

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“ Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng
về chất lượng dịch vụ lưu trú tại
Wink Danang Riverside ”**

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Văn Hùng

Đà Nẵng, tháng năm 2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

“ Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Danang Riverside ”

Đơn vị thực tập: Wink DaNang Riverside

Giảng viên hướng dẫn: Ths. Nguyễn Thị Bảo Uyên

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Văn Hùng

Mã số sinh viên : 2254060013

Khóa học : 2022 - 2026

Lớp : 22KS

Đà Nẵng, tháng năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Văn Hùng

MSSV: 2254060013

Lớp: 22ks1 **Khóa:** 22

Ngành: Quản trị khách sạn

1. Tên đề tài: “ Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Danang Riverside ”.

2. Nội dung

Nội dung: Đề tài nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Wink Danang Riverside, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ và gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng. Các yếu tố được phân tích bao gồm: chất lượng phòng lưu trú, dịch vụ khách hàng, hệ thống an ninh – an toàn, dịch vụ tiện ích, vị trí – môi trường xung quanh và quy trình đặt phòng, thanh toán.

Mục tiêu: Hệ thống hóa cơ sở lý luận về sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ lưu trú; đánh giá thực trạng mức độ hài lòng của khách hàng đối với các yếu tố dịch vụ tại Wink Danang Riverside; từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, cải thiện trải nghiệm khách hàng và tăng cường hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

Phương pháp thực hiện: Khóa luận được thực hiện qua 3 bước: (1) Tổng hợp và phân tích tài liệu liên quan đến chất lượng dịch vụ lưu trú và sự hài lòng của khách hàng; (2) Thu thập dữ liệu thông qua khảo sát khách hàng, kết hợp với quan sát thực tế tại khách sạn Wink Danang Riverside, những phản hồi và đánh giá của khách hàng trên các kênh trực tuyến (OTA); (3) Phân tích, đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Danang Riverside và đề xuất các giải pháp cải tiến phù hợp với thực tiễn hoạt động của khách sạn.

3. Ngày giao khóa luận: Ngày / /2026

4. Ngày hoàn thành khóa luận: Ngày / /2026

5. Giảng viên hướng dẫn: ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên

Nội dung và yêu cầu Khóa luận tốt nghiệp đã được thông qua Bộ môn.

Đà Nẵng, ngày... tháng ... năm 2026

Trưởng bộ môn

(ký ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn

(ký ghi rõ họ tên)

Sinh viên thực hiện

(ký ghi rõ họ tên)

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

(Dùng cho GV hướng dẫn)

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Văn Hùng

Họ và tên người hướng dẫn: ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên

Tên đề tài: “ Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Danang Riverside ”

Nội dung nhận xét:

1. Tinh thần, thái độ làm việc:

.....

2. Nội dung khóa luận:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Hình thức khóa luận:

.....

4. Đồng ý cho sinh viên bảo vệ khóa luận tốt nghiệp trước hội đồng.

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026

Người nhận xét

ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	
PHẦN MỞ ĐẦU	
1.Lý do chọn đề tài.....	
2. Mục tiêu nghiên cứu	
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	
4. Phương pháp nghiên cứu	
5. Bố cục nội dung	
CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG	
ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TRONG KHÁCH SẠN	1
1.1. Tổng quan về kinh doanh khách sạn và dịch vụ lưu trú.....	1
1.1.1. Khái niệm khách sạn và kinh doanh khách sạn.....	1
1.1.2. Khái niệm dịch vụ lưu trú.....	2
1.1.3. Đặc điểm dịch vụ lưu trú	3
1.1.4. Vai trò của dịch vụ lưu trú trong hoạt động kinh doanh khách sạn.....	4
1.2. Tổng quan về chất lượng dịch vụ lưu trú	5
1.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ	5
1.2.2. Khái niệm chất lượng dịch vụ lưu trú	6
1.2.3. Đặc điểm chất lượng dịch vụ lưu trú.....	7
1.3. Mối quan hệ giữa sự hài lòng của khách hàng và chất lượng dịch vụ.....	9
1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú.....	9
1.4.1. Cơ sở vật chất và không gian lưu trú.....	10
1.4.2. Nhân viên bộ phận lưu trú	10
1.4.3. Quy trình tiêu chuẩn dịch vụ	10
1.4.4. Sự phối hợp giữa các bộ phận lưu trú	11
1.4.5. Công tác quản lý và văn hóa doanh nghiệp.....	11
1.5. Thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú	11
1.5.1. Chất lượng phòng lưu trú	12
1.5.2. Dịch vụ khách hàng.....	12
1.5.3. An ninh và an toàn.....	12
1.5.4. Dịch vụ tiện ích	12
1.5.5. Vị trí và môi trường xung quanh	12
1.5.6. Quy trình đặt phòng và thanh toán.	12

Tiểu kết chương 1	13
CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI WINK DANANG RIVERSIDE ...	15
2.1. Giới thiệu tổng quan về Wink Danang Riverside	15
2.1.1. Giới thiệu chung về Wink Danang Riverside.....	15
2.1.2. Cơ cấu tổ chức và nhân sự của khách sạn	17
2.1.3. Sản phẩm dịch vụ của khách sạn.....	22
2.1.4. Tình hình thu hút khách trong giai đoạn 2023 – 2025 của khách sạn.....	25
2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn trong giai đoạn 2023–2025	27
2.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Wink Hotel.....	29
2.2.1. Cơ sở vật chất và trang thiết bị.....	29
2.2.2. Quy trình tiêu chuẩn dịch vụ lưu trú	32
2.2.3. Sự phối hợp giữa các bộ phận	33
2.2.4. Công tác quản lý và văn hoá doanh nghiệp.....	34
2.3. Kết quả khảo sát sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Danang Riverside.....	36
2.3.1. Mô tả cuộc khảo sát.....	36
2.3.2. Mô tả mẫu khảo sát.	39
2.3.3. Kết quả đánh giá Chất Lượng Dịch Vụ Lưu Trú.....	42
2.4. Phân tích phản hồi và đánh giá trên các nền tảng trực tuyến OTA	59
2.4.1. Booking.com	60
2.4.2. Tripadvisor	61
2.4.3. Google Maps	62
2.4.4. So sánh sự phản hồi và đánh giá của khách hàng trên nền tảng trực tuyến	64
2.5. Đánh giá chung	65
Tiểu kết chương 2.....	66
CHƯƠNG III: ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI WINK DANANG RIVERSIDE	68
3.1. Định hướng phát triển của Wink Danang Riverside trong thời gian tới	68
3.2. Định hướng thị trường mục tiêu	69

3.3. Giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Danang Riverside	69
3.3.1. Chất lượng phòng lưu trú	69
3.3.2. Dịch vụ khách hàng	71
3.3.3. An ninh an toàn	72
3.3.4. Dịch vụ tiện ích	73
3.3.5. Vị trí và môi trường xung quanh	74
3.3.6. Quy trình đặt phòng và thanh toán	75
3.4. Kiến nghị.....	76
Tiểu kết chương 3.....	77
KẾT LUẬN	78
Tài Liệu Tham Khảo	80
Phụ Lục 1: Mẫu phiếu khảo sát Khách Hàng	81
Phụ Lục 1.1: Bảng khảo sát khách hàng tiếng Việt.....	81
Phụ Lục 1.2: Bảng khảo sát khách hàng tiếng Anh.....	85

Danh mục bảng biểu

Bảng 1.5: Thang đo chất lượng dịch vụ lưu trú dựa trên các yếu tố cấu thành dịch vụ

Bảng 2.1: Tình hình nhân sự của khách sạn tháng 9/2025

Bảng 2.2: Tình hình thu hút khách của Wink Danang Riverside trong giai đoạn 2023 – 2025

Bảng 2.3: Kết quả kinh doanh của Wink Danang Riverside trong giai đoạn 2023-2025

Bảng 2.4: Thang đo đánh giá CLDV lưu trú của Wink Danang Riverside

Bảng 2.5: Ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình

Bảng 2.6: Đặc điểm mẫu khảo sát

Bảng 2.7: Kết quả khảo sát về Chất lượng phòng

Bảng 2.8: Kết quả khảo sát về Dịch vụ khách hàng

Bảng 2.9: Kết quả khảo sát về An ninh an toàn

Bảng 2.10: Kết quả khảo sát về Dịch vụ tiện ích

Bảng 2.11: Kết quả khảo sát về Vị trí và môi trường xung quanh

Bảng 2.12: Kết quả khảo sát về Quy trình đặt phòng và thanh toán

Bảng 2.13: Kết quả khảo sát về Sự hài lòng

Bảng 2.14: Đánh giá tổng kết

Danh mục hình ảnh

Hình 2.1: Wink Danang Riverside

Hình 2.2: Biểu đồ tình hình thu hút khách của Wink Danang Riverside trong giai đoạn 2023 – 2025

Hình 2.3: Biểu đồ kết quả kinh doanh của Wink Danang Riverside trong giai đoạn 2023 – 2025

Hình 2.4: Biểu đồ cơ cấu Giới tính và Độ tuổi

Hình 2.5: Biểu đồ đặc điểm khách hàng sử dụng dịch vụ lưu trú tại Wink Danang Riverside

Hình 2.6: Biểu đồ đánh giá sự hài lòng và phù hợp

Hình 2.7: Biểu đồ đánh giá các yếu tố cấu thành dịch vụ

Hình 2.8: Phản hồi và điểm đánh giá trên nền tảng Booking

Hình 2.9: Phản hồi và điểm đánh giá trên nền tảng Tripadvisor

Hình 2.10: Một số phản hồi của khách hàng trên Tripadvisor

Hình 2.11: Phản hồi và điểm đánh giá trên nền tảng Google Maps

Hình 2.12: Một số phản hồi của khách hàng trên Google

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện khóa luận tốt nghiệp, em đã nhận được sự quan tâm, giúp đỡ và tạo điều kiện từ nhiều cá nhân và đơn vị. Em xin được bày tỏ lòng biết ơn chân thành đến tất cả những người đã đồng hành và hỗ trợ em trong suốt thời gian vừa qua.

Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến cô ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên, giảng viên Khoa Du lịch, Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, người đã trực tiếp hướng dẫn, tận tình chỉ bảo và đóng góp nhiều ý kiến quý báu để em có thể hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này. Sự hướng dẫn tận tâm và nghiêm túc của cô là nguồn động lực lớn giúp em định hướng đúng đắn và hoàn thiện nội dung nghiên cứu.

Em xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, cùng quý thầy cô Khoa Du lịch đã trang bị cho em những kiến thức chuyên môn và kỹ năng cần thiết trong suốt quá trình học tập, tạo nền tảng vững chắc để em có thể áp dụng vào thực tiễn.

Em xin gửi lời cảm ơn đến Ban lãnh đạo khách sạn Wink Danang Riverside, đặc biệt là chị Trần Thị Thùy Châu – Trưởng bộ phận Buồng phòng, cùng toàn thể anh chị nhân viên bộ phận Buồng phòng đã nhiệt tình hướng dẫn, chia sẻ kinh nghiệm thực tế và tạo điều kiện thuận lợi cho em trong suốt thời gian thực tập tốt nghiệp. Những kiến thức và trải nghiệm thực tế tại đơn vị là nguồn tư liệu quý giá giúp em hoàn thành khóa luận một cách thiết thực và sát với thực tế ngành nghề.

Cuối cùng, em xin cảm ơn gia đình, bạn bè đã luôn động viên, hỗ trợ và khích lệ tinh thần để em có thể hoàn thành khóa luận đúng tiến độ.

Mặc dù đã rất cố gắng, song do hạn chế về kiến thức và kinh nghiệm thực tiễn, khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của quý thầy cô để khóa luận được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

PHẦN MỞ ĐẦU

1.Lý do chọn đề tài

Ngành du lịch Việt Nam và đặc biệt là tại thành phố Đà Nẵng, đang trên đà phát triển mạnh mẽ sau những thách thức lớn của đại dịch toàn cầu. Đà Nẵng, với lợi thế về cảnh quan thiên nhiên và cơ sở hạ tầng hiện đại, đã và đang khẳng định vị thế là một trong những điểm đến hấp dẫn hàng đầu khu vực, thu hút lượng lớn khách du lịch trong nước và quốc tế. Sự tăng trưởng này kéo theo sự phát triển sôi động của thị trường dịch vụ lưu trú, với sự ra đời của hàng loạt khách sạn, khu nghỉ dưỡng mang đến nhiều sự lựa chọn đa dạng cho du khách.

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt, việc giữ chân khách hàng cũ và thu hút khách hàng mới không chỉ còn phụ thuộc vào các yếu tố về giá cả hay vị trí, mà ngày càng tập trung vào chất lượng dịch vụ và trải nghiệm độc đáo. Sự hài lòng của khách hàng đã trở thành yếu tố then chốt, quyết định đến sự thành công và phát triển bền vững của mỗi doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú. Một khách hàng hài lòng không chỉ có khả năng quay trở lại mà còn trở thành một kênh marketing truyền miệng hiệu quả.

Wink Hotels, một thương hiệu khách sạn mới nổi tại Việt Nam, đã mang đến một làn gió mới cho thị trường với mô hình "khách sạn cho lối sống hiện đại", với các dịch vụ đặc trưng như quy trình nhận/trả phòng linh hoạt 24 giờ, không gian làm việc chung (co-working space), hướng tới đối tượng khách hàng trẻ, năng động và yêu thích công nghệ. Wink DaNang Riverside, tọa lạc tại vị trí đắc địa bên bờ sông Hàn, là một trong những đại diện tiêu biểu cho mô hình này. Với thiết kế tối giản, ứng dụng công nghệ hiện đại, Wink hứa hẹn mang lại những trải nghiệm khác biệt.

Tuy nhiên, là một thương hiệu mới với mô hình vận hành độc đáo, việc đánh giá mức độ đáp ứng và sự hài lòng của khách hàng đối với các dịch vụ mà Wink DaNang Riverside cung cấp là vô cùng cần thiết. Liệu mô hình tinh gọn, hiện đại này có thực sự chinh phục được khách hàng? Các yếu tố nào trong dịch vụ đang được đánh giá cao và đâu là những điểm cần cải thiện?

Từ những lý do trên, em chọn đề tài: "Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Wink DaNang Riverside" nhằm nâng cao sự hài lòng về trải nghiệm lưu trú của khách hàng, từ đó tăng lợi thế cạnh

tranh cho khách sạn Wink trong thị trường du lịch năng động ở Đà Nẵng, góp phần vào sự phát triển bền vững và khẳng định thương hiệu Wink Hotels tại Việt Nam.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ lưu trú.

- Đánh giá thực trạng sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink DaNang Riverside.

- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ lưu trú tại Wink DaNang Riverside.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Sự hài lòng của khách hàng và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ lưu trú thuộc Wink DaNang Riverside.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi không gian: Khách sạn Wink DaNang Riverside.

- Phạm vi thời gian: Các dữ liệu thứ cấp được thu thập từ năm 2023 đến năm 2025, các dữ liệu sơ cấp được thu thập từ năm 2023 đến năm 2026.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Nghiên cứu tài liệu: Thu thập thông tin từ tài liệu nội bộ của khách sạn, tham khảo các tài liệu liên quan đến dịch vụ lưu trú và sự hài lòng của khách hàng.

- Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp: Quan sát thực tế, khảo sát khách hàng đã sử dụng dịch vụ lưu trú về chất lượng dịch vụ lưu trú thuộc Wink DaNang Riverside.

- Thu thập và phân tích phản hồi đánh giá của khách hàng đã sử dụng dịch vụ lưu trú tại Wink DaNang Riverside trên các nền tảng trực tuyến OTA (Booking.com, Tripadvisor và Google Maps). Những phản hồi này bao gồm các bình luận, đánh giá xếp hạng và các tiêu chí cụ thể về dịch vụ lưu trú. Các phản hồi sau khi thu thập sẽ được phân loại theo những tiêu chí nhất định nhằm thống kê các ý kiến tích cực và tiêu cực về sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ lưu trú tại Wink DaNang Riverside.

5. Bố cục nội dung

Nghiên cứu bao gồm 3 nội dung chính:

Chương 1: Cơ sở lý luận về sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn

Chương 2: Thực trạng sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink DaNang Riverside

Chương 3: Đề xuất giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink DaNang Riverside.

CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TRONG KHÁCH SẠN

1.1. Tổng quan về kinh doanh khách sạn và dịch vụ lưu trú

1.1.1. Khái niệm khách sạn và kinh doanh khách sạn

Có nhiều cách tiếp cận khác nhau về khái niệm khách sạn, tùy theo góc độ nghiên cứu và bối cảnh pháp lý của từng quốc gia.

Theo Morcel Gotie — nhà nghiên cứu du lịch và khách sạn: "Khách sạn là nơi lưu trú tạm thời của du khách, cùng với các buồng ngủ còn có nhà hàng với nhiều chủng loại khác nhau". Tiếp cận theo hướng dịch vụ tổng hợp, PGS.TS. Nguyễn Văn Mạnh và TS. Hoàng Thị Lan Hương (2004) định nghĩa: "Khách sạn là cơ sở cung cấp các dịch vụ lưu trú (với đầy đủ tiện nghi), dịch vụ ăn uống, dịch vụ vui chơi giải trí và các dịch vụ cần thiết khác cho khách lưu lại qua đêm, và thường được xây dựng tại các điểm du lịch".

Dưới góc độ pháp lý, Thông tư số 01/2001/TT-TCDL ngày 27/4/2001 của Tổng cục Du lịch Việt Nam quy định: "Khách sạn (Hotel) là công trình kiến trúc được xây dựng độc lập, có quy mô từ 10 buồng ngủ trở lên, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch". Điều 4, khoản 12 Luật Du lịch Việt Nam cũng xác định: "Cơ sở lưu trú du lịch là cơ sở cho thuê buồng, giường và cung cấp các dịch vụ khác phục vụ khách lưu trú, trong đó khách sạn là cơ sở lưu trú du lịch chủ yếu".

Tổng hợp các quan điểm trên, có thể hiểu khách sạn là cơ sở lưu trú du lịch được xây dựng, trang bị và tổ chức theo tiêu chuẩn nhất định, cung cấp đồng thời các dịch vụ lưu trú, ăn uống, giải trí và các dịch vụ bổ sung khác nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách trong thời gian lưu lại.

Kinh doanh khách sạn là lĩnh vực có quá trình hình thành và phát triển gắn liền với sự mở rộng của hoạt động du lịch. Ở giai đoạn sơ khai, hoạt động này chỉ đơn thuần là cho thuê buồng ngủ phục vụ nhu cầu nghỉ ngơi của khách vắng lai. Cùng với sự gia tăng của lượng khách du lịch và yêu cầu ngày càng cao về tiện ích, các cơ sở lưu trú dần mở rộng sang cung cấp thêm dịch vụ ăn uống, giải trí và nhiều dịch vụ bổ sung khác. Quá trình đó cũng dẫn đến sự xuất hiện đa dạng các loại hình

cơ sở lưu trú như nhà nghỉ, motel, làng du lịch, lều trại..., được gọi chung là cơ sở lưu trú du lịch, trong đó khách sạn là loại hình tiêu biểu và phổ biến nhất.

Do tính đại diện này, khái niệm "kinh doanh khách sạn" hiện được sử dụng rộng rãi không chỉ để chỉ hoạt động của riêng doanh nghiệp khách sạn, mà còn là danh từ chung chỉ toàn bộ hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch. Theo TS. Nguyễn Văn Mạnh và ThS. Hoàng Thị Lan Hương trong giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn (2013): "Kinh doanh khách sạn được hiểu là hoạt động kinh doanh của các cơ sở lưu trú du lịch dựa trên việc cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung nhằm đáp ứng nhu cầu lưu lại tạm thời của khách du lịch".

1.1.2. Khái niệm dịch vụ lưu trú

Dịch vụ lưu trú là việc cung cấp tiện nghi phục vụ nhu cầu lưu trú, sinh hoạt của khách hàng (ít nhất là chỗ ngủ và phòng vệ sinh) trong thời gian tạm xa nơi thường trú (Tổng cục Du lịch, 2012). Dịch vụ lưu trú là một trong những cấu phần cốt lõi của hoạt động kinh doanh khách sạn, đồng thời là yếu tố trung tâm quyết định chất lượng trải nghiệm của khách du lịch trong suốt thời gian lưu lại điểm đến.

GS.TS. Nguyễn Văn Đính và TS. Trần Thị Minh Hòa trong giáo trình Kinh tế du lịch (2006) cho rằng dịch vụ lưu trú là tập hợp các hoạt động nhằm cung cấp chỗ ăn nghỉ tạm thời cho khách ngoài nơi cư trú thường xuyên của họ, bao gồm dịch vụ buồng ngủ và các tiện ích phục vụ sinh hoạt thiết yếu đi kèm. Tiếp cận theo hướng trải nghiệm khách hàng, Kotler & Armstrong (2012) nhấn mạnh rằng dịch vụ lưu trú không chỉ đơn thuần là cung cấp không gian nghỉ ngơi vật lý, mà còn là toàn bộ quá trình tương tác giữa khách hàng và cơ sở cung ứng — từ đặt phòng, nhận phòng, sử dụng tiện nghi đến trả phòng — tạo nên tổng thể trải nghiệm mà khách hàng cảm nhận và đánh giá.

Như vậy, dịch vụ lưu trú có thể được hiểu là toàn bộ các dịch vụ mà cơ sở lưu trú du lịch cung cấp cho khách trong suốt thời gian lưu trú, bao gồm dịch vụ buồng ngủ là cốt lõi và các dịch vụ hỗ trợ đi kèm như dọn phòng, giặt ủi, lễ tân, an ninh và các tiện ích sinh hoạt thiết yếu khác. Đây là loại dịch vụ mang đầy đủ đặc tính của dịch vụ nói chung — tính vô hình, tính không thể tách rời, tính không đồng nhất và tính không thể lưu trữ — đòi hỏi nhà cung cấp phải đảm bảo chất lượng nhất quán tại mọi điểm tiếp xúc với khách hàng.

1.1.3. Đặc điểm dịch vụ lưu trú

Thứ nhất, tính vô hình của dịch vụ lưu trú được thể hiện ở chỗ dịch vụ không thể thử trước mà phải sử dụng mới có thể cảm nhận được. Chất lượng phục vụ, thái độ phục vụ cũng như tính chuyên nghiệp trong phong cách phục vụ của nhân viên là những điều mà khách hàng phải sử dụng mới cảm nhận và có đánh giá riêng, nó tùy thuộc vào mỗi người. Tuy nhiên, thông qua trang thiết bị, cơ sở vật chất chúng ta có thể cảm nhận được một phần nào đó về chất lượng cung cấp dịch vụ tại các khách sạn 5 sao. Dịch vụ có tính vô hình nên gây khó khăn cho việc đánh giá chất lượng chất lượng. Do vậy, để có thể giảm bớt tính vô hình, khách hàng thường lấy các yếu tố về cơ sở vật chất để đánh giá như: nội thất, tiện nghi trong phòng, các dịch vụ đi kèm (massage, trung tâm thể dục thẩm mỹ, spa, dịch vụ trông trẻ, khu vui chơi, giải trí, hệ thống bar và nhà hàng ăn uống, dịch vụ thuê xe...). Từ trên có thể thấy, yêu cầu với quản lý khách sạn là khai thác và sử dụng một cách tối ưu nhất cơ sở vật chất có sẵn, biến những thứ vô hình thành yếu tố hữu hình để làm hài lòng khách hàng nhất.

Thứ hai, tính không đồng nhất. Thể hiện ở sự không đồng nhất về chất lượng của cùng một loại hình dịch vụ hay chất lượng dịch vụ ở các khách sạn là không đồng đều, nó tùy thuộc vào trình độ, tâm lý, trạng thái tình cảm của nhà cung ứng và sở thích, thị hiếu, cảm nhận.... của từng khách hàng. Bên cạnh đó, việc chất lượng dịch vụ cũng không đồng đều ở mỗi khách sạn vào từng thời điểm trong năm. Ngoài ra, còn được thể hiện qua giá của các khách sạn, cách phục vụ của nhân viên: thân thiện, nhiệt tình, chuyên nghiệp,..., các tiện nghi phục vụ trong phòng, ở các thủ tục đặt phòng, nhận phòng và trả phòng, ở chất lượng phòng và các dịch vụ đi kèm: hệ thống bể bơi, phòng tập, thức ăn, không gian, vệ sinh, an ninh, đậu xe,....

Thứ ba, tính không thể tách rời. Dịch vụ không có sự tách rời giữa quá trình sản xuất và tiêu dùng cả về không gian lẫn thời gian. Khi khách hàng mua dịch vụ tại khách sạn nào, thời gian nào thì khách sạn đó sẽ cung ứng dịch vụ vào đúng thời gian đó.

Thứ tư, tính không tồn kho, lưu trữ. Do đặc điểm vô hình nên dịch vụ lưu trú trong khách sạn không dự trữ, bảo quản được. Các phòng nghỉ, hội họp hay các dịch vụ khác cho dù có khách hay không thì theo thời gian nó cũng sẽ bị hao mòn, các khách sạn luôn luôn phải bảo quản, tu sửa.. Vì vậy, để tiết kiệm chi phí, tránh lãng

phí, các nhà quản trị cần có những chiến lược phát triển, thu hút khách hàng, tạo niềm tin với khách hàng để họ yên tâm và thường – xuyên sử dụng dịch vụ của khách sạn khi có nhu cầu.

1.1.4. Vai trò của dịch vụ lưu trú trong hoạt động kinh doanh khách sạn

Tạo ra tỷ trọng doanh thu cao nhất trên tổng doanh thu của khách sạn: Bất kỳ một cơ sở lưu trú du lịch nào cũng không thể thiếu hoạt động kinh doanh dịch vụ cho thuê buồng ngủ. Hoạt động kinh doanh lưu trú đóng vai trò trụ cột, là hoạt động chính của một doanh nghiệp kinh doanh lưu trú vì doanh thu từ hoạt động này chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng doanh thu trong kinh doanh khách sạn (chiếm khoảng 70%). Chẳng hạn, đối với các khách sạn có quy mô nhỏ thì tỷ trọng của doanh thu lưu trú là vào khoảng 97%. Tỷ trọng của doanh thu lưu trú cao như vậy là bởi vì thông thường các khách sạn nhỏ không có nhà hàng, quầy bar, không có phòng hội thảo và không cung cấp các dịch vụ bổ sung khác, mà nguồn thu chủ yếu của chúng là từ hoạt động kinh doanh dịch vụ buồng ngủ. Ngược lại, ở những khách sạn lớn, ngoài nguồn thu từ hoạt động kinh doanh buồng ngủ, các khách sạn còn khai thác kinh doanh các dịch vụ khác đem lại nguồn thu đáng kể như: kinh doanh dịch vụ ăn uống, dịch vụ điện thoại, dịch vụ giặt là, các dịch vụ bổ sung và các dịch vụ giải trí khác....

Đại diện trong tiếp xúc trực tiếp và phục vụ nhu cầu thiết yếu của khách hàng: Giao tiếp trực tiếp với khách hàng là khâu quan trọng nhất trong kinh doanh khách sạn nói chung và kinh doanh lưu trú nói riêng. Đó là chất kết dính quan trọng trong hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch. Không có bộ phận nào trong một cơ sở lưu trú du lịch lại có quan hệ giao tiếp trực tiếp với khách hàng nhiều như ở bộ phận kinh doanh lưu trú. Ngoài ra, bộ phận kinh doanh lưu trú cũng chính là bộ phận tạo ra những ấn tượng đầu tiên và những ấn tượng cuối cùng quan trọng nhất đối với khách khi đến tiêu dùng sản phẩm của các cơ sở lưu trú du lịch. Rất nhiều chuyên gia trong lĩnh vực du lịch và khách sạn đều đồng ý với ý kiến cho rằng: tinh thần, thái độ phục vụ khách cùng với trình độ chuyên môn nghiệp vụ và khả năng giao tiếp, ứng xử của nhân viên trong khu vực kinh doanh lưu trú có tác động mang tính quyết định tới sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ chung của cơ sở lưu trú du lịch. Chính vì vậy, bộ phận kinh doanh lưu trú luôn khẳng định vị trí quan trọng không thể thiếu của mình đối với sự tồn tại và phát triển của một cơ sở lưu trú du lịch.

Cung cấp các số liệu dự báo đầu vào quan trọng cho nhà quản lý và các bộ phận khác trong khách sạn: Một trong những công việc quan trọng của trưởng các bộ phận trong các cơ sở lưu trú du lịch trong ngắn hạn là phải xây dựng kế hoạch về công việc và lên kế hoạch phân công bố trí nhân viên trong bộ phận mình quản lý trước khoảng ít nhất hai tuần. Yêu cầu để xây dựng kế hoạch công việc và kế hoạch phân công bố trí nhân viên sát với nhu cầu thực tế và sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực phải dựa trên cơ sở biết rõ các thông tin về tình trạng. Ngoài ra, hoạt động kinh doanh lưu trú của cơ sở lưu trú du lịch đóng vai trò quan trọng còn bởi vì số lượng cán bộ công nhân viên làm việc trong đó. Đây là khu vực dịch vụ có tỷ trọng lao động sống cao nhất trong khách sạn. Riêng số lượng nhân viên làm việc trong bộ phận phục vụ buồng ngủ đã chiếm khoảng 50% tổng số nhân lực của cả khách sạn (đặc biệt đối với các khách sạn quy mô lớn).

Với tất cả những lý do trên có thể khẳng định hoạt động kinh doanh lưu trú đóng vai trò quan trọng và quyết định đối với sự tồn tại và phát triển của một khách sạn.

1.2. Tổng quan về chất lượng dịch vụ lưu trú

1.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là một khái niệm trung tâm trong nghiên cứu và thực tiễn kinh doanh dịch vụ, có vai trò quyết định đến sự hài lòng, lòng trung thành của khách hàng cũng như năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp. Do đặc trưng của dịch vụ mang tính vô hình, không thể lưu kho và phụ thuộc nhiều vào yếu tố con người, chất lượng dịch vụ thường được đánh giá thông qua cảm nhận và trải nghiệm thực tế của khách hàng trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ.

