

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú
tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean”**

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Thị Hồng Uyên

Đà Nẵng, tháng 6 năm 2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
“Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú
tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean”

Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Giảng viên hướng dẫn	: TS Nguyễn Thị Mỹ Thanh
Sinh viên thực hiện	: Nguyễn Thị Hồng Uyên
Mã số sinh viên	: 2254060021
Khóa học	: 2022 - 2026
Lớp	: 22KS1

Đà Nẵng, tháng 6 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Thị Hồng Uyên

MSSV: 2254060021

Lớp: 22K

Khóa: 22

Ngành: Quản trị khách sạn

1. Tên đề tài:

“ Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean ”.

2. Nội dung

Nội dung: Đề tài tập trung nghiên cứu cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ lưu trú trong kinh doanh khách sạn; phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean; xác định những ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ. Trên cơ sở đó, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn trong thời gian tới.

3. Ngày giao khóa luận: Ngày 02 / 02 / 2026

4. Ngày hoàn thành khóa luận: Ngày 02 / 06 / 2026

5. Giảng viên hướng dẫn: TS. Nguyễn Thị Mỹ Thanh

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

Đà Nẵng, ngày 02 tháng 06 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 Thị Hồng Uyên

Họ và tên người hướng dẫn: TS. Nguyễn Thị Mỹ Thanh

Tên đề tài:

“ Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean ”

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

TS. Nguyễn Thị Mỹ Thanh

MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG	
DANH MỤC HÌNH ẢNH	
DANH MỤC BIỂU ĐỒ - SƠ ĐỒ	
PHẦN MỞ ĐẦU	
1. Lý do chọn đề tài nghiên cứu	
2. Mục đích nghiên cứu	
3. Đối tượng nghiên cứu	
4. Phạm vi nghiên cứu	
5. Phương pháp nghiên cứu	
5.1. Phương pháp nghiên cứu tài liệu	
5.2. Phương pháp khảo sát	
5.3. Phương pháp phân tích dữ liệu	
5.4. Phương pháp đánh giá và tổng hợp	
6. Kết cấu của khóa luận tốt nghiệp	
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN.....	1
1.1. Tổng quan về hoạt động kinh doanh khách sạn.....	1
1.1.1. Khái niệm khách sạn trong ngành du lịch.....	1
1.1.2. Phân loại khách sạn theo tiêu chuẩn xếp hạng sao.....	1
1.1.3. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn.....	2
1.2. Tổng quan về dịch vụ lưu trú trong khách sạn	4
1.2.1. Khái niệm dịch vụ lưu trú trong khách sạn.....	4
1.2.2. Vai trò của chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn	4
1.2.3. Đặc điểm của dịch vụ lưu trú trong khách sạn	5
1.3. Chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn	6
1.3.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ	6
1.3.2. Khái niệm chất lượng dịch vụ lưu trú.....	7
1.3.3. Vai trò của chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn	8
1.3.4. Các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn	9
1.4. Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ được áp dụng trong nghiên cứu chất lượng dịch vụ lưu trú trong kinh doanh khách sạn	11
1.4.1. Tổng quan về mô hình SERVPERF.....	11
1.4.2. Các thành phần của mô hình SERVPERF áp dụng trong nghiên cứu	11

1.4.3. Lý do lựa chọn mô hình SERVPERF trong nghiên cứu.....	13
1.4.4. Mô hình nghiên cứu đề xuất về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn	14
1.4.5. Thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn	15
1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn	17
1.5.1. Nhóm yếu tố bên trong khách sạn ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.....	17
1.5.2. Nhóm yếu tố bên ngoài khách sạn ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.....	19
1.5.3. Mối quan hệ giữa bộ phận lưu trú với các bộ phận khác.....	20
1.6. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn	22
TỔNG KẾT CHƯƠNG 1	23
CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN MINH TOÀN SAFI OCEAN.....	24
2.1. Giới thiệu tổng quan về khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	24
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean ..	24
2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	27
2.1.3. Tình hình nguồn nhân lực của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	30
2.1.4. Tình hình thu hút khách trong giai đoạn 2022-2024 của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	34
2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	37
2.2. Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	39
2.2.1. Thực trạng cơ sở vật chất phục vụ dịch vụ lưu trú	39
2.2.2. Thực trạng nguồn nhân lực của bộ phận lưu trú	48
2.2.3. Thực trạng quy trình phục vụ dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn SAFI Ocean.....	55
2.3. Đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean.....	60
2.3.1. Phân tích đánh giá khách hàng bằng khảo sát	60
2.3.2. Phân tích phản nản của khách hàng trên các nền tảng trực tuyến	78
2.4. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	81
2.4.1. Ưu điểm.....	81
2.4.2. Nhược điểm	83
TỔNG KẾT CHƯƠNG 2	84

CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN MINH TOÀN SAFI OCEAN.....	85
3.1 Cơ sở đề xuất giải pháp khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	85
3.1.1 Định hướng phát triển của ngành du lịch Đà Nẵng	85
3.1.2. Định hướng phát triển của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean.....	86
3.1.3. Phân tích nguyên nhân của những hạn chế về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	88
3.2. Phương hướng và mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean.....	89
3.2.1. Phương hướng nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú	89
3.2.2. Mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú	90
3.3. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	91
3.3.1. Nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật và trang thiết bị phòng nghỉ	91
3.3.2. Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ	93
3.3.3. Hoàn thiện và đa dạng hóa dịch vụ ăn uống.....	95
3.3.4. Cải thiện chất lượng các dịch vụ tiện ích bổ sung	97
3.3.5. Hoàn thiện quy trình phục vụ và xử lý khiếu nại khách hàng.....	99
3.3.6. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ	101
3.3.7. Đẩy mạnh hoạt động marketing và xây dựng thương hiệu khách sạn	102
3.4. Một số kiến nghị.....	105
TỔNG KẾT CHƯƠNG 3.....	106
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	107
PHỤ LỤC 1. MẪU PHIẾU KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG	109
PHỤ LỤC 2: XỬ LÝ DỮ LIỆU KHẢO SÁT QUA EXCEL	122

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Cơ cấu nhân sự theo bộ phận.....	30
Bảng 2.2: Cơ cấu lao động theo trình độ.....	31
Bảng 2.3: Cơ cấu lao động theo giới tính.....	32
Bảng 2.4: Cơ cấu lao động theo độ tuổi	33
Bảng 2.5 : Cơ cấu khách của khách sạn giai đoạn 2022–2024	34
Bảng 2.6: Tình hình thu hút khách Quốc tế trong giai đoạn 2022-2024.....	36
của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	36
Bảng 2.7: Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2022–2024	38
Bảng 2.8: So sánh với tiêu chuẩn khách sạn 4 sao	47
Bảng 2.9: Tình hình nhân sự của bộ phận Lễ Tân tháng 09/2025 của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean.....	48
Bảng 2.10: Tình hình nhân sự của bộ phận Buồng phòng tháng 09/2025 của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	50
Bảng 2.11: Các tiêu chí đánh giá chất lượng phòng lưu trú	61
Bảng 2.12: Các tiêu chí đánh dịch vụ khách hàng	62
Bảng 2.13: Các tiêu chí đánh giá an ninh và an toàn	62
Bảng 2.14: Các tiêu chí đánh giá dịch vụ tiện ích.....	63
Bảng 2.15: Các tiêu chí đánh giá vị trí và môi trường xung quanh	63
Bảng 2.16: Các tiêu chí đánh giá quy trình đặt phòng và thanh toán.....	64
Bảng 2.17: Thông tin đặc điểm khách hàng tham gia khảo sát tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean.....	65
Bảng 2.18. Kết quả đánh giá của khách hàng về chất lượng phòng lưu trú tại Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean.....	69
Bảng 2.19. Kết quả đánh giá của khách hàng về dịch vụ khách hàng tại Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	70
Bảng 2.20. Kết quả đánh giá của khách hàng về an ninh an toàn tại Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean.....	72
Bảng 2.21. Kết quả đánh giá của khách hàng về dịch vụ tiện ích tại Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean.....	73
Bảng 2.22. Kết quả đánh giá của khách hàng về vị trí và môi trường xung quanh tại Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	74
Bảng 2.23. Kết quả đánh giá của khách hàng về quy trình đặt phòng và thanh toán tại Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	75

Bảng 2.24. Kết quả đánh giá sự hài lòng của khách hàng tại Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	76
Bảng 2.25: Số lượng và điểm đánh giá của khách hàng trên các nền tảng OTA của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean (Tính đến năm 2026)	78

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1: Khách sạn Minh Toàn Safi ocean.....	24
Hình 2.2: Logo Minh Toàn Safi Ocean hotel	25
Hình 2.3: Phòng ngủ tại khách sạn Minh Toàn SAFI Ocean	42
Hình 2.4: Các dịch vụ tiện ích tại khách sạn Minh Toàn SAFI Ocean	46
Hình 2.5: Điểm đánh giá các tiêu chí của khách du lịch trên trang Booking.com.....	79
Hình 2.6: Điểm đánh giá các tiêu chí của khách du lịch trên trang Agoda.com	79
Hình 2.7: Điểm đánh giá các tiêu chí của khách du lịch trên trang Tripadvisor.com ...	80
Hình 2.8: Điểm đánh giá các tiêu chí của khách du lịch trên trang Expedia.com	81

DANH MỤC BIỂU ĐỒ - SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1: Sơ đồ tổ chức của khách sạn Minh Toàn SAFI Ocean	27
Biểu đồ 2.1: Cơ cấu nhân sự theo bộ phận của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean.....	30
Biểu đồ 2.2: Thể hiện cơ cấu lao động theo trình độ.....	31
Biểu đồ 2.3: Thể hiện cơ cấu lao động theo giới tính	32
Biểu đồ 2.4: Thể hiện cơ cấu lao động theo độ tuổi.....	33
Biểu đồ 2.5 : Thể hiện tình hình thu hút khách trong giai đoạn 2022-2024 của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	36
Biểu đồ 2.6 : Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2022-2024 (TỶ)	38
Sơ đồ 2.2. Quy trình đặt phòng của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean.....	55
Sơ đồ 2.3. Quy trình nhận phòng (CHECK-IN) của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	56
Sơ đồ 2.4. Quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	57
Sơ đồ 2.5. Quy trình trả phòng (CHECK-OUT) của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	58
Sơ đồ 2.6. Quy trình xử lý khiếu nại của khách hàng của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	59
Biểu đồ 2.7: Cơ cấu khách hàng khảo sát theo giới tính tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	66
Biểu đồ 2.8: Cơ cấu khách hàng khảo sát theo độ tuổi tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	67
Biểu đồ 2.9: Cơ cấu khách hàng khảo sát theo mục đích lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean.....	67
Biểu đồ 2.10: Cơ cấu khách hàng khảo sát theo số lần sử dụng dịch vụ tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	68
Biểu đồ 2.11: Cơ cấu khách hàng khảo sát theo nguồn thông tin biết đến khách sạn Minh Toàn Safi Ocean	68
Biểu đồ 2.12:Mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú	76
Biểu đồ 2.13:Khả năng quay lại sử dụng dịch vụ của khách hàng.....	77
Biểu đồ 2.14: Khả năng giới thiệu khách sạn cho người khác	77
Biểu đồ 2.15: Mức độ phù hợp giữa chất lượng dịch vụ và chi phí	77

LỜI CẢM ƠN

Có những hành trình không chỉ được đo bằng thời gian mà còn được ghi dấu bằng sự trưởng thành. Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng cùng quý thầy cô khoa Du lịch đã luôn tạo điều kiện để em được học tập, rèn luyện và tích lũy nhiều kiến thức quý báu trong suốt thời gian học tập tại trường. Đặc biệt, kỳ thực tập gần 3 tháng tại bộ phận Lễ tân của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean đã giúp em có cơ hội tiếp cận thực tế môi trường làm việc chuyên nghiệp, vận dụng những kiến thức đã học vào thực tiễn và tích lũy thêm nhiều kinh nghiệm trong lĩnh vực dịch vụ khách sạn. Những trải nghiệm ấy không chỉ giúp em trưởng thành hơn về chuyên môn mà còn giúp em hiểu rõ hơn về tinh thần trách nhiệm, sự tận tâm và kỹ năng phục vụ khách hàng trong ngành khách sạn. Đây cũng chính là nền tảng quan trọng giúp em hoàn thành khóa luận tốt nghiệp với đề tài “Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean”, đồng thời là cơ hội để em hệ thống hóa kiến thức và nhìn lại những trải nghiệm thực tế trong suốt quá trình thực tập.

Em xin trân trọng cảm ơn Ban Giám đốc cùng toàn thể cán bộ, nhân viên khách sạn Minh Toàn Safi Ocean đã tạo điều kiện để em được trải nghiệm trong một môi trường làm việc chuyên nghiệp và thực tế. Đặc biệt, em xin gửi lời biết ơn sâu sắc đến chị Trưởng bộ phận Lễ tân cùng các anh chị trong bộ phận những người đã kiên nhẫn hướng dẫn, chia sẻ kinh nghiệm và đồng hành cùng em trong từng ngày làm việc. Sự hỗ trợ chân thành ấy không chỉ giúp em hoàn thành tốt kỳ thực tập mà còn để lại trong em nhiều bài học quý giá về nghề nghiệp và cách ứng xử trong môi trường dịch vụ.

Em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn đến giảng viên hướng dẫn cô TS Nguyễn Thị Mỹ Thanh, người đã luôn theo sát, góp ý và định hướng cho em trong suốt quá trình thực hiện khóa luận. Những nhận xét mang tính xây dựng của cô đã giúp em nhìn nhận vấn đề một cách toàn diện và hoàn thiện bài nghiên cứu tốt hơn.

Dù đã dành nhiều tâm huyết cho bài khóa luận, em hiểu rằng với kinh nghiệm còn hạn chế, bài viết khó tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự góp ý từ quý thầy, cô để có thể tiếp tục hoàn thiện bản thân trong chặng đường sắp tới.

Khép lại chặng đường này, em trân trọng tất cả những gì mình đã học được không chỉ là kiến thức, mà còn là những bài học về trách nhiệm, sự kiên trì và tinh thần cầu tiến. Đây sẽ là nền tảng vững chắc để em tự tin bước tiếp trên con đường nghề nghiệp phía trước. Em xin chân thành cảm ơn!

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài nghiên cứu

Trong những năm gần đây, ngành du lịch Việt Nam đã và đang từng bước phục hồi mạnh mẽ sau những biến động sâu sắc của đại dịch COVID-19, kéo theo sự phát triển nhanh chóng của hệ thống cơ sở lưu trú. Trong dòng chảy chung đó, Đà Nẵng – một trong những trung tâm du lịch hàng đầu cả nước – không ngừng khẳng định vị thế của mình trên bản đồ du lịch Việt Nam. Theo số liệu từ Sở Du lịch Đà Nẵng, năm 2024 thành phố đã phục vụ khoảng 7,4 triệu lượt khách và dự báo tiếp tục tăng trưởng trong thời gian tới, đặc biệt ở phân khúc khách quốc tế. Sự gia tăng nhanh chóng về lượng khách kéo theo sự phát triển mạnh mẽ của hệ thống cơ sở lưu trú, đồng thời đặt các doanh nghiệp khách sạn vào một môi trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt.

Trong bối cảnh đó, nếu trước đây vị trí địa lý hay quy mô cơ sở vật chất có thể là lợi thế cạnh tranh thì ngày nay, chất lượng dịch vụ – đặc biệt là dịch vụ lưu trú – mới chính là yếu tố quyết định giữ chân khách hàng. Một trải nghiệm lưu trú trọn vẹn không chỉ dừng lại ở sự tiện nghi của căn phòng, mà còn được tạo nên từ thái độ phục vụ, sự tinh tế trong từng chi tiết và khả năng thấu hiểu nhu cầu khách hàng. Chính những yếu tố tưởng chừng vô hình ấy lại là nền tảng tạo nên sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng.

Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean là khách sạn đạt tiêu chuẩn 4 sao, sở hữu nhiều lợi thế về vị trí, cơ sở vật chất và tệp khách hàng ổn định. Tuy nhiên, thông qua quá trình thực tập tại bộ phận lễ tân trong gần 3 tháng, em nhận thấy rằng bên cạnh những điểm mạnh hiện có, khách sạn vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định trong quá trình cung cấp dịch vụ lưu trú, đặc biệt là trong việc đáp ứng kỳ vọng ngày càng cao và đa dạng của khách hàng.

Đáng chú ý, cho đến thời điểm hiện tại, vẫn chưa có nhiều nghiên cứu chuyên sâu đánh giá một cách hệ thống chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn này dựa trên dữ liệu khảo sát thực tế của khách hàng. Điều này đặt ra một khoảng trống nghiên cứu cần được xem xét và bổ sung.

Xuất phát từ những lý do trên, việc lựa chọn đề tài “Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean” không chỉ mang ý nghĩa học thuật mà còn có giá trị thực tiễn rõ rệt, góp phần đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất

lượng dịch vụ, từ đó gia tăng năng lực cạnh tranh và hướng đến sự phát triển bền vững của khách sạn trong tương lai.

2. Mục đích nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú trong kinh doanh khách sạn, đặc biệt là các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ như SERVPERF.
- Đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean
- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

3. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean.

4. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi không gian :

Nghiên cứu được thực hiện tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean, tập trung chủ yếu vào hai bộ phận trực tiếp tham gia cung cấp dịch vụ lưu trú là bộ phận lễ tân (Front Office) và bộ phận buồng phòng (Housekeeping). Đây là hai bộ phận có ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm lưu trú và mức độ hài lòng của khách hàng trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ tại khách sạn.

Mặc dù chất lượng dịch vụ lưu trú có liên quan đến nhiều bộ phận khác như nhà hàng, kỹ thuật, spa hay an ninh, tuy nhiên do hạn chế về thời gian, nguồn lực và khả năng tiếp cận dữ liệu thực tế, đề tài tập trung nghiên cứu chủ yếu vào hai bộ phận trên nhằm đảm bảo tính khả thi và phản ánh tương đối đầy đủ chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean.

- Phạm vi thời gian :

Dữ liệu thứ cấp được thu thập trong giai đoạn 2022–2024 từ các báo cáo hoạt động kinh doanh, tài liệu nội bộ và số liệu thống kê của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean.. Dữ liệu thứ cấp được thu thập trong thời gian thực tập tại khách sạn vào năm 2025 .

Dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua khảo sát khách hàng tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean trong giai đoạn năm 2026.

5. Phương pháp nghiên cứu

5.1. Phương pháp 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 chất lượng dịch vụ

5.2. Phương pháp khảo sát

Tiến hành thiết kế bảng câu hỏi dựa trên thang đo Likert 5 mức độ để thu thập ý kiến đánh giá của khách hàng đã sử dụng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean.

5.3. Phương pháp phân tích dữ liệu

- Dữ liệu thứ cấp: Được thu thập từ các tài liệu, giáo trình chuyên ngành, báo cáo nội bộ của khách sạn, các nghiên cứu liên quan đến chất lượng dịch vụ lưu trú và nguồn thông tin từ Internet. Những dữ liệu này được sử dụng làm cơ sở lý luận và tham khảo trong quá trình phân tích thực trạng.

- Dữ liệu sơ cấp: Được thu thập thông qua khảo sát khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ lưu trú tại khách sạn bằng bảng câu hỏi. Nội dung khảo sát tập trung vào các yếu tố đánh giá chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng.

5.4. Phương pháp đánh giá và tổng hợp

Kết hợp giữa dữ liệu định lượng từ khảo sát và quan sát thực tế trong quá trình thực tập nhằm đánh giá toàn diện chất lượng dịch vụ lưu trú và xác định nguyên nhân của các hạn chế.

6. Kết cấu của khóa luận tốt nghiệp

Chương 1: Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ lưu trú trong kinh doanh khách sạn

Chương 2: Thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Chương 3: Định hướng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN

1.1. Tổng quan về hoạt động kinh doanh khách sạn

1.1.1. Khái niệm khách sạn trong ngành du lịch

Trong hệ thống các hoạt động dịch vụ du lịch, khách sạn giữ vai trò như một mắt xích trung tâm, nơi hội tụ và kết nối nhiều loại hình dịch vụ nhằm phục vụ nhu cầu lưu trú của khách du lịch. Theo Tổ chức Du lịch Thế giới(2019) , khách sạn được hiểu là cơ sở cung cấp dịch vụ lưu trú có trang bị đầy đủ tiện nghi, đồng thời cung cấp các dịch vụ bổ sung như ăn uống, giải trí và các dịch vụ hỗ trợ khác nhằm phục vụ khách trong thời gian lưu trú.

Ở góc độ pháp lý tại Việt Nam, theo Luật Du lịch năm 2017 cũng xác định khách sạn là cơ sở lưu trú có quy mô từ 10 buồng ngủ trở lên, đảm bảo các điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch .Tuy nhiên, nếu nhìn rộng hơn trong bối cảnh cạnh tranh hiện nay, khái niệm khách sạn không còn dừng lại ở việc “cung cấp chỗ ngủ”, mà đã mở rộng thành không gian trải nghiệm dịch vụ tổng hợp, nơi khách hàng tìm kiếm sự thoải mái, tiện nghi và cả cảm xúc tích cực trong suốt thời gian lưu trú .

Chính sự thay đổi trong kỳ vọng của khách hàng đã khiến khái niệm khách sạn ngày càng mang tính động, đòi hỏi các doanh nghiệp không ngừng hoàn thiện chất lượng dịch vụ thay vì chỉ đáp ứng những tiêu chuẩn tối thiểu.

1.1.2. Phân loại khách sạn theo tiêu chuẩn xếp hạng sao

Trong thực tiễn quản lý và kinh doanh, khách sạn có thể được phân loại theo nhiều tiêu chí khác nhau như quy mô, vị trí, đối tượng khách hàng hoặc mục đích kinh doanh. Việc phân loại khách sạn giúp xác định rõ vị thế và phân khúc thị trường mà doanh nghiệp hướng đến. Một trong những cách phân loại phổ biến nhất là dựa trên hệ thống xếp hạng sao, thường dao động từ 1 đến 5 sao đây vẫn là phương thức phổ biến và có tính chuẩn hóa cao.

Theo quy định của Tổng cục Du lịch Việt Nam (Quyết định số 02 /2001/QĐ-TCDL), hệ thống xếp hạng khách sạn từ 1 đến 5 sao theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 4391: 2009: là khách sạn có cơ sở vật chất, trang thiết bị, chất lượng phục vụ cao, đáp

ứng được nhu cầu đa dạng của khách du lịch về ăn, nghỉ, sinh hoạt, giải trí theo tiêu chuẩn của từng hạng, phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế, được đánh giá thông qua các tiêu chí :

- Vị trí, kiến trúc
- Trang thiết bị, tiện nghi phục vụ
- Dịch vụ và mức độ phục vụ
- Nhân viên phục vụ
- Vệ sinh

Theo đó, tùy theo từng cấp độ của từng tiêu chí mà đánh giá xếp hạng khách sạn.

Ở phân khúc khách sạn 4 sao, tiêu chuẩn đặt ra không chỉ là sự đầy đủ về tiện nghi về cơ sở vật chất mà còn là sự đồng bộ và chuyên nghiệp trong quá trình phục vụ , hướng đến nhóm khách hàng có yêu cầu cao về trải nghiệm.

Điều này cho thấy rằng, khi bước lên các phân khúc cao hơn, yếu tố tạo nên sự khác biệt không còn nằm ở “có hay không”, mà nằm ở “tốt đến mức nào”. Nói cách khác, chất lượng dịch vụ trở thành thước đo cốt lõi để định vị thương hiệu khách sạn trên thị trường.

1.1.3. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn

Hoạt động kinh doanh khách sạn mang những đặc điểm riêng biệt so với các ngành dịch vụ khác, xuất phát từ tính chất đặc thù của sản phẩm dịch vụ lưu trú. Những đặc điểm này không chỉ ảnh hưởng đến cách thức tổ chức hoạt động kinh doanh mà còn tác động trực tiếp đến việc quản lý và nâng cao chất lượng dịch vụ trong khách sạn.

1.1.3.1. Sản phẩm dịch vụ khách sạn mang tính vô hình

Khác với các sản phẩm hữu hình, dịch vụ khách sạn không thể nhìn thấy, cầm nắm hay kiểm tra trước khi sử dụng. Khách hàng chỉ có thể đánh giá chất lượng dịch vụ thông qua trải nghiệm thực tế trong quá trình lưu trú. Điều này làm cho việc lựa chọn khách sạn của khách hàng thường dựa vào các yếu tố gián tiếp như thương hiệu, hình ảnh, đánh giá từ khách hàng trước đó hoặc các kênh thông tin trực tuyến.

Chính vì tính vô hình này, khách sạn cần đặc biệt chú trọng đến việc xây dựng uy tín, hình ảnh và niềm tin đối với khách hàng ngay từ ban đầu. Đồng thời, các yếu tố hữu hình như cơ sở vật chất, không gian, cách bài trí và phong cách phục vụ cũng đóng vai trò quan trọng trong việc “hữu hình hóa” dịch vụ, giúp khách hàng có cơ sở để cảm nhận và đánh giá chất lượng.

1.1.3.2. Dịch vụ khách sạn mang tính không thể tách rời

Trong kinh doanh khách sạn, quá trình cung cấp dịch vụ và tiêu dùng dịch vụ diễn ra đồng thời. Điều này có nghĩa là dịch vụ được tạo ra và sử dụng ngay tại thời điểm khách hàng trải nghiệm, không thể tách rời thành hai giai đoạn riêng biệt như sản xuất và tiêu dùng của hàng hóa.

Đặc điểm này làm cho chất lượng dịch vụ phụ thuộc rất lớn vào quá trình phục vụ thực tế, đặc biệt là sự tương tác giữa nhân viên và khách hàng. Chỉ cần một sai sót nhỏ trong thái độ phục vụ, thời gian phản hồi hoặc cách xử lý tình huống cũng có thể ảnh hưởng ngay lập tức đến cảm nhận của khách hàng. Đồng thời, do dịch vụ không thể “làm lại”, việc kiểm soát chất lượng ngay từ đầu trở nên vô cùng quan trọng trong hoạt động kinh doanh khách sạn.

1.1.3.3. Dịch vụ khách sạn mang tính không đồng nhất

Chất lượng dịch vụ khách sạn khó có thể đảm bảo sự đồng nhất tuyệt đối giữa các thời điểm hoặc giữa các khách hàng khác nhau. Nguyên nhân chủ yếu là do dịch vụ phụ thuộc nhiều vào yếu tố con người như trình độ chuyên môn, kỹ năng, thái độ làm việc của nhân viên, cũng như trạng thái tâm lý và kỳ vọng của khách hàng tại thời điểm sử dụng dịch vụ.

Ví dụ, cùng một loại phòng và cùng một quy trình phục vụ, nhưng trải nghiệm của khách hàng có thể khác nhau tùy thuộc vào người phục vụ hoặc tình huống cụ thể. Điều này đặt ra yêu cầu đối với khách sạn phải xây dựng quy trình phục vụ rõ ràng, đào tạo nhân viên bài bản và thường xuyên kiểm soát chất lượng nhằm giảm thiểu sự biến động trong quá trình cung cấp dịch vụ.

1.1.3.4. Dịch vụ khách sạn mang tính không lưu trữ của dịch vụ

Một trong những đặc điểm quan trọng của dịch vụ khách sạn là không thể lưu trữ hay dự trữ để sử dụng sau. Các phòng không được bán trong ngày sẽ đồng nghĩa với việc mất đi cơ hội doanh thu mà không thể bù đắp.

Do đó, việc quản lý công suất phòng và tối ưu hóa khả năng khai thác dịch vụ là yếu tố mang tính sống còn đối với doanh nghiệp khách sạn. Các khách sạn thường phải áp dụng nhiều biện pháp như điều chỉnh giá linh hoạt, khuyến mãi theo mùa, liên kết với các kênh đặt phòng trực tuyến nhằm nâng cao tỷ lệ lấp đầy và tối đa hóa doanh thu.

Bên cạnh các đặc điểm cơ bản nêu trên, hoạt động kinh doanh khách sạn còn chịu tác động mạnh của nhiều yếu tố bên ngoài như tính mùa vụ của du lịch, sự biến động

của nền kinh tế, xu hướng tiêu dùng và mức độ cạnh tranh trên thị trường. Những yếu tố này làm cho hoạt động kinh doanh khách sạn trở nên nhạy cảm và dễ biến động hơn so với nhiều ngành dịch vụ khác.

Do đó, để duy trì hiệu quả hoạt động, các khách sạn không chỉ cần đảm bảo chất lượng dịch vụ ổn định mà còn phải có khả năng thích ứng linh hoạt với sự thay đổi của môi trường kinh doanh.

1.2. Tổng quan về dịch vụ lưu trú trong khách sạn

1.2.1. Khái niệm dịch vụ lưu trú trong khách sạn

Dịch vụ lưu trú là dịch vụ cốt lõi của hoạt động kinh doanh khách sạn, bao gồm việc cung cấp phòng nghỉ và các tiện ích liên quan nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi của khách hàng trong thời gian lưu trú.

Theo tác giả Kotler và cộng sự của cuốn sách Marketing for Hospitality and Tourism (2016), dịch vụ lưu trú không chỉ dừng lại ở việc cung cấp nơi ở mà còn bao hàm toàn bộ trải nghiệm của khách hàng trong suốt quá trình lưu trú, từ khâu đặt phòng cho đến khi kết thúc dịch vụ.

Ngoài ra, theo Tổng cục Du lịch Việt Nam (2012), dịch vụ lưu trú là hoạt động cung cấp chỗ ở tạm thời cho khách du lịch kèm theo các dịch vụ hỗ trợ cần thiết.

1.2.2. Vai trò của chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, dịch vụ lưu trú được xem là dịch vụ cốt lõi, giữ vai trò trung tâm và có ảnh hưởng quyết định đến hiệu quả hoạt động cũng như sự phát triển bền vững của doanh nghiệp. Vai trò của dịch vụ lưu trú được thể hiện trên nhiều phương diện khác nhau, từ kinh tế, thương hiệu đến trải nghiệm khách hàng.

Trước hết, dịch vụ lưu trú đóng vai trò là nguồn doanh thu chủ yếu của khách sạn. Theo Nguyễn Văn Mạnh (2013), doanh thu từ hoạt động kinh doanh buồng thường chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng doanh thu của khách sạn, đặc biệt đối với các khách sạn quy mô vừa và nhỏ. Ngay cả ở các khách sạn quy mô lớn có nhiều dịch vụ bổ trợ như nhà hàng, hội nghị hay giải trí, thì dịch vụ lưu trú vẫn giữ vai trò nền tảng trong việc tạo ra nguồn thu ổn định. Điều này cho thấy hiệu quả kinh doanh của khách sạn phụ thuộc rất lớn vào khả năng khai thác và tối ưu hóa công suất phòng.

Bên cạnh đó, dịch vụ lưu trú có vai trò định hình và phản ánh chất lượng dịch vụ tổng thể của khách sạn. Trải nghiệm của khách hàng trong quá trình lưu trú, từ chất

lượng phòng nghỉ, sự tiện nghi cho đến thái độ phục vụ của nhân viên, sẽ tạo nên ấn tượng chung về khách sạn. Theo Marketing for Hospitality and Tourism (Kotler et al., 2016), chất lượng dịch vụ là yếu tố cốt lõi ảnh hưởng đến sự hài lòng và nhận thức của khách hàng về doanh nghiệp dịch vụ. Do đó, dịch vụ lưu trú không chỉ là sản phẩm chính mà còn là thước đo phản ánh năng lực cung cấp dịch vụ của khách sạn.

Ngoài ra, dịch vụ lưu trú giữ vai trò tạo dựng sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng. Một trải nghiệm lưu trú tích cực sẽ làm gia tăng khả năng quay lại của khách hàng cũng như thúc đẩy hành vi giới thiệu cho người khác. Ngược lại, những trải nghiệm không tốt trong quá trình lưu trú có thể ảnh hưởng tiêu cực đến hình ảnh khách sạn, đặc biệt trong bối cảnh thông tin lan truyền nhanh chóng thông qua các nền tảng trực tuyến. Vì vậy, nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú là yếu tố quan trọng trong việc duy trì và phát triển mối quan hệ lâu dài với khách hàng.

Dịch vụ lưu trú còn đóng vai trò liên kết và thúc đẩy các dịch vụ bổ trợ trong khách sạn. Khi khách hàng lưu trú tại khách sạn, họ có xu hướng sử dụng thêm các dịch vụ khác như ăn uống, spa, hội nghị, giải trí... Điều này giúp gia tăng doanh thu tổng thể và nâng cao hiệu quả kinh doanh. Có thể nói, dịch vụ lưu trú chính là “trực chính” tạo điều kiện để các dịch vụ khác phát triển và khai thác tối đa giá trị từ khách hàng.

Bên cạnh đó, dịch vụ lưu trú có ý nghĩa quan trọng trong việc xây dựng hình ảnh và thương hiệu của khách sạn. Một khách sạn có chất lượng dịch vụ lưu trú tốt sẽ tạo được uy tín trên thị trường, nâng cao khả năng cạnh tranh và thu hút khách hàng. Trong bối cảnh ngành khách sạn ngày càng cạnh tranh gay gắt, chất lượng dịch vụ lưu trú trở thành yếu tố then chốt giúp doanh nghiệp tạo sự khác biệt và khẳng định vị thế của mình.

Từ những phân tích trên có thể thấy, dịch vụ lưu trú không chỉ là hoạt động kinh doanh chính mà còn là yếu tố quyết định đến hiệu quả hoạt động, khả năng cạnh tranh và sự phát triển bền vững của khách sạn. Vì vậy, việc nghiên cứu và nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú là yêu cầu tất yếu đối với các doanh nghiệp khách sạn trong giai đoạn hiện nay.

1.2.3. Đặc điểm của dịch vụ lưu trú trong khách sạn

Dịch vụ lưu trú, mặc dù mang những đặc điểm chung của dịch vụ, nhưng trong môi trường khách sạn, các đặc điểm này được biểu hiện rõ nét hơn và có ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng. Một trong những đặc trưng nổi bật của dịch vụ lưu trú là tính trải nghiệm cao. Khác với nhiều loại hình dịch vụ khác, dịch vụ lưu trú không

chỉ dừng lại ở việc cung cấp nơi ở mà còn bao gồm toàn bộ quá trình khách hàng sinh hoạt, nghỉ ngơi và tương tác với môi trường dịch vụ. Vì vậy, chất lượng dịch vụ không chỉ được đánh giá qua yếu tố kỹ thuật mà còn thông qua cảm xúc và sự hài lòng của khách hàng trong suốt thời gian lưu trú.

Bên cạnh đó, dịch vụ lưu trú thể hiện rõ sự phụ thuộc vào yếu tố con người. Nhân viên lễ tân, buồng phòng và các bộ phận liên quan là những người trực tiếp tạo ra giá trị dịch vụ. Chất lượng phục vụ không chỉ phụ thuộc vào quy trình mà còn chịu ảnh hưởng lớn từ thái độ, kỹ năng giao tiếp và khả năng xử lý tình huống của nhân viên. Điều này làm cho chất lượng dịch vụ có thể biến động nếu không được kiểm soát chặt chẽ.

Ngoài ra, dịch vụ lưu trú còn mang tính cá nhân hóa cao. Mỗi khách hàng có nhu cầu, sở thích và kỳ vọng khác nhau, do đó việc cung cấp dịch vụ cần có sự linh hoạt để đáp ứng từng đối tượng khách. Khả năng cá nhân hóa dịch vụ là yếu tố quan trọng giúp nâng cao trải nghiệm và tạo sự khác biệt cho khách sạn.

Một đặc điểm đáng chú ý khác là sự phụ thuộc vào yếu tố thời gian và không gian. Dịch vụ lưu trú diễn ra liên tục trong suốt thời gian khách ở lại khách sạn, do đó mọi yếu tố từ phòng nghỉ, vệ sinh đến thái độ phục vụ đều phải được duy trì ổn định trong toàn bộ quá trình. Chỉ cần một sai sót nhỏ trong bất kỳ thời điểm nào cũng có thể ảnh hưởng đến đánh giá tổng thể của khách hàng.

Những đặc điểm này cho thấy dịch vụ lưu trú không chỉ là một sản phẩm đơn lẻ mà là một quá trình trải nghiệm tổng hợp, chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố khác nhau. Điều này đặt ra yêu cầu đối với khách sạn phải quản lý chất lượng dịch vụ một cách toàn diện và liên tục cải tiến nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Nhận định này cũng phù hợp với quan điểm của Bùi Xuân Nhàn (2009) khi cho rằng chất lượng dịch vụ khách sạn có tính biến động cao và phụ thuộc lớn vào yếu tố con người trong quá trình cung cấp dịch vụ.

1.3. Chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn

1.3.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là một khái niệm được tiếp cận dưới nhiều góc độ khác nhau trong lĩnh vực marketing dịch vụ. Theo Parasuraman (Parasuraman et al., 1988), chất lượng dịch vụ được xác định thông qua sự so sánh giữa kỳ vọng của khách hàng trước khi sử dụng dịch vụ và cảm nhận thực tế sau khi trải nghiệm.

Tuy nhiên, cách tiếp cận này gặp một số hạn chế trong việc đo lường kỳ vọng do tính chủ quan và sự biến động của nhận thức khách hàng. Do đó, Cronin and Taylor (1992) đã đề xuất mô hình SERVPERF, trong đó chất lượng dịch vụ được đánh giá dựa trên cảm nhận thực tế của khách hàng về hiệu suất dịch vụ.

Theo tác giả Philip Kotler và cộng sự của cuốn sách Marketing for Hospitality and Tourism (2016), chất lượng dịch vụ còn được hiểu là khả năng của doanh nghiệp trong việc cung cấp dịch vụ phù hợp với nhu cầu và mong đợi của khách hàng, từ đó tạo ra giá trị và sự hài lòng.

Như vậy, chất lượng dịch vụ không chỉ phản ánh kết quả cuối cùng của dịch vụ mà còn bao gồm toàn bộ quá trình cung cấp dịch vụ, từ cách thức phục vụ, thái độ của nhân viên đến mức độ đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Đây cũng là cơ sở quan trọng để đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú trong hoạt động kinh doanh khách sạn.

1.3.2. Khái niệm chất lượng dịch vụ lưu trú

Chất lượng dịch vụ lưu trú là một khái niệm mang tính tổng hợp và có mức độ trừu tượng cao, bởi dịch vụ lưu trú không chỉ bao gồm yếu tố vật chất mà còn gắn liền với trải nghiệm và cảm nhận của khách hàng trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ. Do đó, việc xác định và đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú thường được tiếp cận dưới góc độ cảm nhận của khách hàng.

Theo Nguyễn Đình Phan (2005), chất lượng dịch vụ được hiểu là mức độ mà dịch vụ cung cấp có khả năng đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng. Áp dụng trong lĩnh vực khách sạn, chất lượng dịch vụ lưu trú được thể hiện thông qua mức độ đáp ứng của dịch vụ phòng nghỉ, tiện nghi và quá trình phục vụ đối với kỳ vọng của khách hàng.

Bên cạnh đó, theo tác giả Philip Kotler và cộng sự của cuốn sách Marketing for Hospitality and Tourism (2016), chất lượng dịch vụ không chỉ phản ánh kết quả cuối cùng mà còn được hình thành trong toàn bộ quá trình cung cấp dịch vụ. Điều này có nghĩa là đối với dịch vụ lưu trú, chất lượng không chỉ nằm ở điều kiện phòng nghỉ mà còn bao gồm các yếu tố như quy trình phục vụ, thái độ của nhân viên và mức độ thuận tiện trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Ngoài ra, theo Parasuraman (Parasuraman et al., 1988), chất lượng dịch vụ được đánh giá thông qua sự so sánh giữa kỳ vọng và cảm nhận của khách hàng. Trong bối cảnh dịch vụ lưu trú, nếu trải nghiệm thực tế của khách hàng đáp ứng hoặc vượt quá kỳ

vọng, chất lượng dịch vụ sẽ được đánh giá cao; ngược lại, nếu không đáp ứng được kỳ vọng, chất lượng sẽ bị đánh giá thấp.

Từ các quan điểm trên có thể thấy rằng, chất lượng dịch vụ lưu trú không chỉ là sự hoàn thiện về mặt cơ sở vật chất mà còn là sự kết hợp của nhiều yếu tố như con người, quy trình và trải nghiệm tổng thể của khách hàng. Đây chính là cơ sở quan trọng để xây dựng các tiêu chí đánh giá và mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ trong khách sạn.

1.3.3. Vai trò của chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn

Trong bối cảnh ngành khách sạn ngày càng cạnh tranh gay gắt, chất lượng dịch vụ lưu trú không chỉ đơn thuần là yếu tố hỗ trợ mà đã trở thành nhân tố cốt lõi quyết định sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp. Vai trò của chất lượng dịch vụ lưu trú được thể hiện rõ trên nhiều phương diện sau:

1.3.3.1. Chất lượng dịch vụ lưu trú quyết định mức độ hài lòng của khách hàng

Dịch vụ lưu trú là trải nghiệm xuyên suốt trong quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ khách sạn. Từ khâu đặt phòng, nhận phòng, thời gian lưu trú cho đến khi trả phòng, mọi yếu tố đều ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách. Khi chất lượng dịch vụ được đảm bảo ổn định và đáp ứng kỳ vọng, khách hàng sẽ cảm thấy hài lòng; ngược lại, chỉ một sai sót nhỏ cũng có thể làm giảm đáng kể trải nghiệm tổng thể. Vì vậy, chất lượng dịch vụ lưu trú chính là nền tảng hình thành sự hài lòng của khách hàng.

1.3.3.2. Chất lượng dịch vụ lưu trú góp phần xây dựng và củng cố hình ảnh, thương hiệu khách sạn

Trong ngành khách sạn, thương hiệu không chỉ được xây dựng thông qua quảng cáo mà chủ yếu đến từ trải nghiệm thực tế của khách hàng. Một khách sạn có chất lượng dịch vụ tốt sẽ tạo được ấn tượng tích cực, từ đó nâng cao uy tín trên thị trường. Đặc biệt, trong thời đại công nghệ số, các đánh giá trực tuyến trên các nền tảng đặt phòng có ảnh hưởng rất lớn đến quyết định lựa chọn của khách hàng. Do đó, chất lượng dịch vụ lưu trú chính là “công cụ marketing hiệu quả nhất” giúp khách sạn khẳng định vị thế cạnh tranh.

1.3.3.3. Chất lượng dịch vụ lưu trú ảnh hưởng trực tiếp đến doanh thu và hiệu quả kinh doanh

Chất lượng dịch vụ cao giúp gia tăng tỷ lệ khách quay lại và thu hút khách hàng mới thông qua truyền miệng tích cực. Điều này góp phần nâng cao công suất sử dụng phòng – yếu tố quan trọng nhất trong kinh doanh khách sạn. Ngược lại, nếu chất lượng

dịch vụ không đảm bảo, khách sạn không chỉ mất khách hàng hiện tại mà còn mất cơ hội tiếp cận khách hàng tiềm năng. Vì vậy, đầu tư vào chất lượng dịch vụ lưu trú chính là đầu tư vào hiệu quả kinh doanh lâu dài.

