

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại
khách sạn Novotel Danang Premier Han River”**

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Thị Hoài Thương

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

“Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River”

Đơn vị thực tập: Novotel Danang Premier Han River

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thị Hoài Thương

Mã số sinh viên : 2254060035

Khóa học : 2022 – 2026

Lớp học : 22KS1

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Thị Hoài Thương

MSSV: 2254060035 **Lớp:** 22KS1 **Khóa:** 22

Ngành: Quản trị khách sạn

1. Tên đề tài: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River.

2. Nội dung

Nội dung: Đề tài nghiên cứu thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River nhằm đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú. Các nội dung đánh giá bao gồm các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú và thang đo đánh giá của khách hàng qua 6 nhóm tiêu chí: chất lượng phòng lưu trú; dịch vụ khách hàng; hệ thống an ninh an toàn; dịch vụ tiện ích; vị trí – môi trường xung quanh và quy trình đặt phòng, thanh toán.

Mục tiêu: Hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ lưu trú; phân tích thực trạng tại khách sạn; đánh giá ưu điểm, hạn chế, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn.

Phương pháp thực hiện: Thu thập và phân tích tài liệu; khảo sát khách hàng và tìm hiểu thông tin khách sạn; phân tích thực trạng dựa trên kết quả khảo sát; đề xuất các giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ lưu trú.

3. Ngày giao khóa luận: Ngày / / 2026

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

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

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

Đà Nẵng, ngày... tháng ... năm 2026

Trưởng bộ môn

Giảng viên hướng dẫn

Sinh viên thực hiện

(ký ghi rõ họ tên)

(ký ghi rõ họ tên)

(ký ghi rõ họ tên)

ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

(Dùng cho GV hướng dẫn)

Họ và tên sinh viên:

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

Tên đề tài: “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River”

Nội dung nhận xét:

1. Tinh thần, thái độ làm việc:

.....

2. Nội dung khóa luận:

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

3. Hình thức khóa luận:

.....

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

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026

Người nhận xét

ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	
PHẦN MỞ ĐẦU	
1. Lý do chọn đề tài.....	
2. Mục đích nghiên cứu	
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	
4. Phương pháp nghiên cứu.....	
5. Bố cục nội dung.....	
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 về khách sạn và kinh doanh khách sạn	1
1.1.2. Đặc điểm của kinh doanh khách sạn	1
1.1.3. Ý nghĩa của kinh doanh khách sạn đối với sự phát triển kinh tế xã hội.....	3
1.2. Tổng quan về dịch vụ lưu trú trong kinh doanh khách sạn	4
1.2.1. Khái niệm dịch vụ lưu trú	4
1.2.2. Đặc điểm của dịch vụ lưu trú	5
1.2.3. Vai trò của dịch vụ lưu trú trong hoạt động kinh doanh khách sạn	7
1.3. Chất lượng dịch vụ lưu trú	9
1.3.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ lưu trú	9
1.3.2. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ lưu trú.....	10
1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú	11
1.4.1. Cơ sở vật chất phục vụ lưu trú	11
1.4.2. Nhân sự.....	12
1.4.3. Tiêu chuẩn dịch vụ lưu trú	12
1.4.4. Sự phối hợp giữa các bộ phận.....	12
1.4.5. Công tác quản lý.....	13
1.5. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú	13
TIỂU KẾT CHƯƠNG 1	16
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN NOVOTEL DANANG PREMIER HAN RIVER	17
2.1. Giới thiệu tổng quan về khách sạn Novotel Danang Premier Han River...	17

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn Novotel Danang Premier Han River	17
2.1.2. Cơ cấu tổ chức và nhân sự của khách sạn	19
2.1.3. Cơ cấu tổ chức và nhân sự của khối lưu trú khách sạn Novotel Danang Premier Han River	22
2.1.4. Sản phẩm dịch vụ của khách sạn	25
2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Novotel Danang Premier Han River (2023 - 2025).....	31
2.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Novotel Danang Premier Han River	35
2.2.1. Cơ sở vật chất phục vụ lưu trú	35
2.2.2. Nhân sự của bộ phận lưu trú	36
2.2.3. Tiêu chuẩn dịch vụ lưu trú	38
2.2.4. Sự phối hợp giữa các bộ phận	38
2.2.5. Công tác quản lý - kiểm tra giám sát	39
2.3. Kết quả khảo sát đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Novotel Danang Premier Han River	39
2.3.1. Thiết kế khảo sát	39
2.3.2. Mô tả mẫu khảo sát	42
2.4. Đánh giá ưu điểm và hạn chế	58
2.4.1. Ưu điểm	58
2.4.2. Hạn chế	59
TIÊU KẾT CHƯƠNG II	61
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN NOVOTEL DANANG PREMIER HAN RIVER	62
3.1. Định hướng của khách sạn Novotel Danang Premier Han River.....	62
3.1.1. Định hướng chung.....	62
3.1.2. Mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú	63
3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú.....	63
3.2.1. Giải pháp về cơ sở vật chất phục vụ lưu trú.....	63
3.2.2. Giải pháp về nguồn nhân lực	64
3.2.3. Giải pháp về quy trình phục vụ	66

3.2.4. Giải pháp về sự phối hợp giữa các bộ phận.....	67
3.2.5. Giải pháp về quản lý và điều hành.....	67
3.3. Kiến nghị	68
3.3.1. Kiến nghị đối với khách sạn	68
3.3.2. Kiến nghị đối với cơ quan quản lý du lịch	69
3.3.3. Kiến nghị đối với Sở ban ngành du lịch địa phương.....	69
TIỂU KẾT CHƯƠNG III.....	71
KẾT LUẬN	72
TÀI LIỆU THAM KHẢO	74
PHỤ LỤC 1	
PHỤ LỤC 2	

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1 Thang đo chất lượng dịch vụ lưu trú dựa trên các yếu tố cấu thành dịch vụ	14
Bảng 2.1 Chức năng nhiệm vụ của bộ phận.....	19
Bảng 2.2 Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận	23
Bảng 2.3 Tình hình thu hút khách tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River.....	31
Bảng 2.4 Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Novotel Danang Premier Han River	33
Bảng 2.5 Bảng số liệu nguồn nhân lực của bộ phận lưu trú của Novotel Danang Premier Han River.....	36
Bảng 2.6 Thang đo đánh giá CLDV lưu trú của khách sạn Novotel Danang Premier Han River	40
Bảng 2.7. Ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình.....	42
Bảng 2.8. Thông tin khách hàng tham gia khảo sát	42

LỜI CẢM ƠN

Những năm tháng được học tập và rèn luyện dưới mái trường Đại học không chỉ trang bị cho em những tri thức chuyên ngành quý báu, mà còn là hành trình giúp em trưởng thành, định hình tư duy và bản lĩnh của bản thân. Khóa luận tốt nghiệp này chính là dấu mốc ý nghĩa khép lại chặng đường thanh xuân tươi đẹp đó trên giảng đường.

Lời đầu tiên, em xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Ban Giám hiệu, cùng toàn thể quý thầy, cô giáo Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, đặc biệt là các thầy, cô thuộc Khoa Du lịch - Ngành Quản trị khách sạn. Trong suốt thời gian qua, quý thầy cô đã tận tình truyền đạt kiến thức, khơi gợi niềm đam mê và tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất để em được học tập, trải nghiệm trong một môi trường chuyên nghiệp.

Đặc biệt, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc nhất đến cô ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên - Giảng viên hướng dẫn trực tiếp của em. Trong suốt quá trình triển khai đề tài, cô đã luôn dành thời gian lắng nghe, kiên nhẫn định hướng và đưa ra những lời khuyên, nhận xét chuyên môn vô cùng quý giá. Sự nghiêm túc trong khoa học cùng sự tận tâm, động viên của cô chính là động lực to lớn giúp em vượt qua những khó khăn để hoàn thiện khóa luận này một cách chỉnh chu nhất.

Em cũng xin trân trọng cảm ơn Ban Giám đốc cùng tập thể các anh, chị cán bộ nhân viên tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River. Khoảng thời gian thực tập tại quý khách sạn đã giúp em bước ra khỏi những trang lý thuyết để trực tiếp trải nghiệm nhịp sống thực tế của ngành dịch vụ lưu trú. Sự chỉ dẫn tận tình, lòng kiên nhẫn và tinh thần trách nhiệm của các anh chị không chỉ giúp em nâng cao kỹ năng nghề nghiệp, mà còn giúp em hiểu rằng chất lượng dịch vụ đỉnh cao đôi khi được kiến tạo từ chính sự tận tâm trong những chi tiết nhỏ nhất. Những trải nghiệm thực tế này sẽ là hành trang vô giá theo em trong suốt chặng đường sự nghiệp tương lai.

Dù đã dành nhiều tâm huyết và nỗ lực để hoàn thành bài nghiên cứu với tinh thần nghiêm túc nhất, song do giới hạn về mặt kiến thức và kinh nghiệm, khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, chỉ dẫn quý báu từ quý thầy, cô trong Hội đồng đề bài làm của em được hoàn thiện và toàn diện hơn.

Em xin kính chúc quý thầy, cô giáo cùng các anh, chị tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River luôn dồi dào sức khỏe, hạnh phúc và gặt hái được nhiều thành công trong sự nghiệp. Em xin chân thành cảm ơn!

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của Việt Nam, du lịch được xác định là ngành kinh tế mũi nhọn, đóng góp tỷ trọng ngày càng lớn vào tổng sản phẩm quốc nội. Là một thành phần tất yếu và không thể tách rời của ngành du lịch, hoạt động kinh doanh khách sạn chịu trách nhiệm cung ứng hạ tầng lưu trú và dịch vụ phụ trợ, quyết định đến khả năng thu hút và giữ chân du khách tại các điểm đến. Trong bối cảnh cạnh tranh toàn cầu, sự phát triển của hệ thống khách sạn không chỉ dừng lại ở việc mở rộng quy mô số lượng phòng mà dịch chuyển trọng tâm sang việc nâng cao giá trị trải nghiệm của khách hàng.

Đối với một doanh nghiệp khách sạn, dịch vụ lưu trú cấu thành hoạt động kinh doanh cốt lõi, là nguồn tạo doanh thu và lợi nhuận chủ yếu. Khác với các sản phẩm hàng hóa thông thường, chất lượng dịch vụ lưu trú mang đặc tính vô hình, không đồng nhất và có sự tham gia trực tiếp của khách hàng vào quy trình cung ứng. Do đó, việc kiểm soát và không ngừng hoàn thiện chất lượng dịch vụ lưu trú là yêu cầu cốt lõi để doanh nghiệp khẳng định uy tín thương hiệu trên thị trường.

Khách sạn Novotel Danang Premier Han River, dưới quyền quản lý của tập đoàn Accor, là một trong những cơ sở lưu trú 5 sao có vị thế tại Đà Nẵng. Mặc dù sở hữu lợi thế về vị trí địa lý, hạ tầng kỹ thuật hiện đại và ghi nhận kết quả tăng trưởng doanh thu trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cung ứng dịch vụ lưu trú tại khách sạn vẫn còn tồn tại những hạn chế nhất định. Vào các giai đoạn cao điểm du lịch, sự gia tăng đột biến về công suất sử dụng phòng đã gây áp lực lên quy trình đón tiếp, thời gian bàn giao phòng và tính đồng đều trong thái độ phục vụ của nhân viên, dẫn đến những phản hồi chưa tích cực từ phía khách hàng.

Chính vì vậy, đó là lý do em chọn đề tài nghiên cứu “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River” với mong muốn phân tích, đánh giá tình hình hiện tại, từ đó đề xuất các giải pháp thực tế nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú và trải nghiệm của khách hàng. Gia tăng lợi thế cạnh tranh cho khách sạn trong thị trường du lịch ở Đà Nẵng. Góp phần vào sự phát triển bền vững và khẳng định thương hiệu của Novotel Danang Premier Han River trong thời gian sắp tới.

2. Mục đích nghiên cứu

Hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ và các tiêu chí đánh giá dịch vụ trong lĩnh vực khách sạn.

Đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River.

Đề xuất một số giải pháp khả thi nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, góp phần củng cố uy tín thương hiệu của khách sạn Novotel Danang Premier Han River.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là chất lượng dịch vụ của bộ phận lưu trú thuộc Novotel Danang Premier Han River.

Phạm vi không gian: Novotel Danang Premier Han River.

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

4. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu tài liệu: Tham khảo các lý thuyết và mô hình và tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ trong kinh doanh dịch vụ lưu trú.

Phương pháp khảo sát: Quan sát thực tế, khảo sát khách hàng,...về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River.

5. Bố cục nội dung

Nghiên cứu bao gồm 3 nội dung chính:

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

Chương 2: Thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River

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 về khách sạn và kinh doanh khách sạn

Cùng với sự phát triển của hoạt động du lịch, nhu cầu lưu trú của khách ngày càng tăng cả về thời gian và chất lượng dịch vụ. Để đáp ứng nhu cầu đó cũng như gia tăng doanh thu và lợi nhuận, các cơ sở lưu trú bắt đầu mở rộng thêm dịch vụ ăn uống phục vụ khách lưu trú. Từ đây, khái niệm kinh doanh khách sạn không còn chỉ giới hạn ở hoạt động cho thuê buồng ngủ mà được mở rộng thành hoạt động cung cấp các dịch vụ đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi và ăn uống của khách từ nơi khác đến.

Trong bối cảnh kinh tế - xã hội ngày càng phát triển, mức sống của con người được nâng cao và động cơ du lịch ngày càng đa dạng, nhu cầu của khách du lịch cũng trở nên phong phú hơn. Khách không chỉ có nhu cầu nghỉ dưỡng mà còn mong muốn được giải trí, chăm sóc sức khỏe, tổ chức hội nghị, khám phá và trải nghiệm các dịch vụ tiện ích khác trong thời gian lưu trú. Điều này thúc đẩy các doanh nghiệp khách sạn không ngừng mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Khái niệm kinh doanh khách sạn ngày nay không chỉ bao gồm dịch vụ lưu trú và ăn uống mà còn bao gồm nhiều dịch vụ bổ sung như giặt là, hội nghị, thể thao, chăm sóc sức khỏe, giải trí và các dịch vụ hỗ trợ khác. Sự mở rộng này phản ánh xu hướng tất yếu của ngành du lịch, khi khách sạn trở thành một tổ hợp dịch vụ tổng hợp, đáp ứng toàn diện nhu cầu nghỉ ngơi, tiêu dùng và trải nghiệm của khách hàng trong thời gian lưu trú.

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 thông qua việc cung cấp dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung nhằm đáp ứng nhu cầu lưu trú tạm thời, nghỉ ngơi và tiêu dùng của khách hàng, đồng thời hướng tới mục tiêu sinh lợi cho doanh nghiệp. Khái niệm này vừa phản ánh sự phát triển của ngành du lịch, vừa thể hiện sự thích ứng của khách sạn trước nhu cầu ngày càng đa dạng và phong phú của xã hội hiện đại.

1.1.2. Đặc điểm của kinh doanh khách sạn

Theo PGS TS Nguyễn Văn Mạnh và TS Hoàng Thị Lan Hương trong cuốn giáo trình “Quản trị kinh doanh khách sạn 2013” đã nêu rõ đặc điểm hoạt động kinh doanh khách sạn như sau:

Một là, kinh doanh khách sạn phụ thuộc vào các tài nguyên tại các điểm du lịch. Kinh doanh khách sạn chỉ có thể hình thành và phát triển tại những nơi có nguồn tài nguyên du lịch. Bởi đây chính là động cơ chính để thúc đẩy hoạt động du lịch, tạo ra nhu cầu lưu trú, sử dụng các sản phẩm dịch vụ bổ sung và đây chính là hoạt động của khách sạn. Ngoài ra đối tượng khách hàng chính của khách sạn là khách du lịch. Như vậy, việc lựa chọn địa điểm xây dựng cũng như quy mô các sản phẩm đi kèm của một khách sạn đều phụ thuộc vào mức độ giàu có của nguồn tài nguyên du lịch nhất định tại mỗi địa phương để có những chiến lược và kế hoạch phát triển phù hợp.

Hai là, kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng vốn đầu tư lớn. Điều này khá dễ hiểu, bởi lẽ việc xây dựng một khách sạn thì sẽ liên quan đến đất đai và các nguồn nguyên vật liệu để xây dựng cơ sở hạ tầng thường có chi phí rất cao. Ngoài ra, việc lựa chọn đầu tư vị trí địa lý của khách sạn và quy mô của cơ sở hạ tầng vật chất kỹ thuật cũng như hệ thống trang thiết bị cho khách sạn tác động tỷ lệ thuận với chất lượng của khách sạn. Nghĩa là một đơn vị khách sạn có vị trí mặt tiền thuận lợi về giao thông, quy mô đất đai rộng lớn, hệ thống cơ sở hạ tầng kỹ thuật cũng như trang thiết bị càng hiện đại và đắt tiền thì thứ hạng của khách sạn đó càng cao. Chính vì vậy, hoạt động kinh doanh khách sạn đòi hỏi một nguồn vốn đầu tư lớn.

Ba là, kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng lao động trực tiếp tương đối lớn. Hoạt động kinh doanh khách sạn chủ yếu mang tính chất phục vụ và sự phục vụ này chưa thể nào cơ giới hóa được. Và sự phục vụ này hoạt động 24/24 giờ để đáp ứng nhu cầu của khách hàng, với quỹ thời gian rộng như vậy kết hợp người lao động trong khách sạn có trình độ chuyên môn cao, khá khó khăn trong việc linh động vị trí công việc. Vì vậy, đòi hỏi một lực lượng lao động trực tiếp lớn để đáp ứng hoạt động kinh doanh của khách sạn. Chính đặc điểm này đã gây khó khăn trong công tác của các nhà quản trị, làm sao để giảm thiểu thấp nhất chi phí lao động mà vẫn đáp ứng được hoạt động kinh doanh diễn ra bình thường. Ngoài ra, nó còn khó khăn cả trong công tác tuyển dụng, lựa chọn và phân bổ nguồn nhân lực trong khách sạn.

Bốn là, kinh doanh khách sạn mang tính quy luật. Hoạt động kinh doanh khách sạn luôn chịu sự tác động của một số nhân tố cũng như các quy luật tự nhiên, quy luật kinh tế - xã hội, quy luật tâm lý của con người... Ví dụ, sự tác động của quy luật tự nhiên: Việc các tài nguyên du lịch chịu sự tác động của khí hậu và thời tiết, cụ thể như du lịch tại Huế thường đông khách vào mùa xuân và hạ, trái lại thì cuối thu và

đông lại khá ít khách, điều này cứ lặp đi lặp lại hằng năm nên các nhà quản lý sẽ biết được tính quy luật và có những kế hoạch phù hợp. Dù chịu sự chi phối của quy luật nào đi nữa thì nó cũng có những tác động tích cực và tiêu cực, việc của các nhà quản trị là làm sao để phát huy hết những tác động tích cực và hạn chế tiêu cực, đồng thời qua đó cho thấy hoạt động kinh doanh khách sạn không chỉ phụ thuộc vào tài nguyên du lịch, nguồn vốn, con người hay các quy luật mà còn chịu sự tác động mạnh mẽ của các nhà quản trị.

1.1.3. Ý nghĩa của kinh doanh khách sạn đối với sự phát triển kinh tế xã hội

a. Về kinh tế

Kinh doanh khách sạn là một bộ phận quan trọng trong ngành du lịch, có mối quan hệ chặt chẽ và tác động qua lại với sự phát triển của du lịch. Sự phát triển của kinh doanh khách sạn góp phần thúc đẩy hoạt động du lịch, đồng thời sự gia tăng của khách du lịch cũng tạo điều kiện cho lĩnh vực này phát triển mạnh mẽ.

Trước hết, kinh doanh khách sạn góp phần làm tăng tổng sản phẩm quốc nội (GDP) thông qua việc thu hút và phân phối lại nguồn chi tiêu của khách du lịch. Khi khách du lịch đến một điểm đến, họ sử dụng các dịch vụ lưu trú, ăn uống và dịch vụ bổ sung, từ đó làm phát sinh dòng tiền từ nhiều khu vực khác nhau đổ về địa phương. Điều này góp phần thúc đẩy sự luân chuyển của dòng tiền trong nền kinh tế và tạo ra hiệu ứng lan tỏa tích cực.

Bên cạnh đó, kinh doanh khách sạn còn góp phần thu hút nguồn vốn đầu tư trong và ngoài nước. Với khả năng sinh lợi cao, lĩnh vực này đã thu hút nhiều nhà đầu tư lớn tham gia, đặc biệt là các dự án khách sạn cao cấp tại các trung tâm du lịch phát triển. Việc gia tăng đầu tư không chỉ giúp mở rộng quy mô hoạt động mà còn góp phần nâng cao chất lượng cơ sở hạ tầng du lịch.

Ngoài ra, các cơ sở lưu trú du lịch còn đóng vai trò là cầu nối tiêu thụ sản phẩm của nhiều ngành kinh tế khác như nông nghiệp, công nghiệp thực phẩm, thủ công mỹ nghệ, giao thông vận tải và dịch vụ tài chính. Nhờ đó, sự phát triển của kinh doanh khách sạn kéo theo sự phát triển của nhiều ngành liên quan, tạo nên mối liên kết chặt chẽ trong nền kinh tế.

Một ý nghĩa quan trọng khác là tạo việc làm cho người lao động. Do đặc thù sử dụng nhiều lao động trực tiếp, kinh doanh khách sạn góp phần giải quyết việc làm

cho một bộ phận lớn người lao động. Đồng thời, thông qua hiệu ứng lan tỏa, lĩnh vực này còn tạo ra nhiều việc làm gián tiếp trong các ngành liên quan, góp phần ổn định đời sống xã hội.

Tuy nhiên, đối với các quốc gia đang phát triển, việc phát triển kinh doanh khách sạn cũng cần được định hướng và quản lý hợp lý. Nếu phát triển quá nhanh, thiếu quy hoạch có thể dẫn đến những tác động tiêu cực về kinh tế như lãng phí nguồn lực hoặc mất cân đối trong phát triển.

b. Về xã hội

Bên cạnh ý nghĩa kinh tế, kinh doanh khách sạn còn mang lại nhiều ý nghĩa quan trọng về mặt xã hội. Trước hết, hoạt động này góp phần đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi, thư giãn của con người sau thời gian lao động, từ đó giúp phục hồi sức khỏe và nâng cao chất lượng cuộc sống.

Thông qua việc phục vụ nhu cầu du lịch, kinh doanh khách sạn còn góp phần nâng cao đời sống tinh thần của người dân. Việc tham quan, nghỉ dưỡng không chỉ giúp con người thư giãn mà còn mở rộng hiểu biết, tăng cường giao lưu văn hóa và nâng cao nhận thức xã hội.

Một ý nghĩa xã hội quan trọng khác là góp phần giáo dục và phát huy các giá trị văn hóa dân tộc. Khi khách du lịch đến các điểm đến, họ có cơ hội tìm hiểu về lịch sử, văn hóa và truyền thống của địa phương. Điều này góp phần nâng cao ý thức bảo tồn di sản văn hóa và khơi dậy lòng tự hào dân tộc.

Ngoài ra, kinh doanh khách sạn còn tạo điều kiện thúc đẩy giao lưu quốc tế. Thông qua hoạt động lưu trú, khách du lịch từ nhiều quốc gia khác nhau có cơ hội gặp gỡ, giao lưu và hiểu biết lẫn nhau, từ đó góp phần tăng cường tình hữu nghị và hợp tác giữa các dân tộc.

Bên cạnh đó, các khách sạn, đặc biệt là khách sạn lớn, còn là nơi tổ chức các hội nghị, hội thảo, sự kiện văn hóa và kinh tế quan trọng. Đây là môi trường thuận lợi để diễn ra các hoạt động giao lưu, hợp tác và phát triển trên nhiều lĩnh vực khác nhau.

