

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG**



# **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**NGÀNH: VIỆT NAM HỌC**

**CHUYÊN NGÀNH : QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

**Sinh viên thực hiện :      Đặng Đức Huy Hoàng**

**Lớp :                              DL2301**

**Giảng viên hướng dẫn :    Th.S Vũ Thị Thanh Hương**

**HẢI PHÒNG - NĂM 2024**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG**

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO**  
**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN BUỒNG**  
**PHÒNG - FLAMINGO CÁT BÀ RESORT**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY**

**NGÀNH: VIỆT NAM HỌC**

**CHUYÊN NGÀNH : QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

**Sinh viên thực hiện :                      Đặng Đức Huy Hoàng**

**Lớp :    DL2301**

**Giảng viên hướng dẫn :                  Th.S Vũ Thị Thanh Hương**

**HẢI PHÒNG – NĂM 2024**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG**

**NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP**

Sinh viên: Đặng Đức Huy Hoàng      Mã SV: 1912901003

Lớp : DL2301

Chuyên ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Tên đề tài: Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort.

# **NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI**

## **1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp**

- Về lý luận, tổng hợp và phân tích những giải pháp về nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort.
- Về thực tiễn tìm hiểu về chất lượng dịch vụ tại khách sạn
- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort.

## **2. Các tài liệu, số liệu cần thiết**

- Các tài liệu lý luận cơ bản về quản trị kinh doanh của khách sạn
- Các dữ liệu về tình hình hoạt động của khách sạn

## **3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp**

- Công ty TNHH HOÀNG PHÚ THÀNH ( Khách sạn Phú Thành – Cát Bà Hotel)

# CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

**Họ và tên:** Vũ Thị Thanh Hương

**Học hàm, học vị:** Thạc sĩ

**Cơ quan công tác:** Đại Học Quản Lý và Công Nghệ Hải Phòng

**Nội dung hướng dẫn:** *Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng phòng – Flamingo Cát Bà Resort*

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày ..... tháng.....năm 2023

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày.... tháng....năm 2024

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

*Sinh viên*

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

*Giảng viên hướng dẫn*

**Đặng Đức Huy Hoàng**

**Th.S Vũ Thị Thanh Hương**

*Hải Phòng, ngày..... tháng..... năm 2024*

**XÁC NHẬN CỦA KHOA**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**PHIẾU NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN TỐT NGHIỆP**

Họ và tên giảng viên: *Vũ Thị Thanh Hương*  
Đơn vị công tác: *Đại học Quản Lý và Công Nghệ Hải Phòng*  
Họ và tên sinh viên: *Đặng Đức Huy Hoàng*  
Chuyên ngành: *Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành*  
Đề tài tốt nghiệp: *Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng phòng - Flamingo Cát Bà Resort*  
Nội dung hướng dẫn: *Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng phòng - Flamingo Cát Bà Resort*

**1. Tinh thần thái độ của sinh viên trong quá trình làm đề tài tốt nghiệp**

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

**2. Đánh giá chất lượng của đồ án/khóa luận (so với nội dung yêu cầu đã đề ra trong nhiệm vụ Đ.T.T.N trên các mặt lý luận, thực tiễn, tính toán số liệu...)**

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

**3. Ý kiến của giảng viên hướng dẫn tốt nghiệp**

Được bảo vệ  Không được bảo vệ  Diêm hướng dẫn   
Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm.....

**Giảng viên hướng dẫn**

**Th.S Vũ Thị Thanh Hương**

# LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến toàn thể anh/chị đang làm việc tại bộ phận buồng phòng - Flamingo Cát Bà Resort, cùng với các thầy cô tại Trường Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng. Đặc biệt là cô giáo - Thạc sĩ Vũ Thị Thanh Hương đã tận tình giúp đỡ em trong suốt quá trình hoàn thành khóa luận này. Cung cấp cho em những kiến thức khoa học lý thú, tạo điều kiện thuận lợi cho em được tiếp cận tới những tài liệu khoa học bổ ích, cung

cấp thông tin cho bài khóa luận tạo điều kiện cho em có thể hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng để thực hiện khóa luận một cách hoàn chỉnh nhất, nhưng với điều kiện thời gian cũng như kinh nghiệm còn hạn chế, khóa luận không thể tránh được những thiếu sót. Rất mong nhận được sự góp ý từ các thầy, cô để khóa luận được hoàn chỉnh hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

**Tác giả**

**Đặng Đức Huy Hoàng**

# MỤC LỤC

<b>DANH MỤC BẢNG</b> .....	
<b>DANH MỤC HÌNH</b> .....	
<b>PHẦN MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
I. Tình cấp thiết của đề tài .....	1
II. Mục đích nghiên cứu .....	2
III. Phạm vi và đối tượng nghiên cứu .....	3
IV. Phương pháp nghiên cứu .....	3
V. Kết cấu của đề tài.....	3
<b>CHƯƠNG I CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN</b> .....	<b>4</b>
1.1 Khái niệm và đặc điểm về chất lượng dịch vụ buồng.....	4
1.1.1 Khái niệm về bộ phận buồng .....	4
1.1.2 Đặc điểm công việc của bộ phận buồng .....	5
1.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.....	6
1.2.1 Chất lượng đội ngũ lao động.....	6
1.2.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	7
1.2.3 Quy trình phục vụ.....	7
1.2.4 Hệ thống giám sát kiểm tra chất lượng phục vụ .....	8
1.2.5 Giá cả của dịch vụ .....	8
1.2.6 Một số yếu tố khác .....	9
1.3 Khái niệm và ý nghĩa của nâng cao chất lượng dịch vụ phòng trong khách sạn.....	10
1.3.1 Khái niệm .....	10
1.3.2 Ý nghĩa .....	11
1.3.3 Những nội dung chủ yếu của nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng .....	11
<b>Tiểu kết Chương I</b> .....	<b>13</b>



<b>CHƯƠNG II THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG TẠI FLAMINGO CÁT BÀ RESORT .....</b>	<b>14</b>
2.1. Giới thiệu chung về Flamingo Cát Bà Resort .....	14
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển Flamingo Cát Bà Resort.....	14
2.1.2 Giới thiệu về Flamingo Cát Bà Resort.....	16
2.1.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của Flamingo Cát Bà Resort.....	17
2.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh buồng tại Flamingo Cát Bà Resort ..	18
2.2. Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort.....	20
2.2.1 Tổng quản lý.....	20
2.2.2 Quản lý buồng phòng.....	22
2.2.3 Nhân sự buồng phòng .....	23
2.2.4 Kỹ thuật buồng phòng.....	24
2.3 Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ tại Flamingo Cát Bà Resort.....	27
2.3.1. Chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị khách sạn .....	27
2.3.2. Chất lượng đội ngũ lao động trong khách sạn .....	27
2.3.3. Quy trình phục vụ buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort .....	29
2.3.4. Giá cả.....	36
2.3.5. Về hệ thống kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ .....	38
2.3.6 Các công tác khác cần thực hiện để nâng cao chất lượng dịch vụ tại Flamingo Cát Bà Resort.....	40
2.4 Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ buồng tại Flamingo Cát Bà Resort .....	42
2.4.1. Về hệ thống cơ sở vật chất .....	43
2.4.2. Về chất lượng đội ngũ lao động tại bộ phận buồng .....	44
2.4.3. Về hoàn thiện quy trình phục vụ.....	49
2.4.4. Về kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ .....	49
2.5 Đánh giá chất lượng dịch vụ buồng tại Flamingo Cát Bà Resort .....	51
2.5.1 Điểm mạnh .....	51
2.5.2 Hạn chế và nguyên nhân tồn tại .....	52
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....</b>	<b>55</b>

<b>CHƯƠNG III MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI FLAMINGO CÁT BÀ RESORT .....</b>	<b>56</b>
3.1. Mục tiêu và phương hướng kinh doanh của khách sạn .....	56
3.1.1. Mục tiêu.....	56
3.1.2. Phương hướng.....	57
3.2. Các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ phòng tại Flamingo Cát Bà Resort trong thời gian tới.....	58
3.2.1. Về cơ sở vật chất, sản phẩm phục vụ.....	58
3.2.2. Về đội ngũ nguồn nhân lực .....	60
3.2.3. Về công tác quản lý, đào tạo huấn luyện nhân viên.....	61
3.2.4. Về kỹ năng xử lý phàn nàn cho nhân viên và nhà quản trị.....	62
3.2.5. Về công tác quản lý chất lượng phục vụ.....	65
3.2.6. Về xây dựng tiêu chuẩn chất lượng phục vụ cho bộ phận Housekeeping.....	66
3.3 Kiến nghị với nhà nước và tổng cục du lịch .....	68
3.4 Giải pháp cụ thể để nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort .....	72
<b>TIỂU LUẬN CHƯƠNG 3 .....</b>	<b>79</b>
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>80</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>.....</b>
<b>PHỤ LỤC (ẢNH, BẢNG CÂU HỎI...).</b> .....	<b>.....</b>

## DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1 Kết quả hoạt động kinh doanh của Flamingo Cát Bà Resort .....	17
Bảng 2.2 Kết quả hoạt động kinh doanh của bộ phận buồng của Flamingo Cát Bà Resort .....	18
Bảng 2.3 Thông tin khách được điều tra tại Flamingo Cát Bà Resort.....	42
Bảng 2.4 Trang thiết bị phòng.....	44
Bảng 2.5 Đánh giá về thái độ phục vụ của nhân viên bộ phận buồng.....	46

## **DANH MỤC SƠ ĐỒ, HÌNH**

Sơ đồ 2.1 Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort .....	20
Sơ đồ 2.2 Quy trình phục vụ buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort ....	29
Sơ đồ 3.1: Quy trình xử lý phàn nàn cho nhân viên và nhà quản trị .....	63
Hình 2.1 Biểu đồ đánh giá trang phục của nhân viên bộ phận buồng. ....	45
Hình 2.2 Biểu đồ đánh giá thái độ phục vụ của nhân viên bộ phận buồng. ....	46

## PHẦN MỞ ĐẦU

### I. Tình cấp thiết của đề tài

Sau 35 năm đổi mới đất nước, ngành du lịch nước ta đã có bước phát triển nhanh cả về quy mô hoạt động và chất lượng dịch vụ. Đội ngũ doanh nghiệp kinh doanh du lịch, hệ thống cơ sở lưu trú du lịch ngày càng phát triển lớn mạnh. Hạ tầng du lịch được nhà nước, xã hội quan tâm đầu tư mạnh mẽ. Việt Nam đã trở thành điểm đến hấp dẫn trên thế giới. Phát triển du lịch được đặt kỳ vọng lớn sẽ trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn, giúp đất nước phát triển, tạo việc làm, tăng thu nhập cho nhân dân.

Trong nhiều năm gần đây, cùng với xu thế thời đại Việt Nam đang từng bước hội nhập với các nước trên thế giới ở rất nhiều lĩnh vực. Ngành kinh doanh Du lịch –Khách sạn cũng đang trở thành ngành kinh tế quan trọng đóng góp không nhỏ vào nền kinh tế của nước ta. Hệ thống Khách sạn đang phát triển một cách nhanh chóng, nhiều khách sạn mới xây dựng và đi vào hoạt động đã làm nổi ra sự cạnh tranh gay gắt trên thị trường.

Đặc biệt Việt Nam được thiên nhiên ưu ái ban cho nhiều danh lam thắng cảnh đẹp, một nền văn hóa độc đáo, lịch sử hào hùng của dân tộc. Chính vì thế du lịch Việt Nam thu hút được rất nhiều du khách trong và ngoài nước tới tham quan, làm việc, định cư mở ra một cơ hội rất lớn đối với ngành dịch vụ lưu trú. Cùng với đó là đời sống con người ngày một nâng cao cả về vật chất và tinh thần dẫn đến nhu cầu của họ ngày càng cao hơn, đa dạng hơn, họ muốn được khám phá, giao lưu, nghỉ ngơi thư giãn nhiều hơn. Nắm bắt được thời cơ này nên các cơ sở kinh doanh lưu trú tại Việt Nam được xây dựng rất nhiều đặc biệt là tại Hải Phòng nhiều khách sạn được xây dựng, tạo nên một thị trường cạnh tranh khốc liệt. Chính vì thế đối với mỗi đơn vị kinh doanh lưu trú luôn phải nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ của mình để có thể cạnh tranh với các đối thủ xung quanh.

Trong quá trình làm việc tại Flamingo Cát Bà Resort vì đây là khách sạn đạt chuẩn 5 sao tôi nhận thấy mặc dù khách sạn đã cung cấp những sản phẩm và dịch

vụ khá tốt, nhưng để khách sạn kinh doanh đạt hiệu quả tối ưu hơn thì phải luôn luôn nghiên cứu để những sản phẩm và dịch vụ của mình cung cấp đến khách hàng là tốt nhất. Cùng với đó là du lịch Đảo Cát Bà ngày càng phát triển, du khách trong và ngoài nước ngày càng tăng cao nên các nhà đầu tư bắt đầu đầu tư mạnh vào kinh doanh khách sạn tại đảo Cát Bà. Do đó tạo nên một sự cạnh tranh ngày càng gay gắt hơn. Vì vậy Flamingo Cát Bà Resort muốn tạo dựng được một chỗ đứng vững vàng trong lòng khách hàng, nâng cao vị thế của khách sạn thì việc việc nâng cao dịch vụ cung cấp cho khách hàng là điều cần phải quan tâm hàng đầu. Vì vậy tôi chọn đề tài: ***“Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort”***, nhằm nghiên cứu thực trạng và đề xuất những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ mang đến cho khách hàng sự hài lòng nhất.

## **II. Mục đích nghiên cứu**

Mục đích nghiên cứu dựa trên cơ sở lý luận và kinh nghiệm đi tham quan trải nghiệm, làm việc tại khách sạn đưa ra những giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng nhằm thu hút khách hàng đến với khách sạn và tạo ra sự gắn kết lâu dài giữa khách sạn với khách hàng.

Các mục đích cụ thể như sau:

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ buồng phòng trong hoạt động kinh doanh của khách sạn du lịch.
- Đề xuất và đánh giá thực trạng chất lượng phục vụ buồng tại khách sạn Flamingo Cát Bà nhằm tìm ra những mặt tồn tại và nguyên nhân của những mặt hạn chế. Xây dựng mô hình nghiên cứu và đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ buồng tại khách sạn.
- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ buồng tại khách sạn Flamingo Cát Bà.

### **III. Phạm vi và đối tượng nghiên cứu**

- Nghiên cứu các vấn đề và yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ buồng tại khách sạn Flamingo Cát Bà
- Sử dụng các số liệu do khách sạn cung cấp từ năm 2021 đến năm 2023 cùng với điều tra tại khách sạn trong thời gian tham quan và làm việc tại khách sạn

### **IV. Phương pháp nghiên cứu**

- Phương pháp nghiên cứu lý luận với quan sát tìm hiểu thực tế.
- Phương pháp luận: Phương pháp qui nạp, diễn giải, phân tích, so sánh và tổng hợp.
- Phương pháp thu thập và xử lý thông tin.
  - + Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp: đọc, tìm kiếm tài liệu đã nghiên cứu có liên quan.
  - + Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp: Quan sát, thu thập ghi chép số liệu tại bộ phận buồng phòng.
- Phương pháp so sánh, phân tích, tổng hợp: phân các số liệu từ các bảng báo cáo tài chính, so sánh qua các năm và tổng hợp đề đưa ra nhận xét.

### **V. Kết cấu của đề tài**

Chương I: Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ buồng phòng và nâng cao chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn

Chương II: Thực trạng hoạt động kinh doanh của bộ phận buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort

Chương III: Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort

# CHƯƠNG I

## CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN

### 1.1 Khái niệm và đặc điểm về chất lượng dịch vụ buồng

#### 1.1.1 Khái niệm về bộ phận buồng

Bộ phận buồng là sản phẩm chính trong kinh doanh khách sạn đó chính là “buồng phòng” cho khách thuê qua đêm là nơi lưu trú, nghỉ ngơi của con người. Cho nên trong phòng phải đảm bảo được những tiện nghi vật chất tối thiểu đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi của du khách. Tùy vào đẳng cấp riêng của từng khách sạn thì chất lượng và mức độ cung cấp dịch vụ, trang thiết bị tiện nghi trong phòng cũng khác nhau. Từ đặc điểm trên, chúng ta có thể hiểu về khái niệm “buồng phòng” trong khách sạn như sau:

Đó chính là không gian sinh hoạt riêng được trang bị những tiện nghi vật chất tối thiểu phục vụ nhu cầu nghỉ ngơi cho du khách, tùy thuộc vào khả năng thanh toán và đẳng cấp hay loại hạng của từng cơ sở lưu trú mà khách hàng phải trả một khoản chi phí để có quyền sử dụng chúng.

Bộ phận buồng hay còn gọi là bộ phận housekeeping là một trong những bộ phận quan trọng nhất trong khách sạn. Bộ phận này thực hiện những trọng trách hết sức quan trọng là vệ sinh phòng ốc, đảm bảo điều kiện vật chất cho việc nghỉ ngơi của khách trong thời gian họ lưu trú tại khách sạn và cung cấp những dịch vụ cần thiết gắn liền với việc nghỉ ngơi để nó diễn ra thật hoàn hảo. Đồng thời cũng làm vệ sinh làm mới các phòng ốc ở giai đoạn chuẩn bị đón khách hay khi khách đã rời khách sạn. Bảo quản các đồ dùng và trang thiết bị tiện nghi trong phòng ốc, vệ sinh tất cả các không gian sinh hoạt và khu vực khác trong phạm vi khách sạn. Mọi thứ phải được đảm bảo trong tình trạng vệ sinh tốt nhất và phù hợp với tiêu chuẩn của từng khách sạn.



Có nhiều cách để diễn giải về bộ phận buồng, theo Pizam & Holcomb (2008:139): “Bộ phận buồng là bộ phận lớn nhất trong một khách sạn chịu trách nhiệm phòng vệ sinh, hành lang, khu vực công cộng và thực tế là tất cả các khu vực của một khách sạn bao gồm cả nhà bếp. Vị trí trong bộ phận này bao gồm nhân viên vệ sinh phòng, hỗ trợ phòng (housemen), kiểm tra, vệ sinh hành lang, nhân viên giặt ủi. Trong hầu hết các khách sạn người quản đốc buồng (executive housekeeper) điều hành bộ phận này.”

### ***1.1.2 Đặc điểm công việc của bộ phận buồng***

Có tính chất phức tạp: Do làm việc trong một môi trường thường xuyên phải đối mặt với những trường hợp mang tính nhạy cảm: Tiếp xúc với tài sản của khách, tiếp xúc với khách... nên nhân viên phục vụ buồng phải có những kỹ năng kinh nghiệm để ứng phó với các trường hợp xảy ra.

Có nội dung kỹ thuật: Công việc phục vụ phòng luôn phải tuân theo một tiêu chuẩn nhất định, sử dụng một số trang thiết bị hiện đại, đòi hỏi nhân viên phải có tay nghề trình độ kỹ thuật thì mới đáp ứng được yêu cầu công việc.

Ít có cơ hội giao tiếp với khách: Vì thời điểm dọn phòng thường vào lúc trước khi khách tới, sau khi khách rời khỏi phòng hoặc khi khách ra ngoài. Nhưng cũng có trường hợp nhân viên tiếp xúc nên đòi hỏi nhân viên phải có kỹ năng giao tiếp với khách.

Có tính đơn điệu vất vả và sử dụng nhiều lao động: Do tính chất công việc lặp đi lặp lại từ ngày này sang ngày khác với những công việc giống hệt nhau và phải làm việc liên tục nên mất rất nhiều sức lực. Công việc nhiều nên đòi hỏi số lượng nhân viên nhiều.

Có sự phối hợp chặt chẽ với các bộ phận khác: Bộ phận buồng phải phối hợp với các bộ phận khác như lễ tân về tình trạng buồng, bộ phận kỹ thuật để kịp thời sửa chữa các trang thiết bị hỏng...

## **1.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ**

### **1.2.1 Chất lượng đội ngũ lao động**

Trong kinh doanh du lịch nói chung và kinh doanh khách sạn nói riêng thì vấn đề con người luôn được coi là vấn đề hàng đầu. Bởi vì đây là ngành kinh doanh sử dụng nhiều lao động sống và chính họ chi phối mạnh mẽ đến chất lượng sản phẩm trong khách sạn. Trong đó trình độ của đội ngũ nhân viên ảnh hưởng tới tất cả các chỉ tiêu đánh giá chất lượng phục vụ buồng.

Chất lượng đội ngũ nhân viên gồm: Trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và tác phong phục vụ, trình độ giao tiếp, sự hiểu biết

Trình độ chuyên môn bao gồm nghiệp vụ làm vệ sinh, bài trí sắp xếp đồ dùng trang thiết bị. Trình độ chuyên môn quyết định các thao tác nhanh hay chậm. Nếu trình độ chuyên môn cao sẽ làm các công việc nhanh nhẹn, hiệu quả cao có sự hiểu biết nắm rõ cách sử dụng, bảo quản, bố trí các trang thiết bị hiện đại trong khách sạn. Một khách sạn có cơ sở vật chất tốt mà đội ngũ nhân viên không có trình độ chuyên môn cao thì không thể có chất lượng phục vụ tốt. Trên thực tế 70% thành bại trong kinh doanh phụ thuộc vào người lao động.

Tinh thần trách nhiệm và phong cách phục vụ: Cùng với trình độ chuyên môn tinh thần trách nhiệm và phong cách phục vụ cũng là chỉ tiêu đánh giá chất lượng đội ngũ nhân viên. Nó ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng phục vụ buồng. Nhân viên có trình độ chuyên môn cao sẽ nhận thức nhanh chóng việc phải làm trách nhiệm của mình phải chịu trong công việc từ đó có tác phong phục vụ nhanh nhẹn nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm. Tác phong phục vụ nhanh nhẹn, nhiệt tình, lịch thiệp, không phân biệt đối xử với khách, sẵn sàng đáp ứng mọi yêu cầu trong phạm vi có thể là những yếu tố cần có của nhân viên.

Trình độ giao tiếp: Biểu hiện qua lời nói, hành vi, cử chỉ qua cách biểu hiện trong giao tiếp khách hàng đánh giá được chất lượng đội ngũ nhân viên tức là đánh giá được chất lượng phục vụ. Khi nhân viên khéo léo tận tình trong giao tiếp khách hàng cảm thấy mình được phục vụ tận tình chu đáo.

Sự hiểu biết: Ngoài những yếu tố trên cần có thì sự hiểu biết về chính trị, văn hóa, xã hội cũng là yếu tố giúp nhân viên phục vụ khách hàng tốt hơn.

Nhìn chung yếu tố con người trong kinh doanh khách sạn đặc biệt trong kinh doanh lưu trú là rất quan trọng. Chất lượng phục vụ cao hay thấp phụ thuộc nhiều vào trình độ nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên.

### ***1.2.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật***

Trong quá trình kinh doanh có thể đạt được mục tiêu của mình thì bất cứ một doanh nghiệp nào cũng cần có một cơ sở vật chất vững chắc. Chính yếu tố này sẽ quyết định phần lớn đến mức độ thoả mãn khách hàng trong các hoạt động và nhu cầu thiết yếu trong quá trình tiêu dùng các dịch vụ. Đồng thời nó cũng quyết định một phần lớn chất lượng phục vụ của khách sạn. Bước vào một khách sạn cao cấp cái đầu tiên họ có thể cảm nhận được chính là sự sang trọng, lộng lẫy và bề thế của khách sạn. Cơ sở vật chất đóng vai trò quan trọng trong việc tạo dựng hình ảnh đầu tiên của khách sạn trong mắt khách hàng. Cùng với sự thay đổi nhu cầu con người ngành công nghiệp khách sạn đã phát triển về chiều rộng và chiều sâu. Các trang thiết bị tiện nghi phục vụ nhằm tạo ra một chất lượng phục vụ hoàn hảo nhất nhằm thoả mãn nhu cầu của khách hàng. Từ những cơ sở vật chất ban đầu chỉ để cho khách nghỉ qua đêm với trang thiết bị thô sơ thì cho đến nay khách sạn đã trang bị những những tiện nghi hiện đại. Sự trang bị này nhằm đem lại cho khách hàng sự trải nghiệm tuyệt vời và mục đích là để nâng cao chất lượng phục vụ của khách sạn.