1.3.3.4. Chất lượng dịch vụ lưu trú tạo lợi thế cạnh tranh bền vững

Trong khi cơ sở vật chất có thể dễ dàng bị sao chép hoặc thay thế, thì chất lượng dịch vụ – đặc biệt là yếu tố con người và trải nghiệm khách hàng – lại khó có thể bắt chước hoàn toàn. Một khách sạn có dịch vụ tốt, đồng đều và mang dấu ấn riêng sẽ tạo ra sự khác biệt rõ rệt so với đối thủ. Đây chính là lợi thế cạnh tranh bền vững giúp doanh nghiệp tồn tại và phát triển trong môi trường cạnh tranh khốc liệt.

1.3.3.5. Chất lượng dịch vụ lưu trú thúc đẩy sự phát triển của các dịch vụ bổ trợ

Khi khách hàng hài lòng với dịch vụ lưu trú, họ có xu hướng sử dụng thêm các dịch vụ khác như nhà hàng, spa, hội nghị hay giải trí trong khách sạn. Điều này không chỉ làm tăng doanh thu mà còn nâng cao giá trị trải nghiệm tổng thể của khách hàng. Như vậy, dịch vụ lưu trú đóng vai trò là “đòn bẩy” giúp phát triển các hoạt động kinh doanh khác trong khách sạn.

1.3.3.6. Chất lượng dịch vụ lưu trú góp phần nâng cao năng lực quản lý và chất lượng nguồn nhân lực

Để duy trì chất lượng dịch vụ ổn định, khách sạn cần xây dựng quy trình phục vụ rõ ràng, đào tạo nhân viên bài bản và thường xuyên kiểm soát chất lượng. Quá trình này không chỉ nâng cao kỹ năng chuyên môn mà còn cải thiện thái độ phục vụ của đội ngũ nhân sự. Từ đó, tạo ra một môi trường làm việc chuyên nghiệp, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động chung của khách sạn.

Tóm lại, chất lượng dịch vụ lưu trú không chỉ ảnh hưởng đến trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng mà còn tác động trực tiếp đến doanh thu, thương hiệu và khả năng cạnh tranh của khách sạn. Trong bối cảnh thị trường ngày càng yêu cầu cao về chất lượng dịch vụ, việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú là yêu cầu tất yếu, đồng thời là định hướng chiến lược quan trọng đối với các doanh nghiệp khách sạn.

1.3.4. Các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn

Chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn không được hình thành từ một yếu tố riêng lẻ mà là kết quả tổng hợp của nhiều yếu tố khác nhau, bao gồm cả yếu tố hữu hình và vô hình. Các yếu tố này có mối quan hệ chặt chẽ và cùng tác động đến cảm nhận cũng như mức độ hài lòng của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

- Trước hết, cơ sở vật chất và trang thiết bị là yếu tố hữu hình quan trọng trong việc cấu thành chất lượng dịch vụ lưu trú. Đây là những yếu tố mà khách hàng có thể trực tiếp quan sát và trải nghiệm như phòng nghỉ, nội thất, trang thiết bị tiện nghi, hệ thống ánh sáng, điều hòa và các tiện ích đi kèm. Theo tác giả Philip Kotler và cộng sự của cuốn sách Marketing for Hospitality and Tourism (2016), yếu tố hữu hình đóng vai trò quan trọng trong việc hình thành ấn tượng ban đầu và ảnh hưởng đến đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ.
- Bên cạnh đó, yếu tố con người hay đội ngũ nhân viên phục vụ là yếu tố mang tính quyết định trong việc tạo ra giá trị dịch vụ. Trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ và khả năng xử lý tình huống của nhân viên có ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng. Theo Nguyễn Văn Mạnh (2013), trong ngành khách sạn, nơi dịch vụ mang tính tương tác cao, yếu tố con người đóng vai trò trung tâm trong việc quyết định chất lượng dịch vụ.
- Một yếu tố quan trọng khác là quy trình cung cấp dịch vụ. Quy trình phục vụ bao gồm các bước từ đặt phòng, nhận phòng, phục vụ trong thời gian lưu trú cho đến trả phòng và xử lý khiếu nại. Một quy trình được thiết kế hợp lý, rõ ràng và thực hiện nhất quán sẽ giúp nâng cao hiệu quả phục vụ, giảm thiểu sai sót và đảm bảo tính đồng đều của chất lượng dịch vụ.
- Ngoài ra, giá cả và giá trị cảm nhận cũng là yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú. Khách hàng thường đánh giá chất lượng dịch vụ không chỉ dựa trên những gì họ nhận được mà còn dựa trên sự tương xứng giữa giá cả và giá trị dịch vụ. Khi khách hàng cảm nhận rằng dịch vụ nhận được xứng đáng với chi phí bỏ ra, họ sẽ có xu hướng đánh giá cao chất lượng dịch vụ.
- Cuối cùng, trải nghiệm tổng thể của khách hàng là yếu tố tổng hợp phản ánh đầy đủ chất lượng dịch vụ lưu trú. Trải nghiệm này được hình thành từ sự kết hợp của các yếu tố như cơ sở vật chất, thái độ phục vụ, quy trình cung cấp dịch vụ và cảm xúc của khách hàng trong suốt quá trình lưu trú. Theo Parasuraman (Parasuraman et al., 1988), cảm nhận của khách hàng đóng vai trò quyết định trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ.

Như vậy, chất lượng dịch vụ lưu trú là kết quả của sự phối hợp giữa nhiều yếu tố khác nhau, trong đó cả yếu tố hữu hình và vô hình đều có vai trò quan trọng. Việc nhận

diện rõ các yếu tố cấu thành này là cơ sở để xây dựng mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ phù hợp trong hoạt động kinh doanh khách sạn.

1.4. Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ được áp dụng trong nghiên cứu chất lượng dịch vụ lưu trú trong kinh doanh khách sạn

1.4.1. Tổng quan về mô hình SERVPERF

Mô hình SERVPERF do Cronin and Taylor (1992) đề xuất là mô hình đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên hiệu suất thực tế mà khách hàng cảm nhận được trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Trước đó, mô hình SERVQUAL của Parasuraman (1988) đã được sử dụng phổ biến để đánh giá chất lượng dịch vụ thông qua khoảng cách giữa kỳ vọng và cảm nhận của khách hàng. Tuy nhiên, việc đo lường kỳ vọng trong thực tế gặp nhiều khó khăn do tính chủ quan và sự thay đổi liên tục của nhận thức khách hàng.

Trên cơ sở đó, Cronin and Taylor (1992) cho rằng việc đánh giá chất lượng dịch vụ nên tập trung đánh giá thông qua cảm nhận thực tế của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ thay vì so sánh với kỳ vọng. Vì vậy, mô hình SERVPERF được xây dựng nhằm đơn giản hóa thang đo và nâng cao độ chính xác của kết quả nghiên cứu.

Trong thực tế, SERVPERF đo chất lượng dịch vụ bằng cách yêu cầu khách hàng đánh giá trực tiếp trải nghiệm của họ với dịch vụ, mà không cần so sánh với kỳ vọng trước đó. Điều này không chỉ đơn giản hóa quá trình đánh giá mà còn tránh được sự nhầm lẫn có thể xảy ra khi phân biệt giữa sự hài lòng và thái độ của khách hàng. Bằng cách tập trung vào nhận thức thực tế của khách hàng, SERVPERF cung cấp một cái nhìn trực tiếp về chất lượng dịch vụ.

Chính vì vậy, mô hình SERVPERF được đánh giá là phù hợp với các nghiên cứu thực nghiệm, đặc biệt trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú nơi mà trải nghiệm thực tế đóng vai trò quyết định trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ.

1.4.2. Các thành phần của mô hình SERVPERF áp dụng trong nghiên cứu

Mô hình SERVPERF của Cronin and Taylor (1992) đo lường chất lượng dịch vụ thông qua năm thành phần cơ bản, phản ánh toàn diện các khía cạnh của dịch vụ từ góc nhìn của khách hàng. Các thành phần này không tồn tại độc lập mà có mối quan hệ chặt chẽ, cùng tác động đến cảm nhận chung về chất lượng dịch vụ.

1.4.3.1. Độ tin cậy (Reliability)

Thể hiện khả năng cung cấp dịch vụ một cách chính xác, đúng cam kết và nhất quán. Trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú, yếu tố này được thể hiện thông qua việc khách sạn thực hiện đúng các cam kết về đặt phòng, cung cấp phòng đúng loại đã đăng ký, đảm bảo thời gian nhận phòng và cung cấp dịch vụ đúng như đã thông báo. Độ tin cậy cao giúp khách hàng hình thành niềm tin và cảm giác an tâm khi sử dụng dịch vụ.

1.4.3.2. Khả năng đáp ứng (Responsiveness)

Phản ánh mức độ sẵn sàng và nhanh chóng của nhân viên trong việc phục vụ khách hàng. Đây là yếu tố thể hiện sự chủ động của khách sạn trong việc giải quyết các yêu cầu, thắc mắc hoặc khiếu nại của khách trong quá trình lưu trú. Trong môi trường khách sạn, khả năng phản hồi nhanh và kịp thời có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng.

1.4.3.3. Mức độ đảm bảo (Assurance)

Liên quan đến trình độ chuyên môn, kỹ năng và thái độ của nhân viên, giúp tạo sự tin tưởng và an tâm cho khách hàng. Trong dịch vụ lưu trú, yếu tố này thể hiện qua phong cách phục vụ chuyên nghiệp, khả năng giao tiếp, kiến thức nghiệp vụ và sự lịch sự của nhân viên khi tiếp xúc với khách. Khi khách hàng cảm thấy an toàn và tin tưởng vào dịch vụ, họ sẽ có xu hướng đánh giá cao chất lượng dịch vụ.

1.4.3.4. Sự đồng cảm (Empathy)

Thể hiện mức độ quan tâm, chăm sóc và thấu hiểu nhu cầu của từng khách hàng. Đây là yếu tố mang tính cá nhân hóa cao trong dịch vụ, giúp khách hàng cảm nhận được sự quan tâm riêng biệt thay vì dịch vụ mang tính đại trà. Trong khách sạn, sự đồng cảm được thể hiện qua việc nhân viên lắng nghe, hiểu và đáp ứng các nhu cầu đặc biệt của khách hàng.

1.4.3.5. Phương tiện hữu hình (Tangibles)

Bao gồm cơ sở vật chất, trang thiết bị, không gian và hình ảnh bên ngoài của khách sạn. Đây là yếu tố đầu tiên mà khách hàng tiếp xúc và có ảnh hưởng lớn đến ấn tượng ban đầu. Một khách sạn có cơ sở vật chất hiện đại, sạch sẽ và đồng bộ sẽ góp phần nâng cao cảm nhận về chất lượng dịch vụ.

Như vậy, năm thành phần của mô hình SERVPERF phản ánh đầy đủ các khía cạnh của chất lượng dịch vụ, từ yếu tố hữu hình đến yếu tố vô hình. Việc sử dụng mô

hình này trong nghiên cứu giúp đánh giá một cách toàn diện chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn từ góc nhìn của khách hàng.

1.4.3. Lý do lựa chọn mô hình SERVPERF trong nghiên cứu

Việc lựa chọn mô hình nghiên cứu phù hợp đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo tính khoa học và độ tin cậy của kết quả nghiên cứu. Trong đề tài này, mô hình SERVPERF được lựa chọn làm cơ sở để đo lường chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean.

- Thứ nhất, nghiên cứu tập trung vào việc đánh giá cảm nhận thực tế của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ lưu trú. Do đó, việc sử dụng mô hình chỉ đo lường hiệu suất dịch vụ giúp phản ánh trực tiếp trải nghiệm của khách hàng, thay vì phụ thuộc vào yếu tố kỳ vọng mang tính chủ quan và khó xác định.
- Thứ hai, đối tượng khảo sát của đề tài là khách hàng đã và đang lưu trú tại khách sạn, với thời gian trả lời bảng hỏi tương đối ngắn. Vì vậy, việc sử dụng mô hình SERVPERF với số lượng biến quan sát được tinh gọn sẽ giúp bảng hỏi trở nên dễ hiểu, thuận tiện cho người trả lời, đồng thời nâng cao tỷ lệ thu thập dữ liệu và độ chính xác của thông tin.
- Thứ ba, trong bối cảnh nghiên cứu tại một khách sạn cụ thể, việc đánh giá chất lượng dịch vụ cần gắn liền với trải nghiệm thực tế tại đơn vị đó. Mô hình SERVPERF cho phép tập trung vào hiệu quả cung cấp dịch vụ tại thời điểm khảo sát, từ đó giúp kết quả nghiên cứu mang tính thực tiễn cao và có giá trị ứng dụng trực tiếp trong việc đề xuất giải pháp.
- Cuối cùng, mô hình SERVPERF kế thừa đầy đủ năm thành phần cơ bản của chất lượng dịch vụ, bao gồm độ tin cậy, khả năng đáp ứng, mức độ đảm bảo, sự đồng cảm và phương tiện hữu hình. Điều này giúp đảm bảo việc đánh giá chất lượng dịch vụ được thực hiện một cách toàn diện, phù hợp với đặc thù của dịch vụ lưu trú trong khách sạn.

Từ những lý do trên, việc lựa chọn mô hình SERVPERF là phù hợp với mục tiêu và phạm vi nghiên cứu của đề tài.

1.4.4. Mô hình nghiên cứu đề xuất về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn

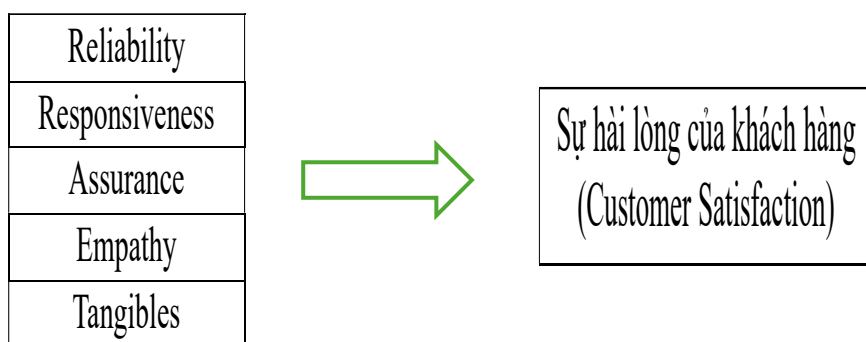
Trên cơ sở mô hình SERVPERF do Cronin and Taylor (1992) đề xuất, đề tài xây dựng mô hình nghiên cứu nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean.

Theo đó, năm thành phần của mô hình SERVPERF bao gồm: độ tin cậy, khả năng đáp ứng, mức độ đảm bảo, sự đồng cảm và phương tiện hữu hình được xem là các yếu tố độc lập, có tác động trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng – yếu tố phụ thuộc trong nghiên cứu.

Việc lựa chọn mô hình SERVPERF làm cơ sở nghiên cứu xuất phát từ đặc thù của dịch vụ lưu trú, trong đó trải nghiệm thực tế của khách hàng đóng vai trò quyết định trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ. So với các mô hình khác, SERVPERF tập trung vào cảm nhận thực tế, giúp phản ánh chính xác hơn mức độ hài lòng của khách hàng trong môi trường dịch vụ khách sạn.

Mô hình nghiên cứu đề xuất thể hiện mối quan hệ giữa các yếu tố chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng. Cụ thể, mỗi yếu tố trong mô hình SERVPERF đều được giả định có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ lưu trú tại khách sạn.

Để cụ thể hóa mô hình nghiên cứu, đề tài sử dụng sơ đồ mô hình thể hiện mối quan hệ giữa các biến như sau:



Nguồn: Tác giả đề xuất dựa trên mô hình SERVPERF

Hình 1.1: Mô hình nghiên cứu đề xuất

Mô hình nghiên cứu đề xuất thể hiện mối quan hệ giữa các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng. Trong đó, năm yếu tố thuộc mô hình SERVPERF được xem là các biến độc lập, có tác động trực tiếp đến sự hài lòng của

khách hàng – biến phụ thuộc trong nghiên cứu. Mô hình này là cơ sở để xây dựng thang đo và tiến hành kiểm định trong các phần tiếp theo của đề tài.

1.4.5.Thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn

Theo giáo trình Quản trị chất lượng dịch vụ của ThS. Lê Thái Phương. Dựa trên các yếu tố tham gia vào quá trình cung cấp dịch vụ lưu trú cho du khách, chất lượng dịch vụ lưu trú có thể đánh giá dựa vào 6 nhóm:

(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.

(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.

(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.

(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 nên sự hấp dẫn cho khách hàng.

(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.

(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 1.1 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, 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: Giáo trình Quản Trị Chất Lượng Dịch Vụ - ThS. Lê Thái Phụng

1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn

1.5.1. Nhóm yếu tố bên trong khách sạn ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ

Nhóm yếu tố bên trong khách sạn là những yếu tố thuộc về nội tại của doanh nghiệp, có thể kiểm soát và điều chỉnh thông qua hoạt động quản lý. Các yếu tố này có ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình cung cấp dịch vụ và đóng vai trò quyết định trong việc hình thành chất lượng dịch vụ lưu trú.

1.5.1.1. Yếu tố cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn

Cơ sở vật chất kỹ thuật là yếu tố hữu hình quan trọng trong hoạt động kinh doanh khách sạn, bao gồm :

- Hệ thống phòng nghỉ
- Trang thiết bị
- Tiện nghi
- Không gian tổng thể phục vụ khách hàng

Đây là yếu tố đầu tiên mà khách hàng tiếp xúc và hình thành ấn tượng ban đầu khi sử dụng dịch vụ lưu trú. Một hệ thống cơ sở vật chất hiện đại, đồng bộ và được bảo trì thường xuyên sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc cung cấp dịch vụ chất lượng cao, đồng thời nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Ngược lại, nếu cơ sở vật chất xuống cấp, thiếu đồng bộ hoặc không đáp ứng tiêu chuẩn sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng, ngay cả khi các yếu tố khác được đảm bảo. Do đó, việc đầu tư và duy trì cơ sở vật chất không chỉ là yêu cầu kỹ thuật mà còn là yếu tố mang tính chiến lược trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú.

1.5.1.2. Yếu tố nguồn nhân lực trong khách sạn

Nguồn nhân lực là yếu tố trung tâm trong việc tạo ra và cung cấp dịch vụ lưu trú. Trong ngành khách sạn, nơi dịch vụ mang tính tương tác cao, chất lượng phục vụ phụ thuộc lớn vào :

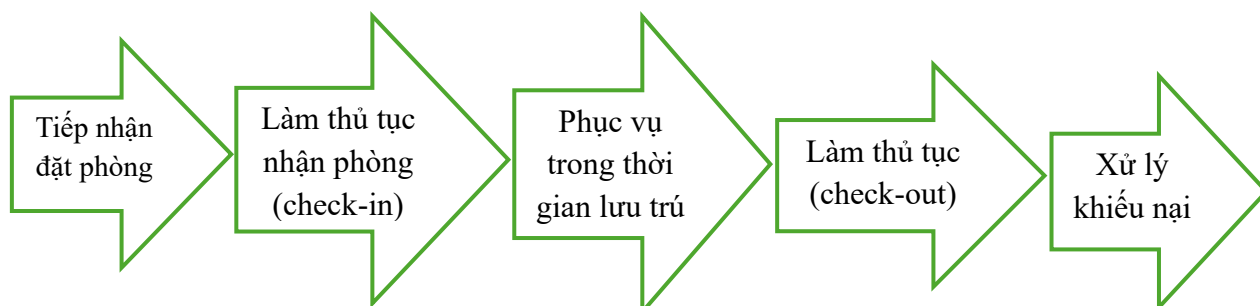
- Trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân viên
- Kỹ năng nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên
- Thái độ của đội ngũ nhân viên.

Nhân viên lễ tân, buồng phòng và các bộ phận liên quan là những người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, do đó họ đóng vai trò quan trọng trong việc tạo dựng hình ảnh và chất lượng dịch vụ của khách sạn. Một đội ngũ nhân viên được đào tạo bài bản, có tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ chuyên nghiệp sẽ góp phần nâng cao sự hài

lòng của khách hàng. Ngược lại, nếu nhân viên thiếu kỹ năng hoặc không có thái độ phục vụ phù hợp sẽ làm giảm chất lượng dịch vụ, ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng và uy tín của khách sạn.

1.5.1.3. Yếu tố quy trình phục vụ khách hàng

Quy trình phục vụ khách hàng là hệ thống các bước công việc được xây dựng nhằm đảm bảo dịch vụ được cung cấp một cách thống nhất và hiệu quả. Trong dịch vụ lưu trú, quy trình bao gồm các hoạt động như :



Nguồn : Bộ phận Lễ Tân của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Sơ đồ 1.1. Quy trình phục vụ khách hàng của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Một quy trình phục vụ hợp lý, rõ ràng và được thực hiện đúng sẽ giúp nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên, giảm thiểu sai sót và đảm bảo chất lượng dịch vụ đồng đều. Đồng thời, quy trình tốt còn góp phần tạo cảm giác chuyên nghiệp và tin cậy cho khách hàng. Trong trường hợp quy trình chưa hoàn thiện hoặc thực hiện không nhất quán, dịch vụ cung cấp có thể bị gián đoạn, từ đó ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng.

1.5.1.4. Yếu tố ứng dụng công nghệ trong quản lý và phục vụ

Sự phát triển của công nghệ đã và đang tạo ra những thay đổi đáng kể trong hoạt động kinh doanh khách sạn. Việc ứng dụng các hệ thống như :

- Hệ thống quản lý khách sạn (PMS)
- Hệ thống đặt phòng trực tuyến (OTA)
- Các công nghệ hỗ trợ khác giúp nâng cao hiệu quả quản lý và cải thiện chất lượng phục vụ.

Công nghệ cho phép khách sạn tối ưu hóa quy trình vận hành, giảm thiểu sai sót và nâng cao tốc độ phục vụ. Đồng thời, việc ứng dụng công nghệ còn giúp cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng thông qua việc lưu trữ và phân tích dữ liệu. Tuy nhiên, hiệu quả của công nghệ phụ thuộc vào khả năng sử dụng và khai thác của đội ngũ nhân viên. Do

đó, việc kết hợp giữa công nghệ và con người là yếu tố quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ.

1.5.1.5. Yếu tố văn hóa doanh nghiệp trong khách sạn

Văn hóa doanh nghiệp là hệ thống các giá trị, niềm tin và chuẩn mực hành vi được hình thành trong quá trình hoạt động của khách sạn. Đây là yếu tố mang tính vô hình nhưng có ảnh hưởng sâu sắc đến chất lượng dịch vụ.

Một môi trường làm việc :

- Tích cực
- Đề cao tinh thần trách nhiệm
- Sự hợp tác giữa các nhân viên

Ở môi trường làm việc như vậy sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc cung cấp dịch vụ chất lượng cao. Văn hóa doanh nghiệp còn góp phần định hình phong cách phục vụ riêng của khách sạn, từ đó tạo nên sự khác biệt trên thị trường. Ngược lại, nếu văn hóa doanh nghiệp không được xây dựng và duy trì hiệu quả, sẽ ảnh hưởng đến tinh thần làm việc của nhân viên và gián tiếp làm giảm chất lượng dịch vụ.

1.5.2. Nhóm yếu tố bên ngoài khách sạn ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ

Bên cạnh các yếu tố nội tại, chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn còn chịu ảnh hưởng đáng kể từ các yếu tố bên ngoài. Đây là những yếu tố mà khách sạn khó kiểm soát hoàn toàn nhưng lại có tác động trực tiếp đến việc đánh giá chất lượng dịch vụ của khách hàng. Việc nhận diện và thích ứng với các yếu tố này là điều kiện quan trọng giúp khách sạn nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường.

1.5.2.1. Nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng

Khách hàng là đối tượng trực tiếp đánh giá chất lượng dịch vụ, do đó nhu cầu và kỳ vọng của họ có ảnh hưởng quyết định đến việc xác định chất lượng dịch vụ.

Trong bối cảnh hiện nay, nhu cầu của khách hàng ngày càng đa dạng và yêu cầu ngày càng cao, không chỉ dừng lại ở sự tiện nghi mà còn bao gồm trải nghiệm tổng thể. Theo Marketing for Hospitality and Tourism (Kotler et al., 2016), sự hài lòng của khách hàng được hình thành dựa trên sự so sánh giữa kỳ vọng ban đầu và cảm nhận thực tế sau khi sử dụng dịch vụ.

Khi dịch vụ cung cấp đáp ứng hoặc vượt quá kỳ vọng, khách hàng sẽ cảm thấy hài lòng; ngược lại, nếu không đáp ứng được kỳ vọng, chất lượng dịch vụ sẽ bị đánh giá

thấp. Vì vậy, việc nắm bắt và dự đoán nhu cầu của khách hàng là yếu tố quan trọng giúp khách sạn nâng cao chất lượng dịch vụ.

1.5.2.2. Mức độ cạnh tranh trong ngành khách sạn

Mức độ cạnh tranh trong ngành khách sạn ngày càng gia tăng, đặc biệt tại các khu vực phát triển du lịch. Sự xuất hiện của nhiều khách sạn với quy mô và phân khúc khác nhau tạo ra áp lực lớn đối với các doanh nghiệp trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ.

Cạnh tranh không chỉ diễn ra về giá mà còn về chất lượng, trải nghiệm và sự khác biệt trong dịch vụ. Theo tác giả Philip Kotler và cộng sự của cuốn sách *Marketing for Hospitality and Tourism* (2016), trong môi trường cạnh tranh, doanh nghiệp dịch vụ cần tạo ra giá trị vượt trội nhằm thu hút và giữ chân khách hàng.

Điều này buộc các khách sạn phải liên tục cải tiến và nâng cao chất lượng dịch vụ để duy trì vị thế trên thị trường.

1.5.2.3. Các yếu tố môi trường kinh tế – xã hội và du lịch

Các yếu tố môi trường như tình hình kinh tế, chính sách phát triển du lịch, xu hướng xã hội và các yếu tố bất ổn (dịch bệnh, thiên tai) có ảnh hưởng đáng kể đến hoạt động kinh doanh khách sạn.

Khi nền kinh tế phát triển và du lịch tăng trưởng, nhu cầu lưu trú tăng lên, tạo điều kiện thuận lợi cho khách sạn nâng cao chất lượng dịch vụ. Ngược lại, trong điều kiện bất lợi, khách sạn có thể phải điều chỉnh chiến lược kinh doanh để thích ứng, từ đó ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cung cấp.

Ngoài ra, sự thay đổi trong xu hướng tiêu dùng và hành vi du lịch cũng đặt ra yêu cầu mới đối với các khách sạn trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

1.5.3. Môi quan hệ giữa bộ phận lưu trú với các bộ phận khác

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, bộ phận lưu trú giữ vai trò trung tâm và có mối quan hệ chặt chẽ với nhiều bộ phận khác nhằm đảm bảo quá trình phục vụ khách hàng diễn ra liên tục, đồng bộ và hiệu quả. Sự phối hợp giữa các bộ phận không chỉ ảnh hưởng đến hiệu quả vận hành mà còn tác động trực tiếp đến chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng.

1.5.3.1. Mối quan hệ giữa bộ phận lưu trú và bộ phận lễ tân

Bộ phận lễ tân là nơi tiếp xúc trực tiếp với khách hàng từ khi đặt phòng đến khi trả phòng, trong khi bộ phận lưu trú chịu trách nhiệm chuẩn bị và đảm bảo chất lượng phòng nghỉ. Hai bộ phận này cần phối hợp chặt chẽ trong việc cập nhật tình trạng phòng, số lượng phòng trống, phòng đang vệ sinh hoặc phòng đã sẵn sàng phục vụ khách.

Khi khách làm thủ tục nhận phòng, lễ tân sẽ cung cấp thông tin về loại phòng, thời gian lưu trú và các yêu cầu đặc biệt cho bộ phận buồng phòng để chuẩn bị phòng phù hợp. Đồng thời, khi khách trả phòng, bộ phận buồng phòng sẽ kiểm tra tình trạng phòng và thông báo cho lễ tân để hoàn tất thủ tục thanh toán. Sự phối hợp hiệu quả giữa hai bộ phận góp phần nâng cao tốc độ phục vụ và hạn chế sai sót trong quá trình cung cấp dịch vụ.

1.5.3.2. Mối quan hệ giữa bộ phận lưu trú và bộ phận nhà hàng

Trong quá trình lưu trú, khách hàng thường sử dụng thêm các dịch vụ ăn uống tại khách sạn. Vì vậy, bộ phận lưu trú cần phối hợp với bộ phận nhà hàng trong việc cung cấp thông tin về số lượng khách, thời gian phục vụ ăn sáng hoặc các yêu cầu đặc biệt của khách lưu trú.

Ngoài ra, đối với các dịch vụ phục vụ tại phòng (room service), bộ phận buồng phòng và nhà hàng cần phối hợp nhằm đảm bảo việc phục vụ đúng thời gian, đúng yêu cầu và duy trì chất lượng dịch vụ. Sự liên kết giữa hai bộ phận góp phần nâng cao trải nghiệm tổng thể của khách hàng trong thời gian lưu trú.

1.5.3.3. Mối quan hệ giữa bộ phận lưu trú và bộ phận kỹ thuật

Bộ phận kỹ thuật có nhiệm vụ đảm bảo hệ thống cơ sở vật chất và trang thiết bị trong khách sạn luôn hoạt động ổn định. Trong quá trình vệ sinh và kiểm tra phòng, nếu bộ phận buồng phòng phát hiện các sự cố như hỏng điều hòa, hệ thống điện, nước hoặc thiết bị nội thất, thông tin sẽ được chuyển đến bộ phận kỹ thuật để xử lý kịp thời.

Sự phối hợp này giúp đảm bảo chất lượng phòng nghỉ luôn ở trạng thái tốt nhất trước khi phục vụ khách, đồng thời hạn chế các sự cố ảnh hưởng đến trải nghiệm lưu trú của khách hàng.

1.5.3.4. Mối quan hệ giữa bộ phận lưu trú và bộ phận an ninh

Bộ phận lưu trú phối hợp với bộ phận an ninh nhằm đảm bảo an toàn cho khách hàng, tài sản cá nhân và tài sản của khách sạn trong suốt thời gian lưu trú. Hai bộ phận

thường xuyên trao đổi thông tin liên quan đến khách lưu trú, các tình huống phát sinh hoặc các vấn đề về an toàn, an ninh trong khách sạn.

Việc phối hợp hiệu quả giúp khách hàng cảm thấy yên tâm khi sử dụng dịch vụ, từ đó nâng cao uy tín và hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

1.5.3.5. Mối quan hệ giữa bộ phận lưu trú và bộ phận kinh doanh – marketing

Bộ phận kinh doanh – marketing có nhiệm vụ xây dựng chương trình quảng bá, thu hút khách hàng và bán phòng. Trong khi đó, bộ phận lưu trú là nơi trực tiếp cung cấp và đảm bảo chất lượng dịch vụ cho khách hàng sau khi đặt phòng.

Thông qua phản hồi từ khách hàng trong quá trình lưu trú, bộ phận lưu trú cung cấp thông tin cho bộ phận kinh doanh – marketing để cải thiện chất lượng dịch vụ, xây dựng các chương trình chăm sóc khách hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

Như vậy, bộ phận lưu trú có mối quan hệ mật thiết với hầu hết các bộ phận trong khách sạn. Sự phối hợp đồng bộ giữa các bộ phận không chỉ giúp quá trình vận hành diễn ra hiệu quả mà còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

1.6. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn

Trong bối cảnh ngành du lịch ngày càng phát triển và mức độ cạnh tranh giữa các doanh nghiệp khách sạn ngày càng gia tăng, việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú trở thành yêu cầu tất yếu đối với mỗi khách sạn. Chất lượng dịch vụ không chỉ là yếu tố quyết định đến sự hài lòng của khách hàng mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến uy tín, hình ảnh thương hiệu và khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường.

Theo tác giả Philip Kotler và cộng sự của cuốn sách *Marketing for Hospitality and Tourism* (2016), trong lĩnh vực dịch vụ, việc duy trì và nâng cao chất lượng là điều kiện quan trọng để tạo ra giá trị khác biệt và giữ chân khách hàng. Đối với dịch vụ lưu trú, nơi trải nghiệm của khách hàng đóng vai trò trung tâm, chất lượng dịch vụ càng trở nên quan trọng hơn khi quyết định đến hành vi quay lại và mức độ trung thành của khách hàng.

Bên cạnh đó, sự thay đổi trong nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng, cùng với sự phát triển nhanh chóng của công nghệ và xu hướng tiêu dùng mới, đã đặt ra những yêu cầu ngày càng cao đối với chất lượng dịch vụ lưu trú. Các khách sạn không chỉ cần đáp

ứng các tiêu chuẩn cơ bản mà còn phải liên tục cải tiến và nâng cao chất lượng nhằm mang lại trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng.

Từ những cơ sở lý luận đã trình bày, có thể thấy việc nghiên cứu và đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú là cần thiết, không chỉ giúp khách sạn nhận diện được những điểm mạnh và hạn chế trong quá trình cung cấp dịch vụ mà còn là cơ sở để đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ trong thực tiễn.

Những nội dung lý luận trong chương này sẽ là nền tảng quan trọng để phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean trong chương tiếp theo, từ đó đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

TỔNG KẾT CHƯƠNG 1

Chương 1 đã trình bày những cơ sở lý luận liên quan đến chất lượng dịch vụ lưu trú trong hoạt động kinh doanh khách sạn. Trước hết, chương đã hệ thống hóa các khái niệm cơ bản về khách sạn, kinh doanh khách sạn, dịch vụ lưu trú và chất lượng dịch vụ lưu trú. Đồng thời, làm rõ vai trò, đặc điểm và các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn.

Bên cạnh đó, chương cũng phân tích vai trò của bộ phận lưu trú trong hoạt động kinh doanh khách sạn cũng như mối quan hệ giữa bộ phận lưu trú với các bộ phận chức năng khác. Qua đó cho thấy chất lượng dịch vụ lưu trú không chỉ phụ thuộc vào riêng bộ phận buồng phòng mà còn là kết quả của sự phối hợp đồng bộ giữa nhiều bộ phận trong khách sạn.

Ngoài ra, chương đã trình bày tổng quan về mô hình SERVPERF của Cronin and Taylor (1992), bao gồm lý do lựa chọn mô hình, các thành phần cấu thành và thang đo được áp dụng trong nghiên cứu. Mô hình SERVPERF được đánh giá là phù hợp với đề tài vì tập trung đo lường cảm nhận thực tế của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú.

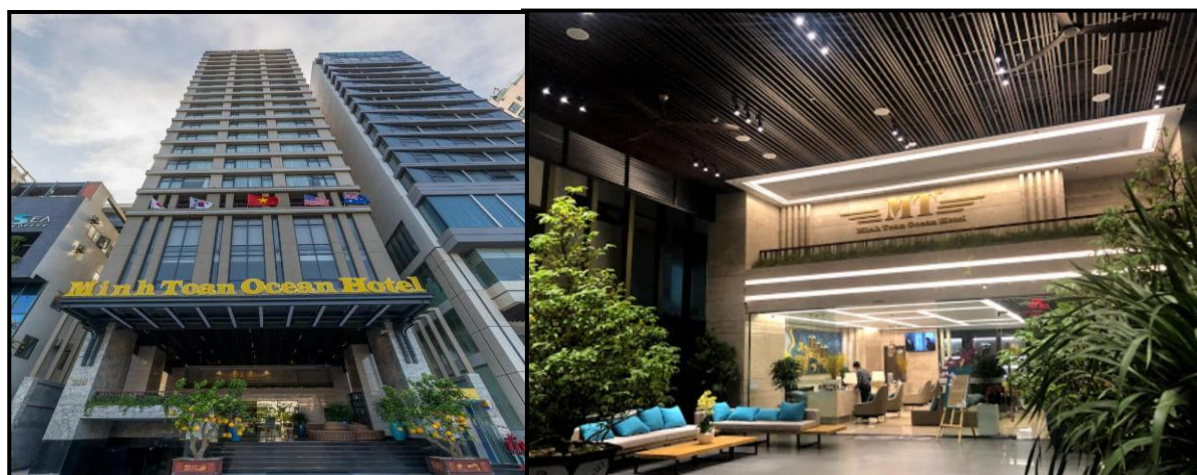
Những cơ sở lý luận được trình bày trong chương này là nền tảng quan trọng để phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Minh Toàn SAFI Ocean ở chương tiếp theo, đồng thời làm cơ sở để đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ trong thời gian tới.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN MINH TOÀN SAFI OCEAN

2.1. Giới thiệu tổng quan về khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Khách sạn Minh Toàn SAFI Ocean nổi lên như một thương hiệu tiêu biểu là một trong những khách sạn 4 sao nổi bật tại thành phố Đà Nẵng. Khách sạn còn là biểu tượng của sự sang trọng, hiện đại và chất lượng dịch vụ đẳng cấp trên con đường ven biển Võ Nguyên Giáp sầm uất. Vị trí đắc địa, cùng cơ sở vật chất vượt trội và đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp chính là những thế mạnh giúp Minh Toàn SAFI Ocean trở thành một trong những điểm đến hấp dẫn hàng đầu. Việc được thực tập tại đây là bước đầu tiên để em không chỉ học hỏi các quy trình nghiệp vụ mà còn thấu hiểu văn hóa làm việc và triết lý kinh doanh đặc trưng của một doanh nghiệp trong ngành dịch vụ.



Nguồn: <https://www.klook.com/>

Hình 2.1: Khách sạn Minh Toàn Safi ocean

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

2.1.1.1. Thông tin chung về khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean là một trong những điểm lưu trú cao cấp nổi bật tại thành phố Đà Nẵng – trung tâm du lịch và dịch vụ hàng đầu khu vực miền Trung. Khách sạn sở hữu vị trí đắc địa ngay bên bờ biển Mỹ Khê – bãi biển được tạp chí Forbes bình chọn là một trong những bãi biển quyến rũ nhất hành tinh. Từ đây, du khách chỉ mất vài phút để di chuyển đến trung tâm thành phố, sân bay quốc tế Đà Nẵng cũng như các địa danh nổi tiếng như Ngũ Hành Sơn, chùa Linh Ứng hay phố cổ Hội An. Khách sạn đạt tiêu chuẩn 4 sao quốc tế, được thiết kế theo phong cách hiện đại kết hợp hài hòa giữa nét tinh tế Á – Âu và không gian gần gũi với biển xanh.

- Tên đầy đủ: Công ty Cổ phần Du lịch Minh Toàn SAFI Ocean
- Tên giao dịch: Minh Toàn SAFI Ocean Hotel
- Địa chỉ: 224 Võ Nguyên Giáp, Phường Phước Mỹ, Quận Sơn Trà, Tp. Đà Nẵng
- Loại hình kinh doanh: Khách sạn 4 sao cao cấp
- Đơn vị chủ quản: Thuộc hệ thống Minh Toàn Group
- Email: info@minhtoansafiocean.com
- Website: <https://minhtoansafiocean.com/vn/>
- Hotline: (+84) 236 352 8888 / 0868 577 988

- Logo :



Hình 2.2: Logo Minh Toàn Saffi Ocean hotel

2.1.1.2. Các giai đoạn phát triển của khách sạn Minh Toàn Saffi Ocean

Khách sạn Minh Toàn Saffi Ocean chính thức đi vào hoạt động từ đầu năm 2022, đánh dấu bước phát triển quan trọng trong chiến lược mở rộng hệ sinh thái du lịch – nghỉ dưỡng của Minh Toàn Group tại khu vực miền Trung. Trước đó, thương hiệu “Minh Toàn Ocean” đã được biết đến rộng rãi, và sự hợp tác với Safi – một đơn vị có tiềm lực tài chính và kinh nghiệm trong ngành dịch vụ – đã mang đến một diện mạo mới, góp phần nâng tầm thương hiệu thành Minh Toàn Safi Ocean như hiện nay. Sự kết hợp này không chỉ là bước đi chiến lược trong việc gia tăng năng lực cạnh tranh, mà còn thể hiện tầm nhìn dài hạn của doanh nghiệp trong việc phát triển các sản phẩm du lịch chất lượng cao.

Nằm ngay trên tuyến đường ven biển Võ Nguyên Giáp, đối diện bãi biển Mỹ Khê– một trong những bãi biển đẹp và nổi tiếng nhất châu Á – khách sạn nhanh chóng khẳng định vị thế của mình như một điểm đến nghỉ dưỡng lý tưởng tại Đà Nẵng. Là một trong những dự án trọng điểm của Minh Toàn Group – tập đoàn uy tín hoạt động trong

lĩnh vực bất động sản và dịch vụ du lịch – Minh Toàn Safi Ocean được xây dựng với kiến trúc hiện đại kết hợp hài hòa cùng nét tinh tế đặc trưng của văn hóa Á Đông. Từ những ngày đầu hoạt động, khách sạn đã không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, mở rộng tiện ích và đa dạng hóa sản phẩm nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của du khách. Từ một cơ sở lưu trú tiêu chuẩn, khách sạn đã vươn mình trở thành một tổ hợp dịch vụ nghỉ dưỡng đẳng cấp, mang lại những trải nghiệm đáng nhớ cho cả khách nội địa và quốc tế.

2.1.1.3. Những lợi thế và thành tựu nổi bật của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean Đà Nẵng

Trong quá trình hoạt động, khách sạn Minh Toàn Safi Ocean Đà Nẵng đã xây dựng được nhiều lợi thế cạnh tranh quan trọng, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh và khẳng định vị thế trên thị trường lưu trú tại thành phố Đà Nẵng.

Trước hết, khách sạn sở hữu vị trí địa lý thuận lợi khi nằm trên tuyến đường Võ Nguyên Giáp, đối diện bãi biển Mỹ Khê – một trong những bãi biển đẹp nhất hành tinh. Vị trí này giúp du khách dễ dàng tiếp cận các điểm tham quan nổi tiếng của thành phố như bán đảo Sơn Trà, cầu Rồng, Ngũ Hành Sơn và phố cổ Hội An, đồng thời mang đến không gian nghỉ dưỡng với tầm nhìn hướng biển hấp dẫn.

Bên cạnh lợi thế về vị trí, khách sạn được đầu tư cơ sở vật chất hiện đại với hệ thống 133 phòng nghỉ được trang bị đầy đủ tiện nghi theo tiêu chuẩn khách sạn 4 sao. Ngoài dịch vụ lưu trú, khách sạn còn cung cấp nhiều tiện ích bổ sung như hồ bơi vô cực, nhà hàng, spa, phòng gym và các dịch vụ hỗ trợ khác nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Khách sạn cũng chú trọng đa dạng hóa hoạt động kinh doanh thông qua việc kết hợp dịch vụ lưu trú với dịch vụ ăn uống, hội nghị – hội thảo (MICE) và các dịch vụ nghỉ dưỡng khác. Điều này giúp mở rộng thị trường khách hàng, gia tăng doanh thu và nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường.