Theo Nguyễn Đình Phan (2005), chất lượng dịch vụ được hiểu là mức độ đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng trong quá trình cung ứng dịch vụ. Quan điểm này nhấn mạnh rằng chất lượng dịch vụ không chỉ được quyết định bởi kết quả cuối cùng mà còn bởi toàn bộ quá trình tương tác giữa doanh nghiệp và khách hàng.

Trần Minh Đạo (2012) cho rằng chất lượng dịch vụ là tổng hợp các đặc tính của dịch vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Các đặc tính này được hình thành từ nhiều yếu tố như thái độ và kỹ năng của nhân viên, cơ sở vật chất, quy trình phục vụ cũng như khả năng đáp ứng kịp thời các yêu cầu của khách hàng.

Bên cạnh các quan điểm trong nước, nghiên cứu của Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985 - 1988) được xem là nền tảng và có ảnh hưởng lớn trong lĩnh vực chất lượng dịch vụ. Theo nhóm tác giả này, chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng về dịch vụ và nhận thức của họ sau khi đã trải nghiệm dịch vụ. Trên cơ sở đó, mô hình SERVQUAL được đề xuất nhằm đo lường chất lượng dịch vụ thông qua việc so sánh kỳ vọng và cảm nhận của khách hàng.

Ngoài ra, Grönroos (1984) tiếp cận chất lượng dịch vụ theo hai khía cạnh chính: chất lượng kỹ thuật (những gì khách hàng nhận được) và chất lượng chức năng (cách thức dịch vụ được cung cấp). Quan điểm này cho thấy trải nghiệm trong quá trình phục vụ có vai trò quan trọng không kém đối với kết quả dịch vụ.

Tóm lại, chất lượng dịch vụ có thể được hiểu là mức độ mà dịch vụ cung cấp có khả năng đáp ứng hoặc vượt qua kỳ vọng của khách hàng, được hình thành từ cả kết quả dịch vụ và quá trình cung ứng dịch vụ. Việc không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ là cơ sở quan trọng để gia tăng sự hài lòng của khách hàng và nâng cao vị thế cạnh tranh bền vững cho doanh nghiệp.

1.2.2. Khái niệm chất lượng dịch vụ lưu trú

Dịch vụ lưu trú là một bộ phận cốt lõi của ngành du lịch – khách sạn, bao gồm các hoạt động cung cấp nơi ở tạm thời cùng các dịch vụ hỗ trợ nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi, sinh hoạt và trải nghiệm của khách hàng trong thời gian lưu trú. Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt, chất lượng dịch vụ lưu trú được xem là yếu tố then chốt quyết định mức độ hài lòng, ý định quay lại cũng như hình ảnh và uy tín của cơ sở lưu trú trên thị trường.

Xét trên phương diện lý thuyết, chất lượng dịch vụ lưu trú là một khái niệm kế thừa từ chất lượng dịch vụ nói chung, nhưng có những đặc thù riêng gắn liền với tính chất của hoạt động lưu trú. Do dịch vụ lưu trú mang tính vô hình, được tạo ra và tiêu dùng đồng thời, đồng thời phụ thuộc lớn vào yếu tố con người và môi trường phục vụ, nên chất lượng dịch vụ lưu trú thường được đánh giá thông qua cảm nhận chủ quan của khách hàng trong suốt quá trình trải nghiệm tại cơ sở lưu trú.

Theo Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985, 1988), chất lượng dịch vụ được xác định là khoảng cách giữa kỳ vọng của khách hàng trước khi sử dụng dịch vụ và cảm nhận của họ sau khi trải nghiệm dịch vụ. Quan điểm này đặc biệt phù hợp khi áp dụng vào lĩnh vực lưu trú, bởi khách hàng thường hình thành kỳ vọng dựa trên

xếp hạng sao, hình ảnh thương hiệu, giá cả và thông tin truyền thông trước khi quyết định lựa chọn cơ sở lưu trú. Chất lượng dịch vụ lưu trú vì vậy được đánh giá thông qua mức độ đáp ứng các kỳ vọng này trong thực tế.

Tiếp cận theo mô hình của Grönroos (1984), chất lượng dịch vụ lưu trú có thể được xem xét qua hai khía cạnh: chất lượng kỹ thuật, tức những gì khách hàng nhận được sau khi sử dụng dịch vụ (phòng nghỉ, tiện nghi, an ninh, sự sạch sẽ...), và chất lượng chức năng, tức cách thức dịch vụ được cung cấp (thái độ nhân viên, quy trình phục vụ, khả năng giao tiếp và xử lý tình huống). Trong dịch vụ lưu trú, chất lượng chức năng thường có ảnh hưởng mạnh mẽ đến cảm nhận tổng thể của khách hàng do sự tiếp xúc trực tiếp và liên tục giữa nhân viên và khách trong thời gian lưu trú.

Từ góc độ quản trị khách sạn, có thể tiếp cận chất lượng dịch vụ lưu trú là sự tổng hợp của nhiều yếu tố như cơ sở vật chất kỹ thuật, trình độ và thái độ phục vụ của nhân viên, sự tiện nghi và an toàn của phòng ở, khả năng đáp ứng nhu cầu cá nhân hóa cũng như các dịch vụ bổ trợ đi kèm (Lovelock & Wirtz, 2011). Các yếu tố này không tồn tại độc lập mà có mối quan hệ chặt chẽ, cùng tạo nên trải nghiệm lưu trú tổng thể của khách hàng.

Tóm lại, chất lượng dịch vụ lưu trú có thể được hiểu là mức độ mà các dịch vụ do cơ sở lưu trú cung cấp đáp ứng hoặc vượt qua kỳ vọng của khách hàng, được đánh giá thông qua cảm nhận của họ về cả kết quả dịch vụ và quá trình phục vụ trong suốt thời gian lưu trú. Việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú không chỉ góp phần gia tăng sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng mà còn là nền tảng quan trọng để các cơ sở lưu trú nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững.

1.2.3. Đặc điểm chất lượng dịch vụ lưu trú

Theo Nguyễn Văn Mạnh & Hoàng Thị Lan Hương (Giáo trình Quản Trị Kinh Doanh Khách Sạn, 2008) chất lượng dịch vụ lưu trú khách sạn có những đặc điểm sau:

Chất lượng dịch vụ của khách sạn khó đo lường và đánh giá. Đặc điểm này phát từ chính bản chất đặc điểm của sản phẩm khách sạn. Sản phẩm khách sạn là dịch vụ trọn gói, bao gồm 4 thành phần cơ bản: Phương tiện thực hiện, hàng hóa bán kèm, dịch vụ hiện và dịch vụ ẩn. Vì vậy, khi đánh giá chất lượng dịch vụ khách

sạn thì phải đánh giá cả bốn thành phần trên. Tuy nhiên, thực tế thì việc đo lường thành phần phương tiện hữu hình và hàng hóa bán kèm tương đối dễ thực hiện vì tính hữu hình, có thể sờ mó, đo lường bằng những thước đo cụ thể. Trái lại, hai thành phần còn lại mang tính vô hình và không có các thước đo cụ thể nào nên rất khó đo lường và lượng hóa khi đánh giá. Dịch vụ phụ thuộc vào cảm nhận của người đánh giá, mà cảm nhận lại là một phạm trù tâm lý nên chịu sự phụ thuộc vào các nhân tố chủ quan của mỗi cá nhân (cảm xúc, dân tộc, quốc tịch...).

Chất lượng dịch vụ chỉ được đánh giá chính xác qua sự cảm nhận của người tiêu dùng trực tiếp sản phẩm dịch vụ của khách sạn. Đặc điểm này xuất phát từ các lý do sau: Thứ nhất, chất lượng dịch vụ khách sạn phụ thuộc vào cảm nhận trực tiếp của khách hàng sử dụng dịch vụ của khách sạn. Thứ hai, do đặc điểm quá trình sản xuất và tiêu dùng của dịch vụ gần như là xảy ra cùng một thời gian và không gian đã khẳng định: khách hàng đóng trò quan trọng đối với sản phẩm dịch vụ khách sạn. Khách hàng là một thành viên không thể thiếu và tham gia trực tiếp vào quá trình này. Họ là "nhân vật chính", vừa đóng vai trò trực tiếp sử dụng dịch vụ và là người bỏ tiền ra để chi trả. Vì vậy, đánh giá của họ về chất lượng dịch vụ là chính xác nhất.

Chất lượng dịch vụ của khách sạn phụ thuộc vào quá trình cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp khách sạn. Một quá trình cung cấp dịch vụ đều được thực hiện dựa trên hai thành phần, đó là cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn và những nhân viên trực tiếp tham gia vào quá trình cung cấp dịch vụ. Do đó, khi đánh giá chất lượng dịch vụ của khách sạn hay sản phẩm vô hình khách hàng thường có xu hướng dựa vào chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng.

Chất lượng dịch vụ khách sạn đòi hỏi tính nhất quán cao. Tính nhất quán ở đây được hiểu theo hai góc độ khác nhau. Góc độ thứ nhất: Đó là sự thống nhất cao và thông suốt trong nhận thức cũng như hành động của tất cả các bộ phận, tất cả các thành viên của khách sạn từ trên xuống dưới về mục tiêu chất lượng cần đạt được của khách sạn. Chính vì tính nhất quán nên đòi hỏi các chủ trương, chính sách của doanh nghiệp phải đồng bộ với nhau. Góc độ thứ hai: Là sự đồng bộ, toàn diện, trước sau như một và đúng như lời hứa mà khách sạn đã công bố với khách hàng. Chất lượng dịch vụ đòi hỏi phải tốt ở mọi lúc, mọi nơi với mọi khách hàng, đối với mọi nhân viên của tất cả các bộ phận trong khách sạn. Tuy nhiên, tính nhất quán

không có nghĩa là tính cố định, bất biến mà chất lượng dịch vụ đòi hỏi phải luôn vận động theo khuynh hướng tốt lên từng ngày, phải xem xét để thay đổi sao cho chất lượng dịch vụ khách sạn đi lên và ngày một phù hợp với sự thay đổi của thị trường.

1.3. Mối quan hệ giữa sự hài lòng của khách hàng và chất lượng dịch vụ

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ (CLDV) và sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ là mối quan hệ thuận chiều và tác động qua lại chặt chẽ. CLDVLT cao hơn mong đợi giúp tăng mức độ hài lòng, tạo lòng trung thành, và là nhân tố quyết định khả năng cạnh tranh cũng như sự sống còn của doanh nghiệp.

Theo Kotler và Keller (2006), sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh nhận thức về một sản phẩm so với mong đợi của người đó. Theo đó, sự hài lòng có ba cấp độ sau:

- Nếu nhận thức về giá trị mà khách hàng cảm nhận nhỏ hơn kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận không hài lòng.
- Nếu nhận thức về giá trị mà khách hàng nhận được bằng kỳ vọng thì khách hàng cảm thấy hài lòng.
- Nếu nhận thức về giá trị mà khách hàng cảm nhận lớn hơn kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận hơn mức hài lòng.

Khi các thành phần của CLDV như cơ sở vật chất, thái độ nhân viên, độ tin cậy và mức độ sẵn sàng hỗ trợ được cải thiện, sự hài lòng của khách hàng sẽ tăng lên. CLDV là nguyên nhân, sự hài lòng là kết quả, khách hàng đánh giá sự hài lòng dựa trên cảm nhận về chất lượng thực tế so với kỳ vọng ban đầu.

Chất lượng dịch vụ tốt → Sự hài lòng cao → Khách hàng trung thành

Chất lượng dịch vụ kém → Sự hài lòng thấp → Khiếu nại hoặc không quay lại

1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú

Chất lượng dịch vụ lưu trú không phải là một khái niệm trừu tượng mà được hình thành từ sự tổng hòa của nhiều yếu tố hữu hình và vô hình trong quá trình cung ứng dịch vụ. Do đặc thù của hoạt động lưu trú là sự tiếp xúc trực tiếp và liên tục giữa khách hàng với cơ sở lưu trú trong suốt thời gian lưu trú, nên cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố khác nhau, từ điều kiện cơ sở vật chất, quy trình phục vụ đến yếu tố con người bao gồm

nhân viên phục vụ và sự phối hợp giữa các bộ phận liên quan trong quá trình khách hàng trải nghiệm dịch vụ lưu trú.

1.4.1. Cơ sở vật chất và không gian lưu trú

Theo Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988): cơ sở vật chất và không gian lưu trú là yếu tố hữu hình quan trọng trong việc cấu thành chất lượng dịch vụ lưu trú. Theo mô hình SERVQUAL, yếu tố “phương tiện hữu hình” bao gồm cơ sở vật chất, trang thiết bị, và hình ảnh bên ngoài của đơn vị cung cấp dịch vụ.

Trong kinh doanh khách sạn, cơ sở vật chất bao gồm phòng ngủ, trang thiết bị, tiện nghi, khu vực công cộng và cảnh quan xung quanh. Những yếu tố này góp phần tạo ra ấn tượng ban đầu và ảnh hưởng đến cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Các nghiên cứu trong ngành khách sạn cũng chỉ ra rằng yếu tố hữu hình như cơ sở hạ tầng và không gian có tác động đáng kể đến mức độ hài lòng của khách hàng.

1.4.2. Nhân viên bộ phận lưu trú

Nhân viên là yếu tố cốt lõi trong việc cung cấp dịch vụ do đặc thù của ngành dịch vụ là sự tương tác trực tiếp giữa nhân viên và khách hàng. Theo mô hình SERVQUAL, các khía cạnh như độ tin cậy (Reliability), sự đáp ứng (Responsiveness), sự đảm bảo (Assurance) và sự đồng cảm (Empathy) đều gắn liền với hành vi và năng lực của nhân viên, theo Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988).

Trong lĩnh vực khách sạn, hành vi của nhân viên tuyển đầu có ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng, từ đó tác động đến sự hài lòng và hình ảnh của doanh nghiệp. Từ nghiên cứu của Abdulrab & Hezam (2024) cũng chỉ ra rằng chất lượng dịch vụ phụ thuộc đáng kể vào thái độ phục vụ và kỹ năng của nhân viên.

1.4.3. Quy trình tiêu chuẩn dịch vụ

Quy trình tiêu chuẩn dịch vụ là hệ thống các bước được thiết kế nhằm đảm bảo việc cung ứng dịch vụ diễn ra một cách thống nhất, hiệu quả và đáp ứng đúng kỳ vọng của khách hàng. Theo lý thuyết quản trị chất lượng, việc chuẩn hóa quy trình giúp giảm thiểu sai sót, nâng cao hiệu quả hoạt động và đảm bảo tính đồng nhất trong chất lượng dịch vụ.

Trong lĩnh vực lưu trú, quy trình dịch vụ bao gồm từ đặt phòng, đón tiếp, phục vụ trong thời gian lưu trú đến thanh toán và tiễn khách. Một quy trình rõ ràng, chuyên nghiệp và linh hoạt sẽ giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng, đồng thời tạo điều kiện cho nhân viên thực hiện công việc hiệu quả hơn.

1.4.4. Sự phối hợp giữa các bộ phận lưu trú

Chất lượng dịch vụ lưu trú không chỉ phụ thuộc vào một bộ phận riêng lẻ mà là kết quả của sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận như lễ tân, buồng phòng, kỹ thuật, an ninh và các bộ phận hỗ trợ khác. Theo lý thuyết quản trị dịch vụ, dịch vụ khách sạn mang tính hệ thống cao, đòi hỏi sự liên kết và trao đổi thông tin liên tục giữa các bộ phận.

Sự phối hợp hiệu quả giúp đảm bảo dịch vụ được cung cấp nhanh chóng, chính xác và nhất quán, hạn chế tình trạng chồng chéo hoặc thiếu sót trong quá trình phục vụ. Ngược lại, sự thiếu đồng bộ giữa các bộ phận có thể gây ra sự gián đoạn dịch vụ, làm giảm mức độ hài lòng của khách hàng.

1.4.5. Công tác quản lý và văn hóa doanh nghiệp

Công tác quản lý đóng vai trò định hướng và kiểm soát toàn bộ hoạt động cung ứng dịch vụ trong khách sạn. Theo quan điểm quản trị hiện đại, chất lượng dịch vụ phụ thuộc lớn vào năng lực quản lý, bao gồm việc xây dựng chiến lược dịch vụ, tổ chức bộ máy, đào tạo nhân sự và kiểm tra đánh giá hiệu quả hoạt động.

Bên cạnh đó, văn hóa doanh nghiệp là yếu tố vô hình nhưng có ảnh hưởng sâu sắc đến hành vi của nhân viên và chất lượng dịch vụ. Một văn hóa doanh nghiệp tích cực, đề cao khách hàng, khuyến khích tinh thần trách nhiệm và sự sáng tạo sẽ tạo động lực cho nhân viên nâng cao chất lượng phục vụ, từ đó góp phần gia tăng sự hài lòng của khách hàng.

1.5. Thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú

Theo Lê Thái Phụng (2024), dựa trên các yếu tố tham gia trực tiếp vào quá trình cung cấp dịch vụ lưu trú cho du khách, chất lượng dịch vụ lưu trú và mức độ hài lòng của khách hàng chịu tác động bởi sáu yếu tố chính, bao gồm: chất lượng phòng lưu trú, dịch vụ khách hàng, an ninh và an toàn, dịch vụ tiện ích, vị trí và môi trường xung quanh, cùng với quy trình đặt phòng và thanh toán.

1.5.1. Chất lượng phòng lưu trú

Đây là yếu tố cơ bản nhất trong dịch vụ lưu trú, bao gồm không gian, tiện nghi, mức độ sạch sẽ, và sự thoải mái của phòng. Phòng lưu trú đạt tiêu chuẩn sẽ giúp khách hàng có trải nghiệm nghỉ ngơi tốt hơn.

1.5.2. Dịch vụ khách hàng

Sự thân thiện, chuyên nghiệp và khả năng đáp ứng nhanh chóng của nhân viên, từ lễ tân, nhân viên dọn phòng đến nhân viên phục vụ, đều ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ.

1.5.3. An ninh và an toàn

Đảm bảo an toàn và bảo mật cho khách hàng, cả về tài sản cá nhân và sự an tâm trong suốt thời gian lưu trú, là yếu tố quan trọng giúp nâng cao sự hài lòng của khách.

1.5.4. Dịch vụ tiện ích

Các tiện ích đi kèm như hồ bơi, phòng tập gym, spa, nhà hàng hay các dịch vụ giải trí khác có thể nâng cao giá trị của dịch vụ lưu trú, tạo thêm sự hấp dẫn cho khách hàng.

1.5.5. Vị trí và môi trường xung quanh

Vị trí thuận lợi, dễ tiếp cận các điểm tham quan, khu mua sắm hay các tiện ích khác trong khu vực cũng là yếu tố quan trọng trong việc thu hút khách hàng.

1.5.6. Quy trình đặt phòng và thanh toán.

Sự thuận tiện và hiệu quả trong quy trình đặt phòng, thanh toán, và xử lý các yêu cầu đặc biệt cũng góp phần cải thiện trải nghiệm của khách hàng.

**Bảng 1.5. Thang đo chất lượng dịch vụ lưu trú
dựa trên các yếu tố cấu thành dịch vụ**

Chất lượng phòng lưu trú
1. Phòng lưu trú sạch sẽ.
2. Không gian phòng rộng rãi và thoải mái.
3. Phòng có đầy đủ các tiện nghi cần thiết như TV, điều hòa, wifi, minibar.
4. Giường ngủ và nội thất mang lại sự thoải mái.
5. Ánh sáng trong phòng dễ chịu.
6. Phòng lưu trú không có tiếng ồn làm phiền.

Dịch vụ khách hàng
7. Nhân viên phục vụ thân thiện, nhiệt tình.
8. Yêu cầu của khách hàng được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả.
9. Nhân viên xử lý các tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp.
10. Khách hàng cảm thấy được quan tâm và chăm sóc tốt trong suốt thời gian lưu trú.
An ninh và an toàn
11. Khách hàng cảm thấy an toàn khi lưu trú tại khách sạn
12. Hệ thống an ninh của khách sạn đảm bảo tốt.
13. Các quy định về an toàn cháy nổ và thoát hiểm được hiển thị rõ ràng.
14. Khách sạn có biện pháp bảo vệ tốt cho tài sản cá nhân của khách hàng.
Dịch vụ tiện ích
15. Nhà hàng cung cấp đa dạng các món ăn.
16. Dịch vụ ăn uống tại nhà hàng đảm bảo chất lượng.
17. Khách sạn cung cấp nhiều tiện ích phục vụ khách hàng (hồ bơi, phòng gym, spa,...).
18. Thời gian hoạt động của các tiện ích phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng.
19. Khách hàng có thể dễ dàng sử dụng các tiện ích tại khách sạn.
Vị trí và môi trường xung quanh
20. Khách sạn có vị trí giao thông thuận lợi.
21. Khu vực xung quanh khách sạn đảm bảo an ninh.
22. Cảnh quan xung quanh khách sạn tạo cảm giác thoải mái.
Quy trình đặt phòng và thanh toán
23. Quy trình đặt phòng dễ dàng.
24. Thông tin về giá cả, dịch vụ và các điều khoản khác được cung cấp rõ ràng.
25. Quá trình thanh toán được thực hiện dễ dàng.
26. Nhân viên hỗ trợ tốt các yêu cầu đặc biệt của khách hàng.

(Nguồn: Lê Thái Phụng 2024)

Tiểu kết chương 1

Chương 1 đã hệ thống hóa cơ sở lý luận liên quan đến hoạt động kinh doanh khách sạn, dịch vụ lưu trú và chất lượng dịch vụ lưu trú – những nền tảng lý thuyết quan trọng làm cơ sở cho việc nghiên cứu, phân tích và đánh giá trong các chương tiếp theo. Nội dung chương 1 đã làm rõ khái niệm khách sạn và kinh doanh khách sạn dưới nhiều góc độ khác nhau, bao gồm cách tiếp cận học thuật và pháp lý. Qua đó cho thấy khách sạn là loại hình cơ sở lưu trú du lịch tiêu biểu, cung cấp tổng hợp

các dịch vụ lưu trú, ăn uống, giải trí và dịch vụ bổ sung nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch. Đồng thời, kinh doanh khách sạn được xác định là lĩnh vực kinh doanh dịch vụ đặc thù, có mối liên hệ chặt chẽ với sự phát triển của ngành du lịch và giữ vai trò quan trọng trong nền kinh tế dịch vụ.

Nội dung chương 1 cũng đã trình bày khái niệm dịch vụ lưu trú, đặc điểm của dịch vụ lưu trú và vai trò của dịch vụ lưu trú trong hoạt động kinh doanh khách sạn. Dịch vụ lưu trú được xác định là dịch vụ cốt lõi, chiếm tỷ trọng doanh thu lớn nhất và có ảnh hưởng quyết định đến trải nghiệm cũng như sự hài lòng của khách hàng. Các đặc điểm cơ bản của dịch vụ lưu trú như tính vô hình, tính không đồng nhất, tính không thể tách rời và tính không thể lưu trữ đã được phân tích, qua đó cho thấy những thách thức trong việc quản lý và nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú.

Bên cạnh đó, chương 1 cũng đã hệ thống hóa các khái niệm liên quan đến chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ lưu trú, dựa trên các quan điểm nghiên cứu tiêu biểu trong và ngoài nước. Các mô hình lý thuyết như SERVQUAL và cách tiếp cận chất lượng kỹ thuật – chất lượng chức năng đã làm rõ bản chất của chất lượng dịch vụ lưu trú là sự so sánh giữa kỳ vọng và cảm nhận của khách hàng trong suốt quá trình trải nghiệm dịch vụ. Đồng thời, mối quan hệ chặt chẽ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng cũng được khẳng định, trong đó chất lượng dịch vụ đóng vai trò là nguyên nhân, còn sự hài lòng là kết quả.

Cuối cùng, chương 1 đã đề cập đến các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú, bao gồm: chất lượng phòng lưu trú, dịch vụ khách hàng, an ninh và an toàn, dịch vụ tiện ích, vị trí và môi trường xung quanh, cũng như quy trình đặt phòng và thanh toán. Đây là những yếu tố then chốt hình thành nên cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú và là cơ sở quan trọng để xây dựng thang đo đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ lưu trú.

Như vậy, Chương 1 đã xây dựng nền tảng lý luận đầy đủ, có hệ thống và nhất quán cho đề tài nghiên cứu. Những nội dung này là cơ sở khoa học để tác giả tiến hành phân tích thực trạng, đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Danang Riverside trong các chương tiếp theo, đồng thời đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng và năng lực cạnh tranh của khách sạn.

CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI WINK DANANG RIVERSIDE

2.1. Giới thiệu tổng quan về Wink Danang Riverside

2.1.1. Giới thiệu chung về Wink Danang Riverside

Lịch sử hình thành và phát triển: Wink Hotels là một thương hiệu khách sạn nội địa tiên phong tại Việt Nam, được thành lập bởi Indochina Kajima - một liên doanh giữa Indochina Capital và Tập đoàn Kajima của Nhật Bản. Chuỗi khách sạn này hướng đến định nghĩa lại phân khúc "affordable luxury" (sang trọng với giá hợp lý) tại Việt Nam, đặc biệt là với thế hệ du khách trẻ tuổi, năng động. Khách sạn đầu tiên là Wink Hotel Saigon Centre, được khai trương vào tháng 3 năm 2021 tại Thành phố Hồ Chí Minh. Đây là bước đi đầu tiên của Indochina Kajima nhằm mang một thương hiệu khách sạn chuẩn quốc tế, mang đậm phong cách sống hiện đại của Việt Nam.

Wink Danang Riverside là khách sạn boutique kết hợp căn hộ dịch vụ hiện đại, tọa lạc tại vị trí đắc địa bên bờ sông Hàn – khu vực trung tâm của thành phố Đà Nẵng, nơi tập trung nhiều hoạt động du lịch, giải trí và giao thương. Với lợi thế về vị trí, khách sạn mang đến cho du khách tầm nhìn thoáng đãng hướng sông, đồng thời thuận tiện trong việc di chuyển đến các điểm tham quan nổi tiếng như cầu Rồng, cầu Sông Hàn, bãi biển Mỹ Khê và khu trung tâm thành phố.



(Nguồn: <https://www.vietnambooking.com>)

Hình 2.1: Wink Danang Riverside

Wink Danang Riverside là một thương hiệu lưu trú được phát triển bởi liên doanh Indochina Kajima. Ngay từ khi ra mắt, Wink Hotels đã định vị mình theo mô hình lưu trú 4.0, hướng đến nhóm khách hàng trẻ, năng động, yêu thích công nghệ, trải nghiệm mới mẻ và phong cách sống hiện đại. Đây chính là điểm khác biệt nổi bật so với nhiều khách sạn truyền thống trong cùng phân khúc tại Đà Nẵng.

Một trong những yếu tố tạo nên sự khác biệt rõ nét của Wink Danang Riverside là triết lý thiết kế và vận hành lấy khách hàng làm trung tâm, với trọng tâm là sự tiện lợi, linh hoạt và cá nhân hóa trải nghiệm. Khách sạn ứng dụng mạnh mẽ công nghệ trong quá trình phục vụ như check-in/check-out tự động, sử dụng thẻ từ thông minh, hệ thống quản lý dịch vụ hiện đại, giúp tối ưu hóa thời gian và nâng cao sự chủ động cho khách lưu trú. Điều này phù hợp với xu hướng tiêu dùng dịch vụ lưu trú của thế hệ khách hàng trẻ trong thời đại số.

Về thiết kế, Wink Danang Riverside mang phong cách độc đáo, kết hợp hài hòa giữa sự hiện đại, cá tính và các yếu tố văn hóa truyền thống Việt Nam. Không gian khách sạn được thiết kế theo hướng tối giản nhưng sáng tạo, sử dụng màu sắc táo bạo, các chi tiết trang trí mang đậm bản sắc địa phương, tạo nên dấu ấn riêng biệt so với các khách sạn khác trong khu vực vốn thiên về phong cách truyền thống hoặc nghỉ dưỡng thuần túy.

Hệ thống phòng nghỉ tại Wink Danang Riverside được tối ưu hóa về không gian, chú trọng đến công năng sử dụng và sự tiện nghi. Mặc dù diện tích phòng không quá lớn, nhưng được bố trí khoa học, trang bị đầy đủ tiện ích hiện đại, mang lại cảm giác thoải mái, tiện nghi và gần gũi như ở nhà. Đây là điểm khác biệt so với nhiều khách sạn trong khu vực thường chú trọng vào quy mô phòng hơn là trải nghiệm sử dụng thực tế.

Bên cạnh đó, Wink Danang Riverside còn nổi bật với mô hình không gian sinh hoạt chung mở, khuyến khích sự kết nối, giao lưu và trải nghiệm của khách hàng. Các khu vực công cộng được thiết kế linh hoạt, đa năng, phù hợp cho cả nghỉ ngơi, làm việc và giao tiếp xã hội, góp phần tạo nên phong cách sống năng động và hiện đại cho khách lưu trú.

