗi, ghi nhận ý kiến, trấn an khách hàng và báo cáo cấp trên khi cần thiết. Trong một số trường hợp, khách sạn có thể áp dụng các hình thức chăm sóc như gửi trái cây hoặc voucher đồ uống nhằm thể hiện thiện chí và nâng cao mức độ hài lòng của khách.

Các phàn nàn liên quan đến thủ tục hành chính, thông tin đặt phòng, bố trí phòng và chăm sóc khách hàng đều thuộc phạm vi mà bộ phận lễ tân có thể trực tiếp xử lý. Việc giải quyết nhanh chóng, chính xác và khéo léo những vấn đề này góp phần quan trọng trong việc nâng cao chất lượng phục vụ và hạn chế các phản hồi tiêu cực từ khách hàng.

2.3.2.2 Các trường hợp phản nàn bộ phận lễ tân không xử lý được phải chuyển bộ phận khác.

Bên cạnh những vấn đề có thể chủ động giải quyết, trong thực tế hoạt động khách sạn tồn tại nhiều trường hợp phản nàn vượt quá phạm vi chuyên môn và thẩm quyền của bộ phận lễ tân. Đối với các tình huống này, lễ tân giữ vai trò tiếp nhận thông tin ban đầu, trấn an khách hàng, chuyển yêu cầu đến bộ phận có trách nhiệm xử lý và theo dõi tiến độ cho đến khi vấn đề được giải quyết hoàn toàn.

Những phản nàn phổ biến thuộc nhóm này thường liên quan đến các sự cố kỹ thuật trong phòng như máy điều hòa không hoạt động, nước nóng không ổn định, tivi bị lỗi, đèn hỏng, hệ thống internet yếu hoặc mất điện. Đây là các vấn đề thuộc trách nhiệm chuyên môn của bộ phận kỹ thuật. Tương tự, các phản ánh về vệ sinh phòng như phòng chưa được dọn sạch, có mùi khó chịu hoặc chưa được chuẩn bị đầy đủ vật dụng sẽ được chuyển đến bộ phận buồng phòng để xử lý.

Đối với các phản nàn liên quan đến chất lượng món ăn và dịch vụ nhà hàng, chẳng hạn món ăn không đúng yêu cầu, khẩu vị không phù hợp hoặc thời gian phục vụ quá lâu, bộ phận lễ tân sẽ tiếp nhận thông tin và chuyển đến bộ phận Nhà hàng – Bếp để giải quyết. Ngoài ra, những phản ánh về tiếng ồn phát sinh từ công trình xây dựng hoặc các yếu tố khách quan bên ngoài cũng là những trường hợp mà khách sạn khó kiểm soát hoàn toàn, khi đó lễ tân chủ yếu hỗ trợ giải thích và đề xuất đổi phòng nếu điều kiện cho phép.

Các vấn đề liên quan đến an ninh và mất mát tài sản của khách là những tình huống nhạy cảm, đòi hỏi sự tham gia trực tiếp của bộ phận an ninh để kiểm tra và xử lý theo đúng quy trình. Bên cạnh đó, các yêu cầu vượt quá thẩm quyền như hoàn tiền, giảm giá lớn, miễn phí dịch vụ hoặc nâng hạng phòng không thu phí đều phải được sự phê duyệt của giám sát, trưởng bộ phận hoặc ban quản lý khách sạn.

Đối với các phản nàn mang tính kỹ thuật, chuyên môn hoặc liên quan đến chính sách tài chính, bộ phận lễ tân không thể trực tiếp giải quyết mà cần phối hợp với các bộ phận chức năng và cấp quản lý. Tuy nhiên, với vai trò là đầu mối giao tiếp với khách hàng, lễ tân vẫn chịu trách nhiệm theo dõi quá trình xử lý, cập nhật thông tin và bảo đảm khách hàng nhận được phản hồi thỏa đáng trong thời gian sớm nhất.

2.3.3 Đánh giá năng lực tiếp nhận và xử lý phản nản của bộ phận lễ tân trên các nền tảng OTA

Trong bối cảnh công nghệ số ngày càng phát triển, các nền tảng đặt phòng trực tuyến (Online Travel Agency – OTA) như Booking.com, Agoda, Traveloka hay Trip.com đã trở thành kênh quan trọng giúp khách hàng tìm kiếm thông tin, đặt phòng và chia sẻ trải nghiệm lưu trú. Không chỉ đóng vai trò là công cụ phân phối phòng, các nền tảng này còn là nơi tập trung nhiều nhận xét, đánh giá và phản hồi của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ.

Đối với ngành khách sạn, đặc biệt là bộ phận lễ Tân – bộ phận thường xuyên tiếp xúc trực tiếp với khách và chịu trách nhiệm xử lý phần lớn các vấn đề phát sinh trong quá trình lưu trú – các đánh giá trên OTA là nguồn dữ liệu khách quan và có giá trị trong việc phản ánh mức độ hài lòng của khách hàng. Thông qua nội dung phản hồi, khách sạn có thể nhận diện những điểm mạnh trong chất lượng phục vụ cũng như những hạn chế liên quan đến khả năng tiếp nhận, giải quyết và phản hồi các phản nản của khách.

Việc phân tích các đánh giá của khách hàng trên các nền tảng OTA không chỉ giúp đo lường mức độ hài lòng của khách đối với dịch vụ lễ tân mà còn là cơ sở quan trọng để đánh giá năng lực tiếp nhận và xử lý phản nản của bộ phận này. Trên cơ sở đó, nội dung dưới đây sẽ tiến hành tổng hợp và phân tích các nhận xét của khách hàng trên các nền tảng OTA nhằm làm rõ thực trạng và hiệu quả xử lý phản nản của bộ phận Lễ Tân tại Bluesun Danang Beach Hotel.

2.3.3.1 Đánh giá của khách hàng trên các nền tảng OTA

Để có cơ sở dữ liệu khách quan, minh chứng sinh động cho thực trạng năng lực tiếp nhận và xử lý phản nản của đội ngũ lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel, tác giả đã tiến hành thu thập, phân loại và số hóa các phản hồi thực tế của du khách trên không gian mạng. Tập dữ liệu nghiên cứu bao gồm 60 câu lượt đánh giá trực tuyến tiêu biểu được sàng lọc khắt khe trong giai đoạn từ năm 2025 đến năm 2026. Các dữ liệu này được bóc tách tập trung từ bốn nền tảng đại lý du lịch trực tuyến (OTA) và mạng xã hội du lịch uy tín hàng đầu hiện nay, bao gồm: Agoda, Booking.com, Traveloka và TripAdvisor. Việc thống kê hệ thống dữ liệu này theo các tiêu chí như kênh phân phối, cơ cấu quốc tịch phân hóa và các nhóm yếu tố ảnh hưởng trực tiếp, chân thực về chất lượng phục hồi dịch vụ của khối tiền sảnh khách

sạn dưới góc nhìn của khách hàng lưu trú được thể hiện qua thống kê dữ liệu dữ liệu được thu thập từ năm 2025 -2026 (phụ lục 1)

Từ hệ thống dữ liệu thô gồm 60 lượt phản hồi chi tiết được tổng hợp ở phụ lục 1 có thể thấy các sự phản nản cũng như khen ngợi của du khách rất đa dạng về mặt nội dung, tính chất và quốc tịch. Tuy nhiên, để tìm ra được bản chất và nguyên nhân cốt lõi của các lỗi hỏng trong quy trình phục vụ, tệp dữ liệu này cần phải được phân tách và bóc tách định lượng theo từng tiêu chí quản trị cụ thể. Trước hết, tác giả sẽ tiến hành phân loại độc lập 60 mẫu phản hồi này dựa trên tiêu chí kênh phân phối trực tuyến nhằm nhận diện rõ nét mức độ, tần suất xuất hiện và hành vi tương tác sau lưu trú của khách hàng đối với khối tiền sảnh BlueSun trên không gian số.

a. Cơ cấu đánh giá của khách hàng theo nền tảng

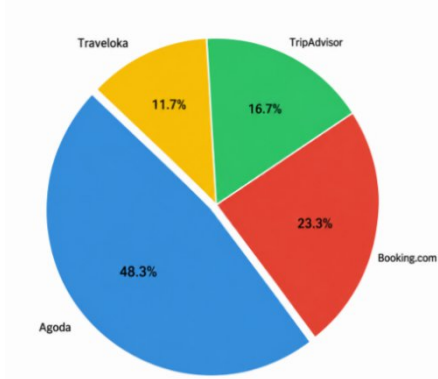
Trong xu thế chuyển đổi số ngành du lịch, mức độ phủ sóng và nhận diện thương hiệu của một cơ sở lưu trú phụ thuộc lớn vào tần suất tương tác của du khách trên các sàn thương mại điện tử. Các dữ liệu phản hồi được sàng lọc, tiến hành phân loại và lập bảng thống kê tỷ lệ phân bố các bài đánh giá của khách hàng theo từng nền tảng OTA cụ thể.

Bảng 2.7 Cơ cấu đánh giá của khách hàng theo nền tảng

Nền tảng	Số lượng	Tỷ lệ
Agoda	29	48,3%
Booking.com	14	23,3%
Traveloka	7	11,7%
Tripadvisor	10	16,7%
Tổng	60	100%

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp

Biểu đồ cơ cấu đánh giá của khách hàng theo nền tảng



Hình 2.6: Cơ cấu đánh giá của khách hàng theo nền tảng

Nhận xét:

Biểu đồ cơ cấu đánh giá của khách hàng theo nền tảng cho thấy Agoda là kênh đặt phòng trực tuyến có số lượng đánh giá cao nhất, với 29 lượt phản hồi, chiếm 48,33% tổng số đánh giá thu thập được. Đứng thứ hai là Booking.com với 14 đánh giá, tương ứng 23,33%.

Tripadvisor xếp thứ ba với 10 đánh giá, chiếm 16,67%. Mặc dù số lượng đánh giá thấp hơn so với Agoda và Booking.com, nền tảng này vẫn giữ vai trò nhất định trong việc thu hút khách từ các thị trường quốc tế, đặc biệt là khu vực châu Á. Traveloka có số lượng đánh giá thấp nhất với 7 lượt, chiếm 11,67%.

Cơ cấu đánh giá cho thấy Agoda và Booking.com là hai nền tảng OTA quan trọng nhất, chiếm tổng cộng 71,66% số lượng phản hồi. Điều này chứng tỏ phần lớn trải nghiệm của khách hàng và hình ảnh dịch vụ của khách sạn được phản ánh thông qua hai kênh này. Vì vậy, khách sạn cần ưu tiên theo dõi, phản hồi đánh giá và tối ưu chất lượng dịch vụ trên Agoda và Booking.com nhằm nâng cao uy tín trực tuyến và tăng khả năng thu hút khách hàng trong tương lai.

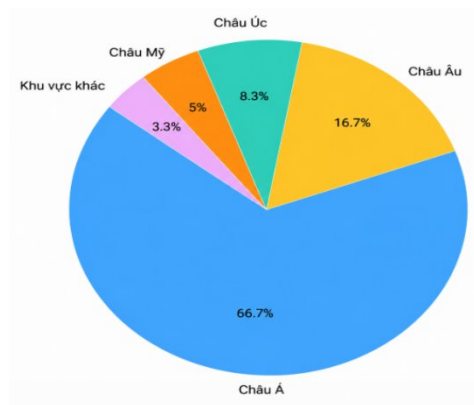
b. Cơ cấu đánh giá của khách hàng theo quốc tịch

Bảng 2.8: Thống kê cơ cấu quốc tịch khách hàng (2025 – 2026)

Khu vực	Quốc tịch cụ thể	Số lượng	Tỷ lệ
Châu Á	Việt Nam, Nhật Bản, Hàn Quốc, Ấn Độ, Singapore, Hong Kong, Philippines, Sri Lanka, Taipei, Nepal, UAE	40	66,7%
Châu Âu	Vương quốc Anh, Pháp, Đức, Thụy Sĩ	10	16,7%
Châu Úc	Úc, New Zealand	5	8,3%
Châu Mỹ	Hoa Kỳ (Mỹ), Newyork	3	5%
Khu vực khác	Morocco, Thổ Nhĩ Kỳ	2	3,3%
Tổng		60	100%

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp

Biểu đồ: Cơ cấu đánh giá của khách hàng theo quốc tịch



Hình 2.7: Cơ cấu đánh giá của khách hàng theo quốc tịch

Nhận xét:

Cơ cấu đánh giá của khách hàng theo quốc tịch có thể thấy khách lưu trú tại khách sạn khá đa dạng, thể hiện khả năng thu hút khách quốc tế từ nhiều khu vực trên thế giới.