### ***1.2.3 Quy trình phục vụ***

Những trang thiết bị cho nhân viên phục vụ là những thứ giúp cho nhân viên phục vụ thực hiện dễ dàng công việc và đảm bảo chất lượng. Trong quá trình làm việc nhân viên phục vụ phải tuân theo một quy trình. Nếu có quy trình phục vụ, sự phân công lao động và phối hợp hợp lý thì sẽ đảm bảo công việc làm đúng ngay từ đầu, tránh sai sót, và không mất nhiều thời gian. Nếu không có quy trình phục vụ, sự phân công hợp lý sẽ không đảm bảo chất lượng phục vụ, người phục

vụ sẽ có sai sót trong khi phục vụ, công việc phục vụ bị chông chéo, mất nhiều thời gian. Để có một quy trình phục vụ hợp lý và sự phối hợp với các bộ phận tốt đòi hỏi lãnh đạo và các cấp quản lý khách sạn phải có trình độ tổ chức quản lý, thiết lập bộ máy cũng như cơ chế quản lý phù hợp. Đồng thời phải có cơ chế điều hành hiệu quả.

#### ***1.2.4 Hệ thống giám sát kiểm tra chất lượng phục vụ***

Chất lượng phục vụ buồng là một yếu tố quan trọng tạo nên sự khác biệt và hấp dẫn giữa khách sạn này với khách sạn khác. Do đó công tác giám sát và kiểm tra chất lượng đóng vai trò rất quan trọng, nó ảnh hưởng chất lượng phục vụ buồng. Công tác quản lý chất lượng bao gồm cơ cấu tổ chức, cơ chế tổ chức hoạt động, hệ thống giám sát chất lượng... Vì vậy mỗi nhân viên phục vụ buồng cần ý thức được công việc của mình và làm việc như thế nào cho đạt chất lượng. Người quản lý buồng thường xuyên đôn đốc, kiểm tra chất lượng buồng sau khi nhân viên dọn dẹp xong. Người quản lý cần phối hợp với ban lãnh đạo và đội ngũ nhân viên nghiên cứu nhu cầu của khách hàng. Từ đó xây dựng chỉ tiêu về chất lượng làm thoả mãn nhu cầu của đa số khách hàng, mục tiêu và các chỉ tiêu đó được phổ biến đến từng nhân viên. nếu chỉ tiêu đó hợp lý thì có cách khắc phục nhanh chóng. Tóm lại, nếu làm tốt công tác quản lý chất lượng thì sẽ ngăn ngừa được sai sót, thoả mãn nhu cầu của khách và ngược lại.

#### ***1.2.5 Giá cả của dịch vụ***

Giá cả ở đây được hiểu là giá tương ứng với chất lượng. Giá cả và chất lượng dịch vụ thường đi đôi với nhau. Sẽ không có trường hợp chất lượng dịch vụ cao mà giá thấp, nếu có thì chỉ là chính sách hay biện pháp tạm thời (chiến lược giá thấp) nhằm thu hút khách hàng trong một thời điểm cụ thể. Vì vậy việc đề ra cơ chế giá phù hợp với chất lượng dịch vụ sẽ đảm bảo cho việc duy trì và nâng cao chất lượng, đồng thời thu hút khách đến với đơn vị lưu trú, nâng cao hiệu quả kinh doanh. (Nguyễn Quyết Thắng, 2015: 211) Tuy nhiên làm được điều này không phải dễ dàng như Garvin (1988:44) đã phát biểu: “không dễ dàng để đưa ra mức

giá phù hợp với chất lượng”. Điều này bắt buộc cơ sở lưu trú phải nghiên cứu và điều chỉnh mức giá cho phù hợp với từng thời điểm.

### ***1.2.6 Một số yếu tố khác***

Uy tín, danh tiếng và hình ảnh của khách sạn

Khách sạn càng có uy tín và danh tiếng trên thị trường bao nhiêu thì khách sạn càng có nguồn khách lớn và ổn định bấy nhiêu. Một khách sạn có chất lượng dịch vụ cao tức là khách sạn luôn luôn đảm bảo được lời hứa mà khách sạn đặt ra. Uy tín, danh tiếng của khách sạn thường có từ rất lâu hoặc là do chất lượng dịch vụ cao của khách sạn quyết định. Điều đó đòi hỏi phải có sự đồng bộ, nhất quán của môi trường vật chất, sự phục vụ tận tình của nhân viên phục vụ, hoạt động quảng cáo, thông tin truyền miệng có hiệu quả. Từ đó giúp cho khách hàng có một ấn tượng tốt về hình ảnh của khách sạn.

Năng lực về vốn

Vốn là một trong những điều kiện để khách sạn có thể hoạt động ổn định và lâu dài. Vốn của khách sạn có thể có từ nhiều nguồn: Vốn ngân sách Nhà nước, vốn vay (từ các tổ chức, doanh nghiệp, từ chính nhân viên trong khách sạn, từ nhân dân...), vốn tự có... Với khách sạn có vốn lớn hay có khả năng về tài chính, hoạt động kinh doanh khách sạn có điều kiện để tái sản xuất mở rộng, đầu tư nâng cấp sửa chữa các trang thiết bị, nâng cao trình độ đội ngũ cán bộ công nhân viên... đem đến cho khách hàng những dịch vụ ngày càng hoàn hảo hơn, chất lượng ngày càng tốt hơn.

Những khách sạn gặp phải khó khăn về tài chính rất khó có một sản phẩm hoàn hảo. Họ phải lựa chọn chi phí cơ hội nào để đầu tư mang lại hiệu quả cao nhất. Khó khăn về tài chính kéo theo sự đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật là rất hạn chế. Chất lượng sản phẩm của khách sạn có nguy cơ bị xuống dốc, sản phẩm khó có khả năng cạnh tranh trên thị trường. Nếu khó khăn về tài chính trong thời gian dài sẽ làm cho đội ngũ nhân viên phục vụ chán nản vì lượng khách đến khách sạn ít, cơ hội để nhân viên thăng tiến cũng sẽ ít hơn. Do vậy năng lực về

vốn cũng là điều kiện quan trọng trong kinh doanh khách sạn, giúp cho khách sạn có điều kiện phát triển ổn định và lâu dài.

Bầu không khí Văn hóa của bộ phận

Môi trường làm việc tốt sẽ tác động tích cực đến tinh thần làm việc của nhân viên từ đó ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ buồng.

Nhìn chung, các nhân tố chủ quan và khách quan đều có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ buồng trong kinh doanh khách sạn. Từ những ảnh hưởng đó, khách sạn có thể tận dụng những điều kiện thuận lợi mà các nhân tố này đem lại đồng thời tìm cách hạn chế những bất lợi thông qua việc tìm hiểu chúng.

### **1.3 Khái niệm và ý nghĩa của nâng cao chất lượng dịch vụ phòng trong khách sạn**

#### ***1.3.1 Khái niệm***

Nâng cao chất lượng được hiểu đồng nghĩa với cải tiến chất lượng bởi vì nâng cao chất lượng và cải tiến chất lượng đều nhằm mục đích đưa chất lượng sản phẩm lên mức cao hơn trước nhằm giảm dần khoảng cách giữa mong muốn của khách hàng và dịch vụ nhận được. Vì vậy để hiểu rõ về nâng cao chất lượng dịch vụ thì chúng ta có thể hiểu thông qua các khái niệm về cải tiến chất lượng:

Theo TCVN ISO 9001: 9006 thì “Cải tiến chất lượng là những hoạt động được tiến hành trong toàn tổ chức nhằm nâng cao hiệu quả và hiệu suất của các hoạt động và quá trình để tạo thêm lợi ích cho cả tổ chức và khách hàng của tổ chức đó”

Như vậy nâng cao chất lượng được hiểu là toàn bộ những hoạt động được tiến hành trong toàn tổ chức để không ngừng duy trì mà còn nâng cao chất lượng hơn trước nhằm thoả mãn trông đợi của khách hàng, xã hội và đem lại hiệu quả cho khách sạn.

Từ đó có thể đưa ra khái niệm về nâng cao chất lượng dịch vụ phòng như sau: “Nâng cao chất lượng dịch vụ phòng là toàn bộ những hoạt động được tiến

hành trong khách sạn để không những duy trì mà còn nâng cao chất lượng hơn nữa nhằm đáp ứng trông đợi ngày càng tăng của khách hàng khi nghỉ tại khách sạn và đem lại hiệu quả cao cho khách sạn”.

Nâng cao chất lượng dịch vụ phòng thực chất là hoạt động của khách sạn nhằm đưa chất lượng lên mức cao hơn trước để thoả mãn nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng.

### ***1.3.2 Ý nghĩa***

Đối với xã hội: Nâng cao chất lượng dịch vụ phòng sẽ làm giảm chênh lệch về nghề nghiệp, trình độ văn hoá, dân tộc, địa vị xã hội... Bởi vì khi đến khách sạn dù khách hàng có thuộc thành phần nào nhưng nếu tham gia cùng một loại dịch vụ thì họ sẽ được đối xử như nhau.

Đối với khách hàng: Khách hàng đi du lịch chính là lúc họ muốn được nghỉ ngơi, thư giãn sau những ngày lao động mệt mỏi. Vì thế khi đi du lịch ngoài mục đích tham quan họ còn mong muốn được quan tâm, chăm sóc tương ứng với số tiền mà họ đã phải chi trả khi tiêu dùng dịch vụ. Việc nâng cao chất lượng dịch vụ sẽ làm cho khách hàng thoả mãn nguyện vọng của họ.

Đối với doanh nghiệp khách sạn: Nâng cao chất lượng dịch vụ phòng sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh như:

Chất lượng dịch vụ phòng cao giúp tăng lợi nhuận cho khách sạn.

Nâng cao chất lượng dịch vụ phòng sẽ giúp tăng khả năng cạnh tranh và tăng giá bán một cách hợp lý trên thị trường

### ***1.3.3 Những nội dung chủ yếu của nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng***

#### **a. Duy trì chất lượng dịch vụ phòng**

Theo ISO 9001:2000 việc duy trì chất lượng dịch vụ tập trung vào hai nội dung chính là hoạt động phục hồi và phòng ngừa nhằm mục đích đảm bảo chất lượng dịch vụ phòng cung cấp cho khách.

Hoạt động phục hồi: Sự sai sót trong quá trình cung cấp dịch vụ là khó tránh khỏi. Quá trình khắc phục đạt hiệu quả thì nó sẽ củng cố hơn lòng trung thành của các khách hàng. Điều này rất quan trọng vì khách hàng thường chỉ tối thiểu đến sự trôi chảy nhưng họ lại rất chú ý đến sự sai hỏng trong quá trình cung cấp dịch vụ.

Hoạt động phòng ngừa: Là toàn bộ các hoạt động nhằm loại bỏ nguyên nhân, ngăn chặn sự xuất hiện của sự không phù hợp tiềm ẩn. Cũng như phải đánh giá nhu cầu cho các hoạt động nhằm ngăn ngừa sự tái diễn không phù hợp. Sau đó ghi nhận kết quả đã đạt được khi thực hiện các biện pháp phòng ngừa đó có hiệu quả hay không.

- Nghiên cứu các phàn nàn của khách hàng. Không ngừng thay đổi theo thời gian, khách sạn phải luôn tiến hành nghiên cứu khách hàng một cách thường xuyên, định kỳ.
- Trao đổi thông tin khi khách hàng không hài lòng và sẵn sàng giải quyết khiếu nại của khách hàng
- Liên tục tiếp thu thông tin phản hồi của đội ngũ nhân viên để làm cơ sở cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ.

#### b. Không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ phòng

Nâng cao chất lượng dịch vụ phòng được hiểu đồng nghĩa với cải tiến chất lượng. Vì vậy, để nâng cao chất lượng phục vụ nói chung và dịch vụ phòng nói riêng, các khách sạn cần tiến hành xây dựng chương trình cải tiến chất lượng phù hợp. Doanh nghiệp cần phải xác định 4 nguyên tắc cơ bản của nâng cao chất lượng dịch vụ phòng.

Thứ nhất: Xác định chất lượng là trước hết chứ không phải lợi nhuận là trước hết. Lấy thoả mãn của khách hàng là mục tiêu cao nhất của khách sạn. Mọi tác động quản lý đều hướng về khách hàng chứ không phải hướng về khách sạn.

Thứ hai: Coi trọng chất lượng đội ngũ lao động. Cần áp dụng các biện pháp để huy động hết tài năng của mọi người nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ phòng.



Thứ ba: Nâng cao chất lượng dịch vụ phải giải quyết một cách tổng thể, đầy đủ các mặt.

Thứ tư: Kiểm tra với mục đích hạn chế và ngăn ngừa sai sót, tìm ra biện pháp khắc phục nhằm không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ.

### **Tiểu kết Chương I**

Vấn đề chất lượng dịch vụ không chỉ là mối quan tâm của các doanh nghiệp du lịch – khách sạn mà còn được nâng lên thành chính sách của mỗi quốc gia, không chỉ nhằm mục đích tăng lợi nhuận mà còn nâng cao danh tiếng và uy tín của khách sạn.

Việc nghiên cứu tìm hiểu lý luận chung về vấn đề nâng cao chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp kinh doanh nói chung và doanh nghiệp kinh doanh khách sạn du lịch nói riêng trong nền kinh tế thị trường là rất cần thiết và có ý nghĩa thực tiễn đối với mỗi doanh nghiệp. Việc nâng cao chất lượng dịch vụ đòi hỏi khách sạn sản xuất ra những sản phẩm có chất lượng cao để đáp ứng nhu cầu của khách, khách sạn phải thường xuyên nâng cao trình độ nghiệp vụ của cán bộ công nhân viên, đồng thời tiến hành xây dựng, cải tạo và duy trì cơ sở vật chất kỹ thuật, đổi mới quy trình phục vụ khách. Nâng cao chất lượng dịch vụ đòi hỏi sự kết hợp của nhiều ngành hữu quan để tạo thị trường với những hàng hoá chất lượng.

Việc nâng cao chất lượng dịch vụ còn thể hiện danh tiếng, uy tín của địa phương và đất nước. Chính vì vậy nâng cao chất lượng dịch vụ là một công việc đòi hỏi sự quan tâm của toàn xã hội.

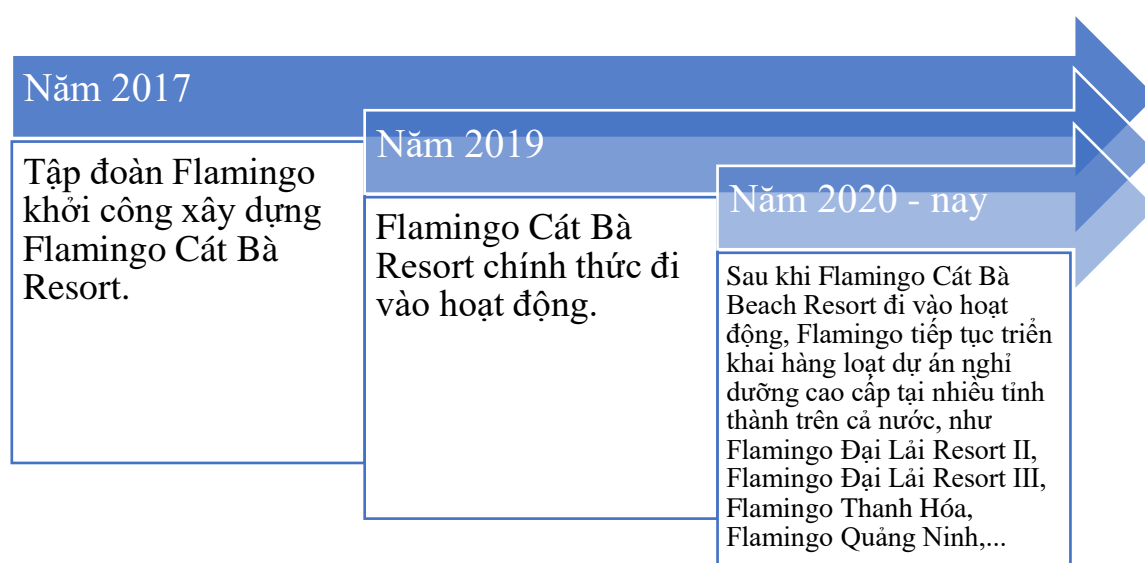
## CHƯƠNG II

### THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG TẠI FLAMINGO CÁT BÀ RESORT

#### 2.1. Giới thiệu chung về Flamingo Cát Bà Resort

##### 2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển Flamingo Cát Bà Resort

Flamingo Cát Bà Resort là khu nghỉ dưỡng cao cấp 5 sao nằm trên đảo Cát Bà, Hải Phòng. Khu nghỉ dưỡng được đầu tư và phát triển bởi Tập đoàn Flamingo.



*Sơ đồ 1 Lịch sử hình thành và phát triển Flamingo Cát Bà Resort*

Flamingo Cát Bà Resort, từ khi khởi công xây dựng vào **năm 2017**, đã chứng kiến một hành trình phát triển đầy ấn tượng và trở thành một trong những địa điểm nghỉ dưỡng hàng đầu tại Việt Nam.

Chính thức mở cửa đón khách vào **năm 2019**, chỉ một năm sau đó, resort đã được vinh danh là "Khu nghỉ dưỡng sang trọng nhất Việt Nam" tại giải thưởng World Luxury Hotel Awards, một sự ghi nhận xứng đáng cho những nỗ lực không ngừng trong việc cung cấp dịch vụ và trải nghiệm nghỉ dưỡng chất lượng cao.

**Năm 2020**, Flamingo Cát Bà Resort được bình chọn là "Khu nghỉ dưỡng sang trọng nhất Việt Nam" tại giải thưởng World Luxury Hotel Awards. Với diện

tích lên tới 100 ha, Flamingo Cát Bà Resort không chỉ là một khu nghỉ dưỡng mà còn là một quần thể kiến trúc đồ sộ, bao gồm 6 khu nghỉ dưỡng, 3 khách sạn và 1 trung tâm hội nghị quốc tế. Cơ sở hạ tầng hoàn hảo này cung cấp tổng cộng 1.800 phòng nghỉ và biệt thự, mỗi không gian nghỉ dưỡng đều được thiết kế tinh tế và trang nhã, đảm bảo mang đến cho du khách không gian sống đẳng cấp, thư giãn và tiện nghi.

Sau khi Flamingo Cát Bà Beach Resort đi vào hoạt động, Flamingo tiếp tục triển khai hàng loạt dự án nghỉ dưỡng cao cấp tại nhiều tỉnh thành trên cả nước, như Flamingo Đại Lải Resort II, Flamingo Đại Lải Resort III, Flamingo Thanh Hóa, Flamingo Quảng Ninh,... Flamingo cũng tích cực phát triển các sản phẩm du lịch, dịch vụ mới, nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách.

Những dịch vụ và tiện ích tại Flamingo Cát Bà Resort được đầu tư và phát triển một cách bài bản, hướng tới việc mang lại trải nghiệm nghỉ dưỡng tuyệt vời nhất cho khách hàng. Bãi biển riêng tư, hồ bơi ngoài trời rộng lớn, sân golf 18 lỗ tiêu chuẩn quốc tế, spa cao cấp, phòng tập thể dục hiện đại cùng nhà hàng và bar sang trọng... tất cả tạo nên một không gian nghỉ dưỡng hoàn hảo, nơi khách hàng có thể thư giãn, giải trí và tận hưởng cuộc sống. Đặc biệt, trung tâm hội nghị quốc tế với các phòng họp hiện đại, trang thiết bị tiên tiến phục vụ nhu cầu tổ chức sự kiện, hội nghị, đáp ứng mọi yêu cầu khắt khe nhất của khách hàng doanh nghiệp.

Sự chú trọng vào chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là ưu tiên hàng đầu tại Flamingo Cát Bà Resort. Đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, tận tâm và giàu kinh nghiệm không ngừng nỗ lực để mang đến dịch vụ tốt nhất, từ việc chăm sóc khách hàng, quản lý buồng phòng, vệ sinh công cộng, kỹ thuật, nhân sự, cho đến ẩm thực và giải trí. Mọi nhu cầu, mong muốn của khách hàng đều được lắng nghe và đáp ứng một cách nhanh chóng và chu đáo.

Không chỉ mang lại trải nghiệm nghỉ dưỡng đẳng cấp, Flamingo Cát Bà Resort còn góp phần thúc đẩy phát triển du lịch tại đảo Cát Bà, thu hút đông đảo du khách trong và ngoài nước đến tham quan và nghỉ dưỡng, đồng thời tạo ra sự phát triển kinh tế và cung cấp việc làm cho người dân địa phương. Qua đó, resort

không chỉ là một biểu tượng của sự sang trọng và đẳng cấp mà còn là một động lực quan trọng trong việc phát triển bền vững ngành du lịch khu vực.

Hiện nay, Flamingo là một trong những tập đoàn bất động sản nghỉ dưỡng hàng đầu Việt Nam, với nhiều dự án đẳng cấp quốc tế. Flamingo Cát Bà Beach Resort là một trong những dự án tiêu biểu của Flamingo, góp phần đưa du lịch Cát Bà trở thành một điểm đến hấp dẫn của du lịch Việt Nam.

### ***2.1.2 Giới thiệu về Flamingo Cát Bà Resort***

Flamingo Cát Bà Resort, một khu nghỉ dưỡng cao cấp với quy mô 100ha, tọa lạc tại bãi biển Cát Cò 1, quần đảo Cát Bà, Hải Phòng, là biểu tượng cho sự sang trọng và tinh tế trong ngành du lịch nghỉ dưỡng. Resort không chỉ nổi bật với 10 tòa khách sạn và biệt thự cao cấp mà còn tự hào với thiết kế kiến trúc hiện đại, hài hòa cùng thiên nhiên, mang đến không gian sống động và thanh bình.

Vị trí đắc địa của Flamingo Cát Bà Resort tại bãi biển Cát Cò 1, nổi tiếng với bờ cát trắng mịn và làn nước trong xanh, giúp du khách thả mình vào thiên nhiên, tận hưởng bầu không khí trong lành và cảnh quan hùng vĩ của biển cả. Resort với thiết kế hòa hợp thiên nhiên, bao phủ bởi cây xanh, tạo nên một không gian xanh mát, yên bình cho du khách thư giãn tuyệt đối.

Phòng nghỉ tại Flamingo Cát Bà Resort được thiết kế sang trọng và tinh tế với đầy đủ tiện nghi cao cấp. Mỗi phòng đều có ban công riêng, hướng nhìn ra biển hoặc vườn, nơi du khách có thể ngắm nhìn bình minh hoặc hoàng hôn, và hít thở không khí trong lành của biển cả. Đặc biệt, các biệt thự tại đây còn có hồ bơi riêng, mang đến sự riêng tư và thoải mái tối đa cho kỳ nghỉ của bạn.

Resort cung cấp đa dạng các tiện ích và dịch vụ cao cấp như hồ bơi, spa cao cấp, phòng tập gym hiện đại, nhà hàng và quán bar với thực đơn phong phú từ các món ăn địa phương đến quốc tế. Các tiện ích giải trí như công viên nước, khu vui chơi trẻ em, khu thể thao bãi biển,... cũng được đầu tư kỹ lưỡng, mang đến cho du khách những giây phút vui vẻ và thú vị.

Ngoài ra, Flamingo Cát Bà Resort cũng là địa điểm lý tưởng cho các sự kiện, hội nghị với các phòng hội nghị, hội thảo được trang bị hiện đại và dịch vụ tổ chức chuyên nghiệp. Đội ngũ nhân viên tại đây luôn sẵn lòng hỗ trợ để mọi sự kiện diễn ra suôn sẻ và thành công.

Từ resort, du khách có thể dễ dàng kết nối và khám phá các địa điểm du lịch nổi tiếng của Cát Bà như vịnh Lan Hạ, rừng Quốc gia Cát Bà, đảo Khi, v.v., mở ra cơ hội để trải nghiệm và khám phá vẻ đẹp thiên nhiên kỳ vĩ và đa dạng của địa phương. Các hoạt động ngoại khóa như lặn biển, chèo thuyền kayak, trekking, hoặc chỉ đơn giản là dạo bước trên bờ biển, tất cả đều mang đến cho du khách những trải nghiệm khó quên.

Flamingo Cát Bà Resort không chỉ cung cấp một nơi nghỉ dưỡng sang trọng và tiện nghi mà còn mang đến một không gian sống đậm chất nghệ thuật, giao lưu văn hóa và thăng hoa cảm xúc. Đây là nơi lý tưởng để tái tạo năng lượng, tận hưởng không gian sống độc đáo và tạo nên những kỷ niệm đáng nhớ bên người thân và bạn bè. Hãy để Flamingo Cát Bà Resort là điểm đến cho kỳ nghỉ tiếp theo của bạn, nơi bạn có thể trải nghiệm sự sang trọng, thư giãn và khám phá không giới hạn.