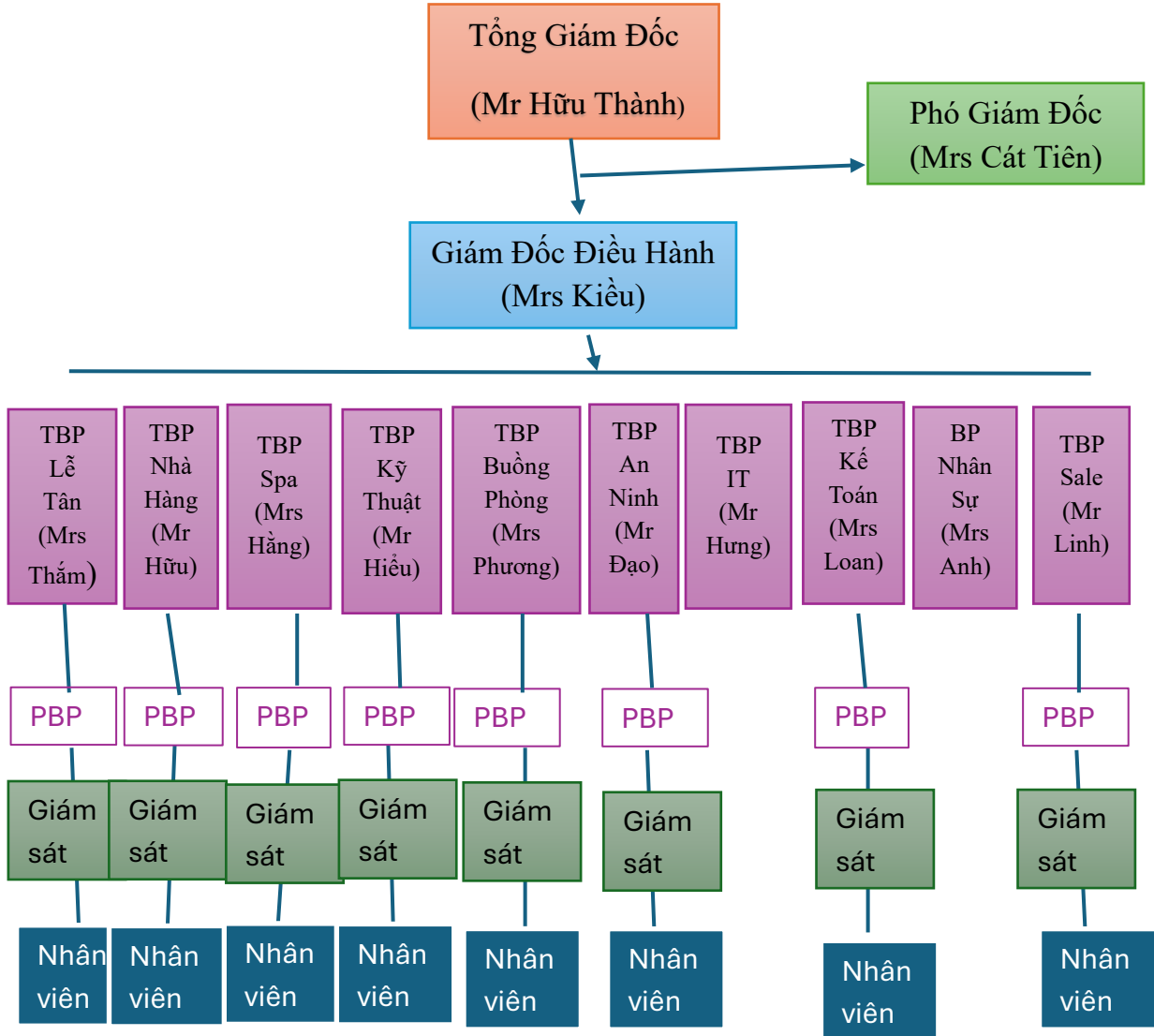
Ngoài ra, đội ngũ nhân viên của khách sạn được đào tạo nghiệp vụ tương đối bài bản, có tinh thần trách nhiệm cao, thái độ phục vụ thân thiện và chuyên nghiệp. Đây là yếu tố quan trọng góp phần tạo nên sự hài lòng của khách hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú.

Nhờ những lợi thế trên, khách sạn Minh Toàn Safi Ocean đã đạt được nhiều thành tựu đáng ghi nhận. Năm 2023, khách sạn được vinh danh với giải thưởng **“Khách sạn mặt biển tiêu biểu Châu Á”**, góp phần khẳng định vị thế và chất lượng dịch vụ trên thị trường du lịch. Bên cạnh đó, khách sạn luôn duy trì mức đánh giá cao trên các nền tảng đặt phòng trực tuyến như Agoda và booking.com với điểm đánh giá trên 9/10. Nhiều khách hàng đánh giá tích cực về vị trí thuận lợi, cơ sở vật chất hiện đại, phòng nghỉ sạch sẽ và thái độ phục vụ chuyên nghiệp

của nhân viên. Những lợi thế và thành tựu đạt được là nền tảng quan trọng giúp khách sạn Minh Toàn Safi Ocean tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ, xây dựng hình ảnh thương hiệu và phát triển bền vững trong những năm tiếp theo.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

2.1.2.1. Sơ đồ tổ chức của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean



Nguồn: Quản lý nhân sự khách sạn Minh Toàn SAFI Ocean

Sơ đồ 2.1: Sơ đồ tổ chức của khách sạn Minh Toàn SAFI Ocean

Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean được tổ chức theo mô hình trực tuyến – chức năng với sự phân công rõ ràng giữa các cấp quản lý và các bộ phận chuyên môn. Mỗi bộ phận gồm Trưởng bộ phận, Phó bộ phận, Giám sát và Nhân viên, đảm nhận những nhiệm vụ riêng nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh diễn ra hiệu quả và chuyên nghiệp. Cơ cấu tổ chức này giúp tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận như lễ tân, buồng

phòng, nhà hàng và kỹ thuật, góp phần cung cấp dịch vụ đồng bộ, hạn chế sai sót và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng. Đây cũng là cơ sở quan trọng ảnh hưởng đến các yếu tố về khả năng đáp ứng, độ tin cậy và sự đảm bảo trong chất lượng dịch vụ lưu trú.

2.1.2.2. Chức năng nhiệm vụ từng bộ phận

Trong cơ cấu tổ chức của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean, mỗi bộ phận đảm nhận những chức năng và nhiệm vụ riêng nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh diễn ra hiệu quả, đồng thời phối hợp chặt chẽ trong quá trình phục vụ khách hàng.

a) Bộ phận Lễ tân (Front Office)

Bộ phận lễ tân là nơi tiếp xúc trực tiếp với khách hàng và được xem là bộ mặt của khách sạn. Đây là đầu mối cung cấp thông tin, tiếp nhận yêu cầu và hỗ trợ khách trong suốt thời gian lưu trú.

Nhiệm vụ chủ yếu của bộ phận lễ tân gồm thực hiện thủ tục nhận phòng và trả phòng; tiếp nhận đặt phòng; cung cấp thông tin về các dịch vụ của khách sạn; tiếp nhận và xử lý các yêu cầu, thắc mắc hoặc khiếu nại của khách hàng; đồng thời phối hợp với các bộ phận liên quan nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ.

b) Bộ phận Buồng phòng (Housekeeping)

Bộ phận buồng phòng có chức năng đảm bảo vệ sinh, sự tiện nghi và chất lượng phòng nghỉ theo tiêu chuẩn của khách sạn.

Các nhiệm vụ chính bao gồm vệ sinh phòng khách và khu vực công cộng; thay mới ga giường, khăn tắm và bổ sung các vật dụng cần thiết; kiểm tra tình trạng phòng trước khi đón khách; báo cáo các hư hỏng phát sinh cho bộ phận kỹ thuật; đồng thời quản lý tài sản thất lạc của khách hàng.

c) Bộ phận Nhà hàng (Food & Beverage – F&B)

Bộ phận nhà hàng chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ ăn uống cho khách lưu trú và khách bên ngoài.

Nhiệm vụ của bộ phận bao gồm tổ chức phục vụ buffet sáng, phục vụ các bữa ăn trong ngày, xây dựng thực đơn phù hợp với nhu cầu khách hàng, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm và phối hợp tổ chức các sự kiện, hội nghị hoặc tiệc theo yêu cầu.

d) Bộ phận Kinh doanh – Marketing (Sales & Marketing)

Bộ phận kinh doanh – marketing có chức năng quảng bá hình ảnh khách sạn và tìm kiếm nguồn khách hàng.

Nhiệm vụ chủ yếu là nghiên cứu thị trường, xây dựng chiến lược kinh doanh, quản lý các kênh bán phòng trực tuyến và trực tiếp, duy trì mối quan hệ với các công ty lữ hành và đối tác du lịch, đồng thời triển khai các chương trình quảng bá và khuyến mãi nhằm nâng cao doanh thu.

e) Bộ phận Kỹ thuật (Engineering)

Bộ phận kỹ thuật chịu trách nhiệm quản lý, bảo trì và sửa chữa hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn.

Các nhiệm vụ chính gồm kiểm tra định kỳ hệ thống điện, nước, điều hòa, thang máy và các thiết bị kỹ thuật; xử lý kịp thời các sự cố phát sinh; đảm bảo các trang thiết bị luôn hoạt động ổn định, an toàn và đáp ứng nhu cầu phục vụ khách hàng.

f) Bộ phận Nhân sự (Human Resources)

Bộ phận nhân sự có chức năng quản lý và phát triển nguồn nhân lực của khách sạn.

Nhiệm vụ bao gồm tuyển dụng, đào tạo, đánh giá nhân viên; xây dựng chế độ tiền lương, phúc lợi; quản lý hồ sơ nhân sự và tham mưu cho ban lãnh đạo về các chính sách liên quan đến người lao động.

g) Bộ phận Kế toán – Tài chính (Accounting)

Bộ phận kế toán – tài chính chịu trách nhiệm quản lý các hoạt động tài chính của khách sạn.

Nhiệm vụ chính là theo dõi các khoản thu – chi, kiểm soát chi phí hoạt động, quản lý công nợ, lập báo cáo tài chính định kỳ và thực hiện các nghĩa vụ tài chính theo quy định của Nhà nước.

h) Bộ phận An ninh (Security)

Bộ phận an ninh có chức năng đảm bảo an toàn cho khách hàng, nhân viên và tài sản của khách sạn.

Các nhiệm vụ chủ yếu gồm kiểm soát người và phương tiện ra vào khách sạn, giám sát hệ thống camera an ninh, duy trì trật tự trong khuôn viên khách sạn và phối hợp xử lý các tình huống khẩn cấp khi cần thiết.

Nhìn chung, cơ cấu tổ chức của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean được xây dựng theo hướng chuyên môn hóa, giúp các bộ phận phối hợp hiệu quả trong quá trình hoạt động. Việc phân công rõ chức năng và nhiệm vụ cho từng bộ phận góp phần nâng cao hiệu quả quản lý, chất lượng phục vụ và khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

2.1.3. Tình hình nguồn nhân lực của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

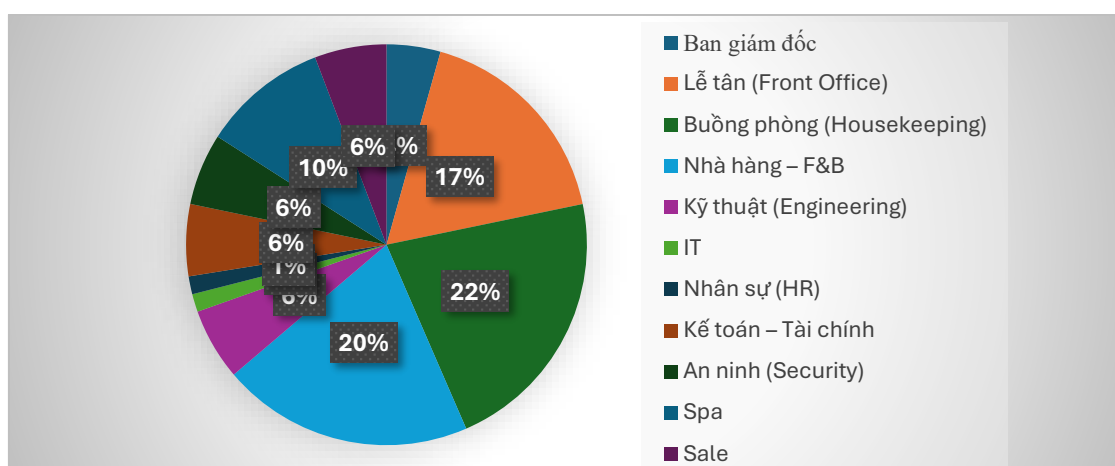
2.1.3.1. Cơ cấu nhân sự theo bộ phận

Bảng 2.1: Cơ cấu nhân sự theo bộ phận

STT	Bộ phận	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
1	Ban giám đốc	3	4.00
2	Lễ tân (Front Office)	12	16.00
3	Buồng phòng (Housekeeping)	15	20.00
4	Nhà hàng – F&B	14	18.67
5	Kỹ thuật (Engineering)	4	5.33
6	IT	1	1.33
7	Nhân sự (HR)	1	1.33
8	Kế toán – Tài chính	4	5.33
9	An ninh (Security)	4	5.33
10	Spa	7	9.33
11	Sale	4	5.33
Tổng		75	100%

Nguồn: Phòng nhân sự khách sạn Minh Toàn Safi Ocean (2025)

Biểu đồ 2.1: Cơ cấu nhân sự theo bộ phận của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean



Nhận xét:

Cơ cấu nhân sự của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean được phân bổ tương đối hợp lý, phù hợp với đặc điểm hoạt động của một khách sạn nghỉ dưỡng.

Bộ phận buồng phòng có số lượng nhân sự cao nhất với 15 người, chiếm 20,00% tổng lao động. Điều này phản ánh sự chú trọng của khách sạn đối với công tác vệ sinh, bảo dưỡng và chuẩn bị phòng nghỉ nhằm đảm bảo tiêu chuẩn phục vụ khách lưu trú.

Đứng thứ hai là bộ phận Nhà hàng – F&B với 14 nhân sự, chiếm 18,67%. Tỷ lệ này cho thấy khách sạn không chỉ tập trung vào dịch vụ lưu trú mà còn chú trọng phát triển dịch vụ ăn uống và các hoạt động phục vụ khách hàng.

Bộ phận Lễ tân có 12 nhân sự, chiếm 16,00% tổng lao động. Đây là bộ phận giữ vai trò tiếp nhận, hỗ trợ và cung cấp thông tin cho khách trong suốt thời gian lưu trú, góp phần đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra thuận lợi.

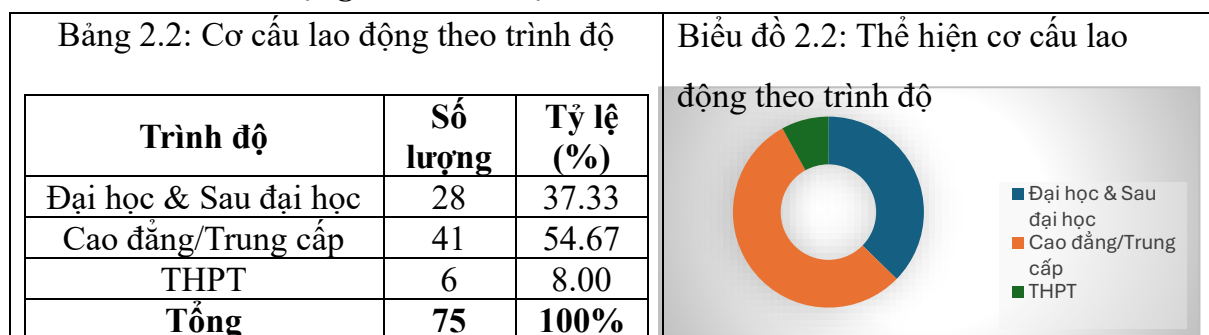
Bộ phận Spa có 7 nhân sự, chiếm 9,33%, cho thấy khách sạn quan tâm phát triển các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thư giãn nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ dưỡng ngày càng đa dạng của khách hàng.

Các bộ phận Kỹ thuật, Kế toán – Tài chính, An ninh và Sale đều có 4 nhân sự, chiếm 5,33% mỗi bộ phận. Mặc dù quy mô không lớn nhưng đây là những bộ phận giữ vai trò hỗ trợ, góp phần duy trì hoạt động vận hành ổn định của khách sạn.

Trong khi đó, bộ phận IT và Nhân sự chỉ có 1 nhân sự, chiếm 1,33%. Quy mô này phù hợp với nhu cầu hoạt động hiện tại của khách sạn khi khối lượng công việc chưa quá lớn và có thể phối hợp với các bộ phận liên quan trong quá trình vận hành.

Nhìn chung, nguồn nhân lực của khách sạn tập trung chủ yếu ở các bộ phận trực tiếp phục vụ khách hàng như buồng phòng, nhà hàng, lễ tân và spa. Cơ cấu này phù hợp với đặc thù kinh doanh khách sạn nghỉ dưỡng, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi để nâng cao chất lượng phục vụ và đáp ứng tốt nhu cầu của khách lưu trú.

2.1.3.2. Cơ cấu lao động theo trình độ



Nguồn: Phòng nhân sự khách sạn Minh Toàn Safi Ocean (2025)

Nhận xét:

Cơ cấu trình độ nhân sự của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean tương đối phù hợp với đặc thù hoạt động kinh doanh khách sạn và dịch vụ lưu trú. Trong đó, nhóm nhân sự có trình độ cao đẳng/trung cấp chiếm tỷ trọng lớn nhất (54,67%), chủ yếu tập trung ở các bộ phận trực tiếp phục vụ như buồng phòng, nhà hàng và spa. Đây là lực lượng đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo quá trình phục vụ khách hàng diễn ra thường xuyên, liên tục và đúng quy trình nghiệp vụ.

Bên cạnh đó, đội ngũ nhân sự có trình độ đại học và sau đại học chiếm 37,33%, phân bổ chủ yếu ở các bộ phận quản lý, lễ tân, kinh doanh và kế toán. Nhóm nhân sự này góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp trong hoạt động điều hành, khả năng giao tiếp, xử lý tình huống và chăm sóc khách hàng, từ đó tác động tích cực đến chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn.

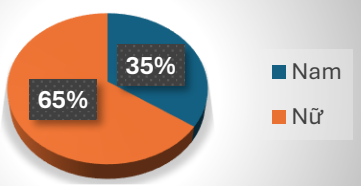
Trong khi đó, lao động trình độ THPT chỉ chiếm 8%, chủ yếu đảm nhận các vị trí hỗ trợ đơn giản như bảo vệ hoặc phụ việc. Tỷ lệ này ở mức phù hợp và không ảnh hưởng đáng kể đến chất lượng phục vụ chung của khách sạn.

Nhìn chung, cơ cấu trình độ nhân sự tại khách sạn tương đối hợp lý, có sự kết hợp giữa lao động nghiệp vụ và lao động có trình độ chuyên môn cao. Tuy nhiên, trước yêu cầu ngày càng cao của khách hàng trong lĩnh vực lưu trú, khách sạn cần tiếp tục chú trọng đào tạo nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ và kỹ năng xử lý tình huống cho đội ngũ nhân viên nhằm nâng cao chất lượng phục vụ.

Ngoài ra, chất lượng nguồn nhân lực còn có mối liên hệ chặt chẽ với các yếu tố trong mô hình SERVPERF như độ tin cậy, khả năng đáp ứng và mức độ đảm bảo. Vì vậy, việc nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng phục vụ của nhân viên sẽ góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ lưu trú, nâng cao sự hài lòng của khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean trên thị trường.

2.1.3.3. Cơ cấu lao động theo giới tính và độ tuổi

a) Cơ cấu lao động theo giới tính

Bảng 2.3: Cơ cấu lao động theo giới tính			Biểu đồ 2.3: Thể hiện cơ cấu lao động theo giới tính	
Giới tính	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)		
Nam	26	34,67		
Nữ	49	65,33		
Tổng	75	100		

Nguồn: Phòng nhân sự khách sạn Minh Toàn Safi Ocean (2025)

Nhận xét: Từ số liệu tại Bảng 2.3 có thể thấy cơ cấu lao động theo giới tính tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean có sự chênh lệch tương đối rõ giữa lao động nam và nữ. Trong đó, lao động nữ chiếm tỷ lệ cao hơn với 65,33%, trong khi lao động nam chiếm 34,67%.

Tỷ lệ lao động nữ chiếm ưu thế là đặc điểm khá phổ biến trong ngành khách sạn, đặc biệt ở các bộ phận trực tiếp phục vụ khách hàng như lễ tân, buồng phòng, nhà hàng

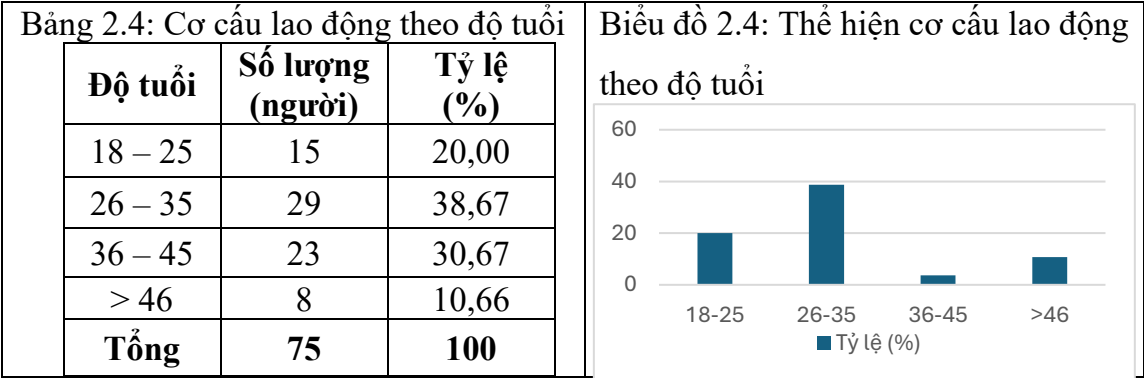
và spa. Lao động nữ thường có ưu thế về sự cẩn thận, khéo léo, khả năng giao tiếp và chăm sóc khách hàng, góp phần tạo nên trải nghiệm tích cực cho khách trong quá trình lưu trú. Điều này có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú và mức độ hài lòng của khách hàng.

Trong khi đó, lao động nam chủ yếu tập trung ở các bộ phận yêu cầu sức khỏe và tính kỹ thuật như bảo vệ, kỹ thuật và hỗ trợ vận chuyển hành lý. Sự phân bổ này tương đối phù hợp với tính chất công việc của từng bộ phận, góp phần đảm bảo hoạt động vận hành của khách sạn diễn ra ổn định và hiệu quả.

Nhìn chung, cơ cấu lao động theo giới tính của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean tương đối phù hợp với đặc điểm hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú. Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ, khách sạn cần tiếp tục chú trọng đào tạo kỹ năng giao tiếp, nghiệp vụ và xử lý tình huống cho đội ngũ nhân viên ở tất cả các bộ phận nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp trong phục vụ khách hàng.

Từ cơ cấu lao động theo giới tính có thể thấy rằng nguồn nhân lực là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ lưu trú. Đây cũng là cơ sở quan trọng để khóa luận tiến hành đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn theo mô hình SERVPERF trong các phần tiếp theo.

b) Cơ cấu lao động theo độ tuổi



Nguồn: Phòng nhân sự khách sạn Minh Toàn Safi Ocean (2025)

Nhận xét: Có thể nhận thấy cơ cấu lao động theo độ tuổi của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean được phân bổ tương đối hợp lý và phù hợp với đặc thù hoạt động kinh doanh khách sạn.

Trong đó, nhóm lao động từ 26–35 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất với 38,67%, cho thấy đây là lực lượng lao động chủ lực của khách sạn. Đây là nhóm nhân sự có sự kết hợp giữa sức khỏe, tính năng động và kinh nghiệm làm việc thực tế, phù hợp với các vị trí thường xuyên tiếp xúc và phục vụ khách hàng như lễ tân, nhà hàng, buồng phòng và

spa. Tỷ lệ cao của nhóm tuổi này góp phần giúp khách sạn duy trì chất lượng phục vụ ổn định và khả năng thích ứng tốt với yêu cầu công việc.

Nhóm lao động từ 36–45 tuổi chiếm 30,67%, là lực lượng có nhiều kinh nghiệm chuyên môn và kỹ năng xử lý tình huống. Đây thường là nhóm nhân sự đảm nhiệm vai trò quản lý hoặc giám sát tại các bộ phận. Sự hiện diện của nhóm lao động này góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp, đảm bảo sự ổn định trong quá trình vận hành và hỗ trợ đào tạo cho nhân viên trẻ.

Trong khi đó, nhóm lao động từ 18–25 tuổi chiếm 20%, phản ánh khách sạn có sự bổ sung nguồn nhân lực trẻ nhằm tạo tính năng động và linh hoạt trong quá trình phục vụ khách hàng. Tuy nhiên, do nhóm lao động này còn hạn chế về kinh nghiệm thực tế nên cần được đào tạo và hướng dẫn thường xuyên để đáp ứng tốt yêu cầu công việc và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Nhóm lao động trên 46 tuổi chiếm tỷ lệ thấp nhất với 10,66%, chủ yếu tập trung ở các vị trí yêu cầu kinh nghiệm và tính ổn định cao. Tỷ lệ này tương đối phù hợp với đặc điểm của ngành khách sạn, nơi yêu cầu cường độ làm việc lớn và khả năng thích ứng nhanh với môi trường dịch vụ.

Nhìn chung, cơ cấu lao động theo độ tuổi của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean khá cân đối giữa lực lượng lao động trẻ và lao động có kinh nghiệm. Điều này góp phần tạo nên sự kết hợp hài hòa giữa tính năng động, sáng tạo và sự ổn định trong hoạt động phục vụ khách hàng, qua đó hỗ trợ nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú và mức độ hài lòng của khách hàng đối với khách sạn.

2.1.4. Tình hình thu hút khách trong giai đoạn 2022-2024 của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

2.1.4.1. Phân tích tình hình thu hút tổng lượt khách

Bảng 2.5 : Cơ cấu khách của khách sạn giai đoạn 2022–2024

Lượt khách	Năm 2022	Tỷ trọng (%)	Năm 2023	Tỷ trọng (%)	Năm 2024	Tỷ trọng (%)	2023/2022		2024/2023	
							Chênh lệch	TĐTT (%)	Chênh lệch	TĐTT (%)
Khách quốc tế	3.616	19,99	18.076	55,30	16.518	52,59	+14.460	+399,89	-1.558	-8,62
Khách nội địa	14.473	80,01	14.615	44,70	14.903	47,41	+142	+0,98	+288	+1,97
Tổng	18.089	100	32.691	100	31.421	100	+14.602	+80,72	-1.270	-3,89

Nguồn: Phòng kinh doanh khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Nhận xét: Qua số liệu tại Bảng 2.5 có thể nhận thấy tình hình thu hút khách của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean trong giai đoạn 2022–2024 có nhiều biến động nhưng nhìn chung vẫn duy trì được xu hướng phát triển tương đối tích cực.

Về cơ cấu khách, năm 2022 khách nội địa chiếm tỷ trọng chủ yếu với 80,01%, tương ứng 14.473 lượt khách, trong khi khách quốc tế chỉ chiếm 19,99% với 3.616 lượt khách. Điều này cho thấy trong giai đoạn sau dịch bệnh, thị trường khách nội địa vẫn là nguồn khách chính giúp khách sạn duy trì hoạt động kinh doanh và phục hồi doanh thu.

Đến năm 2023, cơ cấu khách có sự chuyển dịch rõ rệt khi khách quốc tế chiếm tỷ trọng cao nhất với 55,30%, tương ứng 18.076 lượt khách, trong khi khách nội địa chiếm 44,70%. Điều này phản ánh sự phục hồi mạnh mẽ của thị trường du lịch quốc tế sau khi hoạt động du lịch được mở cửa trở lại, đồng thời cho thấy khả năng thu hút khách quốc tế của khách sạn ngày càng được nâng cao.

Năm 2024, khách quốc tế tiếp tục chiếm tỷ trọng lớn với 52,59%, tương ứng 16.518 lượt khách, còn khách nội địa chiếm 47,41% với 14.903 lượt khách. Mặc dù tỷ trọng khách quốc tế có giảm nhẹ so với năm 2023 nhưng vẫn giữ vai trò là nguồn khách chủ lực của khách sạn. Điều này cho thấy cơ cấu khách của khách sạn đang dần trở nên cân bằng hơn giữa khách nội địa và khách quốc tế.

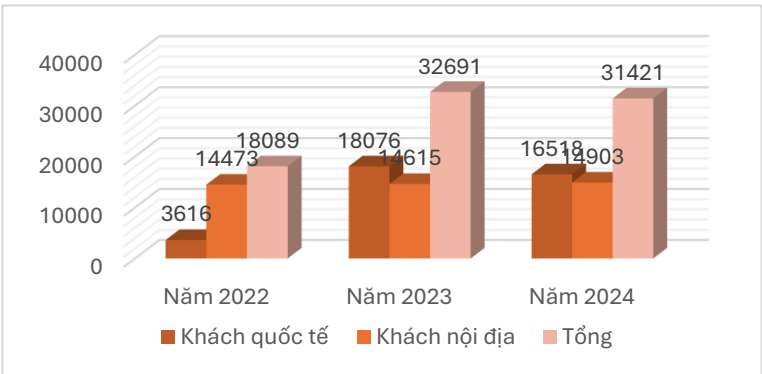
Về tốc độ tăng trưởng khách, tổng lượt khách năm 2023 đạt 32.691 lượt, tăng 14.602 lượt so với năm 2022, tương ứng tốc độ tăng trưởng 80,72%. Trong đó, khách quốc tế tăng mạnh nhất với mức tăng 14.460 lượt khách, tương ứng tăng 399,89%, trong khi khách nội địa chỉ tăng nhẹ 142 lượt khách, tương ứng tăng 0,98%.

Đến năm 2024, tổng lượt khách đạt 31.421 lượt, giảm 1.270 lượt so với năm 2023, tương ứng giảm 3,89%. Nguyên nhân chủ yếu đến từ sự sụt giảm của khách quốc tế khi giảm 1.558 lượt khách, tương ứng giảm 8,62%. Ngược lại, khách nội địa vẫn duy trì xu hướng tăng nhẹ với mức tăng 288 lượt khách, tương ứng tăng 1,97%, cho thấy thị trường khách nội địa vẫn giữ được sự ổn định nhất định.

Nhìn chung, cơ cấu khách của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean trong giai đoạn 2022–2024 có sự chuyển dịch rõ rệt từ khách nội địa sang khách quốc tế. Đồng thời, lượng khách tăng mạnh trong giai đoạn phục hồi du lịch cho thấy khách sạn đã từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ và khả năng thu hút khách hàng. Tuy nhiên, sự biến động của thị trường khách quốc tế trong năm 2024 cũng cho thấy khách sạn cần tiếp tục

đa dạng hóa thị trường khách, đồng thời chú trọng duy trì thị trường khách nội địa nhằm đảm bảo tính ổn định và bền vững trong hoạt động kinh doanh lưu trú.

Tình hình thu hút khách được thể hiện rõ nhất trong biểu đồ dưới đây



Biểu đồ 2.5 : Thể hiện tình hình thu hút khách trong giai đoạn 2022-2024 của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Nguồn: Phòng kinh doanh khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

2.1.4.2. Phân tích tình hình thu hút lượt khách quốc tế

Bảng 2.6: Tình hình thu hút khách Quốc tế trong giai đoạn 2022-2024 của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Quốc tịch	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	2023/2022 Chênh lệch	TĐTT (%)	2024/2023 Chênh lệch	TĐTT (%)
Trung Quốc	187	4.365	3.770	+4.178	+2234,22	-595	-13,63
Hàn Quốc	1.364	6.366	5.496	+5.002	+366,72	-870	-13,67
Singapore	434	847	522	+413	+95,16	-325	-38,37
Thái Lan	222	759	505	+537	+241,89	-254	-33,47
Mỹ	292	1.023	1.368	+731	+250,34	+345	+33,72
Khác	1.117	4.716	4.857	+3.599	+322,20	+141	+2,99
Tổng	3.616	18.076	16.518	+14.460	+399,89	-1.558	-8,62

Nguồn: Quản lý nhân sự khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Nhận xét: Qua Bảng 2.6 có thể thấy tình hình thu hút khách quốc tế của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean trong giai đoạn 2022–2024 có nhiều biến động nhưng nhìn chung vẫn duy trì xu hướng phát triển tích cực. Năm 2022, tổng lượt khách quốc tế đạt 3.616 lượt khách. Sang năm 2023, lượng khách tăng mạnh lên 18.076 lượt, tăng 14.460 lượt so với

năm 2022, tương ứng tốc độ tăng trưởng đạt 399,89%. Điều này cho thấy sự phục hồi rõ rệt của hoạt động du lịch quốc tế sau giai đoạn khó khăn, đồng thời phản ánh hiệu quả trong hoạt động kinh doanh lưu trú và khả năng thu hút khách quốc tế của khách sạn.

Đến năm 2024, tổng lượt khách quốc tế giảm nhẹ còn 16.518 lượt, giảm 1.558 lượt so với năm 2023, tương ứng giảm 8,62%. Tuy có sự sụt giảm nhưng lượng khách vẫn duy trì ở mức cao hơn nhiều so với năm 2022, cho thấy khả năng giữ ổn định thị trường khách quốc tế của khách sạn tương đối tốt.

Xét theo từng thị trường khách, Hàn Quốc luôn là thị trường trọng điểm với số lượng khách lớn nhất qua các năm. Năm 2023, lượng khách Hàn Quốc tăng mạnh lên 6.366 lượt nhưng đến năm 2024 giảm còn 5.496 lượt. Thị trường khách Trung Quốc có tốc độ phục hồi rất cao trong năm 2023 khi tăng từ 187 lượt lên 4.365 lượt, tuy nhiên cũng giảm nhẹ trong năm 2024. Trong khi đó, thị trường khách Mỹ có xu hướng tăng trưởng tích cực và ổn định qua các năm, cho thấy khách sạn đang dần đáp ứng tốt hơn nhu cầu của nhóm khách có yêu cầu cao về chất lượng dịch vụ.

Đối với các thị trường Singapore và Thái Lan, lượng khách tăng khá mạnh trong năm 2023 nhưng giảm đáng kể trong năm 2024, cho thấy khả năng duy trì tính ổn định của các thị trường này chưa cao.

Nhìn chung, kết quả thu hút khách quốc tế cho thấy khách sạn Minh Toàn Safi Ocean đã có sự phục hồi và phát triển khá tốt trong hoạt động kinh doanh lưu trú. Tuy nhiên, sự biến động về lượng khách giữa các năm cũng phản ánh áp lực cạnh tranh ngày càng lớn giữa các khách sạn trong khu vực. Điều này đặt ra yêu cầu khách sạn cần tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, cải thiện cơ sở vật chất, nâng cao tính chuyên nghiệp trong phục vụ và tăng cường kỹ năng ngoại ngữ cho đội ngũ nhân viên nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách quốc tế trong thời gian tới.

2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

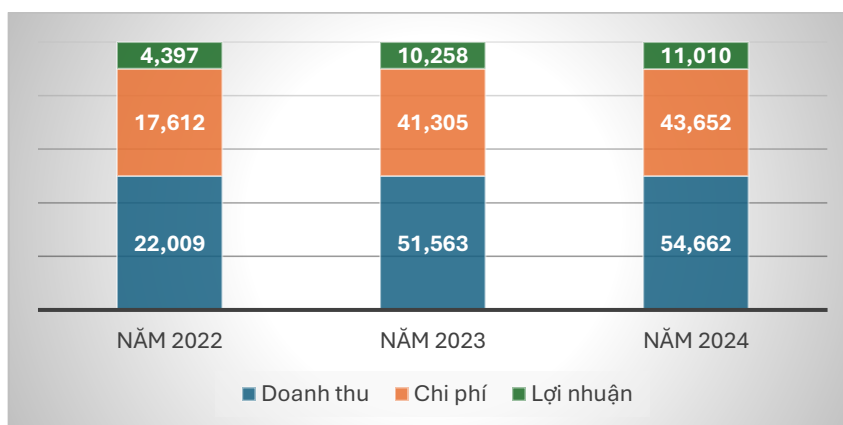
Hoạt động kinh doanh của khách sạn là cơ sở quan trọng phản ánh hiệu quả vận hành cũng như mức độ khai thác nguồn lực trong quá trình cung cấp dịch vụ lưu trú. Trong đó, các chỉ tiêu như doanh thu, chi phí, lợi nhuận và công suất sử dụng phòng không chỉ thể hiện tình hình kinh doanh mà còn gián tiếp phản ánh chất lượng dịch vụ và khả năng thu hút khách hàng của khách sạn.

2.1.5.1. Doanh thu, chi phí và lợi nhuận

Bảng 2.7: Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2022–2024

Chỉ tiêu	Năm 2022 (TỶ)	Năm 2023 (TỶ)	Năm 2024 (TỶ)	2023/2022		2024/2023	
				Chênh lệch	TĐTT (%)	Chênh lệch	TĐTT (%)
Doanh thu	22,009	51,563	54,662	+29,554	+134,28	+3,099	+6,01
Chi phí	17,612	41,305	43,652	+23,693	+134,53	+2,347	+5,68
Lợi nhuận	4,397	10,258	11,010	+5,861	+133,30	+0,752	+7,33

Biểu đồ 2.6 : Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2022-2024 (TỶ)



Nguồn: Phòng nhân sự khách sạn Minh Toàn Safi Ocean (2025)

Nhận xét: Qua Bảng 2.7 cho thấy kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean trong giai đoạn 2022–2024 có xu hướng tăng trưởng tích cực, phản ánh sự phục hồi và phát triển ổn định của hoạt động kinh doanh lưu trú sau giai đoạn thị trường du lịch có nhiều biến động.

Về doanh thu, năm 2022 khách sạn đạt 22,009 tỷ đồng. Đến năm 2023, doanh thu tăng mạnh lên 51,563 tỷ đồng, tăng 29,554 tỷ đồng so với năm 2022, tương ứng tốc độ tăng trưởng đạt 134,28%. Kết quả này cho thấy hoạt động kinh doanh của khách sạn đã phục hồi rõ rệt nhờ lượng khách lưu trú tăng mạnh, đặc biệt là khách quốc tế sau khi thị trường du lịch mở cửa trở lại. Đồng thời, khách sạn cũng chú trọng đẩy mạnh hoạt động marketing, liên kết với các công ty lữ hành và nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú nhằm thu hút khách hàng. Sang năm 2024, doanh thu tiếp tục tăng lên 54,662 tỷ đồng, tăng 6,01% so với năm 2023. Mặc dù tốc độ tăng trưởng không còn cao như giai đoạn trước nhưng cho thấy hoạt động kinh doanh của khách sạn đã dần ổn định hơn.

Cùng với doanh thu, chi phí hoạt động của khách sạn cũng tăng qua các năm. Năm 2023, chi phí đạt 41,305 tỷ đồng, tăng 134,53% so với năm 2022 do khách sạn mở

rộng hoạt động kinh doanh, gia tăng chi phí nhân sự, vận hành và đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất nhằm đáp ứng nhu cầu lưu trú ngày càng cao của khách hàng. Đến năm 2024, chi phí tiếp tục tăng nhưng với tốc độ thấp hơn doanh thu, cho thấy khách sạn đã có sự cải thiện trong công tác quản lý và kiểm soát chi phí.

Về lợi nhuận, năm 2022 khách sạn đạt 4,397 tỷ đồng, đến năm 2023 tăng lên 10,258 tỷ đồng và năm 2024 đạt 11,010 tỷ đồng. Điều này cho thấy hiệu quả kinh doanh của khách sạn ngày càng được cải thiện nhờ khả năng khai thác tốt hoạt động lưu trú và sự phục hồi tích cực của thị trường du lịch.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2022–2024, khách sạn Minh Toàn Safi Ocean có sự tăng trưởng tích cực về doanh thu và lợi nhuận, đồng thời khả năng kiểm soát chi phí cũng được cải thiện. Đây là cơ sở quan trọng để khách sạn tiếp tục đầu tư nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, cải thiện trải nghiệm khách hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường.

2.2. Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

2.2.1. Thực trạng cơ sở vật chất phục vụ dịch vụ lưu trú

Cơ sở vật chất kỹ thuật là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn. Hệ thống phòng nghỉ, trang thiết bị và các tiện nghi đi kèm không chỉ quyết định trải nghiệm của khách hàng mà còn tác động đến khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường. Do đó, việc phân tích thực trạng cơ sở vật chất là cơ sở quan trọng để đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú.

2.2.1.1. Hệ thống phòng nghỉ của khách sạn

Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean sở hữu hệ thống phòng nghỉ đa dạng, được thiết kế theo phong cách hiện đại, sang trọng và đầy đủ tiện nghi. Tùy theo nhu cầu của từng đối tượng khách hàng, khách sạn mang đến nhiều lựa chọn hạng phòng khác nhau, từ tiêu chuẩn đến cao cấp, với diện tích rộng rãi và tầm nhìn hướng biển hoặc toàn cảnh thành phố Đà Nẵng.

Với quy mô 22 tầng, gồm 133 phòng nghỉ đạt chuẩn quốc tế, Minh Toàn Safi Ocean đem lại cho du khách trải nghiệm lưu trú phong phú: từ những phòng tiêu chuẩn thoải mái, tiện nghi cho chuyến đi ngắn ngày, đến các hạng phòng cao cấp phù hợp cho gia đình, nhóm bạn, cũng như các phòng Suite và Penthouse sang trọng với tầm nhìn toàn cảnh biển Mỹ Khê thơ mộng.

Bên cạnh dịch vụ lưu trú, khách sạn còn chú trọng đầu tư hệ thống tiện ích đồng bộ và đa dạng, nhằm mang đến cho du khách không chỉ nơi nghỉ ngơi mà còn là điểm đến thư giãn và trải nghiệm trọn vẹn.

a) Premier Deluxe

- Giá: 1.600.000
- Số lượng: 85 phòng
- Diện tích: 28-30m²
- Giường: 1 giường đôi (King) hoặc 2 giường đơn (Twin)
- Sức chứa: 2 khách
- Đặc điểm: Thiết kế tinh tế, tầm nhìn thành phố và một phần biển, phù hợp cho khách công tác hoặc cặp đôi

b) Premier Deluxe Triple

- Giá: 1.800.000
- Số lượng: 7 phòng
- Diện tích: 32 – 35m²
- Giường: 1 giường đôi và 1 giường đơn
- Sức chứa: 3 khách
- Đặc điểm: Không gian tiện nghi, đáp ứng nhu cầu nhóm bạn hoặc gia đình nhỏ.

c) Delight Ocean King

- Giá: 2.000.000
- Số lượng: 32 phòng
- Diện tích: 35– 38m²
- Giường: 1 giường đôi lớn (King)
- Sức chứa: 2 khách (có thể kèm trẻ em)

- Đặc điểm: View trực diện biển Mỹ Khê, thiết kế thoáng rộng, lý tưởng cho kỳ nghỉ dưỡng lãng mạn hoặc gia đình nhỏ.

d) Executive Family

- Giá: 2.900.000
- Số lượng: 3 phòng
- Diện tích: 40 – 45m²
- Giường: 2 giường đôi (Queen/King)
- Sức chứa: 4 khách
- Đặc điểm: Phòng rộng rãi, nội thất tiện nghi, tầm nhìn hướng cả thành phố và biển, thích hợp cho gia đình .