Trong đó, khách đến từ châu Á chiếm tỷ trọng cao nhất với 40 khách (66,7%), cho thấy đây là thị trường khách chủ lực của khách sạn. Tiếp theo là châu Âu với 10 khách (16,7%), khu vực khác với 2 khách (3,3%), châu Úc với 5 khách (8,3%) và châu Mỹ với 3 khách (5,0%). Cơ cấu này cho thấy khách sạn không chỉ tập trung vào thị trường khu vực mà còn thu hút được nhiều nhóm khách quốc tế khác nhau, qua đó đặt ra yêu cầu đối với đội ngũ lễ tân phải có khả năng giao tiếp ngoại ngữ và kỹ năng phục vụ phù hợp với đặc điểm văn hóa của từng nhóm khách.'

c. Cơ cấu các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng

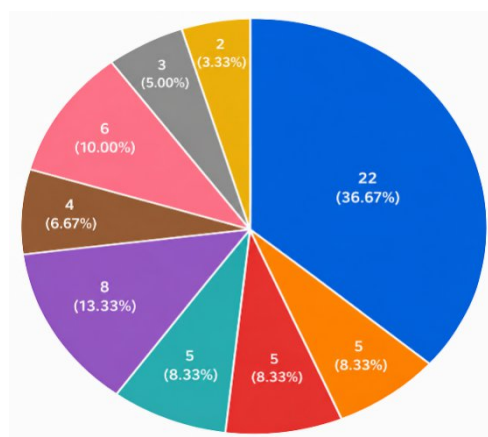
Bảng 2.9: Các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng

Danh mục	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Khen lễ tân & CSKH	22	36.67%
Dịch vụ tổng thể tốt	5	8.33%
Phản nản thái độ nhân viên	5	8.33%
Buồng phòng & vệ sinh	5	8.33%
Hỗ trợ đặc biệt	8	13,33%
Tiếng ồn	4	6.67%
Cơ sở vật chất	6	10.00%

Check-in/out & vận hành	3	5.00%
Nhà hàng & đồ ăn	2	3.33%
Tổng cộng	60	100%

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp

Biểu đồ: Cơ cấu các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng



Hình 2.8: Cơ cấu các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng

Nhận xét:

Biểu đồ cho thấy phần lớn phản hồi của khách hàng tập trung vào khen ngợi lễ tân và chất lượng chăm sóc khách hàng, với 22 ý kiến, chiếm 36,67%, đây là nhóm có tỷ lệ cao nhất. Tiếp theo là hỗ trợ đặc biệt với 13,33% và cơ sở vật chất với 10,00%. Các nhóm phản hồi khác như dịch vụ tổng thể, thái độ nhân viên và vệ sinh buồng phòng đều chiếm 8,33%.

Các đánh giá tích cực chiếm ưu thế, cho thấy nhân viên lễ tân được khách hàng đánh giá tốt về thái độ phục vụ và khả năng hỗ trợ, tuy nhiên khách sạn vẫn cần cải thiện thêm về cơ sở vật chất, tiếng ồn và quy trình vận hành để nâng cao chất lượng dịch vụ.

2.3.3.2. Phân tích kết quả phản hồi của khách hàng trên nền tảng OTA

a. Các phản hồi tích cực

Dựa trên dữ liệu thu thập từ các nền tảng OTA như Agoda, Booking.com, Traveloka và Tripadvisor, có thể nhận thấy khách hàng có nhiều đánh giá tích cực đối với chất lượng dịch vụ của khách sạn, đặc biệt là bộ phận lễ tân.

Trước hết, thái độ phục vụ của nhân viên là yếu tố được đánh giá cao nhất. Phần lớn khách hàng nhận xét nhân viên lễ tân thân thiện, nhiệt tình và luôn sẵn sàng

hỗ trợ trong suốt thời gian lưu trú. Nhiều trường hợp cho thấy nhân viên chủ động hỗ trợ khách trong việc tìm kiếm thông tin, tư vấn địa điểm tham quan, đặt xe cũng như giải quyết các yêu cầu phát sinh một cách nhanh chóng và hiệu quả.

Cùng với đó khả năng xử lý tình huống và hỗ trợ khách cũng được ghi nhận tích cực. Một số đánh giá cụ thể cho thấy nhân viên đã hỗ trợ khách trong các tình huống phát sinh như khách quên đồ sau khi trả phòng, nhân viên đã chủ động liên hệ, sắp xếp phương tiện và gửi lại đồ cho khách một cách kịp thời. Điều này thể hiện tinh thần trách nhiệm cao và góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

Ngoài ra, yếu tố cá nhân hóa trong phục vụ cũng là một điểm mạnh của khách sạn. Nhân viên không chỉ thực hiện đúng nhiệm vụ mà còn chủ động quan tâm, hỏi thăm và hỗ trợ khách ngay cả ngoài giờ làm việc, tạo cảm giác thân thiện và gần gũi.

Không chỉ riêng bộ phận lễ tân, một số dịch vụ khác của khách sạn cũng nhận được phản hồi tích cực. Bữa sáng được nhiều khách hàng đánh giá cao về chất lượng và sự đa dạng, trong khi vị trí khách sạn thuận lợi và một số tiện nghi cơ bản đáp ứng tốt nhu cầu lưu trú. Những yếu tố này góp phần tạo nên trải nghiệm tổng thể tương đối tốt đối với khách hàng.

Các phản hồi tích cực cho thấy khách sạn có thể mạnh nổi bật về chất lượng phục vụ và thái độ nhân viên, đặc biệt là khả năng hỗ trợ và tương tác với khách hàng.

b. Các phản hồi tiêu cực và phàn nàn của khách hàng

Bên cạnh những đánh giá tích cực, dữ liệu từ các nền tảng OTA cũng cho thấy tồn tại nhiều phản hồi tiêu cực liên quan đến chất lượng dịch vụ. Các vấn đề này xuất hiện với tần suất đáng kể và có thể được phân thành các nhóm chính như sau:

Thứ nhất, về quy trình phục vụ tại bộ phận lễ tân: Một số khách hàng phản ánh quy trình check-in và check-out còn thiếu sự đồng bộ, gây mất thời gian và tạo cảm giác chưa chuyên nghiệp. Trong một số trường hợp, thái độ phục vụ của nhân viên chưa thực sự phù hợp, làm giảm mức độ hài lòng của khách.

Thứ hai, về việc bố trí và quản lý phòng: Khách hàng phản ánh tình trạng bố trí sai loại phòng so với đặt trước, không đáp ứng yêu cầu về vị trí hoặc view phòng. Một số trường hợp phải khiếu nại nhiều lần mới được giải quyết.

Thứ ba, về cơ sở vật chất và trang thiết bị: Nhiều ý kiến cho rằng khách sạn có dấu hiệu xuống cấp, với các vấn đề như nội thất cũ, thiết bị hư hỏng, wifi không ổn

định, áp lực nước yếu hoặc các tiện nghi không hoạt động đúng cách. Những hạn chế này ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng lưu trú.

Thứ tư, về vấn đề vệ sinh: Đây là một trong những nội dung bị phản nàn nhiều, bao gồm tình trạng phòng chưa được dọn dẹp kỹ, có vết bẩn, mùi ẩm mốc hoặc thậm chí xuất hiện côn trùng trong phòng. Điều này làm giảm đáng kể trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng.

Thứ năm, về tiếng ồn: Nhiều khách hàng phản ánh bị ảnh hưởng bởi tiếng ồn từ bên ngoài (quán karaoke, nhà hàng lân cận) cũng như từ bên trong khách sạn (khu bếp, sửa chữa). Tiếng ồn kéo dài, đặc biệt vào ban đêm hoặc sáng sớm, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng nghỉ ngơi của khách.

Thứ sáu, về sự thiếu sót trong cung cấp dịch vụ: Một số khách phản ánh việc thiếu các vật dụng cơ bản như thẻ phòng, khăn, gối hoặc giấy vệ sinh và phải yêu cầu nhiều lần mới được bổ sung. Điều này cho thấy sự phối hợp giữa các bộ phận chưa hiệu quả.

Thứ bảy, về dịch vụ hỗ trợ: Các dịch vụ như nhà hàng, spa, hồ bơi hoặc phòng gym chưa đáp ứng được kỳ vọng của khách hàng, một số trường hợp không đúng như thông tin quảng cáo hoặc chất lượng chưa tương xứng với giá phòng.

Thứ tám, mặc dù khách sạn thường xuyên phản hồi các đánh giá trên các nền tảng OTA, nhưng nội dung phản hồi vẫn còn khá giống nhau và chủ yếu dừng lại ở việc xin lỗi hoặc ghi nhận ý kiến khách hàng. Các biện pháp khắc phục cụ thể chưa được thể hiện rõ, khiến một số vấn đề vẫn tiếp tục được khách phản ánh ở những thời điểm khác nhau.

2.3.3.3 Đánh giá chung về năng lực tiếp nhận và xử lý phản nàn của bộ phận lễ tân thông qua phản hồi trên các nền tảng OTA

Phản hồi của khách hàng trên các nền tảng đặt phòng trực tuyến (OTA) như Agoda, Booking.com, Traveloka và TripAdvisor là nguồn thông tin quan trọng để đánh giá năng lực tiếp nhận và xử lý phản nàn của bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel. Thông qua việc phân tích các đánh giá tích cực và tiêu cực của khách hàng, có thể nhận thấy năng lực của đội ngũ lễ tân hiện nay tồn tại cả những điểm mạnh và những hạn chế cần được cải thiện.

Trước hết, nhiều khách hàng đánh giá cao thái độ phục vụ của nhân viên lễ tân. Các nhận xét tích cực tập trung vào sự thân thiện, nhiệt tình, sẵn sàng hỗ trợ và

tinh thần trách nhiệm trong quá trình phục vụ khách. Điều này cho thấy đội ngũ lễ tân đã thực hiện khá tốt vai trò là bộ phận tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, góp phần tạo thiện cảm và nâng cao trải nghiệm lưu trú. Khi phát sinh các yêu cầu hoặc sự cố đơn giản, nhân viên có khả năng tiếp nhận thông tin nhanh chóng và hỗ trợ khách trong phạm vi trách nhiệm của mình.

Tuy nhiên, các phản hồi tiêu cực trên OTA cũng phản ánh một số hạn chế trong năng lực tiếp nhận và xử lý phàn nàn của bộ phận lễ tân. Một số khách hàng cho biết thời gian giải quyết sự cố còn chậm, đặc biệt đối với các vấn đề liên quan đến thủ tục nhận phòng, lỗi thẻ từ hoặc các sự cố kỹ thuật trong phòng nghỉ. Điều này cho thấy khả năng điều phối và theo dõi quá trình xử lý của nhân viên chưa thực sự hiệu quả.

Trình độ ngoại ngữ của một số nhân viên chưa đáp ứng tốt yêu cầu giao tiếp với khách quốc tế. Trong các tình huống phàn nàn phức tạp, việc diễn đạt chưa rõ ràng hoặc chưa hiểu đầy đủ nội dung phản ánh của khách có thể làm ảnh hưởng đến hiệu quả xử lý sự cố. Đây là một hạn chế đáng chú ý trong bối cảnh khách quốc tế chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu khách lưu trú của khách sạn.

Ngoài ra, phản hồi của khách hàng cũng cho thấy sự phối hợp giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận liên quan như Buồng phòng và Kỹ thuật đôi khi chưa thật sự đồng bộ. Mặc dù nhân viên lễ tân đã tiếp nhận thông tin phản ánh của khách nhưng việc theo dõi tiến độ xử lý và phản hồi kết quả cho khách chưa được thực hiện thường xuyên, dẫn đến một số trường hợp khách phải chờ đợi lâu hoặc tiếp tục phản ánh nhiều lần về cùng một vấn đề.

Về năng lực quản lý và theo dõi phàn nàn, bộ phận Lễ tân chưa xây dựng được quy trình xử lý khép kín theo tiêu chuẩn nghề nghiệp. Bước theo dõi sau xử chưa được thực hiện thường xuyên, đồng thời các phản hồi của khách hàng trên OTA chưa được khai thác hiệu quả để phục vụ công tác đánh giá năng lực nhân viên và cải tiến chất lượng dịch vụ.

Bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel có lợi thế về thái độ phục vụ và tinh thần hỗ trợ khách hàng. Tuy nhiên, năng lực tiếp nhận và xử lý phàn nàn vẫn cần tiếp tục được hoàn thiện thông qua việc nâng cao trình độ ngoại ngữ, chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ, tăng cường phối hợp liên bộ phận và xây dựng cơ chế theo dõi khách hàng sau khi giải quyết sự cố.

2.3.3.4 Đánh giá phản hồi của khách sạn trên các nền tảng OTA

Việc phân tích dữ liệu tương tác phản hồi từ phía khách sạn đối với các bài đánh giá của du khách trực tuyến cho thấy BlueSun Danang Beach Hotel đang vận hành một cơ chế tương tác trực tuyến, đóng vai trò nhất định trong việc quản trị hình ảnh thương hiệu số. Năng lực tương tác và phản hồi của khách sạn đối với các ý kiến đóng góp, khiếu nại trên không gian mạng được thể hiện qua các khía cạnh cụ thể sau:

a. Những ưu điểm

Điểm đặc biệt trong mô hình phản hồi của khách sạn là sự liên kết chặt chẽ giữa dữ liệu trực tuyến và đánh giá nhân viên thực tế. Khách sạn chủ động ghi nhận và vinh danh các nhân viên được khách hàng nhắc tên trực tiếp như Ellie, Luna, hay Peter trong các phản hồi chính thức. Hành động này không chỉ là một lời cảm ơn xã giao mà còn là công cụ tạo động lực nội bộ.

Đối với các khiếu nại về tiếng ồn, cơ sở vật chất hoặc lỗi phục vụ, khách sạn áp dụng quy trình phục hồi dịch vụ theo ba giai đoạn: Thừa nhận – Xin lỗi – Cam kết.

Khách sạn không né tránh các phản hồi tiêu cực (như vấn đề tiếng ồn karaoke hay thái độ nhân viên chưa chuẩn mực) mà trực tiếp đối thoại, giải trình và đưa ra các cam kết cải thiện cụ thể. Cách tiếp cận này giúp chuyển hóa một trải nghiệm tiêu cực thành cơ hội để chứng minh sự cầu thị, từ đó bảo vệ uy tín của khách sạn trước các khách hàng tiềm năng khác đang theo dõi trên sàn OTA

Dữ liệu cho thấy khách sạn đã thành công trong việc tích hợp các nền tảng nhắn tin hiện đại (WhatsApp, KakaoTalk) vào quy trình dịch vụ. Việc khách sạn xác nhận sự tiện lợi của các kênh này trong phản hồi cho thấy bộ phận lễ tân đã chủ động ứng dụng công nghệ để nâng cao khả năng tương tác với khách hàng

b. Những hạn chế

Mặc dù đã có nhiều cố gắng trong việc tiếp nhận và phản hồi ý kiến khách hàng trên các nền tảng trực tuyến, hoạt động xử lý phản hồi của BlueSun Danang Beach Hotel vẫn còn một số hạn chế.

Thứ nhất, việc phản hồi đánh giá của khách hàng chưa đồng đều giữa các nền tảng OTA. Khách sạn thường xuyên phản hồi các đánh giá trên Booking.com và Agoda, tuy nhiên trên Traveloka và Trip vẫn còn nhiều đánh giá chưa được phản hồi kịp thời. Một số phản hồi còn mang tính chung chung, chưa thể hiện sự quan tâm đến

từng trường hợp cụ thể. Điều này có thể làm giảm sự hài lòng của khách hàng và ảnh hưởng đến hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn trên môi trường trực tuyến.

Thứ hai, nội dung phản hồi đối với các ý kiến phàn nàn còn khá đơn giản và mang tính khuôn mẫu. Phần lớn các phản hồi chỉ dừng lại ở việc xin lỗi và cảm ơn khách đã góp ý mà chưa đưa ra hướng giải quyết hoặc biện pháp khắc phục cụ thể. Điều này khiến khách hàng khó nhận thấy sự thay đổi thực tế từ phía khách sạn sau khi tiếp nhận phản hồi.

Thứ ba, sự phối hợp giữa việc tiếp nhận phản hồi trực tuyến và hoạt động vận hành thực tế chưa thật sự hiệu quả. Một số ý kiến phàn nàn của khách trên các nền tảng OTA chưa được chuyển đầy đủ đến các bộ phận liên quan như lễ tân, buồng phòng hoặc kỹ thuật để xử lý. Vì vậy, một số vấn đề như tiếng ồn, mùi phòng hoặc sự cố trang thiết bị có thể tiếp tục lặp lại, ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách trong những lần lưu trú tiếp theo.

Những hạn chế trên cho thấy khách sạn cần hoàn thiện hơn quy trình tiếp nhận, theo dõi và xử lý phản hồi khách hàng trên các nền tảng trực tuyến nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như năng lực tiếp nhận và xử lý phàn nàn của nhân viên lễ tân

c. Nhận xét chung về năng lực trực tuyến của khách sạn

Dựa trên kết quả phân tích các phản hồi của khách hàng trên các nền tảng OTA, có thể thấy năng lực tiếp nhận và xử lý phàn nàn trực tuyến của BlueSun Danang Beach Hotel có cả ưu điểm và hạn chế.

Về ưu điểm, khách sạn khá chú trọng đến việc theo dõi và phản hồi ý kiến của khách hàng trên các nền tảng trực tuyến. Các phản hồi thường được thực hiện với thái độ lịch sự, thể hiện sự ghi nhận những góp ý của khách và cam kết cải thiện chất lượng dịch vụ.

Tuy nhiên, hiệu quả xử lý phàn nàn trong thực tế vẫn còn một số hạn chế. Nhiều phản hồi trên OTA chủ yếu dừng lại ở việc xin lỗi và cảm ơn khách đã góp ý mà chưa nêu rõ biện pháp khắc phục cụ thể. Một số vấn đề được khách phản ánh nhiều lần như tiếng ồn, mùi phòng hoặc các sự cố liên quan đến trang thiết bị vẫn chưa được xử lý triệt để. Điều này cho thấy việc chuyển thông tin phản hồi từ các nền tảng trực tuyến đến các bộ phận liên quan để khắc phục vấn đề còn chưa thực sự hiệu quả.

Ngoài ra, một số nguyên nhân gây phản nản xuất phát từ môi trường bên ngoài khách sạn, chẳng hạn như tiếng ồn từ các cơ sở kinh doanh lân cận. Mặc dù đây là những yếu tố khó kiểm soát, nhưng vẫn ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách và tạo áp lực cho nhân viên lễ tân trong quá trình tiếp nhận, giải thích và xử lý phản nản.

Có thể thấy BlueSun Danang Beach Hotel đã thực hiện khá tốt việc tiếp nhận và phản hồi ý kiến khách hàng trên các nền tảng trực tuyến. Tuy nhiên, khách sạn cần tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận trong việc khắc phục các vấn đề được khách phản ánh, từ đó nâng cao hiệu quả xử lý phản nản và cải thiện chất lượng dịch vụ một cách bền vững.

d. Kết luận

Năng lực tiếp nhận và xử lý phản nản của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel đã đạt được những kết quả tích cực nhưng vẫn còn một số hạn chế cần khắc phục. Đội ngũ nhân viên lễ tân có trình độ chuyên môn tương đối tốt, phần lớn được đào tạo từ cao đẳng và đại học, đồng thời luôn thể hiện thái độ thân thiện, nhiệt tình và sẵn sàng hỗ trợ khách hàng. Nhân viên đã thực hiện khá tốt nhiệm vụ tiếp nhận thông tin, giải đáp thắc mắc và xử lý các phản nản thông thường trong quá trình khách lưu trú.

Tuy nhiên, trước yêu cầu ngày càng cao của khách hàng, đặc biệt là khách quốc tế, năng lực tiếp nhận và xử lý phản nản của nhân viên lễ tân vẫn còn một số hạn chế như khả năng ngoại ngữ chưa đồng đều, kỹ năng xử lý các tình huống phức tạp còn hạn chế và sự phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình giải quyết phản nản đôi khi chưa thực sự hiệu quả. Bên cạnh đó, việc theo dõi, phản hồi và chuyển hóa các ý kiến đóng góp từ các nền tảng trực tuyến thành các biện pháp cải thiện chất lượng dịch vụ vẫn cần được quan tâm hơn.

BlueSun Danang Beach Hotel đã xây dựng được nền tảng khá tốt trong công tác tiếp nhận và xử lý phản nản của khách hàng. Tuy nhiên, khách sạn cần tiếp tục nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ và khả năng phối hợp của đội ngũ nhân viên lễ tân, đồng thời chuẩn hóa quy trình xử lý phản nản theo Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng sự hài lòng của khách hàng và củng cố vị thế cạnh tranh trên thị trường.

2.4 Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực tiếp nhận và xử lý phản nàn của bộ phận Lễ Tân tại BlueSun Danang Hotel

Năng lực tiếp nhận và xử lý phản nàn của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố khác nhau. Qua quá trình tìm hiểu thực tế tại khách sạn và phân tích các phản hồi của khách hàng trên các nền tảng OTA, có thể thấy hiệu quả xử lý phản nàn phụ thuộc các yếu tố như công tác quản lý của khách sạn, năng lực chuyên môn của nhân viên lễ tân và khả năng ứng dụng công nghệ trong quá trình phục vụ khách hàng

2.4.1. Công tác quản lý chất lượng ở bộ phận lễ tân

Công tác quản lý có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả tiếp nhận và xử lý phản nàn của nhân viên lễ tân. Tại BlueSun Danang Beach Hotel, bộ phận lễ tân được tổ chức theo cơ cấu gồm trưởng bộ phận, giám sát, tổ trưởng ca và nhân viên. Sự phân công này giúp việc giám sát thái độ phục vụ và chất lượng công việc được thực hiện thường xuyên.

Khách sạn vẫn chưa xây dựng được quy trình thống nhất cho việc tiếp nhận và xử lý phản nàn trên các nền tảng OTA. Một số nền tảng như Booking.com và Agoda được theo dõi thường xuyên, trong khi Traveloka và Trip chưa được quan tâm đúng mức. Điều này dẫn đến tình trạng một số phản hồi của khách hàng chưa được xử lý kịp thời, ảnh hưởng đến hình ảnh của khách sạn trên môi trường trực tuyến.

2.4.2. Năng lực và kỹ năng nghề nghiệp ở bộ phận lễ tân

Đây là yếu tố ảnh hưởng lớn nhất đến chất lượng tiếp nhận và xử lý phản nàn. Đội ngũ lễ tân của khách sạn có nhiều ưu điểm như trẻ trung, năng động, thái độ phục vụ thân thiện và luôn sẵn sàng hỗ trợ khách hàng. Nhiều phản hồi tích cực trên OTA cho thấy khách hàng đánh giá cao sự nhiệt tình và tinh thần phục vụ của nhân viên lễ tân.

Một số hạn chế vẫn còn tồn tại. Do phần lớn nhân viên còn trẻ nên kinh nghiệm xử lý các tình huống phức tạp chưa nhiều. Trong một số trường hợp khách hàng tức giận hoặc có yêu cầu đặc biệt, nhân viên còn lúng túng trong cách giải quyết. Ngoài ra, khả năng ngoại ngữ chưa đồng đều, đặc biệt là tiếng Hàn và tiếng Trung, gây khó khăn trong quá trình giao tiếp và tiếp nhận thông tin từ khách quốc tế.

Một vấn đề khác là sự phối hợp giữa lễ tân với các bộ phận như buồng phòng và kỹ thuật đôi khi chưa hiệu quả. Một số phản nàn của khách đã được tiếp nhận

nhưng việc theo dõi và đôn đốc xử lý chưa được thực hiện thường xuyên, khiến khách hàng phải chờ đợi hoặc tiếp tục phản ánh nhiều lần.

2.4.3. Kỹ năng sử dụng công nghệ ở bộ phận lễ tân

Trong hoạt động tiếp nhận và xử lý phàn nàn, công nghệ đóng vai trò hỗ trợ quan trọng. Khách sạn đã trang bị hệ thống phần mềm quản lý khách sạn, máy tính, điện thoại nội bộ và các công cụ liên lạc giúp nhân viên tra cứu thông tin và xử lý yêu cầu của khách nhanh chóng hơn.

