

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại
Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng”**

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên
Sinh viên thực hiện : Bùi Phạm Yến Nhi
Mã số sinh viên : 2254060026
Khóa học : 2022-2026
Lớp : 22KS1

Đà Nẵng, tháng 06 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Bùi Phạm Yến Nhi

MSSV: 2254060026

Lớp: 22KS1

Khóa: 22

Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch & Lữ hành

1. Tên đề tài: “Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng”

2. Nội dung :

Mục tiêu nghiên cứu: Nghiên cứu chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Hải Triều Đà Nẵng. Qua đó, nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Hải Triều Đà Nẵng.

Nội dung nghiên cứu: Đề tài gồm 3 chương chính:

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

Chương 2: Thực trạng hoạt động kinh doanh và các yếu tố ảnh hưởng; phân tích kết quả khảo sát sự hài lòng của khách hàng tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng.

Chương 3: Định hướng phát triển và hệ thống giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng phòng, dịch vụ khách hàng, an ninh, tiện ích, quy trình đặt phòng và thanh toán.

Phương pháp thực hiện:

Nghiên cứu tài liệu: Tham khảo các cơ sở lý thuyết, mô hình và thang đo về chất lượng dịch vụ lưu trú trong kinh doanh khách sạn.

Phân tích, so sánh: Đánh giá thực trạng chất lượng phục vụ của bộ phận lưu trú thông qua phản hồi của khách hàng.

Dữ liệu thu thập được tổng hợp và phân tích bằng phương pháp tổng hợp thống kê mô tả.

3. Ngày giao khóa luận : / /2026

4. Ngày hoàn thành khóa luận : 30 / 05 /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

Trưởng bộ môn
(ký ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn
(ký ghi rõ họ tên)

Sinh viên thực hiện
(ký ghi rõ họ tên)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên:

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

Tên đề tài: “Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Hải Triều
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

MỤC LỤC	iii
LỜI CẢM ƠN	vi
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, BIỂU ĐỒ	ix
MỞ ĐẦU	xi
1. Lý do chọn đề tài	xi
2. Mục tiêu nghiên cứu	xi
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	xii
4. Phương pháp nghiên cứu	xii
5. Bố cục khóa luận	xii
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. Đặc điểm kinh doanh khách sạn	2
1.2. Tổng quan về dịch vụ lưu trú	3
1.2.1. Khái niệm dịch vụ lưu trú	3
1.2.2. Đặc điểm dịch vụ lưu trú	3
1.2.3. Vai trò của dịch vụ lưu trú trong hoạt động kinh doanh khách sạn	5
1.3. Tổng quan về chất lượng dịch vụ lưu trú	6
1.3.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ lưu trú	6
1.3.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú	7
1.4. Thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú	8
1.5. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú đối với hoạt động kinh doanh khách sạn	10
TIỂU KẾT CHƯƠNG 1	12

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN HẢI TRIỀU ĐÀ NẴNG.....	14
2.1. Giới thiệu tổng quan về khách sạn Hải Triều	14
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn	14
2.1.2. Cơ cấu tổ chức và quản lý.....	16
2.1.3. Sản phẩm dịch vụ của khách sạn	20
2.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn 2023-2025	21
2.2. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Hải Triều	24
2.2.1. Cơ sở vật chất – không gian lưu trú	24
2.2.2. Nhân viên phục vụ của bộ phận lưu trú.....	25
2.2.3. Quy trình tiêu chuẩn dịch vụ lưu trú	27
2.2.4. Sự phối hợp giữa các bộ phận trong dịch vụ lưu trú	28
2.2.5. Công tác quản lý – giám sát.....	30
2.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Hải Triều.....	30
2.3.1. Mô tả khảo sát.....	30
2.3.2. Mô tả mẫu khảo sát	34
2.3.3. Kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú.....	35
2.4. Đánh giá chung về CLDV lưu trú của khách sạn Hải Triều Đà Nẵng	51
2.4.1. Ưu điểm	51
2.4.2. Nhược điểm	52
TIỂU KẾT CHƯƠNG 2	53
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN HẢI TRIỀU - ĐÀ NẴNG	56
3.1. Định hướng và mục tiêu phát triển của Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng .	56
3.1.1. Định hướng phát triển của khách sạn	56
3.1.2. Mục tiêu phát triển.....	57
3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Hải Triều Đà Nẵng	59
3.2.1. Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất và phòng lưu trú.....	59

3.2.2. Nâng cao khả năng đáp ứng và kỹ năng xử lý yêu cầu của khách hàng	60
3.2.3. Đa dạng hóa dịch vụ tiện ích và dịch vụ ăn uống	60
3.2.5. Hoàn thiện quy trình đặt phòng và thanh toán	61
3.2.6. Khắc phục hạn chế về vị trí	61
TIỂU KẾT CHƯƠNG 3	63
KẾT LUẬN	65
Phụ lục 1. Mẫu phiếu khảo sát KH.....	67
Phụ lục 1.1. Mẫu phiếu khảo sát KH (Tiếng Việt).....	67
Phụ lục 1.2. Mẫu phiếu khảo sát KH (Tiếng Anh)	72
Phụ lục 1.3. Mẫu phiếu khảo sát KH (Tiếng Trung).....	75
TÀI LIỆU THAM KHẢO	79

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập và thực hiện khóa luận với đề tài “Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Hải Triều – Đà Nẵng” em đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, chỉ dẫn và hỗ trợ quý báu từ Quý Thầy, Cô, đơn vị thực tập, gia đình và bạn bè. Những sự giúp đỡ đó là nguồn động viên to lớn để em có thể hoàn thành khóa luận này. Trước hết, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Quý Thầy, Cô Khoa Du lịch – Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng đã tận tâm giảng dạy, truyền đạt cho em những kiến thức nền tảng và chuyên sâu trong suốt thời gian học tập. Đây chính là cơ sở lý luận quan trọng giúp em vận dụng vào quá trình nghiên cứu và hoàn thiện đề tài.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc đến cô Nguyễn Thị Bảo Uyên, giảng viên hướng dẫn khóa luận, người đã trực tiếp định hướng, góp ý chi tiết và tận tình chỉnh sửa từng nội dung, giúp em hoàn thiện đề tài một cách khoa học, logic và sát với thực tiễn. Em cũng xin trân trọng cảm ơn Ban lãnh đạo cùng toàn thể anh, chị nhân viên tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng đã tạo điều kiện thuận lợi, hỗ trợ cung cấp thông tin, số liệu và chia sẻ kinh nghiệm thực tế quý báu trong suốt quá trình em khảo sát và thu thập dữ liệu cho khóa luận.

Bên cạnh đó, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến gia đình và bạn bè đã luôn quan tâm, động viên và hỗ trợ em về tinh thần trong suốt thời gian thực hiện đề tài.

Mặc dù đã nỗ lực hết mình, nhưng do còn hạn chế về kiến thức, kinh nghiệm nghiên cứu và thời gian thực hiện, khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu của Quý Thầy, Cô để bài khóa luận được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Đà Nẵng, tháng 03 năm 2026

Sinh viên thực hiện

Bùi Phạm Yên Nhi

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Ý nghĩa
CLDV	Chất lượng dịch vụ

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.4 Thang đo chất lượng dịch vụ lưu trú dựa trên các yếu tố cấu thành dịch vụ.....	8
Bảng 2.1.4 Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng.....	21
Bảng 2.1.6 Lượng khách của Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng giai đoạn 2023–2025....	23
Bảng 2.2.2 Bảng số liệu nhân lực bộ phận lưu trú của Hải Triều Hotel Đà Nẵng.....	25
Bảng 2.3.1.1 Thang đo đánh giá CLDV lưu trú của khách sạn Hải Triều Đà Nẵng.....	31
Bảng 2.3.1.2 Ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình.....	33
Bảng 2.3.2 Đặc điểm mẫu khảo sát (n = 123).....	34
Bảng 2.3.3.1 Đánh giá về Chất lượng phòng lưu trú.....	35
Bảng 2.3.3.2 Đánh giá về Dịch vụ khách hàng.....	37
Bảng 2.3.3.3 Đánh giá về An ninh và an toàn.....	38
Bảng 2.3.3.4 Đánh giá về Dịch vụ tiện ích.....	40
Bảng 2.3.3.5 Đánh giá về Vị trí và môi trường xung quanh.....	42
Bảng 2.3.3.6 Đánh giá về Quy trình đặt thanh toán phòng và thanh toán.....	44
Bảng 2.3.3.7 Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng.....	45
Bảng 2.3.3.9 Khả năng quay lại hoặc giới thiệu dịch vụ lưu trú tại Khách sạn.....	47
Bảng 2.3.3.11 Đánh giá tổng kết.....	49

DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, BIỂU ĐỒ

Hình 2.1.1 Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng.....	14
Hình 2.1.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn.....	17
Hình 2.1.5 Biểu đồ Kết quả hoạt động kinh doanh tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng.....	22
Hình 2.3.3.8 Biểu đồ thể hiện sự hài lòng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng.....	47
Hình 2.3.3.10 Biểu đồ thể hiện Khả năng quay lại hoặc giới thiệu dịch vụ lưu trú tại Khách sạn.....	48
Hình 2.3.3.12 Biểu đồ thể hiện giá trị trung bình các nhóm tiêu chí đánh giá CLDV lưu trú.....	49

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Hoạt động kinh doanh khách sạn giữ vai trò quan trọng trong phát triển du lịch, là sự phối hợp của nhiều bộ phận nghiệp vụ như lễ tân, buồng phòng, ẩm thực và các dịch vụ bổ sung. Trong đó, bộ phận lưu trú là bộ phận cốt lõi, trực tiếp cung cấp dịch vụ phòng nghỉ và đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi của khách trong suốt thời gian lưu trú. Chất lượng phục vụ của bộ phận này có ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận, sự hài lòng và đánh giá tổng thể của khách hàng đối với khách sạn.

Trong bối cảnh du lịch tại Đà Nẵng phát triển mạnh mẽ và mức độ cạnh tranh giữa các cơ sở lưu trú ngày càng cao, các khách sạn không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ nhằm đáp ứng kỳ vọng ngày càng đa dạng của du khách. Hải Triều Hotel với lợi thế về vị trí và hệ thống dịch vụ đã từng bước tạo dựng hình ảnh trong lòng khách hàng. Tuy nhiên, qua quá trình thực tập tại khách sạn, làm việc và quan sát thực tế, em nhận thấy bộ phận lưu trú vẫn còn một số hạn chế có thể ảnh hưởng đến trải nghiệm lưu trú và khách hàng. Xuất phát từ thực tiễn trên, đề tài “Nâng cao chất lượng dịch vụ của bộ phận Lưu trú tại Hải Triều Hotel Đà Nẵng” được lựa chọn nghiên cứu. Đề tài tập trung phân tích thực trạng hoạt động của bộ phận lưu trú, đánh giá những điểm mạnh và hạn chế, từ đó đề xuất các giải pháp cải tiến nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, góp phần gia tăng sự hài lòng của khách hàng và nâng cao năng lực cạnh tranh của khách sạn.

2. Mục tiêu nghiên cứu

a. Mục tiêu tổng quát

Nghiên cứu chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Hải Triều Đà Nẵng. Qua đó, nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Hải Triều Đà Nẵng.

b. Mục tiêu cụ thể

Hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn.

Đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng.

Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

a. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng.

Đối tượng khảo sát: Những khách hàng đã sử dụng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng.

b. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi không gian: Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng, tọa lạc tại 18-20 Loseby, phường An Hải Bắc, quận Sơn Trà, Đà Nẵng.

- Phạm vi thời gian:

Dữ liệu thứ cấp được thu thập trong giai đoạn 2023 - 2025.

Các dữ liệu sơ cấp được thu thập từ tháng 12/2025 đến tháng 03/2026.

4. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu tài liệu: Tham khảo các cơ sở lý thuyết, mô hình và thang đo về chất lượng dịch vụ lưu trú trong kinh doanh khách sạn.

Phân tích, so sánh: Đánh giá thực trạng chất lượng phục vụ của bộ phận lưu trú thông qua phản hồi của khách hàng.

Dữ liệu thu thập được tổng hợp và phân tích bằng phương pháp tổng hợp thống kê mô tả.

5. Bố cục khóa luận

Nghiên cứu bao gồm 3 nội dung chính

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

Chương 2: Thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Hải Triều-Đà Nẵng.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Hải Triều-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

Theo Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn) “Khách sạn là cơ sở cung cấp các dịch vụ lưu trú với đầy đủ tiện nghi, dịch vụ ăn uống, dịch vụ vui chơi giải trí và các dịch vụ cần thiết khác cho khách lưu lại qua đêm”. Bên cạnh đó, theo Thông tư số 01/2001/TT-TCDL của Tổng cục Du lịch Việt Nam: “Khách sạn là công trình kiến trúc được xây dựng độc lập, có quy mô từ 10 buồng ngủ trở lên, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch”.

Khái niệm “Khách sạn” được tiếp cận dưới nhiều góc độ khác nhau, tuy nhiên đều thống nhất ở bản chất là cơ sở cung cấp dịch vụ lưu trú cùng các dịch vụ bổ sung nhằm đáp ứng nhu cầu của khách trong thời gian lưu trú. Sự phát triển của ngành du lịch và nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng đã làm cho khái niệm khách sạn ngày càng được mở rộng và hoàn thiện hơn.

Kinh doanh khách sạn là một bộ phận quan trọng của ngành du lịch, hình thành và phát triển gắn liền với sự gia tăng nhu cầu lưu trú và du lịch của con người. Cùng với sự phát triển của kinh tế – xã hội và mức sống ngày càng được nâng cao, hoạt động kinh doanh khách sạn không ngừng mở rộng cả về quy mô lẫn loại hình dịch vụ. Kinh doanh khách sạn ban đầu chỉ là hoạt động cho thuê buồng ngủ phục vụ nhu cầu nghỉ qua đêm của khách vắng lai. Tuy nhiên, cùng với sự phát triển của hoạt động du lịch và nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng, các cơ sở lưu trú đã mở rộng thêm nhiều dịch vụ như ăn uống, giải trí, hội nghị, chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ hỗ trợ khác nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh và gia tăng doanh thu.

Từ các quan điểm trên có thể hiểu rằng, kinh doanh khách sạn là hoạt động kinh doanh của các cơ sở lưu trú du lịch dựa trên việc cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung nhằm đáp ứng nhu cầu lưu trú tạm thời của khách du

lịch. Khách sạn không chỉ đơn thuần cung cấp nơi lưu trú mà còn hướng tới việc mang lại trải nghiệm dịch vụ toàn diện cho khách hàng như các dịch vụ ăn uống, giải trí, chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ bổ sung khác để đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi, sinh hoạt và trải nghiệm của khách hàng trong thời gian lưu trú.

1.1.2. Đặc điểm kinh doanh khách sạn

Theo giáo trình của Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2008), hoạt động kinh doanh khách sạn có bốn đặc điểm đặc trưng:

(1) Kinh doanh khách sạn phụ thuộc vào tài nguyên du lịch tại điểm đến. Tài nguyên du lịch chính là yếu tố thôi thúc con người đi du lịch — nơi nào có tài nguyên du lịch thì nơi đó mới có khách, và nơi không có tài nguyên du lịch thì không thể có khách. Mối quan hệ này có tính hai chiều: kinh doanh khách sạn không chỉ phụ thuộc vào tài nguyên du lịch của điểm đến mà còn tác động trở lại, vì đặc điểm về kiến trúc, quy hoạch và cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn có thể làm tăng hoặc giảm giá trị của tài nguyên du lịch tại điểm đến.

(2) Kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng vốn đầu tư lớn. Đặc điểm này xuất phát từ yêu cầu về tính chất lượng cao của sản phẩm khách sạn, đòi hỏi các thành phần của cơ sở vật chất kỹ thuật cũng phải có chất lượng cao; sự sang trọng của các thiết bị lắp đặt bên trong là một nguyên nhân đẩy chi phí đầu tư ban đầu lên cao. Bên cạnh đó, chi phí ban đầu cho cơ sở hạ tầng và chi phí đất đai cho một công trình khách sạn cũng rất lớn.

(3) Kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng lao động trực tiếp tương đối lớn. Sản phẩm khách sạn chủ yếu mang tính phục vụ và sự phục vụ này không thể cơ giới hóa được, mà chỉ có thể thực hiện bởi nhân viên phục vụ trong khách sạn. Hơn nữa, lao động trong khách sạn có tính chuyên môn hóa cao, thời gian lao động lại phụ thuộc vào thời gian tiêu dùng của khách, thường kéo dài 24/24 giờ mỗi ngày, nên cần sử dụng một lượng lớn lao động phục vụ trực tiếp. Điều này đặt ra bài toán về chi phí lao động cao, khó cắt giảm mà không ảnh hưởng xấu tới chất lượng dịch vụ, cùng

những khó khăn trong tuyển mộ, lựa chọn và bố trí nguồn nhân lực, đặc biệt trong điều kiện kinh doanh theo mùa vụ.

(4) *Kinh doanh khách sạn mang tính quy luật*. Hoạt động này chịu sự chi phối của một số quy luật: quy luật tự nhiên, quy luật kinh tế — xã hội và quy luật tâm lý của con người. Chẳng hạn, sự phụ thuộc vào tài nguyên du lịch cùng biến động mang tính chu kỳ của thời tiết khí hậu tạo ra những thay đổi theo quy luật trong giá trị và sức hấp dẫn của tài nguyên, từ đó gây ra tính thời vụ trong kinh doanh, đặc biệt rõ ở các khách sạn tại điểm du lịch biển hoặc núi.

1.2. Tổng quan về dịch vụ lưu trú

1.2.1. Khái niệm dịch vụ lưu trú

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

Như vậy, dịch vụ lưu trú có thể được hiểu là toàn bộ các dịch vụ mà cơ sở lưu trú du lịch cung cấp cho khách trong suốt thời gian lưu trú, bao gồm dịch vụ buồng ngủ là cốt lõi và các dịch vụ hỗ trợ đi kèm như dọn phòng, giặt ủi, lễ tân, an ninh và các tiện ích sinh hoạt thiết yếu khác.

1.2.2. Đặc điểm dịch vụ lưu trú

a. Tính vô hình

Tính vô hình thể hiện ở chỗ dịch vụ lưu trú không tồn tại dưới dạng vật chất cụ thể mà khách hàng có thể nhìn thấy, sờ thấy hay kiểm tra trước khi sử dụng như các sản phẩm hữu hình khác. Trước khi đến khách sạn, khách không thể biết chính

xác chất lượng phục vụ, thái độ nhân viên, mức độ tiện nghi hay cảm giác thoải mái mà mình sẽ trải nghiệm. Những yếu tố này chỉ được cảm nhận trong quá trình khách trực tiếp sử dụng dịch vụ.

Do đặc điểm vô hình này, chất lượng dịch vụ lưu trú thường được khách hàng đánh giá thông qua cảm nhận chủ quan dựa trên trải nghiệm thực tế. Vì vậy, hình ảnh thương hiệu, uy tín của cơ sở lưu trú, đánh giá từ khách hàng trước đó, cũng như cách thức truyền thông và quảng bá dịch vụ đóng vai trò quan trọng trong việc tạo niềm tin cho khách trước khi họ quyết định lựa chọn nơi lưu trú.

b. Tính không tách rời

Tính không tách rời là một trong những đặc tính cốt lõi và tiêu biểu nhất giúp phân biệt dịch vụ khách sạn với các ngành sản xuất hàng hóa hữu hình thông thường. Đặc điểm này thể hiện sự gắn kết chặt chẽ, không thể chia cắt giữa quá trình tạo ra dịch vụ và quá trình tiêu dùng dịch vụ, việc cung ứng và sử dụng dịch vụ lưu trú phải diễn ra đồng thời tại cùng một thời điểm và không gian nhất định. Trong hoạt động sản xuất truyền thống, hàng hóa thường được chế tạo tại nhà máy, sau đó lưu kho, vận chuyển qua các kênh phân phối rồi mới đến tay người tiêu dùng; ngược lại, đối với kinh doanh khách sạn, dịch vụ chỉ thực sự tồn tại và được hoàn thành khi có sự hiện diện của khách hàng cùng với sự vận hành của đội ngũ nhân viên và hệ thống cơ sở vật chất.

c. Tính không đồng nhất

Tính không đồng nhất thể hiện ở việc chất lượng dịch vụ lưu trú khó có thể đảm bảo hoàn toàn giống nhau giữa các lần phục vụ, giữa các nhân viên khác nhau, giữa các thời điểm khác nhau hoặc giữa các khách sạn khác nhau. Mặc dù cơ sở lưu trú có quy trình phục vụ và tiêu chuẩn nghiệp vụ rõ ràng, nhưng do dịch vụ phụ thuộc nhiều vào yếu tố con người nên vẫn có sự khác biệt trong cách thức phục vụ, thái độ giao tiếp và khả năng xử lý tình huống của từng nhân viên. Cảm nhận của khách hàng về dịch vụ cũng mang tính chủ quan, phụ thuộc vào nhu cầu, tâm lý, kỳ vọng và trải nghiệm cá nhân của từng người. Vì vậy, cùng một dịch vụ nhưng có thể được đánh giá khác

nhau bởi các khách hàng khác nhau. Đây là đặc điểm khiến cho việc quản lý và kiểm soát chất lượng dịch vụ lưu trú trở nên khó khăn, đòi hỏi cơ sở lưu trú phải xây dựng quy trình chuẩn, đào tạo nhân viên thường xuyên và duy trì giám sát chất lượng một cách liên tục.