Tổng thể, Wink Danang Riverside không chỉ là một cơ sở lưu trú đơn thuần mà còn là một mô hình khách sạn boutique hiện đại, mang tính tiên phong trong việc ứng dụng công nghệ và đổi mới trải nghiệm khách hàng tại Đà Nẵng. Những

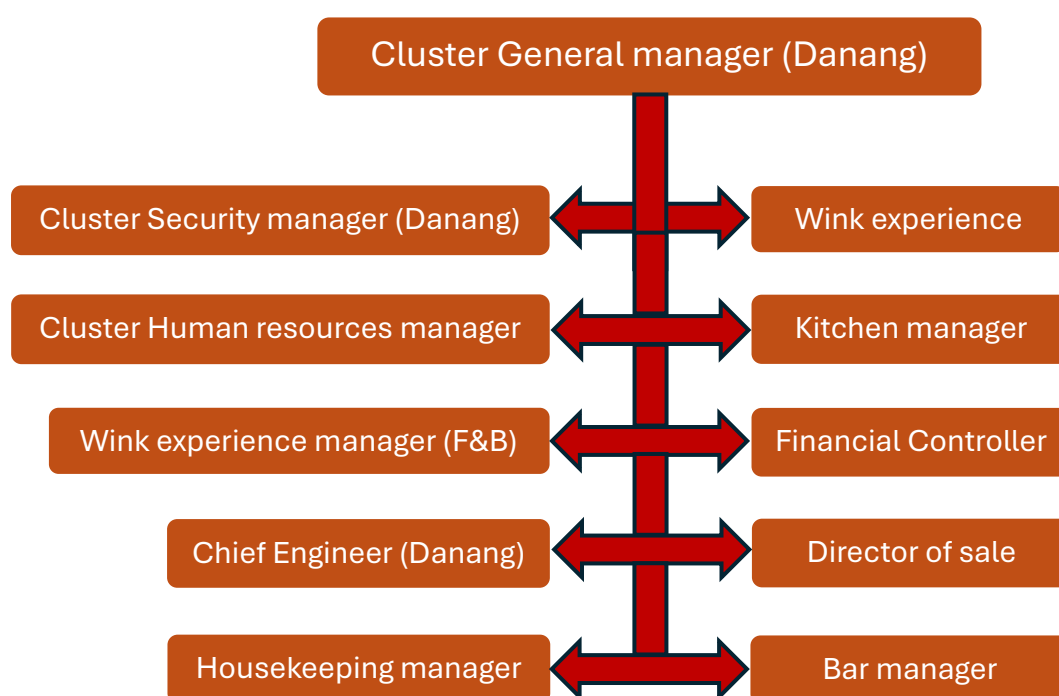
đặc điểm khác biệt về vị trí, mô hình lưu trú 4.0, thiết kế sáng tạo và định hướng khách hàng trẻ đã giúp Wink Danang Riverside tạo được dấu ấn riêng và nâng cao năng lực cạnh tranh so với các khách sạn khác trong khu vực

Wink Da Nang Riverside được giới thiệu như một "trạm dừng chân lý tưởng mới" tại Đà Nẵng, đáp ứng nhu cầu du lịch đa dạng của du khách và chính thức mở cửa đón khách từ ngày 01/04/2023. Đặc biệt, Wink Da Nang Riverside là khách sạn đầu tiên trong chuỗi Wink Hotels cung cấp cả căn hộ dịch vụ với thương hiệu "Wink Suites". Khách Sạn có tổng cộng 357 phòng, bao gồm 287 phòng khách sạn và 70 căn hộ dịch vụ, mang đến sự lựa chọn đa dạng cho du khách, từ khách công tác ngắn ngày đến những người muốn lưu trú dài hạn.

Ngoài ra, Wink Da Nang Riverside đã kế thừa phong cách trẻ trung, hiện đại và công nghệ cao của chuỗi Wink Hotels, khách sạn này được thiết kế với không gian thông minh, hiệu quả. Đã áp dụng các công nghệ hiện đại như hệ thống tự động check-in/check-out, ứng dụng trên điện thoại thông minh, và dịch vụ "Stay24" cho phép khách lưu trú trọn vẹn 24 giờ kể từ lúc nhận phòng.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức và nhân sự của khách sạn

2.1.2.1. Cơ cấu tổ chức



Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Wink Danang Riverside

Vai trò và nhiệm vụ:

Cluster General Manager (Đà Nẵng): Cluster General Manager chịu trách nhiệm toàn diện đối với hoạt động kinh doanh và vận hành của khách sạn trong cụm tại Đà Nẵng. Vị trí này đảm nhiệm việc thiết lập mục tiêu, xây dựng chiến lược phát triển và giám sát việc thực hiện nhằm đảm bảo khách sạn đạt được hiệu quả kinh doanh tối ưu. Bên cạnh đó, Cluster General Manager thực hiện phân tích dữ liệu, đánh giá hiệu quả hoạt động, đưa ra các quyết định chiến lược nhằm cải thiện doanh thu, kiểm soát chi phí và gia tăng lợi nhuận. Đồng thời, vị trí này đảm bảo các tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ được duy trì nhất quán, trực tiếp xử lý các vấn đề phức tạp hoặc khiếu nại nghiêm trọng của khách hàng, cũng như thiết lập và duy trì mối quan hệ với các đối tác chiến lược, nhà cung cấp và các bên liên quan nhằm nâng cao vị thế và mở rộng hoạt động kinh doanh của khách sạn.

Wink Experience Manager (F&B): Chịu trách nhiệm truyền tải phong cách sống hiện đại, trẻ trung và tinh thần thương hiệu Wink Hotels thông qua các hoạt động dịch vụ ẩm thực. Vị trí này giám sát và đảm bảo các hoạt động hằng ngày của bộ phận F&B diễn ra hiệu quả và đúng tiêu chuẩn. Ngoài ra, Wink Experience Manager (F&B) quản lý và đào tạo đội ngũ nhân viên, phân công công việc, đánh giá hiệu suất làm việc, đồng thời nghiên cứu và cập nhật các xu hướng F&B mới nhằm áp dụng vào dịch vụ của khách sạn. Công tác phân tích doanh thu và chi phí cũng được thực hiện để xây dựng các chiến lược kinh doanh phù hợp, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận.

Wink Experience Manager: Chịu trách nhiệm đảm bảo các hoạt động của bộ phận lễ tân và F&B được triển khai đúng theo tiêu chuẩn của khách sạn. Vị trí này thực hiện công tác xây dựng, đào tạo, giám sát và đánh giá hiệu quả làm việc của đội ngũ nhân viên, đồng thời phân công nhiệm vụ và điều phối sự phối hợp giữa các bộ phận nhằm mang đến dịch vụ liền mạch cho khách hàng. Bên cạnh đó, Wink Experience Manager trực tiếp tiếp nhận và xử lý các phản hồi của khách hàng một cách nhanh chóng, hiệu quả, đồng thời thu thập thông tin và xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng.

Kitchen Manager: Chịu trách nhiệm đảm bảo các món ăn được chế biến đúng quy trình, tuân thủ nghiêm ngặt các tiêu chuẩn về chất lượng và vệ sinh an toàn thực phẩm. Vị trí này kiểm soát ngân sách, quản lý hàng tồn kho, giảm thiểu

lãng phí nhằm tối ưu hóa lợi nhuận cho bộ phận bếp. Đồng thời, Kitchen Manager xây dựng và cải tiến thực đơn, sáng tạo các món ăn mới phù hợp với xu hướng và nhu cầu của khách hàng; tuyển dụng, đào tạo, phân công và đánh giá hiệu suất làm việc của nhân viên bếp; kiểm tra chất lượng món ăn trước khi phục vụ và lập kế hoạch kiểm soát chi phí nguyên vật liệu.

Bar Manager: Chịu trách nhiệm tuyển dụng, đào tạo và quản lý đội ngũ nhân viên pha chế và phục vụ tại quầy bar. Vị trí này đảm bảo nhân viên tuân thủ các quy định về an toàn, kỹ năng phục vụ và kỹ thuật pha chế. Bên cạnh đó, Bar Manager giám sát chi phí hoạt động, phân tích dữ liệu bán hàng để xác định các sản phẩm chủ lực, từ đó xây dựng kế hoạch kinh doanh và marketing phù hợp nhằm đảm bảo hiệu quả và lợi nhuận của bộ phận bar.

Housekeeping Manager: Chịu trách nhiệm đảm bảo tất cả các phòng nghỉ và khu vực công cộng luôn sạch sẽ, đầy đủ tiện nghi và sẵn sàng phục vụ khách. Vị trí này giám sát việc duy trì các tiêu chuẩn vệ sinh, sắp xếp phòng ốc và hình ảnh chung của khách sạn. Ngoài ra, Housekeeping Manager thực hiện tuyển dụng, đào tạo, sắp xếp lịch làm việc, đánh giá hiệu suất nhân viên; lập kế hoạch và kiểm soát ngân sách của bộ phận; quản lý hàng tồn kho và phối hợp chặt chẽ với bộ phận lễ tân trong việc nắm bắt tình trạng khách đến – đi. Các khiếu nại liên quan đến vệ sinh và dịch vụ lưu trú cũng được Housekeeping Manager trực tiếp xử lý.

Cluster Security Manager (Đà Nẵng): Chịu trách nhiệm đảm bảo an ninh và an toàn cho nhân viên, khách hàng và tài sản của khách sạn trong cụm. Vị trí này xây dựng các kế hoạch phòng ngừa và giảm thiểu rủi ro, tuyển dụng, huấn luyện và phát triển chuyên môn cho đội ngũ an ninh. Đồng thời, Cluster Security Manager trực tiếp xử lý các sự cố an ninh nghiêm trọng như trộm cắp, hành hung, tai nạn lao động hoặc các tình huống khẩn cấp khác.

Chief Engineer (Đà Nẵng): Chịu trách nhiệm xây dựng và triển khai kế hoạch bảo trì, nâng cấp và phát triển dài hạn hệ thống kỹ thuật và cơ sở hạ tầng của khách sạn. Vị trí này đảm bảo khắc phục kịp thời các sự cố kỹ thuật phát sinh nhằm duy trì hoạt động ổn định, không gián đoạn. Ngoài ra, Chief Engineer phân công công việc, theo dõi tiến độ và đánh giá hiệu quả làm việc của đội ngũ kỹ thuật.

Director of Sales: Chịu trách nhiệm nghiên cứu và phân tích thị trường, đối thủ cạnh tranh, xác định các cơ hội kinh doanh tiềm năng và thị trường mục tiêu. Vị

trí này xây dựng chiến lược bán hàng, kênh phân phối và chính sách giá phù hợp; theo dõi, đánh giá hiệu quả làm việc của đội ngũ kinh doanh; duy trì và phát triển mối quan hệ với các khách hàng và đối tác lớn. Đồng thời, Director of Sales đóng vai trò cố vấn cho ban lãnh đạo trong các vấn đề liên quan đến chiến lược kinh doanh, phát triển sản phẩm và mở rộng thị trường.

Financial Controller: chịu trách nhiệm giám sát toàn bộ hoạt động tài chính – kế toán của khách sạn, bao gồm kế toán công nợ, kế toán kho, kế toán chi phí và kế toán tổng hợp. Vị trí này lập và trình bày các báo cáo tài chính định kỳ theo đúng chuẩn mực kế toán và quy định pháp luật, đồng thời phối hợp với các bộ phận để xây dựng và giám sát kế hoạch ngân sách, quản lý dòng tiền và kiểm soát chi phí hiệu quả.

Cluster Human Resources Manager (Đà Nẵng): Chịu trách nhiệm xây dựng và triển khai kế hoạch tuyển dụng cho toàn bộ cụm khách sạn tại Đà Nẵng nhằm tối ưu hóa nguồn nhân lực và chi phí. Vị trí này xác định nhu cầu đào tạo, thiết kế và triển khai các chương trình đào tạo nghiệp vụ và kỹ năng cho nhân viên; đảm bảo hệ thống lương, thưởng và phúc lợi có tính cạnh tranh và công bằng; đồng thời quản lý công tác chấm công, tính lương và thực hiện đầy đủ các chế độ bảo hiểm theo quy định.

2.1.2.2. Tình hình nhân sự

Bảng 2.1: Tình hình nhân nhân sự của khách sạn năm 2025

Bộ phận	Giới tính		Độ tuổi			Trình độ chuyên môn		
	Nam	Nữ	18 - 30	31 - 45	Trên 46	THPT	Trung cấp / Cao đẳng	Đại học và Sau Đại học
Ban Giám đốc	1	0	0	0	1	0	0	1
Hành chính - Nhân sự	0	2	1	1	0	0	0	2
Kế toán - Tài chính	2	4	3	3	0	0	0	6
Sale – Marketing	0	4	1	3	0	0	0	4
Lễ tân	2	10	5	7	0	0	0	12
Bếp	10	0	5	4	1	2	5	3
Buồng phòng	4	11	4	10	1	2	3	10
An ninh	8	0	2	4	2	2	4	2
Kỹ thuật	5	0	2	2	1	0	4	1
Bar	2	2	3	1	0	0	1	3
Tổng	34	33	26	35	6	6	17	44

(Nguồn: Phòng nhân sự của Wink Danang Riverside)

Nhận xét:

Tính đến năm 2025, khách sạn Wink Danang Riverside có tổng cộng 67 nhân sự, quy mô này được đánh giá là phù hợp với đặc điểm vận hành của một khách sạn boutique hiện đại, áp dụng mô hình quản lý tinh gọn và ứng dụng công nghệ trong hoạt động kinh doanh. Với số lượng nhân sự hiện tại, khách sạn có khả năng đảm bảo hiệu quả vận hành, đồng thời kiểm soát tốt chi phí lao động trong bối cảnh cạnh tranh của ngành khách sạn.

Xét về cơ cấu giới tính, đội ngũ nhân sự của khách sạn có sự phân bổ tương đối cân bằng giữa nam và nữ, trong đó có 34 nhân sự nam (50,7%) và 33 nhân sự nữ (49,3%). Tỷ lệ này cho thấy khách sạn thực hiện chính sách tuyển dụng không thiên lệch giới, thể hiện sự bình đẳng và tiến bộ trong quản trị nguồn nhân lực. Sự cân bằng giới tính cũng tạo điều kiện thuận lợi cho việc bố trí lao động phù hợp với đặc thù của từng bộ phận và nâng cao hiệu quả phối hợp trong quá trình phục vụ khách hàng.

Về độ tuổi lao động, lực lượng nhân sự tại Wink Danang Riverside tập trung chủ yếu trong nhóm tuổi từ 31 – 45, với 35 người, chiếm gần 52%, đây là nhóm lao

động được xem là “độ tuổi vàng” trong ngành dịch vụ khách sạn do có sự kết hợp giữa kinh nghiệm nghề nghiệp, kỹ năng chuyên môn và tính ổn định trong công việc. Bên cạnh đó, nhóm tuổi 18 – 30 chiếm 26 người, tương đương gần 39%, phản ánh sự hiện diện đáng kể của lao động trẻ, năng động, sáng tạo và dễ thích nghi với công nghệ mới – yếu tố phù hợp với định hướng phát triển theo mô hình khách sạn 4.0 của Wink Hotels. Cơ cấu độ tuổi này cho thấy khách sạn có sự kết hợp hài hòa giữa kinh nghiệm và sức trẻ, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và khả năng đổi mới trong hoạt động.

Từ bảng tình hình nhân sự của khách sạn cho thấy trình độ học vấn của đội ngũ nhân sự tại Wink Danang Riverside ở mức cao. Trong tổng số 67 nhân viên, có 44 người (gần 66%) có trình độ từ đại học trở lên, và 17 người có trình độ trung cấp/cao đẳng, nâng tỷ lệ nhân sự đã qua đào tạo chuyên môn lên hơn 91%. Đây là một lợi thế lớn của khách sạn trong việc đảm bảo tính chuyên nghiệp, nâng cao chất lượng phục vụ và khả năng đáp ứng các yêu cầu ngày càng cao của khách hàng, đặc biệt là nhóm khách trẻ, khách quốc tế và khách có yêu cầu cao về trải nghiệm dịch vụ.

Từ các phân tích trên có thể nhận thấy, Wink Danang Riverside sở hữu đội ngũ nhân sự có trình độ chuyên môn tốt, cơ cấu hợp lý về giới tính và độ tuổi, phù hợp với định hướng phát triển của khách sạn boutique hiện đại. Đây là nền tảng quan trọng giúp khách sạn duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, gia tăng sự hài lòng của khách hàng và tạo lợi thế cạnh tranh bền vững trên thị trường khách sạn tại Đà Nẵng

2.1.3. Sản phẩm dịch vụ của khách sạn

2.1.3.1. Dịch vụ phòng lưu trú

1. Wink Lite Queen City view

- Kích thước: 20m²
- Sức chứa: tối đa 2 khách + 1 trẻ em dưới 6 tuổi
- Loại giường: Queen size
- Tầm nhìn: Quang cảnh thành phố

2. Wink Lite + Queen Riverside

- Kích thước: 20m²
- Sức chứa: tối đa 2 khách + 1 trẻ em dưới 6 tuổi

- Loại giường: Queen size
- Tầm nhìn: Nhìn ra sông Hàn

3. Wink Luxe City view

- Kích thước: 30m²
- Sức chứa: tối đa 3 khách + 1 trẻ em dưới 6 tuổi
- Loại giường: King size + giường tầng
- Tầm nhìn: Quang cảnh thành phố

4. Wink Luxe Riverside

- Kích thước: 30m²
- Sức chứa: tối đa 3 khách + 1 trẻ em dưới 6 tuổi
- Loại giường: King size + giường tầng
- Tầm nhìn: Nhìn ra sông Hàn

5. Wink Luxe Triple City view

- Kích thước: 30m²
- Sức chứa: tối đa 3 khách
- Loại giường: 3 giường đơn
- Tầm nhìn: Quang cảnh thành phố

6. Wink Luxe Triple Riverside

- Kích thước: 30m²
- Sức chứa: tối đa 3 khách
- Loại giường: 3 giường đơn
- Tầm nhìn: Nhìn ra sông Hàn

7. Wink Lite Twin City view/Riverside

- Kích thước: 20m²
- Sức chứa: tối đa 2 khách
- Loại giường: 2 giường đơn
- Tầm nhìn: Quang cảnh thành phố/Nhìn ra sông Hàn

8. Wink Live Two-bedroom City view/Riverside

- Kích thước: 55m²
- Sức chứa: tối đa 4 khách + 1 trẻ em dưới 6 tuổi
- Loại giường: 2 giường đơn + giường đôi (2 phòng)
- Tầm nhìn: Quang cảnh thành phố/Nhìn ra sông Hàn

9. Wink Live One-bedroom City view/Riverside

- Kích thước: 35m²
- Sức chứa: tối đa 2 khách + 1 trẻ em dưới 6 tuổi
- Loại giường: giường King size
- Tầm nhìn: Quang cảnh thành phố/Nhìn ra sông Hàn

Các tiện ích trong phòng:

- Thời gian nhận phòng linh hoạt: Đến theo lịch trình của bạn và trả phòng sau 24 giờ kể từ khi đến.

- Wi-Fi tốc độ cao miễn phí
- Rèm chắn sáng
- Bộ khăn trải giường cao cấp Catherine Denoual
- Tivi thông minh 32 inch
- Bàn làm việc
- Máy sấy tóc
- Tủ lạnh mini
- Hộp an toàn
- Dép
- Điều hòa không khí điều khiển trong phòng
- Phòng tắm đứng có vòi sen mạnh
- Nước khoáng miễn phí

2.1.3.2. Dịch vụ bổ sung

Quầy check-in tự động: Sảnh check-in ở tầng 5 không còn hàng dài chờ đợi nhận hay trả phòng. Đi thẳng đến phòng của bạn với tính năng check-in di động và biến điện thoại của bạn thành chìa khóa phòng. Hoặc ghé qua quầy tự check-in tự động tại Wink Space, quét và nhận chìa khóa phòng của bạn chỉ trong nháy mắt.

Wink Bar: Khi phố đã lên đèn, hãy nuông chiều bản thân với một ly cocktail quyến rũ. Hoặc ghé lại Wink khi các quán bar khác đã đóng cửa để tận hưởng những giây phút thư giãn với bạn bè.

Wink Space: Wink không chỉ là một khách sạn thông thường. Đây là một nơi hội tụ sự sáng tạo, tiện nghi và tiện dụng - một chốn lý tưởng để bắt đầu hành trình khám phá thành phố của bạn. Và với STAY 24 bảo đảm lưu trú trọn vẹn 24 tiếng ở đây cũng chính là nơi bạn trở về sau một ngày du lịch thắm mệt.

Grab & Go: Tam biệt minibar đắt đỏ! Tại Wink, bạn có thể thoải mái lựa chọn đồ ăn, thức uống yêu thích với giá cả phải chăng tại cửa hàng tiện lợi Grab & Go.

Laundromat: Giặt ủi tại phòng giặt tự động Laundromat của chúng tôi. Máy giặt, máy sấy, bàn ủi. Thư giãn với CNN trong khi chờ đợi. Ủi đồ và cùng thưởng thức Nat Geo. Hoặc ra ngoài khám phá thành phố và để hệ thống tự động nhắn tin cho bạn khi quá trình giặt của bạn hoàn tất.

Coworking: Chuỗi ngày của các văn phòng kiểu cũ đã dần đi đến hồi kết, một loại hình không gian làm việc mới lên ngôi. Wink chính là văn phòng làm việc thoải mái như ngôi nhà của bạn. Khám phá các phòng họp có thể đặt trước + không gian tổ chức sự kiện + hot desks.

Gym: Tập luyện không giới hạn theo ý thích. Phòng gym của chúng tôi mở cửa 24/7 với đầy đủ thiết bị hiện đại dành cho gym thủ, từ máy tập cardio + tạ đến thảm yoga.

Rooftop Swimming Pool: Hồ bơi vô cực trên tầng thượng của Wink sẽ mang đến trải nghiệm nghỉ dưỡng hoàn hảo. Tận hưởng tầm nhìn tuyệt đẹp ra toàn cảnh thành phố, cùng những phút giây thư giãn với cocktail thanh mát và âm nhạc. Cuối tuần, hãy sẵn sàng hòa mình vào không khí sôi động của những bữa tiệc pool party.

2.1.4. Tình hình thu hút khách trong giai đoạn 2023 – 2025 của khách sạn

Bảng 2.2: Tình hình thu hút khách của Wink Danang Riverside trong giai đoạn 2023 – 2025

(Lượt khách)

Lượt khách	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025
Khách quốc tế	23.132	29.920	49.009
Khách nội địa	15.230	21.203	33.394
Tổng	38.230	51.123	82.403

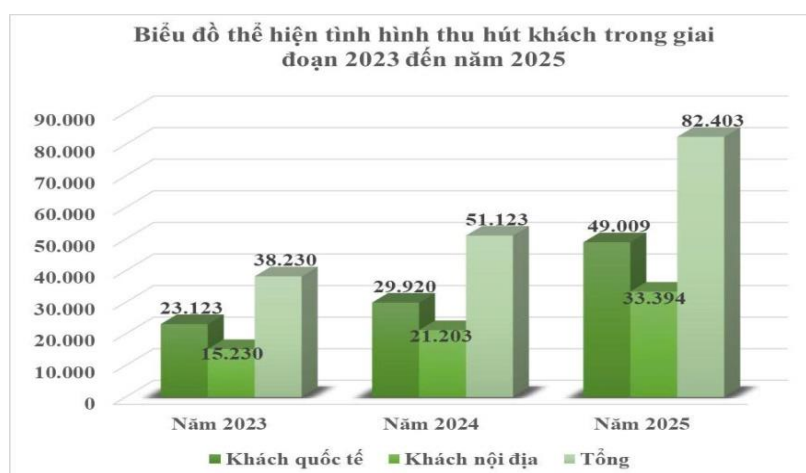
(Nguồn: Bộ phận Wink Space của Wink Danang Riverside)

Nhận xét:

Dựa trên số liệu thống kê về lượt khách lưu trú tại khách sạn Wink Danang Riverside trong giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2025, có thể nhận thấy xu hướng tăng trưởng rõ rệt và ổn định về quy mô khách, phản ánh hiệu quả tích cực trong

hoạt động thu hút và phát triển thị trường của khách sạn.

Trước hết, xét về tổng lượt khách, khách sạn đã ghi nhận mức tăng trưởng đáng kể qua từng giai đoạn. Cụ thể, tổng lượt khách tăng từ 38.230 lượt vào năm 2023 lên 51.123 lượt vào năm 2024, tương ứng mức tăng 33,7%. Đây là mức tăng trưởng tương đối cao trong bối cảnh ngành du lịch vừa phục hồi sau giai đoạn chịu ảnh hưởng nặng nề của dịch bệnh, cho thấy khách sạn đã tận dụng tốt sự phục hồi chung của thị trường du lịch Đà Nẵng. Đặc biệt, trong năm 2025, tổng lượt khách đã đạt 82.403 lượt, tăng khoảng 61,18% so với năm 2024. Kết quả này cho thấy đà tăng trưởng đang được duy trì rất mạnh mẽ và năm 2025 là năm tăng trưởng đột phá của khách sạn.



Hình 2.2. Biểu đồ tình hình thu hút khách của Wink Danang Riverside trong giai đoạn 2023 – 2025

Xét theo cơ cấu thị trường khách, khách quốc tế luôn giữ vai trò là nguồn khách chủ lực và chiếm tỷ trọng lớn trong tổng lượt khách của khách sạn. Lượt khách quốc tế tăng từ 23.132 lượt năm 2023 lên 29.920 lượt năm 2024, và tiếp tục đạt 49.009 lượt trong năm 2025. Sự gia tăng liên tục này phản ánh sức hấp dẫn ngày càng lớn của khách sạn Wink Danang Riverside đối với du khách quốc tế, đồng thời cho thấy hiệu quả của các hoạt động marketing, định vị thương hiệu và chất lượng dịch vụ phù hợp với nhu cầu của thị trường khách nước ngoài. Việc lượng khách quốc tế năm 2025 tăng mạnh so với năm trước cho thấy khả năng mở rộng thị trường và mức độ cạnh tranh tích cực của khách sạn trên phân khúc này.

Bên cạnh đó, thị trường khách nội địa cũng thể hiện xu hướng tăng trưởng tích cực và ổn định. Cụ thể, lượt khách nội địa tăng từ 15.230 lượt năm 2023 lên

21.203 lượt năm 2024, tương ứng mức tăng 39,2%, cao hơn tốc độ tăng trưởng của khách quốc tế trong cùng giai đoạn. Đến năm 2025, lượng khách nội địa đạt 33.394 lượt, tiếp tục tăng trưởng mạnh so với năm 2024. Điều này cho thấy khách sạn không chỉ phụ thuộc vào thị trường quốc tế mà còn khai thác hiệu quả thị trường nội địa – một yếu tố quan trọng giúp giảm thiểu rủi ro trước những biến động của thị trường du lịch quốc tế.

Tổng hợp các phân tích trên cho thấy, trong giai đoạn 2023 – 2025, khách sạn Wink Danang Riverside đã đạt được kết quả khả quan trong công tác thu hút khách. Sự tăng trưởng đồng đều của cả khách quốc tế và khách nội địa phản ánh chiến lược phát triển thị trường hợp lý, cơ cấu khách hàng đa dạng và năng lực cạnh tranh ngày càng được nâng cao. Đây là nền tảng quan trọng để khách sạn tiếp tục mở rộng quy mô hoạt động, nâng cao hiệu quả kinh doanh và khẳng định vị thế trên thị trường du lịch – khách sạn tại thành phố Đà Nẵng trong những năm tiếp theo.

2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn trong giai đoạn 2023 – 2025

**Bảng 2.3: Kết quả kinh doanh của Wink Danang Riverside
trong giai đoạn 2023 – 2025**

(Đơn vị: VNĐ)

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025
Doanh thu	21.419.650.000	28.643.158.000	44.948.858.000
Chi phí	19.920.274.500	25.205.979.000	37.597.040.720
Lợi nhuận	1.499.375.500	3.437.179.000	7.351.817.280

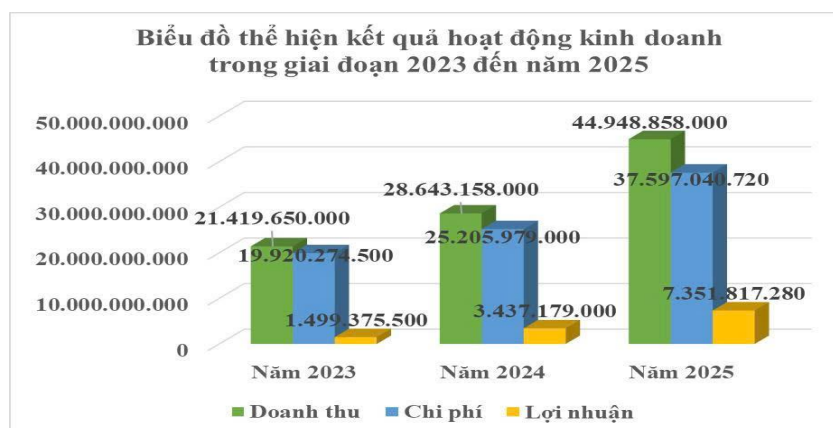
(Nguồn: Phòng Kế toán của Wink Danang Riverside)

Nhận xét:

Dựa trên số liệu về doanh thu, chi phí và lợi nhuận của khách sạn Wink Danang Riverside trong giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2025, có thể nhận thấy kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn có sự tăng trưởng mạnh mẽ, ổn định và mang tính bền vững. Các chỉ tiêu tài chính chủ yếu đều ghi nhận mức tăng trưởng tích cực qua từng năm, phản ánh hiệu quả trong công tác quản lý, vận hành cũng như chiến lược phát triển kinh doanh của khách sạn.

Trước hết, xét về doanh thu, khách sạn đạt mức tăng trưởng ấn tượng trong giai đoạn nghiên cứu. Cụ thể, doanh thu năm 2023 đạt 21,42 tỷ đồng và tăng lên

28,64 tỷ đồng vào năm 2024, tương ứng mức tăng trưởng khoảng 33,7%. Đây là mức tăng tương đối cao trong bối cảnh thị trường du lịch – khách sạn vẫn chịu sự cạnh tranh gay gắt, cho thấy khả năng thu hút khách hàng và khai thác hiệu quả các nguồn doanh thu của khách sạn. Đặc biệt, đến năm 2025, doanh thu đã đạt 44,95 tỷ đồng, tăng khoảng 56,9% so với năm 2024. Kết quả này cho thấy đà tăng trưởng doanh thu đang được duy trì rất mạnh mẽ và năm 2025 là năm tăng trưởng vượt trội của khách sạn.



Hình 2.3. Biểu đồ Kết quả kinh doanh của Wink Danang Riverside trong giai đoạn 2023 – 2025

Song song với sự gia tăng doanh thu, chi phí hoạt động của khách sạn cũng có xu hướng tăng qua các năm, phản ánh sự mở rộng quy mô hoạt động và gia tăng các khoản chi phục vụ kinh doanh. Cụ thể, chi phí tăng từ 19,92 tỷ đồng năm 2023 lên 25,21 tỷ đồng năm 2024, tương ứng mức tăng 26,5%. Mặc dù chi phí tăng khá đáng kể, song tốc độ tăng của chi phí vẫn thấp hơn tốc độ tăng của doanh thu (26,5% so với 33,7%). Đây là một dấu hiệu tích cực, cho thấy khách sạn đã thực hiện tốt công tác kiểm soát chi phí, tối ưu hóa hoạt động vận hành và nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực. Đến năm 2025, tổng chi phí đạt 37,60 tỷ đồng, tăng khoảng 49,2% so với năm 2024, phù hợp với sự tăng trưởng mạnh của doanh thu.

