

Khách sạn Aluxury Hà Nội

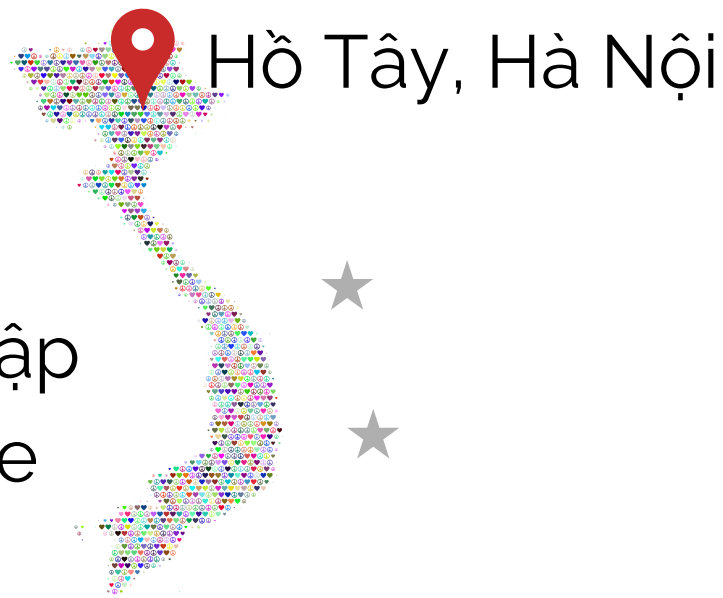
Thực hiện bởi:
Quang Giảng

<https://github.com/quanggiang169>

Khách sạn Aluxury Hà Nội đang đối mặt với **doanh thu sụt giảm** hậu Covid-19 và mong muốn **phục hồi phát triển kinh doanh**.

TÌNH HUỐNG

▶ Aluxury Hà Nội thuộc chuỗi ALuxury Hotels and Resort, tập đoàn StraightA của Singapore



▶ Khách sạn mong muốn **phục hồi kinh doanh** hậu Covid-19.



SCQA

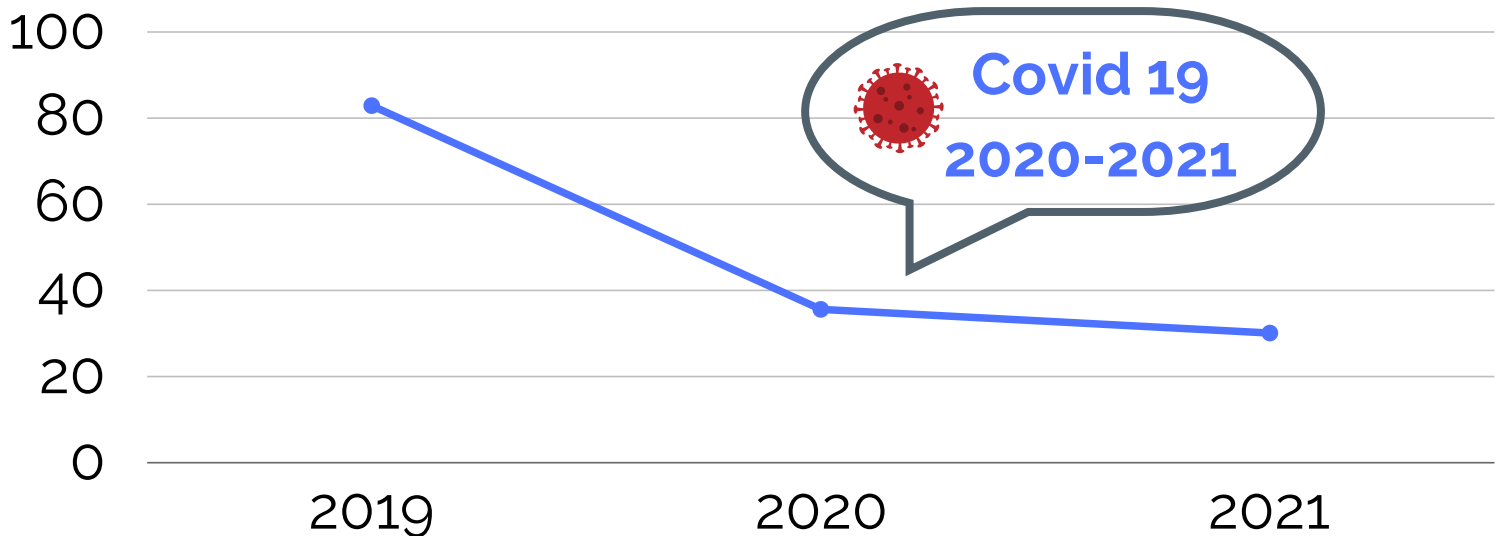
Tóm lược báo cáo

Phân tích cụ thể

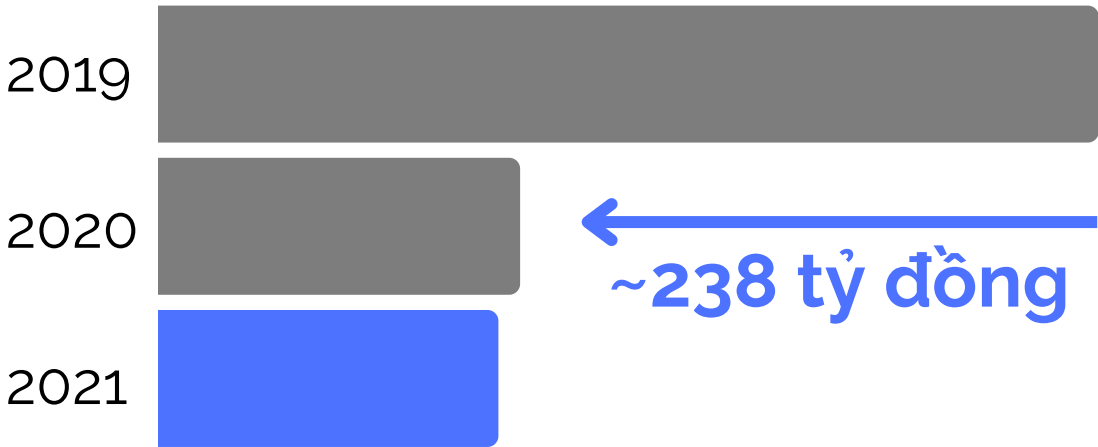
Đề xuất hành động

▶ Trong giai đoạn **2019-2021**, Covid-19 khiến cho **công suất phòng giảm** 51,8% kéo theo năm 2021 **doanh thu giảm** chỉ còn khoảng 1/3 so với 2019.