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

1.2.1. Khái niệm dịch vụ lưu trú

Dịch vụ lưu trú là một bộ phận quan trọng trong hoạt động kinh doanh du lịch và khách sạn, nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi tạm thời của khách trong thời gian rời

khỏi nơi cư trú thường xuyên. Theo Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương trong giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn: “Dịch vụ lưu trú là hoạt động cung cấp buồng ngủ cùng các dịch vụ bổ sung cần thiết nhằm thỏa mãn nhu cầu nghỉ ngơi, sinh hoạt và tiêu dùng của khách trong thời gian lưu trú tại cơ sở lưu trú du lịch”. Khái niệm này cho thấy dịch vụ lưu trú không chỉ dừng lại ở việc cung cấp nơi nghỉ qua đêm mà còn bao gồm các tiện nghi và các dịch vụ hỗ trợ đi kèm nhằm nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

Bên cạnh đó, theo Trần Đức Thanh trong giáo trình Tổng quan du lịch: “Dịch vụ lưu trú được hiểu là hoạt động kinh doanh cung cấp nơi ở tạm thời cho khách du lịch và những người có nhu cầu nghỉ ngơi ngoài nơi cư trú thường xuyên, kết hợp với các dịch vụ phục vụ khác nhằm đáp ứng nhu cầu của khách trong thời gian lưu lại”. Định nghĩa này nhấn mạnh vai trò của dịch vụ lưu trú trong việc đảm bảo sự tiện nghi, an toàn và thoải mái cho khách hàng tại điểm đến du lịch.

Theo Tổng cục Du lịch Việt Nam, dịch vụ lưu trú du lịch bao gồm các hoạt động cung cấp cơ sở lưu trú và các dịch vụ phục vụ khách lưu trú nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi, ăn uống và sinh hoạt của khách du lịch. Điều này phản ánh xu hướng phát triển hiện nay của ngành khách sạn, khi các cơ sở lưu trú không ngừng đa dạng hóa dịch vụ để nâng cao chất lượng phục vụ và khả năng cạnh tranh.

Từ các quan điểm trên có thể hiểu rằng, dịch vụ lưu trú là hoạt động kinh doanh cung cấp nơi ở tạm thời cùng các tiện nghi và dịch vụ bổ sung cho khách hàng trong thời gian lưu trú, nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi, sinh hoạt và trải nghiệm của khách, đồng thời mang lại doanh thu và lợi nhuận cho cơ sở kinh doanh lưu trú.

1.2.2. Đặc điểm của dịch vụ lưu trú

a. Mang những đặc điểm của một loại hình dịch vụ:

Trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn, tính vô hình là một đặc trưng nổi bật của dịch vụ lưu trú, thể hiện ở chỗ dịch vụ không tồn tại dưới dạng sản phẩm hữu hình mà chỉ có thể cảm nhận thông qua quá trình sử dụng và trải nghiệm thực tế; quá trình sản xuất và tiêu dùng diễn ra đồng thời, khách hàng không thể thử trước mà chỉ khi trực tiếp trải nghiệm mới có thể đánh giá chất lượng, thái độ và phong cách phục vụ của nhân viên, và những đánh giá này mang tính chủ quan, phụ thuộc vào cảm nhận riêng của từng cá nhân.

Tính không tách rời trong khách sạn, thể hiện ở việc quá trình sản xuất và tiêu dùng dịch vụ diễn ra đồng thời, không có sự tách biệt về không gian và thời gian. Khi khách hàng đặt phòng và đến lưu trú tại khách sạn, dịch vụ mới được cung ứng và đồng thời được khách hàng tiêu dùng ngay tại thời điểm đó. Điều này cho thấy dịch vụ lưu trú chỉ tồn tại trong sự tương tác trực tiếp giữa khách sạn và khách hàng, không thể lưu trữ hay chuyển giao như hàng hóa hữu hình. Chính vì vậy, chất lượng dịch vụ phụ thuộc rất lớn vào sự phối hợp nhịp nhàng giữa cơ sở vật chất, quy trình phục vụ và thái độ của nhân viên tại thời điểm khách hàng trải nghiệm, đồng thời cũng chịu ảnh hưởng từ cảm nhận chủ quan của khách hàng trong quá trình sử dụng.

Tính không đồng nhất của dịch vụ lưu trú thể hiện ở sự khác biệt về chất lượng giữa các khách sạn cũng như giữa các lần cung cấp cùng một loại dịch vụ. Chất lượng dịch vụ lưu trú không hoàn toàn giống nhau mà phụ thuộc vào nhiều yếu tố như trình độ chuyên môn, tâm lý, thái độ và trạng thái cảm xúc của nhân viên phục vụ; đồng thời còn chịu ảnh hưởng bởi nhu cầu, sở thích và cảm nhận riêng của từng khách hàng.

Bên cạnh đó, tính không đồng nhất còn được thể hiện qua sự khác biệt về giá phòng giữa các khách sạn hoặc giữa các loại phòng trong cùng một khách sạn. Mức giá có thể thay đổi tùy thuộc vào loại phòng (phòng đơn, phòng đôi), diện tích, mức độ tiện nghi, chất lượng cơ sở vật chất và các dịch vụ đi kèm.

Ngoài ra, sự không đồng nhất còn thể hiện trong phong cách phục vụ của nhân viên như mức độ thân thiện, nhiệt tình và tính chuyên nghiệp; sự khác nhau về tiện nghi trong phòng; cũng như quy trình đặt phòng, nhận phòng và trả phòng. Đồng thời, chất lượng của các dịch vụ bổ sung như hồ bơi, phòng gym, ẩm thực, không gian nghỉ dưỡng, vệ sinh, an ninh hay khu vực đỗ xe cũng góp phần tạo nên tính không đồng nhất của dịch vụ lưu trú giữa các cơ sở kinh doanh khách sạn.

Bên cạnh đó, việc chất lượng dịch vụ lưu trú cũng không đồng đều ở mỗi khách sạn vào từng thời điểm trong năm. Nếu như vào mùa cao điểm du lịch với sự khan hiếm của dịch vụ lưu trú các khách sạn thường có xu hướng nâng giá phòng của mình lên, ngược lại trong mùa thấp điểm khi lượng phòng dư thừa các khách sạn giảm giá khuyến mãi để có thể thu hút được khách hàng. Vào các đợt nghỉ lễ, tết hay khuyến mại dịp hè,...các khách sạn sẽ có các chương trình giảm giá, hay các

khách hàng là thành viên cũng sẽ được ưu đãi giảm từ 150.000 - 500.000 đều có ở hầu hết các khách sạn.

Tính không tồn kho bắt nguồn từ bản chất vô hình của loại hình dịch vụ này. Khác với hàng hóa hữu hình có thể dự trữ và bảo quản, dịch vụ lưu trú không thể lưu giữ để sử dụng vào thời điểm khác; một phòng nghỉ nếu không có khách vẫn bị hao mòn theo thời gian và khách sạn phải thường xuyên bảo quản, tu sửa để duy trì chất lượng. Chính vì vậy, việc quản trị khách sạn đòi hỏi phải có chiến lược hợp lý nhằm hạn chế lãng phí, tiết kiệm chi phí và tối đa hóa hiệu quả sử dụng phòng. Các nhà quản trị cần chú trọng đến việc phát triển chính sách thu hút khách hàng, xây dựng uy tín và tạo niềm tin để khách hàng yên tâm lựa chọn và thường xuyên sử dụng dịch vụ lưu trú của khách sạn mỗi khi có nhu cầu. Đây không chỉ là giải pháp duy trì doanh thu mà còn là yếu tố đảm bảo sự phát triển bền vững của hoạt động kinh doanh khách sạn.

b. Khách hàng là người trực tiếp tham gia vào tiến trình dịch vụ

Trong quá trình cung cấp dịch vụ lưu trú, khách hàng đóng vai trò là nguyên liệu đầu vào cho quá trình sản xuất dịch vụ, nếu không có khách hàng thì dịch vụ không thể được cung cấp, điều này cũng giống như tính không tách rời giữa sản xuất và tiêu dùng dịch vụ. Bên cạnh đó thì khách hàng cũng đóng vai trò như người quản lý. Thường ở mỗi khách sạn 5 sao đều có những hòm thư góp ý của khách hàng hay có bộ phận tiếp nhận ý kiến, phản hồi của khách hàng. Khi có bất kỳ vấn đề gì, khách hàng đều có quyền phản ánh với khách sạn

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

Dịch vụ lưu trú là hoạt động cốt lõi và quan trọng nhất trong kinh doanh khách sạn, đóng vai trò quyết định đến hiệu quả hoạt động cũng như sự phát triển bền vững của khách sạn. Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt của ngành du lịch - khách sạn, việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú càng trở nên cấp thiết. Vai trò của dịch vụ lưu trú được thể hiện trên các phương diện sau:

Thứ nhất, dịch vụ lưu trú là nguồn doanh thu chủ yếu của khách sạn. Trong cơ cấu doanh thu của khách sạn, doanh thu từ hoạt động lưu trú thường chiếm tỷ trọng lớn nhất so với các dịch vụ khác như ăn uống, hội nghị hay giải trí. Việc khai thác hiệu quả hệ thống phòng nghỉ không chỉ giúp tối đa hóa công suất sử dụng phòng mà còn góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh chung của khách sạn.

Thứ hai, dịch vụ lưu trú là yếu tố cốt lõi tạo nên sản phẩm của khách sạn. Khác với các loại hình kinh doanh dịch vụ khác, sản phẩm chính của khách sạn là cung cấp nơi nghỉ dưỡng, lưu trú cho khách hàng. Do đó, chất lượng phòng nghỉ, tiện nghi và các dịch vụ đi kèm sẽ quyết định trực tiếp đến giá trị mà khách sạn mang lại cho khách hàng.

Thứ ba, dịch vụ lưu trú ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng của khách hàng. Trải nghiệm của khách trong suốt thời gian lưu trú tại khách sạn, bao gồm chất lượng phòng, vệ sinh, sự tiện nghi và thái độ phục vụ của nhân viên khách sạn, sẽ tác động mạnh mẽ đến cảm nhận của khách. Một khách sạn có dịch vụ lưu trú tốt sẽ tạo ra được sự hài lòng, từ đó tăng khả năng khách quay lại và giới thiệu cho người khác. Những khách sạn đạt tiêu chuẩn cao luôn chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú nhằm đáp ứng kỳ vọng ngày càng cao của khách hàng.

Thứ tư, dịch vụ lưu trú góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của khách sạn. Trong điều kiện thị trường có nhiều khách sạn với quy mô và tiêu chuẩn tương đương nhau, chất lượng dịch vụ lưu trú trở thành yếu tố khác biệt quan trọng. Khách sạn nào cung cấp dịch vụ lưu trú tốt hơn, ổn định hơn sẽ có lợi thế cạnh tranh lớn hơn trong việc thu hút và giữ chân khách hàng.

Thứ năm, dịch vụ lưu trú thúc đẩy sự phát triển của các dịch vụ bổ sung trong khách sạn. Khi khách lưu trú tại khách sạn, họ có xu hướng sử dụng thêm các dịch vụ khác như ăn uống, spa, hội nghị hoặc giải trí. Do đó, dịch vụ lưu trú không chỉ tạo doanh thu trực tiếp mà còn góp phần gia tăng doanh thu gián tiếp thông qua các dịch vụ liên quan.

Dịch vụ lưu trú góp phần xây dựng hình ảnh và thương hiệu của khách sạn. Chất lượng dịch vụ lưu trú phản ánh mức độ chuyên nghiệp và uy tín của khách sạn trên thị trường. Một khách sạn có dịch vụ lưu trú tốt sẽ tạo được ấn tượng tích cực trong lòng khách hàng, từ đó sẽ nâng cao thương hiệu và khả năng cạnh tranh trong ngành du lịch.

Vậy, dịch vụ lưu trú giữ vai trò trung tâm trong hoạt động kinh doanh khách sạn, ảnh hưởng trực tiếp đến doanh thu, sự hài lòng của khách hàng và uy tín thương hiệu. Vì vậy, việc không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú là yếu tố then chốt giúp khách sạn phát triển bền vững trong môi trường cạnh tranh hiện nay.

1.3. Chất lượng dịch vụ lưu trú

1.3.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ lưu trú

Do đặc điểm vô hình và khó đo lường của dịch vụ nên chất lượng dịch vụ thường được đánh giá dựa trên cảm nhận và mức độ hài lòng của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ.

Theo Parasuraman, Valarie A. Zeithaml và Leonard L. Berry, chất lượng dịch vụ được hiểu là khoảng cách giữa kỳ vọng của khách hàng trước khi sử dụng dịch vụ và cảm nhận thực tế của họ sau khi trải nghiệm dịch vụ. Khi dịch vụ thực tế đáp ứng hoặc vượt quá kỳ vọng, khách hàng sẽ đánh giá chất lượng dịch vụ ở mức cao.

Bên cạnh đó, theo Philip Kotler trong giáo trình Marketing Management, chất lượng dịch vụ là khả năng của một dịch vụ trong việc đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng. Định nghĩa này nhấn mạnh vai trò của khách hàng như là trung tâm trong quá trình đánh giá chất lượng dịch vụ.

Từ góc độ quản trị khách sạn, nhiều nghiên cứu cho rằng chất lượng dịch vụ lưu trú là sự tổng hợp của nhiều yếu tố như cơ sở vật chất kỹ thuật, trình độ và thái độ của nhân viên, sự tiện nghi và an toàn của phòng ở, khả năng đáp ứng nhu cầu cá nhân hóa cũng như các dịch vụ bổ trợ đi kèm

Theo Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn) cho rằng chất lượng dịch vụ lưu trú là mức độ phù hợp của dịch vụ cung cấp với nhu cầu, mong muốn và sự kỳ vọng của khách hàng trong quá trình tiêu dùng dịch vụ. Chất lượng dịch vụ lưu trú không chỉ được thể hiện qua cơ sở vật chất kỹ thuật mà còn phụ thuộc vào thái độ phục vụ, kỹ năng chuyên môn và khả năng đáp ứng của nhân viên.

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

1.3.2. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ lưu trú

Chất lượng dịch vụ lưu trú là một phạm trù mang tính đặc thù trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn, chịu sự chi phối bởi nhiều yếu tố liên quan đến cả quá trình cung ứng dịch vụ và cảm nhận của khách hàng. Theo Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn do TS. Nguyễn Văn Mạnh và ThS. Hoàng Thị Lan Hương biên soạn cho thấy rằng chất lượng dịch vụ lưu trú có 4 đặc điểm cơ bản:

Thứ nhất, chất lượng dịch vụ lưu trú khó đo lường và đánh giá. Không giống như sản phẩm vật chất có thể kiểm tra bằng các tiêu chuẩn cụ thể như kích thước, trọng lượng hay độ bền, chất lượng dịch vụ chủ yếu mang tính vô hình và phụ thuộc vào nhiều yếu tố khác nhau. Việc đánh giá thường phải dựa trên các tiêu chí gián tiếp như mức độ hài lòng, phản hồi của khách hàng hoặc các chỉ số cảm nhận, do đó mang tính tương đối và khó đạt được sự thống nhất tuyệt đối. Vào thời điểm khác nhau, cùng một sản phẩm nhưng mỗi du khách sẽ có những cảm nhận đánh giá về chất lượng dịch vụ khách sạn khác nhau.

Thứ hai, chất lượng dịch vụ lưu trú được đánh giá chính xác thông qua cảm nhận của người tiêu dùng trực tiếp. Khách hàng là người trực tiếp trải nghiệm toàn bộ quá trình dịch vụ, từ đó hình thành nên nhận xét và đánh giá riêng. Mức độ hài lòng của khách phụ thuộc vào sự so sánh giữa kỳ vọng trước khi sử dụng và cảm nhận thực tế trong quá trình lưu trú. Điều này cho thấy cùng một dịch vụ nhưng có thể nhận được những phản hồi khác nhau tùy thuộc vào từng đối tượng khách. Các nhà quản lý khách sạn muốn đánh giá chính xác chất lượng dịch vụ của khách sạn phải luôn đứng trên góc nhìn của khách hàng, của người tiêu dùng trực tiếp sản phẩm, hiểu một cách chính xác những yêu cầu, mong muốn và đòi hỏi của khách hàng chứ không dựa trên những nhận định và cảm nhận chủ quan của cá nhân mình để xem xét, đánh giá.

Thứ ba, chất lượng dịch vụ lưu trú phụ thuộc vào quá trình cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp khách sạn. Chất lượng không chỉ được thể hiện ở kết quả cuối cùng mà còn hình thành trong suốt quá trình phục vụ, bao gồm nhiều giai đoạn liên tiếp như đặt phòng, đón tiếp, phục vụ buồng phòng và các dịch vụ bổ trợ. Mỗi khâu trong quy trình đều đóng vai trò nhất định và có thể ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận chung của khách hàng.

Thứ tư, chất lượng dịch vụ lưu trú đòi hỏi tính nhất quán cao. Tính nhất quán của chất lượng dịch vụ khách sạn cần được hiểu dưới hai góc độ cơ bản: Thứ nhất,

xét trên góc độ quản trị doanh nghiệp, tính nhất quán thể hiện ở sự thống nhất cao trong nhận thức và hành động của toàn bộ các bộ phận và nhân viên trong khách sạn đối với mục tiêu chất lượng đã đề ra. Điều này đòi hỏi các chính sách, quy trình và tiêu chuẩn phục vụ phải được xây dựng đồng bộ và triển khai nhất quán từ cấp quản lý đến nhân viên. Trong thực tế, nhiều khách sạn tuy đã áp dụng các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ nhưng vẫn thiếu sự phối hợp đồng bộ giữa các bộ phận, dẫn đến chất lượng chưa ổn định. Thứ hai, xét trên góc độ trải nghiệm của khách hàng, tính nhất quán thể hiện ở việc dịch vụ phải được cung cấp một cách đồng đều, xuyên suốt và đúng như những cam kết mà khách sạn đã đưa ra. Chất lượng dịch vụ cần được đảm bảo ở mọi thời điểm, mọi không gian và đối với mọi đối tượng khách hàng, không phân biệt vị trí, hình thức hay mức chi trả. Điều này có nghĩa là khách sạn không thể chỉ tập trung nâng cao chất lượng ở những khu vực “mặt tiền” hay đối với một số khách hàng được xem là “quan trọng”, mà phải duy trì tiêu chuẩn chung cho toàn bộ hoạt động phục vụ. Đồng thời, chất lượng dịch vụ cũng cần được đảm bảo ổn định trong suốt quá trình khách lưu trú, không chỉ tốt ở lần đầu mà còn phải duy trì ở các lần sau, cũng như phải phù hợp với những gì đã cam kết trong hoạt động quảng bá.

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

Theo giáo trình “Quản trị kinh doanh khách sạn” của Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2013), việc đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú cần dựa trên các yếu tố tham gia trực tiếp vào quá trình cung ứng dịch vụ cho du khách. Chất lượng dịch vụ lưu trú được đánh giá dựa trên 5 yếu tố như sau:

1.4.1. Cơ sở vật chất phục vụ lưu trú

Cơ sở vật chất là nền tảng đầu tiên và quan trọng nhất trong việc hình thành chất lượng dịch vụ lưu trú. Một khách sạn với hệ thống phòng nghỉ tiện nghi, trang thiết bị hiện đại, không gian sạch sẽ và thẩm mỹ sẽ tạo cảm giác thoải mái, an toàn cho khách hàng. Ngược lại, nếu cơ sở vật chất xuống cấp, không được bảo trì thường xuyên thì trải nghiệm của khách sẽ bị ảnh hưởng tiêu cực, dẫn đến sự không hài lòng và giảm uy tín của khách sạn. Việc đầu tư cơ sở vật chất không chỉ nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn góp phần khẳng định hình ảnh và thương hiệu của khách sạn trên thị trường. Đặc biệt, trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt, cơ sở vật chất hiện đại và

tiện nghi còn là yếu tố tạo lợi thế cạnh tranh, giúp khách sạn thu hút và giữ chân khách hàng lâu dài.

1.4.2. Nhân sự

Nguồn nhân lực là yếu tố then chốt, bởi nhân viên chính là người trực tiếp tạo ra trải nghiệm cho khách hàng. Thái độ, kỹ năng và phong cách phục vụ của nhân viên quyết định phần lớn cảm nhận của khách về chất lượng dịch vụ. Một đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, thân thiện, tận tâm và linh hoạt trong xử lý tình huống sẽ tạo ra sự hài lòng, thậm chí là lòng trung thành của khách hàng. Ngược lại, thái độ thiếu nhiệt tình hoặc kỹ năng hạn chế sẽ làm giảm giá trị dịch vụ, dù cơ sở vật chất có hiện đại đến đâu. Do đó, công tác tuyển dụng, đào tạo và phát triển nhân viên cần được coi là chiến lược trọng tâm trong quản trị khách sạn. Bên cạnh đó, việc xây dựng văn hóa doanh nghiệp và môi trường làm việc tích cực cũng góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm và sự gắn bó của nhân viên, từ đó cải thiện chất lượng phục vụ.

1.4.3. Tiêu chuẩn dịch vụ lưu trú

Tiêu chuẩn dịch vụ đóng vai trò định hướng cho toàn bộ hoạt động phục vụ. Việc xây dựng và tuân thủ các tiêu chuẩn về quy trình phục vụ, vệ sinh, an toàn, tiện nghi và chăm sóc khách hàng giúp đảm bảo tính ổn định và đồng nhất của chất lượng dịch vụ. Khi khách hàng cảm nhận được sự nhất quán trong chất lượng, họ sẽ tin tưởng và yên tâm lựa chọn khách sạn. Ngược lại, sự thiếu chuẩn hóa dễ dẫn đến tình trạng phục vụ không đồng đều, ảnh hưởng đến uy tín và khả năng cạnh tranh. Tiêu chuẩn dịch vụ vì thế vừa là thước đo nội bộ, vừa là cam kết đối với khách hàng. Trong thực tiễn, các tiêu chuẩn này thường được cụ thể hóa thông qua hệ thống xếp hạng sao khách sạn, quy định của ngành du lịch và các chứng nhận chất lượng quốc tế.

1.4.4. Sự phối hợp giữa các bộ phận

Chất lượng dịch vụ lưu trú không chỉ phụ thuộc vào từng bộ phận riêng lẻ mà còn vào sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận như lễ tân, buồng phòng, nhà hàng, bảo trì và an ninh. Nếu sự phối hợp thiếu hiệu quả, khách hàng có thể gặp phải tình trạng chậm trễ hoặc sai sót trong quá trình sử dụng dịch vụ. Ngược lại, sự phối hợp chặt chẽ sẽ tạo ra trải nghiệm liền mạch, nâng cao sự hài lòng và khẳng định tính chuyên nghiệp của khách sạn. Đây chính là yếu tố thể hiện sự vận hành đồng bộ của hệ thống dịch vụ, đảm bảo khách hàng luôn được phục vụ kịp thời và chu đáo. Trong

bối cảnh khách hàng ngày càng có yêu cầu cao về tốc độ và sự chính xác, sự phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận càng trở nên quan trọng.

1.4.5. Công tác quản lý

Quản lý là yếu tố mang tính định hướng và kiểm soát toàn bộ hoạt động của khách sạn. Một hệ thống quản lý khoa học, linh hoạt và hiệu quả sẽ giúp tối ưu nguồn lực, duy trì chất lượng dịch vụ ổn định và thúc đẩy sự phát triển bền vững. Nhà quản lý cần thường xuyên giám sát, đánh giá và cải tiến quy trình, đồng thời chú trọng đào tạo nhân viên để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Công tác quản lý hiệu quả không chỉ đảm bảo chất lượng dịch vụ mà còn góp phần xây dựng thương hiệu, nâng cao năng lực cạnh tranh và khẳng định vị thế của khách sạn trong ngành du lịch. Đặc biệt, trong thời đại công nghệ số, việc ứng dụng các phần mềm quản lý khách sạn, hệ thống đặt phòng trực tuyến và các công cụ phân tích dữ liệu khách hàng đã trở thành xu hướng tất yếu, giúp nhà quản lý đưa ra quyết định chính xác và kịp thời.

