

ẢNH HƯỞNG CỦA KỸ NĂNG GIAO TIẾP NGHỀ NGHIỆP ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN A25 – CHI NHÁNH LÊ THỊ HỒNG GẮM

Trần Quốc An
Trường Đại học FPT
Email: tranan180320@gmail.com

Tóm tắt: Bài viết nghiên cứu ảnh hưởng của kỹ năng giao tiếp nghề nghiệp đến chất lượng dịch vụ buồng phòng tại khách sạn A25 – Chi nhánh Lê Thị Hồng Gấm. Nghiên cứu tập trung vào ba thành phần chính của kỹ năng giao tiếp gồm giao tiếp bằng lời, giao tiếp phi ngôn ngữ và kỹ năng xử lý tình huống. Dữ liệu được thu thập từ 221 mẫu khảo sát và được phân tích thông qua kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA và hồi quy tuyến tính đa biến. Kết quả cho thấy cả ba yếu tố đều có tác động thuận chiều và có ý nghĩa thống kê đến chất lượng dịch vụ buồng phòng. Trong đó, kỹ năng xử lý tình huống có mức độ ảnh hưởng mạnh nhất, tiếp theo là giao tiếp phi ngôn ngữ và giao tiếp bằng lời. Kết quả nghiên cứu cho thấy kỹ năng giao tiếp không chỉ hỗ trợ quá trình phục vụ mà còn góp phần nâng cao cảm nhận của khách hàng về sự chuyên nghiệp, tinh đáp ứng và chất lượng trải nghiệm lưu trú. Từ đó, bài viết đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm cải thiện năng lực giao tiếp của nhân viên buồng phòng trong hoạt động khách sạn.

Từ khóa: Kỹ năng giao tiếp; giao tiếp nghề nghiệp; chất lượng dịch vụ; buồng phòng.

THE INFLUENCE OF PROFESSIONAL COMMUNICATION SKILLS ON ROOM SERVICE QUALITY AT HOTEL A25 – LE THI HONG GAM BRANCH

Abstract: This article studies the influence of professional communication skills on room service quality at Hotel A25 – Le Thi Hong Gam Branch. The study focuses on three main components of communication skills: verbal communication, nonverbal communication, and situational handling skills. Data was collected from 221 survey samples and analyzed using Cronbach's Alpha reliability test, exploratory factor analysis (EFA), and multiple linear regression. The results show that all three factors have a positive and statistically significant impact on room service quality. Among them, situational handling skills have the strongest influence, followed by nonverbal communication and verbal communication. The research results show that communication skills not only support the service process but also contribute to enhancing customers' perceptions of professionalism, responsiveness, and the quality of their stay experience. Therefore, this article proposes several management implications to improve the communication competence of housekeeping staff in hotel operations.

Keywords: Communication skills; professional communication; service quality; housekeeping.

Nhận bài: 23/04/2026

Phản biện: 20/05/2026

Duyệt đăng: 25/05/2026

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gia tăng của ngành kinh doanh khách sạn, chất lượng dịch vụ được xem là một trong những yếu tố quan trọng góp phần duy trì năng lực cạnh tranh của các cơ sở lưu trú (Zeithaml và cộng sự, 2018). Bên cạnh hệ thống cơ sở vật chất, khách hàng hiện nay ngày càng quan tâm nhiều hơn đến trải nghiệm lưu trú và chất lượng tương tác với nhân viên trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ (Baquero, 2023). Vì vậy, việc nâng cao chất lượng phục vụ không chỉ phụ thuộc vào yếu tố hữu hình mà còn gắn liền với năng lực giao tiếp và thái độ phục vụ của đội ngũ nhân sự khách sạn. Trong hoạt động vận hành khách sạn, bộ phận buồng phòng giữ vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng không gian lưu trú và sự hài lòng của khách hàng. Trải nghiệm liên quan đến phòng nghỉ, mức độ sạch sẽ và sự tiện nghi được xem là những yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến đánh giá của khách lưu trú đối với chất lượng dịch vụ khách sạn (Trần Thị Hiền