Công suất phòng (%)



Doanh thu (tỷ đồng)



Sea Game 31 vào quý 2, 2022 là cơ hội đánh dấu sự phục hồi mạnh mẽ của ngành khách sạn nên khách sạn mong muốn có sự chuẩn bị chu đáo và tâm huyết để thu hút khách hàng quốc tế.

BIẾN ĐỘNG

Trong quý 2 và với sự kiện SEA Games 31, lượng khách vào Hà Nội tăng mạnh.

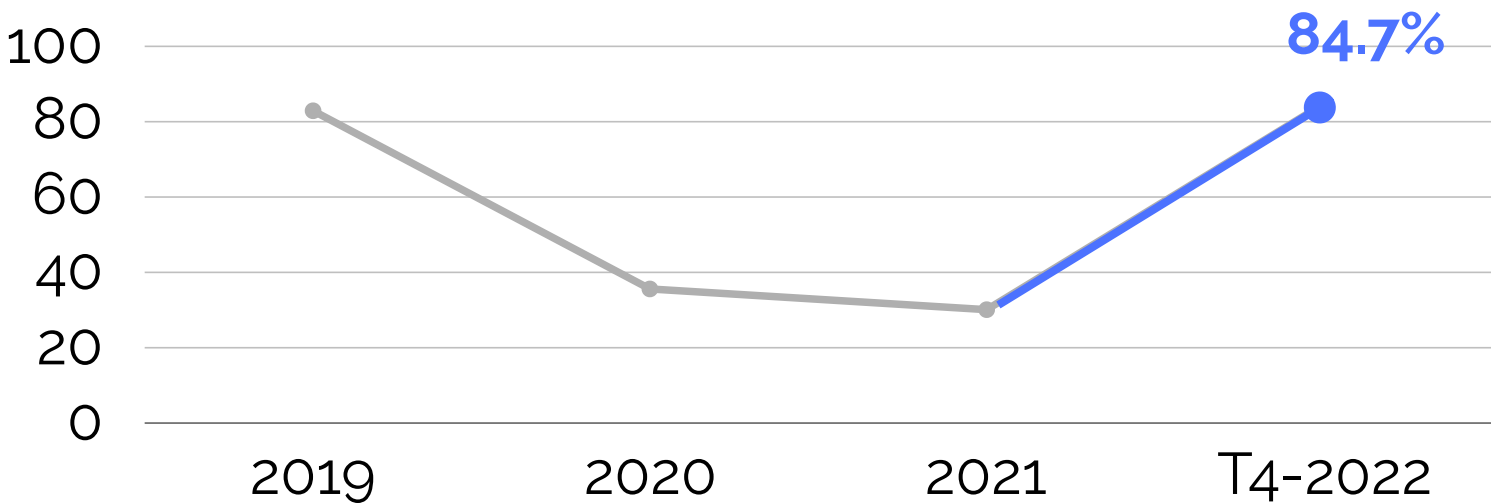
3,2 TRIỆU lượt khách

150.000 - 200.000 lượt khách quốc tế

3 triệu lượt khách nội địa

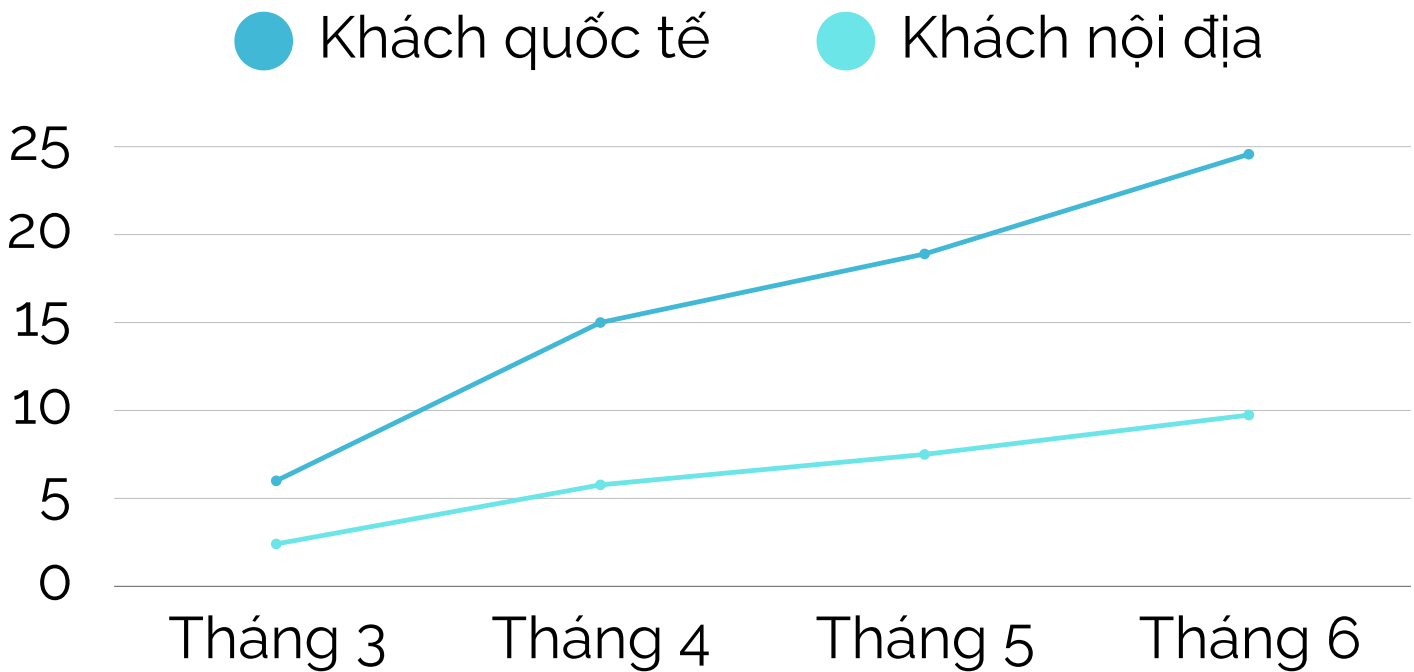
Cùng với dấu hiệu công suất phòng tháng 4 tăng cho thấy triển vọng tích cực của quý 2.