BlueSun còn sử dụng các ứng dụng như WhatsApp và KakaoTalk để hỗ trợ giao tiếp với khách quốc tế. Điều này giúp khách hàng dễ dàng gửi yêu cầu và nhận hỗ trợ trong quá trình lưu trú.

Tuy nhiên, việc khai thác công nghệ vẫn chưa thật sự đồng bộ. Một số phản hồi trên Traveloka và Trip chưa được theo dõi thường xuyên, đồng thời các thông tin phàn nàn từ OTA chưa được chuyển tải đầy đủ đến các bộ phận liên quan để xử lý và theo dõi kết quả. Điều này làm giảm hiệu quả của quá trình tiếp nhận và giải quyết phàn nàn.

2.5 Đánh giá chung về năng lực tiếp nhận và xử lý phàn nàn của bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel

2.5.1 Những ưu điểm

Qua quá trình nghiên cứu và phân tích thực trạng, có thể thấy năng lực tiếp nhận và xử lý phàn nàn của nhân viên lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel đã đạt được một số kết quả tích cực.

Thứ nhất, nhân viên lễ tân có thái độ phục vụ thân thiện, nhiệt tình và luôn sẵn sàng hỗ trợ khách hàng. Điều này được thể hiện qua nhiều phản hồi tích cực của khách trên các nền tảng OTA, đặc biệt là các ý kiến khen ngợi về sự tận tình, lịch sự và tinh thần hỗ trợ của đội ngũ lễ tân. Đây là yếu tố quan trọng giúp tạo ấn tượng tốt với khách và góp phần giảm bớt căng thẳng trong quá trình tiếp nhận các ý kiến phàn nàn.

Thứ hai, đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn tương đối tốt và khả năng thích ứng nhanh với môi trường làm việc. Phần lớn nhân viên được đào tạo từ cao đẳng, đại học nên có khả năng tiếp thu nghiệp vụ và ứng dụng công nghệ trong công việc. Việc sử dụng các công cụ hỗ trợ như phần mềm quản lý khách sạn, WhatsApp, KakaoTalk và các ứng dụng dịch thuật đã giúp quá trình giao tiếp với khách hàng được thuận lợi hơn.

Thứ ba, khách sạn khá quan tâm đến việc tiếp nhận và phản hồi các đánh giá của khách hàng trên các nền tảng trực tuyến. Các phản hồi trên Agoda và Booking.com được thực hiện tương đối thường xuyên, thể hiện sự tôn trọng đối với ý kiến khách hàng và góp phần duy trì hình ảnh tích cực của khách sạn trên môi trường trực tuyến.

2.5.2 Những hạn chế

Bên cạnh những ưu điểm, năng lực tiếp nhận và xử lý phản nàn của nhân viên lễ tân tại khách sạn vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần được cải thiện.

Thứ nhất, kinh nghiệm xử lý các tình huống phản nàn phức tạp của một số nhân viên còn hạn chế. Do đội ngũ nhân sự còn trẻ nên trong một số trường hợp áp lực cao hoặc khi gặp khách hàng khó tính, việc xử lý tình huống chưa thực sự linh hoạt và đồng nhất giữa các nhân viên.

Thứ hai, khả năng ngoại ngữ của nhân viên chưa đồng đều. Mặc dù có thể giao tiếp bằng tiếng Anh trong các tình huống thông thường, nhưng khi tiếp nhận và giải quyết các phản nàn có nội dung phức tạp, một số nhân viên vẫn gặp khó khăn trong việc diễn đạt hoặc hiểu chính xác yêu cầu của khách. Ngoài ra, khách sạn còn thiếu nhân sự sử dụng thành thạo các ngoại ngữ như tiếng Hàn, tiếng Trung và tiếng Nhật, trong khi đây là những thị trường khách quan trọng của khách sạn.

Thứ ba, sự phối hợp giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận liên quan như buồng phòng, kỹ thuật và nhà hàng đôi khi chưa thực sự hiệu quả. Một số phản nàn của khách đã được tiếp nhận nhưng việc theo dõi quá trình xử lý và phản hồi kết quả cho khách chưa được thực hiện đầy đủ, làm kéo dài thời gian giải quyết vấn đề.

Thứ tư, công tác quản lý và phản hồi đánh giá trên các nền tảng OTA chưa đồng đều. Trong khi các phản hồi trên Agoda và Booking.com được quan tâm thường xuyên thì trên Traveloka và Trip vẫn còn nhiều đánh giá chưa được phản hồi hoặc phản hồi còn mang tính chung chung. Điều này có thể ảnh hưởng đến hình ảnh và uy tín của khách sạn trên các kênh trực tuyến.

Quy trình xử lý phản nàn tại BlueSun Danang Beach Hotel hiện tại chưa khép kín và chưa đạt độ hoàn thiện theo tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS). Nhân viên chưa hình thành thói quen theo dõi hậu xử lý, thiếu bước liên hệ lại để kiểm tra mức độ hài lòng của du khách sau khi sự cố đã được khắc phục, dẫn đến việc nhiều

lỗi vận hành hệ thống (như lỗi thẻ từ phòng, lỗi kết nối đặt phòng) bị bỏ quên hoặc lặp đi lặp lại nhiều lần trên sàn OTA.

Khách sạn chưa xây dựng và ban hành tài liệu hướng dẫn quy trình xử lý trực tuyến. Công tác tương tác trên mạng xã hội hiện nay hoàn toàn mang tính chất hình thức. Nội dung phản hồi chủ yếu dựa trên các văn bản rập khuôn có sẵn để xoa dịu dư luận trước mắt chứ chưa thiết lập được quy trình chuyển hóa các phản nàn trực tuyến thành các biên bản lỗi kỹ thuật cụ thể để chấn chỉnh nội bộ.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO NĂNG LỰC TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN NÀN CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI BLUESUN DANANG BEACH HOTEL

3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp

a. Định hướng chiến lược phát triển của BlueSun Danang Beach Hotel

BlueSun Danang Beach Hotel tọa lạc trên tuyến đường Võ Nguyên Giáp, đối diện bãi biển Mỹ Khê và là một trong những khách sạn 4 sao có vị trí thuận lợi để phát triển du lịch nghỉ dưỡng tại thành phố Đà Nẵng. Trong bối cảnh ngành du lịch ngày càng phục hồi và cạnh tranh giữa các khách sạn cùng phân khúc ngày càng gia tăng, khách sạn đã xác định một số định hướng phát triển trong thời gian tới nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và khẳng định vị thế trên thị trường.

Trước hết, khách sạn định hướng tiếp tục nâng cao chất lượng cơ sở vật chất và dịch vụ nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Bên cạnh việc đầu tư, bảo trì và nâng cấp trang thiết bị, khách sạn chú trọng hoàn thiện quy trình phục vụ để mang đến trải nghiệm lưu trú thuận tiện và chuyên nghiệp hơn.

Bên cạnh đó, khách sạn chú trọng mở rộng thị trường khách quốc tế, đặc biệt là các thị trường trọng điểm như Hàn Quốc, Trung Quốc, Nhật Bản và Ấn Độ. Đồng thời, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động quản lý và chăm sóc khách hàng nhằm nâng cao hiệu quả vận hành cũng như tăng cường khả năng tương tác với khách trước, trong và sau thời gian lưu trú.

Ngoài ra, BlueSun Danang Beach Hotel xác định chất lượng dịch vụ là yếu tố then chốt tạo nên lợi thế cạnh tranh. Vì vậy, khách sạn luôn hướng đến việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng thông qua việc cải thiện chất lượng phục vụ, tăng cường tiếp nhận phản hồi và xử lý kịp thời các ý kiến, phàn nàn phát sinh trong quá trình khách lưu trú.

Những định hướng trên là cơ sở quan trọng để khách sạn tiếp tục phát triển bền vững, nâng cao hình ảnh thương hiệu và khả năng cạnh tranh trên thị trường du lịch Đà Nẵng trong thời gian tới.

b. Định hướng phát triển của bộ phận lễ tân BlueSun Danang Beach Hotel

Bộ phận lễ tân là bộ phận trực tiếp tiếp xúc với khách hàng trong hầu hết các giai đoạn của quá trình lưu trú, từ đặt phòng, nhận phòng, cung cấp thông tin cho đến

tiếp nhận và xử lý các phản hồi, phản nàn của khách. Vì vậy, trong thời gian tới, khách sạn xác định bộ phận lễ tân là một trong những bộ phận trọng tâm cần được quan tâm phát triển nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng.

Trước hết, bộ phận lễ tân định hướng nâng cao tính chủ động trong công việc, đặc biệt là trong việc tiếp nhận phản hồi và giải quyết các vấn đề phát sinh của khách. Nhân viên cần chủ động quan sát, lắng nghe ý kiến khách hàng và kịp thời hỗ trợ, hạn chế để các sự cố kéo dài hoặc ảnh hưởng đến trải nghiệm lưu trú của khách.

Bên cạnh đó, bộ phận lễ tân cần tiếp tục hoàn thiện quy trình tiếp nhận và xử lý phản nàn theo hướng rõ ràng, thống nhất và phù hợp với tiêu chuẩn nghề du lịch. Việc xây dựng quy trình cụ thể sẽ giúp nhân viên dễ dàng áp dụng trong thực tế, đồng thời nâng cao hiệu quả phối hợp với các bộ phận liên quan trong quá trình giải quyết sự cố.

Ngoài ra, khách sạn định hướng tăng cường đào tạo kỹ năng nghề nghiệp cho đội ngũ nhân viên lễ tân, đặc biệt là kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống và kỹ năng kiểm soát cảm xúc khi làm việc dưới áp lực. Điều này góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp và tạo sự đồng đều về chất lượng phục vụ giữa các nhân viên.

Đối với năng lực ngoại ngữ, bộ phận lễ tân cần tiếp tục nâng cao khả năng giao tiếp bằng tiếng Anh và khuyến khích nhân viên học thêm các ngoại ngữ khác như tiếng Hàn, tiếng Trung hoặc tiếng Nhật để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của các nhóm khách quốc tế. Việc nâng cao trình độ ngoại ngữ không chỉ giúp nhân viên giao tiếp hiệu quả mà còn hỗ trợ tốt hơn trong quá trình tiếp nhận và xử lý các phản nàn của khách nước ngoài.

Bộ phận lễ tân cần tăng cường ứng dụng công nghệ trong công việc, sử dụng hiệu quả các phần mềm quản lý khách sạn và các nền tảng trực tuyến để theo dõi phản hồi của khách hàng, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho khách sạn.

3.2. Một số giải pháp nâng cao năng lực tiếp nhận và xử lý phản nàn của bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel.

3.2.1. Áp dụng tiêu chuẩn VTOS trong quy trình tiếp nhận và xử lý phản nàn của khách hàng

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, phản nàn của khách hàng là tình huống thường xuyên phát sinh và có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ cũng như

hình ảnh của doanh nghiệp. Qua quá trình khảo sát thực tế tại BlueSun Danang Beach Hotel, có thể nhận thấy quy trình xử lý phàn nàn hiện nay vẫn còn một số hạn chế như: cách xử lý giữa các nhân viên chưa đồng nhất, việc phối hợp giữa các bộ phận còn chậm, thiếu bước theo dõi sau khi giải quyết sự cố và chưa có quy trình chuẩn áp dụng thống nhất cho toàn bộ nhân viên lễ tân. Vì vậy, việc áp dụng Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) vào quy trình tiếp nhận và xử lý phàn nàn là giải pháp cần thiết nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp và hiệu quả trong công tác phục vụ khách hàng.

VTOS là bộ tiêu chuẩn nghề nghiệp được xây dựng nhằm chuẩn hóa kỹ năng, nghiệp vụ và thái độ làm việc của nhân viên trong ngành du lịch – khách sạn. Việc áp dụng VTOS giúp nhân viên lễ tân có quy trình xử lý rõ ràng, hạn chế sự lúng túng khi gặp các tình huống phát sinh, đồng thời nâng cao khả năng kiểm soát cảm xúc và giao tiếp với khách hàng trong môi trường áp lực cao.

