

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú
tại Wink Hotel DaNang Riverside”**

Sinh viên thực hiện : Võ Thị Thanh Nhân

Đà Nẵng, tháng 06 năm 2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

“Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel DaNang Riverside”

Giảng viên hướng dẫn	: ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên
Sinh viên thực hiện	: Võ Thị Thanh Nhân
Mã số sinh viên	: 2254060051
Khóa học	: 2022 – 2026
Lớp	: 22KS

Đà Nẵng, tháng 06 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Võ Thị Thanh Nhân

MSSV: 2254060051

Lớp: 22KS

Khóa: 22

Ngành: Quản trị khách sạn

1. Đề tài: “Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel DaNang Riverside”

2. Nội dung

Nội dung: Đề tài nghiên cứu thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside thông qua các yếu tố như cơ sở vật chất, quy trình phục vụ, thái độ nhân viên và mức độ hài lòng của khách hàng. Từ đó, phân tích những ưu điểm, hạn chế và đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn.

Mục tiêu: Nhằm đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside, xác định những ưu điểm và hạn chế còn tồn tại, đồng thời đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Phương pháp thực hiện: Đề tài được thực hiện thông qua việc thu thập tài liệu, khảo sát khách hàng lưu trú tại khách sạn, kết hợp với phương pháp phân tích, tổng hợp và xử lý số liệu nhằm đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside.

3. Ngày giao khóa luận: Ngày / /20

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: Võ Thị Thanh Nhàn
Họ và tên người hướng dẫn: ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên
Tên đề tài: “Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel DaNang Riverside”
Nội dung nhận xét:

1. Tinh thần, thái độ làm việc:

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

2. Nội dung khóa luận:

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

3. Hình thức khóa luận:

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

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

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026
Người nhận xét

ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên

MUC LUC

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.....	1
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	1
TRONG NGÀNH LƯU TRÚ	1
1.1. Tổng quan về kinh doanh khách sạn.....	1
1.1.1 Khái niệm khách sạn và kinh doanh khách sạn.....	1
1.1.2 Đặc điểm kinh doanh khách sạn	2
1.1.3 Ý nghĩa của kinh doanh khách sạn đối với sự phát triển kinh tế xã hội	4
1.2. Tổng quan về dịch vụ lưu trú trong kinh doanh khách sạn.....	6
1.2.1 Khái niệm dịch vụ lưu trú	6
1.2.2 Đặc điểm dịch vụ lưu trú	7
1.2.3 Vai trò của dịch vụ lưu trú trong hoạt động kinh doanh khách sạn.....	7
1.3. Tổng quan về chất lượng dịch vụ lưu trú	8
1.3.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ lưu trú.....	8
1.3.2 Đặc điểm chất lượng dịch vụ lưu trú.....	9
1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú	10
1.4.1 Cơ sở vật chất và không gian lưu trú	11
1.4.2 Nhân viên phục vụ.....	12
1.4.3 Sự phối hợp giữa các bộ phận.....	13
1.4.4 Quy trình nghiệp vụ và tiêu chuẩn dịch vụ	14
1.4.5 Công tác quản lý và văn hóa doanh nghiệp	15
1.5 Thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú.....	16
Tiểu kết Chương 1	18
CHƯƠNG 2.....	20
THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ	20

TẠI WINK HOTEL DANANG RIVERSIDE	20
2.1 Tổng quan về Wink Hotel DaNang Riverside	20
2.1.1 Giới thiệu chung về Wink Hotel DaNang Riverside	20
2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển	22
2.1.3 Tầm nhìn và sứ mệnh	24
2.1.4 Sản phẩm dịch vụ của khách sạn Wink Hotel DaNang Riverside	25
2.1.5 Tình hình thu hút khách trong giai đoạn 2023 đến năm 2025.....	29
2.1.6 Kết quả hoạt động kinh doanh trong giai đoạn 2023 đến năm 2025.....	31
2.2 Thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Wink DaNang Riverside.....	33
2.2.1 Cơ sở vật chất phục vụ lưu trú	33
2.2.2 Nhân sự của bộ phận lưu trú	34
2.2.3 Tiêu chuẩn dịch vụ lưu trú	35
2.2.4 Sự phối hợp giữa các bộ phận.....	37
2.2.5 Công tác quản lý – kiểm tra giám sát.....	38
2.3 Kết quả khảo sát đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn.....	38
2.3.1 Mô tả khảo sát	38
2.3.2 Mô tả mẫu khảo sát.....	43
2.3.3 Kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú	45
2.4 Phân tích phản hồi trên các nền tảng trực tuyến.....	60
2.5 Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ lưu trú	68
2.5.1 Ưu điểm	68
2.5.2 Hạn chế và nguyên nhân.....	69
Tiểu kết Chương 2.....	72
CHƯƠNG 3.....	74
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ	74
TẠI WINK HOTEL DANANG RIVERSIDE	74
3.1 Định hướng phát triển của ngành du lịch Đà Nẵng và Wink Hotel DaNang Riverside.....	74
3.1.1 Định hướng phát triển của ngành du lịch Đà Nẵng.....	74
3.1.2 Định hướng phát triển của Wink Hotel DaNang Riverside	74

