

ÁP DỤNG QUY TRÌNH KNOCK - BEFORE - ENTERING TRONG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN VILLA HUẾ

ThS. Trần Gia Vinh
ThS. Nguyễn Thị Hoa

Tóm tắt: Trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ lưu trú, quy trình Knock - before - entering là tiêu chuẩn bắt buộc nhằm đảm bảo quyền riêng tư và an toàn cho khách hàng. Việc tuân thủ quy trình này thể hiện sự tôn trọng không gian cá nhân, đồng thời góp phần duy trì chất lượng dịch vụ và hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

Từ khóa: Knock - before - entering, quy trình, nhân viên, khách hàng, tiêu chuẩn dịch vụ,...

1. Đặt vấn đề

Việc đảm bảo sự riêng tư và an toàn cho khách hàng là yếu tố then chốt trong tiêu chuẩn phục vụ. Đây là một trong những quyền lợi cơ bản của khách lưu trú và là tiêu chí quan trọng trong đánh giá chất lượng dịch vụ khách sạn (O'Fallon, Michael J & Rutherford, Denney G, 2007). Trong đó, quy trình tiếp cận phòng khách một cách lịch sự, an toàn và đúng chuẩn, là một yếu tố bắt buộc trong quy định của hầu hết các hệ thống khách sạn chuyên nghiệp (International Hotel & Lodging Association, 2019) và thường được gọi là “Knock - before - entering” - viết tắt là KBE.

Khách sạn Villa Huế, với định hướng phát triển theo mô hình boutique và chú trọng cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng, xem việc thiết lập và tuân thủ quy trình KBE không chỉ nhằm đảm bảo yếu tố nghiệp vụ mà còn thể hiện giá trị cốt lõi trong văn hóa phục vụ tại đây: tôn trọng tối đa không gian riêng tư của khách trong suốt thời gian lưu trú.

Bài viết nhằm phân tích ý nghĩa, quy trình thực hiện và đề xuất giải pháp đào tạo để áp dụng hiệu quả quy trình KBE, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ tại khách sạn Villa Huế.

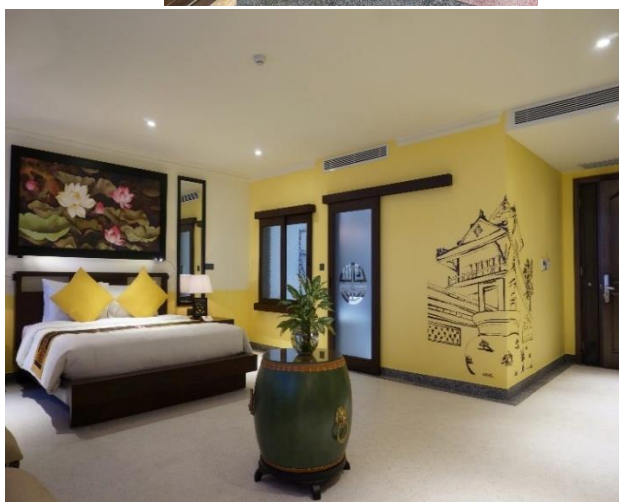


Trang trí phòng VIP tại khách sạn Villa Hue

Nguồn ảnh: Fanpage Villa Hue Hotel

2. Khái niệm Knock - before - entering?

Knock - before - entering (hay Knock - before - entry) là một cụm từ tiếng Anh chỉ hành động gõ cửa (Knock) và chờ phản hồi trước khi bước vào (before - entering) một khu vực hoặc một không gian riêng tư. Trong kinh doanh khách sạn, thuật ngữ này được hiểu là nhân viên khách sạn (nhất là nhân viên buồng phòng) cần thực hiện hành động gõ cửa phòng khách đang lưu trú trước khi bước vào theo quy định.



