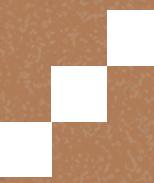
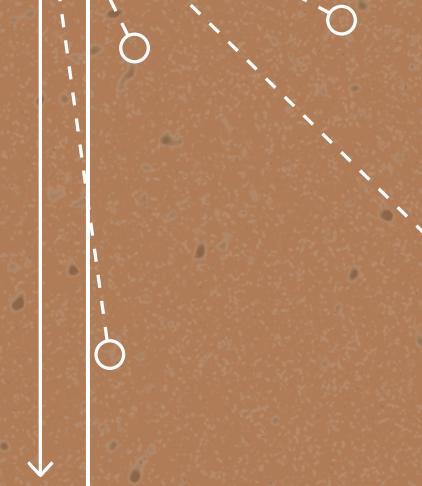
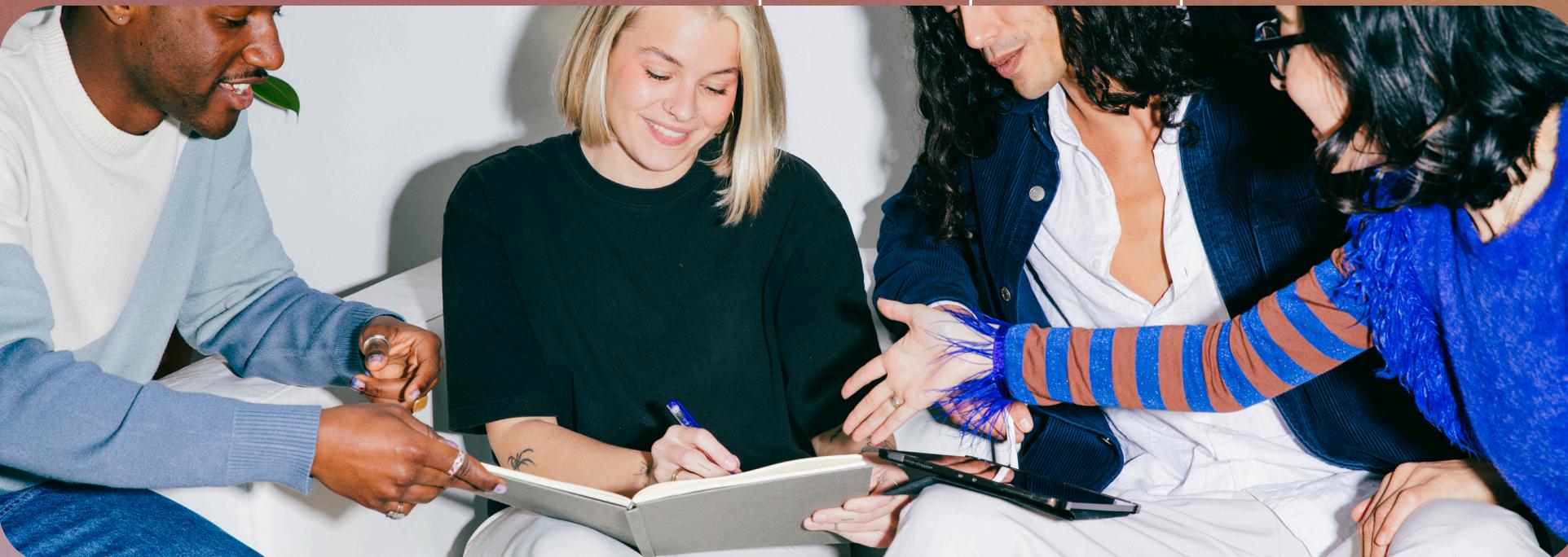


