

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

⌘⌘⌘



TRƯƠNG THỊ MỸ LỆ
GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA
NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI KHÁCH SẠN SOFIANA ĐÀ NẴNG

TÓM TẮT ĐỀ ÁN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

MÃ SỐ: 8340101

Đà Nẵng, tháng 8 năm 2024

CHƯƠNG MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Du lịch không chỉ mang lại lợi ích kinh tế mà còn thúc đẩy văn hóa, xã hội và môi trường, nâng cao nhận thức về thiên nhiên và văn hóa, cũng như tăng cường tình hữu nghị quốc tế. Đà Nẵng, với vị trí địa lý thuận lợi và nhiều điểm đến nổi tiếng như đèo Hải Vân và Bà Nà Hills, có tiềm năng du lịch lớn, với cảng biển và sân bay quốc tế hiện đại kết nối với các di sản miền Trung.

Theo Quyết định 359/QĐ-TTg năm 2021, Đà Nẵng hướng đến mục tiêu trở thành trung tâm kinh tế-xã hội lớn của cả nước và khu vực Đông Nam Á vào năm 2030, với tham vọng trở thành trung tâm kinh tế du lịch quốc gia vào năm 2045. Năm 2023, thành phố đón khoảng 7,39 triệu lượt khách lưu trú, doanh thu từ lưu trú, ăn uống và lữ hành đạt gần 28 nghìn tỷ đồng, tăng 44% so với năm 2022. Tuy nhiên, sự phát triển này cũng đặt ra thách thức về nguồn nhân lực trong ngành dịch vụ lưu trú.

Theo Baum và cộng sự (1997), lợi thế cạnh tranh trong ngành du lịch phụ thuộc vào chất lượng nguồn nhân lực. Nhân viên có năng lực cao sẽ cung cấp dịch vụ chất lượng, tạo lợi thế cho doanh nghiệp. Ngành khách sạn yêu cầu nhân viên làm việc trong môi trường chuyên nghiệp và thích ứng nhanh, vì vậy việc giữ chân nhân viên và nâng cao sự hài lòng là ưu tiên hàng đầu.

Khách sạn Sofiana Đà Nẵng, thuộc Công ty TNHH Dịch vụ và Xây dựng BVQ, chú trọng vào quản lý nhân sự và tối ưu hóa lao động. Tuy nhiên, khách sạn đang đối mặt với sự giảm và không ổn định về nhân sự, từ 51 nhân viên năm 2021 xuống 47. Tình trạng thiếu hụt làm tăng áp lực công việc, dẫn đến căng thẳng và giảm sự hài lòng của nhân viên.

Để khắc phục các vấn đề này, ban quản trị khách sạn cần hoàn thiện quy trình quản lý và tạo động lực cho nhân viên. Nhận thức được tầm quan trọng của việc nâng cao sự hài lòng trong công việc, tôi quyết định thực hiện đề án “Giải pháp nâng cao sự hài lòng trong công việc của người lao động tại khách sạn Sofiana Đà Nẵng.” Đề án sẽ phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên, cung cấp cơ sở khoa học cho doanh nghiệp xây dựng các chính sách nhân sự hợp lý.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Nghiên cứu và đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của người lao động tại khách sạn Sofiana Đà Nẵng, từ đó đề xuất một số giải pháp, kiến nghị nhằm cải thiện và nâng cao sự hài lòng trong công việc của người lao động.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận cơ bản về sự hài lòng của người lao động, bao hàm các lý thuyết và các nghiên cứu có liên quan.
- Phân tích và đánh giá thực trạng về sự hài lòng của người lao động tại khách sạn Sofiana Đà Nẵng từ đó tìm ra những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế trong công tác nâng cao sự hài lòng của người lao động.
- Đề xuất giải pháp thiết thực, mang tính khả thi nhằm hoàn thiện công tác quản trị nhân lực về nâng cao sự hài lòng của người lao động tại khách sạn Sofiana Đà Nẵng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của người lao động làm việc tại khách sạn Sofiana Đà Nẵng.

Phạm vi nghiên cứu

- Về không gian: Khách sạn Sofiana Đà Nẵng, địa chỉ 54-56 Tran Bach Dang , Đà Nẵng
- Về thời gian: Đề án giới hạn sử dụng dữ liệu nghiên cứu thực trạng trong 3 năm gần đây (2021-2023), khảo sát điều tra trong khoảng thời gian tháng 4-7/2024 và định hướng các đề xuất giải pháp áp dụng trong giai đoạn 2024-2028.

4. Phương pháp nghiên cứu

Đề án áp dụng một số phương pháp được áp dụng phổ biến như phương pháp thu thập thông tin (thống kê tổng hợp dữ liệu thứ cấp, điều tra dữ liệu sơ cấp thông qua Phiếu khảo sát), phương pháp phỏng vấn sâu, phương pháp phân tích số liệu nhằm đánh giá sự hài lòng của người lao động tại khách sạn Sofiana Đà Nẵng, cụ thể:

- Phương pháp thu thập thông tin: Thu thập thông tin thứ cấp và sơ cấp
- Phương pháp phỏng vấn sâu
- Phương pháp phân tích dữ liệu: Phương pháp thống kê và Phương pháp phân tích tổng hợp

5. Bố cục đề án

Ngoài phần mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo và phụ lục, đề án gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về sự hài lòng của người lao động trong công việc

Chương 2: Thực trạng về sự hài lòng trong công việc của người lao động tại khách sạn Sofiana Đà Nẵng

Chương 3: Định hướng và giải pháp nâng cao sự hài lòng trong công việc của người lao động tại khách sạn Sofiana Đà Nẵng

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG TRONG CÔNG VIỆC

1.1. Một số khái niệm cơ bản liên quan đến sự hài lòng trong công việc

1.1.1. Người lao động

Theo Khoản 1 Điều 3 Bộ Luật lao động năm 2019 có hiệu lực thi hành từ 1/1/2021 quy định *“Người lao động là người làm việc cho người sử dụng lao động theo thoả thuận, được trả lương và chịu sự quản lý, điều hành, giám sát của người sử dụng lao động. Độ tuổi lao động tối thiểu của người lao động là đủ 15 tuổi”*.

1.1.2. Sự hài lòng trong công việc

Có rất nhiều định nghĩa và quan điểm khác nhau về sự hài lòng trong công việc. Trong đề án này, sự hài lòng trong công việc là trạng thái cảm xúc tích cực của một người lao động đối với công việc của họ, thể hiện qua mức độ yêu thích, đánh giá cao và gắn bó với công việc. Điều này không chỉ ảnh hưởng đến hành vi lao động mà còn liên quan chặt chẽ đến thái độ tích cực và cam kết với tổ chức. Sự hài lòng trong công việc là yếu tố quan trọng trong quản lý nhân sự và đòi hỏi sự cá nhân hóa để đáp ứng nhu cầu và mong muốn của từng nhân viên.

1.2. Các yếu tố tạo nên sự hài lòng trong công việc

Thuyết hai nhân tố của Frederick Herzberg (1959) phân chia các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc thành hai nhóm: yếu tố duy trì (tiền lương, điều kiện làm việc) ngăn ngừa bất mãn nhưng không tạo ra hài lòng, và yếu tố động viên (công nhận, trách nhiệm) nâng cao sự hài lòng. Cả hai nhóm yếu tố này đều quan trọng và cần được chú ý.

Mức độ hài lòng của nhân viên phụ thuộc vào hai yếu tố cơ bản: vật chất và tinh thần.

Yếu tố vật chất:

- **Chính sách tiền lương:** Tiền lương cạnh tranh là yếu tố quan trọng trong việc thu hút nhân tài. Doanh nghiệp có mức lương cao thường thu hút nguồn nhân lực tốt hơn (Nguyễn Văn Điềm & Nguyễn Ngọc Quân, 2007).

- **Chế độ phúc lợi và đãi ngộ:** Chính sách này hỗ trợ cuộc sống nhân viên và tăng năng suất, giúp duy trì sự ổn định và phát triển bền vững (Nguyễn Văn Điềm & Nguyễn Ngọc Quân, 2007).
- **Điều kiện nơi làm việc:** Môi trường làm việc an toàn và thoải mái sẽ nâng cao sự hài lòng và năng suất lao động (Spector, 1997; De Troyer, 2000).

Yếu tố tinh thần:

- **Bản chất công việc:** Sự phù hợp giữa công việc và chuyên môn, sở thích cá nhân rất quan trọng (Phạm Thu Hằng & Phạm Thị Thanh Hồng, 2015; Hà Nam Khánh Giao, 2019).
- **Quan hệ làm việc:** Mối quan hệ giữa đồng nghiệp và cấp trên có ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng (Spector, 1997; Trần Kim Dung, 2005).
- **Đào tạo và thăng tiến:** Cơ hội đào tạo và thăng tiến tạo ra môi trường tích cực, nâng cao sự hài lòng và cam kết của nhân viên (Spector, 1997; Luddy, 2005; Trần Kim Dung, 2005; Kreitner & Kinichi, 2002).

1.3. Phản ứng với sự không hài lòng trong công việc

	Xây dựng	Phá hoại
Chủ động	Bày tỏ	Rời bỏ
Thụ động	Trung thành	Thờ ơ

Hình 1.1. Những phản ứng với sự không hài lòng trong công việc (Stephen P. Robbin và Timothy A. Judge, 2013)

Theo Stephen P. Robbin và Timothy A. Judge (2013), khi không hài lòng với công việc, người lao động có xu hướng thể hiện qua bốn dạng hành vi:

- Rời bỏ tổ chức (Exit): Tìm kiếm vị trí mới hoặc từ chức.

- Bày tỏ (Voice): Nỗ lực tích cực nhằm cải thiện tình hình.
- Trung thành (Loyalty): Chờ đợi một cách thụ động với hy vọng tình hình sẽ cải thiện.
- Lờ đi (Neglect): Thụ động bỏ qua công việc, dẫn đến giảm năng suất và tăng lỗi.

Phản ứng rời bỏ và lờ đi ảnh hưởng đến hiệu suất như năng suất và tỷ lệ vắng mặt. Việc nhận biết bốn dạng phản ứng này giúp cải thiện thái độ và nâng cao hiệu quả tổ chức.

1.4. Kết quả của sự hài lòng trong công việc

Hiệu suất công việc: Những nhân viên hài lòng có hiệu suất cao hơn, với Arnett và cộng sự (2002) cho rằng sự hài lòng dẫn đến hiệu suất tốt hơn và ít khả năng rời bỏ. Trong ngành khách sạn, sự hài lòng giúp nhân viên tôn trọng khách hàng hơn.