### **2.1.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của Flamingo Cát Bà Resort**

**Bảng 2.1. Kết quả hoạt động kinh doanh của Flamingo Cát Bà Resort**

*(Đơn vị tính: 1000 VND)*

Tiêu chí	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	2022/2021		2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Tổng doanh thu	33024190	36566560	52666420	3542370	11%	16099860	44%
Tổng chi phí	31589400	33986550	47936500	2397150	8%	13949950	41%

Lợi nhuận	1434790	2580010	4729920	1145220	80%	2149910	83%
--------------	---------	---------	---------	---------	-----	---------	-----

(Nguồn: phòng quản lý của Khách sạn Flamingo Cát Bà)

Qua số liệu ở bảng 2.1 về kết quả hoạt động kinh doanh của Khách sạn Flamingo Cát Bà ta nhận thấy doanh thu và lợi nhuận của khách sạn ngày càng tăng qua các năm 2021, 2022, 2023 mặc dù chi phí vẫn tiếp tục tăng. Điều đó cho thấy kết quả kinh doanh của khách sạn ngày càng tốt hơn. Tỷ lệ doanh thu năm 2022 so với năm 2021 tăng 11%, 2023 so với 2022 là 44% cho thấy doanh thu của khách sạn ngày càng tăng. Tỷ lệ lợi nhuận cũng tăng lên 2022/2021 là 80%, 2023/2022 là 83% chứng tỏ hiệu quả sử dụng nguồn vốn và quản lý chi phí tương đối tốt.

#### **2.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh bùong tại Flamingo Cát Bà Resort**

**Bảng 2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của bộ phận bùong của Flamingo Cát Bà Resort**

(Đơn vị tính: 1000 VNĐ)

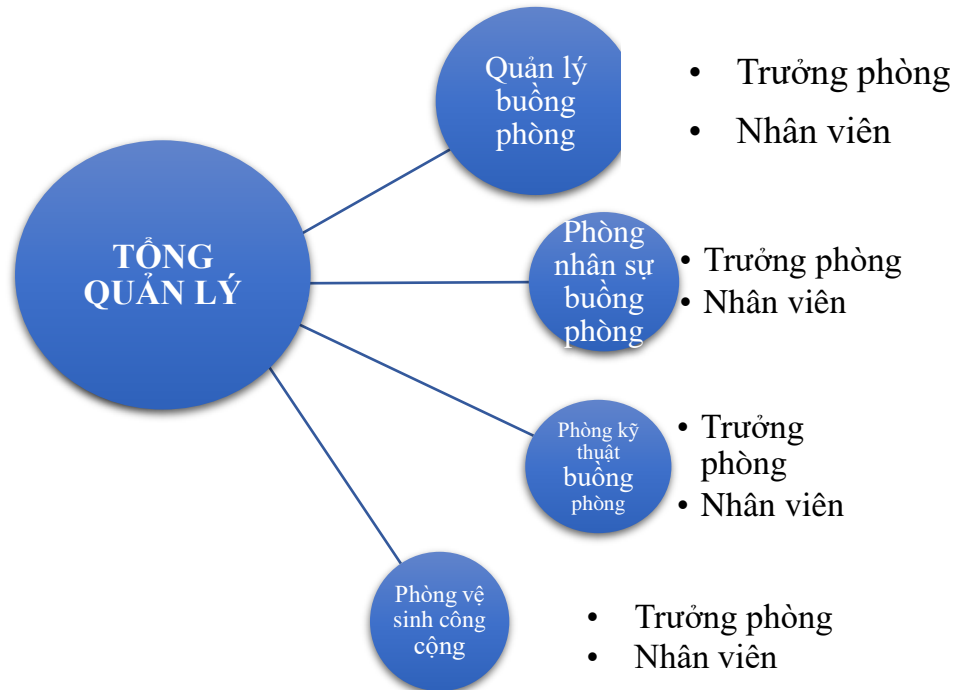
Tiêu chí	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	2022/2021		2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Doanh thu từ dịch vụ bùong	204750 00	245727 30	352865 00	4097730	20 %	107137 70	44%
Chi phí dịch vụ bùong	189536 40	225895 30	317498 00	3635890	19 %	916027 0	41%
Lợi nhuận dịch vụ bùong	152136 0	198320 0	353670 0	461840	30 %	155350 0	78%

Công suất sử dụng buồng	65%	69%	80%				
-------------------------	-----	-----	-----	--	--	--	--

(Nguồn: Phòng quản lý của Khách sạn Flamingo Cát Bà)

Trong 3 năm gần đây, từ năm 2021 đến năm 2023, qua bảng 2.2 ta nhận thấy công suất sử dụng phòng trung bình ( $CSSDF_{TB}$ ) ngày càng tăng, từ 60% năm 2021 lên tới 80% năm 2023. Điều này có thể giải thích bằng việc ngoài các biện pháp thu hút khách, chất lượng dịch vụ buồng cao chính là biện pháp khiến khách hài lòng và muốn lưu lại tại khách sạn.  $CSSDF_{TB}$  cao có nghĩa là số phòng khách sạn được sử dụng lớn hay số lượng khách muốn lưu lại trong khách sạn càng nhiều. Đây là điều kiện để khách sạn có thể tìm hiểu rõ hơn nhu cầu, mong muốn của từng đối tượng khách để cung cấp cho khách chất lượng dịch vụ buồng phù hợp với mong muốn của khách.  $CSSDF_{TB}$  cao không những khuyến khích mọi nhân viên trong khách sạn mà còn góp phần làm tăng chất lượng dịch vụ buồng của khách sạn.

## 2.2. Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort



**Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort**

Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort được thiết kế theo mô hình chức năng, tạo ra một hệ thống hoạt động hiệu quả và chuyên nghiệp. Bộ phận buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort được tổ chức theo mô hình chức năng, bao gồm các bộ phận sau:

### 2.2.1 Tổng quản lý

Tổng quản lý bộ phận buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort đóng vai trò trung tâm trong việc đảm bảo và nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng, một yếu tố quan trọng mang lại sự hài lòng và trải nghiệm đáng nhớ cho khách hàng. Trách nhiệm của vị trí này không chỉ dừng lại ở việc giám sát và quản lý các hoạt động hàng ngày, mà còn bao gồm việc xây dựng chiến lược, phát triển kế hoạch và đảm bảo việc thực thi các kế hoạch đó một cách hiệu quả. Tổng quản lý cần



phải có tầm nhìn chiến lược, kỹ năng quản lý và khả năng điều phối cao, để từ đó có thể dẫn dắt cả đội ngũ nhân viên đi theo mục tiêu chung của resort.

Trách nhiệm chính của Tổng quản lý là đảm bảo rằng tất cả các hoạt động liên quan đến buồng phòng từ vệ sinh, bảo dưỡng, đến việc cập nhật và duy trì trang thiết bị luôn được thực hiện một cách tron tru và hiệu quả. Điều này đòi hỏi việc quản lý chặt chẽ và khéo léo các nguồn lực, bao gồm cả nhân lực và vật lực, để đảm bảo mọi yếu tố đều đáp ứng nhu cầu của khách hàng cũng như tiêu chuẩn của resort.

Một phần quan trọng của công việc là xây dựng và triển khai kế hoạch hoạt động. Điều này đòi hỏi Tổng quản lý phải thấu hiểu rõ ràng về nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng, xu hướng thị trường, và khả năng của đội ngũ nhân viên. Từ đó, việc xây dựng kế hoạch không chỉ dừng lại ở việc đáp ứng nhu cầu hiện tại, mà còn phải có khả năng dự đoán và chuẩn bị cho các thách thức và cơ hội trong tương lai. Việc triển khai kế hoạch cũng cần được thực hiện một cách linh hoạt, sẵn sàng điều chỉnh phù hợp với điều kiện và tình hình thực tế.

Đảm bảo chất lượng dịch vụ buồng phòng không chỉ là việc duy trì tiêu chuẩn vệ sinh, sự sẵn sàng của phòng ốc mà còn liên quan đến việc cải thiện liên tục. Tổng quản lý cần phải thường xuyên đánh giá, giám sát và phản hồi với đội ngũ nhân viên để từ đó nâng cao tay nghề, ý thức phục vụ và cải tiến quy trình làm việc. Đồng thời, việc này cũng bao gồm việc đảm bảo rằng mọi phản hồi, đánh giá từ khách hàng đều được xem xét kỹ lưỡng và triển khai các biện pháp cải tiến kịp thời.

Trên hết, Tổng quản lý cần có khả năng làm việc dưới áp lực, giải quyết vấn đề nhanh chóng, và kỹ năng giao tiếp tốt để có thể phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận khác nhau trong resort cũng như giữa nhân viên và khách hàng. Với một vai trò đòi hỏi sự linh hoạt, sáng tạo và tập trung vào chất lượng dịch vụ, Tổng quản lý bộ phận buồng phòng chính là người giữ chìa khóa quan trọng trong việc đảm bảo sự thành công và danh tiếng của Flamingo Cát Bà Resort trong ngành nghỉ dưỡng.

### **2.2.2 Quản lý buồng phòng**

Phòng quản lý buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort đóng vai trò cực kỳ quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ nghỉ dưỡng tại khu resort. Đây là trung tâm điều hành mọi hoạt động liên quan đến quản lý buồng, từ việc lập kế hoạch, tổ chức, đến điều hành, kiểm tra, và giám sát các hoạt động hàng ngày.

Lập kế hoạch và tổ chức là bước đầu tiên và quan trọng nhất trong quản lý buồng phòng. Điều này bao gồm việc xác định nhu cầu của khách hàng, lên lịch làm việc cho nhân viên, phân chia nhiệm vụ cụ thể, và chuẩn bị các nguồn lực cần thiết. Mục tiêu là đảm bảo rằng mỗi buồng phòng luôn sạch sẽ, gọn gàng và tiện nghi, sẵn sàng cho khách hàng khi họ đến nghỉ tại resort.

Quá trình điều hành đòi hỏi sự chú trọng đến việc giám sát chặt chẽ nhân viên để đảm bảo họ thực hiện đúng và đủ các công việc đã được giao. Điều này bao gồm việc kiểm tra chất lượng vệ sinh buồng phòng, sự sẵn sàng của trang thiết bị và tiện nghi, cũng như đảm bảo rằng mọi vấn đề phát sinh được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả.

Phòng quản lý buồng phòng cũng có trách nhiệm kiểm tra và giám sát quá trình làm việc, từ đó đánh giá hiệu suất làm việc của từng cá nhân và cả nhóm làm việc. Các báo cáo hoạt động được lập ra thường xuyên, giúp nhìn nhận rõ ràng về kết quả hoạt động, từ đó có những điều chỉnh kịp thời và phù hợp.

Một trong những nhiệm vụ quan trọng khác của phòng quản lý buồng phòng là phối hợp với các bộ phận khác trong resort như bộ phận dịch vụ khách hàng, bảo trì, ẩm thực, v.v., để đảm bảo chất lượng dịch vụ buồng phòng. Sự phối hợp này giúp tạo ra một trải nghiệm liền mạch và thú vị cho khách hàng, từ khi họ bước vào khu resort cho đến khi rời đi.

Đặc biệt, việc xây dựng và triển khai các chương trình đào tạo nâng cao tay nghề cho nhân viên là một phần không thể thiếu trong quản lý buồng phòng. Đào tạo không chỉ giúp nhân viên cập nhật các kiến thức và kỹ năng mới, mà còn giúp

nâng cao ý thức và trách nhiệm trong công việc. Điều này trực tiếp ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

Phòng quản lý buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort giữ một vai trò trung tâm trong việc đảm bảo và nâng cao chất lượng dịch vụ buồng. Qua việc lập kế hoạch tỉ mỉ, tổ chức linh hoạt, điều hành chặt chẽ, và đào tạo liên tục, bộ phận này không ngừng nỗ lực để mang lại những trải nghiệm nghỉ dưỡng tốt nhất cho khách hàng, đồng thời góp phần xây dựng và duy trì uy tín của Flamingo Cát Bà Resort trên thị trường nghỉ dưỡng cao cấp.

### ***2.2.3 Nhân sự buồng phòng***

Phòng nhân sự buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort đóng một vai trò trọng yếu trong việc xây dựng và duy trì đội ngũ nhân viên chất lượng cao, đảm bảo rằng mỗi thành viên đều có khả năng và kỹ năng cần thiết để cung cấp dịch vụ xuất sắc cho khách hàng. Công việc của phòng nhân sự không chỉ dừng lại ở việc tuyển dụng nhân sự mới mà còn bao gồm việc đào tạo, phát triển và quản lý nhân viên hiện tại, đồng thời xử lý các thắc mắc và khiếu nại liên quan đến nhân sự.

Tuyển dụng là bước đầu tiên và cũng là một trong những công việc quan trọng nhất của phòng nhân sự. Việc lựa chọn đúng người, đúng kỹ năng cho từng vị trí là yếu tố then chốt giúp tạo nên một đội ngũ nhân viên mạnh mẽ và hiệu quả. Phòng nhân sự phải liên tục cập nhật về nhu cầu tuyển dụng, đồng thời phối hợp với các bộ phận khác để xác định chính xác số lượng và tiêu chuẩn nhân sự cần thiết. Quá trình tuyển dụng cần được thực hiện một cách nghiêm túc và chuyên nghiệp, từ việc đăng tải thông tin tuyển dụng, sàng lọc hồ sơ, phỏng vấn, đến việc đánh giá và lựa chọn ứng viên phù hợp.

Một khi nhân sự đã được tuyển dụng, việc đào tạo và phát triển nhân viên trở thành nhiệm vụ tiếp theo và không kém phần quan trọng. Phòng nhân sự cần xây dựng các chương trình đào tạo từ cơ bản đến nâng cao, cung cấp cho nhân viên những kiến thức, kỹ năng cần thiết để thực hiện công việc của mình một cách

hiệu quả nhất. Đào tạo không chỉ giúp nhân viên mới hòa nhập nhanh chóng mà còn giúp nhân viên hiện tại nâng cao tay nghề và phát triển sự nghiệp.

Ngoài ra, phòng nhân sự còn phải thực hiện các chế độ, chính sách đối với nhân viên bộ phận buồng phòng. Điều này bao gồm việc xem xét và cập nhật các quy định về lương, thưởng, phúc lợi, bảo hiểm, nghỉ phép, đào tạo và phát triển, cũng như các chính sách khác liên quan đến quản lý nhân sự. Mục tiêu là tạo ra một môi trường làm việc công bằng, minh bạch và kích thích, nơi mọi nhân viên đều được đối xử công bằng và có cơ hội phát triển.

Phòng nhân sự cũng phải sẵn sàng tiếp nhận và giải quyết các thắc mắc, khiếu nại của nhân viên một cách nhanh chóng và hiệu quả. Điều này đòi hỏi phải có kỹ năng giao tiếp tốt, khả năng lắng nghe và giải quyết vấn đề. Việc giải quyết thắc mắc và khiếu nại không chỉ giúp nhân viên cảm thấy được quan tâm và tôn trọng, mà còn giúp nâng cao tinh thần và hiệu suất làm việc của họ.

Phòng nhân sự buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort giữ một vai trò không thể thiếu trong việc xây dựng và duy trì một đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp và hiệu quả. Qua việc tuyển dụng cẩn thận, đào tạo bài bản, quản lý chính sách nhân sự công bằng và giải quyết thấu đáo mọi thắc mắc, khiếu nại, phòng nhân sự đóng góp vào việc tạo nên một đội ngũ nhân viên buồng phòng mạnh mẽ, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ và mang lại sự hài lòng cho khách hàng.

#### ***2.2.4 Kỹ thuật buồng phòng***

Bộ phận vệ sinh công cộng tại Flamingo Cát Bà Resort giữ một trọng trách quan trọng trong việc đảm bảo môi trường sống và khu vực chung của resort luôn sạch sẽ, gọn gàng và an toàn. Công việc của bộ phận này không chỉ góp phần tạo nên ấn tượng đầu tiên tốt đẹp cho khách hàng mà còn là yếu tố cơ bản quyết định đến sức khỏe và trải nghiệm tổng thể của họ trong suốt thời gian lưu trú.

Vệ sinh và dọn dẹp các khu vực công cộng bao gồm nhiều công việc như lau chùi, quét dọn, hút bụi, và khử trùng. Những khu vực này có thể bao gồm lobbies, hành lang, nhà hàng, quầy bar, khu vực hồ bơi, phòng tập gym, và các khu vực

tiện ích khác. Đội ngũ nhân viên vệ sinh cần phải luôn chú trọng đến việc duy trì tiêu chuẩn vệ sinh cao nhất, đồng thời phải linh hoạt và sẵn sàng xử lý các vấn đề bất ngờ hoặc yêu cầu đặc biệt từ phía khách hàng.

Công việc vệ sinh và dọn dẹp không chỉ giới hạn ở việc lau chùi thông thường mà còn bao gồm việc xử lý rác thải một cách hợp vệ sinh và thân thiện với môi trường, đồng thời bảo dưỡng các thiết bị và dụng cụ vệ sinh để chúng luôn sẵn sàng khi cần thiết. Nhân viên cũng cần phải được huấn luyện về cách sử dụng các hóa chất vệ sinh an toàn và hiệu quả, cũng như các phương pháp làm sạch tiên tiến để cải thiện chất lượng công việc.

Thực hiện các yêu cầu vệ sinh và dọn dẹp của khách hàng là một phần quan trọng trong công việc. Điều này đòi hỏi đội ngũ vệ sinh cần phải có khả năng giao tiếp tốt và phản ứng nhanh chóng với các yêu cầu đặc biệt, đảm bảo rằng mọi yêu cầu của khách hàng đều được đáp ứng một cách kịp thời và hiệu quả, từ đó nâng cao sự hài lòng và tạo dựng hình ảnh tích cực cho resort.

Ngoài ra, việc phối hợp với các bộ phận khác trong resort cũng là một yếu tố quan trọng. Bộ phận vệ sinh cần phải làm việc chặt chẽ với bộ phận quản lý buồng phòng, bảo trì, an ninh, và dịch vụ khách hàng để đảm bảo việc vệ sinh và dọn dẹp được thực hiện một cách toàn diện và đồng bộ, không chỉ góp phần tạo nên một môi trường sạch sẽ, mà còn đảm bảo an toàn và thoải mái cho khách hàng.

Bộ phận vệ sinh công cộng tại Flamingo Cát Bà Resort đóng một vai trò không thể thiếu trong việc duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ của resort. Qua việc vệ sinh và dọn dẹp cẩn thận, xử lý yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả, và phối hợp chặt chẽ với các bộ phận khác, bộ phận này không chỉ giúp tạo nên một môi trường sống sạch sẽ và thoải mái cho khách hàng mà còn góp phần vào sự thành công và uy tín lâu dài của resort.

Các bộ phận trong bộ phận buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort không chỉ thực hiện nhiệm vụ riêng lẻ mà còn phối hợp chặt chẽ với nhau để đảm bảo

hoạt động chung được diễn ra một cách trơn tru và hiệu quả. Sự phối hợp và hỗ trợ lẫn nhau giữa các bộ phận không chỉ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn tạo ra một môi trường làm việc đoàn kết và năng động.

Tham gia vào các chương trình đào tạo và nâng cao tay nghề chung là một trong những nhiệm vụ quan trọng mà các bộ phận cùng thực hiện. Việc này giúp nhân viên cập nhật kiến thức mới, học hỏi kỹ năng và nâng cao chất lượng công việc. Đào tạo không chỉ diễn ra một cách định kỳ mà còn được tổ chức linh hoạt khi có sự thay đổi về công nghệ, quy trình làm việc hoặc khi resort muốn nâng cao chất lượng dịch vụ cụ thể. Qua đó, mỗi nhân viên có thể tiếp tục phát triển và đóng góp hiệu quả hơn cho công việc chung của resort.

Thực hiện các chương trình kiểm tra và giám sát chất lượng dịch vụ buồng phòng là nhiệm vụ không thể thiếu để đảm bảo tiêu chuẩn dịch vụ luôn được duy trì ở mức cao nhất. Việc này đòi hỏi sự phối hợp giữa bộ phận quản lý buồng, kỹ thuật, vệ sinh và nhân sự để có cái nhìn tổng quan về chất lượng dịch vụ cũng như xác định và giải quyết kịp thời các vấn đề phát sinh. Qua đó, resort có thể đảm bảo rằng mọi khía cạnh của dịch vụ từ vệ sinh, trang thiết bị đến nhân viên đều đáp ứng được kỳ vọng của khách hàng.

Xử lý các tình huống phát sinh là một phần không thể tránh khỏi trong quá trình cung cấp dịch vụ. Điều này đòi hỏi sự nhanh nhẹn, linh hoạt và khả năng làm việc dưới áp lực của từng nhân viên, đồng thời cần có sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận để đưa ra giải pháp kịp thời và hiệu quả. Qua đó, resort có thể giảm thiểu tối đa sự bất tiện cho khách hàng và duy trì hình ảnh chuyên nghiệp và uy tín.

Cơ cấu tổ chức theo mô hình chức năng giúp phân chia rõ ràng nhiệm vụ và quyền hạn của từng bộ phận, cá nhân trong bộ phận buồng phòng, từ đó mỗi người có thể hiểu rõ trách nhiệm và kỳ vọng của mình. Đồng thời, sự phối hợp và hỗ trợ lẫn nhau giữa các bộ phận tạo nên một đội ngũ làm việc đồng lòng, giúp nâng cao hiệu quả công việc và đảm bảo resort cung cấp các dịch vụ buồng phòng chất lượng cao cho khách hàng.

## **2.3 Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ tại Flamingo Cát Bà Resort**

### **2.3.1. Chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị khách sạn**

Flamingo Cát Bà Resort thực sự gây ấn tượng với cơ sở vật chất và trang thiết bị hàng đầu. Phòng ốc tại resort này được thiết kế hiện đại, sang trọng, với sự chăm sóc đặc biệt đến từng chi tiết. Điều này bao gồm không gian rộng rãi, thoáng đãng và ban công hướng biển để khách hàng có thể thư giãn. Các tiện nghi trong phòng như tivi màn hình phẳng, điều hòa, tủ lạnh, máy giặt và máy sấy tóc đều đảm bảo sự tiện lợi cho khách.

Khách sạn không chỉ đầu tư vào phòng ốc mà còn cung cấp một loạt các tiện ích đẳng cấp. Bãi biển riêng với cát trắng và nước biển trong xanh là điểm đặc biệt của resort, cung cấp một trải nghiệm thư giãn tuyệt vời cho khách hàng. Hồ bơi ngoài trời rộng lớn và sân golf 18 lỗ cũng là điểm mạnh khác, hấp dẫn cho những người yêu thể thao. Spa, phòng tập thể dục, nhà hàng và bar đa dạng đều đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng. Đặc biệt, trung tâm hội nghị quốc tế có khả năng chứa lượng lớn người tham dự, là lựa chọn tốt cho các sự kiện quy mô.

Cơ sở vật chất và trang thiết bị của Flamingo Cát Bà Resort không chỉ đáp ứng mà còn vượt xa sự kỳ vọng của khách hàng, tạo nên một trải nghiệm độc đáo và đáng nhớ.

### **2.3.2. Chất lượng đội ngũ lao động trong khách sạn**

Đội ngũ lao động tại Flamingo Cát Bà Resort đóng một vai trò quan trọng trong việc tạo nên chất lượng dịch vụ ấn tượng của khách sạn.

**Thứ nhất**, nhân viên của Flamingo Cát Bà Resort được đào tạo bài bản về kiến thức và kỹ năng nghiệp vụ. Điều này bao gồm việc họ hiểu rõ về các nhiệm vụ và nghiệp vụ cụ thể của từng bộ phận trong khách sạn. Chẳng hạn, nhân viên lễ tân phải biết cách tiếp đón và xử lý thông tin đặt phòng, trong khi nhân viên buồng phòng phải có kỹ năng làm sạch và sắp xếp phòng một cách chuyên nghiệp. Điều này đảm bảo rằng mọi khía cạnh của dịch vụ đều được thực hiện đúng cách.