TIỂU LUẬN

QUY TRÌNH KINH DOANH VÀ VẬN HÀNH CỦA CHỦ HOMESTAY / PHÒNG TRỌ



DANH SÁCH THÀNH VIÊN



PHẠM ĐOÀN THANH SANG-
22638001

TRẦN LÂM CHÍ KHANG _21060601

(NT) NGUYỄN TRẦN THÀNH
_22653531

NGUYỄN THANH DUY-21119161

TRẦN QUỐC HUY_21053911

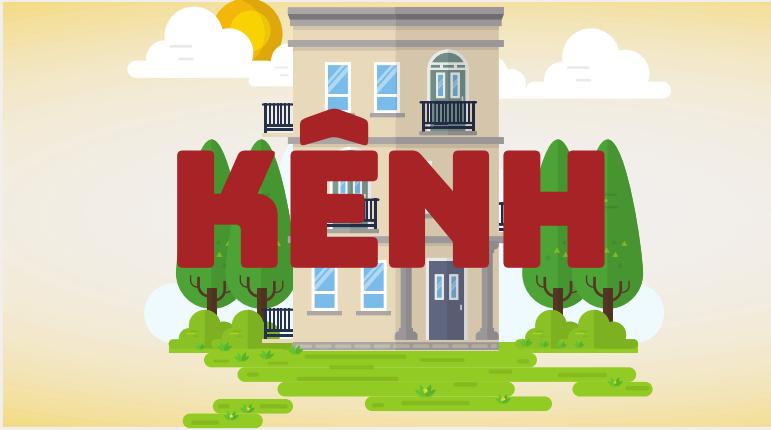
TRẦN NGUYỄN GIA THỊNH_21002981



Chủ homestay tại Việt Nam quảng bá chỗ ở qua nhiều kênh như OTA (Booking.com, Airbnb), website chuyên biệt, và mạng xã hội. Khi khách đặt phòng, chủ kiểm tra lịch và thông báo giá; khách thường phải thanh toán trước. Sau khi xác nhận, chủ chuẩn bị phòng và tiếp đón khách khi đến. Quy trình này thường ghi chép thủ công, tốn nhiều thời gian, đặc biệt trong việc xử lý đặt trùng và kê khai thuế, dẫn đến trung bình 35 phút cho một đặt phòng bình thường, có thể lên đến 3-10 giờ cho trường hợp đặt trùng. Do đó, nhiều chủ nhà vẫn phải cập nhật lịch, báo giá và tình trạng phòng bằng tay trên từng kênh riêng lẻ. Đặc biệt, khâu thông báo lưu trú cho cơ quan chức năng và khai báo thuế cũng thường được làm thủ công, gây tốn thời gian cho chủ nhà.

QUY TRÌNH KINH DOANH VÀ VẬN HÀNH CỦA CHỦ HOMESTAY/PHÒNG TRỌ

KÊNH TIẾP CẬN KHÁCH



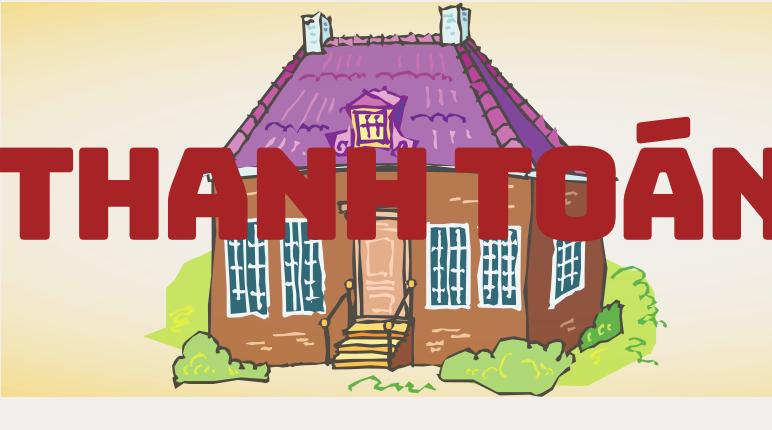
Quảng bá trên OTA quốc tế (Booking, Agoda, Expedia...), ứng dụng/website Việt Nam (Luxstay, iVIVU, Vntrip, DayLadau...), mạng xã hội (Facebook, Zalo) và cộng tác viên.

QUY TRÌNH ĐẶT PHÒNG



Khách liên hệ → Chủ kiểm tra lịch trống và báo giá → Khách chuyển khoản đặt cọc hoặc thanh toán trước (qua ngân hàng hoặc ví điện tử) → Chủ xác nhận đặt phòng.

THANH TOÁN VÀ NHẬN PHÒNG



Thanh toán có thể qua kênh OTA (chủ nhận tiền từ OTA sau khi khách lưu trú) hoặc khách thanh toán trực tiếp (tiền mặt/chuyển khoản khi check-in). Chủ giao chìa khóa và hướng dẫn khách (có thể qua tự check-in nếu có smartlock).