và cộng sự, 2019). Bên cạnh yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp của nhân viên buồng phòng cũng ngày càng được chú ý, đặc biệt trong bối cảnh ngành dịch vụ lưu trú đề cao tính cá nhân hóa và trải nghiệm khách hàng. Mặc dù công nghệ đang hỗ trợ ngày càng nhiều cho hoạt động vận hành khách sạn, khả năng giao tiếp, lắng nghe và tương tác của nhân viên vẫn giữ vai trò quan trọng trong quá trình cung cấp dịch vụ (Gursoy & Chi, 2024). Tuy nhiên, các nghiên cứu trước đây chủ yếu tập trung vào kỹ năng giao tiếp và cảm xúc lao động của các bộ phận tiếp xúc trực tiếp như lễ tân hoặc nhà hàng (Nguyễn Văn Anh & Nguyễn Thị Phương Thảo, 2020), trong khi các nghiên cứu liên quan đến nhân viên buồng phòng còn tương đối hạn chế. Đồng thời, nhiều nghiên cứu hiện nay thường được thực hiện trong bối cảnh khách sạn cao cấp hoặc khách sạn 4–5 sao. Từ thực tiễn đó, nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá ảnh hưởng của kỹ năng giao tiếp

nghề nghiệp đến chất lượng dịch vụ buồng phòng tại khách sạn A25 – Chi nhánh Lê Thị Hồng Gấm.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý thuyết và tổng quan nghiên cứu

2.1.1. Kỹ năng giao tiếp nghề nghiệp trong bộ phận buồng phòng

Kỹ năng giao tiếp nghề nghiệp trong khách sạn được hiểu là khả năng truyền đạt, tiếp nhận và phản hồi thông tin một cách phù hợp trong quá trình phục vụ khách hàng. Theo Hargie (2021), giao tiếp giữa các cá nhân không chỉ bao gồm trao đổi thông tin, mà còn liên quan đến cách thức con người điều chỉnh hành vi, thái độ và ngôn ngữ trong từng bối cảnh tương tác cụ thể.

Trong hoạt động khách sạn, kỹ năng giao tiếp có ý nghĩa quan trọng vì quá trình cung cấp dịch vụ thường diễn ra trực tiếp giữa nhân viên và khách lưu trú. Đối với bộ phận buồng phòng, giao tiếp có đặc thù riêng do nhân viên không thường xuyên tiếp xúc kéo dài với khách như bộ phận lễ tân hoặc nhà hàng. Tuy nhiên, nhân viên buồng phòng vẫn cần sử dụng giao tiếp bằng lời trong các tình huống như chào hỏi, xác nhận nhu cầu, phản hồi yêu cầu hoặc thông báo về dịch vụ phòng. Những tương tác này cần bảo đảm sự lịch sự, ngắn gọn và phù hợp với chuẩn mực phục vụ khách sạn (Lutiana, 2024).

Bên cạnh giao tiếp bằng lời, giao tiếp phi ngôn ngữ cũng là một thành phần quan trọng trong hoạt động buồng phòng. Tác phong làm việc, thái độ, cử chỉ, ánh mắt, nụ cười và sự chín chu về đồng phục có thể góp phần tạo nên cảm nhận của khách về tính chuyên nghiệp của dịch vụ. Ngoài ra, trong các tình huống phát sinh như khách phàn nàn, yêu cầu hỗ trợ thêm vật dụng hoặc phản ánh về tình trạng phòng, nhân viên buồng phòng cần có khả năng lắng nghe, phản hồi phù hợp và phối hợp xử lý vấn đề. Braithwaite và cộng sự (2021) cho rằng năng lực lắng nghe và phản hồi trong giao tiếp có vai trò quan trọng trong việc duy trì chất lượng tương tác giữa các bên.

2.1.2. Chất lượng dịch vụ buồng phòng trong khách sạn

Chất lượng dịch vụ thường được tiếp cận thông qua sự so sánh giữa kỳ vọng của khách hàng và cảm nhận thực tế sau khi sử dụng dịch vụ. Theo Zeithaml và cộng sự (2018), chất lượng dịch vụ chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố, trong đó có mức độ đáp ứng, sự tin cậy, năng lực phục vụ và cảm nhận của khách hàng trong quá trình trải nghiệm dịch vụ.

Trong lĩnh vực lưu trú, dịch vụ buồng phòng là một bộ phận quan trọng vì gắn trực tiếp với không gian nghỉ ngơi và sinh hoạt của khách. Chất lượng dịch vụ buồng phòng thường được thể hiện qua các tiêu chí như mức độ sạch sẽ của phòng, sự đầy đủ và hoạt động ổn định của tiện nghi, tốc độ đáp ứng yêu cầu, thái độ phục vụ của nhân viên, cũng như khả năng bảo đảm sự riêng tư và an toàn cho khách lưu trú. Trần Thị Hiền và cộng sự (2019) cho rằng trải nghiệm, giá trị cảm nhận và sự hài lòng của khách hàng có mối liên hệ chặt chẽ trong quá trình đánh giá dịch vụ.