Công suất phòng (%)



Với đà tăng đó, dự kiến lượng khách đến khách sạn trong quý 2 tăng, đặc biệt là khách quốc tế (1).

Dự báo lượng khách đến Aluxury Hà Nội trong năm 2022 (nghìn lượt người)

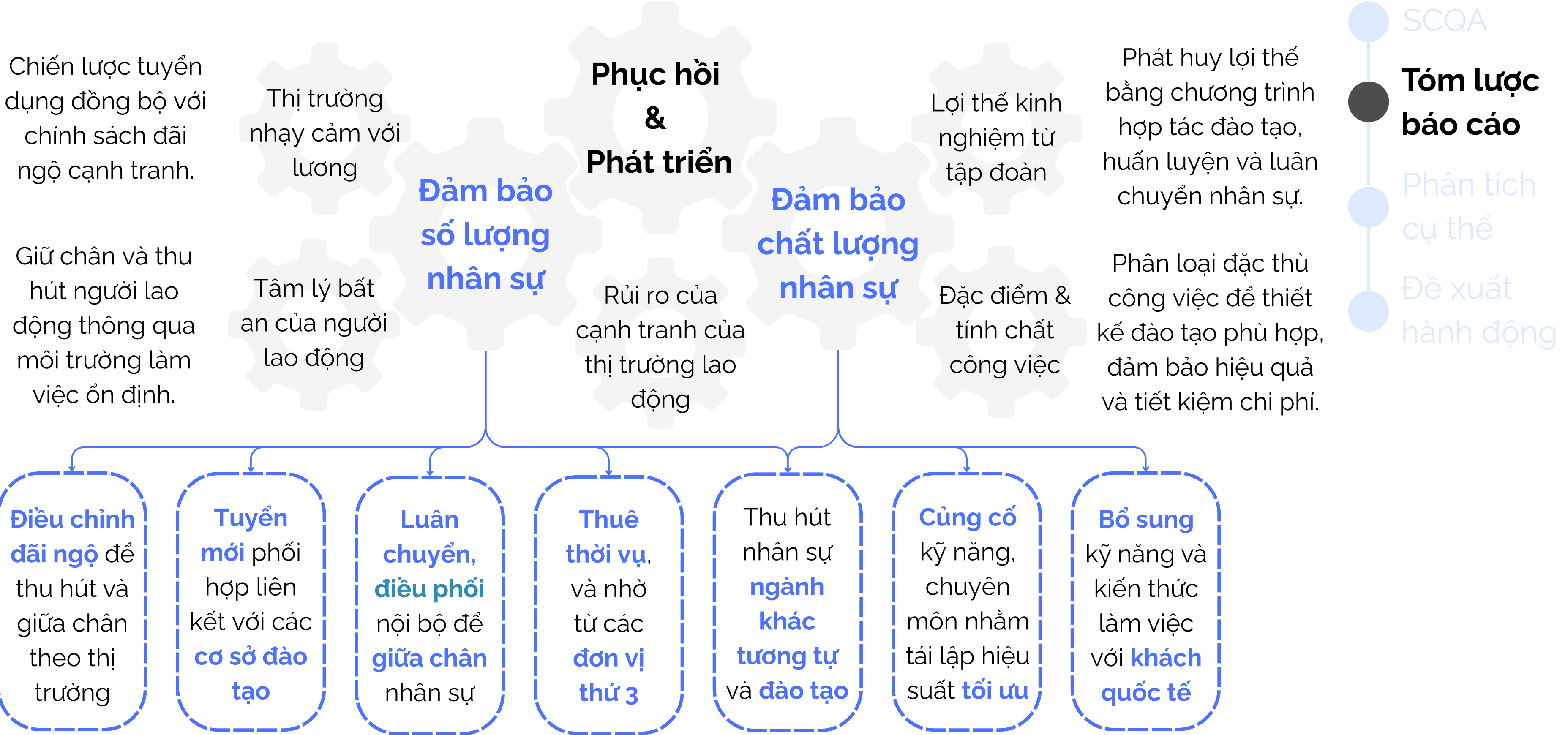


Mục tiêu

“Làm sao để đảm bảo nguồn nhân lực cho khách sạn hoạt động trong quý 2 năm 2022?”

- SCQA
- Tóm lược báo cáo
- Phân tích cụ thể
- Đề xuất hành động

Để phục hồi và phát triển kinh doanh khách sạn trong bối cảnh biến động, cần đảm bảo đủ nhân sự từ các nguồn linh hoạt, đồng thời đảm bảo chất lượng nhân sự để đáp ứng tập khách hàng.



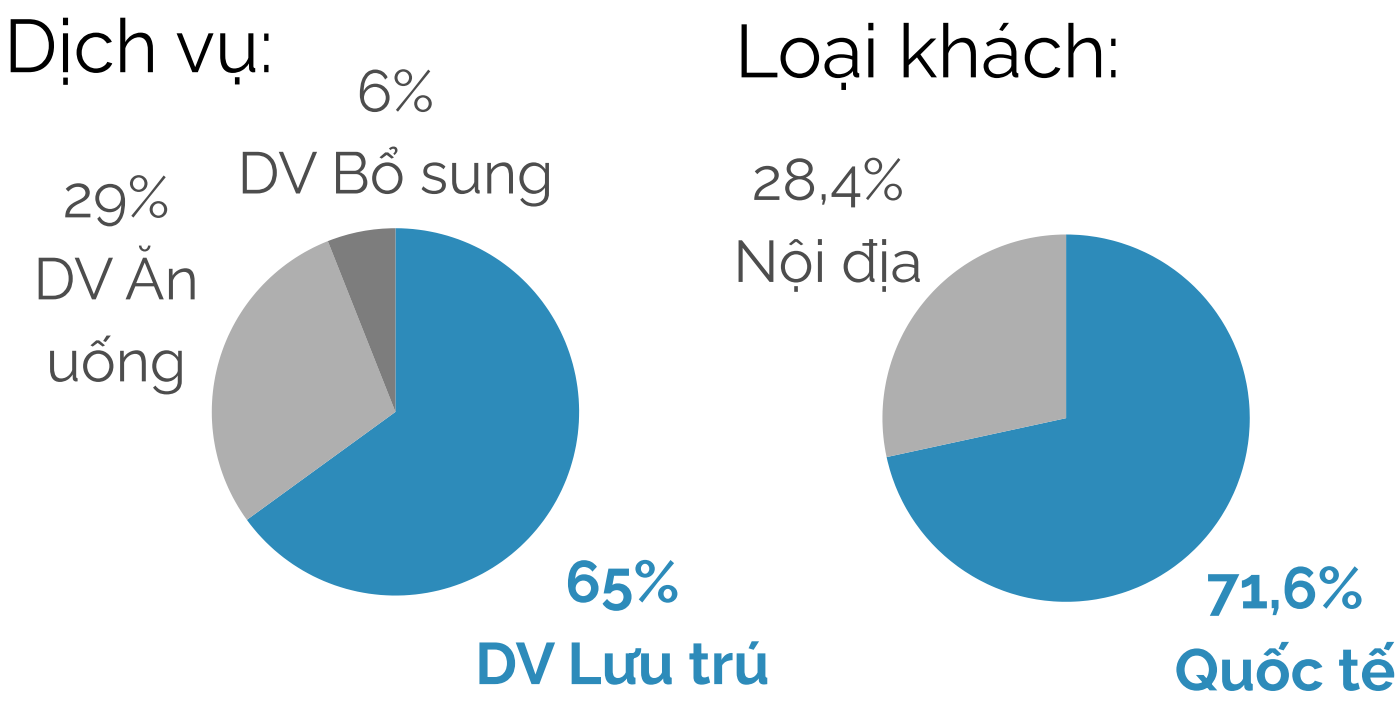
Để đạt mục tiêu Q2/2022 tăng trưởng doanh thu 206,6% và duy trì chuẩn dịch vụ trước đại dịch, giải pháp nhân sự sẽ tập trung đảm bảo đủ – đúng cơ cấu, với trọng tâm dành cho lưu trú và khách quốc tế.