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 vận hành của một khách sạn, dịch vụ lưu trú đóng vai trò là chức năng cốt lõi, là nền tảng trung tâm quyết định sự hình thành và phát triển bền vững.

Trước hết, đây là nguồn thu chủ lực và quan trọng nhất, thường đóng góp từ 50% đến 70% tổng doanh thu tùy thuộc vào quy mô và loại hình cơ sở lưu trú. Với tính chất là nguồn thu ổn định và dài hạn, dịch vụ buồng phòng tạo ra nền tảng tài chính vững chắc, cho phép khách sạn duy trì vận hành và tái đầu tư vào các mảng dịch vụ bổ sung như ẩm thực, spa hay hội nghị. Chính vì vậy, hiệu quả hoạt động của bộ phận lưu trú có tác động trực tiếp và quyết định đến kết quả kinh doanh chung của khách sạn.

Tiếp theo, dịch vụ lưu trú là nhân tố then chốt quyết định chất lượng trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng. Do phòng nghỉ là không gian khách dành phần lớn thời gian lưu lại, các tiêu chuẩn về vệ sinh, tiện nghi, sự riêng tư và thái độ phục vụ sẽ hình thành nên cảm nhận tổng thể của khách. Một dịch vụ lưu trú xuất sắc không chỉ giúp giữ chân khách hàng mà còn tạo hiệu ứng truyền thông tích cực, thúc

đẩy lòng trung thành và gia tăng tỷ lệ khách quay lại thông qua các đánh giá trực tuyến hoặc truyền miệng.

Thứ ba, dịch vụ lưu trú giữ vai trò định vị thương hiệu và nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường. Hệ thống buồng phòng hiện đại cùng quy trình phục vụ chuyên nghiệp là những tiêu chí hàng đầu để phân cấp hạng sao từ 1 đến 5. Việc sở hữu chất lượng lưu trú vượt trội giúp khách sạn dễ dàng tiếp cận phân khúc khách hàng cao cấp, khẳng định vị thế và tạo ra lợi thế khác biệt trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt của ngành công nghiệp hiếu khách hiện nay.

Thứ tư, dịch vụ lưu trú đóng vai trò là "đầu vào" quan trọng, kích thích sự phát triển của các dịch vụ bổ trợ. Khi khách hàng lựa chọn lưu trú, họ sẽ có xu hướng phát sinh nhu cầu sử dụng thêm các tiện ích khác như nhà hàng, giặt là, tổ chức sự kiện hay các dịch vụ thư giãn. Điều này không chỉ giúp tối đa hóa chi tiêu của du khách trên mỗi lượt nghỉ mà còn kéo dài thời gian lưu trú, góp phần tăng hiệu quả khai thác tài sản và doanh thu tổng thể cho khách sạn.

Cuối cùng, dịch vụ lưu trú góp phần quan trọng vào việc quảng bá hình ảnh và nâng cao giá trị của điểm đến du lịch. Thông qua chất lượng nghỉ dưỡng thực tế, du khách sẽ có cái nhìn tổng quan về mức độ phát triển và sự chuyên nghiệp của ngành du lịch địa phương. Một hệ thống lưu trú đạt chuẩn quốc tế sẽ xây dựng được hình ảnh điểm đến thân thiện, hiện đại, từ đó thu hút thêm nhiều luồng khách trong và ngoài nước. Có thể khẳng định, việc không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú chính là chìa khóa để khách sạn tồn tại, phát triển và đóng góp tích cực vào sự tăng trưởng chung của ngành du lịch.

1.3. Tổng quan về chất lượng dịch vụ lưu trú

1.3.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ lưu trú

Để tiếp cận chất lượng dịch vụ lưu trú, từ khái niệm gốc là chất lượng dịch vụ. Theo Parasuraman, Zeithaml và Berry (1985, 1988) – những tác giả có ảnh hưởng trong lĩnh vực nghiên cứu về chất lượng dịch vụ, thì chất lượng dịch vụ là *"khoảng cách giữa kỳ vọng (expectation) của khách hàng về dịch vụ và cảm nhận (perception)*

của họ sau khi sử dụng dịch vụ đó". Nếu cảm nhận hơn sự kỳ vọng, khách hàng đánh giá dịch vụ có chất lượng tốt; ngược lại, chất lượng không được đánh giá tốt.

Bên cạnh đó, theo Gronroos (1984), chất lượng dịch vụ được cấu thành bởi hai yếu tố chính: chất lượng kỹ thuật (technical quality – cái khách hàng nhận được) và chất lượng chức năng (functional quality – cách thức dịch vụ được cung cấp).

Theo đó, chất lượng dịch vụ lưu trú có thể được hiểu là mức độ phù hợp giữa dịch vụ lưu trú mà cơ sở kinh doanh lưu trú cung cấp với kỳ vọng và nhu cầu của khách hàng, được hình thành thông qua toàn bộ quá trình tương tác giữa khách với cơ sở vật chất, đội ngũ nhân viên và các dịch vụ bổ sung trong suốt thời gian lưu trú.

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

Chất lượng dịch vụ lưu trú là yếu tố khó đo lường và khó lượng hóa vì mang tính vô hình và phụ thuộc lớn vào cảm nhận của khách hàng trong suốt quá trình lưu trú. Việc đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú không chỉ dựa vào các yếu tố hữu hình như cơ sở vật chất, trang thiết bị, tiện nghi phòng ở mà còn dựa vào các yếu tố vô hình như thái độ phục vụ, sự quan tâm của nhân viên,...

Chất lượng dịch vụ lưu trú được cảm nhận rõ nhất thông qua trải nghiệm trực tiếp của khách hàng vì họ là người tham gia vào toàn bộ quá trình sử dụng dịch vụ.

Khi đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú, khách hàng thường dựa vào hai yếu tố chính là chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng. Chất lượng kỹ thuật thể hiện qua mức độ tiện nghi, hiện đại của phòng ở, trang thiết bị, vệ sinh và tính thẩm mỹ của không gian lưu trú. Chất lượng chức năng thể hiện qua kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ, phong cách làm việc và khả năng đáp ứng yêu cầu của nhân viên. Hai yếu tố này kết hợp với nhau tạo nên chất lượng dịch vụ mà khách cảm nhận được trong thời gian lưu trú.

Như vậy có thể nhóm các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú như sau:

- Cơ sở vật chất và không gian lưu trú

- Nhân viên phục vụ
- Quy trình tiêu chuẩn dịch vụ lưu trú
- Sự phối hợp giữa các bộ phận trong dịch vụ lưu trú
- Công tác quản lý giám sát

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

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

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

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

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

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

(5) Vị trí và môi trường xung quanh: Vị trí thuận lợi, dễ tiếp cận các điểm tham quan, khu mua sắm hay các tiện ích khác trong khu vực cũng là yếu tố quan trọng trong việc thu hút khách hàng.

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

Bảng 1.4 Thang đo chất lượng dịch vụ lưu trú dựa trên các yếu tố cấu thành dịch vụ

Chất lượng phòng lưu trú
1. Phòng lưu trú sạch sẽ.
2. Không gian phòng rộng rãi và thoải mái.
3. Phòng có đầy đủ các tiện nghi cần thiết như TV, điều hòa, wifi, minibar.
4. Giường ngủ và nội thất mang lại sự thoải mái.
5. Ánh sáng trong phòng dễ chịu.
6. Phòng lưu trú không có tiếng ồn làm phiền.
Dịch vụ khách hàng
7. Nhân viên phục vụ thân thiện, nhiệt tình.
8. Yêu cầu của khách hàng được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả.
9. Nhân viên xử lý các tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp.
10. Khách hàng cảm thấy được quan tâm và chăm sóc tốt trong suốt thời gian lưu trú.
An ninh và an toàn
11. Khách hàng cảm thấy an toàn khi lưu trú tại khách sạn.
12. Hệ thống an ninh của khách sạn đảm bảo tốt.
13. Các quy định về an toàn cháy nổ và thoát hiểm được hiển thị rõ ràng.
14. Khách sạn có biện pháp bảo vệ tốt cho tài sản cá nhân của khách hàng.
Dịch vụ tiện ích
15. Nhà hàng cung cấp đa dạng các món ăn.
16. Dịch vụ ăn uống tại nhà hàng đảm bảo chất lượng.
17. Khách sạn cung cấp nhiều tiện ích phục vụ khách hàng (hồ bơi, phòng gym, spa, ...).
18. Thời gian hoạt động của các tiện ích phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng.
19. Khách hàng có thể dễ dàng sử dụng các tiện ích tại khách sạn.
Vị trí và môi trường xung quanh

20. Khách sạn có vị trí giao thông thuận lợi.
21. Khu vực xung quanh khách sạn đảm bảo an ninh.
22. Cảnh quan xung quanh khách sạn tạo cảm giác thoải mái.
Quy trình đặt phòng và thanh toán
23. Quy trình đặt phòng dễ dàng.
24. Thông tin về giá cả, dịch vụ và các điều khoản khác được cung cấp rõ ràng.
25. Quá trình thanh toán được thực hiện dễ dàng.
26. Nhân viên hỗ trợ tốt các yêu cầu đặc biệt của khách hàng.

(Nguồn: Lê Thái Phụng, 2024)

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

Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú có ý nghĩa then chốt đối với hoạt động kinh doanh khách sạn, bởi đây là yếu tố trực tiếp quyết định trải nghiệm của khách hàng và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường.

Trước hết, chất lượng dịch vụ lưu trú cao giúp nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng. Khi các yếu tố như phòng ở, tiện nghi, vệ sinh, an toàn và thái độ phục vụ được đảm bảo và vượt kỳ vọng, khách hàng sẽ có xu hướng đánh giá tích cực và quay trở lại sử dụng dịch vụ. Điều này góp phần hình thành tệp khách hàng trung thành – một nguồn doanh thu ổn định và bền vững cho khách sạn.

Bên cạnh đó, nâng cao chất lượng dịch vụ là công cụ quan trọng để gia tăng lợi thế cạnh tranh. Trong bối cảnh thị trường khách sạn ngày càng cạnh tranh gay gắt, đặc biệt tại các điểm du lịch phát triển, chất lượng dịch vụ trở thành yếu tố khác biệt cốt lõi giữa các cơ sở lưu trú. Khách sạn có chất lượng dịch vụ tốt không chỉ thu hút khách mới mà còn nâng cao hình ảnh thương hiệu, từ đó tạo vị thế vững chắc trên thị trường.

Ngoài ra, chất lượng dịch vụ lưu trú được cải thiện còn giúp tăng hiệu quả kinh doanh. Khi khách hàng hài lòng, khả năng chi tiêu cho các dịch vụ bổ sung (ẩm thực, spa, hội nghị...) sẽ tăng lên, kéo theo doanh thu bình quân trên mỗi khách (RevPAR)

được cải thiện. Đồng thời, việc duy trì chất lượng ổn định còn giúp giảm chi phí xử lý khiếu nại, chi phí marketing để thu hút khách mới và nâng cao hiệu suất khai thác phòng.

Không chỉ dừng lại ở lợi ích kinh tế, việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú còn góp phần nâng cao hình ảnh điểm đến du lịch. Khách sạn là nơi tiếp xúc trực tiếp với du khách, do đó chất lượng dịch vụ tại đây ảnh hưởng lớn đến cảm nhận chung của khách về địa phương và quốc gia. Một hệ thống lưu trú chất lượng sẽ góp phần xây dựng hình ảnh điểm đến chuyên nghiệp, thân thiện và đáng tin cậy.

Cuối cùng, nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú còn thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực và chuẩn hóa hoạt động quản lý. Quá trình này đòi hỏi khách sạn phải đào tạo đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, hoàn thiện quy trình phục vụ và áp dụng các tiêu chuẩn quản lý chất lượng, từ đó nâng cao hiệu quả quản trị tổng thể.

Tóm lại, nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú không chỉ giúp khách sạn gia tăng doanh thu và lợi nhuận mà còn củng cố thương hiệu, nâng cao năng lực cạnh tranh và đóng góp tích cực vào sự phát triển bền vững của ngành du lịch.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, dịch vụ lưu trú giữ vai trò cốt lõi, quyết định trực tiếp đến chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của khách hàng cũng như hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp. Vì vậy, việc nghiên cứu và nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú là yêu cầu cần thiết đối với các cơ sở lưu trú trong bối cảnh ngành du lịch ngày càng phát triển và mức độ cạnh tranh ngày càng cao.

Chương 1 của khóa luận đã tập trung hệ thống hóa cơ sở lý luận liên quan đến kinh doanh khách sạn, dịch vụ lưu trú và chất lượng dịch vụ lưu trú. Trước hết, chương đã làm rõ các khái niệm cơ bản về khách sạn, kinh doanh khách sạn và dịch vụ lưu trú; đồng thời phân tích những đặc điểm đặc trưng của hoạt động kinh doanh lưu trú như tính vô hình, tính không tách rời, tính không đồng nhất và tính không tồn kho của dịch vụ. Đây là những đặc điểm có ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình tổ chức, quản lý và đánh giá chất lượng dịch vụ trong khách sạn.

Bên cạnh đó, chương 1 cũng trình bày vai trò quan trọng của dịch vụ lưu trú đối với hoạt động kinh doanh khách sạn. Dịch vụ lưu trú không chỉ là nguồn doanh thu chủ yếu mà còn là yếu tố quyết định hình ảnh thương hiệu, khả năng cạnh tranh và sự phát triển bền vững của khách sạn. Chất lượng dịch vụ lưu trú tốt sẽ góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng, gia tăng tỷ lệ khách quay lại, đồng thời thúc đẩy sự phát triển của các dịch vụ bổ trợ khác trong khách sạn.

Nội dung chương 1 cũng đã đề cập đến các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú, bao gồm cơ sở vật chất và không gian lưu trú, đội ngũ nhân viên phục vụ, quy trình phục vụ, sự phối hợp giữa các bộ phận và công tác quản lý – giám sát. Đây là những yếu tố có mối quan hệ chặt chẽ với nhau và tác động trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ lưu trú. Đồng thời, đề tài cũng đã trình bày thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú dựa trên các nhóm tiêu chí như chất lượng phòng lưu trú, dịch vụ khách hàng, an ninh – an toàn, dịch vụ tiện ích, vị trí và môi trường xung quanh, cùng với quy trình đặt phòng và thanh toán. Những tiêu chí này là cơ sở quan trọng để tiến hành khảo sát, thu thập dữ liệu và đánh

giá thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng ở chương tiếp theo.

Tóm lại, toàn bộ nội dung lý luận được trình bày trong chương 1 đã tạo nền tảng khoa học và thực tiễn cho việc nghiên cứu đề tài. Đây là cơ sở để phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng, từ đó đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, gia tăng sự hài lòng của khách hàng và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn trong thời gian tới.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN HẢI TRIỀU ĐÀ NẴNG

2.1. Giới thiệu tổng quan về khách sạn Hải Triều

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn

- Tên Doanh nghiệp: Hải Triều Hotel Đà Nẵng
- Địa chỉ: số 18–20 đường Loseby, phường An Hải Bắc, Sơn Trà, Đà Nẵng.
- Điện thoại: 0971 959 798
- Email: dos@haitrieuhotel.com
- Website: <https://haitrieuhotel.com>
- Số phòng: 70 phòng.
- Xếp hạng: Đạt chuẩn 4 sao.



Hình 2.1.1 Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng

(Nguồn: Website Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng)

Lấy cảm hứng từ cảnh quan thành phố biển Đà Nẵng xinh đẹp, Khách sạn Hải Triều được thiết kế để mang đến cho chuyến tham quan một trải nghiệm độc đáo, thoải mái và thú vị với nhiều trang thiết bị dịch vụ hiện đại, mang đến trải nghiệm ẩm cúng, trang trọng khi nghỉ dưỡng. Mỗi chuyến đi là một trải nghiệm mới Hải Triều Hotel sẽ mang đến những kỷ ức và trải nghiệm tuyệt vời, góp phần cho chuyến đi du lịch đến với thành phố Đà Nẵng của bạn thêm phần lý thú.

Trải qua quá trình hình thành và phát triển, Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng đã đầu tư mạnh vào hệ thống hạ tầng nghỉ dưỡng, dây chuyền phục vụ hiện đại và đội ngũ nhân sự chuyên môn cao trong các mảng quản trị tiền sảnh, kiểm soát chất lượng (QC) và chuỗi cung ứng hospitality. Đồng thời, khách sạn ứng dụng công nghệ quản trị vận hành theo thời gian thực (PMS), giúp tối ưu tiến độ phục vụ, kiểm soát chặt chẽ sai số kỹ thuật và nâng cao hiệu quả khai thác năng lực lưu trú độc quyền cho thương hiệu. Song song đó, chuẩn hóa toàn bộ quy trình khép kín từ Đặt phòng - Phục vụ - Kiểm định chất lượng đến Chăm sóc khách hàng, nhằm đảm bảo tuân thủ các quy chuẩn kỹ thuật ngành du lịch, đáp ứng thị hiếu lưu trú cao cấp và tăng tính minh bạch trong chuỗi giá trị. Với phương châm *“CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG là sinh mạng của Hải Triều và tổ chức”* khách sạn cam kết cung cấp các dòng dịch vụ lưu trú đẳng cấp theo phong cách “professional stay”, hướng tới phát triển bền vững và mang lại chất lượng dịch vụ tốt nhất cho khách hàng. Hải Triều luôn đồng hành cùng khách hàng qua chính sách hỗ trợ 24/7 và giải pháp linh hoạt, khẳng định vị thế thương hiệu lưu trú và khai thác khách sạn uy tín tại khu vực Đà Nẵng, góp phần thúc đẩy sự phát triển của ngành du lịch địa phương.

Thiết kế & kiến trúc: Khách sạn Hải Triều được xây dựng theo phong cách hiện đại, kết hợp hài hòa giữa sự tinh tế trong thiết kế và sự tiện nghi trong trang thiết bị. Nội thất sang trọng, sử dụng vật liệu cao cấp nhằm tạo cảm giác thoải mái và ẩm cúng cho du khách.

Vị trí địa lý: Hải Triều Hotel Đà Nẵng tọa lạc tại vị trí thuận lợi, gần bãi biển Mỹ Khê – một trong những bãi biển đẹp nhất hành tinh. Khách sạn nằm trong khu vực trung tâm du lịch, dễ dàng kết nối đến các địa điểm nổi tiếng như Ngũ Hành Sơn,

bán đảo Sơn Trà, phố cổ Hội An, và chỉ mất vài phút di chuyển đến trung tâm thành phố cũng như sân bay quốc tế Đà Nẵng.

Tiện ích & dịch vụ: Ngay từ khi đi vào hoạt động, khách sạn đã định hướng phục vụ đa dạng nhu cầu của khách lưu trú, từ nghỉ dưỡng, ẩm thực đến hội nghị, giải trí. Các dịch vụ bao gồm: hệ thống phòng nghỉ hiện đại, nhà hàng – bar, phòng hội nghị, spa – massage, bể bơi, cùng nhiều dịch vụ tiện ích khác như đưa đón sân bay, tour tham quan, dịch vụ chăm sóc khách hàng 24/24.