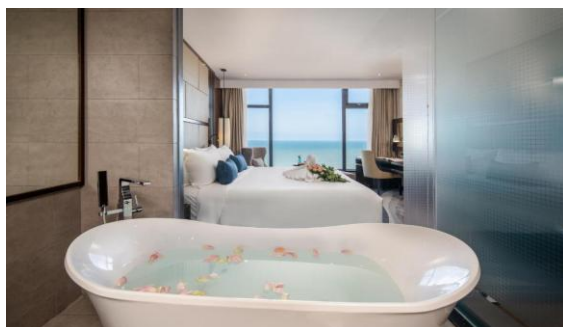
e) Grand Suite

- Giá: 2.900.000
- Số lượng: 5 phòng
- Diện tích: 55 – 60m²
- Giường: 1 giường đôi lớn (King)
- Sức chứa: 2 – 3 khách
- Đặc điểm: Không gian sang trọng, diện tích lớn, ban công hướng biển toàn cảnh, phù hợp khách hàng cao cấp.

f) Ocean Penthouse

- Giá: 12.00.000
- Số lượng: 1 phòng
- Diện tích: 110 -120m²
- Giường: 3 phòng ngủ riêng biệt (2 giường King + 1 giường Twin)
- Sức chứa: 6 – 8 khách

- Đặc điểm: Hạng phòng cao cấp nhất của khách sạn, bao gồm phòng khách, bếp nhỏ, ban công rộng, tầm nhìn bao quát toàn cảnh biển và thành phố.



Nguồn: <https://www.booking.com>

Hình 2.3: Phòng ngủ tại khách sạn Minh Toàn SAFI Ocean

Nhận xét:

Nhìn chung, hệ thống phòng nghỉ của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean được đầu tư khá đồng bộ cả về số lượng và chất lượng, đáp ứng đa dạng nhu cầu của nhiều đối tượng khách hàng khác nhau. Với quy mô 133 phòng nghỉ đạt tiêu chuẩn quốc tế, khách sạn có khả năng phục vụ đồng thời lượng khách lớn, đặc biệt trong những giai đoạn cao điểm du lịch tại thành phố Đà Nẵng.

Cơ cấu phòng được xây dựng hợp lý với nhiều hạng phòng từ tiêu chuẩn đến cao cấp như Premier Deluxe, Delight Ocean King, Executive Family, Grand Suite và Ocean Penthouse. Trong đó, hạng phòng Premier Deluxe chiếm số lượng lớn nhất, cho thấy khách sạn tập trung khai thác phân khúc khách du lịch và khách công tác có nhu cầu lưu trú phổ biến. Bên cạnh đó, các hạng phòng cao cấp hướng biển được đầu tư về không gian, thiết kế và tiện nghi nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ dưỡng của nhóm khách hàng có khả năng chi trả cao.

Về cơ sở vật chất, các phòng nghỉ đều được trang bị đầy đủ tiện nghi hiện đại, không gian rộng rãi và được thiết kế theo phong cách sang trọng, tạo cảm giác thoải mái cho khách lưu trú. Đặc biệt, nhiều hạng phòng sở hữu tầm nhìn hướng biển Mỹ Khê hoặc toàn cảnh thành phố Đà Nẵng, góp phần nâng cao trải nghiệm nghỉ dưỡng và gia tăng sức hấp dẫn của khách sạn đối với du khách.

Mức giá phòng được xây dựng tương đối đa dạng, dao động từ 1,6 triệu đồng đến 12 triệu đồng mỗi đêm, phù hợp với nhiều phân khúc khách hàng khác nhau. Điều này

giúp khách sạn mở rộng khả năng tiếp cận thị trường và nâng cao hiệu quả kinh doanh dịch vụ lưu trú.

Tuy nhiên, với số lượng phòng lớn và tần suất khai thác cao, khách sạn cần thường xuyên thực hiện công tác bảo trì, nâng cấp cơ sở vật chất và kiểm tra trang thiết bị trong phòng nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ đồng đều giữa các hạng phòng. Đây là yếu tố quan trọng góp phần duy trì sự hài lòng của khách hàng và nâng cao năng lực cạnh tranh của khách sạn trên thị trường lưu trú tại Đà Nẵng.

Nhìn chung, hệ thống phòng nghỉ hiện đại, đa dạng và đầy đủ tiện nghi là một trong những lợi thế nổi bật của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean. Đây cũng là yếu tố có tác động trực tiếp đến chất lượng dịch vụ lưu trú và thành phần phương tiện hữu hình (Tangibles) trong mô hình SERVPERF, góp phần tạo nên trải nghiệm tích cực cho khách hàng trong suốt thời gian lưu trú.

2.2.1.2. Trang thiết bị và tiện nghi trong phòng

Trang thiết bị và tiện nghi trong phòng nghỉ là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ lưu trú và mức độ hài lòng của khách hàng. Tại khách sạn Minh Toàn SAFI Ocean, hệ thống phòng nghỉ được đầu tư tương đối đồng bộ, đáp ứng tiêu chuẩn của khách sạn 4 sao và nhu cầu đa dạng của du khách trong quá trình lưu trú.

Về trang thiết bị cơ bản, tất cả các phòng đều được trang bị đầy đủ giường ngủ đạt tiêu chuẩn, hệ thống điều hòa không khí, tivi màn hình phẳng, minibar, bàn làm việc, tủ quần áo, ấm đun nước siêu tốc cùng các vật dụng sinh hoạt cần thiết. Khu vực phòng tắm được bố trí riêng biệt với các thiết bị hiện đại như vòi sen, lavabo, gương trang điểm và các đồ dùng cá nhân phục vụ khách lưu trú. Không gian phòng được thiết kế theo phong cách hiện đại, sang trọng, đảm bảo sự tiện nghi và thoải mái cho khách hàng.

Về tiện ích công nghệ, khách sạn trang bị hệ thống truyền hình cáp cùng mạng internet không dây (Wi-Fi) tốc độ cao phủ sóng toàn bộ khu vực phòng nghỉ, giúp khách hàng dễ dàng làm việc, liên lạc và giải trí trong suốt thời gian lưu trú. Ngoài ra, mỗi phòng đều được lắp đặt điện thoại bàn nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho khách trong việc liên hệ với các bộ phận dịch vụ của khách sạn khi có nhu cầu hỗ trợ.

Bên cạnh đó, khách sạn đặc biệt chú trọng đến yếu tố an toàn và bảo mật thông qua việc trang bị két sắt trong phòng để khách lưu giữ tài sản cá nhân có giá trị. Đây là

một trong những tiện ích quan trọng góp phần nâng cao cảm giác an tâm và sự tin tưởng của khách hàng khi lưu trú tại khách sạn.

Ngoài các tiện nghi trong phòng, khách sạn còn cung cấp nhiều tiện ích hỗ trợ tại khu vực sảnh như máy rút tiền tự động (ATM), khu vực làm việc riêng dành cho khách, máy vi tính kết nối internet, cùng dịch vụ in ấn, photocopy và fax phục vụ nhu cầu công việc của khách du lịch và khách công tác.

Nhìn chung, hệ thống trang thiết bị và tiện nghi tại khách sạn Minh Toàn SAFI Ocean được đầu tư khá đầy đủ, đáp ứng tốt nhu cầu nghỉ ngơi, làm việc và giải trí của khách hàng. Đây là một trong những yếu tố quan trọng góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, tạo sự thuận tiện và thoải mái cho khách trong suốt thời gian lưu trú tại khách sạn. Tuy nhiên, để tăng cường khả năng cạnh tranh với các khách sạn cùng phân khúc trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, khách sạn cần tiếp tục quan tâm đến việc bảo trì, nâng cấp và hiện đại hóa trang thiết bị nhằm mang lại trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng.

2.2.1.3. Các dịch vụ hỗ trợ phục vụ lưu trú

Bên cạnh hệ thống phòng nghỉ và trang thiết bị trong phòng, các dịch vụ hỗ trợ đóng vai trò quan trọng trong việc hoàn thiện trải nghiệm lưu trú của khách hàng. Tại khách sạn Minh Toàn SAFI OCEAN, hệ thống dịch vụ hỗ trợ được đầu tư khá đa dạng, đáp ứng nhu cầu nghỉ dưỡng, giải trí và chăm sóc sức khỏe của khách.

a) Cát Coffee (tầng 1, mở cửa 7h-22h)

Một tách trà có thể là động lực mới, 1 ly cafe thơm nồng sẽ giúp bạn khơi nguồn sáng tạo tại nơi thoáng gió của tiền sảnh. Bạn sẽ cảm nhận 1 làn gió mặn hòa tan trong không khí và 1 ngày mới của bạn sẽ bắt đầu thật thư thái tại đây.

b) Nhà hàng Cá (tầng 2, ăn sáng 6h-10h /ăn trưa 11h-15h /ăn tối 18h-23h)

Nhà hàng Cá điểm nhấn ẩm thực của khách sạn, chuyên phục vụ các món ăn châu Á được chế biến từ những nguyên liệu hải sản và nông sản tươi ngon, đảm bảo hương vị tinh khiết và chất lượng cao. Với thực đơn đa dạng, thực khách có thể lựa chọn hình thức buffet sáng – trưa – tối phong phú hoặc gọi món theo yêu cầu. Nhà hàng còn cung cấp dịch vụ ăn tại phòng dành cho khách mong muốn không gian riêng tư. Không gian sang trọng với lối thiết kế hiện đại, cùng tầm nhìn mở hướng ra bãi biển Mỹ Khê tạo nên trải nghiệm ẩm thực vừa tinh tế vừa gần gũi thiên nhiên.

c) Tom Sky Bar (tầng 22, mở cửa 7h-21h)

Nằm trên tầng thượng của khách sạn, Tom Sky Bar là một không gian giải trí sôi động và thời thượng. Du khách có thể thưởng thức những ly cocktail sáng tạo, rượu vang hảo hạng hay các loại đồ uống nhiệt đới trong bầu không khí thoải mái. Đặc biệt, từ đây có thể phóng tầm mắt chiêm ngưỡng toàn cảnh biển Mỹ Khê lấp lánh ánh nắng ban ngày hay lung linh dưới ánh đèn về đêm. Với khung cảnh nên thơ, đây là địa điểm lý tưởng để hẹn hò lãng mạn, gặp gỡ bạn bè hoặc thư giãn sau ngày làm việc.

d) Lá Spa (tầng 5, mở cửa 9h-23h)

Lá Spa mang đến một không gian trị liệu chuyên nghiệp, lấy cảm hứng từ sự bình yên của núi non Đà Nẵng. Spa được thiết kế theo phong cách tối giản, yên tĩnh với ánh sáng dịu nhẹ, mùi hương thảo mộc tự nhiên và giai điệu nhạc du dương, giúp khách nhanh chóng thả lỏng cơ thể và tinh thần. Các liệu trình đa dạng như massage toàn thân, massage đá nóng, chăm sóc da mặt, trị liệu cổ – vai – gáy hay gói chăm sóc phục hồi chuyên sâu đều được thực hiện bởi đội ngũ kỹ thuật viên giàu kinh nghiệm, mang đến sự thư giãn trọn vẹn.

e) Gym hiện đại (tầng 22, mở cửa 6h-21h)

Khách sạn trang bị một phòng gym với hệ thống máy móc, thiết bị tập luyện hiện đại như máy chạy bộ, xe đạp tập, tạ đa năng... giúp khách hàng duy trì thói quen rèn luyện thể chất trong suốt kỳ nghỉ. Phòng gym rộng rãi, thoáng mát, mở cửa miễn phí cho tất cả khách lưu trú và luôn có nhân viên hỗ trợ khi cần thiết. Đây là lựa chọn hoàn hảo cho những ai yêu thích vận động và quan tâm đến sức khỏe.

f) Hồ bơi ngoài trời (tầng 22, mở cửa 6h-21h)

Hồ bơi của khách sạn được thiết kế bằng đá hoa cương sang trọng, hướng thẳng ra bãi biển Mỹ Khê, mang đến không gian nghỉ dưỡng đẳng cấp. Khách có thể vừa đắm mình trong làn nước mát lạnh vừa ngắm nhìn sóng biển vỗ về. Xung quanh hồ bơi được bố trí ghế dài tắm nắng, ô che tiện lợi cùng quầy bar phục vụ đồ uống và cocktail, tạo nên trải nghiệm thư giãn suốt bốn mùa. Đây cũng là điểm check-in được nhiều du khách yêu thích khi đến với Minh Toàn Safi Ocean.

g) Phòng họp & hội nghị (tầng 3)

Đáp ứng nhu cầu tổ chức sự kiện, khách sạn sở hữu phòng Sò Meeting Room với sức chứa hơn 180 khách, trang bị hệ thống âm thanh – ánh sáng hiện đại, phù hợp cho các sự kiện quy mô lớn như hội nghị, hội thảo, lễ ra mắt sản phẩm hay tiệc cưới. Ngoài ra, khách sạn còn có phòng Yên – một không gian ấm cúng, thích hợp cho tiệc trà, buổi họp nhóm hoặc hội thảo nhỏ. Mọi sự kiện tại đây đều được hỗ trợ bởi đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, tận tâm, đảm bảo thành công và để lại ấn tượng đẹp trong lòng khách hàng.



Nguồn: <https://vn.images.search.yahoo.com>

Hình 2.4: Các dịch vụ tiện ích tại khách sạn Minh Toàn SAFI Ocean

Nhìn chung, hệ thống dịch vụ hỗ trợ của khách sạn tương đối đầy đủ và phù hợp với tiêu chuẩn khách sạn 4 sao. Tuy nhiên, các dịch vụ này vẫn mang tính phổ biến, chưa có nhiều điểm khác biệt nổi bật so với các khách sạn cùng phân khúc. Do đó, khách sạn cần tiếp tục phát triển các dịch vụ mang tính đặc trưng hoặc cá nhân hóa nhằm nâng cao sức cạnh tranh và gia tăng trải nghiệm cho khách hàng.

Nhờ chất lượng dịch vụ chuyên nghiệp, đội ngũ nhân viên thân thiện và phong cách phục vụ chuẩn mực, Minh Toàn SAFI Ocean đã nhanh chóng khẳng định uy tín trong ngành du lịch – khách sạn. Minh chứng cho sự phát triển bền vững và định hướng trở thành thương hiệu khách sạn hàng đầu của khu vực.

Với tầm nhìn phát triển gắn liền cùng du lịch Đà Nẵng, Minh Toàn SAFI Ocean không chỉ đơn thuần mang đến không gian nghỉ dưỡng sang trọng mà còn mong muốn trở thành cầu nối văn hóa, góp phần quảng bá hình ảnh thành phố biển năng động, thân thiện đến bạn bè quốc tế.

2.2.1.4. Mức độ bảo trì và nâng cấp cơ sở vật chất

Công tác bảo trì và nâng cấp cơ sở vật chất là yếu tố quan trọng nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú được duy trì ổn định và đáp ứng tiêu chuẩn phân hạng khách sạn. Tại khách sạn Minh Toàn SAFI OCEAN, hệ thống cơ sở vật chất nhìn chung vẫn còn khá mới do thời gian đưa vào hoạt động chưa lâu.

Khách sạn đã thực hiện kiểm tra và bảo trì định kỳ đối với các trang thiết bị trong phòng cũng như các khu vực công cộng. Các sự cố kỹ thuật phát sinh trong quá trình sử dụng như hư hỏng thiết bị, lỗi điện, nước đều được bộ phận kỹ thuật xử lý tương đối kịp thời.

Tuy nhiên, qua quá trình đánh giá thực tế và phản hồi từ khách hàng, một số trang thiết bị bắt đầu có dấu hiệu xuống cấp nhẹ hoặc hoạt động chưa hiệu quả, điển hình như khả năng làm lạnh của minibar hay chất lượng thiết bị giải trí trong phòng. Điều này cho thấy công tác bảo trì tuy được thực hiện nhưng chưa thực sự đồng bộ và chưa chú trọng đến việc nâng cấp trải nghiệm khách hàng.

Nhìn chung, công tác bảo trì của khách sạn ở mức khá, đảm bảo hoạt động cơ bản không bị gián đoạn. Tuy nhiên, khách sạn cần chuyển từ bảo trì mang tính “khắc phục” sang “chủ động nâng cấp”, đặc biệt đối với các thiết bị ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm khách hàng, nhằm duy trì chất lượng dịch vụ ổn định và lâu dài.

2.2.1.5. So sánh với tiêu chuẩn khách sạn 4 sao

Bảng 2.8: So sánh với tiêu chuẩn khách sạn 4 sao

Tiêu chí	Tiêu chuẩn 4 sao	Thực tế khách sạn	Đánh giá
Diện tích phòng	$\geq 24m^2$	28–120m ²	Đạt
Trang thiết bị	Đầy đủ, hiện đại	Đầy đủ	Đạt
Dịch vụ	Đa dạng	Đa dạng	Đạt

Nguồn : Bộ phận Lễ Tân của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Theo quy định về tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn 4 sao, cơ sở lưu trú cần đáp ứng các yêu cầu về diện tích phòng, trang thiết bị tiện nghi, chất lượng dịch vụ và các tiện ích đi kèm. Xét trên thực tế, khách sạn Minh Toàn SAFI OCEAN cơ bản đáp ứng các tiêu chuẩn về quy mô phòng nghỉ, trang thiết bị và hệ thống dịch vụ. Các phòng được thiết kế với diện tích phù hợp, đầy đủ tiện nghi cần thiết như giường ngủ, điều hòa, tivi, minibar và phòng tắm riêng. Bên cạnh đó, khách sạn cũng cung cấp đầy đủ các dịch vụ bổ trợ như nhà hàng, spa, hồ bơi và phòng hội nghị. Tuy nhiên, so với yêu cầu ngày càng

cao của thị trường và tiêu chuẩn thực tế của các khách sạn 4 sao hiện nay, một số yếu tố vẫn chưa thực sự nổi bật. Cụ thể, trang thiết bị công nghệ trong phòng chưa được nâng cấp đồng bộ, mức độ hiện đại hóa chưa cao, chưa tạo được sự khác biệt rõ rệt so với đối thủ cạnh tranh.

Nhìn chung, khách sạn đáp ứng được các tiêu chuẩn cơ bản của khách sạn 4 sao. Tuy nhiên, để nâng cao năng lực cạnh tranh, khách sạn cần chú trọng hơn đến việc hiện đại hóa trang thiết bị và nâng cao chất lượng dịch vụ theo xu hướng mới của ngành khách sạn.

2.2.2. Thực trạng nguồn nhân lực của bộ phận lưu trú

2.2.2.1. Cơ cấu tổ chức bộ phận lễ tân

Bảng 2.9: Tình hình nhân sự của bộ phận Lễ Tân tháng 09/2025 của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Vị trí	Giới tính		Độ tuổi				Trình độ chuyên môn		
	Nam	Nữ	18-25 tuổi	26-35 tuổi	36-45 tuổi	Trên 46 tuổi	THPT	Trung cấp/cao đẳng	Đại học & sau đại học
Trưởng bộ phận lễ tân	0	1	0	0	1	0	0	0	1
Phó bộ phận lễ tân	0	1	0	0	1	0	0	0	1
Giám sát lễ tân	0	1	0	1	0	0	0	0	1
Giám sát lễ tân ca đêm	1	0	0	0	1	0	0	0	1
Nhân viên lễ tân	1	3	4	0	0	0	0	0	4
Tổ trưởng hành lý	0	1	0	1	0	0	0	0	1
Nhân viên hành lý	2	0	1	1	0	0	0	1	1
Nhân viên lái xe	1	0	0	0	0	1	1	0	0

Nguồn: Quản lý nhân sự khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Dựa vào bảng 2.9 – Tình hình nhân sự của bộ phận Lễ tân khách sạn Minh Toàn Safi Ocean tháng 09/2025, có thể đưa ra một số đánh giá , nhận xét như sau:

a) Về cơ cấu giới tính

Trong tổng số 12 nhân sự thuộc bộ phận lễ tân, tỷ lệ giới tính được phân chia tương đối hợp lý với tổng số nam là 5 người (chiếm 41,7%), tổng nữ là 7 người (chiếm 58,3%). Các vị trí tiếp xúc trực tiếp với khách như nhân viên lễ tân, giám sát, trưởng/phó bộ phận có tỷ lệ nữ cao hơn. Điều này hoàn toàn phù hợp với đặc thù ngành dịch vụ, khi nữ giới thường thể hiện sự mềm mại, thân thiện và khả năng giao tiếp linh hoạt – những yếu tố rất cần thiết trong giao tiếp khách hàng. Các vị trí như nhân viên hành lý, lái xe lại có sự hiện diện của nhân sự nam, phù hợp với yêu cầu về sức khỏe, khả năng xử lý công việc nặng và hỗ trợ hậu cần.

Sự phân bổ giới tính tại bộ phận lễ tân đã thể hiện sự hợp lý, khoa học, phù hợp với tính chất công việc từng vị trí, từ đó góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và chất lượng phục vụ khách hàng.

b) Về độ tuổi

Nhân sự tại bộ phận lễ tân có độ tuổi tương đối đa dạng . Nhóm tuổi 18 – 35 tuổi chiếm đa số (83,3%) và tập trung tại các vị trí như lễ tân, giám sát, tổ trưởng. Đây là lực lượng lao động trẻ, năng động, có khả năng học hỏi nhanh và dễ thích nghi với áp lực công việc trong ngành dịch vụ. Nhóm 36 tuổi trở lên thường giữ các vị trí quản lý như trưởng, phó bộ phận – những người có nhiều năm kinh nghiệm, đảm nhận vai trò điều hành và đào tạo thế hệ trẻ.

Việc kết hợp giữa nhân sự trẻ tuổi và nhân sự dày dặn kinh nghiệm cho thấy bộ phận lễ tân đang có cấu trúc nhân sự cân bằng, ổn định, đảm bảo tính kế thừa và hiệu quả trong quản lý – vận hành.

c) Về trình độ chuyên môn

Trình độ học vấn của nhân sự trong bộ phận lễ tân được đánh giá khá cao. Trình độ đại học trở lên chiếm tỷ lệ nổi bật (gần 60%) và tập trung chủ yếu ở các vị trí như Trưởng/Phó bộ phận, giám sát và nhân viên lễ tân – cho thấy sự đầu tư nghiêm túc về chất lượng nhân lực tuyển đầu. Trình độ trung cấp/cao đẳng phù hợp với các vị trí hỗ trợ như tổ trưởng hành lý, nhân viên hành lý và lái xe, nơi đòi hỏi kỹ năng thực hành và kinh nghiệm thực tế hơn là bằng cấp lý thuyết. Chỉ có 01 nhân sự trình độ THPT, làm

việc ở vị trí không yêu cầu cao về chuyên môn học thuật nhưng có thể đóng góp hiệu quả thông qua kinh nghiệm thực tế.

Bộ phận lễ tân có cơ cấu trình độ học vấn hợp lý, đồng đều, cho thấy khách sạn Minh Toàn Safi Ocean có định hướng rõ ràng trong việc tuyển chọn nhân sự phù hợp với từng vị trí công việc.

Nhìn chung, bộ phận lễ tân được tổ chức bài bản với đầy đủ nhân sự ở các vị trí then chốt, đảm bảo hoạt động liên tục 24/7. Sự kết hợp giữa nhân sự trẻ và giàu kinh nghiệm tạo nên môi trường làm việc vừa năng động vừa ổn định. Trình độ chuyên môn và kỹ năng giao tiếp của nhân viên tương đối cao, đáp ứng yêu cầu ngày càng khắt khe của ngành dịch vụ lưu trú. Cơ cấu nhân sự hợp lý góp phần giúp quy trình phục vụ khách diễn ra nhanh chóng, chuyên nghiệp và hiệu quả, đồng thời nâng cao hình ảnh khách sạn. Bên cạnh đó, năng lực chuyên môn và giao tiếp của nhân viên lễ tân có ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng.

2.2.2.2. Cơ cấu nhân sự bộ phận buồng phòng

Bảng 2.10: Tình hình nhân sự của bộ phận Buồng phòng tháng 09/2025 của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Vị trí	Giới tính		Độ tuổi				Trình độ chuyên môn		
	Nam	Nữ	18-25 tuổi	26-35 tuổi	36-45 tuổi	Trên 46 tuổi	THPT	Trung cấp/cao đẳng	Đại học & sau đại học
Trưởng bộ phận buồng phòng	0	1	0	0	1	0	0	0	1
Phó bộ phận buồng phòng	0	1	0	1	0	0	0	1	0
Giám sát buồng phòng	0	2	0	1	1	0	0	2	0
Nhân viên buồng phòng	2	9	3	4	2	2	0	11	0
Tổng	2	13	3	6	4	2	0	14	1

Nguồn: Quản lý nhân sự khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Dựa vào Bảng 2.10, bộ phận buồng phòng của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean hiện có 15 nhân sự, trong đó lao động nữ chiếm tỷ lệ rất cao với 86,7%. Cơ cấu này phù hợp với đặc thù công việc buồng phòng đòi hỏi sự cẩn thận, tỉ mỉ và khéo léo trong quá trình vệ sinh, sắp xếp và kiểm tra phòng nghỉ. Đây là yếu tố góp phần đảm bảo chất lượng phòng lưu trú và tạo ấn tượng tốt cho khách hàng.

Về độ tuổi, lực lượng lao động tập trung chủ yếu ở nhóm từ 18–35 tuổi (60%), cho thấy bộ phận có nguồn nhân lực trẻ, năng động và có khả năng đáp ứng tốt cường độ công việc cao trong những giai đoạn cao điểm. Bên cạnh đó, nhóm nhân sự từ 36 tuổi trở lên chiếm 40%, góp phần bổ sung kinh nghiệm thực tế và nâng cao khả năng giám sát chất lượng công việc. Sự kết hợp giữa lao động trẻ và lao động có kinh nghiệm giúp bộ phận duy trì hiệu quả hoạt động và tính ổn định trong quá trình phục vụ.

Về trình độ chuyên môn, phần lớn nhân sự có trình độ trung cấp và cao đẳng (93,3%), trong khi trình độ đại học tập trung ở vị trí quản lý. Điều này phản ánh đặc điểm của bộ phận buồng phòng khi kỹ năng thực hành và kinh nghiệm nghề nghiệp được xem trọng hơn trình độ học thuật. Tuy nhiên, trong bối cảnh yêu cầu của khách hàng ngày càng cao, khách sạn vẫn cần tăng cường đào tạo nghiệp vụ và kỹ năng phục vụ nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp của đội ngũ nhân viên.

Ngoài ra, việc áp dụng mô hình nhân viên đa nhiệm giúp khách sạn sử dụng nguồn nhân lực linh hoạt và tiết kiệm chi phí vận hành. Tuy nhiên, nếu khối lượng công việc tăng cao trong mùa du lịch, áp lực công việc có thể ảnh hưởng đến chất lượng vệ sinh phòng và tốc độ phục vụ khách hàng.

Nhìn chung, cơ cấu nhân sự của bộ phận buồng phòng tương đối phù hợp với quy mô hoạt động của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean. Đội ngũ nhân viên có sự kết hợp giữa sức trẻ và kinh nghiệm, đáp ứng tương đối tốt yêu cầu công việc. Tuy nhiên, khách sạn cần tiếp tục chú trọng công tác đào tạo nghiệp vụ, nâng cao kỹ năng phục vụ và phân bổ công việc hợp lý nhằm duy trì chất lượng phòng nghỉ, góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng và chất lượng dịch vụ lưu trú.

2.2.2.3. Trình độ chuyên môn nghiệp vụ của nhân viên khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Dựa vào Bảng 2.6 về cơ cấu lao động theo trình độ, có thể thấy trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân viên khách sạn tương đối cao, với tỷ lệ lao động có trình độ đại học và cao đẳng chiếm phần lớn. Đây là nền tảng quan trọng giúp khách sạn đảm bảo chất lượng dịch vụ.

Tuy nhiên, xét riêng trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú, trình độ chuyên môn có sự phân hóa giữa các bộ phận. Cụ thể, bộ phận lễ tân có trình độ học vấn cao, đáp ứng tốt yêu cầu về ngoại ngữ và kỹ năng giao tiếp với khách hàng. Trong khi đó, bộ phận buồng phòng chủ yếu là lao động có trình độ trung cấp hoặc kinh nghiệm thực tế, phù hợp với

tính chất công việc nhưng vẫn cần được đào tạo nâng cao về kỹ năng nghiệp vụ và tiêu chuẩn dịch vụ.

Nhìn chung, trình độ chuyên môn của nhân viên có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng phục vụ, đặc biệt là khả năng giao tiếp, xử lý tình huống và đáp ứng nhu cầu khách hàng. Do đó, việc nâng cao trình độ và kỹ năng cho nhân viên, đặc biệt tại các bộ phận trực tiếp phục vụ lưu trú, là yếu tố quan trọng nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ của khách sạn.

Trình độ chuyên môn nghiệp vụ của nhân viên không chỉ ảnh hưởng đến hiệu quả công việc mà còn quyết định khả năng đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Vì vậy, việc nâng cao trình độ chuyên môn là cơ sở quan trọng để khách sạn cải thiện chất lượng dịch vụ lưu trú theo hướng chuyên nghiệp và bền vững.

2.2.2.4. Kỹ năng phục vụ khách hàng của nhân viên

Trong ngành khách sạn, kỹ năng phục vụ của nhân viên là yếu tố cốt lõi quyết định trực tiếp đến chất lượng dịch vụ lưu trú và mức độ hài lòng của khách hàng. Tại khách sạn Minh Toàn SAFI Ocean, đội ngũ nhân viên, đặc biệt là ở hai bộ phận lễ tân và buồng phòng, được đào tạo tương đối bài bản về nghiệp vụ và kỹ năng phục vụ.

a) Kỹ năng giao tiếp và ứng xử với khách hàng

Nhân viên lễ tân có khả năng giao tiếp khá tốt, thể hiện qua thái độ thân thiện, lịch sự và sẵn sàng hỗ trợ khách hàng trong quá trình lưu trú. Việc sử dụng ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Anh, được áp dụng trong giao tiếp với khách quốc tế, góp phần nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

Tuy nhiên, trong một số thời điểm đông khách, khả năng giao tiếp và xử lý tình huống của một số nhân viên còn hạn chế, dẫn đến việc phản hồi chưa thực sự nhanh chóng và linh hoạt. Kỹ năng giao tiếp ảnh hưởng trực tiếp đến yếu tố Đảm bảo (Assurance) và Đồng cảm (Empathy), giúp khách hàng cảm thấy được tôn trọng, tin tưởng và thấu hiểu.

b) Kỹ năng xử lý tình huống và giải quyết vấn đề

Nhân viên lễ tân có khả năng xử lý các tình huống phát sinh như thay đổi phòng, hỗ trợ thông tin hoặc tiếp nhận khiếu nại của khách. Các vấn đề cơ bản thường được giải quyết kịp thời, hạn chế ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng.

Tuy nhiên, với những tình huống phức tạp (overbooking, yêu cầu đặc biệt...), nhân viên đôi khi vẫn cần sự hỗ trợ từ cấp quản lý, cho thấy kỹ năng xử lý tình huống chưa thực sự đồng đều giữa các cá nhân.

Kỹ năng này tác động mạnh đến Khả năng đáp ứng (Responsiveness) và Độ tin cậy (Reliability) của dịch vụ.

c) Kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn

Đối với bộ phận lễ tân, nhân viên nắm vững quy trình check-in, check-out, đặt phòng và sử dụng phần mềm quản lý khách sạn. Đối với bộ phận buồng phòng, nhân viên thực hiện tốt các quy trình vệ sinh phòng, thay đồ dùng và kiểm tra tình trạng phòng theo tiêu chuẩn. Tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế nhỏ như thao tác chưa thực sự nhanh, thiếu linh hoạt trong xử lý yêu cầu đặc biệt của khách.

Kỹ năng nghiệp vụ ảnh hưởng trực tiếp đến Độ tin cậy (Reliability) và Phương tiện hữu hình (Tangibles) trong chất lượng dịch vụ.

d) Kỹ năng làm việc nhóm và phối hợp giữa các bộ phận

Sự phối hợp giữa lễ tân và buồng phòng trong việc cập nhật tình trạng phòng, phục vụ khách và xử lý yêu cầu nhìn chung khá hiệu quả. Điều này giúp đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra liên tục, hạn chế sai sót.

Tuy nhiên, trong một số thời điểm cao điểm, sự phối hợp chưa thực sự nhịp nhàng, dẫn đến chậm trễ trong việc chuẩn bị phòng hoặc đáp ứng yêu cầu của khách.

Kỹ năng phối hợp ảnh hưởng đến Khả năng đáp ứng (Responsiveness) và Độ tin cậy (Reliability) của dịch vụ.

Nhìn chung, đội ngũ nhân viên tại khách sạn Minh Toàn SAFI Ocean có kỹ năng phục vụ tương đối tốt, đáp ứng yêu cầu cơ bản của dịch vụ lưu trú tiêu chuẩn 4 sao. Các kỹ năng giao tiếp, nghiệp vụ và phối hợp công việc được thực hiện khá hiệu quả, góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số hạn chế như khả năng xử lý tình huống chưa đồng đều, ngoại ngữ chưa thực sự nổi bật ở một bộ phận nhân viên và sự phối hợp trong giờ cao điểm chưa tối ưu, qua đó ảnh hưởng nhất định đến các yếu tố trong mô hình SERVPERF, đặc biệt là Khả năng đáp ứng (Responsiveness) và Đồng cảm (Empathy). Vì vậy, khách sạn cần tiếp tục chú trọng đào tạo kỹ năng mềm, xử lý tình huống và ngoại ngữ nhằm hoàn thiện chất lượng dịch vụ và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

2.2.2.5. Đánh giá chung về nguồn nhân lực bộ phận lưu trú

a) Điểm mạnh

Nhân sự bộ phận lưu trú tại khách sạn Minh Toàn SAFI Ocean được bố trí tương đối hợp lý, đảm bảo hoạt động phục vụ khách diễn ra liên tục và hiệu quả. Sự kết hợp giữa đội ngũ nhân sự trẻ, năng động và nhân sự có kinh nghiệm giúp bộ phận vừa duy trì tính ổn định vừa đảm bảo sự linh hoạt trong quá trình vận hành.

Trình độ chuyên môn của nhân viên, đặc biệt tại bộ phận lễ tân, nhìn chung ở mức khá tốt, đáp ứng yêu cầu về giao tiếp, ngoại ngữ và nghiệp vụ chuyên môn. Bên cạnh đó, kỹ năng phục vụ khách hàng cơ bản được đảm bảo theo tiêu chuẩn khách sạn 4 sao, góp phần nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn. Ngoài ra, khách sạn cũng có sự quan tâm nhất định đến công tác đào tạo nội bộ, giúp nâng cao chất lượng nhân sự theo thời gian. Những yếu tố này góp phần cải thiện các thành phần Reliability, Assurance và Empathy trong mô hình SERVPERF.

b) Điểm yếu

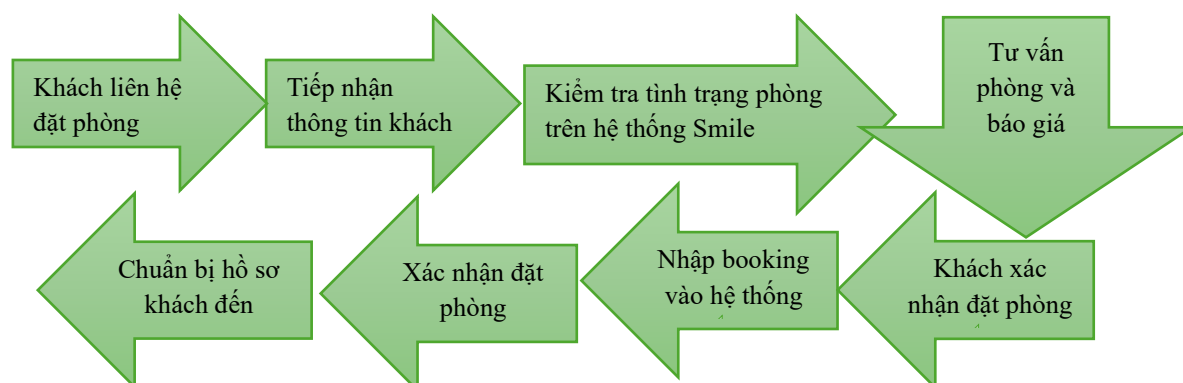
Bên cạnh những ưu điểm, nguồn nhân lực bộ phận lưu trú vẫn còn một số hạn chế. Kỹ năng xử lý tình huống của một số nhân viên chưa đồng đều, đặc biệt trong giờ cao điểm, dẫn đến việc phản hồi đôi lúc chưa kịp thời. Trình độ ngoại ngữ của một bộ phận nhân viên buồng phòng còn hạn chế, ảnh hưởng đến khả năng giao tiếp với khách quốc tế.

Ngoài ra, sự phối hợp giữa các bộ phận trong một số thời điểm chưa thật sự nhịp nhàng, gây ra chậm trễ nhỏ trong quy trình phục vụ. Một số nhân viên buồng phòng cũng chưa được đào tạo bài bản theo tiêu chuẩn quốc tế, khiến chất lượng phục vụ chưa đồng đều. Những hạn chế này ảnh hưởng nhất định đến các yếu tố Responsiveness và Empathy trong mô hình SERVPERF.

Tóm lại, nguồn nhân lực bộ phận lưu trú có nhiều điểm mạnh về cơ cấu, trình độ và kỹ năng phục vụ, tuy nhiên vẫn cần tiếp tục cải thiện ngoại ngữ, kỹ năng xử lý tình huống và khả năng phối hợp giữa các bộ phận để nâng cao chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh của khách sạn.

2.2.3. Thực trạng quy trình phục vụ dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn SAFI Ocean

2.2.3.1. Quy trình tiếp nhận và đặt phòng



Nguồn : Bộ phận Lễ Tân của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Sơ đồ 2.2. Quy trình đặt phòng của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Quy trình tiếp nhận và đặt phòng là bước đầu tiên trong quá trình cung ứng dịch vụ lưu trú, có vai trò tạo ấn tượng ban đầu và ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn khách sạn của khách hàng. Tại khách sạn Minh Toàn SAFI Ocean, khách có thể đặt phòng thông qua nhiều kênh như trực tiếp tại quầy lễ tân, điện thoại, website, OTA (Booking, Agoda...) hoặc thông qua bộ phận kinh doanh (Sales).

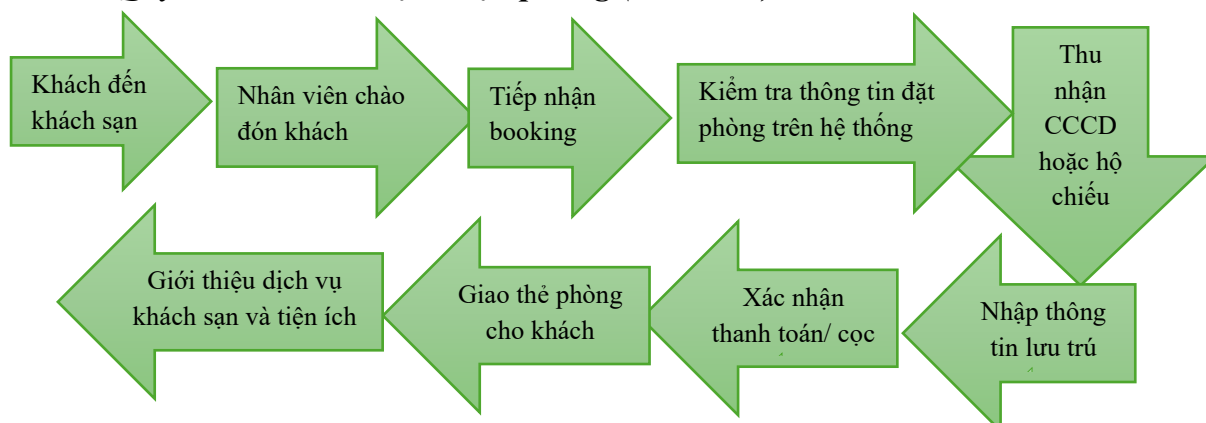
Khi tiếp nhận yêu cầu đặt phòng, nhân viên lễ tân tiến hành ghi nhận các thông tin cơ bản như họ tên khách, thời gian lưu trú, số lượng khách, loại phòng và các yêu cầu đặc biệt. Sau đó, nhân viên kiểm tra tình trạng phòng trên hệ thống Smile nhằm xác định khả năng đáp ứng và tránh xảy ra sai sót hoặc overbooking.

Tiếp theo, nhân viên báo giá phòng và cung cấp các thông tin liên quan như chính sách hủy phòng, thời gian check-in/check-out và các dịch vụ đi kèm. Khi khách xác nhận đặt phòng, toàn bộ thông tin sẽ được cập nhật lên hệ thống quản lý, đồng thời khách có thể được yêu cầu đặt cọc hoặc cung cấp thông tin đảm bảo đặt phòng.

Trước khi khách đến, bộ phận lễ tân tiến hành rà soát danh sách khách check-in, kiểm tra booking và chuẩn bị hồ sơ nhận phòng. Đối với các trường hợp đặc biệt như khách VIP, honeymoon hoặc khách lưu trú dài ngày, khách sạn sẽ phối hợp các bộ phận liên quan để chuẩn bị phù hợp. Ngoài ra, nhân viên còn chủ động giới thiệu thêm các dịch vụ như spa, xe đưa đón hoặc tour tham quan nhằm nâng cao trải nghiệm và gia tăng doanh thu cho khách sạn.

Nhìn chung, quy trình tiếp nhận và đặt phòng tại khách sạn Minh Toàn SAFI Ocean được thực hiện khá đầy đủ và chuyên nghiệp, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú. Tuy nhiên, một số khâu vẫn còn phụ thuộc vào thao tác thủ công nên vẫn tiềm ẩn nguy cơ sai sót nếu không được kiểm soát chặt chẽ.

2.2.3.2. Quy trình làm thủ tục nhận phòng (Check-in)



Nguồn : Bộ phận Lễ Tân của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Sơ đồ 2.3. Quy trình nhận phòng (CHECK-IN) của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Quy trình check-in là giai đoạn khách bắt đầu sử dụng dịch vụ lưu trú và có ảnh hưởng lớn đến cảm nhận ban đầu của khách hàng về chất lượng phục vụ tại khách sạn.

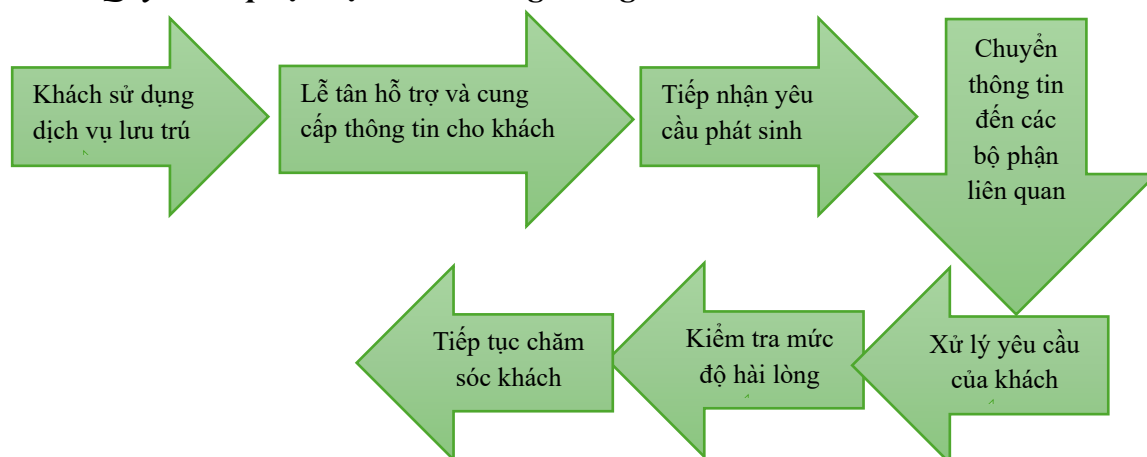
Khi khách đến khách sạn, nhân viên lễ tân chủ động chào đón theo tiêu chuẩn phục vụ, hướng dẫn khách đến quầy làm thủ tục và mời welcome drink trong thời gian chờ xử lý thông tin. Sau đó, nhân viên xác nhận booking và kiểm tra các thông tin liên quan như loại phòng, thời gian lưu trú, giá phòng và các yêu cầu đặc biệt trên hệ thống.