► Dự báo năm 2022, Aluxury Hà Nội đạt 184 tỷ đồng doanh thu, tăng 36,6% so với 2021; quý 2 ước đạt 22 tỷ đồng, với dịch vụ lưu trú và khách quốc tế tiếp tục là mũi nhọn tập trung.

Bảng số liệu dự đoán tăng trưởng 2021-2022

	2021	2022	Q1-2022	Q2-2022
Lượng khách (nghìn)	443,18	650,00	25,42	77,97
Doanh thu (triệu)	134.700	184.002	7.195	22.070

Cơ cấu doanh thu



- SCQA
- Tóm lược báo cáo
- Phân tích cụ thể**
- Đề xuất hành động

MỤC TIÊU Q2/2022: Tăng 206.6% doanh thu so với quý 1, đảm bảo chất lượng dịch vụ đạt mức trước đại dịch.

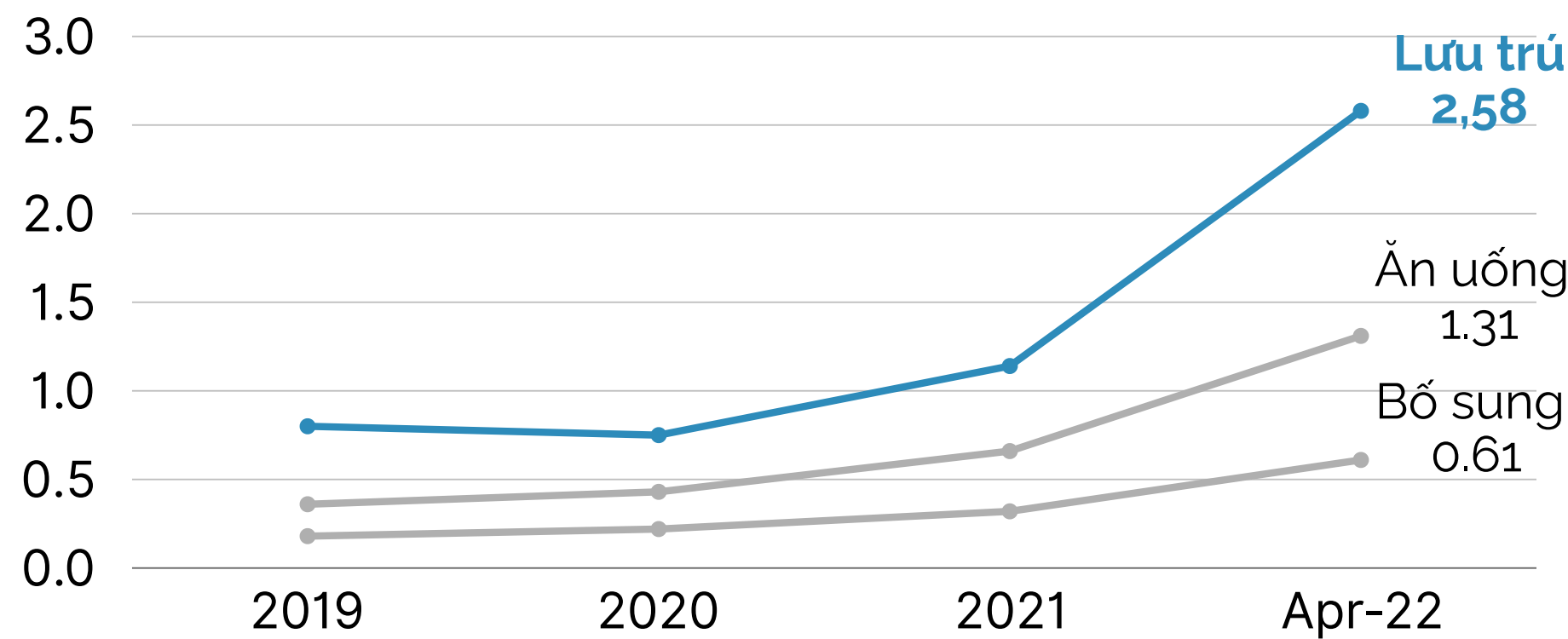
MỤC TIÊU NHÂN SỰ Q2/2022: Đảm bảo đủ và đúng cơ cấu nhân sự, đồng thời nâng cao chất lượng nguồn lực để đáp ứng tăng trưởng doanh thu 206,6% so với quý 1 và duy trì tiêu chuẩn dịch vụ ở mức trước đại dịch.

ƯU TIÊN GIẢI PHÁP NHÂN SỰ: Tập trung nguồn lực vào dịch vụ lưu trú và khách quốc tế, với chính sách tuyển dụng, đào tạo và điều phối linh hoạt nhằm tối ưu trải nghiệm khách hàng và giữ chân nhân tài.