QUẢN LÝ SAU LƯU TRÚ



Sau khi khách trả phòng, chủ tiến hành check-out, thu nốt tiền (nếu còn nợ), viết hóa đơn (nếu cần) và dọn dẹp phòng. Chủ ghi chép sổ sách để tổng hợp doanh thu – chi phí. Nếu có rủi ro (hư hỏng tài sản, phàn nàn), chủ phải giải quyết trực tiếp với khách.

XÁC ĐỊNH THỰC TRẠNG, VẤN ĐỀ, VÍ DỤ VỀ HIỆU QUẢ VẬN HÀNH

A. THỰC TRẠNG

Tổng quan tình hình thị trường

- Nhu cầu thuê trọ và du lịch nghỉ dưỡng theo hình thức homestay ở Việt Nam tăng mạnh trong giai đoạn 2018-2025.
- Theo số liệu của Tổng cục Du lịch Việt Nam, có hơn 20.000 cơ sở lưu trú nhỏ lẻ, trong đó 60-70% là homestay, nhà trọ, căn hộ mini vận hành thủ công hoặc bán tự động.
- Phần lớn chủ cơ sở không chuyên nghiệp, quản lý độc lập, không sử dụng phần mềm chuyên dụng.



QUẢN LÝ PHÒNG VÀ KHÁCH THUÊ

- Các chủ trọ/homestay: quản lý thủ công bằng sổ tay, Excel hoặc Zalo.
- Mỗi khi có khách mới, chủ nhà phải: 1.Ghi thông tin khách vào sổ 2. Kiểm tra phòng trống thủ công. 3.Xác nhận qua tin nhắn
- Nếu có nhiều kênh quảng bá (Booking, Airbnb, Facebook), họ phải cập nhật từng nơi → dễ trùng phòng hoặc quên đóng lịch.

QUẢN LÝ THU CHI VÀ HÓA ĐƠN

- Ghi chép tiền thuê, điện nước, phí dịch vụ bằng tay.
- Không có báo cáo tự động, dẫn đến thiếu minh bạch và khó theo dõi công nợ dài hạn.

ĐẶT CHỖ & THANH TOÁN

- Thanh toán chủ yếu qua tiền mặt hoặc chuyển khoản.
- Không có chức năng xác nhận tự động → khách dễ nghi ngờ lừa đảo hoặc chủ dẽ nhầm tiền.

QUẢNG BÁ & TÌM KHÁCH

- Chủ trọ đăng tin lên Facebook, Zalo, chợ tốt, Mogi, hoặc Luxstay.
- Không có công cụ đồng bộ nội dung → phải đăng lại thủ công từng nơi.

Cách vận hành phổ biến hiện nay





HOMESTAY

PHÒNG TRỌ



B.VẤN ĐỀ TRONG VẬN HÀNH HỆ THỐNG



Nhiều homestay, phòng trọ đang gặp phải các vấn đề sau khi điều hành thủ công hoặc kinh đơn lẻ:

Đồng bộ đặt phòng là cần thiết để tránh overbooking, khi nhiều khách đặt cùng một phòng.

Không sử dụng phần mềm quản lý kênh có thể dẫn đến cập nhật chậm, gây thất vọng cho khách và ảnh hưởng đến uy tín. KiotViet cảnh báo rằng không cập nhật thời gian thực có thể dẫn đến chi phí bồi thường cao. DayLadau cũng nhấn mạnh rằng bán phòng trên nhiều kênh mà không đồng bộ sẽ làm khó khăn và tốn thời gian xử lý overbooking.

Quản lý thủ công và phân tán khiến chủ homestay gặp khó khăn trong ghi chép doanh thu và công nợ. Việc sử dụng sổ sách hoặc file Excel dễ dẫn đến sai sót và khó tổng hợp báo cáo từ các kênh khác nhau. Đồng bộ lịch giúp quản lý doanh thu tập trung trên một màn hình, trong khi không đồng bộ yêu cầu tự cộng tách thủ công, gây mất thời gian và sai số trong báo cáo doanh thu.

Chênh lệch giá giữa các kênh có thể xảy ra khi không đồng bộ hoặc có người quản lý khác nhau, dẫn đến sự không nhất quán giữa kênh OTA và bán trực tiếp. Các trang tư vấn khuyên: "Khi giữa Sales OTA và chủ homestay không đồng bộ giá... xuất hiện tình trạng chênh lệch giá giữa các nền tảng", Khách có thể thấy giá khác nhau giữa trang web và fanpage, gây mất uy tín cho homestay và bức bối cho khách. Các chiến lược giá cần minh bạch với khách hàng.