Hành vi công dân trong tổ chức: Nhân viên hài lòng có xu hướng nói tích cực về tổ chức và giúp đỡ người khác, dẫn đến hành vi công dân cao hơn.

Sự hài lòng của khách hàng: Spinelli và Canavos (2000) chỉ ra rằng "Một nhân viên vui vẻ sẽ ảnh hưởng đến thái độ của khách đối với khách sạn." Nghiên cứu của Koys (2001) và Arnett (2002) cũng cho thấy sự hài lòng của nhân viên ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng.

Tần suất vắng mặt nơi làm việc: Lease (1998) cho rằng nhân viên hài lòng ít vắng mặt, làm việc hiệu quả và cam kết với tổ chức.

Vấn đề thay thế nhân sự: Hartman & Yrle (1996) cho rằng nhân viên hài lòng ổn định hơn với tổ chức, trong khi Mobley (1977) chỉ ra rằng nhân viên không hài lòng có khả năng rời bỏ cao hơn. Jerome và Kleiner (1995) cũng xác nhận rằng sự hài lòng dẫn đến hiệu suất tốt hơn và ít khả năng rời bỏ.

1.5. Các công cụ đo lường mức độ hài lòng của người lao động đối với công việc

1.5.1. Mô hình chỉ số mô tả công việc JDI (Job Description Index) Smith, Kendall và Hulin (1969)

Một trong những mô hình nổi tiếng nhất để đánh giá sự hài lòng công việc là mô hình JDI (Job Descriptive Index) được Smith và cộng sự (1969) phát triển từ đại học Cornell.

Theo Smith và Kendall và Hulin (1969), mức độ hài lòng với công việc phản ánh thái độ của nhân viên với 5 khía cạnh chính: Bản chất công việc: thách thức, cơ hội sử dụng năng lực, thoải mái; Cơ hội đào tạo - thăng tiến: đào tạo, phát triển, thăng tiến; Lãnh đạo: mối quan hệ, hỗ trợ, phong cách, khả năng lãnh đạo; Đồng nghiệp: mối quan hệ giữa đồng nghiệp; Tiền lương: công bằng và thoả đáng trong trả lương.

Mô hình JDI là công cụ hiệu quả và được sử dụng rộng rãi trong nghiên cứu về sự hài lòng công việc, cung cấp cấu trúc để phân tích yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người lao động.

1.5.2. Mô hình JSS (Job Satisfaction Survey) của Spector

Mô hình JSS (Job Satisfaction Survey) của Spector (1997) là công cụ đo lường sự hài lòng trong công việc cho doanh nghiệp dịch vụ, đánh giá cảm xúc của nhân viên qua 9 yếu tố: lương, cơ hội thăng tiến, điều kiện làm việc, giám sát, đồng nghiệp, yêu thích công việc, giao tiếp, thưởng và phúc lợi. Với 36 mục và thang điểm từ 1 (rất không đồng ý) đến 6 (rất đồng ý), điểm JSS cao hơn thể hiện mức độ hài lòng cao hơn. Kết quả giúp tổ chức cải thiện chính sách, đào tạo và môi trường làm việc.

Tiểu kết chương 1

Sự hài lòng trong công việc của người lao động là yếu tố quyết định ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc, hành vi công dân trong tổ chức và sự hài lòng của khách hàng. Các nghiên cứu đã chỉ ra rằng nhân viên hài lòng không chỉ có năng suất cao hơn mà còn thể hiện sự cam kết mạnh mẽ với tổ chức, từ đó giảm thiểu tình trạng vắng mặt và thay thế nhân sự. Sự hài lòng trong công việc không chỉ mang lại lợi ích cho bản thân người lao động mà còn góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của tổ chức. Do đó, việc xây dựng môi trường làm việc tích cực và cải thiện điều kiện làm việc là điều cần thiết để thúc đẩy sự hài lòng và phát triển bền vững cho cả nhân viên và tổ chức.

Trong chương này đề án đã trình bày các định nghĩa về sự hài lòng của người lao động, các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người lao động, phản ứng với sự hài lòng trong công việc và kết quả của sự hài lòng ngoài ra đề án cũng đã nêu lên một số công cụ đo lường mức độ hài lòng trong công việc. Những vấn đề này chính là cơ sở khoa học có tác dụng định hướng cho nội dung nghiên cứu các chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI KHÁCH SẠN SOFIANA ĐÀ NẴNG

2.1. Khái quát về khách sạn Sofiana Đà Nẵng

2.1.1. Giới thiệu về khách sạn Sofiana Đà Nẵng



Hình. Logo Công ty TNHH MTV Xây Dựng & Dịch Vụ BVQ

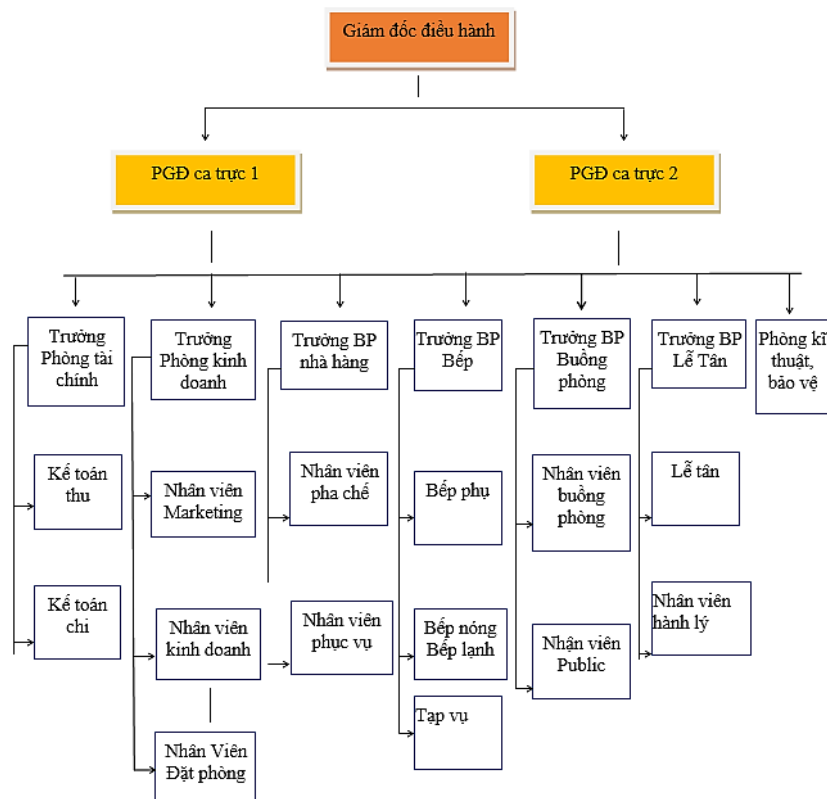
Khách sạn Sofiana Đà Nẵng	
Tên đơn vị	Công ty TNHH MTV Xây Dựng & Dịch Vụ BVQ
Ngày thành lập	04/11/2014
Mã số thuế	0401630746
Loại hình kinh doanh	Dịch vụ lưu trú
Địa chỉ	56 Trần Bạch Đằng, Phường Bắc Mỹ Phú, Quận Ngũ Hành Sơn, Đà Nẵng
Điện thoại	02363941669
Email	sofiahoteldanang@gmail.com
Fanpage	Sofiana My Khe Hotel & Spa

Sofiana My Khe Hotel & Spa nổi bật giữa hàng trăm cơ sở lưu trú ở Đà Nẵng nhờ thiết kế đặc trưng đại dương và dịch vụ cao cấp. Khách sạn 4 sao này có không gian sang trọng với tầm nhìn ra bãi biển Mỹ Khê, một trong những bãi biển đẹp nhất thế giới. Vị trí thuận lợi giúp dễ dàng tiếp cận các điểm du lịch nổi tiếng. Sofiana sở hữu 80 phòng nghỉ hiện đại, mang đến sự thoải mái cho du khách, là điểm khởi đầu lý tưởng để khám phá Đà Nẵng.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức của khách sạn Sofiana Đà Nẵng

Cơ cấu tổ chức của khách sạn Sofiana

Khách sạn Sofia chịu sự quản lý và điều hành chung của ban giám đốc Công ty TNHH MTV XD & DV BVQ. Khách sạn sử dụng cơ cấu tổ chức trực tuyến chức năng.



Sơ đồ 2.2. Sơ đồ tổ chức tại khách sạn Sofiana

(Nguồn: Phòng kinh doanh khách sạn Sofiana).

Khách sạn Sofia chịu sự quản lý và điều hành chung của ban giám đốc Công ty TNHH MTV XD & DV BVQ. Vì Sofiana là khách sạn với quy mô nhỏ nên việc sắp xếp nhân viên sẽ phụ thuộc vào sự cân nhắc và chi phối của Giám đốc điều hành. Tùy theo trình độ chuyên môn, nghiệp vụ thì sẽ làm chung bộ phận và được điều hành bởi tổ trưởng của mỗi bộ phận để thực hiện công việc.

2.1.3. Tình hình nguồn lao động

Bảng 2.1. Cơ cấu nguồn nhân lực tại khách sạn Sofiana năm 2023

Tiêu chí	2021		2022		2023	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Theo giới tính						
Giới tính	2021		2022		2023	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Nam	24	47.1	21	46.7	22	46.8

Nữ	27	52.9	24	53.3	25	53.2
Theo độ tuổi						
Độ tuổi	2021		2022		2023	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Dưới 25 tuổi	16	31.4	15	33.33	13	27.7
26-35 tuổi	15	29.4	12	26.67	14	29.8
36-45 tuổi	12	23.5	12	26.67	13	27.7
Trên 45 tuổi	8	15.7	6	13.33	7	14.9
Theo trình độ học vấn						
Trình độ	2021		2022		2023	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Sau đại học	2	3.9	2	4.4	2	4.3
Đại học	18	35.3	16	35.6	14	29.8
Cao đẳng	12	23.5	11	24.4	12	25.5
Trung cấp	5	9.8	4	8.9	7	14.9
Phổ thông	14	27.5	12	26.7	12	25.5
Tổng số	51	100	45	100	47	100

(Nguồn: Phòng tài chính khách sạn Sofiana)

- Cơ cấu theo giới tính

Bảng số liệu 2.4 cho thấy, cơ cấu giới tính của người lao động tại khách sạn Sofiana Đà Nẵng trong 3 năm 2021-2023 không có sự thay đổi đột ngột, cho thấy sự ổn định trong duy trì cân bằng giới tính. Tuy nhiên, lao động nữ luôn chiếm tỷ trọng cao hơn do đặc thù công việc trong lĩnh vực dịch vụ, khách sạn yêu cầu linh hoạt, khéo léo, chu đáo, tinh thần hướng chi tiết phục vụ tại các bộ phận như lễ tân, nhà hàng, buồng phòng, bếp, nhân viên nữ sẽ có lợi thế hơn. Trong khi đó, nhân viên nam thường làm việc tại các bộ phận như an ninh, bảo trì.