Nhờ sự gia tăng doanh thu kết hợp với việc kiểm soát chi phí hiệu quả, lợi nhuận của khách sạn đã có sự tăng trưởng đột phá trong giai đoạn nghiên cứu. Lợi nhuận năm 2023 đạt 1,50 tỷ đồng, tăng lên 3,44 tỷ đồng vào năm 2024, tương ứng mức tăng trưởng hơn 129%, tức là tăng hơn gấp đôi chỉ sau một năm. Điều này phản ánh rõ rệt hiệu quả kinh doanh ngày càng được cải thiện của khách sạn. Đến

năm 2025, lợi nhuận tiếp tục tăng mạnh lên 7,35 tỷ đồng, tương ứng mức tăng khoảng 113,9% so với năm 2024. Kết quả này cho thấy năng lực sinh lời của khách sạn đang được nâng cao rõ rệt và tiềm năng tăng trưởng lợi nhuận trong tương lai là rất lớn.

Ngoài ra, kết quả doanh thu và lợi nhuận cũng cho thấy tỷ suất lợi nhuận (ROS) của khách sạn Wink Danang Riverside có xu hướng tăng liên tục và rõ rệt trong giai đoạn 2023 – 2025.

Cụ thể, năm 2023, ROS của khách sạn đạt khoảng 7,0%, cho thấy hiệu quả sinh lời ở mức tương đối, phù hợp với giai đoạn phục hồi sau dịch và khi khách sạn vẫn còn chịu áp lực về chi phí vận hành. Sang năm 2024, chỉ tiêu ROS tăng lên khoảng 12,0%, tăng 5 điểm phần trăm so với năm 2023, phản ánh việc khách sạn không chỉ gia tăng doanh thu mà còn kiểm soát chi phí hiệu quả hơn.

Đến năm 2025, ROS tiếp tục tăng lên khoảng 16,4%, cho thấy khả năng sinh lời của khách sạn ngày càng được cải thiện rõ rệt. Việc tỷ suất lợi nhuận tăng nhanh hơn tốc độ tăng doanh thu cho thấy khách sạn đã tối ưu hóa tốt mô hình hoạt động, nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực và khai thác tốt lợi thế về quy mô cũng như thị trường khách hàng.

Cho thấy, trong giai đoạn 2023 – 2025, khách sạn Wink Danang Riverside đã đạt được kết quả hoạt động kinh doanh hết sức khả quan. Sự tăng trưởng đồng thời của doanh thu và lợi nhuận, cùng với khả năng kiểm soát chi phí hiệu quả, cho thấy khách sạn đang vận hành theo hướng bền vững và có chiến lược phát triển đúng đắn. Đây là cơ sở quan trọng để khách sạn tiếp tục mở rộng hoạt động, nâng cao năng lực cạnh tranh và khẳng định vị thế trên thị trường khách sạn tại thành phố Đà Nẵng trong những năm tiếp theo.

2.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Wink Hotel

2.2.1. Cơ sở vật chất và trang thiết bị

2.2.1.1. Phòng lưu trú

Wink DaNang Riverside sở hữu hệ thống 357 phòng lưu trú được thiết kế theo định hướng thông minh, hiện đại và tối ưu hóa công năng sử dụng, phù hợp với xu hướng lưu trú 4.0. Các phòng nghỉ tại khách sạn được trang bị đầy đủ tiện nghi, ứng dụng công nghệ cao nhằm mang lại sự thoải mái, tiện lợi và trải nghiệm cá nhân hóa cho khách hàng trong suốt thời gian lưu trú.

Mỗi phòng đều được trang bị nệm Wink cao cấp, được thiết kế riêng nhằm đảm bảo chất lượng giấc ngủ và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng. Khu vực phòng tắm được bố trí bồn tắm đứng hiện đại, không gian gọn gàng, tiện nghi, đáp ứng nhu cầu sử dụng thực tế của khách lưu trú. Đặc biệt, các vật dụng trong phòng tắm được làm từ vật liệu thân thiện với môi trường, thể hiện định hướng phát triển bền vững và trách nhiệm xã hội của khách sạn.

Về tiện nghi kỹ thuật, các phòng lưu trú tại Wink Danang Riverside được trang bị hệ thống điều hòa không khí, TV thông minh, điện thoại nội bộ, két an toàn, minibar và máy sấy tóc, đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn của một khách sạn hiện đại. Việc tích hợp công nghệ thông minh trong phòng giúp khách hàng dễ dàng kiểm soát và sử dụng các tiện ích, đồng thời nâng cao tính tiện nghi và chủ động trong quá trình lưu trú.

Bên cạnh đó, khách sạn cung cấp nhiều loại phòng khác nhau, phù hợp với nhu cầu và đặc điểm của từng nhóm khách hàng. Trong đó, phòng Luxe được thiết kế dành cho khách hàng yêu cầu cao về không gian và tiện nghi; phòng Live được trang bị thêm khu vực bếp riêng, phù hợp với khách lưu trú dài ngày hoặc khách công tác; cùng với phòng gia đình, đáp ứng nhu cầu lưu trú của nhóm khách đông người. Sự đa dạng về loại hình phòng nghỉ giúp Wink Danang Riverside tiếp cận hiệu quả nhiều phân khúc khách hàng khác nhau.

Nhìn chung, hệ thống phòng lưu trú tại Wink Danang Riverside không chỉ đáp ứng các tiêu chuẩn cơ bản của dịch vụ lưu trú mà còn tạo điểm khác biệt thông qua thiết kế thông minh, tiện nghi hiện đại và định hướng thân thiện với môi trường. Đây là một trong những yếu tố quan trọng góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú và gia tăng khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

2.2.1.2. Các tiện ích

Nhằm mang đến trải nghiệm lưu trú hiện đại, tiện nghi và phù hợp với xu hướng du lịch – làm việc kết hợp (workation), Wink Danang Riverside đầu tư đồng bộ hệ thống tiện ích đa dạng, đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi, giải trí, làm việc và sinh hoạt của khách hàng trong suốt thời gian lưu trú.

Nổi bật nhất trong hệ thống tiện ích của khách sạn là hồ bơi vô cực trên tầng thượng (tầng 25), được thiết kế với tầm nhìn 360 độ bao quát sông Hàn, toàn cảnh thành phố Đà Nẵng và khu vực bãi biển. Không gian hồ bơi không chỉ phục vụ nhu

cầu thư giãn, giải trí mà còn mang tính trải nghiệm cao, góp phần nâng cao giá trị cảm nhận của khách hàng. Kết hợp với hồ bơi là quầy bar Splash Pool + Bar, phục vụ các loại cocktail và thức uống đa dạng, tạo nên không gian thư giãn năng động và hiện đại.

Tại tầng 4, khách sạn bố trí phòng tập gym hoạt động 24/7, được trang bị đầy đủ các thiết bị luyện tập hiện đại, đáp ứng nhu cầu rèn luyện sức khỏe của khách lưu trú ở mọi thời điểm. Bên cạnh đó, khu vực Coworking Space được thiết kế như một văn phòng làm việc chung với không gian rộng rãi, yên tĩnh, bố trí hợp lý, phù hợp cho khách hàng có nhu cầu làm việc, học tập hoặc tổ chức các hoạt động sáng tạo trong thời gian lưu trú.

Ngoài ra, Wink Danang Riverside cung cấp phòng giặt tự động (Laundromat) hoạt động 24/7, được trang bị máy giặt và máy sấy hiện đại. Khu vực này còn kết hợp với hệ thống máy bán hàng tự động, cung cấp các vật dụng thiết yếu, góp phần gia tăng sự tiện lợi và tính tự chủ cho khách hàng, đặc biệt là khách lưu trú dài ngày.

Wink Space là không gian sinh hoạt và làm việc chung đặc trưng của khách sạn, được trang bị wifi tốc độ cao, thiết kế mở và linh hoạt, tạo điều kiện cho khách hàng vừa làm việc vừa giao lưu, kết nối và thư giãn. Khu vực này còn được bố trí bàn bida giải trí, góp phần tạo không khí năng động và tăng cường trải nghiệm xã hội cho khách lưu trú.

Một điểm khác biệt nổi bật trong hệ thống tiện ích của Wink Danang Riverside là quy trình check-in/check-out tự động, thông qua hệ thống quầy tự check-in hiện đại. Giải pháp này giúp khách hàng chủ động về thời gian, giảm thiểu thời gian chờ đợi và nâng cao tính tiện lợi, phù hợp với xu hướng lưu trú thông minh trong bối cảnh chuyển đổi số của ngành khách sạn.

Bên cạnh đó, khách sạn còn cung cấp quầy bar và cửa hàng tiện lợi hoạt động 24/7, phục vụ đa dạng các loại đồ uống và nhu yếu phẩm, đáp ứng nhu cầu sinh hoạt của khách hàng vào bất kỳ thời điểm nào trong ngày. Về hạ tầng hỗ trợ, Wink Danang Riverside có bãi đỗ xe miễn phí dành cho ô tô, xe máy và xe đạp, góp phần tạo sự thuận tiện cho khách lưu trú và khách địa phương.

Ngoài ra, khách sạn còn triển khai dịch vụ xe buýt đưa đón miễn phí đến bãi biển, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận các điểm du lịch biển nổi tiếng của thành

phổ, đồng thời nâng cao giá trị dịch vụ và khả năng cạnh tranh của khách sạn trong khu vực.

Tổng thể, hệ thống tiện ích tại Wink Danang Riverside được thiết kế theo định hướng hiện đại, linh hoạt và lấy trải nghiệm khách hàng làm trung tâm. Sự đa dạng và đồng bộ của các tiện ích không chỉ đáp ứng nhu cầu cơ bản của khách lưu trú mà còn góp phần tạo nên sự khác biệt rõ nét so với các khách sạn khác trong cùng phân khúc tại thành phố Đà Nẵng.

2.2.2. Quy trình tiêu chuẩn dịch vụ lưu trú

Quy trình dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside đang được vận hành theo mô hình "lifestyle hotel" với triết lý khá khác biệt so với mô hình khách sạn truyền thống. Khác với quy trình lưu trú truyền thống dựa trên khung giờ nhận/trả phòng cố định, Wink Hotel Danang Riverside vận hành theo phong cách STAY24 — cho phép khách check-in bất kỳ lúc nào và lưu trú đúng 24 giờ, cùng loạt tiện ích tự động như check-in qua app, dùng điện thoại để mở cửa vào phòng và quầy Grab & Go tự phục vụ 24/7. Đặc trưng lưu trú này tái định nghĩa dịch vụ lưu trú cho những du khách hướng đến sự tự do, công nghệ và phong cách tinh giản.

Những đặc trưng này được thể hiện qua các khía cạnh sau đây trong quy trình dịch vụ lưu trú theo các giai đoạn khách lưu trú như sau:

Ở giai đoạn trước khi đến (pre-arrival), quy trình đặt phòng được số hóa với chính sách hủy phòng minh bạch theo mốc thời gian: hủy trước 72 giờ không tính phí; hủy trong vòng 72–48 giờ phạt 100% phí đêm đầu tiên; hủy trong vòng 48 giờ hoặc không đến phạt 100% phí lưu trú. Cách phân tầng rõ ràng này giúp quản trị công suất phòng và giảm rủi ro no-show, nhưng cũng đặt ra yêu cầu cao về việc truyền thông điều khoản tới khách hàng.

Ở giai đoạn nhận phòng (check-in), điểm cốt lõi là tính tự động hóa. Wink Hotel Riverside cung cấp dịch vụ check-in tự động bằng điện thoại rất thuận tiện và nhanh chóng, kết hợp kiosk tự phục vụ. Tuy nhiên cần lưu ý khía cạnh vận hành: thủ tục nhận phòng được thực hiện tại tầng 19, và chính sách nhận/trả phòng 24h chỉ áp dụng cho booking dưới 9 phòng; với booking từ 9 phòng trở lên áp dụng nhận phòng 14h, trả phòng 12h.

Ở giai đoạn lưu trú (in-stay), khách sạn Wink áp dụng mô hình phục vụ trực tiếp sang mô hình tự phục vụ có hỗ trợ. Thay cho lễ tân/concierge cố định, khách

sạn dùng đội ngũ Wink Guide; các nhu cầu như giặt khô, mua thuốc, vật dụng cá nhân đều được Wink Guide hướng dẫn hoặc tự phục vụ tại Laundromat. Hệ sinh thái tiện ích vận hành 24/7 gồm máy bán hàng tự động tại mỗi tầng thanh toán bằng thẻ phòng, quầy mì ăn liền phục vụ 24/7, cùng hồ bơi Pool Bar trên tầng 25 với tầm nhìn 360 độ ra sông Hàn và biển. Định hướng bền vững cũng được lồng vào quy trình: một số tiện nghi trong phòng bị cắt giảm hoặc chỉ cung cấp khi có yêu cầu, nhằm giảm tác động môi trường, và hóa đơn được gửi qua email/điện thoại của khách lưu trú.

Nhận xét tổng thể, về điểm mạnh, quy trình STAY24 tạo ra giá trị khác biệt rõ rệt về tính linh hoạt và trải nghiệm sử dụng phòng đúng 24 tiếng thay vì giờ cố định. Quy trình dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside thể hiện một mô hình "tinh giản – công nghệ hóa – linh hoạt" định vị rõ ràng cho phân khúc khách trẻ, khách công tác và khách thích sự linh động. Tuy nhiên yếu tố con người được tinh giản dẫn đến một số hạn chế ở khâu vận hành nhất quán, tính nhanh chóng kịp thời trong việc xử lý sự cố phát sinh và quản trị kỳ vọng khách hàng.

2.2.3. Sự phối hợp giữa các bộ phận

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, chất lượng dịch vụ không chỉ phụ thuộc vào năng lực của từng bộ phận riêng lẻ mà còn được quyết định bởi mức độ phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận trong toàn bộ hệ thống. Do đặc thù của dịch vụ lưu trú là quá trình cung ứng và tiêu dùng diễn ra đồng thời, sự thiếu đồng bộ hoặc gián đoạn trong phối hợp nội bộ có thể ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng.

2.2.3.1. Phối hợp giữa bộ phận lễ tân và bộ phận buồng phòng

Bộ phận lễ tân và buồng phòng có mối liên hệ trực tiếp trong việc đảm bảo quy trình nhận phòng và trả phòng diễn ra thuận lợi. Tại Wink Danang Riverside, thông tin về tình trạng phòng, thời gian dọn phòng và yêu cầu đặc biệt của khách được cập nhật liên tục thông qua hệ thống quản lý khách sạn (OPERA). Nhờ đó, lễ tân có thể chủ động sắp xếp phòng phù hợp, hạn chế tình trạng khách phải chờ đợi hoặc phát sinh sai sót.

Sự phối hợp nhịp nhàng giữa hai bộ phận này góp phần nâng cao hiệu quả vận hành, đồng thời tạo ấn tượng tích cực cho khách hàng ngay từ giai đoạn đầu và cuối của quá trình lưu trú.

2.2.3.2. Phối hợp giữa bộ phận buồng phòng và bộ phận kỹ thuật

Bộ phận buồng phòng và bộ phận kỹ thuật phối hợp chặt chẽ trong việc đảm bảo cơ sở vật chất và trang thiết bị phòng luôn trong tình trạng hoạt động tốt. Khi phát hiện hư hỏng hoặc sự cố kỹ thuật, buồng phòng sẽ thông báo kịp thời để bộ phận kỹ thuật tiến hành kiểm tra và khắc phục.

Sự phối hợp hiệu quả giữa hai bộ phận này giúp duy trì chất lượng phòng lưu trú, hạn chế tối đa ảnh hưởng tiêu cực đến trải nghiệm của khách hàng và góp phần nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

2.2.3.3. Phối hợp giữa bộ phận kinh doanh – marketing và các bộ phận vận hành

Bộ phận kinh doanh – marketing tại Wink Danang Riverside có vai trò truyền tải thông tin về sản phẩm, chương trình khuyến mãi và phân khúc khách hàng mục tiêu đến các bộ phận vận hành. Thông qua đó, các bộ phận như lễ tân, buồng phòng và dịch vụ tiện ích có thể chủ động chuẩn bị nguồn lực và điều chỉnh phương thức phục vụ phù hợp với từng nhóm khách.

Sự phối hợp này giúp đảm bảo cam kết dịch vụ với khách hàng được thực hiện đúng như thông tin đã truyền thông, góp phần nâng cao uy tín và sự tin cậy của thương hiệu.

2.2.4. Công tác quản lý và văn hoá doanh nghiệp

Wink Danang Riverside được quản lý và vận hành theo mô hình khách sạn boutique hiện đại, chịu sự định hướng chiến lược từ thương hiệu Wink Hotels – một thương hiệu lưu trú tiên phong theo mô hình khách sạn 4.0, do liên doanh Indochina Kajima phát triển. Công tác quản lý tại khách sạn được xây dựng theo hướng tinh gọn, linh hoạt và ứng dụng công nghệ, nhằm tối ưu hiệu quả vận hành và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Về cơ cấu quản lý, Wink Danang Riverside áp dụng mô hình quản lý theo chức năng, trong đó các bộ phận như lễ tân, buồng phòng, kỹ thuật, dịch vụ tiện ích, kinh doanh – marketing và bộ phận hỗ trợ vận hành được phân công nhiệm vụ rõ ràng, đồng thời phối hợp chặt chẽ trong quá trình phục vụ khách hàng. Ban quản lý khách sạn đóng vai trò điều phối, giám sát và đảm bảo các hoạt động diễn ra đồng bộ, nhất quán với định hướng thương hiệu.

Một điểm nổi bật trong công tác quản lý tại Wink Danang Riverside là việc ứng dụng công nghệ vào vận hành. Các hệ thống quản lý khách sạn (OPERA), check-in/check-out tự động, quản lý thông tin khách hàng và điều phối dịch vụ nội bộ giúp giảm thiểu thủ tục hành chính, tăng tính chủ động cho cả nhân viên và khách lưu trú. Nhờ đó, khách sạn có thể tối ưu nguồn nhân lực, nâng cao hiệu quả làm việc và giảm thiểu sai sót trong quá trình cung ứng dịch vụ.

Bên cạnh đó, công tác quản lý tại Wink Danang Riverside còn chú trọng đến quản trị trải nghiệm khách hàng, trong đó lấy sự hài lòng và cảm nhận của khách làm thước đo hiệu quả quản lý. Các phản hồi của khách hàng được thu thập và sử dụng như cơ sở để điều chỉnh quy trình, nâng cao chất lượng dịch vụ và cải thiện hiệu quả vận hành.

Văn hoá doanh nghiệp tại Wink Danang Riverside được xây dựng dựa trên giá trị cốt lõi của thương hiệu Wink Hotels, hướng đến sự trẻ trung, năng động, sáng tạo và lấy con người làm trung tâm. Đây là yếu tố quan trọng tạo nên bản sắc riêng và sự khác biệt của khách sạn so với các cơ sở lưu trú truyền thống trong khu vực.

Trước hết, văn hoá doanh nghiệp tại Wink Danang Riverside thể hiện rõ qua tinh thần đổi mới và sáng tạo. Khách sạn khuyến khích nhân viên chủ động, linh hoạt trong công việc, sẵn sàng thích nghi với công nghệ mới và phương thức phục vụ hiện đại. Môi trường làm việc được xây dựng theo hướng cởi mở, giảm bớt các rào cản hành chính, tạo điều kiện cho nhân viên phát huy năng lực cá nhân.

Thứ hai, văn hoá doanh nghiệp tại khách sạn đề cao trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng. Nhân viên được định hướng phục vụ khách hàng với thái độ thân thiện, chuyên nghiệp và tôn trọng sự khác biệt, phù hợp với đối tượng khách trẻ, năng động và quốc tế mà Wink Danang Riverside hướng đến. Văn hoá phục vụ này góp phần hình thành phong cách dịch vụ gần gũi nhưng vẫn đảm bảo tính chuyên nghiệp.

Bên cạnh đó, Wink Danang Riverside chú trọng xây dựng văn hoá làm việc nhóm và phối hợp nội bộ. Các bộ phận trong khách sạn được khuyến khích phối hợp linh hoạt, hỗ trợ lẫn nhau nhằm đảm bảo quá trình phục vụ khách diễn ra liền mạch và hiệu quả. Văn hoá này phù hợp với mô hình vận hành tinh gọn, trong đó mỗi cá nhân không chỉ chịu trách nhiệm cho nhiệm vụ riêng mà còn đóng góp vào mục tiêu chung của khách sạn.

Ngoài ra, văn hoá doanh nghiệp tại Wink Danang Riverside còn thể hiện qua định hướng phát triển bền vững, được phản ánh trong việc sử dụng các vật liệu thân thiện với môi trường, giảm thiểu lãng phí và nâng cao ý thức trách nhiệm xã hội của nhân viên. Điều này góp phần xây dựng hình ảnh thương hiệu hiện đại, có trách nhiệm và phù hợp với xu hướng phát triển của ngành du lịch – khách sạn.

2.3. Kết quả khảo sát sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Danang Riverside

2.3.1. Mô tả cuộc khảo sát.

- Khảo sát này nhằm đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ lưu trú tại Wink Danang Riverside.

- Đối tượng khảo sát là khách hàng đã sử dụng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Wink Danang Riverside

- Nội dung khảo sát gồm 3 phần (Phụ lục 1): Phần 1 là thông tin cá nhân khách hàng. Phần 2 là đánh giá của khách hàng về mức độ hài lòng và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng. Phần 3 là những góp ý của khách hàng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Danang Riverside.

- Các mục hỏi được tham khảo từ Lê Thái Phụng (2024) và có điều chỉnh để phù hợp với dịch vụ lưu trú tại khách sạn

- Thang đo Likert 5 mức độ được sử dụng để đánh giá, tương ứng với 1-Rất không đồng ý đến 5-Rất đồng ý.

Các tiêu chí đánh giá được kế thừa từ Lê Thái Phụng (2024), có sự điều chỉnh để phù hợp với đối tượng khách hàng và bối cảnh hoạt động của khách sạn Wink Danang Riverside. Thang đo đánh giá cụ thể được trình bày ở Bảng 2.4.

Bảng 2.4. Thang đo đánh giá CLDV lưu trú của Wink Danang Riverside

Tiêu chí đánh giá	Mã hóa	Nguồn
Chất lượng phòng lưu trú	CLP	
1. Phòng nghỉ có thiết kế hiện đại, thông minh và tối ưu không gian.	CLP1	Tác giả bổ sung
2. Các thiết bị trong phòng (Smart TV, điều hòa, rèm...) đầy đủ và hoạt động tốt.	CLP2	Lê Thái Phụng (2024)
3. Giường ngủ và nội thất sạch sẽ và có tính thẩm mỹ cao.	CLP3	Lê Thái Phụng (2024)

4. Phòng ngủ yên tĩnh và không có tiếng ồn làm phiền.	CLP4	Lê Thái Phụng (2024)
5. Các tài liệu hướng dẫn và bảng biểu trong phòng rõ ràng, dễ hiểu.	CLP5	Tác giả bổ sung
6. Độ sạch sẽ của ga trải giường, khăn, sàn nhà và phòng vệ sinh khi Quý khách nhận phòng luôn ở mức cao.	CLP6	Tác giả bổ sung
Dịch Vụ Khách Hàng	DVKH	
7. Dịch vụ dọn phòng được thực hiện đúng thời gian đã thông báo.	DVKH1	Tác giả bổ sung
8. Các sự cố kỹ thuật hoặc yêu cầu từ khách luôn được nhân viên xử lý kịp thời, triệt để.	DVKH2	Lê Thái Phụng (2024)
9. Quý khách luôn nhận được sự quan tâm chân thành từ nhân viên trong suốt quá trình lưu trú tại khách sạn	DVKH3	Lê Thái Phụng (2024)
10. Sự thân thiện và lịch sự của đội ngũ nhân viên làm Quý khách cảm thấy được tôn trọng	DVKH4	Tác giả bổ sung
11. Nhân viên nắm rõ những thông tin về các dịch vụ trong khách sạn và địa phương để tư vấn cho Quý khách.	DVKH5	Tác giả bổ sung
An Ninh An Toàn	ANAT	
12. Tài sản cá nhân của Quý khách luôn được đảm bảo an toàn, bảo mật và không thất lạc.	ANAT1	Tác giả bổ sung
13. Hệ thống cảnh báo và giám sát luôn ở trong tình trạng hoạt động tốt.	ANAT2	Lê Thái Phụng (2024)
14. Các quy định và hướng dẫn an toàn cháy nổ, lối thoát hiểm được hiển thị rõ ràng.	ANAT3	Lê Thái Phụng (2024)
Dịch Vụ Tiện Ích	DVTI	
15. Khách sạn cung cấp nhiều tiện ích phục vụ khách hàng (hồ bơi, phòng gym, spa, ...)	DVTI1	Lê Thái Phụng (2024)
16. Quý khách luôn dễ dàng tiếp cận sử dụng các tiện ích được cung cấp tại khách sạn.	DVTI2	Lê Thái Phụng (2024)
17. Các tiện ích đi kèm (máy giặt tự động, Grab & Go) luôn sẵn sàng phục vụ và dễ sử dụng.	DVTI3	Tác giả bổ sung
18. Thời gian hoạt động của các tiện ích phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng.	DVTI4	Lê Thái Phụng (2024)

Vị Trí Và Môi Trường Xung Quanh	VTMT	
19. Khách sạn có vị trí giao thông thuận lợi.	VTMT1	Lê Thái Phụng (2024)
20. Khu vực xung quanh khách sạn được đảm bảo an ninh.	VTMT2	Lê Thái Phụng (2024)
21. Cảnh quan xung quanh khách sạn thoáng đãng tạo cảm giác thoải mái.	VTMT3	Lê Thái Phụng (2024)
Quy Trình Đặt Phòng Và Thanh Toán	QT	
22. Quy trình đặt phòng nhanh chóng và dễ thực hiện.	QT1	Lê Thái Phụng (2024)
23. Thông tin về giá, các dịch vụ và các điều khoản được nhân viên cung cấp rõ ràng.	QT2	Lê Thái Phụng (2024)
24. Quy trình thanh toán được thực hiện dễ dàng.	QT3	Lê Thái Phụng (2024)

- Phương pháp thu thập dữ liệu: Tác giả khảo sát Khách Hàng trực tiếp bằng bảng hỏi được thiết kế với nội dung như trên (Phụ lục 1). Khách du lịch lưu trú tại Khách Sạn bao gồm khách nội địa. Do đó, bảng hỏi được dịch ra tiếng Anh để thực hiện khảo sát.

- Phân tích dữ liệu:

Dữ liệu sau khi được thu thập, sàng lọc để loại bỏ các phiếu không đạt yêu cầu. Sẽ được phân tích bằng Excel với các kỹ thuật phân tích như sau:

+ Thống kê số lượng, tỷ lệ phần trăm nhằm mô tả đặc điểm mẫu khảo sát và các đánh giá của khách hàng.

+ Thống kê giá trị trung bình và độ lệch chuẩn nhằm đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng với các tiêu chí khảo sát.

+ Phân tích tần suất, số lượng và tỷ lệ phần trăm nhằm mô tả đặc điểm mẫu khảo sát và mức độ đánh giá của khách hàng đối với các tiêu chí khảo sát.

+ Phân tích giá trị trung bình nhằm đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn.

Với thang đo 5 mức độ, thì giá trị khoảng cách là 0,8. Do đó, ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình được diễn giải như Bảng 2.5.

Bảng 2.5. Ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình

Giá trị trung bình	Ý nghĩa
1,00 – 1,80	Rất không hài lòng/Rất không tốt
1,81 – 2,60	Không hài lòng/Không tốt
2,61 – 3,40	Trung bình
3,41 – 4,20	Hài lòng//Tốt
4,21-5,00	Rất hài lòng /Rất tốt
Giá trị khoảng cách = (giá trị lớn nhất – giá trị nhỏ nhất)/n = (5-1)/5= 0,8	

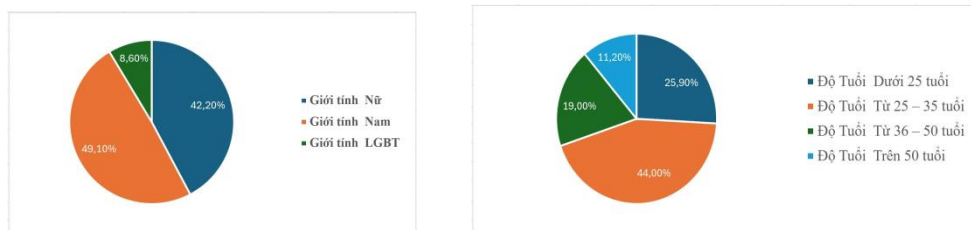
2.3.2. Mô tả mẫu khảo sát.**Bảng 2.6: Đặc điểm mẫu khảo sát**

Đặc Điểm	Số Lượng		Tỷ Lệ (%)
Giới tính	Nữ	49	42,2
	Nam	57	49,1
	LGBT	10	8,6
Độ Tuổi	Dưới 25 tuổi	30	25,9
	Từ 25 – 35 tuổi	51	44,0
	Từ 36 – 50 tuổi	22	19,0
	Trên 50 tuổi	13	11,2
Số lần sử dụng dịch vụ	Lần đầu tiên	98	84,5
	2 – 3 lần	16	13,8
	Trên 3 lần	2	1,7
Mục đích lưu trú	Du lịch	93	80,2
	Công tác	19	16,4
	Thăm người thân/ bạn bè	4	3,4
	Khác	0	0,0
Thời gian lưu trú	1 Đêm	28	24,1
	2 – 3 Đêm	51	44,0
	Trên 3 Đêm	37	31,9

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

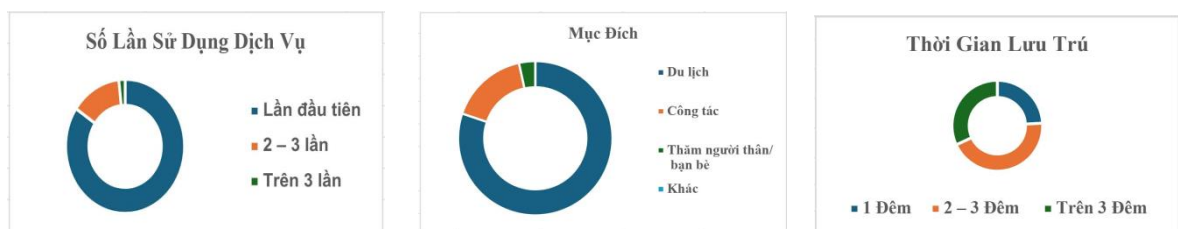
Nhận Xét:

Từ kết quả khảo sát, nhận thấy rằng cơ cấu khách hàng sử dụng dịch vụ lưu trú tại Wink Danang Riverside có sự phân bố tương đối cân bằng về giới tính, với tỷ lệ nam (49,1%) và nữ (42,2%) không chênh lệch đáng kể, đồng thời có sự hiện diện của nhóm LGBT (8,6%) phản ánh tính cởi mở, hiện đại và mức độ hòa nhập cao của khách sạn, phù hợp với xu hướng du lịch ngày càng đề cao sự đa dạng và cá nhân hóa trải nghiệm. Điều này là một trong những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng tổng thể của khách hàng.