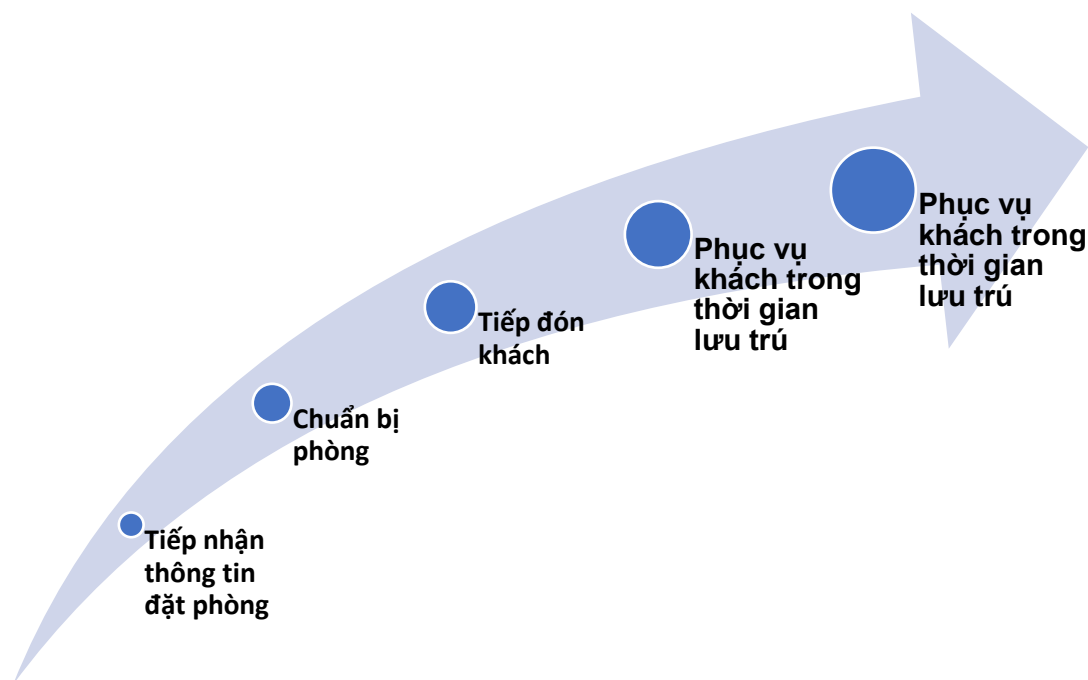
**Thứ hai**, thái độ phục vụ của nhân viên tại Flamingo Cát Bà Resort là một điểm đáng chú ý. Họ luôn thân thiện, nhiệt tình và chu đáo trong phục vụ khách hàng. Thái độ tích cực này làm cho khách hàng cảm thấy được chào đón và quan tâm. Họ không chỉ thực hiện công việc một cách chuyên nghiệp mà còn tạo ra một môi trường thoải mái và hạnh phúc cho khách hàng.

**Thứ ba**, đội ngũ lao động tại Flamingo Cát Bà Resort luôn có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc của họ. Họ hiểu rõ tầm quan trọng của công việc và cam kết đảm bảo rằng khách hàng nhận được dịch vụ tốt nhất. Sự tận tâm và trách nhiệm này đảm bảo rằng mọi yêu cầu của khách hàng đều được đáp ứng một cách xuất sắc.

Đội ngũ lao động tại Flamingo Cát Bà Resort được đánh giá cao về chất lượng và đóng góp một phần quan trọng vào sự thành công và danh tiếng của khách sạn. Sự kết hợp giữa kiến thức, thái độ phục vụ tích cực và tinh thần trách nhiệm tạo nên một trải nghiệm độc đáo và không thể quên cho khách hàng.



### 2.3.3. Quy trình phục vụ buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort



#### Sơ đồ 2.2. Quy trình phục vụ buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort

Quy trình phục vụ buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort được thực hiện theo 5 bước chính, bao gồm:

##### **Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng**

Nhân viên lễ tân tiếp nhận thông tin đặt phòng từ khách hàng và chuyển cho bộ phận buồng phòng. Thông tin đặt phòng bao gồm:

✓ *Tiếp nhận thông tin:*

- + Nhận thông tin đặt phòng: Nhân viên lễ tân tiếp nhận thông tin đặt phòng từ khách hàng qua điện thoại, email, trang web đặt phòng hoặc trực tiếp.
- + Xác nhận thông tin: Xác nhận lại thông tin với khách hàng để đảm bảo không có sai sót và hiểu rõ nhu cầu của khách.

✓ *Ghi chép thông tin đặt phòng:*

- + Tên khách hàng: Ghi rõ họ và tên khách hàng sẽ lưu trú.
- + Số lượng khách: Đánh dấu số lượng người sẽ lưu trú, bao gồm người lớn và trẻ em.

- + Số phòng: Ghi rõ loại phòng và số lượng phòng khách đặt.
- + Ngày nhận và trả phòng: Ghi chép cụ thể ngày giờ nhận phòng và dự kiến trả phòng.
- + Yêu cầu đặc biệt: Nếu khách hàng có yêu cầu đặc biệt như loại giường, tầng lầu, hướng nhìn, dịch vụ phụ thêm... ghi chép cẩn thận và đảm bảo được thông báo cho các bộ phận liên quan.
- ✓ *Xác nhận phòng và dịch vụ:*
  - + Kiểm tra tình trạng phòng: Xác nhận phòng khách đặt có sẵn và phù hợp với yêu cầu.
  - + Thông báo cho bộ phận buồng phòng: Chuyển thông tin chi tiết về đặt phòng và yêu cầu đặc biệt của khách hàng cho bộ phận buồng phòng để chuẩn bị.
- ✓ *Xác nhận với khách hàng:*
  - + Gửi xác nhận đặt phòng: Gửi email hoặc tin nhắn xác nhận chi tiết đặt phòng và yêu cầu đặc biệt (nếu có) cho khách hàng.
  - + Hướng dẫn khách hàng: Cung cấp hướng dẫn cần thiết về quy trình nhận phòng, thủ tục cần thiết và thông tin hữu ích khác.

Khi khách hàng liên hệ để đặt phòng, nhân viên lễ tân tại resort sẽ tiếp nhận và ghi chép cẩn thận các thông tin quan trọng bao gồm tên khách hàng, số lượng khách, số phòng được yêu cầu, ngày nhận và trả phòng, cũng như bất kỳ yêu cầu đặc biệt nào từ phía khách hàng. Mỗi thông tin này sẽ được xác nhận lại với khách để đảm bảo không có sai sót. Sau đó, nhân viên sẽ kiểm tra tình trạng phòng và đảm bảo mọi yêu cầu đều phù hợp và khả thi. Thông tin đặt phòng sau khi được xác nhận sẽ được chuyển đến bộ phận buồng phòng để họ có thể chuẩn bị phòng theo đúng yêu cầu. Cuối cùng, một xác nhận đặt phòng sẽ được gửi đến khách hàng cùng với các hướng dẫn cần thiết và thông tin hữu ích khác. Quy trình này đảm bảo rằng mỗi bước từ việc tiếp nhận thông tin đến khi khách hàng nhận phòng được thực hiện một cách chính xác, kịp thời và mang đến sự hài lòng cho khách hàng. Đảm bảo quá trình tiếp nhận thông tin và chuyển giao thông tin giữa các bộ

phận phải chính xác, kịp thời và đầy đủ. Nhân viên cần được đào tạo kỹ năng giao tiếp, xử lý thông tin và sử dụng hệ thống quản lý đặt phòng hiệu quả để tối ưu hóa trải nghiệm của khách hàng.

## **Bước 2: Kiểm tra tình trạng phòng**

### ✓ *Kiểm tra Tình Trạng Phòng*

- + Nhân viên buồng phòng tiến hành kiểm tra tổng quan tình trạng của phòng, bao gồm cả nội thất và các thiết bị.
- + Kiểm tra các thiết bị điện, đèn, TV, điều hòa, v.v., để đảm bảo tất cả đều hoạt động tốt.

### ✓ *Vệ sinh Phòng*

- + Dọn dẹp và lau chùi toàn bộ phòng, bao gồm cả sàn nhà, cửa sổ, và bề mặt đồ đạc.
- + Thay mới khăn tắm và ga giường, đảm bảo chúng sạch sẽ và gấp gọn gàng.

### ✓ *Sắp xếp Đồ Đạc*

- + Sắp xếp lại đồ đạc sao cho gọn gàng và tạo không gian thoáng đãng.
- + Bố trí các vật dụng trang trí như hoa, tranh ảnh, để tạo không khí ấm cúng và thân thiện.

### ✓ *Chuẩn bị Đồ Dùng, Vật Dụng*

- + Chuẩn bị đầy đủ các đồ dùng như máy pha cà phê, bình nước, dụng cụ vệ sinh cá nhân.
- + Đảm bảo tất cả vật dụng đều đầy đủ và sẵn sàng sử dụng.

### ✓ *Chuẩn bị Dịch vụ Theo Yêu Cầu của Khách Hàng*

- + Nếu khách hàng có yêu cầu đặc biệt như giường cỡ lớn, thêm giường phụ, phòng không hút thuốc, cần phải chuẩn bị sẵn sàng trước khi họ đến.
- + Chuẩn bị bất kỳ dịch vụ bổ sung nào khách hàng yêu cầu, như hoa tươi, quà tặng chào mừng, hoặc bữa ăn trong phòng.

Trong quá trình chuẩn bị phòng cho khách, nhân viên buồng phòng tại resort sẽ tiến hành một loạt các bước cụ thể để đảm bảo mỗi phòng không chỉ sạch sẽ, gọn gàng nhưng còn thoải mái và đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng. Đầu tiên, việc kiểm tra tình trạng phòng giúp phát hiện sớm bất kỳ hỏng hóc hay thiếu sót nào, từ đèn, TV đến điều hòa, đảm bảo mọi thứ đều hoạt động tốt. Sau đó, quá trình vệ sinh phòng diễn ra nghiêm ngặt, không chỉ dọn dẹp bụi bẩn mà còn bao gồm thay mới khăn tắm và ga giường để tạo cảm giác mới mẻ, sạch sẽ cho khách. Sắp xếp đồ đạc và chuẩn bị đầy đủ các đồ dùng cần thiết như máy pha cà phê, bình nước, dụng cụ vệ sinh cá nhân, cũng như đáp ứng các yêu cầu đặc biệt từ khách hàng là bước cuối cùng và quan trọng, đảm bảo mỗi khách hàng khi bước vào phòng sẽ cảm thấy được chào đón và đáp ứng mọi nhu cầu cụ thể của họ. Quy trình chuẩn bị này không chỉ thể hiện sự chuyên nghiệp, mà còn là cách khách sạn thể hiện sự quan tâm đến từng trải nghiệm cá nhân của khách hàng. Mỗi bước trong quá trình chuẩn bị phòng cần được thực hiện một cách tỉ mỉ và chú ý đến từng chi tiết nhỏ để đảm bảo khách hàng có được trải nghiệm tốt nhất khi lưu trú tại khách sạn. Điều này không chỉ giúp tăng cường sự hài lòng của khách hàng mà còn góp phần nâng cao hình ảnh và uy tín của khách sạn.

### **Bước 3: Vệ sinh, dọn dẹp phòng**

#### *✓ Chào mừng Khách Hàng*

- + Nhân viên buồng phòng chào mừng khách hàng khi họ đến, tạo cảm giác ấm áp và thân thiện.
- + Xác nhận tên và thông tin đặt phòng của khách hàng.

#### *✓ Hướng dẫn nhận phòng*

- + Hướng dẫn khách hàng về thủ tục nhận phòng, bao gồm việc đưa ra giấy tờ xác thực và thông tin thanh toán (nếu còn).
- + Cung cấp thông tin cơ bản về quy định và tiện ích trong khu resort như wifi, bể bơi, nhà hàng, v.v.

#### *✓ Hướng dẫn về phòng*

- + Hướng dẫn khách hàng đến phòng của họ, giúp họ hiểu rõ vị trí và cách sử dụng thẻ từ hoặc chìa khóa.
- + Kiểm tra cùng khách hàng xem phòng có đủ tiện nghi, đồ đạc và yêu cầu đặc biệt của họ hay không.
- ✓ *Hỏi Ý Kiến và Giải Đáp Thắc Mắc*
  - + Hỏi khách hàng về ý kiến của họ về tình trạng phòng và xác nhận rằng họ cảm thấy hài lòng.
  - + Nếu khách hàng có bất kỳ thắc mắc nào, nhân viên buồng phòng cần sẵn sàng giải đáp và giúp đỡ.
- ✓ *Chúc khách hàng có một kỳ nghỉ vui vẻ*
  - + Cuối cùng, nhân viên buồng phòng chúc mừng khách hàng có một kỳ nghỉ vui vẻ và thoải mái tại resort.
  - + Nhắc khách hàng rằng họ có thể liên hệ bất kỳ lúc nào nếu cần hỗ trợ hoặc có yêu cầu đặc biệt nào.

Bước 3 của quy trình tiếp đón khách tại Flamingo Cát Bà Resort là giai đoạn quan trọng trong việc tạo ấn tượng đầu tiên với khách hàng. Nhân viên buồng phòng đảm bảo rằng mọi khách hàng được tiếp đón một cách nhiệt tình và chuyên nghiệp. Đầu tiên, họ chào mừng khách hàng với sự ấm áp và thân thiện, xác nhận thông tin đặt phòng và hướng dẫn về thủ tục nhận phòng. Sau đó, nhân viên sẽ dẫn dắt khách hàng đến phòng của họ, kiểm tra cùng họ về tình trạng phòng và giải đáp mọi thắc mắc. Quá trình này không chỉ giúp khách hàng cảm thấy chào đón mà còn đảm bảo họ hiểu rõ về các tiện ích và dịch vụ tại resort. Cuối cùng, việc chúc khách hàng có một kỳ nghỉ vui vẻ và sẵn sàng hỗ trợ bất kỳ lúc nào là cách hoàn hảo để kết thúc bước tiếp đón này, tạo dựng một ấn tượng tích cực và đảm bảo rằng khách hàng sẽ có trải nghiệm đáng nhớ tại Flamingo Cát Bà Resort.

#### **Bước 4: Kiểm tra lại phòng**

✓ *Dọn Phòng:* Nhân viên buồng phòng thường thực hiện dọn dẹp phòng hàng ngày, bao gồm làm sạch sàn nhà, thay ga giường, làm sạch phòng tắm, và sắp xếp lại đồ đạc nếu cần.

✓ *Thay Đồ Dùng và Vật Dụng*

- + Đảm bảo khách hàng luôn có khăn tắm và ga giường sạch sẽ bằng cách thay đổi chúng định kỳ.
- + Đảm bảo các đồ dùng cá nhân như xà phòng, kem đánh răng, nước rửa tay luôn đủ và sẵn sàng sử dụng.

✓ *Cung cấp các dịch vụ theo yêu cầu*

- + Đáp ứng các yêu cầu đặc biệt từ khách hàng, như đặt thêm giường, yêu cầu bữa ăn trong phòng, hoặc yêu cầu đồ uống hoặc hoa tươi.
- + Hỗ trợ khách hàng trong việc đặt vé, đưa đón, hoặc cung cấp thông tin du lịch nếu cần.

✓ *Thực hiện theo lịch trình:* Đảm bảo rằng các hoạt động dọn phòng và cung cấp dịch vụ được thực hiện theo lịch trình đã được xác định để tránh làm phiền khách hàng.

✓ *Phản Hồi và Xử Lý Thắc Mắc:* Lắng nghe ý kiến và phản hồi của khách hàng về dịch vụ và đảm bảo xử lý mọi thắc mắc hoặc yêu cầu một cách nhanh chóng và chuyên nghiệp.

Bước 4 của quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại Flamingo Cát Bà Resort là giai đoạn quan trọng để đảm bảo sự thoải mái và hài lòng của khách hàng. Nhân viên buồng phòng thực hiện nhiều hoạt động để đảm bảo rằng phòng luôn sạch sẽ và tiện nghi. Điều này bao gồm việc dọn dẹp hàng ngày để làm sạch phòng, thay đổi khăn và ga giường định kỳ để đảm bảo chất lượng sử dụng, và cung cấp đồ dùng cá nhân theo yêu cầu.

Ngoài ra, nhân viên buồng phòng cũng phục vụ các yêu cầu đặc biệt từ khách hàng như đặt thêm giường, yêu cầu bữa ăn trong phòng, hoặc các dịch vụ phòng khác. Họ tuân thủ lịch trình để không làm phiền khách hàng và luôn sẵn sàng lắng nghe và giải quyết mọi thắc mắc hoặc yêu cầu từ khách hàng.

Bước này giúp đảm bảo rằng khách hàng có một kỳ nghỉ tiện lợi và thoải mái tại resort, và họ luôn được phục vụ theo nhu cầu cá nhân của mình. Điều này góp

phần quan trọng vào việc tạo dựng một trải nghiệm đáng nhớ và tạo sự hài lòng cho khách hàng.

### **Bước 5: Bàn giao phòng cho khách hàng**

Khi khách hàng trả phòng tại Flamingo Cát Bà Resort, quy trình cuối cùng trong dịch vụ buồng phòng được thực hiện để đảm bảo rằng phòng đã được chuẩn bị sẵn sàng cho khách hàng tiếp theo. Dưới đây là các hoạt động cụ thể trong bước này:

#### *✓ Dọn dẹp phòng*

Nhân viên buồng phòng tiến hành dọn dẹp phòng để đảm bảo rằng nó sạch sẽ và gọn gàng cho khách hàng tiếp theo. Các hoạt động bao gồm:

- + Vệ sinh sàn nhà, giường, tủ, bàn ghế và đồ đạc trong phòng để loại bỏ bụi bẩn và đảm bảo sự sạch sẽ.
- + Vệ sinh nhà vệ sinh và phòng tắm, bao gồm việc làm sạch bồn cầu, lavabo và vòi sen để đảm bảo vệ sinh tốt.
- + Vệ sinh cửa sổ và cửa ra vào để đảm bảo không gian phòng luôn thoáng đãng và sáng sủa.
- + Vệ sinh các thiết bị trong phòng như TV, điều hòa nhiệt độ, đèn, để đảm bảo chúng hoạt động tốt.

#### *✓ Kiểm Tra Lại Đồ Dùng và Vật Dụng*

Nhân viên buồng phòng kiểm tra lại tất cả các đồ dùng và vật dụng trong phòng để đảm bảo không thiếu sót. Nếu phát hiện bất kỳ hư hỏng hoặc thiếu sót nào, họ sẽ báo cáo cho bộ phận kỹ thuật để tiến hành sửa chữa hoặc thay thế. Điều này đảm bảo rằng mọi thứ trong phòng luôn ở trạng thái hoàn hảo cho khách hàng tiếp theo.

#### *✓ Bàn giao phòng cho khách trả phòng*

Cuối cùng, khi khách hàng trả phòng, nhân viên buồng phòng sẽ tiến hành bàn giao phòng cho họ. Họ sẽ thu dọn hành lý của khách, đảm bảo rằng họ không

để lại bất kỳ đồ dùng cá nhân nào trong phòng. Nhân viên sẽ trả lại chìa khóa phòng cho khách hàng và đảm bảo rằng họ đã rời khỏi phòng một cách thoải mái và hài lòng.

Bước 5 của quy trình phục vụ tại Flamingo Cát Bà Resort đề cao sự chuyên nghiệp và tận tâm của nhân viên buồng phòng trong việc hoàn tất một kỳ nghỉ của khách hàng. Các yêu cầu khi thực hiện bước này đặt ra một tiêu chuẩn cao về chất lượng và quy trình làm việc của họ. Nhân viên buồng phòng phải thực hiện việc dọn dẹp phòng một cách cẩn thận, với sự tỉ mỉ và quy tắc. Sàn nhà, giường, tủ, bàn ghế và đồ đạc trong phòng phải luôn được bảo quản sạch sẽ, gọn gàng và ngăn nắp để đảm bảo rằng mọi khách hàng tiếp theo có một không gian thoải mái. Họ cũng phải vệ sinh nhà vệ sinh và phòng tắm để đảm bảo vệ sinh tốt. Kiểm tra lại các đồ dùng và vật dụng trong phòng là một bước quan trọng để đảm bảo không có thiếu sót nào. Nếu phát hiện hư hỏng hoặc thiếu sót, họ phải báo cáo để sửa chữa hoặc thay thế kịp thời.

Cuối cùng, việc bàn giao phòng cho khách hàng trả phòng phải diễn ra một cách chuyên nghiệp và lịch sự. Họ phải thu dọn hành lý của khách hàng một cách cẩn thận và đảm bảo rằng không có đồ dùng cá nhân bị bỏ quên. Trả lại chìa khóa phòng cho khách hàng một cách thoải mái và hài lòng. Tiêu chuẩn đánh giá đảm bảo rằng mọi phòng luôn ở trạng thái tốt nhất để đón tiếp khách hàng mới và tạo dựng ấn tượng tích cực trong việc quản lý và duy trì chất lượng dịch vụ buồng phòng tại resort.

#### **2.3.4. Giá cả**

Giá cả tại Flamingo Cát Bà Resort là một yếu tố quan trọng đánh giá sự lựa chọn của khách hàng và đóng vai trò quan trọng trong việc xác định phân khúc mục tiêu của khu nghỉ dưỡng này. Được xem là một trong những khu nghỉ dưỡng cao cấp 5 sao hàng đầu tại Việt Nam, Flamingo Cát Bà Resort tự hào về chất lượng dịch vụ và trải nghiệm tốt nhất mà họ mang lại cho khách hàng. Tuy nhiên, điều này cũng đi kèm với giá cả tương đối cao, phù hợp với phân khúc khách hàng cao cấp.



Khi nói về giá cả tại Flamingo Cát Bà Resort, chúng ta cần xem xét từng khía cạnh để hiểu rõ hơn về việc đánh giá giá trị mà khu nghỉ dưỡng này mang lại.

**Phân loại hạng phòng và giá cả:** Giá phòng tại Flamingo Cát Bà Resort được phân chia thành từng hạng phòng khác nhau. Các hạng phòng cao cấp như phòng suite, phòng presidential suite có giá cao hơn so với các loại phòng tiêu chuẩn. Điều này đồng nghĩa với việc khách hàng có nhiều sự lựa chọn phù hợp với ngân sách và mong muốn của họ. Với giá dao động từ 1.500.000 đồng/đêm đến 10.000.000 đồng/đêm, Flamingo Cát Bà Resort đảm bảo rằng có phòng phù hợp cho cả gia đình, cặp đôi và những người yêu thích sự xa hoa.

**Thời điểm đặt phòng và yếu tố thời gian:** Một yếu tố quyết định khác là thời điểm đặt phòng. Giá phòng tại Flamingo Cát Bà Resort có thể biến đổi tùy thuộc vào thời gian đặt phòng. Các dịp lễ, Tết, cuối tuần thường có giá cao hơn do sự tăng cầu từ khách hàng. Ngược lại, trong các kỳ nghỉ thấp điểm, giá cả có thể linh hoạt hơn, tạo cơ hội cho khách hàng có ngân sách hạn chế.

**Kích cầu du lịch và chương trình khuyến mãi:** Flamingo Cát Bà Resort thường xuyên có các chương trình khuyến mãi và giảm giá để kích cầu du lịch. Điều này có thể là một cơ hội tốt để khách hàng tiết kiệm và trải nghiệm khu nghỉ dưỡng này với giá ưu đãi. Các chương trình khuyến mãi có thể bao gồm giảm giá cho những đợt đặt phòng sớm hoặc các gói nghỉ dưỡng đặc biệt.

Trong việc xem xét giá cả tại Flamingo Cát Bà Resort, không thể không đánh giá giá trị mà khách hàng nhận được. Dù giá cả có thể cao hơn so với một số khu nghỉ dưỡng khác, Flamingo Cát Bà Resort cam kết đem lại cho khách hàng trải nghiệm tốt nhất. Sự kết hợp giữa cơ sở vật chất đẳng cấp, đội ngũ lao động chuyên nghiệp và các tiện ích đa dạng làm cho mỗi đồng tiền mà khách hàng chi trả đều đáng giá. Khả năng lựa chọn phòng theo ngân sách và mong muốn cũng là điểm mạnh, đảm bảo rằng Flamingo Cát Bà Resort phục vụ mọi đối tượng khách hàng.

Giá cả tại Flamingo Cát Bà Resort có thể được coi là cao hơn so với một số lựa chọn khác, nhưng nó đi kèm với sự đảm bảo về chất lượng và trải nghiệm xuất sắc. Khách hàng có thể tìm hiểu và lựa chọn phù hợp với họ dựa trên ngân sách và mục tiêu du lịch của mình, biết rằng họ sẽ được đón tiếp và phục vụ tốt nhất tại đây.

### ***2.3.5. Về hệ thống kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ***

#### ***2.3.5.1. Hiểu biết nhu cầu mong đợi của khách hàng***

Để xây dựng một hệ thống kiểm tra và giám sát chất lượng dịch vụ hiệu quả tại Flamingo Cát Bà Resort, việc hiểu rõ nhu cầu mong đợi của khách hàng là một yếu tố quan trọng. Điều này đòi hỏi khu nghỉ dưỡng phải tiến hành nghiên cứu và thu thập thông tin cẩn thận về những gì khách hàng mong đợi và hy vọng tìm thấy tại đây. Dưới đây là một đoạn văn mô tả về quá trình hiểu biết nhu cầu mong đợi của khách hàng tại Flamingo Cát Bà Resort.