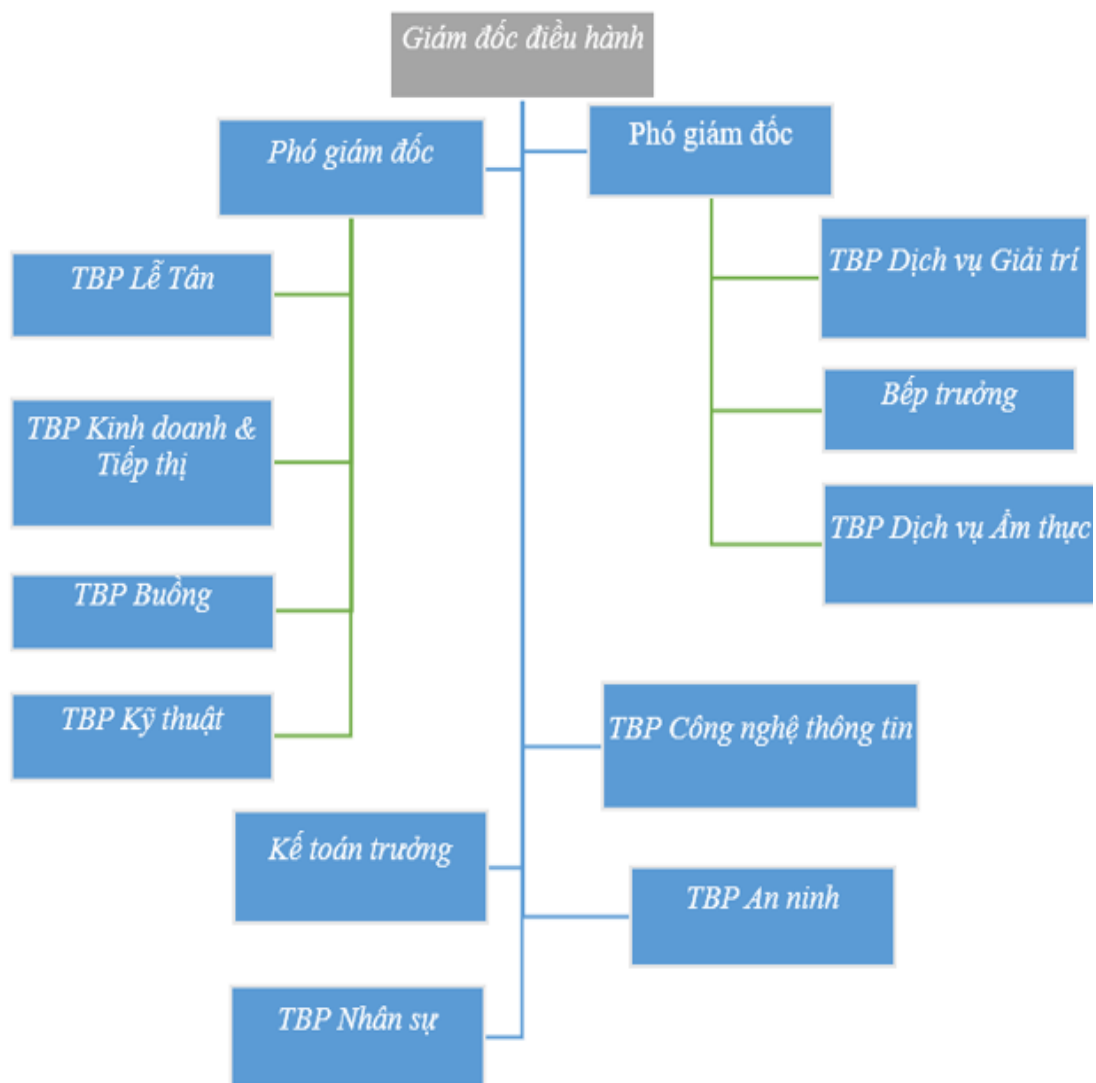
Hoạt động & quản lý:

- Bắt đầu hoạt động khai thác thử: Tháng 5/2017
- Hoạt động chính thức: Tháng 7/2017
- Chủ đầu tư và quản lý: Công ty TNHH Hải Triều Đà Nẵng

Quá trình phát triển: Trải qua nhiều năm hoạt động, Hải Triều Hotel Đà Nẵng không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, cải tiến cơ sở vật chất và đào tạo đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp. Nhờ vậy, khách sạn đã xây dựng được hình ảnh uy tín trên thị trường, trở thành một trong những lựa chọn được nhiều du khách trong và ngoài nước tin tưởng khi đến với thành phố biển Đà Nẵng.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức và quản lý

Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng vận hành theo mô hình quản trị chức năng chuyên biệt, áp dụng hệ thống kiểm soát nội bộ đa tầng và tiêu chuẩn hóa quy trình SOP hiện đại, quản lý lưu trú, tối ưu hóa doanh thu, marketing - bán phòng đa kênh đến quản trị trải nghiệm khách hàng, được triển khai đồng bộ nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ cao cấp và hiệu suất vận hành tối ưu. Cơ cấu tổ chức thể hiện qua sơ đồ sau:



Hình 2.1.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn

Chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận trong khách sạn

a. Ban giám đốc:

- Giám đốc (01 người): là người có quyền cao nhất của khách sạn và quản lý khách sạn về mọi mặt công việc. Là người chịu trách nhiệm toàn bộ mọi hoạt động của khách sạn. Nắm bắt tình hình và đề ra các biện pháp cần thiết quyết định cơ cấu tổ chức, cân nhắc sa thải, đề bạt, tuyển dụng, phân rõ quyền hạn của từng bộ phận.

- Phó giám đốc (02 người): là người thay mặt giám đốc giải quyết các công việc theo đúng thẩm quyền và chức năng cho phép của mình, trực tiếp phụ trách bộ

phận ăn uống và bộ phận bếp. Trực tiếp quyết định đến việc tuyển dụng và khách hàng của khách sạn.

b. Các phòng chuyên môn:

- Bộ phận lễ tân: đứng đầu là trưởng bộ phận lễ tân, mỗi nhân viên ở bộ phận này có một nhiệm vụ và quyền hạn khác nhau do trưởng bộ phận lễ tân giao phó. Nhân viên lễ tân, nhân viên Bellman, nhân viên chăm sóc khách hàng, nhân viên an ninh và những yếu tố quan trọng trong việc tạo ra thái độ nhìn nhận của khách đối với khách sạn. Họ phải có thái độ tập trung chú ý cao và thân thiện, hoà nhã, tận tình với từng khách hàng.

- Bộ phận buồng: cung cấp dịch vụ phục vụ buồng đạt tiêu chuẩn quốc tế, bộ phận buồng có trách nhiệm đảm bảo tất cả khu vực công cộng và khu vực xung quanh khách sạn phải sạch sẽ. Bộ phận buồng chăm lo đến nơi nghỉ ngơi của khách trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn.

- Bộ phận phục vụ ăn uống: cung cấp nhiều tiện nghi, dịch vụ cho khách, nhưng tập trung chủ yếu vào việc phục vụ đồ ăn, thức uống trong nhà hàng, khách sạn, phòng họp, đại sảnh theo các kiểu gọi theo món hoặc tự chọn, thực hiện việc phục vụ tại buồng hoặc phục vụ hội nghị, phụ trách bộ phận phục vụ ăn uống, là người chịu trách nhiệm về các hoạt động của bộ phận với ban Giám đốc.

- Bộ phận kinh doanh & tiếp thị: Có trách nhiệm khai thác và tìm nguồn khách mới. Bộ phận này đóng góp một vai trò thiết yếu trong khách sạn. Mục đích của bộ phận này là thu hút nguồn khách bên ngoài đến với khách sạn, như khách cơ quan, các đoàn du lịch, hội nghị và hội thảo, cũng như xúc tiến bán sản phẩm của nhà hàng, đồ uống và các tiện nghi phục vụ khách ở trong và ngoài khách sạn, phụ trách kinh doanh và tiếp thị là người chịu trách nhiệm về các hoạt động của bộ phận với Giám đốc.

- Phòng kế toán: chịu trách nhiệm theo dõi các hoạt động tài chính của khách sạn, các hoạt động này bao gồm: nhận chi tiền mặt và chuyển khoản ngân hàng, chi trả tiền lương, lưu trữ các số liệu hoạt động, chuẩn bị các báo cáo nội bộ, kế toán và

các quy định về tài chính. Vì tầm quan trọng của dữ kiện tài chính và thống kê, bộ phận kế toán phải phối hợp chặt chẽ với bộ phận lễ tân, bộ phận ăn uống, phụ trách kế toán, là người chịu trách nhiệm về các hoạt động của phòng kế toán với Giám đốc.

- Bộ phận dịch vụ giải trí: là bộ phận chịu trách nhiệm tổ chức các hoạt động thể thao và giải trí cho khách hàng của khách sạn. Có vai trò tạo thêm giá trị và sự lựa chọn đa dạng cho khách hàng, đồng thời đáp ứng mọi nhu cầu trải nghiệm của khách hàng tại cơ sở lưu trú. Tìm hiểu nhu cầu của khách hàng và thiết kế các chương trình thể thao và giải trí phù hợp; tổ chức các buổi tiệc, liên hoan và các sự kiện, trò chơi theo yêu cầu của khách hàng.

- Bộ phận kỹ thuật: có trách nhiệm sửa chữa và bảo dưỡng toà nhà khách sạn và các phương tiện bên trong, cũng như thực hiện các chương trình bảo dưỡng định kỳ. Chương trình này được thiết lập để đánh giá các ảnh hưởng phát sinh đối với trang thiết bị để bảo đảm rằng chúng không bị hư hỏng, bằng cách duy trì chúng ở trạng thái hoạt động tốt. Tổ trưởng kỹ thuật và bảo dưỡng là người chịu trách nhiệm về các hoạt động của bộ phận với Ban giám đốc.

- Bộ phận Công nghệ thông tin: có vai trò quan trọng trong việc tham mưu, tổ chức, quản lý và triển khai hệ thống Công nghệ thông tin, giúp đảm bảo sự ổn định và hiệu quả của các hoạt động khách sạn. Bộ phận IT có chức năng quản trị hệ thống website và server; quản lý hệ thống máy tính trong văn phòng; quản lý mạng LAN nội bộ và Wifi; quản lý và bảo trì máy tính, máy in, quản lý tổng đài, hệ thống Wifi, kỹ thuật số của TV và hệ thống âm thanh; hỗ trợ nhân viên và khách hàng về các vấn đề liên quan đến máy tính và mạng; hỗ trợ Phòng PR & Marketing cho Doanh nghiệp. Bộ phận này chịu trách nhiệm toàn bộ các vấn đề liên quan đến Công nghệ thông tin trong khách sạn, quản lý và vận hành hệ thống máy tính, mạng LAN, internet, Wifi, và thiết bị ngoại vi. Đồng thời, hỗ trợ nhân viên và khách lưu trú về các vấn đề liên quan đến công nghệ thông tin. Ngoài ra, bộ phận này còn có nhiệm vụ thiết kế tờ rơi, quảng cáo, banner, theo yêu cầu của quản lý.

- Bộ phận An ninh: có trách nhiệm chính trong việc bảo vệ an toàn cho khách ở khách sạn, khách đến thăm khách sạn, nhân viên và toàn bộ tài sản. Bộ phận này bao gồm cả việc tuần tra xung quanh khách sạn, điều khiển các thiết bị giám sát và sắp xếp hành lý. Tổ trưởng bảo vệ là người chịu trách nhiệm về các hoạt động của bộ phận với Ban Giám Đốc

2.1.3. Sản phẩm dịch vụ của khách sạn

Khách sạn cung cấp đa dạng các hạng phòng lưu trú nhằm đáp ứng nhu cầu khác nhau của khách hàng. Cụ thể, phòng Superior Twin Room có diện tích 27 m², được bố trí 2 giường đơn, phù hợp với khách đi công tác hoặc nhóm bạn. Tương tự, Superior Double Room cũng có diện tích 27 m² nhưng sử dụng 1 giường King hoặc Queen, thích hợp cho khách cá nhân hoặc cặp đôi. Đối với khách gia đình, khách sạn cung cấp hạng Suite Family rộng 38 m² với 2 giường lớn (King/Queen), tạo không gian thoải mái hơn. Ngoài ra, Deluxe Twin Room có diện tích 28 m² với 2 giường đơn, Deluxe Double Room rộng 30 m² với 1 giường Queen và Deluxe Family Room diện tích 36 m² với 2 giường Queen, đáp ứng nhu cầu lưu trú đa dạng từ cá nhân đến gia đình.

Tất cả các hạng phòng đều được trang bị hệ thống tiện nghi đồng bộ và hiện đại, bao gồm tủ quần áo, ga trải giường, gối, phòng không hút thuốc, quầy minibar, phòng tắm riêng với vòi sen và bồn tắm, dịch vụ giặt ủi, máy sấy tóc, két sắt an toàn, wifi miễn phí, đồ dùng phòng tắm, khăn tắm, điện thoại, đèn bàn và bàn làm việc, đảm bảo mang lại sự tiện nghi và thoải mái tối đa cho khách lưu trú.

Bên cạnh dịch vụ lưu trú, khách sạn còn có nhà hàng phục vụ buffet sáng và thực đơn Á – Âu, hoạt động từ 6h00 đến 23h00, với sức chứa khoảng 120 khách, tại tầng 2 của khách sạn. Đây là không gian phù hợp cho cả khách lưu trú và khách bên ngoài đến trải nghiệm ẩm thực.

Ngoài ra, khách sạn còn cung cấp dịch vụ phòng hội nghị với đầy đủ trang thiết bị phục vụ tổ chức sự kiện như bàn ghế bố trí theo yêu cầu, bút và giấy cho từng khách, nước khoáng, bảng trắng, bảng lật, màn hình chiếu, hệ thống điều hòa,

microphone và hoa tươi trang trí. Các tiện ích đi kèm khác cũng được đảm bảo như khu vực phòng tắm đầy đủ vật dụng (giấy vệ sinh, dép, áo choàng tắm, đồ vệ sinh cá nhân miễn phí,...), hệ thống an ninh (thiết bị báo cháy, báo động, bảo vệ 24/7, kết an toàn), bãi đỗ xe công cộng miễn phí, dịch vụ lễ tân 24 giờ, giữ hành lý, dịch vụ giặt ủi, cùng hệ thống internet và các tiện ích công nghệ hiện đại.

Nhìn chung, với hệ thống phòng nghỉ đa dạng, tiện nghi đầy đủ và các dịch vụ hỗ trợ phong phú, khách sạn có khả năng đáp ứng tốt nhu cầu lưu trú, hội nghị và trải nghiệm dịch vụ của nhiều nhóm khách hàng khác nhau.

2.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn 2023-2025

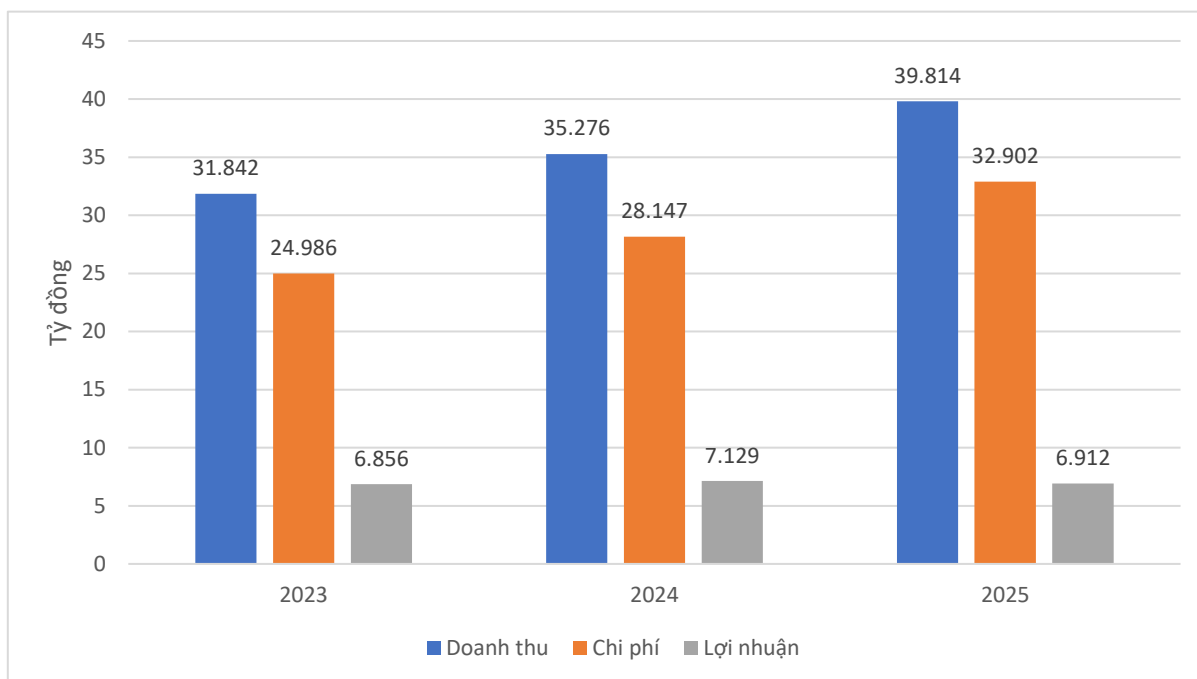
Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng hoạt động trong lĩnh vực lưu trú và nghỉ dưỡng cao cấp, trực tiếp quản lý hệ thống buồng phòng tiêu chuẩn 4 sao, cung cấp dịch vụ F&B và chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp. Khách sạn ứng dụng hệ thống quản trị PMS, POS, ERP để tối ưu quy trình đặt phòng, quản trị doanh thu bán phòng trực tuyến và vận hành dịch vụ, qua đó nâng cao công suất phòng, kiểm soát chi phí và tối đa hóa lợi nhuận. Vận hành ổn định dựa trên hệ thống tiêu chuẩn ISO 9001, VTOS và an toàn PCCC, Hải Triều duy trì hiệu suất kinh doanh bền vững, khẳng định vị thế và uy tín thương hiệu trên thị trường lưu trú, du lịch tại khu vực Đà Nẵng.

Bảng 2.1.4 Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng

Đơn vị tính: Tỷ đồng

	2023	2024	2025	2024/2023		2025/2024	
				Δ	%	Δ	%
Doanh thu	31,842	35,276	39,814	3,434	10,79	4,538	12,86
Chi phí	24,986	28,147	32,902	3,161	12,65	4,755	16,89
Lợi nhuận	6,856	7,129	6,912	0,273	3,98	-0,217	-3,04

(Nguồn: Phòng Tài chính - Kế toán Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng)



Hình 2.1.5 Biểu đồ Kết quả hoạt động kinh doanh tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng

Nhận xét:

Nhìn chung, trong giai đoạn 3 năm từ 2023 đến 2025, kết quả hoạt động kinh doanh của Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng có sự tăng trưởng mạnh mẽ về quy mô doanh thu, tuy nhiên áp lực về chi phí ngày càng lớn đã ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả lợi nhuận cuối cùng.

- Về Doanh thu:

Doanh thu của khách sạn duy trì đà tăng trưởng liên tục và tốc độ tăng trưởng năm sau cao hơn năm trước.

Năm 2024, doanh thu đạt 35,276 tỷ đồng, tăng 3,434 tỷ đồng (tương ứng tăng 10,79%) so với năm 2023.

Đến năm 2025, doanh thu tiếp tục bứt phá mạnh mẽ khi đạt 39,814 tỷ đồng, tăng 4,538 tỷ đồng (tương ứng tăng 12,86%) so với năm 2024.

- Về Chi phí:

Đi đôi với việc tăng doanh thu, chi phí hoạt động của khách sạn cũng tăng lên rõ rệt qua các năm và có xu hướng tăng nhanh hơn tốc độ tăng của doanh thu.

Năm 2024, chi phí là 28,147 tỷ đồng, tăng 3,161 tỷ đồng (12,65%) so với năm 2023. Tốc độ tăng chi phí (12,65%) cao hơn tốc độ tăng doanh thu (10,79%).

Năm 2025, chi phí tăng mạnh lên 32,902 tỷ đồng, tăng thêm 4,755 tỷ đồng (16,89%) so với năm 2024. Tốc độ tăng chi phí này vượt khá xa tốc độ tăng doanh thu cùng kỳ (12,86%).

- Về Lợi nhuận:

Do chịu áp lực lớn từ sự gia tăng của chi phí, biến động lợi nhuận của khách sạn không đồng đều và có xu hướng sụt giảm vào năm 2025.

Giai đoạn 2023 - 2024: Lợi nhuận có sự tăng trưởng dương. Năm 2024 đạt 7,129 tỷ đồng, tăng 0,273 tỷ đồng (tương ứng 3,98%) so với năm 2023 nhờ mức tăng doanh thu bù đắp được phần chi phí tăng thêm.

Giai đoạn 2024 - 2025: Mặc dù doanh thu năm 2025 tăng trưởng rất tốt, nhưng do chi phí tăng quá mạnh (tăng tới 16,89%), dẫn đến lợi nhuận bị kéo giảm xuống còn 6,912 tỷ đồng. So với năm 2024, lợi nhuận giảm 0,217 tỷ đồng (tương ứng giảm 3,04%)

Bảng 2.1.6 Lượng khách của Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng giai đoạn 2023–2025

Chỉ tiêu	2023	2024	2025
Lượng khách (lượt)	26.845	29.732	33.918
Chênh lệch (lượt)	—	+2.887	+4.186
Tỷ lệ tăng (%)	—	10,76%	14,08%

(Nguồn: Phòng Tài chính - Kế toán Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng)

Nhận xét:

- Qua bảng số liệu cho thấy lượng khách đến khách sạn Hải Triều Đà Nẵng trong giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng trưởng rõ rệt. Cụ thể, năm 2024 lượng khách đạt 29.732 lượt, tăng 2.887 lượt (tương ứng 10,76%) so với năm 2023. Đến năm 2025, lượng khách tiếp tục tăng lên 33.918 lượt, tăng 4.186 lượt (tương ứng 14,08%) so với năm 2024.

- Sự gia tăng này phản ánh khả năng thu hút khách của khách sạn ngày càng được cải thiện, đồng thời cho thấy sự phục hồi và phát triển tích cực của ngành du lịch tại Đà Nẵng. Bên cạnh đó, tốc độ tăng trưởng khách năm 2025 cao hơn năm 2024 cho thấy hiệu quả trong hoạt động kinh doanh và chiến lược thu hút khách của khách sạn đang được nâng cao.