Để triển khai hiệu quả, khách sạn cần xây dựng quy trình xử lý phàn nàn thống nhất theo 4 bước cơ bản của VTOS

a. Chuẩn hóa quy trình tiếp nhận và xử lý phàn nàn của bộ phận Lễ Tân tại Bluesun Danang Beach Hotel theo tiêu chuẩn VTOS

Nhằm khắc phục những hạn chế trong công tác tiếp nhận và xử lý phàn nàn của khách hàng, đồng thời nâng cao tính chuyên nghiệp trong hoạt động của bộ phận Lễ tân, BlueSun Danang Beach Hotel cần xây dựng và áp dụng quy trình xử lý phàn nàn theo tiêu chuẩn VTOS. Việc áp dụng quy trình này giúp bộ phận Lễ tân xử lý các tình huống phát sinh một cách thống nhất, nhanh chóng và hiệu quả, góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng gồm 4 bước:

Bước 1: Tiếp nhận, lắng nghe chủ động

Bước 2: Xác minh, Phân tích nguyên nhân và phân cấp thẩm quyền

Bước 3: Đề xuất giải pháp và thỏa thuận thời gian (Thời hạn xử lý)

Bước 4: Thực hiện khắc phục, theo dõi hậu xử lý và lưu hồ sơ

- Nội dung chi tiết cho quy trình:

Bước 1: Tiếp nhận và xử lý phàn nàn

Khi khách hàng phản ánh về sự cố hoặc chất lượng dịch vụ, nhân viên bộ phận lễ tân cần chủ động lắng nghe với thái độ bình tĩnh, lịch sự và thể hiện sự đồng cảm. Trong quá trình trao đổi, nhân viên không được ngắt lời khách mà cần ghi nhận đầy

đủ các thông tin liên quan như họ tên khách, số phòng, thời gian xảy ra sự việc, nội dung phàn nàn và mong muốn của khách hàng.

Sau khi tiếp nhận thông tin, nhân viên cần xác định chính xác bản chất của vấn đề thông qua việc đặt câu hỏi phù hợp để làm rõ nguyên nhân. Toàn bộ nội dung phàn nàn phải được ghi nhận vào sổ nhật ký ca trực hoặc hệ thống phần mềm quản lý khách sạn nhằm phục vụ cho quá trình theo dõi và xử lý sau này.

Bước 2: Xử lý phàn nàn theo quy trình và thẩm quyền

Sau khi tiếp nhận thông tin, bộ phận lễ tân tiến hành kiểm tra thông tin trên hệ thống PMS hoặc liên hệ với các bộ phận liên quan như buồng phòng, kỹ thuật và nhà hàng để xác minh nguyên nhân phát sinh.

Đối với các sự cố thuộc phạm vi thẩm quyền, nhân viên lễ tân có thể trực tiếp giải quyết theo quy định của khách sạn. Trong trường hợp cần phối hợp với bộ phận khác, nhân viên phải chủ động chuyển thông tin và theo dõi quá trình xử lý thay vì chỉ tiếp nhận rồi chuyển giao.

Trong quá trình xử lý, nhân viên cần khẳng định với khách rằng vấn đề đang được giải quyết và khách sạn cam kết xử lý trong thời gian sớm nhất nhằm tạo sự yên tâm cho khách hàng. Đồng thời, các thông tin và kết quả xử lý phải được cập nhật đầy đủ trên hệ thống quản lý để thuận tiện cho việc theo dõi.

Bước 3: Xác định hành động và giải quyết phàn nàn

Sau khi xác định được nguyên nhân của sự cố, bộ phận lễ tân tiến hành trao đổi với khách hàng để thống nhất phương án giải quyết phù hợp. Nhân viên cần giải thích rõ nguyên nhân phát sinh vấn đề, đồng thời đề xuất các giải pháp khắc phục cụ thể dựa trên quy định của khách sạn và mức độ ảnh hưởng đến khách hàng.

Trong quá trình trao đổi, nhân viên cần thỏa thuận và xác nhận với khách về phương án xử lý, thời gian hoàn thành cũng như các hình thức hỗ trợ hoặc bồi thường (nếu có). Việc thể hiện sự cam kết và trách nhiệm trong quá trình xử lý giúp khách hàng cảm thấy được tôn trọng và yên tâm hơn.

Sau khi thực hiện giải pháp, bộ phận lễ tân chủ động liên hệ với khách để thông báo kết quả xử lý, gửi lời xin lỗi về những bất tiện đã xảy ra và xác nhận mức độ hài lòng của khách hàng đối với phương án đã thực hiện.

Đối với trường hợp khách hàng hài lòng với kết quả xử lý, nhân viên tiến hành cập nhật thông tin vào hồ sơ lưu trữ và kết thúc quy trình giải quyết phàn nàn.

Trường hợp khách hàng vẫn chưa đồng ý hoặc chưa hài lòng với giải pháp được đưa ra, bộ phận lễ tân tiếp tục theo dõi, hỗ trợ và duy trì việc chăm sóc khách trong suốt thời gian lưu trú. Đồng thời, nhân viên phối hợp với các bộ phận liên quan và cấp quản lý để tìm kiếm phương án phù hợp hơn nhằm giải quyết triệt để vấn đề, đảm bảo quyền lợi và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

Bước 4: Chuyển cấp xử lý đối với các phản nàn nghiêm trọng

Đối với những trường hợp vượt quá thẩm quyền giải quyết của nhân viên lễ tân hoặc có tính chất nghiêm trọng như khiếu nại liên quan đến tài sản, an ninh, yêu cầu bồi thường lớn hoặc các sự cố ảnh hưởng nghiêm trọng đến hình ảnh khách sạn, nhân viên cần nhanh chóng báo cáo cho trưởng ca, giám sát hoặc trưởng bộ phận Lễ tân để được hỗ trợ xử lý.

Khi chuyển cấp xử lý, nhân viên phải bàn giao đầy đủ các thông tin liên quan như nội dung phản nàn, quá trình xác minh, các biện pháp đã thực hiện và các tài liệu liên quan. Việc chuyển giao đầy đủ thông tin giúp quá trình xử lý được liên tục, tránh để khách hàng phải trình bày lại nhiều lần và góp phần nâng cao hiệu quả giải quyết phản nàn.

b. Yêu cầu về kiến thức và kỹ năng của nhân viên bộ phận Lễ tân theo tiêu chuẩn VTOS

Để quy trình tiếp nhận và xử lý phản nàn theo tiêu chuẩn VTOS được thực hiện hiệu quả, bộ phận lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel cần chú trọng nâng cao kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp cho đội ngũ nhân viên.

Trước hết, nhân viên cần nắm vững các loại phản nàn thường gặp tại khách sạn như phản nàn về thủ tục nhận phòng, trả phòng, chất lượng buồng phòng, cơ sở vật chất, tiếng ồn, thái độ phục vụ hoặc các sự cố phát sinh trong quá trình lưu trú. Đồng thời, nhân viên phải hiểu rõ quy trình tiếp nhận và xử lý phản nàn theo tiêu chuẩn VTOS để đảm bảo mọi phản ánh của khách hàng đều được giải quyết một cách thống nhất và chuyên nghiệp.

Bên cạnh kiến thức nghiệp vụ, nhân viên cần được trang bị kỹ năng lắng nghe chủ động nhằm ghi nhận đầy đủ nội dung phản ánh và mong muốn của khách hàng. Đây là kỹ năng đặc biệt quan trọng đối với bộ phận lễ tân vì lễ tân là đơn vị đầu tiên tiếp nhận hầu hết các phản nàn của khách trong thời gian lưu trú.

Ngoài ra, kỹ năng giao tiếp và ứng xử với khách hàng cần được nâng cao thông qua các chương trình đào tạo định kỳ. Nhân viên phải biết cách sử dụng ngôn ngữ lịch sự, thể hiện sự đồng cảm, giữ bình tĩnh trong những tình huống khách hàng đang bức xúc và tạo cảm giác được tôn trọng cho khách trong suốt quá trình giải quyết vấn đề.

Đối với đặc điểm thị trường khách quốc tế của BlueSun Danang Beach Hotel, nhân viên lễ tân cần nâng cao năng lực ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Anh chuyên ngành khách sạn. Đồng thời, khách sạn nên khuyến khích nhân viên học thêm tiếng Hàn và tiếng Trung nhằm hạn chế những khó khăn trong giao tiếp và tiếp nhận thông tin từ khách quốc tế.

Bên cạnh đó, nhân viên cần được rèn luyện kỹ năng ghi nhận thông tin, cập nhật hồ sơ phàn nàn và theo dõi kết quả xử lý trên hệ thống quản lý khách sạn. Việc lưu trữ đầy đủ thông tin giúp bộ phận lễ tân dễ dàng theo dõi tiến độ giải quyết và hạn chế tình trạng bỏ sót hoặc xử lý chậm các phản ánh của khách hàng.

Cuối cùng, nhân viên cần có khả năng đánh giá mức độ nghiêm trọng của từng vụ việc để xác định khi nào có thể tự xử lý và khi nào cần báo cáo trưởng ca, giám sát hoặc trưởng bộ phận Lễ tân. Điều này giúp quá trình giải quyết phàn nàn diễn ra nhanh chóng, đúng thẩm quyền và đảm bảo hiệu quả xử lý.

3.2.2. Hoàn thiện công tác theo dõi và đánh giá sau xử lý phàn nàn

Sau khi phàn nàn được giải quyết, bộ phận lễ tân cần phân công rõ trách nhiệm theo dõi kết quả xử lý. Đối với các trường hợp thông thường, nhân viên lễ tân trực tiếp tiếp nhận phàn nàn sẽ chịu trách nhiệm liên hệ lại với khách trong vòng 15–30 phút sau khi sự cố được khắc phục để xác nhận mức độ hài lòng. Đối với các trường hợp nghiêm trọng hoặc liên quan đến nhiều bộ phận, trưởng ca hoặc giám sát lễ tân sẽ trực tiếp theo dõi cho đến khi khách xác nhận vấn đề đã được giải quyết hoàn toàn.

Toàn bộ kết quả phản hồi của khách phải được ghi nhận vào sổ bàn giao ca hoặc hệ thống quản lý khách sạn để thuận tiện cho việc theo dõi giữa các ca trực. Trường hợp khách chưa hài lòng, bộ phận lễ tân cần tiếp tục phối hợp với các bộ phận liên quan để đưa ra giải pháp bổ sung thay vì kết thúc xử lý ngay sau lần giải quyết đầu tiên.

Định kỳ hằng tuần, trưởng bộ phận lễ tân tiến hành rà soát các trường hợp phàn nàn phát sinh, đánh giá hiệu quả xử lý của từng nhân viên thông qua các tiêu chí như

thời gian phản hồi, thái độ phục vụ, khả năng phối hợp liên bộ phận và mức độ hài lòng của khách hàng. Kết quả đánh giá được sử dụng làm cơ sở cho công tác đào tạo, khen thưởng hoặc nhắc nhở nhân viên nhằm nâng cao năng lực tiếp nhận và xử lý phàn nàn của bộ phận lễ tân.

Qua quá trình phân tích thực trạng tại BlueSun Danang Beach Hotel, tác giả nhận thấy khách sạn hiện nay chưa xây dựng văn bản hướng dẫn cụ thể về việc tiếp nhận và xử lý các phản hồi của khách hàng trên các nền tảng OTA như Agoda, Booking.com, Traveloka và TripAdvisor. Việc phản hồi chủ yếu dựa vào kinh nghiệm của từng nhân viên nên nội dung còn mang tính chung chung, chưa gắn liền với quá trình kiểm tra, xác minh và khắc phục sự cố trong thực tế. Vì vậy, khách sạn cần xây dựng và ban hành quy trình thống nhất nhằm nâng cao hiệu quả xử lý phàn nàn trên môi trường trực tuyến.

3.2.3. Xây dựng quy trình tiếp nhận, xử lý và theo dõi phản hồi của khách hàng trên các nền tảng trực tuyến

Qua quá trình phân tích thực trạng tại BlueSun Danang Beach Hotel, tác giả nhận thấy khách sạn hiện nay chưa ban hành văn bản hướng dẫn cụ thể về việc tiếp nhận và xử lý các phản hồi của khách hàng trên các nền tảng OTA như Agoda, Booking.com, Traveloka và TripAdvisor. Việc phản hồi hiện nay chủ yếu dựa vào kinh nghiệm thực tế, nội dung trả lời còn mang tính chung chung, chưa gắn liền với quá trình xác minh nguyên nhân và khắc phục sự cố trong thực tế. Điều này không chỉ ảnh hưởng đến hình ảnh của khách sạn trên môi trường trực tuyến mà còn làm giảm hiệu quả quản lý chất lượng dịch vụ. Vì vậy, khách sạn cần xây dựng và ban hành quy trình thống nhất nhằm nâng cao hiệu quả tiếp nhận, xử lý và theo dõi các phản hồi của khách hàng trên các nền tảng trực tuyến.

