

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“ Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại
khách sạn Radisson Red Đà Nẵng”**

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên
Sinh viên thực hiện : Lê Dương Phương Thảo
Mã số sinh viên : 22540620025
Khóa học : 2022-2026
Lớp : 22KS1

LỜI MỞ ĐẦU

Đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban Giám hiệu Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng cùng toàn thể quý thầy cô trong Khoa Du lịch đã tận tình giảng dạy, truyền đạt kiến thức và tạo dựng một môi trường học tập tích cực, giúp em có cơ hội phát triển bản thân, hoàn thành chương trình đào tạo cũng như định hướng những bước đi đúng đắn cho tương lai.

Đặc biệt, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến cô Nguyễn Thị Bảo Uyên, người đã trực tiếp hướng dẫn, tận tình chỉ bảo và luôn đồng hành cùng em trong suốt quá trình thực hiện khóa luận. Cô đã giúp em định hướng lựa chọn đề tài phù hợp, hỗ trợ xây dựng báo cáo tổng quan, hoàn thiện đề cương chi tiết, cũng như cung cấp nhiều ý kiến đóng góp quý báu trong quá trình thu thập tài liệu và hoàn thiện nội dung khóa luận.

Trong thời gian thực tập tại bộ phận Lễ tân của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng, em đã có cơ hội tiếp cận với môi trường làm việc chuyên nghiệp, được quan sát, học hỏi và vận dụng những kiến thức đã được học tại trường vào thực tiễn công việc. Qua đó, em không chỉ nâng cao kiến thức chuyên môn mà còn tích lũy được nhiều kinh nghiệm thực tế quý báu, tạo nền tảng quan trọng để hoàn thành tốt khóa luận tốt nghiệp của mình.

Em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo khách sạn Radisson Red Đà Nẵng cùng các anh chị tại bộ phận Lễ tân đã nhiệt tình hướng dẫn, hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi cho em trong suốt thời gian thực tập. Những sự giúp đỡ, chia sẻ kinh nghiệm và nguồn tài liệu quý giá từ anh chị đã góp phần quan trọng giúp em hoàn thành bài khóa luận này.

Do hạn chế về thời gian, kinh nghiệm nghiên cứu cũng như kiến thức thực tiễn, bài khóa luận của em khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Vì vậy, em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu từ quý thầy cô để bài khóa luận của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn.

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Lê Dương Phương Thảo

MSSV: 2254060025

Lớp: 22KS **Khóa:** 22

Ngành: Quản trị khách sạn

1. Tên đề tài: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng

2. Nội dung

Nội dung: Đề tài nghiên cứu thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng. Qua đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn. Nội dung nghiên cứu của bài tập trung vào phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú thông qua các nhóm tiêu chí như chất lượng phòng lưu trú, các dịch vụ có đáp ứng nhu cầu khách hàng không, an ninh và an toàn tại khách sạn có được đảm bảo không, ngoài ra phân tích các dịch vụ tiện ích và vị trí, môi trường tại khách sạn, ngoài ra còn phân tích quy trình đặt phòng và thanh toán có đảm bảo tính minh bạch và nhanh chóng cho khách hàng hay không.

Mục tiêu: Phân tích hệ thống cơ sở lý luận chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn, đánh giá thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú. Qua đó đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng, góp phần nâng cao trải nghiệm dịch vụ lưu trú của khách hàng tại khách sạn và tăng hiệu quả kinh doanh

Phương pháp thực hiện: Khóa luận được thực hiện 3 bước bao gồm:

Bước 1: Tổng hợp và phân tích tài liệu

Bước 2: Thu thập dữ liệu qua việc khảo sát khách hàng thông qua bảng khảo sát

Bước 3: Đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả chất lượng dịch vụ lưu trú và đề xuất các giải pháp cải tiến phù hợp .

3. Ngày giao khóa luận: Ngày / /

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

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

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

Đà Nẵng, ngày.... tháng ... năm 2026

Trưởng bộ môn

(ký ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn

(ký ghi rõ họ tên)

Sinh viên thực hiện

(ký ghi rõ họ tên)

ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên

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: Lê Dương Phương Thảo
Họ và tên người hướng dẫn: ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên
Tên đề tài: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng

- Nội dung nhận xét:
1. Tinh thần, thái độ làm việc:
-
-
2. Nội dung khóa luận:
-
-
-
-
-
-
-
3. Hình thức khóa luận:
-
-
4. Đồng ý cho sinh viên bảo vệ khóa luận tốt nghiệp trước hội đồng.
-
-

Đà Nẵng , ngày tháng năm 2026
Người nhận xét

ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	
1. Lí do chọn đề tài	
2. Mục đích nghiên cứu	
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	
4. Phương pháp nghiên cứu	
5. Bố cục nghiên cứu	
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN	1
1.1. Tổng quan về kinh doanh khách sạn	1
1.1.1. Khái niệm khách sạn và kinh doanh khách sạn	1
1.1.2. Ý nghĩa về kinh doanh khách sạn đối với sự phát triển kinh tế xã hội.	...3
1.2. Tổng quan về dịch vụ lưu trú trong kinh doanh khách sạn	5
1.2.1. Khái niệm dịch vụ lưu trú	5
1.2.2. Đặc điểm dịch vụ lưu trú	5
1.2.3. Vai trò của dịch vụ lưu trú trong hoạt động kinh doanh khách sạn.	6
1.3. Tổng quan về chất lượng dịch vụ lưu trú	7
1.3.1. Khái niệm về chất lượng dịch vụ lưu trú	7
1.3.2. Đặc điểm về chất lượng dịch vụ lưu trú tại lưu trú	8
1.3.2.1. Khó đo lường và mang tính chủ quan	8
1.3.2.2. Chỉ đánh giá được khi tiêu dùng	9
1.3.2.3. Phụ thuộc nhiều vào yếu tố con người	10
1.3.2.4. Đòi hỏi tính nhất quán và ổn định	11
1.3.2.5. Chất lượng dịch vụ lưu trú bao gồm cả chất lượng về kỹ thuật và các chức năng khác	11
1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú	12
1.4.1. Phòng lưu trú	12
1.4.2. Trình độ chuyên môn và nghiệp vụ cao của nhân viên	13
1.4.3. Sự phối hợp giữa các bộ phận	13
1.5. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú	14
1.5.1. Chất lượng dịch vụ phòng lưu trú	16

1.5.2. Dịch vụ khách hàng	17
1.5.3. An ninh và an toàn	17
1.5.4. Dịch vụ tiện ích	17
1.5.5. Vị trí và môi trường xung quanh	17
1.5.6. Quy trình đặt phòng và thanh toán	18
1.6. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú đối với hoạt động kinh doanh khách sạn.	18
TIỂU KẾT CHƯƠNG 1.....	20
CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN RADISSON RED ĐÀ NẴNG	21
2.1. Tổng quan về khách sạn Radisson Red Đà Nẵng	21
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng.	21
2.1.2. Cơ cấu tổ chức và nhân sự của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng	22
2.1.3. Sản phẩm dịch vụ của khách sạn	25
2.1.3.1. Dịch vụ lưu trú	25
2.1.3.2. Dịch vụ ẩm thực đồ uống	27
2.1.4. Các dịch vụ bổ sung khác	29
2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng (2023-2025)	31
2.2. Phân tích thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng	36
2.2.1. Nguồn nhân lực.....	36
2.2.2. Cơ sở vật chất và các trang thiết bị	39
2.2.3. Quy trình nghiệp vụ và tiêu chuẩn dịch vụ lưu trú	40
2.2.4. Sự phối hợp giữa các bộ phận	41
2.2.5. Công tác quản lý và văn hóa doanh nghiệp	42
2.3. Thực trạng và kết quả khảo sát các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng.	43
2.3.1. Đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng	43
2.3.1.1. Mô tả khảo sát	43

2.3.1.2. Kết quả đánh giá về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng	46
2.4. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ lưu trú khách sạn Radisson Red Đà Nẵng	57
2.4.1. Ưu điểm	57
2.4.2. Nhược điểm	58
TIỂU KẾT CHƯƠNG 2.....	59
CHƯƠNG III: CÁC GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN RADISSON RED ĐÀ NẴNG	60
3.1. Định hướng và mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng.....	60
3.1.1. Định hướng phát triển của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng.....	60
3.1.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng	60
3.1.2.1. Giải pháp về cơ sở vật chất và không gian lưu trú	61
3.1.2.2. Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và dịch vụ khách hàng	61
3.1.2.3. Giải pháp tăng cường an toàn an ninh tại khách sạn	61
3.1.2.4. Giải pháp hoàn thiện và đa dạng hóa dịch vụ tiện ích.....	62
3.1.2.5. Giải pháp về phát huy lợi thế về vị trí và môi trường lưu trú tại khách sạn.....	62
3.1.2.6. Giải pháp hoàn thiện quy trình đặt phòng và thanh toán.....	62
3.1.3. .Mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú	63
3.2. Kiến nghị	64
3.2.1. Đối với cơ quan quản lý nhà nước	64
3.2.2. Đối với ban lãnh đạo của khách sạn	64
TIỂU KẾT CHƯƠNG 3.....	65
KẾT LUẬN	66
LỜI CẢM ƠN	68
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	69

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1: Bảng thang đo chất lượng dịch vụ lưu trú dựa trên các yếu tố cấu thành dịch vụ	15
Bảng 2.1: Bảng thống kê tình hình thu hút khách của khách sạn trong năm 2023 đến 2025 tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng.....	31
Bảng 2.2: Bảng số liệu kết quả hoạt động kinh doanh trong giai đoạn năm 2023 đến năm 2025 của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng.	34
Bảng 2.3: Bảng số liệu nguồn nhân lực của Radisson Red Đà Nẵng.....	36
Bảng 2.4: Thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn	44
Bảng 2.5. Ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình.....	45
Bảng 2.6: Bảng thống kê số liệu đánh giá của khách hàng về chất lượng phòng lưu trú.....	46
Bảng 2.7: Bảng thống kê số liệu đánh giá của khách hàng về dịch vụ khách hàng	48
Bảng 2.8: Bảng thống kê số liệu đánh giá của khách hàng về dịch vụ khách hàng	50
Bảng 2.9: Bảng thống kê số liệu đánh giá của khách hàng về dịch vụ tiện ích	51
Bảng 2.10: Bảng thống kê số liệu đánh giá của khách hàng về vị trí và môi trường....	53
Bảng 2.11: Bảng thống kê số liệu đánh giá của khách hàng về quy trình đặt phòng và thanh toán tại khách sạn	55

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1: Hạng phòng Superior.....	25
Hình 2.2: Hạng phòng Deluxe – City View	25
Hình 2.3: Hạng phòng Deluxe – Ocean View.....	26
Hình 2.4: Hạng phòng Executive – Ocean View	26
Hình 2.5: Hạng phòng Executive – Ocean View	26
Hình 2.6: Nhà hàng Brasserie.....	27
Hình ảnh 2.7: Coffee lounge	28
Hình ảnh 2.8: Blackout rooftop bar.....	29
Hình ảnh 2.9: Hồ bơi	30
Hình 2.10: Phòng Gym.....	31

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng	22
Sơ đồ 2.2: Sơ đồ tình hình thu hút khách trong giai đoạn năm 2023 đến năm 2025	32
Sơ đồ 2.3: Sơ đồ kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn trong giai đoạn năm 2023 đến năm 2025 tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng	34
Sơ đồ 2.4: Sơ đồ kết quả đánh giá của khách hàng về chất lượng phòng	47
Sơ đồ 2.5: Sơ đồ kết quả đánh giá của khách hàng về dịch vụ khách hàng	49
Sơ đồ 2.6: Sơ đồ kết quả đánh giá của khách hàng về an ninh và an toàn	50
Sơ đồ 2.7: Sơ đồ kết quả đánh giá của khách hàng về dịch vụ tiện ích	52
Sơ đồ 2.8: Sơ đồ kết quả đánh giá của khách hàng về vị trí và môi trường	54
Sơ đồ 2.9: Sơ đồ kết quả đánh giá của khách hàng về quy trình đặt phòng và thanh toán tại khách sạn	55

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lí do chọn đề tài

Trong bối cảnh toàn cầu hóa ngày càng sâu rộng, ngành du lịch khách sạn đã và đang khẳng định vị thế là một trong những ngành kinh tế mũi nhọn, đóng góp quan trọng vào sự phát triển kinh tế và xã hội của nhiều quốc gia. Việt Nam với lợi thế về tài nguyên thiên nhiên phong phú, bản sắc văn hóa đặc sắc cùng chính sách mở cửa và hội nhập mạnh mẽ đã trở thành điểm đến hấp dẫn đối với du khách trong và ngoài nước. Trong đó, thành phố Đà Nẵng được xem là một trong những trung tâm du lịch lớn của cả nước, thu hút lượng lớn du khách mỗi năm nhờ vào hệ thống cơ sở hạ tầng hiện đại, cảnh quan thiên nhiên đẹp và mạng lưới khách sạn – khu nghỉ dưỡng phát triển mạnh mẽ. Lượng khách du lịch quốc tế và nội địa không ngừng gia tăng, kéo theo sự phát triển mạnh mẽ của hệ thống khách sạn từ trung cấp đến cao cấp.

Trong bối cảnh đó, chất lượng dịch vụ lưu trú trở thành yếu tố then chốt quyết định sự hài lòng của khách hàng, khả năng thu hút và giữ chân du khách, đồng thời góp phần nâng cao hình ảnh và uy tín thương hiệu của khách sạn trên thị trường.. Khách sạn Radisson Red Đà Nẵng là một thương hiệu khách sạn quốc tế trẻ trung, hiện đại, mới gia nhập vào thị trường Việt Nam nhưng đã nhanh chóng tạo được dấu ấn nhất định trong phân khúc khách sạn cao cấp.

Xuất phát từ thực tiễn đó, em lựa chọn đề tài “ Giải pháp nâng cao về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng” với mong muốn đánh giá một cách khách quan thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn, từ đó đề xuất một số giải pháp phù hợp không chỉ nhằm đáp ứng kỳ vọng của khách hàng mà còn góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh cũng như định hướng phát triển bền vững cho khách sạn.

2. Mục đích nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn
- Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson red Đà Nẵng
- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng
- Phạm vi không gian : tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng

- Phạm vi thời gian : Dữ liệu thứ cấp được thu thập từ năm 2023 đến năm 2025.
Các dữ liệu sơ cấp được thu thập từ tháng 10/2025 đến hết tháng 12/2025.

4. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng để tìm hiểu về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn. Từ đó đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng

- Nghiên cứu định tính:

Thu nhập 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. Quá trình này nhằm hệ thống hóa cơ sở lý luận và xác định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú.

Xây dựng lý thuyết : dựa trên kết quả phân tích tài liệu, xây dựng khung lý thuyết về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú

- Nghiên cứu định lượng:

Xây dựng bảng hỏi: dựa trên khung lý thuyết, thiết kế bảng hỏi chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn.

Chọn mẫu và thu thập dữ liệu: áp dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện, với kích thước mẫu dự kiến là 100 khách hàng đã sử dụng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng.

Phân tích dữ liệu: sử dụng phương pháp thống kê mô tả để xử lý và phân tích dữ liệu nhằm mô tả đặc điểm mẫu nghiên cứu, chất lượng dịch vụ đối với dịch vụ lưu trú.

5. Bố cục nghiên cứu

Nội dung nghiên cứu bao gồm 3 nội dung chính:

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

Chương 2: Thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN

1.1. Tổng quan về kinh doanh khách sạn

1.1.1. Khái niệm khách sạn và kinh doanh khách sạn

a. Khái niệm về khách sạn

Khái niệm "khách sạn" được tiếp cận từ nhiều góc độ khác nhau, tùy theo điều kiện kinh tế - xã hội, quan điểm phát triển của ngành du lịch. Xét về phương diện kiến trúc, khách sạn là công trình kiên cố, được trang bị đầy đủ cơ sở vật chất và trang thiết bị hiện đại nhằm mang lại sự tiện nghi và hài lòng cho khách lưu trú. Cùng với sự phát triển kinh tế - xã hội, hệ thống dịch vụ khách sạn ngày càng được mở rộng và đa dạng hóa, bao gồm cả các dịch vụ chuyên biệt như tổ chức hội nghị, chăm sóc sức khỏe và các tiện ích cao cấp khác.

Theo nhà nghiên cứu Marcel Gotie định nghĩa: "Khách sạn là nơi lưu trú tạm thời của du khách, cùng với các buồng ngủ còn có nhà hàng với nhiều chủng loại khác nhau". Ngoài dịch vụ lưu trú cơ bản, khách sạn còn có thể cung cấp các dịch vụ bổ sung như vận chuyển hành lý, trung tâm thương mại, nhà hàng, quầy bar và các tiện ích giải trí khác.

Theo Tổng cục Du lịch Việt Nam (1997): "Khách sạn du lịch là cơ sở kinh doanh phục vụ khách du lịch quốc tế và trong nước, đáp ứng nhu cầu về các mặt ăn, nghỉ, vui chơi giải trí và các dịch vụ cần thiết khác trong phạm vi khách sạn".

Theo Thông tư số 01/2001/TT-TCDL ngày 27/4/2001 của Tổng cục Du lịch hướng dẫn thực hiện Nghị định số 39/2000/NĐ-CP của Chính phủ quy định cụ thể hơn: "Khách sạn (Hotel) là công trình kiến trúc được xây dựng độc lập, có quy mô từ 10 buồng ngủ trở lên, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch".

Tổng hợp từ các quan điểm trên, có thể hiểu khách sạn là một cơ sở kinh doanh lưu trú hoạt động hợp pháp với mục đích thu lợi nhuận, cung cấp các dịch vụ về ăn uống, nghỉ ngơi và giải trí nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Xét về phương diện kiến trúc, khách sạn là công trình kiên cố, được trang bị đầy đủ cơ sở vật chất và trang thiết bị hiện đại nhằm mang lại sự tiện nghi và hài lòng cho khách lưu trú. Cùng với sự phát triển kinh tế - xã hội, hệ thống dịch vụ khách sạn ngày

càng được mở rộng và đa dạng hóa, bao gồm cả các dịch vụ chuyên biệt như tổ chức hội nghị, chăm sóc sức khỏe và các tiện ích cao cấp khác.

b. Khái niệm về kinh doanh khách sạn

Theo nghĩa rộng, kinh doanh khách sạn là hoạt động cung cấp các dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu lưu trú, ăn uống và các nhu cầu bổ sung khác của khách trong suốt thời gian lưu lại tại khách sạn. Đây là loại hình kinh doanh dịch vụ mang tính tổng hợp cao, kết hợp đồng thời nhiều loại hình dịch vụ khác nhau nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu của khách hàng và mang lại hiệu quả kinh tế cho doanh nghiệp.

Tại Việt Nam, theo Thông tư số 01/2001/TT-TCDL của Tổng cục Du lịch Việt Nam, kinh doanh khách sạn được hiểu là hoạt động kinh doanh dựa trên việc cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung khác cho khách, nhằm đáp ứng nhu cầu ăn, nghỉ, giải trí của khách du lịch trong nước và quốc tế. Kinh doanh khách sạn mang những đặc trưng cơ bản sau:

Thứ nhất, đây là lĩnh vực kinh doanh có tính tổng hợp cao, bao gồm nhiều loại hình dịch vụ đa dạng như lưu trú, ăn uống, tổ chức hội nghị – hội thảo, vui chơi giải trí, chăm sóc sức khỏe và nhiều dịch vụ hỗ trợ khác. Sự kết hợp hài hòa giữa các dịch vụ này góp phần nâng cao trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng.

Thứ hai, dịch vụ khách sạn mang tính không thể lưu kho. Các dịch vụ, đặc biệt là dịch vụ buồng phòng, không thể dự trữ hoặc tích lũy để bán vào thời điểm khác. Một buồng phòng không được tiêu thụ trong ngày sẽ mất đi cơ hội doanh thu tương ứng, do đó đặt ra yêu cầu cao đối với công tác quản lý công suất phòng và tối ưu hóa doanh thu.

Thứ ba, sản phẩm của kinh doanh khách sạn mang tính vô hình và quá trình sản xuất gắn liền với quá trình tiêu dùng. Khách hàng phải trực tiếp đến khách sạn để sử dụng dịch vụ, đồng thời chất lượng dịch vụ chỉ có thể được cảm nhận thông qua trải nghiệm thực tế.

Thứ tư, kinh doanh khách sạn đòi hỏi nguồn vốn đầu tư lớn cho cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị hiện đại và đội ngũ nhân sự có trình độ chuyên môn. Bên cạnh đó, hoạt động kinh doanh khách sạn còn chịu tác động rõ rệt của tính thời vụ trong du lịch, làm ảnh hưởng đến công suất khai thác và hiệu quả kinh doanh.

Tóm lại, kinh doanh khách sạn là một hoạt động kinh tế dịch vụ mang tính tổng hợp, trong đó dịch vụ lưu trú giữ vai trò cốt lõi. Đồng thời, doanh nghiệp khách sạn còn cung cấp đa dạng các dịch vụ bổ sung nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu phong

phú của khách hàng. Sự phát triển của kinh doanh khách sạn gắn liền với sự tăng trưởng của ngành du lịch và quá trình hội nhập kinh tế quốc tế, từ đó đặt ra yêu cầu ngày càng cao về chất lượng dịch vụ, năng lực quản trị và khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp.

1.1.2. Ý nghĩa về kinh doanh khách sạn đối với sự phát triển kinh tế xã hội.

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng, Du lịch đã và đang trở thành một trong những ngành kinh tế mũi nhọn của nhiều quốc gia, trong đó có Việt Nam. Là một bộ phận cấu thành quan trọng của ngành du lịch, hoạt động kinh doanh khách sạn không chỉ đáp ứng nhu cầu lưu trú của du khách mà còn đóng vai trò to lớn trong việc thúc đẩy phát triển kinh tế – xã hội một cách toàn diện và bền vững. Kinh doanh khách sạn góp phần quan trọng vào việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và gia tăng nguồn thu cho xã hội. Thông qua việc cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung khác, khách sạn tạo ra doanh thu đáng kể

Đặc biệt, đối với khách quốc tế, nguồn thu từ khách sạn còn giúp tăng lượng ngoại tệ, cải thiện và nâng cao năng lực cạnh tranh của nền kinh tế quốc gia trên thị trường quốc tế. Ngoài ra, sự phát triển của ngành khách sạn còn kích thích tiêu dùng, từ đó tạo động lực cho nhiều ngành kinh tế khác phát triển. Kinh doanh khách sạn có ý nghĩa lớn trong việc tạo việc làm và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Đây là ngành có khả năng sử dụng lao động cao với nhiều vị trí việc làm đa dạng như lễ tân, buồng phòng, nhà hàng, quản lý và các bộ phận hỗ trợ khác. Điều này không chỉ giúp giải quyết vấn đề thất nghiệp mà còn tạo cơ hội việc làm ổn định cho người lao động, đặc biệt là lao động trẻ và sinh viên theo học ngành Quản trị khách sạn. Thông qua quá trình làm việc, người lao động được đào tạo và nâng cao kỹ năng chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ và tác phong nghề nghiệp, từ đó góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho xã hội. Hơn nữa kinh doanh khách sạn là thúc đẩy sự phát triển của các ngành kinh tế liên quan và tạo hiệu ứng lan tỏa mạnh mẽ.

Hoạt động của khách sạn có mối liên hệ chặt chẽ với nhiều lĩnh vực như vận tải, thương mại, nông nghiệp, công nghiệp chế biến thực phẩm, văn hóa – giải trí và dịch vụ tài chính. Ví dụ, nhu cầu về thực phẩm trong khách sạn sẽ thúc đẩy sản xuất nông nghiệp; nhu cầu di chuyển của khách du lịch sẽ tạo điều kiện phát triển ngành vận tải. Nhờ đó, kinh doanh khách sạn góp phần hình thành một hệ sinh thái kinh tế dịch vụ đa dạng, thúc đẩy sự phát triển đồng bộ giữa các ngành.

Ngoài ra, sự phát triển của kinh doanh khách sạn còn góp phần đẩy mạnh đầu tư và hoàn thiện cơ sở hạ tầng. Để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách, các địa phương và doanh nghiệp phải đầu tư nâng cấp hệ thống giao thông, điện, nước, viễn thông, cũng như các công trình công cộng khác. Điều này không chỉ phục vụ khách du lịch mà còn mang lại lợi ích trực tiếp cho cộng đồng dân cư, góp phần nâng cao chất lượng sống và thúc đẩy quá trình đô thị hóa.

Không thể không nhắc đến vai trò của kinh doanh khách sạn trong việc quảng bá hình ảnh quốc gia và bảo tồn, phát huy giá trị văn hóa. Khách sạn là nơi giao thoa giữa các nền văn hóa, nơi du khách có cơ hội tiếp xúc và trải nghiệm phong tục, tập quán, ẩm thực và lối sống của địa phương. Thông qua chất lượng dịch vụ và phong cách phục vụ, khách sạn góp phần xây dựng hình ảnh thân thiện, chuyên nghiệp và hấp dẫn của điểm đến trong mắt du khách quốc tế. Đồng thời, nhiều khách sạn còn tích hợp các yếu tố văn hóa truyền thống vào thiết kế, ẩm thực và hoạt động trải nghiệm, qua đó góp phần bảo tồn và phát huy bản sắc văn hóa dân tộc.