2.2. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Hải Triều

2.2.1. Cơ sở vật chất – không gian lưu trú

Cơ sở vật chất phòng lưu trú là yếu tố nền tảng cấu thành chất lượng dịch vụ lưu trú, tác động trực tiếp đến cảm nhận nghỉ ngơi, sự thoải mái và mức độ hài lòng của khách. Tại Hải Triều Hotel, hệ thống phòng được trang bị tương đối đầy đủ các tiện nghi thiết yếu như giường ngủ, điều hòa, tivi, wifi, minibar, tủ quần áo, két an toàn, ấm đun nước, ly tách, dép đi trong phòng và các vật dụng cá nhân cơ bản. Cách bố trí nội thất trong phòng nhìn chung hợp lý, đảm bảo không gian sinh hoạt thuận tiện cho khách trong suốt thời gian lưu trú.

Về không gian và thẩm mỹ, phòng nghỉ được thiết kế theo phong cách đơn giản, gọn gàng, màu sắc hài hòa, tạo cảm giác dễ chịu. Hệ thống chiếu sáng cơ bản đáp ứng nhu cầu sinh hoạt, khu vực bàn làm việc và giường ngủ được sắp xếp khoa học. Khu vực phòng tắm được trang bị đầy đủ thiết bị vệ sinh, gương soi, khăn tắm và đồ dùng cá nhân, góp phần đảm bảo tính tiện nghi.

Về công tác vệ sinh phòng, bộ phận buồng phòng thực hiện dọn dẹp hằng ngày; ga giường, vỏ gối, khăn tắm được thay thế theo quy định. Hành lang các tầng

phòng, khu vực chung và lối đi được giữ gìn sạch sẽ, hạn chế rác thải và mùi khó chịu. Đây là điểm tích cực giúp khách có ấn tượng tốt về sự ngăn nắp và chuyên nghiệp.

Tuy nhiên, qua quan sát thực tế và phản ánh từ khách hàng, vẫn tồn tại một số hạn chế ảnh hưởng đến trải nghiệm lưu trú. Một số trang thiết bị trong phòng có dấu hiệu hao mòn theo thời gian như vòi nước, tay nắm cửa, điều khiển tivi, ổ cắm điện. Ánh sáng ở một số phòng chưa thật sự hợp lý, gây cảm giác thiếu sáng vào buổi tối. Khả năng cách âm giữa các phòng chưa cao, đặc biệt vào thời điểm đông khách, dễ phát sinh tiếng ồn từ hành lang hoặc phòng bên cạnh. Ngoài ra, việc kiểm tra đồng bộ tình trạng hoạt động của các thiết bị trước khi khách nhận phòng đôi lúc chưa được thực hiện chặt chẽ, dẫn đến phát sinh yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật trong thời gian khách lưu trú. Bên cạnh đó, việc bảo trì, bảo dưỡng định kỳ trang thiết bị chưa được thực hiện theo một kế hoạch cụ thể và đồng bộ giữa các tầng phòng. Một số vật dụng bổ sung trong phòng chưa được thay mới kịp thời, ảnh hưởng đến cảm nhận về mức độ chăm sóc chi tiết của khách sạn.

2.2.2. Nhân viên phục vụ của bộ phận lưu trú

Bảng 2.2.2 Bảng số liệu nhân lực bộ phận lưu trú của Hải Triều Đà Nẵng.

Vị trí công việc	Số lượng	Trình độ (Đại học/ Cao đẳng)	Kỹ năng nghề nghiệp	Trình độ ngoại ngữ
Nhân viên lễ tân	4	3/1	Nghiep vụ lễ tân, chăm sóc khách hàng, xử lý phàn nàn, Kỹ năng tin học, kỹ năng giao tiếp...	(B1–B2)
Nhân viên buồng phòng	11	4/7	Nghiep vụ buồng phòng, kỹ năng sử dụng an toàn hóa chất,...	(A1–A2)
Nhân viên	3	1/2	Hỗ trợ khách lưu trú, vận	(A2)

hành lý (Bellman)			chuyển hành lý, giao tiếp khách hàng,...	
Giám sát bộ phận lễ tân	1	1	Quản lý và giám sát nghiệp vụ lưu trú, xử lý tình huống và khiếu nại	(C1)
Tổng cộng	19			

(Nguồn: Phòng nhân sự của Hải Triều Đà Nẵng)

Nhận xét:

Nhân viên phục vụ là yếu tố quan trọng tác động trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú, bởi đây là lực lượng thường xuyên tiếp xúc, giao tiếp và hỗ trợ khách trong suốt quá trình lưu trú tại khách sạn. Tại khách sạn Hải Triều, đội ngũ nhân viên ở các bộ phận lễ tân, buồng phòng và bảo vệ cơ bản đáp ứng được yêu cầu công việc, đảm bảo duy trì hoạt động phục vụ khách diễn ra liên tục.

Nhân viên lễ tân thực hiện tốt vai trò đón tiếp, hướng dẫn khách làm thủ tục nhận phòng và trả phòng, cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến dịch vụ của khách sạn. Thái độ phục vụ nhìn chung thân thiện, lịch sự, sẵn sàng hỗ trợ khách khi có yêu cầu. Nhân viên buồng phòng đảm bảo công tác vệ sinh phòng nghỉ, thay ga gối, bổ sung vật dụng cần thiết theo quy định. Nhân viên bảo vệ thực hiện nhiệm vụ đảm bảo an ninh trật tự, hỗ trợ khách trong việc gửi xe và di chuyển hành lý khi cần thiết.

Tuy nhiên, qua quá trình quan sát khả năng sử dụng ngoại ngữ của một số nhân viên còn hạn chế, gây khó khăn trong quá trình phục vụ khách quốc tế. Bên cạnh đó, sự chủ động trong việc quan sát, nắm bắt nhu cầu của khách đôi lúc chưa cao, nhân viên thường chỉ hỗ trợ khi khách trực tiếp yêu cầu.

Ngoài ra, áp lực công việc vào những thời điểm cao điểm khiến nhân viên dễ rơi vào trạng thái quá tải, ảnh hưởng đến thái độ phục vụ và chất lượng giao tiếp với khách hàng. Công tác đào tạo kỹ năng mềm, kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống

chưa được tổ chức thường xuyên và bài bản, dẫn đến sự chưa đồng đều về phong cách phục vụ giữa các nhân viên.

2.2.3. Quy trình tiêu chuẩn dịch vụ lưu trú

Quy trình dịch vụ:

Ở khâu đón tiếp và nhận phòng, nhân viên lễ tân thực hiện quy trình chào hỏi, xác nhận thông tin đặt phòng, hướng dẫn khách hoàn tất thủ tục nhanh chóng và bàn giao phòng. Thời gian làm thủ tục nhìn chung diễn ra tương đối nhanh, tạo thuận tiện cho khách sau quá trình di chuyển. Trong thời gian khách lưu trú, bộ phận buồng phòng thực hiện vệ sinh phòng hằng ngày, bổ sung vật dụng cần thiết và phối hợp với lễ tân khi phát sinh yêu cầu từ khách. Khi khách trả phòng, quy trình kiểm tra phòng, xác nhận dịch vụ sử dụng và thanh toán được thực hiện theo các bước quy định, đảm bảo tính chính xác và minh bạch.

Bên cạnh quy trình phục vụ, khách sạn cũng xây dựng các tiêu chuẩn cơ bản về vệ sinh phòng, tác phong nhân viên, thời gian phản hồi yêu cầu của khách và cách thức giao tiếp với khách hàng. Các tiêu chuẩn này giúp nhân viên có cơ sở thực hiện công việc một cách thống nhất, hạn chế sai sót và đảm bảo hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn. Qua thực tế hoạt động, quy trình phục vụ tại khách sạn vẫn còn một số điểm chưa thật sự chặt chẽ. Sự phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình phục vụ đôi lúc chưa nhịp nhàng, đặc biệt khi phát sinh yêu cầu đột xuất từ khách. Việc kiểm tra phòng trước khi bàn giao cho khách đôi khi chưa được thực hiện đầy đủ, dẫn đến tình trạng khách phản ánh về thiết bị hoặc vật dụng thiếu sót. Tiêu chuẩn phục vụ tuy đã được quy định nhưng việc giám sát thực hiện chưa thường xuyên, khiến chất lượng phục vụ giữa các ca làm việc có sự chênh lệch.

Tiêu chuẩn dịch vụ:

Tiêu chuẩn về diện mạo và tác phong nhân viên

Trang phục: Đồng phục phải luôn sạch sẽ, phẳng phiu, không sờn rách; bảng tên được gắn ngay ngắn ở ngực trái.

Diện mạo: Tóc tai gọn gàng (nữ búi cao, nam cắt ngắn); móng tay cắt ngắn, sạch sẽ và không sơn màu lòe loẹt; không đeo trang sức rườm rà (ngoại trừ nhẫn cưới) để đảm bảo an toàn lao động.

Tác phong: Luôn duy trì thái độ lịch sự, nụ cười thân thiện, đi đứng nhẹ nhàng, không gây tiếng ồn lớn tại khu vực buồng phòng.

Tiêu chuẩn về vệ sinh và làm sạch

Phòng ngủ: Bề mặt tất cả các đồ nội thất gỗ, kính, thiết bị điện tử phải hoàn toàn sạch bụi, không có vết dầu vân tay hay vết nước bám. Sàn nhà/thảm không còn rác, bụi bẩn hay tóc.

Phòng tắm: Đây là khu vực kiểm tra nghiêm ngặt nhất. Các bề mặt inox (vòi sen, vòi nước) phải được đánh bóng, không có vết ố hay mảng bám canxi; gương kính trong suốt, không mờ sương; bồn cầu và bồn rửa mặt được khử trùng hoàn toàn, khô ráo và không có mùi hôi.

Tiêu chuẩn về sắp xếp và thẩm mỹ

Giường ngủ: Ga trải giường phải căng phẳng, các nếp gấp góc giường đạt chuẩn góc vuông 45 độ. Vỏ gối phẳng phiu, miệng gối quay vào trong hoặc hướng khuất tầm nhìn của khách khi vào cửa. Chăn (duvet) được bẻ góc cân đối hai bên.

Đồ tiêu hao: Các vật dụng dùng một lần (bàn chải, lược, dao cạo...) phải được xếp ngay ngắn trong khay chuyên dụng, logo khách sạn (nếu có) phải hướng lên trên hoặc quay ra ngoài. Khăn tắm, khăn mặt phải được gấp vuông vắn, đồng đều và xếp đúng vị trí quy định.

Tiêu chuẩn về an toàn và bảo mật

Bảo mật thông tin và tài sản: Tuyệt đối không tự ý di chuyển, sử dụng hoặc tiết lộ đồ đạc cá nhân của khách. Khi làm phòng khách đang ở, không được mở các ngăn kéo cá nhân của khách.

An toàn cửa: Trong suốt quá trình làm phòng, xe đẩy phải được đặt chặn ngang cửa phòng để vừa báo hiệu đang có nhân viên làm việc, vừa ngăn chặn người lạ tự ý xâm nhập vào phòng. Cửa phải được khóa chắc chắn ngay sau khi nhân viên rời đi.

2.2.4. Sự phối hợp giữa các bộ phận trong dịch vụ lưu trú

Sự phối hợp giữa các bộ phận đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo quá trình phục vụ khách diễn ra liên tục, nhịp nhàng và hạn chế sai sót. Do đặc thù của

dịch vụ lưu trú là chuỗi hoạt động có sự tham gia của nhiều bộ phận như lễ tân, buồng phòng, kỹ thuật, bảo vệ và kế toán, nên chất lượng dịch vụ không chỉ phụ thuộc vào từng bộ phận riêng lẻ mà còn phụ thuộc rất lớn vào mức độ liên kết và hỗ trợ lẫn nhau trong quá trình phục vụ khách.

Bộ phận lễ tân là đầu mối tiếp nhận và truyền đạt thông tin. Mọi yêu cầu của khách trong thời gian lưu trú đều được lễ tân ghi nhận và chuyển đến các bộ phận liên quan để xử lý. Khi khách nhận phòng, lễ tân phải phối hợp chặt chẽ với buồng phòng để đảm bảo phòng đã được vệ sinh, kiểm tra đầy đủ tiện nghi trước khi bàn giao. Trong quá trình khách lưu trú, nếu phát sinh các yêu cầu như bổ sung vật dụng, xử lý sự cố thiết bị, dọn phòng đột xuất, lễ tân sẽ liên hệ với buồng phòng hoặc bộ phận kỹ thuật để giải quyết kịp thời.

Bộ phận buồng phòng phối hợp với lễ tân trong việc cập nhật tình trạng phòng, báo cáo phòng sạch, phòng bẩn, phòng đang sửa chữa để lễ tân nắm rõ và sắp xếp khách hợp lý. Đồng thời, buồng phòng cũng phối hợp với bộ phận kỹ thuật khi phát hiện các trang thiết bị hư hỏng trong quá trình dọn phòng nhằm đảm bảo phòng luôn trong tình trạng sẵn sàng phục vụ.

Bộ phận kỹ thuật có vai trò hỗ trợ khi xảy ra sự cố về điện, nước, điều hòa, tivi hoặc các thiết bị trong phòng. Sự phản hồi nhanh chóng của bộ phận này giúp hạn chế sự bất tiện cho khách và duy trì chất lượng dịch vụ ổn định.

Bộ phận bảo vệ đảm bảo an ninh, an toàn cho khách và tài sản, đồng thời hỗ trợ hướng dẫn khách ra vào khách sạn, đặc biệt trong những thời điểm đông khách. Bộ phận kế toán phối hợp với lễ tân trong việc kiểm tra, xác nhận các chi phí phát sinh của khách khi làm thủ tục check-out.

Trên thực tế, sự phối hợp giữa các bộ phận đôi khi chưa thật sự nhịp nhàng. Việc truyền đạt thông tin giữa lễ tân và buồng phòng còn phụ thuộc nhiều vào trao đổi trực tiếp, chưa có sự hỗ trợ đồng bộ của hệ thống phần mềm quản lý. Khi phát sinh yêu cầu đột xuất từ khách, thời gian phản hồi giữa các bộ phận còn chậm, đặc biệt vào giờ cao điểm. Ngoài ra, sự khác biệt trong nhận thức về tiêu chuẩn phục vụ

giữa các bộ phận và giữa các ca làm việc cũng ảnh hưởng đến tính thống nhất trong chất lượng phục vụ.

2.2.5. Công tác quản lý – giám sát

Tại khách sạn Hải Triều, hoạt động quản lý – giám sát được thực hiện thông qua sự theo dõi thường xuyên của bộ phận quản lý và các trưởng bộ phận. Việc kiểm tra tình trạng phòng trước khi bàn giao cho khách, giám sát quy trình phục vụ của nhân viên lễ tân, buồng phòng, cũng như việc xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình khách lưu trú được chú trọng thực hiện. Tuy nhiên, do đặc thù quy mô khách sạn và số lượng nhân sự còn hạn chế, công tác giám sát đôi khi chưa được thực hiện liên tục và đồng bộ ở tất cả các thời điểm, đặc biệt vào những thời gian cao điểm khi lượng khách tăng cao, việc đánh giá chất lượng phục vụ của nhân viên chủ yếu dựa vào sự quan sát trực tiếp của quản lý và phản hồi từ khách hàng. Hệ thống tiêu chuẩn đánh giá hiệu quả công việc tuy đã được xây dựng nhưng chưa thực sự cụ thể hóa thành các tiêu chí định lượng rõ ràng, dẫn đến việc đánh giá đôi khi còn mang tính cảm tính. Công tác nhắc nhở, chấn chỉnh nhân viên khi có sai sót vẫn được thực hiện, song chưa có quy trình giám sát chặt chẽ bằng văn bản hoặc biểu mẫu theo dõi thường xuyên.

2.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Hải Triều

2.3.1. Mô tả khảo sát

- Mục đích khảo sát: Khảo sát được thực hiện nhằm thu thập ý kiến đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Hải Triều, làm cơ sở phân tích thực trạng, xác định những điểm mạnh, hạn chế và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ trong thời gian tới.

- Đối tượng khảo: Đối tượng khảo sát là các khách hàng đã sử dụng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Hải Triều.

- Nội dung khảo sát:

Nội dung khảo sát gồm 3 phần. Phần 1 là thông tin cá nhân của khách hàng. Phần 2 là đánh giá của khách hàng về CLDV lưu trú của khách sạn Hải Triều

Đà Nẵng. Phần 3 là đánh giá tổng thể và góp ý của khách hàng nhằm nâng cao CLDV lưu trú của khách sạn Hải Triều Đà Nẵng

Các tiêu chí đánh giá được kế thừa từ bảng thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú - Lê Thái Phụng (2024), có sự điều chỉnh để phù hợp với đối tượng khách hàng và bối cảnh hoạt động của khách sạn Hải Triều Đà Nẵng Thang đo đánh giá cụ thể được trình bày ở Bảng 2.3.1.1

Bảng 2.3.1.1 Thang đo đánh giá CLDV lưu trú của khách sạn Hải Triều Đà Nẵng.

Tiêu chí đánh giá	Mã hóa
Chất lượng phòng lưu trú	CLP
1. Phòng lưu trú sạch sẽ.	CLP1
2. Không gian phòng rộng rãi và thoải mái.	CLP2
3. Phòng có đầy đủ các tiện nghi cần thiết như TV, điều hòa, wifi, minibar.	CLP3
4. Giường ngủ và nội thất mang lại sự thoải mái.	CLP4
5. Ánh sáng trong phòng dễ chịu.	CLP5
6. Phòng lưu trú không có tiếng ồn làm phiền.	CLP6
Dịch vụ khách hàng	DVKH
7. Nhân viên phục vụ thân thiện, nhiệt tình.	DVKH1
8. Yêu cầu của khách hàng được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả.	DVKH2
9. Nhân viên xử lý các tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp.	DVKH3
10. Khách hàng cảm thấy được quan tâm và chăm sóc tốt trong suốt thời gian lưu trú.	DVKH4
An ninh và an toàn	ANAT
11. Khách hàng cảm thấy an toàn khi lưu trú tại khách sạn.	ANAT1

12. Hệ thống an ninh của khách sạn đảm bảo tốt.	ANAT2
13. Các quy định về an toàn cháy nổ và thoát hiểm được hiển thị rõ ràng.	ANAT3
14. Khách sạn có biện pháp bảo vệ tốt cho tài sản cá nhân của khách hàng.	ANAT4
Dịch vụ tiện ích	DVTI
15. Nhà hàng cung cấp đa dạng các món ăn.	DVTI1
16. Dịch vụ ăn uống tại nhà hàng đảm bảo chất lượng.	DVTI2
17. Khách sạn cung cấp nhiều tiện ích phục vụ khách hàng (hồ bơi, phòng gym, spa, ...).	DVTI3
18. Thời gian hoạt động của các tiện ích phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng.	DVTI4
19. Khách hàng có thể dễ dàng sử dụng các tiện ích tại khách sạn.	DVTI5
Vị trí và môi trường xung quanh	VTMT
20. Khách sạn có vị trí giao thông thuận lợi.	VTMT1
21. Khu vực xung quanh khách sạn đảm bảo an ninh.	VTMT2
22. Cảnh quan xung quanh khách sạn tạo cảm giác thoải mái.	VTMT3
Quy trình đặt phòng và thanh toán	QTĐP
23. Quy trình đặt phòng dễ dàng.	QTĐP1
24. Thông tin về giá cả, dịch vụ và các điều khoản khác được cung cấp rõ ràng.	QTĐP2
25. Quá trình thanh toán được thực hiện dễ dàng.	QTĐP3
26. Nhân viên hỗ trợ tốt các yêu cầu đặc biệt của khách hàng.	QTĐP4

- Phương pháp thu thập dữ liệu: Tác giả khảo sát KH bằng bảng hỏi được thiết kế với nội dung 3 phần (Phụ lục 1). Khách lưu trú tại KS bao gồm khách nội địa, khách quốc tế chủ yếu sử dụng tiếng Anh, Trung Quốc. Do đó, bảng hỏi được dịch ra tiếng Anh và tiếng Trung để thực hiện khảo sát.

Quy mô mẫu khảo sát 150 bảng hỏi, thu về 123 mẫu hợp lệ để 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, tỷ lệ phần trăm nhằm mô tả đặc điểm mẫu khảo sát và các đánh giá của khách hàng.

+ Thống kê giá trị trung bình và nhằm xác định mức độ đánh giá của khách hàng với các tiêu chí khảo sát.

Khóa luận sử dụng thang đo Likert 5 mức độ.