B.VẤN ĐỀ TRONG VẬN HÀNH HỆ THỐNG



Rủi ro lừa đảo và thanh toán không minh bạch gia tăng trong lĩnh vực homestay, với nhiều vụ lừa đảo đặt phòng giả mạo. Kẻ gian lập trang giả để thu tiền cọc rồi biến mất. Ví dụ, một homestay ở Đà Lạt vẫn nhận tiền qua tài khoản cũ sau khi sang nhượng. Để giảm thiểu rủi ro, khách nên đặt qua OTA uy tín và xác minh thông tin trước khi chuyển tiền. Một số chủ homestay cũng phải ứng tiền tại chỗ, dẫn đến thiếu minh bạch trong dòng tiền. Việc chi hoa hồng cho OTA cũng làm giảm rõ ràng về thu nhập thực tế của chủ nhà.

Chi phí vận hành cao: Nhiều homestay thuê quản gia hoặc nhân viên hỗ trợ dọn dẹp, lễ tân. Theo VnExpress, chủ homestay thậm chí phải trả lương cho quản gia hàng tháng ngay cả khi không có khách. Chi phí này kèm theo nghĩa vụ thông báo, kiểm soát khách lưu trú (theo quy định của pháp luật). Việc quản lý những chi phí phát sinh nếu chỉ ghi giấy tay cũng rất phức tạp.

Ví dụ thực tiễn về hiệu quả và bất cập

Các báo chí, diễn đàn và phản hồi thực tế cho thấy cả lợi ích của kênh đặt phòng lẫn các bất cập:

LỪA ĐẢO HOMESTAY GIẢ MẠO

Báo VnExpress (2020) phanh phui vụ khách lừa cọc homestay giả tại Đà Lạt: cũ quản lý cũ lập fanpage cũ để chiếm tiền khách. Báo Thanh Niên (2025) cảnh báo “hở rộ lừa đảo” đặt phòng trên Facebook: nhiều du khách tại Hà Nội, Hải Phòng bị dụ chuyển khoản sai cú pháp rồi mất hàng chục triệu. Thông tin VTV (2025) cũng phản ánh nạn giả trang fanpage homestay, yêu cầu khách chuyển khoản lần hai với lý do sai cú pháp, rồi chiếm đoạt tiền lần hai. Các nạn nhân khuyên nhau nên đặt cọc một phần, không trả hết, và dùng OTA/giới thiệu tin cậy để tránh bị lừa.

TRANH CÃI CHI PHÍ DỊCH VỤ

Một trường hợp cho thấy vấn đề trong quy trình thanh toán là du khách bị thu phụ thu 450.000đ cho dọn dẹp và 100.000đ cho rửa bát. Mặc dù nhiều người ủng hộ chủ homestay vì quy định đã ghi rõ, tình huống này phản ánh thách thức về tính minh bạch với khách hàng. Quản lý homestay cho biết mỗi nơi có quản gia riêng và chủ nhà phải trả lương dù không có khách. Ví dụ, một homestay tại Flamingo Đại Lải quy định phụ thu 300.000đ/lần dọn dẹp đã thông báo rõ. Điều này nhấn mạnh sự cần thiết của việc quy định rõ ràng chính sách phí dịch vụ để tránh tranh cãi.



Ví dụ thực tiễn về hiệu quả và bất cập

HIỆU QUẢ KHI ÁP DỤNG CÔNG NGHỆ QUẢN LÝ

Một số homestay đã cải thiện tình hình nhờ giải pháp đồng bộ, như phần mềm PMS miễn phí DayLadau For Partner, giúp giảm overbooking xuống dưới 1%. Sử dụng phần mềm này cho phép quản lý kênh tập trung, tránh hủy booking và cải thiện vị trí trên OTA. KiotViet và các PMS khác cũng cho phép “cập nhật phòng trống theo thời gian thực” và báo cáo doanh thu chính xác, giúp quản lý dễ dàng hơn. Điều này chứng minh công nghệ thông minh có thể hiệu quả trong việc giải quyết các công việc thủ công.



TÁC ĐỘNG CỦA ĐẠI DỊCH VÀ XU HƯỚNG THAY ĐỔI

Năm 2024, báo Dân Trí cho biết startup Luxstay phải “chuyển đổi mô hình kinh doanh” do Covid-19 ảnh hưởng đến mảng homestay, cho thấy rõ rệt từ việc phụ thuộc vào kênh OTA trong thị trường biến động. Mặc dù vậy, Luxstay đã chứng minh mô hình kết nối homestay có tiềm năng. Nếu không quản lý tốt, homestay dễ gặp lừa đảo và tranh cãi, nhưng áp dụng công cụ quản lý có thể giúp chủ vận hành hiệu quả hơn.