Flamingo Cát Bà Resort cam kết đem lại trải nghiệm đẳng cấp và đáng nhớ cho khách hàng của mình. Để thực hiện điều này một cách hiệu quả, khu nghỉ dưỡng này thường xuyên tiến hành nghiên cứu và hiểu biết sâu rộng về nhu cầu mong đợi của khách hàng. Dưới đây là những phương pháp và quá trình mà Flamingo Cát Bà Resort sử dụng để hiểu rõ khách hàng của họ:

**Khảo sát khách hàng:** Một trong những phương pháp quan trọng nhất để hiểu nhu cầu mong đợi của khách hàng là thông qua việc tiến hành khảo sát. Khu nghỉ dưỡng này tổ chức các cuộc khảo sát trước khi khách hàng đến, trong thời gian lưu trú và sau khi khách hàng rời đi. Những cuộc khảo sát này chứa đựng những câu hỏi cụ thể về trải nghiệm của khách hàng, từ chất lượng phòng ốc đến dịch vụ nhà hàng và tiện ích sân golf. Việc thu thập ý kiến và phản hồi từ khách hàng giúp Flamingo Cát Bà Resort hiểu rõ hơn về những điểm mạnh và điểm yếu của dịch vụ mình cung cấp.

**Phân tích dữ liệu khách hàng:** Khi khách hàng đặt phòng hoặc sử dụng dịch vụ tại Flamingo Cát Bà Resort, dữ liệu về họ được ghi lại. Điều này bao gồm

thông tin về loại phòng họ chọn, thời gian lưu trú, lịch sử đặt phòng trước đây và các dịch vụ họ đã sử dụng. Khu nghỉ dưỡng sử dụng dữ liệu này để phân tích và hiểu rõ hơn về hành vi của khách hàng. Chẳng hạn, nếu có một số khách hàng thường đặt phòng loại phòng cao cấp, điều này cho thấy họ đánh giá cao sự sang trọng và thoải mái. Dữ liệu về khiếu nại cũng được theo dõi để cải thiện chất lượng dịch vụ.

**Phỏng vấn chuyên gia:** Flamingo Cát Bà Resort không chỉ dựa vào thông tin từ khách hàng mà còn tiến hành phỏng vấn các chuyên gia trong ngành du lịch và khách sạn. Các chuyên gia này có thể đưa ra những gợi ý quý báu về cách cải thiện trải nghiệm của khách hàng. Họ có thể đề xuất những tiện ích mới, cách tạo ra không gian thư giãn tốt hơn, hoặc cách tương tác với khách hàng một cách tốt nhất.

Tất cả những thông tin thu thập được từ các phương pháp trên giúp Flamingo Cát Bà Resort xây dựng hệ thống kiểm tra và giám sát chất lượng dịch vụ hiệu quả. Điều này giúp khu nghỉ dưỡng không chỉ đáp ứng mà còn vượt qua sự mong đợi của khách hàng, đem lại cho họ trải nghiệm tuyệt vời và đóng góp tích cực vào sự phát triển bền vững của ngành du lịch.

#### *2.3.5.2. Thiết lập tiêu chuẩn dịch vụ*

Flamingo Cát Bà Resort đã xác định và thiết lập một bộ tiêu chuẩn dịch vụ cụ thể, rõ ràng và dễ hiểu. Những tiêu chuẩn này bao gồm những yêu cầu cụ thể về các khía cạnh quan trọng của dịch vụ khu nghỉ dưỡng, bao gồm:

**Chất lượng phòng ốc:** Một trong những yếu tố quan trọng nhất để đảm bảo sự thoải mái và hài lòng của khách hàng là chất lượng phòng ốc. Tiêu chuẩn dịch vụ đặt ra yêu cầu rằng tất cả các phòng ốc cần phải được duyệt qua quá trình kiểm tra và vệ sinh kỹ lưỡng. Phòng ốc phải sạch sẽ, ngăn nắp, và đầy đủ tiện nghi. Mọi trục trặc kỹ thuật hoặc vệ sinh cần được khắc phục ngay lập tức để đảm bảo sự thoải mái của khách hàng.

**Chất lượng dịch vụ phục vụ:** Tiêu chuẩn dịch vụ đặt ra yêu cầu cho nhân viên phục vụ phải thân thiện, nhiệt tình và chu đáo. Nhân viên cần phải có khả năng giao tiếp tốt và luôn sẵn sàng giải quyết mọi nhu cầu của khách hàng. Khách hàng cần phải cảm thấy được sự chào đón và sự quan tâm từ đội ngũ nhân viên.

**Chất lượng đồ ăn:** Với việc cung cấp nhiều nhà hàng và dịch vụ ẩm thực khác nhau, tiêu chuẩn dịch vụ quy định rằng đồ ăn phải ngon, tươi ngon và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm. Bất kỳ thực đơn nào cũng cần phải đáp ứng những tiêu chí này để đảm bảo sự hài lòng của khách hàng.

**Chất lượng các tiện ích khác:** Bên cạnh những yếu tố chính như phòng ốc, dịch vụ phục vụ và đồ ăn, Flamingo Cát Bà Resort cũng coi trọng việc đảm bảo chất lượng các tiện ích khác như hồ bơi, spa, phòng tập thể dục và nhiều tiện nghi khác. Tiêu chuẩn dịch vụ quy định rằng những tiện ích này cũng phải đáp ứng các tiêu chí chất lượng và sự an toàn để đảm bảo khách hàng có trải nghiệm thú vị và đáng nhớ.

Bằng cách thiết lập những tiêu chuẩn dịch vụ chặt chẽ và tuân thủ chúng, Flamingo Cát Bà Resort đang cam kết mang đến cho khách hàng sự tin tưởng và hài lòng. Tiêu chuẩn dịch vụ này không chỉ là hướng dẫn cho nhân viên mà còn là cam kết của khu nghỉ dưỡng với khách hàng rằng họ sẽ luôn nỗ lực để cung cấp trải nghiệm tốt nhất cho họ.

### ***2.3.6 Các công tác khác cần thực hiện để nâng cao chất lượng dịch vụ tại Flamingo Cát Bà Resort***

Để nâng cao chất lượng dịch vụ tại Flamingo Cát Bà Resort, việc thực hiện các công tác khác cần được xem xét và triển khai một cách cẩn thận. Những công tác này đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì và phát triển một mô hình kinh doanh khách sạn xuất sắc. Dưới đây là một số khía cạnh quan trọng mà Flamingo Cát Bà Resort cần chú trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ:

– **Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị:** Việc đầu tư vào cơ sở vật chất và trang thiết bị hiện đại là điều không thể thiếu. Flamingo Cát Bà

Resort cần liên tục cải thiện và mở rộng cơ sở vật chất để đảm bảo rằng họ luôn cung cấp những tiện nghi và trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng. Điều này có thể bao gồm việc nâng cấp phòng ốc, tạo ra các tiện ích mới và đầu tư vào công nghệ để cải thiện dịch vụ.

– **Đào tạo và nâng cao trình độ nhân viên:** Nhân viên là tài sản quý báu của Flamingo Cát Bà Resort. Việc đào tạo và nâng cao trình độ chuyên môn và nghiệp vụ cho nhân viên là một phần quan trọng để đảm bảo họ có đủ kiến thức và kỹ năng để phục vụ khách hàng tốt nhất. Khách sạn cần đảm bảo rằng mọi nhân viên đều được đào tạo về tiêu chuẩn dịch vụ, quy trình làm việc và kỹ năng giao tiếp.

– **Tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp và thân thiện:** Môi trường làm việc có sự chuyên nghiệp và thân thiện là một yếu tố quan trọng để duy trì đội ngũ nhân viên đầy nhiệt huyết và đam mê. Flamingo Cát Bà Resort cần tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên phát triển sự nghiệp và cảm thấy tự hào về công việc của họ. Môi trường làm việc tích cực cũng có thể lan tỏa đến sự phục vụ khách hàng.

– **Tăng cường quảng bá và xúc tiến du lịch:** Để thu hút thêm khách hàng, Flamingo Cát Bà Resort cần tăng cường các hoạt động quảng bá và xúc tiến du lịch. Việc tham gia vào các sự kiện du lịch, sử dụng các kênh truyền thông xã hội và tạo các gói khuyến mãi hấp dẫn có thể giúp khu nghỉ dưỡng tạo ra sự hấp dẫn cho du khách.

Những công tác này cần được thực hiện một cách đồng thuận và liên tục để duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ tại Flamingo Cát Bà Resort. Việc đầu tư vào cơ sở vật chất, đào tạo nhân viên, tạo môi trường làm việc tích cực và tăng cường quảng bá đều đóng góp vào việc tạo nên một trải nghiệm đáng nhớ cho khách hàng và giữ cho khu nghỉ dưỡng luôn cạnh tranh và phát triển trong ngành du lịch.

## 2.4 Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ buồng tại Flamingo Cát Bà Resort

Để đánh giá chất lượng ở bộ phận buồng tại Flamingo Cát Bà Resort, chúng tôi đã dùng phương pháp điều tra bằng bảng hỏi, với tổng số phiếu điều tra là 120. Thời gian điều tra là tháng 11-2023. Cụ thể như sau:

**Bảng 2.3. Thông tin khách được điều tra tại Flamingo Cát Bà Resort.**

Chỉ tiêu	Số lượng	%
<b>Phân theo giới tính:</b>	120	100%
- Nam	54	45%
- Nữ	66	55%
<b>Phân theo nguồn khách:</b>	120	100%
- Khách nội địa	34	28,3%
- Khách quốc tế	86	71,7%
+ Châu Á	45	37,5%
+ Châu Âu	21	17,5%
+ Châu Mỹ	20	16,7%
<b>Phân theo mục đích chuyến đi:</b>	120	100%
- Tham quan	70	58,3%
- Thăm thân nhân	9	7,5%
- Nghiên cứu học tập	13	10,8%
- Công tác, hội nghị	28	23,3%
<b>Phân theo độ tuổi:</b>	120	100%

- <18	1	0,08%
- 19-30	58	48,3%
- 31-45	43	35,8%
- 46-60	17	14,2%
- >60	1	0,08%

(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2023)

#### **2.4.1. Về hệ thống cơ sở vật chất**

Theo nhận định, Flamingo Cát Bà Resort qua 35 năm hoạt động đến nay, hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật tương đối tốt, các trang thiết bị tiện nghi hiện đại đây là điểm mạnh mà khách sạn cần phát huy. Tuy nhiên, qua thời gian một số trang thiết bị tiện nghi cũng bị xuống cấp như khách hàng vẫn còn phàn nàn về hệ thống điều hòa trong phòng, internet không ổn định, nước nóng không sử dụng được, vấn đề bảo trì cơ sở vật chất kỹ thuật chưa thực sự được quan tâm triệt để. Các vật dụng, sàn nhà, nội thất bằng gỗ có những vết trầy xước. Màu sắc của chúng không được đồng bộ sau khi được thay thế mới. Điều này rất dễ tạo nên cảm giác nhàm chán cho khách, không tạo được sự mới mẻ cho khách khi họ đến những lần sau. Vì thế, việc đầu tư nâng cấp lại hệ thống phòng ngủ phải là ưu tiên trong chiến lược phát triển sắp tới của khách sạn. Nâng cấp và thay thế các vật dụng tiện nghi trong phòng có thể thực hiện từng bước nhưng phải đảm bảo sự đồng bộ và hài hòa về mặt thẩm mỹ. Tạo ra sự mới mẻ cho khách khi lưu trú tại khách sạn, những trải nghiệm cùng với chất lượng phục vụ khách được nâng cao cùng với sự nâng cấp của hệ thống cơ sở tiện nghi hiện đại trong phòng.

**Bảng 2.4: Trang thiết bị phòng**

<b>Trang thiết bị</b>	<b>Bao gồm</b>
Thiết bị phòng	Giường ngủ, kệ tủ, dép đi trong phòng, âm siêu tốc, máy sấy tóc, đèn bàn,
Nội thất vải	Chăn ga gối đệm, khăn bông, rèm cửa
Thiết bị vệ sinh	Thùng rác, dụng cụ vệ sinh,..
Vật dụng cá nhân	Móc, khăn giấy, cốc thìa...

Nhìn chung các thiết bị ở khách sạn khá đầy đủ và đảm bảo, tuy nhiên ngoại trừ một số vật dụng dùng một lần như bàn chải kem đánh răng... thì chăn ga mặc dù được giặt thường xuyên nhưng cũng có những tổn thất như cũ hoặc dính bẩn khó giặt cần được thay định kì thường xuyên kiểm tra sửa chữa hoặc thay thế những vật dụng kém chất lượng để đảm bảo trang thiết bị đầy đủ và tiện nghi.

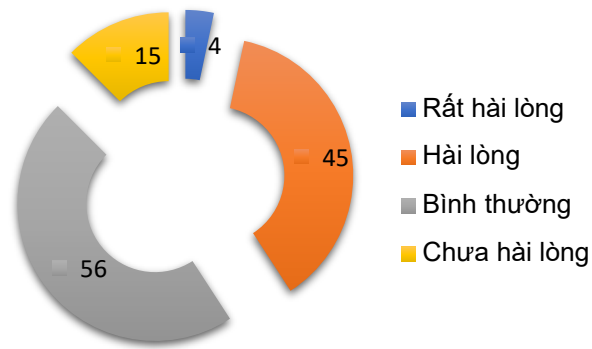
#### **2.4.2. Về chất lượng đội ngũ lao động tại bộ phận buồng**

##### *a. Thực trạng về trang phục của nhân viên:*

Trang phục là yếu tố rất quan trọng, là ấn tượng ban đầu khi khách tiếp xúc với nhân viên bộ phận buồng. Do vậy lựa chọn và quy định trang phục đối với nhân viên là một công việc cần được các nhà quản lý cân nhắc, lựa chọn sao cho hài hòa với không gian của đại sảnh. 49 ý kiến của khách cho rằng nhân viên bộ phận buồng có trang phục đẹp và rất đẹp, nhưng con số đánh giá là bình thường lại chiếm đến 56/120 ý kiến, và còn đáng ngạc nhiên khi có đến 9 khách quốc tế và 6 nội địa cho rằng trang phục không hề đẹp. Điều này cũng dễ hiểu bởi các nhân viên nữ ở đây tuy mặc áo dài dân tộc nhưng màu sắc thì phai nhạt, không bắt mắt, đôi lúc tại quầy nhân viên bộ phận buồng xuất hiện hai loại đồng phục cùng một lúc, lại ít chú trọng đến trang điểm. Nhân viên nam thì không mang cà vạt, điều này đã gây phản cảm cho du khách, tạo phong cách làm việc không chuyên nghiệp.



**Hình 2.1 Biểu đồ đánh giá trang phục của nhân viên bộ phận buồng.**



Qua biểu đồ trên, ta có thể thấy rằng trang phục của nhân viên bộ phận buồng khách sạn thực sự chưa được đánh giá cao. Và điều này cũng đã thể hiện rất rõ qua ý kiến đánh giá của khách nội địa khi được hỏi về trang phục của nhân viên bộ phận buồng.

Nhưng cũng phải thẳng thắn thừa nhận rằng ban quản lý khách sạn đã chưa thật sự quan tâm đến trang phục của nhân viên nhân viên bộ phận buồng, cũng như chưa có biện pháp bắt buộc trong việc quy định đồng phục đối với nhân viên nhân viên bộ phận buồng. Người ta thường nói “bao bì, nhãn hiệu là người bán hàng thầm lặng của sản phẩm”, nhân viên nhân viên bộ phận buồng lại đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc bán sản phẩm cho khách hàng. Vì vậy cần phải thấy được tầm quan trọng của trang phục nhân viên bộ phận buồng bởi nó cũng chính là yếu tố góp phần tác động đến quyết định mua sản phẩm của khách sạn.

*b. Thực trạng về tinh thần và thái độ phục vụ của nhân viên bộ phận buồng:*

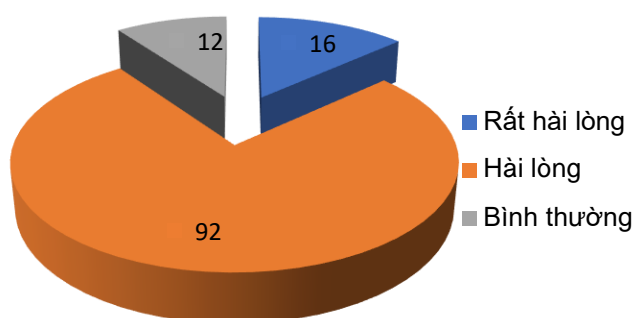
Tinh thần và thái độ phục vụ của nhân viên nhất là nhân viên nhân viên bộ phận buồng rất dễ bị áp lực tâm lí, dễ bị cảm xúc riêng tư chi phối. Phong cách và thái độ phục vụ của nhân viên nhân viên bộ phận buồng có được đánh giá tốt hay không là do sự chân thành, nhiệt tình và chu đáo trong phục vụ quy định.

**Bảng 2.5 Đánh giá về thái độ phục vụ của nhân viên bộ phận buồng.**

Chỉ tiêu	Số lượng	%	Phục vụ nhiệt tình và chu đáo				
			Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Chưa hài lòng	Không hài lòng
- Tổng	120		16	92	12	0	0
- Tỷ lệ		100%	13,3%	76,7%	10%	0	0
- Khách nội địa	34		6	21	7	0	0
- Khách quốc tế	86		10	71	5	0	0
+ Châu Á	45		5	38	2	0	0
+ Châu Âu	21		3	16	2	0	0
+ Châu Mỹ	20		2	17	1	0	0

(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2023)

**Hình 2.2 Biểu đồ đánh giá thái độ phục vụ của nhân viên bộ phận buồng.**



Khi được hỏi về ý kiến đánh giá của quý khách khi được chào đón lịch sự tại quầy nhân viên bộ phận buồng thì có đến 108 ý kiến khách rất hài lòng và hài lòng, điều này cho thấy thái độ phục vụ của nhân viên bộ phận buồng ở đây được đánh giá rất cao. Tuy nhiên vẫn còn 12 ý kiến cho rằng ở mức bình thường trong

đó có 2 châu Âu, 1 châu Mỹ và 2 khách châu Á. Việc phục vụ khách châu Âu, Mỹ rất cần sự quan tâm, nhẹ nhàng, lịch thiệp. Khách châu Á ở Flamingo Cát Bà Resort chủ yếu là khách Thái, Hàn Quốc và Nhật, tính tình của họ khá ôn hòa và dễ chịu nhưng vẫn có một vài ý kiến đánh giá sự tiếp đón lịch sự của nhân viên ở đây chỉ ở mức bình thường thì nhân viên nhân viên bộ phận buồng cần cố gắng hơn nữa trong thái độ chào đón khách, vì cũng có đến 7 khách nội địa có cùng đánh giá như vậy.

*c. Đánh giá về trình độ nghiệp vụ của nhân viên bộ phận buồng:*

Nghiệp vụ là yếu tố rất quan trọng góp phần làm nên thành công của nhân viên bộ phận buồng trong việc làm hài lòng khách du lịch. Với đội ngũ nhân viên nhân viên bộ phận buồng trẻ, năng động, nhiệt tình và luôn cố gắng hoàn thiện mình, Flamingo Cát Bà Resort đang từng bước khẳng định mình trong lòng khách du lịch.

Nhìn vào biểu đồ ta có thể thấy rằng nghiệp vụ của nhân viên nhân viên bộ phận buồng tại Flamingo Cát Bà Resort còn có những điểm chưa hoàn thiện.

- Về tốc độ giải quyết thủ tục đăng kí phòng cho khách thì có đến 14/120 ý kiến cho rằng ở mức bình thường và 1 ý kiến chưa hài lòng. Ở Flamingo Cát Bà Resort do đặc điểm nguồn khách từ các đại lí lữ hành do đó chủ yếu khách đến là khách đoàn và được đặt gián tiếp qua các đại lí lữ hành. Quá trình nhận đăng kí phòng ở khách sạn tương đối chuyên nghiệp, chu đáo. Các nhân viên luôn linh hoạt và phục vụ khách nhiệt tình. Nhưng với kết quả điều tra như trên thì điều này đồng nghĩa với việc vẫn còn tình trạng khách phải chờ đợi khi làm thủ tục nhập phòng. Nhân viên bộ phận buồng cần phải chú trọng khâu đón tiếp này. Cần phải hiểu rằng sự chờ đợi luôn làm khách hàng bức mình và khó chịu.

- Về việc hướng dẫn cách sử dụng các thiết bị trong phòng thì chỉ có 60/120 ý kiến là hài lòng và rất hài lòng. Nhưng lại có đến 44/120 ý kiến bình thường, 16/120 ý kiến chưa hài lòng. Có lẽ điều này là do nhân sự tại bộ phận nhân viên bộ phận buồng ít, nên sự điều phối trong công việc bị hạn chế. Qua đó, ban quản

lí khách sạn cần có những chính sách nhân sự hợp lí hơn, nhằm mục đích phục vụ khách tối ưu nhất.

- Về việc giải quyết thỏa mãn kiến nghị, phản nản của khách trong thời gian lưu trú thì nhân viên nhân viên bộ phận buồng được đánh giá khá tốt. Có 22 khách đánh giá là rất tốt, 91 khách đánh giá là tốt, tổng của nhận xét này chiếm đến 84,2% ý kiến khách. Con số này đã nói lên được sự quan tâm của nhân viên nhân viên bộ phận buồng. Trong những trường hợp khách phản nản, nhân viên bộ phận buồng thường lắng nghe và tỏ thái độ biết lỗi cho dù đó không phải là lỗi của nhân viên bộ phận buồng. Điều này cho thấy tinh thần tập thể của bộ phận nhân viên bộ phận buồng rất cao. Tỏ ra rất nhẹ nhàng, thông cảm và nhỏ nhẹ với khách, tìm hiểu sự việc và tìm cách giải thích cho khách. Thông báo cho các bộ phận khác về phản nản của khách để kịp thời sửa chữa.

Qua ứng xử và thái độ của nhân viên bộ phận buồng cho thấy họ rất có tinh thần trách nhiệm. Hầu hết những phản nản của khách đều được nhân viên bộ phận buồng giải quyết tốt đẹp và làm hài lòng khách. Tuy nhiên hầu hết các nhân viên đều không ghi chép những vấn đề mà khách thường xuyên phản nản để ngăn chặn, theo dõi, nhắc nhở các bộ phận khác.

- Về việc thanh toán hóa đơn cho khách nhân viên cũng làm khá tốt. Con số Rất hài lòng và Hài lòng chiếm đến 98,3%. Chỉ có 2 khách quốc tế đánh giá là bình thường. Như đã nói ở trên do đôi lúc sự kết hợp thông tin giữa buồng phòng và nhân viên bộ phận buồng chưa tốt nên có xảy ra tình trạng khách phải đợi lâu để chờ kiểm tra lại phòng. Trường hợp này xảy ra không nhiều nhưng qua đây để thấy nhân viên bộ phận buồng và các bộ phận khác cần có sự phối hợp thông tin chặt chẽ, nhanh chóng hơn nữa để việc phục vụ khách được tốt hơn. Tránh để lại ấn tượng không tốt trong lòng du khách.

Tóm lại, mặc dù cũng còn những hạn chế trong quá trình phục vụ nhưng sự đòi hỏi của chất lượng phục vụ thì các nhân viên nhân viên bộ phận buồng của Flamingo Cát Bà Resort tỏ ra nhanh nhẹn, thông minh, và khá thành thạo trong phục vụ. Các quy trình phục vụ diễn ra tương đối nhanh chóng. Nhưng sự đánh

giá của khách mới thực sự quan trọng, góp phần hoàn thiện hơn nữa chất lượng phục vụ của khách sạn.