- Cơ cấu theo độ tuổi

Bảng số liệu 2.4 cho thấy cơ cấu tuổi của người lao động tại khách sạn Sofiana Đà Nẵng duy trì ổn định, với tỷ lệ cao nhất ở nhóm dưới 25 tuổi. Từ 2021 đến 2023, số lượng nhân viên dưới 25 tuổi giảm từ 16 người (31.4%) xuống còn 13 (27.7%), phản ánh sự biến động trong cơ cấu nhân lực theo độ tuổi. Nhóm 26-35 và 36-45 tuổi có sự thay đổi không đáng kể, đáp ứng tốt về khả năng và kinh nghiệm. Nhóm trên 45 tuổi chiếm tỷ lệ nhỏ nhưng có thâm niên và chuyên môn cao, cũng là điểm mạnh về sự ổn định và trung thành.

- Cơ cấu theo trình độ học vấn

Qua bảng số liệu 2.4 Cho thấy, số lượng lao động có trình độ trên đại học chiếm tỷ lệ thấp chỉ 4.3% vào năm 2023, số lượng lao động trình độ đại học chiếm tỷ lệ cao nhất là 35,3% vào năm 2021 tuy nhiên tới 2023 giảm còn 29.8%. Lao động có trình độ trung cấp tăng thêm từ 5 người (9.8%) năm 2021 lên 7 người (14.9%) vào năm 2023. Nhóm lao động trình độ phổ thông có sự giảm nhẹ từ 27.5% năm 2021, đến năm 2023 là 25.5%.

Bảng 2.2. Cơ cấu lao động khách sạn Sofiana theo trình độ học vấn năm 2023

Đối tượng lao động	Số lượng	Trình độ				
		Trên Đh	Đại Học	Cao Đẳng	Trung Cấp	Phổ thông
Giám đốc điều hành	1	1				
Phó giám đốc ca trực	2	1	1			
Kế toán trưởng	1		1			
Kế toán	5		4	1		
Trưởng phòng kinh doanh	1		1			
Nhân viên bán phòng	1			1		
Nhân viên kinh doanh	1		1			
Nhân viên Marketing	1		1			
Trưởng bộ phận nhà hàng	1		1			
Nhân viên phục vụ	3			2	1	
Nhân viên pha chế	2				2	
Trưởng bộ phận bếp	1				1	
Phó bếp	2					2
Bếp nóng	2					2
Bếp lạnh	2					2

Tạp vụ	2					2
Trưởng bộ phận buồng phòng	1		1			
Nhân viên buồng phòng	7			4	2	1
Trưởng bộ phận lễ tân	1		1			
Nhân viên lễ tân	5		2	3		
Nhân viên kỹ thuật	2			1	1	
Nhân viên bảo vệ	3					3
Tổng cộng	47	2	14	12	7	12
Tỉ lệ (%)	100	4,5	25,5	27	16	27

(Nguồn: Phòng tài chính)

Đội ngũ quản lý Sofiana đều có trình độ đại học trở lên, đảm nhận vị trí quan trọng như Giám đốc, Kế toán trưởng, Trưởng phòng Kinh doanh. Nhân viên Kinh doanh, Marketing cũng được ưu tiên tuyển dụng từ người có trình độ đại học, thúc đẩy hoạt động kinh doanh. Nhân viên phục vụ có sự đa dạng về trình độ, nhưng Buồng phòng, Lễ tân ưu tiên tuyển dụng trình độ đại học, cao đẳng để đảm bảo chất lượng dịch vụ cao cấp.

Bảng thống kê 2023 cho thấy Sofiana đầu tư xây dựng đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, đa dạng trình độ, hỗ trợ hoạt động hiệu quả và dịch vụ chất lượng cao.

- Cơ cấu nhân sự theo thâm niên làm việc

Bảng 2.3. Cơ cấu nguồn nhân lực xét theo thâm niên làm việc năm 2023

Thâm niên	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Dưới 1 năm	2	4.3
Từ 1-3 năm	17	36.2
Trên 3 năm	28	59.6
Tổng	47	100

(Nguồn: Phòng tài chính)

Dựa vào số liệu trên bảng, những nhân viên có thâm niên dưới 1 năm chiếm tỷ lệ thấp, chỉ 4.3%. Trong khi đó, những nhân viên có thâm niên từ 1-3 năm chiếm 36.2%, còn lại là lực lượng nhân viên nòng cốt chiếm tỷ lệ cao nhất 59.6% với thời gian làm việc trên 3 năm.

- Cơ cấu lao động theo thu nhập

Bảng 2.4. Cơ cấu lao động theo thu nhập năm 2023

Thu nhập	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Từ 3-5 triệu	6	12.8
Từ 5-10 triệu	15	31.9
Từ 10-30 triệu	20	42.6
Trên 30 triệu	6	12.8
Tổng	47	100

(Nguồn: Phòng tài chính)

Thu nhập của lao động tại khách sạn Sofiana tính tới thời điểm năm 2023 dao động từ 10-30 triệu là chiếm đa số với 42.6%, đứng thứ hai là mức từ 5-10 triệu đồng chiếm 31.9%. Còn lại là số lao động có thu nhập từ 3-5 triệu đồng và trên 30 triệu đồng đều chiếm 12.8%.

- Cơ cấu lao động theo tính chất công việc

Bảng 2.5. Cơ cấu lao động theo tính chất công việc

Tiêu chí	2021		2022		2023	
	Tổng số	Tỷ lệ (%)	Tổng số	Tỷ lệ (%)	Tổng số	Tỷ lệ (%)
Lao động trực tiếp	32	62.7	25	55.6	27	57.4
Lao động gián tiếp	19	37.3	20	44.4	20	42.6
Tổng	51	100	45	100	47	100

(Nguồn: Phòng tài chính)

Nhóm lao động trực tiếp như lễ tân, buồng phòng, nhà hàng, bếp chiếm tỷ lệ lớn, từ 62.7% (2021) xuống 57.4% (2023), nhưng số lượng giảm nhiều, từ 32 người (2021) xuống 27 người (2023). Nhóm lao động gián tiếp như tài chính, kinh doanh, kỹ thuật chiếm tỷ lệ nhỏ hơn nhưng ổn định, từ 37.3% (2021) tăng nhẹ và giữ ở mức 20 nhân sự (2022-2023).

2.2. Phân tích thực trạng sự hài lòng của người lao động tại khách sạn Sofiana Đà Nẵng

2.2.1. Phương pháp điều tra, khảo sát

Điều tra bằng phiếu khảo sát

Tác giả thu thập dữ liệu sơ cấp bằng cách điều tra qua Google Form với toàn bộ nhân viên khách sạn Sofiana Đà Nẵng, thời gian khảo sát trong tháng 4-7/2024. Bảng hỏi khảo sát gồm 7 mục, 6 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng và 1 mục đánh giá chung, với tổng cộng 48 câu hỏi theo thang đo Likert 5 mức độ. Dữ liệu được sànlọc và phân tích bằng Microsoft Excel. Các biến quan sát dựa trên lý thuyết JDI, mô hình JSS và được điều chỉnh phù hợp môi trường nghiên cứu. Cụ thể, các yếu tố được đánh giá thông qua các biến như sau

(1) Chính sách lương thưởng và phúc lợi	
1	Lương, thưởng tương xứng với tính chất công việc
2	Lương, thưởng tương xứng với kết quả công việc
3	Lương, thưởng được đảm bảo công bằng giữa các nhân viên
4	Tiền lương, thưởng được trả đầy đủ và đúng thời hạn
5	Chính sách phúc lợi rõ ràng và được thực hiện đầy đủ
6	Chính sách thưởng và phúc lợi thể hiện sự quan tâm chu đáo đến người lao động
7	Chính sách lương, thưởng, trợ cấp được công khai, minh bạch
8	Chính sách lương, thưởng, trợ cấp giúp tôi đảm bảo được đời sống
(2) Bản chất công việc	
1	Công việc phù hợp với khả năng và trình độ chuyên môn
2	Công việc được phân công rõ ràng, cụ thể
3	Công việc cho phép phát huy tốt các năng lực cá nhân
4	Công việc hiện tại tôi đảm nhận là thú vị, nhiều thách thức
5	Công việc tạo điều kiện cải thiện kỹ năng và kiến thức
6	Khối lượng công việc hợp lý
7	Tôi được hoàn toàn tự chủ trong công việc
8	Tôi được kích thích để sáng tạo trong thực hiện công việc
9	Công việc không tạo ra quá nhiều áp lực
(3) Điều kiện nơi làm việc	
1	Tôi được trang bị đầy đủ thiết bị, công cụ và các phương tiện cần thiết để phục vụ cho công việc
2	Tôi được trang bị đồ bảo hộ lao động đầy đủ, chất lượng
3	Môi trường làm việc tốt: sạch sẽ, vệ sinh, thoáng mát, không độc hại, an toàn
4	Chế độ làm việc và nghỉ ngơi hợp lý
5	Ban lãnh đạo luôn quan tâm cải thiện môi trường và phương tiện làm việc cho nhân viên
(4) Đào tạo và thăng tiến	
1	Tôi được tham gia những chương trình đào tạo đáp ứng yêu cầu của công việc
2	Khách sạn có kế hoạch đào tạo, phát triển nghề nghiệp cho nhân viên rõ ràng
3	Tôi được tạo điều kiện và hỗ trợ khi học tập nâng cao trình độ
4	Khách sạn luôn khuyến khích và tạo nhiều cơ hội thăng tiến và phát triển nhân viên
5	Chính sách đề bạt và thăng tiến của khách sạn công bằng
(5) Lãnh đạo	
1	Lãnh đạo giao tiếp cởi mở, thân thiện với nhân viên
2	Lãnh đạo luôn động viên, hỗ trợ khi cần thiết
3	Lãnh đạo luôn dẫn dắt, hướng dẫn nhân viên thay vì áp đặt, ra lệnh
4	Lãnh đạo ghi nhận đóng góp của nhân viên kịp thời
5	Lãnh đạo luôn lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của nhân viên
6	Lãnh đạo luôn tạo cho tôi có cảm hứng làm việc
7	Lãnh đạo luôn tạo ra môi trường thi đua lành mạnh, công bằng

(6) Đồng nghiệp	
1	Đồng nghiệp luôn sẵn sàng hỗ trợ, phối hợp hiệu quả trong công việc
2	Đồng nghiệp thân thiện, hòa đồng, đáng tin cậy
3	Đồng nghiệp giúp tôi học hỏi được nhiều kinh nghiệm làm việc
4	Đồng nghiệp có tác phong làm việc chuyên nghiệp
5	Đồng nghiệp luôn sẵn sàng lắng nghe và đưa ra ý kiến đóng góp
(7) Đánh giá sự hài lòng chung	
1	Tôi cảm thấy hứng thú khi làm công việc hiện tại
2	Tôi cảm thấy tự hào khi làm việc tại khách sạn
3	Tôi luôn cố gắng nỗ lực hết mình để hoàn thành tốt công việc được giao phó
4	Tôi sẵn sàng gắn bó lâu dài với khách sạn
5	Tôi sẵn lòng giới thiệu khách sạn Sofiana là một nơi làm việc lý tưởng với người khác

Bảng 2.6. Các biến quan sát đánh giá sự hài lòng của người lao động tại khách sạn Sofiana Đà Nẵng

Quá trình phân tích dữ liệu thống kê bằng phần mềm Microsoft Exel nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người lao động theo từng yếu tố và tìm ra những hạn chế còn tồn tại trong công tác nâng cao sự hài lòng của người lao động.