Hiệu suất nhân viên giảm mạnh sau COVID-19, đặc biệt ở lưu trú và bộ phận Buồng, đòi hỏi tuyển dụng nhân sự giàu kinh nghiệm, đào tạo kỹ năng và điều phối hợp lý để khôi phục và cân bằng năng suất.

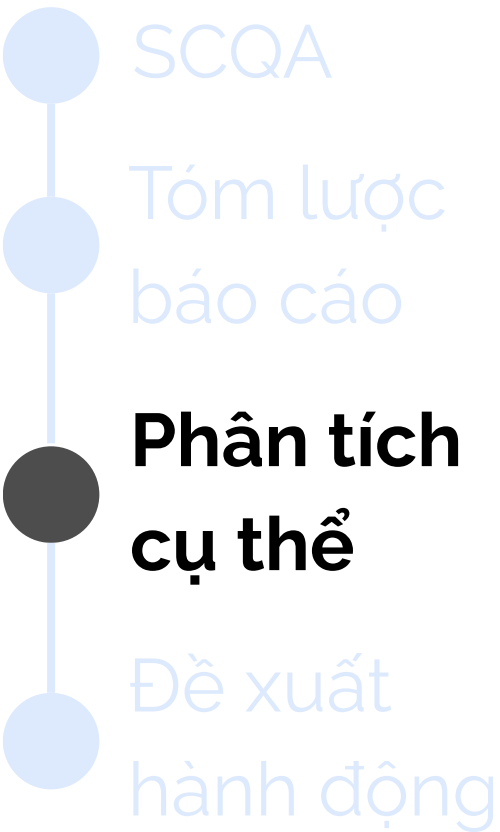
Sau COVID-19, hiệu suất nhân viên giảm rõ rệt, thể hiện qua tỷ lệ nhân viên/1000 khách tăng dần theo thời gian, đặc biệt ở dịch vụ lưu trú với mức tăng mạnh nhất.

Tỷ lệ nhân viên phục vụ trên mỗi 1.000 khách (2021–T4.2022)



~70% tổng doanh thu tiềm năng bị ảnh hưởng, trong đó Lưu trú chịu tác động nặng nhất (~45%).

Bộ phận Buồng trong dv lưu trú đạt 3,12, mức cao nhất toàn khách sạn.



NHU CẦU TUYỂN DỤNG VÀ ĐÀO TẠO:

- Tuyển dụng:** Bổ sung nhân sự có kinh nghiệm, đặc biệt ở bộ phận Buồng và các vị trí thuộc dịch vụ lưu trú, nhằm giảm áp lực công việc và cải thiện hiệu suất.
- Đào tạo:** Tập trung nâng cao kỹ năng, tốc độ phục vụ và phối hợp giữa các bộ phận; tái huấn luyện quy trình làm việc tối ưu để khôi phục năng suất về mức trước dịch.
- Điều phối:** Phân bổ lại nhân sự hợp lý giữa các dịch vụ để giảm chênh lệch hiệu suất.

Kết quả là khối dịch vụ đang thiếu hụt nhân sự nghiêm trọng do lượng khách tăng mạnh, hiệu suất giảm và turnover cao, trong khi khối văn phòng gần như ổn định, chỉ cần tuyển để bù đắp nhân sự nghỉ việc.

KHÁCH HÀNG TĂNG

Lượng khách tăng ~207% trong Q2 so với Q1/2022 khiến **nhu cầu phục vụ** theo ca tại **khối dịch vụ** trực tiếp trở nên **dày đặc** hơn.

HIỆU SUẤT GIẢM

Hiệu suất giảm, khi tỷ lệ nhân sự/1.000 khách tăng từ 0,48 (2019) lên 1,62 (2022), buộc khách sạn phải tuyển thêm để **đảm bảo vận hành**.

TURNOVER NGÀNH

Rủi ro nghỉ việc cao khi 29,4% lao động ngành khách sạn bày tỏ ý định rời ngành, làm gia tăng **áp lực tuyển dụng bù đắp**.

► **Nhu cầu tuyển** = { Headcount hiện tại × Turnover rate, Văn phòng
Nhu cầu mở rộng (Cầu + Hiệu suất) + (Headcount hiện tại × Turnover rate), Dịch vụ

- SCQA
- Tóm lược báo cáo
- Phân tích cụ thể**
- Đề xuất hành động

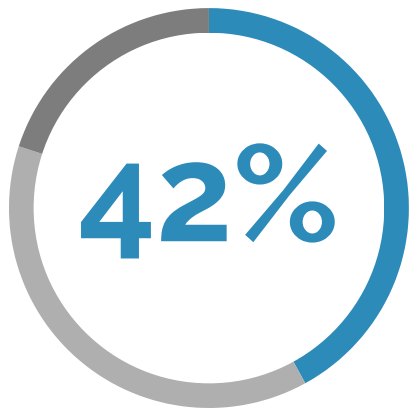
Dự đoán nhân sự cần và nhu cầu tuyển theo bộ phận (T4–T6/2022)

Bộ phận	Lễ tân	Buồng	Nhà hàng	Bar	Bếp	Thể thao & Giải trí	Văn phòng	Tổng số lao động (người)
T4/2022	40	61	28	4	45	12	73	263
T5/2022	34	52	23	4	37	10	73	233
Cần tuyển T5	6	9	3	1	5	2	21	47
T6/2022	44	68	30	5	48	13	73	281
Cần tuyển T6	20	31	14	2	22	6	21	116

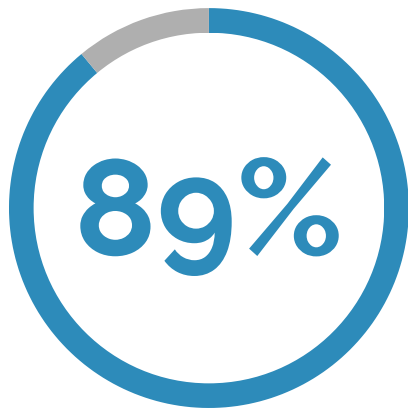
Cần **ưu tiên** tuyển dụng **Lễ tân và Buồng** trong khối Lưu trú.

Trong bối cảnh **thị trường lao động khách sạn khan hiếm** và **nhạy cảm hơn với lương, phúc lợi, chính sách nhân sự** cạnh tranh trở thành chìa khóa giúp công ty đạt mục tiêu tuyển dụng và giữ chân nhân tài.