Đối với khách sạn A25 – Chi nhánh Lê Thị Hồng Gấm, chất lượng dịch vụ buồng phòng không chỉ được xem xét ở phương diện cơ sở vật chất và quy trình làm phòng, mà còn ở cách nhân viên tương tác với khách trong quá trình phục vụ. Điều này cho thấy chất lượng dịch vụ buồng phòng cần được đánh giá kết hợp giữa yếu tố hữu hình và yếu tố phi hữu hình. Trong đó, yếu tố hữu hình liên quan đến điều kiện phòng ở, trang thiết bị và vệ sinh; yếu tố phi hữu hình liên quan đến thái độ, kỹ năng giao tiếp và khả năng hỗ trợ khách của nhân viên.

2.1.3. Ảnh hưởng của kỹ năng giao tiếp đến chất lượng dịch vụ buồng phòng

Kỹ năng giao tiếp của nhân viên có thể ảnh hưởng đến cách khách hàng cảm nhận về chất lượng dịch vụ. Trong bối cảnh khách sạn, chất lượng dịch vụ không chỉ phụ thuộc vào điều kiện cơ sở vật chất mà còn chịu tác động từ quá trình tương tác giữa nhân viên và khách lưu trú. Baquero (2023) cho rằng trải nghiệm của khách hàng trong khách sạn được hình thành từ nhiều điểm tiếp xúc khác nhau, trong đó giao tiếp của nhân viên là một yếu tố đáng chú ý.

Đối với bộ phận buồng phòng, giao tiếp bằng lời giúp nhân viên truyền đạt thông tin rõ ràng, xác nhận nhu cầu của khách và hạn chế hiểu nhầm trong quá trình phục vụ. Giao tiếp phi ngôn ngữ góp phần thể hiện thái độ chuyên nghiệp, sự tôn trọng và tinh thần sẵn sàng hỗ trợ khách. Trong khi đó, kỹ năng xử lý tình huống có vai trò quan trọng khi phát sinh phàn nàn, yêu cầu đột xuất hoặc sự cố liên quan đến phòng ở. Trong các trường hợp này, cách nhân viên lắng nghe, phản hồi và đề xuất hướng giải quyết có thể ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng.

Ở góc độ phục hồi dịch vụ, Duong & Nhung (2023) nhấn mạnh vai trò của năng lực phục hồi dịch vụ trong việc duy trì đánh giá tích cực của

khách hàng khi xảy ra sai sót hoặc sự cố. Ngoài ra, trong bối cảnh công nghệ và trí tuệ nhân tạo ngày càng được ứng dụng trong khách sạn, yếu tố con người vẫn giữ vai trò quan trọng trong những tương tác đòi hỏi sự linh hoạt, thấu hiểu và phản hồi phù hợp (Gursoy & Chi, 2024). Từ các cơ sở trên, nghiên cứu đề xuất rằng kỹ năng giao tiếp nghề nghiệp của nhân viên buồng phòng có ảnh hưởng thuận chiều đến chất lượng dịch vụ buồng phòng.

2.2. Kết quả nghiên cứu

Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha cho thấy các thang đo trong mô hình đều đạt yêu cầu về độ tin cậy. Cụ thể, hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo dao động từ 0,821 đến 0,892. Trong đó, thang đo Chất lượng dịch vụ buồng phòng đạt giá trị cao nhất với Cronbach's Alpha = 0,892; tiếp theo là Xử lý tình huống với 0,876; Giao tiếp bằng lời với 0,854 và Giao tiếp phi ngôn ngữ với 0,821. Bên cạnh đó, hệ số tương quan biến tổng nhỏ nhất của các thang đo đều lớn hơn 0,3. Kết quả này cho

thấy các biến quan sát có mức độ liên kết phù hợp với thang đo tương ứng. Do đó, toàn bộ các biến quan sát được giữ lại để tiếp tục đưa vào phân tích nhân tố khám phá.