Phương pháp phỏng vấn sâu

Đối tượng khảo sát: 22 người lao động từ các vị trí, phòng ban, cấp bậc khác nhau để đảm bảo sự đa dạng trong dữ liệu thu thập, cụ thể:

Đặc điểm	Số lượng
Độ tuổi	
Dưới 25 tuổi	8
26-35 tuổi	5
36-45 tuổi	6
Trên 45 tuổi	3
Giới tính	
Nam	9
Nữ	13
Trình độ văn hoá	
Đại học	6
Cao đẳng	7
Trung cấp	4
Phổ thông	5
Thu nhập	
Từ 3-5 triệu	4
Từ 5-10 triệu	8
Từ 10-30 triệu	7
Trên 30 triệu	3
Tính chất công việc	
Lao động trực tiếp	14
Lao động gián tiếp	8

Bảng 2. 7. Đặc điểm của đối tượng tham gia phỏng vấn sâu tại khách sạn Sofiana Đà Nẵng

Các cuộc phỏng vấn diễn ra tại khách sạn Sofiana Đà Nẵng, kéo dài 15-20 phút, được ghi âm và chép lại mà không tiết lộ danh tính. Tác giả thực hiện 22 cuộc phỏng vấn và nhận thấy độ bão hòa dữ liệu khi các câu trả lời bắt đầu lặp lại.

2.2.2. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người lao động tại khách sạn Sofiana Đà Nẵng

2.2.2.1. Các yếu tố vật chất

Tiền lương và phúc lợi

Bảng 2. 8. Đánh giá sự hài lòng của người lao động về Chính sách lương, thưởng và phúc lợi

Chính sách lương, thưởng và phúc lợi										
Chính sách lương, thưởng và phúc lợi	Hoàn toàn không đồng ý	Tỷ trọng (%)	Không đồng ý	Tỷ trọng (%)	Bình thường	Tỷ trọng (%)	Đồng ý	Tỷ trọng (%)	Hoàn toàn đồng ý	
Lương, thưởng tương xứng với tính chất công việc	5	10.6	14	29.8	8	17.0	11	23.4	9	19.1
Lương, thưởng tương xứng với kết quả công việc	6	12.8	7	14.9	13	27.7	13	27.7	8	17.0
Lương, thưởng được đảm bảo công bằng giữa các nhân viên	0	0.0	0	0.0	10	21.3	21	44.7	16	34.0
Tiền lương, thưởng được trả đầy đủ và đúng thời hạn	5	10.6	4	8.5	9	19.1	11	23.4	18	38.3
Chính sách phúc lợi rõ ràng và được thực hiện đầy đủ	6	12.8	7	14.9	8	17.0	11	23.4	15	31.9
Chính sách thưởng và phúc lợi thể hiện sự quan tâm chu đáo đến người lao động	7	14.9	9	19.1	6	12.8	12	25.5	13	27.7
Chính sách lương, thưởng được công khai, minh bạch	0	0.0	3	6.4	11	23.4	14	29.8	19	40.4

Chính sách lương, thưởng giúp tôi đảm bảo được đời sống	8	17.0	6	12.8	7	14.9	16	34.0	10	21.3
---	---	------	---	------	---	------	----	------	----	------

(Kết quả khảo sát của tác giả)

Qua khảo sát, phần lớn nhân viên (65-70%) hài lòng với tính công bằng, đúng hạn và minh bạch trong chính sách lương, thưởng của khách sạn. Tuy nhiên, vẫn còn một số vấn đề cần cải thiện: Chỉ 36% nhân viên cho rằng mức lương, thưởng tương xứng với tính chất công việc, kết quả công việc. Sự quan tâm chu đáo đến người lao động chỉ nhận được 40.5% sự hài lòng, và chính sách đảm bảo đời sống cho nhân viên chỉ được 55.3% đồng ý, vẫn còn 29.8% chưa hài lòng. Điều này cho thấy khách sạn cần cải thiện sự tương xứng của lương, thưởng với công việc, tăng cường sự quan tâm đến đời sống nhân viên để nâng cao sự hài lòng của họ.

Trong nghiên cứu về sự hài lòng của nhân viên tại khách sạn Sofiana, tác giả đã phỏng vấn sâu để hiểu rõ hơn về các yếu tố liên quan đến lương, thưởng mà nhân viên cảm thấy chưa hài lòng. Những ý kiến nổi bật gồm:

Trong nghiên cứu về sự hài lòng của nhân viên tại khách sạn Sofiana, tác giả phỏng vấn và ghi nhận các ý kiến nổi bật như: “Lương thưởng được trả đầy đủ và đúng hạn khiến tôi yên tâm, nhưng chưa phản ánh đúng mức độ khó khăn và trách nhiệm, nhất là vào mùa cao điểm” [Đáp viên 3, nữ, 25 tuổi]. “Không thấy sự công nhận tài chính tương xứng khiến tôi không hài lòng” [Đáp viên 5, nam, 38 tuổi]. Ngoài ra, “Chế độ lương, thưởng chưa cạnh tranh so với các khách sạn khác” [Đáp viên 17, nam, 24 tuổi].

Điều kiện nơi làm việc

Bảng 2. 9. Đánh giá sự hài lòng của người lao động về điều kiện nơi làm việc

Điều kiện nơi làm việc	Hoàn toàn không đồng ý	Tỷ trọng (%)	Không đồng ý	Tỷ trọng (%)	Bình thường	Tỷ trọng (%)	Đồng ý	Tỷ trọng (%)	Hoàn toàn đồng ý	Tỷ trọng (%)
Tôi được trang bị đầy đủ thiết bị, công cụ và các phương tiện cần thiết để phục vụ cho công việc	0	0.0	0	0.0	9	19.1	17	36.2	21	44.7

Tôi được trang bị đồ bảo hộ lao động đầy đủ, chất lượng	7	14.9	6	12.8	10	21.3	15	31.9	9	19.1
Môi trường làm việc tốt: sạch sẽ, vệ sinh, thoáng mát, không độc hại, an toàn	6	12.8	4	8.5	7	14.9	12	25.5	18	38.3
Chế độ làm việc và nghỉ ngơi hợp lý	6	12.8	13	27.7	11	23.4	9	19.1	8	17.0
Ban lãnh đạo luôn quan tâm cải thiện môi trường và phương tiện làm việc cho nhân viên	0	0.0	5	10.6	9	19.1	15	31.9	18	38.3

(Kết quả khảo sát của tác giả)

Dựa trên bảng số liệu kết quả khảo sát về điều kiện nơi làm việc, cho thấy mức độ hài lòng và chưa hài lòng của người lao động được thể hiện như sau:

Kết quả khảo sát về điều kiện làm việc cho thấy, nhìn chung nhân viên tương đối hài lòng với những gì khách sạn đang cung cấp. 80.9% nhân viên hài lòng với việc được trang bị đầy đủ thiết bị, công cụ cần thiết, thể hiện khách sạn đã đầu tư tốt vào cơ sở vật chất. Bên cạnh đó, 70.2% nhân viên hài lòng với sự quan tâm của lãnh đạo trong cải thiện môi trường, phương tiện làm việc. Tuy nhiên, vẫn còn một số vấn đề cần được cải thiện. Chỉ 36.1% hài lòng với chế độ làm việc và nghỉ ngơi, trong khi 40.5% không hài lòng, cho thấy cần có điều chỉnh hợp lý hơn. Ngoài ra, 27.7% không hài lòng với việc được trang bị đầy đủ, chất lượng đồ bảo hộ lao động, cũng là lĩnh vực cần được quan tâm. Khách sạn cần tập trung cải thiện chế độ làm việc, nghỉ ngơi, đảm bảo cung cấp đầy đủ, chất lượng đồ bảo hộ lao động để nâng cao sự hài lòng của nhân viên.

Trong quá trình thực hiện phương pháp phỏng vấn sâu, hầu hết người lao động không đưa ra ý kiến hoặc phản hồi về các yếu tố khác khiến họ không hài lòng liên quan đến điều kiện làm

việc. Phần lớn người lao động cảm thấy rằng các tiêu chí được đề ra trong bản khảo sát đã phản ánh đầy đủ những vấn đề mà họ gặp phải. Do đó, họ không cảm thấy cần thiết phải bổ sung thêm ý kiến cá nhân. Sự đồng thuận này cho thấy rằng những vấn đề chính đã được bản khảo sát xác định rõ ràng.