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 sau:

Bảng 2.3.1.2 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, 2024)

2.3.2. Mô tả mẫu khảo sát

Bảng 2.3.2 Đặc điểm mẫu khảo sát ($n = 123$)

Giới tính \ Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ(%)
Nam	53	43.09
Nữ	68	55.28
LGBT	2	1.63
Quốc tịch	Số lượng	Tỷ lệ(%)
Quốc tế	17	13.82
Nội địa	106	86.18

Nhận xét:

Cơ cấu giới tính trong mẫu khảo sát có sự chênh lệch không lớn, trong đó khách nữ chiếm tỷ lệ cao hơn với 55,28%, khách nam chiếm 43,09%, còn nhóm khách LGBT chiếm tỷ lệ rất nhỏ. Điều này cho thấy đối tượng khách lưu trú tại khách sạn Hải Triều Đà Nẵng khá đa dạng về giới tính. Về quốc tịch, khách nội địa chiếm ưu thế rõ rệt với 86,18%, trong khi khách quốc tế chỉ chiếm 13,82%, phản ánh đúng đặc điểm nguồn khách chủ yếu của khách sạn hiện nay tập trung vào thị trường trong nước. Nhìn chung, cơ cấu mẫu khảo sát tương đối phù hợp với thực tế hoạt động kinh doanh của khách sạn, tạo cơ sở cho việc phân tích và đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú ở các phần tiếp theo.

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

a. Đánh giá về Chất lượng phòng lưu trú

Bảng 2.3.3.1 Đánh giá về Chất lượng phòng lưu trú

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
1. Phòng lưu trú sạch sẽ.	0	0	16	56	51	4.28	Rất Tốt
2. Không gian phòng rộng rãi và thoải mái.	0	14	58	25	26	3.51	Tốt
3. Phòng có đầy đủ các tiện nghi cần thiết như TV, điều hòa, wifi, minibar.	0	3	28	47	45	4.09	Tốt
4. Giường ngủ và nội thất mang lại sự thoải mái.	0	0	11	59	53	4.34	Rất tốt
5. Ánh sáng trong phòng dễ chịu.	0	5	39	41	38	3.91	Tốt
6. Phòng lưu trú không có tiếng ồn làm phiền.	0	3	35	54	31	3.92	Tốt
Điểm trung bình chung						4.01	Tốt

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

Phân tích đánh giá:

Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá khá tích cực về chất lượng phòng lưu trú tại khách sạn Hải Triều Đà Nẵng với điểm trung bình chung đạt 4,01 điểm, tương ứng mức “Tốt”. Điều này phản ánh khách sạn đã cơ bản đáp ứng được nhu cầu nghỉ ngơi và sự hài lòng của khách hàng trong quá trình lưu trú. Trong các tiêu chí khảo sát, “Giường ngủ và nội thất mang lại sự thoải mái” là tiêu chí được đánh giá cao nhất với điểm trung bình đạt 4,34 điểm, xếp loại “Rất tốt”. Kết quả này cho thấy khách hàng khá hài lòng với chất lượng giường ngủ, cách bố trí nội thất

cũng như không gian nghỉ ngơi trong phòng. Bên cạnh đó, tiêu chí “Phòng lưu trú sạch sẽ” cũng đạt mức đánh giá rất cao với 4,28 điểm. Phần lớn khách hàng lựa chọn mức 4 và mức 5 cho thấy công tác vệ sinh buồng phòng được thực hiện khá tốt, tạo cảm giác sạch sẽ và thoải mái cho khách trong suốt thời gian lưu trú. Ngoài ra, tiêu chí “Phòng có đầy đủ các tiện nghi cần thiết như TV, điều hòa, wifi, minibar” đạt 4,09 điểm và tiêu chí “Phòng lưu trú không có tiếng ồn làm phiền” đạt 3.91 điểm, đều ở mức “Tốt”. Điều này cho thấy khách sạn đã đầu tư tương đối đầy đủ các trang thiết bị và tiện nghi cơ bản phục vụ nhu cầu sinh hoạt của khách hàng, đồng thời môi trường lưu trú nhìn chung khá yên tĩnh, đáp ứng được nhu cầu nghỉ ngơi và thư giãn của khách.

Tuy nhiên, bên cạnh những ưu điểm đạt được, một số tiêu chí vẫn có mức đánh giá chưa thật sự cao. Tiêu chí “Ánh sáng trong phòng dễ chịu” đạt 3,91 điểm, cho thấy hệ thống chiếu sáng ở một số phòng vẫn chưa thực sự tạo được cảm giác thoải mái hoặc chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu sử dụng của khách hàng vào buổi tối. Đặc biệt, tiêu chí “Không gian phòng rộng rãi và thoải mái” có điểm trung bình thấp nhất với 3,51 điểm, mặc dù vẫn được xếp loại “Tốt”. Điều này phản ánh diện tích và cách bố trí không gian ở một số phòng chưa thật sự đáp ứng kỳ vọng của khách hàng, nhất là đối với khách lưu trú dài ngày hoặc khách đi theo nhóm. Ngoài ra, vẫn còn một số ý kiến cho rằng khả năng cách âm giữa các phòng chưa thật sự tốt, đôi lúc vẫn xuất hiện tiếng ồn từ hành lang hoặc các phòng bên cạnh. Nhìn chung, chất lượng phòng lưu trú tại khách sạn Hải Triều Đà Nẵng được khách hàng đánh giá ở mức khá tốt, đặc biệt về vệ sinh, tiện nghi và sự thoải mái của nội thất. Tuy nhiên, khách sạn vẫn cần tiếp tục cải thiện về không gian phòng, hệ thống ánh sáng và khả năng cách âm nhằm nâng cao hơn nữa trải nghiệm lưu trú và mức độ hài lòng của khách hàng trong thời gian tới.

b. Đánh giá về Dịch vụ khách hàng

Bảng 2.3.3.2 Đánh giá về Dịch vụ khách hàng

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
7. Nhân viên phục vụ thân thiện, nhiệt tình.	0	1	13	50	59	4.36	Rất tốt
8. Yêu cầu của khách hàng được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả.	0	2	26	31	38	3.64	Tốt
9. Nhân viên xử lý các tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp.	0	6	43	49	25	3.76	Tốt
10. Khách hàng cảm thấy được quan tâm và chăm sóc tốt trong suốt thời gian lưu trú.	0	1	14	51	57	4.33	Rất tốt
Điểm trung bình chung						4.02	Tốt

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

Phân tích đánh giá:

Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá khá tích cực đối với chất lượng dịch vụ khách hàng của Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng với điểm trung bình chung đạt 4,02 điểm, tương ứng mức "Tốt". Điều này cho thấy đội ngũ nhân viên đã đáp ứng tương đối tốt nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng trong quá trình lưu trú.

Trong các tiêu chí khảo sát, tiêu chí "Nhân viên phục vụ thân thiện, nhiệt tình" đạt điểm trung bình cao nhất với 4,36 điểm, được đánh giá ở mức "Rất tốt". Kết quả này phản ánh thái độ phục vụ tích cực, sự nhiệt tình và tinh thần hỗ trợ khách hàng của đội ngũ nhân viên khách sạn. Bên cạnh đó, tiêu chí "Khách hàng cảm thấy được

quan tâm và chăm sóc tốt trong suốt thời gian lưu trú" cũng đạt 4,33 điểm, cho thấy khách sạn đã tạo được sự quan tâm và chăm sóc tương đối tốt đối với khách hàng.

Tuy nhiên, tiêu chí "Yêu cầu của khách hàng được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả" chỉ đạt 3,64 điểm, thấp nhất trong nhóm tiêu chí khảo sát. Điều này cho thấy tốc độ phản hồi và xử lý yêu cầu của khách hàng vẫn còn một số hạn chế nhất định. Ngoài ra, tiêu chí "Nhân viên xử lý các tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp" đạt 3,76 điểm, cho thấy khả năng giải quyết các vấn đề phát sinh của nhân viên ở mức tốt nhưng vẫn còn dư địa để tiếp tục cải thiện.

c. Đánh giá về An ninh và an toàn

Bảng 2.3.3.3 Đánh giá về An ninh và an toàn

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
11. Khách hàng cảm thấy an toàn khi lưu trú tại khách sạn.	0	0	6	53	64	4.47	Rất tốt
12. Hệ thống an ninh của khách sạn đảm bảo tốt.	0	0	3	49	71	4.55	Rất tốt
13. Các quy định về an toàn cháy nổ và thoát hiểm được hiển thị rõ ràng.	0	0	1	56	66	4.53	Rất tốt
14. Khách sạn có biện pháp bảo vệ tốt cho tài sản cá nhân của khách hàng.	0	0	8	69	46	4.31	Rất tốt
Điểm trung bình chung						4.47	Rất tốt

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

Phân tích đánh giá:

Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá rất cao về yếu tố an ninh và an toàn tại khách sạn Hải Triều Đà Nẵng. Điểm trung bình chung của nhóm tiêu chí này

đạt 4,47 điểm, tương ứng mức “Rất tốt”, đồng thời là một trong những nhóm tiêu chí có kết quả đánh giá cao nhất trong toàn bộ cuộc khảo sát. Kết quả này phản ánh khách sạn đã xây dựng được môi trường lưu trú an toàn, tạo sự yên tâm cho khách hàng trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ. Việc duy trì tốt công tác an ninh không chỉ góp phần bảo vệ khách hàng và tài sản của họ mà còn nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp và uy tín của khách sạn trên thị trường.

Trong các tiêu chí khảo sát, “Hệ thống an ninh của khách sạn đảm bảo tốt” là tiêu chí có điểm đánh giá cao nhất với 4,55 điểm, xếp loại “Rất tốt”. Có đến 49 khách hàng đánh giá ở mức 4 và 71 khách hàng đánh giá ở mức 5, cho thấy phần lớn khách hàng hoàn toàn hài lòng về hệ thống an ninh của khách sạn. Kết quả này phản ánh khách sạn đã thực hiện tốt các biện pháp đảm bảo an ninh như bố trí lực lượng bảo vệ, hệ thống camera giám sát, kiểm soát người ra vào và các biện pháp bảo vệ khác. Nhờ đó, khách hàng có thể yên tâm trong quá trình lưu trú và sử dụng các dịch vụ tại khách sạn.

Tiêu chí “Các quy định về an toàn cháy nổ và thoát hiểm được hiển thị rõ ràng” cũng nhận được mức đánh giá rất cao với điểm trung bình đạt 4,53 điểm. Trong tổng số khách được khảo sát, chỉ có 1 khách hàng đánh giá ở mức 3, còn lại hầu hết đều lựa chọn mức 4 và mức 5. Điều này cho thấy khách sạn đã thực hiện tốt việc niêm yết các quy định, hướng dẫn an toàn và sơ đồ thoát hiểm tại những vị trí dễ quan sát. Việc cung cấp đầy đủ thông tin về phòng cháy chữa cháy giúp khách hàng cảm thấy an tâm hơn khi lưu trú, đồng thời thể hiện sự quan tâm của khách sạn đối với vấn đề đảm bảo an toàn cho khách.

Bên cạnh đó, tiêu chí “Khách hàng cảm thấy an toàn khi lưu trú tại khách sạn” đạt 4,47 điểm, xếp loại “Rất tốt”. Có 53 khách hàng đánh giá ở mức 4 và 64 khách hàng đánh giá ở mức 5, cho thấy phần lớn khách hàng có cảm giác an toàn và thoải mái trong suốt thời gian lưu trú. Kết quả này là sự phản ánh trực tiếp hiệu quả của các biện pháp đảm bảo an ninh, an toàn mà khách sạn đang áp dụng. Đây là yếu tố có ý nghĩa quan trọng bởi cảm giác an toàn luôn là một trong những tiêu chí hàng đầu khi khách hàng lựa chọn cơ sở lưu trú.

Mặc dù vẫn được đánh giá ở mức “Rất tốt”, tiêu chí “Khách sạn có biện pháp bảo vệ tốt cho tài sản cá nhân của khách hàng” có điểm trung bình thấp nhất trong nhóm với 4,31 điểm. Có 8 khách hàng lựa chọn mức đánh giá 3, cho thấy vẫn còn một bộ phận khách hàng chưa thực sự cảm nhận rõ các biện pháp bảo vệ tài sản cá nhân của khách sạn. Nguyên nhân có thể do việc truyền đạt thông tin về các biện pháp bảo vệ tài sản, hướng dẫn sử dụng két an toàn hoặc quy trình xử lý tài sản thất lạc chưa được phổ biến đầy đủ đến khách hàng. Vì vậy, khách sạn cần tiếp tục tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn và nâng cao hiệu quả các biện pháp bảo vệ tài sản nhằm tạo sự yên tâm tuyệt đối cho khách trong quá trình lưu trú.

Nhìn chung, kết quả khảo sát cho thấy công tác đảm bảo an ninh và an toàn tại khách sạn Hải Triều Đà Nẵng đang được thực hiện rất hiệu quả. Các tiêu chí đều đạt mức đánh giá rất cao, phản ánh sự hài lòng và tin tưởng của khách hàng đối với môi trường lưu trú của khách sạn. Đây là một lợi thế quan trọng giúp khách sạn nâng cao chất lượng dịch vụ, gia tăng khả năng cạnh tranh và xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp trong mắt khách hàng. Tuy nhiên, khách sạn vẫn cần tiếp tục duy trì và hoàn thiện các biện pháp bảo vệ tài sản cá nhân nhằm nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của khách hàng trong thời gian tới.

d. Đánh giá về Dịch vụ tiện ích

Bảng 2.3.3.4 Đánh giá về Dịch vụ tiện ích

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
15. Nhà hàng cung cấp đa dạng các món ăn.	0	3	29	47	44	4.07	Tốt
16. Dịch vụ ăn uống tại nhà hàng đảm bảo chất lượng.	0	3	19	52	49	4.20	Tốt
17. Khách sạn cung cấp nhiều tiện ích phục vụ khách	0	0	17	51	55	4.31	Rất tốt

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.	0	2	24	57	40	4.10	Tốt
19. Khách hàng có thể dễ dàng sử dụng các tiện ích tại khách sạn.	0	0	24	43	56	4.26	Rất tốt
Điểm trung bình chung						4.19	Tốt

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

Phân tích đánh giá:

Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá khá tích cực đối với các dịch vụ tiện ích của Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng với điểm trung bình chung đạt 4,19 điểm, tương ứng mức "Tốt". Điều này cho thấy hệ thống tiện ích của khách sạn nhìn chung đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng trong quá trình lưu trú.

Trong các tiêu chí khảo sát, tiêu chí "Khách sạn cung cấp nhiều tiện ích phục vụ khách hàng (hồ bơi, phòng gym, spa,...)" đạt điểm trung bình cao nhất với 4,31 điểm, được đánh giá ở mức "Rất tốt". Kết quả này phản ánh khách hàng đánh giá cao sự đa dạng của các dịch vụ tiện ích mà khách sạn cung cấp. Bên cạnh đó, tiêu chí "Khách hàng có thể dễ dàng sử dụng các tiện ích tại khách sạn" cũng đạt 4,26 điểm, cho thấy các tiện ích được bố trí hợp lý, thuận tiện và dễ tiếp cận đối với khách hàng.

Tiêu chí "Dịch vụ ăn uống tại nhà hàng đảm bảo chất lượng" đạt 4,20 điểm, cho thấy phần lớn khách hàng hài lòng với chất lượng món ăn và dịch vụ phục vụ tại nhà hàng của khách sạn. Ngoài ra, tiêu chí "Thời gian hoạt động của các tiện ích phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng" đạt 4,10 điểm và tiêu chí "Nhà hàng cung cấp đa dạng các món ăn" đạt 4,07 điểm. Mặc dù vẫn được đánh giá ở mức tốt, nhưng đây là hai tiêu chí có điểm số thấp hơn các tiêu chí còn lại trong nhóm. Điều này cho thấy khách sạn vẫn có thể tiếp tục nghiên cứu mở rộng thực đơn, bổ sung các món ăn

phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng khác nhau và điều chỉnh thời gian hoạt động của một số tiện ích nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu sử dụng của khách lưu trú.

Nhìn chung, các dịch vụ tiện ích tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng được khách hàng đánh giá tốt và là một trong những yếu tố góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn. Tuy nhiên, khách sạn vẫn cần tiếp tục hoàn thiện và đa dạng hóa các tiện ích hiện có nhằm nâng cao trải nghiệm của khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường.

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

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

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
20. Khách sạn có vị trí giao thông thuận lợi.	0	19	60	22	22	3.37	Trung bình
21. Khu vực xung quanh khách sạn đảm bảo an ninh.	0	0	5	60	58	4.43	Rất tốt
22. Cảnh quan xung quanh khách sạn tạo cảm giác thoải mái.	2	5	25	57	34	3.94	Tốt
Điểm trung bình chung						3.91	Tốt

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

Phân tích đánh giá:

Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá nhóm tiêu chí về vị trí và môi trường xung quanh của Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng ở mức tốt với điểm trung bình chung đạt 3,91 điểm. Điều này cho thấy vị trí và môi trường xung quanh khách sạn nhìn chung đáp ứng được nhu cầu của khách hàng trong quá trình lưu trú. Tuy nhiên, đây vẫn là nhóm tiêu chí có mức điểm chưa thực sự nổi bật so với các nhóm tiêu chí khác, cho thấy khách sạn còn một số mặt cần tiếp tục cải thiện.

Trong các tiêu chí khảo sát, tiêu chí “Khu vực xung quanh khách sạn đảm bảo an ninh” được đánh giá cao nhất với điểm trung bình đạt 4,43 điểm, tương ứng mức “Rất tốt”. Có 60 khách hàng đánh giá ở mức 4 và 58 khách hàng đánh giá ở mức 5, chiếm tỷ lệ rất lớn trong tổng số khách được khảo sát. Kết quả này cho thấy khách hàng đánh giá cao sự an toàn của khu vực xung quanh khách sạn, góp phần tạo sự yên tâm trong quá trình lưu trú.

Tiêu chí “Cảnh quan xung quanh khách sạn tạo cảm giác thoải mái” đạt 3,94 điểm và được xếp loại “Tốt”. Trong đó có 57 khách hàng đánh giá ở mức 4 và 34 khách hàng đánh giá ở mức 5. Điều này cho thấy đa số khách hàng hài lòng với cảnh quan và môi trường xung quanh khách sạn. Tuy nhiên vẫn còn 25 khách hàng đánh giá ở mức 3, cùng với 7 khách hàng đánh giá ở mức 1 và mức 2, cho thấy cảm nhận của khách hàng về cảnh quan xung quanh chưa thực sự đồng đều.

Tiêu chí “Khách sạn có vị trí giao thông thuận lợi” có điểm trung bình thấp nhất trong nhóm, chỉ đạt 3,37 điểm và được xếp loại “Trung bình”. Có tới 60 khách hàng đánh giá ở mức 3 và 19 khách hàng đánh giá ở mức 2, trong khi chỉ có 22 khách hàng đánh giá ở mức 4 và 22 khách hàng đánh giá ở mức 5. Kết quả này phản ánh mức độ hài lòng của khách hàng đối với vị trí giao thông của khách sạn chưa cao so với các tiêu chí còn lại trong nhóm. Đây là tiêu chí cần được khách sạn quan tâm nhằm nâng cao trải nghiệm của khách hàng trong thời gian tới.

Nhìn chung, khách hàng đánh giá tích cực đối với vị trí và môi trường xung quanh của Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng, đặc biệt là yếu tố an ninh khu vực. Tuy nhiên, mức độ thuận tiện về vị trí giao thông vẫn là hạn chế lớn nhất trong nhóm tiêu chí này. Do đó, khách sạn cần có những biện pháp hỗ trợ phù hợp nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng và cải thiện chất lượng dịch vụ lưu trú trong thời gian tới.

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

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

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
23. Quy trình đặt phòng dễ dàng.	0	1	32	47	43	4.07	Tốt
24. Thông tin về giá cả, dịch vụ và các điều khoản khác được cung cấp rõ ràng.	0	0	35	51	37	4.02	Tốt
25. Quá trình thanh toán được thực hiện dễ dàng.	0	1	22	50	50	4.21	Rất tốt
26. Nhân viên hỗ trợ tốt các yêu cầu đặc biệt của khách hàng.	0	0	15	51	57	4.37	Rất tốt
Điểm trung bình chung						4.17	Tốt

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

Phân tích đánh giá:

Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá khá tích cực đối với quy trình đặt phòng và thanh toán tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng với điểm trung bình chung đạt 4,17 điểm, tương ứng mức “Tốt”. Điều này cho thấy các hoạt động liên quan đến đặt phòng, cung cấp thông tin và thanh toán nhìn chung đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn.

Trong các tiêu chí khảo sát, tiêu chí “Nhân viên hỗ trợ tốt các yêu cầu đặc biệt của khách hàng” được đánh giá cao nhất với điểm trung bình đạt 4,37 điểm, xếp loại “Rất tốt”. Có 51 khách hàng đánh giá ở mức 4 và 57 khách hàng đánh giá ở mức 5, cho thấy phần lớn khách hàng hài lòng với khả năng hỗ trợ và giải quyết các yêu cầu phát sinh của nhân viên. Kết quả này phản ánh sự tận tâm, linh hoạt và tinh thần phục vụ của đội ngũ nhân viên trong quá trình phục vụ khách hàng.