#### ***2.4.3. Về hoàn thiện quy trình phục vụ***

Theo tiêu chuẩn nhân viên được chia làm 3 ca: sáng, chiều và tối. Nhân viên ca sáng được phân công vệ sinh 10 căn phòng trong ca làm việc. Nên mỗi nhân viên phục vụ phòng luôn phải tự sắp xếp thời gian, chạy đua với thời gian để đảm bảo hoàn thành công việc, cũng như việc họ luôn chịu áp lực rất cao, vừa phải đảm bảo vệ sinh phòng khách đúng theo quy trình, tiêu chuẩn vệ sinh mà khách sạn đề ra, vừa phải hoàn thành công việc đúng thời gian quy định. Nên khó tránh những sai sót trong quá trình thực hiện công việc, mà những sai sót này lại là những nguyên nhân gây nên lời than phiền của khách khi lưu trú tại khách sạn. Những than phiền của khách khi như vệ sinh phòng chưa đạt tiêu chuẩn, đặt thiếu đồ dùng trong phòng... Trên thực tế, đối với một phòng trống dơ (Vacant Dirty), cần phải mất 45 – 60 phút mới có thể dọn dẹp phòng sạch theo đúng các tiêu chuẩn vệ sinh, nhưng nhân viên phục vụ phòng chỉ cần 20 – 30 phút để vệ sinh phòng trống dơ, phòng đang có khách là 20 – 30 phút. Thời gian cần thiết cho việc dọn dẹp vệ sinh phòng như vậy là vẫn chưa đủ. Thao tác của nhân viên phải thực hiện nhanh để kịp thời gian nên nhiều nơi nhân viên vệ sinh không kỹ như các góc giường, bên dưới giường, chân tivi, gương, bồn tắm, nhà vệ sinh... Do đó, không đảm bảo được các tiêu chuẩn vệ sinh cần thiết và mất thời gian cho việc kiểm tra, giám sát và thực hiện lại công việc.

#### ***2.4.4. Về kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ***

Công tác quản lý chất lượng phục vụ phòng là công việc của các giám sát viên. Các giám sát viên sẽ chịu trách nhiệm quản lý, giám sát trực tiếp những nhân viên thuộc quyền quản lý của mình đảm bảo mọi công việc hoàn thành đúng tiến độ, đảm bảo và duy trì đúng chất lượng phục vụ đã đề ra.

Kết hợp với bộ phận tiền sảnh tổ chức đón tiếp khách. Kiểm tra tình trạng phòng nếu thấy không đủ tiêu chuẩn để bán cho khách thì thông báo cho Trưởng bộ phận

và những bộ phận liên quan để giải quyết. Nhận thông tin phản hồi của nhân viên về ý kiến hay nhu cầu của từng vị khách để có thể phục vụ họ một cách chu đáo nhất. Đảm bảo đủ các vật dụng cung cấp cho khách và phương tiện làm việc cho nhân viên để học thực hiện công việc của mình. Đảm bảo đúng các tiêu chuẩn của bộ phận và khách sạn đã đề ra. Đào tạo huấn luyện kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn cũng như về thông tin lại cho nhân viên về chính sách cũng như hướng phát triển sắp tới của khách sạn.

Tùy vào công suất phòng và sự phân công ca trực, ca sáng có ít nhất 3 giám sát viên, được phân chia các dãy khác nhau và quản lý nhân viên trong dãy đó. Giám sát thực hiện công việc dựa trên sự quản lý con người. Do đó, những giám sát viên đòi hỏi phải có nghệ thuật lãnh đạo và quản lý. Việc quản lý những mối quan hệ giữa con người và con người không hề đơn giản. Họ luôn phải trau dồi kiến thức và kỹ năng quản trị, để có thể nâng cao trình độ và nhận thức của nhân viên trong lúc phục vụ khách. Đảm bảo khách lưu trú phải nhận được chất lượng phục vụ tuyệt vời vượt hơn cả sự mong đợi của họ và vào mọi lúc khách hàng cần. Những biện pháp, ý kiến được đưa ra thảo luận vào đầu mỗi ca làm việc nhằm giúp cho nhân viên hoàn thành tốt vai trò của mình, cũng như nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng và chất lượng phục vụ của khách sạn.

Chất lượng phục vụ phòng được đánh giá bởi cảm nhận chủ quan của từng khách hàng. Đối với mỗi vị khách khác nhau, nhân viên chính là người trực tiếp tiếp xúc với họ nên hiểu rõ khách hàng mong muốn điều gì. Nên giám sát viên không thể chỉ đảm bảo chất lượng phục vụ phòng một cách khô cứng qua các tiêu chuẩn, quy định mà bộ phận hay khách sạn đã đưa ra, mà quan trọng là phải làm cho nhân viên hiểu được rằng: những tiêu chuẩn phục vụ chỉ là nền tảng để từ đó, nhân viên có thể linh hoạt phục vụ theo ý muốn khách hàng. Những tiêu chuẩn này sẽ không phải là rào cản để hạn chế sự sáng tạo, linh hoạt trong cung cách phục vụ, mà đó chính là cơ sở để mang đến cho khách hàng sự thỏa mãn trong nhu cầu và sự hài lòng nhất khi lưu trú tại khách sạn. Đó mới chính là mục tiêu của bộ phận Housekeeping.

Chất lượng phục vụ phòng được đánh giá dựa trên nhiều nhân tố tác động khác nhau. Nhưng xét ở một khía cạnh là công tác quản lý chất lượng, các giám sát dây tại Flamingo Cát Bà Resort đang từng ngày hoàn thiện và nâng cao cả về mặt chuyên môn lẫn nghiệp vụ, cùng với đội ngũ nhân viên luôn nhiệt tình và hăng say với công việc, mang đến cho khách những trải nghiệm mới với cung cách phục vụ chuyên nghiệp khi chọn Flamingo Cát Bà Resort làm điểm dừng chân của mình.

## **2.5 Đánh giá chất lượng dịch vụ buồng tại Flamingo Cát Bà Resort**

### **2.5.1 Điểm mạnh**

Tại Flamingo Cát Bà Resort, chất lượng phục vụ buồng được xem xét một cách cẩn thận và có nhiều điểm mạnh đáng kể. Đầu tiên, sự sạch sẽ và gọn gàng của phòng ốc là điểm đặc biệt. Các nhân viên buồng luôn đảm bảo rằng phòng ốc luôn được vệ sinh sạch sẽ hàng ngày, không có bụi bẩn hay rác thải nào còn tồn tại. Hơn nữa, việc sắp xếp gọn gàng của các vật dụng trong phòng tạo ra sự thuận tiện cho khách hàng.

Thứ hai, sự chu đáo và nhiệt tình của nhân viên buồng là điểm mạnh khác. Họ luôn sẵn sàng đáp ứng mọi yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả. Khách hàng có thể yên tâm rằng nhân viên buồng sẽ giúp họ trong mọi tình huống, bất kể là cung cấp thêm khăn tắm hay hỗ trợ đặt phòng ăn.

Sự chuyên nghiệp của nhân viên buồng cũng là một điểm mạnh đáng kể. Họ đã được đào tạo một cách bài bản và thực hiện các quy trình phục vụ đúng quy định. Họ luôn mặc đồng phục sạch sẽ, gọn gàng và lịch sự, tạo ra một ấn tượng chuyên nghiệp đối với khách hàng.

Cuối cùng, sự an toàn được đặt lên hàng đầu. Khách sạn đảm bảo rằng phòng ốc là một môi trường an toàn cho khách hàng. Các cửa ra vào và cửa sổ được kiểm tra và khóa cẩn thận để đảm bảo sự an toàn. Các thiết bị điện tử trong phòng cũng được kiểm tra kỹ lưỡng trước khi giao cho khách hàng sử dụng. Điều này mang lại cảm giác an toàn và yên tâm cho khách hàng.

Những điểm mạnh này đã đóng góp một phần quan trọng vào việc tạo ra trải nghiệm nghỉ dưỡng tốt nhất cho khách hàng tại Flamingo Cát Bà Resort và là một phần quan trọng trong việc duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ tại resort này.

## **2.5.2 Hạn chế và nguyên nhân tồn tại**

### **2.5.2.1 Hạn chế**

Hạn chế của chất lượng phục vụ buồng tại Flamingo Cát Bà Resort là một khía cạnh quan trọng cần được xem xét để nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Dù đã có nhiều điểm mạnh, nhưng vẫn tồn tại một số vấn đề cần khắc phục:

- 1. Sự không đồng nhất về chất lượng phục vụ:** Trong một số trường hợp, khách hàng có thể cảm nhận sự không đồng đều về chất lượng phục vụ giữa các nhân viên buồng. Điều này có thể xuất phát từ việc không có quy trình đào tạo đồng nhất cho tất cả nhân viên buồng. Một số nhân viên có thể được đào tạo một cách bài bản và chuyên nghiệp, trong khi những người khác có thể không nhận được sự chuẩn bị đầy đủ. Sự thiếu đồng đều này dẫn đến việc khách hàng có thể có trải nghiệm khác biệt, từ chất lượng dọn phòng đến sự thân thiện và nhiệt tình của nhân viên.
- 2. Thiếu sự sáng tạo trong phục vụ:** Các quy trình phục vụ buồng tại Flamingo Cát Bà Resort thường tuân theo quy định và không có sự sáng tạo. Điều này có nghĩa là khách hàng có thể trải qua một trải nghiệm đơn điệu và dự đoán, không có sự thú vị hoặc sự độc đáo trong cách họ được phục vụ. Thiếu sự sáng tạo có thể khiến cho khách hàng cảm thấy mất đi một phần quan trọng của trải nghiệm nghỉ dưỡng.
- 3. Thiếu kết nối với các bộ phận khác:** Các nhân viên buồng đôi khi không có sự kết nối đủ mạnh với các bộ phận khác trong khách sạn. Điều này có thể gây ra những bất tiện cho khách hàng. Ví dụ, nếu khách hàng muốn đặt dịch vụ phòng ăn hoặc cần hỗ trợ từ bộ phận lễ tân, sự thiếu kết nối này có thể dẫn đến việc không thể đáp ứng kịp thời các yêu cầu của họ. Sự không



liên kết giữa các bộ phận cũng có thể làm giảm tính liên tục và suôn sẻ của trải nghiệm khách hàng.

Những hạn chế này cần được xem xét một cách nghiêm túc và Flamingo Cát Bà Resort nên áp dụng các biện pháp để khắc phục chúng. Điều này có thể bao gồm việc cải thiện quy trình đào tạo, khuyến khích sự sáng tạo trong phục vụ, và tạo ra cơ hội để các bộ phận khác có thể làm việc cùng nhau một cách hiệu quả hơn để đảm bảo trải nghiệm khách hàng tối ưu.

#### *2.5.2.2 Nguyên nhân tồn tại*

Nguyên nhân tồn tại của những hạn chế trong chất lượng phục vụ buồng tại Flamingo Cát Bà Resort có thể được giải thích bằng một số yếu tố cụ thể:

- 1. Chương trình đào tạo không đầy đủ và chuyên nghiệp:** Một trong những nguyên nhân hàng đầu dẫn đến hạn chế này là chương trình đào tạo cho nhân viên buồng chưa được thiết kế một cách đầy đủ và chuyên nghiệp. Nội dung đào tạo hiện tại có thể không đáp ứng các nhu cầu thực tế của công việc. Việc cung cấp kiến thức chuyên môn, kỹ năng mềm và các quy trình phục vụ chưa được thực hiện một cách đồng đều và đầy đủ.
- 2. Môi trường làm việc không đảm bảo điều kiện tốt:** Môi trường làm việc của nhân viên buồng tại Flamingo Cát Bà Resort có thể không đảm bảo điều kiện tốt. Các nhân viên buồng thường phải làm việc với cường độ cao, trong điều kiện thiếu trang thiết bị và dụng cụ cần thiết. Điều này có thể dẫn đến mệt mỏi, chán nản và làm ảnh hưởng đến khả năng đảm bảo chất lượng phục vụ.
- 3. Công tác kiểm soát chất lượng không hiệu quả:** Quản lý tại Flamingo Cát Bà Resort chưa thực hiện công tác kiểm soát chất lượng một cách hiệu quả. Việc kiểm soát chất lượng phục vụ buồng không được thường xuyên và chặt chẽ, dẫn đến việc các hạn chế không được phát hiện và khắc phục kịp thời.

Những nguyên nhân này cần được quản lý và ban lãnh đạo của Flamingo Cát Bà Resort xem xét và đưa ra các biện pháp cải thiện. Điều này có thể bao gồm việc cải thiện chương trình đào tạo, tạo điều kiện làm việc tốt hơn cho nhân viên buồng và tăng cường công tác kiểm soát chất lượng để đảm bảo sự đồng nhất và chất lượng cao hơn trong phục vụ buồng.

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã cung cấp một cái nhìn tổng quan về thực trạng hoạt động kinh doanh của bộ phận buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort. Qua việc phân tích các thành phần quan trọng như chất lượng phòng ốc, dịch vụ phục vụ, đồ ăn, tiện ích và giá cả, chúng tôi đã có cái nhìn rõ ràng về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ buồng trong khu nghỉ dưỡng này.

Nhận thấy rằng Flamingo Cát Bà Resort có nhiều điểm mạnh đáng kể, bao gồm sự sạch sẽ và gọn gàng của phòng ốc, sự nhiệt tình và chu đáo của nhân viên buồng, tính chuyên nghiệp và sự đảm bảo an toàn. Tuy nhiên, cũng đã xác định được một số hạn chế, bao gồm sự đồng nhất trong chất lượng phục vụ, thiếu sáng tạo trong phục vụ và thiếu kết nối hiệu quả giữa các bộ phận.

Những thách thức này yêu cầu sự chú trọng và cải thiện từ phía Flamingo Cát Bà Resort để đảm bảo rằng chất lượng dịch vụ buồng luôn được duy trì và nâng cao. Chương 2 cũng đã chỉ ra nguyên nhân gây ra các hạn chế này, bao gồm việc cải thiện chương trình đào tạo cho nhân viên buồng, tạo điều kiện làm việc tốt hơn cho họ và tăng cường công tác kiểm soát chất lượng.

Trong tương lai, Flamingo Cát Bà Resort có thể đối mặt với nhiều cơ hội để nâng cao chất lượng dịch vụ buồng và cung cấp trải nghiệm nghỉ dưỡng tốt hơn cho khách hàng của mình. Chương 2 là bước đầu tiên để hiểu rõ thực trạng và hướng đi cần phải thực hiện để cải thiện hoạt động kinh doanh của bộ phận buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng này.

## CHƯƠNG III

### MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI FLAMINGO CÁT BÀ RESORT

#### **3.1. Mục tiêu và phương hướng kinh doanh của khách sạn**

##### ***3.1.1. Mục tiêu***

Mục tiêu kinh doanh của Flamingo Cát Bà Resort là trở thành một trong những khách sạn hàng đầu tại Việt Nam, cung cấp cho khách hàng những dịch vụ nghỉ dưỡng cao cấp và chất lượng. Để đạt được mục tiêu này, Flamingo Cát Bà Resort đã xác định một loạt các mục tiêu cụ thể và chiến lược kinh doanh. Dưới đây là một phân tích chi tiết về những mục tiêu này:

##### **Thứ nhất nâng cao chất lượng dịch vụ:**

Chất lượng dịch vụ là yếu tố quan trọng nhất quyết định sự thành công của một khách sạn. Flamingo Cát Bà Resort đã xác định rằng để đạt được mục tiêu này, họ cần tập trung vào nâng cao chất lượng dịch vụ của mình. Điều này bao gồm việc nâng cao chất lượng đào tạo và bồi dưỡng cho nhân viên, bao gồm cả kiến thức chuyên môn và kỹ năng mềm. Họ cũng cần tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp và thân thiện để nhân viên có động lực học hỏi và phát triển. Đầu tư vào trang thiết bị và dụng cụ phục vụ buồng hiện đại cũng là một phần quan trọng để đảm bảo rằng dịch vụ buồng luôn đáp ứng các tiêu chuẩn cao nhất. Cuối cùng, việc tăng cường công tác kiểm soát chất lượng là một yếu tố quan trọng để đảm bảo rằng mọi khía cạnh của dịch vụ đều được giám sát và cải thiện kịp thời.

##### **Thứ hai tăng cường quảng bá và xúc tiến thương mại:**

Mục tiêu này liên quan đến việc thu hút khách hàng và nâng cao thương hiệu của Flamingo Cát Bà Resort. Để đạt được điều này, khách sạn cần tăng cường quảng bá và xúc tiến thương mại thông qua các kênh truyền thông khác nhau. Điều này có thể bao gồm sử dụng truyền hình, báo chí, tạp chí để quảng cáo cho khách sạn. Internet và mạng xã hội cũng là một phần quan trọng của chiến lược này, với việc tạo nội dung trực tuyến để thu hút khách hàng và tạo sự tương tác.

Ngoài ra, việc tham gia vào các sự kiện, hội nghị và hội thảo cũng có thể giúp Flamingo Cát Bà Resort tạo ra sự nhận diện và quảng bá thương hiệu.

### **Thứ ba phát triển các sản phẩm và dịch vụ mới:**

Để thu hút nhiều khách hàng hơn và tăng doanh thu, Flamingo Cát Bà Resort cần phải phát triển các sản phẩm và dịch vụ mới. Điều này bao gồm nghiên cứu và hiểu rõ nhu cầu và mong muốn của khách hàng hiện tại và tiềm năng. Khách sạn có thể thực hiện việc mở rộng các loại phòng và dịch vụ, bao gồm cả các gói nghỉ dưỡng và trải nghiệm độc đáo. Việc phát triển các sản phẩm và dịch vụ mới sẽ giúp khách sạn duy trì sự hấp dẫn và đa dạng hóa cơ hội kinh doanh.

Flamingo Cát Bà Resort đã xác định một loạt các mục tiêu kinh doanh để đảm bảo rằng họ có thể đạt được vị thế hàng đầu trong ngành công nghiệp khách sạn tại Việt Nam. Những mục tiêu này tập trung vào nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo sự nhận diện thương hiệu và phát triển các sản phẩm và dịch vụ mới. Qua việc thực hiện những chiến lược này, Flamingo Cát Bà Resort hy vọng sẽ đạt được mục tiêu kinh doanh của mình và mang đến cho khách hàng những trải nghiệm nghỉ dưỡng tốt nhất.

#### **3.1.2. Phương hướng**

Phương hướng kinh doanh của Flamingo Cát Bà Resort đang được xác định để đảm bảo sự phát triển và đạt được mục tiêu hàng đầu trong ngành khách sạn tại Việt Nam.

### **Thứ nhất đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất và trang thiết bị:**

Để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, Flamingo Cát Bà Resort cần đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất và trang thiết bị của họ. Điều này bao gồm việc xây dựng mới, sửa chữa và nâng cấp các phần quan trọng như phòng khách sạn, nhà hàng, quầy bar, khu vui chơi và giải trí, cũng như khu vực spa và chăm sóc sức khỏe. Việc cải thiện cơ sở vật chất và trang thiết bị sẽ đảm bảo rằng Flamingo Cát Bà Resort có thể cung cấp cho khách hàng trải nghiệm nghỉ dưỡng cao cấp và đáng nhớ.

## **Thứ hai đào tạo và nâng cao trình độ cho nhân viên:**

Một yếu tố quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ chất lượng cao là nhân viên. Flamingo Cát Bà Resort cần xây dựng một chương trình đào tạo và bồi dưỡng bài bản và chuyên nghiệp cho nhân viên của họ. Chương trình này nên bao gồm cả kiến thức chuyên môn và kỹ năng mềm, nhằm đảm bảo rằng nhân viên có đủ năng lực để cung cấp dịch vụ xuất sắc cho khách hàng. Điều này cần được cập nhật thường xuyên để phù hợp với sự thay đổi trong nhu cầu của khách hàng và ngành công nghiệp khách sạn.

## **Thứ ba nâng cao hiệu quả quản lý và điều hành:**

Để cạnh tranh trong ngành khách sạn, Flamingo Cát Bà Resort cần tập trung vào việc nâng cao hiệu quả quản lý và điều hành. Điều này có thể đạt được bằng cách tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, giúp tối ưu hóa các quy trình và quản lý tài nguyên hiệu quả hơn. Họ cũng cần cải thiện hiệu quả hoạt động marketing để thu hút nhiều khách hàng hơn. Xây dựng văn hóa doanh nghiệp tích cực và lành mạnh cũng là một phần quan trọng để tạo sự đoàn kết trong tổ chức và đảm bảo nhân viên làm việc hiệu quả.

Flamingo Cát Bà Resort đang hướng đến những phương hướng quan trọng để đảm bảo rằng họ có thể đạt được mục tiêu kinh doanh của mình và trở thành một trong những khách sạn hàng đầu tại Việt Nam. Việc đầu tư vào cơ sở vật chất, đào tạo nhân viên và nâng cao hiệu quả quản lý sẽ giúp họ cung cấp cho khách hàng những trải nghiệm nghỉ dưỡng chất lượng và giữ vững vị trí trong ngành công nghiệp này.

## **3.2. Các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ phòng tại Flamingo Cát Bà Resort trong thời gian tới.**

### ***3.2.1. Về cơ sở vật chất, sản phẩm phục vụ.***

Để nâng cao chất lượng dịch vụ phòng tại Flamingo Cát Bà Resort, cần thực hiện các giải pháp sau về cơ sở vật chất và sản phẩm phục vụ:

## **Thứ nhất nâng cấp cơ sở vật chất và trang thiết bị phòng:**

Flamingo Cát Bà Resort cần đầu tư vào việc nâng cấp cơ sở vật chất và trang thiết bị trong các phòng nghỉ. Điều này đảm bảo rằng các phòng luôn sạch sẽ, tiện nghi và đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng. Cụ thể, họ có thể thực hiện các hạng mục sau:

- Sửa chữa và thay mới các trang thiết bị nội thất, điện tử, và điện lạnh trong phòng để đảm bảo chúng hoạt động tốt.
- Cải thiện hệ thống ánh sáng, thông gió và điều hòa trong phòng để tạo môi trường thoải mái cho khách hàng.
- Thêm các trang thiết bị tiện ích mới như máy pha cà phê, máy pha trà, máy lọc không khí để tạo sự tiện lợi cho khách hàng.

*Đây là hạng mục cần được ưu tiên thực hiện hàng đầu. Các trang thiết bị trong phòng cần được kiểm tra định kỳ, kịp thời sửa chữa hoặc thay mới khi cần thiết. Điều này đảm bảo rằng các phòng luôn sạch sẽ, tiện nghi và đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng.*

### **Thứ hai đa dạng hóa sản phẩm phục vụ phòng:**

Flamingo Cát Bà Resort cần đa dạng hóa sản phẩm phục vụ phòng để đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Cụ thể, họ có thể thực hiện các hạng mục sau:

- Thêm các loại khăn tắm, đồ dùng cá nhân, đồ ăn nhẹ và đồ uống trong phòng để khách hàng có nhiều lựa chọn.
- Cung cấp các dịch vụ spa, massage, xông hơi tại phòng để mang đến trải nghiệm thư giãn và sức khỏe cho khách hàng.
- Cung cấp các dịch vụ giải trí và thư giãn tại phòng như truyền hình, internet, âm nhạc để tạo sự tiện ích và giải trí cho khách hàng.

Những giải pháp này sẽ giúp Flamingo Cát Bà Resort nâng cao chất lượng dịch vụ phòng, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng và tạo sự thoải mái và tiện nghi trong quá trình lưu trú tại khách sạn.

### **3.2.2. Về đội ngũ nguồn nhân lực**

Để nâng cao chất lượng dịch vụ phòng tại Flamingo Cát Bà Resort, cần tập trung vào việc cải thiện đội ngũ nhân viên phục vụ, vì đây là yếu tố quan trọng quyết định sự thành công của một khách sạn. Dưới đây là những giải pháp chi tiết để tối ưu hóa đội ngũ nhân viên phục vụ:

#### **Thứ nhất nâng cao chất lượng đào tạo và bồi dưỡng cho nhân viên phục vụ**

Flamingo Cát Bà Resort cần xây dựng chương trình đào tạo và bồi dưỡng chuyên nghiệp và bài bản cho nhân viên phục vụ. Chương trình này cần tập trung vào cung cấp kiến thức chuyên môn về phòng ốc và dịch vụ phòng, kỹ năng giao tiếp hiệu quả, ứng xử với khách hàng một cách chuyên nghiệp, giải quyết vấn đề nhanh chóng, và làm việc nhóm một cách hiệu quả. Điều quan trọng là cần duy trì sự cập nhật thường xuyên của chương trình đào tạo để đáp ứng nhu cầu thay đổi của khách hàng và ngành công nghiệp lưu trú.

#### **Thứ hai môi trường làm việc chuyên nghiệp và thân thiện**

Môi trường làm việc có thể ảnh hưởng đáng kể đến tinh thần làm việc của nhân viên. Flamingo Cát Bà Resort cần tạo ra một môi trường làm việc thân thiện và chuyên nghiệp. Điều này bao gồm việc cung cấp cơ hội thăng tiến và phát triển nghề nghiệp cho nhân viên, thực hiện các chính sách phúc lợi và đãi ngộ hợp lý, và xây dựng văn hóa doanh nghiệp tích cực và lành mạnh. Nhân viên cần cảm thấy họ được coi trọng và được khuyến khích để đóng góp ý kiến và ý tưởng cải thiện chất lượng dịch vụ.