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

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

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

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

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

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

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

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

Bảng 1.1 Thang đo chất lượng dịch vụ lưu trú dựa trên các yếu tố cấu thành dịch vụ

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

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

***Nguồn:** Giáo trình Quản Trị Chất Lượng Dịch Vụ - ThS. Lê Thái Phụng*

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Chương 1 đã trình bày cơ sở lý luận liên quan đến chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn. Trước hết, chương 1 đã làm rõ các khái niệm và đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn, qua đó nhấn mạnh vai trò quan trọng của dịch vụ lưu trú, hoạt động cốt lõi quyết định hiệu quả kinh doanh và khả năng cạnh tranh của khách sạn.

Dịch vụ lưu trú là một trong những loại hình dịch vụ chủ yếu, có ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng trong suốt thời gian lưu trú. Trong bối cảnh ngành du lịch, khách sạn ngày càng phát triển, yêu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú trở thành yếu tố then chốt giúp các khách sạn thu hút và giữ chân khách hàng.

Bên cạnh đó, chương 1 cũng đã trình bày khái niệm, đặc điểm và vai trò của chất lượng dịch vụ lưu trú, nhấn mạnh tính chất vô hình, khó đo lường và phụ thuộc nhiều vào cảm nhận của khách hàng. Trên cơ sở đó, mô hình SERVQUAL đã được giới thiệu như một công cụ phổ biến trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ, với năm thành phần chính gồm: yếu tố hữu hình, độ tin cậy, năng lực phục vụ, sự đảm bảo và sự đồng cảm.

Ngoài ra, chương 1 cũng đã xác định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú, bao gồm cơ sở vật chất, nguồn nhân lực, quy trình phục vụ và mức độ đáp ứng nhu cầu khách hàng. Đồng thời, các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú cũng được xây dựng nhằm làm cơ sở cho việc khảo sát và phân tích trong nghiên cứu.

Những nội dung lý luận trên là nền tảng quan trọng cho các chương tiếp theo, đặc biệt là trong việc xây dựng hệ thống tiêu chí đánh giá và phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ trong thời gian tới.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN NOVOTEL DANANG PREMIER HAN RIVER

2.1. Giới thiệu tổng quan về khách sạn Novotel Danang Premier Han River

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn Novotel Danang Premier Han River

Ngày 30/04/2013, tại Đà Nẵng, tập đoàn Sun Group đã tổ chức lễ khánh thành khách sạn Novotel Danang Premier Han River. Đây là khách sạn cao nhất miền rung Việt Nam với 37 tầng, đạt tiêu chuẩn quốc tế do tập đoàn Accor danh tiếng quản lý là nơi luôn đề cao sự phục vụ chuyên nghiệp và giám sát kỹ lưỡng trong mọi dịch vụ tiện ích.

Công trình khách sạn Novotel Danang là một công trình tâm huyết của tập đoàn Sun Group. Phải mất hai năm xây dựng, trong bối cảnh khó khăn chung của nền kinh tế, tập đoàn Sun Group, chủ đầu tư công trình đã hoàn thành và bàn giao công trình đúng tiến độ, đạt tiêu chuẩn và chất lượng quốc tế.

Khách sạn Novotel Danang Premier Han River đưa vào sử dụng sẽ góp phần thu hút giới doanh nhân, những nhà đầu tư tiềm năng tìm kiếm cơ hội đầu tư vào Đà Nẵng, đồng thời cũng là điểm nhấn không gian quan trọng của thành phố “năng động và đáng sống” này. Ngày 30/07/2014, khách sạn Novotel Danang được Tổng Cục Du Lịch Việt Nam công nhận là khách sạn 5 sao.

Ngày 30/04/2013, tại Đà Nẵng, tập đoàn Sun Group đã tổ chức lễ khánh thành khách sạn Novotel Danang Premier Han River. Đây là khách sạn cao nhất miền rung Việt Nam với 37 tầng, đạt tiêu chuẩn quốc tế do tập đoàn Accor danh tiếng quản lý – nơi luôn đề cao sự phục vụ chuyên nghiệp và giám sát kỹ lưỡng trong mọi dịch vụ tiện ích.

Công trình khách sạn Novotel Danang là một công trình tâm huyết của tập đoàn Sun Group. Phải mất hai năm xây dựng, trong bối cảnh khó khăn chung của nền kinh tế, tập đoàn Sun Group, chủ đầu tư công trình đã hoàn thành và bàn giao công trình đúng tiến độ, đạt tiêu chuẩn và chất lượng quốc tế.

Khách sạn Novotel Danang Premier Han River đưa vào sử dụng sẽ góp phần thu hút giới doanh nhân, những nhà đầu tư tiềm năng tìm kiếm cơ hội đầu tư vào Đà Nẵng, đồng thời cũng là điểm nhấn không gian quan trọng của thành phố “năng động

và đáng sống” này. Ngày 30/07/2014, khách sạn Novotel Danang được Tổng Cục Du Lịch Việt Nam công nhận là khách sạn 5 sao.



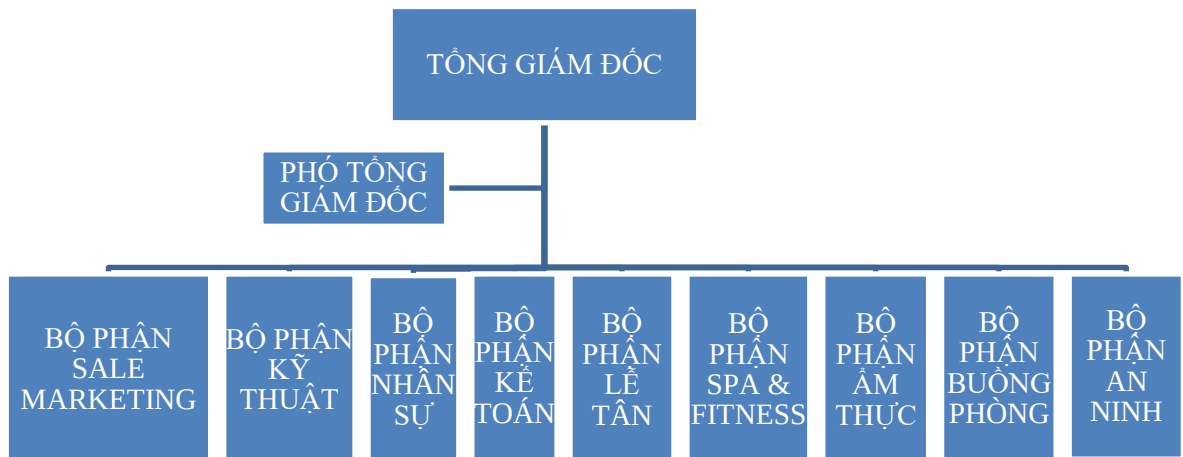
Nguồn: website của tập đoàn Accor Hotel



Nguồn: website của tập đoàn Sun Group

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

a. Sơ đồ cơ cấu tổ chức:



Nguồn: Phòng nhân sự

Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn

b. Chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận:

Bảng 2.1 Chức năng nhiệm vụ của bộ phận

STT	TÊN BỘ PHẬN	CHỨC NĂNG VÀ NHIỆM VỤ
1	Ban Giám Đốc	Là những người có quyền lực lớn nhất trong khách sạn, chịu trách nhiệm quản lý, điều hành khách sạn theo quy chế hoạt động về công tác kinh doanh, tài chính của công ty đã được ban hành. Chịu trách nhiệm đơn đốc công việc của các bộ phận trong khách sạn, tổ chức phối hợp với trưởng các bộ phận theo dõi nhắc nhở sai phạm của cán bộ công nhân viên để kịp thời chấn chỉnh.
2	Bộ phận Sale - Marketing	Đây là bộ phận giữ vai trò chủ đạo trong công tác quản lý kinh doanh khách sạn, bộ phận này là đầu mối vận hành và giám sát các hoạt động khác. Chịu trách nhiệm đưa thông tin đến khách hàng, phát triển khách hàng, đàm phán, ký kết hợp đồng trong quyền hạn. Thực hiện chương trình nhằm thu hút khách hàng và mang lại hiệu quả kinh doanh cho khách sạn.

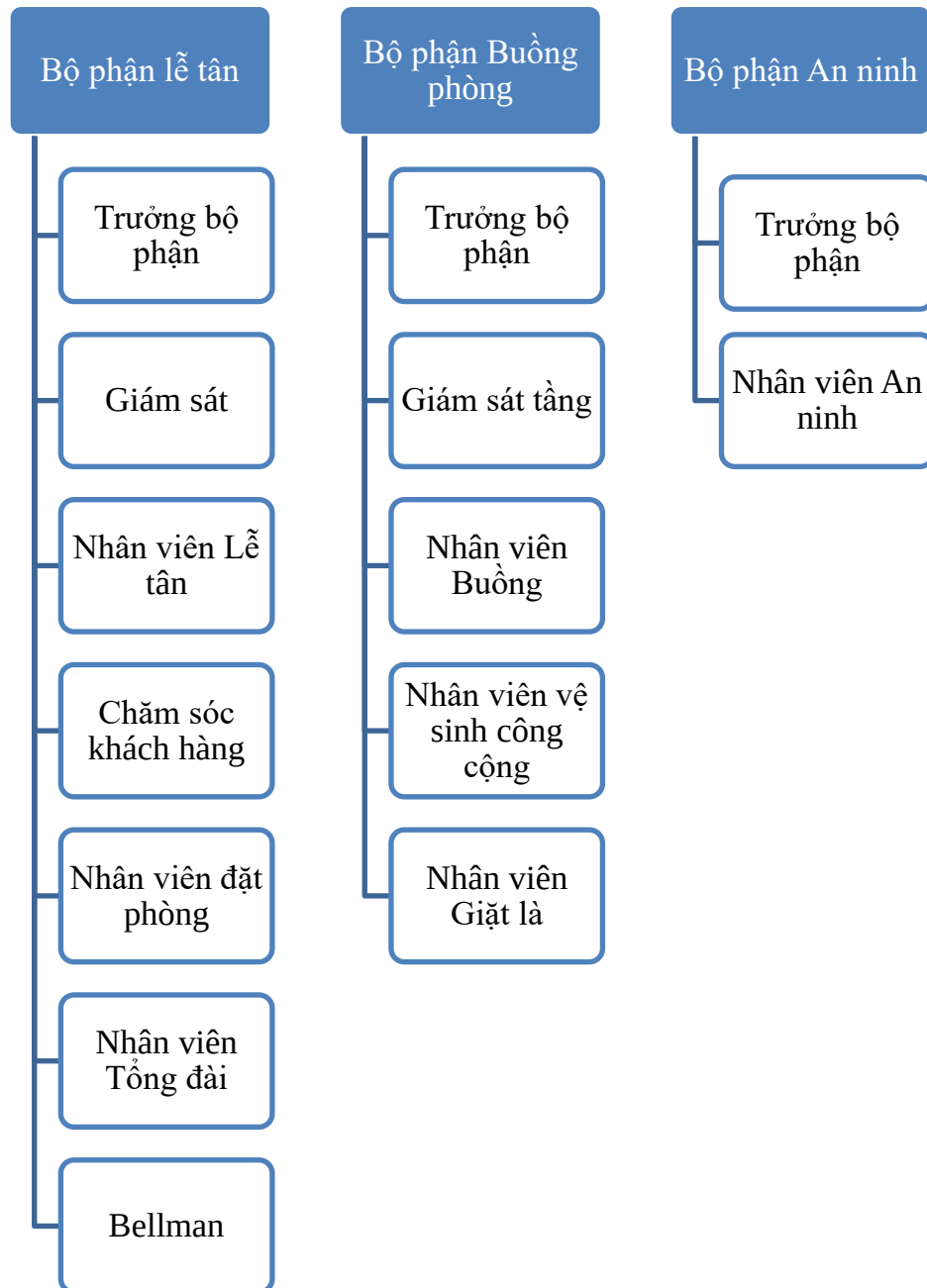
3	Bộ phận Kỹ thuật	Có trách nhiệm kiểm tra định kỳ, bảo trì, bảo vệ các hệ thống điện nước, âm thanh, ánh sáng, thông tin liên lạc trong toàn bộ khách sạn. Hướng dẫn và nhắc nhở các bộ phận thực hiện đúng các quy định sử dụng.
3	Bộ phận Nhân sự	Có nhiệm vụ sắp xếp lao động trong khách sạn sao cho phù hợp với nguyện vọng và khả năng của từng cá nhân và yêu cầu của khách sạn để nâng cao chất lượng phục vụ, từ đó nâng cao hiệu quả kinh doanh, ký kết các hợp đồng lao động, điều chỉnh lao động trong khách sạn.
4	Bộ phận Kế toán	Thực hiện các nhiệm vụ thanh toán lương, doanh thu công nợ, thủ quỹ và báo cáo thuế. Chịu trách nhiệm quản lý toàn bộ tài sản. Kế toán trưởng chịu trách nhiệm phổ biến, hướng dẫn nhân viên dưới quyền thực hiện công việc được giao, quản lý các hoạt động ngân sách của khách sạn, cuối tháng tổng hợp các báo cáo gửi ban Giám đốc khách sạn.
5	Bộ phận Lễ tân	Là nơi mở đầu cuộc tiếp xúc chính thức giữa khách hàng và khách sạn. Thực hiện quy trình công nghệ gắn liền giữa khách hàng và khách sạn. Bộ phận này có nhiệm vụ, lập bảng kê khai số phòng khách ở, số phòng khách đi và số khách sẽ đến để báo cho các bộ phận khác có kế hoạch bố trí sắp xếp công việc và nhân lực. Giữ chìa khóa, thư từ, đồ khách gửi,...Làm thủ tục giấy tờ cho khách đến và đi, điều phối phòng cho khách nghỉ ngơi trong thời gian dài hay ngắn. Tính toán, thu chi phí khách phải trả cho các dịch vụ mà khách đã sử dụng trong thời gian lưu trú.
6	Bộ phận Spa và Fitness	Chức năng chính của bộ phận này là cung cấp các dịch vụ đáp ứng yêu cầu đa dạng của khách trong quá trình họ lưu trú tại khách sạn như hồ bơi, tắm hơi, massage,...nhằm giúp khách thư giãn, giải trí khi khách có nhu cầu.

7	Bộ phận Ẩm thực (bao gồm bộ phận nhà hàng và bộ phận bếp)	Bộ phận Nhà hàng: Đảm bảo tất cả công việc từ phục vụ khách ăn uống hằng ngày cho đến các bữa tiệc lớn nhỏ. Thực hiện chức năng tiêu thụ và bán hàng, đưa ra thực đơn giới thiệu các món ăn và thuyết phục khách sử dụng. Nghiên cứu nhu cầu ăn uống của khách, tổ chức chế biến phục vụ các loại thực đơn phù hợp với các loại khách. Đảm bảo chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm để đảm bảo về uy tín chất lượng của khách sạn và thỏa mãn mọi nhu cầu của khách hàng về ăn uống. Bộ phận Bếp: Chịu trách nhiệm cung cấp các món ăn kịp thời cho nhà hàng và thực khách, các bữa tiệc và hội nghị hội thảo theo yêu cầu của khách.
8	Bộ phận Buồng phòng	Là bộ phận phục vụ trực tiếp nơi khách nghỉ ngơi và làm việc, là một trong những nghiệp vụ chính quan trọng hàng đầu trong kinh doanh khách sạn. Thông qua việc phục vụ phản ánh được trình độ văn minh, lịch sự của ngành du lịch. Chịu trách nhiệm quản lý, sử dụng có hiệu quả toàn bộ tài sản, vật tư trong phòng.
9	Bộ phận An ninh	Chịu trách nhiệm toàn bộ về công tác bảo vệ tài sản và an ninh trật tự trong khu vực khách sạn, giám sát các hoạt động ra, vào khách sạn của khách và nhân viên khách sạn. Hỗ trợ các bộ phận khác thực hiện các công việc trong phạm vi cho phép, hỗ trợ hướng dẫn khách khi đến khách sạn.

Nguồn: Phòng nhân sự

2.1.3. Cơ cấu tổ chức và nhân sự của khối lưu trú khách sạn Novotel Danang Premier Han River

a. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khối lưu trú:



(Nguồn: Phòng nhân sự)

Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức và nhân sự của khối lưu trú

b. Chức năng và nhiệm vụ:

Bảng 2.2 Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận

STT	TÊN BỘ PHẬN	CHỨC NĂNG & NHIỆM VỤ
1	TRƯỞNG BỘ PHẬN LỄ TÂN	Đảm nhận chức năng quản lý tổng thể hoạt động của bộ phận lễ tân, bao gồm việc xây dựng kế hoạch kinh doanh phòng, tổ chức nhân sự, ban hành và kiểm soát việc thực hiện các quy trình phục vụ. Ngoài ra, vị trí này còn chịu trách nhiệm phân tích tình hình kinh doanh, tối ưu hóa công suất phòng và doanh thu, đồng thời trực tiếp xử lý các vấn đề phức tạp liên quan đến khách hàng hoặc phối hợp liên bộ phận.
2	GIÁM SÁT LỄ TÂN	Thực hiện chức năng giám sát hoạt động tác nghiệp hàng ngày, đảm bảo các quy trình phục vụ được thực hiện đúng tiêu chuẩn. Nhiệm vụ bao gồm phân công ca làm việc, kiểm tra nghiệp vụ nhân viên, hỗ trợ xử lý tình huống phát sinh và đảm bảo chất lượng dịch vụ trong từng ca trực.
3	NHÂN VIÊN LỄ TÂN	Là lực lượng trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, thực hiện chức năng phục vụ khách trong suốt quá trình lưu trú. Nhiệm vụ bao gồm thực hiện thủ tục nhận và trả phòng, cung cấp thông tin, tiếp nhận yêu cầu, giải đáp thắc mắc, đồng thời cập nhật thông tin khách hàng và tình trạng phòng trên hệ thống quản lý.
4	CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG	Trực tiếp thực hiện nhiệm vụ chăm sóc khách, đặc biệt là khách VIP hoặc khách có yêu cầu đặc biệt. Đồng thời, vị trí này theo dõi trải nghiệm khách, hỗ trợ giải quyết vấn đề và thu thập phản hồi nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ.
5	NHÂN VIÊN ĐẶT PHÒNG	Chịu trách nhiệm tiếp nhận, xử lý và quản lý các yêu cầu đặt phòng từ nhiều kênh khác nhau. Đồng thời, vị trí này thực hiện tư vấn sản phẩm phù hợp với nhu cầu khách, phối hợp với bộ phận lễ tân để cập nhật

		tình trạng phòng và góp phần tối ưu hóa công suất sử dụng phòng.
6	NHÂN VIÊN TỔNG ĐÀI	Đảm nhiệm chức năng kết nối thông tin liên lạc trong và ngoài khách sạn. Nhiệm vụ bao gồm tiếp nhận và chuyển cuộc gọi, cung cấp thông tin cần thiết, hỗ trợ khách và đảm bảo thông tin được truyền đạt chính xác, kịp thời.
7	BELLMAN	Thực hiện chức năng hỗ trợ khách trong quá trình đến và rời khách sạn. Nhiệm vụ bao gồm vận chuyển hành lý, hướng dẫn khách sử dụng các dịch vụ, hỗ trợ khách làm quen với cơ sở vật chất, qua đó góp phần nâng cao ấn tượng ban đầu và trải nghiệm tổng thể của khách.
8	TRƯỞNG BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG	Thực hiện chức năng quản lý và điều hành toàn bộ hoạt động của bộ phận buồng phòng. Nhiệm vụ bao gồm xây dựng tiêu chuẩn vệ sinh, kiểm soát chất lượng phòng, quản lý nhân sự, lập kế hoạch ngân sách và phối hợp với các bộ phận liên quan nhằm đảm bảo phòng luôn trong trạng thái sẵn sàng phục vụ.
9	GIÁM SÁT TÀNG	Đóng vai trò trung gian giữa quản lý và nhân viên trực tiếp. Nhiệm vụ chính là giám sát công việc dọn phòng, kiểm tra chất lượng vệ sinh, phân công công việc, đảm bảo tiến độ làm việc và xử lý các vấn đề phát sinh trong phạm vi tầng phụ trách.
10	NHÂN VIÊN BUỒNG	Là lực lượng trực tiếp thực hiện công việc vệ sinh và chuẩn bị phòng. Nhiệm vụ bao gồm dọn dẹp, thay đồ vải, bổ sung vật dụng, kiểm tra tình trạng thiết bị trong phòng và đảm bảo phòng đạt tiêu chuẩn trước khi bàn giao cho khách.
11	NHÂN VIÊN VỆ SINH CÔNG CỘNG	Chịu trách nhiệm duy trì vệ sinh tại các khu vực chung như sảnh, hành lang, thang máy và các khu vực

		công cộng khác, góp phần tạo nên hình ảnh chuyên nghiệp cho khách sạn.
12	NHÂN VIÊN GIẶT LÀ	Thực hiện chức năng xử lý đồ vải của khách sạn và của khách. Nhiệm vụ bao gồm giặt, sấy, là và bảo quản đồ vải, đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh và chất lượng sử dụng.
13	TRƯỞNG BỘ PHẠM AN NINH	Chịu trách nhiệm xây dựng và triển khai các kế hoạch đảm bảo an ninh, an toàn. Đồng thời, vị trí này tổ chức lực lượng, giám sát hoạt động và phối hợp xử lý các tình huống khẩn cấp.
14	NHÂN VIÊN AN NINH	Thực hiện nhiệm vụ kiểm soát ra vào, tuần tra, giám sát an ninh, phát hiện và xử lý các hành vi vi phạm, đồng thời hỗ trợ khách trong các tình huống cần thiết.

2.1.4. Sản phẩm dịch vụ của khách sạn

2.1.4.1. Dịch vụ lưu trú:

Loại phòng	Hình ảnh
Superior Room - Diện tích: 28m² - Loại giường: 1 giường đôi - Tiện ích: Ban công nhìn ra sông Hàn. Phòng tắm có vòi sen.	 Hình 2.2 Superior Room
Deluxe Room - Diện tích: 39m² - Loại giường: 2 giường đơn - Tiện ích: Tầm nhìn hướng thành phố. Phòng tắm có vòi sen.	 Hình 2.3. Deluxe Room

Excutive Room - Diện tích: 28m² - Loại giường: 1 giường đôi - Tiện ích: Ban công nhìn ra sông Hàn, được quyền sử dụng phòng chờ Premier. Phòng tắm có vòi sen.	 Hình 2.4 Excutive Room
Apartment 1 Room - Diện tích: 56m² - Loại giường: 1 giường đôi cỡ lớn - Tiện ích: Ban công view thành phố, view sông, núi. Phòng khách và bếp đầy đủ tiện nghi. Phòng tắm có bồn tắm.	 Hình 2.5 Apartment 1 Room
Apartment 2 Room - Diện tích: 85m² – 123m² - Loại giường: 1 giường đôi và 2 giường đơn. - Tiện ích: Ban công nhìn ra sông Hàn, view thành phố. Phòng khách và bếp rộng rãi. Phòng tắm có bồn tắm.	 Hình 2.6 Apartment 2 Room

2.1.4.2. Dịch vụ ẩm thực

a. Nhà hàng The Square

Nhà hàng The Square là điểm đến lý tưởng cho những tín đồ ẩm thực yêu thích sự sáng tạo và mới mẻ. Với thực đơn All Day Dining Asian Fusion, mỗi bữa ăn tại đây không chỉ đơn thuần là một bữa tiệc, mà là hành trình khám phá các hương vị đặc trưng từ khắp các quốc gia châu Á. Những món ăn độc đáo, kết hợp giữa phương pháp nấu nướng truyền thống và phong cách trình bày hiện đại, tạo nên nét fusion phá cách, khiến thực khách không thể rời mắt. Tọa lạc tại vị trí đắc địa, The Square sở hữu tầm nhìn ngoạn mục ra cầu Rồng và cầu Sông Hàn, khiến không gian càng thêm ấn tượng. Cửa kính lớn từ trần đến sàn cho phép bạn chiêm ngưỡng cảnh hoàng

hôn tuyệt đẹp hoặc hòa mình vào vẻ lung linh của thành phố về đêm – là lựa chọn lý tưởng cho những buổi tiệc lãng mạn, sinh nhật hay những buổi tụ tập bạn bè. Đặc biệt, nhà hàng còn tổ chức chương trình buffet theo chủ đề hàng tuần, đưa thực khách chu du qua những vùng đất ẩm thực đặc sắc của châu Á. Mỗi lần ghé thăm là một cơ hội để thưởng thức những món ngon mới lạ, khiến bạn luôn muốn quay lại để trải nghiệm thêm.