2.2.2. Các yếu tố tinh thần

Bản chất công việc

Bảng 2. 10. Đánh giá sự hài lòng của người lao động về bản chất công việc

Bản chất công việc										
Tiêu chí \ Mức độ	Hoàn toàn không đồng ý	Tỷ trọng (%)	Không đồng ý	Tỷ trọng (%)	Bình thường	Tỷ trọng (%)	Đồng ý	Tỷ trọng (%)	Hoàn toàn đồng ý	Tỷ trọng (%)
Công việc phù hợp với khả năng và trình độ chuyên môn	0	0.0	0	0.0	10	21.3	21	44.7	16	34.0
Công việc được phân công rõ ràng, cụ thể	0	0.0	7	14.9	9	19.1	12	25.5	19	40.4
Công việc cho phép phát huy tốt các năng lực cá nhân	0	0.0	4	8.5	15	31.9	16	34.0	12	25.5
Công việc hiện tại tôi đảm nhận là thú vị, nhiều thách thức	0	0.0	5	10.6	10	21.3	15	31.9	17	36.2
Công việc tạo điều kiện cải thiện kỹ năng và kiến thức	0	0.0	3	6.4	10	21.3	15	31.9	19	40.4
Khối lượng công việc hợp lý	0	0.0	13	27.7	15	31.9	10	21.3	9	19.1
Tôi được hoàn toàn tự chủ trong công việc	4	8.5	3	6.4	12	25.5	10	21.3	18	38.3
Tôi được kích thích để sáng tạo trong thực hiện công việc	6	12.8	14	29.8	12	25.5	8	17.0	7	14.9
Công việc không tạo ra quá nhiều áp lực	10	21.3	12	25.5	13	27.7	9	19.1	3	6.4

(Kết quả khảo sát của tác giả)

Kết quả khảo sát cho thấy khách sạn Sofiana có chính sách phân công công việc phù hợp, với 78.7% nhân viên thấy công việc phù hợp với chuyên môn, 65.9% đánh giá phân công công việc rõ ràng, và 74.4% hài lòng vì công việc giúp phát huy năng lực cá nhân. Tuy nhiên, 27.7% không thấy công việc thú vị, 29.8% cho rằng thiếu tính sáng tạo, và 46.8% cảm thấy công việc gây áp lực. Khách sạn cần cải thiện quy trình để nâng cao sự hài lòng và tạo môi trường làm việc thoải mái hơn.

Ngoài các tiêu chí khảo sát, người lao động cho rằng công việc lặp đi lặp lại và thiếu sự thay đổi. Ví dụ: “Tôi thấy công việc đơn điệu, mỗi ngày làm những nhiệm vụ giống nhau” [Đáp viên 1, nữ, 29 tuổi] và “Công việc lặp lại quá nhiều, không tạo hứng thú” [Đáp viên 6, nữ, 45 tuổi]. Nhân viên buồng phòng, tạp vụ cho biết công việc hàng ngày chủ yếu là dọn dẹp, thay ga, kiểm tra thiết bị, thiếu sự đa dạng, ảnh hưởng đến sự hài lòng và năng suất.

Đào tạo và thăng tiến

Bảng 2. 11. Đánh giá sự hài lòng của người lao động về đào tạo và thăng tiến

Đào tạo và thăng tiến										
Mức độ Tiêu chí	Hoàn toàn không đồng ý	Tỷ trọng (%)	Không đồng ý	Tỷ trọng (%)	Bình thường	Tỷ trọng (%)	Đồng ý	Tỷ trọng (%)	Hoàn toàn đồng ý	Tỷ trọng (%)
Tôi được tham gia những chương trình đào tạo đáp ứng yêu cầu của công việc	3	6.4	4	8.5	13	27.7	17	36.2	10	21.3
Khách sạn có kế hoạch đào tạo, phát triển nghề nghiệp cho nhân viên rõ ràng	4	8.5	6	12.8	8	17.0	15	31.9	14	29.8

Tôi được tạo điều kiện và hỗ trợ khi học tập nâng cao trình độ	0	0.0	3	6.4	17	36.2	15	31.9	12	25.5
Khách sạn luôn khuyến khích và tạo nhiều cơ hội thăng tiến và phát triển nhân viên	9	19.1	11	23.4	15	31.9	7	14.9	5	10.6
Chính sách đề bạt và thăng tiến của khách sạn công bằng	0	0.0	4	8.5	14	29.8	10	21.3	19	40.4

(Kết quả khảo sát của tác giả)

Dựa trên bảng số liệu đánh giá mức độ hài lòng của người lao động về các yếu tố đào tạo và thăng tiến, có thể nhận thấy khách sạn Sofiana đã đạt được nhiều thành tựu đáng kể trong việc hỗ trợ và phát triển đội ngũ nhân viên như 48.3% nhân viên hài lòng với các chương trình đào tạo đáp ứng nhu cầu công việc; 61.7% hài lòng với kế hoạch đào tạo, phát triển nghề nghiệp và điều kiện, hỗ trợ học tập; 61.7% hài lòng với chính sách bổ nhiệm, thăng tiến. Điều này cho thấy khách sạn đã nỗ lực cung cấp các chương trình đào tạo phù hợp, tạo điều kiện hỗ trợ học tập, xây dựng chính sách thăng tiến công bằng, đáp ứng nhu cầu của nhân viên.

Tuy nhiên, chỉ 25.5% hài lòng với việc khuyến khích và tạo cơ hội thăng tiến, trong khi 42.5% không hài lòng. Đây là hạn chế đáng kể, có thể ảnh hưởng đến động lực và cam kết của nhân viên. Vì vậy, khách sạn cần tiếp tục cải thiện và nâng cao chất lượng các chính sách phát triển nguồn nhân lực, đặc biệt là về tạo động lực và cơ hội thăng tiến cho nhân viên, để xây dựng đội ngũ nhân sự vững mạnh hơn.

Trong phỏng vấn về phát triển nghề nghiệp tại khách sạn Sofiana, các ý kiến nổi bật gồm: “Quy trình đánh giá và cơ hội thăng tiến chưa rõ ràng, khiến nhân viên bối rối” [Đáp viên 7, nam, 26 tuổi]; “Khách sạn nên công khai và hướng dẫn cụ thể về chính sách thăng chức” [Đáp viên 11, nữ, 33 tuổi]; “Thiếu thông tin về thăng chức khiến nhân viên không biết phải làm gì để

nâng cao vị trí” [Đáp viên 9, nam, 29 tuổi]. Những ý kiến này nhấn mạnh cần cải thiện tính minh bạch trong quy trình thăng tiến.

Quan hệ làm việc

- Ban Lãnh đạo

Bảng 2. 12. Đánh giá sự hài lòng của người lao động về Lãnh đạo

Lãnh đạo										
Mức độ Tiêu chí	Hoàn toàn không đồng ý	Tỷ trọng (%)	Không đồng ý	Tỷ trọng (%)	Bình thường	Tỷ trọng (%)	Đồng ý	Tỷ trọng (%)	Hoàn toàn đồng ý	Tỷ trọng (%)
Lãnh đạo giao tiếp cởi mở, thân thiện với nhân viên	5	10.6	6	12.8	6	12.8	19	40.4	11	23.4
Lãnh đạo luôn động viên, hỗ trợ khi cần thiết	7	14.9	8	17.0	15	31.9	9	19.1	8	17.0
Lãnh đạo luôn dẫn dắt, hướng dẫn nhân viên thay vì áp đặt, ra lệnh	0	0.0	0.0	0.0	11	23.4	19	40.4	17	36.2
Lãnh đạo ghi nhận đóng góp của nhân viên kịp thời	8	17.0	16	34.0	9	19.1	9	19.1	5	10.6
Lãnh đạo luôn lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của nhân viên	0	0.0	0.0	0.0	12	25.5	19	40.4	16	34.0
Lãnh đạo luôn tạo cho tôi có cảm hứng làm việc	3	6.4	7	14.9	14	29.8	16	34.0	7	14.9
Lãnh đạo luôn tạo ra môi trường thi đua lành mạnh, công bằng	6	12.8	4	8.5	12	25.5	16	34.0	9	19.1

(Kết quả khảo sát của tác giả)

Bảng số liệu trên thể hiện 76.6% nhân viên đồng ý và hoàn toàn đồng ý rằng lãnh đạo luôn dẫn dắt và hướng dẫn nhân viên thay vì áp đặt, ra lệnh (40.4% đồng ý và 36.2% hoàn toàn đồng ý). Điều này cho thấy lãnh đạo đã tạo ra một môi trường làm việc tôn trọng và hướng dẫn, hỗ trợ nhân viên thay vì áp đặt. Tương tự, 74.9% nhân viên cảm thấy lãnh đạo luôn lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của họ (40.4% đồng ý và 34% hoàn toàn đồng ý), cho thấy một phong cách lãnh đạo nhạy bén và đồng cảm. Ngoài ra, 63.8% nhân viên cho rằng lãnh đạo tạo cho họ cảm hứng làm việc (34% đồng ý và 29.8% hoàn toàn đồng ý), điều này cho thấy lãnh đạo có khả năng truyền cảm hứng và tạo động lực cho nhân viên. Nhìn chung, những tỷ lệ này thể hiện rằng khách sạn đã thành công trong việc xây dựng một môi trường lãnh đạo thân thiện, lắng nghe và truyền cảm hứng cho nhân viên, giúp nâng cao tinh thần và sự hài lòng trong công việc.

Tuy nhiên, có một số tiêu chí mà người lao động có sự hài lòng không cao hoặc cần được quan tâm như:

Kết quả khảo sát cho thấy chỉ 29.8% nhân viên hài lòng với việc "Lãnh đạo ghi nhận đóng góp kịp thời," và 51% không hài lòng. Về "Lãnh đạo động viên, hỗ trợ khi cần thiết," chỉ 36.2% hài lòng, trong khi 39.4% không hài lòng. Mức độ hài lòng với "Lãnh đạo giao tiếp cởi mở, thân thiện" đạt 64.8%, và "Lãnh đạo tạo ra môi trường thi đua lành mạnh, công bằng" đạt 53.2%. Những hạn chế này cho thấy cần cải thiện việc ghi nhận đóng góp, hỗ trợ, và động viên từ lãnh đạo để nâng cao sự hài lòng của nhân viên.

Đồng nghiệp

Bảng 2. 13. Đánh giá sự hài lòng của người lao động về Đồng nghiệp

Tiêu chí	Mức độ		Không đồng ý		Bình thường		Đồng ý		Hoàn toàn đồng ý	
	Hoàn toàn không đồng ý	Tỷ trọng (%)	Không đồng ý	Tỷ trọng (%)	Bình thường	Tỷ trọng (%)	Đồng ý	Tỷ trọng (%)	Hoàn toàn đồng ý	Tỷ trọng (%)
Đồng nghiệp luôn sẵn sàng hỗ trợ, phối hợp hiệu quả trong công việc	5	10.6	8	17.0	9	19.1	15	31.9	10	21.3

Đồng nghiệp thân thiện, hòa đồng, đáng tin cậy	4	8.5	3	6.4	7	14.9	11	23.4	22	46.8
Đồng nghiệp giúp tôi học hỏi được nhiều kinh nghiệm làm việc	8	17.0	9	19.1	17	36.2	10	21.3	3	6.4
Đồng nghiệp có tác phong làm việc chuyên nghiệp	4	8.5	3	6.4	14	29.8	15	31.9	10	21.3
Đồng nghiệp luôn sẵn sàng lắng nghe và đưa ra ý kiến đóng góp	5	10.6	7	14.9	16	34.0	12	25.5	7	14.9

(Kết quả khảo sát của tác giả)

Những tiêu chí có mức độ hài lòng cao gồm: đồng nghiệp thân thiện, đáng tin cậy (70.2%), tác phong làm việc chuyên nghiệp (53.2%), sự hỗ trợ và phối hợp hiệu quả (53.2%), và sẵn sàng lắng nghe ý kiến (40.4%). Tuy nhiên, chỉ 27.7% nhân viên hài lòng với việc học hỏi từ đồng nghiệp, trong khi 36.1% không hài lòng. Điều này cho thấy khách sạn cần cải thiện việc chia sẻ kinh nghiệm và tăng cường giao tiếp giữa nhân viên.