Kết quả phân tích nhân tố khám phá đối với các biến độc lập cho thấy dữ liệu phù hợp để thực hiện EFA. Hệ số KMO đạt 0,845, lớn hơn ngưỡng 0,5; kiểm định Bartlett có Sig. = 0,000, cho thấy các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể. Các biến quan sát được trích thành ba nhân tố gồm: Xử lý tình huống, Giao tiếp phi ngôn ngữ và Giao tiếp bằng lời. Hệ số tải nhân tố dao động từ 0,652 đến 0,885, đều lớn hơn 0,5. Tổng phương sai trích đạt 68,45%, cho thấy ba nhân tố được rút trích giải thích được 68,45% sự biến thiên của dữ liệu. Điểm dừng Eigenvalues đạt 1,214, đáp ứng điều kiện trong phân tích nhân tố khám phá. Nhìn chung, kết quả EFA cho thấy cấu trúc thang đo phù hợp với mô hình nghiên cứu đề xuất. Các biến quan sát có mức độ hội tụ tương đối tốt vào từng nhóm nhân tố.

Bảng 2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá đối với các biến độc lập

Nhân tố / Biến quan sát	Hệ số tải nhân tố (Factor Loading)
Nhân tố 1: Xử lý tình huống (XLTH)	
XLTH3	0,885
XLTH1	0,792
XLTH2	0,701
Nhân tố 2: Giao tiếp phi ngôn ngữ (GTPNN)	
GTPNN2	0,812
GTPNN4	0,765
GTPNN1	0,698
GTPNN3	0,660
Nhân tố 3: Giao tiếp bằng lời (GTBL)	
GTBL3	0,781
GTBL1	0,742
GTBL2	0,689
GTBL4	0,652
Các chỉ số đánh giá độ phù hợp của mô hình:	
Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)	0,845
Kiểm định Bartlett (Sig.)	0,000
Tổng phương sai trích (Variance Extracted)	68,45%
Điểm dừng Eigenvalues	1,214

Kết quả hồi quy tuyến tính đa biến cho thấy ba biến độc lập gồm Giao tiếp bằng lời, Giao tiếp phi ngôn ngữ và Xử lý tình huống đều có tác động thuận chiều đến Chất lượng dịch vụ buồng phòng. Cụ thể, hệ số Beta chuẩn hóa của các biến đều mang giá trị dương và có mức ý nghĩa Sig.

= 0,000. Trong ba yếu tố, Xử lý tình huống có mức độ tác động lớn nhất đến Chất lượng dịch vụ buồng phòng với Beta = 0,401. Tiếp theo là Giao tiếp phi ngôn ngữ với Beta = 0,312 và Giao tiếp bằng lời với Beta = 0,245. Kết quả này cho thấy trong bối cảnh nghiên cứu, khả năng xử lý các

yêu cầu, phản hồi hoặc tình huống phát sinh của nhân viên buồng phòng có vai trò đáng chú ý đối với cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Ngoài ra, các hệ số VIF của các biến độc lập đều nhỏ hơn 2. Điều này cho thấy chưa phát

hiện hiện tượng đa cộng tuyến nghiêm trọng trong mô hình hồi quy. Hệ số R^2 hiệu chỉnh đạt 0,562, cho thấy mô hình giải thích được 56,2% sự biến thiên của biến phụ thuộc Chất lượng dịch vụ buồng phòng.

Bảng 3. Kết quả hồi quy tuyến tính đa biến về ảnh hưởng của kỹ năng giao tiếp đến chất lượng dịch vụ buồng phòng

Biến độc lập	Hệ số chưa chuẩn hóa (B)	Sai số chuẩn (Std. Error)	Hệ số chuẩn hóa (Beta)	Giá trị t (t-Value)	Mức ý nghĩa (Sig.)	Dung sai (Tolerance)	VIF
(Hằng số - Constant)	0,415	0,132	-	3,145	0,002	-	-
Giao tiếp bằng lời (GTBL)	0,256	0,065	0,245	3,892	0,000	0,703	1,421
Giao tiếp phi ngôn ngữ (GTPNN)	0,320	0,070	0,312	4,567	0,000	0,651	1,534
Xử lý tình huống (XLTH)	0,412	0,071	0,401	5,821	0,000	0,719	1,389

Kết quả kiểm định cho thấy cả ba giả thuyết nghiên cứu đều được chấp nhận. Giả thuyết H1 về tác động của Giao tiếp bằng lời đến Chất lượng dịch vụ buồng phòng được chấp nhận với Beta = 0,245 và Sig. = 0,000. Giả thuyết H2 về tác động của Giao tiếp phi ngôn ngữ được chấp nhận với Beta = 0,312 và Sig. = 0,000. Giả thuyết H3 về tác động của Xử lý tình huống được chấp nhận với Beta = 0,401 và Sig. = 0,000. Như vậy, kết quả nghiên cứu cho thấy kỹ năng giao tiếp nghề nghiệp có mối liên hệ tích cực với chất lượng dịch vụ buồng phòng tại khách sạn A25 – Chi nhánh Lê Thị Hồng Gấm. Trong đó, yếu tố Xử lý tình huống thể hiện mức độ ảnh hưởng cao nhất trong mô hình nghiên cứu.