Vị trí: Nhà hàng The Square, tầng 4

Mở cửa từ 6:00 am – 10:00 am các ngày trong tuần



Nguồn: <https://www.novotel-danang-premier.com/>

b. Premier Lounge

Nằm tại tầng 29 của khách sạn Novotel Danang Premier Han River, Premier Lounge tầng thượng hạng luôn được đánh giá cao về chất lượng dịch vụ hoàn hảo, trải nghiệm đẳng cấp, và những tiện nghi chỉ dành riêng cho khách lưu trú tại hạng phòng Executive trở lên.

Bên cạnh không gian riêng tư, yên tĩnh, Premier Lounge phóng tầm nhìn ra toàn cảnh thành phố Đà Nẵng và biển Đà Nẵng thơ mộng. Tại đây, quý khách không chỉ được tiếp đón nồng hậu mà còn được tận hưởng các dịch vụ đặc quyền chỉ có tại Lounge tầng thượng hạng

Khu vực check in và check out riêng tại tầng 29

Giờ mở cửa: 6:30 am - 10:00 pm.

Miễn phí trà, cà phê và nước ngọt cả ngày

Miễn phí 2 giờ sử dụng phòng họp Lounge phụ thuộc vào tính trạng phòng

Khu vực làm việc với máy tính Dịch vụ trợ giúp cá nhân



Nguồn: <https://www.novotel-danang-premier.com/>

c. Gourmet Bar

Chào đón sự ra mắt của thực đơn A la carte mới tại nhà hàng GourmetBar. Tại GourmetBar của Novotel, bạn sẽ được trải nghiệm những món ngon đậm chất địa phương hay những tinh hoa ẩm thực quốc tế trong khung cảnh hiện đại nhưng ấm cúng. Dù thưởng thức bằng cách nào, quầy GourmetBar sẽ đem đến nhiều hơn những gì bạn mong chờ và chỉ có thể tìm thấy ở Novotel.

Vị trí: Tầng trệt

Giờ hoạt động: 7:00 am – 11:00 pm



Nguồn: <https://www.novotel-danang-premier.com/>

2.1.4.3. Các dịch vụ bổ sung khác

a. Spa & Wellness

Spa của chúng tôi được thiết kế hiện đại trong một không gian yên tĩnh, tách biệt hoàn toàn khỏi thế giới bên ngoài. Tại nơi đây, Quý khách có thể thư giãn tâm trí, phục hồi nguồn năng lượng mới, tươi trẻ cơ thể và tâm hồn. Tọa lạc tại tầng 6 của khách sạn, InBalance Spa là không gian hoàn hảo, để trải nghiệm những dịch vụ spa đẳng cấp. Nơi đây cung cấp nhiều liệu pháp xoa bóp trị

liệu riêng biệt hoặc tổng hợp, cùng với hệ thống Sauna và Jacuzzi hiện đại. Việc kết hợp hài hòa giữa những liệu trình thư giãn đặc trưng tại InBalance Spa với nguồn thảo mộc quý hiếm, sẽ mang đến trải nghiệm hoàn hảo cho từng giác quan của bạn. Những đôi bàn tay khéo léo, điêu luyện của đội ngũ nhân viên giàu kinh nghiệm tại đây sẽ mang đến cho Quý khách cảm giác Thư giãn, Phục hồi và Tái sinh.

Vị trí: Tầng 6

Giờ mở cửa: 9:00 am – 22:00 pm



Nguồn: <https://www.novotel-danang-premier.com/>

b. Gym

Nằm tại khu vực tầng 5 của khách sạn, với trang thiết bị hiện đại hàng đầu và không gian sống động luôn tràn đầy năng lượng đã làm nên trung tâm thể hình InBalance đẳng cấp ngay trung tâm thành phố. Nơi đây không chỉ dành cho khách lưu trú tại khách sạn đến luyện tập, mà còn chào đón các thành viên có nhu cầu đến sử dụng và trải nghiệm chất lượng phòng tập đẳng cấp của Novotel.

Vị trí: Tầng 5

Giờ mở cửa: 6:00 am – 22:00 pm



Nguồn: <https://www.novotel-danang-premier.com/>

c. Yoga

Những lớp học Yoga đầu tiên được khai giảng từ tháng 8 năm 2014 và nhanh chóng trở thành tâm điểm chú ý của Novotel Danang Premier Han River. Các lớp học Yoga ở đây được dẫn dắt bởi giáo viên giàu kinh nghiệm.

Vị trí: Tầng 5

Mở cửa: 6:00 am – 6:30 pm

Nghỉ vào thứ 5 và Chủ Nhật hàng tuần.



Nguồn: <https://www.novotel-danang-premier.com/>

d. Khu vui chơi trẻ em

Những trải nghiệm của Quý khách sẽ càng tuyệt vời hơn nếu những thiên thần nhỏ của bạn cũng được tận hưởng, và chăm sóc kỹ lưỡng với các dịch vụ vui chơi, giải trí bổ ích. Đó chính là lý do tại sao chúng tôi xây dựng nên Câu lạc bộ Trẻ em đầy thú vị, với nhiều trò chơi vận động, trí tuệ, dành cho nhiều lứa tuổi. Bên cạnh các dịch vụ hoàn hảo khác, Kid's Club cũng đã góp phần làm tăng thêm giá trị, để khách sạn Novotel Danang Premier Han River trở thành một điểm đến lý tưởng, cho các gia đình tận hưởng kỳ nghỉ sum vầy hoàn hảo.

Vị trí: tầng 5

Giờ mở cửa: 7:00 am - 20:00 pm



Nguồn: <https://www.novotel-danang-premier.com/>

e. Hồ bơi

Tọa lạc tại tầng 4 của Novotel Danang Premier, The Splash Pool là hồ bơi vô cực với tầm nhìn ấn tượng ra sông Hàn và trung tâm thành phố. Đây là địa điểm hoàn hảo để hẹn hò, để bạn và người thương vừa ngâm mình trong làn nước mát lạnh, vừa chiêm ngưỡng toàn cảnh Đà Nẵng từ sắc vàng dịu nhẹ của hoàng hôn đến vẻ lung linh đầy sức sống khi thành phố lên đèn.

Không gian phù hợp cho những ai đam mê chụp ảnh. Khung cảnh thành phố và cây cầu quay sông Hàn từ trên cao, giúp bạn lưu giữ trọn vẹn khoảnh khắc.

Vị trí: Tầng 4.

Giờ hoạt động: Hàng ngày 6:00 am – 22:00 pm.



Nguồn: <https://www.novotel-danang-premier.com/>

2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Novotel Danang Premier Han River (2023 - 2025)

a. Tình hình thu hút khách tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River giai đoạn từ 2023 đến 2025:

Bảng 2.3 Tình hình thu hút khách tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River

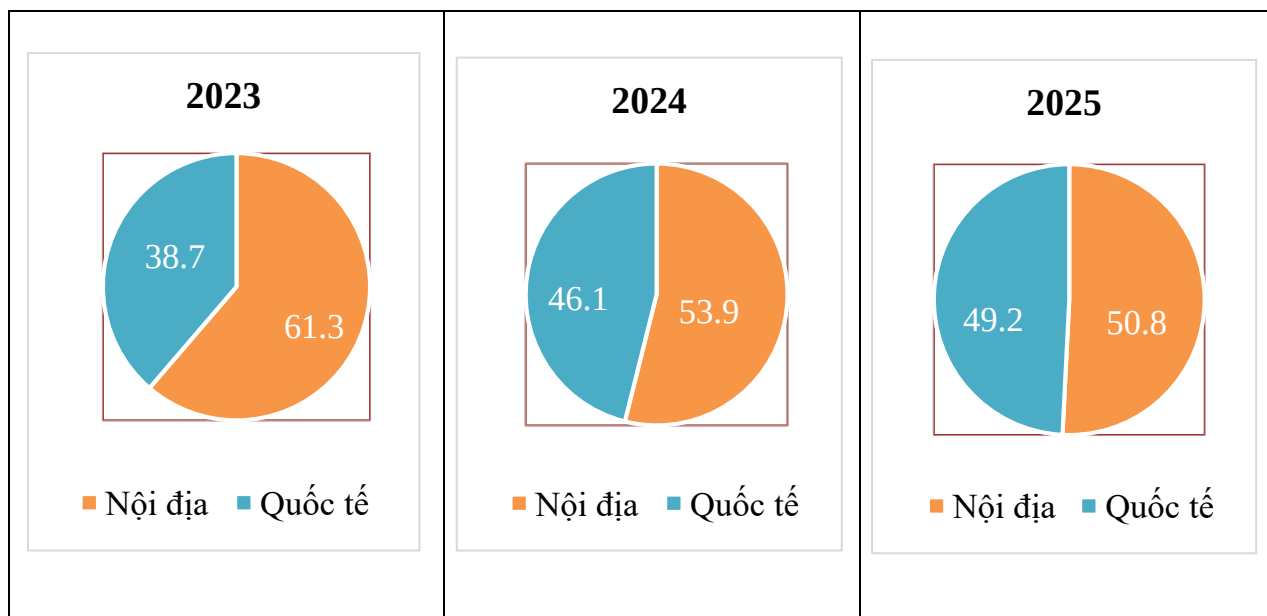
(ĐVT: Tỷ đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		2024/2023		2025/2024	
	SL	TT(%)	SL	TT(%)	SL	TT(%)	Δ	%	Δ	%
Nội địa	18,742	61,3	20,685	53,9	22,914	50,8	1,943	10,4	2,229	10,8
Quốc tế	11,824	38,7	17,713	46,1	22,146	49,2	5,889	49,8	4,433	25,0
Tổng	30,566	100	38.398	100	45.060	100	7,832	25,6	6,662	17,3

Nguồn: Phòng kinh doanh

Nhận xét:

Qua bảng số liệu 2.3 cho thấy, năm 2023 lượng khách lưu trú tại khách sạn còn ở mức tương đối, đạt 30.566 lượt khách do ngành du lịch vừa bước vào giai đoạn phục hồi sau ảnh hưởng của dịch Covid-19. Sang năm 2024, lượng khách tăng mạnh 25,6% so với năm 2023, cho thấy nhu cầu du lịch đang dần khởi sắc trở lại, đặc biệt là sự gia tăng của khách quốc tế.



Biểu đồ 2.1: Cơ cấu khách nội địa và quốc tế

Đến năm 2025, tổng lượng khách tiếp tục tăng 17,3% so với năm 2024, đạt 45.060 lượt khách. Mức tăng này tuy có phần chậm lại so với giai đoạn trước nhưng vẫn cho thấy xu hướng phát triển ổn định của khách sạn. Nguyên nhân chủ yếu là do khách sạn đã từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ, đồng thời đẩy mạnh hoạt động quảng bá, thu hút khách, đặc biệt là khách quốc tế.

Nhận xét:

Qua biểu đồ có thể nhận thấy rõ xu hướng chuyển dịch cơ cấu thị trường khách tại khách sạn trong giai đoạn 2023 - 2025 theo hướng ngày càng cân bằng giữa khách nội địa và khách quốc tế.

Về khách nội địa: Năm 2023, khách nội địa chiếm tỷ trọng cao nhất với 61,3%, đóng vai trò chủ đạo trong tổng lượng khách. Tuy nhiên, sang năm 2024 tỷ trọng này giảm xuống còn 53,9% và tiếp tục giảm nhẹ xuống 50,8% vào năm 2025. Mặc dù vẫn chiếm ưu thế, nhưng sự sụt giảm liên tục qua các năm cho thấy thị trường nội địa đang dần bão hòa tương đối hoặc bị chia sẻ bởi sự gia tăng của khách quốc tế.

Về khách quốc tế: Ngược lại, tỷ trọng khách quốc tế có xu hướng tăng đều và ổn định qua các năm. Cụ thể, từ mức 38,7% năm 2023 tăng lên 46,1% năm 2024 và đạt 49,2% vào năm 2025. Sự gia tăng này phản ánh rõ nét quá trình phục hồi mạnh mẽ của du lịch quốc tế sau giai đoạn khó khăn, đồng thời cho thấy hiệu quả trong hoạt động quảng bá, thu hút và mở rộng thị trường khách nước ngoài của resort.

Nhìn chung, cơ cấu khách đang chuyển dịch theo hướng cân bằng hơn giữa hai phân khúc. Đặc biệt đến năm 2025, tỷ lệ giữa khách nội địa và quốc tế gần như ngang bằng, tạo ra sự đa dạng hóa nguồn khách. Đây là một tín hiệu tích cực, giúp resort giảm sự phụ thuộc vào một thị trường duy nhất, nâng cao khả năng cạnh tranh, đồng thời tạo nền tảng vững chắc cho việc phát triển bền vững và gia tăng doanh thu trong những năm tiếp theo.

b. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Novotel Danang Premier Han River giai đoạn từ năm 2023 đến 2025

Bảng 2.4 Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Novotel Danang Premier Han River

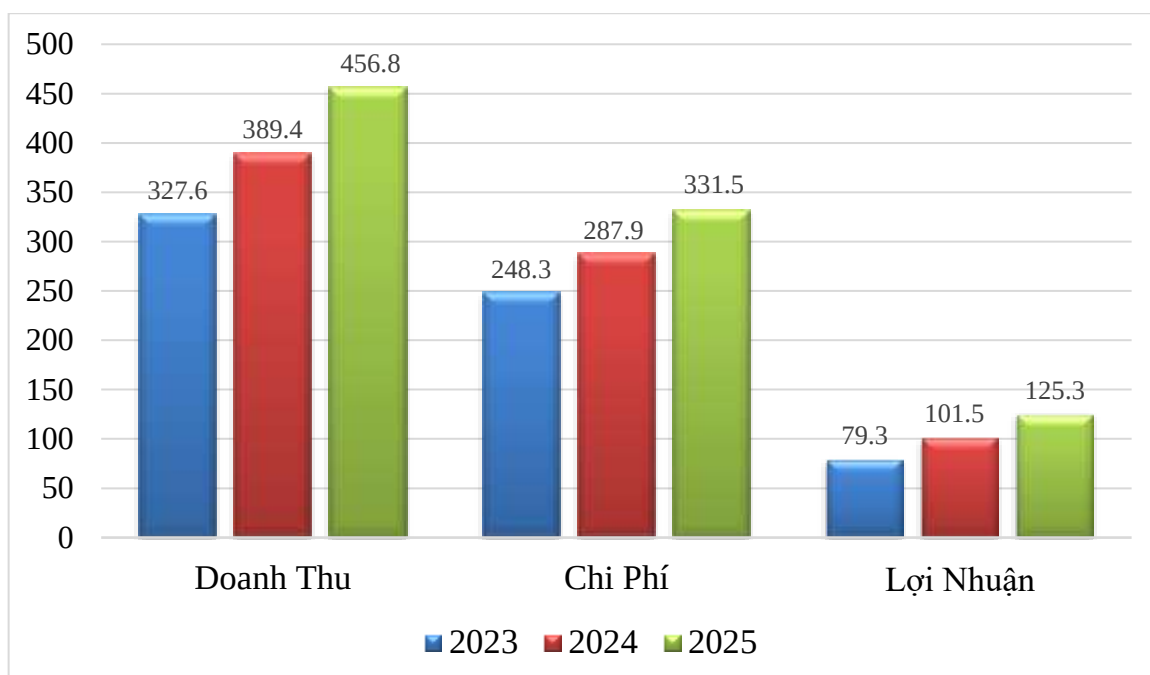
(ĐVT: Tỷ đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	2024/2023		2025/2024	
				Δ	%	Δ	%
Doanh thu	327,6	389,4	456,8	61,8	18,9	67,4	17,3
Chi phí	248,3	287,9	331,5	39,6	15,9	43,6	15,1
Lợi nhuận	79,3	101,5	125,3	22,2	28,0	23,8	23,5

Nguồn: Phòng kinh doanh

Nhận xét:

Qua bảng số liệu 2.5 cho thấy, hoạt động kinh doanh của Novotel Danang Premier Han River trong giai đoạn 2023 - 2025 đã có sự tăng trưởng đáng kể cả về tổng doanh thu, chi phí và lợi nhuận.



Biểu đồ 2.2 Kết quả hoạt động kinh doanh

Nhận xét:

Về doanh thu: Khách sạn ghi nhận mức tăng trưởng khá đều qua các năm. Cụ thể, doanh thu năm 2024 tăng 18,9% so với năm 2023 và tiếp tục tăng 17,3% vào năm 2025. Mặc dù tốc độ tăng có xu hướng chậm lại nhẹ, nhưng vẫn duy trì ở mức cao, cho thấy khách sạn đã và đang khai thác tốt nguồn khách, đặc biệt trong bối cảnh thị trường du lịch dần phục hồi và phát triển. Điều này phản ánh hiệu quả trong hoạt động kinh doanh lưu trú cũng như các dịch vụ bổ sung đi kèm.

Về chi phí: Mặc dù cũng có xu hướng gia tăng qua các năm nhưng tốc độ tăng thấp hơn doanh thu (chỉ tăng 15,9% năm 2024 và 15,1% năm 2025). Đây là một điểm tích cực, cho thấy khách sạn đã có sự kiểm soát chi phí tương đối tốt, đặc biệt trong bối cảnh giá cả đầu vào (nhân công, điện nước, nguyên vật liệu) thường có xu hướng tăng. Việc duy trì mức tăng chi phí thấp hơn doanh thu góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động chung.

Về lợi nhuận: Đây là chỉ tiêu phản ánh rõ nhất hiệu quả kinh doanh của khách sạn. Lợi nhuận tăng mạnh với tốc độ 28,0% trong năm 2024 và 23,5% trong năm 2025, cao hơn đáng kể so với tốc độ tăng doanh thu. Điều này chứng tỏ khách sạn không chỉ tăng trưởng về quy mô mà còn cải thiện tốt hiệu quả sử dụng chi phí, từ đó nâng cao khả năng sinh lời.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả tích cực, vẫn có thể nhận thấy rằng tốc độ tăng trưởng doanh thu và lợi nhuận đang có xu hướng chậm lại nhẹ ở năm 2025. Điều

này có thể xuất phát từ sự cạnh tranh ngày càng gay gắt trong ngành khách sạn, cũng như yêu cầu ngày càng cao của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Do đó, để duy trì đà tăng trưởng, khách sạn cần tiếp tục chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, cải thiện trải nghiệm khách hàng và tối ưu hóa chi phí vận hành.

Vậy, kết quả hoạt động kinh doanh trong giai đoạn này cho thấy khách sạn đang phát triển theo hướng hiệu quả và bền vững, với sự gia tăng đồng đều về doanh thu, kiểm soát tốt chi phí và nâng cao lợi nhuận. Đây là cơ sở quan trọng để khách sạn tiếp tục đầu tư nâng cao chất lượng dịch vụ, đặc biệt là dịch vụ lưu trú - yếu tố cốt lõi tạo nên lợi thế cạnh tranh lâu dài.

2.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Novotel Danang Premier Han River

Novotel Danang Premier Han River là một trong những khách sạn đạt tiêu chuẩn quốc tế thuộc hệ thống của tập đoàn Accor, với nhiều nhóm khách hàng khác nhau như khách du lịch nghỉ dưỡng, khách công tác và khách quốc tế. Trong điều kiện ngành du lịch tại Đà Nẵng ngày càng cạnh tranh, chất lượng dịch vụ lưu trú trở thành yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng cũng như khả năng khách quay lại sử dụng dịch vụ. Qua quá trình khảo sát, có thể thấy chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố khác nhau như cơ sở vật chất, chất lượng nhân sự, tiêu chuẩn dịch vụ lưu trú, sự phối hợp giữa các bộ phận và công tác quản lý, kiểm tra giám sát trong quá trình vận hành.

2.2.1. Cơ sở vật chất phục vụ lưu trú

Cơ sở vật chất là yếu tố hữu hình tác động trực tiếp đến cảm nhận ban đầu cũng như mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ lưu trú. Hiện nay, Novotel Danang Premier Han River sở hữu hệ thống phòng nghỉ, Suite và căn hộ dịch vụ với quy mô lớn, được thiết kế theo định hướng hiện đại, phù hợp với cả khách nghỉ dưỡng và khách công vụ. Khách sạn có 328 phòng nghỉ cùng 90 căn hộ dịch vụ, đa dạng về hạng phòng và tầm nhìn, trong đó phần lớn các phòng có ban công hướng sông Hàn hoặc trung tâm thành phố.

Về tiện nghi lưu trú, các phòng được trang bị tương đối đầy đủ như hệ thống điều hòa trung tâm, internet không dây, minibar, két an toàn, khu vực làm việc, phòng tắm riêng và các tiện ích phục vụ nhu cầu nghỉ ngơi dài ngày. Ngoài khu vực phòng ở, khách sạn còn tích hợp hồ bơi, phòng gym, spa, executive lounge, nhà hàng và

không gian hội nghị, tạo điều kiện nâng cao trải nghiệm tổng thể cho khách lưu trú, đặc biệt là nhóm khách doanh nhân và khách quốc tế.

Cơ sở vật chất của khách sạn nhìn chung được đánh giá khá tích cực về độ sạch sẽ, tính tiện nghi và vị trí thuận lợi. Tuy nhiên, trong quá trình vận hành vẫn còn xuất hiện một số hạn chế, đặc biệt vào mùa cao điểm khi công suất phòng tăng cao. Các vấn đề liên quan đến hệ thống điều hòa, thời gian xử lý sự cố kỹ thuật hoặc chất lượng trải nghiệm tại một số khu vực dịch vụ cho thấy việc duy trì sự ổn định của cơ sở vật chất vẫn phụ thuộc nhiều vào công tác bảo trì cũng như khả năng xử lý và hỗ trợ của đội ngũ nhân viên vận hành.

Mặc dù, cơ sở vật chất tại Novotel rất hiện đại nhưng chưa đủ để đảm bảo về chất lượng dịch vụ lưu trú nếu thiếu sự hỗ trợ từ đội ngũ nhân sự có chuyên môn và quy trình phục vụ hiệu quả.

2.2.2. Nhân sự của bộ phận lưu trú

Bảng 2.5 Bảng số liệu nguồn nhân lực của bộ phận lưu trú của Novotel Danang Premier Han River

Vị trí công việc	Số lượng	Trình độ (Đại học/Cao học)	Kỹ năng nghề nghiệp	Trình độ ngoại ngữ
Nhân viên lễ tân	18	18	Nghiep vụ lễ tân, chăm sóc khách hàng, xử lý phàn nàn, kỹ năng giao tiếp,...	Tiếng Anh
Nhân viên buồng phòng	62	58/4	Nghiep vụ buồng phòng, kỹ năng sử dụng hóa chất,...	Tiếng Anh
Nhân viên hành lý (Bellman)	8	5/3	Hỗ trợ khách lưu trú, vận chuyển hành lý,...	Tiếng Anh
Giám sát bộ phận lễ tân	4	4	Quản lý và giám sát nghiệp vụ lưu trú, xử lý tình huống,...	Tiếng Anh
Tổng cộng	92			

Nguồn: Phòng nhân sự

Nhận xét:

Đội ngũ nhân viên là một trong những yếu tố giữ vai trò quan trọng trong việc tạo nên chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Novotel Danang Premier Han River. Với đặc thù là ngành dịch vụ, mọi hoạt động tiếp xúc, hỗ trợ và chăm sóc khách hàng đều được thực hiện thông qua con người. Do đó, trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ và thái độ phục vụ của nhân viên có ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận cũng như đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ của khách sạn.