Tiêu chí “Quá trình thanh toán được thực hiện dễ dàng” đạt 4,21 điểm và được xếp loại “Rất tốt”. Trong đó có 50 khách hàng đánh giá ở mức 4 và 50 khách hàng

đánh giá ở mức 5. Điều này cho thấy quy trình thanh toán của khách sạn được thực hiện tương đối thuận tiện, giúp khách hàng tiết kiệm thời gian khi làm thủ tục trả phòng.

Bên cạnh đó, tiêu chí “Thông tin về giá cả, dịch vụ và các điều khoản khác được cung cấp rõ ràng” đạt 4,02 điểm, trong khi tiêu chí “Quy trình đặt phòng dễ dàng” đạt 4,07 điểm. Mặc dù đều được đánh giá ở mức tốt, đây là hai tiêu chí có điểm số thấp hơn so với các tiêu chí còn lại trong nhóm. Đặc biệt, tiêu chí “Quy trình đặt phòng dễ dàng” có 32 khách hàng đánh giá ở mức 3 và 1 khách hàng đánh giá ở mức 2, cho thấy vẫn còn một bộ phận khách hàng chưa thực sự hài lòng với quá trình đặt phòng. Điều này cho thấy khách sạn vẫn cần tiếp tục hoàn thiện quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin đặt phòng nhằm nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

Nhìn chung, khách hàng đánh giá tốt đối với quy trình đặt phòng và thanh toán tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng. Các tiêu chí đều đạt từ mức tốt trở lên, trong đó khả năng hỗ trợ khách hàng của nhân viên và sự thuận tiện trong thanh toán là những điểm mạnh nổi bật. Tuy nhiên, khách sạn vẫn cần tiếp tục cải thiện quy trình đặt phòng và nâng cao chất lượng cung cấp thông tin để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng trong thời gian tới.

g. Đánh giá sự hài lòng tổng thể

Bảng 2.3.3.7 Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng

Mức đánh giá	Số lượng	Tỉ lệ (%)
Rất hài lòng	43	34,96
Hài lòng	56	45,53
Bình thường	22	17,89
Không hài lòng	2	1,63
Rất không hài lòng	0	0
Tổng cộng	123	100

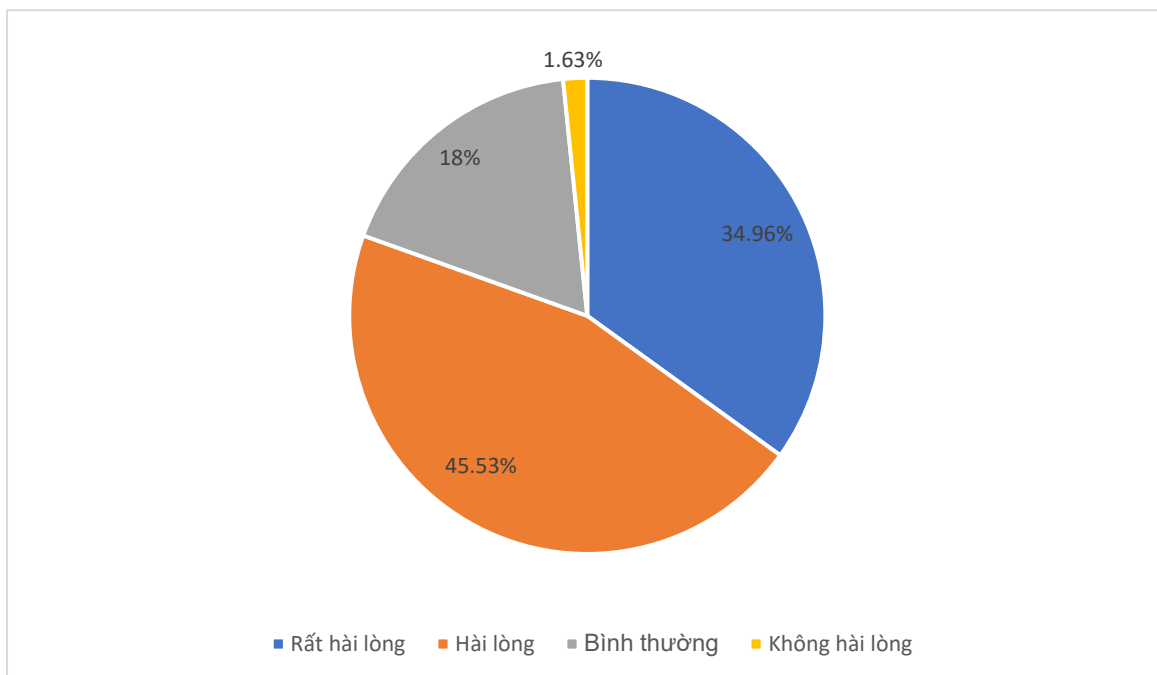
(Nguồn: Kết quả khảo sát)

Phân tích đánh giá:

Kết quả khảo sát về mức độ hài lòng chung của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Hải Triều Đà Nẵng cho thấy khách hàng có đánh giá khá tích cực. Trong tổng số 123 khách hàng được khảo sát, có 56 khách hàng đánh giá ở mức “Hài lòng”, chiếm tỷ lệ cao nhất với 45,53%; tiếp theo là 43 khách hàng đánh giá ở mức “Rất hài lòng”, chiếm 34,96%. Như vậy, tổng số khách hàng hài lòng và rất hài lòng đạt 99 người, tương ứng 80,49% tổng số khách được khảo sát. Đây là tỷ lệ khá cao, phản ánh chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn đã đáp ứng tương đối tốt nhu cầu và kỳ vọng của phần lớn khách hàng. Kết quả này cũng cho thấy những nỗ lực của khách sạn trong việc nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ đã mang lại hiệu quả tích cực.

Bên cạnh đó, có 22 khách hàng đánh giá ở mức “Bình thường”, chiếm 17,89% tổng số phiếu khảo sát. Mặc dù nhóm khách hàng này không có đánh giá tiêu cực nhưng cũng chưa thực sự hài lòng với trải nghiệm lưu trú tại khách sạn. Điều này cho thấy vẫn còn một số yếu tố chưa đáp ứng hoàn toàn mong đợi của khách hàng, chẳng hạn như vị trí giao thông, tốc độ giải quyết yêu cầu hoặc sự đa dạng của một số dịch vụ bổ sung. Ngoài ra, chỉ có 2 khách hàng đánh giá ở mức “Không hài lòng”, chiếm 1,63% và không có khách hàng nào lựa chọn mức “Rất không hài lòng”. Tỷ lệ đánh giá tiêu cực rất thấp chứng tỏ những hạn chế trong chất lượng dịch vụ hiện nay chưa ảnh hưởng đáng kể đến cảm nhận chung của khách hàng. Nhìn chung, kết quả khảo sát cho thấy khách sạn Hải Triều Đà Nẵng đang tạo được sự hài lòng đối với đa số khách hàng. Đây là cơ sở quan trọng để khách sạn tiếp tục phát huy những điểm mạnh hiện có, đồng thời tập trung cải thiện các hạn chế còn tồn tại nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ lưu trú và gia tăng khả năng cạnh tranh trong thời gian tới.

Hình 2.3.3.8 Biểu đồ thể hiện sự hài lòng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng



Bảng 2.3.3.9 Khả năng quay lại hoặc giới thiệu dịch vụ lưu trú tại Khách sạn

Ý kiến	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Có	81	65,85
Không	4	3,25
Chưa chắc	38	30,89
Tổng cộng	123	100

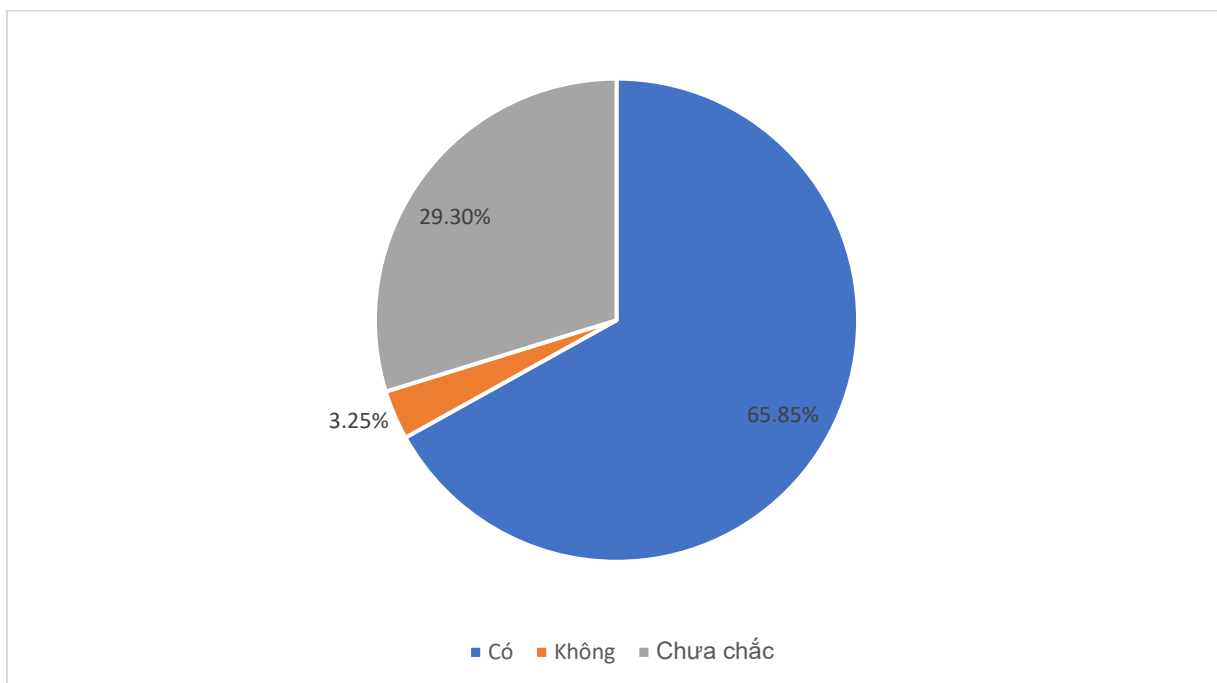
(Nguồn: Kết quả khảo sát)

Phân tích đánh giá:

Kết quả khảo sát cho thấy phần lớn khách hàng có xu hướng sẵn sàng tiếp tục sử dụng hoặc giới thiệu dịch vụ lưu trú của khách sạn Hải Triều Đà Nẵng trong tương lai. Cụ thể, có 81 khách hàng lựa chọn phương án “Có”, chiếm tỷ lệ cao nhất với 65,85% tổng số người được khảo sát. Kết quả này phản ánh đa số khách hàng đã có những trải nghiệm tích cực trong quá trình lưu trú và cảm thấy hài lòng với chất lượng dịch vụ mà khách sạn cung cấp. Đây là tín hiệu tích cực cho thấy khách sạn đã xây dựng được hình ảnh và uy tín nhất định trong lòng khách hàng, đồng thời tạo được khả năng thu hút khách quay lại trong tương lai.

Bên cạnh đó, có 38 khách hàng lựa chọn phương án “Chưa chắc”, chiếm 30,89%. Tỷ lệ này tương đối cao, cho thấy vẫn còn một bộ phận khách hàng chưa thực sự đưa ra quyết định rõ ràng về việc tiếp tục sử dụng hoặc giới thiệu dịch vụ của khách sạn. Nguyên nhân có thể xuất phát từ một số hạn chế trong quá trình cung cấp dịch vụ như vị trí giao thông chưa thật sự thuận lợi, tốc độ giải quyết yêu cầu của khách hàng còn chậm hoặc một số tiện ích chưa đáp ứng hoàn toàn kỳ vọng của khách lưu trú. Ngoài ra, chỉ có 4 khách hàng lựa chọn phương án “Không”, chiếm 3,25% và là tỷ lệ khá thấp. Điều này cho thấy số lượng khách hàng có đánh giá tiêu cực về chất lượng dịch vụ của khách sạn không nhiều. Nhìn chung, kết quả khảo sát phản ánh khách sạn Hải Triều Đà Nẵng đang tạo được sự tin tưởng và thiện cảm đối với phần lớn khách hàng. Tuy nhiên, khách sạn cần tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ và cải thiện những hạn chế còn tồn tại nhằm gia tăng tỷ lệ khách hàng sẵn sàng quay lại và giới thiệu khách sạn cho người khác trong thời gian tới.

Hình 2.3.3.10 Biểu đồ thể hiện Khả năng quay lại hoặc giới thiệu dịch vụ lưu trú tại Khách sạn



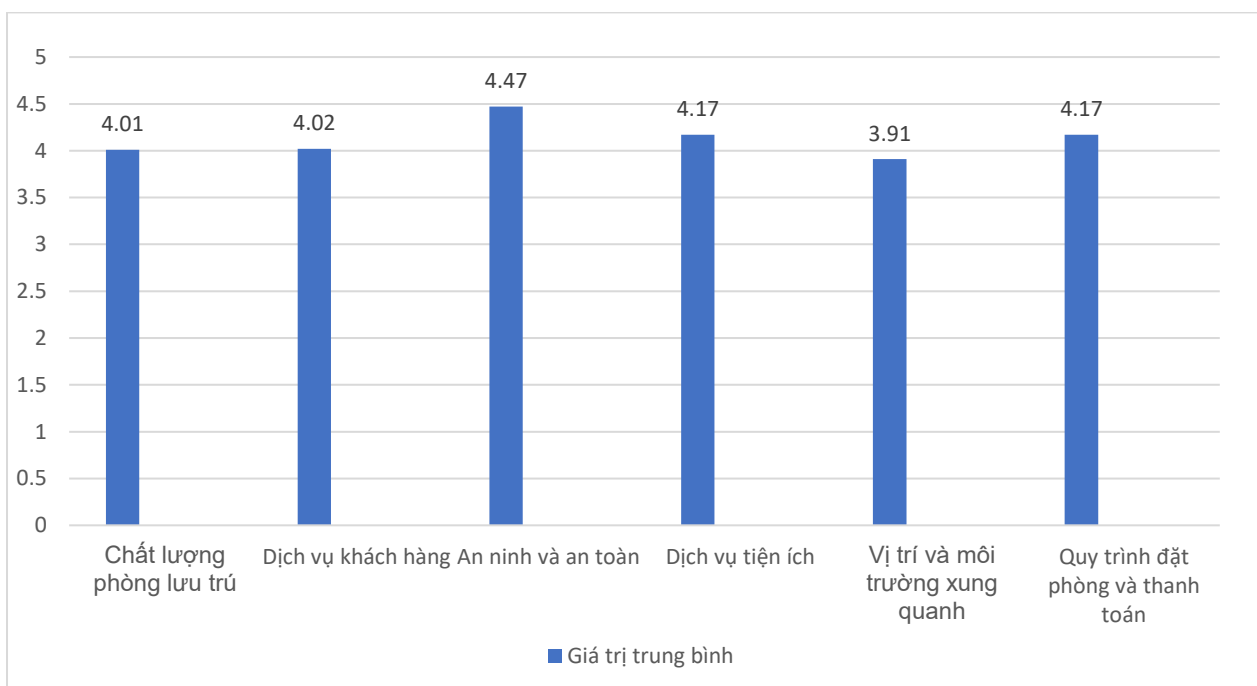
h. Đánh giá tổng kết

Bảng 2.3.3.11 Đánh giá tổng kết

Tiêu chí	Giá trị trung bình
Chất lượng phòng lưu trú	4.01
Dịch vụ khách hàng	4.02
An ninh và an toàn	4.47
Dịch vụ tiện ích	4.17
Vị trí và môi trường xung quanh	3.91
Quy trình đặt phòng và thanh toán	4.17

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

Hình 2.3.3.12 Biểu đồ thể hiện giá trị trung bình các nhóm tiêu chí đánh giá CLDV lưu trú



Nhận xét:

Kết quả tổng hợp cho thấy khách hàng đánh giá khá tích cực đối với chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng. Tất cả các nhóm tiêu chí đều đạt điểm trung bình từ 3,91 điểm trở lên, tương ứng mức đánh giá từ “Tốt” đến “Rất tốt”. Điều này cho thấy khách sạn đã đáp ứng tương đối tốt nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng trong quá trình lưu trú.

Trong các nhóm tiêu chí được khảo sát, nhóm “An ninh và an toàn” đạt điểm trung bình cao nhất với 4,47 điểm, được đánh giá ở mức “Rất tốt”. Kết quả này phản ánh khách hàng đánh giá cao sự an toàn trong quá trình lưu trú cũng như các biện pháp đảm bảo an ninh của khách sạn. Đây là một lợi thế quan trọng góp phần tạo dựng niềm tin và sự yên tâm cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ lưu trú.

Hai nhóm tiêu chí “Dịch vụ tiện ích” và “Quy trình đặt phòng và thanh toán” cùng đạt 4,17 điểm. Điều này cho thấy khách hàng hài lòng với hệ thống tiện ích của khách sạn cũng như sự thuận tiện trong quá trình đặt phòng, thanh toán và hỗ trợ khách hàng. Bên cạnh đó, nhóm “Dịch vụ khách hàng” đạt 4,02 điểm và nhóm “Chất lượng phòng lưu trú” đạt 4,01 điểm, đều được đánh giá ở mức tốt. Kết quả này cho thấy khách sạn đã duy trì được chất lượng phục vụ và chất lượng phòng tương đối ổn định, đáp ứng được nhu cầu cơ bản của khách hàng.

Tuy nhiên, nhóm tiêu chí “Vị trí và môi trường xung quanh” chỉ đạt 3,91 điểm, là nhóm có điểm trung bình thấp nhất trong các tiêu chí khảo sát. Mặc dù vẫn được đánh giá ở mức tốt, kết quả này cho thấy mức độ hài lòng của khách hàng đối với vị trí và môi trường xung quanh khách sạn chưa cao bằng các yếu tố khác. Đây là nội dung mà khách sạn cần quan tâm nhằm nâng cao hơn nữa trải nghiệm của khách hàng.

Nhìn chung, kết quả khảo sát cho thấy chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng được khách hàng đánh giá tích cực. Trong đó, an ninh và an toàn là điểm mạnh nổi bật nhất, trong khi vị trí và môi trường xung quanh là nhóm tiêu chí có mức đánh giá thấp nhất. Đây là cơ sở quan trọng để khách sạn phát huy

các ưu điểm hiện có và xây dựng các giải pháp phù hợp nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú trong thời gian tới.

2.4. Đánh giá chung về CLDV lưu trú của khách sạn Hải Triều Đà Nẵng

2.4.1. Ưu điểm

Qua kết quả khảo sát, chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Hải Triều Đà Nẵng được khách hàng đánh giá tương đối tốt. Tỷ lệ khách hàng hài lòng và rất hài lòng đạt 80,49%, cho thấy phần lớn khách lưu trú có trải nghiệm tích cực khi sử dụng dịch vụ của khách sạn.

An ninh và an toàn là nhóm tiêu chí được đánh giá cao nhất với điểm trung bình đạt 4,47 điểm. Hệ thống an ninh, các quy định về phòng cháy chữa cháy, hướng dẫn thoát hiểm và công tác bảo vệ tài sản cá nhân đã tạo cho khách hàng cảm giác yên tâm trong suốt thời gian lưu trú. Đây là một trong những yếu tố quan trọng góp phần nâng cao uy tín và hình ảnh của khách sạn.

Dịch vụ khách hàng cũng là điểm mạnh nổi bật với điểm trung bình 4,02 điểm. Đội ngũ nhân viên được đánh giá thân thiện, nhiệt tình và có thái độ phục vụ tốt. Khách hàng cảm nhận được sự quan tâm, hỗ trợ và chăm sóc trong quá trình lưu trú, từ đó tạo nên sự hài lòng đối với chất lượng phục vụ của khách sạn.

Hệ thống tiện ích của khách sạn đáp ứng khá tốt nhu cầu của khách lưu trú. Các dịch vụ như nhà hàng, hồ bơi, phòng gym cùng nhiều tiện ích khác được đánh giá tích cực. Quy trình đặt phòng và thanh toán tương đối thuận tiện, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ.

Chất lượng phòng lưu trú được duy trì ở mức khá tốt. Công tác vệ sinh phòng được thực hiện thường xuyên, trang thiết bị cơ bản được trang bị đầy đủ. Giường ngủ và nội thất mang lại cảm giác thoải mái, góp phần nâng cao chất lượng nghỉ ngơi của khách hàng.

2.4.2. Nhược điểm

Mặc dù đạt được nhiều kết quả tích cực nhưng chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn vẫn còn một số hạn chế cần được cải thiện.

Vị trí và môi trường xung quanh là nhóm tiêu chí có mức đánh giá thấp nhất với điểm trung bình 3,91 điểm. Tiêu chí vị trí giao thông thuận lợi chỉ đạt 3,37 điểm, phản ánh việc di chuyển đến một số điểm tham quan, trung tâm mua sắm hoặc khu vực vui chơi giải trí vẫn chưa thật sự thuận tiện đối với khách hàng.