Tiếp theo, nhân viên tiến hành đăng ký lưu trú bằng cách tiếp nhận CCCD hoặc Passport của khách, cập nhật thông tin vào phần mềm Smile và xác nhận các khoản thanh toán hoặc tiền đặt cọc nếu có.

Sau khi hoàn tất thủ tục, nhân viên giao thẻ phòng, hướng dẫn khách sử dụng thang máy, giới thiệu các tiện ích trong khách sạn như buffet sáng, hồ bơi, spa, phòng gym cũng như các quy định lưu trú cần thiết. Đồng thời, nhân viên còn hỗ trợ tư vấn thêm các dịch vụ như xe đưa đón, địa điểm tham quan hoặc tour du lịch. Qua quá trình thực tế cho thấy quy trình check-in tại khách sạn được thực hiện tương đối chuyên nghiệp, nhân viên có thái độ thân thiện và khả năng xử lý tình huống khá linh hoạt. Tuy nhiên, vào các thời điểm đông khách, thời gian chờ làm thủ tục vẫn còn kéo dài, ảnh hưởng nhất định đến trải nghiệm ban đầu của khách hàng.

Nhìn chung, quy trình nhận phòng đã đáp ứng khá tốt các tiêu chí về khả năng đáp ứng, độ tin cậy và thái độ phục vụ, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn.

2.2.3.3. Quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú



Nguồn : Bộ phận Lễ Tân của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Sơ đồ 2.4. Quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Trong thời gian khách lưu trú, bộ phận lễ tân tiếp tục đóng vai trò hỗ trợ và cung cấp thông tin liên quan đến các dịch vụ của khách sạn như buffet sáng, hồ bơi, spa, phòng gym và các quy định nội bộ.

Khi khách có yêu cầu hoặc phát sinh vấn đề, nhân viên lễ tân sẽ tiếp nhận thông tin qua điện thoại nội bộ hoặc trực tiếp tại quầy, sau đó chuyển đến bộ phận liên quan để xử lý. Các yêu cầu phổ biến gồm bổ sung vật dụng, hỗ trợ kỹ thuật, đặt xe hoặc tư vấn địa điểm tham quan.

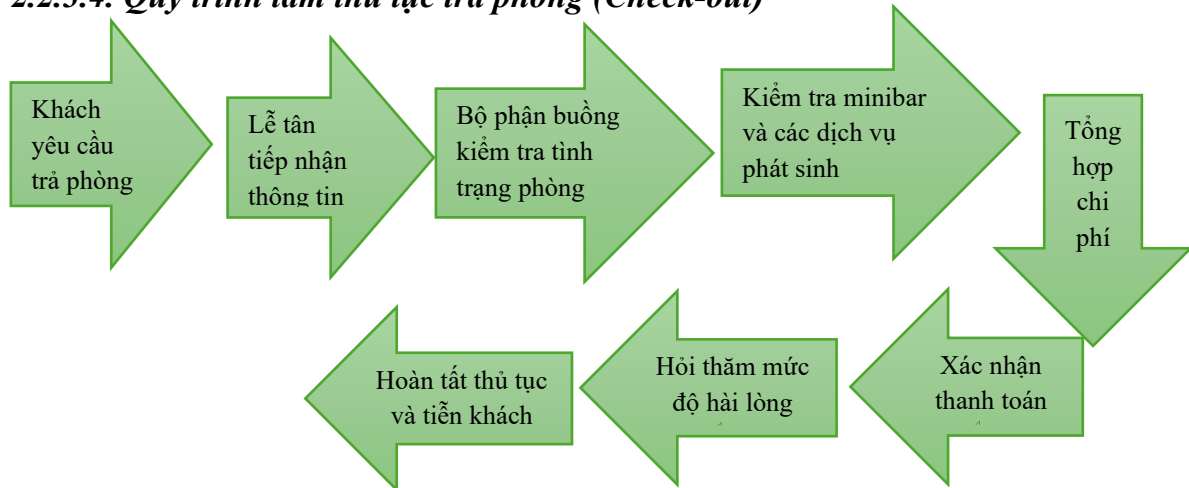
Bộ phận buồng phòng có nhiệm vụ dọn phòng hằng ngày, thay ga giường, bổ sung vật dụng và kiểm tra chất lượng phòng nhằm đảm bảo sự thoải mái cho khách hàng trong suốt thời gian lưu trú.

Trong thực tế, một số tình huống phát sinh như khách phản ánh gối có mùi hoặc hành lang có mùi khó chịu đã được xử lý khá nhanh chóng. Nhân viên lễ tân chủ động xin lỗi khách và phối hợp với bộ phận buồng phòng để khắc phục ngay, đồng thời liên hệ lại để xác nhận mức độ hài lòng của khách.

Ngoài ra, khách sạn còn chú trọng cá nhân hóa dịch vụ đối với khách VIP, khách sinh nhật hoặc honeymoon bằng cách chuẩn bị bánh kem, trái cây hoặc trang trí phòng nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Nhìn chung, quy trình phục vụ trong thời gian lưu trú được thực hiện khá bài bản và có sự phối hợp giữa các bộ phận. Tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế như tốc độ phản hồi đôi lúc chưa đồng đều hoặc một số lỗi nhỏ trong khâu kiểm tra phòng vẫn xảy ra. Điều này ảnh hưởng nhất định đến chất lượng dịch vụ lưu trú nếu không được kiểm soát tốt.

2.2.3.4. Quy trình làm thủ tục trả phòng (Check-out)



Nguồn : Bộ phận Lễ Tân của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Sơ đồ 2.5. Quy trình trả phòng (CHECK-OUT) của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Quy trình check-out là bước cuối cùng trong quá trình sử dụng dịch vụ lưu trú và ảnh hưởng trực tiếp đến ấn tượng sau cùng của khách hàng đối với khách sạn.

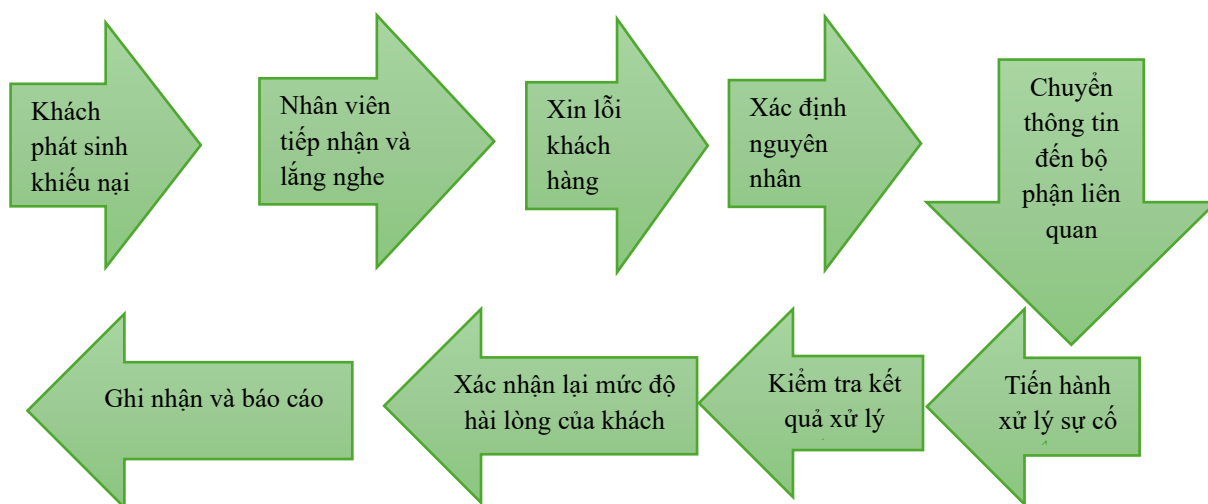
Khi khách đến quầy lễ tân làm thủ tục trả phòng, nhân viên tiến hành xác nhận thông tin phòng và hỗ trợ hành lý nếu cần. Đồng thời, bộ phận lễ tân thông báo cho buồng phòng kiểm tra tình trạng phòng và các chi phí phát sinh như minibar hoặc dịch vụ sử dụng thêm.

Sau khi nhận thông tin xác nhận từ bộ phận buồng phòng, nhân viên lễ tân tổng hợp chi phí, giải thích rõ các khoản thanh toán và tiến hành hoàn tất thủ tục cho khách. Trong thời gian chờ, nhân viên chủ động hỏi thăm mức độ hài lòng của khách nhằm ghi nhận ý kiến phản hồi và cải thiện chất lượng phục vụ.

Sau khi thanh toán hoàn tất, nhân viên hỗ trợ khách đặt xe hoặc tư vấn lộ trình di chuyển nếu cần, đồng thời tiễn khách với thái độ lịch sự và thân thiện.

Nhìn chung, quy trình check-out tại khách sạn được thực hiện tương đối đầy đủ và đảm bảo tính chính xác trong thanh toán. Tuy nhiên, vào giờ cao điểm, thời gian chờ kiểm tra phòng vẫn còn kéo dài do phụ thuộc vào sự phối hợp giữa lễ tân và buồng phòng.

2.2.3.5. Quy trình xử lý khiếu nại của khách hàng



Nguồn : Bộ phận Lễ Tân của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Sơ đồ 2.6. Quy trình xử lý khiếu nại của khách hàng của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, khiếu nại của khách hàng là điều khó tránh khỏi. Vì vậy, việc xử lý khiếu nại nhanh chóng và phù hợp có ảnh hưởng lớn đến mức độ hài lòng và khả năng quay lại của khách hàng.

Khi tiếp nhận khiếu nại, nhân viên lễ tân giữ thái độ bình tĩnh, lắng nghe và xin lỗi khách nhằm giảm sự khó chịu của khách hàng. Sau đó, nhân viên xác định vấn đề và chuyển thông tin đến bộ phận liên quan để xử lý.

Trong quá trình thực tập, một số trường hợp như khách phản ánh gối có mùi hoặc khu vực hành lang có mùi khó chịu đã được xử lý khá nhanh chóng thông qua sự phối hợp giữa lễ tân và buồng phòng. Sau khi khắc phục, nhân viên tiếp tục liên hệ với khách để xác nhận mức độ hài lòng.

Bên cạnh đó, các phản hồi của khách cũng được ghi nhận nhằm làm cơ sở cải thiện chất lượng dịch vụ trong thời gian tới.

Nhìn chung, quy trình xử lý khiếu nại tại khách sạn được thực hiện khá linh hoạt và kịp thời, góp phần hạn chế sự không hài lòng của khách hàng. Tuy nhiên, việc lưu trữ và phân tích thông tin khiếu nại vẫn chưa thật sự đồng bộ, làm hạn chế hiệu quả cải thiện dịch vụ lâu dài.

2.3. Đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

2.3.1. Phân tích đánh giá khách hàng bằng khảo sát

2.3.1.1. Mô tả cuộc khảo sát

a) Mục đích khảo sát

Khảo sát được thực hiện nhằm thu thập ý kiến đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean, từ đó làm cơ sở phân tích thực trạng và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn trong thời gian tới.

b) Đối tượng khảo sát

Đối tượng khảo sát là khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean, bao gồm cả khách du lịch nội địa và khách quốc tế.

c) Thời gian khảo sát

Khảo sát được tiến hành từ ngày 10/05/2026 – 19/05/2026

d) Phương pháp thu thập dữ liệu

Em tiến hành khảo sát khách hàng bằng phương pháp trực tiếp thông qua bảng khảo sát gồm 3 phần nội dung như đã trình bày (Phụ lục 1). Khảo sát được thực hiện chủ yếu đối với khách lưu trú tại thời điểm làm thủ tục trả phòng tại khu vực sảnh lễ tân khách sạn Minh Toàn Safi Ocean, nhằm đảm bảo khách hàng đã trải nghiệm đầy đủ dịch vụ và có đánh giá khách quan hơn về chất lượng dịch vụ.

Tổng cộng phát ra 100 bảng khảo sát, thu về 80 bảng hợp lệ phục vụ phân tích. Trong đó gồm 40 bảng tiếng Việt, 20 bảng tiếng Anh và 20 bảng tiếng Hàn Quốc. Việc thiết kế đa ngôn ngữ phù hợp với cơ cấu khách lưu trú (nội địa và quốc tế, trong đó khách Hàn Quốc chiếm tỷ lệ đáng kể), giúp khách hàng dễ dàng trả lời, đồng thời nâng cao độ chính xác và độ tin cậy của kết quả nghiên cứu.

e) Nội dung khảo sát

Nội dung khảo sát gồm 4 phần:

Phần 1: Thông tin cá nhân của khách hàng.

Phần 2: Đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean .

Phần 3: Đánh giá tổng thể

Phần 4: Ý kiến đóng góp của khách hàng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean .

Các tiêu chí đánh giá trong bảng khảo sát được xây dựng dựa trên cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ lưu trú trong kinh doanh khách sạn đã trình bày ở Chương 1, đồng thời kế thừa và điều chỉnh từ giáo trình Quản trị chất lượng dịch vụ (2024) của Lê Thái Phụng (2024) nhằm phù hợp với đặc điểm hoạt động thực tế của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean.

Bên cạnh đó, đề tài sử dụng mô hình SERVPERF làm nền tảng xây dựng thang đo, bởi đây là mô hình tập trung đánh giá cảm nhận thực tế của khách hàng sau khi trải nghiệm dịch vụ. Việc áp dụng mô hình này giúp phản ánh tương đối đầy đủ mức độ hài lòng của khách lưu trú đối với chất lượng dịch vụ tại khách sạn.

Dựa trên cơ sở lý luận đã được phân tích tại mục 1.4.3 của đề tài, đặc điểm hoạt động của khách sạn và kết quả quan sát thực tế trong thời gian thực tập, tác giả tiến hành xây dựng bảng khảo sát gồm 6 nhóm tiêu chí chính, bao gồm:

Tiêu chí 1: Chất lượng phòng lưu trú (Tangibles) được xây dựng nhằm đánh giá các yếu tố hữu hình liên quan trực tiếp đến sản phẩm cốt lõi của khách sạn như mức độ sạch sẽ, không gian, tiện nghi, khả năng cách âm, mùi hương và tầm nhìn của phòng nghỉ. Đây là nhóm yếu tố có tác động lớn đến cảm nhận ban đầu cũng như mức độ thoải mái của khách hàng trong thời gian lưu trú.

Bảng 2.11: Các tiêu chí đánh giá chất lượng phòng lưu trú

Tiêu chí đánh giá	Mã hóa
Tangibles - Chất lượng phòng lưu trú	CLP
1. Phòng lưu trú sạch sẽ và gọn gàng.	CLP1
2. Không gian phòng rộng rãi và thoải mái.	CLP2
3. Trang thiết bị trong phòng đầy đủ, hiện đại và hoạt động tốt (TV, điều hòa, wifi, minibar,...).	CLP3
4. Giường ngủ và nội thất mang lại sự thoải mái.	CLP4
5. Ánh sáng và cách bố trí nội thất trong phòng tạo cảm giác dễ chịu.	CLP5
6. Phòng lưu trú cách âm tốt và hạn chế tiếng ồn làm phiền.	CLP6
7. Phòng có tầm nhìn (view) đẹp và tạo cảm giác thư giãn cho khách hàng.	CLP7
8. Mùi hương trong phòng tạo cảm giác dễ chịu.	CLP8

Nguồn : Giáo trình Quản trị chất lượng dịch vụ (2024) của Lê Thái Phụng (2024)

Tiêu chí 2: Dịch vụ khách hàng (Responsiveness + Empathy) phản ánh khả năng phục vụ, thái độ, sự nhiệt tình và mức độ quan tâm của nhân viên đối với khách hàng. Nhóm tiêu chí này được xây dựng dựa trên thực tế quy trình phục vụ tại khách sạn, trong đó bộ phận lễ tân và nhân viên phục vụ là những người tiếp xúc trực tiếp với khách hàng trong hầu hết các giai đoạn của quá trình lưu trú.

Bảng 2.12: Các tiêu chí đánh dịch vụ khách hàng

Tiêu chí đánh giá	Mã hóa
Responsiveness + Empathy Dịch vụ khách hàng	DVKH
9. Nhân viên phục vụ thân thiện, nhiệt tình.	DVKH1
10. Yêu cầu của khách hàng được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả.	DVKH2
11. Nhân viên giao tiếp lịch sự và xử lý tình huống phát sinh chuyên nghiệp.	DVKH3
12. Khách hàng cảm thấy được quan tâm và chăm sóc tốt trong suốt thời gian lưu trú.	DVKH4
13. Nhân viên sẵn sàng hỗ trợ khách hàng khi cần thiết.	DVKH5
14. Nhân viên có khả năng giao tiếp ngoại ngữ cơ bản với khách quốc tế.	DVKH6

Nguồn : Giáo trình Quản trị chất lượng dịch vụ (2024) của Lê Thái Phụng (2024)

Tiêu chí 3: An ninh và an toàn (Assurance) được đưa vào nhằm đánh giá mức độ yên tâm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại khách sạn, bao gồm hệ thống an ninh, quy định phòng cháy chữa cháy, khả năng bảo vệ tài sản cá nhân và sự ổn định về trật tự trong khu vực khách sạn. Đây là yếu tố quan trọng đối với khách du lịch, đặc biệt là khách quốc tế và khách lưu trú dài ngày.

Bảng 2.13: Các tiêu chí đánh giá an ninh và an toàn

Tiêu chí đánh giá	Mã hóa
Assurance - An ninh và an toàn	ANAT
15. Khách hàng cảm thấy an toàn khi lưu trú tại khách sạn.	ANAT1
16. Hệ thống an ninh của khách sạn đảm bảo tốt.	ANAT2
17. Các quy định về an toàn cháy nổ và thoát hiểm được hiển thị rõ ràng.	ANAT3
18. Khách sạn có biện pháp bảo vệ tốt cho tài sản cá nhân của khách hàng.	ANAT4
19. Khu vực khách sạn luôn đảm bảo an ninh và trật tự 24/24	ANAT5

Nguồn : Giáo trình Quản trị chất lượng dịch vụ (2024) của Lê Thái Phụng (2024)

Tiêu chí 4: Dịch vụ tiện ích (Tangibles), đề tài tập trung đánh giá mức độ đa dạng và chất lượng của các dịch vụ bổ sung như nhà hàng, hồ bơi, phòng gym, spa, wifi và các tiện ích hỗ trợ khác. Việc đưa nhóm tiêu chí này vào khảo sát xuất phát từ thực tế Minh Toàn Safi Ocean không chỉ cung cấp dịch vụ lưu trú đơn thuần mà còn hướng đến mô hình khách sạn nghỉ dưỡng kết hợp trải nghiệm tiện ích đa dạng nhằm nâng cao giá trị dịch vụ cho khách hàng.

Bảng 2.14: Các tiêu chí đánh giá dịch vụ tiện ích

Tiêu chí đánh giá	Mã hóa
Tangibles - Dịch vụ tiện ích	DVTI
20. Nhà hàng cung cấp đa dạng các món ăn.	DVTI1
21. Dịch vụ ăn uống tại nhà hàng đảm bảo chất lượng.	DVTI2
22. Khách sạn cung cấp nhiều tiện ích hiện đại phục vụ khách hàng (hồ bơi, phòng gym, spa, ...).	DVTI3
23. Thời gian hoạt động của các tiện ích phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng.	DVTI4
24. Khách hàng có thể dễ dàng sử dụng các tiện ích tại khách sạn.	DVTI5
25. Chất lượng wifi trong khách sạn ổn định và dễ sử dụng.	DVTI6

Nguồn : Giáo trình Quản trị chất lượng dịch vụ (2024) của Lê Thái Phương (2024)

Tiêu chí 5: Vị trí và môi trường xung quanh (Location and Surroundings) được bổ sung do khách sạn sở hữu vị trí gần biển Mỹ Khê và nằm trong khu vực tập trung nhiều hoạt động du lịch của thành phố Đà Nẵng. Đây là yếu tố có ảnh hưởng đáng kể đến quyết định lựa chọn khách sạn cũng như trải nghiệm tổng thể của khách lưu trú. Các nội dung đánh giá tập trung vào sự thuận tiện giao thông, mức độ an ninh khu vực và khả năng tiếp cận các điểm tham quan, vui chơi du lịch.

Bảng 2.15: Các tiêu chí đánh giá vị trí và môi trường xung quanh

Tiêu chí đánh giá	Mã hóa
Vị trí và môi trường xung quanh	VTMT
26. Khách sạn có vị trí giao thông thuận lợi.	VTMT1
27. Khu vực xung quanh khách sạn đảm bảo an ninh.	VTMT2
28. Cảnh quan xung quanh khách sạn tạo cảm giác thoải mái.	VTMT3
29. Khách sạn có vị trí thuận tiện để tiếp cận các điểm du lịch và bãi biển.	VTMT4

Nguồn : *Giáo trình Quản trị chất lượng dịch vụ (2024) của Lê Thái Phụng (2024)*

Tiêu chí 6: Quy trình đặt phòng và thanh toán (Reliability) được xây dựng nhằm đánh giá tính chính xác, thuận tiện và minh bạch trong các bước đặt phòng, nhận phòng, thanh toán và hỗ trợ khách hàng.

Bảng 2.16: Các tiêu chí đánh giá quy trình đặt phòng và thanh toán

Tiêu chí đánh giá	Mã hóa
Reliability - Quy trình đặt phòng và thanh toán	ĐPTT
30. Quy trình đặt phòng dễ dàng.	ĐPTT1
31. Thông tin về giá cả, dịch vụ và các điều khoản khác được cung cấp rõ ràng.	ĐPTT2
32. Quá trình thanh toán được thực hiện dễ dàng, thuận tiện và chính xác.	ĐPTT3
33. Nhân viên hỗ trợ tốt các yêu cầu đặc biệt của khách hàng.	ĐPTT4
34. Thủ tục nhận phòng và trả phòng được thực hiện nhanh chóng và chính xác.	ĐPTT5

Nguồn : *Giáo trình Quản trị chất lượng dịch vụ (2024) của Lê Thái Phụng (2024)*

Trên cơ sở 6 nhóm tiêu chí trên, tác giả xây dựng hệ thống gồm 34 biến quan sát nhằm thu thập ý kiến đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean. Các biến quan sát được mã hóa để thuận tiện cho quá trình tổng hợp, xử lý và phân tích dữ liệu khảo sát.

f) Quá trình 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.

Khóa luận sử dụng thang đo Likert 5 mức độ. Do đó, chất lượng dịch vụ được đánh giá với 5 mức độ như sau:

Từ 1 đến dưới 1.8: Rất không đồng ý

Từ 1.8 đến dưới 2.6: Không đồng ý

Từ 2.6 đến dưới 3.4: Trung bình

Từ 3.4 đến dưới 4.2: Đồng ý

Từ 4.2 đến 5.0: Rất đồng ý

2.3.1.2. Mô tả thông tin khách hàng tham gia khảo sát

Để phục vụ nghiên cứu và đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean, tác giả đã tiến hành khảo sát 80 khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ trong thời gian nghiên cứu. Mẫu khảo sát được lựa chọn đa dạng về giới tính, độ tuổi, mục đích lưu trú, tần suất sử dụng dịch vụ và quốc tịch nhằm đảm bảo phản ánh khách quan mức độ hài lòng của khách hàng. Xuất phát từ đặc điểm thị trường khách của khách sạn, bảng khảo sát được thiết kế đa ngôn ngữ gồm 40 bảng tiếng Việt, 20 bảng tiếng Hàn và 20 bảng tiếng Anh. Việc phân bổ này dựa trên cơ cấu khách lưu trú thực tế giai đoạn 2022–2024, trong đó khách nội địa chiếm tỷ trọng lớn và khách Hàn Quốc là nhóm khách quốc tế chủ lực với 5.496 lượt khách năm 2024, cao nhất trong các thị trường quốc tế. Việc sử dụng bảng khảo sát tiếng Hàn và tiếng Anh giúp khách quốc tế dễ dàng tiếp cận và trả lời, đồng thời nâng cao độ chính xác và tính đại diện của dữ liệu thu thập, góp phần phản ánh khách quan hơn đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn.

Bảng 2.17: Thông tin đặc điểm khách hàng tham gia khảo sát tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Đặc điểm	Nội dung	Số lượng	Tỷ Lệ (%)
Giới tính	Nam	35	43.75
	Nữ	41	51.25
	Khác	4	5
Độ tuổi	Dưới 25 tuổi	23	28.75
	Từ 25-35 tuổi	24	30
	Từ 36-50 tuổi	28	35
	Trên 50 tuổi	5	6.25
Mục đích lưu trú	Du lịch	46	57.5
	Công tác	16	20
	Nghỉ dưỡng	18	22.5
	Khác	0	0
Số lần sử dụng dịch vụ	Lần đầu	50	62.5
	Từ 2-4 lần	21	26.25
	Trên 4 lần	9	11.25
Thông tin khách sạn	Bạn bè /Người thân giới thiệu	8	10
	OTA (Booking, Agoda, Traveloka...)	46	57.5
	Công ty du lịch	16	20

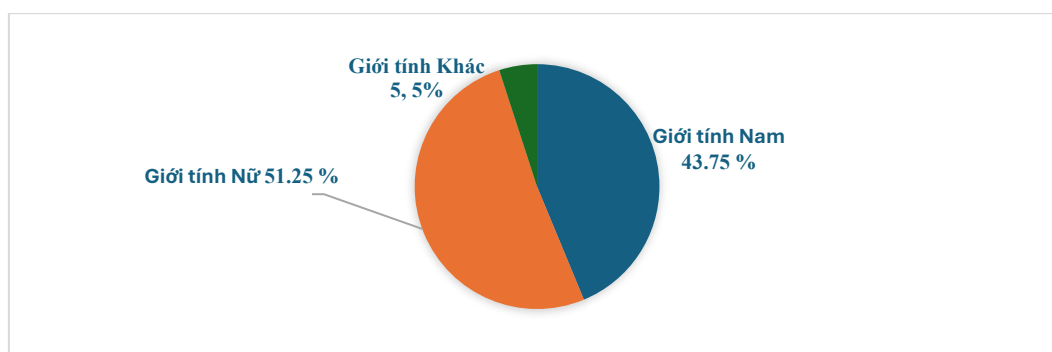
Loại khách Khảo sát	Mạng xã hội / Internet	10	12.5
	Khác	0	0
	Nội địa	40	50
	Quốc tế	40	50

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả (2026)

a) Về giới tính:

Khách hàng nữ chiếm tỷ lệ cao nhất với 51,25% tương ứng 41 khách, khách nam chiếm 43,75% với 35 khách và giới tính khác chiếm 5%. Cơ cấu giới tính tương đối cân bằng cho thấy khách sạn Minh Toàn Safi Ocean có khả năng thu hút nhiều nhóm khách hàng khác nhau. Tuy nhiên, tỷ lệ khách nữ cao hơn phần nào phản ánh xu hướng khách hàng ngày càng quan tâm nhiều hơn đến các yếu tố như sự an toàn, vệ sinh, tiện nghi và trải nghiệm nghỉ dưỡng. Điều này cho thấy chất lượng phòng nghỉ, thái độ phục vụ và mức độ an toàn là những yếu tố có ảnh hưởng lớn đến cảm nhận của khách hàng đối với dịch vụ lưu trú của khách sạn.

Biểu đồ 2.7: Cơ cấu khách hàng khảo sát theo giới tính tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean



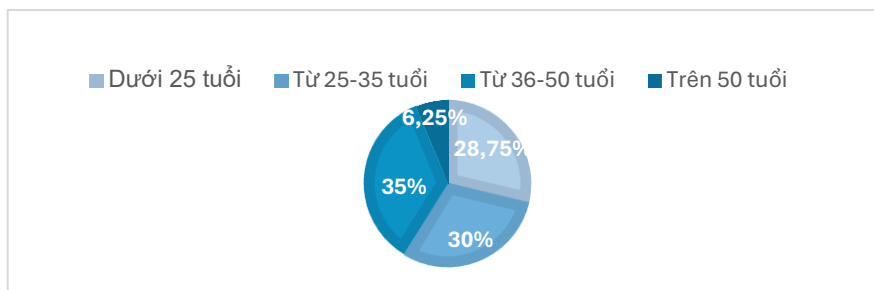
Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả (2026)

b) Về độ tuổi:

Nhóm khách từ 36–50 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất với 35%, tiếp theo là nhóm từ 25–35 tuổi chiếm 30%, nhóm dưới 25 tuổi chiếm 28,75% và nhóm trên 50 tuổi chiếm 6,25%. Kết quả này cho thấy phần lớn khách hàng của khách sạn thuộc nhóm tuổi lao động, có khả năng chi trả tương đối ổn định và yêu cầu khá cao đối với chất lượng dịch vụ lưu trú. Đây là nhóm khách hàng không chỉ quan tâm đến chất lượng phòng nghỉ mà còn chú trọng đến các yếu tố như dịch vụ tiện ích, thái độ phục vụ, quy trình phục vụ và trải nghiệm tổng thể trong thời gian lưu trú. Ngoài ra, tỷ lệ khách hàng trẻ dưới 25 tuổi

tương đối cao cho thấy khách sạn có khả năng tiếp cận nhóm khách du lịch trẻ thông qua các nền tảng trực tuyến và mạng xã hội.

Biểu đồ 2.8: Cơ cấu khách hàng khảo sát theo độ tuổi tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

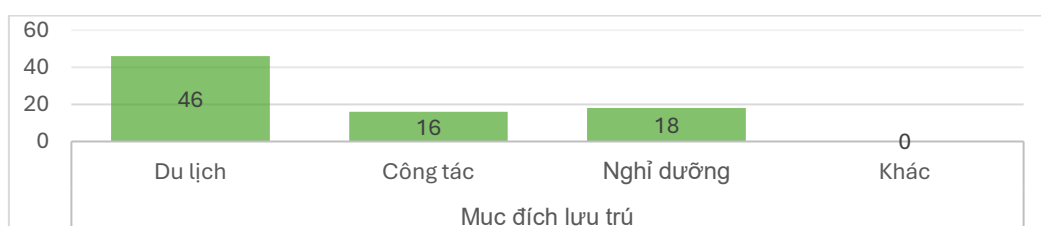


Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả (2026)

c) Mục đích lưu trú:

Khách du lịch chiếm tỷ lệ cao nhất với 57,5%, tiếp theo là khách nghỉ dưỡng chiếm 22,5% và khách công tác chiếm 20%. Cơ cấu này phù hợp với đặc điểm hoạt động kinh doanh của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean khi khách sạn nằm gần biển Mỹ Khê và các khu vực du lịch nổi tiếng của thành phố Đà Nẵng. Tỷ lệ khách du lịch và nghỉ dưỡng chiếm phần lớn cho thấy khách hàng lựa chọn khách sạn không chỉ để lưu trú mà còn nhằm tận hưởng không gian nghỉ ngơi, thư giãn và các tiện ích đi kèm. Vì vậy, các yếu tố như chất lượng phòng nghỉ, cảnh quan, dịch vụ tiện ích và phong cách phục vụ sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng của khách hàng.

Biểu đồ 2.9: Cơ cấu khách hàng khảo sát theo mục đích lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean



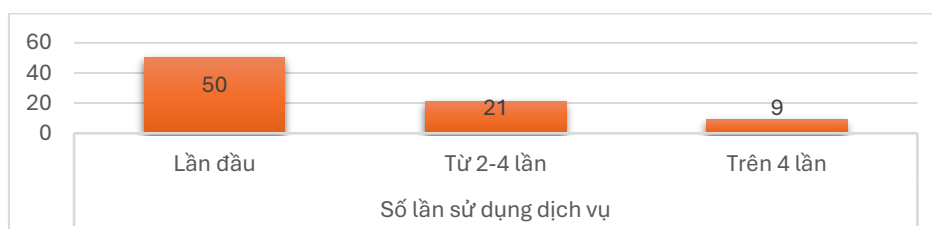
Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả (2026)

d) Số lần sử dụng dịch vụ:

Khách hàng sử dụng dịch vụ lần đầu chiếm tỷ lệ cao nhất với 62,5%, khách sử dụng từ 2–4 lần chiếm 26,25% và khách quay lại trên 4 lần chiếm 11,25%. Kết quả này cho thấy khách sạn có khả năng tiếp cận và thu hút khách hàng mới khá tốt thông qua các nền tảng OTA, hoạt động quảng bá du lịch cũng như lợi thế về vị trí địa lý. Tuy

nhiên, tỷ lệ khách quay lại còn tương đối thấp cho thấy mức độ trung thành của khách hàng chưa thật sự cao. Điều này phản ánh rằng mặc dù chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn được khách hàng đánh giá tích cực nhưng vẫn cần tiếp tục cải thiện để nâng cao trải nghiệm khách hàng và gia tăng khả năng giữ chân khách lưu trú .

Biểu đồ 2.10: Cơ cấu khách hàng khảo sát theo số lần sử dụng dịch vụ tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

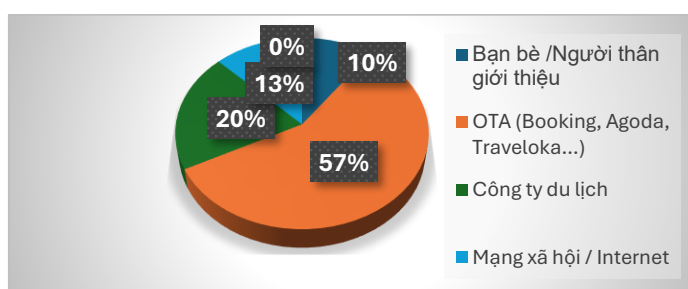


Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả (2026)

e) Nguồn thông tin biết đến khách sạn:

Khách hàng biết đến khách sạn thông qua các OTA như Booking, Agoda, Traveloka... chiếm tỷ lệ cao nhất với 57,5%, tiếp theo là công ty du lịch chiếm 20%, mạng xã hội/Internet chiếm 12,5% và bạn bè, người thân giới thiệu chiếm 10%. Kết quả này cho thấy các nền tảng đặt phòng trực tuyến hiện nay đóng vai trò rất quan trọng trong hoạt động kinh doanh lưu trú của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean. Đồng thời, điều này cũng phản ánh xu hướng khách hàng hiện nay ưu tiên tìm kiếm thông tin, tham khảo đánh giá và đặt phòng thông qua các nền tảng trực tuyến trước khi quyết định sử dụng dịch vụ. Vì vậy, khách sạn cần chú trọng hơn đến việc xây dựng hình ảnh thương hiệu, nâng cao chất lượng dịch vụ thực tế cũng như duy trì các đánh giá tích cực trên các nền tảng OTA nhằm tăng khả năng cạnh tranh và thu hút khách hàng.

Biểu đồ 2.11: Cơ cấu khách hàng khảo sát theo nguồn thông tin biết đến khách sạn Minh Toàn Safi Ocean



Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả (2026)

2.3.1.3. Kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú

a) Đánh giá về Chất lượng phòng lưu trú

Bảng 2.18. Kết quả đánh giá của khách hàng về chất lượng phòng lưu trú tại Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
1. Phòng lưu trú sạch sẽ và gọn gàng.	2	3	4	20	51	4.44	0.94	Rất đồng ý
2. Không gian phòng rộng rãi và thoải mái.	2	1	3	27	47	4.45	0.84	Rất đồng ý
3. Trang thiết bị trong phòng đầy đủ, hiện đại và hoạt động tốt (TV, điều hòa, wifi, minibar,...).	5	3	14	18	40	4.06	1.18	Đồng ý
4. Giường ngủ và nội thất mang lại sự thoải mái.	3	4	3	26	44	4.3	1.02	Rất đồng ý
5. Ánh sáng và cách bố trí nội thất trong phòng tạo cảm giác dễ chịu.	1	2	10	17	50	4.41	0.9	Rất đồng ý
6. Phòng lưu trú cách âm tốt và hạn chế tiếng ồn làm phiền.	6	2	6	20	46	4.23	1.18	Rất đồng ý
7. Phòng có tầm nhìn (view) đẹp và tạo cảm giác thư giãn cho khách hàng.	4	0	4	23	49	4.41	0.98	Rất đồng ý
8. Mùi hương trong phòng tạo cảm giác dễ chịu.	3	3	6	16	52	4.39	1.04	Rất đồng ý

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả (2026)

Nhận xét : Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá tích cực về chất lượng phòng lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean khi tất cả các tiêu chí đều có điểm

trung bình trên 4,0. Điều này phản ánh chất lượng phòng nghỉ nhìn chung đáp ứng tốt nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng trong quá trình lưu trú.

Trong các tiêu chí khảo sát, “Không gian phòng rộng rãi và thoải mái” đạt điểm trung bình cao nhất là 4,45, tiếp theo là “Phòng lưu trú sạch sẽ và gọn gàng” với 4,44 điểm. Kết quả này cho thấy khách hàng đánh giá cao không gian nghỉ dưỡng cũng như công tác vệ sinh phòng của khách sạn. Các tiêu chí như ánh sáng và cách bố trí nội thất, tầm nhìn từ phòng nghỉ và mùi hương trong phòng đều đạt trên 4,39 điểm, phản ánh sự hài lòng của khách hàng đối với môi trường lưu trú và trải nghiệm nghỉ dưỡng tại khách sạn. Tuy nhiên, tiêu chí “Trang thiết bị trong phòng đầy đủ, hiện đại và hoạt động tốt” chỉ đạt 4,06 điểm, thấp nhất trong nhóm khảo sát. Vậy nên một số khách hàng vẫn chưa thực sự hài lòng về chất lượng hoặc tình trạng hoạt động của các thiết bị trong phòng.

Nhìn chung, chất lượng phòng lưu trú được khách hàng đánh giá ở mức rất tốt và là một trong những yếu tố quan trọng góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean.

b) Đánh giá về Dịch vụ khách hàng

Bảng 2.19. Kết quả đánh giá của khách hàng về dịch vụ khách hàng tại Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
9. Nhân viên phục vụ thân thiện, nhiệt tình.	2	3	3	29	43	4.35	0.92	Rất đồng ý
10. Yêu cầu của khách hàng được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả.	2	2	10	20	46	4.33	0.96	Rất đồng ý
11. Nhân viên giao tiếp lịch sự và xử lý tình huống phát sinh chuyên nghiệp.	2	4	6	22	46	4.33	0.99	Rất đồng ý

12. Khách hàng cảm thấy được quan tâm và chăm sóc tốt trong suốt thời gian lưu trú.	1	3	5	21	50	4.45	0.87	Rất đồng ý
13. Nhân viên sẵn sàng hỗ trợ khách hàng khi cần thiết.	1	2	7	24	46	4.4	0.85	Rất đồng ý
14. Nhân viên có khả năng giao tiếp ngoại ngữ cơ bản với khách quốc tế.	1	3	5	24	47	4.41	0.87	Rất đồng ý

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả (2026)

Nhận xét : Kết quả khảo sát cho thấy dịch vụ khách hàng tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean được đánh giá rất tích cực với tất cả các tiêu chí đều đạt từ 4,33 đến 4,45 điểm.

Tiêu chí “Khách hàng cảm thấy được quan tâm và chăm sóc tốt trong suốt thời gian lưu trú” đạt điểm cao nhất là 4,45, cho thấy khách sạn đã tạo được sự hài lòng thông qua sự quan tâm và chăm sóc khách hàng. Bên cạnh đó, tiêu chí “Nhân viên có khả năng giao tiếp ngoại ngữ cơ bản với khách quốc tế” đạt 4,41 điểm và “Nhân viên sẵn sàng hỗ trợ khách hàng khi cần thiết” đạt 4,40 điểm, phản ánh chất lượng phục vụ tương đối chuyên nghiệp của đội ngũ nhân viên. Trong khi đó, hai tiêu chí “Yêu cầu của khách hàng được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả” và “Nhân viên giao tiếp lịch sự, xử lý tình huống chuyên nghiệp” cùng đạt 4,33 điểm, thấp nhất trong nhóm nhưng vẫn thuộc mức đánh giá rất tốt.

Nhìn chung, đội ngũ nhân viên là một trong những điểm mạnh của khách sạn, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú và tạo ấn tượng tích cực đối với khách hàng.

c) Đánh giá về An ninh an toàn

Bảng 2.20. Kết quả đánh giá của khách hàng về an ninh an toàn tại Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
15. Khách hàng cảm thấy an toàn khi lưu trú tại khách sạn.	2	3	7	20	48	4.36	0.97	Rất đồng ý
16. Hệ thống an ninh của khách sạn đảm bảo tốt.	2	1	10	17	50	4.4	0.94	Rất đồng ý
17. Các quy định về an toàn cháy nổ và thoát hiểm được hiển thị rõ ràng.	2	2	10	16	50	4.38	0.97	Rất đồng ý
18. Khách sạn có biện pháp bảo vệ tốt cho tài sản cá nhân của khách hàng.	1	3	10	19	47	4.35	0.93	Rất đồng ý
19. Khu vực khách sạn luôn đảm bảo an ninh và trật tự 24/24	2	1	8	17	52	4.45	0.91	Rất đồng ý

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả (2026)

Nhận xét : Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá cao mức độ an ninh và an toàn tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean khi tất cả các tiêu chí đều đạt trên 4,35 điểm.

Tiêu chí “Khu vực khách sạn luôn đảm bảo an ninh và trật tự 24/24” đạt điểm cao nhất là 4,45, phản ánh sự tin tưởng của khách hàng đối với công tác bảo đảm an ninh của khách sạn. Tiếp theo là tiêu chí “Hệ thống an ninh của khách sạn đảm bảo tốt” với 4,40 điểm. Các tiêu chí liên quan đến cảm giác an toàn khi lưu trú, công tác phòng cháy chữa cháy và bảo vệ tài sản cá nhân đều đạt từ 4,35 đến 4,38 điểm, cho thấy khách hàng nhìn chung cảm thấy yên tâm trong quá trình lưu trú.

Nhìn chung, công tác an ninh và an toàn được thực hiện khá hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú và tạo sự tin tưởng cho khách hàng.

d) Đánh giá về dịch vụ tiện ích

Bảng 2.21. Kết quả đánh giá của khách hàng về dịch vụ tiện ích tại Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
20. Nhà hàng cung cấp đa dạng các món ăn.	3	2	4	18	53	4.45	0.98	Rất đồng ý
21. Dịch vụ ăn uống tại nhà hàng đảm bảo chất lượng.	1	1	5	20	53	4.54	0.78	Rất đồng ý
22. Khách sạn cung cấp nhiều tiện ích hiện đại phục vụ khách hàng (hồ bơi, phòng gym, spa, ...).	1	1	8	20	50	4.46	0.83	Rất đồng ý
23. Thời gian hoạt động của các tiện ích phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng.	3	1	9	16	51	4.39	1	Rất đồng ý
24. Khách hàng có thể dễ dàng sử dụng các tiện ích tại khách sạn.	1	4	6	19	50	4.41	0.92	Rất đồng ý
25. Chất lượng wifi trong khách sạn ổn định và dễ sử dụng.	3	0	7	16	54	4.48	0.94	Rất đồng ý

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả (2026)

Nhận xét : Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá khá cao đối với các dịch vụ tiện ích tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean. Các tiêu chí đều đạt mức “Rất đồng ý” với điểm trung bình dao động từ 4,39 đến 4,54. Điều này cho thấy hệ thống tiện ích của khách sạn nhìn chung đáp ứng tương đối tốt nhu cầu nghỉ dưỡng và sử dụng dịch vụ của khách hàng.