Hơn nữa, kinh doanh khách sạn còn đóng vai trò quan trọng trong việc chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng hiện đại. Sự phát triển của ngành này thúc đẩy tăng tỷ trọng khu vực dịch vụ trong cơ cấu kinh tế, giảm dần sự phụ thuộc vào nông nghiệp và công nghiệp truyền thống. Đây là xu hướng tất yếu trong quá trình công nghiệp hóa – hiện đại hóa đất nước, góp phần nâng cao hiệu quả và tính bền vững của nền kinh tế.

Kinh doanh khách sạn góp phần tăng nguồn thu ngân sách nhà nước và đảm bảo an sinh xã hội. Thông qua các khoản thuế và phí, ngành khách sạn đóng góp đáng kể vào ngân sách, tạo nguồn lực cho nhà nước đầu tư vào các lĩnh vực thiết yếu như giáo dục, y tế, hạ tầng và phúc lợi xã hội. Đồng thời, sự phát triển của ngành cũng giúp cải thiện đời sống người dân, giảm nghèo và thu hẹp khoảng cách phát triển giữa các vùng miền. Tóm lại, kinh doanh khách sạn không chỉ là hoạt động cung cấp dịch vụ lưu trú mà còn là một yếu tố quan trọng thúc đẩy phát triển kinh tế – xã hội toàn diện. Với những đóng góp tích cực về kinh tế, việc làm, văn hóa và xã hội, ngành khách sạn ngày càng khẳng định vai trò không thể thiếu trong quá trình phát triển bền vững của mỗi quốc gia.

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

1.2.1. Khái niệm dịch vụ lưu trú

Dịch vụ lưu trú là hoạt động kinh doanh cung cấp cơ sở lưu trú ngắn hạn và dài hạn. Loại hình này có thể phục vụ cho những người thường xuyên đi công tác hay du lịch, cần nơi ăn chốn nghỉ ngắn hạn lẫn những người có nhu cầu sinh sống dài hạn như sinh viên, người lao động.

Ngoài ra, các cơ sở kinh doanh còn cung cấp thêm tiện ích khác như ăn uống, giải trí... Nói một cách đơn giản thì dịch vụ lưu trú là hoạt động kinh doanh cung cấp các cơ sở lưu trú ngắn hạn cho những người có nhu cầu (công tác, du lịch...). Kinh doanh dịch vụ lưu trú còn bao gồm cả các loại hình dài hạn dành cho sinh viên, công nhân... Ngoài cung cấp dịch vụ lưu trú thì một số cơ sở còn cung cấp thêm các dịch vụ khác như ăn uống, giải trí, sức khỏe... Tuy nhiên, dịch vụ lưu trú giới hạn và loại trừ hoạt động cung cấp cơ sở lưu trú dài hạn được coi như cơ sở thường trú (ví dụ cho thuê căn hộ hàng tháng hoặc hàng năm được phân loại trong ngành bất động sản).

1.2.2. Đặc điểm dịch vụ lưu trú

a. Tính vô hình

Tính vô hình thể hiện ở chỗ dịch vụ không thể thử trước mà phải sử dụng mới có thể cảm nhận được. Chất lượng phục vụ, thái độ phục vụ cũng như tính chuyên nghiệp trong phong cách phục vụ của nhân viên là những điều mà khách hàng phải sử dụng mới cảm nhận và có đánh giá riêng, nó tùy thuộc vào mỗi người. Tuy nhiên, thông qua trang thiết bị, cơ sở vật chất chúng ta có thể cảm nhận được một phần nào đó về chất lượng cung cấp dịch vụ tại các cơ sở lưu trú.

b. Tính không tách rời

Tính không tách rời là một đặc điểm của dịch vụ. Dịch vụ không có sự tách rời giữa quá trình sản xuất và tiêu dùng cả về không gian lẫn thời gian. Khi khách hàng mua dịch vụ tại khách sạn nào, thời gian nào thì khách sạn đó sẽ cung ứng dịch vụ vào đúng thời gian đó.

c. Tính không đồng nhất

Tính không đồng nhất thể hiện ở sự không đồng nhất về chất lượng của cùng một loại hình dịch vụ. Chất lượng dịch vụ tùy thuộc vào trình độ, tâm lý, trạng thái tình cảm của nhà cung ứng và sở thích, thị hiếu... của khách hàng. Tính không đồng nhất của dịch vụ lưu trú tại các cơ sở lưu trú thể hiện ở thể hiện ở: sự không đồng nhất về chất

lượng của cùng một loại hình dịch vụ hay chất lượng dịch vụ ở các khách sạn là không đồng đều, nó tùy thuộc vào trình độ, tâm lý, trạng thái tình cảm của nhà cung ứng và sở thích, thị hiếu, cảm nhận của từng khách hàng. Bên cạnh đó, việc chất lượng dịch vụ cũng không đồng đều ở mỗi khách sạn vào từng thời điểm trong năm

d. Tính không tồn kho

Do đặc điểm vô hình nên dịch vụ lưu trú trong khách sạn không dự trữ, bảo quản được. Các phòng nghỉ, hội họp hay các dịch vụ khác cho dù có khách hay không thì theo thời gian nó cũng sẽ bị hao mòn, các khách sạn luôn phải bảo quản, tu sửa.. Vì vậy, để tiết kiệm chi phí, tránh lãng phí, các nhà quản trị cần có những chiến lược phát triển, thu hút khách hàng, tạo niềm tin với khách hàng để họ yên tâm và thường xuyên sử dụng dịch vụ của khách sạn khi có nhu cầu

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

Trong hệ thống hoạt động của khách sạn, dịch vụ lưu trú được xem là chức năng cốt lõi và nền tảng, giữ vai trò trung tâm trong việc hình thành, vận hành và phát triển của toàn bộ hoạt động kinh doanh.

Đầu tiên, là một bộ phận quan trọng của du lịch, dịch vụ lưu trú không chỉ đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi của du khách mà còn tạo ra giá trị kinh tế và xã hội to lớn. Dịch vụ lưu trú là nguồn doanh thu chủ yếu của khách sạn. Theo thực tế hoạt động trong ngành, doanh thu từ buồng phòng thường chiếm tỷ trọng lớn, khoảng 50%–70% tổng doanh thu của khách sạn, tùy theo quy mô và loại hình. Đây là nguồn thu ổn định và lâu dài, tạo nền tảng tài chính vững chắc để khách sạn duy trì hoạt động và phát triển các dịch vụ bổ sung như nhà hàng, spa, hội nghị... Do đó, hiệu quả kinh doanh của bộ phận lưu trú có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả kinh doanh chung của toàn khách sạn.

Thứ hai, dịch vụ lưu trú quyết định chất lượng trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng. Phòng nghỉ là nơi khách lưu lại trong suốt thời gian lưu trú, vì vậy các yếu tố như tiện nghi, vệ sinh, không gian, sự riêng tư và chất lượng phục vụ có tác động mạnh mẽ đến cảm nhận của khách. Một dịch vụ lưu trú tốt không chỉ giúp nâng cao sự hài lòng mà còn tạo dựng lòng trung thành, gia tăng khả năng quay lại và quảng bá tích cực thông qua truyền miệng hoặc các nền tảng trực tuyến.

Thứ ba, dịch vụ lưu trú đóng vai trò định vị thương hiệu và nâng cao năng lực cạnh tranh của khách sạn. Chất lượng buồng phòng và dịch vụ đi kèm là một trong những tiêu chí quan trọng để phân hạng khách sạn (từ 1 đến 5 sao). Những khách sạn có hệ thống

phòng nghỉ hiện đại, tiện nghi và dịch vụ chuyên nghiệp sẽ dễ dàng thu hút khách hàng cao cấp, từ đó nâng cao vị thế trên thị trường. Điều này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt của ngành Quản trị khách sạn hiện nay.

Thứ tư, dịch vụ lưu trú tạo điều kiện phát triển các dịch vụ bổ sung và gia tăng doanh thu tổng thể. Khi khách lưu trú tại khách sạn, họ có xu hướng sử dụng thêm các dịch vụ khác như ăn uống, giặt là, spa, tổ chức sự kiện hay hội nghị. Nhờ đó, bộ phận lưu trú không chỉ tạo doanh thu trực tiếp mà còn đóng vai trò “đầu vào” cho các bộ phận khác, góp phần tối đa hóa lợi nhuận cho khách sạn.

Dịch vụ lưu trú góp phần kéo dài thời gian lưu trú và gia tăng chi tiêu của khách du lịch. Một khách sạn có chất lượng phòng tốt, dịch vụ tiện nghi và môi trường thoải mái sẽ khuyến khích khách ở lại lâu hơn, từ đó làm tăng mức chi tiêu trung bình và hiệu quả kinh doanh. Đây cũng là yếu tố quan trọng giúp các điểm đến du lịch nâng cao sức hấp dẫn và khả năng cạnh tranh.

Thứ năm dịch vụ lưu trú góp phần quảng bá hình ảnh và nâng cao giá trị điểm đến du lịch. Thông qua trải nghiệm tại khách sạn, du khách có cái nhìn tổng thể về chất lượng dịch vụ và mức độ phát triển của điểm đến. Một hệ thống lưu trú chuyên nghiệp, đạt tiêu chuẩn quốc tế sẽ góp phần xây dựng hình ảnh tích cực, thân thiện và hiện đại trong mắt du khách trong và ngoài nước. Tóm lại, dịch vụ lưu trú không chỉ là hoạt động cơ bản mà còn là yếu tố quyết định sự tồn tại và phát triển của khách sạn. Việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú sẽ giúp khách sạn gia tăng doanh thu, nâng cao năng lực cạnh tranh và đóng góp tích cực vào sự phát triển của ngành du lịch

1.3. Tổng quan về chất lượng dịch vụ lưu trú

1.3.1. Khái niệm về chất lượng dịch vụ lưu trú

Tiếp cận từ lý thuyết về chất lượng dịch vụ, theo Parasuraman và cộng sự (1985) cho rằng chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi (kỳ vọng) của khách hàng và nhận thức, cảm nhận của họ khi sử dụng qua dịch vụ. Chất lượng dịch vụ là mức độ hài lòng của khách hàng trong quá trình cảm nhận tiêu dùng dịch vụ, là dịch vụ tổng thể của doanh nghiệp mang lại chuỗi lợi ích và thỏa mãn nhu cầu mong đợi của khách hàng và thỏa mãn đầy đủ nhu cầu trong phân phối dịch vụ ở đầu ra, tương xứng với chi phí mà khách hàng phải thanh toán. Theo đó, chất lượng dịch vụ lưu trú được hiểu là mức độ mà các dịch vụ do cơ sở lưu trú cung cấp đáp ứng hoặc vượt qua mong đợi của khách hàng trong suốt quá trình họ sử dụng dịch vụ.

Theo Lê Thái Phụng, 2024, chất lượng dịch vụ tiếp cận trên quan điểm cảm nhận của khách hàng có thể được hiểu: Quan điểm dựa trên cảm nhận của khách hàng là một cách tiếp cận mới trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch. Theo quan điểm này, chất lượng không chỉ được xác định bởi các tiêu chuẩn kỹ thuật mà còn phụ thuộc rất lớn vào trải nghiệm thực tế của du khách trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ.

Thực tế cho thấy, du khách thường không chú ý quá nhiều đến các yếu tố hữu hình như cơ sở vật chất, trang thiết bị hay quy trình cung cấp dịch vụ. Thay vào đó, họ đánh giá chất lượng dựa trên cảm nhận chủ quan của bản thân về sự thoải mái, thích thú và mức độ cá nhân hóa mà họ nhận được. Một khách sạn có thể sở hữu phòng ốc sang trọng, tiện nghi hiện đại nhưng nếu nhân viên lễ tân phục vụ thiếu nhiệt tình, thái độ khó chịu thì vẫn khiến khách cảm thấy không hài lòng.

Ngược lại, một homestay trang bị đơn giản nhưng chủ nhà thân thiện, chu đáo, tạo không khí ấm cúng như ở nhà thì lại mang đến cho khách cảm giác vô cùng dễ chịu. Sự tương tác giữa nhân viên và du khách đóng vai trò then chốt trong việc tạo nên trải nghiệm tích cực cho du khách. Nhân viên cần thể hiện sự chuyên nghiệp, nhiệt tình và khéo léo trong giao tiếp, hướng dẫn. Một nhân viên phục vụ lưu trú thân thiện, chuyên nghiệp và giàu kinh nghiệm có thể mang lại cho khách hàng cảm giác thoải mái, được quan tâm và chăm sóc chu đáo trong suốt thời gian lưu trú. Bên cạnh đó, cơ sở vật chất tiện nghi, không gian nghỉ ngơi sạch sẽ và dịch vụ hỗ trợ tận tình cũng giúp khách hàng có những trải nghiệm tích cực hơn. Các yếu tố về cảm xúc và tâm lý như sự hài lòng, cảm giác an toàn và thư giãn cũng ảnh hưởng đáng kể đến cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú.

Với quan điểm lấy khách hàng làm trung tâm này, sự hài lòng của du khách trở thành mục tiêu và thước đo quan trọng nhất của chất lượng dịch vụ.

1.3.2. Đặc điểm về chất lượng dịch vụ lưu trú tại lưu trú

1.3.2.1. Khó đo lường và mang tính chủ quan

Một trong những đặc điểm nổi bật của chất lượng dịch vụ lưu trú là tính khó đo lường và mang tính chủ quan cao. Khác với các sản phẩm hữu hình có thể đánh giá thông qua các tiêu chuẩn cụ thể như kích thước, số lượng hay độ bền, chất lượng dịch vụ lưu trú phần lớn được cảm nhận thông qua trải nghiệm thực tế của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ. Do đó, việc xác định chính xác mức độ chất lượng của dịch vụ lưu trú thường gặp nhiều khó khăn và phụ thuộc vào cảm nhận cá nhân của từng khách hàng.

Thông thường, chất lượng dịch vụ lưu trú được đánh giá dựa trên các yếu tố như phương thức thực hiện dịch vụ, hàng hóa đi kèm, dịch vụ hiện và dịch vụ ẩn. Đối với các yếu tố hữu hình như cơ sở vật chất, trang thiết bị, tiện nghi phòng nghỉ hay các sản phẩm đi kèm, việc đánh giá tương đối dễ dàng vì có thể quan sát và đo lường cụ thể. Tuy nhiên, đối với các yếu tố vô hình như thái độ phục vụ, sự nhiệt tình của nhân viên, cảm giác thoải mái, an toàn hay sự hài lòng của khách hàng thì rất khó lượng hóa bằng các tiêu chí cụ thể. Những yếu tố này thường chịu tác động mạnh bởi nhu cầu và kỳ vọng của từng khách hàng

Bên cạnh đó, chất lượng dịch vụ lưu trú còn mang tính chủ quan vì mỗi khách hàng sẽ có những tiêu chuẩn và cách đánh giá riêng dựa trên trình độ, độ tuổi, khả năng chi trả, mục đích chuyến đi và kinh nghiệm sử dụng dịch vụ trước đó. Cùng một loại hình dịch vụ nhưng có khách hàng cảm thấy hài lòng, trong khi những khách hàng khác lại cho rằng chưa đáp ứng được mong đợi của họ. Thậm chí, cùng một khách hàng nhưng trong những thời điểm khác nhau cũng có thể đưa ra những nhận xét khác nhau về chất lượng dịch vụ do sự thay đổi về trạng thái tâm lý hoặc nhu cầu cá nhân.

Ngoài ra, quá trình cung cấp dịch vụ cũng ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú. Khi đánh giá chất lượng dịch vụ, khách hàng thường dựa trên hai yếu tố chính là chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng. Chất lượng kỹ thuật thể hiện qua mức độ hiện đại của trang thiết bị, cơ sở vật chất, tính thẩm mỹ của không gian lưu trú; trong khi chất lượng chức năng phản ánh thông qua trình độ nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ và cách ứng xử của nhân viên. Cả hai yếu tố này đều góp phần tạo nên trải nghiệm thực tế và ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng.

Từ những phân tích trên có thể thấy rằng chất lượng dịch vụ lưu trú là yếu tố khó đánh giá một cách chính xác và hoàn toàn mang tính cảm nhận cá nhân. Vì vậy, các nhà quản lý khách sạn cần thường xuyên khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng, lắng nghe phản hồi và không ngừng cải thiện cả về cơ sở vật chất lẫn chất lượng phục vụ nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng.

1.3.2.2. Chỉ đánh giá được khi tiêu dùng

Một trong những đặc điểm quan trọng của chất lượng dịch vụ lưu trú là chỉ có thể được đánh giá chính xác trong quá trình khách hàng trực tiếp sử dụng dịch vụ. Khác với các sản phẩm hữu hình có thể kiểm tra chất lượng trước khi mua, dịch vụ lưu trú mang

tính vô hình nên khách hàng khó có thể đánh giá đầy đủ trước khi trải nghiệm thực tế. Các yếu tố như thái độ phục vụ của nhân viên, mức độ tiện nghi của phòng nghỉ, sự sạch sẽ, không gian lưu trú hay cảm giác thoải mái chỉ được cảm nhận rõ ràng trong suốt quá trình khách hàng lưu trú tại khách sạn.

Bên cạnh đó, chất lượng dịch vụ lưu trú phụ thuộc nhiều vào quá trình cung cấp dịch vụ và sự tương tác trực tiếp giữa nhân viên với khách hàng. Do đó, cùng một loại dịch vụ nhưng chất lượng cảm nhận có thể thay đổi tùy theo thời điểm phục vụ, tâm lý khách hàng hoặc cách thức phục vụ của nhân viên. Điều này cho thấy việc đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú mang tính trải nghiệm thực tế và chỉ được xác định chính xác khi khách hàng trực tiếp tiêu dùng dịch vụ.

1.3.2.3. Phụ thuộc nhiều vào yếu tố con người

Trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ lưu trú, nhân viên là những người trực tiếp tiếp xúc, phục vụ và tạo ra trải nghiệm cho khách hàng trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ. Vì vậy, thái độ, kỹ năng nghiệp vụ, khả năng giao tiếp cũng như cách ứng xử của nhân viên có ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận và mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ lưu trú. Trước hết, thái độ phục vụ của nhân viên đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong việc tạo ấn tượng với khách hàng. Sự thân thiện, nhiệt tình, lịch sự và tinh thần sẵn sàng hỗ trợ giúp khách hàng cảm thấy được tôn trọng và quan tâm trong quá trình lưu trú. Ngược lại, thái độ thiếu chuyên nghiệp hoặc thờ ơ có thể làm giảm chất lượng cảm nhận của khách hàng, dù cơ sở vật chất của khách sạn có hiện đại đến đâu.

Bên cạnh đó, kỹ năng chuyên môn và khả năng xử lý tình huống của nhân viên cũng là yếu tố ảnh hưởng lớn đến chất lượng dịch vụ lưu trú. Trong quá trình phục vụ, các tình huống phát sinh như khách hàng phàn nàn, thay đổi yêu cầu hoặc gặp sự cố là điều khó tránh khỏi. Nếu nhân viên có kỹ năng xử lý linh hoạt, nhanh chóng và phù hợp sẽ giúp khách hàng cảm thấy hài lòng và tin tưởng hơn vào chất lượng dịch vụ của khách sạn. Ngoại hình, tác phong và phong cách giao tiếp của nhân viên cũng góp phần tạo nên hình ảnh chuyên nghiệp cho khách sạn. Đồng phục gọn gàng, tác phong lịch sự cùng khả năng giao tiếp khéo léo sẽ tạo cảm giác thoải mái và nâng cao trải nghiệm của khách hàng trong quá trình lưu trú.

1.3.2.4. Đòi hỏi tính nhất quán và ổn định

Một trong những đặc điểm quan trọng của chất lượng dịch vụ lưu trú là đòi hỏi tính nhất quán và ổn định trong toàn bộ quá trình phục vụ khách hàng. Trong lĩnh vực kinh doanh lưu trú, khách hàng không chỉ đánh giá chất lượng thông qua một dịch vụ riêng lẻ mà dựa trên tổng thể trải nghiệm trong suốt hành trình sử dụng dịch vụ, từ giai đoạn đặt phòng, check-in, lưu trú, sử dụng các dịch vụ bổ sung cho đến check-out và chăm sóc sau lưu trú. Vì vậy, chất lượng dịch vụ cần được duy trì đồng đều ở tất cả các khâu nhằm đảm bảo mang lại sự hài lòng cho khách hàng.

Tính nhất quán của dịch vụ lưu trú thể hiện ở việc các bộ phận trong khách sạn phải phối hợp chặt chẽ và thực hiện đúng tiêu chuẩn phục vụ đã đề ra. Khách hàng luôn mong muốn nhận được chất lượng phục vụ ổn định trong mọi thời điểm, không bị khác biệt giữa các ca làm việc, giữa các nhân viên hay giữa các lần sử dụng dịch vụ khác nhau. Chỉ cần một sai sót nhỏ trong bất kỳ khâu nào như chậm trễ khi nhận phòng, thái độ phục vụ thiếu chuyên nghiệp, phòng nghỉ không đảm bảo vệ sinh hoặc xử lý yêu cầu của khách không kịp thời cũng có thể ảnh hưởng tiêu cực đến toàn bộ trải nghiệm của khách hàng. Dịch vụ lưu trú mang tính vô hình và phụ thuộc nhiều vào yếu tố con người nên việc duy trì sự ổn định trong chất lượng phục vụ là một yêu cầu không dễ thực hiện. Chất lượng dịch vụ có thể thay đổi tùy thuộc vào trình độ chuyên môn, tâm lý, thái độ làm việc của nhân viên hoặc áp lực trong quá trình phục vụ. Vì vậy, để đảm bảo tính nhất quán trong chất lượng dịch vụ lưu trú, các khách sạn cần xây dựng quy trình phục vụ rõ ràng, tiêu chuẩn hóa nghiệp vụ cho từng bộ phận và thường xuyên đào tạo nhân viên nhằm nâng cao kỹ năng chuyên môn cũng như ý thức phục vụ khách hàng.

Ngoài ra, tính nhất quán trong chất lượng dịch vụ lưu trú không đồng nghĩa với sự cứng nhắc hay bất biến. Trong bối cảnh nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng ngày càng thay đổi, khách sạn cần thường xuyên cập nhật, cải tiến dịch vụ để phù hợp với xu hướng thị trường nhưng vẫn phải đảm bảo duy trì tiêu chuẩn chất lượng ổn định. Điều này góp phần nâng cao sự hài lòng, gia tăng mức độ trung thành của khách hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

1.3.2.5. Chất lượng dịch vụ lưu trú bao gồm cả chất lượng về kỹ thuật và các chức năng khác

Chất lượng dịch vụ lưu trú được hình thành từ nhiều yếu tố khác nhau, trong đó hai yếu tố quan trọng nhất là chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng. Đây là hai

thành phần có mối quan hệ chặt chẽ, tác động trực tiếp đến cảm nhận và mức độ hài lòng của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ lưu trú.

Trước hết, chất lượng kỹ thuật là những yếu tố hữu hình mà khách hàng có thể dễ dàng quan sát và cảm nhận trong quá trình lưu trú. Chất lượng kỹ thuật thể hiện thông qua hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị, mức độ tiện nghi, sự hiện đại của phòng nghỉ cũng như tính thẩm mỹ trong thiết kế và bố trí không gian khách sạn. Một khách sạn có cơ sở vật chất đầy đủ, sạch sẽ, tiện nghi và hiện đại sẽ tạo cho khách hàng cảm giác thoải mái, an toàn và thuận tiện trong quá trình sử dụng dịch vụ. Đây là yếu tố quan trọng góp phần tạo nên ấn tượng ban đầu và nâng cao giá trị cảm nhận của khách hàng đối với dịch vụ lưu trú. Bên cạnh chất lượng kỹ thuật, chất lượng chức năng cũng đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong việc hình thành chất lượng dịch vụ lưu trú. Chất lượng chức năng phản ánh cách thức mà dịch vụ được cung cấp cho khách hàng thông qua thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp, trình độ nghiệp vụ, khả năng xử lý tình huống và tinh thần trách nhiệm của nhân viên. Nếu chất lượng kỹ thuật tạo ra điều kiện vật chất cho quá trình lưu trú thì chất lượng chức năng lại quyết định trải nghiệm thực tế và cảm xúc của khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Một khách sạn có cơ sở vật chất hiện đại nhưng nhân viên phục vụ thiếu chuyên nghiệp, thiếu nhiệt tình vẫn có thể khiến khách hàng không hài lòng.

Giữa chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng luôn tồn tại mối quan hệ bổ sung và hỗ trợ lẫn nhau. Chỉ khi cả hai yếu tố này được đảm bảo đồng bộ thì khách sạn mới có thể mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng. Trong thực tế, khách hàng thường đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú không chỉ dựa trên mức độ tiện nghi của cơ sở vật chất mà còn dựa trên cảm nhận trong quá trình được phục vụ. Vì vậy, để nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, các khách sạn cần chú trọng đầu tư cơ sở vật chất hiện đại đồng thời nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng phục vụ và thái độ làm việc của đội ngũ nhân viên.