► **Thị trường lao động** khách sạn đang **thiếu hụt cả về số lượng và chất lượng** khi cung mới đạt 89% nhu cầu, trong đó chỉ 42% được đào tạo chuyên ngành.



Nhân lực được **đào tạo về du lịch**



Tỷ lệ **cung/cầu** của thị trường lao động

MỤC TIÊU: Trong quý 2, để tuyển thêm 163 nhân sự, công ty **cần đạt 5,2% thị phần nguồn cung lao động đã qua đào tạo** của thị trường để đạt được nguồn nhân lực tốt nhất.



► **Thị trường lao động khách sạn** trở nên **nhạy cảm hơn với lương và chế độ đãi ngộ**, khiến chính sách nhân sự trở thành yếu tố then chốt trong tuyển dụng và giữ chân.

51.8%

Nhân sự không hài lòng với chính sách của khách sạn trong Covid-19

96%

Người lao động có thu nhập giảm hoặc không tăng.

- **Thu nhập công bằng:** điều chỉnh lương cạnh tranh theo thị trường, đảm bảo tính minh bạch.
- **Đãi ngộ linh hoạt:** phúc lợi hấp dẫn (thưởng theo hiệu suất, hỗ trợ đời sống, bảo hiểm mở rộng).
- **Phát triển bền vững:** cơ hội đào tạo, thăng tiến rõ ràng, môi trường làm việc gắn kết.

Chiến lược đào tạo quý 2 tập trung vào **chuẩn hóa nhân sự mới, nâng cao hiệu suất dịch vụ và tăng khả năng thích ứng với khách quốc tế** thông qua nguồn lực tập đoàn và đào tạo theo tính chất công việc.

NHÂN SỰ MỚI

Nhân viên mới, thời vụ & luân chuyển thiếu kinh nghiệm nên cần được **định hướng nhanh và chuẩn hóa kỹ năng cơ bản**.

CẢI THIỆN HIỆU SUẤT

Khối dịch vụ trực tiếp phục vụ khách cần được đào tạo nâng cao kỹ năng vận hành và phối hợp để khắc phục tình trạng hiệu suất giảm.

THÍCH ỨNG KHÁCH QUỐC TẾ

Nhân viên tuyển đầu cần được trang bị kiến thức giao tiếp và văn hóa để phục vụ hiệu quả nhóm khách quốc tế, đặc biệt từ châu Á.

MỤC TIÊU: 100% nhân sự mới hoàn thành 1 khóa hội nhập cơ bản trong quý 2/2022; giảm 10% tỷ lệ nhân viên/1000 khách tại khối dịch vụ; ít nhất 70% nhân sự tuyển đầu được đào tạo ngắn hạn về văn hóa khách quốc tế.



► Khách sạn cần tận dụng nguồn lực tập đoàn và thiết kế đào tạo theo tính chất công việc, **vừa chuẩn hóa vừa sát thực tiễn và tiết kiệm chi phí.**

Tận dụng nguồn lực tập đoàn

- Chuẩn hóa chương trình đào tạo theo **chuẩn quốc tế** của tập đoàn.
- Chia sẻ** chuyên gia, tài liệu và nền tảng học tập sẵn có.
- Tối ưu chi phí và thời gian triển khai nhờ **hệ thống chung**.

Đào tạo theo tính chất công việc

- Thiết kế **nội dung chuyên biệt** phù hợp cho từng nhóm nhân sự.
- Tập trung **kỹ năng then chốt**: hiệu suất, hội nhập, phục vụ khách quốc tế.
- Kết hợp **đào tạo ngắn hạn** cho nhu cầu cấp bách và **định hướng dài hạn**.

Để đáp ứng tăng trưởng và áp lực hiệu suất, khách sạn cần **chiến lược nhân sự tập trung vào tuyển dụng, đào tạo và đãi ngộ** trong Quý 2/2022.

<u>VẤN ĐỀ</u>	<u>MỤC TIÊU Q2</u>	<u>CHIẾN LƯỢC NHÂN SỰ</u>
Thị trường lao động khan hiếm, turnover cao <ul style="list-style-type: none">- Cung chỉ đạt 89% cầu, chỉ 42% được đào tạo chuyên ngành.- Người lao động nhạy cảm với lương & phúc lợi.	Tuyển đủ 163 nhân sự mới trong Q2, chiếm 5,2% thị phần lao động khách sạn đã qua đào tạo; giữ chân lực lượng hiện tại.	<ul style="list-style-type: none">- Điều chỉnh chính sách lương cạnh tranh, minh bạch.- Phúc lợi linh hoạt: thưởng hiệu suất, hỗ trợ đời sống.- Phát triển bền vững: đào tạo, lộ trình thăng tiến rõ ràng.
Khách tăng mạnh, hiệu suất giảm <ul style="list-style-type: none">- Tỷ lệ nhân sự/1.000 khách cao, đặc biệt ở Lưu trú.- Bộ phận Buồng quá tải, ảnh hưởng chất lượng dịch vụ.	Giảm 10% tỷ lệ nhân viên/1.000 khách tại khối dịch vụ; đảm bảo chất lượng vận hành đạt mức trước dịch.	<ul style="list-style-type: none">- Tuyển bổ sung nhân sự có kinh nghiệm, ưu tiên Lễ tân & Buồng.- Điều phối nhân sự linh hoạt giữa các bộ phận.- Đào tạo nâng cao kỹ năng vận hành & phối hợp.
Nhân sự mới, thời vụ, thiếu kinh nghiệm <ul style="list-style-type: none">- Tăng nhanh nhân viên/khách, nhiều người chưa hội nhập.- Tuyển đầu thiếu kỹ năng phục vụ khách quốc tế (71,6% khách Q2 là quốc tế).	100% nhân sự mới hoàn thành khóa hội nhập cơ bản; 70% nhân sự tuyển đầu được đào tạo văn hóa khách quốc tế.	<ul style="list-style-type: none">- Tận dụng nguồn lực tập đoàn: chuẩn hóa nội dung, chia sẻ chuyên gia.- Đào tạo theo tính chất công việc: hội nhập, hiệu suất, khách quốc tế.- Kết hợp đào tạo ngắn hạn cấp bách và định hướng dài hạn.