Hình 2.4: Biểu đồ cơ cấu Giới tính và Độ tuổi

Xét về cơ cấu độ tuổi, nhóm khách hàng từ 25–35 tuổi chiếm tỷ trọng cao nhất (44,0%), tiếp đến là nhóm dưới 25 tuổi (25,9%). Như vậy, gần 70% khách hàng thuộc nhóm tuổi trẻ (dưới 35 tuổi), đây là phân khúc có đặc điểm hành vi tiêu dùng nổi bật như: ưu tiên trải nghiệm mới lạ, đề cao yếu tố công nghệ, tính tiện lợi và không gian mang tính cá nhân hóa. Đặc điểm này hoàn toàn phù hợp với mô hình mà Wink Danang Riverside đang theo đuổi, với các dịch vụ như check-in linh hoạt, không gian làm việc chung và thiết kế hiện đại. Từ đó cung cấp dịch vụ đáp ứng đúng kỳ vọng của nhóm khách hàng mục tiêu, mức độ hài lòng sẽ có xu hướng gia tăng, từ đó thúc đẩy ý định quay lại và truyền miệng tích cực. Cơ cấu giới tính cân bằng kết hợp với sự tập trung cao vào nhóm khách hàng trẻ cho thấy Wink Danang Riverside đang định vị đúng thị trường mục tiêu và tạo ra sự phù hợp tương đối cao giữa đặc tính dịch vụ và hành vi tiêu dùng của khách hàng.



Hình 2.5: Biểu đồ đặc điểm khách hàng sử dụng dịch vụ lưu trú tại Wink Danang Riverside

Phần lớn khách lưu trú tại Wink Danang Riverside là khách sử dụng dịch vụ lần đầu (84,5%) và tỷ lệ khách quay lại còn khá thấp. Điều này cho thấy khách sạn có khả năng thu hút khách hàng mới tương đối tốt trong bối cảnh thị trường du lịch phát triển mạnh, tuy nhiên mức độ trung thành của khách hàng chưa cao. Việc tỷ lệ quay lại là một chỉ báo quan trọng phản ánh sự hài lòng sâu sắc của khách hàng; do đó, tỷ lệ khách quay lại thấp cho thấy trải nghiệm dịch vụ hiện tại có thể chỉ mới đáp ứng được kỳ vọng ở mức cơ bản mà chưa đủ để thúc đẩy ý định quay lại trong tương lai.

Bên cạnh đó, mục đích lưu trú của khách hàng tập trung chủ yếu vào du lịch chiếm 80,2%, trong khi khách công tác và các mục đích khác chiếm tỷ trọng nhỏ. Điều này phản ánh rõ nét định vị của khách sạn là cơ sở lưu trú hướng đến trải nghiệm nghỉ dưỡng và phong cách sống hiện đại, phù hợp với xu hướng tiêu dùng của du khách hiện nay là những người đề cao sự tiện nghi, linh hoạt và không gian sáng tạo. Việc phụ thuộc lớn vào phân khúc khách du lịch cũng có thể khiến tính ổn định của nguồn khách chưa cao, do nhóm này có xu hướng thay đổi điểm đến và ít trung thành hơn so với khách công tác.

Về thời gian lưu trú, kết quả cho thấy phần lớn khách ở từ 2–3 đêm trở lên (chiếm 75,9%), cho thấy khách sạn không chỉ là điểm dừng chân ngắn hạn mà còn đóng vai trò là nơi trải nghiệm dịch vụ trong suốt hành trình du lịch. Thời gian lưu trú tương đối dài đồng nghĩa với việc khách hàng có nhiều cơ hội tiếp xúc và đánh giá toàn diện chất lượng dịch vụ. Nếu khách hàng vẫn duy trì lưu trú nhiều ngày, điều này phần nào phản ánh mức độ hài lòng ban đầu ở mức tích cực. Nhưng thời gian trải nghiệm của khách hàng càng dài cũng kéo theo kỳ vọng cao hơn và khả năng phát sinh sự không hài lòng nếu chất lượng dịch vụ không được duy trì nhất quán.

2.3.3. Kết quả đánh giá Chất Lượng Dịch Vụ Lưu Trú

2.3.3.1. Đánh giá về Chất lượng phòng

Bảng 2.7. Kết quả khảo sát về Chất lượng phòng

Tiêu Chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
1. Phòng nghỉ có thiết kế hiện đại, thông minh và tối ưu không gian.	0	4	31	53	28	3,91	0,74	Hài Lòng
2. Các thiết bị trong phòng (Smart TV, điều hòa, rèm...) đầy đủ và hoạt động tốt.	0	0	7	92	17	4,09	0,58	Hài Lòng
3. Giường ngủ và nội thất sạch sẽ và có tính thẩm mỹ cao.	3	5	31	30	47	3,97	1,04	Hài Lòng
4. Phòng ngủ yên tĩnh và không có tiếng ồn làm phiền.	7	6	38	41	24	3,59	1,06	Hài Lòng
5. Các tài liệu hướng dẫn và bảng biểu trong phòng rõ ràng, dễ hiểu.	3	1	14	51	47	4,19	0,87	Hài Lòng
6. Độ sạch sẽ của ga trải giường, khăn, sàn nhà và phòng vệ sinh khi Quý khách nhận phòng luôn ở mức cao.	0	2	15	23	76	4,47	0,83	Rất Hài Lòng
Điểm trung bình						4,04		Hài Lòng

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét:

Nhìn chung, chất lượng phòng của khách sạn được khách hàng đánh giá tích cực và ổn định, với toàn bộ tiêu chí đều đạt mức “Hài lòng” đến “Rất hài lòng”. Điểm trung bình dao động từ 3,59 đến 4,47 trên thang đo 5 điểm, đồng thời độ lệch chuẩn tương đối thấp cho thấy mức độ đánh giá giữa các khách hàng có sự đồng nhất cao, phản ánh chất lượng dịch vụ buồng phòng được duy trì tương đối nhất quán. Đây là một yếu tố quan trọng trong việc tạo dựng sự tin cậy và nâng cao mức

độ hài lòng của khách lưu trú.

Về điểm mạnh nổi bật thì tiêu chí “độ sạch sẽ của ga trải giường, khăn, sàn nhà và phòng vệ sinh” đạt điểm trung bình cao nhất (4,47), được xếp loại “Rất Hài Lòng”. Đây là minh chứng rõ ràng cho việc khách sạn đã thực hiện rất hiệu quả công tác vệ sinh buồng phòng là yếu tố cốt lõi ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm và cảm nhận ban đầu của khách hàng. Bên cạnh đó, tiêu chí về “tài liệu hướng dẫn và bảng biểu rõ ràng, dễ hiểu” đạt điểm cao (4,19) và có độ lệch chuẩn thấp nhất, cho thấy hệ thống thông tin trong phòng được thiết kế khoa học, dễ tiếp cận và đáp ứng tốt nhu cầu sử dụng của khách. Ngoài ra, các yếu tố như trang thiết bị hiện đại, đầy đủ (4,09 điểm) và nội thất thẩm mỹ, sạch sẽ (3,97 điểm) cũng được đánh giá tốt, phản ánh sự phù hợp với mô hình khách sạn hiện đại, nhấn mạnh tính tiện nghi và trải nghiệm công nghệ.

Tuy nhiên, bên cạnh những điểm mạnh, vẫn tồn tại một số hạn chế cần lưu ý cải thiện. Cụ thể, tiêu chí “phòng ngủ yên tĩnh và không có tiếng ồn làm phiền” có điểm trung bình thấp nhất đạt 3,59 điểm, dù vẫn được xếp loại “Hài lòng” nhưng cho thấy mức độ hài lòng của khách chưa thực sự cao. Sự phân bố điểm đánh giá tương đối đều ở mức trung bình và khá cho thấy trải nghiệm về sự yên tĩnh chưa đồng nhất giữa khách hàng. Ngoài ra, các tiêu chí như thiết kế không gian phòng đạt 3,91 điểm và tính thẩm mỹ nội thất dù đạt mức tốt nhưng chưa thật sự nổi bật, cho thấy vẫn còn có thể nâng cao trải nghiệm không gian và cảm xúc của khách hàng.

Bên cạnh đó, xét trên tổng thể, điểm trung bình chung của các tiêu chí đạt 4,04, tương ứng với mức “Hài lòng”, cho thấy chất lượng phòng của khách sạn đáp ứng tốt kỳ vọng của khách hàng. Kết quả này phản ánh rằng các yếu tố cấu thành chất lượng phòng như vệ sinh, trang thiết bị, tiện nghi và thông tin hướng dẫn đã được triển khai tương đối hiệu quả và đồng bộ. Tuy mức điểm chưa đạt đến ngưỡng “Rất hài lòng”, nhưng vẫn thể hiện khách sạn đã duy trì được chất lượng dịch vụ ổn định và đáng tin cậy trong mắt khách hàng. Đồng thời, độ lệch chuẩn chung ở mức 0,89 cho thấy vẫn còn tồn tại một số khác biệt nhất định trong đánh giá trải nghiệm giữa các khách lưu trú, hàm ý rằng khách sạn cần tiếp tục cải thiện các yếu tố chưa thực sự nổi bật như khả năng cách âm, không gian nghỉ ngơi và thiết kế tổng thể nhằm nâng cao mức độ hài lòng lên mức cao hơn trong thời gian tới.

Tổng thể về chất lượng phòng kết quả khảo sát khách hàng cho thấy Wink Danang Riverside đang phát huy tốt các yếu tố cốt lõi của chất lượng phòng như vệ sinh, tiện nghi và tính hiện đại, từ đó góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Tuy nhiên, các yếu tố liên quan đến không gian nghỉ ngơi và khả năng cách âm, đồng thời tiếp tục nâng cao tính thẩm mỹ và tối ưu thiết kế còn những điểm chưa tối ưu. Để hoàn thiện hơn và gia tăng năng lực cạnh tranh, khách sạn cần tập trung cải thiện nhằm mang lại trải nghiệm lưu trú toàn diện và chất lượng cao hơn trong tương lai.

2.3.3.2. Đánh giá về Dịch vụ khách hàng

Bảng 2.8. Kết quả khảo sát về Dịch vụ khách hàng

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
7. Dịch vụ dọn phòng được thực hiện đúng thời gian đã thông báo.	2	5	30	41	38	3,93	0,96	Hài Lòng
8. Các sự cố kỹ thuật hoặc yêu cầu từ khách luôn được nhân viên xử lý kịp thời, triệt để.	7	12	17	43	37	3,78	1,18	Hài Lòng
9. Quý khách luôn nhận được sự quan tâm chân thành từ nhân viên trong suốt quá trình lưu trú tại khách sạn	3	10	20	41	42	3,94	1,06	Hài Lòng
10. Sự thanh thiện và lịch sự của đội ngũ nhân viên làm Quý khách cảm thấy được tôn trọng	0	1	13	86	16	4,01	0,6	Hài Lòng
11. Nhân viên nắm rõ những thông tin về các dịch vụ trong khách sạn và địa phương để tư vấn cho Quý khách.	3	3	31	39	40	3,95	0,98	Hài Lòng
Điểm trung bình						3,92		Hài Lòng

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét:

Chất lượng dịch vụ khách hàng tại khách sạn được đánh giá ở mức tốt, với điểm trung bình các tiêu chí dao động từ 3,78 đến 4,01 điểm. Độ lệch chuẩn tương đối thấp (khoảng 0,60 – 1,18) cho thấy mức độ đánh giá của khách hàng có sự tương đối đồng thuận, phản ánh chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên khá ổn định. Điều này cho thấy khách sạn đã xây dựng được nền tảng dịch vụ đáp ứng được kỳ vọng cơ bản của khách hàng trong quá trình lưu trú.

Ở tiêu chí “sự thân thiện và lịch sự của nhân viên” đạt điểm trung bình cao nhất 4,01 điểm với số lượng đánh giá mức 4 tương đối lớn (86 lượt). Điều này chứng tỏ đội ngũ nhân viên đã tạo được ấn tượng tích cực về thái độ phục vụ, góp phần giúp khách hàng cảm thấy được tôn trọng và thoải mái. Tương tự, tiêu chí “sự quan tâm chân thành đến khách hàng” đạt 3,94 điểm và “khả năng tư vấn thông tin dịch vụ và địa phương” đạt 3,95 điểm cũng có số lượng lớn đánh giá ở mức 4 và 5, cho thấy nhân viên có khả năng giao tiếp và hỗ trợ khách hàng khá tốt. Ngoài ra, dịch vụ dọn phòng đúng thời gian đạt 3,93 điểm cũng được đánh giá tích cực, với số lượng điểm cao chiếm ưu thế, phản ánh sự chuyên nghiệp và tính đúng giờ trong quá trình phục vụ. Có thể nhận thấy điểm 4 và 5 chiếm tỷ trọng chủ yếu ở tất cả các tiêu chí, cho thấy phần lớn khách hàng cảm thấy hài lòng với chất lượng dịch vụ.

Đồng thời, số lượng điểm 1 và 2 tương đối ít, cho thấy tỷ lệ khách không hài lòng là không đáng kể. Tuy nhiên, mức điểm 3 vẫn xuất hiện khá nhiều ở một số tiêu chí, điển hình như tiêu chí “xử lý sự cố kỹ thuật” (17 lượt điểm 3) và “hiểu biết thông tin dịch vụ” (31 lượt điểm 3). Điều này phản ánh một bộ phận khách hàng chỉ cảm nhận dịch vụ ở mức trung bình, chưa thực sự nổi bật.

Tuy nhiên tiêu chí “xử lý sự cố kỹ thuật hoặc yêu cầu khách hàng” có điểm trung bình thấp nhất đạt 3,78 điểm và độ lệch chuẩn cao nhất (1,18), đồng thời số lượng điểm 1 và 2 tương đối nhiều (tổng 19 lượt). Điều này cho thấy trải nghiệm của khách hàng về khả năng xử lý vấn đề của nhân viên chưa đồng đều, có sự khác biệt giữa các trường hợp. Đây là một điểm yếu quan trọng, khả năng xử lý sự cố ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng và niềm tin của khách hàng.

Trên phương diện tổng thể, điểm trung bình chung của nhóm tiêu chí đạt 3,92, tương ứng với mức “Hài lòng”, cho thấy dịch vụ khách hàng tại khách sạn đã đáp ứng tương đối tốt nhu cầu và kỳ vọng của khách lưu trú. Tuy chưa đạt đến mức

“Rất hài lòng”, nhưng kết quả này vẫn phản ánh sự ổn định trong chất lượng phục vụ cũng như sự nỗ lực của khách sạn trong việc xây dựng trải nghiệm tích cực cho khách hàng. Đồng thời, độ lệch chuẩn chung ở mức 0,96 cho thấy vẫn còn tồn tại sự khác biệt nhất định trong cảm nhận của khách, đặc biệt trong các tình huống phát sinh ngoài quy trình tiêu chuẩn.

Tất cả các tiêu chí dịch vụ khách hàng có kết quả khảo sát cho thấy Wink Danang Riverside có lợi thế về thái độ phục vụ, sự thân thiện và tính chuyên nghiệp của đội ngũ nhân viên, qua đó góp phần tạo trải nghiệm tích cực cho khách hàng. Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng và tiến tới xây dựng lòng trung thành, khách sạn cần tập trung cải thiện các yếu tố liên quan đến tốc độ và hiệu quả xử lý sự cố, cũng như nâng cao sự đồng đều trong chất lượng phục vụ giữa các nhân viên. Điều này sẽ giúp giảm tỷ lệ đánh giá trung bình (mức 3) và gia tăng tỷ lệ đánh giá cao (mức 5), từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ một cách toàn diện và đồng đều.

2.3.3.3. Đánh giá về An ninh an toàn

Bảng 2.9. Kết quả khảo sát về An ninh an toàn

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
12. Tài sản cá nhân của Quý khách luôn được đảm bảo an toàn, bảo mật và không thất lạc.	2	0	32	50	32	3,95	0,84	Hài Lòng
13. Hệ thống cảnh báo và giám sát luôn ở trong trình trạng hoạt động tốt.	2	1	30	47	36	3,98	0,87	Hài Lòng
14. Các quy định và hướng dẫn an toàn cháy nổ, lối thoát hiểm được hiển thị rõ ràng.	2	0	30	49	35	3,99	0,85	Hài Lòng
Điểm trung bình						3,97		Hài Lòng

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét:

Các tiêu chí liên quan đến an ninh – an toàn đều được khách hàng đánh giá ở mức tốt, với điểm trung bình dao động từ 3,95 đến 3,99 điểm. Đồng thời, độ lệch

chuẩn thấp (khoảng 0,84 – 0,87) cho thấy mức độ đánh giá giữa các khách hàng khá đồng nhất, phản ánh hệ thống an ninh – an toàn của khách sạn được triển khai ổn định và tạo được sự tin tưởng tương đối cao trong quá trình lưu trú. Điều này có ý nghĩa quan trọng vì yếu tố an toàn là một trong những điều kiện nền tảng ảnh hưởng trực tiếp đến cảm giác yên tâm và mức độ hài lòng của khách hàng.

Khách cho biết “*tài sản cá nhân được đảm bảo an toàn*” đạt điểm trung bình 3,95 với phần lớn đánh giá tập trung ở mức 4 (50 lượt) và 5 (32 lượt), cho thấy đa số khách hàng cảm nhận tích cực về mức độ bảo mật và an toàn tài sản trong khách sạn. Tương tự, tiêu chí “*hệ thống cảnh báo và giám sát hoạt động tốt*” đạt 3,98 điểm và “*các quy định, hướng dẫn an toàn cháy nổ rõ ràng*” đạt 3,99 điểm cũng có số lượng lớn đánh giá ở mức 4 và 5, phản ánh khách sạn đã chú trọng xây dựng hệ thống an toàn tương đối đầy đủ, minh bạch và dễ tiếp cận. Việc các yếu tố này được đánh giá ổn định với độ lệch chuẩn thấp còn cho thấy tính đồng bộ trong vận hành hệ thống an ninh, giúp khách hàng có trải nghiệm nhất quán.

Mặc dù không có tiêu chí nào bị đánh giá thấp, nhưng việc tỷ lệ điểm 5 chưa thực sự chiếm ưu thế tuyệt đối cho thấy hệ thống an ninh – an toàn của khách sạn chưa tạo được ấn tượng mạnh hoặc sự tin tưởng tuyệt đối đối với tất cả khách hàng. Một số khách có thể chưa nhận thức rõ về các biện pháp an ninh hiện có, hoặc chưa cảm nhận được sự hiện diện rõ ràng của hệ thống bảo vệ và giám sát. Ngoài ra, việc vẫn tồn tại một số đánh giá ở mức thấp (1–2) dù rất ít cũng cho thấy vẫn có những trường hợp cá biệt về trải nghiệm an toàn chưa tốt.

Bên cạnh đó, số lượng đánh giá cho thấy điểm 4 và 5 chiếm tỷ trọng cao nhất ở cả ba tiêu chí, chứng tỏ phần lớn khách hàng cảm thấy hài lòng về mức độ an toàn tại khách sạn. Đồng thời, điểm 1 và 2 xuất hiện rất ít, cho thấy gần như không có nhiều trải nghiệm tiêu cực nghiêm trọng liên quan đến an ninh. Tuy nhiên, điểm 3 vẫn chiếm tỷ lệ đáng kể (khoảng 30–32 lượt ở mỗi tiêu chí), phản ánh rằng vẫn tồn tại một nhóm khách hàng chỉ đánh giá ở mức trung bình. Điều này cho thấy cảm nhận về an toàn chưa thật sự “vượt kỳ vọng”, mà chủ yếu dừng lại ở mức “đạt yêu cầu”.

Xét trên phương diện tổng thể, điểm trung bình chung của nhóm tiêu chí đạt 3,97, tương ứng với mức “Hài lòng”, cho thấy hệ thống an ninh – an toàn tại khách sạn Wink Danang Riverside nhìn chung đã đáp ứng khá tốt yêu cầu và kỳ vọng của

khách hàng trong quá trình lưu trú. Kết quả này phản ánh rằng các yếu tố như đảm bảo an toàn tài sản cá nhân, vận hành hệ thống giám sát và cung cấp thông tin hướng dẫn an toàn đã được triển khai tương đối hiệu quả và đồng bộ. Tuy chưa đạt đến mức “Rất hài lòng”, nhưng mức điểm này vẫn khẳng định khách sạn đã xây dựng được môi trường lưu trú an toàn, tạo cảm giác yên tâm cơ bản cho phần lớn khách hàng. Đồng thời, độ lệch chuẩn chung ở mức 0,85 cho thấy mức độ đánh giá có sự ổn định và ít chênh lệch giữa các khách hàng, phản ánh tính nhất quán trong vận hành hệ thống an ninh. Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng, khách sạn cần chú trọng gia tăng tính nhận diện rõ ràng của các biện pháp an toàn và cải thiện trải nghiệm thực tế của khách, nhằm hướng tới sự tin tưởng cao hơn và mức đánh giá tích cực hơn trong tương lai.

2.3.3.4. Đánh giá về Dịch vụ tiện ích

Bảng 2.10. Kết quả khảo sát về Dịch vụ tiện ích

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
15. Khách sạn cung cấp nhiều tiện ích phục vụ khách hàng (hồ bơi, phòng gym, spa, ...)	1	1	13	44	57	4,34	0,78	Rất Hài Lòng
16. Quý khách luôn dễ dàng tiếp cận sử dụng các tiện ích được cung cấp tại khách sạn.	0	2	22	40	52	4,22	0,81	Rất Hài Lòng
17. Các tiện ích đi kèm (máy giặt tự động, Grab & Go) luôn sẵn sàng phục vụ và dễ sử dụng.	2	2	12	39	61	4,34	0,86	Rất Hài Lòng
18. Thời gian hoạt động của các tiện ích phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng.	0	1	50	32	33	3,84	0,85	Hài Lòng
Điểm trung bình						4,18		Hài Lòng

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét:

Qua kết quả khảo sát dịch vụ tiện ích có thể thấy nhóm này nhận được những phản hồi rất tích cực từ phía khách hàng. Tất cả 4 tiêu chí thành phần đều đạt kết luận ở mức “*Rất hài lòng*” với điểm đánh giá trung bình dao động từ 3,84 đến 4,34 điểm (trên thang điểm 5). Bên cạnh đó, chỉ số độ lệch chuẩn duy trì ở mức thấp (0,78 - 0,86), minh chứng cho sự đồng thuận cao và tính ổn định trong trải nghiệm của khách lưu trú đối với hệ thống tiện ích tại khách sạn.

Xét về các điểm sáng nổi bật, tiêu chí “*Khách sạn cung cấp nhiều tiện ích phục vụ khách hàng*” và tiêu chí “*Các tiện ích đi kèm luôn sẵn sàng phục vụ và dễ sử dụng*” cùng đạt số điểm trung bình cao nhất là 4,34. Đặc biệt, ở tiêu chí “*Các tiện ích đi kèm (máy giặt tự động, Grab & Go) luôn sẵn sàng phục vụ và dễ sử dụng*” có tới 61 khách hàng đưa ra mức đánh giá tuyệt đối điểm 5. Kết quả này cho thấy mô hình tiện ích tự phục vụ mang tính hiện đại và tích hợp công nghệ đặc trưng của thương hiệu Wink như hệ thống máy giặt tự động hay khu nhu yếu phẩm thông minh Grab & Go đã đáp ứng trọn vẹn và chính xác nhu cầu tiện lợi, nhanh chóng của tệp khách hàng mục tiêu. Đồng thời, khả năng tiếp cận các dịch vụ này cũng được đánh giá rất cao với số điểm trung bình 4,22 điểm, khẳng định sự hợp lý trong việc bố trí không gian và hệ thống chỉ dẫn của khách sạn.

Tuy nhiên, bên cạnh những ưu điểm kể trên, kết quả khảo sát vẫn chỉ ra một hạn chế nhất định cần được lưu ý tại tiêu chí “*Thời gian hoạt động của các tiện ích phù hợp với nhu cầu đa dạng*” ghi nhận mức điểm trung bình thấp nhất trong nhóm (3,84) và có tới 50 khách hàng đánh giá ở mức điểm 3 (mức độ trung bình). Điều này phản ánh một thực trạng rằng khung giờ mở - đóng cửa hiện tại của một số khu vực tiện ích (như hồ bơi, phòng gym hay khu vực spa) vẫn chưa hoàn toàn linh hoạt để đáp ứng được lịch trình và nhu cầu đa dạng của các đối tượng khách hàng khác nhau (ví dụ khách đi công tác cần sử dụng sớm hoặc khách du lịch có nhu cầu giải trí muộn).

Bên cạnh đó, xét trên phương diện tổng thể, điểm trung bình chung của nhóm tiêu chí đạt 3,97, tương ứng với mức “*Hài lòng*”, cho thấy hệ thống an ninh – an toàn tại khách sạn Wink Danang Riverside nhìn chung đã đáp ứng khá tốt yêu cầu và kỳ vọng của khách hàng trong quá trình lưu trú. Kết quả này phản ánh rằng các yếu tố về đảm bảo an toàn tài sản, hệ thống giám sát cũng như các quy định

phòng cháy chữa cháy được triển khai tương đối hiệu quả và đồng bộ. Tuy chưa đạt đến mức “Rất hài lòng”, nhưng mức điểm này vẫn thể hiện khách sạn đã xây dựng được môi trường lưu trú an toàn, tạo cảm giác yên tâm. Đồng thời, độ lệch chuẩn chung ở mức 0,85 cho thấy mức độ đánh giá có sự ổn định và ít chênh lệch giữa các khách, phản ánh tính nhất quán trong việc vận hành hệ thống an ninh. Tuy nhiên, khách sạn vẫn cần tiếp tục nâng cao mức độ nhận diện và trải nghiệm thực tế của khách nhằm gia tăng sự tin tưởng và hướng đến mức độ hài lòng cao hơn.

Nhìn chung, hệ thống dịch vụ tiện ích tại Wink Danang Riverside đã và đang vận hành rất hiệu quả, tạo được hình ảnh thương hiệu hiện đại, năng động. Để tối ưu hóa trải nghiệm và nâng cao hơn nữa năng lực cạnh tranh, khách sạn cần cân nhắc nghiên cứu điều chỉnh, mở rộng khung giờ hoạt động của các khu vực tiện ích cốt lõi nhằm tiếp cận và thỏa mãn tối đa nhu cầu của khách lưu trú.

2.3.3.5. Đánh giá về Vị trí và môi trường xung quanh

Bảng 2.11. Kết quả khảo sát về Vị trí và môi trường xung quanh

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
19. Khách sạn có vị trí giao thông thuận lợi.	1	2	1	12	99	4,80	0,64	Rất Hài Lòng
20. Khu vực xung quanh khách sạn được đảm bảo an ninh.	1	3	31	30	51	4,09	0,94	Hài Lòng
21. Cảnh quan xung quanh khách sạn thoáng đãng tạo cảm giác thoải mái.	2	3	11	43	57	4,29	0,87	Rất Hài Lòng
Điểm trung bình						4,40		Rất Hài Lòng

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét:

Về vị trí địa lý và môi trường xung quanh khách sạn cũng ghi nhận những phản hồi vô cùng khả quan từ phía khách hàng. Điểm đánh giá trung bình của nhóm tiêu chí này duy trì ở mức rất cao, dao động từ 4,09 đến 4,80 trên thang điểm 5.

Đồng thời, các chỉ số độ lệch chuẩn đều nằm dưới ngưỡng 1,00 (0,64 - 0,94), cho thấy một góc nhìn thống nhất, có tính đồng thuận cao của đại đa số khách hàng đối với những lợi thế ngoại cảnh mà khách sạn đang sở hữu.

Wink Danang Riverside có vị trí giao thông thuận lợi đạt mức điểm trung bình gần như tuyệt đối là 4,80 là số điểm cao nhất trong toàn bộ các phương diện khảo sát, đi kèm với độ lệch chuẩn cực kỳ thấp (0,64). Đặc biệt, có tới 99 khách hàng trực tiếp đưa ra mức đánh giá tối đa (điểm 5). Kết quả này hoàn toàn tương thích với thực tế khi khách sạn tọa lạc tại vị trí đắc địa ngay mặt tiền đường Trần Hưng Đạo dọc bờ sông Hàn, giúp khách lưu trú dễ dàng kết nối với các đầu mối giao thông trọng điểm, trung tâm hành chính cũng như các địa điểm du lịch nổi tiếng của thành phố Đà Nẵng. Song song với đó “*Cảnh quan xung quanh khách sạn thoáng đãng tạo cảm giác thoải mái*” cũng đạt kết quả “Rất hài lòng” với điểm trung bình 4,29, nhờ tận dụng tốt tầm nhìn hướng sông trực diện mang lại không gian thư giãn cho du khách.