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

1.4.1. Phòng lưu trú

Cơ sở vật chất và trang thiết bị phòng lưu trú là yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn. Phòng lưu trú cần được thiết kế sạch sẽ, thoáng mát, đảm bảo tính thẩm mỹ và đầy đủ tiện nghi nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi của khách hàng. Các trang thiết bị như giường ngủ, máy điều hòa, tivi, wifi, minibar,

hệ thống chiếu sáng, nước nóng hay các vật dụng cá nhân cần được bố trí đầy đủ và hoạt động ổn định. Bên cạnh đó, hệ thống an ninh, an toàn và phòng cháy chữa cháy cũng cần được đảm bảo nhằm tạo sự yên tâm cho khách trong suốt thời gian lưu trú. Một khách sạn có cơ sở vật chất hiện đại, đồng bộ và tiện nghi sẽ góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng, tạo sự hài lòng và nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú.

1.4.2. Trình độ chuyên môn và nghiệp vụ cao của nhân viên

Nguồn nhân lực là yếu tố cốt lõi quyết định chất lượng dịch vụ trong ngành khách sạn. Trước hết, đội ngũ nhân viên cần có kỹ năng giao tiếp tốt và trình độ ngoại ngữ phù hợp để có thể phục vụ, trao đổi với khách hàng một cách hiệu quả, đồng thời thể hiện sự lịch sự, thân thiện và chuyên nghiệp trong mọi tình huống. Bên cạnh đó, thái độ phục vụ tận tâm cùng đạo đức nghề nghiệp là những tiêu chí quan trọng phản ánh trực tiếp chất lượng dịch vụ và hình ảnh của doanh nghiệp. Ngoài ra, nhân viên cần có khả năng xử lý tình huống và giải quyết vấn đề một cách linh hoạt, nhanh nhạy nhằm đáp ứng kịp thời các yêu cầu cũng như những phát sinh trong quá trình phục vụ. Tác phong làm việc chuyên nghiệp, nghiêm túc và có trách nhiệm cũng là yếu tố góp phần nâng cao hiệu quả công việc và sự hài lòng của khách hàng. Đồng thời, khả năng làm việc nhóm và phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận là điều kiện cần thiết để đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra đồng bộ, hiệu quả và mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.

1.4.3. Sự phối hợp giữa các bộ phận

Sự phối hợp giữa các bộ phận trong khách sạn là yếu tố quan trọng góp phần bảo đảm chất lượng dịch vụ và nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Trước hết, thông tin giữa các bộ phận như lễ tân, buồng phòng, kỹ thuật và các bộ phận liên quan cần được trao đổi đầy đủ, chính xác và kịp thời, đặc biệt là các thông tin về tình trạng phòng, yêu cầu của khách hay các vấn đề phát sinh trong quá trình lưu trú. Việc truyền đạt thông tin hiệu quả giúp các bộ phận chủ động trong công việc và phối hợp xử lý một cách nhanh chóng.

Bên cạnh đó, sự phối hợp nhịp nhàng trong toàn bộ quy trình phục vụ, từ khâu check-in, phục vụ trong thời gian lưu trú đến check-out, là điều kiện cần thiết để bảo đảm quá trình phục vụ diễn ra liên tục, thông suốt và không bị gián đoạn. Tính kịp thời trong xử lý công việc cũng đóng vai trò quan trọng, thể hiện qua khả năng phản hồi nhanh chóng các yêu cầu của khách và xử lý hiệu quả các sự cố phát sinh liên quan đến trang thiết bị hoặc dịch vụ.

Ngoài ra, hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận giúp hạn chế tối đa sai sót, tránh chồng chéo công việc và bảo đảm nguyên tắc “đúng người – đúng việc – đúng thời điểm”. Điều này đòi hỏi mỗi nhân viên phải có tinh thần làm việc nhóm cao, sẵn sàng hợp tác, hỗ trợ lẫn nhau và luôn đặt lợi ích chung của khách sạn cũng như sự hài lòng của khách hàng lên hàng đầu

Sự đồng bộ trong việc thực hiện các tiêu chuẩn dịch vụ giữa các bộ phận là yếu tố then chốt nhằm bảo đảm tính nhất quán trong chất lượng phục vụ. Khi tất cả các bộ phận cùng tuân thủ một quy trình và tiêu chuẩn chung, khách hàng sẽ cảm nhận được sự chuyên nghiệp, thuận tiện và nhanh chóng trong suốt quá trình trải nghiệm dịch vụ. Đây cũng chính là cơ sở để nâng cao mức độ hài lòng, tạo ấn tượng tích cực và củng cố hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn trong mắt khách hàng.

1.5. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú

Thang đo chất lượng dịch vụ có thể được tiếp cận từ mô hình SERVQUAL, dựa trên năm tiêu chí cơ bản để đánh giá chất lượng dịch vụ. Đây là một công cụ hữu hiệu để đo lường các khía cạnh khác nhau của chất lượng dịch vụ từ góc nhìn của khách hàng. SERVQUAL là thang đo được sử dụng rộng rãi trong đánh giá chất lượng dịch vụ nhưng thang đo này được phát triển như một công cụ chung cho nhiều ngành dịch vụ, do đó nó có thể không nắm bắt được một số khía cạnh đặc thù và quan trọng của dịch vụ du lịch. Bên cạnh đó, sự mơ hồ của một số khái niệm trong SERVQUAL, như "sự đảm bảo" hay "sự cảm thông", có thể dẫn đến cách hiểu và diễn giải khác nhau bởi người trả lời, gây ra kết quả không nhất quán. Ngoài ra, SERVQUAL cũng có thể bỏ qua một số yếu tố quan trọng khác ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng. Do đó, thang đo dịch vụ du lịch có thể được xây dựng dựa trên các yếu tố cấu thành dịch vụ cụ thể (nhân viên, cơ sở vật chất, quy trình ...). Cách tiếp cận này cho phép đánh giá chi tiết và toàn diện hơn về từng thành phần trong dịch vụ, giúp xác định rõ ràng các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng và từ đó cải thiện chất lượng dịch vụ một cách hiệu quả hơn.

Theo Lê Thái Phụng (2024), 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 (Bảng 4.3):

(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 thêm 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: Bảng thang đo chất lượng dịch vụ lưu trú dựa trên các yếu tố cấu thành dịch vụ

STT	NỘI DUNG
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
9	Nhan viên xử lý các tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp
10	Khách hàng cảm thấy được quan tâm và được chăm sóc tốt trong suốt thời gian lưu trú
An ninh 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 an toàn tốt cho tài sản cá nhân của khách hàng
Dịch vụ tiện ích	
15	Nhà hàng cung cấp đa dạng món ăn
16	Dịch vụ ăn uống tại nhà hàng đảm bảo chất lượng
17	Khách sạn cung cấp nhiều tiện nghi phục vụ khách hàng(hồ bơi, phòng gym, spa)
18	Thời gian hoạt động của các tiện ích phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng
19	Khách hàng có thể dễ dàng sử dụng các tiện ích tại khách sạn
Vị trí và môi trường xung quanh	
20	Khách sạn có vị trí giao thông thuận lợi
21	Khu vực xung quanh khách sạn đảm bảo an ninh
22	Cảnh quan xung quanh khách sạn tạo cảm giác thoải mái
Quy trình đặt phòng và thanh toán	
23	Quy trình đặt phòng dễ dàng
24	Thông tin về giá cả, dịch vụ và các điều khoản khác được cung cấp rõ ràng
25	Quá trình thanh toán được thực hiện dễ dàng
26	Nhân viên hỗ trợ tốt các yêu cầu đặc biệt của khách hàng

(Nguồn : Giáo trình Quản Trị Chất Lượng Dịch Vụ Du lịch của ThS. Lê Thái Phụng)

1.5.1. Chất lượng dịch vụ phòng lưu trú

Chất lượng phòng lưu trú là yếu tố cốt lõi và quan trọng nhất trong việc đánh giá dịch vụ lưu trú tại khách sạn. Tiêu chí này bao gồm nhiều khía cạnh như diện tích, cách bố trí không gian, mức độ tiện nghi, sự sạch sẽ và cảm giác thoải mái mà phòng mang lại cho khách hàng. Một phòng lưu trú đạt tiêu chuẩn cần đảm bảo sự hài hòa giữa tính thẩm mỹ và công năng sử dụng, được trang bị đầy đủ các thiết bị cần thiết như giường ngủ chất lượng cao, hệ thống điều hòa, ánh sáng phù hợp, phòng tắm tiện nghi và các vật dụng cá nhân. Ngoài ra, yếu tố vệ sinh và bảo trì cũng đóng vai trò quan trọng, góp phần tạo nên ấn tượng tích cực và nâng cao trải nghiệm của khách trong suốt thời gian lưu trú

1.5.2. Dịch vụ khách hàng

Dịch vụ khách hàng là yếu tố mang tính quyết định đến cảm nhận và mức độ hài lòng của khách hàng. Chất lượng dịch vụ được thể hiện thông qua thái độ phục vụ, phong cách làm việc và khả năng đáp ứng nhu cầu của đội ngũ nhân viên. Từ bộ phận lễ tân, buồng phòng đến các nhân viên phục vụ khác, tất cả đều cần thể hiện sự chuyên nghiệp, thân thiện và tận tâm. Khả năng giao tiếp tốt, xử lý tình huống linh hoạt và đáp ứng nhanh chóng các yêu cầu của khách sẽ góp phần tạo nên trải nghiệm tích cực, đồng thời xây dựng hình ảnh và uy tín cho khách sạn.

1.5.3. An ninh và an toàn

An ninh và an toàn là một trong những tiêu chí không thể thiếu khi đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú. Khách sạn cần đảm bảo an toàn tuyệt đối cho khách hàng về cả tính mạng và tài sản trong suốt thời gian lưu trú. Điều này bao gồm hệ thống giám sát an ninh, kiểm soát ra vào, hệ thống phòng cháy chữa cháy, cũng như các quy trình xử lý tình huống khẩn cấp. Bên cạnh đó, việc đảm bảo an toàn vệ sinh, đặc biệt là trong phòng ở và khu vực công cộng, cũng góp phần tạo nên sự yên tâm và tin tưởng của khách hàng.

1.5.4. Dịch vụ tiện ích

Dịch vụ tiện ích là yếu tố bổ trợ quan trọng giúp nâng cao giá trị của sản phẩm lưu trú. Các tiện ích đi kèm như hồ bơi, phòng tập gym, spa, nhà hàng, quầy bar, dịch vụ giặt là hay đưa đón khách không chỉ đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách mà còn góp phần tạo nên sự khác biệt giữa các khách sạn. Chất lượng và mức độ đa dạng của các tiện ích này có ảnh hưởng trực tiếp đến quyết định lựa chọn và mức độ hài lòng của khách hàng, đặc biệt là đối với phân khúc khách trung và cao cấp.

1.5.5. Vị trí và môi trường xung quanh

Vị trí của khách sạn là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến khả năng thu hút khách. Một khách sạn có vị trí thuận lợi, gần các điểm tham quan du lịch, trung tâm thương mại, khu vui chơi giải trí hoặc thuận tiện giao thông sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho khách trong quá trình di chuyển và trải nghiệm. Ngoài ra, môi trường xung quanh như cảnh quan, mức độ an toàn, sự yên tĩnh và vệ sinh khu vực cũng là những yếu tố góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú và trải nghiệm tổng thể của khách hàng.

1.5.6. Quy trình đặt phòng và thanh toán

Quy trình đặt phòng và thanh toán phản ánh mức độ chuyên nghiệp và hiệu quả trong hoạt động quản lý của khách sạn. Một quy trình đơn giản, nhanh chóng, chính xác và thuận tiện sẽ giúp tiết kiệm thời gian cho khách hàng và nâng cao sự hài lòng. Việc ứng dụng công nghệ trong đặt phòng trực tuyến, xác nhận thông tin rõ ràng, đa dạng hình thức thanh toán và xử lý linh hoạt các yêu cầu đặc biệt là những yếu tố quan trọng trong việc cải thiện trải nghiệm của khách. Đồng thời, quy trình minh bạch và chuyên nghiệp cũng góp phần xây dựng niềm tin và hình ảnh tích cực cho khách sạn.

1.6. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú đối với hoạt động kinh doanh khách sạn.

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt của ngành Du lịch, chất lượng dịch vụ lưu trú trở thành yếu tố then chốt quyết định sự tồn tại và phát triển của các doanh nghiệp khách sạn. Việc không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú không chỉ nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng mà còn mang lại nhiều ý nghĩa quan trọng đối với hoạt động kinh doanh của khách sạn. Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú góp phần gia tăng sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng. Khi khách hàng được trải nghiệm dịch vụ tốt, đáp ứng hoặc vượt kỳ vọng, họ sẽ có xu hướng quay lại trong những lần tiếp theo và giới thiệu khách sạn cho người khác. Điều này giúp khách sạn xây dựng được tệp khách hàng trung thành và nâng cao uy tín trên thị trường. Chất lượng dịch vụ cao giúp nâng cao khả năng cạnh tranh của khách sạn. Trong điều kiện các khách sạn có cơ sở vật chất tương đối tương đồng, yếu tố dịch vụ trở thành lợi thế cạnh tranh quan trọng. Những khách sạn chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú sẽ tạo được sự khác biệt, từ đó thu hút được nhiều khách hàng hơn, đặc biệt là khách có khả năng chi trả cao.

Ngoài ra, việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú góp phần tăng doanh thu và hiệu quả kinh doanh. Khi chất lượng dịch vụ được cải thiện, khách hàng sẵn sàng chi trả mức giá cao hơn và sử dụng thêm các dịch vụ bổ sung như ăn uống, spa, hội nghị... Đồng thời, việc giữ chân khách hàng cũ cũng giúp giảm chi phí marketing và tìm kiếm khách hàng mới, từ đó nâng cao hiệu quả kinh doanh tổng thể. Một ý nghĩa quan trọng khác là góp phần xây dựng và củng cố thương hiệu khách sạn. Chất lượng dịch vụ là yếu tố cốt lõi tạo nên hình ảnh và uy tín của khách sạn trong tâm trí khách hàng. Một khách sạn có dịch vụ lưu trú chất lượng cao sẽ dễ dàng xây dựng được thương hiệu

mạnh, tạo niềm tin và lợi thế cạnh tranh bền vững trên thị trường. Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú còn góp phần tối ưu hóa nguồn lực và nâng cao hiệu quả quản lý. Khi quy trình phục vụ được chuẩn hóa và chất lượng được kiểm soát tốt, khách sạn sẽ giảm thiểu sai sót, lãng phí và chi phí phát sinh. Đồng thời, hiệu quả làm việc của nhân viên cũng được cải thiện, góp phần nâng cao năng suất lao động. Không chỉ dừng lại ở phạm vi doanh nghiệp, việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú còn có ý nghĩa đối với sự phát triển của điểm đến du lịch và nền kinh tế. Dịch vụ lưu trú chất lượng cao sẽ góp phần nâng cao hình ảnh điểm đến, thu hút khách du lịch trong và ngoài nước, từ đó gia tăng nguồn thu và thúc đẩy phát triển kinh tế địa phương.

Tóm lại, việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú mang lại nhiều lợi ích thiết thực cho hoạt động kinh doanh khách sạn, từ việc gia tăng sự hài lòng của khách hàng, nâng cao khả năng cạnh tranh, tăng doanh thu đến xây dựng thương hiệu và phát triển bền vững. Do đó, đây là nhiệm vụ quan trọng và cần được các khách sạn đặc biệt quan tâm trong quá trình hoạt động và phát triển.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Chương 1 đã trình bày một cách hệ thống những cơ sở lý luận cơ bản về chất lượng dịch vụ lưu trú trong hoạt động kinh doanh khách sạn. Trước hết, chương 1 đã làm rõ các khái niệm liên quan đến khách sạn, kinh doanh khách sạn và dịch vụ lưu trú, đồng thời phân tích những đặc điểm cơ bản của hoạt động kinh doanh khách sạn và dịch vụ lưu trú.

Bên cạnh đó, nội dung chương 1 cũng đã làm rõ vai trò quan trọng của dịch vụ lưu trú trong hoạt động kinh doanh khách sạn, đặc biệt là trong việc tạo doanh thu, nâng cao trải nghiệm khách hàng và góp phần xây dựng thương hiệu. Đồng thời, các nội dung về chất lượng dịch vụ lưu trú đã được tiếp cận theo nhiều góc độ, nhấn mạnh vai trò của cảm nhận khách hàng trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ. Ngoài ra, chương 1 cũng đã đề cập phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú như nguồn nhân lực, cơ sở vật chất, quy trình nghiệp vụ, sự phối hợp giữa các bộ phận và công tác quản lý. Trên cơ sở đó, thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú cũng được xác định cụ thể, làm nền tảng cho việc đánh giá thực trạng trong các chương tiếp theo.

Cuối cùng, chương đã làm rõ ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú đối với hoạt động kinh doanh khách sạn, không chỉ ở góc độ doanh nghiệp mà còn đối với sự phát triển kinh tế – xã hội. Những cơ sở lý luận được trình bày trong chương này là nền tảng quan trọng để phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn trong các chương tiếp theo.

CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN RADISSON RED ĐÀ NẴNG

2.1. Tổng quan về khách sạn Radisson Red Đà Nẵng

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng.

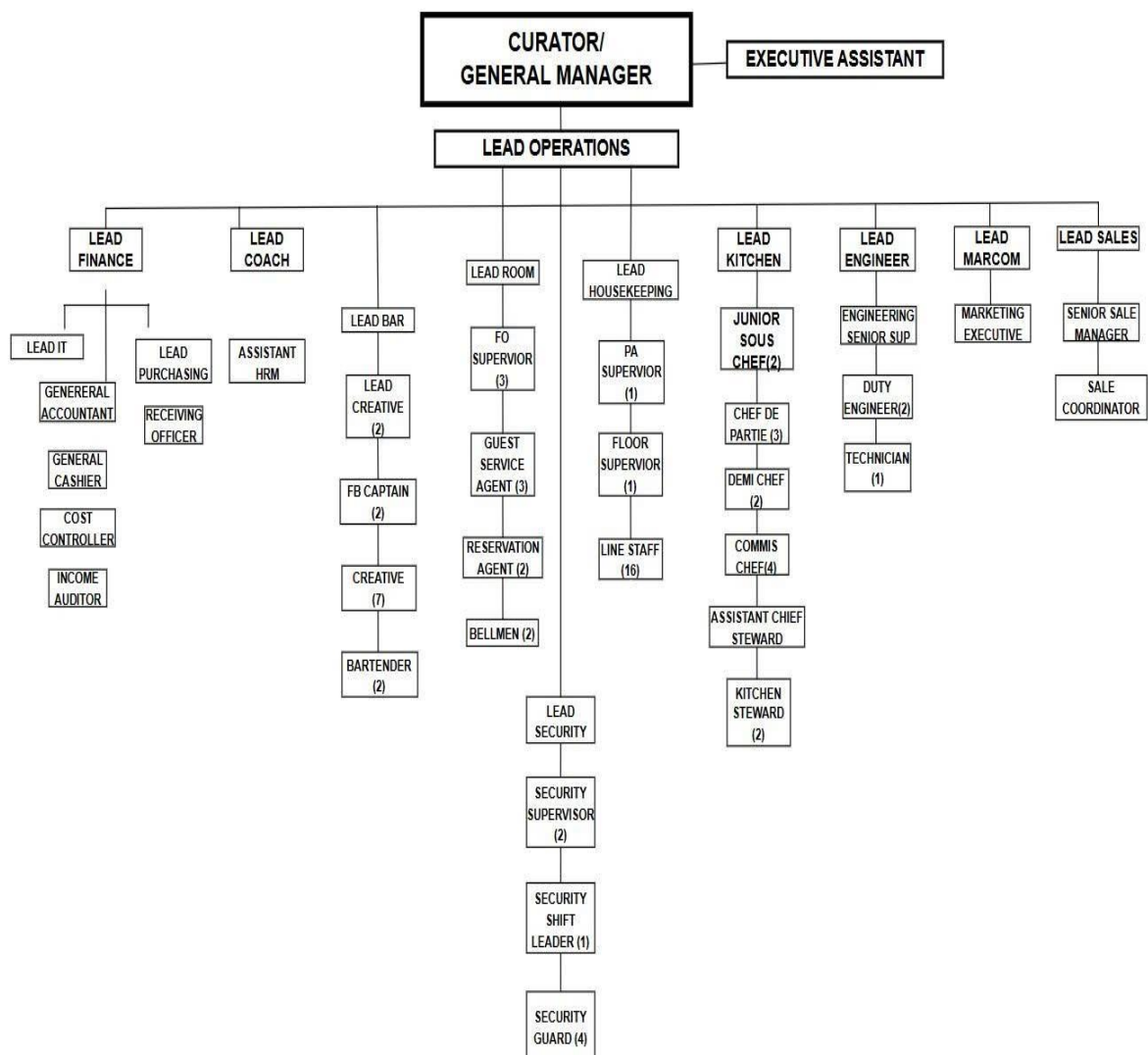
Radisson Hotel Group là một trong những tập đoàn khách sạn hàng đầu thế giới, nổi bật với danh mục thương hiệu đa dạng trải dài từ phân khúc cao cấp đến phổ thông. Được thành lập vào năm 1938 bởi Curtis L. Carlson, Radisson đã có hơn 80 năm phát triển bền vững, hiện diện tại hơn 100 quốc gia và khu vực. Tập đoàn không chỉ nổi tiếng với dịch vụ lưu trú chuyên nghiệp, mà còn được biết đến như một biểu tượng của sự đổi mới, phát triển bền vững và trải nghiệm khách hàng xuất sắc. Radisson liên tục khẳng định vị thế trên trường quốc tế khi nhận được nhiều giải thưởng danh giá trong ngành khách sạn. Tiêu biểu, thương hiệu Radisson Blue từng được vinh danh là “Thương hiệu khách sạn nhóm tốt nhất” tại European Group Travel Awards. Trong khi đó, khách sạn Radisson Red Dubai Silicon Oasis đã giành giải “Khách sạn bền vững của năm” do Leaders in Hospitality Awards 2023 trao tặng. Năm 2023, Radisson Hotel Group còn được tạp chí Forbes xếp hạng là “Nhà tuyển dụng tốt nhất toàn cầu” trong ngành Du lịch & Giải trí. Đặc biệt, hơn 300 khách sạn thuộc hệ thống Radisson đã được vinh danh tại Tripadvisor Travelers’ Choice Awards 2021 – minh chứng rõ ràng cho sự tin tưởng và yêu thích của du khách toàn cầu. Trong hệ sinh thái thương hiệu của tập đoàn, Radisson Red là cái tên tiêu biểu cho phong cách sống hiện đại và trải nghiệm khác biệt.

Được Carlson Rezidor ra mắt vào năm 2015, Radisson Red hướng đến thế hệ khách du lịch trẻ trung, năng động. Khách sạn đầu tiên của thương hiệu được khai trương tại Brussels (Bỉ) vào tháng 4 năm 2016. Với thiết kế độc đáo, tích hợp công nghệ hiện đại và không gian cộng đồng sôi động, Radisson Red nhanh chóng thu hút sự quan tâm của giới trẻ yêu thích sự tự do và sáng tạo.

Đây là khách sạn mang thương hiệu Radisson Red đầu tiên tại khu vực Đông Nam Á – Thái Bình Dương, đánh dấu bước tiến chiến lược của tập đoàn tại thị trường trọng điểm này. Radisson Red Đà Nẵng sở hữu vị trí đắc địa trên đường Võ Nguyên Giáp – trục đường ven biển sôi động nhất thành phố, chỉ cách bãi biển Mỹ Khê vài bước chân.

Khách sạn gồm 153 phòng nghỉ hiện đại, trong đó có các phòng suites cao cấp, được thiết kế theo phong cách ấn tượng, kết hợp hài hòa giữa tiện nghi quốc tế và nghệ thuật đương đại Việt Nam. Mỗi phòng đều trang bị giường ngủ đặc trưng của Radisson Red, không gian làm việc thoải mái cùng Wi-Fi tốc độ cao không giới hạn. Các phòng suites rộng rãi lên đến 64,5m², có ban công riêng hướng biển và khu vực sinh hoạt tách biệt – mang đến trải nghiệm nghỉ dưỡng đẳng cấp cho cả khách cá nhân lẫn gia đình. Với sự ra đời của Radisson Red Đà Nẵng, Radisson Hotel Group không chỉ mở rộng hiện diện tại thị trường Việt Nam mà còn mang đến làn gió mới cho ngành du lịch nghỉ dưỡng địa phương – trẻ trung hơn, cá tính hơn và đầy cảm hứng.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức và nhân sự của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng



Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng

(Nguồn phòng nhân sự của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng)

A. Ban Giám đốc

a. Curator / General Manager (Tổng Giám đốc)

Chịu trách nhiệm cao nhất về toàn bộ hoạt động kinh doanh, vận hành khách sạn. Định hướng chiến lược phát triển ngắn hạn và dài hạn. Đảm bảo đạt được mục tiêu doanh thu, lợi nhuận và chất lượng dịch vụ. Và là đại diện khách sạn trong quan hệ đối ngoại với khách hàng, đối tác và cơ quan chức năng.

b. Executive Assistant (Trợ lý Giám đốc)

Hỗ trợ Giám đốc trong công tác điều hành và quản lý. Đảm nhận việc quản lý công việc hành chính, tổ chức lịch làm việc và truyền đạt thông tin giữa giám đốc và các bộ phận. Theo dõi, tổng hợp báo cáo từ các bộ phận để trình lên ban giám đốc.