Sinh viên thực tập áp dụng quy trình KBE tại khách sạn Villa Huế

Nguồn ảnh: Villa Hue Hotel

3. Ý nghĩa và tầm quan trọng của quy trình KBE trong khách sạn

Quy trình KBE được thiết lập nhằm đảm bảo rằng nhân viên khách sạn chỉ vào phòng khi đã có sự đồng ý rõ ràng từ phía khách lưu trú; đồng thời tránh mọi khả năng gây phiền toái hoặc ảnh hưởng đến khách hàng. Đây không chỉ là một thao tác nghiệp vụ đơn thuần, mà còn thể hiện của sự chuyên nghiệp và tôn trọng quyền riêng tư của khách.

Tưởng tượng rằng bạn hay gia đình đang lưu trú trong một phòng khách sạn, đột nhiên có người mở khóa cửa đi vào phòng mà không hề báo trước? Và tình huống hi hữu

này đã từng xảy ra ở nhiều khách sạn. Đã có những trường hợp khách bày tỏ sự bất bình, phản ứng gay gắt và để lại các đánh giá tiêu cực trên các nền tảng đặt phòng trực tuyến (OTA) như: Booking.com, Tripadvisor, Agoda, Traveloka hay Google. Điều này ảnh hưởng không nhỏ đến hình ảnh, thương hiệu, uy tín dịch vụ và doanh thu của khách sạn. Nguyên nhân của sai sót này có thể xuất phát từ nhân viên mới chưa được đào tạo đầy đủ, hoặc từ sự chủ quan của những nhân viên có kinh nghiệm nhưng thiếu nhất quán trong việc tuân thủ quy trình KBE.

Dù với lý do là gì, chỉ một lần vi phạm cũng có thể để lại hệ quả không nhỏ trong ngành dịch vụ - vốn đặt nặng yếu tố trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng. Do đó việc nhắc nhở, đào tạo và giám sát chặt chẽ quy trình KBE của nhân viên bộ phận buồng phòng là vô cùng cần thiết, nhằm xây dựng một môi trường phục vụ chuyên nghiệp, an toàn và tôn trọng tuyệt đối quyền riêng tư của khách lưu trú. Không phải ngẫu nhiên mà tất cả các khách sạn được xếp hạng từ 3 - 5 sao trên thế giới và tại Việt Nam đều thực hiện quy trình KBE. Có một số lý do như sau:

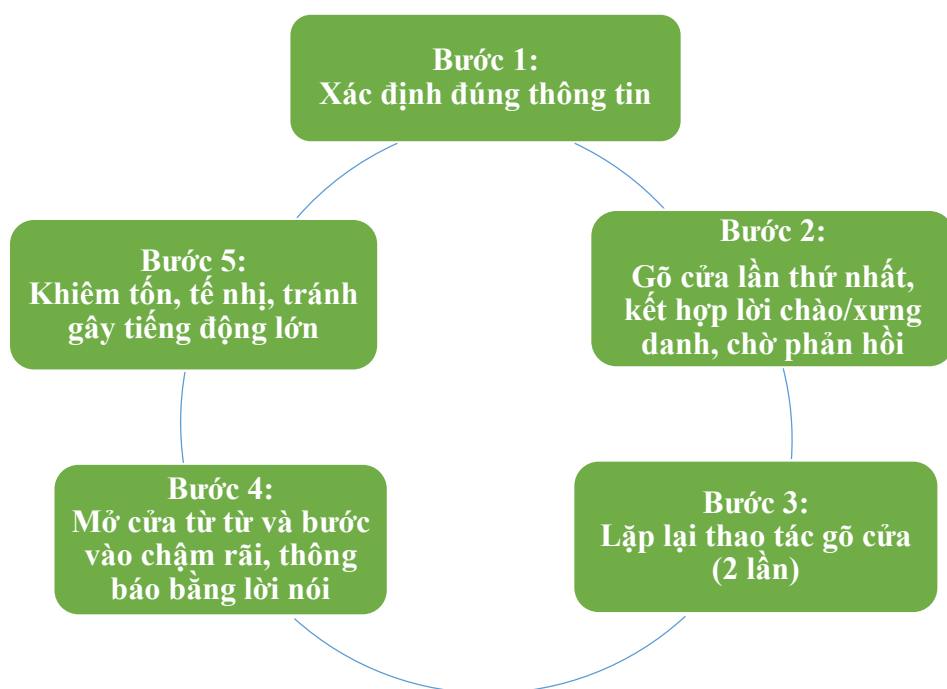
- Bảo vệ quyền riêng tư hợp pháp của khách hàng: Khách có thể đang nghỉ ngơi, thay đồ, hoặc không muốn bị làm phiền.
- Tuyệt đối tránh những tình huống nhạy cảm: Tránh gặp phải tình huống khách đang trong trạng thái không phù hợp để người khác nhìn thấy.
- Hạn chế tuyệt đối những phản nản, khiếu nại, đánh giá tiêu cực đến danh tiếng của khách sạn: Thể hiện tác phong lịch sự, quy củ và chuẩn mực của người làm dịch vụ.
- Nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp, thương hiệu của khách sạn: Một sự cố hay tình huống xâm phạm không gian riêng tư có thể khiến khách đánh giá thấp dịch vụ của khách sạn.
- Tuân thủ tiêu chuẩn quốc tế (ISO) trong hoạt động kinh doanh: Các chuỗi khách sạn trên thế giới luôn bắt buộc tuân thủ quy trình KBE trong cung cấp dịch vụ.