Không gian phòng nghỉ chưa đáp ứng hoàn toàn kỳ vọng của một bộ phận khách lưu trú. Một số khách hàng cho rằng diện tích phòng còn hạn chế, cách bố trí nội thất chưa tạo được cảm giác rộng rãi. Hệ thống ánh sáng trong một số phòng chưa thực sự phù hợp với nhu cầu sử dụng và nghỉ ngơi.

Khả năng giải quyết yêu cầu của khách hàng còn là điểm cần cải thiện. Thời gian phản hồi một số yêu cầu chưa thực sự nhanh chóng, nhất là vào thời điểm khách sạn có lượng khách đông. Kỹ năng xử lý các tình huống phát sinh của nhân viên chưa đồng đều, ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ trong một số trường hợp.

Dịch vụ ăn uống và một số tiện ích chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu đa dạng của khách hàng. Thực đơn nhà hàng chưa thực sự phong phú, thời gian hoạt động của một số tiện ích chưa phù hợp với tất cả đối tượng khách lưu trú.

Thông tin về giá cả, dịch vụ và các điều khoản sử dụng tuy được đánh giá ở mức tốt nhưng vẫn còn một số khách hàng chưa thực sự hài lòng. Quy trình đặt phòng trên một số kênh trực tuyến cần được tối ưu hơn nhằm tạo sự thuận tiện cho khách hàng ngay từ giai đoạn tiếp cận dịch vụ.

Nhìn chung, khách sạn Hải Triều Đà Nẵng có nhiều lợi thế về an ninh, chất lượng phục vụ, tiện ích và cơ sở vật chất phòng nghỉ. Những hạn chế còn tồn tại chủ yếu tập trung ở vị trí giao thông, không gian phòng và tốc độ đáp ứng một số yêu cầu của khách hàng. Đây là những nội dung khách sạn cần ưu tiên cải thiện để nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú trong thời gian tới.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 2

Chương 2 đã tập trung nghiên cứu và phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng. Nội dung chương đã khái quát quá trình hình thành và phát triển của khách sạn, cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý, tình hình nguồn nhân lực, cơ sở vật chất kỹ thuật và kết quả hoạt động kinh doanh trong giai đoạn 2023–2025. Kết quả phân tích cho thấy khách sạn duy trì được hoạt động kinh doanh tương đối ổn định, doanh thu và lượng khách có xu hướng tăng qua các năm, tạo điều kiện thuận lợi cho việc đầu tư và nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú trong thời gian tới.

Thông qua việc phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú, có thể nhận thấy khách sạn đã quan tâm đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ khách lưu trú, đồng thời chú trọng xây dựng đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn và kinh nghiệm làm việc. Quy trình phục vụ lưu trú được triển khai tương đối đầy đủ từ khâu tiếp nhận đặt phòng, đón tiếp khách, phục vụ trong thời gian lưu trú cho đến khi khách trả phòng. Sự phối hợp giữa các bộ phận như lễ tân, buồng phòng, kỹ thuật và nhà hàng đã góp phần đảm bảo hoạt động phục vụ diễn ra liên tục, đáp ứng tương đối tốt nhu cầu của khách hàng.

Kết quả khảo sát khách hàng cho thấy chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng được đánh giá ở mức tốt. Các nhóm tiêu chí khảo sát đều đạt điểm trung bình từ 3,91 điểm trở lên. Trong đó, nhóm tiêu chí An ninh và an toàn đạt điểm trung bình cao nhất với 4,47 điểm, được đánh giá ở mức “Rất tốt”, phản ánh sự tin tưởng của khách hàng đối với hệ thống an ninh, các biện pháp đảm bảo an toàn và khả năng bảo vệ tài sản cá nhân của khách sạn. Nhóm tiêu chí Dịch vụ tiện ích và Quy trình đặt phòng và thanh toán cùng đạt 4,17 điểm, cho thấy khách hàng đánh giá tích cực đối với các tiện ích được cung cấp cũng như sự thuận tiện trong quá trình đặt phòng và thanh toán. Bên cạnh đó, nhóm Dịch vụ khách hàng đạt 4,02 điểm và Chất lượng phòng lưu

trú đạt 4,01 điểm, phản ánh sự hài lòng của khách hàng đối với thái độ phục vụ của nhân viên cũng như điều kiện cơ sở vật chất phòng nghỉ. Nhóm tiêu chí Vị trí và môi trường xung quanh đạt 3,91 điểm, là nhóm có điểm đánh giá thấp nhất nhưng vẫn được xếp loại “Tốt”.

Mức độ hài lòng chung của khách hàng cũng phản ánh khá rõ hiệu quả hoạt động của bộ phận lưu trú. Kết quả khảo sát cho thấy phần lớn khách hàng hài lòng với chất lượng dịch vụ lưu trú mà khách sạn cung cấp. Đây là cơ sở quan trọng giúp khách sạn duy trì nguồn khách hiện tại, gia tăng khả năng thu hút khách hàng mới và nâng cao hình ảnh thương hiệu trên thị trường.

Những kết quả nghiên cứu cho thấy Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng có nhiều điểm mạnh trong hoạt động kinh doanh lưu trú. Hệ thống an ninh và an toàn được khách hàng đánh giá rất cao. Đội ngũ nhân viên có thái độ phục vụ thân thiện, nhiệt tình và sẵn sàng hỗ trợ khách hàng khi cần thiết. Cơ sở vật chất phòng nghỉ và các dịch vụ tiện ích cơ bản đáp ứng tương đối tốt nhu cầu của khách lưu trú. Quy trình đặt phòng, thanh toán và phục vụ khách được thực hiện khá thuận tiện, góp phần nâng cao trải nghiệm của khách hàng trong suốt thời gian lưu trú.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động lưu trú của khách sạn vẫn còn một số hạn chế cần được quan tâm. Nhóm tiêu chí vị trí và môi trường xung quanh có mức đánh giá thấp nhất trong các nhóm tiêu chí khảo sát. Một số tiêu chí liên quan đến sự thuận tiện về vị trí giao thông chưa nhận được mức đánh giá cao từ khách hàng. Bên cạnh đó, vẫn còn một bộ phận khách hàng chưa thực sự hài lòng về tốc độ giải quyết yêu cầu, khả năng xử lý tình huống của nhân viên cũng như mức độ đa dạng của một số dịch vụ tiện ích. Những hạn chế này tuy chưa ảnh hưởng lớn đến mức độ hài lòng chung của khách hàng nhưng vẫn cần được cải thiện nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ lưu trú.

Từ những kết quả phân tích trên, có thể thấy Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng đã đạt được nhiều thành công trong việc cung cấp dịch vụ lưu trú và đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Tuy nhiên, để nâng cao khả năng cạnh tranh và phát triển bền vững trong bối cảnh thị trường du lịch ngày càng cạnh tranh, khách sạn cần tiếp tục phát huy những điểm mạnh hiện có, đồng thời tập trung khắc phục các hạn chế còn tồn tại. Những kết quả nghiên cứu thực trạng tại chương này là cơ sở thực tiễn quan trọng để đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng trong Chương 3.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN HẢI TRIỀU - ĐÀ NẴNG

3.1. Định hướng và mục tiêu phát triển của Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng

3.1.1. Định hướng phát triển của khách sạn

Kết quả nghiên cứu tại Chương 2 cho thấy chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Hải Triều Đà Nẵng được khách hàng đánh giá tương đối tích cực với điểm trung bình chung của các nhóm tiêu chí đều đạt từ mức tốt trở lên. Các yếu tố về an ninh, an toàn, thái độ phục vụ của nhân viên, hệ thống tiện ích và quy trình phục vụ nhận được nhiều phản hồi tích cực từ khách hàng. Đây là những lợi thế quan trọng mà khách sạn cần tiếp tục duy trì và phát huy trong quá trình phát triển.

Trong thời gian tới, khách sạn định hướng tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú theo hướng lấy khách hàng làm trung tâm, nâng cao trải nghiệm của khách trong toàn bộ quá trình sử dụng dịch vụ. Chất lượng phục vụ không chỉ được duy trì ở các nội dung đã được khách hàng đánh giá cao mà còn tập trung cải thiện những tiêu chí còn hạn chế nhằm nâng cao mức độ hài lòng chung và tăng tỷ lệ khách quay trở lại sử dụng dịch vụ.

Đối với những yếu tố được khách hàng đánh giá cao như an ninh, an toàn và chất lượng phục vụ của nhân viên, khách sạn tiếp tục duy trì các tiêu chuẩn hiện có, tăng cường công tác kiểm tra, giám sát và đào tạo nghiệp vụ nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ ổn định. Việc xây dựng hình ảnh đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, thân thiện và có trách nhiệm được xem là một trong những định hướng quan trọng trong quá trình phát triển của khách sạn.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy một số nội dung vẫn chưa đạt mức đánh giá cao như vị trí giao thông thuận lợi, khả năng giải quyết yêu cầu của khách hàng, không gian phòng nghỉ và sự đa dạng của dịch vụ ăn uống. Mặc dù yếu tố vị trí địa lý khó có thể thay đổi, khách sạn cần định hướng nâng cao khả năng kết nối với khách hàng thông qua việc cung cấp thông tin du lịch, hỗ trợ phương tiện di chuyển, liên kết với các đơn vị vận

tải và các điểm tham quan trên địa bàn thành phố. Điều này góp phần giảm bớt những bất tiện về vị trí và nâng cao trải nghiệm của khách lưu trú.

Chất lượng phòng nghỉ tiếp tục được hoàn thiện theo hướng tiện nghi, thoải mái và phù hợp với nhu cầu của nhiều đối tượng khách hàng. Công tác bảo trì, bảo dưỡng cơ sở vật chất được thực hiện thường xuyên nhằm đảm bảo điều kiện lưu trú tốt nhất cho khách. Các dịch vụ bổ sung, đặc biệt là dịch vụ ăn uống và các tiện ích phục vụ khách lưu trú, cần được đa dạng hóa để đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng phong phú của khách hàng.

Khách sạn cũng định hướng nâng cao khả năng đáp ứng và xử lý yêu cầu của khách hàng trong quá trình lưu trú. Việc tăng cường phối hợp giữa các bộ phận, chuẩn hóa quy trình phục vụ và ứng dụng công nghệ trong quản lý sẽ góp phần rút ngắn thời gian xử lý yêu cầu, nâng cao hiệu quả phục vụ và cải thiện chất lượng dịch vụ.

Tỷ lệ 30,89% khách hàng còn phân vân về khả năng quay trở lại sử dụng dịch vụ cho thấy khách sạn vẫn còn nhiều cơ hội để cải thiện chất lượng phục vụ và gia tăng sự hài lòng của khách hàng. Vì vậy, trong giai đoạn tới, khách sạn cần tập trung vào việc nâng cao trải nghiệm khách hàng, xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách lưu trú và tạo sự khác biệt thông qua chất lượng dịch vụ. Đây là cơ sở quan trọng để nâng cao khả năng cạnh tranh, gia tăng lượng khách quay lại và phát triển hoạt động kinh doanh một cách bền vững

3.1.2. Mục tiêu phát triển

Căn cứ vào kết quả hoạt động kinh doanh năm 2025 và định hướng phát triển trong thời gian tới, Ban Giám đốc khách sạn Hải Triều Đà Nẵng đã xây dựng kế hoạch kinh doanh năm 2026 với mục tiêu tổng doanh thu đạt trên 43 tỷ đồng, tăng khoảng 10% so với năm 2025. Đây là mục tiêu quan trọng nhằm duy trì tốc độ tăng trưởng ổn định, nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và tăng khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường du lịch – khách sạn tại thành phố Đà Nẵng.

Để đạt được mục tiêu trên, khách sạn xác định dịch vụ lưu trú tiếp tục là lĩnh vực kinh doanh trọng tâm, đóng vai trò chủ yếu trong cơ cấu doanh thu và là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến hình ảnh, uy tín của khách sạn. Việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú được xem là nhiệm vụ quan trọng nhằm gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng, nâng cao tỷ lệ khách quay trở lại và thu hút thêm nhiều khách hàng mới trong thời gian tới.

Khách sạn hướng tới mục tiêu xây dựng đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn vững vàng, tác phong làm việc chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao. Công tác đào tạo nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống và ngoại ngữ được chú trọng nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách hàng. Bên cạnh đó, khách sạn tiếp tục hoàn thiện cơ cấu tổ chức, nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận, đặc biệt là bộ phận lễ tân, buồng phòng và kỹ thuật nhằm đảm bảo quá trình phục vụ khách được thực hiện nhanh chóng và hiệu quả.

Một mục tiêu quan trọng khác là nâng cao chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật và hệ thống phòng nghỉ. Khách sạn tiếp tục đầu tư nâng cấp trang thiết bị, nội thất phòng nghỉ, hệ thống điều hòa, thiết bị vệ sinh và các hạng mục phục vụ khách lưu trú. Công tác bảo trì, bảo dưỡng được thực hiện thường xuyên nhằm đảm bảo các điều kiện phục vụ luôn ổn định, đáp ứng tốt nhu cầu nghỉ ngơi và sinh hoạt của khách hàng. Việc đầu tư cơ sở vật chất cũng hướng tới mục tiêu nâng cao tiêu chuẩn phục vụ và tăng khả năng cạnh tranh của khách sạn trong những năm tới.

Khách sạn cũng đặt mục tiêu nâng cao chất lượng phục vụ thông qua việc hoàn thiện quy trình phục vụ, tăng cường kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ và kịp thời khắc phục các hạn chế phát sinh trong quá trình hoạt động. Ý kiến phản hồi của khách hàng được xem là cơ sở quan trọng để khách sạn điều chỉnh và cải thiện chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của thị trường.

Bên cạnh việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, khách sạn chú trọng đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ bổ sung nhằm gia tăng giá trị trải nghiệm cho khách hàng. Các dịch vụ ăn uống, giải trí và tiện ích phục vụ khách lưu trú được hoàn thiện theo hướng chuyên nghiệp, thuận tiện và phù hợp với nhu cầu của nhiều đối tượng khách khác nhau. Đây là cơ sở để nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, gia tăng doanh thu và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Với những mục tiêu trên, khách sạn Hải Triều Đà Nẵng hướng tới việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú một cách toàn diện, gia tăng khả năng cạnh tranh, xây dựng hình ảnh khách sạn chuyên nghiệp và tạo nền tảng cho sự phát triển ổn định, bền vững trong những năm tiếp theo

3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Hải Triều Đà Nẵng

3.2.1. Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất và phòng lưu trú

Kết quả khảo sát cho thấy tiêu chí về không gian phòng nghỉ chỉ đạt 3,51 điểm, thấp hơn so với nhiều tiêu chí khác. Điều này cho thấy khách sạn cần quan tâm hơn đến việc cải thiện chất lượng phòng lưu trú nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Khách sạn cần thực hiện kiểm tra định kỳ đối với toàn bộ hệ thống phòng nghỉ, trang thiết bị và nội thất trong phòng. Những thiết bị xuống cấp cần được sửa chữa hoặc thay thế kịp thời nhằm đảm bảo tính tiện nghi và an toàn trong quá trình sử dụng. Hệ thống điều hòa, wifi, ánh sáng, thiết bị vệ sinh và các tiện nghi phục vụ khách cần được bảo trì thường xuyên để hạn chế các sự cố phát sinh.

Không gian phòng nghỉ cần được sắp xếp khoa học hơn nhằm tạo cảm giác rộng rãi và thoải mái cho khách lưu trú. Công tác vệ sinh phòng cần tiếp tục được duy trì ở mức cao vì đây là một trong những tiêu chí được khách hàng đánh giá tích cực trong thời gian qua. Việc đầu tư cơ sở vật chất đồng bộ sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và hình ảnh của khách sạn.

3.2.2. Nâng cao khả năng đáp ứng và kỹ năng xử lý yêu cầu của khách hàng

Tiêu chí “Yêu cầu của khách hàng được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả” chỉ đạt 3,64 điểm, là một trong những nội dung có kết quả thấp nhất trong nhóm dịch vụ khách hàng. Điều này cho thấy tốc độ phản hồi và xử lý yêu cầu của khách vẫn còn hạn chế.

Khách sạn cần xây dựng quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách một cách cụ thể, rõ trách nhiệm của từng bộ phận. Bộ phận lễ tân cần phối hợp chặt chẽ với buồng phòng, kỹ thuật và các bộ phận liên quan nhằm rút ngắn thời gian giải quyết các yêu cầu phát sinh trong quá trình lưu trú.

Việc ứng dụng công nghệ trong quản lý và trao đổi thông tin giữa các bộ phận cần được tăng cường nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ. Khách sạn cũng nên thường xuyên thu thập ý kiến phản hồi của khách hàng để đánh giá chất lượng phục vụ và kịp thời điều chỉnh những thiếu sót còn tồn tại.

3.2.3. Đa dạng hóa dịch vụ tiện ích và dịch vụ ăn uống

Kết quả khảo sát cho thấy chất lượng dịch vụ tiện ích được đánh giá khá tốt, tuy nhiên khách sạn vẫn còn khả năng cải thiện nhằm nâng cao trải nghiệm của khách lưu trú.

Khách sạn cần nghiên cứu bổ sung các món ăn phù hợp với nhiều đối tượng khách khác nhau, đặc biệt là khách du lịch và khách quốc tế. Thực đơn nên được thay đổi định kỳ nhằm tạo sự mới mẻ và tăng khả năng lựa chọn cho khách hàng.

Bên cạnh đó, các tiện ích như hồ bơi, phòng gym, dịch vụ giải trí và các dịch vụ hỗ trợ khách lưu trú cần tiếp tục được hoàn thiện. Việc nâng cao chất lượng các dịch vụ bổ sung không chỉ giúp gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng mà còn góp phần tăng

doanh thu cho khách sạn. Chất lượng dịch vụ lưu trú chịu ảnh hưởng lớn từ cả chất lượng cơ sở vật chất và các dịch vụ hỗ trợ đi kèm.

3.2.5. Hoàn thiện quy trình đặt phòng và thanh toán

Nhóm tiêu chí về quy trình đặt phòng và thanh toán đạt 4,17 điểm, tuy nhiên khách sạn vẫn cần tiếp tục hoàn thiện nhằm nâng cao tính thuận tiện cho khách hàng.

Khách sạn cần đơn giản hóa các thủ tục đặt phòng, nhận phòng và thanh toán. Hệ thống đặt phòng trực tuyến cần được cập nhật đầy đủ thông tin về giá phòng, dịch vụ và các chính sách liên quan nhằm giúp khách hàng dễ dàng tìm hiểu và lựa chọn dịch vụ phù hợp.

Việc đa dạng hóa các hình thức thanh toán như thanh toán bằng thẻ ngân hàng, ví điện tử và thanh toán trực tuyến sẽ giúp nâng cao sự thuận tiện cho khách hàng. Quy trình thanh toán cần được thực hiện nhanh chóng, hạn chế tối đa thời gian chờ đợi của khách khi trả phòng.

3.2.6. Khắc phục hạn chế về vị trí

Với kết quả khảo sát này, giải pháp cần khắc phục hạn chế về khả năng kết nối giao thông, chứ không thể đề xuất "đổi vị trí khách sạn" vì đó là yếu tố cố định. Có thể đưa ra các giải pháp khả thi sau:

- *Tăng cường dịch vụ đưa đón khách:* Khách sạn nên triển khai dịch vụ xe shuttle miễn phí hoặc có thu phí hợp lý theo các khung giờ cố định đến những địa điểm du lịch, trung tâm mua sắm và khu vui chơi nổi tiếng tại Đà Nẵng như Cầu Rồng, biển Mỹ Khê, Chợ Hàn hay Vincom Plaza. Giải pháp này giúp khách tiết kiệm thời gian, chi phí di chuyển và nâng cao sự thuận tiện trong quá trình lưu trú.
- *Hợp tác với các đơn vị vận chuyển:* Khách sạn có thể ký kết hợp tác với các hãng taxi, xe điện hoặc dịch vụ gọi xe công nghệ để khách được hưởng mức giá ưu đãi hoặc mã giảm giá khi đặt xe thông qua lễ tân. Đồng thời, lễ tân cần hỗ trợ khách đặt xe nhanh chóng khi có nhu cầu.

- *Cung cấp thông tin du lịch và hướng dẫn di chuyển:* Khách sạn nên xây dựng bản đồ du lịch hoặc mã QR đặt tại quầy lễ tân và trong phòng nghỉ. Khi quét mã, khách có thể xem:
 - Các điểm tham quan nổi tiếng.
 - Tuyến đường ngắn nhất.
 - Thời gian di chuyển.
 - Phương tiện phù hợp.
 - Chi phí tham khảo.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Xuất phát từ những kết quả nghiên cứu và đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Hải Triều Đà Nẵng ở Chương 2, Chương 3 đã tập trung xây dựng định hướng phát triển, mục tiêu phát triển và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú trong thời gian tới. Các giải pháp được đề xuất dựa trên tình hình hoạt động thực tế của khách sạn, kết quả khảo sát khách hàng và những hạn chế còn tồn tại trong quá trình cung cấp dịch vụ lưu trú.