Phòng vấn sâu về yếu tố đồng nghiệp cho thấy một số nhân viên chưa hài lòng về sự thiếu linh hoạt và phối hợp khi có tình huống bất ngờ. Ví dụ: “Đồng nghiệp không sẵn sàng thay đổi kế hoạch khi có yếu tố bất ngờ” [Đáp viên 3, nữ, 25 tuổi]. Một số nhân viên lớn tuổi ngại thay đổi thói quen và cảm thấy áp lực khi cạnh tranh với đồng nghiệp trẻ. Những ý kiến này nhấn mạnh cần tạo môi trường làm việc linh hoạt và hợp tác để nhân viên thích ứng tốt hơn.

2.3. Đánh giá chung về sự hài lòng của người lao động tại khách sạn Sofiana Đà Nẵng

Bảng. Đánh giá chung về sự hài lòng chung của người lao động

Tiêu chí	Mức độ		Tỷ trọng		Bình thường	Tỷ trọng		Đồng ý	Tỷ trọng	
	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không đồng ý (%)	Đồng ý		Đồng ý (%)	Hoàn toàn đồng ý		Đồng ý (%)	

Tôi cảm thấy hứng thú khi làm công việc hiện tại	2	4.3	8	17.0	9	19.1	13	27.7	15	31.9
Tôi cảm thấy tự hào khi làm việc tại khách sạn	6	12.8	4	8.5	10	21.3	15	31.9	15	31.9
Tôi luôn cố gắng nỗ lực hết mình để hoàn thành tốt công việc được giao phó	3	6.4	4	8.5	21	44.7	12	25.5	7	14.9
Tôi sẵn sàng gắn bó lâu dài với khách sạn	4	8.5	2	4.3	12	25.5	15	31.9	14	29.8
Tôi sẵn lòng giới thiệu khách sạn Sofiana là một nơi làm việc lý tưởng với người khác	5	10.6	7	14.9	14	29.8	12	25.5	9	19.1

(Kết quả khảo sát của tác giả)

Theo bảng dữ liệu khảo sát, có tới 63.8% nhân viên cảm thấy tự hào khi làm việc tại khách sạn, với tỷ lệ đồng ý và hoàn toàn đồng ý lần lượt là 31.9%. Bên cạnh đó, 59.6% nhân viên cảm thấy hứng thú khi làm công việc hiện tại, trong đó 27.7% đồng ý và 31.9% hoàn toàn đồng ý. Đáng chú ý, 61.7% nhân viên sẵn sàng gắn bó lâu dài với khách sạn, bao gồm 31.9% đồng ý và 29.8% hoàn toàn đồng ý. Những con số này cho thấy khách sạn đã thành công trong việc tạo dựng một môi trường làm việc mà phần lớn nhân viên cảm thấy tự hào, hứng thú và có ý định gắn bó lâu dài.

Tuy nhiên, cũng có những tiêu chí mà người lao động đánh giá chưa cao. Đối với tiêu chí "Tôi luôn cố gắng nỗ lực hết mình để hoàn thành tốt công việc được giao phó," chỉ có 40.4% nhân viên đồng ý và hoàn toàn đồng ý (25.5% và 14.9% tương ứng), trong khi 44.7% cảm thấy bình thường và 14.9% không hài lòng (6.4% hoàn toàn không đồng ý và 8.5% không đồng ý). Ngoài ra, 44.6% nhân viên sẵn lòng giới thiệu khách sạn là một nơi làm việc lý tưởng, nhưng có tới 25.5% không hài lòng (10.6% hoàn toàn không đồng ý và 14.9% không đồng ý) và 29.8%

cảm thấy bình thường. Những hạn chế này cho thấy khách sạn cần cải thiện hơn nữa để khuyến khích sự nỗ lực của nhân viên và nâng cao tỷ lệ giới thiệu tích cực từ họ

2.3.1. Những kết quả đạt được

Thứ nhất, chính sách lương, thưởng, phúc lợi: Hệ thống lương thưởng công bằng, minh bạch, phản ánh năng lực và đóng góp của nhân viên, giúp tạo niềm tin và thúc đẩy tinh thần làm việc.

Thứ hai, điều kiện làm việc: Khách sạn đầu tư cơ sở vật chất hiện đại, tạo môi trường làm việc thoải mái, nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ.

Thứ ba, bản chất công việc: Phân công công việc phù hợp với năng lực, quy trình rõ ràng, giúp nhân viên phát huy tối đa tiềm năng.

Thứ tư, đào tạo và thăng tiến: Chương trình đào tạo thực tế và chính sách thăng tiến minh bạch, công bằng dựa trên năng lực và thành tích.

Thứ năm, đội ngũ lãnh đạo: Lãnh đạo giỏi, nhiệt huyết, tạo môi trường thân thiện, lắng nghe và truyền cảm hứng, thu hút nhân tài.

Thứ sáu, đồng nghiệp: Môi trường làm việc thân thiện, gắn kết, với tinh thần hỗ trợ và chuyên nghiệp giữa đồng nghiệp.

2.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân

Thứ nhất, lương, thưởng: Sự không tương xứng giữa lương thưởng và áp lực công việc gây bất mãn cho nhân viên. Cần lắng nghe ý kiến nhân viên, đặc biệt sau khó khăn do đại dịch.

Thứ hai, điều kiện làm việc: Nhân viên khối trực tiếp gặp khó khăn với điều kiện không an toàn. Cần cải thiện trang thiết bị bảo hộ và phân công công việc hợp lý.

Thứ ba, bản chất công việc: Các vị trí lặp lại và thiếu thách thức cần đổi mới quy trình để nâng cao sự hứng thú.

Thứ tư, ghi nhận đóng góp: Nhân viên thất vọng vì đóng góp không được ghi nhận kịp thời. Cần cải thiện hệ thống đánh giá và cơ cấu tổ chức.

Thứ năm, học hỏi từ đồng nghiệp: Nhân viên không hài lòng với việc chia sẻ kinh nghiệm do áp lực công việc. Cần tạo điều kiện cho việc học hỏi và chia sẻ kiến thức.

Tiểu kết chương 2

Tại chương 2 của Đề án, tác giả đã làm rõ ba nội dung chính sau:

Một là, giới thiệu tổng quan thông tin về Khách sạn Sofiana Đà Nẵng bao gồm quá trình hình thành và lịch sử phát triển của Công ty, cơ cấu tổ chức, lĩnh vực kinh doanh, tình hình tài sản giai đoạn 2021-2023 và đặc điểm về lao động của khách sạn đối với công tác nâng cao sự hài lòng của người lao động

Hai là, phân tích thực trạng sự hài lòng trong công việc của người lao động tại khách sạn trong trong giai đoạn 2021-2023. Tại nội dung này, tác giả đã sử dụng nguồn dữ liệu thứ cấp bao gồm các báo cáo thường niên, hoạt động của khách sạn và nguồn dữ liệu sơ cấp là khảo sát đánh giá của nhân viên về chính sách nâng cao sự hài lòng tại khách sạn. Các nội dung được phân tích đó là đánh giá mức độ hài lòng trong công việc thông qua 6 yếu tố (1) Lương, thưởng, (2) Điều kiện nơi làm việc, (3) Bản chất công việc, (4) Đào tạo và thăng tiến, (5) Lãnh đạo, (6) Đồng nghiệp và một mục đánh giá chung.

Ba là, nhận xét và đánh giá thực trạng sự hài lòng trong công việc của người lao động tại khách sạn Sofiana Đà Nẵng thông qua những kết quả thu thập được, nêu ra những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế đó.

Những nội dung trên đây sẽ được làm cơ sở để tác giả có thể kiến nghị một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng trong công việc của người lao động tại khách sạn Sofiana Đà Nẵng

CHƯƠNG 3: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI KHÁCH SẠN SOFIANA ĐÀ NẴNG

3.1. Phương hướng phát triển của khách sạn Sofiana trong thời gian tới

3.1.1. Định hướng phát triển của công ty

Thứ nhất, duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ: Để giữ vững hạng 4 sao, khách sạn Sofiana liên tục cải thiện các quy trình phục vụ và tổ chức đào tạo định kỳ cho nhân viên. Đầu tư vào cơ sở vật chất và trang thiết bị hiện đại cũng góp phần nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

Thứ hai, xây dựng thương hiệu uy tín: Khách sạn Sofiana tập trung vào quảng bá thương hiệu qua các kênh truyền thông, hợp tác với đối tác du lịch và xác định rõ giá trị cốt lõi. Điều này giúp mở rộng mạng lưới khách hàng và nâng cao độ tin cậy của thương hiệu.

Thứ ba, tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp: Khách sạn xây dựng văn hóa làm việc tích cực, khuyến khích sáng tạo và đồng đội. Tạo điều kiện phát triển cho nhân viên qua đào tạo và thiết lập chính sách đãi ngộ hợp lý, công nhận đóng góp của họ để nâng cao chất lượng dịch vụ và xây dựng hình ảnh thương hiệu.

3.1.2. Định hướng phát triển nguồn nhân lực

Lãnh đạo Sofiana nhận thức rõ con người là yếu tố quan trọng nhất và coi nguồn nhân lực là tài sản quý giá. Khách sạn đầu tư vào một môi trường làm việc tích cực để thu hút và giữ chân nhân tài, phát huy tối đa năng lực của nhân viên, và gắn kết phát triển nguồn nhân lực với mục tiêu doanh nghiệp. Các định hướng chính bao gồm:

- **Đào tạo và phát triển kỹ năng:** Tổ chức các chương trình đào tạo nội bộ và ngoại khóa, bao gồm kỹ năng chuyên môn và kỹ năng mềm, với sự tham gia của các khóa học và chứng chỉ quốc tế.

- **Tuyển dụng và giữ chân nhân tài:** Xây dựng chính sách đãi ngộ hấp dẫn, tạo môi trường làm việc năng động, thân thiện và chuyên nghiệp.

- **Ứng dụng công nghệ trong quản lý nhân sự:** Sử dụng hệ thống quản lý nhân sự hiện đại và công nghệ học tập trực tuyến để nâng cao hiệu quả và tự chủ trong phát triển bản thân.