B. Các Trưởng Bộ phận

a. Lead Operations

Chịu trách nhiệm điều phối và giám sát toàn bộ hoạt động vận hành. Đảm bảo sự phối hợp giữa các bộ phận diễn ra hiệu quả, đúng quy trình.

b. Lead Finance (Tài chính – Kế toán)

Quản lý toàn bộ hoạt động tài chính, ngân sách, chi phí và doanh thu. Đảm bảo tính minh bạch, chính xác trong sổ sách kế toán. Ngoài ra cung cấp báo cáo tài chính phục vụ cho việc ra quyết định.

c. Lead IT (Công nghệ thông tin)

Quản lý hệ thống công nghệ thông tin, phần mềm quản lý khách sạn. Đảm bảo an ninh dữ liệu và sự hoạt động liên tục của hệ thống công nghệ thông tin.

d. Lead Purchasing (Thu mua)

Đảm nhiệm việc tìm kiếm, lựa chọn và quản lý nhà cung cấp. Đảm bảo cung ứng đầy đủ hàng hóa, nguyên vật liệu và thiết bị cho các bộ phận. Kiểm soát chi phí mua sắm hợp lý, đúng tiêu chuẩn chất lượng.

e. Lead Coach (Nhân sự & Đào tạo)

Quản lý công tác nhân sự: tuyển dụng, đào tạo, đánh giá nhân viên. Xây dựng chính sách đãi ngộ và phát triển nguồn nhân lực.

f. Lead Bar / Lead Creative (Ẩm thực & Sáng tạo)

Quản lý các dịch vụ bar và đồ uống. Đảm bảo cung cấp trải nghiệm F&B sáng tạo, phù hợp định vị thương hiệu

g. Lead Room (Lễ tân & Dịch vụ khách)

Tổ chức và điều hành hoạt động lễ tân, đặt phòng, chăm sóc khách hàng. Đảm bảo quy trình tiếp đón khách chuyên nghiệp, nhanh chóng và chính xác.

h. Lead Housekeeping (Buồng phòng)

Đảm bảo phòng nghỉ, khu vực công cộng luôn sạch sẽ, gọn gàng và đạt chuẩn dịch vụ. Quản lý đội ngũ nhân viên buồng phòng, giám sát chất lượng vệ sinh.

i. Lead Security (An ninh)

Quản lý công tác an ninh, an toàn khách sạn. Đảm bảo an toàn cho khách hàng, nhân viên và tài sản.

j. Lead Kitchen (Bếp)

Quản lý hoạt động bếp và chất lượng món ăn. Đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm và duy trì tiêu chuẩn ẩm thực quốc tế.

k. Lead Engineer (Kỹ thuật – Bảo trì)

Quản lý và vận hành hệ thống kỹ thuật: điện, nước, điều hòa, PCCC. Đảm bảo cơ sở vật chất luôn trong tình trạng tốt và an toàn.

l. Lead Marcom (Marketing & Truyền thông)

Xây dựng và triển khai chiến lược quảng bá thương hiệu. Tổ chức hoạt động truyền thông, marketing và sự kiện.

m. Lead Sales (Kinh doanh)

Quản lý doanh số và phát triển khách hàng. Tìm kiếm và duy trì quan hệ đối tác chiến lược. Đảm bảo mục tiêu doanh thu của khách sạn.

C. Các vị trí giám sát, nhân viên chuyên môn và nhân viên cơ bản

a. Quản lý cấp trung

Giám sát công việc hàng ngày của nhân viên, đảm bảo quy trình vận hành đúng chuẩn. Kiểm soát chất lượng dịch vụ trong phạm vi bộ phận phụ trách. Báo cáo cho trưởng bộ phận và đề xuất giải pháp cải thiện hiệu quả công việc.

b. Nhân viên chuyên môn

Thực hiện các công việc nghiệp vụ theo chuyên môn (kế toán, lễ tân, buồng phòng, bếp, kỹ thuật...). Đảm bảo công việc hoàn thành chính xác, nhanh chóng và đúng tiêu chuẩn.

c. Nhân viên hỗ trợ

Hỗ trợ các công việc hàng ngày trong bộ phận (bảo vệ, vệ sinh bếp, phụ bếp...). Đảm bảo môi trường làm việc và dịch vụ khách hàng luôn trong tình trạng tốt nhất.

d. Nhân viên cơ bản

Thực hiện những nhiệm vụ trực tiếp và đơn giản nhất trong quá trình phục vụ khách. Góp phần duy trì chất lượng của khách sạn

2.1.3. Sản phẩm dịch vụ của khách sạn

2.1.3.1. Dịch vụ lưu trú



Hình 2.1: Hạng phòng Superior

Có diện tích là 33 m²

Với sức chứa: 2 người lớn và 2 trẻ em từ 0-12 tuổi

1 giường King hoặc 2 giường đơn

Có 1 phòng cho người khuyết tật



Hình 2.2: Hạng phòng Deluxe – City View

Có diện tích là 33 m²

Với sức chứa: 2 người lớn và 2 trẻ em từ 0-12 tuổi

1 giường King hoặc 2 giường đơn



Hình 2.3: Hạng phòng Deluxe – Ocean View

Có diện tích là 33 m²

Với sức chứa: 2 người lớn là 2 trẻ em từ 0-12 tuổi

1 giường King hoặc 2 giường đơn

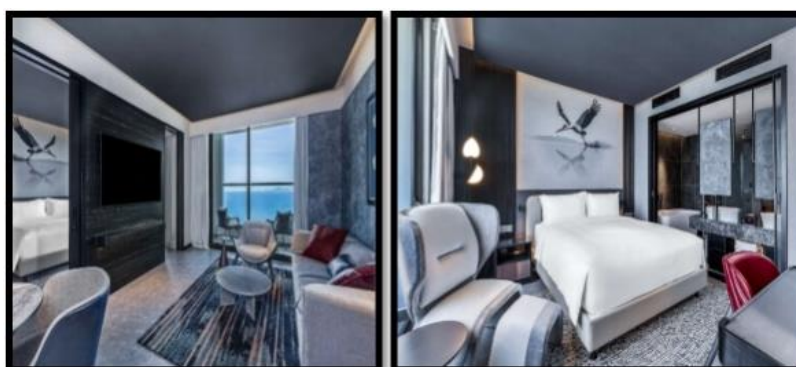


Hình 2.4: Hạng phòng Executive – Ocean View

Có diện tích là 33 m²

Với sức chứa: 2 người lớn là 2 trẻ em từ 0-12 tuổi

1 giường King hoặc 2 giường đơn



Hình 2.5: Hạng phòng Executive – Ocean View

Có diện tích là 64.5 m²

Với sức chứa: 2 người lớn là 2 trẻ em từ 0-12 tuổi

1 giường cỡ King

2.1.3.2. Dịch vụ ẩm thực đồ uống

- BRASSERIE

Nằm tại tầng hai với tầm nhìn hướng thẳng ra biển cả xanh ngát và ánh nắng ban mai lấp lánh, Brasserie là không gian hoàn hảo để bắt đầu một ngày mới. Không chỉ đơn thuần là nơi dùng bữa sáng, đây còn là trải nghiệm thưởng thức ẩm thực trong bầu không khí trong lành, khoáng đạt và đầy cảm hứng. Thực đơn buổi sáng được chuẩn bị phong phú với sự hòa quyện tinh tế giữa hương vị đậm đà của châu Á và những món ăn quốc tế quen thuộc. Từ các món nóng giàu năng lượng, bánh nướng thơm lừng cho đến trái cây tươi mát, mọi lựa chọn đều được chế biến từ nguyên liệu tươi ngon nhằm mang lại sự khởi đầu nhẹ nhàng mà trọn vẹn. Khách hàng có thể thưởng thức dưới hình thức buffet đa dạng.

Ngoài ra để bữa sáng thêm thi vị, nhà hàng cũng phục vụ các loại cà phê, trà, nước ép và nhiều lựa chọn thức uống tươi mát khác. Tất cả hòa quyện trong không gian ấm cúng, thân thiện với gia đình nhưng cũng không kém phần tinh tế, hứa hẹn mang đến cho bạn một khởi đầu hoàn hảo. Phong cách phục vụ: Quốc tế , À la carte, Buffet. Đáp ứng nhu cầu ăn kiêng. Phù hợp với gia đình

Giờ phục vụ: Hàng ngày, từ 06:30 – 11:00



Hình 2.6: Nhà hàng Brasserie

- COFFEE LOUNGE

Coffee Lounge – góc nhỏ hoàn hảo để nghỉ ngơi và tận hưởng những khoảnh khắc thư giãn. Tọa lạc ngay sảnh chính, nơi đây mang đến bầu không khí ấm cúng và thân thiện, lý tưởng để bạn dừng chân sau một buổi họp, gặp gỡ bạn bè hay đơn giản chỉ là tìm một khoảng lặng trong ngày.

Bắt đầu ngày mới với một tách cà phê Việt Nam đậm đà, nhâm nhi cùng chiếc bánh ngọt tinh tế hoặc lựa chọn nhiều loại đồ uống giải khát khác. Vào buổi trưa, Coffee Lounge còn phục vụ bữa trưa nhẹ nhàng, giúp bạn nạp thêm năng lượng trong khung giờ từ 11:00 – 15:00.

Khi chiều buông, để không khí trở nên sôi động hơn với Happy Hour – khung giờ vui vẻ cùng đồ uống mát lạnh và trò chuyện rôm rả. Không chỉ vậy, không gian tại đây còn được trang bị bảng phi tiêu và góc thư viện nhỏ, tạo nên sự kết hợp hoàn hảo giữa giải trí và thư giãn.

Dù là một ly cà phê nhanh chóng trước cuộc hẹn, một bữa trưa nhẹ nhàng hay những giây phút thoải mái cùng đồng nghiệp và bạn bè, Coffee Lounge luôn sẵn sàng mang đến cho bạn trải nghiệm dễ chịu và đáng nhớ.

Giờ phục vụ: 9:00 – 17:00 hàng ngày và bữa trưa: 11:00 – 15:00



Hình ảnh 2.7: Coffee lounge

- BLACKOUT ROOFTOP BAR

BlackOut Rooftop Bar – nơi nhịp điệu sôi động hòa quyện cùng không gian sang trọng trên tầng thượng, mang đến cho bạn những khoảnh khắc khó quên giữa lòng Đà Nẵng.

Tại đây, bạn có thể vừa thưởng thức cocktail đặc sắc được pha chế tinh tế, vừa thả hồn theo âm nhạc DJ sôi động hay những giai điệu từ chương trình giải trí trực tiếp vào các đêm đặc biệt. Thực đơn đa dạng từ đồ ăn nhẹ tinh tế đến các món Việt đậm đà bản sắc, tất cả được phục vụ trong không gian ấm cúng nhưng cũng đầy chất “chill”.

Với không gian trong nhà và ngoài trời cùng tầm nhìn toàn cảnh thành phố và bãi biển Mỹ Khê, BlackOut Rooftop Bar là điểm đến lý tưởng để ngắm hoàng hôn rực rỡ, tận hưởng gió biển mát lạnh và lưu lại những khoảnh khắc đáng nhớ bên bạn bè hay đồng nghiệp.

- Các chương trình nổi bật như:

Sunset Happy Hour – Hàng ngày, mua 1 tặng 1

Thời gian: 17:00 – 19:00

Ladies’ Night - DJ & Đồ uống miễn phí vào thứ Tư hàng tuần

Thời gian: 22:00 – 00:00 Weekend Beat - DJ vào thứ Bảy hàng tuần

Thời gian: 20:00 – 23:00

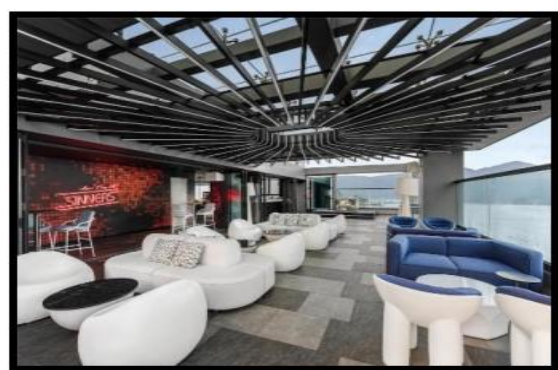
Khung giờ vui vẻ nửa đêm

Thời gian: 23:00 – 00:00

- Phong cách & dịch vụ:

Châu Á, Fusion, Happy Hour, danh sách rượu vang, cocktail, thực đơn đêm khuya, các lựa chọn thuần chay, dịch vụ phòng, ghế quầy bar, dùng bữa ngoài trời, nhạc sống, không gian rooftop

Giờ mở cửa: Hàng ngày, từ 15:00 – 00:00



Hình ảnh 2.8: Blackout rooftop bar

2.1.4. Các dịch vụ bổ sung khác

- **Hồ bơi:**

Đắm mình trong làn nước xanh mát của hồ bơi rộng rãi được thiết kế với mái che một phần và hệ thống kiểm soát nhiệt độ hiện đại, bạn có thể tận hưởng sự thoải mái trong bất kỳ thời điểm nào trong ngày. Từ buổi sáng tràn đầy năng lượng với vài vòng bơi rèn luyện sức khỏe, đến buổi chiều thư thái dưới ánh hoàng hôn vàng rực, hồ bơi đều mang đến cho bạn những trải nghiệm khó quên.

Với tầm nhìn hướng biển tuyệt đẹp, nơi đây không chỉ đơn giản là một hồ bơi mà còn là không gian mở ra sự kết nối với thiên nhiên – nơi bạn có thể vừa thả mình trong làn nước trong lành, vừa tận hưởng làn gió biển mát rượi. Đây cũng là điểm hẹn lý tưởng để bạn bè và gia đình cùng nhau thư giãn, tạo nên những khoảnh khắc vui vẻ bên nhau.

Sau khi bơi lội, đừng quên ghé qua hồ sục nước nóng nhỏ – nơi giúp cơ thể được xoa dịu, giải tỏa căng thẳng và tái tạo năng lượng. Cảm giác thư thái sẽ lan tỏa, khiến bạn hoàn toàn sảng khoái và sẵn sàng cho những hoạt động tiếp theo trong ngày.

Ngay cạnh hồ bơi, phòng sauna và phòng tắm hơi là lựa chọn tuyệt vời để nâng niu cơ thể. Nhiệt độ nhẹ nhàng từ phòng xông sẽ giúp tăng cường tuần hoàn máu, loại bỏ độc tố, đồng thời mang lại cảm giác thư giãn sâu và tràn đầy sinh lực. Dù bạn muốn thả lỏng sau buổi tập luyện hay đơn giản chỉ tìm một khoảng lặng để nuông chiều bản thân, khu vực này chính là điểm đến không thể bỏ qua.

Tại đây, mọi chi tiết đều được chăm chút nhằm mang đến trải nghiệm nghỉ dưỡng trọn vẹn – kết hợp giữa sự năng động, khỏe khoắn và không khí thư giãn sang trọng

Giờ mở cửa: 06:00 - 18:00



Hình ảnh 2.9: Hồ bơi

- Phòng gym

Giữ vững thói quen rèn luyện và duy trì nguồn năng lượng tích cực trong suốt kỳ nghỉ tại phòng tập thể dục rộng rãi và hiện đại của chúng tôi. Nơi đây được trang bị đầy đủ các thiết bị cardio tiên tiến như máy chạy bộ, xe đạp tập, máy chèo thuyền..., giúp bạn đốt cháy calo và tăng cường sức bền một cách hiệu quả. Bên cạnh đó, khu vực tạ tự do và máy tập đa năng cho phép bạn linh hoạt lựa chọn các bài tập tăng cơ và rèn luyện sức mạnh phù hợp với thể trạng và mục tiêu cá nhân. Với không gian trải thảm thoáng đãng, bạn có thể thoải mái thực hiện các bài tập giãn cơ, yoga hoặc pilates để tăng cường sự dẻo dai và cân bằng.

Sau buổi tập, hãy tận hưởng khoảnh khắc nghỉ ngơi tại khu vực thư giãn ngay trong phòng tập – nơi bạn có thể hít thở sâu, thả lỏng cơ thể và cảm nhận sự hồi phục toàn diện trước khi tiếp tục hành trình trải nghiệm của mình.

Giờ mở cửa: 05:00 – 23:00



Hình 2.10: Phòng Gym

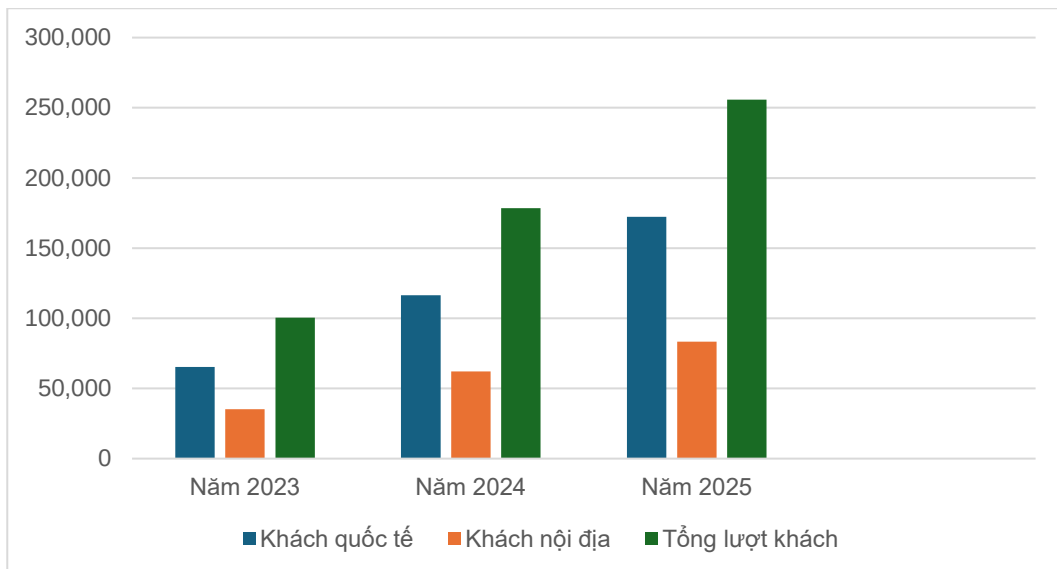
2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng (2023-2025)

a. Tình hình thu hút khách trong giai đoạn năm 2023 đến năm 2025 của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng

Bảng 2.1: Bảng thống kê tình hình thu hút khách của khách sạn trong năm 2023 đến 2025 tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng

Năm	Lượt khách quốc tế (nghìn lượt khách)	Lượt khách nội địa (nghìn lượt khách)	Tổng lượt khách(nghìn lượt khách)
Năm 2023	~ 65,300	~ 35,100	~ 100,400
Năm 2024	~ 116,300	~ 62,100	~ 178,400
Năm 2025	~172,400	~ 83,400	~255,800

(Nguồn: Phòng nhân sự của Radisson Red Đà Nẵng)



Sơ đồ 2.2: Sơ đồ tình hình thu hút khách trong giai đoạn năm 2023 đến năm 2025

Nhận xét:

- Tình hình năm 2023:

Tổng lượt khách đạt gần 100,400 nghìn lượt khách, trong đó khách quốc tế chiếm 65% khoảng 65,300 nghìn lượt khách và khách nội địa chỉ chiếm 35% khoảng 35,100 nghìn lượt khách.

Đây là cột mốc nền tảng khi Radisson Red Đà Nẵng giúp khách sạn thu hút được lượng khách tương đối cao, đặc biệt ở phân khúc khách quốc tế. Điều này không chỉ khẳng định sức hút mạnh mẽ của thương hiệu Radisson trên toàn cầu, mà còn cho thấy Radisson Red Đà Nẵng đã nhanh chóng chiếm được cảm tình của du khách. Sự lựa chọn và ưu ái của khách quốc tế dành cho khách sạn không chỉ đến từ danh tiếng lâu đời của tập đoàn Radisson, mà còn xuất phát từ chất lượng dịch vụ tận tâm, sự nhiệt tình và chuyên nghiệp của đội ngũ nhân viên, góp phần tạo nên trải nghiệm khác biệt và đáng nhớ cho mỗi du khách

- Tình hình năm 2024:

Năm 2024 là giai đoạn hoạt động trọn vẹn đầu tiên của Radisson Red Đà Nẵng và cũng là năm ghi dấu sự bứt phá mạnh mẽ. Tổng lượt khách đạt hơn 178,400 nghìn, tăng trưởng khá nhanh so với năm 2023. Trong đó, khách quốc tế chiếm tỷ trọng lớn với khoảng 116,300 nghìn lượt, tăng hơn 2,2 lần; khách nội địa cũng đạt mức 62.100 nghìn lượt, gần gấp đôi so với năm khởi đầu.

Kết quả này phản ánh sự lan tỏa nhanh chóng của thương hiệu Radisson Red tại thị trường Đà Nẵng, khi khách sạn không chỉ tận dụng được uy tín toàn cầu của tập đoàn

Radisson, mà còn khẳng định được bản sắc riêng nhờ dịch vụ chuyên nghiệp, không gian hiện đại và phong cách phục vụ tận tâm. 2024 vì thế có thể xem là năm “cất cánh”, đưa Radisson Red Đà Nẵng trở thành điểm đến nổi bật, được đông đảo du khách quốc tế và trong nước lựa chọn

- Tình hình năm 2025:

Bước sang năm 2025, Radisson Red Đà Nẵng tiếp tục duy trì đà tăng trưởng với hơn 255,800 nghìn lượt khách, cao hơn gần 20% so với năm 2023. Trong đó, khách quốc tế đạt khoảng 172,400 nghìn lượt và khách nội địa đạt khoảng 82,400 nghìn lượt

Diễn biến này cho thấy khách sạn đã bước vào giai đoạn ổn định hơn sau năm bùng nổ, khi tốc độ tăng trưởng có phần chững lại nhưng vẫn giữ được sự cân bằng giữa hai thị trường khách chính. Đây là minh chứng cho sức hút bền vững của Radisson Red Đà Nẵng, nhờ vào chất lượng dịch vụ được duy trì ổn định, thương hiệu đã định vị vững chắc và sự tin tưởng ngày càng lớn từ phía du khách.

b. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng trong giai đoạn năm 2023 đến năm 2025.

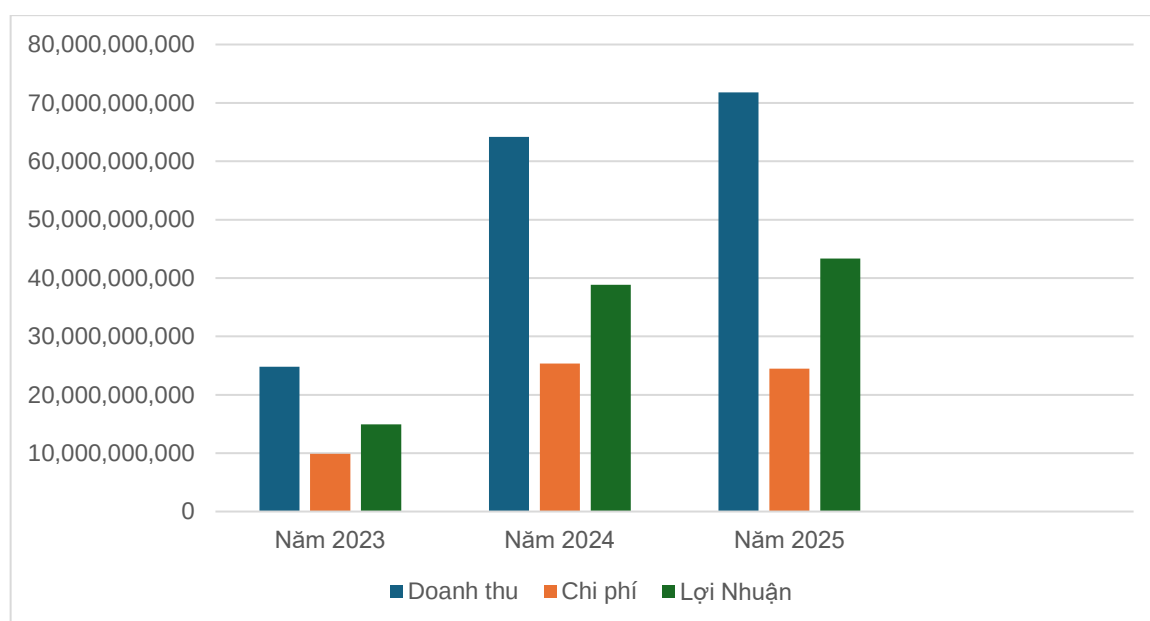
Doanh thu của khách sạn chủ yếu được hình thành từ các hoạt động kinh doanh cốt lõi như cung cấp dịch vụ lưu trú, dịch vụ ẩm thực tại nhà hàng, dịch vụ chăm sóc sức khỏe, cũng như tổ chức hội nghị, hội thảo và các sự kiện chuyên biệt. Đây là những nguồn thu quan trọng, đóng vai trò quyết định đến hiệu quả kinh doanh tổng thể của khách sạn.

Về phía chi phí, khách sạn phải gánh chịu nhiều khoản chi đáng kể nhằm đảm bảo hoạt động vận hành diễn ra ổn định và hiệu quả. Các khoản chi này bao gồm chi phí quản lý và vận hành, tiền lương và chế độ phúc lợi cho đội ngũ nhân sự, chi phí bảo trì và bảo dưỡng cơ sở vật chất kỹ thuật, chi phí quảng bá và tiếp thị, chi phí nguyên vật liệu phục vụ hoạt động ẩm thực và đồ uống, cùng với các khoản đầu tư cho việc nâng cấp cơ sở hạ tầng và trang thiết bị. Việc cân đối hợp lý giữa doanh thu và chi phí là yếu tố then chốt quyết định đến khả năng sinh lời và phát triển bền vững của khách sạn.