III. KẾT LUẬN

Từ kết quả phân tích định lượng trên 221 mẫu khảo sát, nghiên cứu cho thấy kỹ năng giao tiếp nghề nghiệp có ảnh hưởng thuận chiều đến chất lượng dịch vụ buồng phòng tại khách sạn A25 – Chi nhánh Lê Thị Hồng Gấm. Cụ thể, ba yếu tố

gồm giao tiếp bằng lời, giao tiếp phi ngôn ngữ và xử lý tình huống đều có tác động có ý nghĩa thống kê đến chất lượng dịch vụ buồng phòng. Trong ba yếu tố được xem xét, kỹ năng xử lý tình huống có mức độ ảnh hưởng lớn nhất với hệ số Beta = 0,401. Kết quả này phù hợp với đặc thù công việc của nhân viên buồng phòng, khi quá trình phục vụ thường gắn với các yêu cầu phát sinh, phản hồi hoặc phàn nàn của khách trong không gian lưu trú. Tiếp theo là giao tiếp phi ngôn ngữ với Beta = 0,312 và giao tiếp bằng lời với Beta = 0,245. Kết quả nghiên cứu có sự tương đồng với các nghiên cứu trước khi cho rằng chất lượng tương tác giữa nhân viên và khách hàng là một trong những yếu tố góp phần hình thành cảm nhận của khách về chất lượng dịch vụ lưu trú. Bên cạnh các yếu tố hữu hình như cơ sở vật chất, tiện nghi và mức độ sạch sẽ, kỹ năng giao tiếp của nhân viên buồng phòng cũng góp phần nâng cao trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Lê Lâm Huỳnh Thông. (2026). Kỹ năng xanh như một yếu tố cạnh tranh mới của nhân lực ngành khách sạn tại Thành phố Hồ Chí Minh: Phân tích và dự báo.
- Nguyễn Văn Anh, & Nguyễn Thị Phương Thảo. (2020). Tác động của căng thẳng nơi làm việc đến cảm xúc lao động và định hướng khách hàng: Một nghiên cứu trong lĩnh vực khách sạn tại Việt Nam. *Tạp chí Khoa học Thương mại*, Số 147/2020, 53-61.
- Trần Thị Hiền, Ngô Thị Thủy, & Nguyễn Hồng Quân. (2019). Trải nghiệm, giá trị cảm nhận và sự hài lòng của khách hàng. *Tạp chí Khoa học (Số 266)*, 53-62.
- Baquero, A. (2023). Guest experience management in contemporary hospitality. *Journal of Hospitality and Tourism*

Management, 45(2), 234-248.

Braithwaite, D. O., Waldron, V. R., & Finn, A. N. (2021). Communication theories in interpersonal relationships. *Sage Publications*.

DeVellis, R.F. (1991). Scale development: theory and applications. Applied Social Research Methods Series, 26. Newbury Park. Sage. (Ghi chú: Đây là tài liệu thống kê học kinh điển dùng để biện luận cho hệ số Cronbach's Alpha trong nghiên cứu định lượng).

Duong, T. H. N., Duong, V. H., & Nguyen, T. N. D. (2023). Employees' service recovery performance: The role of functional manager's emotional intelligence in the hospitality industry. *Journal of International Economics and Management*, 23(3), 89-106.

Gursoy, D., & Chi, C. G. (2024). Service robots vs. human employees: The role of empathy in sustainable service delivery. *Annals of Tourism Research*, 105, 103738.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). Multivariate data analysis (7th ed.). *Pearson, New York*. (Ghi chú: Tài liệu thống kê kinh điển dùng để biện luận các chỉ số EFA, KMO và Hồi quy).

Hargie, O. (2021). Skilled interpersonal communication: Research, theory and practice (6th ed.). *Routledge*.

Lutiana, A. (2024). The Hidden Power Behind Hotel Guest Satisfaction: How Employee Communication Transforms the Hospitality Experience. *Universitas Islam Indonesia*.

Şahin, F., & Işık, D. A. (2020). Service Employee's Emotional Intelligence and Customer's Evaluations of Service Quality in Hospitality Industry. *Journal of Advanced Management Science*, 8(2), 54-61.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm. *McGraw-Hill Education, New York, US*