- **Chú trọng văn hóa doanh nghiệp:** Đẩy mạnh các hoạt động xây dựng văn hóa doanh nghiệp, khuyến khích gắn kết và chăm sóc nhân viên, tạo môi trường làm việc tích cực.

- **Hợp tác với các đơn vị đào tạo:** Hợp tác với các trường đại học, cao đẳng, tham gia hội thảo và hội chợ nghề nghiệp để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và phát triển ngành du lịch địa phương.

3.2. Kiến nghị một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng trong công việc của người lao động tại khách sạn Sofiana Đà Nẵng

3.2.1. Thực hiện xây dựng hệ thống khảo sát sự hài lòng trong công việc của người lao động theo quý, năm

- **Hợp tác với tổ chức:** Ban giám đốc nên hợp tác với Công đoàn để lắng nghe và đáp ứng nguyện vọng của nhân viên.
- **Khảo sát định kỳ:** Bộ phận Nhân sự thực hiện khảo sát và sử dụng bảng hỏi trắc nghiệm để thu thập và phân tích dữ liệu dễ dàng.
- **Đánh giá theo nhóm đối tượng:** Đánh giá sự hài lòng theo nhóm tuổi, giới tính, thu nhập, trình độ học vấn, bộ phận, và tính chất công việc để ban hành các chính sách phù hợp

3.2.2. Nâng cao và hoàn thiện các chính sách về lương, thưởng và phúc lợi

Tiền lương

- **Phổ biến và tiếp nhận phản hồi:** Giải thích rõ ràng chính sách lương và thưởng cho nhân viên, tích cực tiếp nhận ý kiến phản hồi.
- **Xem xét biến động thị trường:** Điều chỉnh lương theo mức lạm phát và khảo sát mức lương trong ngành để đảm bảo cạnh tranh.
- **Liên kết lương với hiệu suất:** Dựa trên thâm niên, bằng cấp và kết quả công việc, bao gồm: **Thiết lập tiêu chí đánh giá:** Xác định tiêu chí rõ ràng để đánh giá hiệu suất, như số lượng khách phục vụ và phản hồi từ khách hàng; **Đánh giá định kỳ:** Thực hiện đánh giá hiệu suất hàng quý hoặc hàng năm.

Khen thưởng

- Lễ vinh danh: Trao giải và danh hiệu như “Nhân viên xuất sắc tháng, quý, năm”, “tập thể xuất sắc”.
- Khen thưởng trải nghiệm: Chuyên du lịch, kỳ nghỉ cho các cá nhân, tập thể có thành tích xuất sắc.
- Thẻ quà tặng: Dịch vụ trong khách sạn hoặc các đối tác liên kết.
- Quà tặng ý nghĩa: Những món quà đặc biệt phù hợp với người lao động.

Phúc lợi

- Có sự hỗ trợ về nơi ở cho người lao động ở xa, phương tiện di chuyển, sắp xếp thời gian linh hoạt hơn,...
- Tổ chức các chương trình chăm sóc sức khoẻ tinh thần như khoá học yoga, thiền,..cho người lao động

3.2.3. Đa dạng hoá các nhiệm vụ công việc, sắp xếp công việc khoa học, hợp lý và tăng cường tính sáng tạo trong công việc

Thứ nhất, khách sạn cần tiến hành phân chia công việc một cách hợp lý.

Thứ hai, đa dạng hóa nhiệm vụ công việc thông qua hệ thống phân công công việc linh hoạt.

Thứ ba, tổ chức các chương trình, cuộc thi sáng tạo quy trình trong nội bộ để khuyến khích nhân viên đóng góp ý tưởng và cải tiến quy trình làm việc ngày càng đổi mới, sáng tạo, hiệu quả và thiết thực với mỗi lao động.

Thứ tư, tăng cường sự linh hoạt về đánh giá và cải thiện khối lượng công việc.

3.2.4. Cải thiện chế độ làm việc và tăng cường đầu tư, cung cấp đồ bảo hộ lao động cho người lao động đầy đủ và chất lượng

Thứ nhất, xem xét áp dụng mô hình làm việc theo ca, cho phép người lao động tự chọn ca làm việc phù hợp với mong muốn cá nhân, tuy nhiên vẫn có sự phân chia hợp lý, tránh tình trạng làm việc quá tải.

Thứ hai, điều chỉnh chính sách nghỉ phép hiện tại, nhằm cung cấp thêm ngày nghỉ hàng năm cho người lao động

Thứ ba, điều chỉnh thời gian nghỉ ngơi ngắn trong các ca làm việc.

Thứ tư, tạo không gian nghỉ ngơi ngay tại nơi làm việc.

Thứ năm, tăng cường đầu tư, cung cấp đầy đủ các thiết bị, đồ bảo hộ sức khỏe nhằm đảm bảo an toàn, sức khỏe cho người lao động trong quá trình làm việc.

3.2.5. Cải thiện tính minh bạch trong quy trình thăng tiến và đưa ra các chính sách khuyến khích phát triển nghề nghiệp

Thứ nhất, xây dựng tài liệu chi tiết về các tiêu chí, yêu cầu và quy trình thăng tiến

Thứ hai, xây dựng các chương trình phát triển nghề nghiệp và trang bị kỹ năng để người lao động có thể phát triển đến các vị trí cấp cao hơn.

3.2.6. Nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ máy lãnh đạo, xây dựng môi trường làm việc thân thiện

Tăng cường quản lý, giám sát trực tiếp của cấp trên.

Thứ hai, tăng cường trao đổi, phản hồi thường xuyên.

3.2.7. Cải thiện khả năng linh hoạt trong công việc giữa mối quan hệ đồng nghiệp, định hướng và phát triển kỹ năng cho các nhóm đa tuổi

Thứ nhất, đào tạo nhân viên về kỹ năng linh hoạt và khả năng thích ứng với các tình huống bất ngờ.

Thứ hai, xây dựng các đội nhóm đa tuổi với sự kết hợp giữa nhân viên trẻ và nhân viên có kinh nghiệm hơn.

Thứ ba, Tạo cơ hội cho các nhân viên tham gia vào các hoạt động ngoài công việc như trò chơi nhóm, các buổi picnic hoặc một chuyến dã ngoại tại các khu du lịch, các cuộc thi thể thao, hoặc các hoạt động tình nguyện.

Tiểu kết chương 3

Trong chương 3 của đề án, tác giả đã trình bày rõ những nội dung chính như sau:

Một là, phân tích phương hướng hoạt động kinh doanh của khách sạn Sofiana Đà Nẵng trong thời gian sắp tới và định hướng mục tiêu phát triển nguồn nhân lực của khách sạn.

Hai là, dựa trên cơ sở của những mục tiêu và định hướng vận hành, kết hợp với phân tích thực trạng tại chương 2 của đề án, tác giả kiến nghị một số giải pháp nhằm góp phần nâng cao sự hài lòng của người lao động gồm 7 nhóm giải pháp sau:

- Thực hiện hệ thống khảo sát sự hài lòng trong công việc của người lao động theo quý, năm
- Nâng cao và hoàn thiện các chính sách về lương, thưởng và phúc lợi
- Đa dạng hoá các nhiệm vụ công việc, sắp xếp công việc khoa học, hợp lý và tăng cường tính sáng tạo trong công việc
- Cải thiện chế độ làm việc và tăng cường đầu tư, cung cấp đồ bảo hộ lao động cho người lao động đầy đủ và chất lượng
- Cải thiện tính minh bạch trong quy trình thăng tiến và đưa ra các chính sách khuyến khích phát triển nghề nghiệp
- Nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ máy lãnh đạo, xây dựng môi trường làm việc thân thiện
- Cải thiện khả năng linh hoạt trong công việc giữa mối quan hệ đồng nghiệp, định hướng và phát triển kỹ năng cho các nhóm đa tuổi

Với những giải pháp trên, tác giả hy vọng sẽ góp phần quan trọng vào việc nâng cao chất lượng làm việc và sự hài lòng của người lao động, từ đó thúc đẩy sự phát triển bền vững của khách sạn Sofiana Đà Nẵng trong tương lai.

KẾT LUẬN

Bất kỳ một doanh nghiệp nào cũng mong muốn nhân sự của mình thực hiện công việc với hiệu quả tối ưu. Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng, sự hài lòng trong công việc là yếu tố then chốt quyết định đến hiệu suất công việc và sự gắn bó lâu dài của nhân viên. Đặc biệt, trong ngành du lịch dịch vụ nói chung và kinh doanh khách sạn nói riêng, sự hài lòng của người lao động đóng vai trò quan trọng trong việc quản lý nhân lực hiệu quả. Nó không chỉ ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả công việc mà còn đến tinh thần làm việc của người lao động. Nhận thức được điều này, Khách sạn Sofiana Đà Nẵng khẳng định rằng: nếu sự hài lòng trong công việc được nâng cao, sẽ thúc đẩy nhân viên làm việc hăng say, nỗ lực phấn đấu nâng cao trình độ, từ đó nâng cao hiệu quả làm việc và kết quả hoạt động của khách sạn. Hơn nữa, khi các yếu tố tạo nên sự hài lòng của người lao động được chú trọng và đáp ứng đúng nhu cầu, sẽ tạo điều kiện để họ an tâm làm việc và gắn bó lâu dài với khách sạn. Thực tế nghiên cứu đã cho thấy, mặc dù sự hài lòng trong công việc tại khách sạn đã được quan tâm, nhưng vẫn còn tồn tại một số hạn chế. Trong phạm vi nghiên cứu này, tác giả đã hoàn thành những mục tiêu sau:

Một là, hệ thống hóa cơ sở lý luận về sự hài lòng trong công việc, làm rõ các nội dung liên quan đến sự hài lòng của người lao động trong ngành khách sạn.

Hai là, phân tích thực trạng sự hài lòng trong công việc của người lao động tại Khách sạn Sofiana Đà Nẵng, từ đó làm rõ những thành tựu đã đạt được, những tồn tại và nguyên nhân chủ quan.

Ba là, xuất phát từ thực trạng hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế đã nêu ở chương 2, tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng trong công việc tại Khách sạn Sofiana Đà Nẵng.

Với những phân tích và đề xuất trong nghiên cứu này, tác giả hy vọng rằng Khách sạn Sofiana Đà Nẵng sẽ có thêm những cơ sở khoa học và thực tiễn để cải thiện sự hài lòng trong công việc của người lao động. Việc nâng cao sự hài lòng của nhân viên không chỉ giúp nâng cao hiệu quả làm việc mà còn góp phần xây dựng một môi trường làm việc tích cực, thúc đẩy sự phát triển bền vững của khách sạn. Hy vọng rằng, những giải pháp được đề xuất sẽ được áp dụng một cách hiệu quả, mang lại những thay đổi tích cực và lâu dài cho Khách sạn Sofiana Đà Nẵng.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu Tiếng Việt

Hà Nam Khánh Giao, Nguyễn Tô Trà My (2019), “Sự hài lòng đối với công việc của người lao động tại Công ty TNHH Master English”, Tạp chí Công thương, số 22, tháng 12/2019, trang 168-175.