Bảng 2.2: Bảng số liệu kết quả hoạt động kinh doanh trong giai đoạn năm 2023 đến năm 2025 của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng.

Năm	Doanh thu	Chi phí	Lợi nhuận
Năm 2023	~24,83 Tỷ	~ 9,87Tỷ	~ 14,96 Tỷ
Năm 2024	~ 64,19 Tỷ	~ 25,35 Tỷ	~ 38,84 Tỷ
Năm 2025	~ 71,80Tỷ	~ 24,48 Tỷ	~ 43,32 Tỷ

(Nguồn: Phòng kinh doanh Radisson Red Đà Nẵng)



Sơ đồ 2.3: Sơ đồ kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn trong giai đoạn năm 2023 đến năm 2025 tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng

(Nguồn: Phòng kinh doanh Radisson Red Đà Nẵng)

Nhận xét:

Sau những khó khăn về đại dịch thì khách sạn có sự phát triển rõ rệt. Cụ thể doanh thu năm 2023 đạt khoảng 24,83 tỷ đồng, trong khi tổng chi phí ở mức khoảng 9,87 tỷ đồng, qua đó mang lại lợi nhuận khoảng 14,96 tỷ đồng. Kết quả này cho thấy khách sạn đã có sự khởi đầu tích cực, đồng thời phản ánh hiệu quả bước đầu trong hoạt động quản lý, khai thác thị trường và thu hút khách hàng.

Bước sang năm 2024, hoạt động kinh doanh của khách sạn ghi nhận sự tăng trưởng mạnh mẽ và ổn định. Tổng doanh thu đạt khoảng 64,19 tỷ đồng, tăng gần 2,6 lần so với năm 2023. Chi phí hoạt động cũng tăng lên khoảng 25,35 tỷ đồng do khách sạn mở rộng quy mô phục vụ, đầu tư thêm vào cơ sở vật chất, nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng cường các hoạt động marketing. Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng doanh thu vẫn cao hơn

tốc độ gia tăng chi phí, giúp lợi nhuận đạt khoảng 38,84 tỷ đồng, tăng hơn 2,5 lần so với năm trước. Kết quả này cho thấy khách sạn đã khai thác hiệu quả các nguồn doanh thu từ dịch vụ lưu trú, ẩm thực và các dịch vụ bổ sung khác. Đồng thời, đây cũng là minh chứng cho năng lực quản trị và khả năng thích ứng tốt với nhu cầu ngày càng đa dạng của thị trường khách du lịch.

Năm 2025, Radisson Red Đà Nẵng tiếp tục duy trì đà phát triển tích cực với kết quả kinh doanh khả quan. Doanh thu đạt khoảng 71,80 tỷ đồng, tăng khoảng 11,9% so với năm 2024. Trong khi đó, chi phí hoạt động giảm nhẹ xuống còn khoảng 24,48 tỷ đồng, thấp hơn so với năm trước. Nhờ kiểm soát tốt chi phí vận hành và nâng cao hiệu quả kinh doanh, lợi nhuận của khách sạn đạt khoảng 43,32 tỷ đồng, tăng khoảng 11,5% so với năm 2024. Điều này cho thấy khách sạn không chỉ duy trì được tốc độ tăng trưởng doanh thu mà còn nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực và tối ưu hóa hoạt động vận hành.

Xét tổng thể trong giai đoạn 2023 đến 2025, có thể thấy Radisson Red Đà Nẵng đã có sự phát triển nhanh chóng và ổn định cả về quy mô hoạt động lẫn hiệu quả kinh doanh. Doanh thu và lợi nhuận liên tục tăng qua các năm, trong khi chi phí được kiểm soát tương đối hiệu quả. Điều này phản ánh khả năng khai thác thị trường tốt, hiệu quả trong chiến lược kinh doanh cũng như chất lượng dịch vụ ngày càng được nâng cao của khách sạn.

Bên cạnh đó, tỷ suất lợi nhuận trên doanh thu của khách sạn luôn duy trì ở mức cao, cho thấy hoạt động kinh doanh đạt hiệu quả tích cực so với nhiều khách sạn cùng phân khúc. Đây sẽ là nền tảng quan trọng giúp Radisson Red Đà Nẵng tiếp tục mở rộng thị trường, nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú và tăng cường năng lực cạnh tranh trong thời gian tới.

2.2. Phân tích thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng

2.2.1. Nguồn nhân lực

Bảng 2.3: Bảng số liệu nguồn nhân lực của Radisson Red Đà Nẵng.

Bộ phận	Số lượng nhân viên	Giới tính (Nam/ Nữ)	Độ tuổi (18- 25)	Độ tuổi (26- 35)	Độ tuổi (36- 45)	Trình độ đại học	Trình độ cao đẳng
Bộ phận tài chính	9	3/6	2	6	1	7	2
Bộ phận nhân sự	2	0/2	1	1	0	2	0
Bộ phận phòng (lễ tân & đặt phòng)	11	5/6	9	2	0	9	2
Bộ phận buồng phòng	21	9/12	15	4	2	12	9
Bộ phận an ninh	8	8	0	5	3	2	6
Bộ phận bếp	15	10/5	7	5	3	8	7
Bộ phận kỹ thuật	5	5	0	4	1	2	3
Bộ phận marketing & truyền thông	2	0/2	0	2	0	2	0
Bộ phận kinh doanh & bán hàng	3	0/3	1	2	0	3	0
Bộ phận vận hành	1	0/1	0	0	1	1	0

(Nguồn phòng nhân sự của Radisson Red Đà Nẵng)

Nhận xét:**- Số lượng nhân viên**

Hiện tại, khách sạn Radisson Red Đà Nẵng sở hữu đội ngũ nhân sự gồm 77 người, được phân bổ hợp lý trong 10 bộ phận chức năng khác nhau. Cơ cấu nhân sự thể hiện sự ưu tiên rõ rệt đối với các bộ phận trực tiếp tiếp xúc và phục vụ khách hàng. Nổi bật là bộ phận buồng phòng với 21 nhân viên, bộ phận bếp với 15 nhân viên và bộ phận lễ tân cùng đặt phòng với 11 nhân viên. Đây là những bộ phận giữ vai trò then chốt trong việc tạo ra và duy trì chất lượng dịch vụ lưu trú, đồng thời ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng của khách hàng.

Bên cạnh đó, các bộ phận hỗ trợ như tài chính với 9 nhân viên, an ninh với 8 nhân viên, kỹ thuật với 5 nhân viên, kinh doanh bán hàng với 3 nhân viên, marketing với 2 nhân viên, nhân sự với 2 nhân viên và vận hành với 1 nhân sự có quy mô nhỏ hơn nhưng vẫn đảm bảo hiệu quả nhờ tính chuyên môn hóa cao. Cách phân bổ nguồn lực này giúp khách sạn vừa tối ưu chi phí lao động, vừa duy trì được hiệu quả vận hành và sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận. Cơ cấu nhân sự của khách sạn được xây dựng theo hướng cân đối giữa bộ phận trực tiếp và gián tiếp, vừa tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ cốt lõi, vừa đảm bảo hiệu quả quản lý và kiểm soát chi phí. Tuy nhiên, với quy mô nhân sự còn tương đối tinh gọn, khách sạn cũng có thể đối mặt với áp lực công việc cao vào những giai đoạn cao điểm, đòi hỏi đội ngũ nhân viên phải có tính linh hoạt, khả năng đa nhiệm và sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận. Đây vừa là thách thức, vừa là cơ hội để khách sạn tiếp tục hoàn thiện công tác quản trị nguồn nhân lực, hướng tới nâng cao chất lượng dịch vụ và phát triển bền vững trong tương lai.

- Độ tuổi:

Đội ngũ nhân viên của khách sạn chủ yếu nằm trong độ tuổi từ 18 đến 35, chiếm hơn 90% tổng số lao động. Cơ cấu độ tuổi này cho thấy khách sạn sở hữu lực lượng nhân sự trẻ, năng động và giàu tiềm năng phát triển. Nhân viên trẻ thường có khả năng tiếp cận công nghệ nhanh, linh hoạt trong giao tiếp, nhạy bén trong xử lý tình huống và dễ dàng thích ứng với những thay đổi trong môi trường làm việc. Đây là một lợi thế lớn trong bối cảnh ngành khách sạn ngày càng đòi hỏi tính chuyên nghiệp cao, khả năng cá nhân hóa dịch vụ và ứng dụng công nghệ vào vận hành.

Bên cạnh đó, sự trẻ hóa nguồn nhân lực còn góp phần tạo nên môi trường làm việc hiện đại, cởi mở và sáng tạo, thúc đẩy tinh thần học hỏi, đổi mới và nâng cao chất lượng

phục vụ. Tuy nhiên, lực lượng lao động trẻ cũng đặt ra yêu cầu cao về công tác đào tạo, định hướng và quản lý nhằm đảm bảo tính ổn định và nhất quán trong chất lượng dịch vụ.

Nhóm nhân sự từ 36 tuổi trở lên tuy chiếm tỷ lệ không lớn nhưng vẫn giữ vai trò quan trọng, đặc biệt tại các bộ phận như kỹ thuật và buồng phòng. Đây là lực lượng có nhiều kinh nghiệm thực tiễn, am hiểu quy trình vận hành và có khả năng xử lý các tình huống phức tạp. Sự kết hợp giữa kinh nghiệm của nhóm lao động lớn tuổi và sự năng động của đội ngũ trẻ đã tạo nên sự cân bằng cần thiết, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và chất lượng dịch vụ của khách sạn.

- Trình độ học vấn:

Khách sạn có 38 nhân viên trình độ đại học và 25 nhân viên trình độ cao đẳng, gần như bao phủ toàn bộ lực lượng lao động. Điều này phản ánh chiến lược tuyển dụng chú trọng đến chất lượng chuyên môn và sự chuyên nghiệp. Các bộ phận tiếp xúc nhiều với khách hàng như lễ tân, kinh doanh bán hàng, marketing đều có tỷ lệ nhân viên trình độ đại học cao, giúp nâng cao khả năng ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống. Các bộ phận như buồng phòng, bếp có sự kết hợp cân đối giữa đại học và cao đẳng, đảm bảo vừa giỏi nghiệp vụ vừa thành thạo kỹ năng thực hành.

Tóm lại, cơ cấu nhân sự của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng được xây dựng khá hợp lý, phù hợp với định hướng phát triển của một khách sạn 5 sao hiện đại. Mô hình tổ chức này thể hiện rõ sự tập trung vào khách hàng, chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm lưu trú, đồng thời vẫn đảm bảo hiệu quả trong công tác vận hành. Việc bố trí nguồn nhân lực tập trung ở các bộ phận trực tiếp phục vụ khách như lễ tân, buồng phòng và bếp cho thấy khách sạn đặc biệt ưu tiên chất lượng dịch vụ cốt lõi. Đây là những bộ phận có vai trò quan trọng trong việc tạo ấn tượng ban đầu, duy trì sự hài lòng và nâng cao trải nghiệm của khách trong suốt thời gian lưu trú.

Bên cạnh đó, các bộ phận hỗ trợ được tổ chức với tính chuyên môn cao, góp phần đảm bảo hoạt động của khách sạn diễn ra ổn định, đồng bộ và hiệu quả. Với đội ngũ nhân sự trẻ, năng động, được đào tạo bài bản và có khả năng thích ứng tốt, khách sạn có nhiều lợi thế trong việc đáp ứng những yêu cầu ngày càng cao của thị trường. Đây cũng là nền tảng quan trọng giúp khách sạn nâng cao năng lực cạnh tranh, đặc biệt trong bối cảnh ngành dịch vụ đang ngày càng chú trọng ứng dụng công nghệ và cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng.

2.2.2. Cơ sở vật chất và các trang thiết bị

Cơ sở vật chất và trang thiết bị tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng được đầu tư theo hướng hiện đại, đồng bộ và mang phong cách trẻ trung, sáng tạo, phù hợp với định vị của một khách sạn 5 sao năng động. Các khu vực chức năng được bố trí khoa học, đảm bảo tính tiện nghi, thẩm mỹ và đáp ứng tối đa nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Khu vực chung được thiết kế rộng rãi, thoáng đãng với sảnh chờ hiện đại, tạo ấn tượng chuyên nghiệp và thân thiện ngay từ ban đầu. Không gian được kết hợp với hệ thống âm thanh và ánh sáng linh hoạt, góp phần tạo nên bầu không khí trẻ trung, đặc trưng của thương hiệu.

Hệ thống phòng nghỉ của khách sạn được thiết kế theo phong cách hiện đại, trẻ trung và tối ưu hóa công năng sử dụng. Diện tích phòng dao động từ 33 m² đến 64,5 m², đáp ứng nhu cầu đa dạng của nhiều đối tượng khách, từ khách công vụ, khách du lịch cá nhân đến gia đình. Không gian phòng được bố trí khoa học, hài hòa giữa tính thẩm mỹ và sự tiện nghi, tạo cảm giác rộng rãi, thoáng đãng và thoải mái cho khách lưu trú.

Mỗi phòng đều được trang bị đầy đủ các tiện nghi cao cấp như giường ngủ chất lượng cao với nệm đạt tiêu chuẩn quốc tế, TV màn hình lớn kết nối truyền hình cáp, bàn làm việc, ghế sofa, minibar, két sắt an toàn, điện thoại nội bộ và hệ thống khóa cửa thẻ từ hiện đại. Những trang thiết bị này không chỉ đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi mà còn phục vụ hiệu quả cho nhu cầu làm việc và giải trí của khách trong suốt thời gian lưu trú.

Khu vực phòng tắm cũng được đầu tư đồng bộ với các thiết bị hiện đại như vòi sen, bồn rửa, gương cảm ứng, máy sấy tóc, đồ dùng cá nhân cao cấp cùng hệ thống nước nóng lạnh hoạt động ổn định. Bên cạnh đó, hệ thống cách âm, rèm cửa, điều hòa không khí và ánh sáng trong phòng được thiết kế hợp lý, góp phần tạo nên không gian yên tĩnh, riêng tư và thư giãn tối đa cho khách hàng.

Ngoài ra, khách sạn còn trang bị hệ thống wifi tốc độ cao phủ sóng toàn bộ khu vực phòng nghỉ, dịch vụ phòng 24/7, hệ thống an ninh giám sát liên tục, cùng các giải pháp công nghệ hiện đại như phần mềm quản lý khách sạn, kiểm soát ra vào bằng thẻ từ và hệ thống phòng cháy chữa cháy tự động. Những yếu tố này không chỉ đảm bảo sự thuận tiện, an toàn mà còn nâng cao trải nghiệm lưu trú cho khách.

Cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ dịch vụ lưu trú tại Radisson Red Đà Nẵng được đầu tư bài bản, hiện đại và đồng bộ. Đây là nền tảng quan trọng giúp khách sạn

duy trì chất lượng dịch vụ ở tiêu chuẩn cao, đáp ứng tốt nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng và nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường khách sạn cao cấp.

2.2.3. Quy trình nghiệp vụ và tiêu chuẩn dịch vụ lưu trú

Quy trình nghiệp vụ và tiêu chuẩn dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng được xây dựng theo hướng chuyên nghiệp, đồng bộ và bám sát tiêu chuẩn của hệ thống khách sạn quốc tế. Các quy trình từ đón tiếp, check-in, phục vụ trong thời gian lưu trú đến check-out đều được chuẩn hóa nhằm đảm bảo tính nhất quán, nâng cao trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng.

Về quy trình đón tiếp và check-in, khách sạn thực hiện theo quy trình rõ ràng và chuyên nghiệp. Nhân viên lễ tân chủ động chào đón khách ngay từ khi bước vào sảnh, hỗ trợ hành lý và hướng dẫn các thủ tục cần thiết. Quy trình nhận phòng được tối ưu hóa về thời gian, sử dụng hệ thống phần mềm quản lý hiện đại giúp kiểm tra thông tin đặt phòng, xác nhận nhanh chóng và hạn chế sai sót. Nhân viên có kỹ năng giao tiếp tốt, sử dụng ngoại ngữ linh hoạt, tạo ấn tượng thân thiện và chuyên nghiệp ngay từ ban đầu. Tuy nhiên, vào những thời điểm cao điểm, thời gian chờ check-in có thể kéo dài, đòi hỏi sự phối hợp nhịp nhàng hơn giữa các bộ phận liên quan.

Trong quá trình lưu trú, dịch vụ chăm sóc khách hàng được chú trọng với sự phối hợp giữa các bộ phận lễ tân, buồng phòng và các dịch vụ bổ trợ. Nhân viên luôn sẵn sàng hỗ trợ 24/7, giải quyết nhanh chóng các yêu cầu phát sinh của khách như thay đổi phòng, cung cấp thêm vật dụng, đặt dịch vụ ăn uống hoặc hỗ trợ thông tin du lịch. Khách sạn cũng chú trọng cá nhân hóa dịch vụ thông qua việc ghi nhận và lưu trữ thông tin khách hàng, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ trong những lần lưu trú tiếp theo. Quy trình check-out được thực hiện nhanh gọn, chính xác. Nhân viên kiểm tra tình trạng phòng, tổng hợp chi phí và thực hiện thanh toán một cách minh bạch, rõ ràng. Các hình thức thanh toán đa dạng như tiền mặt, thẻ hoặc chuyển khoản giúp tạo sự thuận tiện tối đa cho khách hàng. Đồng thời, nhân viên cũng chủ động hỏi thăm mức độ hài lòng và tiếp nhận phản hồi nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ.

Về chất lượng vệ sinh phòng, bộ phận buồng phòng thực hiện quy trình làm phòng theo tiêu chuẩn nghiêm ngặt. Các phòng được vệ sinh hàng ngày với quy trình cụ thể từ thay ga giường, lau dọn bề mặt, khử khuẩn phòng tắm đến kiểm tra trang thiết bị. Đồ vải như khăn, ga, gối được thay mới thường xuyên và đảm bảo tiêu chuẩn sạch sẽ, an

toàn. Tuy nhiên, do áp lực công việc vào mùa cao điểm, đôi khi vẫn có thể xảy ra sai sót nhỏ, đòi hỏi tăng cường kiểm tra giám sát để duy trì chất lượng ổn định.

Dịch vụ giặt là được tổ chức chuyên nghiệp, đáp ứng nhu cầu của khách với thời gian xử lý nhanh và đảm bảo chất lượng. Khách sạn sử dụng hệ thống máy giặt công nghiệp, quy trình phân loại và xử lý đồ vải rõ ràng, đảm bảo vệ sinh và giữ gìn chất lượng trang phục của khách. Ngoài ra, dịch vụ giặt nhanh trong ngày cũng được cung cấp nhằm đáp ứng nhu cầu cấp thiết của khách lưu trú.

Nhìn chung, quy trình nghiệp vụ và tiêu chuẩn dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng được đánh giá ở mức tốt, đảm bảo tính chuyên nghiệp và phù hợp với tiêu chuẩn của khách sạn cao cấp. Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ, khách sạn cần tiếp tục hoàn thiện quy trình phối hợp giữa các bộ phận, tăng cường đào tạo nhân sự và kiểm soát chất lượng dịch vụ một cách chặt chẽ, đặc biệt trong các giai đoạn cao điểm.

2.2.4. Sự phối hợp giữa các bộ phận

Sự phối hợp giữa các bộ phận trong khách sạn là yếu tố quan trọng quyết định đến tính đồng bộ và chất lượng của dịch vụ lưu trú. Tại Radisson Red Đà Nẵng, các bộ phận như lễ tân, buồng phòng, nhà hàng, kỹ thuật, an ninh và kinh doanh, marketing có mối liên kết chặt chẽ trong quá trình phục vụ khách hàng, góp phần đảm bảo trải nghiệm xuyên suốt và liền mạch.

Bộ phận lễ tân đóng vai trò trung tâm trong việc tiếp nhận thông tin và điều phối hoạt động giữa các bộ phận. Thông tin về tình trạng phòng, yêu cầu đặc biệt của khách hay các thay đổi trong đặt phòng được lễ tân cập nhật và truyền đạt nhanh chóng đến bộ phận buồng phòng và các bộ phận liên quan. Quá trình check-in và check-out diễn ra thuận lợi, hạn chế tối đa thời gian chờ đợi của khách.

Bộ phận buồng phòng phối hợp chặt chẽ với lễ tân trong việc cập nhật tình trạng phòng sạch, phòng đang sử dụng hoặc phòng cần bảo trì. Khi phát sinh sự cố kỹ thuật trong phòng, buồng phòng sẽ liên hệ ngay với bộ phận kỹ thuật để xử lý kịp thời, đảm bảo chất lượng phòng luôn ở trạng thái tốt nhất trước khi phục vụ khách.

Bộ phận nhà hàng cũng có sự liên kết với lễ tân và bộ phận kinh doanh trong việc nắm bắt nhu cầu ăn uống, tổ chức tiệc hoặc sự kiện của khách lưu trú. Việc trao đổi thông tin giúp các bộ phận chuẩn bị đầy đủ về nhân sự, nguyên vật liệu và không gian phục vụ, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

Bộ phận an ninh và kỹ thuật đóng vai trò hỗ trợ quan trọng, đảm bảo an toàn và vận hành ổn định toàn bộ khách sạn. Các bộ phận này luôn phối hợp kịp thời khi xảy ra sự cố, đồng thời chủ động kiểm tra định kỳ nhằm hạn chế rủi ro trong quá trình phục vụ. Trong một số thời điểm cao điểm, sự phối hợp giữa các bộ phận đôi khi vẫn chưa thực sự đồng bộ, dẫn đến tình trạng chậm trễ trong việc xử lý yêu cầu của khách. Điều này đòi hỏi khách sạn cần tiếp tục hoàn thiện quy trình phối hợp, tăng cường ứng dụng công nghệ quản lý và nâng cao kỹ năng làm việc nhóm cho nhân viên.

Tóm lại, sự phối hợp giữa các bộ phận tại Radisson Red Đà Nẵng nhìn chung được tổ chức khá hiệu quả, góp phần đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Tuy nhiên, để đạt được sự hoàn thiện hơn nữa, khách sạn cần không ngừng cải tiến quy trình và nâng cao tính linh hoạt trong phối hợp nội bộ.

2.2.5. Công tác quản lý và văn hóa doanh nghiệp

Công tác quản lý tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng được xây dựng theo một hệ thống nhất định và chuyên nghiệp, hiện đại và bám sát tiêu chuẩn vận hành của khách sạn quốc tế. Bộ máy quản lý được tổ chức theo mô hình phân cấp rõ ràng, đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận như lễ tân, buồng phòng, ẩm thực, kinh doanh và các bộ phận hỗ trợ. Các quy trình làm việc được chuẩn hóa, có sự giám sát và đánh giá thường xuyên nhằm đảm bảo hiệu quả vận hành và duy trì chất lượng dịch vụ ổn định. Bên cạnh đó, khách sạn còn ứng dụng các phần mềm quản lý hiện đại trong điều phối hoạt động, quản lý đặt phòng, nhân sự và chăm sóc khách hàng, góp phần nâng cao năng suất và hạn chế sai sót trong quá trình vận hành.

Đội ngũ quản lý thể hiện vai trò điều hành linh hoạt, chú trọng đến việc phân công công việc hợp lý, kiểm soát chi phí và nâng cao hiệu quả kinh doanh. Đồng thời, khách sạn cũng quan tâm đến công tác đào tạo và phát triển nhân sự thông qua các chương trình huấn luyện nội bộ, giúp nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ và tác phong làm việc cho nhân viên. Tuy nhiên, với đặc thù đội ngũ nhân sự trẻ, công tác quản lý cũng cần tăng cường tính kỷ luật, sự nhất quán trong quy trình và khả năng xử lý tình huống nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ đồng đều.

Về văn hóa doanh nghiệp, Radisson Red Đà Nẵng xây dựng môi trường làm việc mang tính trẻ trung, năng động và sáng tạo, phù hợp với tinh thần thương hiệu. Văn hóa doanh nghiệp đề cao sự cởi mở, khuyến khích nhân viên thể hiện cá tính, sáng kiến và tinh thần làm việc nhóm. Mối quan hệ giữa các cấp quản lý và nhân viên tương đối gần

gửi, tạo điều kiện thuận lợi cho việc trao đổi thông tin và giải quyết công việc một cách nhanh chóng.

Khách sạn chú trọng xây dựng văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm, trong đó mỗi nhân viên đều được định hướng nâng cao ý thức phục vụ, thái độ chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm trong công việc. Các giá trị như tôn trọng khách hàng, hợp tác nội bộ, sáng tạo và không ngừng cải tiến được xem là nền tảng trong hoạt động của doanh nghiệp.

Tuy nhiên, trong quá trình vận hành, văn hóa doanh nghiệp vẫn cần được củng cố và duy trì một cách đồng bộ giữa các bộ phận, đặc biệt trong bối cảnh nhân sự trẻ có sự biến động. Việc tăng cường các hoạt động gắn kết nội bộ, xây dựng chính sách đãi ngộ hợp lý và duy trì môi trường làm việc tích cực sẽ góp phần nâng cao sự gắn bó của nhân viên, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động chung của khách sạn

2.3. Thực trạng và kết quả khảo sát các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng.

2.3.1. Đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng

2.3.1.1. Mô tả khảo sát

- Mục đích khảo sát

Khảo sát nhằm mục đích thu thập các thông tin và các ý kiến đánh giá của khách hàng đã lưu trú tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng về thực trạng hoạt động dịch vụ lưu trú tại khách sạn.