Trong đó, tiêu chí “Dịch vụ ăn uống tại nhà hàng đảm bảo chất lượng” đạt điểm trung bình cao nhất là 4,54, phản ánh sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng món ăn và dịch vụ nhà hàng. Bên cạnh đó, tiêu chí “Chất lượng wifi trong khách sạn ổn định và dễ sử dụng” đạt 4,48 điểm, trong khi tiêu chí “Khách sạn cung cấp nhiều tiện

ích hiện đại phục vụ khách hàng” đạt 4,46 điểm. Điều này cho thấy các tiện ích như hồ bơi, spa, phòng gym và hệ thống internet đã đáp ứng khá tốt nhu cầu của khách lưu trú. Ngoài ra, tiêu chí “Nhà hàng cung cấp đa dạng các món ăn” cũng đạt 4,45 điểm, cho thấy khách hàng đánh giá tích cực về dịch vụ ăn uống của khách sạn. Tuy nhiên, tiêu chí “Thời gian hoạt động của các tiện ích phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng” có điểm trung bình thấp nhất là 4,39 điểm. Mặc dù vẫn thuộc mức đánh giá rất tốt, kết quả này cho thấy một số khách hàng mong muốn khách sạn linh hoạt hơn về thời gian phục vụ của một số tiện ích.

Nhìn chung, dịch vụ tiện ích là một trong những điểm mạnh của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú và gia tăng sự hài lòng của khách hàng trong quá trình lưu trú tại khách sạn.

e) Đánh giá về vị trí và môi trường xung quanh

Bảng 2.22. Kết quả đánh giá của khách hàng về vị trí và môi trường xung quanh tại Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
26. Khách sạn có vị trí giao thông thuận lợi.	2	3	2	22	51	4.46	0.91	Rất đồng ý
27. Khu vực xung quanh khách sạn đảm bảo an ninh.	2	1	3	24	50	4.49	0.84	Rất đồng ý
28. Cảnh quan xung quanh khách sạn tạo cảm giác thoải mái.	3	1	4	21	51	4.45	0.94	Rất đồng ý
29. Khách sạn có vị trí thuận tiện để tiếp cận các điểm du lịch và bãi biển.	1	2	2	14	61	4.65	0.76	Rất đồng ý

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả (2026)

Nhận xét : Kết quả khảo sát cho thấy vị trí và môi trường xung quanh là một trong những yếu tố được khách hàng đánh giá cao nhất tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean.

Tiêu chí “Khách sạn có vị trí thuận tiện để tiếp cận các điểm du lịch và bãi biển” đạt điểm trung bình cao nhất là 4,65, phản ánh lợi thế nổi bật của khách sạn khi nằm gần biển Mỹ Khê và các điểm tham quan nổi tiếng của thành phố Đà Nẵng. Bên cạnh đó, các tiêu chí về an ninh khu vực, cảnh quan xung quanh và giao thông thuận tiện đều đạt từ 4,45 đến 4,65 điểm, cho thấy khách hàng hài lòng với môi trường lưu trú và khả năng di chuyển.

Nhìn chung, vị trí địa lý thuận lợi và cảnh quan xung quanh hấp dẫn là lợi thế cạnh tranh quan trọng, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú và sức hấp dẫn của khách sạn đối với du khách.

f) Đánh giá về quy trình đặt phòng và thanh toán

Bảng 2.23. Kết quả đánh giá của khách hàng về quy trình đặt phòng và thanh toán tại Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
30. Quy trình đặt phòng dễ dàng.	2	4	4	21	49	4.39	0.97	Rất đồng ý
31. Thông tin về giá cả, dịch vụ và các điều khoản khác được cung cấp rõ ràng.	3	2	4	17	54	4.46	0.98	Rất đồng ý
32. Quá trình thanh toán được thực hiện dễ dàng, thuận tiện và chính xác.	2	1	9	20	48	4.39	0.92	Rất đồng ý
33. Nhân viên hỗ trợ tốt các yêu cầu đặc biệt của khách hàng.	4	2	3	18	53	4.43	1.04	Rất đồng ý
34. Thủ tục nhận phòng và trả phòng được thực hiện nhanh chóng và chính xác.	3	2	5	17	53	4.44	0.99	Rất đồng ý

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả (2026)

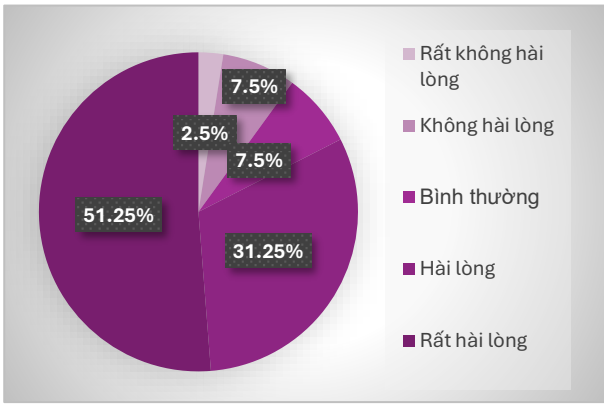
Nhận xét : Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá khá tích cực đối với quy trình đặt phòng và thanh toán tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean. Tất cả các tiêu chí đều đạt từ 4,39 đến 4,46 điểm, thuộc mức đánh giá rất tốt.

Tiêu chí “Thông tin về giá cả, dịch vụ và các điều khoản được cung cấp rõ ràng” đạt điểm cao nhất là 4,46, cho thấy khách hàng đánh giá cao tính minh bạch trong quá trình đặt phòng và sử dụng dịch vụ. Các tiêu chí “Thủ tục nhận phòng và trả phòng được thực hiện nhanh chóng, chính xác” và “Nhân viên hỗ trợ tốt các yêu cầu đặc biệt của khách hàng” lần lượt đạt 4,44 và 4,43 điểm, phản ánh sự chuyên nghiệp của khách sạn trong quá trình phục vụ khách lưu trú. Trong khi đó, tiêu chí “Quy trình đặt phòng dễ dàng” và “Quá trình thanh toán thuận tiện, chính xác” cùng đạt 4,39 điểm, thấp nhất trong nhóm nhưng vẫn cho thấy mức độ hài lòng cao của khách hàng.

Nhìn chung, quy trình đặt phòng và thanh toán được tổ chức tương đối hiệu quả, góp phần tạo sự thuận tiện cho khách hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean.

g) Đánh giá sự hài lòng

Bảng 2.24. Kết quả đánh giá sự hài lòng của khách hàng tại Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Đánh giá		Số lượng	Tỷ lệ %	Biểu đồ 2.12: Mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú 
Sự hài lòng	Rất không hài lòng	2	2.5	
	Không hài lòng	6	7.5	
	Bình thường	6	7.5	
	Hài lòng	25	31.25	
	Rất hài lòng	41	51.25	

Quay lại	Có	67	83.75	Biểu đồ 2.13: Khả năng quay lại sử dụng dịch vụ của khách hàng
	Không	4	5	
	Chưa chắc	9	11.25	
Giới thiệu khách	Có	60	75	Biểu đồ 2.14: Khả năng giới thiệu khách sạn cho người khác
	Không	6	7.5	
	Chưa chắc	14	17.5	
Phù hợp với chi phí	Rất không đồng ý	3	3.75	Biểu đồ 2.15: Mức độ phù hợp giữa chất lượng dịch vụ và chi phí
	Không đồng ý	3	3.75	
	Bình thường	9	11.25	
	Đồng ý	22	27.5	
	Rất đồng ý	43	53.75	

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả (2026)

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean ở mức khá cao. Có 41 khách hàng (51,25%) đánh giá “*Rất hài lòng*” và 25 khách hàng (31,25%) đánh giá “*Hài lòng*”. Như vậy, tỷ lệ khách hàng hài lòng và rất hài lòng đạt 82,5%, phản ánh phần lớn khách hàng có trải nghiệm tích cực trong quá trình lưu trú. Điều này cho thấy khách sạn đã đáp ứng tương đối tốt nhu cầu của khách hàng về chất lượng phòng nghỉ, thái độ phục vụ của nhân viên, hệ thống tiện ích và các dịch vụ đi kèm.

Bên cạnh đó, chỉ có 10% khách hàng đánh giá không hài lòng hoặc rất không hài lòng, trong khi 7,5% khách hàng giữ thái độ trung lập. Mặc dù tỷ lệ này không lớn nhưng vẫn cho thấy khách sạn còn tồn tại một số hạn chế nhất định liên quan đến cơ sở vật chất, chất lượng trang thiết bị hoặc sự đồng đều trong phong cách phục vụ giữa các bộ

phận. Đây là những vấn đề cần được quan tâm cải thiện nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ lưu trú.

Đối với khả năng quay lại sử dụng dịch vụ, có 67 khách hàng (83,75%) cho biết sẽ tiếp tục lựa chọn khách sạn trong tương lai, trong khi chỉ 5% khách hàng không có ý định quay lại. Đồng thời, có 60 khách hàng (75%) sẵn sàng giới thiệu khách sạn cho bạn bè, người thân hoặc đồng nghiệp. Kết quả này cho thấy khách sạn đã tạo được sự tin tưởng và hình ảnh tích cực trong cảm nhận của khách hàng, góp phần nâng cao khả năng giữ chân khách cũng như thu hút khách mới thông qua hình thức truyền miệng.

Về mức độ phù hợp giữa chất lượng dịch vụ và chi phí bỏ ra, có 81,25% khách hàng đồng ý và rất đồng ý rằng chất lượng dịch vụ tương xứng với mức giá của khách sạn. Điều này cho thấy khách hàng đánh giá tương đối tích cực về giá trị dịch vụ nhận được. Nhìn chung, mức độ hài lòng cao cùng tỷ lệ quay lại và giới thiệu khách sạn tích cực là cơ sở khẳng định chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean đang được khách hàng đánh giá tốt. Đây cũng là lợi thế quan trọng để khách sạn tiếp tục nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững trong thời gian tới.

2.3.2. Phân tích phản nản của khách hàng trên các nền tảng trực tuyến

Bên cạnh kết quả khảo sát trực tiếp, phản hồi của khách hàng trên các nền tảng đặt phòng trực tuyến (OTA) là nguồn dữ liệu quan trọng giúp đánh giá khách quan chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean. Các đánh giá được tổng hợp từ Booking.com, Agoda, Tripadvisor và Expedia phản ánh tương đối đầy đủ trải nghiệm thực tế của khách hàng trong quá trình lưu trú.

Bảng 2.25: Số lượng và điểm đánh giá của khách hàng trên các nền tảng OTA của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean (Tính đến năm 2026)

Kênh OTA	Tổng số đánh giá	Điểm đánh giá
Booking.com	335	8.9/10
Agoda.com	3206	8.8/10
Tripadvisor.com	397	4.9/5
Expedia.com	342	9.2/10
Tổng	4280	Mức đánh giá cao

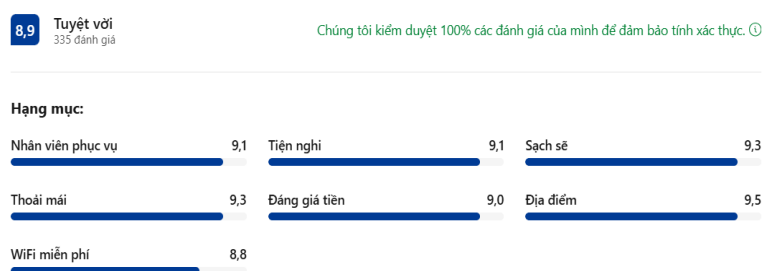
Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các nền tảng OTA năm 2026

Dựa trên Bảng 2.25, khách sạn Minh Toàn Safi Ocean nhận được 4.280 lượt đánh giá trên các nền tảng OTA, cho thấy mức độ hiện diện trực tuyến khá cao và khả năng

thu hút khách lưu trú ổn định. Trong đó, Agoda.com có số lượng đánh giá lớn nhất với 3.206 lượt, tiếp theo là Tripadvisor với 397 lượt, Expedia với 342 lượt và Booking.com với 335 lượt đánh giá. Số lượng phản hồi lớn trên các nền tảng trực tuyến cho thấy khách sạn nhận được sự quan tâm đáng kể từ khách du lịch trong và ngoài nước. Về điểm đánh giá, các nền tảng đều ghi nhận mức điểm cao và tương đối đồng đều. Cụ thể, Expedia đạt 9,2/10, Booking.com đạt 8,9/10, Agoda đạt 8,8/10 và Tripadvisor đạt 4,9/5. Điều này cho thấy phần lớn khách hàng hài lòng với chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn.

Các phản hồi tích cực chủ yếu tập trung vào vị trí gần biển Mỹ Khê, phòng nghỉ sạch sẽ, cơ sở vật chất hiện đại và đội ngũ nhân viên thân thiện, nhiệt tình. Tuy nhiên, một số ý kiến vẫn phản ánh về khả năng cách âm, chất lượng wifi chưa thực sự ổn định và một số tiện ích cần được nâng cấp nhằm nâng cao trải nghiệm của khách lưu trú.

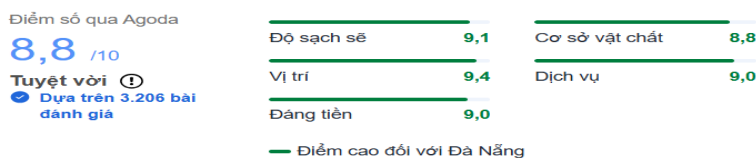
Hình 2.5: Điểm đánh giá các tiêu chí của khách du lịch trên trang Booking.com



Nguồn : Trang Booking.com

Dựa trên kết quả đánh giá trên Booking.com, khách sạn Minh Toàn Safi Ocean nhận được mức độ hài lòng cao khi tất cả các tiêu chí đều đạt từ 8,8 điểm trở lên. Trong đó, tiêu chí “Địa điểm” đạt 9,5 điểm, cao nhất trong các hạng mục đánh giá, cho thấy lợi thế về vị trí gần biển Mỹ Khê và thuận tiện di chuyển đến các điểm tham quan tại Đà Nẵng. Bên cạnh đó, “Sạch sẽ” và “Thoải mái” cùng đạt 9,3 điểm; “Nhân viên phục vụ” và “Tiện nghi” đạt 9,1 điểm; “Đáng giá tiền” đạt 9,0 điểm, phản ánh sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ của khách sạn. Tuy nhiên, “Wifi miễn phí” chỉ đạt 8,8 điểm, thấp nhất trong các tiêu chí đánh giá, cho thấy chất lượng internet vẫn cần được cải thiện. Nhìn chung, với mặt bằng điểm số cao và tương đối đồng đều, khách sạn Minh Toàn Safi Ocean được khách hàng trên Booking.com đánh giá ở mức rất tốt, góp phần nâng cao hình ảnh và khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường lưu trú tại Đà Nẵng.

Hình 2.6: Điểm đánh giá các tiêu chí của khách du lịch trên trang Agoda.com



Nguồn : Trang Agoda.com

Dựa trên kết quả đánh giá trên Agoda, khách sạn Minh Toàn Safi Ocean nhận được nhiều phản hồi tích cực với các tiêu chí đều đạt từ 8,8 đến 9,4 điểm. Trong đó, tiêu chí “Vị trí” đạt 9,4 điểm, cao nhất trong các hạng mục đánh giá, cho thấy lợi thế gần biển và thuận tiện di chuyển. Tiêu chí “Độ sạch sẽ” đạt 9,1 điểm và “Dịch vụ” đạt 9,0 điểm, phản ánh sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng vệ sinh và thái độ phục vụ của nhân viên. Tuy nhiên, “Cơ sở vật chất” chỉ đạt 8,8 điểm, thấp nhất trong các tiêu chí đánh giá, cho thấy một số khách hàng vẫn chưa thực sự hài lòng về không gian phòng nghỉ và một số tiện ích đi kèm. Nhìn chung, kết quả đánh giá trên Agoda cho thấy khách sạn đã mang lại trải nghiệm lưu trú tích cực và đáp ứng khá tốt nhu cầu của khách hàng.

Hình 2.7: Điểm đánh giá các tiêu chí của khách du lịch trên trang Tripadvisor.com



Nguồn : Trang Tripadvisor.com

Theo kết quả đánh giá trên Tripadvisor, khách sạn Minh Toàn Safi Ocean đạt 4,9/5 điểm, thể hiện mức độ hài lòng rất cao của khách lưu trú. Các tiêu chí về vị trí, chất lượng phục vụ, sự sạch sẽ và chất lượng giấc ngủ đều đạt từ 4,7–4,9 điểm, cho thấy khách hàng đánh giá tích cực về không gian lưu trú và chất lượng dịch vụ của khách sạn. Nhiều đánh giá cũng ghi nhận ưu điểm về tầm nhìn hướng biển, cơ sở vật chất hiện đại và sự thuận tiện trong quá trình lưu trú. Tuy nhiên, một số ý kiến cho rằng diện tích một số hạng phòng còn hạn chế và khả năng cách âm chưa thực sự tốt vào thời điểm đông khách. Nhìn chung, kết quả đánh giá trên Tripadvisor góp phần khẳng định hình ảnh tích cực của khách sạn trong mắt du khách, đặc biệt là khách quốc tế và khách du lịch tự túc.

Hình 2.8: Điểm đánh giá các tiêu chí của khách du lịch trên trang Expedia.com



Nguồn : Trang Expedia.com

Dựa trên kết quả đánh giá trên Expedia, khách sạn Minh Toàn Safi Ocean đạt mức điểm tổng thể 9.2/10, cho thấy mức độ hài lòng của khách lưu trú khá cao. Trong đó, tiêu chí “Sạch sẽ” đạt 9.4 điểm – cao nhất trong các hạng mục đánh giá – phản ánh công tác vệ sinh phòng nghỉ được khách hàng đánh giá tích cực. Bên cạnh đó, các tiêu chí “Tiện nghi” và “Dịch vụ” đều đạt 9.2 điểm, cho thấy hệ thống tiện ích và chất lượng phục vụ đáp ứng khá tốt nhu cầu của khách hàng. Tuy nhiên, một số phản hồi cho thấy chất lượng phục vụ giữa các nhân viên đôi lúc chưa đồng đều, đặc biệt vào thời điểm cao điểm, nên khách sạn cần tiếp tục cải thiện để nâng cao trải nghiệm lưu trú của khách hàng.

Nhìn chung, kết quả đánh giá trên các nền tảng OTA cho thấy khách sạn Minh Toàn Safi Ocean đang duy trì hình ảnh tích cực trong mắt khách hàng. Mức điểm đánh giá cao cùng số lượng phản hồi lớn là cơ sở khẳng định chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn ở mức tốt và có khả năng cạnh tranh trên thị trường khách sạn tại thành phố Đà Nẵng.

2.4. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

2.4.1. Ưu điểm

Thông qua kết quả khảo sát 80 khách hàng sử dụng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean, có thể thấy chất lượng dịch vụ được đánh giá khá tích cực. Hầu hết các tiêu chí đều có điểm trung bình trên 4,0 và thuộc mức “Rất đồng ý” theo thang đo Likert 5 mức độ, cho thấy khách sạn đã đáp ứng tương đối tốt nhu cầu của khách lưu trú.

Trước hết, chất lượng phòng lưu trú là một trong những điểm mạnh nổi bật của khách sạn. Các tiêu chí trong nhóm này đạt từ 4,06 đến 4,45 điểm. Trong đó, tiêu chí “Không gian phòng rộng rãi và thoải mái” đạt 4,45 điểm; “Phòng lưu trú sạch sẽ và gọn

gàng” đạt 4,44 điểm; “Giường ngủ và nội thất mang lại sự thoải mái” đạt 4,30 điểm. Bên cạnh kết quả khảo sát, nhiều khách hàng cũng đánh giá tích cực về sự sạch sẽ, rộng rãi, tiện nghi và tầm nhìn của phòng nghỉ, góp phần mang lại trải nghiệm lưu trú thoải mái và dễ chịu.

Vị trí địa lý cũng là một trong những lợi thế nổi bật của khách sạn. Nhóm tiêu chí về vị trí và môi trường xung quanh đạt từ 4,45 đến 4,65 điểm, thuộc nhóm có mức đánh giá cao nhất trong khảo sát. Đặc biệt, tiêu chí “Khách sạn có vị trí thuận tiện để tiếp cận các điểm du lịch và bãi biển” đạt 4,65 điểm. Kết quả này cho thấy khách hàng đánh giá cao lợi thế của khách sạn khi nằm gần biển Mỹ Khê, thuận tiện di chuyển đến sân bay, trung tâm thành phố và các điểm tham quan nổi tiếng của Đà Nẵng.

Đối với dịch vụ khách hàng, các tiêu chí đạt từ 4,33 đến 4,45 điểm. Trong đó, tiêu chí “Khách hàng cảm thấy được quan tâm và chăm sóc tốt trong suốt thời gian lưu trú” đạt 4,45 điểm và “Nhân viên sẵn sàng hỗ trợ khách hàng khi cần thiết” đạt 4,40 điểm. Phần lớn khách hàng đánh giá đội ngũ nhân viên thân thiện, nhiệt tình, hỗ trợ nhanh chóng và xử lý yêu cầu tương đối hiệu quả.

Yếu tố an ninh và an toàn cũng được đánh giá cao với điểm trung bình từ 4,35 đến 4,45 điểm. Khách hàng nhìn chung cảm thấy yên tâm trong thời gian lưu trú nhờ môi trường an toàn, trật tự và sự hỗ trợ kịp thời từ nhân viên khi phát sinh sự cố.

Đối với dịch vụ tiện ích, các tiêu chí đều đạt mức rất tốt, dao động từ 4,39 đến 4,54 điểm. Trong đó, “Dịch vụ ăn uống tại nhà hàng đảm bảo chất lượng” đạt điểm cao nhất là 4,54. Nhiều khách hàng đánh giá tích cực về chất lượng món ăn, hệ thống tiện ích như hồ bơi, spa, phòng gym và các dịch vụ hỗ trợ khác của khách sạn.

Bên cạnh đó, quy trình đặt phòng và thanh toán được khách hàng đánh giá khá tích cực với điểm trung bình từ 4,39 đến 4,46 điểm. Điều này cho thấy các thủ tục đặt phòng, nhận phòng, trả phòng và thanh toán được thực hiện tương đối nhanh chóng, thuận tiện và chính xác.

Nhìn chung, khách sạn Minh Toàn Safi Ocean đã tạo được hình ảnh tích cực trong mắt khách hàng thông qua chất lượng phòng nghỉ, vị trí thuận lợi, đội ngũ nhân viên thân thiện và hệ thống tiện ích đa dạng. Đây là những yếu tố quan trọng góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú và khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

2.4.2. Nhược điểm

Mặc dù nhóm tiêu chí về chất lượng phòng lưu trú được đánh giá khá cao, tuy nhiên tiêu chí “Trang thiết bị trong phòng đầy đủ, hiện đại và hoạt động tốt” chỉ đạt điểm trung bình 4,06 điểm – thấp nhất trong nhóm. Điều này cho thấy một bộ phận khách hàng vẫn chưa thực sự hài lòng về chất lượng hoặc tình trạng hoạt động của một số trang thiết bị trong phòng nghỉ. Một số ý kiến phản hồi cho rằng máy lạnh hoạt động chưa ổn định, minibar làm lạnh chưa hiệu quả hoặc một số thiết bị đã có dấu hiệu xuống cấp sau thời gian sử dụng.

Ngoài ra, vẫn còn một số phản hồi liên quan đến công tác vệ sinh và bảo trì phòng nghỉ như tình trạng mùi ẩm, tường có dấu hiệu xuống cấp hoặc việc kiểm tra trang thiết bị chưa được thực hiện đồng đều giữa các phòng. Điều này cho thấy khách sạn cần tăng cường công tác kiểm tra và bảo dưỡng định kỳ nhằm duy trì chất lượng cơ sở vật chất.

Khả năng cách âm của phòng nghỉ cũng là một hạn chế được một số khách hàng đề cập. Mặc dù tiêu chí này vẫn đạt mức đánh giá tích cực với 4,23 điểm, một số khách cho biết vẫn còn nghe thấy tiếng ồn từ hành lang hoặc các khu vực lân cận, ảnh hưởng đến trải nghiệm nghỉ ngơi.

Đối với dịch vụ ăn uống, mặc dù được đánh giá tích cực, một bộ phận khách hàng cho rằng thực đơn buffet sáng chưa thực sự đa dạng, đặc biệt đối với khách quốc tế hoặc khách lưu trú nhiều ngày. Điều này cho thấy khách sạn có thể nghiên cứu bổ sung thêm món ăn và thay đổi thực đơn thường xuyên hơn để nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Về dịch vụ tiện ích, mặc dù các tiêu chí đều đạt mức đánh giá rất tốt, tiêu chí “Thời gian hoạt động của các tiện ích phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng” đạt 4,39 điểm – thấp nhất trong nhóm. Điều này cho thấy một số khách hàng mong muốn khách sạn linh hoạt hơn về thời gian phục vụ của một số tiện ích.

Mặc dù tiêu chí “Chất lượng wifi trong khách sạn ổn định và dễ sử dụng” được đánh giá khá cao với 4,48 điểm, một số phản hồi trên các nền tảng OTA vẫn cho thấy chất lượng internet đôi lúc chưa thực sự ổn định vào thời điểm đông khách hoặc tại một số vị trí trong khách sạn.

Bên cạnh đó, mặc dù đội ngũ nhân viên được đánh giá thân thiện và nhiệt tình, vẫn xuất hiện một số phản hồi cho rằng chất lượng phục vụ giữa các ca làm việc chưa hoàn toàn đồng đều. Một số tình huống phát sinh chưa được xử lý thật sự linh hoạt và chuyên nghiệp, ảnh hưởng phần nào đến trải nghiệm của khách hàng.

Nhìn chung, mặc dù chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean được khách hàng đánh giá ở mức rất tốt, khách sạn vẫn cần tiếp tục đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, cải thiện chất lượng trang thiết bị, nâng cao tính đồng bộ trong phong cách phục vụ và tăng cường công tác quản lý chất lượng nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng và năng lực cạnh tranh trong thời gian tới.

TỔNG KẾT CHƯƠNG 2

Trong chương 2, khóa luận đã phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean thông qua khảo sát khách hàng và tổng hợp phản hồi trên các nền tảng đặt phòng trực tuyến. Kết quả nghiên cứu cho thấy khách sạn sở hữu nhiều lợi thế về vị trí địa lý, cơ sở vật chất, chất lượng phục vụ và hệ thống tiện ích, góp phần tạo nên mức độ hài lòng cao của khách lưu trú.

Kết quả khảo sát cho thấy hầu hết các tiêu chí đều đạt điểm trung bình trên 4,0 và thuộc mức đánh giá rất tốt. Các yếu tố được khách hàng đánh giá cao gồm vị trí thuận lợi gần biển Mỹ Khê, phòng nghỉ sạch sẽ và thoải mái, cảnh quan đẹp, đội ngũ nhân viên thân thiện, nhiệt tình cùng các tiện ích như nhà hàng, hồ bơi, spa, phòng gym và quy trình đặt phòng – thanh toán thuận tiện.

Bên cạnh những ưu điểm, khách sạn vẫn còn một số hạn chế như một số trang thiết bị trong phòng hoạt động chưa ổn định, chất lượng wifi chưa đồng đều, khả năng cách âm còn hạn chế, buffet sáng chưa thật sự đa dạng và chất lượng phục vụ giữa các ca làm việc chưa hoàn toàn thống nhất. Ngoài ra, vào thời điểm cao điểm vẫn xuất hiện tình trạng chờ đợi khi check-in hoặc sử dụng thang máy, ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng.

Kết quả phân tích phản hồi trên các nền tảng OTA như Booking.com, Agoda, Tripadvisor và Expedia cho thấy khách sạn đang duy trì hình ảnh tích cực với mức điểm đánh giá cao và số lượng phản hồi lớn. Điều này phản ánh khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng cũng như năng lực cạnh tranh khá tốt của khách sạn trên thị trường lưu trú tại Đà Nẵng.

Nhìn chung, những kết quả phân tích trong chương 2 đã cung cấp cơ sở thực tiễn để đánh giá toàn diện chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean. Đây cũng là nền tảng quan trọng để đề xuất các định hướng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú trong chương 3.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN MINH TOÀN SAFI OCEAN

3.1 Cơ sở đề xuất giải pháp khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

3.1.1 Định hướng phát triển của ngành du lịch Đà Nẵng

Trong những năm gần đây, du lịch tiếp tục được xác định là ngành kinh tế mũi nhọn của thành phố Đà Nẵng. Với lợi thế về vị trí địa lý, tài nguyên du lịch phong phú, hệ thống cơ sở hạ tầng hiện đại và môi trường du lịch an toàn, Đà Nẵng đang từng bước khẳng định vị thế là một trong những trung tâm du lịch hàng đầu của Việt Nam và khu vực miền Trung.

Theo định hướng phát triển kinh tế – xã hội của thành phố, ngành du lịch Đà Nẵng trong thời gian tới sẽ phát triển theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, chất lượng cao và bền vững. Thành phố tập trung nâng cao chất lượng điểm đến, đa dạng hóa sản phẩm du lịch, tăng khả năng cạnh tranh và xây dựng hình ảnh Đà Nẵng trở thành điểm đến hấp dẫn đối với khách du lịch trong nước và quốc tế.

Một trong những định hướng quan trọng của du lịch Đà Nẵng là phát triển mạnh du lịch nghỉ dưỡng biển gắn với các dịch vụ cao cấp. Với lợi thế sở hữu bãi biển Mỹ Khê cùng hệ thống khách sạn và khu nghỉ dưỡng ven biển phát triển mạnh, thành phố hướng đến thu hút nhóm khách có khả năng chi trả cao, khách nghỉ dưỡng dài ngày và khách quốc tế. Điều này đặt ra yêu cầu đối với các cơ sở lưu trú phải không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, hoàn thiện cơ sở vật chất và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Bên cạnh đó, Đà Nẵng tiếp tục chú trọng phát triển đa dạng các loại hình du lịch như du lịch MICE, du lịch nghỉ dưỡng, du lịch chăm sóc sức khỏe, du lịch ẩm thực, du lịch văn hóa – lễ hội và du lịch sinh thái. Việc đa dạng hóa sản phẩm du lịch không chỉ giúp kéo dài thời gian lưu trú của du khách mà còn tạo điều kiện cho các khách sạn mở rộng thị trường khách hàng và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Ngoài việc phát triển sản phẩm du lịch, thành phố cũng đang đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số trong hoạt động du lịch. Các dịch vụ đặt phòng trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt, quảng bá trên nền tảng số và quản lý thông tin khách hàng ngày càng được chú trọng. Điều này đòi hỏi các doanh nghiệp khách sạn phải nâng cao khả năng ứng dụng công nghệ nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng hiện đại của du khách.

Song song với đó, Đà Nẵng cũng hướng đến xây dựng môi trường du lịch văn minh, an toàn và thân thiện. Công tác đảm bảo an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, an toàn thực phẩm và chất lượng dịch vụ du lịch được tăng cường nhằm nâng cao hình ảnh điểm đến và tạo sự hài lòng cho du khách.

Bên cạnh những cơ hội phát triển, ngành du lịch Đà Nẵng cũng phải đối mặt với sự cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các khách sạn và cơ sở lưu trú, đặc biệt tại khu vực ven biển Mỹ Khê. Khách du lịch hiện nay không chỉ quan tâm đến giá cả mà còn chú trọng đến chất lượng dịch vụ, sự tiện nghi, tính chuyên nghiệp và trải nghiệm thực tế trong suốt quá trình lưu trú. Vì vậy, các khách sạn cần liên tục đổi mới, nâng cấp cơ sở vật chất và nâng cao chất lượng phục vụ để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Nhìn chung, định hướng phát triển của ngành du lịch Đà Nẵng trong thời gian tới sẽ tạo ra nhiều cơ hội thuận lợi cho các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú. Tuy nhiên, để tận dụng hiệu quả những cơ hội đó, các khách sạn cần không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, hoàn thiện cơ sở vật chất và xây dựng đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách du lịch trong nước và quốc tế.

3.1.2. Định hướng phát triển của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Trong bối cảnh ngành du lịch Đà Nẵng ngày càng phát triển và mức độ cạnh tranh giữa các cơ sở lưu trú ngày càng cao, khách sạn Minh Toàn Safi Ocean cần xây dựng định hướng phát triển phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, gia tăng sự hài lòng của khách hàng và khẳng định vị thế trên thị trường lưu trú ven biển Đà Nẵng.

Kết quả khảo sát khách hàng và phân tích phản hồi trên các nền tảng OTA tại Chương 2 cho thấy khách sạn có nhiều lợi thế về vị trí địa lý, chất lượng phòng nghỉ, thái độ phục vụ của nhân viên và hệ thống tiện ích đi kèm. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số hạn chế như chất lượng wifi chưa ổn định, một số trang thiết bị trong phòng hoạt động chưa hiệu quả, khả năng cách âm còn hạn chế, thực đơn buffet chưa thực sự đa dạng và chất lượng phục vụ giữa các ca làm việc chưa đồng đều. Vì vậy, trong thời gian tới khách sạn cần tập trung phát triển theo các định hướng sau:

Thứ nhất, nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú theo hướng chuyên nghiệp và lấy khách hàng làm trung tâm. Mọi hoạt động của khách sạn cần hướng đến mục tiêu nâng cao trải nghiệm khách hàng, đảm bảo sự hài lòng trong suốt quá trình lưu trú. Chất lượng

dịch vụ không chỉ được đánh giá thông qua cơ sở vật chất mà còn thông qua thái độ phục vụ, khả năng hỗ trợ và mức độ đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Thứ hai, từng bước nâng cấp cơ sở vật chất và hiện đại hóa hệ thống phòng nghỉ. Khách sạn cần ưu tiên đầu tư vào những hạng mục được khách hàng phản ánh nhiều như hệ thống điều hòa, wifi, minibar, thiết bị giải trí trong phòng và khả năng cách âm. Việc nâng cấp cần được thực hiện theo lộ trình phù hợp nhằm đảm bảo hiệu quả đầu tư và nâng cao trải nghiệm của khách lưu trú.

Thứ ba, phát triển nguồn nhân lực theo hướng chuyên nghiệp và đồng bộ. Khách sạn cần chú trọng đào tạo kỹ năng giao tiếp, chăm sóc khách hàng, xử lý tình huống và ngoại ngữ cho đội ngũ nhân viên nhằm nâng cao chất lượng phục vụ. Đồng thời xây dựng phong cách phục vụ thân thiện, chuyên nghiệp và nhất quán giữa các bộ phận.

Thứ tư, đa dạng hóa dịch vụ và tiện ích bổ sung nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Bên cạnh dịch vụ lưu trú, khách sạn cần tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống, hồ bơi, spa, phòng gym và các tiện ích giải trí khác để gia tăng giá trị trải nghiệm cho khách lưu trú.

Thứ năm, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số trong hoạt động kinh doanh. Khách sạn cần tăng cường sử dụng các phần mềm quản lý hiện đại, nâng cao chất lượng dịch vụ đặt phòng trực tuyến, thanh toán điện tử và chăm sóc khách hàng trên các nền tảng số nhằm đáp ứng xu hướng tiêu dùng hiện nay.

Thứ sáu, tăng cường xây dựng và phát triển hình ảnh thương hiệu trên các nền tảng trực tuyến. Khách sạn cần duy trì và nâng cao điểm đánh giá trên các OTA như Booking.com, Agoda, Tripadvisor và Expedia thông qua việc cải thiện chất lượng dịch vụ thực tế, chủ động tiếp nhận và xử lý phản hồi của khách hàng.

Cuối cùng, phát triển theo hướng bền vững và thân thiện với môi trường. Khách sạn cần nâng cao ý thức tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu rác thải nhựa, tăng cường không gian xanh và thực hiện các hoạt động bảo vệ môi trường nhằm phù hợp với xu hướng du lịch xanh hiện nay.

Nhìn chung, định hướng phát triển của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean trong thời gian tới là tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, hiện đại hóa cơ sở vật chất, phát triển nguồn nhân lực chuyên nghiệp và không ngừng cải thiện trải nghiệm khách hàng. Đây sẽ là nền tảng quan trọng để khách sạn nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững trong những năm tiếp theo.

3.1.3. Phân tích nguyên nhân của những hạn chế về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

Thông qua kết quả khảo sát khách hàng và phân tích phản hồi trên các nền tảng trực tuyến ở Chương 2, có thể thấy mặc dù chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean được đánh giá ở mức tốt, vẫn còn tồn tại một số hạn chế ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng. Các hạn chế này xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau, bao gồm cơ sở vật chất, nguồn nhân lực, quy trình quản lý và sự thay đổi trong nhu cầu của khách du lịch.

Trước hết, một số hạn chế liên quan đến cơ sở vật chất và trang thiết bị phòng nghỉ xuất phát từ quá trình khai thác và sử dụng trong thời gian dài. Một số thiết bị như máy lạnh, minibar, hệ thống wifi và tivi chưa được nâng cấp đồng bộ nên đôi lúc hoạt động chưa ổn định. Bên cạnh đó, công tác kiểm tra, bảo trì định kỳ chưa thực sự thường xuyên dẫn đến việc một số phòng xuất hiện tình trạng xuống cấp, ẩm mốc hoặc có mùi khó chịu.

Thứ hai, khả năng cách âm của một số phòng nghỉ chưa đáp ứng được kỳ vọng của khách hàng. Nguyên nhân chủ yếu là do kết cấu xây dựng ban đầu của khách sạn chưa chú trọng nhiều đến việc chống ồn giữa các phòng và khu vực bên ngoài. Trong khi đó, lượng khách lưu trú ngày càng tăng khiến tiếng ồn phát sinh nhiều hơn, đặc biệt vào các thời điểm cao điểm du lịch.

Thứ ba, chất lượng dịch vụ giữa các nhân viên chưa thật sự đồng đều. Mặc dù phần lớn khách hàng đánh giá cao sự thân thiện và nhiệt tình của đội ngũ nhân viên, vẫn xuất hiện một số phản hồi về khả năng xử lý tình huống và thái độ phục vụ chưa nhất quán giữa các ca làm việc. Nguyên nhân chủ yếu là do trình độ chuyên môn, kinh nghiệm thực tế và kỹ năng giao tiếp của nhân viên còn khác nhau. Công tác đào tạo nội bộ chưa được thực hiện thường xuyên và đồng bộ giữa các bộ phận.

Thứ tư, dịch vụ ăn uống vẫn chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu của tất cả các nhóm khách hàng. Một số khách quốc tế, đặc biệt là khách Hàn Quốc, cho rằng thực đơn buffet chưa thật sự đa dạng và ít thay đổi giữa các ngày. Điều này xuất phát từ việc khách sạn chưa thường xuyên nghiên cứu nhu cầu ẩm thực của từng phân khúc khách hàng cũng như chưa đa dạng hóa thực đơn theo thị trường khách mục tiêu.

Thứ năm, chất lượng của một số tiện ích bổ sung như phòng gym, khu vực hồ bơi và wifi vẫn còn những hạn chế nhất định. Nguyên nhân là do cơ sở vật chất chưa

được đầu tư nâng cấp đồng bộ, trong khi nhu cầu sử dụng các dịch vụ này của khách hàng ngày càng tăng. Điều này khiến trải nghiệm của khách chưa đạt được mức tối ưu như mong đợi.

Ngoài ra, áp lực cạnh tranh ngày càng lớn từ các khách sạn cùng phân khúc tại khu vực ven biển Mỹ Khê cũng là một nguyên nhân quan trọng. Nhiều khách sạn mới được đầu tư với cơ sở vật chất hiện đại và dịch vụ đa dạng hơn khiến kỳ vọng của khách hàng ngày càng cao. Điều này đòi hỏi khách sạn Minh Toàn Safi Ocean phải liên tục cải thiện chất lượng dịch vụ để duy trì lợi thế cạnh tranh trên thị trường.

Nhìn chung, các hạn chế trong chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean xuất phát từ cả nguyên nhân chủ quan và khách quan. Việc xác định rõ các nguyên nhân này là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, gia tăng sự hài lòng của khách hàng và nâng cao năng lực cạnh tranh của khách sạn trong thời gian tới.

3.2. Phương hướng và mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

3.2.1. Phương hướng nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú

Trên cơ sở kết quả phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại Chương 2 và định hướng phát triển của ngành du lịch Đà Nẵng cũng như của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean, việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú trong thời gian tới cần tập trung vào các phương hướng chủ yếu sau:

Thứ nhất, nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại và lấy khách hàng làm trung tâm. Mọi hoạt động của khách sạn cần hướng đến việc đáp ứng tốt hơn nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng nhằm gia tăng sự hài lòng và khả năng quay lại sử dụng dịch vụ.

Thứ hai, tiếp tục đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất và trang thiết bị phòng nghỉ nhằm tạo ra không gian lưu trú tiện nghi, hiện đại và thoải mái hơn cho khách hàng. Đặc biệt ưu tiên cải thiện các hạng mục còn tồn tại nhiều phản hồi như wifi, điều hòa, hệ thống giải trí trong phòng và khả năng cách âm.

Thứ ba, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua đào tạo nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống và trình độ ngoại ngữ nhằm xây dựng đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, thân thiện và đồng bộ trong phong cách phục vụ.

Thứ tư, đa dạng hóa dịch vụ bổ sung và nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua việc cải thiện chất lượng dịch vụ ăn uống, spa, hồ bơi, phòng gym và các tiện ích nghỉ dưỡng khác.

Thứ năm, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số trong hoạt động quản lý, phục vụ và chăm sóc khách hàng nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và đáp ứng xu hướng tiêu dùng hiện đại.

Thứ sáu, tăng cường hoạt động marketing trực tuyến, quản trị hình ảnh thương hiệu và nâng cao chất lượng phản hồi khách hàng trên các nền tảng OTA nhằm duy trì lợi thế cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

3.2.2. Mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú

Để thực hiện các phương hướng trên, khách sạn Minh Toàn Safi Ocean cần đặt ra một số mục tiêu cụ thể trong giai đoạn từ năm 2026 đến năm 2028 như sau:

- Duy trì mức độ hài lòng chung của khách hàng trên 90%.
- Nâng điểm đánh giá trung bình trên Booking.com từ 8,9 lên tối thiểu 9,2 điểm.
- Nâng điểm đánh giá trên Agoda từ 8,8 lên khoảng 9,0 điểm trở lên.
- Duy trì điểm đánh giá trên Tripadvisor từ 4,8/5 trở lên.
- Duy trì điểm đánh giá trên Expedia trên 9,2/10.