Phạm Thu Hằng, Phạm Thị Thanh Hồng (2015), “Sự hài lòng của người lao động tại các tổ chức nước ngoài cung cấp dịch vụ đào tạo ở Việt Nam”, Tạp chí KHHQGHN: Kinh tế và Kinh doanh, tập 31, số 3, trang 32-41.

Quốc hội. (2019). Bộ luật Lao động số 45/2019/QH 14 ngày 20 tháng 11 năm 2019.

Tài liệu Tiếng Anh

Abdulla, J., Djebarni, R. and Mellahi, K. (2011), “Determinants of job satisfaction in the UAE: a case study of the Dubai police”, *Personnel Review*, Vol. 40 No. 1, pp. 126–146.

Arnett, D.B., Laverie, D.A., McLane, C., 2002. Using job satisfaction and pride as internal-marketing tools. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 43 (2), 87–96.

Baum, T., Amoah, V., & Spivack, S. (1997). Policy dimensions of human resource management in the tourism and hospitality industries. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 9(5/6), 221-229.

De Troyer, M. (2000), „The hospital sector in Europe – introductory report“, TUTBSALTSA Conference, Brussels, pp. 25-27.

Herzberg, F. 1968, "One more time: how do you motivate employees?", *Harvard Business Review*, vol. 46, iss. 1, pp. 53–62.

Hartman, S. C., & Yrle, A. C. (1996). Can the hobo phenomenon help explain voluntary turnover? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 8(4), 11-16.

Jerome, L., Kleiner, B.H., 1995. Employee morale and its impact on service: what companies do to create a positive service experience. *Managing Service Quality* 5 (6), 21.

Koys, D. (2001). The effects of employee satisfaction, organizational citizenship behavior, and turnover on organizational effectiveness: A unit-level, longitudinal study. *Personnel Psychology*, 54, 101-114.

- Lease, S. H. (1998). Annual review, 1993–1997: Work attitudes and outcomes. *Journal of Vocational Behaviour*, Vol. 53(2): 154–183.
- Locke, E. A. (1976). The nature and cause of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally.
- Nezaam Luddy (2005), Job satisfaction amongst employees at a public health institution in the Western Cape, 48-49.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). A causal model of turnover for nurses. *Academy of Management Journal*, 24(3), 543-565.
- Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge. "Attitudes and Job Satisfaction." *Organizational Behaviour*, seventeenth ed., Pearson (2013): 110-137.
- Sarwar, S. & Abugre (2013). The influence of reward and job satisfaction on employees in the service industry. *The business Management Review*, 3 (2), 22-32.
- Spector, P. E. (2000). *Industrial & organizational psychology* (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Spinelli, M. A., & Canavos, G. C. (2000). Investigating the relationship between employee satisfaction and guest satisfaction. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41(6), 29-33.
- Szivas E., M. Riley, 1999, *Tourism employment during economic transition*.

PHỤ LỤC

Phiếu khảo sát

Kính chào quý Anh/Chị!

Tôi là Trương Thị Mỹ Lệ, học viên cao học lớp K46.QTR.ĐN1.C1 đến từ trường Đại học Kinh Tế Đà Nẵng. Hiện tại, tôi đang thực hiện đề án tốt nghiệp “Giải pháp nâng cao sự hài lòng trong công việc của người lao động tại khách sạn Sofiana Đà Nẵng”, nghiên cứu này đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên tại khách sạn Sofiana Đà Nẵng, từ đó có những đề xuất đãi ngộ tốt hơn cho đội ngũ nhân viên đang cống hiến cho khách sạn mỗi ngày. Vì vậy, tôi rất mong nhận được sự giúp đỡ của Anh/Chị bằng cách dành thời gian trả lời các câu hỏi sau đây. Mọi thông tin Anh/Chị cung cấp sẽ được giữ bí mật tuyệt đối và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu.

Mọi thắc mắc xin vui lòng liên hệ với chúng tôi theo địa chỉ email: Binhm54@gmail.com.

Tôi cam kết bảo mật mọi thông tin cá nhân của Anh/Chị. Xin chân thành cảm ơn và kính chúc Anh/Chị sức khỏe, thành công!

Phần thông tin chung:

Câu 1: Anh/chị vui lòng cho biết giới tính của mình*

Nam

Nữ

Câu 2: Anh/chị vui lòng cho biết độ tuổi của mình*

Dưới 25 tuổi

Từ 26-35 tuổi

Từ 36-45 tuổi

Trên 45 tuổi

Câu 3: Anh/chị vui lòng cho biết trình độ học vấn của mình

Sau đại học

Đại học

Cao đẳng

Trung cấp

Phổ thông

Câu 4: Chức vụ của anh/chị là:

Ban Giám đốc

Trưởng bộ phận

Nhân viên

Phản đánh giá

Quý Anh/chị vui lòng đánh dấu vào ô mình lựa chọn ở các câu sau. Các số 1-5 đại diện cho mức độ đồng ý tăng dần.

Mức 1: Hoàn toàn không đồng ý

Mức 2: Không đồng ý

Mức 3: Bình thường

Mức 4: Đồng ý

Mức 5: Hoàn toàn đồng ý

Tiền lương và phúc lợi

(1) Chính sách lương thưởng và phúc lợi		
1	Lương, thưởng tương xứng với tính chất công việc	Likert 1-5
2	Lương, thưởng tương xứng với kết quả công việc	Likert 1-5
3	Lương, thưởng được đảm bảo công bằng giữa các nhân viên	Likert 1-5
4	Tiền lương, thưởng được trả đầy đủ và đúng thời hạn	Likert 1-5
5	Chính sách phúc lợi rõ ràng và được thực hiện đầy đủ	Likert 1-5
6	Chính sách thưởng và phúc lợi thể hiện sự quan tâm chu đáo đến người lao động	Likert 1-5
7	Chính sách lương, thưởng, trợ cấp được công khai, minh bạch	Likert 1-5
8	Chính sách lương, thưởng, trợ cấp giúp tôi đảm bảo được đời sống	Likert 1-5
(2) Bản chất công việc		
1	Công việc phù hợp với khả năng và trình độ chuyên môn	Likert 1-5

2	Công việc được phân công rõ ràng, cụ thể	Likert 1-5
3	Công việc cho phép phát huy tốt các năng lực cá nhân	Likert 1-5
4	Công việc hiện tại tôi đảm nhận là thú vị, nhiều thách thức	Likert 1-5
5	Công việc tạo điều kiện cải thiện kỹ năng và kiến thức	Likert 1-5
6	Khối lượng công việc hợp lý	Likert 1-5
7	Tôi được hoàn toàn tự chủ trong công việc	Likert 1-5
8	Tôi được kích thích để sáng tạo trong thực hiện công việc	Likert 1-5
9	Công việc không tạo ra quá nhiều áp lực	Likert 1-5
(3) Điều kiện nơi làm việc		
1	Tôi được trang bị đầy đủ thiết bị, công cụ và các phương tiện cần thiết để phục vụ cho công việc	Likert 1-5
2	Tôi được trang bị đồ bảo hộ lao động đầy đủ, chất lượng	Likert 1-5
3	Môi trường làm việc tốt: sạch sẽ, vệ sinh, thoáng mát, không độc hại, an toàn	Likert 1-5
4	Chế độ làm việc và nghỉ ngơi hợp lý	Likert 1-5
5	Ban lãnh đạo luôn quan tâm cải thiện môi trường và phương tiện làm việc cho nhân viên	Likert 1-5
(4) Đào tạo và thăng tiến		
1	Tôi được tham gia những chương trình đào tạo đáp ứng yêu cầu của công việc	Likert 1-5
2	Khách sạn có kế hoạch đào tạo, phát triển nghề nghiệp cho nhân viên rõ ràng	Likert 1-5
3	Tôi được tạo điều kiện và hỗ trợ khi học tập nâng cao trình độ	Likert 1-5
4	Khách sạn luôn khuyến khích và tạo nhiều cơ hội thăng tiến và phát triển nhân viên	Likert 1-5
5	Chính sách đề bạt và thăng tiến của khách sạn công bằng	Likert 1-5
(5) Lãnh đạo		
1	Lãnh đạo giao tiếp cởi mở, thân thiện với nhân viên	Likert 1-5
2	Lãnh đạo luôn động viên, hỗ trợ khi cần thiết	Likert 1-5

3	Lãnh đạo luôn dẫn dắt, hướng dẫn nhân viên thay vì áp đặt, ra lệnh	Likert 1-5
4	Lãnh đạo ghi nhận đóng góp của nhân viên kịp thời	Likert 1-5
5	Lãnh đạo luôn lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của nhân viên	Likert 1-5
6	Lãnh đạo luôn tạo cho tôi có cảm hứng làm việc	Likert 1-5
7	Lãnh đạo luôn tạo ra môi trường thi đua lành mạnh, công bằng	Likert 1-5
(6) Đồng nghiệp		
1	Đồng nghiệp luôn sẵn sàng hỗ trợ, phối hợp hiệu quả trong công việc	Likert 1-5
2	Đồng nghiệp thân thiện, hòa đồng, đáng tin cậy	Likert 1-5
3	Đồng nghiệp giúp tôi học hỏi được nhiều kinh nghiệm làm việc	Likert 1-5
4	Đồng nghiệp có tác phong làm việc chuyên nghiệp	Likert 1-5
5	Đồng nghiệp luôn sẵn sàng lắng nghe và đưa ra ý kiến đóng góp	Likert 1-5
(7) Đánh giá mức độ hài lòng tổng thể		
1	Tôi cảm thấy hứng thú khi làm công việc hiện tại	Likert 1-5
2	Tôi cảm thấy tự hào khi làm việc tại khách sạn	Likert 1-5
3	Tôi luôn cố gắng nỗ lực hết mình để hoàn thành tốt công việc được giao phó	Likert 1-5
4	Tôi sẵn sàng gắn bó lâu dài với khách sạn	Likert 1-5
5	Tôi sẵn lòng giới thiệu khách sạn Sofiana là một nơi làm việc lý tưởng với người khác	Likert 1-5

Anh/Chị có đề xuất gì đối với khách sạn nhằm nâng cao sự hài lòng của người lao động trong thời gian tới? _____

Xin chân thành cảm ơn sự tham gia khảo sát của Anh/Chị , chúc Anh/Chị sức khỏe, thành công!