- Nội dung khảo sát gồm 3 phần (Phụ lục 1)

Phần 1 là thông tin cá nhân của khách hàng

Phần 2 là đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn

Phần 3 là các góp ý của khách hàng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng

Các tiêu chí đánh giá được kế thừa từ Lê Thái Phụng (2024), có sự điều chỉnh để phù hợp với đối tượng khách hàng với bối cảnh hoạt động của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng. Thang đo đánh giá cụ thể được trình bày ở bảng sau

Bảng 2.4: Thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn

Tiêu chí đánh giá
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, chăm sóc tốt trong suốt thời gian lưu trú.
An ninh và an toàn
11. Khách hàng cảm thấy an toàn khi lưu trú tại khách sạn.
12. Hệ thống an ninh của khách sạn đảm bảo tốt.
13. Các quy định về an toàn cháy nổ và thoát hiểm được hiển thị rõ ràng.
14. Khách sạn có biện pháp bảo vệ tốt cho tài sản cá nhân của khách hàng.
Dịch vụ tiện ích
15. Nhà hàng cung cấp đa dạng các món ăn.
16. Dịch vụ ăn uống tại nhà hàng đảm bảo chất lượng.
17. Khách sạn cung cấp nhiều tiện ích phục vụ khách hàng (hồ bơi, phòng gym, spa, ...).
18. Thời gian hoạt động của các tiện ích phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng.
19. Khách hàng có thể dễ dàng sử dụng các tiện ích tại khách sạn.
Vị trí và môi trường xung quanh
20. Khách sạn có vị trí giao thông thuận lợi.
21. Khu vực xung quanh khách sạn đảm bảo an ninh.
22. Cảnh quan xung quanh khách sạn tạo cảm giác thoải mái.

Quy trình đặt phòng và thanh toán
23. Quy trình đặt phòng dễ dàng.
24. Thông tin về giá cả, dịch vụ và các điều khoản khác được cung cấp rõ ràng.
25. Quá trình thanh toán được thực hiện dễ dàng.
26. Nhân viên hỗ trợ tốt các yêu cầu đặc biệt của khách hàng.

- Phương pháp thu thập dữ liệu

Đối tượng khảo sát là khách hàng đã sử dụng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng. Với số phiếu phát ra là 150 phiếu và số phiếu thu về được là 115 phiếu đảm bảo yêu cầu phân tích

- 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 và tỷ lệ phần trăm(%) qua đó 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 chất lượng dịch vụ qua đánh giá của khách hàng đối với từng tiêu chí khảo sát

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

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

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

(Nguồn: Lê Thái Phụng, 2022)

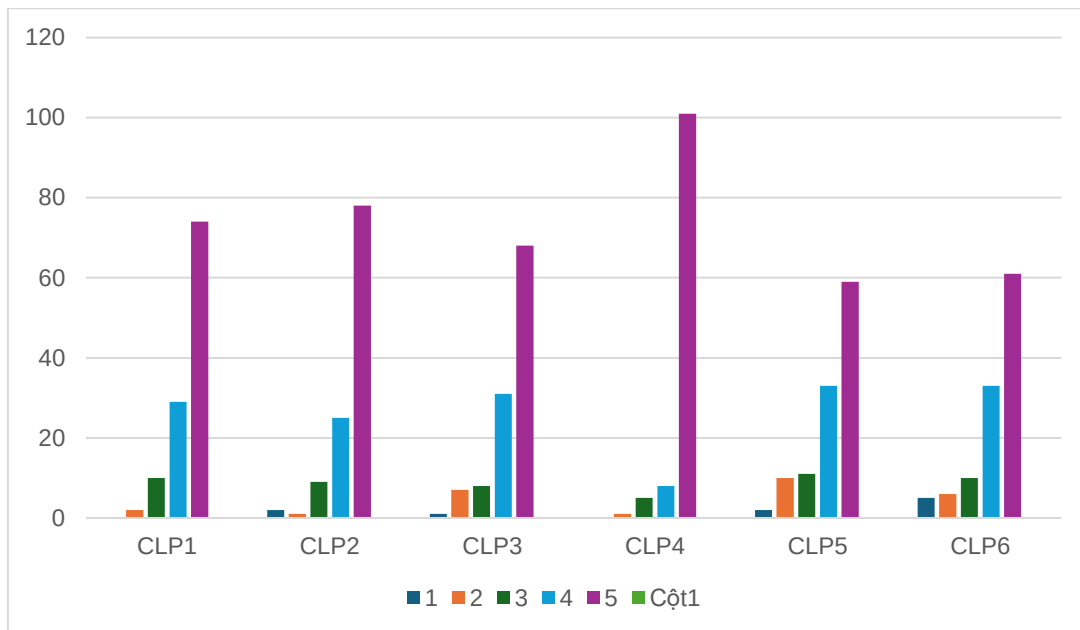
2.3.1.2. Kết quả đánh giá về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng

a. Đánh giá về Chất lượng phòng lưu trú

Bảng 2.6: Bảng thống kê số liệu đánh giá của khách hàng về chất lượng phòng lưu trú

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
Phòng lưu trú luôn được vệ sinh sạch sẽ và gọn gàng.	0	2	10	29	74	4.52	0.82	Rất tốt
Không gian phòng được thiết kế theo phong cách hiện đại, có tính thẩm mỹ cao và tối ưu diện tích.	2	1	9	25	78	4.53	0.92	Rất tốt
Trang thiết bị trong phòng luôn duy trì hoạt động ổn định đáp ứng tốt các nhu cầu nghỉ ngơi, làm việc.	1	7	8	31	68	4.37	0.54	Rất tốt
Giường ngủ và nội thất trong phòng mang lại cảm giác thư giãn và tiện nghi.	0	1	5	8	101	4.82	1.04	Rất tốt
Hệ thống ánh sáng và nhiệt độ phòng phù hợp và dễ chịu.	2	10	11	33	59	4.19	1.09	Tốt
Phòng lưu trú đảm bảo sự riêng tư và hạn chế tiếng ồn.	5	6	10	33	61	4.21	0.84	Rất tốt
Giá trị trung bình	4.44							Rất tốt

(Nguồn: Kết quả khảo sát)



Sơ đồ 2.4: Sơ đồ kết quả đánh giá của khách hàng về chất lượng phòng

Nhận xét:

Dựa vào kết quả khảo sát có thể thấy khách hàng đánh giá khá tốt về chất lượng phòng lưu trú tại Radisson RED Đà Nẵng. Hầu hết các tiêu chí đều có điểm trung bình trên 4.0, cho thấy khách hàng nhìn chung hài lòng với dịch vụ phòng của khách sạn. Trong đó, tiêu chí về giường ngủ và nội thất trong phòng có điểm đánh giá cao nhất đạt 4.82, điều này cho thấy khách hàng đánh giá cao sự tiện nghi và cảm giác thoải mái khi lưu trú. Bên cạnh đó, các tiêu chí về vệ sinh phòng ở, thiết kế không gian và trang thiết bị trong phòng cũng được khách hàng đánh giá ở mức rất tốt.

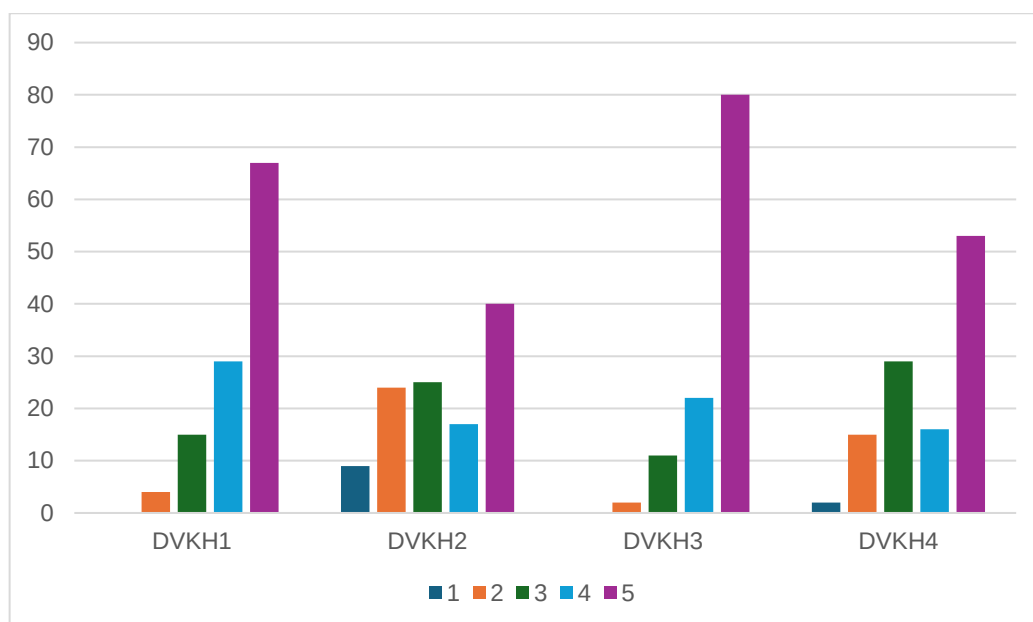
Tuy nhiên, tiêu chí về hệ thống ánh sáng và nhiệt độ phòng có điểm trung bình thấp hơn các tiêu chí còn lại, đạt 4.19. Điều này cho thấy khách sạn cần chú ý hơn trong việc điều chỉnh ánh sáng và nhiệt độ phòng để mang lại cảm giác dễ chịu và thoải mái hơn cho khách hàng. Nhìn chung, chất lượng phòng lưu trú của khách sạn đã đáp ứng khá tốt nhu cầu nghỉ ngơi của khách lưu trú.

b. Đánh giá về dịch vụ khách hàng

Bảng 2.7: Bảng thống kê số liệu đánh giá của khách hàng về dịch vụ khách hàng

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
Nhân viên buồng phòng giao tiếp lịch sự, tạo cảm giác thoải mái, thân thiện và khách hàng cảm thấy được tôn trọng.	0	4	15	29	67	4.38	0.84	Rất tốt
Nhân viên xử lý các tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp và linh hoạt.	9	24	25	17	40	3.48	1.36	Tốt
Yêu cầu của khách hàng được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả.	0	2	11	22	80	4.57	0.74	Rất tốt
Nhân viên luôn lắng nghe và tận tình chăm sóc cho mỗi nhu cầu cá nhân của khách hàng trong quá trình lưu trú.	2	15	29	16	53	3.9	1.18	Rất tốt
Giá trị trung bình	4.08							Tốt

(Nguồn: Kết quả khảo sát)



Sơ đồ 2.5: Sơ đồ kết quả đánh giá của khách hàng về dịch vụ khách hàng

Nhận xét:

Dựa vào kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá rất tích cực về chất lượng dịch vụ khách hàng tại Radisson Red Đà Nẵng. Các tiêu chí đều có điểm đánh giá trung bình trên 4.0 và được xếp loại rất tốt, cho thấy khách hàng nhìn chung hài lòng với thái độ và phong cách phục vụ của nhân viên khách sạn.

Trong đó, tiêu chí “Nhân viên xử lý các tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp và linh hoạt” có điểm trung bình thấp nhất đạt 3.48. Điều này cho thấy khách hàng chưa hài lòng và không đánh giá cao khả năng xử lý công việc và hỗ trợ khách của đội ngũ nhân viên. Tuy nhiên, tiêu chí “Yêu cầu của khách hàng được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả” cũng đạt điểm khá cao là 4.57, thể hiện sự nhanh nhạy trong quá trình phục vụ.

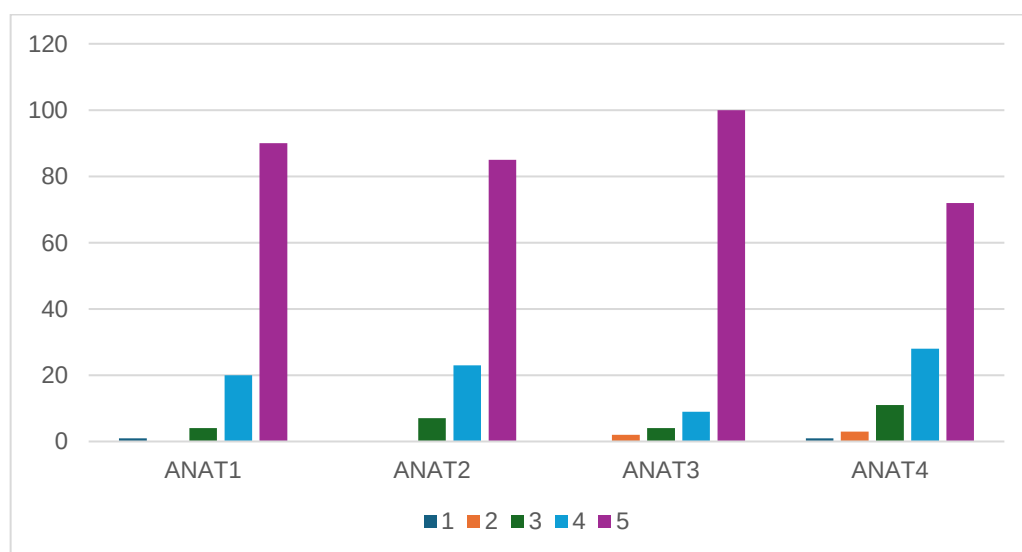
Ngoài ra, tiêu chí về giao tiếp và sự quan tâm của nhân viên đối với khách hàng đều được đánh giá tốt với điểm trung bình 3.9. Điều này cho thấy nhân viên khách sạn đã tạo được cảm giác thân thiện, thoải mái nhưng vẫn chưa phát huy hết khả năng để làm hài hết khách hàng hài lòng trong quá trình lưu trú. Nhìn chung, chất lượng dịch vụ khách hàng tại khách sạn được đánh giá khá tốt và góp phần nâng cao sự hài lòng của khách lưu trú.

c. Đánh giá về an ninh và an toàn

Bảng 2.8: Bảng thống kê số liệu đánh giá của khách hàng về dịch vụ khách hàng

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
Khách hàng cảm thấy an tâm khi lưu trú tại khách sạn.	1	0	4	20	90	4.72	0.61	Rất tốt
Hệ thống an ninh của khách sạn hoạt động hiệu quả và được quản lý chặt chẽ.	0	0	7	23	85	4.68	0.59	Rất tốt
Các hướng dẫn về an toàn cháy nổ và thoát hiểm được hiển thị rõ ràng.	0	2	4	9	100	4.80	0.58	Rất tốt
Thông tin và tài sản cá nhân của khách hàng luôn được bảo vệ tốt và có tính bảo mật cao	1	3	11	28	72	4.45	0.84	Rất tốt
Giá trị trung bình	4.66							Rất tốt

(Nguồn: Kết quả khảo sát)



Sơ đồ 2.6: Sơ đồ kết quả đánh giá của khách hàng về an ninh và an toàn

Nhận xét:

Dựa vào kết quả khảo sát có thể thấy khách hàng đánh giá rất tích cực về mức độ an ninh và an toàn tại Radisson RED Đà Nẵng. Tất cả các tiêu chí đều có điểm đánh giá trung bình cao, dao động từ 4.45 đến 4.80 và đều được xếp loại rất tốt. Điều này cho thấy khách hàng cảm thấy yên tâm và an toàn trong suốt thời gian lưu trú tại khách sạn. Tiêu chí “Các hướng dẫn về an toàn cháy nổ và thoát hiểm được hiển thị rõ ràng” có điểm trung bình cao nhất đạt 4.80, cho thấy khách sạn đã thực hiện khá tốt công tác hướng dẫn và đảm bảo an toàn cho khách hàng. Bên cạnh đó, tiêu chí “Khách hàng cảm thấy an tâm khi lưu trú tại khách sạn” cũng đạt điểm cao 4.72, phản ánh sự tin tưởng của khách hàng đối với môi trường lưu trú tại khách sạn.

Ngoài ra, hệ thống an ninh và công tác bảo mật thông tin, tài sản cá nhân của khách hàng cũng được đánh giá ở mức rất tốt với điểm trung bình lần lượt là 4.68 và 4.45. Khách sạn đã tạo được môi trường lưu trú an toàn, góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

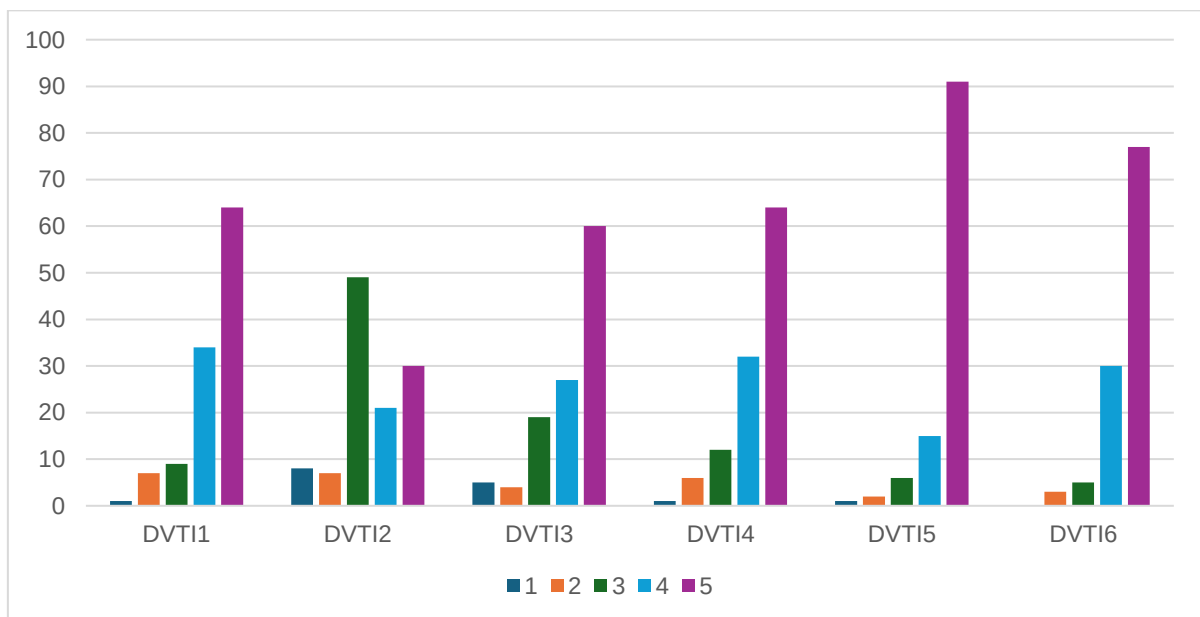
d. Đánh giá về Dịch vụ tiện ích

Bảng 2.9: Bảng thống kê số liệu đánh giá của khách hàng về dịch vụ tiện ích

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
Các dịch vụ tiện ích tại khách sạn đáp ứng tốt các nhu cầu cá nhân của khách hàng trong quá trình lưu trú.	1	7	9	34	64	4.33	0.92	Rất tốt
Dịch vụ ăn uống tại khách sạn đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng.	8	7	49	21	30	3.5	1.15	Tốt
Khách sạn cung cấp đa dạng tiện ích nhằm nâng cao trải nghiệm lưu trú của khách hàng	5	4	19	27	60	4.16	1.10	Tốt

(spa, gym, hồ bơi, phòng họp,...)								
Thời gian hoạt động của các tiện ích phù hợp với nhu cầu sử dụng của khách hàng.	1	6	12	32	64	4.32	0.92	Rất tốt
Khách hàng dễ dàng tiếp cận và sử dụng các tiện ích tại khách sạn.	1	2	6	15	91	4.68	0.73	Tốt
Các tiện ích trong khách sạn luôn được duy trì trong tình trạng sạch sẽ và đảm bảo chất lượng.	0	3	5	30	77	4.57	0.70	Rất tốt
Giá trị trung bình	4.26							Rất tốt

(Nguồn: Kết quả khảo sát)



Sơ đồ 2.7: Sơ đồ kết quả đánh giá của khách hàng về dịch vụ tiện ích

Nhận xét:

Dựa vào kết quả khảo sát có thể thấy khách hàng đánh giá khá tốt về dịch vụ tiện ích tại Radisson RED Đà Nẵng. Hầu hết các tiêu chí đều có điểm đánh giá trung bình trên 4.0, cho thấy các tiện ích của khách sạn cơ bản đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng trong quá trình lưu trú và tiêu chí “Khách hàng dễ dàng tiếp cận và sử dụng các tiện ích

tại khách sạn” có điểm trung bình cao nhất đạt 4.68, cho thấy các tiện ích được bố trí thuận tiện và dễ sử dụng. Bên cạnh đó, tiêu chí “Các tiện ích trong khách sạn luôn được duy trì trong tình trạng sạch sẽ và đảm bảo chất lượng” được khách hàng đánh giá rất tốt với điểm trung bình 4.57.

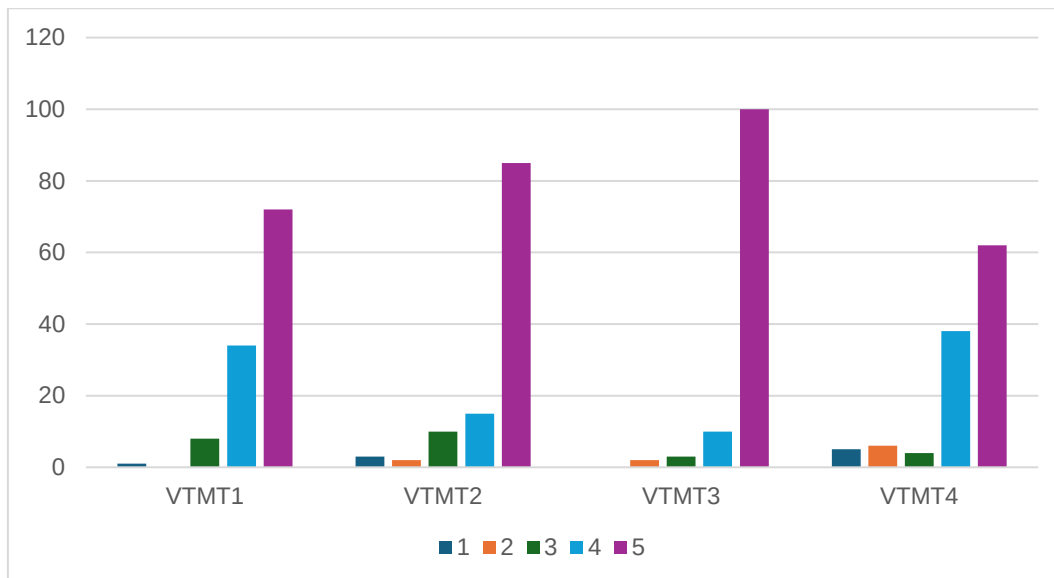
Tuy nhiên, tiêu chí “Khách sạn cung cấp đa dạng tiện ích nhằm nâng cao trải nghiệm lưu trú của khách hàng” có điểm trung bình thấp nhất là 4.16 và được xếp loại tốt. Và tiêu chí “Dịch vụ ăn uống tại khách sạn đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng” chỉ đạt được 3.5 cho thấy khách hàng chưa thật sự hài lòng về dịch vụ này và vẫn chưa đáp ứng được phần ẩm thực cho khách hàng. Điều này cho thấy khách sạn có thể tiếp tục bổ sung và đa dạng thêm các tiện ích để nâng cao trải nghiệm cho khách hàng trong thời gian tới. Nhìn chung, dịch vụ tiện ích tại khách sạn đã đáp ứng khá tốt nhu cầu của khách lưu trú và góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ tổng thể

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

Bảng 2.10: Bảng thống kê số liệu đánh giá của khách hàng về vị trí và môi trường

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
Khách sạn có vị trí giao thông thuận lợi.	1	0	8	34	72	4.53	0.70	Rất tốt
Khu vực xung quanh khách sạn đảm bảo an ninh và tạo cho khách hàng cảm giác an toàn.	3	2	10	15	85	4.54	0.92	Rất tốt
Không gian và cảnh quan xung quanh mang lại cảm giác thoải mái và thư giãn.	0	2	3	10	100	4.81	0.56	Rất tốt
Khách hàng dễ dàng di chuyển đến các địa điểm tham quan, ăn uống, mua sắm và giải trí.	5	6	4	38	62	4.27	1.05	Rất tốt
Giá trị trung bình	4.54							Rất tốt

(Nguồn: Kết quả khảo sát)



Sơ đồ 2.8: Sơ đồ kết quả đánh giá của khách hàng về vị trí và môi trường

Nhận xét:

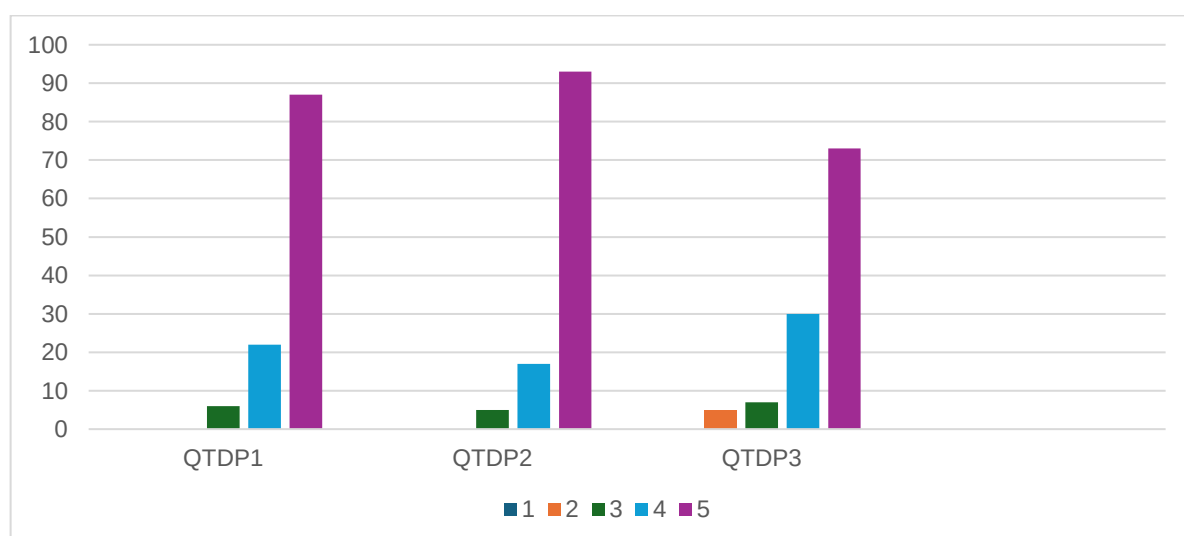
Dựa vào kết quả khảo sát có thể thấy khách hàng đánh giá khá tích cực về vị trí và môi trường xung quanh của Radisson RED Đà Nẵng. Các tiêu chí đều có điểm đánh giá trung bình trên 4.0 và được xếp loại “Rất tốt”, cho thấy khách hàng nhìn chung hài lòng với vị trí cũng như không gian xung quanh khách sạn. Tiêu chí “Không gian và cảnh quan xung quanh mang lại cảm giác thoải mái và thư giãn” có điểm trung bình cao nhất đạt 4.81. Điều này cho thấy khách hàng đánh giá cao không gian nghỉ dưỡng và môi trường xung quanh của khách sạn. Bên cạnh đó, tiêu chí về an ninh khu vực xung quanh và vị trí giao thông thuận lợi cũng được đánh giá rất tốt với điểm trung bình lần lượt là 4.54 và 4.53. Tuy nhiên, tiêu chí “Khách hàng dễ dàng di chuyển đến các địa điểm tham quan, ăn uống, mua sắm và giải trí” có điểm trung bình thấp nhất là 4.27 nhưng vẫn được xếp loại “Rất tốt”. Nhìn chung, vị trí và môi trường xung quanh khách sạn đã đáp ứng khá tốt nhu cầu nghỉ dưỡng và di chuyển của khách hàng trong quá trình lưu trú.