Hiện nay, bộ phận lưu trú của khách sạn có 92 nhân viên được phân bổ tại các vị trí lễ tân, buồng phòng, nhân viên hành lý và giám sát lễ tân. Cơ cấu nhân sự được xây dựng tương đối phù hợp với quy mô hoạt động và đặc điểm kinh doanh của khách sạn. Trong đó, bộ phận buồng phòng chiếm tỷ trọng lớn nhất nhằm đáp ứng yêu cầu về vệ sinh, chuẩn bị phòng và duy trì chất lượng phòng nghỉ. Bộ phận lễ tân cùng đội ngũ nhân viên hành lý đóng vai trò là cầu nối giữa khách hàng và khách sạn, góp phần tạo nên những ấn tượng đầu tiên trong quá trình khách lưu trú.

Bên cạnh việc đáp ứng yêu cầu về số lượng, chất lượng nguồn nhân lực của khách sạn cũng được chú trọng thông qua việc tuyển dụng nhân sự có trình độ chuyên môn phù hợp với từng vị trí công việc. Phần lớn nhân viên được đào tạo về nghiệp vụ khách sạn, có khả năng sử dụng tiếng Anh trong quá trình phục vụ khách lưu trú. Đây là điều kiện thuận lợi giúp khách sạn đáp ứng nhu cầu của nhiều đối tượng khách hàng khác nhau, đặc biệt là khách quốc tế.

Tuy nhiên, trong bối cảnh nhu cầu của khách hàng ngày càng đa dạng và yêu cầu về chất lượng phục vụ ngày càng cao, nguồn nhân lực của khách sạn vẫn còn một số điểm cần tiếp tục hoàn thiện. Khả năng giao tiếp ngoại ngữ và kỹ năng xử lý tình huống của một số nhân viên chưa thật sự đồng đều, dẫn đến sự khác biệt nhất định trong quá trình phục vụ khách hàng. Ngoài ra, vào những thời điểm lượng khách tăng cao, áp lực công việc tại các bộ phận trực tiếp phục vụ khách có thể ảnh hưởng đến tốc độ phản hồi và chất lượng hỗ trợ khách lưu trú.

Đội ngũ nhân viên của khách sạn đã cơ bản đáp ứng được yêu cầu công việc và góp phần duy trì chất lượng dịch vụ lưu trú. Tuy nhiên, để nâng cao năng lực cạnh tranh và đáp ứng tốt hơn kỳ vọng của khách hàng, khách sạn cần tiếp tục chú trọng công tác đào tạo, phát triển kỹ năng nghề nghiệp cũng như xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp cho đội ngũ nhân viên trong thời gian tới.

2.2.3. Tiêu chuẩn dịch vụ lưu trú

Là khách sạn thuộc hệ thống Accor, Novotel Danang Premier Han River áp dụng hệ thống tiêu chuẩn phục vụ tương đối chặt chẽ nhằm đảm bảo tính nhất quán trong trải nghiệm khách hàng. Các hoạt động liên quan đến đặt phòng, check-in, check-out, vệ sinh phòng, xử lý yêu cầu và giải quyết khiếu nại được thực hiện theo quy trình nội bộ nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ và hạn chế sai sót trong quá trình vận hành.

Trong thực tế, việc áp dụng tiêu chuẩn dịch vụ giúp giảm thiểu sai sót và nâng cao tính chuyên nghiệp trong hoạt động lưu trú. Chẳng hạn, công tác chuẩn bị phòng được thực hiện theo danh mục kiểm tra cụ thể trước khi khách nhận phòng; bộ phận lễ tân tuân thủ quy trình xác minh thông tin và hỗ trợ khách nhằm hạn chế thời gian chờ đợi của khách.

Tuy nhiên, do đặc thù khách lưu trú tại Novotel khá đa dạng về quốc tịch, mục đích chuyến đi và nhu cầu cá nhân, việc áp dụng tiêu chuẩn dịch vụ đôi khi đòi hỏi sự linh hoạt nhất định. Trong nhiều trường hợp như yêu cầu nhận phòng sớm, đổi hạng phòng hoặc hỗ trợ dịch vụ đặc biệt, nhân viên không chỉ thực hiện theo quy trình mà còn cần có kỹ năng xử lý tình huống để đảm bảo sự trải nghiệm của khách không bị gián đoạn. Điều này cho thấy tiêu chuẩn dịch vụ chỉ thực sự phát huy hiệu quả khi được thực hiện trên nền tảng đội ngũ nhân sự có chuyên môn và được hỗ trợ bởi hệ thống phối hợp nội bộ hiệu quả.

2.2.4. Sự phối hợp giữa các bộ phận

Trong hoạt động lưu trú, chất lượng dịch vụ không phụ thuộc vào một bộ phận riêng lẻ mà là kết quả của quá trình phối hợp giữa các bộ phận lại với nhau. Tại Novotel Danang Premier Han River, bộ phận lễ tân, buồng phòng, kỹ thuật, an ninh và nhà hàng có sự liên kết chặt chẽ nhằm đảm bảo quá trình lưu trú của khách diễn ra thuận lợi.

Ví dụ, trước khi khách nhận phòng, bộ phận lễ tân cần cập nhật tình trạng phòng từ Housekeeping để bảo đảm phòng đạt tiêu chuẩn sẵn sàng. Khi khách phát sinh yêu cầu liên quan đến thiết bị hoặc tiện nghi trong phòng, bộ phận kỹ thuật phải xử lý nhanh chóng để hạn chế ảnh hưởng đến trải nghiệm lưu trú. Đối với khách VIP hoặc khách lưu trú dài ngày, sự phối hợp giữa bộ phận lưu trú với F&B và chăm sóc khách hàng càng trở nên quan trọng nhằm đáp ứng các yêu cầu mang tính cá nhân hóa.

Thực tế cho thấy, trong điều kiện vận hành bình thường, sự phối hợp giữa các bộ phận tại khách sạn tương đối hiệu quả nhờ hệ thống quản lý nội bộ và quy trình chuẩn của Accor. Tuy nhiên, vào các giai đoạn cao điểm, áp lực phục vụ lớn đôi khi vẫn dẫn đến tình trạng chậm cập nhật thông tin hoặc kéo dài thời gian xử lý yêu cầu của khách. Điều này ảnh hưởng nhất định đến cảm nhận về tính chuyên nghiệp của dịch vụ. Như vậy, sự phối hợp nội bộ đóng vai trò như mắt xích kết nối cơ sở vật chất, nhân sự và tiêu chuẩn phục vụ nhằm tạo nên trải nghiệm thống nhất cho khách hàng.

2.2.5. Công tác quản lý - kiểm tra giám sát

Công tác quản lý và kiểm tra giám sát có vai trò định hướng và duy trì tính ổn định của chất lượng dịch vụ lưu trú tại Novotel Danang Premier Han River. Với mô hình quản lý theo tiêu chuẩn quốc tế, khách sạn áp dụng cơ chế phân công công việc rõ ràng giữa các bộ phận, đồng thời thường xuyên kiểm tra việc thực hiện quy trình phục vụ nhằm hạn chế những sai sót trong lúc vận hành.

Việc đánh giá chất lượng dịch vụ không chỉ được thực hiện thông qua kiểm tra nội bộ mà còn dựa trên phản hồi thực tế của khách hàng trên các nền tảng trực tuyến như Booking hoặc TripAdvisor,... Các tiêu chí như thái độ nhân viên, độ sạch sẽ, tiện nghi phòng ở và tốc độ phục vụ thường được xem là cơ sở để khách sạn điều chỉnh hoạt động quản trị và đào tạo nhân sự một cách hợp lý nhất. Phần lớn phản hồi khách hàng cho thấy khách sạn được đánh giá tích cực về nhân viên, vệ sinh và tiện nghi phòng nghỉ.

Tuy nhiên, áp lực duy trì chất lượng dịch vụ đồng đều trong điều kiện lượng khách biến động vẫn là thách thức đối với công tác quản lý. Nếu việc bố trí nhân sự chưa phù hợp hoặc kiểm tra giám sát chưa kịp thời thì chất lượng phục vụ giữa các thời điểm có thể xuất hiện sự khác biệt.

Nhìn chung, công tác quản lý và kiểm tra giám sát giữ vai trò trung tâm trong việc kết nối và điều phối các yếu tố còn lại. Đây là nhân tố quyết định khả năng duy trì chất lượng dịch vụ lưu trú ổn định và nâng cao năng lực cạnh tranh của khách sạn trong bối cảnh thị trường ngày càng cạnh tranh.

2.3. Kết quả khảo sát đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Novotel Danang Premier Han River

2.3.1. Thiết kế khảo sát

Khảo sát được thực hiện nhằm tìm hiểu và đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River, đồng thời phân tích các yếu tố có

ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ trong quá trình khách hàng sử dụng và trải nghiệm lưu trú tại khách sạn.

Đối tượng khảo sát là khách hàng đã sử dụng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River.

Số phiếu khảo sát được phát ra là 130, thu về được 112 phiếu hợp lệ đảm bảo yêu cầu phân tích.

Nội dung khảo sát gồm 2 phần: (Phụ lục 1)

1. Thông tin cá nhân khách hàng.
2. Đánh giá chất lượng dịch vụ qua đánh giá của khách hàng đối với từng tiêu chí khảo sát.

Các mục hỏi được tham khảo từ Thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú (Lê Thái Phụng, 2024).

Bảng 2.6 Thang đo đánh giá CLDV lưu trú của khách sạn Novotel Danang Premier Han River

A. Chất lượng phòng lưu trú	
1	Phòng nghỉ luôn được duy trì sạch sẽ và ngăn nắp.
2	Không gian phòng tạo cảm giác rộng rãi và dễ chịu.
3	Các thiết bị trong phòng hoạt động ổn định và tiện lợi đáp ứng tốt các nhu cầu nghỉ ngơi và làm việc.
4	Nội thất trong phòng mang lại sự thoải mái khi sử dụng.
5	Điều kiện ánh sáng và nhiệt độ trong phòng phù hợp.
6	Phòng yên tĩnh, ít bị ảnh hưởng bởi các tiếng ồn xung quanh.
B. Dịch vụ khách hàng	
7	Nhân viên giao tiếp lịch sự tạo cảm giác thoải mái, thân thiện và khách hàng cảm thấy được tôn trọng.
8	Nhân viên xử lý các tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp và linh hoạt.
9	Các yêu cầu của Quý khách được xử lý nhanh chóng và hiệu quả trong thời gian phù hợp.
10	Nhân viên luôn lắng nghe và tận tình chăm sóc cho mỗi nhu cầu cá nhân của Quý khách trong quá trình lưu trú.

C. An ninh và an toàn	
11	Quý khách cảm thấy an tâm khi lưu trú tại khách sạn.
12	Các thiết bị an toàn (PCCC, thoát hiểm) được bố trí hợp lý.
13	Thông tin và tài sản cá nhân của Quý khách luôn được bảo vệ tốt và có tính bảo mật cao.
14	Khách sạn tạo được sự an toàn và an tâm cho Quý khách trong suốt quá trình lưu trú.
D. Dịch vụ tiện ích	
15	Khách sạn cung cấp nhiều dịch vụ tiện ích đáp ứng nhu cầu của Quý khách trong quá trình lưu trú.
16	Khách sạn cung cấp đa dạng tiện ích nhằm nâng cao trải nghiệm lưu trú của Quý khách.
17	Thời gian phục vụ của nhân viên ở các khu vực tiện ích phù hợp.
18	Quý khách dễ dàng tiếp cận và sử dụng các tiện ích tại khách sạn.
19	Các tiện ích trong khách sạn luôn được duy trì trong tình trạng sạch sẽ và đảm bảo chất lượng.
E. Vị trí và môi trường xung quanh	
20	Khách sạn có vị trí thuận tiện cho việc di chuyển.
21	Khu vực xung quanh khách sạn đảm bảo an toàn.
22	Môi trường xung quanh tạo cảm giác thoải mái.
23	Quý khách dễ dàng di chuyển đến các địa điểm tham quan, ăn uống, mua sắm và giải trí và các dịch vụ cần thiết.
F. Quy trình đặt phòng và thanh toán	
24	Thủ tục đặt phòng được thực hiện dễ dàng và nhanh chóng.
25	Thông tin về giá cả các dịch vụ và các điều khoản khác được cung cấp rõ ràng và minh bạch.
26	Thủ tục check-in/check-out được thực hiện nhanh chóng, dễ dàng và hiệu quả.
27	Quá trình thanh toán diễn ra nhanh chóng và thuận lợi.

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

Thống kê giá trị trung bình và độ lệch chuẩn nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Novotel Danang Premier Han River qua đánh giá của khách hàng đối với từng tiêu chí khảo sát.

Với thang đo 5 mức độ, thì giá trị khoảng cách là 0,8. Do đó, ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình được diễn giải như Bảng 2.7

Bảng 2.7. Ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình

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

(Nguồn: Lê Thái Phụng, 2022)

2.3.2. Mô tả mẫu khảo sát

Bảng 2.8. Thông tin khách hàng tham gia khảo sát

Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ
Giới tính		
Nam	46	41,1
Nữ	59	52,7
LGBT	7	6,2
Độ tuổi		
Dưới 25	17	15,2
Từ 25 – 35	39	34,8
Từ 36 – 50	33	29,5
Trên 50	23	20,5
Số lần sử dụng dịch vụ lưu trú		
Lần đầu	46	41,1
2-3 lần	38	33,9

>3 lần	28	25,0
Mục đích lưu trú		
Du lịch	52	46,4
Công tác	39	30,4
Thăm người thân/Bạn bè	21	18,8
Khác	0	0
Thời gian lưu trú		
1 đêm	52	46,4
2-3 đêm	49	43,8
>3 đêm	11	9,8
Tổng	112	100

Nhận xét:

Về giới tính, khách nữ chiếm tỷ lệ cao hơn khách nam nhưng mức chênh lệch không đáng kể. Điều này cho thấy cơ cấu khách lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River có sự phân bố tương đối cân bằng giữa các nhóm giới tính, phản ánh tính đa dạng trong đối tượng khách hàng sử dụng dịch vụ lưu trú. Kết quả này tương đối phù hợp với đặc điểm của khách sạn khi vừa phục vụ khách nghỉ dưỡng, khách công tác, vừa đáp ứng nhu cầu lưu trú của nhiều nhóm khách hàng khác nhau. Đồng thời, tỷ lệ khách LGBT tuy chiếm tỷ trọng nhỏ nhưng cũng cho thấy xu hướng đa dạng hóa đối tượng khách hàng, đặt ra yêu cầu về môi trường lưu trú thân thiện, chuyên nghiệp và đảm bảo tính tôn trọng đối với mọi khách hàng.

Về độ tuổi, nhóm khách từ 25 đến 35 tuổi chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng số khách tham gia khảo sát. Đây là nhóm khách hàng đang trong độ tuổi lao động, có thu nhập tương đối ổn định và nhu cầu du lịch, nghỉ dưỡng hoặc kết hợp công tác khá cao. Bên cạnh đó, nhóm khách từ 36 đến 50 tuổi cũng chiếm tỷ lệ đáng kể, cho thấy nhu cầu sử dụng dịch vụ lưu trú tại khách sạn không chỉ tập trung ở nhóm khách trẻ mà còn mở rộng đến nhóm khách trung niên, những người thường có yêu cầu cao hơn về tiện nghi phòng ở, chất lượng phục vụ và sự chuyên nghiệp trong quá trình lưu trú. Trong khi đó, nhóm khách trên 50 tuổi tuy chiếm tỷ lệ thấp hơn nhưng vẫn là phân khúc khách hàng có nhu cầu nghỉ dưỡng và quan tâm nhiều đến sự yên tĩnh, tiện nghi và mức độ chăm sóc trong dịch vụ.

Về số lần sử dụng dịch vụ lưu trú, nhóm khách sử dụng dịch vụ lần đầu chiếm tỷ lệ cao nhất trong tổng số khách khảo sát. Điều này cho thấy Novotel Danang Premier Han River có khả năng thu hút lượng khách mới tương đối tốt nhờ lợi thế về vị trí trung tâm, thương hiệu quốc tế thuộc hệ thống Accor và hệ thống cơ sở vật chất hiện đại. Tuy nhiên, tỷ lệ khách đã quay lại sử dụng dịch vụ từ hai lần trở lên cũng chiếm tỷ lệ đáng kể, phản ánh mức độ hài lòng nhất định của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn. Đây được xem là tín hiệu tích cực, đồng thời cũng đặt ra yêu cầu đối với khách sạn trong việc duy trì chất lượng phục vụ ổn định nhằm gia tăng tỷ lệ khách hàng trung thành trong tương lai.

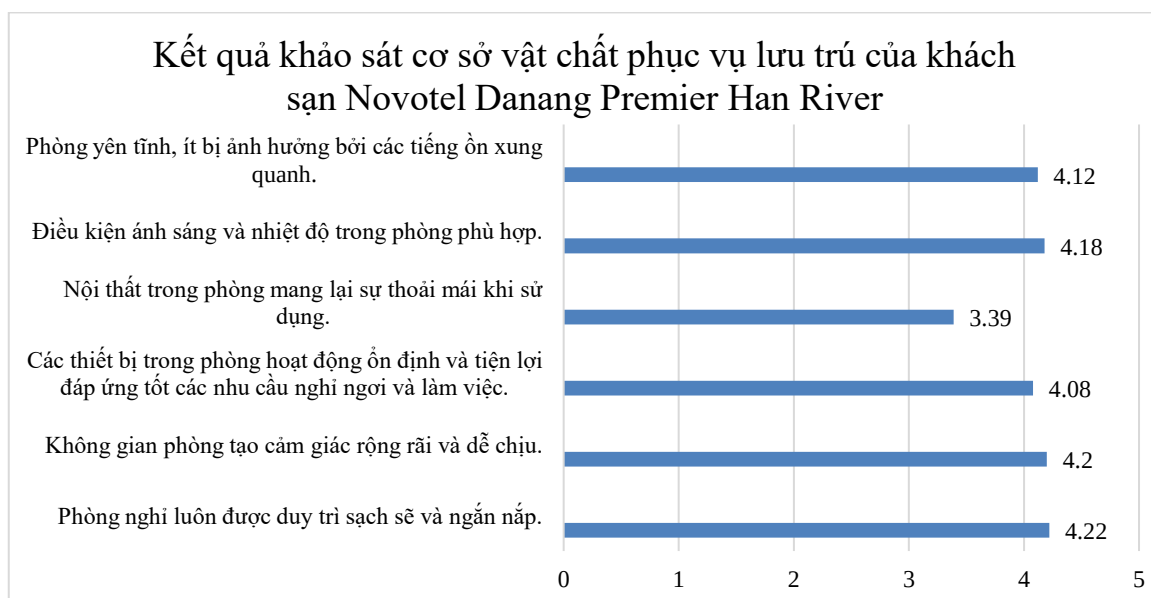
Về mục đích lưu trú, khách du lịch chiếm tỷ lệ lớn nhất trong cơ cấu khách tham gia khảo sát, cho thấy Novotel Danang Premier Han River là lựa chọn phù hợp cho nhu cầu nghỉ dưỡng và tham quan tại thành phố Đà Nẵng nhờ vị trí thuận lợi cùng hệ thống tiện ích đa dạng. Bên cạnh đó, nhóm khách công tác cũng chiếm tỷ trọng tương đối cao, phản ánh vai trò của khách sạn trong việc phục vụ phân khúc khách doanh nhân với nhu cầu lưu trú ngắn hạn, không gian làm việc và các tiện ích hỗ trợ hội họp. Ngoài ra, nhóm khách lưu trú với mục đích thăm người thân hoặc bạn bè cũng góp phần tạo nên sự đa dạng trong cơ cấu khách hàng, từ đó đòi hỏi khách sạn cần duy trì chất lượng dịch vụ linh hoạt nhằm đáp ứng nhu cầu khác nhau của từng nhóm khách.

Về thời gian lưu trú, nhóm khách lưu trú 1 đêm chiếm tỷ lệ cao nhất, cho thấy phần lớn khách hàng có xu hướng lưu trú ngắn hạn, phù hợp với đặc điểm của các chuyến du lịch nghỉ dưỡng hoặc công tác tại Đà Nẵng. Nhóm khách lưu trú từ 2-3 đêm cũng chiếm tỷ lệ tương đối, phản ánh nhu cầu nghỉ dưỡng dài ngày hoặc lưu trú phục vụ công việc của một bộ phận khách hàng. Trong khi đó, nhóm khách chỉ lưu trú trên 3 đêm thường là khách công tác hoặc khách dừng chân. Điều này đặt ra yêu cầu đối với khách sạn trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ ổn định ngay từ thời điểm đầu lưu trú nhằm tạo ấn tượng tốt và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

2.3.3. Kết quả đánh giá của khách hàng

a. 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 nghỉ luôn được duy trì sạch sẽ và ngăn nắp.	2	7	23	23	57	4,22	Rất tốt
2. Không gian phòng tạo cảm giác rộng rãi và dễ chịu.	1	5	25	21	60	4,20	Tốt
3. Các thiết bị trong phòng hoạt động ổn định và tiện lợi đáp ứng tốt các nhu cầu nghỉ ngơi và làm việc.	0	12	25	17	58	4,08	Tốt
4. Nội thất trong phòng mang lại sự thoải mái khi sử dụng.	1	3	22	21	65	3,39	Trung bình
5. Điều kiện ánh sáng và nhiệt độ trong phòng phù hợp.	2	4	25	22	59	4,18	Tốt
6. Phòng yên tĩnh, ít bị ảnh hưởng bởi các tiếng ồn xung quanh.	1	6	28	21	56	4,12	Tốt
Trung bình chung						4,03	Tốt



Biểu đồ 2.3 Kết quả khảo sát cơ sở vật chất phục vụ lưu trú của khách sạn Novotel Danang Premier Han River

Nhận xét:

Qua kết quả khảo sát cho thấy các tiêu chí liên quan đến chất lượng phòng lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River được khách hàng đánh giá ở mức khá tốt với điểm trung bình chung đạt 4,03 điểm. Điều này cho thấy hệ thống phòng nghỉ của khách sạn nhìn chung đáp ứng được nhu cầu nghỉ ngơi và lưu trú của khách hàng.

Trong các tiêu chí khảo sát, tiêu chí “Phòng nghỉ luôn được duy trì sạch sẽ và ngăn nắp” đạt mức điểm cao nhất với 4,22 điểm và được đánh giá ở mức rất tốt. Kết quả này phản ánh khách sạn đã chú trọng khá tốt đến công tác vệ sinh phòng nghỉ cũng như duy trì sự gọn gàng trong quá trình phục vụ khách lưu trú.

Tiêu chí “Không gian phòng tạo cảm giác rộng rãi và dễ chịu” đạt 4,20 điểm. Phần lớn khách hàng cảm thấy khá thoải mái với không gian lưu trú tại khách sạn. Tiêu chí liên quan đến điều kiện ánh sáng và nhiệt độ trong phòng cũng đạt mức đánh giá khá tích cực với 4,18 điểm, phản ánh hệ thống phòng nghỉ cơ bản tạo được sự thuận tiện và thoải mái cho khách hàng trong quá trình lưu trú.

Ngoài ra, tiêu chí “Phòng yên tĩnh, ít bị ảnh hưởng bởi các tiếng ồn xung quanh” đạt 4,12 điểm và tiêu chí “Các thiết bị trong phòng hoạt động ổn định và tiện lợi” đạt 4,08 điểm. Hệ thống trang thiết bị trong phòng nhìn chung đáp ứng được nhu cầu nghỉ ngơi và làm việc của khách lưu trú. Tuy nhiên, mức điểm chưa quá cao cũng phản ánh rằng vẫn còn một số trường hợp khách hàng chưa thật sự hài lòng về khả năng cách âm hoặc tính ổn định của một số thiết bị trong phòng.