SCQA

Tóm lược báo cáo

Phân tích cụ thể

Đề xuất hành động

TỔNG HỢP KẾT QUẢ PHÂN TÍCH

Kế hoạch hành động Q2/2022 tập trung đồng thời vào **đảm bảo số lượng** và **chất lượng nhân sự**, thông qua **tuyển dụng, đào tạo và đãi ngộ**, nhằm khôi phục hiệu suất và đáp ứng tăng trưởng 206,6%.

KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG Q2/2022

MỤC TIÊU NHÂN SỰ

Đảm bảo đủ và đúng cơ cấu nhân sự, đồng thời nâng cao chất lượng nguồn lực để đáp ứng tăng trưởng doanh thu 206,6% so với quý 1 và duy trì tiêu chuẩn dịch vụ ở mức trước đại dịch.

TIÊU CHÍ

ĐẢM BẢO SỐ LƯỢNG

ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

MỤC TIÊU CỤ THỂ

Tuyển đủ 163 nhân sự (ưu tiên Lễ tân & Buồng), đạt 5,2% thị phần cung lao động.

Khôi phục hiệu suất về mức trước dịch; 100% nhân sự mới hội nhập, ≥70% tuyển đầu đào tạo văn hóa quốc tế.

HÀNH ĐỘNG CHÍNH

- Đa dạng nguồn tuyển dụng, ưu tiên Lễ tân & Buồng.
- Điều phối nhân sự linh hoạt giữa các bộ phận.
- Điều chỉnh chính sách lương cạnh tranh, minh bạch để thu hút ứng viên.

- Tận dụng nguồn lực tập đoàn: chuẩn hóa nội dung, chia sẻ chuyên gia.
- Đào tạo theo tính chất công việc: hiệu suất, khách quốc tế, kết hợp ngắn hạn & dài hạn.

SCQA

Tóm lược báo cáo

Phân tích cụ thể

Đề xuất hành động

Kế hoạch tuyển dụng Q2/2022 tập trung đủ nhân sự chủ chốt, ưu tiên Lễ tân & Buồng, kết hợp kênh đa dạng và đãi ngộ – đào tạo để thu hút và giữ chân nhân tài.

KẾ HOẠCH TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ Q2/2022

Tuyển đủ 163 nhân sự (ưu tiên Lễ tân & Buồng), đạt 5,2% thị phần cung lao động.

- SCQA
- Tóm lược báo cáo
- Phân tích cụ thể
- Đề xuất hành động

Nhóm công việc	Nhu cầu tuyển (T5-T6/2022)	Đặc thù	Kênh tuyển dụng	Phương pháp
Lễ tân	26 nhân sự	Tuyển đầu, đòi hỏi ngoại ngữ & dịch vụ chuẩn	Trường ĐH/CĐ du lịch – khách sạn, tuyển từ ngành dịch vụ	Lương & thưởng cạnh tranh, đào tạo hội nhập & kỹ năng dịch vụ
Buồng	40 nhân sự	Khối lượng lớn, turnover cao	Ứng viên có kinh nghiệm dịch vụ tương tự, outsourcing thời vụ	Phúc lợi theo năng suất, luân chuyển nội bộ, đào tạo kỹ năng
Nhà hàng/Bar	20 nhân sự	Giờ làm linh hoạt, kỹ năng phục vụ	Trường nghề, thực tập sinh, ngành F&B khác	Đãi ngộ ca kíp linh hoạt, đào tạo ngắn hạn quy trình phục vụ
Bếp	27 nhân sự	Thiếu hụt đầu bếp phụ	Ngành dịch vụ ăn uống, thực tập sinh	Phụ cấp ca đêm & bữa ăn, hợp đồng thời vụ, đào tạo kỹ thuật
Thể thao & Giải trí	8 nhân sự	Kỹ năng chuyên biệt	Ngành fitness/spa tương tự	Hoa hồng/doanh thu dịch vụ, đào tạo chuyển đổi kỹ năng
Văn phòng	21 nhân sự	Turnover cao, cần ổn định	Luân chuyển nội bộ	Giữ chân bằng đãi ngộ, lộ trình thăng tiến, đào tạo phát triển chuyên môn

Kế hoạch đào tạo tập trung vào ba trục: **hội nhập nhân sự mới, nâng cao hiệu suất khối dịch vụ và trang bị kỹ năng phục vụ khách quốc tế, triển khai linh hoạt theo tính chất công việc và tận dụng nguồn lực tập đoàn.**