#### **Thứ ba tăng cường kiểm soát chất lượng dịch vụ của nhân viên phục vụ**

Kiểm soát chất lượng dịch vụ của nhân viên phục vụ là một phần quan trọng trong việc đảm bảo rằng mọi khách hàng đều nhận được trải nghiệm tốt nhất. Flamingo Cát Bà Resort cần tăng cường kiểm soát chất lượng bằng cách xây dựng hệ thống đánh giá chất lượng dịch vụ, tổ chức các đợt kiểm tra đột xuất, và thực hiện khảo sát ý kiến khách hàng về chất lượng dịch vụ. Điều này giúp phát hiện



và khắc phục kịp thời các hạn chế trong chất lượng dịch vụ và cải thiện quy trình làm việc của nhân viên.

Những giải pháp này sẽ giúp Flamingo Cát Bà Resort xây dựng một đội ngũ nhân viên phục vụ chuyên nghiệp, tận tâm và đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng. Điều này sẽ góp phần đáng kể vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ phòng trong khách sạn, giúp đạt được mục tiêu kinh doanh của resort là trở thành một trong những khách sạn hàng đầu tại Việt Nam, cung cấp cho khách hàng những dịch vụ nghỉ dưỡng cao cấp và chất lượng.

### ***3.2.3. Về công tác quản lý, đào tạo huấn luyện nhân viên.***

Để nâng cao chất lượng dịch vụ phòng tại Flamingo Cát Bà Resort, công tác quản lý, đào tạo, và huấn luyện nhân viên đóng vai trò quan trọng. Dưới đây là những giải pháp chi tiết để tối ưu hóa công tác quản lý, đào tạo, và huấn luyện nhân viên:

#### **Thứ nhất xây dựng hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ phòng hiệu quả:**

Flamingo Cát Bà Resort cần xây dựng một hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ phòng hiệu quả, bao gồm việc xác định các tiêu chuẩn cụ thể về chất lượng dịch vụ, xây dựng quy trình phục vụ phòng, và thiết lập hệ thống đánh giá chất lượng dịch vụ phòng. Hệ thống này cần được cập nhật thường xuyên để đảm bảo rằng nó phù hợp với nhu cầu của khách hàng và thị trường.

#### **Thứ hai tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý:**

Công nghệ thông tin có thể giúp nâng cao hiệu quả quản lý và kiểm soát chất lượng dịch vụ. Flamingo Cát Bà Resort cần ứng dụng các phần mềm quản lý khách sạn để quản lý thông tin khách hàng, đặt phòng, và quản lý dịch vụ phòng. Ngoài ra, cần sử dụng các thiết bị công nghệ hiện đại trong phục vụ khách hàng, chẳng hạn như máy tính bảng để tiếp nhận đơn đặt phòng và yêu cầu dịch vụ.

#### **Thứ ba tập trung vào khách hàng và lắng nghe phản hồi của họ:**

Khách hàng luôn là trọng tâm của hoạt động kinh doanh. Flamingo Cát Bà Resort cần tập trung vào khách hàng bằng cách thực hiện các hoạt động khảo sát ý kiến khách hàng về chất lượng dịch vụ phòng. Điều này bao gồm khảo sát trực tiếp, khảo sát online, và tổ chức các buổi hội thảo với khách hàng. Ngoài ra, cần xây dựng một hệ thống tiếp nhận và xử lý phản hồi của khách hàng để khắc phục kịp thời các vấn đề và cải thiện chất lượng dịch vụ.

#### **Thứ tư đào tạo và huấn luyện nhân viên phục vụ:**

Để đảm bảo nhân viên phục vụ có đủ kỹ năng và kiến thức, Flamingo Cát Bà Resort cần xây dựng chương trình đào tạo và huấn luyện chuyên nghiệp. Nội dung đào tạo bao gồm kiến thức chuyên môn về phòng ốc, dịch vụ phòng, kỹ năng giao tiếp, giải quyết vấn đề, và làm việc nhóm. Phương pháp đào tạo có thể là đào tạo trực tiếp, đào tạo online, hoặc đào tạo qua thực tế. Điều này áp dụng cho cả nhân viên mới và nhân viên hiện tại.

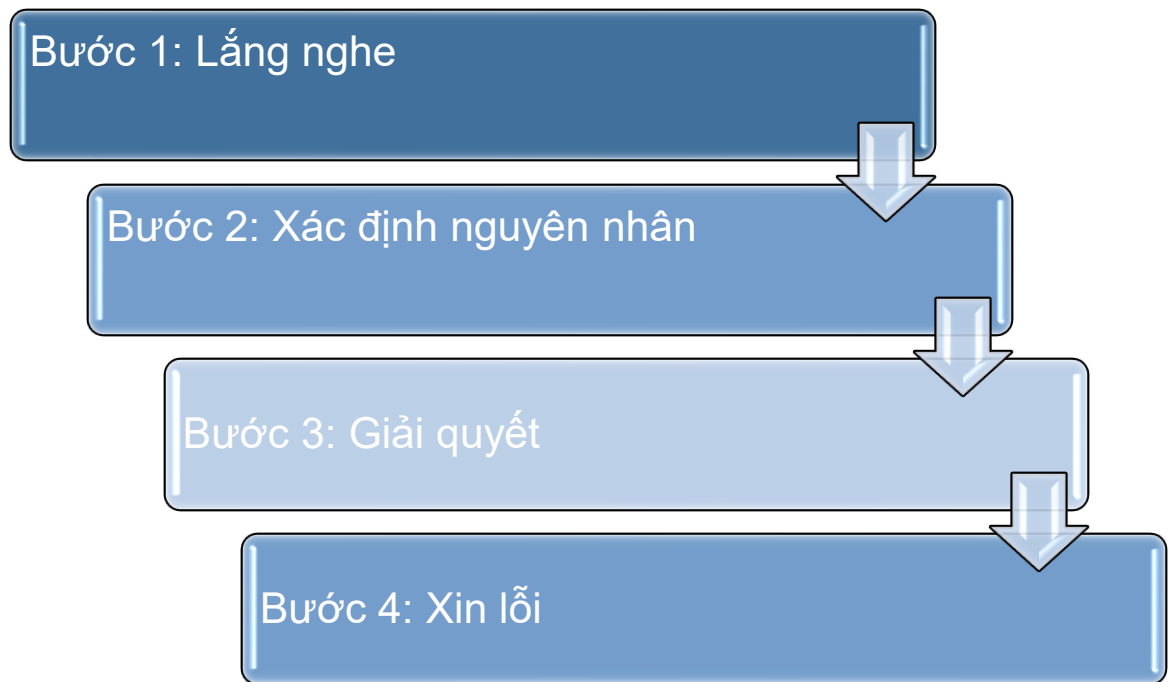
#### **Thứ năm tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp và thân thiện cho nhân viên phục vụ:**

Môi trường làm việc có ảnh hưởng đáng kể đến tinh thần làm việc của nhân viên. Flamingo Cát Bà Resort cần đảm bảo rằng môi trường làm việc sạch sẽ, tiện nghi, và thân thiện. Điều này bao gồm cung cấp văn phòng làm việc hiện đại, trang thiết bị làm việc tiện ích, lương thưởng cạnh tranh, hỗ trợ phúc lợi, cơ hội thăng tiến, và xây dựng một văn hóa doanh nghiệp tích cực và lành mạnh.

Việc thực hiện các giải pháp trên sẽ giúp Flamingo Cát Bà Resort nâng cao chất lượng dịch vụ phòng, mang đến cho khách hàng những trải nghiệm tốt nhất và củng cố vị trí của resort trong ngành công nghiệp lưu trú.

#### ***3.2.4. Về kỹ năng xử lý phàn nàn cho nhân viên và nhà quản trị***

Than phiền của khách hàng là một phần không thể tránh khỏi trong hoạt động kinh doanh của khách sạn. Việc xử lý than phiền của khách hàng một cách khéo léo, chuyên nghiệp sẽ giúp khách sạn giữ chân khách hàng và nâng cao uy tín của khách sạn.



### ***Sơ đồ 3.1: Quy trình xử lý phàn nàn cho nhân viên và nhà quản trị***

Kỹ năng xử lý phàn nàn của khách hàng là một phần quan trọng trong quản lý và hoạt động của khách sạn. Đối với nhân viên phục vụ và nhà quản trị, việc này đòi hỏi sự chuyên nghiệp, kiên nhẫn và hiểu biết.

Bước đầu tiên và quan trọng nhất là lắng nghe. Khi một khách hàng bày tỏ sự không hài lòng, nhân viên cần lắng nghe một cách cẩn thận và không ngắt lời. Việc này không chỉ thể hiện sự tôn trọng đối với khách hàng mà còn giúp nhân viên hiểu rõ hơn về nguyên nhân của sự phàn nàn.

Tiếp theo, sau khi đã lắng nghe, nhân viên và quản trị viên cần xác định nguyên nhân của vấn đề. Việc này đòi hỏi sự phân tích và đánh giá tình hình một cách khách quan, tránh đổ lỗi hoặc tìm cớ.

Bước thứ ba là giải quyết vấn đề. Nhân viên cần nhanh chóng đưa ra các giải pháp hiệu quả và thỏa đáng, đồng thời đảm bảo rằng giải pháp này sẽ giải quyết triệt để vấn đề của khách hàng. Sự nhanh nhẹn và khả năng giải quyết vấn đề hiệu quả là chìa khóa ở bước này.

Cuối cùng, việc xin lỗi khách hàng một cách chân thành là bước quan trọng để khép lại quá trình xử lý phàn nàn. Một lời xin lỗi chân thành không chỉ giúp

giảm bớt sự không hài lòng của khách hàng mà còn thể hiện sự chuyên nghiệp và thiện chí của khách sạn.

Trong suốt quá trình này, điều quan trọng là nhân viên và quản trị viên cần phải giữ bình tĩnh, chuyên nghiệp, tôn trọng cảm xúc của khách hàng và cam kết giải quyết vấn đề một cách triệt để. Kỹ năng xử lý phàn nàn không chỉ giúp giải quyết các vấn đề cụ thể mà còn là cơ hội để nâng cao uy tín và chất lượng dịch vụ của khách sạn.

### **Ví dụ 1:**

Một khách hàng đang ở phòng khách sạn và nhận thấy rằng TV không hoạt động. Khách hàng gọi điện cho bộ phận lễ tân và phàn nàn về vấn đề này:

#### **Bước 1: Lắng nghe**

Nhân viên lễ tân lắng nghe khách hàng phàn nàn một cách cẩn thận và không ngắt lời khách hàng. Nhân viên lễ tân đặt những câu hỏi mở để tìm hiểu thêm về vấn đề.

#### **Bước 2: Xác định nguyên nhân**

Nhân viên lễ tân xác định rằng TV không hoạt động do mất điện. Nhân viên lễ tân hỏi khách hàng đã kiểm tra phích cắm điện và nguồn điện chưa.

#### **Bước 3: Giải quyết**

Nhân viên lễ tân giải quyết vấn đề bằng cách thay phích cắm điện mới cho TV. Nhân viên lễ tân cũng kiểm tra nguồn điện và đảm bảo rằng nguồn điện vẫn hoạt động bình thường.

#### **Bước 4: Xin lỗi**

Nhân viên lễ tân xin lỗi khách hàng một cách chân thành vì sự bất tiện mà khách hàng đã gặp phải. Nhân viên lễ tân cũng giải thích rằng khách sạn sẽ khắc phục vấn đề này để đảm bảo rằng TV hoạt động tốt trong tương lai.

Khách hàng hài lòng với cách xử lý của nhân viên lễ tân. Khách hàng cảm thấy được tôn trọng và khách hàng tin tưởng rằng khách sạn sẽ giải quyết vấn đề một cách triệt để.

### ***3.2.5. Về công tác quản lý chất lượng phục vụ***

Quản lý chất lượng dịch vụ là một khía cạnh quan trọng trong hoạt động kinh doanh khách sạn. Công việc này nhằm đảm bảo rằng chất lượng dịch vụ của khách sạn luôn đáp ứng đúng nhu cầu và mong đợi của khách hàng. Quản lý chất lượng dịch vụ bao gồm một số nội dung quan trọng sau:

#### **Thứ nhất xây dựng Hệ thống Tiêu chuẩn Chất lượng Dịch vụ:**

Xây dựng một hệ thống tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ là nền tảng để đánh giá chất lượng dịch vụ của khách sạn. Hệ thống này cần được xây dựng một cách khoa học và phù hợp với đặc điểm của khách sạn cũng như nhu cầu của khách hàng. Hệ thống tiêu chuẩn này nên bao gồm:

- Tiêu chuẩn về cơ sở vật chất và trang thiết bị.
- Tiêu chuẩn về nhân viên phục vụ.
- Tiêu chuẩn về quy trình phục vụ.
- Tiêu chuẩn về chất lượng sản phẩm và dịch vụ.

#### **Thứ hai thực Hiện Kiểm Soát Chất Lượng:**

Kiểm soát chất lượng là quá trình đảm bảo rằng chất lượng dịch vụ của khách sạn luôn đáp ứng các tiêu chuẩn đã định. Kiểm soát chất lượng có thể được thực hiện thông qua các hình thức sau:

- Kiểm tra định kỳ.
- Kiểm tra đột xuất.
- Khảo sát ý kiến của khách hàng.

#### **Thứ ba xử Lý Các Vấn Đề Phát Sinh Trong Quá Trình Phục Vụ:**

Trong quá trình cung cấp dịch vụ, có thể xảy ra các vấn đề và thách thức. Việc xử lý các vấn đề này một cách hiệu quả là quan trọng để duy trì chất lượng dịch vụ. Việc giải quyết các vấn đề này cần phải nhanh chóng, hiệu quả và làm hài lòng khách hàng.

Để đảm bảo công việc quản lý chất lượng dịch vụ được thực hiện một cách hiệu quả, sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong khách sạn là cần thiết, đặc biệt là giữa bộ phận quản lý chất lượng và bộ phận phục vụ khách hàng.

### ***3.2.6. Về xây dựng tiêu chuẩn chất lượng phục vụ cho bộ phận Housekeeping.***

Việc xây dựng tiêu chuẩn chất lượng phục vụ cho bộ phận Housekeeping là một phần quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ phòng của khách sạn. Tiêu chuẩn này cần được thiết lập một cách khoa học và toàn diện, phù hợp với đặc điểm của khách sạn và đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

#### **Thứ nhất tiêu chuẩn về cơ sở vật chất và trang thiết bị:**

Tiêu chuẩn này đặt ra yêu cầu cơ bản về sự sạch sẽ, gọn gàng và tiện nghi của các phòng nghỉ. Điều này đảm bảo rằng khách hàng luôn có trải nghiệm thoải mái và không gặp phải vấn đề về cơ sở vật chất. Tiêu chuẩn này bao gồm:

- Phòng nghỉ phải luôn được dọn dẹp sạch sẽ, không có bụi bẩn, rác thải.
- Nội thất và đồ đạc trong phòng phải được sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp.
- Các thiết bị điện, nước trong phòng phải hoạt động bình thường.

#### **Thứ hai tiêu chuẩn về nhân viên phục vụ:**

Tiêu chuẩn này đặt ra yêu cầu về kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ và thái độ phục vụ của nhân viên Housekeeping. Nhân viên phải làm việc một cách chuyên nghiệp và chu đáo để đảm bảo sự hài lòng của khách hàng. Tiêu chuẩn này bao gồm:

- Nhân viên Housekeeping phải được đào tạo về kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ phục vụ phòng.

- Thái độ phục vụ của nhân viên phải làm khách hàng cảm thấy hài lòng và thoải mái.
- Nhân viên phải có tác phong nhanh nhẹn, lịch sự và hòa nhã.

### **Thứ ba tiêu chuẩn về quy trình phục vụ:**

Tiêu chuẩn này đảm bảo rằng quy trình dọn dẹp và vệ sinh phòng nghỉ được thực hiện theo đúng quy định và đáp ứng thời gian cần thiết của khách hàng. Điều này giúp tránh tình trạng phòng không sẵn sàng khi khách hàng đến. Tiêu chuẩn này bao gồm:

- Quy trình dọn dẹp và vệ sinh phòng nghỉ phải được thực hiện theo đúng quy định của khách sạn.
- Thời gian dọn dẹp và vệ sinh phòng nghỉ phải đảm bảo đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

### **Thứ tư tiêu chuẩn về chất lượng sản phẩm và dịch vụ:**

Tiêu chuẩn này đảm bảo rằng các sản phẩm và dịch vụ do bộ phận Housekeeping cung cấp đáp ứng đúng nhu cầu và mong đợi của khách hàng. Điều này đảm bảo rằng khách hàng có trải nghiệm tốt nhất trong phòng nghỉ. Tiêu chuẩn này bao gồm:

- Các sản phẩm và dịch vụ của bộ phận Housekeeping phải đảm bảo chất lượng và an toàn.
- Các sản phẩm và dịch vụ phải đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

Xây dựng và thực hiện tiêu chuẩn chất lượng phục vụ cho bộ phận Housekeeping là một phần quan trọng trong việc đảm bảo rằng khách sạn cung cấp trải nghiệm dịch vụ phòng tốt nhất cho khách hàng.

### **3.3 Kiến nghị với nhà nước và tổng cục du lịch**

Để nâng cao chất lượng dịch vụ phòng tại các khách sạn Việt Nam, cần có sự quan tâm, hỗ trợ của nhà nước và Tổng cục du lịch thông qua các giải pháp sau:

#### ***Thứ nhất ban hành các quy định, tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ phòng:***

Nhà nước cần ban hành các quy định, tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ phòng, làm cơ sở để các khách sạn thực hiện và quản lý chất lượng dịch vụ. Các quy định, tiêu chuẩn này cần được xây dựng trên cơ sở phân tích nhu cầu của khách hàng, phù hợp với điều kiện thực tế của Việt Nam.

Đầu tiên, quy định và tiêu chuẩn cần phải được xây dựng dựa trên việc phân tích kỹ lưỡng nhu cầu của khách hàng. Điều này đòi hỏi sự tìm hiểu sâu rộng về những gì khách hàng mong đợi khi họ đặt phòng tại các khách sạn. Khách hàng muốn gì khi họ đến nghỉ dưỡng hoặc công tác tại các địa điểm khác nhau? Quy định cần phải thể hiện sự hiểu biết về những yêu cầu đa dạng của khách hàng, bao gồm cả cơ sở vật chất, dịch vụ, và trải nghiệm tổng thể.

Tiếp theo, quy định và tiêu chuẩn cần phải phù hợp với điều kiện thực tế của Việt Nam. Điều này bao gồm việc xem xét các yếu tố về văn hóa, kinh tế, và xã hội. Việt Nam có nền văn hóa đa dạng và riêng biệt từ miền Bắc đến miền Nam, do đó, các quy định cần phải linh hoạt và có khả năng thích nghi để đáp ứng các đặc điểm địa phương.

Các tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ phòng cần bao gồm các khía cạnh quan trọng như cơ sở vật chất và trang thiết bị của phòng, thái độ và kỹ năng của nhân viên phục vụ, quy trình dọn dẹp và vệ sinh, cũng như chất lượng sản phẩm và dịch vụ cung cấp. Mỗi khía cạnh này đều cần phải được đánh giá và xác định cụ thể để đảm bảo rằng chất lượng tổng thể của dịch vụ phòng đáp ứng được các tiêu chuẩn cao nhất.

Nhà nước và các cơ quan quản lý du lịch cần phải đảm bảo tính hiệu quả của việc thực thi và tuân thủ các quy định và tiêu chuẩn này. Điều này có thể đòi hỏi



sự hỗ trợ tài chính và kỹ thuật cho các khách sạn để nâng cao cơ sở vật chất và đào tạo nhân viên. Ngoài ra, cần có cơ chế kiểm tra và đánh giá định kỳ để đảm bảo rằng các khách sạn tuân thủ các quy định và tiêu chuẩn.

Việc ban hành các quy định và tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ phòng là một bước quan trọng để nâng cao ngành du lịch Việt Nam lên tầm cao mới. Điều này sẽ giúp tạo ra một trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng và đóng góp vào sự phát triển bền vững của ngành du lịch trong tương lai.

### ***Thứ hai tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực cho ngành du lịch***

Nhà nước cần tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực cho ngành du lịch, đặc biệt là nhân lực phục vụ phòng. Các chương trình đào tạo cần trang bị cho nhân viên kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ và thái độ phục vụ chuyên nghiệp, tận tình, chu đáo.

Để đảm bảo chất lượng dịch vụ phòng trong ngành du lịch ngày càng được cải thiện, việc tập trung vào đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực là một phần quan trọng không thể thiếu. Nhà nước cần áp dụng các biện pháp tăng cường đào tạo và phát triển kỹ năng cho người làm trong lĩnh vực này, đặc biệt là cho nhân viên phục vụ phòng, bởi họ đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra trải nghiệm đáng nhớ cho khách hàng.

Một trong những khía cạnh quan trọng của việc đào tạo là trang bị kiến thức chuyên môn. Các chương trình đào tạo cần phải cung cấp kiến thức sâu rộng về các khía cạnh liên quan đến dịch vụ phòng, bao gồm cơ sở vật chất và trang thiết bị của phòng, kỹ thuật dọn dẹp và vệ sinh, quy trình phục vụ, quản lý chất lượng và sự tương tác với khách hàng. Nhân viên cần phải hiểu rõ các tiêu chuẩn và quy định về chất lượng dịch vụ phòng và biết cách thực hiện chúng một cách chính xác.

Bên cạnh kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ cũng đóng vai trò quan trọng. Nhân viên cần phải được đào tạo để thực hiện các công việc như dọn dẹp, sắp xếp đồ đạc, vệ sinh, và làm việc với các thiết bị trong phòng một cách hiệu

quả. Kỹ năng này đòi hỏi sự tỉ mỉ, khả năng làm việc theo lịch trình, và khả năng giải quyết vấn đề.

Ngoài kiến thức và kỹ năng, thái độ phục vụ chuyên nghiệp, tận tình và chu đáo cũng là yếu tố không thể thiếu. Nhân viên phục vụ phòng cần phải có khả năng tương tác với khách hàng một cách lịch lãm và hòa nhã. Họ phải đảm bảo rằng khách hàng cảm thấy thoải mái và hài lòng trong suốt thời gian họ ở trong khách sạn. Thái độ tích cực và lòng nhiệt tình sẽ tạo ấn tượng tốt và thúc đẩy sự trung thành của khách hàng.

Trong tương lai, việc tăng cường đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực sẽ đóng góp một phần quan trọng vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ phòng trong ngành du lịch Việt Nam. Điều này sẽ giúp tạo ra những trải nghiệm tuyệt vời hơn cho khách hàng và đóng góp vào sự phát triển bền vững của ngành du lịch.

### **Thứ ba hỗ trợ phát triển các doanh nghiệp du lịch**

Nhà nước cần hỗ trợ phát triển các doanh nghiệp du lịch, đặc biệt là các doanh nghiệp nhỏ và vừa. Các hỗ trợ có thể bao gồm: đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực, hỗ trợ vay vốn, hỗ trợ xúc tiến thương mại,...

Để thúc đẩy sự phát triển của ngành du lịch và đảm bảo rằng các doanh nghiệp du lịch, đặc biệt là các doanh nghiệp nhỏ và vừa, có cơ hội cạnh tranh và phát triển bền vững, nhà nước cần thực hiện các biện pháp hỗ trợ toàn diện. Việc này bao gồm nhiều khía cạnh quan trọng nhằm nâng cao năng lực và khả năng cạnh tranh của các doanh nghiệp trong ngành du lịch.

Một trong những biện pháp quan trọng nhất là đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực. Các doanh nghiệp cần có nhân viên có kiến thức và kỹ năng chuyên môn để thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến dịch vụ du lịch một cách chuyên nghiệp. Nhà nước có thể hỗ trợ trong việc cung cấp các chương trình đào tạo, khóa học bồi dưỡng, và các hoạt động nâng cao năng lực cho nhân viên. Điều này sẽ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ của các doanh nghiệp và tạo ra sự tin tưởng từ phía khách hàng.

Hỗ trợ về vay vốn cũng đóng vai trò quan trọng. Đặc biệt là đối với các doanh nghiệp nhỏ và vừa, việc tiếp cận nguồn vốn để đầu tư và mở rộng hoạt động có thể gặp khó khăn. Nhà nước có thể hỗ trợ thông qua các chương trình vay vốn ưu đãi, lãi suất thấp hoặc bảo lãnh cho các khoản vay. Điều này sẽ giúp các doanh nghiệp du lịch có thể đầu tư vào cơ sở vật chất, trang thiết bị, và các dự án phát triển mới.