Tiêu chí “Nội thất trong phòng mang lại sự thoải mái khi sử dụng” chỉ đạt 3,39 điểm, thấp hơn đáng kể so với các tiêu chí còn lại và được đánh giá ở mức trung bình. Một số khách hàng cho rằng nội thất trong phòng chưa thực sự tạo được sự thoải mái hoặc chưa đáp ứng tốt nhu cầu sử dụng trong quá trình lưu trú.

Chất lượng phòng lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River được khách hàng đánh giá tương đối tích cực. Nhưng, khách sạn vẫn cần tiếp tục cải thiện một số yếu tố liên quan đến nội thất, khả năng cách âm và tính ổn định của trang thiết bị nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng nghỉ ngơi và trải nghiệm của khách lưu trú.

b. 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 giao tiếp lịch sự tạo cảm giác thoải mái, thân thiện và khách hàng cảm thấy được tôn trọng.	3	4	22	15	68	4,13	Tốt
8. Nhân viên xử lý các tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp và linh hoạt.	1	4	21	18	68	3,83	Tốt
9. Các yêu cầu của Quý khách được xử lý nhanh chóng và hiệu quả trong thời gian phù hợp.	1	6	27	17	61	4,17	Tốt
10. Nhân viên luôn lắng nghe và tận tình chăm sóc cho mỗi nhu cầu cá nhân của Quý khách trong quá trình lưu trú.	1	2	24	17	68	4,19	Tốt
Trung bình chung						4,08	Tốt

Nhận xét:

Dựa trên số liệu đã thu thập được:

Cho thấy khách hàng có đánh giá khá tích cực đối với chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River. Các tiêu chí khảo sát đều được đánh giá ở mức khá tốt với điểm trung bình chung đạt 3,98 điểm. Điều này phản ánh đội ngũ nhân viên của khách sạn nhìn chung đáp ứng được yêu cầu về thái độ phục vụ và khả năng hỗ trợ khách hàng trong quá trình lưu trú.

Trong các tiêu chí khảo sát, tiêu chí “Nhân viên luôn lắng nghe và tận tình chăm sóc cho mỗi nhu cầu cá nhân của Quý khách trong quá trình lưu trú” đạt mức điểm

cao nhất với 4,19 điểm. Cho thấy phần lớn khách hàng đánh giá tích cực về sự quan tâm và tinh thần hỗ trợ của nhân viên trong quá trình phục vụ.

Tiêu chí “Các yêu cầu của Quý khách được xử lý nhanh chóng và hiệu quả trong thời gian phù hợp” đạt 4,17 điểm. Phản ánh khách sạn cơ bản đáp ứng được nhu cầu hỗ trợ và xử lý yêu cầu của khách hàng trong quá trình lưu trú. Mức điểm chưa thật sự cao cho thấy ở một số thời điểm, đặc biệt khi lượng khách tăng cao, tốc độ phản hồi và hỗ trợ vẫn còn chậm.

Tiêu chí “Nhân viên xử lý các tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp và linh hoạt” đạt 4,13 điểm. Cho thấy khả năng xử lý tình huống của nhân viên nhìn chung khá tốt nhưng vẫn chưa thật sự đồng đều trong một số trường hợp phát sinh thực tế.

Tiêu chí “Nhân viên giao tiếp lịch sự tạo cảm giác thoải mái, thân thiện và khách hàng cảm thấy được tôn trọng” đạt 3,73 điểm, thấp nhất trong nhóm tiêu chí khảo sát. Mặc dù thái độ phục vụ của nhân viên được đánh giá tương đối tích cực nhưng vẫn còn một bộ phận khách hàng chưa thật sự hài lòng về cách giao tiếp hoặc phong cách phục vụ trong quá trình lưu trú.

Dịch vụ khách hàng tại Novotel Danang Premier Han River được khách lưu trú đánh giá khá tích cực. Mặc dù vậy, khách sạn vẫn cần tiếp tục nâng cao kỹ năng giao tiếp, khả năng xử lý tình huống và tốc độ phản hồi của nhân viên nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ và trải nghiệm của khách hàng.

c. 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. Quý khách cảm thấy an tâm khi lưu trú tại khách sạn.	0	6	26	16	64	4,21	Rất tốt
12. Các thiết bị an toàn (PCCC, thoát hiểm) được bố trí hợp lý.	0	7	27	18	60	4,14	Tốt

13. Thông tin và tài sản cá nhân của Quý khách luôn được bảo vệ tốt và có tính bảo mật cao.	1	7	22	12	70	4,20	Tốt
14. Khách sạn tạo được sự an toàn và an tâm cho Quý khách trong suốt quá trình lưu trú.	0	3	17	8	84	4,37	Rất tốt
Trung bình chung						4,23	Rất tốt

Nhận xét:

Theo kết quả đã khảo sát trên cho thấy các tiêu chí liên quan đến an ninh và an toàn tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River được khách hàng đánh giá khá tích cực với điểm trung bình chung đạt 4,23 điểm và được xếp ở mức rất tốt. Điều này cho thấy khách lưu trú nhìn chung cảm thấy an tâm trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ tại khách sạn.

Trong các tiêu chí khảo sát, tiêu chí “Khách sạn tạo được sự an toàn và an tâm cho Quý khách trong suốt quá trình lưu trú” đạt mức điểm cao nhất với 4,37 điểm. Kết quả này phản ánh khách hàng đánh giá cao môi trường lưu trú cũng như công tác đảm bảo an toàn tại khách sạn.

Tiêu chí “Quý khách cảm thấy an tâm khi lưu trú tại khách sạn” đạt 4,21 điểm và được đánh giá ở mức rất tốt. Cho thấy khách sạn cơ bản tạo được cảm giác yên tâm và tin tưởng cho khách hàng trong quá trình lưu trú.

Tiêu chí “Thông tin và tài sản cá nhân của Quý khách luôn được bảo vệ tốt và có tính bảo mật cao” đạt 4,20 điểm. Phản ánh khách hàng nhìn chung đánh giá tích cực về công tác bảo mật thông tin và bảo vệ tài sản cá nhân tại khách sạn.

Tiêu chí “Các thiết bị an toàn (PCCC, thoát hiểm) được bố trí hợp lý” đạt 4,14 điểm. Mặc dù được đánh giá ở mức tốt nhưng đây là tiêu chí có số điểm thấp nhất trong nhóm khảo sát. Một số khách hàng vẫn chưa thực sự chú ý hoặc chưa có nhiều trải nghiệm liên quan đến hệ thống thiết bị an toàn trong quá trình lưu trú.

Nhìn chung, công tác đảm bảo an ninh và an toàn tại Novotel Danang Premier Han River được khách hàng đánh giá khá tốt. Đây là một trong những yếu tố góp

phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú và tạo sự yên tâm cho khách hàng khi lựa chọn lưu trú tại khách sạn.

d. 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. Khách sạn cung cấp nhiều dịch vụ tiện ích đáp ứng nhu cầu của Quý khách trong quá trình lưu trú.	0	5	25	13	69	4,30	Rất tốt
16. Khách sạn cung cấp đa dạng tiện ích nhằm nâng cao trải nghiệm lưu trú của Quý khách.	1	14	27	20	50	3,88	Tốt
17. Thời gian phục vụ của nhân viên ở các khu vực tiện ích phù hợp.	1	6	20	17	68	3,39	Trung bình
18. Quý khách dễ dàng tiếp cận và sử dụng các tiện ích tại khách sạn.	2	4	25	22	59	4,29	Rất tốt
19. Các tiện ích trong khách sạn luôn được duy trì trong tình trạng sạch sẽ và đảm bảo chất lượng.	1	6	20	18	67	3,68	Tốt
Trung bình chung						3,91	Tốt

Nhận xét:

Qua bảng khảo sát các tiêu chí về Dịch vụ tiện ích tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River được khách hàng đánh giá ở mức khá tốt với điểm trung bình chung đạt 3,91 điểm. Cho thấy hệ thống tiện ích của khách sạn nhìn chung đáp ứng được nhu cầu cơ bản của khách lưu trú trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Trong các tiêu chí khảo sát, tiêu chí “Khách sạn cung cấp nhiều dịch vụ tiện ích đáp ứng nhu cầu của Quý khách trong quá trình lưu trú” đạt mức điểm cao nhất với 4,30 điểm và được đánh giá ở mức rất tốt. Phản ánh khách hàng nhìn chung hài lòng với các tiện ích mà khách sạn đang cung cấp trong quá trình lưu trú.

Tiêu chí “Quý khách dễ dàng tiếp cận và sử dụng các tiện ích tại khách sạn” đạt 4,29 điểm. Việc bố trí và tổ chức các khu vực tiện ích của khách sạn tương đối thuận tiện, giúp khách hàng dễ dàng sử dụng trong quá trình lưu trú.

Tuy nhiên, tiêu chí “Khách sạn cung cấp đa dạng tiện ích nhằm nâng cao trải nghiệm lưu trú của Quý khách” chỉ đạt 3,88 điểm. Kết quả này cho thấy mặc dù khách sạn có đầy đủ các tiện ích cơ bản nhưng vẫn chưa thực sự tạo được nhiều sự đa dạng hoặc khác biệt trong trải nghiệm dịch vụ đối với khách lưu trú.

Tiêu chí “Các tiện ích trong khách sạn luôn được duy trì trong tình trạng sạch sẽ và đảm bảo chất lượng” đạt 3,68 điểm. Phản ánh một số khách hàng vẫn chưa thật sự hài lòng về chất lượng hoặc tình trạng duy trì của một số khu vực tiện ích trong khách sạn.

Đặc biệt, tiêu chí “Thời gian phục vụ của nhân viên ở các khu vực tiện ích phù hợp” chỉ đạt 3,39 điểm và được đánh giá ở mức trung bình. Kết quả này cho thấy trong một số thời điểm, khả năng phục vụ hoặc thời gian hỗ trợ khách hàng tại các khu vực tiện ích vẫn chưa thực sự đáp ứng tốt nhu cầu của khách lưu trú.

Dịch vụ tiện ích tại Novotel Danang Premier Han River được khách hàng đánh giá tương đối tích cực. Tuy nhiên, khách sạn vẫn cần tiếp tục cải thiện chất lượng phục vụ tại các khu vực tiện ích, đồng thời nâng cao tính đa dạng và chất lượng của các tiện ích nhằm nâng cao trải nghiệm lưu trú cho khách hàng.

e. 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 thuận tiện cho việc di chuyển.	0	6	17	17	72	4,38	Rất tốt
21. Khu vực xung quanh khách sạn đảm bảo an toàn.	1	5	19	17	70	4,34	Rất tốt
22. Môi trường xung quanh tạo cảm giác thoải mái.	0	6	24	23	59	3,57	Tốt
23. Quý khách dễ dàng di chuyển đến các địa điểm tham quan, ăn uống, mua sắm và giải trí và các dịch vụ cần thiết.	0	6	20	19	67	4,31	Rất tốt
Trung bình chung						4,15	Tốt

Nhận xét:

Bảng khảo sát về vị trí và môi trường xung quanh khách sạn đều có mức điểm đánh giá khá cao. Cho thấy vị trí khách sạn nhìn chung mang lại nhiều thuận lợi cho khách lưu trú trong quá trình di chuyển và sử dụng các dịch vụ xung quanh.

Tiêu chí “Khách sạn có vị trí thuận tiện cho việc di chuyển” đạt mức điểm cao nhất với 4,38 điểm. Kết quả này phản ánh lợi thế của khách sạn khi nằm gần trung tâm thành phố, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận các khu vực tham quan, mua sắm và giải trí.

Đồng thời, tiêu chí “Khu vực xung quanh khách sạn đảm bảo an toàn” đạt 4,34 điểm, cho thấy phần lớn khách lưu trú cảm thấy khá yên tâm trong quá trình lưu trú và di chuyển tại khu vực xung quanh khách sạn.

Đối với tiêu chí “Quý khách dễ dàng di chuyển đến các địa điểm tham quan, ăn uống, mua sắm và giải trí” đạt 4,31 điểm. Vị trí khách sạn đáp ứng khá tốt nhu cầu tham quan và trải nghiệm của khách du lịch khi lưu trú tại Đà Nẵng.

Tiêu chí “Môi trường xung quanh tạo cảm giác thoải mái” chỉ đạt 3,57 điểm, thấp hơn so với các tiêu chí còn lại trong nhóm khảo sát. Môi trường xung quanh khách sạn vẫn chưa thực sự tạo được sự thoải mái đối với một số khách lưu trú, đặc biệt vào những thời điểm khu vực trung tâm có mật độ giao thông đông hoặc tiếng ồn từ bên ngoài ảnh hưởng đến trải nghiệm nghỉ ngơi.

Có thể thấy rằng vị trí là một trong những lợi thế nổi bật của Novotel Danang Premier Han River trong hoạt động kinh doanh lưu trú. Tuy nhiên, khách sạn vẫn cần quan tâm nhiều hơn đến các yếu tố liên quan đến không gian và môi trường xung quanh nhằm nâng cao trải nghiệm tổng thể cho khách lưu trú.

f. Đánh giá quy trình đặt phòng và thanh toán

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
24. Thủ tục đặt phòng được thực hiện dễ dàng và nhanh chóng.	0	4	20	14	74	4,41	Rất tốt
25. Thông tin về giá cả các dịch vụ và các điều khoản khác được cung cấp rõ ràng và minh bạch.	2	5	15	16	74	4,38	Tốt
26. Thủ tục check-in/check-out được thực hiện nhanh chóng, dễ dàng và hiệu quả.	2	9	30	20	51	3,97	Trung bình
27. Quá trình thanh toán diễn ra nhanh chóng và thuận lợi.	3	3	19	19	68	4,30	Tốt
Trung bình chung						4,27	Tốt

Nhận xét:

Các tiêu chí liên quan đến quy trình phục vụ và thủ tục lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River đa số đều nhận được khách hàng đánh giá khá tích cực với điểm trung bình chung đạt 4,27 điểm và được xếp ở mức tốt. Các thủ tục liên quan đến lưu trú tại khách sạn nhìn chung đáp ứng được nhu cầu và tạo được sự thuận tiện cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Tiêu chí “Thủ tục đặt phòng được thực hiện dễ dàng và nhanh chóng” đạt mức điểm cao nhất với 4,41 điểm và được đánh giá ở mức rất tốt. Cho thấy phản ánh khách hàng nhìn chung hài lòng với quy trình đặt phòng của khách sạn, đặc biệt là tính thuận tiện và khả năng tiếp cận thông tin khi thực hiện đặt phòng.

Tiêu chí “Thông tin về giá cả các dịch vụ và các điều khoản khác được cung cấp rõ ràng và minh bạch” đạt 4,38 điểm. Khách sạn cơ bản cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết cho khách hàng trong quá trình đặt phòng và sử dụng dịch vụ, góp phần tạo sự tin tưởng và hạn chế những vấn đề phát sinh liên quan đến chi phí.

Về tiêu chí “Quá trình thanh toán diễn ra nhanh chóng và thuận lợi” đạt 4,30 điểm. Cho thấy phần lớn khách hàng đánh giá khá tích cực về quy trình thanh toán tại khách sạn, đáp ứng được nhu cầu thuận tiện và tiết kiệm thời gian trong quá trình lưu trú.

Tuy nhiên, tiêu chí “Thủ tục check-in/check-out được thực hiện nhanh chóng, dễ dàng và hiệu quả” chỉ đạt 3,97 điểm và được đánh giá ở mức trung bình. Điều này cho thấy vào một số thời điểm, đặc biệt khi lượng khách tăng cao, quá trình nhận và trả phòng vẫn còn mất nhiều thời gian, ảnh hưởng nhất định đến trải nghiệm của khách lưu trú.

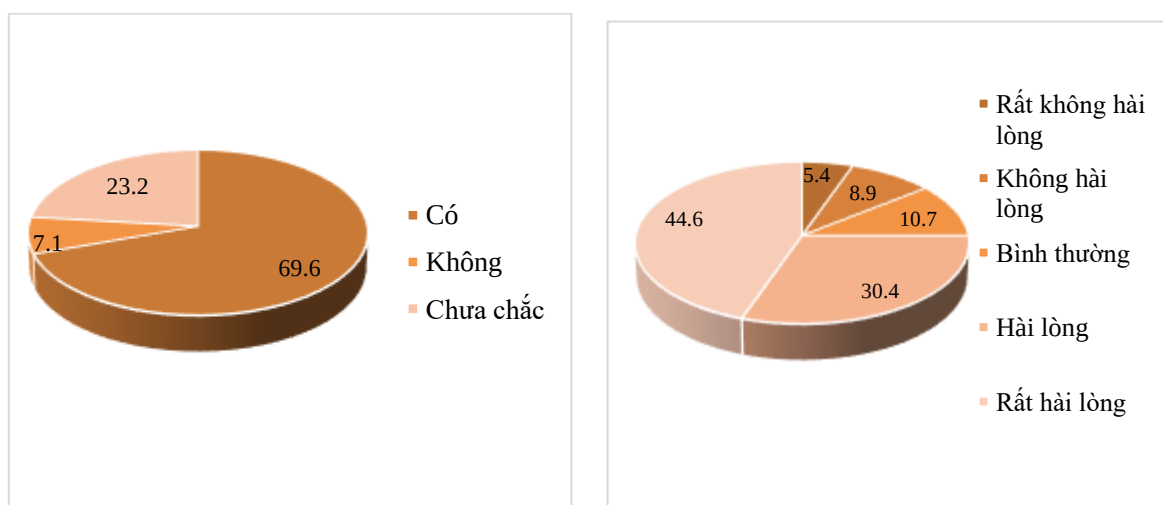
Quy trình đặt phòng và thanh toán tại Novotel Danang Premier Han River được khách hàng đánh giá tương đối tốt. Tuy nhiên, khách sạn vẫn cần tiếp tục cải thiện tốc độ thực hiện thủ tục check-in/check-out nhằm nâng cao tính thuận tiện và chất lượng phục vụ trong quá trình lưu trú của khách hàng.

g. Đánh giá sự hài lòng tổng thể

Đánh giá		Số lượng	Tỷ lệ %
Sự hài lòng	Rất không hài lòng	6	5,36
	Không hài lòng	10	8,93
	Bình thường	12	10,71
	Hài lòng	34	30,36
	Rất hài lòng	50	44,64
Quay lại	Có	78	69,64
	Không	8	7,14
	Chưa chắc	26	23,21

Nhận xét:

Qua kết quả khảo sát có thể nhận thấy phần lớn khách hàng có đánh giá tích cực đối với chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River. Trong tổng số 112 khách tham gia khảo sát, nhóm khách lựa chọn mức “Rất hài lòng” chiếm tỷ lệ cao nhất với 50 khách, tương ứng 44,64%. Bên cạnh đó, có 34 khách đánh giá ở mức “Hài lòng”, chiếm 30,36%. Như vậy, tổng số khách có đánh giá tích cực đạt 84 khách, tương ứng 75,00%. Kết quả này cho thấy đa số khách hàng nhìn chung hài lòng với trải nghiệm lưu trú tại khách sạn, đặc biệt ở các yếu tố như cơ sở vật chất, thái độ phục vụ, an ninh an toàn và sự thuận tiện trong quá trình sử dụng dịch vụ.



Biểu đồ 2.4 Thể hiện mức độ hài lòng và mức độ sẵn sàng quay lại của khách hàng

Ngoài nhóm khách hài lòng, vẫn có 12 khách đánh giá ở mức “Bình thường”, chiếm 10,71%. Tỷ lệ này cho thấy một bộ phận khách hàng cho rằng chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn chỉ ở mức đáp ứng được nhu cầu cơ bản và chưa tạo được nhiều điểm nổi bật trong trải nghiệm lưu trú. Nguyên nhân có thể xuất phát từ một số hạn chế như thời gian check-in/check-out vào giờ cao điểm còn chậm, chất lượng một số tiện ích chưa thực sự đồng đều hoặc khả năng đáp ứng nhu cầu cá nhân của khách chưa thật sự nổi bật.

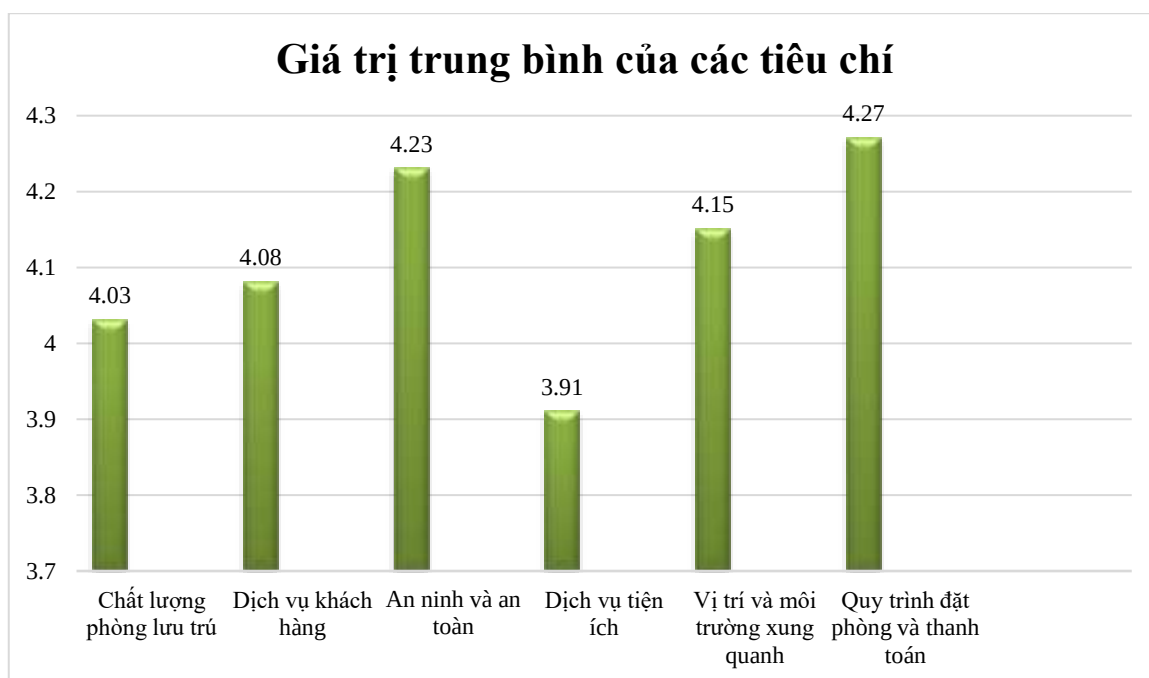
Nhóm khách có đánh giá chưa hài lòng vẫn còn tồn tại. Cụ thể, có 10 khách lựa chọn mức “Không hài lòng”, chiếm 8,93% và 6 khách lựa chọn mức “Rất không hài lòng”, chiếm 5,36%. Tổng cộng nhóm khách có đánh giá tiêu cực chiếm 14,29%. Mặc dù tỷ lệ này không quá lớn nhưng vẫn phản ánh rằng khách sạn còn tồn tại một số hạn chế cần được cải thiện nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và hạn chế những trải nghiệm chưa tích cực của khách lưu trú.

Kết quả khảo sát về ý định quay lại lưu trú cũng cho thấy tín hiệu khá tích cực. Có 78 khách trả lời “Có” ý định quay lại, chiếm tỷ lệ 69,64%. Điều này cho thấy khách sạn cơ bản tạo được sự tin tưởng và giữ chân được phần lớn khách hàng sau quá trình lưu trú. Trong khi đó, có 26 khách lựa chọn “Chưa chắc”, chiếm 23,21%, phản ánh vẫn còn một bộ phận khách hàng đang cân nhắc về quyết định quay lại trong tương lai. Ngoài ra, có 8 khách trả lời “Không”, chiếm 7,14%. Tỷ lệ này cho thấy khách sạn vẫn cần tiếp tục cải thiện chất lượng dịch vụ và nâng cao trải nghiệm khách hàng nhằm gia tăng khả năng khách quay lại sử dụng dịch vụ trong thời gian tới.