Mặc dù vậy, khía cạnh an toàn “*Khu vực xung quanh khách sạn được đảm bảo an ninh*” có phần thấp hơn khi đạt điểm trung bình 4,09 và nhận kết luận ở mức “Hài lòng”. Đáng chú ý, tiêu chí này ghi nhận 31 khách hàng đưa ra mức điểm 3 (mức trung bình), cao hơn hẳn so với hai tiêu chí còn lại trong nhóm. Điều này có thể lý giải do đặc thù vị trí nằm sát khu vực bờ sông, tuyến đường đi bộ tập trung đông đúc khách du lịch và các hoạt động vui chơi giải trí về đêm, dẫn đến việc kiểm soát an ninh trật tự và lưu lượng giao thông phức tạp xung quanh khuôn viên bên ngoài khách sạn đôi lúc chưa đạt đến sự kỳ vọng tuyệt đối của một bộ phận khách lưu trú.

Bên cạnh đó, xét trên phương diện tổng thể, điểm trung bình chung của nhóm tiêu chí đạt 4,40, tương ứng với mức “Rất hài lòng”, cho thấy yếu tố vị trí địa lý và môi trường xung quanh đang là một trong những lợi thế nổi bật nhất của khách sạn Wink Danang Riverside. Khả năng kết nối giao thông, cảnh quan xung quanh và mức độ an ninh khu vực đã đáp ứng vượt kỳ vọng của phần lớn khách hàng. Đồng thời, độ lệch chuẩn chung ở mức 0,72 tương đối thấp, cho thấy mức độ đánh giá có sự đồng thuận cao và trải nghiệm của khách hàng khá đồng đều. Điều này khẳng định rằng khách sạn không chỉ sở hữu vị trí thuận lợi về mặt địa lý mà còn duy trì được chất lượng ổn định trong việc khai thác và phát huy các giá trị từ

môi trường xung quanh. Tuy nhiên, để duy trì và nâng cao hơn nữa lợi thế này, khách sạn cần tiếp tục chú trọng đến việc đảm bảo an ninh khu vực bên ngoài cũng như nâng cao cảm nhận an toàn cho khách, nhằm hướng tới sự hài lòng ở mức cao nhất và bền vững hơn trong tương lai.

Tóm lại, vị trí địa lý chiến lược và cảnh quan thiên nhiên ưu đãi chính là đòn bẩy quan trọng giúp Wink Danang Riverside thu hút và giữ chân khách hàng. Nhằm phát huy tối đa lợi thế này, bên cạnh việc khai thác triệt để các giá trị từ vị trí mang lại, khách sạn cần tăng cường phối hợp với lực lượng an ninh địa phương hoặc tối ưu hóa đội ngũ bảo vệ vòng ngoài, đảm bảo không gian xung quanh luôn an toàn, trật tự, tạo tâm lý an tâm tuyệt đối cho khách hàng khi ra vào khách sạn.

2.3.3.6. Đánh giá về Quy trình đặt phòng và thanh toán

Bảng 2.12. Kết quả khảo sát về Quy trình đặt phòng và thanh toán

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
22. Quy trình đặt phòng nhanh chóng và dễ thực hiện.	1	3	6	35	71	4,48	0,79	Rất Hài Lòng
23. Thông tin về giá, các dịch vụ và các điều khoản được nhân viên cung cấp rõ ràng.	2	1	9	35	69	4,45	0,82	Rất Hài Lòng
24. Quy trình thanh toán được thực hiện dễ dàng.	1	2	10	30	73	4,48	0,80	Rất Hài Lòng
Điểm trung bình						4,47		Rất Hài Lòng

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét:

Bên cạnh các yếu tố về cơ sở vật chất và không gian ngoại cảnh, quy trình thủ tục hành chính trước và sau lưu trú cũng là một mắt xích quan trọng cấu thành nên chất lượng dịch vụ tổng thể tại Wink Danang Riverside. Kết quả khảo sát cho thấy nhóm tiêu chí này nhận được sự tán thành và đánh giá vô cùng cao từ phía khách hàng. Cả 3 tiêu chí thành phần đều đồng loạt nhận kết luận ở mức “Rất tốt”. Điểm đánh giá trung bình toàn nhóm đạt mức ấn tượng, dao động từ 4,45 đến 4,48

trên thang điểm 5, đi kèm chỉ số độ lệch chuẩn rất thấp và đồng đều (0,79 - 0,82). Điều này chứng tỏ khách sạn đã xây dựng được một hệ thống vận hành thủ tục đồng bộ, mượt mà và mang lại sự hài lòng tuyệt đối cho đại đa số khách lưu trú.

Về “*Quy trình đặt phòng nhanh chóng và dễ thực hiện*” và “*Quy trình thanh toán được thực hiện dễ dàng*” cùng ghi nhận mức điểm trung bình cao nhất nhóm là 4,48 điểm. Ở cả hai quy trình lượng khách hàng cho điểm tối đa (điểm 5) áp đảo hoàn toàn với lần lượt là 71 và 73 phiếu đánh giá. Kết quả này phản ánh rõ nét hiệu quả từ việc ứng dụng công nghệ số vào quản lý vận hành của thương hiệu Wink Hotels nói chung và cơ sở Wink Danang Riverside nói riêng. Việc tối ưu hóa các kênh đặt phòng trực tuyến (OTA, Website, App) cùng quy trình check-in/check-out tối giản, linh hoạt đã giúp giảm thiểu tối đa thời gian chờ đợi, mang lại trải nghiệm tiện lợi và nhanh chóng vốn là tiêu chí cốt lõi mà tệp khách hàng hiện đại, năng động luôn tìm kiếm.

Ngoài ra yếu tố con người trong việc truyền tải thông tin tại việc làm thủ tục cho khách hàng cũng đạt kết quả rất xuất sắc. Việc thông tin về giá, các dịch vụ và các điều khoản được nhân viên cung cấp rõ ràng cũng đã đạt điểm trung bình 4,45 với 69 lượt đánh giá điểm 5, con số này khẳng định tính minh bạch trong chính sách giá cả của khách sạn, đồng thời cho thấy đội ngũ nhân viên lễ tân (Wink Guides) đã thực hiện tốt vai trò kết nối, tư vấn thông tin một cách mạch lạc, dễ hiểu, giúp khách hàng nắm rõ quyền lợi cũng như các điều khoản lưu trú ngay từ bước tiếp cận đầu tiên.

Bên cạnh đó, xét trên phương diện tổng thể, điểm trung bình chung của nhóm tiêu chí đạt 4,47, tương ứng với mức “Rất hài lòng”, cho thấy quy trình đặt phòng và thanh toán tại khách sạn Wink Danang Riverside đã đáp ứng vượt kỳ vọng của khách hàng và là một trong những điểm mạnh nổi bật trong hệ thống dịch vụ lưu trú. Kết quả này phản ánh rằng các khâu từ đặt phòng, cung cấp thông tin đến thanh toán đều được triển khai một cách hiệu quả, đồng bộ và mang lại trải nghiệm thuận tiện cho khách lưu trú. Đồng thời, độ lệch chuẩn chung ở mức 0,80 tương đối thấp cho thấy mức độ đánh giá có sự đồng thuận cao và trải nghiệm của khách hàng khá nhất quán. Điều này càng khẳng định tính ổn định và chuyên nghiệp trong quy trình vận hành, đặc biệt phù hợp với định hướng hiện đại và ứng dụng công nghệ của mô hình khách sạn đã được thể hiện trong. Tuy nhiên, để duy trì và phát huy lợi

thể này trong dài hạn, khách sạn cần tiếp tục tối ưu hóa trải nghiệm người dùng và cập nhật các giải pháp công nghệ mới nhằm nâng cao hơn nữa sự tiện lợi và tốc độ xử lý, hướng tới mức độ hài lòng tối đa của khách hàng trong tương lai.

Quy trình đặt phòng và thanh toán hiện đại, minh bạch, kết hợp với phong cách phục vụ chuyên nghiệp chính là một điểm cộng lớn trong hành trình trải nghiệm của khách hàng tại Wink Danang Riverside. Đã cho thấy định hướng chuyển đổi số và đơn giản hóa thủ tục hành chính của khách sạn đang đi đúng hướng, tạo tiền đề vững chắc để nâng cao chỉ số trung thành của khách hàng đối với thương hiệu.

2.3.3.7. Đánh giá Sự hài lòng

Bảng 2.13. Kết quả khảo sát về Sự hài lòng

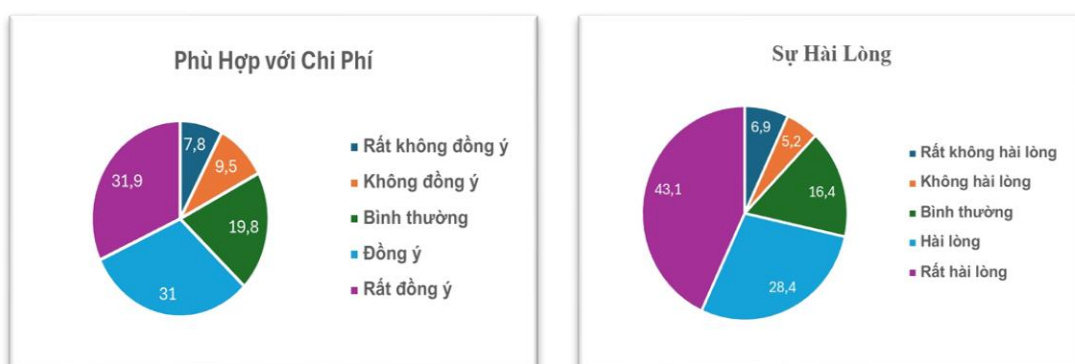
Đánh Giá		Số lượng	Tỷ lệ %
Sự hài lòng	Rất không hài lòng	8	6,9
	Không hài lòng	6	5,2
	Bình thường	19	16,4
	Hài lòng	33	28,4
	Rất hài lòng	50	43,1
Quay lại	Có	81	69,8
	Không	15	12,9
	Chưa chắc	20	17,2
Giới thiệu	Có	67	57,8
	Không	16	13,8
	Chưa chắc	33	28,4
Phù hợp với chi phí bỏ ra	Rất không đồng ý	9	7,8
	Không đồng ý	11	9,5
	Bình thường	23	19,8
	Đồng ý	36	31,0
	Rất đồng ý	37	31,9

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét:

Từ kết quả đã cho thấy mức độ hài lòng chung, ý định quay lại, khả năng giới thiệu cho người khác và sự đánh giá về giá trị chi phí của khách hàng tại Wink Danang Riverside tiếp tục khẳng định vị thế và chất lượng dịch vụ vững chắc của khách sạn trong tâm trí người tiêu dùng khi phần lớn các phản hồi đều mang tính tích cực.

Trước hết, khi xét về chỉ số “Sự hài lòng” tổng thể, kết quả ghi nhận một tỷ lệ đồng thuận rất cao khi có tới 43,1% khách hàng cảm thấy “Rất hài lòng” (50 lượt đánh giá) và 28,4% cảm thấy “Hài lòng” (33 lượt đánh giá). Tổng hợp lại, nhóm khách hàng có thái độ tích cực chiếm tới 71,5% kết quả khảo sát. Sự hài lòng này kéo theo hệ quả tất yếu là tỷ lệ khách hàng có ý định “Quay lại” lưu trú tại khách sạn đạt mức ấn tượng với 69,8% (81 lượt đánh giá) lựa chọn câu trả lời “Có”, trong khi lượng khách hàng kiên quyết từ chối (“Không”) chỉ chiếm một phần nhỏ là 12,9%. Những con số này chứng minh khách sạn đã thành công trong việc xây dựng chất lượng dịch vụ cốt lõi, đáp ứng tốt kỳ vọng và tạo ra giá trị giữ chân khách hàng hiệu quả.



Hình 2.6: Biểu đồ đánh giá sự hài lòng và phù hợp

Bên cạnh đó, các chỉ số về lòng trung thành lan tỏa và tính kinh tế của dịch vụ cũng mang lại những kết quả khả quan. Ở phương diện “Giới thiệu” dịch vụ cho người thân, bạn bè, có hơn một nửa số người tham gia khảo sát khẳng định sẽ thực hiện việc này với tỷ lệ 57,8% (67 lượt đánh giá). Đối với tiêu chí “Phù hợp với chi phí bỏ ra” tổng tỷ lệ khách hàng đồng thuận đạt 62,9% (trong đó “Đồng ý” chiếm 31,0% và “Rất đồng ý” chiếm 31,9%). Điều này cho thấy chiến lược định giá của Wink Danang Riverside đang rất tương xứng với giá trị trải nghiệm thực tế, từ chất lượng phòng ốc, dịch vụ tiện ích hiện đại cho đến quy trình vận hành công nghệ mà khách sạn cung cấp.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả tích cực, dữ liệu cũng phản ánh một lượng khách hàng còn mang tâm lý lưỡng lự hoặc chưa thực sự thỏa mãn hoàn toàn. Cụ thể, có 17,2% khách hàng “Chưa chắc” về việc quay lại và có tới 28,4% khách hàng chưa chắc chắn về việc sẽ giới thiệu khách sạn cho người khác. Đồng thời, tỷ lệ đánh giá dịch vụ ở mức “Bình thường” về sự hài lòng chung và sự phù hợp chi

phí lần lượt là 16,4% và 19,8%. Tỷ lệ khách hàng không hài lòng hoặc không đồng ý dù chỉ dao động ở mức dưới 15%, nhưng đây vẫn là những tín hiệu nhắc nhở khách sạn cần tiếp tục rà soát, tinh chỉnh và nâng cao các chi tiết dịch vụ nhỏ nhất, đặc biệt là khắc phục các hạn chế về tiếng ồn hay khung giờ hoạt động của tiện ích đã được chỉ ra ở các phần trước.

Tóm lại, kết quả đánh giá sự hài lòng chung cho thấy sự thành công của Wink Danang Riverside trong việc định vị một không gian lưu trú hiện đại, chất lượng và đáng giá tiền tại thị trường Đà Nẵng. Việc giữ vững tệp khách hàng trung thành chiếm hơn 70% này, đồng thời có giải pháp thuyết phục nhóm khách hàng còn đang phân vân, sẽ là chìa khóa vàng giúp khách sạn tối ưu hóa doanh thu và củng cố thương hiệu bền vững trong tương lai.

2.3.3.8. Đánh giá Tổng kết

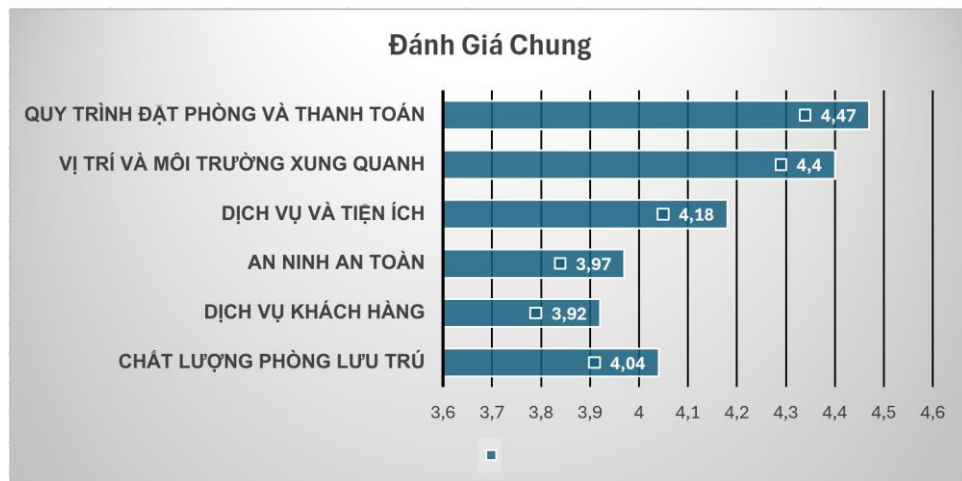
Bảng 2.14. Đánh giá tổng kết

Tiêu chí	Giá trị trung bình
Chất lượng phòng lưu trú	4,04
Dịch vụ khách hàng	3,92
An ninh an toàn	3,97
Dịch vụ và tiện ích	4,18
Vị trí và môi trường xung quanh	4,40
Quy trình đặt phòng và thanh toán	4,47

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét:

Dựa trên dữ liệu đã được tổng hợp trên chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Danang Riverside được phản ánh ở mức cao và tương đối đồng đều giữa các tiêu chí đều vượt qua ngưỡng điểm khá, dao động vững chắc trong khoảng từ 3,92 đến 4,47 trên thang điểm 5. Điều này khẳng định sự thành công mang tính chiến lược của khách sạn trong việc đồng bộ chất lượng dịch vụ giữa các phòng ban, từ khâu tiếp đón, phục vụ cho đến các điều kiện cơ sở vật chất ngoại cảnh.



Hình 2.7: Biểu đồ đánh giá các yếu tố cấu thành dịch vụ

Thứ nhất, các yếu tố đóng vai trò dẫn dắt chất lượng và tạo lợi thế cạnh tranh cốt lõi. Nổi bật nhất là tiêu chí quy trình đặt phòng và thanh toán với điểm số cao nhất, phản ánh hiệu quả của việc ứng dụng công nghệ trong tự động hóa quy trình dịch vụ. Việc rút ngắn thời gian chờ đợi thông qua các thủ tục check-in, check-out linh hoạt cùng hệ thống thanh toán điện tử đã góp phần nâng cao đáng kể trải nghiệm của khách hàng ngay từ giai đoạn trước và sau lưu trú. Bên cạnh đó, yếu tố vị trí và môi trường xung quanh cũng được đánh giá rất cao, cho thấy khách sạn đã tận dụng hiệu quả lợi thế địa lý ven sông Hàn, không chỉ thuận tiện về giao thông mà còn gia tăng giá trị trải nghiệm nhờ cảnh quan đô thị đặc trưng. Ngoài ra, các tiêu chí liên quan đến chất lượng kỹ thuật, bao gồm dịch vụ và tiện ích cũng như chất lượng phòng lưu trú, đều đạt mức điểm trên trung bình khá. Kết quả này khẳng định cơ sở vật chất, tiện nghi cũng như tiêu chuẩn vệ sinh buồng phòng của khách sạn đáp ứng tốt kỳ vọng của khách hàng. Mô hình dịch vụ tiện ích theo hướng tự phục vụ, tích hợp công nghệ hiện đại đã góp phần tạo nên trải nghiệm lưu trú tiện lợi và phù hợp với phân khúc khách hàng trẻ, năng động.

Thứ hai, nhóm các yếu tố có điểm số thấp hơn nhưng vẫn ở mức chấp nhận được, bao gồm an ninh an toàn và dịch vụ khách hàng. Trong đó, tiêu chí dịch vụ khách hàng ghi nhận mức điểm thấp nhất, phản ánh hạn chế nhất định trong khía cạnh “chất lượng chức năng” là cách thức dịch vụ được cung cấp thông qua sự tương tác giữa nhân viên và khách hàng. Điều này cho thấy mặc dù hệ thống vận hành và cơ sở vật chất được đánh giá cao, nhưng yếu tố con người, đặc biệt là mức độ cá nhân hóa và sự linh hoạt trong phục vụ, vẫn cần được cải thiện để tăng cường trải nghiệm cảm xúc cho khách lưu trú. Đồng thời, tiêu chí an ninh an toàn cũng cho

thấy yêu cầu cần nâng cao các biện pháp kiểm soát môi trường xung quanh nhằm đảm bảo sự an tâm tuyệt đối cho khách hàng trong bối cảnh khách sạn nằm tại khu vực có mật độ hoạt động du lịch cao.

Chất lượng dịch vụ tại Wink Danang Riverside thể hiện rõ định hướng phát triển lấy công nghệ và sự tiện lợi làm nền tảng cốt lõi. Mặc dù mô hình này đã đáp ứng hiệu quả nhu cầu của phân khúc khách hàng hiện đại, khách sạn vẫn cần có sự điều chỉnh theo hướng cân bằng hơn giữa yếu tố công nghệ và yếu tố con người. Việc duy trì các lợi thế hiện có đồng thời nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và tăng cường các biện pháp an ninh sẽ là điều kiện quan trọng để tối ưu hóa mức độ hài lòng, gia tăng lòng trung thành của khách hàng và củng cố vị thế cạnh tranh bền vững trên thị trường dịch vụ lưu trú tại Đà Nẵng.

2.4. Phân tích phản hồi và đánh giá trên các nền tảng trực tuyến OTA

- Mục tiêu: nhằm nhận diện một cách toàn diện các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng khi lưu trú tại Wink Danang Riverside, thông qua việc khai thác các phản hồi thực tế từ người dùng. Cụ thể, nghiên cứu tập trung làm rõ những khía cạnh dịch vụ được khách hàng đánh giá tích cực, đồng thời xác định các vấn đề còn tồn tại gây ảnh hưởng đến trải nghiệm lưu trú.

- Dữ liệu phản hồi được thu thập từ các nền tảng đánh giá trực tuyến phổ biến như Booking.com, Tripadvisor và Google Maps. Đây là những kênh thông tin có độ tin cậy cao nhờ sở hữu lượng lớn người dùng và phản ánh đa dạng đối tượng khách hàng, từ khách nội địa đến quốc tế. Các đánh giá trên những nền tảng này thường gắn liền với trải nghiệm thực tế sau khi sử dụng dịch vụ, do đó có giá trị tham khảo quan trọng trong việc đánh giá khách quan chất lượng dịch vụ lưu trú.

- Thời gian thu thập dữ liệu được giới hạn trong vòng 24 tháng gần nhất tính đến thời điểm nghiên cứu, nhằm đảm bảo tính cập nhật và phản ánh đúng thực trạng chất lượng dịch vụ của khách sạn trong giai đoạn hiện tại. Việc lựa chọn khoảng thời gian này giúp loại bỏ các yếu tố lỗi thời, đồng thời cung cấp cơ sở dữ liệu đáng tin cậy để phục vụ cho quá trình phân tích và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ.

2.4.1. Booking.com

Booking.com là một nền tảng du lịch trực tuyến toàn cầu được thành lập năm 1996 tại Hà Lan, chuyên cung cấp dịch vụ tìm kiếm và đặt chỗ lưu trú như khách sạn, căn hộ và resort. Nền tảng này hoạt động như một trung gian kết nối giữa người cung cấp dịch vụ và khách hàng, cho phép người dùng so sánh giá, xem thông tin chi tiết, hình ảnh và đặc biệt là các đánh giá từ những khách đã trải nghiệm trước đó để đưa ra quyết định đặt phòng. Với quy mô hoạt động tại hơn 220 quốc gia và hàng triệu cơ sở lưu trú, Booking.com đã trở thành một trong những trang web đặt phòng lớn nhất thế giới, đồng thời là nguồn dữ liệu quan trọng phản ánh trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng thông qua hệ thống đánh giá trên nền tảng.

Đánh giá của khách về Wink Danang Riverside, Unscripted by Hyatt - 24 Hours stay ×



(Nguồn: Booking.com)

Hình 2.8: Phản hồi và điểm đánh giá trên nền tảng Booking

Trong khoảng thời gian 24 tháng gần nhất tính đến thời điểm nghiên cứu Wink Danang Riverside đã có 834 lượt phản hồi và đạt mức điểm trung bình 8,7/10, được xếp loại "tuyệt vời", phản ánh sự hài lòng cao của phần lớn du khách. Cụ thể, yếu tố nhân viên phục vụ được đánh giá rất cao (9,1 điểm), cho thấy đội ngũ nhân sự thân thiện, nhiệt tình và có khả năng hỗ trợ khách hiệu quả, tạo ấn tượng tích cực ngay từ khi check-in. Bên cạnh đó, tiêu chí sạch sẽ và mức độ thoải mái đều đạt 9,1 điểm, thể hiện tiêu chuẩn vệ sinh tốt, không gian phòng nghỉ gọn gàng, cùng với giường ngủ êm ái và môi trường yên tĩnh giúp nâng cao trải nghiệm lưu trú. Hệ thống tiện nghi đạt 8,9 điểm, cho thấy khách sạn cung cấp đầy đủ các dịch vụ cần thiết như hồ bơi, phòng gym và không gian làm việc chung, tuy nhiên vẫn mang tính thực dụng hơn là sang trọng cao cấp. Vị trí đạt 9,1 điểm là một lợi thế nổi bật

khi khách sạn nằm gần trung tâm thành phố, thuận tiện di chuyển đến các điểm tham quan, nhà hàng và khu mua sắm. Ngoài ra, mức đánh giá về Wifi miễn phí (9,0 điểm) cho thấy chất lượng kết nối ổn định, đáp ứng tốt nhu cầu làm việc và giải trí của khách.

Tuy nhiên, tiêu chí "đáng giá tiền" ở mức 8,7 điểm cho thấy mặc dù giá phòng hợp lý so với chất lượng dịch vụ, khách sạn vẫn chưa hoàn toàn đạt đến kỳ vọng của phân khúc cao cấp. Nhìn chung, Wink Danang Riverside là lựa chọn phù hợp cho nhóm khách trẻ, khách công tác hoặc du khách tìm kiếm sự tiện nghi hiện đại và vị trí thuận lợi với chi phí hợp lý.

2.4.2. Tripadvisor



(Nguồn: Tripadvisor)

Hình 2.9: Phản hồi và điểm đánh giá trên nền tảng Tripadvisor

Dựa trên dữ liệu phản hồi của khách hàng trên Tripadvisor trong 24 tháng gần nhất, có thể nhận thấy rằng khách sạn Wink Danang Riverside duy trì mức độ hài lòng rất cao, thể hiện qua điểm đánh giá tổng thể khoảng 4,9/5 cùng các chỉ số thành phần đều ở mức xuất sắc như vị trí, sự sạch sẽ và chất lượng dịch vụ. Các nội dung review trong giai đoạn này (điển hình là các đánh giá tháng 5/2024) cho thấy trải nghiệm lưu trú của khách hàng tập trung vào một số yếu tố tích cực nổi bật. Trước hết, khách hàng đánh giá cao cơ sở vật chất hiện đại, thiết kế mới mẻ và đặc biệt là mức độ sạch sẽ của phòng ốc, tạo cảm giác thoải mái và chuyên nghiệp trong suốt thời gian lưu trú. Bên cạnh đó, chất lượng bữa sáng và dịch vụ ăn uống cũng được phản hồi tích cực, với nhận xét về sự đa dạng, tươi ngon của món ăn và tính tiện lợi của các thiết bị tự phục vụ như máy pha cà phê.

Ngoài ra, yếu tố con người đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm khách hàng khi nhiều đánh giá nhấn mạnh thái độ thân thiện, nhiệt tình và khả năng hỗ trợ tốt của đội ngũ nhân viên, góp phần tạo nên sự hài lòng về mặt cảm xúc. Cùng với đó, vị trí khách sạn ven sông Hàn và tầm nhìn đẹp cũng được xem là

một lợi thế lớn, mang lại trải nghiệm cảnh quan ấn tượng, đặc biệt vào ban đêm. Không chỉ dừng lại ở yếu tố vật chất, khách hàng còn ghi nhận sự thuận tiện trong vận hành dịch vụ, tiêu biểu như quy trình check-in nhanh chóng và các tiện ích hiện đại, qua đó thể hiện rõ định hướng phát triển theo mô hình khách sạn công nghệ. Một số phản hồi cũng đề cập đến trải nghiệm phòng nghỉ thoải mái, tầm nhìn đẹp và không gian phù hợp với du khách hiện đại.

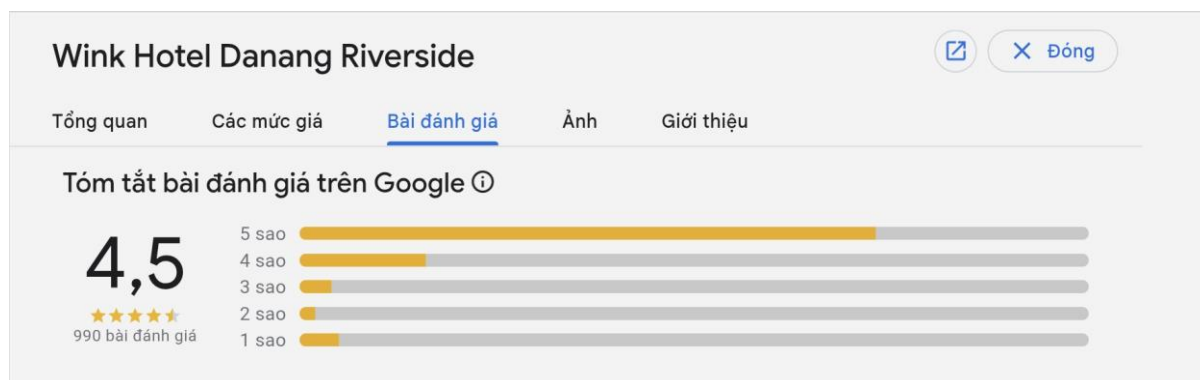


(Nguồn: www.tripadvisor.com.vn)

Hình 2.10 : Một số phản hồi của khách hàng trên nền tảng Tripadvisor

Ở chiều ngược lại, chưa ghi nhận rõ rệt các phản hồi tiêu cực mang tính phổ biến. Điều này có thể cho thấy mức độ hài lòng chung của khách hàng đang ở mức cao; tuy nhiên, đây cũng là một hạn chế dữ liệu khi chưa phản ánh đầy đủ các vấn đề tiềm ẩn trong trải nghiệm dịch vụ. Tổng thể, các phản hồi trên Tripadvisor cho thấy Wink Danang Riverside đã xây dựng thành công hình ảnh một khách sạn hiện đại, tiện nghi, có chất lượng dịch vụ ổn định và đáp ứng tốt nhu cầu của nhóm khách hàng trẻ, năng động trong giai đoạn gần đây.