KẾ HOẠCH TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ Q2/2022



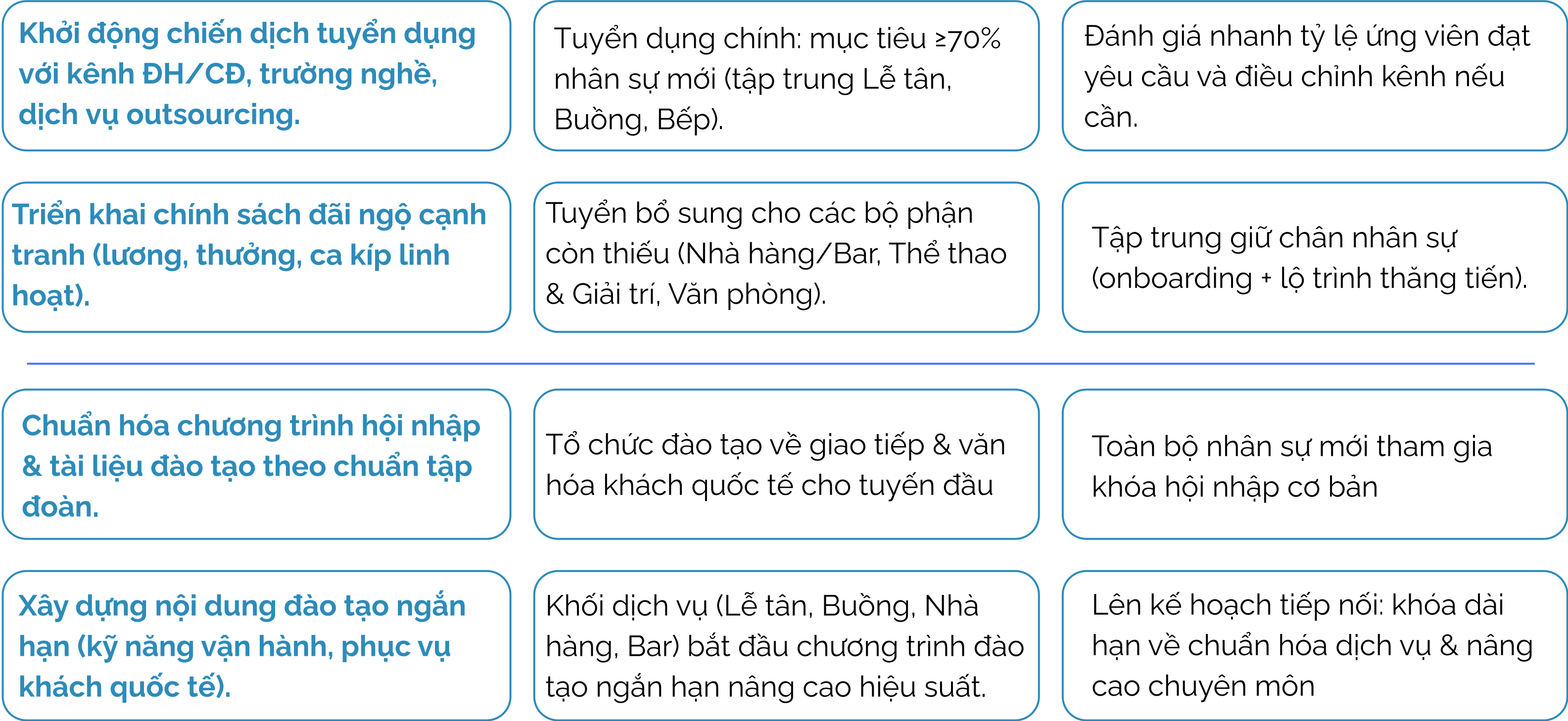
Nhóm mục tiêu	Mục tiêu & KPI	Nhóm nhân sự / Bộ phận	Chiến lược triển khai	Nội dung / Phương pháp
Nhân sự mới	100% nhân sự mới hoàn thành khóa hội nhập cơ bản	Lễ tân, Buồng, Nhà hàng, Bar, Bếp, Văn phòng TGD	Tận dụng nguồn lực tập đoàn; chuẩn hóa nội dung	Hội nhập cơ bản, quy trình vận hành, tiêu chuẩn dịch vụ, an toàn lao động
Cải thiện hiệu suất	Giảm 10% tỷ lệ nhân viên/1000 khách tại khối dịch vụ	Lễ tân, Buồng, Nhà hàng, Bar	Đào tạo theo tính chất công việc, tập trung kỹ năng vận hành & phối hợp	Chuẩn hóa thao tác, phối hợp liên phòng, nâng cao năng suất vận hành
Thích ứng khách quốc tế	≥70% tuyển đầu được đào tạo về văn hóa khách quốc tế	Lễ tân, Nhà hàng, Bar, Thể thao & Giải trí	Kết hợp đào tạo ngắn hạn & dài hạn; tận dụng chuyên gia tập đoàn	Giao tiếp đa văn hóa, hội nhập, phục vụ khách quốc tế, đặc biệt khách Châu Á

Hình thức đào tạo:

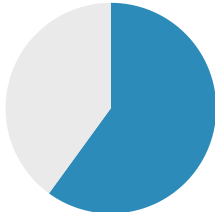
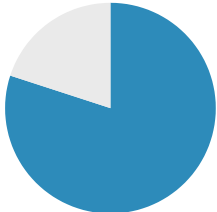


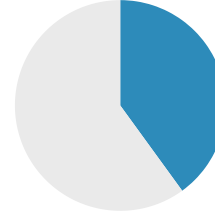
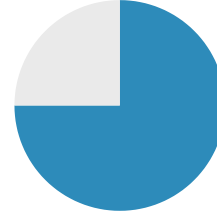
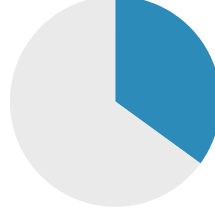
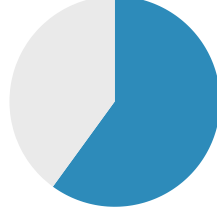
- Nhân sự mới: Hội nhập cơ bản thông qua e-learning + huấn luyện tại chỗ ngay trong tuần đầu tiên, đảm bảo nhanh chóng nắm quy trình và tiêu chuẩn dịch vụ.
- Tuyển đầu & khối dịch vụ: Đào tạo ngắn hạn tại chỗ nâng cao kỹ năng vận hành, phối hợp liên phòng và phục vụ khách quốc tế; đồng thời khóa dài hạn bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn và chuẩn hóa dịch vụ theo chuẩn quốc tế.

Roadmap nhân sự Q2/2022 tập trung vào hai trục song song: tuyển dụng đủ và đúng người, đồng thời đào tạo để nâng cao hiệu suất và thích ứng khách quốc tế.

Roadmap triển khai kế hoạch nhân sự



Rủi ro chủ yếu từ turnover cao, sự cạnh tranh của thị trường lao động và tiến độ đào tạo gấp; do đó, cần linh hoạt bổ sung nhân sự, giữ chân sớm và tăng tốc đào tạo.

RỦI RO	KHẢ NĂNG XẢY RA	TÁC ĐỘNG	KẾ HOẠCH ỨNG PHÓ
Không tuyển đủ nhân sự (đặc biệt Lễ tân & Buồng)			<ul style="list-style-type: none">- Kích hoạt outsourcing thời vụ từ công ty cung ứng dịch vụ.- Điều phối linh hoạt: luân chuyển nhân sự giữa các bộ phận có nhu cầu thấp hơn.
Turnover cao sau tuyển			<ul style="list-style-type: none">- Áp dụng chính sách giữ chân sớm: thưởng sau 3-6 tháng.- Tăng gắn kết nhân viên bằng mentoring và lộ trình thăng tiến rõ ràng.
Đãi ngộ không đủ cạnh tranh so với thị trường			<ul style="list-style-type: none">- So sánh thị trường và điều chỉnh lương linh hoạt cho nhóm khó tuyển.- Bổ sung phúc lợi phi tài chính: ca kíp linh hoạt, hỗ trợ đời sống.
Đào tạo không theo kịp tiến độ			<ul style="list-style-type: none">- Chia nhỏ thành module e-learning có thể triển khai nhanh.- Tận dụng chuyên gia nội bộ hoặc trainer từ tập đoàn thay vì chỉ chờ giảng viên ngoài.

SCQA

Tóm lược báo cáo

Phân tích cụ thể

Đề xuất hành động