Kết quả khảo sát cho thấy khách sạn Novotel Danang Premier Han River đã tạo được mức độ hài lòng khá tích cực đối với phần lớn khách lưu trú và có khả năng giữ chân khách hàng tương đối tốt. Bên cạnh những kết quả đạt được, khách sạn vẫn cần tiếp tục cải thiện những hạn chế còn tồn tại nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ lưu trú và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường khách sạn hiện nay.

h. Đánh giá tổng kết

Tiêu chí	Giá trị trung bình chung
Chất lượng phòng lưu trú	4,03
Dịch vụ khách hàng	4,08
An ninh và an toàn	4,23
Dịch vụ tiện ích	3,91
Vị trí và môi trường xung quanh	4,15
Quy trình đặt phòng và thanh toán	4,27



Biểu đồ 2.5. Đánh giá tổng kết các tiêu chí khảo sát

Nhận xét:

Dựa trên giá trị trung bình của các tiêu chí khảo sát có thể thấy khách hàng nhìn chung đánh giá khá tích cực đối với chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River. Phần lớn các tiêu chí đều có giá trị trung bình dao động từ 3,9 đến trên 4,2 điểm, cho thấy các yếu tố liên quan đến dịch vụ lưu trú cơ bản đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Trong các tiêu chí khảo sát, “Quy trình đặt phòng và thanh toán” có giá trị trung bình cao nhất với 4,27 điểm. Kết quả này phản ánh khách hàng đánh giá khá cao sự thuận tiện và tính rõ ràng trong quá trình đặt phòng, check-in, check-out và thanh toán tại khách sạn.

Bên cạnh đó, tiêu chí “An ninh và an toàn” đạt 4,23 điểm. Điều này cho thấy khách hàng nhìn chung cảm thấy an tâm trong suốt quá trình lưu trú. Công tác đảm bảo an ninh, an toàn và bảo vệ tài sản cá nhân của khách lưu trú cơ bản đáp ứng được yêu cầu của khách hàng.

Tiêu chí “Vị trí và môi trường xung quanh” đạt 4,15 điểm, phản ánh lợi thế của khách sạn khi nằm ở khu vực trung tâm thành phố, thuận tiện cho việc di chuyển, tham quan và tiếp cận các dịch vụ xung quanh.

Đối với tiêu chí “Chất lượng phòng lưu trú”, giá trị trung bình đạt 4,03 điểm. Mặc dù được đánh giá ở mức khá tốt nhưng kết quả này cho thấy vẫn còn một số hạn

chế liên quan đến cơ sở vật chất phòng nghỉ, khả năng cách âm hoặc sự đồng bộ của trang thiết bị trong phòng.

Tiêu chí “Dịch vụ khách hàng” đạt 4,08 điểm. Điều này cho thấy thái độ phục vụ và khả năng hỗ trợ của nhân viên nhìn chung đáp ứng được nhu cầu của khách lưu trú, tuy nhiên vào một số thời điểm đông khách, tốc độ xử lý yêu cầu hoặc khả năng phối hợp phục vụ vẫn chưa thật sự hiệu quả.

Ngoài ra, “Dịch vụ tiện ích” có giá trị trung bình thấp hơn so với các tiêu chí còn lại với 3,91 điểm. Kết quả này phản ánh hệ thống tiện ích của khách sạn mặc dù đáp ứng được nhu cầu cơ bản nhưng vẫn chưa thực sự đa dạng hoặc chưa tạo được nhiều điểm khác biệt đối với khách lưu trú.

Riêng tiêu chí “Sự hài lòng” đạt mức đánh giá khá cao khi có tới 75% khách hàng lựa chọn mức “Hài lòng” và “Rất hài lòng”. Trong đó, tỷ lệ khách hàng “Rất hài lòng” chiếm 44,64%, cao nhất trong các mức đánh giá. Kết quả này cho thấy phần lớn khách lưu trú có những trải nghiệm tích cực và đánh giá tốt về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River. Tuy nhiên, vẫn còn 19,65% khách hàng lựa chọn mức “Bình thường”, “Không hài lòng” và “Rất không hài lòng”, cho thấy khách sạn vẫn cần tiếp tục cải thiện một số mặt còn hạn chế nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của khách lưu trú.

Qua kết quả phân tích có thể thấy chất lượng dịch vụ lưu trú tại Novotel Danang Premier Han River được khách hàng đánh giá khá tốt trên nhiều phương diện khác nhau. Đây là cơ sở để khách sạn tiếp tục duy trì chất lượng dịch vụ hiện có, đồng thời cải thiện những tiêu chí còn hạn chế nhằm nâng cao hơn nữa trải nghiệm của khách lưu trú trong thời gian tới.

2.4. Đánh giá ưu điểm và hạn chế

2.4.1. Ưu điểm

Qua quá trình khảo sát và phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River có thể thấy khách sạn sở hữu nhiều lợi thế trong hoạt động kinh doanh lưu trú. Trước hết, vị trí khách sạn được xem là một trong những yếu tố tạo được nhiều ấn tượng tích cực đối với khách lưu trú. Khách sạn nằm gần trung tâm thành phố, thuận tiện cho việc di chuyển đến các khu vực tham quan, mua sắm và giải trí, đáp ứng khá tốt về nhu cầu của cả khách du lịch và khách công tác.

Bên cạnh những lợi thế về vị trí, cơ sở vật chất và hệ thống phòng nghỉ của khách sạn cũng được đầu tư tương đối hiện đại và đồng bộ. Không gian phòng nghỉ được nhiều khách hàng đánh giá sạch sẽ, thoải mái và đầy đủ tiện nghi phục vụ cho nhu cầu nghỉ dưỡng cũng như làm việc. Hệ thống tiện ích như hồ bơi, phòng gym, nhà hàng và các khu vực sinh hoạt chung góp phần nâng cao trải nghiệm lưu trú và tạo sự thuận tiện cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Đội ngũ nhân viên tại khách sạn được khách hàng đánh giá khá tích cực về thái độ phục vụ và khả năng hỗ trợ khách hàng. Nhân viên có tác phong tương đối chuyên nghiệp, giao tiếp lịch sự và sẵn sàng hỗ trợ khách trong quá trình lưu trú. Đây là một trong những yếu tố góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn.

Ngoài ra, công tác đảm bảo an ninh và an toàn tại khách sạn cũng nhận được nhiều phản hồi tích cực từ khách lưu trú. Hệ thống kiểm soát an ninh, môi trường lưu trú và việc bảo vệ tài sản cá nhân tạo được cảm giác an toàn cho khách hàng trong thời gian sử dụng dịch vụ. Quy trình phục vụ tại khách sạn tương đối ổn định, các hoạt động liên quan đến đặt phòng, check-in, check-out và hỗ trợ khách hàng cơ bản được thực hiện theo quy trình cụ thể, góp phần duy trì chất lượng phục vụ trong quá trình vận hành.

2.4.2. Hạn chế

Bên cạnh những ưu điểm đã đạt được thì chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần được cải thiện trong thời gian sắp tới.

Mặc dù quy trình phục vụ tại khách sạn được tổ chức tương đối ổn định, nhưng vào các giai đoạn cao điểm, thời gian thực hiện thủ tục check-in và check-out vẫn còn kéo dài. Điều này ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách lưu trú, đặc biệt đối với những khách hàng có lịch trình di chuyển gấp hoặc khách công tác. Tốc độ xử lý một số yêu cầu phát sinh của khách đôi lúc vẫn chưa thật sự nhanh chóng do áp lực phục vụ lớn khi lượng khách tăng cao.

Đồng thời, một số khách hàng phản ánh về khả năng cách âm của phòng nghỉ chưa thực sự hiệu quả, đặc biệt đối với các phòng gần khu vực giao thông hoặc hành lang di chuyển. Qua đó, ảnh hưởng đến chất lượng nghỉ ngơi và sự thoải mái của khách lưu trú trong quá trình sử dụng dịch vụ tại khách sạn.

Hệ thống tiện ích của khách sạn dù đáp ứng được các nhu cầu cơ bản nhưng vẫn chưa tạo được nhiều điểm khác biệt so với các khách sạn cùng phân khúc. Một số khách hàng cho rằng các tiện ích và trải nghiệm đi kèm chưa thật sự đa dạng, đặc biệt đối với nhóm khách lưu trú dài ngày hoặc khách có nhu cầu nghỉ dưỡng cao cấp.

Bên cạnh đó, sự phối hợp giữa các bộ phận trong một số thời điểm vẫn chưa thật sự đồng bộ, dẫn đến tình trạng chậm trễ trong quá trình hỗ trợ và phục vụ khách hàng. Từ đó cho thấy khách sạn vẫn cần tiếp tục nâng cao hiệu quả vận hành và tăng cường khả năng phối hợp nội bộ nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ lưu trú trong thời gian sắp tới.

TIỂU KẾT CHƯƠNG II

Chương 2 đã tập trung phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River thông qua việc tìm hiểu về tình hình hoạt động kinh doanh, cơ cấu tổ chức và các yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn. Qua đó cho thấy Novotel Danang Premier Han River là khách sạn có quy mô lớn, vị trí thuận lợi, cơ sở vật chất tương đối hiện đại và sở hữu hệ thống dịch vụ khá đa dạng, đáp ứng được nhu cầu của nhiều nhóm khách lưu trú khác nhau.

Thông qua kết quả khảo sát khách hàng, có thể nhận thấy phần lớn khách hàng đánh giá khá tích cực về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn. Các tiêu chí liên quan đến cơ sở vật chất, thái độ phục vụ của nhân viên, an ninh an toàn, vị trí khách sạn và quy trình phục vụ đều đạt mức đánh giá khá tốt. Kết quả trên đã cho thấy khách sạn đã có sự đầu tư tương đối đồng bộ trong hoạt động vận hành cũng như chú trọng đến trải nghiệm của khách hàng trong quá trình lưu trú.

Bên cạnh những kết quả đạt được, chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Một số tiêu chí như tốc độ xử lý yêu cầu của khách, thời gian thực hiện thủ tục check-in/check-out, khả năng cách âm của phòng nghỉ và sự đa dạng của các tiện ích vẫn chưa thực sự đáp ứng tốt kỳ vọng của một bộ phận khách hàng. Ngoài ra, sự phối hợp giữa các bộ phận trong một số thời điểm còn chưa đồng bộ, ảnh hưởng nhất định đến hiệu quả phục vụ và trải nghiệm của khách lưu trú.

Từ những phân tích trên có thể thấy rằng, dù khách sạn Novotel Danang Premier Han River đã đạt được nhiều kết quả tích cực trong hoạt động kinh doanh lưu trú, nhưng vẫn cần tiếp tục cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng và nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN NOVOTEL DANANG PREMIER HAN RIVER

3.1. Định hướng của khách sạn Novotel Danang Premier Han River

3.1.1. Định hướng chung

Trong bối cảnh ngành du lịch và khách sạn tại Đà Nẵng đang phục hồi mạnh mẽ và cạnh tranh ngày càng gay gắt, Novotel Danang Premier Han River định hướng phát triển theo hướng nâng cao chất lượng dịch vụ, tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng và phát triển bền vững nhằm duy trì vị thế của một khách sạn cao cấp thuộc tập đoàn Accor. Với lợi thế về vị trí trung tâm, thương hiệu quốc tế và hệ thống cơ sở vật chất hiện đại, khách sạn tiếp tục hướng đến mục tiêu trở thành một trong những điểm lưu trú được ưu tiên lựa chọn đối với khách công vụ, khách du lịch nghỉ dưỡng và khách quốc tế khi đến thành phố Đà Nẵng.

Trong thời gian tới, Novotel Danang Premier Han River tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú theo hướng chuyên nghiệp, đồng bộ và lấy khách hàng làm trung tâm. Khách sạn không chỉ chú trọng đáp ứng nhu cầu cơ bản của khách lưu trú mà còn hướng đến việc tạo ra những trải nghiệm tích cực trong toàn bộ hành trình sử dụng dịch vụ, từ giai đoạn tìm kiếm thông tin, đặt phòng, nhận phòng, lưu trú cho đến chăm sóc khách hàng sau khi kết thúc chuyến đi.

Khách sạn tiếp tục duy trì và áp dụng các tiêu chuẩn quản lý chất lượng của tập đoàn Accor nhằm đảm bảo tính nhất quán trong quá trình cung cấp dịch vụ. Đồng thời, Novotel Danang Premier Han River cũng hướng đến việc nâng cao tính linh hoạt trong phục vụ nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu đa dạng của các nhóm khách hàng khác nhau. Việc kết hợp giữa tiêu chuẩn quốc tế và khả năng thích ứng với đặc điểm thị trường sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo sự khác biệt cho khách sạn.

Song song, khách sạn chú trọng đầu tư phát triển nguồn nhân lực thông qua các chương trình đào tạo chuyên môn, ngoại ngữ và kỹ năng phục vụ khách hàng. Đội ngũ nhân viên được xem là yếu tố then chốt trong việc tạo dựng hình ảnh và chất lượng dịch vụ của khách sạn. Kết hợp với việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ vào hoạt động quản lý và vận hành nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ khách hàng. Việc sử dụng các hệ thống quản lý hiện đại, tối ưu hóa quy trình đặt phòng, thanh toán và

chăm sóc khách hàng sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo sự thuận tiện cho khách lưu trú trong quá trình sử dụng dịch vụ tại khách sạn.

Định hướng phát triển của Novotel Danang Premier Han River trong những năm tới là phát triển theo hướng bền vững, lấy chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng làm nền tảng, kết hợp hài hòa giữa tiêu chuẩn quốc tế, nguồn nhân lực chất lượng cao và ứng dụng công nghệ hiện đại. Đây sẽ là cơ sở quan trọng để khách sạn tiếp tục khẳng định vị thế của mình trong phân khúc khách sạn cao cấp tại thành phố Đà Nẵng.

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

Trong bối cảnh nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng ngày càng đa dạng, việc nâng cao chất lượng dịch vụ không chỉ nhằm đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ hiện hành mà còn hướng đến việc tạo ra lợi thế cạnh tranh bền vững thông qua trải nghiệm lưu trú vượt mong đợi của khách hàng. Mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River được xây dựng theo hướng toàn diện, bao gồm cả việc cải thiện trải nghiệm khách hàng, nâng cao tính chuyên nghiệp trong phục vụ, cá nhân hóa dịch vụ, tăng cường phối hợp nội bộ và ứng dụng công nghệ trong quản trị. Những mục tiêu này không chỉ giúp khách sạn khắc phục những hạn chế còn tồn tại trong thực tiễn vận hành mà còn tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững trong bối cảnh thị trường khách sạn ngày càng cạnh tranh và yêu cầu của khách hàng không ngừng gia tăng.

3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú

3.2.1. Giải pháp về cơ sở vật chất phục vụ lưu trú

Cơ sở vật chất là yếu tố có tác động trực tiếp đến cảm nhận và trải nghiệm lưu trú của khách hàng tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River. Đối với khách sạn thuộc phân khúc cao cấp, không gian lưu trú và mức độ tiện nghi không chỉ phục vụ nhu cầu nghỉ ngơi mà còn thể hiện chất lượng dịch vụ và hình ảnh thương hiệu của khách sạn. Qua kết quả khảo sát cho thấy phần lớn khách hàng đánh giá khá tích cực về hệ thống phòng nghỉ, tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số hạn chế liên quan đến nội thất, khả năng cách âm và sự ổn định của trang thiết bị trong phòng. Vì vậy, khách sạn cần tiếp tục đầu tư hoàn thiện cơ sở vật chất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú và đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Khách sạn cần tăng cường công tác kiểm tra, bảo dưỡng và thay mới các trang thiết bị trong phòng nghỉ theo định kỳ nhằm đảm bảo quá trình sử dụng diễn ra ổn định và hạn chế các sự cố phát sinh. Các trang thiết bị trong phòng cần được kiểm tra và bảo dưỡng định kỳ nhằm đảm bảo hoạt động ổn định, hạn chế sự cố phát sinh và nâng cao chất lượng trải nghiệm của khách lưu trú.

Khách sạn cần chú trọng đến cải thiện không gian nội thất theo hướng hiện đại, hài hòa và tạo cảm giác thoải mái hơn cho khách hàng. Một số nội thất đã xuống cấp hoặc chưa đồng bộ cần được thay thế và nâng cấp nhằm nâng cao tính thẩm mỹ cũng như chất lượng không gian lưu trú. Việc bố trí nội thất hợp lý sẽ giúp tối ưu diện tích sử dụng, tạo cảm giác rộng rãi và thuận tiện hơn trong quá trình sinh hoạt của khách lưu trú.

Ngoài yếu tố tiện nghi, khả năng cách âm của phòng nghỉ cũng là vấn đề cần được khách sạn quan tâm cải thiện trong thời gian tới. Tiếng ồn từ khu xung quanh có thể ảnh hưởng đến chất lượng nghỉ ngơi của khách hàng, đặc biệt đối với nhóm khách nghỉ dưỡng và khách công tác. Do đó, khách sạn cần xem xét nâng cấp vật liệu cách âm, kiểm tra hệ thống cửa phòng và tăng cường kiểm soát tiếng ồn tại các khu vực chung nhằm tạo không gian nghỉ ngơi yên tĩnh và thoải mái hơn cho khách lưu trú.

Song song với việc nâng cấp hệ thống phòng nghỉ, khách sạn cũng cần tiếp tục hoàn thiện và mở rộng các dịch vụ tiện ích nhằm nâng cao trải nghiệm tổng thể của khách hàng. Đối với nhóm khách lưu trú dài ngày hoặc khách quốc tế, nhu cầu sử dụng các tiện ích đi kèm thường đa dạng hơn và yêu cầu cao hơn về chất lượng phục vụ. Việc nâng cao chất lượng các khu vực tiện ích sẽ góp phần gia tăng giá trị trải nghiệm cho khách lưu trú, và cần duy trì vệ sinh, chất lượng hoạt động và tính đồng bộ của các khu vực tiện ích nhằm đảm bảo sự thuận tiện và chuyên nghiệp trong quá trình phục vụ khách hàng.

3.2.2. Giải pháp về nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực là yếu tố then chốt ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của khách hàng tại Novotel Danang Premier Han River. Nhân viên là người trực tiếp tiếp xúc và giải quyết các nhu cầu của khách lưu trú, nên giá trị dịch vụ không chỉ phụ thuộc vào cơ sở vật chất mà chịu tác động lớn từ trình độ chuyên môn, kỹ năng và thái độ phục vụ của đội ngũ này. Qua kết quả khảo sát, các tiêu chí về khả năng giao tiếp, tốc độ xử lý yêu cầu và tính linh hoạt vẫn chưa đạt mức đánh

giá tuyệt đối. Thực trạng này đòi hỏi ban quản lý khách sạn cần chú trọng triển khai đồng bộ các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân sự nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Trước hết, khách sạn cần tăng cường công tác đào tạo và bồi dưỡng nghiệp vụ định kỳ. Nội dung đào tạo không chỉ tập trung vào kỹ năng chuyên môn cơ bản của từng bộ phận mà còn phải chú trọng đến các kỹ năng mềm. Đối với phân khúc cao cấp, khách hàng rất nhạy cảm với thái độ và sự chuyên nghiệp của nhân viên trong quá trình tương tác. Vì vậy, việc duy trì các khóa huấn luyện thường xuyên sẽ giúp nhân viên nâng cao năng lực hành vi, hạn chế sai sót kỹ thuật và tăng cường khả năng ứng biến linh hoạt trong thực tế.

Việc nâng cao năng lực ngoại ngữ cho đội ngũ nhân sự rất cần thiết, đặc biệt là bộ phận lễ tân và các vị trí trực tiếp tiếp xúc với khách quốc tế. Với lượng khách nước ngoài chiếm tỷ trọng lớn, khả năng giao tiếp ngoại ngữ trôi chảy là quan trọng để truyền tải dịch vụ và tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng. Do đó, khách sạn cần tăng cường đào tạo ngoại ngữ và có chính sách khuyến khích phù hợp nhằm nâng cao khả năng giao tiếp của nhân viên, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách quốc tế.

Bên cạnh công tác đào tạo, khách sạn cần xây dựng môi trường làm việc tích cực và có chính sách đãi ngộ phù hợp nhằm tạo động lực cho nhân viên. Việc áp dụng cơ chế đánh giá minh bạch, rõ ràng, khen thưởng kịp thời và tạo cơ hội phát triển nghề nghiệp sẽ góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm và sự gắn bó của đội ngũ nhân sự. Đồng thời, cần tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận để nâng cao hiệu quả xử lý công việc, hạn chế sai sót và đảm bảo chất lượng phục vụ khách hàng.

Novotel Danang Premier Han River cần hướng đến mô hình phục vụ linh hoạt, phù hợp với đặc điểm và nhu cầu của từng nhóm khách lưu trú. Trong bối cảnh thị trường lưu trú tại Đà Nẵng cạnh tranh khốc liệt, sự khác biệt về trải nghiệm cảm xúc chính là lợi thế cạnh tranh sắc bén. Đội ngũ nhân viên cần được hướng dẫn cách quan sát, chủ động ghi nhận sở thích, thói quen của khách vào hệ thống dữ liệu để phục vụ chu đáo nhất. Việc đáp ứng vượt mong đợi từ những chi tiết nhỏ nhất không chỉ nâng tầm chất lượng dịch vụ lưu trú mà còn góp phần quan trọng trong việc xây dựng lòng trung thành của khách hàng đối với thương hiệu.

3.2.3. Giải pháp về quy trình phục vụ

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, quy trình phục vụ giữ vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ và tạo sự hài lòng cho khách lưu trú. Một quy trình phục vụ được tổ chức hợp lý không chỉ giúp các bộ phận phối hợp hiệu quả hơn mà còn góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp và hạn chế những sai sót phát sinh trong quá trình phục vụ khách hàng. Qua kết quả khảo sát tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River cho thấy một số tiêu chí liên quan đến tốc độ thực hiện thủ tục, khả năng xử lý yêu cầu và sự phối hợp giữa các bộ phận vẫn chưa được đánh giá đồng đều. Vì vậy, việc hoàn thiện quy trình phục vụ là cần thiết nhằm nâng cao trải nghiệm lưu trú và cải thiện chất lượng dịch vụ của khách sạn trong thời gian tới.

Khách sạn cần cải thiện tốc độ thực hiện các thủ tục check-in và check-out, đặc biệt vào các khung giờ cao điểm khi lượng khách tập trung đông. Việc chờ đợi quá lâu trong quá trình nhận hoặc trả phòng có thể ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận ban đầu cũng như trải nghiệm của khách hàng. Do đó, khách sạn cần tối ưu hóa quy trình xác nhận thông tin khách hàng, thanh toán và bàn giao phòng nhằm rút ngắn thời gian phục vụ. Việc ứng dụng công nghệ trong quản lý thông tin khách hàng và hỗ trợ check-in điện tử cũng sẽ góp phần nâng cao tính thuận tiện và giảm áp lực công việc cho nhân viên.

Khách sạn cần tăng cường khả năng phối hợp giữa các bộ phận liên quan nhằm nâng cao hiệu quả hỗ trợ khách lưu trú trong quá trình sử dụng dịch vụ. Trong thực tế, sự chậm trễ trong việc trao đổi thông tin hoặc xử lý yêu cầu phát sinh có thể ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của khách hàng. Vì vậy, việc xây dựng quy trình phối hợp rõ ràng giữa các bộ phận sẽ giúp nâng cao tốc độ xử lý công việc, hạn chế sai sót và đảm bảo tính đồng bộ trong quá trình phục vụ khách lưu trú.