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

Bảng 2.11: Bảng thống kê số liệu đánh giá của khách hàng về quy trình đặt phòng và thanh toán tại khách sạn

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
Quy trình đặt phòng được thực hiện dễ dàng, thuận tiện giúp khách hàng tiết kiệm thời gian.	0	0	6	22	87	4.70	0.56	Rất tốt
Thông tin về giá cả, dịch vụ và các điều khoản khác được cung cấp rõ ràng và minh bạch.	0	0	5	17	93	4.77	0.52	Rất tốt
Quá trình thanh toán được thực hiện dễ dàng và chính xác.	0	5	7	30	73	4.49	0.80	Rất tốt
Giá trị trung bình	4.65							Rất tốt

(Nguồn: Kết quả khảo sát)



Sơ đồ 2.9: Sơ đồ kết quả đánh giá của khách hàng về quy trình đặt phòng và thanh toán tại khách sạn

Nhận xét:

Dựa vào kết quả khảo sát có thể thấy khách hàng đánh giá rất tích cực về quy trình đặt phòng và thanh toán tại Radisson RED Đà Nẵng. Các tiêu chí đều có điểm đánh giá trung bình khá cao và được xếp loại “Rất tốt”, cho thấy quy trình phục vụ của khách sạn tương đối thuận tiện và đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng. Trong đó, tiêu chí “Thông tin về giá cả, dịch vụ và các điều khoản khác được cung cấp rõ ràng và minh bạch” có điểm trung bình cao nhất đạt 4.77. Điều này cho thấy khách hàng đánh giá cao sự rõ ràng và minh bạch của khách sạn trong quá trình cung cấp thông tin dịch vụ. Bên cạnh đó, tiêu chí “Quy trình đặt phòng được thực hiện dễ dàng, thuận tiện giúp khách hàng tiết kiệm thời gian” cũng đạt điểm khá cao là 4.70, thể hiện sự thuận tiện trong quá trình đặt phòng.

Ngoài ra, tiêu chí “Quá trình thanh toán được thực hiện dễ dàng và chính xác” có điểm trung bình thấp hơn các tiêu chí còn lại, đạt 4.49 nhưng vẫn được đánh giá ở mức “Rất tốt”. Nhìn chung, quy trình đặt phòng và thanh toán tại khách sạn được khách hàng đánh giá khá tốt, góp phần nâng cao sự hài lòng trong quá trình lưu trú.

Nhận xét chung:

Qua kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng khách hàng đối với các dịch vụ là cực kỳ đồng đều và đạt được mức độ hài lòng từ khách hàng rất cao. Điều này cho thấy khách sạn đang trong quá trình phát triển và thu hút khách hàng trong và ngoài nước. Thông qua kết quả khảo sát, có thể thấy khách hàng nhìn chung đánh giá khá tích cực về chất lượng dịch vụ lưu trú tại Radisson RED Đà Nẵng. Điểm đánh giá trung bình của các tiêu chí đều ở mức cao, dao động từ 4.08 đến 4.66 trên thang điểm 5. Điều này cho thấy khách sạn đã đáp ứng tương đối tốt nhu cầu của khách hàng trong quá trình lưu trú, đồng thời tạo được sự hài lòng ở nhiều khía cạnh khác nhau của dịch vụ. Tuy nhiên vẫn còn vài khía cạnh cần được thay đổi và phát triển để phù hợp hơn với khách hàng

Trong các nhóm tiêu chí được khảo sát, yếu tố an ninh và an toàn là nội dung được khách hàng đánh giá cao nhất với điểm trung bình đạt 4.66. Kết quả này cho thấy khách hàng cảm thấy yên tâm khi lưu trú tại khách sạn, đồng thời phản ánh sự hiệu quả trong công tác quản lý an ninh, bảo mật thông tin và đảm bảo an toàn cho khách hàng của khách sạn.

Bên cạnh đó, nhóm tiêu chí về quy trình đặt phòng và thanh toán cũng đạt mức đánh giá rất cao với điểm trung bình 4.65. Điều này cho thấy khách sạn đã xây dựng

được quy trình phục vụ tương đối chuyên nghiệp, thuận tiện và minh bạch, giúp khách hàng tiết kiệm thời gian cũng như cảm thấy thoải mái trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Ngoài ra, các tiêu chí về vị trí và môi trường xung quanh đạt 4.54 cũng nhận được nhiều phản hồi tích cực từ khách hàng. Điều này cho thấy khách sạn có lợi thế về vị trí địa lý, không gian xung quanh

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả tích cực, nhóm tiêu chí về chất lượng phòng lưu trú dịch vụ khách hàng và dịch vụ tiện ích có điểm trung bình thấp hơn so với các nhóm còn lại, lần lượt là 4.44, 4.08 và 4.26. Mặc dù đây vẫn là mức đánh giá khá cao, nhưng kết quả này cho thấy khách sạn vẫn cần tiếp tục đầu tư và cải thiện thêm về cơ sở vật chất, hệ thống phòng ở cũng như đa dạng hóa các tiện ích nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Và đặc biệt phải đầu tư vào dịch vụ ẩm thực tại khách sạn.

2.4. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ lưu trú khách sạn Radisson Red Đà Nẵng

2.4.1. Ưu điểm

- Khách sạn sở hữu hệ thống phòng lưu trú được đầu tư theo hướng hiện đại, không gian phòng được thiết kế trẻ trung, có tính thẩm mỹ cao và phù hợp với xu hướng hiện nay. Bên cạnh đó, phòng ở luôn được duy trì sạch sẽ, gọn gàng và đảm bảo đầy đủ các tiện nghi cần thiết, góp phần mang lại cảm giác thoải mái và dễ chịu cho khách hàng trong suốt thời gian lưu trú. Đặc biệt, giường ngủ và nội thất trong phòng được khách hàng đánh giá cao về sự tiện nghi và khả năng tạo cảm giác thư giãn.

- Đội ngũ nhân viên của khách sạn được khách hàng đánh giá khá tích cực về thái độ phục vụ cũng như phong cách làm việc. Nhân viên luôn giữ thái độ lịch sự, thân thiện và tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng trong quá trình lưu trú. Ngoài ra, khả năng xử lý tình huống linh hoạt, chuyên nghiệp cùng với việc giải quyết yêu cầu của khách nhanh chóng cũng góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn.

- Công tác an ninh và an toàn tại khách sạn được thực hiện tương đối tốt, giúp khách hàng cảm thấy yên tâm khi sử dụng dịch vụ lưu trú. Hệ thống an ninh được quản lý chặt chẽ, các hướng dẫn về an toàn cháy nổ và thoát hiểm được bố trí rõ ràng.\

- Các dịch vụ tiện ích đi kèm như hồ bơi, phòng gym, nhà hàng và các khu vực sinh hoạt chung cơ bản đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng trong quá trình lưu trú.

Ngoài ra, các tiện ích luôn được duy trì trong tình trạng sạch sẽ và đảm bảo chất lượng, giúp nâng cao trải nghiệm nghỉ dưỡng và tạo sự thuận tiện cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại khách sạn.

2.4.2. Nhược điểm

- Mặc dù chất lượng phòng lưu trú được khách hàng đánh giá khá tốt, tuy nhiên một số yếu tố như hệ thống ánh sáng và nhiệt độ phòng vẫn chưa thực sự đáp ứng đồng đều nhu cầu của tất cả khách hàng. Một số khách vẫn cảm thấy chưa thật sự thoải mái trong quá trình sử dụng phòng, vì vậy khách sạn cần tiếp tục điều chỉnh và nâng cấp hệ thống điều hòa, ánh sáng cũng như khả năng cách âm để nâng cao trải nghiệm lưu trú

- Vào các thời điểm cao điểm hoặc mùa du lịch, số lượng khách lưu trú tăng cao có thể gây áp lực cho đội ngũ nhân viên trong quá trình phục vụ. Điều này đôi khi ảnh hưởng đến tốc độ xử lý yêu cầu của khách hàng cũng như chất lượng phục vụ giữa các bộ phận chưa thật sự đồng đều.

- Bên cạnh đó, chi phí lưu trú và sử dụng dịch vụ tại khách sạn thuộc phân khúc khá cao nên có thể chưa phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng, đặc biệt là khách du lịch có nhu cầu tiết kiệm chi phí. Điều này cũng tạo ra áp lực cạnh tranh đối với khách sạn trong việc duy trì chất lượng dịch vụ tương xứng với mức giá cung cấp.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

Trong chương 2, đề tài đã tiến hành phân tích và đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson RED Đà Nẵng thông qua các yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng. Nội dung chương tập trung giới thiệu khái quát về quá trình hình thành, cơ cấu tổ chức, tình hình hoạt động kinh doanh cũng như thực trạng phục vụ lưu trú của khách sạn trong giai đoạn 2023 – 2025.

Kết quả phân tích cho thấy hoạt động kinh doanh của khách sạn có sự tăng trưởng tích cực qua các năm, thể hiện ở doanh thu, lợi nhuận và lượng khách lưu trú đều tăng ổn định. Điều này cho thấy khách sạn đã từng bước khẳng định được vị thế trên thị trường lưu trú tại Đà Nẵng, đồng thời tạo được sự tin tưởng đối với khách hàng trong và ngoài nước. Thông qua kết quả khảo sát khách hàng, đề tài nhận thấy chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson RED Đà Nẵng nhìn chung được đánh giá khá tốt. Các yếu tố như chất lượng phòng lưu trú, an ninh – an toàn, vị trí và môi trường xung quanh, quy trình đặt phòng – thanh toán đều nhận được mức độ hài lòng cao từ phía khách hàng. Đặc biệt, khách hàng đánh giá tích cực về không gian phòng nghỉ, mức độ tiện nghi, cảnh quan xung quanh và sự minh bạch trong quy trình phục vụ.

Bên cạnh những kết quả đạt được, đề tài cũng chỉ ra một số hạn chế còn tồn tại trong quá trình cung cấp dịch vụ lưu trú thông qua các đánh giá của khách hàng tại khách sạn. Một số tiêu chí như khả năng xử lý tình huống của nhân viên, chất lượng dịch vụ ăn uống, sự đa dạng tiện ích hay hệ thống ánh sáng và nhiệt độ phòng vẫn chưa thực sự đáp ứng tốt kỳ vọng của khách hàng. Những hạn chế này phần nào ảnh hưởng đến trải nghiệm lưu trú và mức độ hài lòng chung của khách hàng. Từ những phân tích và đánh giá trên, có thể thấy rằng Radisson RED Đà Nẵng đã đạt được nhiều kết quả tích cực trong hoạt động kinh doanh và cung cấp dịch vụ lưu trú. Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh trong thời gian tới, khách sạn cần tiếp tục cải thiện các hạn chế còn tồn tại, đồng thời nâng cao chất lượng phục vụ, cơ sở vật chất và trải nghiệm khách hàng. Đây cũng là cơ sở quan trọng để đề tài đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn trong chương tiếp theo.

CHƯƠNG III: CÁC GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN RADISSON RED ĐÀ NẴNG

3.1. Định hướng và mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng

Trong bối cảnh ngày nay, ngành khách sạn và du lịch ngày càng được đa dạng hóa và ngày càng phát triển theo nhu cầu của khách hàng, điều đó dẫn đến việc ngành du lịch ngày nay ngày càng cạnh tranh rất gay gắt. Và vì đó việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú ngày càng đa dạng và trở thành yếu tố then chốt giúp khách sạn khẳng định vị thế và thu hút khách hàng.

Đối với khách sạn Radisson Red Đà Nẵng thì định hướng phát triển trong thời gian tới tập trung chủ yếu vào việc không ngừng phát triển và nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú đáp ứng nhu cầu phát triển và đa dạng hóa của khách du lịch. Vì vậy khách sạn đã xây dựng nên một hình ảnh thương hiệu hiện đại năng động và trẻ trung mang đậm một phong cách riêng.

3.1.1. Định hướng phát triển của khách sạn Radisson Red Đà Nẵng

Khách sạn định hướng phát triển theo mô hình dịch vụ hiện đại, lấy khách hàng làm trung tâm và chú trọng cá nhân hóa trải nghiệm lưu trú. Để nâng cao chất lượng dịch vụ, khách sạn tập trung đào tạo đội ngũ nhân viên về nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống nhằm mang đến phong cách phục vụ chuyên nghiệp.

Bên cạnh đó, khách sạn không ngừng đầu tư và cải thiện cơ sở vật chất như hệ thống phòng lưu trú, nhà hàng, hồ bơi, phòng gym và các tiện ích đi kèm nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng. Đồng thời, việc ứng dụng công nghệ vào quy trình đặt phòng, thanh toán và chăm sóc khách hàng cũng được đẩy mạnh để nâng cao sự thuận tiện và hiệu quả phục vụ. Ngoài ra, khách sạn còn hướng đến phát triển bền vững, thân thiện với môi trường và đảm bảo các tiêu chuẩn an ninh, an toàn, góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp và nâng cao uy tín trên thị trường.

3.1.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng

Thông qua các đánh giá từ phía khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng. Đề tài đề xuất một số giải pháp như sau

3.1.2.1. Giải pháp về cơ sở vật chất và không gian lưu trú

Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá cao về chất lượng phòng nghỉ, tuy nhiên hệ thống ánh sáng và nhiệt độ phòng vẫn là tiêu chí có mức điểm thấp nhất trong nhóm. Do đó, khách sạn cần thường xuyên kiểm tra, bảo dưỡng hệ thống điều hòa nhằm đảm bảo khả năng vận hành ổn định và đáp ứng nhu cầu của khách hàng trong các điều kiện thời tiết khác nhau. Bên cạnh đó, cần nâng cấp hệ thống chiếu sáng theo hướng linh hoạt, cho phép khách hàng dễ dàng điều chỉnh cường độ ánh sáng phù hợp với nhu cầu làm việc, nghỉ ngơi hoặc thư giãn

Ngoài ra, khách sạn cần xây dựng kế hoạch kiểm tra định kỳ cơ sở vật chất trong phòng, thay thế các trang thiết bị xuống cấp và tiếp tục duy trì tiêu chuẩn vệ sinh phòng theo tiêu chuẩn của thương hiệu Radisson nhằm đảm bảo sự đồng nhất về chất lượng lưu trú.

3.1.2.2. Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và dịch vụ khách hàng

Khả năng xử lý tình huống phát sinh của nhân viên là tiêu chí có mức đánh giá thấp nhất trong nhóm dịch vụ khách hàng. Vì vậy, khách sạn cần tăng cường đào tạo kỹ năng xử lý tình huống, giải quyết khiếu nại và chăm sóc khách hàng cho đội ngũ nhân viên

Định kỳ hằng quý, khách sạn nên tổ chức các buổi đào tạo nội bộ hoặc mời chuyên gia trong lĩnh vực khách sạn tham gia huấn luyện các tình huống thực tế thường gặp như khách phàn nàn về phòng nghỉ, thay đổi đặt phòng, mất đồ cá nhân hoặc các yêu cầu đặc biệt từ khách quốc tế

Bên cạnh đó, cần xây dựng cơ chế đánh giá hiệu quả làm việc dựa trên phản hồi của khách hàng, từ đó có chính sách khen thưởng phù hợp nhằm khuyến khích nhân viên nâng cao chất lượng phục vụ và tinh thần trách nhiệm trong công việc.

3.1.2.3. Giải pháp tăng cường an toàn an ninh tại khách sạn

Mặc dù công tác an ninh và an toàn được khách hàng đánh giá rất cao, khách sạn vẫn cần duy trì và hoàn thiện hệ thống quản lý an ninh nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ lâu dài. Khách sạn cần thường xuyên kiểm tra hệ thống camera giám sát, hệ thống báo cháy, chữa cháy và các thiết bị cứu hộ. Đồng thời, cần tổ chức các buổi diễn tập phòng cháy chữa cháy định kỳ cho nhân viên nhằm nâng cao khả năng ứng phó khi xảy ra sự cố.

Ngoài ra, khách sạn cần tăng cường bảo mật thông tin khách hàng thông qua việc kiểm soát chặt chẽ dữ liệu cá nhân trên hệ thống quản lý khách sạn, hạn chế tối đa các rủi ro liên quan đến rò rỉ thông tin khách hàng.

3.1.2.4. Giải pháp hoàn thiện và đa dạng hóa dịch vụ tiện ích

Kết quả khảo sát cho thấy dịch vụ ăn uống và sự đa dạng của các tiện ích vẫn chưa đáp ứng hoàn toàn kỳ vọng của khách hàng. Vì vậy, khách sạn cần đầu tư nâng cao chất lượng dịch vụ F&B bằng cách đa dạng hóa thực đơn, bổ sung các món ăn đặc sản địa phương, món ăn quốc tế và các thực đơn phù hợp với từng nhóm khách.

Bên cạnh đó, khách sạn có thể nghiên cứu bổ sung thêm các dịch vụ giải trí và chăm sóc sức khỏe như spa, yoga, dịch vụ thuê xe đạp, tour trải nghiệm thành phố hoặc các hoạt động giải trí cuối tuần nhằm gia tăng giá trị trải nghiệm cho khách lưu trú.

Ngoài việc mở rộng dịch vụ, khách sạn cần chú trọng công tác bảo trì các tiện ích hiện có như hồ bơi, phòng gym và khu vực công cộng nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ ổn định.

3.1.2.5. Giải pháp về phát huy lợi thế về vị trí và môi trường lưu trú tại khách sạn

Mặc dù khách hàng đánh giá cao không gian và môi trường xung quanh khách sạn, nhưng khả năng tiếp cận các điểm tham quan, vui chơi và mua sắm vẫn chưa được đánh giá nổi bật. Để khắc phục vấn đề này, khách sạn nên xây dựng các bộ tài liệu hướng dẫn du lịch, bản đồ điện tử và cẩm nang trải nghiệm Đà Nẵng dành cho khách lưu trú. Đồng thời, cần tăng cường hợp tác với các công ty lữ hành và đơn vị vận chuyển nhằm cung cấp các dịch vụ đưa đón, đặt tour hoặc thuê xe cho khách hàng.

Ngoài ra, khách sạn cần tiếp tục duy trì cảnh quan xanh, sạch, đẹp và đầu tư thêm các không gian thư giãn ngoài trời nhằm nâng cao trải nghiệm nghỉ dưỡng cho khách lưu trú.

3.1.2.6. Giải pháp hoàn thiện quy trình đặt phòng và thanh toán

Mặc dù quy trình đặt phòng và thanh toán được khách hàng đánh giá cao, khách sạn vẫn cần tiếp tục tối ưu hóa nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng trong bối cảnh chuyên đổi số hiện nay. Khách sạn cần nâng cấp hệ thống đặt phòng trực tuyến trên website và ứng dụng di động theo hướng đơn giản, thân thiện với người dùng và hỗ trợ nhiều ngôn ngữ khác nhau. Đồng thời, cần mở rộng các hình thức thanh toán điện tử

như ví điện tử, QR Code, Apple Pay, Google Pay và các loại thẻ quốc tế nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng trong nước và quốc tế.

Bên cạnh đó, khách sạn nên áp dụng hình thức check-in và check-out trực tuyến nhằm giảm thời gian chờ đợi, đặc biệt trong mùa cao điểm du lịch. Việc tích hợp công nghệ vào quy trình phục vụ sẽ góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp và gia tăng sự hài lòng của khách hàng.

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

Tại Radisson RED Đà Nẵng, mục tiêu quan trọng hàng đầu trong quá trình hoạt động là mang đến cho khách hàng trải nghiệm lưu trú thoải mái, tiện nghi và hài lòng trong suốt thời gian sử dụng dịch vụ tại khách sạn. Trong bối cảnh nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng ngày càng cao, khách sạn luôn định hướng phát triển theo hướng hiện đại, năng động và chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của nhiều đối tượng khách hàng khác nhau.

Khách sạn hướng đến việc không ngừng cải thiện và hoàn thiện chất lượng phòng lưu trú. Hệ thống phòng ở luôn được chú trọng về tính thẩm mỹ, sự tiện nghi và mức độ thoải mái nhằm mang lại cảm giác thư giãn cho khách hàng trong suốt quá trình lưu trú. Bên cạnh đó, khách sạn cũng thường xuyên kiểm tra, bảo trì và nâng cấp các trang thiết bị trong phòng để đảm bảo hoạt động ổn định, đáp ứng tốt nhu cầu nghỉ ngơi, làm việc và giải trí của khách hàng.

Ngoài việc nâng cao chất lượng phòng ở, khách sạn còn đặt mục tiêu cải thiện và phát triển hệ thống cơ sở vật chất cũng như các tiện ích đi kèm như hồ bơi, phòng gym, nhà hàng, quầy bar và các dịch vụ hỗ trợ khác. Đây được xem là một trong những yếu tố góp phần nâng cao trải nghiệm tổng thể của khách hàng, đồng thời tạo nên sự khác biệt và tăng tính cạnh tranh của khách sạn trên thị trường. Khách sạn cũng chú trọng xây dựng không gian lưu trú hiện đại, trẻ trung và phù hợp với xu hướng du lịch hiện nay.

Bên cạnh đó, việc đảm bảo vệ sinh phòng ở, không gian chung và an ninh trong khu vực khách sạn luôn được xem là mục tiêu quan trọng trong quá trình nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú. Khách sạn luôn duy trì các tiêu chuẩn vệ sinh, thường xuyên kiểm tra hệ thống an ninh và đảm bảo môi trường lưu trú an toàn, sạch sẽ nhằm mang lại sự an tâm cho khách hàng trong suốt thời gian lưu trú.

Ngoài ra, khách sạn còn hướng đến việc nâng cao tính chuyên nghiệp trong quá trình phục vụ thông qua việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động quản lý và vận hành.

Các quy trình như đặt phòng, check-in, thanh toán và chăm sóc khách hàng được hỗ trợ bằng hệ thống công nghệ hiện đại nhằm giúp khách hàng tiết kiệm thời gian và nâng cao sự thuận tiện khi sử dụng dịch vụ. Đồng thời, khách sạn cũng chú trọng đào tạo và nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và khả năng xử lý tình huống cho đội ngũ nhân viên để mang lại chất lượng phục vụ tốt hơn.

Bên cạnh những mục tiêu trên, khách sạn còn hướng đến việc xây dựng hình ảnh thương hiệu chuyên nghiệp, hiện đại và tạo được dấu ấn riêng đối với khách hàng. Việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú không chỉ giúp khách sạn gia tăng mức độ hài lòng và khả năng quay lại của khách hàng mà còn góp phần nâng cao uy tín, khả năng cạnh tranh và hướng đến sự phát triển bền vững trên thị trường du lịch, khách sạn tại thành phố

3.2. Kiến nghị

3.2.1. Đối với cơ quan quản lý nhà nước

Cơ quan quản lý nhà nước cần tăng cường hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi cho ngành du lịch khách sạn phát triển, đặc biệt tại thành phố Đà Nẵng một trong những trung tâm du lịch lớn của cả nước.