Ngoài ra, việc hỗ trợ xúc tiến thương mại là một phần quan trọng để giới thiệu các sản phẩm và dịch vụ du lịch của Việt Nam đến thị trường quốc tế. Nhà nước và các cơ quan có thể tổ chức các sự kiện xúc tiến thương mại, triển lãm du lịch quốc tế, và các chương trình quảng bá du lịch. Điều này sẽ giúp tạo ra cơ hội kinh doanh mới và mở rộng thị trường xuất khẩu dịch vụ du lịch.

Việc hỗ trợ phát triển các doanh nghiệp du lịch là một phần quan trọng của chiến lược phát triển du lịch của quốc gia. Nhà nước cần thực hiện các biện pháp cụ thể để đảm bảo rằng ngành du lịch phát triển bền vững và góp phần vào sự phát triển toàn diện của đất nước.

### ***Thứ tư tăng cường quảng bá, xúc tiến du lịch***

Tổng cục du lịch cần đẩy mạnh công tác quảng bá, xúc tiến du lịch, nhằm nâng cao nhận thức của người dân và du khách về chất lượng dịch vụ phòng của Việt Nam. Các hoạt động quảng bá, xúc tiến du lịch cần tập trung vào các thị trường mục tiêu, giới thiệu các điểm đến, sản phẩm du lịch mới, đặc biệt là các sản phẩm du lịch nghỉ dưỡng.

Để nâng cao nhận thức và tạo sự quan tâm đối với chất lượng dịch vụ phòng tại các khách sạn tại Việt Nam, Tổng cục Du lịch cần triển khai một chiến dịch quảng bá và xúc tiến du lịch hiệu quả. Chiến dịch này cần được thiết kế một cách tổng thể và chuyên nghiệp, nhằm giới thiệu tới cả người dân trong nước và du khách quốc tế về những điểm mạnh của ngành du lịch Việt Nam và chất lượng dịch vụ phòng tại các khách sạn.

Một yếu tố quan trọng trong chiến dịch này là tập trung vào các thị trường mục tiêu. Điều này có nghĩa là Tổng cục Du lịch cần xác định các thị trường có tiềm năng cao để thu hút khách du lịch và tập trung vào việc quảng bá tại những nơi này. Việc lựa chọn các thị trường mục tiêu cần dựa trên nghiên cứu thị trường và đánh giá tiềm năng để đảm bảo hiệu suất cao nhất cho chiến dịch quảng bá.

Chiến dịch quảng bá và xúc tiến du lịch cũng cần tập trung vào việc giới thiệu các điểm đến mới và sản phẩm du lịch độc đáo. Việc phát triển các trải nghiệm du lịch mới và độc đáo sẽ thu hút sự quan tâm của du khách và giúp tạo ra sự đa dạng hóa trong ngành du lịch. Các sản phẩm du lịch nghỉ dưỡng, bãi biển, và các hoạt động ngoại trời cũng cần được tôn trọng và quảng bá mạnh mẽ, đặc biệt là trong bối cảnh tăng cầu về các trải nghiệm du lịch thư giãn.

Để thực hiện chiến dịch quảng bá và xúc tiến du lịch này, Tổng cục Du lịch cần hợp tác chặt chẽ với các đối tác trong ngành du lịch, bao gồm các khách sạn, công ty du lịch, và các cơ quan chính phủ địa phương. Ngoài ra, việc sử dụng các kênh truyền thông truyền thống và số hóa cũng rất quan trọng để tiếp cận đối tượng mục tiêu một cách hiệu quả.

Chiến dịch quảng bá và xúc tiến du lịch cần được thiết kế và triển khai một cách toàn diện và chi tiết để tạo ra sự nhận diện và quan tâm đối với chất lượng dịch vụ phòng tại các khách sạn tại Việt Nam, đồng thời giới thiệu các trải nghiệm du lịch mới và độc đáo đến đối tượng mục tiêu.

### **3.4 Giải pháp cụ thể để nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort**

Để nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort, cần tiến hành một loạt các giải pháp cụ thể và toàn diện. Chất lượng dịch vụ buồng phòng là một yếu tố quan trọng quyết định sự hài lòng của khách hàng và uy tín của khu nghỉ dưỡng. Dưới đây là những giải pháp mà Flamingo Cát Bà Resort có thể thực hiện:

## ***Thứ nhất tăng cường giám sát và kiểm tra chất lượng dịch vụ buồng phòng:***

Để nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort, việc tăng cường giám sát và kiểm tra chất lượng dịch vụ là một phần quan trọng của chiến lược quản lý và cải thiện. Điều này có thể được thực hiện thông qua việc thiết lập hệ thống giám sát trực tuyến, tổ chức kiểm tra định kỳ và tạo cơ chế phản hồi của khách hàng.

### **Thiết lập hệ thống giám sát trực tuyến:**

Hệ thống giám sát trực tuyến là một công cụ quan trọng giúp quản lý theo dõi một cách liên tục tình trạng các phòng nghỉ. Điều này bao gồm việc sử dụng các camera giám sát để theo dõi các khu vực chính của khu nghỉ dưỡng.

Hệ thống giám sát trực tuyến cho phép quản lý xác minh sự sạch sẽ, trang bị và tiện nghi của từng phòng một. Điều này giúp phát hiện sớm và xử lý các vấn đề phát sinh, đảm bảo rằng mọi phòng đều đáp ứng tiêu chuẩn chất lượng.

Ngoài ra, hệ thống này cũng cung cấp hình ảnh thời gian thực về tình trạng của phòng nghỉ, giúp quản lý đưa ra các quyết định nhanh chóng và hiệu quả.

### **Tổ chức kiểm tra định kỳ:**

Kiểm tra định kỳ là một phần quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ buồng phòng được duy trì ở mức cao. Các bộ phận liên quan nên thiết lập kế hoạch kiểm tra định kỳ và thực hiện chúng một cách đều đặn.

Các cuộc kiểm tra định kỳ bao gồm việc đánh giá các khía cạnh quan trọng của dịch vụ buồng phòng như sạch sẽ, trang bị, tiện nghi và cả phản ứng của nhân viên trước yêu cầu của khách hàng.

Kết quả từ các cuộc kiểm tra này không chỉ đánh giá chất lượng mà còn đưa ra thông tin để cải thiện. Các vấn đề phát hiện ra từ kiểm tra cần được xử lý kịp thời để đảm bảo rằng mọi khách hàng đều có trải nghiệm tốt.

### **Tạo cơ chế phản hồi của khách hàng:**

Cơ chế phản hồi của khách hàng là một công cụ quan trọng để thu thập ý kiến và góp ý từ khách hàng về chất lượng dịch vụ buồng phòng.

Flamingo Cát Bà Resort nên cung cấp các kênh liên lạc cho khách hàng để họ có thể dễ dàng báo cáo về bất kỳ vấn đề nào liên quan đến phòng nghỉ hoặc dịch vụ buồng phòng.

Ý kiến đóng góp của khách hàng rất quý báu, chúng giúp cải thiện dịch vụ và đáp ứng nhu cầu của họ một cách tốt nhất.

Hệ thống giám sát trực tuyến giúp quản lý theo dõi một cách liên tục tình trạng các phòng nghỉ, đảm bảo sự sạch sẽ, trang bị và tiện nghi trong từng phòng. Kiểm tra định kỳ đảm bảo rằng chất lượng dịch vụ buồng phòng luôn được duy trì ở mức cao. Cơ chế phản hồi của khách hàng cho phép họ góp ý và phản hồi về chất lượng dịch vụ, đóng góp quý báu để cải thiện dịch vụ.

Những giải pháp này sẽ đóng góp một phần quan trọng vào việc tăng cường chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort và đảm bảo rằng mọi khách hàng đều có trải nghiệm dịch vụ tốt nhất.

### ***Thứ hai thiết lập hệ thống đánh giá chất lượng dịch vụ buồng phòng:***

Để đảm bảo và cải thiện chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort, việc thiết lập một hệ thống đánh giá chất lượng dịch vụ là rất quan trọng. Hệ thống này sẽ giúp đo lường và theo dõi hiệu suất của khu nghỉ dưỡng, từ đó tạo điều kiện cho việc điều chỉnh và cải thiện liên tục.

### **Hình thức khảo sát trực tiếp:**

Khu nghỉ dưỡng có thể tổ chức các buổi khảo sát trực tiếp với khách hàng sau khi họ đã trải qua trải nghiệm tại Flamingo Cát Bà Resort. Những cuộc trò chuyện này có thể diễn ra tại lễ tân hoặc thông qua cuộc họp cá nhân với nhân viên của khu nghỉ dưỡng.

Những cuộc khảo sát trực tiếp này cho phép khách hàng chia sẻ trực tiếp về những ấn tượng, quan điểm và ý kiến của họ về dịch vụ buồng phòng. Điều này

cung cấp thông tin quý báu và chi tiết về những điểm mạnh và điểm yếu của dịch vụ.

### **Hình thức khảo sát trực tuyến:**

Flamingo Cát Bà Resort có thể tạo các khảo sát trực tuyến trên trang web chính thức của khu nghỉ dưỡng hoặc trên ứng dụng di động của họ. Điều này giúp dễ dàng thu thập ý kiến đánh giá từ khách hàng sau khi họ rời khỏi khu nghỉ dưỡng.

Khảo sát trực tuyến nên được thiết kế một cách tỉ mỉ để tập trung vào các khía cạnh cụ thể của dịch vụ buồng phòng. Các câu hỏi nên liên quan đến sự sạch sẽ, trang bị, thoải mái và tiện nghi trong phòng.

### **Hình thức đánh giá của khách hàng:**

Flamingo Cát Bà Resort có thể sử dụng các ứng dụng và trang web đánh giá của khách hàng phổ biến như TripAdvisor, Booking.com, Expedia và nhiều ứng dụng khác. Những đánh giá và xếp hạng từ khách hàng trên các nền tảng này có thể cung cấp cái nhìn tổng quan về chất lượng dịch vụ buồng phòng.

Thông qua việc theo dõi các đánh giá này, khu nghỉ dưỡng có thể hiểu rõ hơn về cảm nhận của khách hàng về dịch vụ và đưa ra biện pháp cải thiện cụ thể.

Việc thiết lập hệ thống đánh giá chất lượng dịch vụ buồng phòng sẽ giúp Flamingo Cát Bà Resort đo lường hiệu suất, xác định các vấn đề cần cải thiện và theo dõi tiến trình phát triển. Điều này giúp đảm bảo rằng khu nghỉ dưỡng luôn cung cấp trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng và duy trì danh tiếng cao trong ngành du lịch.

### **Thứ ba đào tạo và bồi dưỡng nhân viên buồng phòng:**

Để đảm bảo rằng nhân viên buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort đáp ứng được các yêu cầu và mong muốn của khách hàng, việc đào tạo và bồi dưỡng nhân viên là một phần quan trọng trong quá trình nâng cao chất lượng dịch vụ

buồng phòng. Dưới đây là một số khía cạnh cụ thể trong việc đào tạo và bồi dưỡng nhân viên buồng phòng:

### **Kỹ năng dọn phòng:**

Đào tạo về kỹ năng dọn phòng là một phần quan trọng của việc chuẩn bị nhân viên buồng phòng. Nhân viên cần được hướng dẫn cách sắp xếp các đồ vật, lau chùi, và trang bị phòng một cách hiệu quả để đảm bảo rằng mỗi phòng luôn sạch sẽ, gọn gàng và đầy đủ tiện nghi.

Các khía cạnh khác bao gồm quy trình làm giường, thay ga trải giường, làm sạch phòng tắm và vệ sinh các khu vực quan trọng khác.

### **Kỹ năng giao tiếp và ứng xử với khách hàng:**

Đào tạo về kỹ năng giao tiếp và ứng xử với khách hàng là một phần quan trọng khác trong việc đảm bảo nhân viên buồng phòng tạo ra môi trường thoải mái và thân thiện cho khách hàng.

Nhân viên buồng phòng cần được đào tạo để giao tiếp một cách lịch lãm và tôn trọng khách hàng. Họ cũng cần biết cách ứng phó với các tình huống khó khăn và xử lý phản hồi từ khách hàng một cách chuyên nghiệp.

### **Kiến thức về văn hóa và phong tục:**

Đặc biệt nếu khu nghỉ dưỡng phục vụ khách hàng đa dạng về văn hóa và nguồn gốc, nhân viên buồng phòng cần nắm vững kiến thức về văn hóa, phong tục và tập quán của từng khách hàng.

Điều này đảm bảo rằng họ sẽ phục vụ khách hàng một cách tận tâm và chu đáo, tôn trọng các giá trị và quy định của từng khách hàng, và tạo ra một trải nghiệm dịch vụ độc đáo và thoải mái.

Tổ chức các chương trình đào tạo và bồi dưỡng như vậy không chỉ giúp nhân viên buồng phòng nắm vững kiến thức và kỹ năng cần thiết mà còn thúc đẩy sự nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort. Điều này



làm tăng sự hài lòng của khách hàng và đóng góp vào sự phát triển của khu nghỉ dưỡng.

***Thứ tư, xây dựng chính sách đãi ngộ và khen thưởng cho nhân viên buồng phòng:***

Flamingo Cát Bà Resort nhận thấy tầm quan trọng của việc xây dựng chính sách đãi ngộ và khen thưởng cho nhân viên buồng phòng nhằm đảm bảo họ cảm thấy động viên và được công nhận trong công việc của mình. Dưới đây là một số khía cạnh cụ thể trong việc xây dựng chính sách này:

**Lương và thưởng:**

Flamingo Cát Bà Resort cam kết đảm bảo rằng mức lương và thưởng của nhân viên buồng phòng là hợp lý và tương xứng với năng lực và đóng góp của họ.

Lương và thưởng không chỉ là một phần của sự công bằng mà còn là một cách thúc đẩy động lực làm việc chất lượng. Những nhân viên làm việc xuất sắc và đóng góp đáng kể sẽ được thưởng bổng phù hợp.

**Cơ hội thăng tiến:**

Tạo cơ hội thăng tiến cho nhân viên buồng phòng là một cách khuyến khích họ phát triển và cống hiến cho khu nghỉ dưỡng. Những ai có khả năng và mong muốn nâng cao nghề nghiệp sẽ được ưu tiên thăng tiến.

Điều này tạo động lực cho nhân viên buồng phòng phấn đấu và hoàn thiện kỹ năng của họ để có thể đảm nhiệm các vị trí quản lý hoặc chuyên nghiệp hơn trong tương lai.

**Các chế độ đãi ngộ khác:**

Ngoài lương và thưởng, Flamingo Cát Bà Resort cũng áp dụng các chế độ đãi ngộ khác để đảm bảo quyền lợi và sự an toàn cho nhân viên buồng phòng.

Bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế và bảo hiểm thất nghiệp là một phần quan trọng để đảm bảo sự ổn định và an ninh cho cuộc sống của họ và gia đình.

Việc xây dựng những chính sách này không chỉ giúp tạo ra môi trường làm việc tích cực và công bằng mà còn thúc đẩy sự phát triển của nhân viên buồng phòng. Điều này có lợi cho tất cả các bên, từ nhân viên đến khách hàng và Flamingo Cát Bà Resort, và là một phần quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng.

### TIÊU LUẬN CHƯƠNG 3

Chương III của báo cáo đã trình bày một loạt các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort. Các giải pháp này được đề xuất với mục tiêu chính là đảm bảo rằng khách hàng sẽ có trải nghiệm lưu trú tốt nhất và để duy trì danh tiếng cao cấp của khu nghỉ dưỡng này.

Đầu tiên, việc tăng cường giám sát và kiểm tra chất lượng dịch vụ buồng phòng được thực hiện thông qua việc thiết lập hệ thống giám sát trực tuyến, tổ chức kiểm tra định kỳ và tạo cơ chế phản hồi của khách hàng. Điều này giúp Flamingo Cát Bà Resort theo dõi và duy trì tình trạng phòng nghỉ ổn định, đảm bảo sự hài lòng của khách hàng.

Tiếp theo, việc thiết lập hệ thống đánh giá chất lượng dịch vụ buồng phòng là một phần quan trọng để thu thập ý kiến đánh giá từ khách hàng. Khảo sát trực tiếp, khảo sát trực tuyến và việc sử dụng các ứng dụng đánh giá của khách hàng giúp Flamingo Cát Bà Resort hiểu rõ hơn về ý kiến của khách hàng và điều này có thể được sử dụng để cải thiện dịch vụ.

Ngoài ra, việc đào tạo và bồi dưỡng nhân viên buồng phòng là một phần quan trọng để đảm bảo họ có đủ kỹ năng để cung cấp dịch vụ chất lượng. Điều này bao gồm việc đào tạo kỹ năng dọn phòng, kỹ năng giao tiếp và ứng xử với khách hàng, cũng như kiến thức về văn hóa và phong tục của các khách hàng khác nhau.

Cuối cùng, xây dựng chính sách đãi ngộ và khen thưởng cho nhân viên buồng phòng giúp tạo động lực cho họ làm việc tốt hơn. Điều này bao gồm đảm bảo mức lương và thưởng tương xứng với năng lực và đóng góp của họ, cũng như cung cấp cơ hội thăng tiến và các chế độ đãi ngộ khác nhau.

Tổng cộng, những giải pháp này thể hiện sự cam kết của Flamingo Cát Bà Resort trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng và duy trì danh tiếng của mình trong ngành du lịch. Việc thực hiện chúng có thể góp phần vào sự phát triển kinh tế-xã hội của tỉnh Hải Phòng thông qua thu hút nhiều du khách hơn.

## KẾT LUẬN

Trong cuộc cạnh tranh khốc liệt của ngành du lịch, việc nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Flamingo Cát Bà Resort là một bước quan trọng để duy trì và củng cố vị trí của khu nghỉ dưỡng này trên thị trường. Chương III của báo cáo đã trình bày một loạt các giải pháp cụ thể và chi tiết để đảm bảo rằng khách hàng sẽ có trải nghiệm lưu trú tốt nhất tại đây.

Từ việc tăng cường giám sát và kiểm tra chất lượng, thiết lập hệ thống đánh giá, đào tạo nhân viên buồng phòng đến xây dựng chính sách đãi ngộ và khen thưởng, tất cả những giải pháp này đều hướng đến mục tiêu chung là tạo ra một môi trường lưu trú chất lượng, thân thiện và đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

Chúng ta đã thấy rằng sự đầu tư vào cơ sở vật chất, nguồn nhân lực và quản lý thông qua các giải pháp như hệ thống giám sát trực tuyến, đánh giá khách hàng, đào tạo kỹ năng và cơ hội thăng tiến có thể mang lại hiệu suất cao cho Flamingo Cát Bà Resort.

Nhìn chung, việc nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng không chỉ là một cam kết của khu nghỉ dưỡng đối với khách hàng mà còn là một bước quan trọng trong việc thúc đẩy sự phát triển bền vững của ngành du lịch và góp phần vào sự phát triển kinh tế-xã hội của tỉnh Hải Phòng. Flamingo Cát Bà Resort đã và đang thực hiện những nỗ lực đáng kể để đạt được mục tiêu này và từ đó, tạo dựng danh tiếng cao cấp trong lòng khách hàng và cộng đồng du lịch.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Thị Thu Hiền, Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực bộ phận buồng tại khách sạn Đức Phúc, Đại học Kinh tế Quốc dân, 2020.
2. Nguyễn Thị Thu Huyền, Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại khách sạn Sài Gòn, Đại học Nguyễn Tất Thành, 2022.
3. Nguyễn Thị Thu Huyền, Quản lý chất lượng dịch vụ khách sạn, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, 2020.
4. Nguyễn Văn Tuyền, Quản trị khách sạn, NXB Lao động - Xã hội, 2021.
5. Trần Mạnh Cường, Quản lý dịch vụ khách sạn, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, 2022.
6. Trần Thị Thanh Tuyền, Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại khách sạn Joviale, Đại học Mở Hà Nội, 2021.

## PHỤ LỤC (ẢNH, BẢNG CÂU HỎI...).

1. Giới tính của quý khách?

1. Nam                      2. Nữ

2. Quý khách đến từ đâu?

1. Khách nội địa   2. Khách quốc tế

Châu Á

Châu Âu

Châu Mỹ

3. Mục đích chuyến đi?

Tham quan

Thăm thân nhân

Nghiên cứu học tập

Công tác, hội nghị

4. Quý khách bao nhiêu tuổi?

<18

19-30

31-45

46-60

>60

5. Đánh giá trang phục của nhân viên bộ phận buồng

Rất hài lòng

Hài lòng

Bình thường

Chưa hài lòng

6. Đánh giá về thái độ phục vụ của nhân viên bộ phận buồng.

Rất hài lòng

Hài lòng

Bình thường

Chưa hài lòng

Không hài lòng

**Hướng dẫn:**

- Đánh dấu (✓) vào ô tương ứng với mức độ hài lòng của bạn đối với mỗi câu hỏi.

Bảng câu hỏi này được thiết kế để thu thập thông tin chi tiết về các khía cạnh khác nhau của trải nghiệm khách hàng tại resort, từ chất lượng cơ sở vật chất đến dịch vụ khách hàng và an toàn, an ninh. Các phản hồi từ bảng câu hỏi này sẽ giúp resort hiểu rõ hơn về điểm mạnh và khu vực cần cải thiện trong dịch vụ của họ.



*Deluxe Mountain View Flamingo Cat Ba*





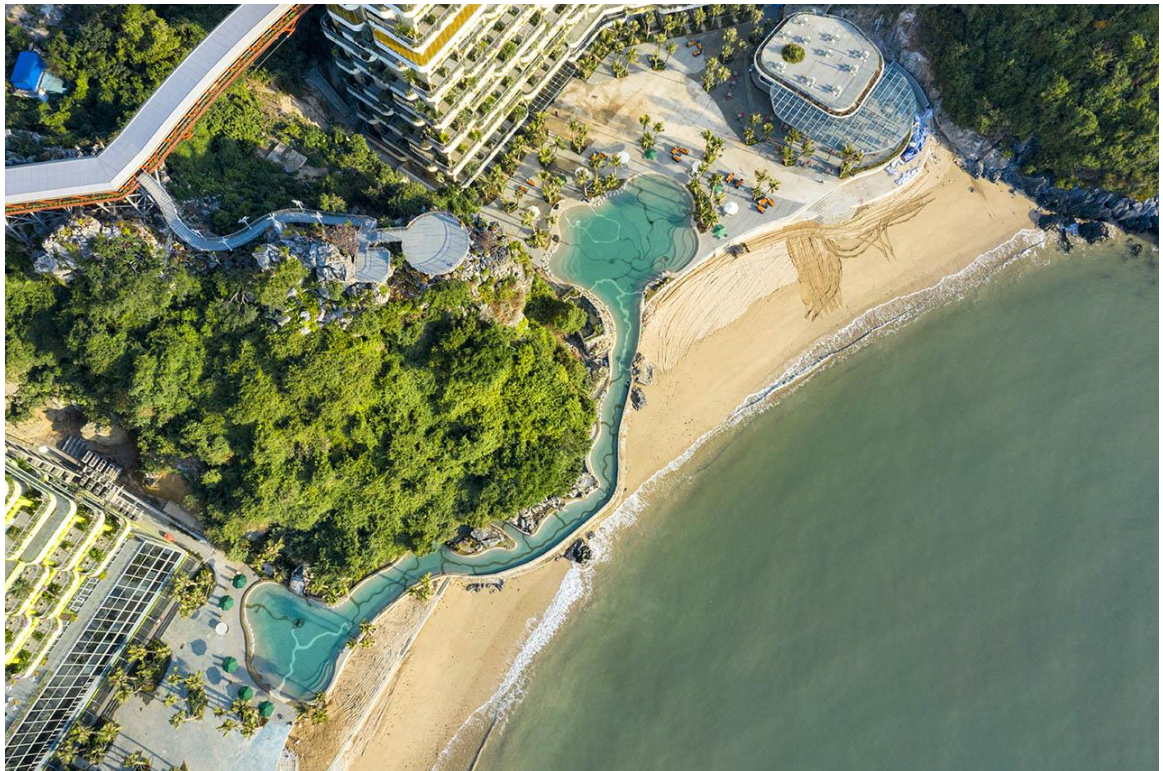
*Premier Ocean View tại Flamingo Cát Bà Resort*



Villa Deluxe Residence với tầm nhìn toàn cảnh vịnh Lan Hạ



*Villa 2 phòng ngủ với diện tích 121m<sup>2</sup>*



*Hệ thống hồ bơi không lộ chạy dài ven bãi biển tuyệt đẹp tại Flamingo Cát Bà*



*Hồ bơi vô cực tại tầng 5 Flamingo Cát Bà với tầm nhìn thẳng vịnh Lan Hạ*



*Nhà hàng Sun tại khách sạn Flamingo Cát Bà*