Trong bối cảnh ngành khách sạn đang từng bước chuyển đổi số, việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động quản lý và phục vụ khách hàng cũng cần được khách sạn chú trọng hơn trong thời gian tới. Các hệ thống quản lý khách sạn tích hợp, phản hồi trực tuyến, chăm sóc khách hàng tự động hoặc quản lý thông tin lưu trú sẽ giúp nâng cao hiệu quả vận hành, giảm thiểu sai sót và nâng cao chất lượng phục vụ. Đặc biệt đối với nhóm khách công vụ và khách quốc tế, những đối tượng thường có yêu cầu cao về tính thuận tiện và tốc độ phục vụ về việc hiện đại hóa quy trình phục vụ sẽ góp

phần nâng cao trải nghiệm lưu trú và tăng khả năng khách quay lại sử dụng dịch vụ trong tương lai.

3.2.4. Giải pháp về sự phối hợp giữa các bộ phận

Trong hoạt động lưu trú của khách sạn, khách hàng thường tiếp xúc với nhiều bộ phận khác nhau trong suốt thời gian sử dụng dịch vụ. Vì vậy, nếu các bộ phận không phối hợp chặt chẽ với nhau sẽ dễ dẫn đến tình trạng xử lý yêu cầu chậm, cung cấp thông tin chưa thống nhất hoặc ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng. Novotel Danang Premier Han River cần chú trọng hơn đến việc tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận nhằm nâng cao chất lượng phục vụ.

Trước hết, cần đẩy mạnh việc trao đổi thông tin giữa bộ phận lễ tân, buồng phòng và kỹ thuật trong quá trình phục vụ khách lưu trú. Những thông tin liên quan đến tình trạng phòng, yêu cầu đặc biệt của khách hoặc các sự cố phát sinh cần được cập nhật kịp thời để các bộ phận chủ động xử lý. Giúp hạn chế tình trạng khách phải chờ đợi lâu hoặc phải phản ánh nhiều lần trong cùng một vấn đề.

Khách sạn cần quy định rõ trách nhiệm của từng bộ phận trong quá trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách hàng. Khi gặp vấn đề phát sinh, bộ phận liên quan cần chủ động phối hợp để giải quyết nhanh chóng thay vì chuyển giao qua nhiều bước xử lý, gây mất nhiều thời gian và ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ của khách sạn.

Ngoài ra, các buổi họp định kỳ giữa các bộ phận cũng cần được duy trì để trao đổi thông tin, chia sẻ những khó khăn trong quá trình làm việc và thống nhất hướng xử lý đối với các tình huống thường gặp. Đây là cơ sở giúp các bộ phận hiểu rõ hơn về công việc của nhau, từ đó có thể hỗ trợ tốt hơn trong quá trình phục vụ khách hàng.

Việc phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận sẽ góp phần rút ngắn thời gian xử lý công việc, hạn chế những sai sót phát sinh và nâng cao tính chuyên nghiệp trong quá trình phục vụ. Qua đó, khách sạn có thể nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú và tạo được ấn tượng tốt đối với khách hàng.

3.2.5. Giải pháp về quản lý và điều hành

Công tác quản lý và điều hành có vai trò trong việc duy trì tính ổn định và nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River. Trong môi trường kinh doanh khách sạn có mức độ cạnh tranh cao, hiệu quả quản lý không chỉ ảnh hưởng đến quá trình vận hành mà còn tác động trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng trong suốt thời gian lưu trú. Vì vậy, khách sạn cần tiếp tục hoàn thiện

công tác quản lý theo hướng chuyên nghiệp, linh hoạt và phù hợp với yêu cầu thực tế của hoạt động kinh doanh lưu trú.

Cần tăng cường công tác kiểm tra, giám sát và đánh giá chất lượng phục vụ tại các bộ phận liên quan đến hoạt động lưu trú. Việc theo dõi thường xuyên sẽ giúp khách sạn kịp thời phát hiện những hạn chế phát sinh trong quá trình vận hành, từ đó có biện pháp điều chỉnh phù hợp nhằm hạn chế ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ khách lưu trú. Và công tác quản lý cần được thực hiện đồng bộ giữa các bộ phận nhằm đảm bảo sự phối hợp hiệu quả và nâng cao tính chuyên nghiệp trong quá trình phục vụ.

Việc sử dụng các hệ thống quản lý khách sạn tích hợp, quản lý thông tin khách lưu trú, kiểm soát tình trạng phòng hoặc tiếp nhận phản hồi trực tuyến sẽ giúp giảm thiểu sai sót trong quá trình vận hành và nâng cao tốc độ xử lý thông tin. Ứng dụng công nghệ còn góp phần hỗ trợ nhân viên trong việc theo dõi và đáp ứng nhu cầu của khách hàng nhanh chóng và hiệu quả hơn.

Khách sạn cần thu thập và phân tích ý kiến phản hồi của khách hàng thông qua khảo sát trực tiếp, đánh giá trên các nền tảng trực tuyến hoặc hệ thống phản hồi điện tử. Đây là nguồn thông tin quan trọng giúp khách sạn nhận biết những điểm mạnh cần phát huy cũng như các hạn chế cần cải thiện trong quá trình cung cấp dịch vụ lưu trú. Việc chủ động lắng nghe và xử lý phản hồi của khách hàng không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp và tạo sự tin tưởng đối với khách lưu trú.

Bên cạnh công tác quản lý chất lượng, khách sạn cũng cần xây dựng kế hoạch điều hành phù hợp vào các giai đoạn cao điểm nhằm hạn chế tình trạng quá tải trong quá trình phục vụ khách hàng. Việc bố trí nhân sự hợp lý, tăng cường phối hợp giữa các bộ phận và chủ động xử lý các tình huống phát sinh sẽ giúp đảm bảo chất lượng phục vụ ổn định ngay cả trong những thời điểm lượng khách tăng cao.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị đối với khách sạn

Cần có định hướng đầu tư lâu dài vào chất lượng dịch vụ lưu trú, xem đây là yếu tố quan trọng trong việc nâng cao khả năng cạnh tranh và duy trì hình ảnh thương hiệu của khách sạn trên thị trường.

Quan tâm hơn đến công tác nâng cấp cơ sở vật chất và hệ thống phòng nghỉ nhằm đảm bảo tính đồng bộ, hiện đại và đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách lưu trú, đặc biệt đối với nhóm khách quốc tế và khách nghỉ dưỡng cao cấp.

Tăng cường đầu tư cho công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, đặc biệt là kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống và ngoại ngữ cho đội ngũ nhân viên bộ phận lưu trú nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và khả năng đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

Có chính sách khuyến khích và tạo động lực làm việc phù hợp cho nhân viên nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ và sự gắn bó của nhân viên đối với khách sạn.

3.3.2. Kiến nghị đối với cơ quan quản lý du lịch

Cần xây dựng kế hoạch kiểm tra và giám sát chất lượng phục vụ một cách thường xuyên nhằm kịp thời phát hiện và khắc phục những hạn chế còn tồn tại trong quá trình phục vụ khách lưu trú.

Chủ động tiếp nhận và xử lý phản hồi của khách hàng thông qua nhiều hình thức khác nhau như khảo sát trực tiếp, đánh giá trực tuyến hoặc phản hồi điện tử nhằm nâng cao khả năng cải thiện chất lượng dịch vụ.

Tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận như lễ tân, buồng phòng và kỹ thuật nhằm hạn chế tình trạng chậm trễ trong quá trình hỗ trợ và xử lý yêu cầu của khách hàng.

Quan tâm hơn đến việc rút ngắn thời gian check-in/check-out và nâng cao tốc độ phản hồi các yêu cầu phát sinh của khách, đặc biệt vào các thời điểm đông khách nhằm nâng cao trải nghiệm lưu trú.

3.3.3. Kiến nghị đối với Sở ban ngành du lịch địa phương

Tiếp tục đẩy mạnh hoạt động quảng bá hình ảnh du lịch Đà Nẵng nhằm thu hút thêm khách du lịch trong và ngoài nước, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh lưu trú của các khách sạn trên địa bàn.

Hỗ trợ các doanh nghiệp lưu trú trong công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch, đặc biệt là các chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ và kỹ năng ngoại ngữ cho nhân viên ngành khách sạn.

Tăng cường đầu tư và hoàn thiện cơ sở hạ tầng, giao thông và các dịch vụ du lịch tại địa phương nhằm nâng cao chất lượng trải nghiệm của du khách khi đến với Đà Nẵng.

Thường xuyên kiểm tra và giám sát hoạt động kinh doanh lưu trú nhằm đảm bảo môi trường cạnh tranh lành mạnh và góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tại địa phương.

TIỂU KẾT CHƯƠNG III

Chương 3 đã tập trung đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River trên cơ sở những vấn đề còn tồn tại đã được phân tích ở chương 2. Các giải pháp được xây dựng dựa trên định hướng phát triển của khách sạn, đồng thời phù hợp với xu hướng phát triển của ngành du lịch và khách sạn trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt hiện nay.

Trước hết, chương 3 đã xác định mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại và lấy khách hàng làm trung tâm. Từ đó, một số nhóm giải pháp trọng tâm đã được đề xuất như: nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua đào tạo nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp; đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất và trang thiết bị; hoàn thiện quy trình phục vụ nhằm tăng tính chuyên nghiệp và khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng; đồng thời tăng cường công tác quản lý, giám sát và phối hợp giữa các bộ phận trong khách sạn.

Bên cạnh đó, trong chương 3 cũng đưa ra một số kiến nghị đối với ban lãnh đạo khách sạn, cơ quan quản lý du lịch và ngành du lịch địa phương nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú trong thời gian tới. Những kiến nghị này không chỉ góp phần hỗ trợ khách sạn ngày càng cải thiện hiệu quả hoạt động kinh doanh mà còn hướng đến mục tiêu nâng cao chất lượng hình ảnh và năng lực cạnh tranh của du lịch Đà Nẵng nói chung.

Các giải pháp được đề xuất mang tính thực tiễn và phù hợp với tình hình hoạt động của khách sạn hiện nay. Nếu được triển khai đồng bộ và hiệu quả, các giải pháp này sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng, củng cố uy tín thương hiệu và tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững của khách sạn trong tương lai.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh ngành du lịch và khách sạn ngày càng phát triển mạnh mẽ, chất lượng dịch vụ lưu trú được xem là một trong những yếu tố quan trọng quyết định khả năng cạnh tranh và mức độ hài lòng của khách hàng đối với doanh nghiệp kinh doanh khách sạn. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú không chỉ góp phần cải thiện hiệu quả hoạt động kinh doanh mà còn giúp khách sạn xây dựng hình ảnh thương hiệu và duy trì nguồn khách ổn định trong dài hạn.

Thông qua quá trình nghiên cứu đề tài **“Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River”**, khóa luận đã tiến hành hệ thống hóa những cơ sở lý luận liên quan đến dịch vụ lưu trú, chất lượng dịch vụ lưu trú và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ trong hoạt động kinh doanh khách sạn. Đồng thời, đề tài cũng tập trung phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River thông qua quá trình khảo sát khách hàng, phân tích phản hồi thực tế và đánh giá các yếu tố liên quan đến hoạt động phục vụ lưu trú tại khách sạn.

Kết quả nghiên cứu cho thấy khách sạn Novotel Danang Premier Han River có nhiều lợi thế trong hoạt động kinh doanh lưu trú như vị trí thuận lợi, cơ sở vật chất tương đối hiện đại, hệ thống tiện ích khá đa dạng và đội ngũ nhân viên có thái độ phục vụ tương đối chuyên nghiệp. Phần lớn khách hàng đều có đánh giá tích cực đối với chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn, đặc biệt ở các tiêu chí liên quan đến an ninh an toàn, vị trí khách sạn, chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng chung.

Bên cạnh những kết quả đạt được, khóa luận cũng chỉ ra một số hạn chế còn tồn tại trong quá trình cung cấp dịch vụ lưu trú tại khách sạn như thời gian check-in/check-out vào giờ cao điểm còn chậm, khả năng xử lý yêu cầu của khách đôi lúc chưa kịp thời, khả năng cách âm của một số phòng nghỉ chưa thật sự hiệu quả và hệ thống tiện ích chưa tạo được nhiều sự khác biệt so với các khách sạn cùng phân khúc. Những hạn chế này phần nào ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách lưu trú và cần được khách sạn quan tâm cải thiện trong thời gian tới.

Trên cơ sở những vấn đề đã phân tích, khóa luận đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River như nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, cải thiện cơ sở vật chất, hoàn thiện quy trình phục vụ, tăng cường hiệu quả quản lý và nâng cao khả

năng phối hợp giữa các bộ phận. Các giải pháp được đưa ra cải thiện chất lượng dịch vụ lưu trú và tăng khả năng cạnh tranh của khách sạn trong bối cảnh thị trường du lịch ngày càng phát triển và có mức độ cạnh tranh cao.

Hy vọng rằng, với các giải pháp đã được đề xuất, khách sạn Novotel Danang Premier Han River sẽ tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, khẳng định vị thế thương hiệu và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường du lịch, khách sạn ngày càng phát triển và cạnh tranh mạnh mẽ hiện nay.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. TS 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. TS Nguyễn Quyết Thắng (2014): *Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn*, Nhà xuất bản Tài chính.
3. TS. Đinh Thị Thi: *Bài giảng Tổng quan Du lịch*.
4. Th.S Lê Thái Phụng (2024): *Giáo trình Quản trị Chất lượng dịch vụ Du lịch*, Đà Nẵng, Nhà xuất bản Đà Nẵng.
5. Tổng cục Du lịch. (2001). *Quyết định số 02/2001/QĐ-TCDL về việc ban hành tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn du lịch*. Hà Nội, Việt Nam.
6. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, Vo. 62, no. 1, 1988, pp 12-40.
7. Novotel Danang Premier Han River. (2025). *Tư liệu thu thập trong quá trình thực tập tại bộ phận lễ tân*.
8. Novotel Danang Premier Han River. (2025). *Giới thiệu tổng quan về khách sạn*.

Truy cập tại: <https://www.novotel-danang-premier.com/>

PHỤ LỤC 1

PHIẾU KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN NOVOTEL PREMIER HAN RIVER

Kính gửi Quý khách hàng,

Em là Nguyễn Thị Hoài Thương sinh viên năm 4 chuyên ngành Quản trị Khách sạn, Khoa Du lịch, Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng. Hiện em đang thực hiện khóa luận tốt nghiệp với đề tài: **“Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River”**.

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

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

Rất mong nhận được sự giúp đỡ của Quý khách.

Em xin trân trọng cảm ơn!

PHẦN 1: THÔNG TIN CHUNG

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

1. Giới tính:

☐ Nam ☐ Nữ ☐ LGBT

2. Độ tuổi:

☐ Dưới 25 ☐ Từ 25–35 ☐ Từ 36–50 ☐ > 50

3. Quý khách đã sử dụng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River bao nhiêu lần?

☐ Lần đầu

☐ 2-3 lần

☐ >3 lần

4. Mục đích lưu trú của Anh/Chị trong chuyến đi này là gì?

☐ Du lịch

STT	Tiêu chí đánh giá	Mức độ đồng ý				
		1	2	3	4	5
A. CHẤT LƯỢNG PHÒNG LƯU TRÚ						
1	Phòng nghỉ luôn được duy trì sạch sẽ và ngăn nắp.					
2	Không gian phòng tạo cảm giác rộng rãi và dễ chịu.					
3	Các thiết bị trong phòng hoạt động ổn định và tiện lợi đáp ứng tốt các nhu cầu nghỉ ngơi và làm việc.					
4	Nội thất trong phòng mang lại sự thoải mái khi sử dụng.					
5	Điều kiện ánh sáng và nhiệt độ trong phòng phù hợp.					
6	Phòng yên tĩnh, ít bị ảnh hưởng bởi các tiếng ồn xung quanh.					
B. DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG						

7	Nhân viên giao tiếp lịch sự tạo cảm giác thoải mái, thân thiện và khách hàng cảm thấy được tôn trọng.					
8	Nhân viên xử lý các tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp và linh hoạt.					
9	Các yêu cầu của Quý khách được xử lý nhanh chóng và hiệu quả trong thời gian phù hợp.					
10	Nhân viên luôn lắng nghe và tận tình chăm sóc cho mỗi nhu cầu cá nhân của Quý khách trong quá trình lưu trú.					
C. AN NINH VÀ AN TOÀN						
11	Quý khách cảm thấy an tâm khi lưu trú tại khách sạn.					
12	Các thiết bị an toàn (PCCC, thoát hiểm) được bố trí hợp lý.					
13	Thông tin và tài sản cá nhân của Quý khách luôn được bảo vệ tốt và có tính bảo mật cao.					
14	Khách sạn tạo được sự an toàn và an tâm cho Quý khách trong suốt quá trình lưu trú.					
D. DỊCH VỤ TIỆN ÍCH						
15	Khách sạn cung cấp nhiều dịch vụ tiện ích đáp ứng nhu cầu của Quý khách trong quá trình lưu trú.					
16	Khách sạn cung cấp đa dạng tiện ích nhằm nâng cao trải nghiệm lưu trú của Quý khách.					
17	Thời gian phục vụ của nhân viên ở các khu vực tiện ích phù hợp.					
18	Quý khách dễ dàng tiếp cận và sử dụng các tiện ích tại khách sạn.					

19	Các tiện ích trong khách sạn luôn được duy trì trong tình trạng sạch sẽ và đảm bảo chất lượng.					
E. VỊ TRÍ VÀ MÔI TRƯỜNG XUNG QUANH						
20	Khách sạn có vị trí thuận tiện cho việc di chuyển.					
21	Khu vực xung quanh khách sạn đảm bảo an toàn.					
22	Môi trường xung quanh tạo cảm giác thoải mái.					
23	Quý khách dễ dàng di chuyển đến các địa điểm tham quan, ăn uống, mua sắm và giải trí và các dịch vụ cần thiết.					
F. QUY TRÌNH ĐẶT PHÒNG VÀ THANH TOÁN						
24	Thủ tục đặt phòng được thực hiện dễ dàng và nhanh chóng.					
25	Thông tin về giá cả các dịch vụ và các điều khoản khác được cung cấp rõ ràng và minh bạch.					
26	Thủ tục check-in/check-out được thực hiện nhanh chóng, dễ dàng và hiệu quả.					
27	Quá trình thanh toán diễn ra nhanh chóng và thuận lợi.					

PHẦN III. ĐÁNH GIÁ TỔNG THỂ

1. Quý khách có hài lòng với chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Novotel Danang Premier Han River?

☐ Rất không hài lòng

☐ Không hài lòng

☐ Bình thường

☐ Hài lòng

☐ Rất hài lòng

2. Quý khách có sẵn sàng quay lại lưu trú tại Novotel Danang Premier Han River khi có dịp không.

☐ Có

☐ Không

☐ Chưa chắc

3. Quý khách có sẵn lòng giới thiệu dịch vụ lưu trú tại khách sạn Novotel Danang Premier Han River cho người khác không?

☐ Có

☐ Không

☐ Chưa chắc

PHẦN IV: GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

Quý khách có góp ý cải thiện điều gì hay có đề xuất gì nhằm giúp khách sạn Novotel Danang Premier Han River 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 Novotel Danang Premier Han River.

Xin trân trọng cảm ơn Quý khách đã dành thời gian để thực hiện khảo sát này.

PHỤ LỤC 2

SURVEY QUESTIONNAIRE EVALUATING THE QUALITY OF ACCOMMODATION SERVICES AT NOVOTEL DANANG PREMIER HAN RIVER

Dear Valued Guests,

My name is Nguyen Thi Hoai Thuong, a fourth-year student majoring in Hotel Management at the Faculty of Tourism, Da Nang Architecture University. I am currently conducting my graduation thesis entitled: **“Solutions to Improve the Quality of Accommodation Services at Novotel Danang Premier Han River.”**

In order to collect guests’ opinions regarding the quality of accommodation services at Novotel Danang Premier Han River, I sincerely hope you can spend a few minutes completing this survey questionnaire. Your valuable feedback will serve as an important source of information for completing my research and contributing to the improvement of the hotel’s service quality in the future.

This survey does not collect any personal information. All information provided will be used solely for academic research purposes and will be kept strictly confidential.

Thank you very much for your support and cooperation.

PART I: GENERAL INFORMATION

Please put a check mark (X) in the appropriate box.

1. Gender:

☐ Male ☐ Female ☐ LGBT

2. Age

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

3. How many times have you used the accommodation service at Novotel Danang Premier Han River?

☐ First time

☐ 2-3 times

☐ More than 3 times

4. What is the purpose of your stay?

☐ Tourism/Leisure

5. How long is your stay?
- ☐ 1 night
- ☐ 2-3 nights
- ☐ More than 3 nights

Please indicate your level of agreement with the following statements regarding the accommodation service quality at Novotel Danang Premier Han River by marking (X) in the appropriate box.

1 - Strongly Disagree 2 - Disagree 3 - Neutral 4 - Agree
5 - Strongly Agree

No.	Assessment Criteria	Level of Agreement				
		1	2	3	4	5
A. ROOM QUALITY						
1	Guest rooms are always kept clean and tidy.					
2	The room space creates a spacious and comfortable feeling.					
3	In-room equipment operates stably and conveniently, meeting resting and working needs effectively.					
4	The room furniture provides comfort during use.					
5	The lighting and temperature conditions in the room are appropriate.					
6	The room is quiet and minimally affected by surrounding noise.					
B. CUSTOMER SERVICE						

7	Staff communicate politely, creating a comfortable and friendly atmosphere while making guests feel respected..					
8	Staff handle unexpected situations professionally and flexibly.					
9	Guests' requests are handled quickly and effectively within an appropriate period of time.					
10	Staff always listen attentively and carefully take care of guests' individual needs during their stay.					
C. SECURITY AND SAFETY						
11	Guests feel safe and secure during their stay at the hotel.					
12	Safety equipment (fire protection systems, emergency exits) is reasonably arranged.					
13	Guests' personal information and belongings are well protected and kept confidential.					
14	The hotel ensures safety and peace of mind for guests throughout their stay.					
D. FACILITIES AND AMENITIES						
15	The hotel provides a variety of facilities and services that meet guests' needs during their stay.					
16	The hotel offers diverse amenities to enhance guests' accommodation experience.					
17	Service hours of staff at amenity areas are appropriate.					
18	Guests can easily access and use the hotel's amenities.					

19	Hotel amenities are always maintained in a clean and high-quality condition.					
E. LOCATION AND SURROUNDING ENVIRONMENT						
20	The hotel is conveniently located for transportation and travel.					
21	The surrounding area of the hotel is safe and secure.					
22	The surrounding environment creates a comfortable feeling.					
23	Guests can easily access tourist attractions, dining places, shopping centers, entertainment venues, and other necessary services.					
F. BOOKING AND PAYMENT PROCESS						
24	The room booking process is easy and quick.					
25	Information regarding service prices and other terms is provided clearly and transparently.					
26	Check-in and check-out procedures are carried out quickly, conveniently, and efficiently.					
27	The payment process is quick and convenient.					

PART III: OVERALL EVALUATION

1. Are you satisfied with the accommodation service quality at Novotel Danang Premier Han River?

☐ Very dissatisfied

☐ Dissatisfied

☐ Neutral

- ☐ Satisfied
- ☐ Very satisfied

2. Would you be willing to stay again at Novotel Danang Premier Han River in the future?

- ☐ Yes
- ☐ No
- ☐ Not sure

3. Would you recommend the accommodation service at Novotel Danang Premier Han River to others?

- ☐ Yes
- ☐ No
- ☐ Not sure

PART IV: GUEST SUGGESTIONS

Do you have any suggestions or recommendations to help Novotel Danang Premier Han River improve its accommodation service quality?

.....

.....

.....

Your valuable feedback will be an important basis for helping me complete my graduation thesis in the best possible way, as well as contributing to improving the accommodation service quality at Novotel Danang Premier Han River.

Sincerely thank you for taking the time to complete this survey.