2.4.3. Google Maps

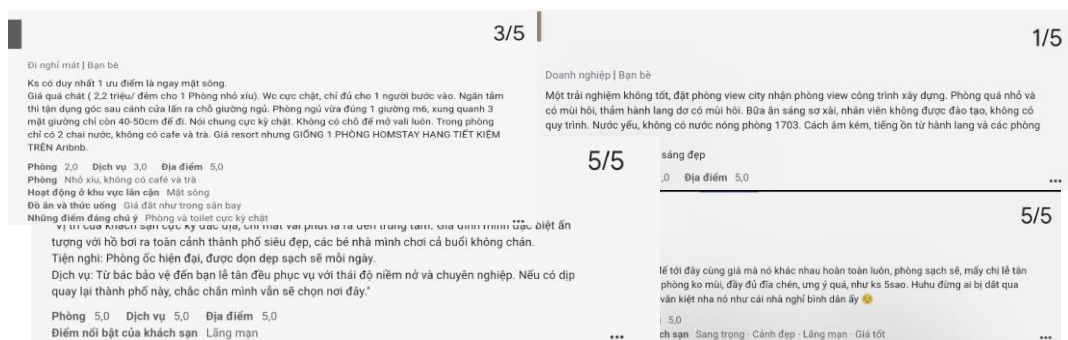


(Nguồn: Google)

Hình 2.11: Phản hồi và điểm đánh giá trên nền tảng Google Maps

Dựa trên việc tổng hợp và phân tích các phản hồi của khách hàng trên nền tảng Google đối với khách sạn Wink Danang Riverside, có thể nhận thấy mức độ

hài lòng chung của khách hàng ở mức cao, tương tự xu hướng quan sát được trên các nền tảng đánh giá khác. Nội dung phản hồi chủ yếu tập trung vào các yếu tố liên quan đến cơ sở vật chất, chất lượng phục vụ và tiện ích trải nghiệm trong quá trình lưu trú. Cụ thể, nhiều khách hàng đánh giá cao sự sạch sẽ và tính hiện đại của khách sạn, cho rằng phòng ốc tuy có diện tích không lớn nhưng được thiết kế mới, tiện nghi và đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh cao. Điều này thể hiện rõ trong các nhận xét như “sạch sẽ, phòng nhỏ nhưng mới” hoặc “cơ sở lưu trú sạch sẽ, khu vực dùng chung tốt”. Phần lớn các đánh giá đều nhấn mạnh thái độ phục vụ thân thiện, nhiệt tình và lịch sự của đội ngũ nhân viên, qua đó góp phần nâng cao trải nghiệm cảm xúc và tạo ấn tượng tích cực cho khách lưu trú. Song song với đó, vị trí khách sạn cũng được đánh giá thuận lợi, giúp khách dễ dàng di chuyển đến các khu trung tâm hoặc khu vực du lịch lân cận, từ đó gia tăng giá trị sử dụng dịch vụ.



(Nguồn: <https://www.google.com>)

Hình 2.12: Một số phản hồi của khách hàng trên Google

Ngoài ra, cũng ghi nhận tích cực về hệ thống tiện ích và trải nghiệm đi kèm, đặc biệt là các yếu tố như bữa sáng đa dạng, trang thiết bị hiện đại, không gian chung tiện lợi và khả năng đáp ứng nhu cầu lưu trú linh hoạt. Các phản hồi cho thấy khách sạn phù hợp với nhiều nhóm khách khác nhau, từ khách gia đình đến khách công tác, nhờ vào sự kết hợp giữa tiện nghi và mô hình dịch vụ hiện đại.

Bên cạnh những đánh giá tích cực, một số ý kiến cũng chỉ ra những hạn chế nhất định. Nổi bật là phản hồi về diện tích phòng còn nhỏ so với kỳ vọng, đây là vấn đề được đề cập lặp lại trong nhiều nhận xét. Điều này có thể ảnh hưởng đến trải nghiệm của một bộ phận khách hàng, đặc biệt là những người ưu tiên không gian rộng rãi. Mặc dù vậy, hạn chế này phần nào được bù đắp bởi thiết kế hiện đại và sự tối ưu công năng của không gian sử dụng. Phản hồi trên nền tảng Google cho thấy Wink Danang Riverside đang duy trì chất lượng dịch vụ ổn định và đáp ứng tốt kỳ

vọng của khách hàng, đặc biệt ở các yếu tố “sạch sẽ – nhân sự – tiện ích”. Tuy nhiên, khách sạn vẫn cần tiếp tục cải thiện về không gian phòng và một số chi tiết trải nghiệm để nâng cao mức độ hài lòng toàn diện và khả năng cạnh tranh trong phân khúc khách sạn hiện đại tại Đà Nẵng.

2.4.4. So sánh sự phản hồi và đánh giá của khách hàng trên nền tảng trực tuyến

Đánh giá từ ba nền tảng phổ biến gồm Google Maps, Tripadvisor và Booking.com, có thể nhận thấy mỗi nền tảng có vai trò, đặc điểm và mức độ ảnh hưởng khác nhau đối với quá trình nhận thức và ra quyết định của khách hàng. Trước hết, Google Maps là nền tảng có độ phủ rộng và khả năng tiếp cận cao nhất, do được tích hợp trực tiếp vào công cụ tìm kiếm và bản đồ của Google. Các đánh giá trên Google Maps thường mang tính nhanh, ngắn gọn và phản ánh cảm nhận tức thời của người dùng, phù hợp với nhóm khách đang tìm kiếm thông tin nhanh về địa điểm lưu trú. Tuy nhiên, mức độ xác thực của đánh giá trên nền tảng này có thể không đồng đều do bất kỳ người dùng nào có tài khoản Google đều có thể đăng tải nhận xét.

Trái lại, Tripadvisor là nền tảng chuyên biệt trong lĩnh vực du lịch, nơi tập trung cộng đồng người dùng có xu hướng nghiên cứu kỹ trước chuyến đi. Do đó, các đánh giá trên Tripadvisor thường chi tiết, có chiều sâu và đề cập đến nhiều khía cạnh trải nghiệm như phòng, dịch vụ, vị trí và tiện ích, giúp cung cấp cái nhìn toàn diện hơn về khách sạn. Nền tảng này cũng đóng vai trò quan trọng trong giai đoạn “so sánh và lựa chọn” khi khách hàng đang cân nhắc giữa nhiều phương án lưu trú.

Trong khi đó, Booking.com thể hiện tính đặc thù cao về độ tin cậy, do chỉ cho phép những khách hàng đã thực sự lưu trú tại khách sạn đăng tải đánh giá. Nhờ đó, dữ liệu đánh giá trên Booking.com có độ xác thực cao và thường được trình bày theo các tiêu chí cụ thể như sạch sẽ, tiện nghi, nhân viên hay giá trị, giúp người dùng dễ dàng so sánh và đưa ra quyết định đặt phòng. Đồng thời, nền tảng này có tác động mạnh đến giai đoạn “quyết định cuối cùng” trong hành vi tiêu dùng, khi khách chuẩn bị thực hiện giao dịch đặt phòng.

Tổng thể, ba nền tảng này bổ sung cho nhau trong hành trình trải nghiệm thông tin của khách hàng: Google Maps đóng vai trò khám phá ban đầu, Tripadvisor hỗ trợ nghiên cứu và so sánh chuyên sâu, trong khi Booking.com là công cụ quan

trọng trong chuyển đổi hành vi. Sự kết hợp và đối chiếu thông tin từ cả ba nguồn giúp khách hàng có cái nhìn toàn diện, đồng thời cũng đặt ra yêu cầu cho doanh nghiệp lưu trú trong việc duy trì hình ảnh và chất lượng dịch vụ đồng bộ trên nhiều nền tảng trực tuyến khác nhau.

2.5. Đánh giá chung

Dựa trên kết quả khảo sát và phân tích mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Danang Riverside, có thể nhận thấy mức độ hài lòng của khách hàng nhìn chung đạt ở mức cao, phản ánh sự phù hợp giữa mô hình dịch vụ của khách sạn với nhu cầu và đặc điểm của thị trường mục tiêu.

Về tổng thể chất lượng dịch vụ, các yếu tố cấu thành như chất lượng phòng lưu trú, dịch vụ khách hàng, an ninh – an toàn, tiện ích, vị trí và quy trình đặt phòng và thanh toán đều được khách hàng đánh giá từ mức “Tốt” đến “Rất tốt”. Đặc biệt, các yếu tố như vị trí địa lý (điểm trung bình cao nhất 4,80 điểm), tiện ích (khoảng 4,22 - 4,34 điểm) và quy trình đặt phòng – thanh toán (khoảng 4,45 - 4,48 điểm) thể hiện mức độ hài lòng vượt trội, cho thấy khách sạn đã tận dụng tốt lợi thế vị trí, mô hình công nghệ và định hướng dịch vụ hiện đại để nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Bên cạnh đó, chất lượng phòng lưu trú cũng được đánh giá tích cực với điểm trung bình dao động từ 3,59 đến 4,47 điểm, trong đó yếu tố vệ sinh đạt mức rất cao. Điều này chứng tỏ khách sạn đã duy trì tốt các tiêu chuẩn cơ bản về dịch vụ cốt lõi. Ngoài ra, đội ngũ nhân viên được khách hàng đánh giá cao về thái độ thân thiện, chuyên nghiệp và khả năng hỗ trợ, góp phần tạo nên trải nghiệm dịch vụ tích cực và nâng cao cảm nhận về chất lượng.

Tuy nhiên, bên cạnh những điểm mạnh, kết quả khảo sát cũng chỉ ra một số hạn chế cần cải thiện. Cụ thể, yếu tố độ yên tĩnh của phòng đạt 3,59 điểm và vấn đề cách âm chưa đồng đều ảnh hưởng đến trải nghiệm nghỉ ngơi của một số khách hàng. Đồng thời, trong nhóm dịch vụ khách hàng, tiêu chí khả năng xử lý sự cố kỹ thuật có điểm thấp nhất đạt 3,78 điểm và độ lệch chuẩn cao, cho thấy sự không đồng đều về chất lượng phục vụ giữa các nhân viên. Ngoài ra, khung giờ hoạt động của một số tiện ích chưa thực sự linh hoạt, và yếu tố an ninh khu vực xung quanh chưa tạo được cảm giác an tâm tuyệt đối cho tất cả khách lưu trú.

Đáng chú ý, kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ khách sử dụng dịch vụ lần đầu rất cao (84,5%) nhưng tỷ lệ quay lại thấp. Điều này phản ánh khả năng thu hút khách hàng mới của khách sạn khá tốt, nhưng mức độ trung thành chưa cao, cho thấy trải nghiệm hiện tại tuy đáp ứng tốt kỳ vọng nhưng chưa tạo được sự khác biệt đủ mạnh để giữ chân khách hàng lâu dài.

Tổng thể, có thể khẳng định rằng Wink Danang Riverside đã xây dựng được một hệ thống dịch vụ lưu trú hiện đại, đồng bộ và phù hợp với xu hướng tiêu dùng mới, đặc biệt là nhóm khách trẻ và khách du lịch. Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng và tạo lợi thế cạnh tranh bền vững, khách sạn cần tập trung cải thiện các yếu tố liên quan đến trải nghiệm sâu (cách âm phòng, xử lý sự cố, cá nhân hóa dịch vụ) và gia tăng giá trị cảm xúc, từ đó thúc đẩy ý định quay lại và lòng trung thành của khách hàng.

Tiểu kết chương 2

Chương 2 đã tập trung phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh và chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Wink Danang Riverside. Trước hết, đã giới thiệu tổng quan về khách sạn, bao gồm đặc điểm hoạt động, cơ cấu tổ chức, tình hình nhân sự và kết quả kinh doanh trong giai đoạn 2023 – 2025. Các số liệu cho thấy khách sạn có xu hướng tăng trưởng tích cực và ổn định, phản ánh hiệu quả trong công tác quản lý và chiến lược phát triển phù hợp với thị trường.

Bên cạnh đó, chương đã làm rõ thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú như cơ sở vật chất, trang thiết bị, quy trình phục vụ, sự phối hợp giữa các bộ phận và công tác quản lý. Qua phân tích, có thể nhận thấy Wink Danang Riverside sở hữu nhiều lợi thế nổi bật về mô hình vận hành hiện đại, ứng dụng công nghệ, đội ngũ nhân sự có trình độ cao và hệ thống dịch vụ tiện ích đa dạng, phù hợp với định hướng khách sạn 4.0.

Đặc biệt, thông qua kết quả khảo sát khách hàng, chương đã đánh giá cụ thể mức độ hài lòng đối với từng nhóm yếu tố như chất lượng phòng lưu trú, dịch vụ khách hàng, an ninh – an toàn, tiện ích, vị trí và quy trình đặt phòng – thanh toán. Kết quả cho thấy mức độ hài lòng của khách hàng nhìn chung đạt từ “Tốt” đến “Rất tốt”, trong đó nổi bật là các yếu tố về vị trí, tiện ích và quy trình dịch vụ. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số hạn chế như khả năng cách âm phòng chưa cao, hiệu quả xử lý sự cố chưa đồng đều và mức độ linh hoạt của một số tiện ích còn hạn chế.

Bên cạnh kết quả khảo sát trực tiếp, việc phân tích phản hồi của khách hàng trên các kênh OTA (như Booking.com, Tripadvisor, Google Maps) cũng cho thấy những tín hiệu tích cực về hình ảnh và chất lượng dịch vụ của khách sạn Wink Danang Riverside. Các đánh giá trực tuyến nhìn chung phản ánh mức độ hài lòng cao của khách lưu trú, đặc biệt nhấn mạnh các yếu tố như vị trí thuận lợi, thiết kế hiện đại, tiện ích đa dạng và quy trình dịch vụ nhanh chóng, thuận tiện. Điều này cho thấy sự nhất quán giữa kết quả khảo sát trực tiếp và cảm nhận thực tế của khách hàng trong môi trường trực tuyến, góp phần củng cố độ tin cậy của kết quả nghiên cứu.

Tuy nhiên, tương tự như kết quả khảo sát, một số ý kiến trên các nền tảng OTA cũng đề cập đến những hạn chế nhất định như vấn đề cách âm phòng, sự chưa đồng đều trong tốc độ xử lý yêu cầu và một số bất tiện nhỏ trong quá trình sử dụng tiện ích. Những phản hồi này là nguồn thông tin thực tiễn quan trọng, giúp khách sạn nhận diện rõ hơn các điểm chưa tối ưu trong trải nghiệm dịch vụ.

Nhìn chung, đánh giá từ các kênh OTA không chỉ phản ánh mức độ hài lòng của khách hàng mà còn có vai trò như một kênh truyền thông và marketing hiệu quả, ảnh hưởng trực tiếp đến quyết định lựa chọn của khách hàng tiềm năng. Do đó, việc duy trì các đánh giá tích cực và chủ động cải thiện những hạn chế được phản ánh trên các nền tảng này là yếu tố quan trọng giúp Wink Danang Riverside nâng cao hình ảnh thương hiệu và gia tăng năng lực cạnh tranh trong bối cảnh thị trường du lịch – khách sạn ngày càng phát triển.

Từ những phân tích trên có thể khẳng định rằng chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Danang Riverside đã đáp ứng khá tốt nhu cầu của khách hàng và tạo được lợi thế cạnh tranh trên thị trường. Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa sự hài lòng và gia tăng lòng trung thành của khách hàng, khách sạn cần tiếp tục hoàn thiện những điểm còn hạn chế. Những vấn đề này sẽ là cơ sở thực tiễn quan trọng để đề xuất các giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Danang Riverside.

CHƯƠNG III: ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI WINK DANANG RIVERSIDE

3.1. Định hướng phát triển của Wink Danang Riverside trong thời gian tới

Trong bối cảnh ngành du lịch – khách sạn tại Đà Nẵng đang phát triển mạnh mẽ và cạnh tranh ngày càng gay gắt, Wink Danang Riverside xây dựng chiến lược phát triển phù hợp nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh và gia tăng sự hài lòng của khách hàng. Cụ thể, những định hướng chính bao gồm:

- Tiếp tục phát triển theo mô hình khách sạn hiện đại, ứng dụng công nghệ: Wink Danang Riverside tiếp tục phát triển theo mô hình khách sạn 4.0, tăng cường ứng dụng công nghệ trong hoạt động vận hành và phục vụ khách hàng.

- Đẩy mạnh các giải pháp số hóa như check-in/check-out tự động, thanh toán không tiền mặt. Ứng dụng hệ thống quản lý khách hàng và dữ liệu để cá nhân hóa trải nghiệm. Tối ưu quy trình vận hành nhằm giảm chi phí và nâng cao hiệu quả kinh doanh. Định hướng này phù hợp với đặc điểm nhóm khách hàng trẻ, năng động đang chiếm tỷ trọng lớn trong khách lưu trú hiện nay.

- Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú và trải nghiệm khách hàng: Chất lượng dịch vụ lưu trú là yếu tố cốt lõi quyết định sự hài lòng và khả năng quay lại của khách hàng. Trong thời gian tới, khách sạn hướng đến:

1. Tiếp tục duy trì tiêu chuẩn vệ sinh, tiện nghi phòng – yếu tố đang được đánh giá cao.

2. Cải thiện các hạn chế như khả năng cách âm, xử lý sự cố và tính đồng đều trong phục vụ.

3. Nâng cao kỹ năng nhân viên, đặc biệt là khả năng xử lý tình huống và chăm sóc khách hàng.

- Mở rộng thị trường khách và tăng khả năng cạnh tranh: Cơ cấu khách hiện nay tập trung lớn vào khách du lịch và khách trẻ do đó cần mở rộng phân khúc khách công tác, khách MICE và khách lưu trú dài hạn. Tăng cường khai thác thị trường quốc tế – nhóm khách đang tăng trưởng mạnh và duy trì cân bằng giữa khách nội địa và quốc tế nhằm giảm rủi ro thị trường.

3.2. Định hướng thị trường mục tiêu

Việc xác định thị trường mục tiêu của Wink Danang Riverside được xây dựng dựa trên kết quả khảo sát khách hàng và đặc điểm sản phẩm dịch vụ. Kết quả cho thấy gần 70% khách hàng thuộc nhóm dưới 35 tuổi (Gen Z và Millennials), chủ yếu đi du lịch (chiếm 80,2%) và phần lớn là khách sử dụng dịch vụ lần đầu (84,5%), trong khi tỷ lệ quay lại còn thấp. Với mô hình khách sạn 4.0 hiện đại, ứng dụng công nghệ và định hướng trải nghiệm linh hoạt, Wink Danang Riverside đang phù hợp với phân khúc khách hàng trẻ, năng động và yêu thích công nghệ.

Từ đó, trong thời gian tới khách sạn cần tập trung khai thác sâu phân khúc khách hàng trẻ dưới 35 tuổi – nhóm khách yêu thích trải nghiệm, tiện lợi, có xu hướng du lịch kết hợp làm việc (workation) và thường chia sẻ trên mạng xã hội. Đồng thời, tiếp tục phát triển thị trường khách du lịch (cả nội địa và quốc tế) do đây là nguồn khách chủ lực, nhưng cần lưu ý yếu tố mùa vụ của thị trường này. Bên cạnh việc thu hút khách mới, khách sạn cần chuyển hướng sang chiến lược tăng tỷ lệ khách quay lại thông qua cá nhân hóa trải nghiệm và tăng cường chăm sóc khách sau lưu trú, từ đó nâng cao mức độ trung thành và giá trị lâu dài của khách hàng.

3.3. Giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Danang Riverside

3.3.1. Chất lượng phòng lưu trú

Khách hàng đang lưu trú tại khách sạn đang cảm thấy không gian nghỉ ngơi chưa đạt được sự yên tĩnh như mong muốn, điều này ảnh hưởng đến trải nghiệm trọn vẹn của khách. Để khắc phục triệt để, khách sạn cần chủ động rà soát và nâng cấp hạ tầng cách âm tại các khu vực buồng phòng. Cụ thể, cần tăng cường lắp đặt hệ thống gioăng cao su giảm chấn và cách âm cho hệ thống cửa chính, cửa sổ hướng đường lớn hoặc hướng sông. Đối với các vách ngăn giữa các phòng ngủ, việc bổ sung các tấm xốp cách âm chuyên dụng hoặc sử dụng vật liệu tiêu âm trong thiết kế nội thất là vô cùng cần thiết. Song song với giải pháp phần cứng, quy trình vận hành cũng cần được siết chặt thông qua việc thiết lập "khung giờ yên tĩnh" vào ban đêm, nhắc nhở nhân viên buồng phòng và vận chuyển hành lý hạn chế tối đa tiếng ồn khi di chuyển tại hành lang, từ đó đảm bảo không gian thư giãn tuyệt đối cho lưu trú khách.

Không gian và nội thất trong phòng cũng đã đạt được mức hài lòng, nhưng vẫn chưa thực hiện sự tạo nên một điểm nhấn cho mô hình hình khách sạn hiện đại. Nên tập trung tối ưu hóa lại bố cục phòng để tăng cảm giác thông thoáng và tối đa hóa công năng sử dụng. Việc ứng dụng nghệ thuật sắp đặt ánh sáng, kết hợp hài hòa giữa ánh sáng tự nhiên và hệ thống đèn LED thông minh có thể điều chỉnh sắc độ sẽ giúp không gian phòng trở nên ấm cúng, sang trọng và giàu cảm xúc hơn. Ngoài ra, việc bổ sung các chi tiết trang trí mang tính nghệ thuật đương đại, các mảng xanh nhỏ gọn (cây thủy sinh, cây thanh lọc không khí phù hợp với concept của Wink) hoặc các vật dụng nội thất mang dấu ấn văn hóa bản địa của Đà Nẵng sẽ tạo ra diện mạo mới mẻ, xóa bỏ sự đơn điệu và nâng tầm trải nghiệm thị giác cho khách hàng.

Chất lượng vệ sinh, ga trải giường, khăn, sàn nhà và các trang thiết bị hiện đại là một trong những điểm nhấn chiến lược cần được duy trì và phát huy để giữ vững sự hài lòng của khách hàng. Khách sạn cần tiếp tục duy trì quy trình kiểm tra vệ sinh nghiêm ngặt (Standard Operating Procedures - SOP) hiện tại, đồng thời áp dụng các công nghệ làm sạch tiên tiến như khử khuẩn bằng tia UV hoặc sử dụng hóa chất tẩy rửa thân thiện với môi trường để nâng cao cam kết về sức khỏe. Đối với các trang thiết bị, hệ thống bảng biểu trong phòng cần thường xuyên bảo trì, cập nhật phần mềm của các thiết bị thông minh trong phòng (Smart TV, hệ thống điều khiển tự động) nhằm hạn chế tối đa lỗi kỹ thuật phát sinh trong quá trình khách lưu trú. Việc số hóa hoàn toàn các tài liệu hướng dẫn thành mã QR đặt tại các vị trí dễ thấy cũng là bước đi phù hợp để duy trì tính tiện lợi và hiện đại vốn có.

Để tăng mức độ đánh giá của khách hàng từ "Hài lòng" lên mức "Vượt kỳ vọng", khách sạn cần chú trọng đầu tư vào các giải pháp cá nhân hóa và bổ sung các tiện ích nhỏ nhưng mang tính thiết thực ngay tại không gian phòng ngủ. Trước hết, khách sạn có thể thiết lập hệ thống danh mục tiện ích tùy chọn trước khi khách nhận phòng, cho phép khách hàng tự do lựa chọn mùi hương tinh dầu yêu thích, điều chỉnh cường độ ánh sáng đèn thông minh, hoặc lựa chọn loại gối phù hợp với thói quen sinh học (gối lông vũ, gối cao su non, gối chống đau cổ).

Bên cạnh đó, việc hoàn thiện các trang thiết bị thiết yếu hằng ngày cũng đóng vai trò quan trọng trong việc tối ưu hóa sự tiện nghi tại chỗ. Khách sạn nên chủ động set-up thêm các vật dụng như ấm đun nước siêu tốc loại nhỏ, khay trà và cafe phin/gối cao cấp miễn phí, cùng túi vải đựng đồ giặt là thân thiện với môi

trường. Những chi tiết chăm sóc nhỏ này không chỉ khóa lấp các thiếu sót về mặt không gian tĩnh, mà còn trực tiếp tạo ra sự kết nối về mặt cảm xúc, giúp khách lưu trú cảm nhận được sự chu đáo, tận tâm và chuyên nghiệp trong từng khoảnh khắc trải nghiệm tại Wink Danang Riverside.

3.3.2. Dịch vụ khách hàng

Để thu hẹp khoảng cách về mức độ trải nghiệm giữa mỗi khách hàng sử dụng dịch vụ tại khách sạn, cần tập trung nâng cao năng lực giải quyết vấn đề tại chỗ cho đội ngũ nhân sự trực tiếp (Front Office và Housekeeping). Khách sạn nên xây dựng một bộ cẩm nang xử lý tình huống khẩn cấp “SOPs xử lý khiếu nại” bao gồm các kịch bản thực tế như: xử lý sự cố phòng ồn, trang thiết bị kỹ thuật trục trặc, hay khách không hài lòng về tiến độ dọn phòng. Định kỳ hàng tháng, các buổi diễn tập thực tế “Role-play” cần được tổ chức để rèn luyện cho nhân viên phản xạ lắng nghe chủ động, giữ thái độ điềm tĩnh và đưa ra giải pháp đền bù thỏa đáng (như nâng hạng phòng miễn phí, tặng voucher dịch vụ) một cách nhanh chóng. Việc ủy quyền một hạn mức quyết định nhất định cho nhân viên cấp cơ sở sẽ giúp rút ngắn quy trình phê duyệt phức tạp, từ đó giải quyết triệt để khiếu nại ngay từ điểm chạm đầu tiên và đảm bảo mọi khách hàng đều nhận được sự hỗ trợ đồng nhất, công bằng.

Mỗi nhóm khách hàng lưu trú đều sở hữu những đặc điểm tâm lý và kỳ vọng dịch vụ riêng biệt, đòi hỏi đội ngũ nhân viên phải có tư duy phục vụ linh hoạt và nhạy bén. Khách sạn cần triển khai các khóa đào tạo chuyên sâu về kỹ năng giao tiếp liên văn hóa và tâm lý học khách hàng cho toàn thể nhân sự. Đối với phân khúc khách hàng trẻ (Gen Z, Millennials), nhân viên cần áp dụng phong cách giao tiếp năng động, cởi mở, tập trung tư vấn các trải nghiệm công nghệ, khu vực check-in "sống ảo" hay các tụ điểm giải trí độc đáo của địa phương. Ngược lại, đối với nhóm khách quốc tế hoặc khách đi công tác, nhân viên cần đề cao sự tinh tế, tác phong chuyên nghiệp, rành mạch về ngôn ngữ và chủ động hỗ trợ các dịch vụ tiện ích như đặt xe, gửi hành lý hay thủ tục hóa đơn. Việc thấu hiểu và "may đo" dịch vụ theo từng đối tượng không chỉ làm tăng tính gắn kết mà còn giúp nâng tầm dịch vụ từ phục vụ tiêu chuẩn sang chăm sóc cá nhân hóa sâu sắc.

Để tối ưu hóa quy trình vận hành và giảm thiểu tối đa thời gian chờ đợi của khách, khách sạn cần tích hợp hệ thống công nghệ thông minh vào quản lý dịch vụ. Cụ thể, việc triển khai hệ thống Chatbot đa kênh tự động (tích hợp trên Website,

Facebook Messenger, Zalo) sẽ giúp tự động hóa việc trả lời các câu hỏi thường gặp của khách 24/7 một cách tức thì. Đồng thời, khách sạn cần đưa vào vận hành ứng dụng nội bộ (Internal Guest Service App) kết nối trực tiếp giữa khách hàng và các bộ phận chức năng. Khi khách có yêu cầu bổ sung đồ tiêu hao, mượn bàn là hay báo hỏng kỹ thuật, thông tin sẽ được chuyển thẳng đến điện thoại của nhân viên khu vực gần nhất theo thời gian thực. Giải pháp này giúp loại bỏ hoàn toàn các bước trung gian, tăng tốc độ tương tác nội bộ và mang lại cho khách hàng trải nghiệm lưu trú liền mạch, tiện lợi.

Để xây dựng một tệp khách hàng trung thành bền vững, khách sạn cần thiết lập một quy trình chăm sóc sau lưu trú. Hệ thống quản trị quan hệ khách hàng (CRM) cần tự động gửi thư cảm ơn (Email) trong vòng 24 giờ sau khi khách rời đi, đi kèm bảng khảo sát ngắn gọn để lắng nghe ý kiến phản hồi chân thực nhất. Dựa trên dữ liệu lịch sử lưu trú, khách sạn sẽ triển khai các chương trình ưu đãi cá nhân hóa được thiết kế riêng cho lần quay lại tiếp theo, chẳng hạn như: giảm giá 10% giá phòng, tặng kèm bữa sáng hoặc dịch vụ đón sân bay vào dịp sinh nhật, ngày kỷ niệm của khách. Việc duy trì sợi dây liên kết tinh tế và đều đặn này sẽ liên tục nhắc nhở khách hàng về thương hiệu, biến họ thành những đại sứ tự nguyện lan tỏa những đánh giá tích cực cho khách sạn.

3.3.3. An ninh an toàn

Để nâng cao mức độ hài lòng và gia tăng tính nhận diện của các biện pháp an toàn và cải thiện trải nghiệm thực tế của khách hàng khách sạn cần đẩy mạnh việc truyền thông trực quan tại các điểm chạm quan trọng. Cụ thể, các bảng thông báo tinh tế về việc "Khu vực có giám sát camera 24/7" hoặc "Vui lòng quét thẻ phòng khi sử dụng thang máy" cần được bố trí khéo léo tại sảnh chờ, thang máy và các hành lang dẫn vào buồng phòng. Song song với đó, đội ngũ nhân viên lễ tân khi làm thủ tục check-in cần chủ động giới thiệu ngắn gọn cho khách về tính năng bảo mật cao của thẻ từ (chỉ lên được tầng phòng nghỉ cá nhân và tầng tiện ích chung). Việc minh bạch hóa các biện pháp bảo vệ này không hề gây phiền toái, ngược lại sẽ tạo dựng một rào cản tâm lý an toàn vững chắc, giúp khách lưu trú hoàn toàn tin tưởng vào không gian riêng tư của mình.