4. Những tình huống và hệ quả thường gặp khi không tuân thủ quy trình KBE

- Nhân viên mở cửa khi không gõ hoặc không chờ: Khách giận dữ, phản nản, đánh giá, viết phản hồi tiêu cực.
- Gõ cửa phòng khách quá nhẹ, không nói gì: Khách không nghe thấy, tưởng rằng nhân viên tự động đi vào phòng gây ảnh hưởng tiêu cực và căng thẳng không đáng có.
- Không nhìn/Không kiểm tra biển DND (Do not disturb - Không làm phiền): Vi phạm nghiêm trọng quyền riêng tư của khách.

5. Các bước thực hiện quy trình KBE

Quy trình KBE được áp dụng thực hiện đối với các phòng có khách đang lưu trú trong khách sạn và thông thường được triển khai thực hiện qua 05 bước, cụ thể như sau:



Quy trình Knock - before - entering

- Bước 1: Xác định đúng thông tin (số phòng cần phục vụ, thông tin khách lưu trú, đảm bảo phòng đang có khách và kiểm tra biển DND).
- Bước 2: Gõ cửa lần thứ nhất (với 3 tiếng gõ rõ ràng) kết hợp với lời chào/xưng danh và thông báo mục đích. Ví dụ: Housekeeping! May I come in? hoặc: Nhân viên buồng phòng đây, tôi có thể vào được không ạ? (Chờ phản hồi trong khoảng 5 - 10 giây).
- Bước 3: Nếu không có phản hồi, tiếp tục lặp lại thao tác gõ cửa và thông báo thêm hai lần nữa, mỗi lần cách nhau khoảng 5 giây.
- Bước 4: Trong trường hợp không nhận được phản hồi sau ba lần gõ, nhân viên có thể mở cửa từ từ, bước vào chậm rãi trong trạng thái cảnh báo và tiếp tục thông báo bằng lời nói (ví dụ: “Em/Tôi xin phép vào làm phòng ạ!”).
- Bước 5: Trong mọi tình huống, nhân viên phải giữ thái độ khiêm tốn, tránh gây tiếng động lớn hoặc ánh nhìn thiếu tế nhị khi vào phòng khách.

6. Một số lưu ý khi thực hiện quy trình KBE

- Nếu có biển DND, tuyệt đối không gõ cửa, ghi chú và quay lại sau.
- Luôn nói to, rõ ràng trước khi bước vào phòng khách: “I’m entering the room now Sir/Madame/ Em/Tôi có thể vào làm phòng được không ạ?”
- Tuyệt đối không vào nếu phát hiện có dấu hiệu khách đang ở bên trong mà chưa có xác nhận rõ ràng.
- Nếu khách đang hiện diện bên trong, việc vào phòng chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý rõ ràng của khách. Nếu không, nhân viên xin lỗi khách và nhanh chóng ra ngoài một cách lịch sự.