Thứ nhất, quy định rõ trách nhiệm tiếp nhận và quản lý phản hồi trực tuyến trên các nền tảng OTA. Hiện nay, tại BlueSun Danang Beach Hotel, Trưởng bộ phận Lễ tân là người trực tiếp theo dõi và phản hồi các đánh giá của khách hàng trên các nền tảng OTA như Agoda, Booking.com, Traveloka và TripAdvisor. Tuy nhiên, nhiệm vụ này mới được thực hiện theo kinh nghiệm thực tế, chưa được quy định cụ thể bằng văn bản nên dễ dẫn đến sự thiếu thống nhất trong quá trình quản lý và xử lý phản hồi.

Vì vậy, khách sạn cần xây dựng và ban hành văn bản hướng dẫn chính thức, trong đó quy định rõ trưởng bộ phận lễ tân là người chịu trách nhiệm tiếp nhận, theo dõi, tổng hợp và phản hồi các ý kiến đánh giá của khách hàng trên các nền tảng trực tuyến. Hằng ngày, trưởng bộ phận lễ tân cần kiểm tra các đánh giá mới được đăng tải trên các OTA để kịp thời phát hiện những phản hồi tiêu cực liên quan đến chất lượng dịch vụ, cơ sở vật chất hoặc thái độ phục vụ của nhân viên.

Khi xuất hiện các đánh giá không hài lòng, trưởng bộ phận lễ tân có trách nhiệm ghi nhận đầy đủ các thông tin liên quan như tên khách, thời gian lưu trú, nội dung phản ánh và các bộ phận có liên quan. Những thông tin này được lưu trữ và theo dõi nhằm phục vụ cho quá trình xác minh nguyên nhân, phối hợp xử lý và đánh giá hiệu quả khắc phục sau này. Việc quy định rõ trách nhiệm của trưởng bộ phận lễ tân sẽ giúp hoạt động quản lý phản hồi trực tuyến được thực hiện đồng bộ, hạn chế tình trạng bỏ sót đánh giá của khách hàng và góp phần nâng cao hình ảnh, uy tín của khách sạn trên môi trường trực tuyến.

Thứ hai, thực hiện xác minh thông tin và phối hợp xử lý. Sau khi tiếp nhận phản hồi, trưởng bộ phận lễ tân tiến hành tra cứu thông tin khách hàng trên hệ thống quản lý khách sạn để xác định số phòng, thời gian lưu trú và các bộ phận có liên quan. Đồng thời, bộ phận lễ tân phối hợp với các bộ phận như buồng phòng, kỹ thuật hoặc nhà hàng để kiểm tra nguyên nhân thực tế của sự việc.

Việc xác minh thông tin trước khi phản hồi giúp khách sạn hiểu rõ vấn đề khách gặp phải, từ đó đưa ra nội dung phản hồi chính xác và có biện pháp khắc phục phù hợp. Đối với các lỗi xuất hiện nhiều lần, trưởng bộ phận lễ tân cần tổng hợp và báo cáo ban Giám đốc để có hướng xử lý kịp thời.

Thứ ba, quy định nội dung phản hồi khách hàng trên. Nội dung phản hồi cần được thực hiện theo hướng chuyên nghiệp, thể hiện sự tôn trọng và tinh thần tiếp thu ý kiến khách hàn. Mỗi phản hồi cần bao gồm lời cảm ơn khách đã đóng góp ý kiến, lời xin lỗi đối với những bất tiện mà khách gặp phải, giải thích ngắn gọn nguyên nhân của sự cố và thông tin về các biện pháp khắc phục mà khách sạn đã hoặc đang thực hiện.

Khách sạn cần hạn chế việc sử dụng các mẫu phản hồi giống nhau cho mọi trường hợp. Nội dung phản hồi cần được xây dựng phù hợp với từng tình huống cụ thể nhằm thể hiện sự quan tâm của khách sạn đối với trải nghiệm của khách hàng.

Thứ tư, theo dõi kết quả xử lý sau phản hồi trực tuyến. Sau khi phản hồi khách hàng trên các nền tảng OTA, trưởng bộ phận lễ tân tiếp tục theo dõi quá trình khắc phục của các bộ phận liên quan nhằm đảm bảo vấn đề đã được giải quyết triệt để. Đối với những trường hợp liên quan đến cơ sở vật chất hoặc quy trình phục vụ, các bộ phận chức năng cần báo cáo kết quả xử lý cho bộ phận lễ tân để cập nhật vào hồ sơ theo dõi.

Định kỳ hằng tháng, trưởng bộ phận lễ tân tổng hợp các phản hồi và phản nàn của khách hàng trên các nền tảng OTA, phân loại các nhóm vấn đề thường gặp và báo cáo ban Giám đốc. Trên cơ sở đó, khách sạn có thể đánh giá hiệu quả xử lý của các bộ phận liên quan, điều chỉnh quy trình phục vụ và đưa ra các biện pháp cải thiện chất lượng dịch vụ phù hợp.

Việc xây dựng quy trình tiếp nhận, xử lý và theo dõi phản hồi trực tuyến một cách thống nhất không chỉ giúp nâng cao hiệu quả quản lý chất lượng dịch vụ mà còn góp phần cải thiện hình ảnh, uy tín của BlueSun Danang Beach Hotel trên các nền tảng OTA, từ đó nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng trong tương lai.

3.2.4. Nâng cao năng lực chuyên môn và kỹ năng xử lý phản nàn của bộ phận lễ tân

a. Cơ sở đề xuất giải pháp

Qua phân tích thực trạng tại Chương 2, năng lực tiếp nhận và xử lý phản nàn của bộ phận lễ tân vẫn còn một số hạn chế như kỹ năng xử lý tình huống chưa đồng đều giữa các nhân viên, khả năng ngoại ngữ còn hạn chế đối với một số thị trường khách quốc tế và kinh nghiệm giải quyết các phản nàn phức tạp chưa thực sự đáp ứng yêu cầu thực tế. Do đó, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực theo tiêu chuẩn VTOS là yêu cầu cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả xử lý phản nàn và chất lượng phục vụ khách hàng.

b. Nội dung giải pháp

Thứ nhất, nâng cao chất lượng tuyển dụng đầu vào. Khách sạn cần xây dựng các tiêu chí tuyển dụng phù hợp với yêu cầu của bộ phận lễ tân theo tiêu chuẩn VTOS. Bên cạnh trình độ chuyên môn nghiệp vụ khách sạn, ứng viên cần được đánh giá về khả năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống, khả năng kiểm soát cảm xúc và trình độ ngoại ngữ.

Trong quá trình tuyển dụng, khách sạn nên tổ chức các tình huống giả định liên quan đến phản nàn của khách hàng để đánh giá năng lực thực tế của ứng viên. Thông qua đó, bộ phận nhân sự và Trưởng bộ phận lễ tân có thể lựa chọn được những ứng viên có khả năng thích ứng và xử lý tình huống tốt ngay từ đầu.

Thứ hai, tổ chức đào tạo chuyên sâu về kỹ năng tiếp nhận và xử lý phản nàn. Sau khi tuyển dụng, nhân viên mới cần được tham gia chương trình đào tạo hội nhập và đào tạo nghiệp vụ theo quy trình xử lý phản nàn của khách sạn. Nội dung đào tạo cần tập trung vào các kỹ năng theo tiêu chuẩn VTOS như kỹ năng lắng nghe chủ động, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng ghi nhận thông tin, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng xử lý khách hàng khó tính và kỹ năng giao tiếp liên văn hóa.

Ngoài ra, khách sạn nên thường xuyên tổ chức các buổi đào tạo nội bộ định kỳ dựa trên những tình huống phản nàn thực tế đã phát sinh tại khách sạn nhằm giúp nhân viên nâng cao khả năng ứng biến và rút kinh nghiệm trong quá trình phục vụ khách.

Thứ ba, thực hiện đánh giá năng lực định kỳ đối với nhân viên bộ phận lễ tân. Khách sạn cần xây dựng bộ tiêu chí đánh giá năng lực xử lý phản nàn dựa trên các tiêu chuẩn VTOS và yêu cầu thực tế tại đơn vị. Việc đánh giá có thể được thực hiện hàng quý hoặc 6 tháng một lần thông qua các tiêu chí như khả năng tiếp nhận thông tin, thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp, thời gian xử lý phản nàn, mức độ hài lòng của khách hàng và khả năng phối hợp với các bộ phận liên quan. Kết quả đánh giá sẽ là cơ sở để khen thưởng, đào tạo bổ sung hoặc điều chỉnh vị trí công việc phù hợp đối với từng nhân viên.

Thứ tư, xây dựng cơ chế khuyến khích và tạo động lực làm việc cho nhân viên. Khách sạn cần có chính sách khen thưởng đối với những nhân viên có thành tích tốt trong công tác phục vụ khách hàng và xử lý phản nàn. Bên cạnh đó, cần quan tâm đến chế độ lương, thưởng và cơ hội phát triển nghề nghiệp nhằm tạo động lực để nhân viên không ngừng nâng cao năng lực chuyên môn và chất lượng phục vụ.

3.2.5. Tăng cường phối hợp giữa bộ phận lễ tân và các bộ phận liên quan

Phần lớn các phản nàn của khách hàng không chỉ liên quan đến bộ phận lễ tân mà còn liên quan đến buồng phòng, kỹ thuật, nhà hàng và các bộ phận khác. Vì vậy, việc tăng cường phối hợp giữa các bộ phận là yêu cầu cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả xử lý phản nàn.

Khách sạn cần xây dựng cơ chế phối hợp rõ ràng trong quá trình tiếp nhận và xử lý sự cố. Khi nhận được phản ánh từ khách, bộ phận lễ tân phải nhanh chóng chuyển thông tin đến bộ phận liên quan và theo dõi tiến độ xử lý cho đến khi vấn đề được giải quyết hoàn toàn.

Các bộ phận cần thực hiện chế độ báo cáo kết quả xử lý cho bộ phận lễ tân để nhân viên có cơ sở phản hồi lại cho khách hàng. Việc phối hợp chặt chẽ sẽ giúp rút ngắn thời gian xử lý, hạn chế tình trạng đùn đẩy trách nhiệm và nâng cao mức độ hài lòng của khách lưu trú.

3.2.6. Tăng cường ứng dụng công nghệ trong tiếp nhận và xử lý phàn nàn

Trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay, việc ứng dụng công nghệ đóng vai trò quan trọng trong nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn.

BlueSun Danang Beach Hotel cần khai thác hiệu quả hệ thống phần mềm quản lý khách sạn để lưu trữ, theo dõi và quản lý lịch sử phàn nàn của khách hàng. Mọi thông tin về sự cố, quá trình xử lý và kết quả giải quyết cần được cập nhật đầy đủ trên hệ thống nhằm phục vụ cho công tác theo dõi và đánh giá.

Ngoài ra, khách sạn cần tận dụng các ứng dụng như WhatsApp, KakaoTalk hoặc email để hỗ trợ khách hàng phản ánh sự cố nhanh chóng trong quá trình lưu trú. Việc ứng dụng công nghệ giúp bộ phận lễ tân tiếp nhận thông tin kịp thời, rút ngắn thời gian xử lý và nâng cao khả năng tương tác với khách hàng quốc tế.

3.2.7. Nâng cao công tác quản lý chất lượng dịch vụ

Để nâng cao năng lực tiếp nhận và xử lý phàn nàn của bộ phận lễ tân, khách sạn cần tăng cường công tác quản lý chất lượng dịch vụ một cách thường xuyên và liên tục.

Ban quản lý cần định kỳ tổng hợp các trường hợp phàn nàn của khách hàng, phân tích nguyên nhân phát sinh và đánh giá hiệu quả xử lý của từng bộ phận. Trên cơ sở đó, khách sạn có thể kịp thời điều chỉnh quy trình làm việc, khắc phục các tồn tại và ngăn ngừa những sai sót tương tự tái diễn.

Việc xây dựng cơ chế khen thưởng đối với những cá nhân có thành tích tốt trong công tác phục vụ khách hàng và xử lý phàn nàn cũng là giải pháp cần thiết nhằm tạo động lực cho nhân viên nâng cao chất lượng công việc.