Đối với chất lượng phòng lưu trú:

- Nâng điểm đánh giá tiêu chí “Trang thiết bị trong phòng đầy đủ, hiện đại và hoạt động tốt” từ 4,06 lên tối thiểu 4,30 điểm.
- Giảm tối thiểu 50% số phản hồi liên quan đến máy lạnh, minibar, tivi và wifi trong vòng 2 năm tới.
- Giảm tỷ lệ phản ánh về tình trạng phòng có mùi hoặc xuống cấp xuống dưới 3% tổng số phản hồi khách hàng.

Đối với dịch vụ khách hàng:

- Duy trì điểm đánh giá về thái độ phục vụ của nhân viên từ 4,4 điểm trở lên.
- Đảm bảo 100% nhân viên tiếp xúc trực tiếp với khách được đào tạo kỹ năng chăm sóc khách hàng định kỳ hằng năm.
- Ít nhất 80% nhân viên lễ tân và nhà hàng có khả năng giao tiếp tiếng Anh cơ bản; 30% nhân viên có thể giao tiếp tiếng Hàn cơ bản.

Đối với dịch vụ ăn uống:

- Nâng mức hài lòng về buffet sáng lên trên 4,5 điểm.
- Bổ sung tối thiểu 15–20% số lượng món ăn mới trong thực đơn buffet.
- Thực hiện thay đổi thực đơn theo tuần nhằm tăng trải nghiệm cho khách lưu trú dài ngày.

Đối với tiện ích bổ sung:

- Nâng cấp chất lượng wifi để đảm bảo vùng phủ sóng ổn định tại 100% khu vực khách sạn.
- Giảm tối thiểu 50% phản hồi tiêu cực liên quan đến wifi trong vòng 2 năm.
- Cải thiện chất lượng phòng gym và khu vực hồ bơi nhằm nâng mức hài lòng của khách lên trên 4,4 điểm.

Đối với hoạt động quản lý chất lượng:

- Duy trì tỷ lệ phản hồi đánh giá trực tuyến của khách sạn trên 95%.
- 100% khiếu nại của khách hàng được tiếp nhận và xử lý trong vòng 24 giờ.
- Giảm tỷ lệ phản hồi tiêu cực trên các nền tảng OTA xuống dưới 5% tổng số đánh giá hàng năm.

Nhìn chung, các mục tiêu trên không chỉ hướng đến việc cải thiện những hạn chế đã được xác định trong Chương 2 mà còn góp phần nâng cao hình ảnh thương hiệu, tăng khả năng cạnh tranh và phát triển bền vững của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean trong thời gian tới.

3.3. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean

3.3.1. Nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật và trang thiết bị phòng nghỉ

Kết quả khảo sát khách hàng ở Chương 2 cho thấy cơ sở vật chất và trang thiết bị phòng nghỉ tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean được đánh giá tương đối tốt, với điểm trung bình các tiêu chí dao động từ 4,06 đến 4,36 điểm. Tuy nhiên, đây cũng là nhóm tiêu chí có mức đánh giá thấp hơn so với một số yếu tố khác như thái độ phục vụ của nhân viên hay chất lượng dịch vụ ăn uống. Một số khách hàng phản ánh tình trạng wifi chưa ổn định, điều hòa hoạt động chưa hiệu quả vào thời điểm cao điểm, khả năng cách âm của một số phòng còn hạn chế và một số trang thiết bị trong phòng đã xuất hiện dấu hiệu xuống cấp sau thời gian dài sử dụng.

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, cơ sở vật chất là yếu tố tác động trực tiếp đến cảm nhận ban đầu của khách hàng khi sử dụng dịch vụ lưu trú. Một phòng nghỉ sạch sẽ, tiện nghi và hoạt động ổn định không chỉ mang lại sự thoải mái cho khách hàng mà còn góp phần nâng cao hình ảnh thương hiệu của khách sạn. Vì vậy, việc nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật và trang thiết bị phòng nghỉ cần được xem là một trong những giải pháp quan trọng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean trong thời gian tới.

3.3.1.1. Giải pháp ngắn hạn

Trước mắt, khách sạn cần tiến hành rà soát tổng thể tình trạng cơ sở vật chất tại toàn bộ phòng nghỉ nhằm đánh giá mức độ hoạt động của từng trang thiết bị. Trên cơ sở đó, khách sạn cần ưu tiên sửa chữa, thay thế các thiết bị đã xuống cấp hoặc hoạt động chưa ổn định như điều hòa, minibar, tivi, hệ thống đèn chiếu sáng và thiết bị vệ sinh nhằm đảm bảo quá trình sử dụng của khách hàng không bị gián đoạn.

Đối với hệ thống wifi, khách sạn cần thực hiện kiểm tra chất lượng đường truyền thường xuyên, nâng cấp băng thông internet và bổ sung thêm các thiết bị phát sóng tại những khu vực có tín hiệu yếu. Trong bối cảnh khách du lịch ngày càng có nhu cầu kết nối internet liên tục, việc đảm bảo tốc độ truy cập ổn định sẽ góp phần nâng cao sự hài lòng và hạn chế những phản hồi tiêu cực liên quan đến dịch vụ internet.

Bên cạnh đó, khách sạn cần xây dựng kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng cơ sở vật chất theo định kỳ hàng tháng, hàng quý nhằm phát hiện sớm các vấn đề phát sinh và có phương án xử lý kịp thời. Việc kiểm tra thường xuyên không chỉ giúp duy trì chất lượng phòng nghỉ mà còn kéo dài tuổi thọ của trang thiết bị, hạn chế tình trạng hư hỏng trong quá trình phục vụ khách hàng.

Ngoài ra, khách sạn cần chú trọng cải thiện khả năng cách âm tại những phòng có nhiều phản ánh về tiếng ồn. Các biện pháp có thể thực hiện trong ngắn hạn như bố trí biển hướng dẫn giữ yên tĩnh tại khu vực hành lang, sắp xếp phòng phù hợp cho từng nhóm khách hàng và tăng cường kiểm tra các yếu tố gây ảnh hưởng đến không gian nghỉ ngơi của khách.

3.3.1.2. Giải pháp dài hạn

Về lâu dài, khách sạn cần xây dựng kế hoạch đầu tư nâng cấp đồng bộ hệ thống phòng nghỉ theo hướng hiện đại, phù hợp với xu hướng phát triển của ngành lưu trú. Trong đó, khách sạn có thể từng bước cải thiện hệ thống cửa phòng, cửa sổ và vật liệu

cách âm tại những khu vực cần thiết nhằm nâng cao sự riêng tư và mang lại trải nghiệm nghỉ dưỡng tốt hơn cho khách hàng.

Bên cạnh việc nâng cấp trang thiết bị hiện có, khách sạn có thể nghiên cứu bổ sung các tiện ích thông minh trong phòng nghỉ như khóa từ điện tử, hệ thống điều khiển ánh sáng tiết kiệm năng lượng, ổ cắm đa năng hoặc tivi kết nối internet. Những tiện ích này không chỉ nâng cao mức độ tiện nghi mà còn góp phần tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp, hiện đại của một khách sạn 4 sao.

Ngoài ra, khách sạn cần xây dựng lộ trình đầu tư dài hạn đối với cơ sở vật chất kỹ thuật, ưu tiên thay mới các thiết bị có thời gian sử dụng lâu năm và thường xuyên cập nhật các tiêu chuẩn mới trong lĩnh vực lưu trú. Việc đầu tư có kế hoạch sẽ giúp khách sạn duy trì chất lượng dịch vụ ổn định, đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Mục tiêu đến năm 2028, khách sạn Minh Toàn Safi Ocean phấn đấu nâng điểm đánh giá đối với nhóm tiêu chí cơ sở vật chất lên trên 4,4 điểm; giảm ít nhất 70% các phản hồi tiêu cực liên quan đến wifi, điều hòa và trang thiết bị phòng nghỉ; đồng thời duy trì tỷ lệ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng phòng lưu trú đạt trên 95%.

Việc kết hợp giữa các giải pháp ngắn hạn và dài hạn trong nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật sẽ giúp khách sạn Minh Toàn Safi Ocean từng bước khắc phục những hạn chế hiện tại, nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, tăng khả năng cạnh tranh và xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp trên thị trường.

3.3.2. Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ

Kết quả khảo sát ở Chương 2 cho thấy đội ngũ nhân viên của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean được khách hàng đánh giá khá tích cực với điểm trung bình từ 4,33 đến 4,45 điểm. Các tiêu chí như “Nhân viên sẵn sàng hỗ trợ khách hàng khi cần thiết” và “Khách hàng cảm thấy được quan tâm, chăm sóc trong suốt thời gian lưu trú” đều đạt mức đánh giá rất tốt. Tuy nhiên, qua khảo sát thực tế và phản hồi trên các nền tảng OTA, vẫn còn một số ý kiến cho rằng chất lượng phục vụ giữa các ca làm việc chưa thật sự đồng đều, một số nhân viên còn thiếu sự chủ động trong xử lý tình huống hoặc chưa giải thích thỏa đáng khi xảy ra sai sót liên quan đến đặt phòng và dịch vụ.

Trong bối cảnh nhu cầu của khách du lịch ngày càng cao, đặc biệt là nhóm khách quốc tế, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng nhằm cải thiện

chất lượng dịch vụ lưu trú, nâng cao sự hài lòng của khách hàng và xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho khách sạn Minh Toàn Safi Ocean.

3.3.2.1. Giải pháp ngắn hạn

Trước mắt, khách sạn cần xây dựng kế hoạch đào tạo nghiệp vụ định kỳ cho đội ngũ nhân viên, đặc biệt là các bộ phận thường xuyên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng như lễ tân, buồng phòng và nhà hàng. Nội dung đào tạo cần tập trung vào các kỹ năng cần thiết như giao tiếp, chăm sóc khách hàng, xử lý khiếu nại và giải quyết các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ.

Bên cạnh đó, khách sạn nên tổ chức các buổi đào tạo nội bộ tối thiểu 2 lần mỗi quý nhằm giúp nhân viên cập nhật lại quy trình phục vụ, nâng cao kỹ năng xử lý tình huống và đảm bảo chất lượng phục vụ được duy trì đồng đều giữa các ca làm việc. Đặc biệt, cần chú trọng đào tạo khả năng giao tiếp ngoại ngữ cơ bản, nhất là tiếng Anh và tiếng Hàn Quốc, nhằm hỗ trợ tốt hơn cho nhóm khách quốc tế đang chiếm tỷ trọng đáng kể trong cơ cấu khách lưu trú của khách sạn.

Ngoài đào tạo chuyên môn, khách sạn cần xây dựng bộ tiêu chuẩn phục vụ thống nhất cho từng vị trí công việc. Các tiêu chuẩn này cần quy định rõ về thái độ phục vụ, quy trình giao tiếp, thời gian phản hồi yêu cầu của khách hàng và cách xử lý các tình huống thường gặp. Điều này giúp nhân viên hiểu rõ trách nhiệm của mình và hạn chế sự khác biệt trong chất lượng phục vụ giữa các bộ phận.

Đồng thời, khách sạn cần tăng cường theo dõi phản hồi của khách hàng thông qua phiếu khảo sát, đánh giá trên các nền tảng trực tuyến như Booking.com, Agoda, Tripadvisor nhằm kịp thời nhận diện những vấn đề trong quá trình phục vụ và có biện pháp cải thiện phù hợp.

3.3.2.2. Giải pháp dài hạn

Về lâu dài, khách sạn cần xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực theo hướng chuyên nghiệp và ổn định. Trong đó, cần duy trì các chương trình đào tạo nâng cao về nghiệp vụ khách sạn, kỹ năng chăm sóc khách hàng, ngoại ngữ và kỹ năng xử lý các tình huống phức tạp nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của thị trường.

Bên cạnh việc đào tạo, khách sạn cần xây dựng hệ thống đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên dựa trên nhiều yếu tố như phản hồi của khách hàng, mức độ hoàn thành công việc và khả năng tuân thủ quy trình phục vụ. Việc đánh giá định kỳ sẽ giúp

khách sạn phát hiện những điểm mạnh, điểm hạn chế của từng nhân viên để có kế hoạch đào tạo và cải thiện phù hợp.

Ngoài ra, khách sạn nên triển khai chính sách khen thưởng đối với những cá nhân hoặc bộ phận nhận được nhiều phản hồi tích cực từ khách hàng. Đồng thời, cần xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, tạo cơ hội phát triển nghề nghiệp và có chính sách giữ chân nhân viên có năng lực nhằm duy trì đội ngũ nhân sự ổn định trong dài hạn.

Mục tiêu đến năm 2028, khách sạn Minh Toàn Safi Ocean phấn đấu duy trì điểm đánh giá về chất lượng phục vụ của nhân viên trên các nền tảng OTA đạt từ 9,2/10 trở lên; giảm tối thiểu 50% các phản hồi tiêu cực liên quan đến thái độ phục vụ và xử lý tình huống của nhân viên; đồng thời 100% nhân viên bộ phận lễ tân và chăm sóc khách hàng được đào tạo ngoại ngữ và kỹ năng phục vụ theo tiêu chuẩn khách sạn 4 sao.

Việc kết hợp giữa các giải pháp ngắn hạn và dài hạn trong nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên sẽ giúp khách sạn Minh Toàn Safi Ocean cải thiện trải nghiệm khách hàng, nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp và tăng khả năng cạnh tranh trong thời gian tới.

3.3.3. Hoàn thiện và đa dạng hóa dịch vụ ăn uống

Kết quả khảo sát ở Chương 2 cho thấy dịch vụ ăn uống là một trong những yếu tố được khách hàng đánh giá cao tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean với điểm trung bình đạt từ 4,39 đến 4,54 điểm. Trong đó, tiêu chí “Dịch vụ ăn uống tại nhà hàng đảm bảo chất lượng” đạt 4,54 điểm, phản ánh sự hài lòng của khách hàng về chất lượng món ăn và không gian phục vụ. Tuy nhiên, qua khảo sát thực tế và phản hồi trên các nền tảng OTA, một số khách hàng vẫn cho rằng buffet sáng chưa thật sự đa dạng, thực đơn còn lặp lại và chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu của khách quốc tế, đặc biệt là khách Hàn Quốc.

Để nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống và gia tăng trải nghiệm cho khách lưu trú, khách sạn cần xây dựng định hướng hoàn thiện dịch vụ theo hướng đa dạng hóa thực đơn, nâng cao chất lượng món ăn và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của nhiều nhóm khách hàng khác nhau.

3.3.3.1. Giải pháp ngắn hạn

Trước mắt, khách sạn cần tập trung cải thiện thực đơn buffet sáng bằng cách xây dựng thực đơn luân phiên theo ngày hoặc theo tuần nhằm tạo sự mới mẻ cho khách hàng, đặc biệt là những khách lưu trú dài ngày. Việc thay đổi món ăn thường xuyên sẽ giúp

hạn chế cảm giác nhàm chán và nâng cao mức độ hài lòng của khách khi sử dụng dịch vụ.

Bên cạnh đó, bộ phận bếp cần bổ sung thêm một số món ăn phù hợp với nhu cầu của khách quốc tế, đặc biệt là nhóm khách Hàn Quốc – một trong những thị trường khách quan trọng của khách sạn. Một số món ăn có thể được bổ sung như kimchi, cơm cuộn, mì lạnh hoặc các món ăn sáng phù hợp với khẩu vị của khách nước ngoài. Ngoài ra, khách sạn nên mở rộng thêm các lựa chọn như món ăn chay, món ít dầu mỡ hoặc các món dành cho khách có nhu cầu ăn uống đặc biệt.

Ngoài việc đa dạng hóa thực đơn, khách sạn cần tăng cường kiểm soát chất lượng nguyên liệu đầu vào và quy trình chế biến món ăn. Bộ phận bếp cần thường xuyên kiểm tra nguyên liệu, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm và duy trì chất lượng món ăn ổn định. Đồng thời, cần chú trọng hơn đến cách trình bày món ăn theo hướng đẹp mắt, hấp dẫn và phù hợp với tiêu chuẩn của khách sạn 4 sao.

Bên cạnh đó, bộ phận nhà hàng cần chủ động thu thập ý kiến phản hồi của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ thông qua phiếu đánh giá hoặc khảo sát trực tuyến. Những phản hồi này sẽ là cơ sở để khách sạn kịp thời điều chỉnh thực đơn và cải thiện chất lượng phục vụ phù hợp với nhu cầu thực tế.

3.3.3.2. Giải pháp dài hạn

Về lâu dài, khách sạn cần xây dựng chiến lược phát triển dịch vụ ăn uống theo hướng tạo sự khác biệt và nâng cao lợi thế cạnh tranh. Trong đó, cần nghiên cứu xu hướng ẩm thực của từng nhóm khách hàng mục tiêu để xây dựng thực đơn đa dạng, kết hợp giữa món ăn địa phương, món ăn quốc tế và các lựa chọn phù hợp với nhiều nhu cầu khác nhau.

Khách sạn có thể tổ chức các chương trình ẩm thực theo chủ đề vào cuối tuần hoặc các dịp lễ nhằm tạo điểm nhấn cho dịch vụ ăn uống. Một số hoạt động như buffet hải sản, ngày hội ẩm thực địa phương hoặc trải nghiệm các món đặc sản miền Trung không chỉ giúp nâng cao trải nghiệm của khách hàng mà còn góp phần quảng bá nét đặc trưng ẩm thực Đà Nẵng.

Ngoài ra, khách sạn cần tiếp tục nâng cao năng lực chuyên môn cho đội ngũ nhân viên nhà hàng và bộ phận bếp thông qua các chương trình đào tạo về kỹ thuật chế biến món ăn, trình bày món ăn, phục vụ khách quốc tế và xử lý các yêu cầu đặc biệt của khách hàng.

Mục tiêu đến năm 2028, khách sạn Minh Toàn Safi Ocean phấn đấu nâng điểm đánh giá dịch vụ ăn uống trên các nền tảng OTA lên trên 9,2/10; giảm ít nhất 50% các phản hồi liên quan đến sự đơn điệu của buffet sáng; đồng thời bổ sung tối thiểu 20–30% món ăn mới trong thực đơn buffet và thực hiện thay đổi thực đơn định kỳ theo tuần nhằm nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

Việc kết hợp giữa các giải pháp ngắn hạn và dài hạn trong hoàn thiện dịch vụ ăn uống không chỉ giúp khách sạn khắc phục những hạn chế hiện tại mà còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, tạo ấn tượng tốt với khách hàng, gia tăng khả năng quay lại và nâng cao lợi thế cạnh tranh trong thời gian tới.

3.3.4. Cải thiện chất lượng các dịch vụ tiện ích bổ sung

Kết quả khảo sát ở Chương 2 cho thấy các dịch vụ tiện ích của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean được khách hàng đánh giá khá tích cực với điểm trung bình dao động từ 4,39 đến 4,54 điểm. Tuy nhiên, qua các phản hồi trên Booking.com, Agoda, Tripadvisor và khảo sát thực tế, vẫn còn một số hạn chế như chất lượng wifi chưa ổn định, phòng gym còn bí và nóng, khu vực cà phê tại sảnh chưa thực sự rộng rãi, việc cung cấp khăn tại hồ bơi đôi lúc chưa kịp thời và thời gian chờ thang máy vào giờ cao điểm còn tương đối lâu. Vì vậy, khách sạn cần thực hiện các giải pháp ngắn hạn và dài hạn nhằm nâng cao chất lượng các dịch vụ tiện ích bổ sung, từ đó gia tăng trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng.

3.3.4.1. Giải pháp ngắn hạn

Trước mắt, khách sạn cần tập trung khắc phục những vấn đề ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng trong quá trình lưu trú. Đối với hệ thống wifi, khách sạn cần tiến hành kiểm tra định kỳ chất lượng đường truyền, bổ sung thêm bộ phát sóng tại những khu vực tín hiệu yếu và nâng cấp băng thông internet vào các giai đoạn cao điểm. Đồng thời, bộ phận kỹ thuật cần xây dựng quy trình kiểm tra tốc độ wifi thường xuyên nhằm phát hiện và xử lý nhanh chóng các sự cố phát sinh.

Đối với phòng gym, khách sạn cần cải thiện hệ thống điều hòa, thông gió nhằm tạo không gian tập luyện thoải mái hơn cho khách hàng. Bên cạnh đó, cần bổ sung thêm khăn tập, nước uống miễn phí và thực hiện bảo trì các thiết bị luyện tập định kỳ để đảm bảo an toàn trong quá trình sử dụng.

Tại khu vực hồ bơi, khách sạn cần bố trí nhân viên hỗ trợ vào những khung giờ đông khách để cung cấp khăn tắm, nước uống và giải đáp các yêu cầu của khách lưu trú.

Đồng thời, cần tăng cường vệ sinh hồ bơi, kiểm tra chất lượng nước thường xuyên và sắp xếp thêm ghế nghỉ để nâng cao sự thuận tiện cho khách hàng.

Ngoài ra, đối với hệ thống thang máy, khách sạn cần thực hiện bảo trì thường xuyên nhằm hạn chế tình trạng chờ lâu hoặc xảy ra sự cố trong giờ cao điểm. Bộ phận lễ tân cũng cần chủ động hướng dẫn khách sử dụng thang máy hợp lý để giảm áp lực vận hành trong thời gian đông khách.

3.3.4.2. Giải pháp dài hạn

Về lâu dài, khách sạn cần có kế hoạch đầu tư và nâng cấp các tiện ích theo hướng hiện đại, phù hợp với xu hướng du lịch trải nghiệm hiện nay. Đối với khu vực sảnh và quầy cà phê, khách sạn có thể cải thiện không gian theo hướng rộng rãi, thông thoáng hơn bằng cách bố trí lại bàn ghế, bổ sung các khu vực check-in nhằm tạo điểm nhấn và tăng khả năng quảng bá hình ảnh khách sạn thông qua trải nghiệm của khách hàng.

Bên cạnh các tiện ích hiện có, khách sạn nên nghiên cứu bổ sung thêm các dịch vụ hỗ trợ như đặt tour tham quan, thuê xe máy, đưa đón sân bay hoặc cung cấp thông tin du lịch địa phương. Những dịch vụ này không chỉ giúp khách hàng thuận tiện hơn trong quá trình lưu trú mà còn góp phần gia tăng giá trị dịch vụ và nâng cao khả năng cạnh tranh của khách sạn.

Ngoài ra, khách sạn cần xây dựng kế hoạch nâng cấp đồng bộ các tiện ích bổ sung theo từng giai đoạn, kết hợp với việc lấy ý kiến phản hồi từ khách hàng để xác định những hạng mục cần ưu tiên đầu tư. Việc cải thiện liên tục dựa trên nhu cầu thực tế sẽ giúp khách sạn nâng cao chất lượng phục vụ và đáp ứng tốt hơn sự thay đổi trong nhu cầu của khách du lịch.

Mục tiêu đến năm 2028, khách sạn phấn đấu giảm ít nhất 70% các phản hồi tiêu cực liên quan đến chất lượng wifi; giảm 50% các ý kiến phản ánh về phòng gym và hồ bơi; nâng điểm đánh giá các dịch vụ tiện ích trên OTA lên trên 9,0/10; đồng thời duy trì tỷ lệ hài lòng của khách hàng đối với nhóm tiện ích đạt trên 95%.

Việc cải thiện chất lượng các dịch vụ tiện ích bổ sung không chỉ giúp nâng cao trải nghiệm nghỉ dưỡng mà còn góp phần kéo dài thời gian lưu trú, tăng khả năng quay lại của khách hàng và nâng cao năng lực cạnh tranh của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean trong thời gian tới.

3.3.5. Hoàn thiện quy trình phục vụ và xử lý khiếu nại khách hàng

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, chất lượng dịch vụ không chỉ được đánh giá thông qua cơ sở vật chất hay thái độ phục vụ của nhân viên mà còn thể hiện ở khả năng đáp ứng nhu cầu và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình khách lưu trú. Kết quả khảo sát ở Chương 2 cho thấy phần lớn khách hàng đánh giá tích cực đối với chất lượng dịch vụ tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean. Tuy nhiên, vẫn còn xuất hiện một số phản hồi liên quan đến chất lượng wifi chưa ổn định, trang thiết bị trong phòng hoạt động chưa hiệu quả hoặc một số trường hợp khách hàng chưa nhận được sự hỗ trợ kịp thời khi xảy ra sự cố. Vì vậy, khách sạn cần hoàn thiện quy trình phục vụ và xử lý khiếu nại theo hướng nhanh chóng, chuyên nghiệp nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

3.3.5.1. Giải pháp ngắn hạn

Trước mắt, khách sạn cần rà soát và chuẩn hóa lại quy trình phục vụ khách hàng từ giai đoạn đặt phòng, nhận phòng, trong thời gian lưu trú cho đến khi khách trả phòng. Mỗi công đoạn cần được xây dựng thành các bước cụ thể, rõ ràng và thống nhất giữa các bộ phận nhằm đảm bảo sự đồng bộ trong quá trình phục vụ. Đặc biệt, bộ phận lễ tân cần thực hiện tốt quy trình chào đón, hướng dẫn và hỗ trợ khách hàng ngay từ khi khách đến khách sạn nhằm tạo ấn tượng tốt ban đầu.

Trong quá trình khách lưu trú, các bộ phận cần tăng cường phối hợp để xử lý nhanh các yêu cầu phát sinh. Khi tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ, nhân viên cần chủ động ghi nhận thông tin, xác định nguyên nhân và chuyển đến bộ phận liên quan trong thời gian sớm nhất. Sự phối hợp hiệu quả giữa lễ tân, buồng phòng, kỹ thuật và nhà hàng sẽ giúp giảm thời gian chờ đợi và nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Bên cạnh đó, khách sạn cần xây dựng quy trình xử lý khiếu nại thống nhất cho toàn bộ nhân viên. Khi tiếp nhận phản ánh, nhân viên cần thể hiện thái độ lịch sự, lắng nghe đầy đủ vấn đề của khách hàng, ghi nhận thông tin chính xác và chủ động xin lỗi khi sự cố xuất phát từ phía khách sạn. Sau đó, bộ phận liên quan cần nhanh chóng kiểm tra nguyên nhân và đưa ra phương án xử lý phù hợp nhằm hạn chế sự bất tiện cho khách lưu trú.

Đối với những khiếu nại đơn giản như lỗi trang thiết bị, thiếu vật dụng trong phòng hoặc yêu cầu hỗ trợ thông thường, khách sạn cần ưu tiên xử lý ngay trong thời gian ngắn nhất. Đối với những trường hợp phức tạp hơn, cần có sự tham gia của cấp quản lý để đảm bảo vấn đề được giải quyết thỏa đáng và chuyên nghiệp. Sau khi hoàn

tất xử lý, nhân viên cần chủ động liên hệ lại với khách hàng để xác nhận mức độ hài lòng.

Ngoài việc xử lý khiếu nại trực tiếp, khách sạn cần chú trọng theo dõi các phản hồi trên các nền tảng trực tuyến như Booking.com, Agoda, Tripadvisor và Expedia. Bộ phận chăm sóc khách hàng cần thường xuyên kiểm tra đánh giá của khách lưu trú, phản hồi các nhận xét tiêu cực với thái độ chuyên nghiệp và đưa ra hướng khắc phục phù hợp nhằm duy trì hình ảnh tích cực của khách sạn.

3.3.5.2. Giải pháp dài hạn

Về lâu dài, khách sạn cần xây dựng hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ theo hướng chuyên nghiệp và có tính liên tục. Khách sạn nên triển khai hệ thống thu thập ý kiến khách hàng thông qua phiếu khảo sát, mã QR hoặc các nền tảng trực tuyến sau khi khách sử dụng dịch vụ. Việc thu thập và phân tích phản hồi thường xuyên sẽ giúp khách sạn nhận diện những hạn chế trong quá trình phục vụ và đưa ra các biện pháp cải thiện phù hợp.

Bên cạnh đó, khách sạn cần tổ chức các chương trình đào tạo chuyên sâu về kỹ năng xử lý tình huống và giải quyết khiếu nại cho đội ngũ nhân viên. Nội dung đào tạo cần tập trung vào kỹ năng giao tiếp, kiểm soát cảm xúc, kỹ năng thuyết phục khách hàng và phương pháp xử lý các tình huống phát sinh theo tiêu chuẩn dịch vụ khách sạn 4 sao. Điều này giúp nhân viên nâng cao sự tự tin và khả năng xử lý vấn đề trong quá trình phục vụ.

Ngoài ra, khách sạn cần xây dựng cơ chế đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên dựa trên phản hồi của khách hàng, mức độ tuân thủ quy trình và chất lượng phục vụ thực tế. Những nhân viên hoặc bộ phận nhận được nhiều đánh giá tích cực cần được ghi nhận và khen thưởng nhằm tạo động lực nâng cao chất lượng phục vụ.

Mục tiêu đến năm 2028, khách sạn Minh Toàn Safi Ocean phấn đấu xử lý 100% các khiếu nại của khách hàng trong vòng 24 giờ; giảm tối thiểu 50% số lượng phản hồi tiêu cực liên quan đến chất lượng phục vụ; duy trì tỷ lệ hài lòng của khách hàng trên 95% và nâng điểm đánh giá trên các nền tảng OTA lên trên 9,2/10.

Việc hoàn thiện quy trình phục vụ và xử lý khiếu nại khách hàng không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú mà còn góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp, tạo niềm tin đối với khách hàng và nâng cao năng lực cạnh tranh của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean trong bối cảnh thị trường du lịch ngày càng cạnh tranh hiện nay.

3.3.6. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, chất lượng dịch vụ không chỉ phụ thuộc vào cơ sở vật chất hay trình độ của đội ngũ nhân viên mà còn chịu ảnh hưởng lớn từ công tác kiểm tra, giám sát và quản lý chất lượng. Mặc dù khách sạn Minh Toàn Safi Ocean đã xây dựng các quy trình phục vụ tương đối đầy đủ, tuy nhiên kết quả khảo sát ở Chương 2 cho thấy vẫn còn tồn tại một số hạn chế như chất lượng phục vụ chưa đồng đều giữa các bộ phận, một số trang thiết bị hoạt động chưa ổn định và vẫn xuất hiện các phản hồi chưa tích cực liên quan đến dịch vụ lưu trú trên các nền tảng trực tuyến. Vì vậy, khách sạn cần tăng cường công tác kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ nhằm đảm bảo các tiêu chuẩn phục vụ được thực hiện thống nhất và hiệu quả.

3.3.6.1. Giải pháp ngắn hạn

Trước mắt, khách sạn cần xây dựng và hoàn thiện hệ thống tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ cụ thể cho từng bộ phận như lễ tân, buồng phòng, nhà hàng, kỹ thuật và chăm sóc khách hàng. Các tiêu chuẩn này cần được phổ biến đến toàn bộ nhân viên và sử dụng làm cơ sở đánh giá quá trình thực hiện công việc. Việc xây dựng tiêu chuẩn rõ ràng sẽ giúp nhân viên hiểu đúng yêu cầu công việc, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho công tác kiểm tra và giám sát.

Bên cạnh đó, khách sạn cần tổ chức kiểm tra định kỳ đối với chất lượng dịch vụ tại từng bộ phận. Đối với bộ phận buồng phòng, cần thường xuyên kiểm tra tình trạng vệ sinh, trang thiết bị và mức độ sẵn sàng của phòng trước khi đón khách. Đối với bộ phận lễ tân và nhà hàng, cần giám sát quy trình phục vụ, thái độ giao tiếp và khả năng hỗ trợ khách hàng. Việc kiểm tra thường xuyên sẽ giúp khách sạn phát hiện sớm những sai sót và đưa ra biện pháp xử lý kịp thời.

Ngoài kiểm tra định kỳ, khách sạn nên thực hiện thêm các đợt kiểm tra đột xuất tại những thời điểm cao điểm du lịch hoặc tại các bộ phận thường xuyên tiếp xúc với khách hàng. Điều này giúp đánh giá chính xác chất lượng phục vụ thực tế, đồng thời nâng cao ý thức trách nhiệm của nhân viên trong quá trình làm việc.

Bên cạnh đó, khách sạn cần thường xuyên thu thập và phân tích phản hồi của khách hàng thông qua phiếu khảo sát, website khách sạn, Booking.com, Agoda, Tripadvisor hoặc Expedia. Những phản hồi này là cơ sở quan trọng giúp khách sạn nhận diện các điểm mạnh cần phát huy và những hạn chế cần cải thiện trong quá trình cung cấp dịch vụ.

3.3.6.2. Giải pháp dài hạn

Về lâu dài, khách sạn cần tăng cường ứng dụng công nghệ trong công tác quản lý và giám sát chất lượng dịch vụ. Khách sạn có thể sử dụng phần mềm quản lý khách sạn để theo dõi tình trạng phòng, ghi nhận yêu cầu của khách hàng và đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên. Thông qua hệ thống dữ liệu được cập nhật thường xuyên, ban quản lý có thể nhanh chóng phát hiện các vấn đề phát sinh và đưa ra quyết định điều chỉnh phù hợp.

Ngoài ra, khách sạn cần xây dựng cơ chế đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên gắn với chất lượng phục vụ thực tế. Những nhân viên hoặc bộ phận có thành tích tốt, nhận được nhiều phản hồi tích cực từ khách hàng cần được biểu dương và khen thưởng kịp thời nhằm tạo động lực nâng cao chất lượng phục vụ. Ngược lại, những trường hợp chưa thực hiện đúng quy trình hoặc ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cần được nhắc nhở, đào tạo lại hoặc có biện pháp xử lý phù hợp.

Để công tác kiểm tra và giám sát đạt hiệu quả cao, vai trò của đội ngũ quản lý các bộ phận cần được tăng cường. Các trưởng bộ phận cần thường xuyên theo dõi hoạt động của nhân viên, chủ động phát hiện các vấn đề trong quá trình phục vụ và đưa ra hướng điều chỉnh phù hợp. Đồng thời, khách sạn cần xây dựng cơ chế phối hợp giữa các bộ phận nhằm đảm bảo mọi vấn đề phát sinh được xử lý nhanh chóng và hiệu quả.

Mục tiêu đến năm 2028, khách sạn Minh Toàn Safi Ocean phấn đấu duy trì tỷ lệ hài lòng của khách hàng trên 95%; giảm tối thiểu 50% các phản hồi tiêu cực liên quan đến chất lượng phục vụ; 100% các bộ phận được kiểm tra định kỳ theo kế hoạch; đồng thời duy trì điểm đánh giá trên các nền tảng OTA ở mức từ 9,0 đến 9,2 điểm trở lên.

Việc tăng cường công tác kiểm tra và giám sát chất lượng dịch vụ sẽ giúp khách sạn kiểm soát tốt hơn quá trình cung ứng dịch vụ, kịp thời phát hiện và khắc phục các hạn chế, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, gia tăng sự hài lòng của khách hàng và nâng cao năng lực cạnh tranh của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean trong thời gian tới.

3.3.7. Tăng mạnh hoạt động marketing và xây dựng thương hiệu khách sạn

Trong bối cảnh thị trường du lịch và lưu trú tại Đà Nẵng ngày càng phát triển, mức độ cạnh tranh giữa các khách sạn cùng phân khúc cũng trở nên gay gắt hơn. Hiện nay, khách du lịch không chỉ lựa chọn khách sạn dựa trên vị trí hoặc giá phòng mà còn quan tâm nhiều đến hình ảnh thương hiệu, chất lượng dịch vụ và các đánh giá từ khách

hàng trước đó. Vì vậy, bên cạnh việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, khách sạn Minh Toàn Safi Ocean cần đẩy mạnh hoạt động marketing và xây dựng thương hiệu nhằm nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng, gia tăng lợi thế cạnh tranh và thu hút khách lưu trú trong thời gian tới.

Kết quả khảo sát ở Chương 2 cho thấy khách sạn nhận được nhiều phản hồi tích cực trên các nền tảng đặt phòng trực tuyến như Booking.com, Agoda, Tripadvisor và Expedia. Đây là lợi thế quan trọng giúp khách sạn xây dựng uy tín và tạo niềm tin đối với khách hàng tiềm năng. Tuy nhiên, để duy trì và phát huy lợi thế này, khách sạn cần có chiến lược marketing phù hợp, kết hợp giữa các giải pháp thực hiện trong ngắn hạn và định hướng phát triển thương hiệu trong dài hạn.

3.3.7.1. Giải pháp ngắn hạn

Trước mắt, khách sạn cần tập trung cải thiện và duy trì hoạt động quảng bá trên các nền tảng trực tuyến. Website chính thức của khách sạn cần được thường xuyên cập nhật thông tin về phòng nghỉ, dịch vụ, chương trình ưu đãi và hình ảnh thực tế nhằm tạo sự chuyên nghiệp, giúp khách hàng dễ dàng tìm kiếm thông tin và đưa ra quyết định đặt phòng. Đồng thời, giao diện website cần được tối ưu hóa trên các thiết bị di động nhằm phù hợp với xu hướng sử dụng điện thoại thông minh của khách du lịch hiện nay.

Bên cạnh website, khách sạn cần khai thác hiệu quả các kênh truyền thông xã hội như Facebook, Instagram, TikTok và YouTube. Nội dung truyền thông nên tập trung giới thiệu không gian phòng nghỉ, dịch vụ nổi bật, tiện ích tại khách sạn cũng như các điểm tham quan nổi tiếng của thành phố Đà Nẵng. Việc thường xuyên đăng tải hình ảnh, video chất lượng cao về trải nghiệm thực tế của khách hàng sẽ giúp tăng khả năng tiếp cận và tạo sự thu hút đối với khách hàng tiềm năng.

Ngoài ra, khách sạn cần chú trọng quản lý hình ảnh thương hiệu trên các nền tảng OTA như Booking.com, Agoda, Tripadvisor và Expedia. Bộ phận chăm sóc khách hàng cần thường xuyên theo dõi các đánh giá của khách lưu trú, phản hồi nhanh chóng đối với các nhận xét tích cực và tiêu cực. Đối với các phản hồi chưa tốt, khách sạn cần chủ động tiếp nhận ý kiến, giải thích nguyên nhân và đưa ra hướng xử lý phù hợp nhằm thể hiện sự chuyên nghiệp và nâng cao niềm tin của khách hàng.

Bên cạnh đó, khách sạn có thể triển khai một số chương trình khuyến mãi ngắn hạn như ưu đãi dành cho khách hàng quay lại, giảm giá khi đặt phòng trực tiếp hoặc tặng kèm các dịch vụ bổ sung như buffet sáng, đưa đón sân bay hoặc voucher sử dụng

dịch vụ tại khách sạn. Những chương trình này không chỉ hỗ trợ tăng lượng đặt phòng mà còn góp phần tạo sự gắn kết với khách hàng.

3.3.7.2. Giải pháp dài hạn

Về lâu dài, khách sạn cần xây dựng chiến lược phát triển thương hiệu một cách bài bản nhằm nâng cao vị thế trên thị trường khách sạn ven biển tại Đà Nẵng. Trong đó, khách sạn cần xác định rõ nhóm khách hàng mục tiêu, đặc biệt là các thị trường quốc tế tiềm năng như Hàn Quốc, Nhật Bản và các nước Đông Nam Á. Việc mở rộng quảng bá thông qua hợp tác với công ty lữ hành, đại lý du lịch trực tuyến và các đối tác quốc tế sẽ giúp khách sạn đa dạng hóa nguồn khách và giảm sự phụ thuộc vào một nhóm khách nhất định.

Bên cạnh việc thu hút khách mới, khách sạn cần xây dựng chính sách chăm sóc khách hàng lâu dài nhằm gia tăng tỷ lệ khách quay lại. Có thể triển khai chương trình khách hàng thân thiết, lưu trữ thông tin nhu cầu của khách hàng để cá nhân hóa dịch vụ hoặc gửi các chương trình ưu đãi phù hợp vào những dịp đặc biệt. Điều này sẽ góp phần tạo dựng mối quan hệ lâu dài và nâng cao mức độ trung thành của khách hàng.

Ngoài ra, khách sạn cần tích cực tham gia các hoạt động quảng bá du lịch của địa phương như hội chợ du lịch, chương trình xúc tiến thương mại và các sự kiện liên kết với doanh nghiệp trong ngành. Thông qua các hoạt động này, khách sạn có thể mở rộng mạng lưới hợp tác, nâng cao độ nhận diện thương hiệu và tiếp cận thêm nhiều nhóm khách hàng mới.

Mục tiêu đến năm 2028, khách sạn Minh Toàn Safi Ocean phấn đấu duy trì điểm đánh giá trung bình trên Booking.com từ 9,0 điểm trở lên; nâng điểm đánh giá trên Agoda lên khoảng 9,0 điểm; duy trì tỷ lệ khách hàng quay lại đạt trên 30%; tăng lượng khách đặt phòng trực tiếp thông qua website và các kênh trực tuyến của khách sạn từ 15–20% mỗi năm; đồng thời nâng cao mức độ nhận diện thương hiệu trên thị trường khách sạn ven biển tại Đà Nẵng.

Việc kết hợp giữa các giải pháp marketing ngắn hạn và định hướng xây dựng thương hiệu dài hạn không chỉ giúp khách sạn Minh Toàn Safi Ocean thu hút thêm khách hàng mà còn góp phần nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp, gia tăng khả năng cạnh tranh và tạo nền tảng phát triển bền vững trong những năm tới.

3.4. Một số kiến nghị

Để các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean được triển khai hiệu quả, bên cạnh sự nỗ lực của khách sạn cũng cần có sự hỗ trợ từ các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức liên quan và sự phối hợp giữa các bộ phận trong khách sạn.

Trước hết, đối với ngành du lịch thành phố Đà Nẵng, cần tiếp tục đẩy mạnh hoạt động quảng bá hình ảnh điểm đến trên thị trường trong nước và quốc tế nhằm thu hút ngày càng nhiều khách du lịch đến với địa phương. Đồng thời, cần tăng cường tổ chức các chương trình xúc tiến du lịch, hội chợ du lịch, sự kiện văn hóa và lễ hội nhằm đa dạng hóa sản phẩm du lịch và kéo dài thời gian lưu trú của du khách. Đây sẽ là điều kiện thuận lợi để các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú, trong đó có khách sạn Minh Toàn Safi Ocean, mở rộng thị trường khách hàng và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.

Bên cạnh đó, các cơ quan quản lý cần tiếp tục đầu tư hoàn thiện hệ thống cơ sở hạ tầng du lịch, giao thông và các tiện ích công cộng tại khu vực ven biển Mỹ Khê. Việc nâng cao chất lượng môi trường du lịch, đảm bảo an ninh trật tự, vệ sinh môi trường và an toàn cho du khách sẽ góp phần nâng cao hình ảnh du lịch Đà Nẵng và tăng sức hấp dẫn của điểm đến.

Đối với khách sạn Minh Toàn Safi Ocean, ban lãnh đạo cần quan tâm hơn nữa đến công tác đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, đào tạo nguồn nhân lực và hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ. Việc triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cần được thực hiện đồng bộ, có lộ trình cụ thể và phù hợp với điều kiện thực tế của khách sạn nhằm đảm bảo hiệu quả đầu tư.

Khách sạn cũng cần xây dựng cơ chế đánh giá chất lượng dịch vụ thường xuyên thông qua việc thu thập ý kiến phản hồi của khách hàng, kiểm tra nội bộ và theo dõi các đánh giá trên các nền tảng trực tuyến. Trên cơ sở đó, khách sạn có thể kịp thời điều chỉnh những hạn chế phát sinh và không ngừng cải thiện chất lượng phục vụ.