Tại các khu vực trọng điểm vào khung giờ cao điểm sự hiện diện trực tiếp của con người luôn là phương thức hiệu quả nhất để gia tăng cảm giác an tâm và

ngăn chặn từ sớm các nguy cơ mất an toàn. Khách sạn cần xây dựng sơ đồ phân công và lịch tuần tra linh hoạt cho đội ngũ an ninh, tập trung vào các khu vực nhạy cảm như: sảnh chính, lối ra vào thang máy và các tầng lầu vào các khung giờ cao điểm (giờ check-in/check-out từ 11h - 14h, hoặc khung giờ tối muộn từ 22h - 2h sáng). Nhân viên an ninh không chỉ đóng vai trò giám sát, bảo vệ trật tự mà còn phải giữ thái độ thân thiện, sẵn sàng chủ động hỗ trợ điều tiết giao thông, mở cửa cho khách hoặc hướng dẫn lối đi khi cần thiết. Sự kết hợp giữa tác phong nghiêm túc, chuyên nghiệp và tinh thần dịch vụ hiếu khách của đội ngũ an ninh sẽ tạo nên một lá chắn bảo vệ vững chắc nhưng vẫn vô cùng tinh tế, văn minh.

Khách sạn là điểm đến thu hút lượng lớn du khách từ nhiều quốc gia khác nhau, việc đồng bộ hóa ngôn ngữ trong công tác an toàn là điều kiện tiên quyết để xóa bỏ rào cản giao tiếp và hạn chế rủi ro. Khách sạn cần rà soát và nâng cấp toàn bộ hệ thống sơ đồ thoát hiểm, bảng hướng dẫn sử dụng thiết bị khẩn cấp tại cửa phòng ngủ thành định dạng đa ngôn ngữ (bao gồm tiếng Việt, tiếng Anh, tiếng Trung và tiếng Hàn). Các thông tin hướng dẫn cần được thiết kế ngắn gọn, trực quan hóa bằng các biểu tượng dễ hiểu để khách có thể nắm bắt ngay lập tức trong tình trạng hoảng loạn. Ngoài ra, việc tích hợp một video ngắn hướng dẫn an toàn/thoát hiểm bằng đa ngôn ngữ trên hệ thống Smart TV tại phòng (tự động phát khi khách mở tivi lần đầu) sẽ là giải pháp công nghệ thông minh, thể hiện sự chu đáo và chuyên nghiệp theo tiêu chuẩn quốc tế.

3.3.4. Dịch vụ tiện ích

Với nhu cầu đa dạng và không bị gò bó của tệp khách hàng hiện đại, đặc biệt là nhóm khách du lịch trẻ và phân khúc khách hàng làm việc kết hợp nghỉ dưỡng, khách sạn cần nói lỏng và linh hoạt hóa thời gian vận hành của các dịch vụ tiện ích nội khu. Cụ thể, đối với quầy bar hoặc khu vực ẩm thực nhẹ tại sảnh/tầng thượng, khách sạn có thể kéo dài thời gian phục vụ vào các ngày cuối tuần, kèm theo các combo "ăn đêm" hoặc "happy hour" muộn. Sự điều chỉnh linh hoạt về mặt thời gian này giúp phá bỏ tư duy vận hành truyền thống, tạo điều kiện tối đa để khách hàng chủ động sắp xếp lịch trình cá nhân và tận hưởng chuyến đi theo cách riêng của họ.

Wink Danang Riverside định vị là một khách sạn mang phong cách sống thể hệ mới, do đó việc biến các không gian chung thành điểm kết nối văn hóa và cộng đồng là giải pháp cốt lõi để gia tăng giá trị trải nghiệm. Khách sạn nên chủ động

xây dựng và định kỳ tổ chức các chương trình giao lưu, kết nối ngay tại khu vực sảnh hoặc không gian sinh hoạt chung. Các hoạt động này có thể bao gồm: các buổi hội thảo chia sẻ kinh nghiệm cho cộng đồng "Digital Nomad" (du mục kỹ thuật số), các đêm nhạc acoustic quy mô nhỏ, triển lãm tranh của nghệ sĩ địa phương, hoặc các buổi thử rượu vang/cocktail (networking events). Việc đa dạng hóa các mini-event này không chỉ làm phong phú thêm hoạt động giải trí trong suốt thời gian lưu trú của khách, mà còn tạo ra một môi trường giao lưu văn hóa năng động, biến khách sạn thành một điểm đến "sống động" thay vì chỉ là một nơi nghỉ ngơi thuần túy.

Trải nghiệm cá nhân hóa đang là xu hướng dẫn đầu ngành dịch vụ, khách sạn cần tận dụng tối đa hệ thống quản trị dữ liệu lưu trú và ứng dụng di động để các gợi ý tiện ích phù hợp cho từng cá nhân. Khi khách hàng đặt phòng hoặc đăng nhập vào hệ thống wifi/app của khách sạn, dựa trên thông tin hồ sơ (như độ tuổi, quốc tịch, mục đích chuyến đi hoặc lịch sử các lần lưu trú trước), hệ thống sẽ tự động gửi các gợi ý thông minh thông qua thông báo đẩy. Ví dụ: đối với khách đi công tác, app sẽ gợi ý đặt trước vị trí yên tĩnh tại co-working space kèm ưu đãi cafe; đối với nhóm khách trẻ, hệ thống sẽ gợi ý menu các món cocktail đặc trưng tại quầy bar tầng thượng kèm lịch trình mini-event trong tuần. Việc chủ động tiếp cận và gợi ý đúng nhu cầu, đúng thời điểm không chỉ kích thích việc sử dụng dịch vụ nội khu mà còn đem lại cho khách hàng cảm giác được quan tâm và trân trọng như một vị khách đặc biệt.

3.3.5. Vị trí và môi trường xung quanh

Khách sạn cần thiết lập mối quan hệ hợp tác chặt chẽ với lực lượng công an phường và dân phòng sở tại. Việc trao đổi thông tin định kỳ và phối hợp tổ chức các đợt tuần tra chung quanh khuôn viên khách sạn, đặc biệt vào các khung giờ tối hoặc thời điểm diễn ra các sự kiện lớn, sẽ giúp ngăn chặn triệt để các tình trạng chèo kéo khách, hàng rong tự phát hay các tệ nạn xã hội làm ảnh hưởng đến mỹ quan. Sự hiện diện và can thiệp kịp thời của các lực lượng chức năng không chỉ bảo vệ an toàn cho tài sản và tính mạng của khách du lịch mà còn xây dựng hình ảnh Wink Danang Riverside là một điểm đến văn minh, tin cậy trong lòng du khách.

Nằm tại vị trí đắc địa bên bờ sông Hàn, khách sạn cần chủ động giúp khách hàng khai thác và tận hưởng tối đa lợi thế địa lý này thông qua các giải pháp công

nghe tích hợp. Khách sạn nên xây dựng một hệ thống bản đồ số độc quyền (Wink Digital Map) tích hợp mã QR đặt tại quầy lễ tân hoặc trên ứng dụng của khách sạn. Bản đồ này sẽ cung cấp thông tin chi tiết, chỉ đường đến các điểm tham quan nổi tiếng, các quán ăn bản địa chuẩn vị và các cơ sở tiện ích lân cận (ATM, hiệu thuốc, siêu thị tiện lợi). Đồng thời, dịch vụ hỗ trợ di chuyển cần được đẩy mạnh bằng cách liên kết với các hãng taxi uy tín, các dịch vụ xe công nghệ hoặc cung cấp dịch vụ cho thuê xe máy, xe đạp nội bộ với thủ tục nhanh gọn. Việc đơn giản hóa hành trình đi lại và cung cấp thông tin bản xứ đáng tin cậy sẽ giúp khách tiết kiệm thời gian, công sức và gia tăng đáng kể sự hài lòng trong suốt kỳ nghỉ.

3.3.6. Quy trình đặt phòng và thanh toán

Quy trình đặt phòng và thanh toán là điểm chạm đầu tiên và cuối cùng trong hành trình khách hàng, ảnh hưởng rất lớn đến ấn tượng tổng thể về tính chuyên nghiệp của khách sạn. Để mang lại sự tiện lợi tối đa từ nền tảng công nghệ đang vận hành, khách sạn đẩy mạnh tự động hóa các thủ tục vận hành thông qua việc nâng cấp hệ thống quản lý khách sạn (PMS) tích hợp tính năng tự check-in/check-out trực tuyến (Online Check-in/out). Khách hàng có thể hoàn tất việc khai báo thông tin lưu trú, tải giấy tờ tùy thân và xác nhận phòng ngay trên điện thoại từ trước khi đến khách sạn. Khi tới nơi, khách chỉ mất vài giây quét mã QR tại quầy tự động để nhận thẻ phòng. Quy trình thanh toán điện tử cũng cần được tự động hóa hóa đơn và gửi trực tiếp qua email của khách ngay khi hoàn tất thủ tục trả phòng, giúp loại bỏ hoàn toàn cảnh xếp hàng chờ đợi vào giờ cao điểm, tối ưu hóa năng suất vận hành của nhân viên sảnh.

Để phục vụ hiệu quả cho tệp khách du lịch trẻ ưa chuộng công nghệ không dùng tiền mặt và lượng khách quốc tế lớn, khách sạn cần mở rộng và đa dạng hóa các cổng thanh toán. Bên cạnh phương thức quét thẻ truyền thống (Visa, Mastercard), khách sạn nên tích hợp sâu các giải pháp thanh toán một chạm tiên tiến như Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay tại cả quầy lễ tân lẫn trên website đặt phòng. Đối với nhóm khách quốc tế đặc thù như Trung Quốc hay Hàn Quốc, việc bổ sung các tùy chọn thanh toán quen thuộc của họ như WeChat Pay, Alipay hay KakaoPay sẽ gỡ bỏ hoàn toàn rào cản về đổi tỷ giá, tạo ra sự tiện lợi, an tâm và nâng cao tỷ lệ chuyển đổi đặt phòng thành công.

3.4. Kiến nghị

Để nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ lưu trú và sự hài lòng của khách hàng tại Wink Danang Riverside, bên cạnh những giải pháp đã đề xuất, cần có sự hỗ trợ và phối hợp từ nhiều phía.

Đối với khách sạn Wink Danang Riverside:

Trước hết, khách sạn cần tiếp tục hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ theo hướng chuyên nghiệp và đồng bộ hơn. Việc tăng cường đào tạo nhân viên, đặc biệt là kỹ năng xử lý tình huống và chăm sóc khách hàng, là yếu tố quan trọng nhằm khắc phục tình trạng chất lượng phục vụ chưa đồng đều giữa các nhân viên. Đồng thời, khách sạn cần đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, đặc biệt chú trọng đến khả năng cách âm phòng nghỉ, cũng như điều chỉnh thời gian hoạt động của một số tiện ích nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Khách sạn cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong quản lý và chăm sóc khách hàng, tận dụng lợi thế mô hình khách sạn 4.0 để cá nhân hóa trải nghiệm và nâng cao hiệu quả phục vụ. Việc xây dựng chương trình khách hàng thân thiết, tăng cường chăm sóc sau lưu trú và duy trì mối quan hệ với khách hàng cũ sẽ góp phần gia tăng tỷ lệ khách quay lại, khắc phục tình trạng khách sử dụng dịch vụ lần đầu chiếm tỷ lệ cao trong khảo sát.

Đối với các cơ quan quản lý nhà nước và chính quyền địa phương:

Cần tiếp tục tạo điều kiện thuận lợi trong việc phát triển du lịch, đặc biệt là đầu tư cơ sở hạ tầng, đảm bảo an ninh trật tự khu vực xung quanh khách sạn, nhất là tại các tuyến đường trọng điểm và khu vực ven sông, nơi tập trung đông du khách. Điều này góp phần nâng cao cảm giác an toàn và trải nghiệm tổng thể của khách trong suốt thời gian lưu trú.

Hợp tác chặt chẽ giữa khách sạn với các doanh nghiệp du lịch, lữ hành và các đơn vị cung cấp dịch vụ trong khu vực nhằm xây dựng các sản phẩm du lịch trọn gói, đa dạng hóa trải nghiệm cho khách hàng. Sự liên kết này không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn góp phần gia tăng sức cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

Tóm lại, việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng không chỉ phụ thuộc vào nỗ lực của riêng khách sạn mà còn cần sự phối hợp đồng bộ từ nhiều phía. Thông qua việc thực hiện các kiến nghị trên, Wink Danang Riverside có thể cải thiện

những hạn chế hiện tại, nâng cao chất lượng dịch vụ và hướng đến mục tiêu phát triển bền vững trong tương lai.

Tiểu kết chương 3

Chương 3 đã tập trung đề xuất các định hướng và giải pháp cụ thể nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Danang Riverside. Trên cơ sở kết quả phân tích thực trạng ở chương 2, các định hướng phát triển được xây dựng theo hướng đồng bộ, lấy khách hàng làm trung tâm, trong đó chú trọng cân bằng giữa yếu tố công nghệ và yếu tố con người trong quá trình cung ứng dịch vụ.

Chương đã đưa ra các giải pháp thiết thực nhằm khắc phục những hạn chế còn tồn tại như nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, cải thiện khả năng xử lý sự cố, nâng cấp cơ sở vật chất (đặc biệt là vấn đề cách âm), tăng cường yếu tố an ninh – an toàn và tối ưu hóa hệ thống tiện ích dịch vụ. Đồng thời, việc ứng dụng công nghệ trong quản lý và chăm sóc khách hàng cũng được xem là yếu tố then chốt giúp nâng cao trải nghiệm và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng trong bối cảnh chuyển đổi số của ngành khách sạn.

Ngoài ra, chương cũng đã đề xuất một số kiến nghị đối với khách sạn, cơ quan quản lý nhà nước và các bên liên quan nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai các giải pháp một cách hiệu quả. Các kiến nghị này góp phần hoàn thiện hệ sinh thái dịch vụ, nâng cao chất lượng môi trường lưu trú cũng như gia tăng sức cạnh tranh của khách sạn trên thị trường. Các nội dung này sẽ góp phần cải thiện những hạn chế hiện tại, nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, từ đó thúc đẩy sự phát triển bền vững của khách sạn trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh ngành du lịch – khách sạn tại Việt Nam nói chung và thành phố Đà Nẵng nói riêng đang phát triển mạnh mẽ, việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ lưu trú trở thành yếu tố then chốt quyết định khả năng cạnh tranh của mỗi khách sạn. Trên cơ sở đó, khóa luận “Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Danang Riverside” đã tập trung phân tích, đánh giá và đề xuất các giải pháp nhằm góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của khách sạn.

Thông qua việc hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng, khóa luận đã làm rõ mối quan hệ chặt chẽ giữa chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng, trong đó chất lượng dịch vụ đóng vai trò là nguyên nhân, còn sự hài lòng là kết quả phản ánh mức độ đáp ứng kỳ vọng của khách hàng. Đây là nền tảng lý thuyết quan trọng để tiến hành nghiên cứu thực tiễn tại Wink Danang Riverside.

Kết quả nghiên cứu thực trạng cho thấy Wink Danang Riverside là một khách sạn hiện đại, có nhiều lợi thế về vị trí, mô hình vận hành và hệ thống tiện ích. Mức độ hài lòng của khách hàng nhìn chung ở mức khá cao, đặc biệt ở các yếu tố như sự tiện nghi, vệ sinh phòng và hệ thống dịch vụ hiện đại. Tuy nhiên, bên cạnh những điểm mạnh, khách sạn vẫn tồn tại một số hạn chế như khả năng xử lý tình huống của nhân viên chưa đồng đều, yếu tố tiếng ồn trong phòng nghỉ còn ảnh hưởng đến trải nghiệm, và một bộ phận khách hàng chưa hoàn toàn hài lòng về sự ổn định trong chất lượng dịch vụ.

Từ những phân tích trên, khóa luận đã đề xuất các định hướng và giải pháp cụ thể nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng, bao gồm: nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, cải thiện cơ sở vật chất, phát huy lợi thế công nghệ, đa dạng hóa dịch vụ tiện ích, tăng cường yếu tố an ninh – an toàn và đẩy mạnh hoạt động chăm sóc khách hàng. Đồng thời, các kiến nghị đối với khách sạn, cơ quan quản lý và các bên liên quan cũng được đưa ra nhằm hỗ trợ thực hiện các giải pháp một cách hiệu quả và đồng bộ.

Mặc dù đã đạt được những kết quả nhất định, khóa luận vẫn còn một số hạn chế nhất định về phạm vi nghiên cứu và quy mô mẫu khảo sát. Do đó, trong tương lai, các nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng đối tượng khảo sát, áp dụng thêm các

phương pháp phân tích chuyên sâu để có cái nhìn toàn diện hơn về sự hài lòng của khách hàng trong ngành khách sạn.

Việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng không chỉ giúp tăng khả năng quay lại và lòng trung thành mà còn góp phần nâng cao hình ảnh thương hiệu và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp. Những kết quả và đề xuất trong khóa luận hy vọng sẽ đóng góp thiết thực vào việc hoàn thiện chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Danang Riverside nói riêng và các khách sạn có mô hình tương tự nói chung trong thời gian tới.

Tài Liệu Tham Khảo

1. Thông tư số 01/2001/TT-TCDL ngày 27/4/2001 của Tổng cục Du lịch Việt Nam.
2. Giáo trình “Quản Trị Kinh doanh Khách sạn” PGS.TS. Nguyễn Văn Mạnh và TS. Hoàng Thị Lan Hương (2013).
3. GS.TS. Nguyễn Văn Đính và TS. Trần Thị Minh Hòa trong giáo trình Kinh tế du lịch (2006).
4. Tổng cục Du lịch, 2012 quy định về Dịch vụ lưu trú.
5. Sách “ Nguyên lý Marketing ” của Kotler & Armstrong (2012).
6. Sách “Marketing Du Lịch” ThS. Trần Ngọc Nam & Trần Huy Khang.
7. Giáo trình “Marketing Du Lịch” TS. Hà Nam Khánh Giao.
8. Bài giảng “Tổng Quan Du Lịch" TS. Đinh Thị Thi
9. Bài giảng “Quản Trị Buồng” ThS. Đỗ Thị Thủy.
10. Giáo trình “ Quản Trị Chất Lượng " GS.TS. Nguyễn Đình Phan.
11. Mô hình chất lượng dịch vụ (SERVQUAL) Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985 - 1988).
12. Mô hình Grönroos, C. (1984), “A Service Quality Model and Its Marketing Implications”, European Journal of Marketing, 18(4), tr.36-44.
13. Giáo trình “Chất Lượng Dịch Vụ Lưu Trú” Lê Thái Phụng (2024).

Phụ Lục 1: Mẫu phiếu khảo sát Khách Hàng

Phụ Lục 1.1: Bảng khảo sát khách hàng tiếng Việt

PHIẾU KHẢO SÁT

SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI WINK DANANG RIVERSIDE

Kính gửi Quý khách hàng,

Em là Nguyễn Văn Hùng sinh viên năm 4 chuyên ngành Quản trị Khách sạn, Khoa Du lịch, Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng. Hiện em đang thực hiện khóa luận tốt nghiệp với đề tài: **“Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Wink Danang Riverside”**.

Nhằm thu thập ý kiến đánh giá của Quý khách về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Wink Danang Riverside, em rất mong Quý khách dành một chút thời gian để tham gia trả lời bảng khảo sát này. Những ý kiến đóng góp của Quý khách là nguồn thông tin quý báu, giúp em hoàn thiện đề tài nghiên cứu, đồng thời góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ của khách sạn trong thời gian tới.

Bảng khảo sát hoàn toàn không thu thập thông tin cá nhân, các thông tin Quý khách cung cấp chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu học thuật và sẽ được bảo mật tuyệt đối.

Sự hợp tác của Quý khách là niềm vinh hạnh và là động lực lớn đối với em trong quá trình thực hiện khóa luận tốt nghiệp.

Em xin chân thành cảm ơn và kính chúc Quý khách sức khỏe, hạnh phúc!

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG

Quý khách vui lòng đánh dấu "X" vào lựa chọn trong các câu hỏi sau đây:

Câu 1: Giới tính

☐ Nữ

☐ Nam

☐ LGBT

Câu 2: Quý khách đang trong độ tuổi nào?

☐ Dưới 25 tuổi

☐ Từ 25 – 35 tuổi

☐ Từ 36 – 50 tuổi

☐ Trên 50 tuổi

Câu 3: Quý khách đã sử dụng dịch vụ lưu trú Wink Danang Riverside bao nhiêu lần?

☐ Lần đầu tiên

☐ 2 – 3 lần

☐ Trên 3 lần

Câu 4: Mục đích lưu trú của Quý khách trong chuyến đi này là gì?

☐ Du lịch

☐ Công tác

☐ Thăm người thân / bạn bè

☐ Khác

Câu 5: Thời gian lưu trú của Quý khách trong dịp này là ?

☐ 1 Đêm

☐ 2 – 3 Đêm

☐ Trên 3 Đêm

PHẦN II - ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ

Quý khách vui lòng cho biết mức độ đồng ý của quý khách về các phát biểu dưới đây bằng cách đánh dấu "X" vào ô tương ứng. Mỗi tiêu chí có 5 mức độ đánh giá tương ứng với:

1 - Rất không đồng ý

2 – Không đồng ý

3 – Bình thường

4 – Đồng ý

5 - Rất đồng ý

STT	Nội Dung	Mức Độ				
		1	2	3	4	5
Chất Lượng Phòng Lưu Trú						
1	Phòng nghỉ có thiết kế hiện đại, thông minh và tối ưu không gian.					
2	Các thiết bị trong phòng (Smart TV, điều hòa, rèm...) đầy đủ và hoạt động tốt.					
3	Giường ngủ và nội thất sạch sẽ và có tính thẩm mỹ cao.					
4	Phòng ngủ yên tĩnh và không có tiếng ồn làm phiền.					
5	Các tài liệu hướng dẫn và bảng biểu trong phòng rõ ràng, dễ hiểu.					
6	Độ sạch sẽ của ga trải giường, khăn, sàn nhà và phòng vệ sinh khi Quý khách nhận phòng luôn ở mức cao.					
Dịch vụ khách hàng						
7	Dịch vụ dọn phòng được thực hiện đúng thời gian đã thông báo.					
8	Các sự cố kỹ thuật hoặc yêu cầu từ khách luôn được nhân viên xử lý kịp thời, triệt để.					
9	Quý khách luôn nhận được sự quan tâm chân thành từ nhân viên trong suốt quá trình lưu trú tại khách sạn					
10	Sự thanh thiện và lịch sự của đội ngũ nhân viên làm Quý khách cảm thấy được tôn trọng					
11	Nhân viên nắm rõ những thông tin về các dịch vụ trong khách sạn và địa phương để tư vấn cho Quý khách.					

An Ninh Và An Toàn						
12	Tài sản cá nhân của Quý khách luôn được đảm bảo an toàn, bảo mật và không thất lạc.					
13	Hệ thống cảnh báo và giám sát luôn ở trong trình trạng hoạt động tốt.					
14	Các quy định và hướng dẫn an toàn cháy nổ, lối thoát hiểm được hiển thị rõ ràng.					
Dịch Vụ Tiện Ích						
15	Khách sạn cung cấp nhiều tiện ích phục vụ khách hàng (hồ bơi, phòng gym, spa, ...)					
16	Quý khách luôn dễ dàng tiếp cận sử dụng các tiện ích được cung cấp tại khách sạn.					
17	Các tiện ích đi kèm (máy giặt tự động, Grab & Go) luôn sẵn sàng phục vụ và dễ sử dụng.					
18	Thời gian hoạt động của các tiện ích phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng.					
Vị Trí Và Môi Trường Xung Quanh						
19	Khách sạn có vị trí giao thông thuận lợi.					
20	Khu vực xung quanh khách sạn được đảm bảo an ninh.					
21	Cảnh quan xung quanh khách sạn thoáng đãng tạo cảm giác thoải mái.					
Quy trình đặt phòng và thanh toán						
22	Quy trình đặt phòng nhanh chóng và dễ thực hiện.					
23	Thông tin về giá, các dịch vụ và các điều khoản được nhân viên cung cấp rõ ràng.					
24	Quy trình thanh toán được thực hiện dễ dàng.					

PHẦN III – ĐÁNH GIÁ TỔNG THỂ

Câu 25: Quý khách có hài lòng với chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Wink Danang Riverside?

- ☐ Rất không hài lòng
 ☐ Không hài lòng
 ☐ Bình thường
 ☐ Hài lòng
 ☐ Rất hài lòng

Câu 26: Quý khách có sẵn sàng quay lại lưu trú tại Wink Danang Riverside khi có dịp không?

- ☐ Có
 ☐ Không
 ☐ Chưa chắc

Câu 27: Quý khách có sẵn lòng giới thiệu dịch vụ lưu trú tại khách sạn Wink Danang Riverside cho người khác không?

☐ Có

☐ Không

☐ Chưa chắc

Câu 28: Quý khách cảm thấy giá trị nhận được phù hợp với chi phí lưu trú tại khách sạn?

☐ Rất không đồng ý

☐ Không đồng ý

☐ Bình thường

☐ Đồng ý

☐ Rất đồng ý

PHẦN IV: GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

Câu 29: Quý khách có thể chia sẻ cảm nhận của mình trong quá trình sử dụng dịch vụ lưu trú tại Wink Danang Riverside.

.....

.....

.....

.....

Câu 30: Quý khách có góp ý cải thiện điều gì hay có đề xuất gì nhằm giúp khách sạn Wink Danang Riverside nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú?

.....

.....

.....

.....

--- Chân Thành Cảm Ơn Quý Khách! ---

Phụ Lục 1.2: Bảng khảo sát khách hàng tiếng Anh

SURVEY QUESTIONNAIRE

**CUSTOMER SATISFACTION WITH THE QUALITY OF
ACCOMMODATION SERVICES AT WINK DANANG RIVERSIDE**

Dear Valued Customers,

My name is Nguyen Van Hung, a senior student majoring in Hotel Management at the Faculty of Tourism, Da Nang University of Architecture. I am currently conducting my graduation thesis titled: **“Research on customer satisfaction with the quality of accommodation services at Wink Danang Riverside Hotel.”**

In order to collect feedback and evaluations from you regarding the quality of accommodation services at Wink Danang Riverside, I sincerely hope you can spend a few moments completing this survey. Your opinions are a valuable source of information to help me complete my research and contribute to improving the hotel’s service quality in the future.

The survey is completely anonymous. The information you provide will be used for academic research purposes only and will be kept strictly confidential.

Your cooperation is a great honor and motivation for me during the process of completing my graduation thesis.

I sincerely thank you and wish you health and happiness!

PART I: GENERAL INFORMATION

Please mark **"X"** in your selection for the following questions:

Question 1: Gender ☐ Female ☐ Male ☐ LGBT

Question 2: Which age group do you belong to?

☐ Under 25 years old ☐ From 25 – 35 years old
☐ From 36 – 50 years old ☐ Over 50 years old

Question 3: How many times have you used the accommodation services at Wink Danang Riverside?

☐ First time ☐ 2 – 3 time ☐ Over 3 time

Question 4: What is the purpose of your stay on this trip?

☐ Tourism ☐ Business
☐ Visiting relatives/friends ☐ Other

Question 5: What is your length of stay on this occasion?

☐ 1 Night

☐ 2 – 3 Night

☐ Over 3 Nights

PART II: EVALUATION OF SATISFACTION WITH ACCOMMODATION SERVICE QUALITY

Please indicate your level of agreement with the following statements by marking "X" in the corresponding box. Each criterion is rated on a 5-point scale as follows:

1 – Strongly disagree

2– Disagree

3 – Neutral

4 – Agree

5 – Strongly agree

No	Content	Levels				
		1	2	3	4	5
Quality of Accommodation Room						
1	The guest room has a modern, smart design and optimizes space.					
2	In-room facilities (Smart TV, air conditioning, curtains...) are fully equipped and in good working order.					
3	Bedding and furniture are clean and have high aesthetic value.					
4	The bedroom is quiet and free from disturbing noise.					
5	Instruction materials and signage in the room are clear and easy to understand.					
6	The cleanliness of bed sheets, towels, floors and bathrooms upon check-in is always high.					
Customer Service						
7	Housekeeping service is performed at the pre-announced time.					
8	Technical issues or guest requests are always handled promptly and thoroughly by staff.					
9	You always receive sincere attention from the staff throughout your stay at the hotel.					
10	The friendliness and politeness of the staff make you feel respected.					
11	Staff are well-informed about hotel services and the local area to provide advice to you.					
Security and Safety						
12	Your personal belongings are always secured, protected, and not lost.					

13	The warning and surveillance systems are always in good working condition.					
14	Regulations and instructions for fire safety and emergency exits are clearly displayed.					
Services and Amenities						
15	The hotel provides many amenities for guests (swimming pool, gym, spa...)					
16	You can easily access and use the amenities provided at the hotel.					
17	Accompanying amenities (automatic laundry, Grab & Go) are always ready to available and easy to use.					
18	The operating hours of the amenities are suitable for diverse guest needs.					
Location and Surrounding						
19	The hotel has a convenient transportation location.					
20	The surrounding area of the hotel is secured.					
21	The scenery around the hotel is airy, creating a comfortable feeling.					
Reservation and Payment Process						
22	The booking process is quick and easy to perform.					
23	Information about prices, services, and terms is clearly provided by the staff.					
24	The payment process is executed easily.					

PART III: OVERALL EVALUATION

Question 25: Are you satisfied with the quality of accommodation services at Wink Danang Riverside?

- ☐ Very dissatisfied
 ☐ Dissatisfied
 ☐ Neutral
 ☐ Satisfied
 ☐ Very satisfied

Question 26: Are you willing to return to stay at Wink Danang Riverside if you have the chance?

- ☐ Yes
 ☐ No
 ☐ Not Sure

Question 27: Would you be willing to recommend the accommodation services at Wink Danang Riverside to others?

- ☐ Yes
 ☐ No
 ☐ Not Sure

Question 28: Do you feel that the value received is worth the cost of staying at the hotel?

☐ Strongly disagree

☐ Disagree

☐ Neutral

☐ Agree

☐ Strongly agree

PART IV: CUSTOMER FEEDBACK

Question 29: Please share your experience during your stay at Wink Danang Riverside.

.....

.....

.....

.....

Question 30: Do you have any suggestions for improvement or recommendations to help Wink Danang Riverside enhance its accommodation service quality??

.....

.....

.....

.....

--- Sincerely Thank You! ---