-

7. Một số giải pháp kiểm soát chất lượng và đào tạo nội bộ về quy trình KBE

Việc đảm bảo tính nhất quán và hiệu quả trong việc thực hiện quy trình KBE đòi hỏi không chỉ nắm bắt về lý thuyết, mà còn phải tổ chức giám sát và nhắc nhở thường xuyên. Đội ngũ quản lý đóng vai trò chủ chốt trong việc xây dựng và duy trì môi trường phục vụ chuyên nghiệp và các công cụ kiểm soát chất lượng. Dưới đây là một số giải pháp cụ thể:

- Hướng dẫn, đào tạo thông qua các tình huống mô phỏng hoặc đóng vai (role-play): Thực hành xử lý tình huống có khách đang lưu trú trong phòng.

- Sử dụng checklist quy trình công việc buồng phòng: Việc xây dựng checklist chi tiết giúp nhân viên ghi nhớ đầy đủ các bước trong các quy trình công việc, đặc biệt là quy trình KBE. Đây cũng là công cụ hữu ích trong quá trình giám sát nội bộ nhằm hạn chế sai sót.

- Gắn biển nhắc nhở, hoặc ghi chú tại xe đẩy buồng phòng lúc đang thực hiện công việc: Giúp nhân viên không quên quy trình làm việc.

- Kiểm tra định kỳ qua camera hành lang & khảo sát khách: Giám sát chất lượng thông qua việc tuân thủ quy trình trên thực tế để có phương án xử lý kịp thời.

8. Lời kết

Trong bối cảnh ngành du lịch - khách sạn đang hướng đến những tiêu chuẩn ngày càng cao, việc đảm bảo và duy trì những quy trình như KBE chính là nền tảng để xây dựng uy tín, thương hiệu bền vững của một khách sạn; qua đó thể hiện rõ nguyên tắc tôn trọng khách hàng - một trong những nền tảng cốt lõi trong dịch vụ khách sạn hiện đại.

Việc chuẩn hóa và thực hiện nghiêm túc quy trình này tại khách sạn Villa Huế không chỉ góp phần nâng cao trải nghiệm của khách lưu trú mà còn đảm bảo các yếu tố như an toàn và tôn trọng không gian riêng tư; từ đó củng cố niềm tin và sự hài lòng của khách hàng, đồng thời khẳng định cam kết của khách sạn đối với tiêu chuẩn dịch vụ và chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp.

Qua bài viết này, chúng tôi đề xuất các giải pháp cụ thể để khách sạn Villa Huế và các cơ sở lưu trú khác áp dụng, nhằm giảm thiểu rủi ro và tăng sự hài lòng của khách hàng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. O'Fallon, Michael J & Rutherford, Denney G. (2007), *Hotel Operations Management*, John Wiley & Sons.
2. International Hotel & Lodging Association. (2019), *Best Practices in Room Service Delivery*.
3. ISO 21401: 2018: *Hệ thống quản lý bền vững cho các cơ sở lưu trú, du lịch và các dịch vụ liên quan*, Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế;
4. Villa Hue, *Housekeeping Operation Manual*, Sổ tay hướng dẫn của khách sạn Villa Huế;
5. Một số thông tin tham khảo trên internet.

APPLICATION OF THE “KNOCK - BEFORE - ENTERING” PROCEDURE IN HOUSEKEEPING SERVICES AT VILLA HUE HOTEL

Abstract: *In the field of hospitality, the "Knock - before - entering" (KBE) procedure is a mandatory standard to ensure guests' privacy and safety. Adhering to this procedure demonstrates respect for personal space while contributing to maintaining service quality and the hotel's professional image.*

Keywords: *Knock - before - entering, procedure, staff, guest, service standards,...*