Ngoài ra, cần tăng cường phối hợp giữa các bộ phận trong khách sạn nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ khách hàng. Mỗi nhân viên cần nhận thức rõ vai trò và trách nhiệm của mình trong việc xây dựng hình ảnh thương hiệu, nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo sự hài lòng cho khách lưu trú.

Nhìn chung, sự hỗ trợ từ cơ quan quản lý nhà nước cùng với quyết tâm đổi mới và nâng cao chất lượng dịch vụ của khách sạn sẽ là những yếu tố quan trọng góp phần

nâng cao năng lực cạnh tranh, thu hút khách hàng và đảm bảo sự phát triển bền vững của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean trong thời gian tới.

TỔNG KẾT CHƯƠNG 3

Trên cơ sở kết quả phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean ở Chương 2, Chương 3 đã đề xuất các định hướng và giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú trong thời gian tới. Các giải pháp được xây dựng dựa trên những ưu điểm cần phát huy và những hạn chế còn tồn tại như cơ sở vật chất chưa đồng bộ, chất lượng wifi và khả năng cách âm chưa ổn định, sự khác biệt trong phong cách phục vụ của nhân viên, sự đa dạng của dịch vụ ăn uống và một số tiện ích bổ sung chưa đáp ứng hoàn toàn kỳ vọng của khách hàng.

Các giải pháp trọng tâm được đề xuất bao gồm: nâng cấp cơ sở vật chất và trang thiết bị phòng nghỉ; nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên; hoàn thiện dịch vụ ăn uống và các tiện ích bổ sung; cải tiến quy trình phục vụ và xử lý khiếu nại; tăng cường kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ; đẩy mạnh hoạt động marketing và xây dựng thương hiệu trên các nền tảng số. Bên cạnh đó, chương cũng đưa ra một số kiến nghị đối với cơ quan quản lý nhà nước nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh khách sạn và phát triển du lịch địa phương.

Việc triển khai đồng bộ các giải pháp trên không chỉ góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, cải thiện hình ảnh thương hiệu và gia tăng khả năng cạnh tranh của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean, mà còn tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững trong bối cảnh ngành du lịch Đà Nẵng ngày càng phát triển và cạnh tranh mạnh mẽ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

A. Tài liệu tiếng Việt

- [1] Bùi Xuân Nhàn (2009), *Marketing du lịch*, NXB Thống kê, Hà Nội.
- [2] Lê Thái Phụng, *Giáo trình Quản trị chất lượng dịch vụ*, Trường Đại học Duy Tân, Đà Nẵng.
- [3] Luật Du lịch Việt Nam số 09/2017/QH14 ngày 19/6/2017.
- [4] Nguyễn Đình Phan (2005), *Quản lý chất lượng trong các tổ chức*, NXB Lao động – Xã hội, Hà Nội.
- [5] Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2013), *Quản trị kinh doanh khách sạn*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
- [6] Tổng cục Du lịch Việt Nam (2009), *Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 4391:2009 về xếp hạng khách sạn*.
- [7] Tổng cục Du lịch Việt Nam (2012), *Giáo trình Nghiệp vụ lưu trú khách sạn*.
- [8] Quyết định số 02/2001/QĐ-TCDL của Tổng cục Du lịch về việc ban hành tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn Việt Nam.

B. Tài liệu nước ngoài

- [9] Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992), “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension”, *Journal of Marketing*, Vol.56(3), pp.55–68.
- [10] Kotler, P., Bowen, J.T. & Makens, J.C. (2016), *Marketing for Hospitality and Tourism*, 7th Edition, Pearson Education.
- [11] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988), “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*, Vol.64(1), pp.12–40.
- [12] UNWTO (2019), *International Tourism Highlights*, Madrid, Spain.

C. Tài liệu doanh nghiệp

- [13] Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean (2022), *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2022*.
- [14] Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean (2023), *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2023*.
- [15] Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean (2024), *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2024*.
- [16] Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean, *Tài liệu nội bộ về cơ cấu tổ chức và quy trình phục vụ bộ phận lưu trú*.

[17] Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean, *Tài liệu thống kê công suất phòng và cơ cấu khách lưu trú giai đoạn 2022–2024*.

[18] Khách sạn Minh Toàn Safi Ocean, *Phiếu khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú*.

D. Nguồn Internet

[19] Booking.com.

[20] Agoda.com.

[21] Tripadvisor.com.

[22] Website Khách sạn Minh Toàn SAFI Ocean.

PHỤ LỤC 1. MẪU PHIẾU KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG

Phụ lục 1.1. Mẫu phiếu khảo sát KH (tiếng Việt)

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

Kính gửi Quý khách,

Tôi tên là Nguyễn Thị Hồng Uyên là sinh viên Khoa Du Lịch, chuyên ngành Quản Trị Khách Sạn của trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng. Hiện tôi đang thực hiện khóa luận tốt nghiệp với đề tài nghiên cứu : **“Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Minh Toàn SAFI Ocean”**.

Nhằm đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại khách sạn, tôi rất mong nhận được những ý kiến đánh giá khách quan từ Quý khách . Kính mong Quý khách dành chút thời gian điền vào bảng câu hỏi dưới đây. Tôi xin cam kết mọi thông tin Quý khách cung cấp sẽ là nguồn dữ liệu quan trọng chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu học thuật , không vì mục đích cá nhân nào khác và sẽ hoàn toàn được bảo mật .

Xin chân thành cảm ơn sự hỗ trợ quý báu của Quý khách!

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG

Quý khách vui lòng trả lời bằng cách đánh dấu “ X ” vào những ô dưới đây:

1. Giới tính ?

☐ Nam

☐ Nữ

☐ Khác...

2. Độ tuổi ?

☐ Dưới 25 tuổi

☐ Từ 25 - 35 tuổi

☐ Từ 36 - 50 tuổi

☐ Trên 50 tuổi

3. Mục đích Quý khách đến lưu trú ?

☐ Du lịch

☐ Công tác

☐ Nghỉ dưỡng

☐ Khác: _____

4. Số lần Quý khách sử dụng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean?

☐ Lần đầu

☐ Từ 2 – 4 lần

☐ Trên 4 lần

5. Quý khách biết đến khách sạn Minh Toàn Safi Ocean qua nguồn nào?

☐ Bạn bè/Người thân giới thiệu

☐ OTA (Booking, Agoda, Traveloka...)

☐ Công ty du lịch

☐ Mạng xã hội/Internet

☐ Khác: _____

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ

Quý khách vui lòng cho biết mức độ đồng ý của các Quý khách về các phát biểu dưới đây về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean 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	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	MỨC ĐỘ ĐỒNG Ý				
		1	2	3	4	5
A. CHẤT LƯỢNG PHÒNG LƯU TRÚ						
1	Phòng lưu trú sạch sẽ và gọn gàng.					
2	Không gian phòng rộng rãi và thoải mái.					
3	Trang thiết bị trong phòng đầy đủ, hiện đại và hoạt động tốt (TV, điều hòa, wifi, minibar,...).					
4	Giường ngủ và nội thất mang lại sự thoải mái.					
5	Ánh sáng và cách bố trí nội thất trong phòng tạo cảm giác dễ chịu.					
6	Phòng lưu trú cách âm tốt và hạn chế tiếng ồn làm phiền.					
7	Phòng có tầm nhìn (view) đẹp và tạo cảm giác thư giãn cho khách hàng.					
8	Mùi hương trong phòng tạo cảm giác dễ chịu.					
B. DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG						
9	Nhân viên phục vụ thân thiện, nhiệt tình.					
10	Yêu cầu của khách hàng được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả.					
11	Nhân viên giao tiếp lịch sự và xử lý tình huống phát sinh chuyên nghiệp.					
12	Khách hàng cảm thấy được quan tâm và chăm sóc tốt trong suốt thời gian lưu trú.					
13	Nhân viên sẵn sàng hỗ trợ khách hàng khi cần thiết.					

14	Nhân viên có khả năng giao tiếp ngoại ngữ cơ bản với khách quốc tế.					
C. AN NINH VÀ AN TOÀN						
15	Khách hàng cảm thấy an toàn khi lưu trú tại khách sạn.					
16	Hệ thống an ninh của khách sạn đảm bảo tốt.					
17	Các quy định về an toàn cháy nổ và thoát hiểm được hiển thị rõ ràng.					
18	Khách sạn có biện pháp bảo vệ tốt cho tài sản cá nhân của khách hàng.					
19	Khu vực khách sạn luôn đảm bảo an ninh và trật tự 24/24					
D. DỊCH VỤ TIỆN ÍCH						
20	Nhà hàng cung cấp đa dạng các món ăn.					
21	Dịch vụ ăn uống tại nhà hàng đảm bảo chất lượng.					
22	Khách sạn cung cấp nhiều tiện ích hiện đại phục vụ khách hàng (hồ bơi, phòng gym, spa, ...).					
23	Thời gian hoạt động của các tiện ích phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng.					
24	Khách hàng có thể dễ dàng sử dụng các tiện ích tại khách sạn.					
25	Chất lượng wifi trong khách sạn ổn định và dễ sử dụng.					
E. VỊ TRÍ VÀ MÔI TRƯỜNG XUNG QUANH						
26	Khách sạn có vị trí giao thông thuận lợi.					
27	Khu vực xung quanh khách sạn đảm bảo an ninh.					
28	Cảnh quan xung quanh khách sạn tạo cảm giác thoải mái.					
29	Khách sạn có vị trí thuận tiện để tiếp cận các điểm du lịch và bãi biển.					
F. QUY TRÌNH ĐẶT PHÒNG VÀ THANH TOÁN						
30	Quy trình đặt phòng dễ dàng.					

31	Thông tin về giá cả, dịch vụ và các điều khoản khác được cung cấp rõ ràng.					
32	Quá trình thanh toán được thực hiện dễ dàng, thuận tiện và chính xác.					
33	Nhân viên hỗ trợ tốt các yêu cầu đặc biệt của khách hàng.					
34	Thủ tục nhận phòng và trả phòng được thực hiện nhanh chóng và chính xác.					

PHẦN III – ĐÁNH GIÁ TỔNG THỂ

Câu 35: Quý khách có hài lòng với chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Minh Toàn Safi Ocean ?

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

Câu 36: Quý khách có sẵn sàng quay lại lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean khi có dịp không?

- ☐ Có ☐ Không ☐ Chưa chắc

Câu 37: Quý khách có sẵn lòng giới thiệu dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean cho người khác không?

- ☐ Có ☐ Không ☐ Chưa chắc

Câu 38: Quý khách cảm thấy giá trị nhận được phù hợp với chi phí lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean ?

- ☐ Rất không đồng ý ☐ Không đồng ý ☐ Bình thường
☐ Đồng ý ☐ Rất đồng ý

PHẦN IV: GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

Câu 39: Quý khách có cảm nhận như thế nào khi sử dụng dịch vụ lưu trú tại Minh Toàn Safi Ocean ?

.....

.....

.....

Câu 40 : Quý khách có góp ý cải thiện điều gì hay có đề xuất gì nhằm giúp khách sạn Minh Toàn Safi Ocean cải thiện , nâng cao tốt hơn về chất lượng dịch vụ lưu trú không?

.....

.....

.....

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành cảm ơn Quý khách đã dành thời gian tham gia khảo sát. Những ý kiến đóng góp của Quý khách là nguồn thông tin quan trọng giúp tôi hoàn thành khóa luận và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Minh Toàn Safi Ocean trong thời gian tới.

Kính chúc Quý khách nhiều sức khỏe và có những trải nghiệm tuyệt vời!

--- Chân Thành Cảm Ơn Quý Khách! ---

Phụ lục 1.3. Mẫu phiếu khảo sát KH (tiếng Anh)

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY FORM

Dear Valued Guest,

My name is **Nguyen Thi Hong Uyen**, a student of the Faculty of Tourism, majoring in Hotel Management at Da Nang Architecture University. I am currently conducting my graduation thesis entitled: **“Solutions to Improve Accommodation Service Quality at Minh Toan SAFI Ocean Hotel”**

This survey is conducted to evaluate the current quality of accommodation services and propose solutions to improve service quality at the hotel. Your opinions and feedback are extremely valuable to my research. Please spend a few minutes completing this questionnaire. All information provided will be used solely for academic research purposes and will be kept strictly confidential.

Thank you very much for your valuable support and cooperation.

PART I: GENERAL INFORMATION

Please tick (✓) the appropriate answer.

1. Gender

- ☐ Male
- ☐ Female
- ☐ Other

2. Age

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

3. Purpose of stay

- ☐ Tourism
- ☐ Business trip
- ☐ Vacation / Leisure
- ☐ Others: _____

4. How many times have you stayed at Minh Toan SAFI Ocean Hotel?

- ☐ First time
- ☐ 2 – 4 times
- ☐ More than 4 times

5. How did you know about Minh Toan SAFI Ocean Hotel?

- ☐ Friends / Relatives
- ☐ Online booking platforms (Booking, Agoda, Traveloka, etc.)
- ☐ Travel agency / Tour company
- ☐ Social media / Internet
- ☐ Others: _____

PART II: EVALUATION OF ACCOMMODATION SERVICE QUALITY

Please indicate your level of agreement with the following statements regarding the accommodation services at Minh Toan SAFI Ocean Hotel by marking (✓) in the appropriate box.

Rating Scale

1 - Strongly Disagree

2 – Disagree

3 – Neutral

4 – Agree

5 - Strongly Agree

No.	EVALUATION ITEMS	LEVEL OF AGREEMENT				
		1	2	3	4	5
A. ROOM QUALITY						
1	The guest room is clean and tidy.					
2	The room space is spacious and comfortable.					
3	Room facilities are fully equipped, modern, and function properly (TV, air conditioner, Wi-Fi, minibar, etc.).					
4	The bed and furniture provide comfort during the stay.					
5	The lighting and interior arrangement create a pleasant atmosphere.					
6	The room has good soundproofing and minimizes noise disturbance.					
7	The room has a beautiful view and provides a relaxing feeling.					
8	The room fragrance creates a pleasant atmosphere.					
B. CUSTOMER SERVICE						
9	Staff are friendly and enthusiastic.					
10	Guest requests are handled quickly and effectively.					
11	Staff communicate politely and handle unexpected situations professionally.					
12	Guests feel well cared for throughout their stay.					
13	Staff are always willing to assist guests when needed.					

14	Staff are able to communicate in basic foreign languages with international guests.					
C. SECURITY AND SAFETY						
15	Guests feel safe staying at the hotel.					
16	The hotel security system is reliable and effective.					
17	Fire safety and emergency exit instructions are clearly displayed.					
18	The hotel provides good protection for guests' personal belongings.					
19	The hotel environment is secure and orderly 24/7.					
D. FACILITIES AND AMENITIES						
20	The restaurant offers a variety of dishes.					
21	Food and beverage services are of good quality.					
22	The hotel provides various modern facilities for guests (swimming pool, gym, spa, etc.).					
23	The operating hours of hotel facilities are suitable for guests' needs.					
24	Guests can easily access and use the hotel facilities.					
25	The hotel Wi-Fi connection is stable and easy to use.					
E. LOCATION AND SURROUNDING ENVIRONMENT						
26	The hotel location is convenient for transportation.					
27	The surrounding area is safe and secure.					
28	The surrounding scenery creates a comfortable atmosphere.					
29	The hotel location is convenient for accessing tourist attractions and the beach.					
F. BOOKING AND PAYMENT PROCESS						
30	The room booking process is simple and convenient.					
31	Information about prices, services, and terms is clearly provided.					
32	The payment process is convenient, accurate, and easy.					

33	Staff effectively support guests' special requests.					
34	Check-in and check-out procedures are fast and accurate.					

PART III: OVERALL EVALUATION

35. Overall, how satisfied are you with the accommodation services at Minh Toan SAFI Ocean Hotel?

- ☐ Very dissatisfied

 ☐ Dissatisfied

 ☐ Neutral

 ☐ Satisfied

 ☐ Very satisfied

36. Would you stay at Minh Toan SAFI Ocean Hotel again in the future?

- ☐ Yes

 ☐ No

 ☐ Not sure

37. Would you recommend Minh Toan SAFI Ocean Hotel to others?

- ☐ Yes

 ☐ No

 ☐ Not sure

38. Do you think the value received is worth the accommodation cost?

- ☐ Strongly disagree

 ☐ Disagree

 ☐ Neutral

 ☐ Agree

 ☐ Strongly agree

PART IV: CUSTOMER COMMENTS

39. How do you feel about the accommodation services at Minh Toan SAFI Ocean Hotel?

.....

40. Do you have any suggestions to help Minh Toan SAFI Ocean Hotel improve its accommodation service quality?

.....

THANK YOU NOTE

Thank you very much for your valuable time and participation in this survey. Your feedback is extremely important for my graduation thesis and for proposing solutions to improve accommodation service quality at Minh Toan SAFI Ocean Hotel.

Wishing you good health and a pleasant stay in Da Nang.

--- Sincerely Thank You! ---

Phụ lục 1.3. Mẫu phiếu khảo sát KH (tiếng Hàn)

고객 만족도 설문조사서

존경하는 고객님께,

안녕하세요.

저는 다낭 건축대학교 관광학부 호텔경영학 전공 학생인 **응우옌 티 홍 우옌(Nguyen Thi Hong Uyen)** 입니다. 현재 졸업논문으로 다음과 같은 주제를 연구하고 있습니다. **“민또안 SAFI 오션 호텔 숙박 서비스 품질 향상 방안”**

본 설문조사는 호텔 숙박 서비스의 현재 품질을 평가하고 서비스 개선 방안을 제안하기 위한 목적으로 진행됩니다. 고객님의 소중한 의견은 연구에 매우 중요한 자료로 활용될 예정입니다. 설문 응답에는 약 3~5 분 정도 소요됩니다. 작성해 주신 모든 내용은 학술 연구 목적으로만 사용되며, 철저히 비밀이 보장됩니다.

바쁘신 가운데 설문에 참여해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

I. 일반 정보

(General Information)

해당되는 항목에 ☒ 표시해 주시기 바랍니다.

1. 성별

- ☐ 남성
- ☐ 여성
- ☐ 기타

2. 연령

- ☐ 25 세 미만
- ☐ 25 세 ~ 35 세
- ☐ 36 세 ~ 50 세
- ☐ 50 세 이상

3. 투숙 목적

- ☐ 관광
- ☐ 출장
- ☐ 휴양 / 휴식
- ☐ 기타: _____

4. 민또안 SAFI 오션 호텔 이용 횟수

- ☐ 처음 이용
- ☐ 2 ~ 4 회
- ☐ 4 회 이상

5. 호텔을 알게 된 경로

- ☐ 가족 / 친구 소개
- ☐ 온라인 예약 플랫폼 (Booking, Agoda, Traveloka 등)
- ☐ 여행사 / 투어 회사
- ☐ SNS / 인터넷
- ☐ 기타: _____

II. 숙박 서비스 품질 평가

(Evaluation of Accommodation Service Quality)

다음 문항에 대해 고객님의 동의 정도를 표시해 주시기 바랍니다.

평가 기준

1 - 매우 동의하지 않음

2 - 동의하지 않음

3 - 보통

4 - 동의함

5 - 매우 동의함

번호	평가 기준	동의 정도				
		1	2	3	4	5
A. 객실 품질						
1	객실은 청결하고 정돈되어 있습니다.					
2	객실 공간은 넓고 편안합니다.					
3	객실 내 시설(TV, 에어컨, 와이파이, 미니바 등)이 잘 갖추어져 있고 정상적으로 작동합니다.					
4	침대와 객실 가구는 편안함을 제공합니다.					
5	객실의 조명과 인테리어 배치는 쾌적한 분위기를 제공합니다.					
6	객실은 방음이 잘 되어 있으며 소음이 적습니다.					
7	객실 전망(view)이 아름답고 편안한 느낌을 줍니다.					
8	객실의 향기가 쾌적한 느낌을 줍니다.					
B. 고객 서비스						
9	직원들은 친절하고 열정적으로 응대합니다.					
10	고객의 요청이 신속하고 효율적으로 처리됩니다.					
11	직원들은 예의 바르게 응대하며 문제 상황을 전문적으로 처리합니다.					
12	투숙 기간 동안 충분한 배려와 관리를 받고 있다고 느낍니다.					
13	직원들은 필요 시 적극적으로 도움을 제공합니다.					

14	직원들은 외국인 고객과 기본적인 외국어 의사소통이 가능합니다.					
C. 보안 및 안전						
15	호텔에 머무는 동안 안전하다고 느낍니다.					
16	호텔의 보안 시스템은 신뢰할 수 있습니다.					
17	화재 안전 및 비상구 안내가 명확하게 표시되어 있습니다.					
18	호텔은 고객의 개인 소지품을 안전하게 보호합니다.					
19	호텔 주변 환경은 24 시간 안전하고 질서 있게 관리됩니다.					
D. 부대시설 및 편의시설						
20	레스토랑은 다양한 메뉴를 제공합니다.					
21	레스토랑 음식 및 서비스 품질이 우수합니다.					
22	호텔은 수영장, 헬스장, 스파 등 다양한 현대식 편의시설을 제공합니다.					
23	편의시설 운영 시간이 고객의 다양한 요구에 적합합니다.					
24	호텔의 편의시설을 쉽게 이용할 수 있습니다.					
25	호텔 와이파이는 안정적이며 사용하기 편리합니다.					
E. 위치 및 주변 환경 q						
26	호텔 위치는 교통 이용이 편리합니다.					
27	호텔 주변 지역은 안전합니다.					
28	호텔 주변 경관은 편안한 분위기를 제공합니다.					
29	호텔은 관광지 및 해변 접근성이 뛰어납니다.					
F. 예약 및 결제 절차						
30	객실 예약 절차가 간편합니다.					

31	가격, 서비스 및 이용 조건에 대한 정보가 명확하게 제공됩니다.					
32	결제 절차가 정확하고 편리하게 이루어 집니다.					
33	직원들은 고객의 특별 요청 사항을 잘 지원합니다.					
34	체크인 및 체크아웃 절차가 신속하고 정확합니다.					

III. 전반적인 만족도 평가

35. 민또안 SAFI 오션 호텔의 숙박 서비스에 전반적으로 만족하십니까?

☐ 매우 불만족 ☐ 불만족 ☐ 보통

☐ 만족 ☐ 매우 만족

36. 앞으로 다시 본 호텔을 이용하실 의향이 있으십니까?

☐ 예 ☐ 아니오 ☐ 잘 모르겠습니다

37. 다른 사람에게 본 호텔을 추천하실 의향이 있으십니까?

☐ 예 ☐ 아니오 ☐ 잘 모르겠습니다

38. 호텔에서 제공받은 서비스 가치가 숙박 비용에 비해 적절하다고 생각하십니까?

☐ 매우 동의하지 않음 ☐ 동의하지 않음 ☐ 보통

☐ 동의함 ☐ 매우 동의함

IV. 고객 의견

39. 민또안 SAFI 오션 호텔의 숙박 서비스를 이용하신 전반적인 느낌은 어떠셨습니까?

.....

40. 호텔 숙박 서비스 품질 향상을 위한 의견이나 제안 사항이 있으시면 자유롭게 작성해 주십시오.

.....

감사의 말씀 : 설문에 참여해 주셔서 진심으로 감사드립니다.고객님의 소중한 의견은 졸업논문 및 민또안 SAFI 오션 호텔의 서비스 품질 향상을 위한 자료로 활용될 예정입니다.항상 건강하시고 즐거운 여행 되시길 바랍니다.

--- 진심으로 감사드립니다! ---

Bảng 1: Mã hóa dữ liệu

[illegible]

Bảng 2 : Dữ liệu thu thập từ 80 bảng khảo sát (Đánh giá chất lượng)

STY	CLP1	CLP2	CLP3	CLP4	CLP5	CLP6	CLP7	CLP8	SVBR1	SVBR2	SVBR3	SVBR4	SVBR5	SVBR6	SVBR7	SVBR8	SVBR9	SVBR10	SVBR11	SVBR12	SVBR13	SVBR14	SVBR15	SVBR16	SVBR17	SVBR18	SVBR19	SVBR20	SVBR21	SVBR22	SVBR23	SVBR24	SVBR25	SVBR26	SVBR27	SVBR28	SVBR29	SVBR30	SVBR31	SVBR32	SVBR33	SVBR34	SVBR35	SVBR36	SVBR37	SVBR38	SVBR39	SVBR40	SVBR41	SVBR42	SVBR43	SVBR44	SVBR45	SVBR46	SVBR47	SVBR48	SVBR49	SVBR50	SVBR51	SVBR52	SVBR53	SVBR54	SVBR55	SVBR56	SVBR57	SVBR58	SVBR59	SVBR60	SVBR61	SVBR62	SVBR63	SVBR64	SVBR65	SVBR66	SVBR67	SVBR68	SVBR69	SVBR70	SVBR71	SVBR72	SVBR73	SVBR74	SVBR75	SVBR76	SVBR77	SVBR78	SVBR79	SVBR80	SVBR81	SVBR82	SVBR83	SVBR84	SVBR85	SVBR86	SVBR87	SVBR88	SVBR89	SVBR90	SVBR91	SVBR92	SVBR93	SVBR94	SVBR95	SVBR96	SVBR97	SVBR98	SVBR99	SVBR100	SVBR101	SVBR102	SVBR103	SVBR104	SVBR105	SVBR106	SVBR107	SVBR108	SVBR109	SVBR110	SVBR111	SVBR112	SVBR113	SVBR114	SVBR115	SVBR116	SVBR117	SVBR118	SVBR119	SVBR120	SVBR121	SVBR122	SVBR123	SVBR124	SVBR125	SVBR126	SVBR127	SVBR128	SVBR129	SVBR130	SVBR131	SVBR132	SVBR133	SVBR134	SVBR135	SVBR136	SVBR137	SVBR138	SVBR139	SVBR140	SVBR141	SVBR142	SVBR143	SVBR144	SVBR145	SVBR146	SVBR147	SVBR148	SVBR149	SVBR150	SVBR151	SVBR152	SVBR153	SVBR154	SVBR155	SVBR156	SVBR157	SVBR158	SVBR159	SVBR160	SVBR161	SVBR162	SVBR163	SVBR164	SVBR165	SVBR166	SVBR167	SVBR168	SVBR169	SVBR170	SVBR171	SVBR172	SVBR173	SVBR174	SVBR175	SVBR176	SVBR177	SVBR178	SVBR179	SVBR180	SVBR181	SVBR182	SVBR183	SVBR184	SVBR185	SVBR186	SVBR187	SVBR188	SVBR189	SVBR190	SVBR191	SVBR192	SVBR193	SVBR194	SVBR195	SVBR196	SVBR197	SVBR198	SVBR199	SVBR200	SVBR201	SVBR202	SVBR203	SVBR204	SVBR205	SVBR206	SVBR207	SVBR208	SVBR209	SVBR210	SVBR211	SVBR212	SVBR213	SVBR214	SVBR215	SVBR216	SVBR217	SVBR218	SVBR219	SVBR220	SVBR221	SVBR222	SVBR223	SVBR224	SVBR225	SVBR226	SVBR227	SVBR228	SVBR229	SVBR230	SVBR231	SVBR232	SVBR233	SVBR234	SVBR235	SVBR236	SVBR237	SVBR238	SVBR239	SVBR240	SVBR241	SVBR242	SVBR243	SVBR244	SVBR245	SVBR246	SVBR247	SVBR248	SVBR249	SVBR250	SVBR251	SVBR252	SVBR253	SVBR254	SVBR255	SVBR256	SVBR257	SVBR258	SVBR259	SVBR260	SVBR261	SVBR262	SVBR263	SVBR264	SVBR265	SVBR266	SVBR267	SVBR268	SVBR269	SVBR270	SVBR271	SVBR272	SVBR273	SVBR274	SVBR275	SVBR276	SVBR277	SVBR278	SVBR279	SVBR280	SVBR281	SVBR282	SVBR283	SVBR284	SVBR285	SVBR286	SVBR287	SVBR288	SVBR289	SVBR290	SVBR291	SVBR292	SVBR293	SVBR294	SVBR295	SVBR296	SVBR297	SVBR298	SVBR299	SVBR300	SVBR301	SVBR302	SVBR303	SVBR304	SVBR305	SVBR306	SVBR307	SVBR308	SVBR309	SVBR310	SVBR311	SVBR312	SVBR313	SVBR314	SVBR315	SVBR316	SVBR317	SVBR318	SVBR319	SVBR320	SVBR321	SVBR322	SVBR323	SVBR324	SVBR325	SVBR326	SVBR327	SVBR328	SVBR329	SVBR330	SVBR331	SVBR332	SVBR333	SVBR334	SVBR335	SVBR336	SVBR337	SVBR338	SVBR339	SVBR340	SVBR341	SVBR342	SVBR343	SVBR344	SVBR345	SVBR346	SVBR347	SVBR348	SVBR349	SVBR350	SVBR351	SVBR352	SVBR353	SVBR354	SVBR355	SVBR356	SVBR357	SVBR358	SVBR359	SVBR360	SVBR361	SVBR362	SVBR363	SVBR364	SVBR365	SVBR366	SVBR367	SVBR368	SVBR369	SVBR370	SVBR371	SVBR372	SVBR373	SVBR374	SVBR375	SVBR376	SVBR377	SVBR378	SVBR379	SVBR380	SVBR381	SVBR382	SVBR383	SVBR384	SVBR385	SVBR386	SVBR387	SVBR388	SVBR389	SVBR390	SVBR391	SVBR392	SVBR393	SVBR394	SVBR395	SVBR396	SVBR397	SVBR398	SVBR399	SVBR400	SVBR401	SVBR402	SVBR403	SVBR404	SVBR405	SVBR406	SVBR407	SVBR408	SVBR409	SVBR410	SVBR411	SVBR412	SVBR413	SVBR414	SVBR415	SVBR416	SVBR417	SVBR418	SVBR419	SVBR420	SVBR421	SVBR422	SVBR423	SVBR424	SVBR425	SVBR426	SVBR427	SVBR428	SVBR429	SVBR430	SVBR431	SVBR432	SVBR433	SVBR434	SVBR435	SVBR436	SVBR437	SVBR438	SVBR439	SVBR440	SVBR441	SVBR442	SVBR443	SVBR444	SVBR445	SVBR446	SVBR447	SVBR448	SVBR449	SVBR450	SVBR451	SVBR452	SVBR453	SVBR454	SVBR455	SVBR456	SVBR457	SVBR458	SVBR459	SVBR460	SVBR461	SVBR462	SVBR463	SVBR464	SVBR465	SVBR466	SVBR467	SVBR468	SVBR469	SVBR470	SVBR471	SVBR472	SVBR473	SVBR474	SVBR475	SVBR476	SVBR477	SVBR478	SVBR479	SVBR480	SVBR481	SVBR482	SVBR483	SVBR484	SVBR485	SVBR486	SVBR487	SVBR488	SVBR489	SVBR490	SVBR491	SVBR492	SVBR493	SVBR494	SVBR495	SVBR496	SVBR497	SVBR498	SVBR499	SVBR500	SVBR501	SVBR502	SVBR503	SVBR504	SVBR505	SVBR506	SVBR507	SVBR508	SVBR509	SVBR510	SVBR511	SVBR512	SVBR513	SVBR514	SVBR515	SVBR516	SVBR517	SVBR518	SVBR519	SVBR520	SVBR521	SVBR522	SVBR523	SVBR524	SVBR525	SVBR526	SVBR527	SVBR528	SVBR529	SVBR530	SVBR531	SVBR532	SVBR533	SVBR534	SVBR535	SVBR536	SVBR537	SVBR538	SVBR539	SVBR540	SVBR541	SVBR542	SVBR543	SVBR544	SVBR545	SVBR546	SVBR547	SVBR548	SVBR549	SVBR550	SVBR551	SVBR552	SVBR553	SVBR554	SVBR555	SVBR556	SVBR557	SVBR558	SVBR559	SVBR560	SVBR561	SVBR562	SVBR563	SVBR564	SVBR565	SVBR566	SVBR567	SVBR568	SVBR569	SVBR570	SVBR571	SVBR572	SVBR573	SVBR574	SVBR575	SVBR576	SVBR577	SVBR578	SVBR579	SVBR580	SVBR581	SVBR582	SVBR583	SVBR584	SVBR585	SVBR586	SVBR587	SVBR588	SVBR589	SVBR590	SVBR591	SVBR592	SVBR593	SVBR594	SVBR595	SVBR596	SVBR597	SVBR598	SVBR599	SVBR600	SVBR601	SVBR602	SVBR603	SVBR604	SVBR605	SVBR606	SVBR607	SVBR608	SVBR609	SVBR610	SVBR611	SVBR612	SVBR613	SVBR614	SVBR615	SVBR616	SVBR617	SVBR618	SVBR619	SVBR620	SVBR621	SVBR622	SVBR623	SVBR624	SVBR625	SVBR626	SVBR627	SVBR628	SVBR629	SVBR630	SVBR631	SVBR632	SVBR633	SVBR634	SVBR635	SVBR636	SVBR637	SVBR638	SVBR639	SVBR640	SVBR641	SVBR642	SVBR643	SVBR644	SVBR645	SVBR646	SVBR647	SVBR648	SVBR649	SVBR650	SVBR651	SVBR652	SVBR653	SVBR654	SVBR655	SVBR656	SVBR657	SVBR658	SVBR659	SVBR660	SVBR661	SVBR662	SVBR663	SVBR664	SVBR665	SVBR666	SVBR667	SVBR668	SVBR669	SVBR670	SVBR671	SVBR672	SVBR673	SVBR674	SVBR675	SVBR676	SVBR677	SVBR678	SVBR679	SVBR680	SVBR681	SVBR682	SVBR683	SVBR684	SVBR685	SVBR686	SVBR687	SVBR688	SVBR689	SVBR690	SVBR691	SVBR692	SVBR693	SVBR694	SVBR695	SVBR696	SVBR697	SVBR698	SVBR699	SVBR700	SVBR701	SVBR702	SVBR703	SVBR704	SVBR705	SVBR706	SVBR707	SVBR708	SVBR709	SVBR710	SVBR711	SVBR712	SVBR713	SVBR714	SVBR715	SVBR716	SVBR717	SVBR718	SVBR719	SVBR720	SVBR721	SVBR722	SVBR723	SVBR724	SVBR725	SVBR726	SVBR727	SVBR728	SVBR729	SVBR730	SVBR731	SVBR732	SVBR733	SVBR734	SVBR735	SVBR736	SVBR737	SVBR738	SVBR739	SVBR740	SVBR741	SVBR742	SVBR743	SVBR744	SVBR745	SVBR746	SVBR747	SVBR748	SVBR749	SVBR750	SVBR751	SVBR752	SVBR753	SVBR754	SVBR755	SVBR756	SVBR757	SVBR758	SVBR759	SVBR760	SVBR761	SVBR762	SVBR763	SVBR764	SVBR765	SVBR766	SVBR767	SVBR768	SVBR769	SVBR770	SVBR771	SVBR772	SVBR773	SVBR774	SVBR775	SVBR776	SVBR777	SVBR778	SVBR779	SVBR780	SVBR781	SVBR782	SVBR783	SVBR784	SVBR785	SVBR786	SVBR787	SVBR788	SVBR789	SVBR790	SVBR791	SVBR792	SVBR793	SVBR794	SVBR795	SVBR796	SVBR797	SVBR798	SVBR799	SVBR800	SVBR801	SVBR802	SVBR803	SVBR804	SVBR805	SVBR806	SVBR807	SVBR808	SVBR809	SVBR810	SVBR811	SVBR812	SVBR813	SVBR814	SVBR815	SVBR816	SVBR817	SVBR818	SVBR819	SVBR820	SVBR821	SVBR822	SVBR823	SVBR824	SVBR825	SVBR826	SVBR827	SVBR828	SVBR829	SVBR830	SVBR831	SVBR832	SVBR833	SVBR834	SVBR835	SVBR836	SVBR837	SVBR838	SVBR839	SVBR840	SVBR841	SVBR842	SVBR843	SVBR844	SVBR845	SVBR846	SVBR847	SVBR848	SVBR849	SVBR850	SVBR851	SVBR852	SVBR853	SVBR854	SVBR855	SVBR856	SVBR857	SVBR858	SVBR859	SVBR860	SVBR861	SVBR862	SVBR863	SVBR864	SVBR865	SVBR866	SVBR867	SVBR868	SVBR869	SVBR870	SVBR871	SVBR872	SVBR873	SVBR874	SVBR875	SVBR876	SVBR877	SVBR878	SVBR879	SVBR880	SVBR881	SVBR882	SVBR883	SVBR884	SVBR885	SVBR886	SVBR887	SVBR888	SVBR889	SVBR890	SVBR891	SVBR892	SVBR893	SVBR894	SVBR895	SVBR896	SVBR897	SVBR898	SVBR899	SVBR900	SVBR901	SVBR902	SVBR903	SVBR904	SVBR905	SVBR906	SVBR907	SVBR908	SVBR909	SVBR910	SVBR911	SVBR912	SVBR913	SVBR914	SVBR915	SVBR916	SVBR917	SVBR918	SVBR919	SVBR920	SVBR921	SVBR922	SVBR923	SVBR924	SVBR925	SVBR926	SVBR927	SVBR928	SVBR929	SVBR930	SVBR931	SVBR932	SVBR933	SVBR934	SVBR935	SVBR936	SVBR937	SVBR938	SVBR939	SVBR940	SVBR941	SVBR942	SVBR943	SVBR944	SVBR945	SVBR946	SVBR947	SVBR948	SVBR949	SVBR950	SVBR951	SVBR952	SVBR953	SVBR954	SVBR955	SVBR956	SVBR957	SVBR958	SVBR959	SVBR960	SVBR961	SVBR962	SVBR963	SVBR964	SVBR965	SVBR966	SVBR967	SVBR968	SVBR969	SVBR970	SVBR971	SVBR972	SVBR973	SVBR974	SVBR975	SVBR976	SVBR977	SVBR978	SVBR979	SVBR980	SVBR981	SVBR982	SVBR983	SVBR984	SVBR985	SVBR986	SVBR987	SVBR988	SVBR989	SVBR990	SVBR991	SVBR992	SVBR993	SVBR994	SVBR995	SVBR996	SVBR997	SVBR998	SVBR999	SVBR1000
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															

Bảng 3: Kết quả của Đánh giá chất lượng

[illegible]

Bảng 4 : Dữ liệu thu thập từ 80 bảng khảo sát (Thông tin khách hàng và đánh giá chung)

STT	Điểm đánh giá khách hàng				Điểm đánh giá tổng thể				
	GT	DT	HD	SL	YT	HL	QL	CTE	
1	1	2	1	2	4	5	1	1	HỒI ĐÁP
2	1	3	3	2	1	4	1	1	
3	1	4	1	2	1	5	1	1	
4	1	3	2	1	3	4	3	3	
5	2	1	3	1	2	5	1	3	
6	2	1	1	1	2	4	1	1	
7	2	1	1	1	2	4	1	1	
8	2	1	2	1	1	5	1	3	
9	3	2	3	2	1	5	1	1	
10	3	1	3	3	2	5	1	1	
11	2	3	2	1	3	4	1	1	
12	1	3	3	1	2	2	3	2	
13	2	1	1	1	4	5	1	1	
14	2	1	1	2	2	5	1	1	
15	1	1	3	3	2	5	1	1	
16	2	3	3	2	4	5	1	1	
17	3	1	1	1	2	5	1	1	
18	1	2	1	1	2	5	1	1	
19	2	1	1	2	2	5	1	1	
20	2	2	2	1	3	5	1	1	
21	1	3	1	1	3	5	1	1	
22	2	3	3	3	4	5	1	1	
23	1	4	3	1	4	5	1	1	
24	2	2	2	1	3	5	1	1	
25	1	2	2	2	4	5	1	1	
26	2	3	1	1	3	5	1	1	
27	2	1	1	1	2	5	1	1	
28	2	1	1	2	2	5	1	1	
29	1	2	1	1	2	5	1	1	
30	2	3	3	1	4	5	1	1	
31	1	2	2	3	3	5	1	1	
32	1	3	2	3	3	5	1	1	
33	1	1	1	1	1	4	1	3	
34	3	3	3	2	2	4	1	3	
35	2	3	3	3	3	5	1	1	
36	2	1	1	1	2	4	1	1	
37	2	2	2	2	2	1	1	1	
38	1	3	3	2	4	4	1	1	
39	1	3	1	3	2	5	1	1	
40	2	2	1	1	1	5	1	1	
41	1	3	2	2	2	3	1	3	HỒI ĐÁP
42	1	1	3	2	2	3	1	1	
43	1	1	1	1	1	2	1	3	
44	2	4	3	1	3	4	1	1	
45	2	3	1	1	2	4	1	1	
46	1	2	1	1	2	4	1	1	
47	2	2	2	2	4	4	3	3	
48	2	3	1	2	4	4	3	3	
49	1	3	1	2	2	4	1	1	
50	1	3	2	2	2	5	1	1	
51	2	4	3	1	2	4	1	1	
52	2	2	1	1	3	2	2	2	
53	2	2	2	2	2	4	1	1	
54	2	2	1	1	2	2	2	2	
55	1	3	3	1	2	4	1	1	
56	1	3	1	1	2	3	1	1	
57	2	1	1	2	1	4	1	1	
58	2	3	1	1	2	4	1	1	
59	2	2	1	1	2	3	3	3	HỒI ĐÁP
60	1	1	1	1	2	4	1	1	
61	2	2	3	1	2	4	1	3	
62	2	1	1	1	2	5	1	1	
63	1	1	1	2	3	1	2	2	
64	1	2	2	3	2	5	1	1	
65	1	4	2	3	2	5	1	1	
66	2	1	1	1	2	5	1	1	
67	2	2	2	1	2	5	1	1	
68	1	2	1	1	3	2	2	2	
69	1	3	1	1	2	3	3	3	
70	1	3	1	1	2	4	1	1	
71	2	3	1	1	3	4	3	3	
72	2	1	1	1	2	5	1	1	
73	2	2	1	1	2	5	1	1	
74	1	2	1	1	2	5	1	1	
75	1	3	1	1	2	4	1	1	KH ẢNH HƯỞNG
76	2	2	1	1	3	5	1	1	
77	2	3	1	1	2	5	1	1	
78	1	2	1	1	3	2	3	2	
79	1	3	1	1	2	5	1	1	
80	2	1	1	1	2	3	3	3	

Bảng 5 : Kết quả của thông tin khách hàng và đánh giá chung

14	Số lượng khách trả lời	1	35	23	46	50	8	2	67	60	3
15		2	41	24	16	21	46	6	4	6	3
16		3	4	28	18	9	16	6	9	14	9
17		4	0	5	0	0	10	25	0	0	22
18		5	0	0	0	0	0	41	0	0	43
19		Tổng	80	80	80	80	80	80	80	80	80
20	Tỷ lệ %	1	43.75	28.75	57.5	62.5	10	2.5	83.75	75	3.75
21		2	51.25	30	20	26.25	57.5	7.5	5	7.5	3.75
22		3	5	35	22.5	11.25	20	7.5	11.25	17.5	11.25
23		4	0	6.25	0	0	12.5	31.25	0	0	27.5
24		5	0	0	0	0	0	51.25	0	0	53.75
25		Tổng	100	100	100	100	100	100	100	100	100
26											
27											