Kết quả nghiên cứu cho thấy khách sạn Hải Triều Đà Nẵng đang sở hữu nhiều lợi thế trong hoạt động kinh doanh lưu trú. Chất lượng phục vụ của nhân viên được khách hàng đánh giá tích cực. Công tác đảm bảo an ninh, an toàn đạt mức đánh giá cao nhất trong các nhóm tiêu chí khảo sát. Hệ thống phòng nghỉ và các dịch vụ tiện ích cơ bản đáp ứng được nhu cầu của phần lớn khách hàng. Đây là những điều kiện thuận lợi giúp khách sạn duy trì khả năng cạnh tranh và tạo dựng hình ảnh tốt trong mắt khách lưu trú.

Tuy nhiên, một số hạn chế vẫn ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn. Khả năng đáp ứng và giải quyết yêu cầu của khách hàng chưa thực sự nhanh chóng. Không gian một số phòng nghỉ chưa tạo được sự thoải mái như mong đợi của khách hàng. Dịch vụ ăn uống chưa có nhiều sự đa dạng. Một bộ phận khách hàng vẫn còn phân vân về khả năng quay trở lại sử dụng dịch vụ trong tương lai. Những vấn đề này cho thấy khách sạn vẫn còn nhiều nội dung cần tiếp tục hoàn thiện để nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng và gia tăng lợi thế cạnh tranh trên thị trường.

Trên cơ sở đó, chương này đã đề xuất hệ thống giải pháp tập trung vào các nội dung trọng tâm như nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật, nâng cao chất lượng phòng lưu trú, cải thiện khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng, đa dạng hóa dịch vụ tiện ích và dịch vụ ăn uống, hoàn thiện quy trình đặt phòng và thanh toán, tăng cường công tác quản lý và kiểm tra chất lượng dịch vụ. Các giải pháp

được xây dựng theo hướng khắc phục trực tiếp những hạn chế đã được xác định trong quá trình nghiên cứu thực trạng, đồng thời phát huy những thế mạnh mà khách sạn đang sở hữu.

Việc nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp và ý thức trách nhiệm của đội ngũ nhân viên sẽ góp phần cải thiện chất lượng phục vụ và nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Hoạt động đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất giúp nâng cao chất lượng phòng nghỉ, tạo môi trường lưu trú tiện nghi và thoải mái hơn. Công tác quản lý chất lượng được thực hiện chặt chẽ sẽ giúp khách sạn kịp thời phát hiện những tồn tại phát sinh trong quá trình phục vụ, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động và hạn chế những sai sót ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng.

Các giải pháp được đề xuất không chỉ hướng đến việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú trong ngắn hạn mà còn tạo nền tảng cho sự phát triển lâu dài của khách sạn. Khi chất lượng dịch vụ được cải thiện, mức độ hài lòng của khách hàng sẽ tăng lên, khả năng thu hút khách mới và giữ chân khách cũ cũng được nâng cao. Điều này góp phần gia tăng doanh thu, nâng cao hiệu quả kinh doanh và củng cố vị thế của khách sạn trên thị trường lưu trú tại thành phố Đà Nẵng.

Có thể khẳng định rằng, chất lượng dịch vụ lưu trú giữ vai trò quyết định đối với hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Hải Triều Đà Nẵng. Việc triển khai đồng bộ các giải pháp đã đề xuất sẽ góp phần khắc phục những hạn chế còn tồn tại, phát huy những ưu điểm hiện có và nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú một cách toàn diện. Đây cũng là cơ sở quan trọng để khách sạn đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, nâng cao năng lực cạnh tranh và hướng tới mục tiêu phát triển bền vững trong những năm tiếp theo.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh ngành du lịch Việt Nam phát triển mạnh mẽ cả về quy mô và chất lượng, hệ thống cơ sở lưu trú ngày càng được đầu tư đồng bộ với nhiều phân khúc từ trung cấp đến cao cấp. Sự gia tăng về số lượng khách sạn và các loại hình lưu trú không chỉ tạo điều kiện đáp ứng nhu cầu đa dạng của du khách trong nước và quốc tế mà còn làm gia tăng mức độ cạnh tranh trên thị trường. Trong môi trường đó, yếu tố quyết định năng lực cạnh tranh không còn nằm ở số lượng phòng hay quy mô cơ sở vật chất đơn thuần, mà phụ thuộc chủ yếu vào chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng.

Đối với Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng, kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ của khách hàng cho thấy chất lượng dịch vụ lưu trú tuy đã đáp ứng được các yêu cầu cơ bản nhưng vẫn còn tồn tại một số hạn chế ảnh hưởng đến khả năng thu hút và giữ chân nhóm khách có khả năng chi trả cao. Vấn đề không nằm ở thời gian lưu trú ngắn, mà ở việc giá trị cảm nhận của khách hàng về dịch vụ chưa thực sự tương xứng với kỳ vọng. Điều này phản ánh sự cần thiết phải tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú theo hướng chuyên nghiệp, ổn định và khác biệt hóa.

Trên cơ sở hệ thống hóa các vấn đề lý luận về chất lượng dịch vụ lưu trú và các tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ của khách hàng, việc phân tích thực trạng tại Hải Triều cho thấy chất lượng dịch vụ của khách chịu ảnh hưởng trực tiếp bởi năng lực phục vụ của nhân viên, mức độ đồng bộ của cơ sở vật chất, khả năng xử lý yêu cầu nhanh chóng và sự quan tâm cá nhân hóa trong quá trình lưu trú. Những hạn chế trong một số khâu phục vụ, phối hợp nội bộ và đầu tư trang thiết bị là nguyên nhân làm giảm mức độ hài lòng chung.

Từ kết quả đánh giá đó, việc đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng là yêu cầu mang tính chiến lược. Các giải pháp tập trung vào hoàn thiện quy trình phục vụ, nâng cao trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp của nhân viên, tăng cường quản lý chất lượng, đầu tư và bảo trì cơ sở vật chất, cũng như cải thiện công tác chăm sóc khách hàng. Mục tiêu cuối cùng không chỉ

là cải thiện điểm đánh giá chất lượng dịch vụ mà còn nâng cao giá trị thương hiệu, thu hút phân khúc khách có mức chi tiêu cao và đảm bảo sự phát triển bền vững của khách sạn trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt. Việc nâng cao dịch vụ lưu trú tại Hải Triều vì vậy không chỉ mang ý nghĩa cải thiện hoạt động kinh doanh trước mắt, mà còn là nền tảng cốt lõi để xây dựng lợi thế cạnh tranh lâu dài và khẳng định vị thế của khách sạn trên địa bàn.

Phụ lục 1. Mẫu phiếu khảo sát KH

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

PHIẾU KHẢO SÁT

Kính chào Quý khách,

Em là Bùi Phạm Yến Nhi là sinh viên Khoa Du Lịch, chuyên ngành Quản Trị Khách Sạn của trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng. Hiện em đang thực hiện khóa luận tốt nghiệp với đề tài nghiên cứu: **“Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Hải Triều Đà Nẵng”**. Kính mong Quý khách dành chút thời gian điền vào bảng câu hỏi dưới đây. Thông tin mà Quý khách cung cấp có ý nghĩa rất lớn đối với sự thành công của đề tài. Tôi xin cam kết mọi thông tin Quý khách cung cấp sẽ được bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu và không vì mục đích cá nhân nào khác.

Chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Quý khách!

PHẦN I - THÔNG TIN CHUNG

Anh/Chị vui lòng cung cấp một số thông tin cá nhân bên dưới bằng cách đánh dấu (x) vào ô trống:

Xin vui lòng cho biết giới tính của Anh/Chị?

☐ Nam

☐ Nữ

☐ LGBT

Xin vui lòng cho biết độ tuổi của Anh/Chị?

☐ Dưới 25 tuổi

☐ Từ 36 đến 50 tuổi

☐ Từ 25 đến 35 tuổi

☐ Trên 50 tuổi

3. Đây là lần thứ bao nhiêu Anh/Chị đã sử dụng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng?

☐ Lần thứ nhất

☐ Lần thứ hai

☐ >3 lần

4. Mục đích lưu trú của Anh/Chị tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng? (Có thể chọn nhiều đáp án)

- ☐ Đi công tác hoặc tham gia hội nghị (Business/MICE)
- ☐ Nghỉ dưỡng cá nhân hoặc cùng gia đình
- ☐ Thăm người thân hoặc làm việc ngắn hạn tại Đà Nẵng
- ☐ Sử dụng dịch vụ lưu trú kết hợp trải nghiệm ẩm thực/sự kiện
- ☐ Khác (ghi rõ)

PHẦN II - ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN HẢI TRIỀU ĐÀ NẴNG

Nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng, Quý khách vui lòng cho biết mức độ đồng ý của Quý khách về các phát biểu dưới đây bằng cách đánh dấu “X” vào ô tương ứng. Mỗi tiêu chí được đánh giá theo thang điểm từ 1 đến 5, với ý nghĩa như sau:

1 – Rất không tốt; 2 – Không tốt; 3 – Bình thường; 4 – Tốt; 5 – Rất tốt.

Chất lượng phòng lưu trú		Thang điểm				
1	Phòng lưu trú sạch sẽ.	①	②	③	④	⑤
2	Không gian phòng rộng rãi và thoải mái.	①	②	③	④	⑤
3	Phòng có đầy đủ các tiện nghi cần thiết như TV, điều hòa, wifi, minibar.	①	②	③	④	⑤
4	Giường ngủ và nội thất mang lại sự thoải mái.	①	②	③	④	⑤
5	Ánh sáng trong phòng dễ chịu.	①	②	③	④	⑤
6	Phòng lưu trú không có tiếng ồn làm phiền.	①	②	③	④	⑤
Dịch vụ khách hàng		Thang điểm				
7	Nhân viên phục vụ thân thiện, nhiệt tình.	①	②	③	④	⑤

8	Yêu cầu của khách hàng được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả.	①	②	③	④	⑤
9	Nhân viên xử lý các tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp.	①	②	③	④	⑤
10	Khách hàng cảm thấy được quan tâm và chăm sóc tốt trong suốt thời gian lưu trú.	①	②	③	④	⑤
An ninh và an toàn		Thang điểm				
11	Khách hàng cảm thấy an toàn khi lưu trú tại khách sạn	①	②	③	④	⑤
12	Hệ thống an ninh của khách sạn đảm bảo tốt.	①	②	③	④	⑤
13	Các quy định về an toàn cháy nổ và thoát hiểm được hiển thị rõ ràng.	①	②	③	④	⑤
14	Khách sạn có biện pháp bảo vệ tốt cho tài sản cá nhân của khách hàng.	①	②	③	④	⑤
Dịch vụ tiện ích		Thang điểm				
15	Nhà hàng cung cấp đa dạng các món ăn.	①	②	③	④	⑤
16	Dịch vụ ăn uống tại nhà hàng đảm bảo chất lượng.	①	②	③	④	⑤
17	Khách sạn cung cấp nhiều tiện ích phục vụ khách hàng (hồ bơi, phòng gym, spa, ...).	①	②	③	④	⑤
18	Thời gian hoạt động của các tiện ích phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng.	①	②	③	④	⑤
19	Khách hàng có thể dễ dàng sử dụng các tiện ích tại khách sạn.	①	②	③	④	⑤
Vị trí và môi trường xung quanh		Thang điểm				
20	Khách sạn có vị trí giao thông thuận lợi.	①	②	③	④	⑤
21	Khu vực xung quanh khách sạn đảm bảo an ninh.	①	②	③	④	⑤
22	Cảnh quan xung quanh khách sạn tạo cảm giác thoải	①	②	③	④	⑤

	mái.					
Quy trình đặt phòng và thanh toán		Thang điểm				
23	Quy trình đặt phòng dễ dàng.	①	②	③	④	⑤
24	Thông tin về giá cả, dịch vụ và các điều khoản khác được cung cấp rõ ràng.	①	②	③	④	⑤
25	Quá trình thanh toán được thực hiện dễ dàng.	①	②	③	④	⑤
26	Nhân viên hỗ trợ tốt các yêu cầu đặc biệt của khách hàng.	①	②	③	④	⑤

PHẦN III – ĐÁNH GIÁ TỔNG THỂ VÀ GÓP Ý

Câu 1: Quý khách có hài lòng với chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng?

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

Câu 2: Quý khách có sẵn sàng quay lại lưu trú hoặc giới thiệu dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng đến người khác không?

- ☐ Có ☐ Không ☐ Chưa chắc

Quý khách có góp ý nhằm cải thiện điều gì hay có đề xuất gì giúp khách sạn Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú?

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

Những ý kiến đóng góp quý báu 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 Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng.

Xin trân trọng cảm ơn Quý khách đã dành thời gian!

Phụ lục 1.2. Mẫu phiếu khảo sát KH (Tiếng Anh)

QUESTIONNAIRE SURVEY

Dear Guest,

My name is Bui Pham Yen Nhi, a student of the Faculty of Tourism, majoring in Hotel Management at Da Nang Architecture University. I am currently conducting my graduation thesis entitled: “Improving Accommodation Service Quality at Hai Trieu Da Nang Hotel”. I would greatly appreciate it if you could take a few minutes to complete this questionnaire. The information you provide is extremely valuable to the success of this research. All information will be kept confidential and used solely for academic research purposes.

Thank you very much for your support!

PART I – GENERAL INFORMATION

Please provide the following information by marking (X) in the appropriate box.

1. Gender:

☐ Male

☐ Female

☐ LGBT

2. Age:

☐ Under 25 years old

☐ 25–35 years old

☐ 36–50 years old

☐ Over 50 years old

3. How many times have you used accommodation services at Hai Trieu Da Nang Hotel?

☐ First time

☐ Second time

☐ More than 3 times

4. Purpose of your stay at Hai Trieu Da Nang Hotel? (You may choose more than one answer)

☐ Business trip or conference attendance (Business/MICE)

☐ Personal or family vacation

☐ Visiting relatives or short-term work in Da Nang

☐ Accommodation combined with culinary/event experiences

☐ Other (please specify): _____

PART II – EVALUATION OF ACCOMMODATION SERVICE QUALITY AT HAI TRIEU DA NANG HOTEL

Please indicate your level of agreement with the following statements by marking “X” in the corresponding box.

Rating scale: 1 = Very Poor; 2 = Poor; 3 = Average; 4 = Good; 5 = Very Good.

1. The guest room is clean. ① ② ③ ④ ⑤
2. The room space is spacious and comfortable. ① ② ③ ④ ⑤
3. The room is equipped with all necessary amenities such as TV, air conditioner, Wi-Fi, and minibar. ① ② ③ ④ ⑤
4. The bed and furniture provide comfort. ① ② ③ ④ ⑤
5. The lighting in the room is pleasant. ① ② ③ ④ ⑤
6. The room is free from disturbing noise. ① ② ③ ④ ⑤
7. Staff are friendly and enthusiastic. ① ② ③ ④ ⑤
8. Guest requests are handled quickly and efficiently. ① ② ③ ④ ⑤
9. Staff handle unexpected situations professionally. ① ② ③ ④ ⑤
10. Guests feel well cared for throughout their stay. ① ② ③ ④ ⑤
11. Guests feel safe while staying at the hotel. ① ② ③ ④ ⑤
12. The hotel's security system is reliable. ① ② ③ ④ ⑤
13. Fire safety and emergency exit instructions are clearly displayed. ① ② ③ ④ ⑤
14. The hotel provides effective measures to protect guests' personal belongings. ① ② ③ ④ ⑤
15. The restaurant offers a variety of dishes. ① ② ③ ④ ⑤
16. Food and beverage services at the restaurant are of good quality. ① ② ③ ④ ⑤
17. The hotel provides various facilities for guests (swimming pool, gym, spa, etc.). ① ② ③ ④ ⑤
18. The operating hours of hotel facilities meet guests' needs. ① ② ③ ④ ⑤
19. Guests can easily access and use the hotel facilities. ① ② ③ ④ ⑤

20. The hotel has a convenient location for transportation. (1) (2) (3) (4) (5)
21. The area surrounding the hotel is secure. (1) (2) (3) (4) (5)
22. The surrounding environment creates a comfortable atmosphere. (1) (2) (3) (4) (5)
23. The room reservation process is easy. (1) (2) (3) (4) (5)
24. Information regarding prices, services, and terms is provided clearly.
(1) (2) (3) (4) (5)
25. The payment process is easy and convenient. (1) (2) (3) (4) (5)
26. Staff provide good support for guests' special requests. (1) (2) (3) (4) (5)

PART III – OVERALL EVALUATION AND SUGGESTIONS

Question 1: Are you satisfied with the accommodation service quality at Hai Trieu Da Nang Hotel?

- ☐ Very Dissatisfied
- ☐ Dissatisfied
- ☐ Neutral
- ☐ Satisfied
- ☐ Very Satisfied

Question 2: Would you be willing to stay again at or recommend Hai Trieu Da Nang Hotel to others?

- ☐ Yes ☐ No ☐ Not Sure

Do you have any suggestions or recommendations to help Hai Trieu Da Nang Hotel improve its accommodation service quality?

.....

.....

.....

Your valuable feedback will greatly contribute to the completion of this thesis and help improve the accommodation service quality at Hai Trieu Da Nang Hotel.

Sincerely thank you for your time!

Phụ lục 1.3. Mẫu phiếu khảo sát KH (Tiếng Trung)

调查问卷

尊敬的客户：

您好！我是岷港建筑大学旅游学院酒店管理专业的学生 Bui Pham Yen Nhi。目前我正在进行毕业论文研究，题目为：“提升岷港海潮酒店（ Hai Trieu Hotel）住宿服务质量”。诚挚希望您能抽出一点时间填写以下问卷。您所提供的信息对本研究具有重要意义。本人承诺所有信息仅用于研究目的，并将严格保密，不用于任何其他个人用途。

衷心感谢您的支持与帮助！

第一部分 – 基本信息

1. 请问您的性别？

☐ **男**

☐ **女**

☐ **LGBT**

2. 请问您的年龄？

☐ **25岁以下**

☐ **25–35岁**

☐ **36–50岁**

☐ **50岁以上**

3. 这是您第几次使用岷港海潮酒店的住宿服务？

☐ **第一次**

☐ **第二次**

☐ **超过3次**

4. 您入住岷港海潮酒店的目的是什么？（可多选）

☐ **商务出差或参加会议**

☐ **个人或家庭度假**

☐ **探亲或短期工作**

安全与保障

- 11. 客人在酒店住宿时感到安全。 ① ② ③ ④ ⑤
- 12. 酒店安保系统完善。 ① ② ③ ④ ⑤
- 13. 消防与逃生指示清晰明确。 ① ② ③ ④ ⑤
- 14. 酒店能够有效保护客人的个人财产。 ① ② ③ ④ ⑤

便利设施服务

- 15. 餐厅提供多样化菜品。 ① ② ③ ④ ⑤
- 16. 餐饮服务质量良好。 ① ② ③ ④ ⑤
- 17. 酒店提供多种便利设施（游泳池、健身房、水疗等）。
① ② ③ ④ ⑤
- 18. 各项设施开放时间满足不同客户需求。 ① ② ③ ④ ⑤
- 19. 客人可以方便地使用酒店设施。 ① ② ③ ④ ⑤

位置与周边环境

- 20. 酒店交通位置便利。 ① ② ③ ④ ⑤
- 21. 酒店周边区域安全良好。 ① ② ③ ④ ⑤
- 22. 酒店周边景观令人舒适。 ① ② ③ ④ ⑤

预订与支付流程

- 23. 预订流程简单方便。 ① ② ③ ④ ⑤
- 24. 价格、服务及相关条款信息清晰透明。 ① ② ③ ④ ⑤

25. 支付流程方便快捷。 ① ② ③ ④ ⑤

26. 员工能够很好地支持客户的特殊需求。 ① ② ③ ④ ⑤

第三部分 – 总体评价与建议

1. 您对岷港海潮酒店的住宿服务质量满意吗？

☐ 非常不满意

☐ 不满意

☐ 一般

☐ 满意

☐ 非常满意

2. 您愿意再次入住岷港海潮酒店或向他人推荐该酒店吗？

☐ 愿意

☐ 不愿意

☐ 不确定

您对提升岷港海潮酒店住宿服务质量还有哪些建议或意见？

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

您宝贵的意见将成为我完善毕业论文的重要依据，同时也有助于提升岷港海潮酒店的住宿服务质量。

衷心感谢您的宝贵时间！

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] Kotler, P. & Armstrong, G. (2012), *Principles of Marketing*, New Jersey, Pearson Education.
- [5] 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.
- [6] Gronroos, C. (1984), “A Service Quality Model and Its Marketing Implications”, *European Journal of Marketing*, 18(4), tr.36–44.
- [7] Lê Thái Phương, *Giáo trình Quản trị chất lượng dịch vụ*, Nhà xuất bản Thống kê.
- [8] Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng (2025), *Hình ảnh và thông tin khách sạn*
- [9] Phòng nhân sự Khách sạn Hải Triều Đà Nẵng (2025), *Tài liệu nội bộ về cơ cấu và tình hình nhân sự khách sạn*, Đà Nẵng, lưu hành nội bộ.