HOMESTAY

PHÒNG TRỌ



Nhu cầu đổi mới và cơ hội cải tiến



1

2

3

Thực tiễn cho thấy nhu cầu cấp thiết về hệ thống quản lý thông minh, tích hợp và chuyên biệt cho homestay/phòng trọ. Những cơ hội và yêu cầu cải tiến gồm:

Hệ thống đồng bộ đa kênh

Chủ homestay cần công cụ đồng bộ tự động lịch phòng trên các kênh bán để tránh overbooking. Mặc dù có nền tảng như DayLadau For Partner miễn phí, phần mềm quản lý hiện tại thường nặng nề và không tối ưu cho quy mô nhỏ. Thị trường cần PMS đơn giản, chi phí thấp, tích hợp đặt phòng, thanh toán và báo cáo doanh thu cho homestay.

Tự động hóa quy trình và IoT

Các giải pháp công nghệ như khóa cửa thông minh, tự check-in (self check-in), AI chatbot tư vấn phòng, hệ thống CRM tự động gửi email/tiền ưu đãi... sẽ nâng cao trải nghiệm và giảm phụ thuộc vào nhân lực (tiết kiệm quản gia). Ví dụ, dùng smart lock để khách tự nhận phòng, hoặc sử dụng camera IoT để giám sát từ xa, giúp chủ nhà yên tâm khi không có mặt.

Thanh toán và quản lý tài chính minh bạch

Cần tích hợp cổng thanh toán trực tuyến (ngân hàng, ví điện tử) trong quy trình đặt phòng, giúp khách và chủ tránh việc chuyển khoản ngoài luồng dễ dẫn tới lừa đảo. Đồng thời, hệ thống nên tự động ghi nhận doanh thu, chi phí, hoa hồng OTA, VAT... một cách chính xác, giảm thủ công nhập liệu. Ứng dụng hóa đơn điện tử tích hợp cũng là xu hướng bắt buộc.



4

Phân tích và dự báo

Công cụ dự báo lưu trú, phân tích điểm mạnh yếu (dựa trên đánh giá, giá cả thị trường) sẽ giúp chủ định giá đúng và tối ưu lợi nhuận. Ví dụ, AI có thể đề xuất thay đổi giá theo mùa vụ hoặc sự kiện.Thêm các báo cáo trực quan về tình trạng phòng, công suất sử dụng, nguồn khách, giúp chủ ra quyết định nhanh chóng.

5

Tăng cường niềm tin của khách

Hệ thống nên hỗ trợ xác minh tính xác thực của homestay (ví dụ tài khoản chính chủ) để giảm lừa đảo. Chứng nhận “listing đã kiểm duyệt” trên OTA, hoặc liên kết với vị trí thật của cơ sở, giúp khách tránh đặt phải nơi “ma”. Hơn nữa, tính năng review khách hàng đáng tin cậy (giả mạo khó thực hiện được) giúp minh bạch uy tín.

6

Mở rộng thị trường ngách

Công nghệ cũng tạo ra cơ hội mới như mô hình staycation (cho thuê ngắn hạn trong nội thành), co-living, cho thuê dài hạn, gói trải nghiệm du lịch tại nhà dân... Một hệ thống thông minh nên đáp ứng linh hoạt cho các mô hình này (theo dõi mức thanh toán giờ/ngày/tháng, quản lý nhân sự hỗ trợ...).



HOMESTAY

PHÒNG TRỌ

KẾT LUẬN

Tóm lại, mặc dù hiện nay các chủ trọ/homestay đã tận dụng các nền tảng trực tuyến để kinh doanh, nhưng vẫn còn nhiều khoảng trống cho giải pháp quản lý thông minh hơn. Các cải tiến tập trung vào đồng bộ hóa dữ liệu, tự động hóa và minh bạch hoá thanh toán sẽ giúp tối ưu hoá hoạt động, giảm chi phí sai sót và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Nhiều chuyên gia và nhà phát triển du lịch Việt Nam đang chú trọng phát triển phần mềm quản lý homestay đơn giản – thân thiện, có thể là cơ hội lớn trong tương lai gần.