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

Để các giải pháp nâng cao năng lực tiếp nhận và xử lý phản nàn của bộ phận lễ tân được triển khai hiệu quả trong thực tế, tác giả đề xuất một số kiến nghị đối với Ban Giám đốc khách sạn BlueSun Danang Beach Hotel như sau:

3.3.1. Hoàn thiện cơ chế phối hợp và giám sát giữa các bộ phận

Qua quá trình nghiên cứu cho thấy, nhiều trường hợp phản nàn của khách hàng chưa được xử lý triệt để do sự phối hợp giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận buồng phòng, kỹ thuật và nhà hàng chưa thực sự đồng bộ. Vì vậy, ban Giám đốc cần ban hành quy định cụ thể về trách nhiệm phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình tiếp nhận và xử lý phản nàn của khách hàng.

Đồng thời, cần quy định rõ thời gian xử lý đối với từng loại sự cố nhằm hạn chế tình trạng chậm trễ hoặc đùn đẩy trách nhiệm. Bên cạnh đó, kết quả phối hợp xử lý phản nàn cần được đưa vào tiêu chí đánh giá hiệu quả công việc của các bộ phận nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm và chất lượng phục vụ khách hàng.

3.3.2. Tăng cường đầu tư phát triển nguồn nhân lực bộ phận Lễ tân

Ban Giám đốc cần quan tâm hơn đến công tác tuyển dụng, đào tạo và đánh giá năng lực của nhân viên bộ phận lễ tân theo định hướng tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS). Trong quá trình tuyển dụng, cần chú trọng đánh giá kỹ năng giao tiếp, khả năng xử lý tình huống, trình độ ngoại ngữ và thái độ phục vụ khách hàng của ứng viên.

Bên cạnh đó, khách sạn cần thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ và kỹ năng xử lý phản nàn nhằm nâng cao năng lực chuyên môn cho đội ngũ nhân viên. Đồng thời, cần xây dựng chính sách khen thưởng và đãi ngộ phù hợp để tạo động lực làm việc, góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và giảm tỷ lệ biến động nhân sự.

3.3.3. Đầu tư công nghệ và chuẩn hóa công tác quản lý phản hồi khách hàng

Ban Giám đốc cần quan tâm đầu tư, nâng cấp hệ thống công nghệ hỗ trợ công tác tiếp nhận và xử lý phản nàn của khách hàng. Trong đó, cần xây dựng cơ sở dữ liệu lưu trữ thông tin phản hồi của khách nhằm phục vụ cho việc theo dõi, đánh giá và cải thiện chất lượng dịch vụ.

Đối với các nền tảng OTA như Agoda, Booking.com, Traveloka, Tripadvisor, khách sạn cần ban hành văn bản quy định rõ trách nhiệm quản lý, theo dõi và phản

hồi đánh giá khách hàng. Tại BlueSun Danang Beach Hotel, trưởng bộ phận lễ tân là người trực tiếp phụ trách theo dõi các phản hồi trên OTA, vì vậy cần được giao quyền và trách nhiệm cụ thể trong việc tiếp nhận, tổng hợp, phản hồi và báo cáo các ý kiến của khách hàng cho Ban Giám đốc.

Ngoài ra, khách sạn nên nghiên cứu ứng dụng các phần mềm quản lý phản hồi khách hàng nhằm hỗ trợ theo dõi đánh giá trực tuyến, lưu trữ lịch sử xử lý phản nản và cảnh báo kịp thời các phản hồi tiêu cực. Việc ứng dụng công nghệ sẽ giúp nâng cao hiệu quả quản lý chất lượng dịch vụ, hạn chế bỏ sót thông tin và góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho khách sạn trên môi trường trực tuyến.

3.3.4. Kiến nghị đầu tư cải thiện cơ sở vật chất và kiểm soát tiếng ồn ngoại cảnh

Bên cạnh các yếu tố liên quan đến kỹ năng nghiệp vụ, nhiều phản nản của khách hàng tại BlueSun Danang Beach Hotel xuất phát từ các vấn đề về cơ sở vật chất như lỗi khóa thẻ từ, thiết bị phòng ngủ xuống cấp, mùi ẩm mốc hoặc tiếng ồn từ môi trường bên ngoài. Đây là những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm lưu trú và tạo áp lực lớn cho bộ phận lễ tân trong quá trình xử lý phản nản.

Do đó, Ban Giám đốc cần tăng cường đầu tư ngân sách cho công tác bảo trì và nâng cấp cơ sở vật chất định kỳ nhằm hạn chế các sự cố lặp lại nhiều lần. Đặc biệt, khách sạn cần ưu tiên kiểm tra và thay mới hệ thống khóa thẻ từ, thiết bị điện trong phòng và cải thiện hệ thống thông gió nhằm giảm thiểu các vấn đề liên quan đến chất lượng phòng lưu trú.

Ngoài ra, đối với tình trạng tiếng ồn từ khu vực bên ngoài khách sạn, cần nghiên cứu triển khai các giải pháp cách âm phù hợp cho các phòng hướng mặt đường nhằm nâng cao chất lượng nghỉ dưỡng và hạn chế các phản nản liên quan đến môi trường lưu trú. Việc đầu tư cải thiện cơ sở vật chất không chỉ giúp giảm áp lực xử lý sự cố cho bộ phận Lễ tân mà còn góp phần nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp và năng lực cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

KẾT LUẬN

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn hiện nay, năng lực tiếp nhận và xử lý phản nàn của nhân viên Lễ tân giữ vai trò đặc biệt quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng trải nghiệm khách hàng, mức độ hài lòng và hình ảnh thương hiệu của doanh nghiệp lưu trú. Đặc biệt trong bối cảnh chuyển đổi số và sự phát triển mạnh mẽ của các nền tảng OTA, mọi phản hồi của khách hàng đều có khả năng tác động lớn đến uy tín và năng lực cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

Thông qua quá trình nghiên cứu lý luận kết hợp khảo sát thực tiễn tại BlueSun Danang Beach Hotel, khóa luận đã hoàn thành các mục tiêu nghiên cứu đã đề ra.

Thứ nhất, đề tài đã hệ thống hóa cơ sở lý luận liên quan đến năng lực tiếp nhận và xử lý phản nàn của nhân viên Lễ tân theo định hướng tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS). Nội dung nghiên cứu đã làm rõ các khái niệm, vai trò, quy trình xử lý phản nàn cũng như các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng xử lý tình huống trong hoạt động kinh doanh khách sạn. Đây là cơ sở quan trọng để đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp phù hợp cho doanh nghiệp.

Thứ hai, trên cơ sở phân tích các phản hồi thực tế của khách hàng trên các nền tảng OTA trong giai đoạn 2025 – 2026, khóa luận đã phản ánh tương đối toàn diện thực trạng năng lực tiếp nhận và xử lý phản nàn của bộ phận Lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel. Kết quả nghiên cứu cho thấy bộ phận Lễ tân có nhiều ưu điểm như thái độ phục vụ thân thiện, tinh thần hỗ trợ khách hàng tích cực và khả năng ứng dụng các nền tảng giao tiếp trực tuyến trong chăm sóc khách lưu trú. Tuy nhiên, nghiên cứu cũng chỉ ra một số hạn chế còn tồn tại như quy trình xử lý phản nàn chưa được chuẩn hóa đồng bộ, sự phối hợp liên bộ phận còn chậm, kỹ năng ngoại ngữ chuyên ngành còn hạn chế và chưa chú trọng bước theo dõi sau xử lý phản nàn. Những hạn chế này đã ảnh hưởng nhất định đến hiệu quả xử lý tình huống và mức độ hài lòng của khách hàng.

Thứ ba, từ kết quả nghiên cứu thực trạng, khóa luận đã đề xuất một số giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao năng lực tiếp nhận và xử lý phản nàn của nhân viên Lễ tân tại BlueSun Danang Beach Hotel. Các giải pháp tập trung vào việc chuẩn hóa quy trình xử lý phản nàn theo hướng khép kín, nâng cao kỹ năng nghề nghiệp và khả năng kiểm soát cảm xúc của nhân viên, tăng cường đào tạo ngoại ngữ chuyên ngành,

cải thiện cơ chế phối hợp liên bộ phận và đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất. Đồng thời, đề tài cũng đề xuất một số kiến nghị đối với Ban Giám đốc nhằm hỗ trợ quá trình triển khai giải pháp một cách hiệu quả và đồng bộ hơn trong thực tiễn vận hành khách sạn.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng trong quá trình nghiên cứu, khóa luận vẫn còn một số hạn chế nhất định về phạm vi khảo sát và thời gian nghiên cứu. Tuy nhiên, em hy vọng rằng những nội dung nghiên cứu, giải pháp và kiến nghị được đề xuất trong đề tài sẽ góp phần hỗ trợ BlueSun Danang Beach Hotel nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện trải nghiệm khách hàng và xây dựng hình ảnh thương hiệu khách sạn chuyên nghiệp, bền vững trong bối cảnh cạnh tranh và hội nhập quốc tế hiện nay.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Trịnh Xuân Tửu (2014), Giáo trình Quản trị Kinh doanh Khách sạn - Phần 1, Nhà xuất bản Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
- [2] Tổng cục du lịch Việt Nam. Tiêu chuẩn Nghề Lễ tân Khách sạn (VTOS).
- [3] Lý Hồng Thái (2025), Nghiên cứu thực trạng và giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ khối tiền sảnh tại các cơ sở lưu trú, Tạp chí Khoa học Đại học Huế.
- [4] Nguyễn Văn Nguyễn (2015), Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn La Residence Hue Hotel & Spa, Luận văn Thạc sĩ ngành Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Kinh tế - Đại học Huế.
- [5] Nguyễn Thị Thúy Quyên (2021), Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách nội địa về chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân tại các khách sạn trên địa bàn thành phố Quy Nhơn, Tạp chí Khoa học & Công nghệ Việt Nam.
- [6] Agoda (2026), BlueSun Hotel Danang, Giá giảm 30%, Ảnh & Review chân thật từ du khách, truy cập ngày 24/05/2026, từ <https://www.agoda.com/bluesun-hotel-danang>.
- [7] Booking.com (2026), Hotels in Da Nang: BlueSun Danang Beach Hotel - Book your hotel now!, truy cập ngày 24/05/2026, từ địa chỉ trực tuyến: <https://www.booking.com/hotel/vn/bluesun-danang-beach>
- [8] Traveloka (2026), BlueSun Hotel Danang – Thông tin khách sạn, đánh giá và trải nghiệm lưu trú của khách hàng, truy cập ngày 24/05/2026, từ địa chỉ trực tuyến: <https://www.traveloka.com/vi-vn/hotel/vietnam/bluesun-hotel-danang-1000000591312>
- [9] Tripadvisor (2026), BlueSun Danang Beach Hotel - Da Nang - Đánh giá dịch vụ và khảo sát ý kiến trực tuyến hậu lưu trú, truy cập ngày 24/05/2026, từ https://www.tripadvisor.com/BlueSun_Danang_Beach_Hotel.
- [10] Tài liệu giới thiệu bluesun danang beach hotel (tài liệu nội bộ)
- [11] Lê Thái Phụng (2024) Giáo trình quản trị chất lượng dịch vụ du lịch. Nhà xuất bản Đà Nẵng

PHỤ LỤC

Tổng kê dữ liệu được thu thập từ năm (2025 – 2026)