Đồng thời, cần đẩy mạnh các hoạt động quảng bá hình ảnh du lịch địa phương nhằm thu hút khách du lịch trong và ngoài nước, góp phần thúc đẩy hoạt động kinh doanh lưu trú. Bên cạnh đó, các cơ quan chức năng cần tạo điều kiện thuận lợi về thủ tục hành chính, chính sách phát triển du lịch và các chương trình hỗ trợ doanh nghiệp nhằm giúp các khách sạn nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, cải thiện chất lượng dịch vụ và tăng cường khả năng cạnh tranh trên thị trường.

3.2.2. Đối với ban lãnh đạo của khách sạn

Ban lãnh đạo khách sạn cần tiếp tục quan tâm đầu tư và nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị cũng như hệ thống phòng lưu trú nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Đồng thời, khách sạn cần xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, tạo động lực cho nhân viên thông qua các chính sách khen thưởng và đãi ngộ phù hợp nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm và chất lượng phục vụ. Bên cạnh đó, cần tăng cường ứng dụng công nghệ vào các hoạt động quản lý, đặt phòng, thanh toán và chăm sóc khách hàng để nâng cao hiệu quả vận hành và mang lại sự thuận tiện cho khách lưu trú. Ngoài ra, khách sạn cũng cần chú trọng hơn trong việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản hồi của khách hàng nhằm kịp thời cải thiện những hạn chế còn tồn tại và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ lưu trú. Đối với cơ quan quản lý nhà nước

TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Trong chương 3, đề tài đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson RED Đà Nẵng dựa trên những hạn chế đã được phân tích ở chương 2. Các giải pháp được xây dựng theo hướng phù hợp với tình hình thực tế hoạt động của khách sạn và tập trung vào việc nâng cao trải nghiệm của khách hàng trong quá trình lưu trú.

Cụ thể, đề tài đã đưa ra các giải pháp liên quan đến việc nâng cao chất lượng phòng lưu trú, cải thiện chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên, tăng cường công tác đảm bảo an ninh – an toàn, đa dạng hóa dịch vụ tiện ích, cải thiện môi trường lưu trú cũng như hoàn thiện quy trình đặt phòng và thanh toán. Bên cạnh đó, đề tài cũng đề xuất các giải pháp chung về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tăng cường ứng dụng công nghệ trong quản lý và phục vụ khách hàng, đồng thời chú trọng tiếp nhận và xử lý ý kiến phản hồi của khách lưu trú nhằm không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ.

Ngoài những giải pháp đối với khách sạn, đề tài còn đưa ra một số kiến nghị đối với cơ quan quản lý nhà nước nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của ngành du lịch khách sạn tại thành phố Đà Nẵng thông qua việc hỗ trợ cơ sở hạ tầng, quảng bá du lịch, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và hoàn thiện các chính sách hỗ trợ doanh nghiệp.

Nhìn chung, các giải pháp và kiến nghị được đề xuất trong chương 3 có ý nghĩa thiết thực trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson RED Đà Nẵng. Nếu được áp dụng hiệu quả, các giải pháp này sẽ góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, cải thiện hiệu quả hoạt động kinh doanh và tăng cường khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Trong những năm gần đây, cùng với sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch, nhu cầu về dịch vụ lưu trú chất lượng cao ngày càng gia tăng, đòi hỏi các khách sạn không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm đáp ứng kỳ vọng của khách hàng và nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường. Chính vì vậy, việc nghiên cứu chất lượng dịch vụ lưu trú và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại khách sạn Radisson RED Đà Nẵng là cần thiết và có ý nghĩa thực tiễn.

Thông qua quá trình nghiên cứu, đề tài đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về dịch vụ lưu trú, chất lượng dịch vụ lưu trú, các đặc điểm của chất lượng dịch vụ lưu trú cũng như các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn. Đây là cơ sở khoa học quan trọng để phân tích và đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson RED Đà Nẵng.

Trên cơ sở do khách sạn cung cấp kết hợp với kết quả khảo sát khách hàng, đề tài đã tiến hành phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn thông qua các nhóm tiêu chí gồm: cơ sở vật chất và chất lượng phòng lưu trú, chất lượng phục vụ của nhân viên, an ninh – an toàn, dịch vụ tiện ích, vị trí và môi trường xung quanh, quy trình đặt phòng và thanh toán. Kết quả nghiên cứu cho thấy đa số khách hàng đánh giá tích cực đối với chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn. Nhiều tiêu chí đạt mức hài lòng cao như chất lượng phòng nghỉ, hệ thống an ninh – an toàn, vị trí khách sạn và quy trình đặt phòng. Điều này cho thấy khách sạn đã có những nỗ lực đáng kể trong việc đầu tư cơ sở vật chất, nâng cao chất lượng phục vụ và xây dựng hình ảnh thương hiệu trên thị trường.

Bên cạnh những kết quả đạt được, nghiên cứu cũng chỉ ra một số hạn chế còn tồn tại như khả năng xử lý tình huống của nhân viên chưa thực sự đáp ứng kỳ vọng của khách hàng, dịch vụ ăn uống chưa được đánh giá cao, một số tiện ích chưa đa dạng và một số yếu tố liên quan đến không gian phòng lưu trú vẫn cần tiếp tục hoàn thiện. Đây là những vấn đề cần được khách sạn quan tâm khắc phục nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng.

Từ những kết quả nghiên cứu và đánh giá thực trạng, đề tài đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson RED Đà Nẵng, bao gồm: nâng cấp cơ sở vật chất và không gian lưu trú; nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và dịch vụ khách hàng; tăng cường công tác an ninh, an toàn; đa dạng hóa hệ

thông tiện ích; phát huy lợi thế vị trí và môi trường lưu trú; hoàn thiện quy trình đặt phòng và thanh toán; đồng thời tăng cường ứng dụng công nghệ trong quản lý và phục vụ khách hàng. Nếu được triển khai hiệu quả, các giải pháp này sẽ góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng, gia tăng hiệu quả hoạt động kinh doanh và nâng cao khả năng cạnh tranh của khách sạn trong thời gian tới.

Do hạn chế về thời gian nghiên cứu, phạm vi khảo sát và khả năng tiếp cận nguồn dữ liệu, khóa luận không tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Tác giả kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ quý thầy cô và các nhà nghiên cứu để đề tài được hoàn thiện hơn.

Hy vọng rằng kết quả nghiên cứu của đề tài sẽ là nguồn tài liệu tham khảo hữu ích cho khách sạn Radisson RED Đà Nẵng trong quá trình nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, đồng thời góp phần bổ sung thêm cơ sở tham khảo cho các nghiên cứu liên quan đến lĩnh vực quản trị khách sạn và du lịch trong tương lai.

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình thực hiện khóa luận tốt nghiệp với đề tài: “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson RED Đà Nẵng”, em đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, giúp đỡ và hỗ trợ từ phía thầy cô, gia đình, bạn bè và đơn vị thực tập. Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc đến quý thầy cô Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng đặc biệt là quý thầy cô khoa du lịch đã tận tình giảng dạy, truyền đạt kiến thức và tạo điều kiện thuận lợi cho em trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu.

Hơn hết em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến giảng viên hướng dẫn Nguyễn Thị Bảo Uyên đã tận tình hướng dẫn, góp ý và hỗ trợ em trong suốt quá trình thực hiện và hoàn thiện khóa luận tốt nghiệp này. Em cũng xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo cùng toàn thể anh, chị nhân viên bộ phận lễ tân và toàn thể nhân viên tại khách sạn Radisson RED Đà Nẵng đã nhiệt tình hỗ trợ, cung cấp thông tin, tạo điều kiện thuận lợi cho em trong thời gian thực tập và thu thập số liệu để hoàn thành đề tài. Bên cạnh đó, em xin gửi lời cảm ơn đến gia đình, bạn bè đã luôn động viên, hỗ trợ và tạo điều kiện tốt nhất cho em trong suốt quá trình học tập cũng như thực hiện khóa luận.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng trong quá trình thực hiện đề tài, tuy nhiên do kiến thức và kinh nghiệm thực tế còn hạn chế nên khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu từ quý thầy cô để đề tài được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Văn Mạnh & Hoàng Thị Lan Hương (2008), Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn, Hà Nội, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.
2. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2001), Thông tư số 01/2001/TT-TCDL về hướng dẫn thực hiện Nghị định về cơ sở lưu trú du lịch, Hà Nội, Tổng cục Du lịch Việt Nam.
3. Nguyễn Văn Đính & Trần Thị Minh Hòa (2006), Giáo trình Kinh tế du lịch, Hà Nội, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.
4. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2023), *Báo cáo thường niên du lịch Việt Nam năm 2023*, Hà Nội.
5. Kotler, P. & Armstrong, G. (2012), Principles of Marketing, New Jersey, Pearson Education.
6. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988), “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, Journal of Retailing, 64(1), tr.12–40.
7. Gronroos, C. (1984), “A Service Quality Model and Its Marketing Implications”, European Journal of Marketing, 18(4), tr.36–44.
8. Lê Thái Phụng, Giáo trình Quản trị chất lượng dịch vụ, Nhà xuất bản Thống kê.
9. Khách sạn Radisson Red Đà Nẵng hình ảnh và thông tin từ khách sạn
10. Phòng nhân sự Khách sạn Radisson RED Đà Nẵng. Tài liệu nội bộ về cơ cấu và tình hình nhân sự khách sạn, Đà Nẵng.

PHỤ LỤC

Phụ lục 1. Mẫu phiếu khảo sát khách hàng

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

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN RADISSON RED ĐÀ NẴNG

Kính chào quý khách,

Tôi hiện là sinh viên năm cuối chuyên ngành quản trị khách sạn, trường Đại Học Kiến Trúc Đà Nẵng. Đang thực hiện khóa luận tốt nghiệp nghiên cứu về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng . Kính mong quý khách hàng dành ít thời gian để cho biết ý kiến của bản thân về các tiêu chí đánh giá. Sự đánh giá của quý khách hàng là niềm vinh hạnh đối với chúng tôi và giúp khách sạn có thể cải thiện hơn mỗi ngày.

Phiếu khảo sát này nhằm thu nhập các ý kiến đánh giá của Quý khách về chất lượng dịch vụ trong thời gian lưu trú tại khách sạn. Mọi thông tin chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu và được bảo mật hoàn toàn .

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Quý khách hàng.

PHẦN I: THÔNG TIN CỦA KHÁCH HÀNG

Câu 1: Họ và tên (không bắt buộc):

Câu 2: Địa chỉ email (không bắt buộc):

Câu 3: Giới tính

Nam ☐

Nữ ☐

Câu 4: Độ tuổi

☐ Dưới 25 tuổi

☐ Từ 25 – 35 tuổi

☐ Từ 36 – 45 tuổi

☐ Trên 45 tuổi

Câu 5: Số lần quý khách hàng sử dụng dịch vụ lưu trú tại khách sạn

☐ Lần đầu

☐ 2-3 lần

☐ trên 3 lần

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ CỦA KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ

Nhằm đánh giá và cải thiện chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Radisson Red Đà Nẵng. Quý khách hàng vui lòng cho biết mức độ hài lòng bằng cách đánh dấu (X) vào các ý kiến sau.

Mỗi tiêu chí có 5 mức độ tương ứng:

!- Hoàn toàn không hài lòng đến 5- Hoàn toàn hài lòng

STT	Tiêu chí đánh giá	Mức độ đồng ý				
		1	2	3	4	5
A. CHẤT LƯỢNG PHÒNG LƯU TRÚ						
1	Phòng lưu trú luôn được vệ sinh sạch sẽ và gọn gàng.					
2	Không gian phòng được thiết kế theo phong cách hiện đại, có tính thẩm mỹ cao và tối ưu diện tích.					
3	Trang thiết bị trong phòng luôn duy trì hoạt động ổn định đáp ứng tốt các nhu cầu nghỉ ngơi, làm việc.					
4	Giường ngủ và nội thất trong phòng mang lại cảm giác thư giãn và tiện nghi.					
5	Hệ thống ánh sáng và nhiệt độ phòng phù hợp và dễ chịu.					
6	Phòng lưu trú đảm bảo sự riêng tư và hạn chế tiếng ồn.					
B. DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG						
7	Nhân viên buồng phòng giao tiếp lịch sự, tạo cảm giác thoải mái, thân thiện và khách hàng cảm thấy được tôn trọng.					
8	Nhân viên xử lý các tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp và linh hoạt.					
9	Yêu cầu của khách hàng được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả.					
10	Nhân viên luôn lắng nghe và tận tình chăm sóc cho mỗi nhu cầu cá nhân của khách hàng trong quá trình lưu trú.					
C. AN NINH VÀ AN TOÀN						
11	Khách hàng cảm thấy an tâm khi lưu trú tại khách sạn.					

12	Hệ thống an ninh của khách sạn hoạt động hiệu quả và được quản lý chặt chẽ.					
13	Các hướng dẫn về an toàn cháy nổ và thoát hiểm được hiển thị rõ ràng.					
14	Thông tin và tài sản cá nhân của khách hàng luôn được bảo vệ tốt và có tính bảo mật cao					
D. DỊCH VỤ TIỆN ÍCH						
15	Các dịch vụ tiện ích tại khách sạn đáp ứng tốt các nhu cầu cá nhân của khách hàng trong quá trình lưu trú.					
16	Dịch vụ ăn uống tại khách sạn đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng.					
17	Khách sạn cung cấp đa dạng tiện ích nhằm nâng cao trải nghiệm lưu trú của khách hàng (spa, gym, hồ bơi, phòng họp,...)					
18	Thời gian hoạt động của các tiện ích phù hợp với nhu cầu sử dụng của khách hàng.					
19	Khách hàng dễ dàng tiếp cận và sử dụng các tiện ích tại khách sạn.					
20	Các tiện ích trong khách sạn luôn được duy trì trong tình trạng sạch sẽ và đảm bảo chất lượng.					
E. VỊ TRÍ VÀ MÔI TRƯỜNG XUNG QUANH						
21	Khách sạn có vị trí giao thông thuận lợi.					
22	Khu vực xung quanh khách sạn đảm bảo an ninh và tạo cho khách hàng cảm giác an toàn.					
23	Không gian và cảnh quan xung quanh mang lại cảm giác thoải mái và thư giãn.					
24	Khách hàng dễ dàng di chuyển đến các địa điểm tham quan, ăn uống, mua sắm và giải trí.					
F. QUY TRÌNH ĐẶT PHÒNG VÀ THANH TOÁN						
25	Quy trình đặt phòng được thực hiện dễ dàng, thuận tiện giúp khách hàng tiết kiệm thời gian.					

26	Thông tin về giá cả, dịch vụ và các điều khoản khác được cung cấp rõ ràng và minh bạch.					
27	Quá trình thanh toán được thực hiện dễ dàng và chính xác.					

PHẦN III: NHỮNG ĐÁNH GIÁ VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

Câu 28. Quý khách có góp ý nhằm cải thiện điều gì hay có đề xuất gì giúp khách sạn Radisson Red Đà Nẵng nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú?

.....
.....
.....

Những ý kiến đóng góp của Quý khách sẽ là cơ sở quan trọng để tôi hoàn thiện đề tài khóa luận của mình một cách chính chu và tốt nhất. Cũng như góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Radisson Rd Đà Nẵng

Chân thành cảm ơn Quý khách đã dành thời gian tham gia bài khảo sát!

Phụ lục 1.2. Mẫu phiếu khảo sát KH (tiếng Hàn)

Customer Survey on the Quality of Accommodation Services at Radisson RED Da Nang Hotel

Dear Valued Guest,

I am currently a fourth-year student majoring in Hotel Management at Da Nang Architecture University. I am conducting my graduation thesis on the quality of accommodation services at Radisson RED Da Nang Hotel.

I would greatly appreciate it if you could take a few minutes to complete this survey and share your opinions regarding the evaluation criteria. Your valuable feedback is a great honor to us and will contribute significantly to the improvement of the hotel's service quality.

This survey is designed to collect guests' opinions and experiences regarding the quality of services provided during their stay at the hotel. All information collected will be used solely for research purposes and will be kept strictly confidential.

Thank you very much for your valuable cooperation and support.

Part I: Customer Information

Question 1: Full Name (Optional):

Question 2: Email Address (Optional):

Question 3: Gender

☐ Male ☐ Female

Question 4: Age Group

☐ Under 25 years old

☐ 25 – 35 years old

☐ 36 – 45 years old

☐ Over 45 years old

Question 5: How many times have you used the accommodation services at this hotel?

☐ First time

☐ 2-3 time

☐ more than 3 time

Part II: Customer Evaluation of Accommodation Service Quality

To evaluate and improve the quality of accommodation services at Radisson RED Da Nang Hotel, please indicate your level of satisfaction by marking (X) in the appropriate box.

Rating Scale:

1 = Very Dissatisfied

2 = Dissatisfied

3 = Neutral

4 = Satisfied

5 = Very Satisfied

NO	Evaluation Criteria	Level of Agreement				
		1	2	3	4	5
A. Room Service Quality						
1	The room is always kept clean and tidy.					
2	The room is designed in a modern style with an attractive appearance and efficient use of space.					
3	The facilities and equipment in the room function properly and effectively meet guests' needs for relaxation and work.					

4	The bed and room furniture provide comfort and convenience.					
5	The lighting and temperature control systems in the room are appropriate and comfortable.					
6	The room provides privacy and effectively minimizes noise.					
B. Customer Service						
7	Staff are polite, friendly, and make guests feel respected and comfortable.					
8	Staff handle unexpected situations professionally and flexibly.					
9	Guest requests are resolved quickly and efficiently.					
10	Staff actively listen to guest feedback and thoughtfully attend to individual needs during the stay.					
C. Safety and Security Services						
11	Guests feel safe during their stay at the hotel.					
12	The hotel's security system is effectively managed and operated.					
13	Fire safety and emergency evacuation instructions are clearly displayed.					
14	Guests' personal information and belongings are securely protected.					
D. Facility and Amenity Services						
15	The hotel's amenities effectively meet guests' personal needs during their stay.					
16	The hotel's food and beverage services meet guests' expectations.					
17	The hotel provides a variety of amenities (spa, gym, swimming pool, meeting rooms, etc.) to enhance the guest experience.					
18	The operating hours of the amenities are convenient for guests.					
19	Guests can easily access and use the hotel's amenities.					
20	The hotel's amenities are consistently clean and well maintained.					
E. Location and Surrounding Environment						
21	The hotel is conveniently located for transportation and travel.					
22	The surrounding area is secure and provides guests with a sense of safety.					
23	The surrounding environment and scenery provide a relaxing and comfortable atmosphere.					
24	Guests can easily access tourist attractions, restaurants, shopping, and entertainment venues.					
F. Room Reservation and Payment Procedures						

25	The room reservation process is simple and convenient, helping guests save time.					
26	Information regarding prices, services, and terms is provided clearly and transparently.					
27	The payment process is easy, accurate, and convenient.					

Part III: Customer Evaluation and Suggestions

Question 28: Please feel free to share any comments, suggestions, or areas that you believe should be improved in order to enhance the quality of accommodation services at Radisson RED Da Nang Hotel.

Part III: Customer Evaluation and Suggestions

Question 28: Please feel free to share any comments, suggestions, or areas that you believe should be improved in order to enhance the quality of accommodation services at Radisson RED Da Nang Hotel.

Your valuable feedback will serve as an important source of information in helping me complete my graduation thesis more comprehensively and effectively. It will also contribute significantly to improving the quality of accommodation services at Radisson RED Da Nang Hotel.

Thank you very much for your participation and for taking the time to complete this survey!

Part III: Customer Evaluation and Suggestions

Question 28: Please feel free to share any comments, suggestions, or areas that you believe should be improved in order to enhance the quality of accommodation services at Radisson RED Da Nang Hotel.

Your valuable feedback will serve as an important source of information in helping me complete my graduation thesis more comprehensively and effectively. It will also

contribute significantly to improving the quality of accommodation services at Radisson RED Da Nang Hotel.

Thank you very much for your participation and for taking the time to complete this survey!

Phụ lục 1.3. Mẫu phiếu khảo sát khách hàng (Tiếng Nga)

АНКЕТА ОПРОСА КЛИЕНТОВ О КАЧЕСТВЕ УСЛУГ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ Radisson RED Đà Nẵng

Уважаемые гости!,

Я являюсь студенткой выпускного курса факультета гостиничного менеджмента Данангский архитектурный университет. В настоящее время я выполняю выпускную квалификационную работу, посвящённую исследованию качества услуг проживания в отеле Radisson RED Đà Nẵng. Просим Вас уделить немного времени и поделиться своим мнением по следующим критериям оценки. Ваши отзывы являются для нас большой честью и помогают отелю совершенствовать качество обслуживания с каждым днём. Данная анкета предназначена для сбора мнений гостей о качестве услуг во время проживания в отеле. Вся предоставленная информация используется исключительно в исследовательских целях и полностью конфиденциальна.

Искренне благодарим Вас за сотрудничество и участие в опросе!

ЧАСТЬ I: ИНФОРМАЦИЯ О КЛИЕНТЕ

Вопрос 1: Фамилия и имя

(необязательно):.....

Вопрос 2: Адрес электронной почты

(необязательно):.....

Вопрос 3: Пол

☐ Мужской ☐ Женский

Вопрос 4: Возраст

☐ До 25 лет

☐ От 25 до 35 лет

☐ От 36 до 45 лет

☐ Старше 45 лет

Вопрос 5: Сколько раз Вы пользовались услугами проживания в отеле?

☐ Первый раз

☐ 2–3 раза

☐ Более 3 раз

ЧАСТЬ II: ОЦЕНКА КЛИЕНТАМИ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПРОЖИВАНИЯ

Для оценки и улучшения качества услуг проживания в Radisson RED Đà Nẵng, просим Вас указать уровень своей удовлетворённости, поставив знак (X) напротив соответствующего варианта ответа. Каждый критерий оценивается по 5-балльной шкале: 1 — Полностью не удовлетворён(а) - 5 — Полностью удовлетворён(а)

№	Критерии оценки	Степень согласия				
		1	2	3	4	5
А. КАЧЕСТВО НОМЕРОВ ДЛЯ ПРОЖИВАНИЯ						
1	Номера для проживания всегда поддерживаются в чистоте и порядке.					
2	Пространство номера оформлено в современном стиле, отличается высокой эстетикой и оптимальным использованием площади.					
3	Оборудование в номере работает стабильно и хорошо удовлетворяет потребности отдыха и работы.					
4	Кровать и мебель в номере обеспечивают комфорт и ощущение уюта.					
5	Система освещения и температура в номере являются комфортными и приятными.					
6	Номера обеспечивают приватность и эффективно минимизируют уровень шума.					
В. ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ						
7	Сотрудники службы уборки номеров вежливо общаются, создают комфортную и дружелюбную атмосферу, благодаря чему гости чувствуют себя уважаемыми.					

8	Сотрудники профессионально и гибко решают возникающие ситуации.					
9	Запросы клиентов решаются быстро и эффективно.					
10	Персонал всегда внимательно слушает и заботливо удовлетворяет индивидуальные потребности каждого гостя в период проживания.					
С. БЕЗОПАСНОСТЬ И ОХРАНА						
11	Гости чувствуют себя в безопасности во время проживания в отеле.					
12	Система безопасности отеля работает эффективно и находится под строгим контролем.					
13	Инструкции по пожарной безопасности и эвакуации размещены чётко и на видном месте.					
14	Персональные данные и имущество гостей надёжно защищены и имеют высокий уровень конфиденциальности.					
D. УСЛУГИ И УДОБСТВА						
15	Услуги и удобства отеля хорошо удовлетворяют индивидуальные потребности клиентов во время проживания.					
16	Питание в отеле соответствует ожиданиям и потребностям гостей.					
17	Отель предоставляет разнообразные удобства для улучшения качества проживания (спа, тренажёрный зал, бассейн, конференц-зал и т.д.).					
18	Время работы удобств соответствует потребностям гостей.					
19	Гости легко получают доступ к удобствам и могут ими пользоваться без затруднений.					
20	Все удобства в отеле постоянно поддерживаются в чистоте и находятся в хорошем состоянии.					
E. МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ И ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА						

21	Отель имеет удобное транспортное расположение.					
22	Окружающая территория отеля обеспечивает безопасность и создаёт у гостей ощущение защищённости.					
23	Пространство и ландшафт вокруг отеля способствуют комфорту и расслаблению.					
24	Гости могут легко добраться до туристических достопримечательностей, ресторанов, торговых центров и развлекательных заведений.					
Г. ПРОЦЕСС БРОНИРОВАНИЯ И ОПЛАТЫ						
25	Процесс бронирования номеров осуществляется легко и удобно, что позволяет клиентам экономить время.					
26	Информация о ценах, услугах и других условиях предоставляется чётко и прозрачно.					
27	Процесс оплаты осуществляется просто и точно.					

ЧАСТЬ III: ОЦЕНКИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ КЛИЕНТОВ

Вопрос 28. Есть ли у Вас какие-либо замечания или предложения по улучшению качества услуг проживания в отеле Radisson RED Đà Nẵng?

.....

Ваши комментарии будут важной основой для того, чтобы я смог(ла) более качественно и полноценно завершить свою выпускную квалификационную работу. Они также помогут повысить качество услуг проживания в Radisson RED Đà Nẵng.

Искренне благодарю Вас за участие в данном опросе!