STT	Nguồn đánh giá	Quốc tịch	Nhận xét của khách	Chủ đề	Điểm	Cảm xúc
1	Agoda	Singapore	The attentive support of receptionist Peter in assisting my 95-year-old grandmother with a wheelchair was greatly appreciated. The check-in process was quick and efficient, and the front desk staff were friendly, polite, and always welcoming.	Reception Service / Special Assistance	10	Positive (+)
2	Agoda	Vương Quốc Anh	The Front Office Manager was outstanding and highly professional. All front desk staff were helpful and always willing to assist guests. However, I was dissatisfied with the Housekeeping Department due to early-morning noise and delays in room cleaning.	Reception Service	8.8	Positive (+)
3	Agoda	Việt Nam	Nhân viên nên bình tĩnh hơn trong khi xử lý các vấn đề ophats sinh trước mặt khách	Complaint Handling Skills	84	Neutral
4	Agoda	Singapore	The quality of service did not fully meet expectations considering the price paid. However, I highly appreciated the proactive approach of the restaurant manager and front desk staff in seeking feedback to improve service quality.	Personalized Support	88	Positive (+)
5	Agoda	Nhật Bản	The front desk staff were unfriendly and unhelpful during the check-in process. I was also dissatisfied with having to visit the front desk every day to reactivate the room key card.	Reception Attitude	32	Negative (-)
6	Agoda	Thổ Nhĩ Kỳ	I was disappointed with the noisy room assigned by the hotel and the poor housekeeping service. The room was not cleaned throughout the stay, which negatively affected the guest's wedding anniversary celebration.	Reception Service / Currency Exchange	48	Negative (-)
7	Agoda	Úc	Felt that staff did not respond adequately to their complaints	Reception Attitude	48	Negative (-)
8	Agoda	Hoa Kỳ	I was dissatisfied with the slow response to service requests. A blocked room drain was reported but was not repaired during the stay. In addition, some in-room amenities were missing, and noise from the restaurant area at night negatively affected the guest's experience.	Communication Skills	72	neutral
9	Agoda	Ấn Độ	I was dissatisfied with the limited selection of Indian food. In addition, the front desk staff member (Ellie) was perceived as uncooperative and did not provide effective assistance. The currency exchange service also caused considerable inconvenience during the stay.	Digital Communication	64	neutral
10	Agoda	Philippines	He lady at the lobby for morning shift is quite unapproachable but the one in night duty compensates it	Check-in Handling	68	Neutral
11	Agoda	Nhật Bản	I forgot personal items, including contact lenses. The front desk staff assisted by locating a nearby pharmacy and providing the necessary	Complaint Response Time	88	Positive

			information.			(+)
12	Agoda	Nhật Bản	The bellman handled the luggage carelessly by throwing it into the room without speaking to the guest or offering a friendly greeting or smile.	Communication Skills	72	neutral
13	Agoda	Nhật Bản	I was disturbed by noise from a neighboring room. Although the issue was reported to the front desk, it took three separate complaints before the noise was finally reduced.	Personalized Support	80	Positive (+)
14	Agoda	Hong Kong	The front desk staff were helpful, polite, and communicated well in English. However, I was bothered by noise from the surrounding area during the stay.	Multilingual Service	88	Positive (+)
15	Agoda	Hong Kong	The facilities were old and not soundproof. However, the front desk staff were friendly, proactively helped guests, and always had a smile on their faces.	Communication Skills	80	Positive (+)
16	Agoda	Hong Kong	The room key card repeatedly expired. Although the hotel continuously changed our room, the problem was still not resolved.	Personalized Support	40	Negative (-)
17	Agoda	Hàn Quốc	An employee named Luna helped us with many things through KakaoTalk. It was great that she handled our various requests through chat. All the staff were very friendly.	Reception Team Performance	88	Positive (+)
18	Agoda	Hàn Quốc	We were not able to check in on time. The front desk staff laughed very loudly, and the facilities were poorer than those of other hotels.	Personalized Support	60	Negative (-)
19	Agoda	Hàn Quốc	Connecting rooms were booked, but the hotel unilaterally changed them to two separate rooms. The requested room type had been given to other guests, and the hotel promised to change it the following day without offering any apology.	Reception Service	56	Negative (-)
20	Agoda	Hàn Quốc	On the first day of check-in, the shower was broken. The front desk staff responded promptly when the issue was reported.	Reception Service	76	Positive (+)
21	Agoda	Hàn Quốc	Here should be room guidelines indicating which items are allowed to be used and which are not.	Lost and Found Handling	40	Negative (+)
22	Agoda	Vương Quốc Anh	The staff that tend to say yes to everything even if they didn't understand what you want.	Reception Attitude	80	neutral
23	Agoda	Hoa Kỳ	Upon arrival, we had to wait for more than an hour for our luggage to be delivered to the room, but in the end, we went downstairs to collect it ourselves.	Travel Assistance	72	neutral
24	Agoda	Ấn Độ	I would like to put a special thanks to the manager Lua Who helped us a lot in recommending must try places to eat vegetables food and best cafes in town	Transportation Support	84	Positive (+)
25	Agoda	Nhật Bản	During my stay, my room was heavily infested with ants, and I requested assistance from the staff. I am very grateful for their prompt response.	Special Assistance	92	Positive (+)
26	Agoda	Nhật Bản	Một số nhân viên lễ tân không nói được tiếng Anh, nhưng tất cả họ đều cố gắng hết sức để giúp chúng tôi bằng cách sử dụng ứng dụng dịch thuật trên điện thoại thông minh của họ	Reception Service	10	Positive (+)

27	Agoda	Nhật Bản	Previously, I mentioned that the noise from the beach bar was somewhat disturbing, and it seems they upgraded me to a suite with a separate bedroom. Thanks to that, I was no longer disturbed by outside noise in the bedroom..	Guest Care	10	Positive (+)
28	Agoda	Hong Kong	I would like to extend special thanks to Luna at the reception and the other lobby staff; they were very enthusiastic and answered all of our questions.	Check-out Handling	80	Positive (-)
29	Agoda	Hàn Quốc	That staff member had a rather stiff expression because I could not speak English during the check-in process.	Guest Welcome Experience	72	Neutral
30	Booking.com	Pháp	The staff were very enthusiastic and attentive in listening to your requests and feedback. Anna at the reception desk was very helpful.	Reception Attitude	90	Positive (+)
31	Booking.com	Ấn Độ	I would like to sincerely thank Ellie for coordinating with us when we left some items in the lobby during checkout. She helped ensure that the forgotten belongings were sent to us via courier service at our next accommodation in Ho Chi Minh City.	Front Office Coordination	10	Positive (+)
32	Booking.com	Đức	The hotel is in very good condition. Receptionist Anna was very friendly and patient. She answered all my questions satisfactorily.	Reception Service	9	Positive (+)
33	Booking.com	Thụy Sĩ	The reception staff are very friendly, but they need to improve their customer service during check-in and check-out.	Reception Service	80	Positive (+)
34	Booking.com	Sri lanka	Particularity Luna on the reception desk. She was so helpful when my husband had hurt his foot	Reception Attitude	10	Positive (+)
35	Booking.com	Ấn Độ	I was offered a one-hour late check-out extension after noon, but the service attitude was somewhat rude.	Reception Team Performance	80	neutral
36	Booking.com	Vương Quốc Anh	The reception team was excellent—very pleasant and helpful (Luna and Jenny were great during the check-out process).	Problem Solving	80	Positive (+)
37	Booking.com	Vương Quốc Anh	Ellie at the reception desk was very helpful in arranging our trips and was very attentive. Kyle, who had only been working as a bellboy for one week, was very friendly and polite.	Interdepartmental Support	10	Positive (+)
38	Booking.com	Nepal	The front desk manager was always willing to help with everything. Her English is excellent. The reception staff—Jenny, Jade, Anna, Dung, and Ally—were very friendly and extremely helpful.	Travel Assistance	10	Positive (+)
39	Booking.com	Úc	Ellie from the reception team has been in contact with us via WhatsApp since we made the booking. She went above and beyond to make our stay memorable..	Check-in Efficiency	10	Positive (+)
40	Booking.com	Morocco	The reception staff did a great job. I had food poisoning, and they checked on me and asked if I needed anything or if they could prepare any food for me. They were always ready to help, whether arranging a taxi or handling any other requests.	Late Check-out Handling	88	Positive (+)
41	Booking.com	UC	Even Peter repaired my broken sunglasses, and the reception staff also helped me find computer repair shops.	Reception Attitude	10	Positive (+)

42	Booking.com	Ấn Độ	I was offered a one-hour late check-out extension after noon, but the service attitude was somewhat rude.	Problem Solving	80	Positive (+)
43	Booking.com	United Arab Emirates	The housekeeping service was inconsistent, which made us have to call and request it. During checkout, the receptionist told us that some towels were missing, which made us very frustrated. We explained that the management had forgotten to provide them, and after checking the records, they let us go.	Complaint Response Time	50	Negative
44	Traveloka	Việt Nam	Cần cải thiện công tác của các anh bảo vệ khi khách đến thái độ còn hơi hợm chảnh nghĩ là khách việt nên lơ là đến độ lên phòng cũng chẳng có ai hướng dẫn	Travel Assistance	85	neutral
45	Traveloka	Việt Nam	Tôi có ngày ở lại thoải mái, nhưng có một số điểm chưa hài lòng nhân viên vệ sinh dọn ở các phòng khác ồn ào, tôi ở trong phòng nghe họ rất ồn. Cảm ơn một nam lễ Tân đã check in out cho, tôi không nhớ tên cậu ấy, da cậu ấy hơi ngăm, cậu rất nhiệt tình, lịch sự.	Complaint Handling Skills	85	Positive (+)
46	Traveloka	Việt Nam	Phòng sạch sẽ, view biển. Nhân viên thân thiện, support khách. khách sạn cũng offer free khi gia đình mình có nhu cầu check out lúc 13h.	Reception Service	85	Positive (+)
47	Traveloka	Việt Nam	Khách sạn có vị trí tốt và view biển đẹp. Nhân viên lễ tân ca sáng và chiều thân thiện.	Guest Welcome Experience	85	Positive (+)
48	Traveloka	Việt Nam	Nhân viên rất thân thiện và nhiệt tình. Mọi người đều rất tuyệt vời trong công việc, đặc biệt là lễ tân và nhà hàng.	Reception Attitude	10	Positive (+)
49	Traveloka	Việt Nam	nhà mình có 2 bé nên đã được nhân viên đổi cho phòng to hơn mà không mất thêm phí cực ok lại còn view biển. điểm trừ là bữa sáng chưa đa dạng bề bơi hơi nhỏ	Reception Attitude	10	Positive (+)
50	Traveloka	Việt Nam	Ngoài ra mình đánh giá rất cao sự hỗ trợ khách hàng tối đa của khách sạn, đáp ứng hoàn hảo nhu cầu của khách. Cảm ơn khách sạn nói chung và các bạn ở phòng Sale 1 nói riêng đã hết sức giúp đỡ vấn đề cá nhân của mình. Nếu có dịp nhất định sẽ quay lại!	Reception Attitude	97	Positive (+)
51	Trip	New Zealand	Reception staff - they are the highlight of this hotel. Specially Ellie. She helped a lot with suggestions about restaurants, places to go etc.	Reception Service	5 sao	Positive (+)
52	Trip	Thornton Heath	I have only been checked in less than 4 hours and already have been very impressed.	Travel Assistance	5 sao	Positive (+)
53	Trip	New Delhi, India	The hotel is very good quality, our staff very nice, breakfast is fully and delicious, the reception is friendlines	Lost and Found Handling	5 sao	Positive (+)
54	Trip	Việt Nam	Suốt đêm, chúng tôi không thể ngủ được vì tiếng ồn lớn từ quán karaoke đối diện khách sạn. Chúng tôi đã gọi lễ tân để phàn nàn nhưng cô ấy nói họ không thể làm gì để ngăn chặn nó.	Guest Welcome Experience	1 sao	Negative (-)
55	Trip	Auckland Central,	We bothered reception staff often with lost cards, help with directions, advice on this and that, and we found them all to be helpful, sincere and	Complaint Handling Skills	5 sao	Neutral (-)

			determined to offer the very best in customer service.			
56	Trip	Vương quốc anh	The receptionist Jenny was very helpful in advising and helping us book our excursion and ensuring we had great comfort.	Problem Solving	5 sao	Positive (+)
57	Trip	West Hartford	While checking in into Hoi An Historic Hotel and realized my passport was still in the safe at Blue Sun Hotel. I was nervous and called the receptionist. My passport was delivered to my room at Hoi An Historic Hotel next day with no cost.	Travel Assistance	5 sao	Positive (+)
58	Trip	Taipei	When checked in, I'm really tired cause delayed flight. So I was surprised to receive a bouquet of flowers from sales executive and receptionist. They welcome my children and I very friendly. The hotel also gave us a fruit plate in room. I was really impressed with the enthusiasm of the staff here.	Communication Skills	5 sao	Positive (+)
59	Trip	New York	The receptionist is super friendly and helpful. They were very glad to help us with our several personal issues. They are always smiling and glowing. Greetings :)	Reception Team Performance	5 sao	Positive (+)
60	Trip	India	Special mention of Luna who took care of us very well, she made sure the check in and check out was smooth and was very helpful in guiding us exploring the city. Kudos to your staff ! Great hotel and mesmerising stay !	Complaint Response Time	5 sao	Positive (+)