3.2 Giải pháp nâng cao chất lượng dịch lưu trú tại Wink Hotel DaNang Riverside	75
3.2.1. Giải pháp nâng cao chất lượng phòng lưu trú	76
3.2.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng	77
3.2.3. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tiện ích	79
3.2.4. Giải pháp nâng cao chất lượng an ninh và an toàn	79
3.2.5. Giải pháp đối với vị trí và môi trường xung quanh	80
3.2.6. Giải pháp hoàn thiện quy trình đặt phòng và thanh toán	80
3.3 Kiến nghị	80
TIỂU KẾT CHƯƠNG 3	82
KẾT LUẬN	83
TÀI LIỆU THAM KHẢO	85
PHỤ LỤC 1 – MẪU PHIẾU KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG	86
Phụ lục 1.1 Mẫu phiếu khảo sát khách hàng (Tiếng Việt)	86
Phụ lục 1.2 Mẫu phiếu khảo sát khách hàng (Tiếng Hàn)	90
Phụ lục 1.3 Mẫu phiếu khảo sát khách hàng (Tiếng Anh)	96
Phụ lục 1.4 Các bình luận đánh giá của khách du lịch về chất lượng dịch vụ tại khách sạn	100

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1 Thang đo chất lượng dịch vụ lưu trú dựa trên các yếu tố cấu thành dịch vụ	17
Bảng 2.1 Tình hình thu hút khách của Wink Hotel Danang Riverside.....	29
Bảng 2.2 Kết quả hoạt động kinh doanh của Wink Hotel DaNang Riverside.....	31
Bảng 2.3 Nhân sự bộ phận Buồng tại Wink Hotel DaNang Riverside	34
Bảng 2.4 Thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ của Wink DaNang Riverside	39
Bảng 2.5 Ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình.....	42
Bảng 2.6 Mô tả đặc điểm mẫu khảo sát khách hàng lưu trú tại Wink Hotel DaNang Riverside.....	43
Bảng 2.7 Kết quả khảo sát về Chất lượng phòng lưu trú	46
Bảng 2.8 Kết quả khảo sát về Dịch vụ khách hàng.....	48
Bảng 2.9 Kết quả khảo sát về An ninh và an toàn	50
Bảng 2.10 Kết quả khảo sát về Dịch vụ tiện ích	52
Bảng 2.11 Kết quả khảo sát về Vị trí và môi trường xung quanh.....	54
Bảng 2.12 Kết quả khảo sát về Quy trình đặt phòng và thanh toán.....	55
Bảng 2.13 Kết quả khảo sát về Sự hài lòng tổng thể	57
Bảng 2.14 Đánh giá tổng kết.....	59
Bảng 2.15 Số lượng và điểm đánh giá của khách hàng trên các nền tảng OTA.....	60
Bảng 2.16 Nội dung phản hồi về các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ lưu trú.....	66

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1 Thể hiện tình hình thu hút khách trong giai đoạn 2023 đến năm 2025 của Wink Hotel Danang Riverside	30
Biểu đồ 2.2 Thể hiện kết quả hoạt động kinh doanh trong giai đoạn 2023 đến năm 2025 của Wink Hotel DaNang Riverside	32
Biểu đồ 2.3 Cơ cấu giới tính	44
Biểu đồ 2.4 Cơ cấu độ tuổi.....	44
Biểu đồ 2.5 Cơ cấu về mục đích lưu trú.....	45
Biểu đồ 2.6 Cơ cấu về thời gian lưu trú	45
Biểu đồ 2.7 Thể hiện mức độ hài lòng của khách hàng	58
Biểu đồ 2.8 Thể hiện mức độ sẵn lòng quay lại khách sạn của khách hàng.....	58
Biểu đồ 2.9 Thể hiện giá trị trung bình chung nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel DaNang Riverside.....	60

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1 Wink Hotel Danang Riverside	20
Hình 2.2 Các lãnh đạo cấp bằng khai trương Wink Hotel DaNang Riverside	22
Hình 2.3 Sảnh Wink Space với khung cảnh hướng ra sông Hàn.....	23
Hình 2.4 Phòng ngủ tại Wink Hotel Da Nang Riverside	27
Hình 2.5 Điểm đánh giá của khách du lịch trên trang Booking.com.....	62
Hình 2.6 Điểm đánh giá của khách du lịch trên trang Agoda.....	63
Hình 2.7 Điểm đánh giá của khách du lịch trên trang Tripadvisor.com.....	64
Hình 2.8 Điểm đánh giá của khách du lịch trên trang Expedia.com	65

LỜI CẢM ƠN

Những năm tháng em được ngồi trên giảng đường đại học không chỉ mang đến cho em những kiến thức chuyên ngành mà còn là hành trình của sự trưởng thành, của những trải nghiệm và bài học quý giá. Em xin chân thành gửi lời cảm ơn đến nhà trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng cùng hội khoa Du Lịch - Ngành Quản trị khách sạn đã luôn tạo điều kiện thuận lợi để em có cơ hội được học tập, trải nghiệm và trưởng thành hơn qua từng chặng đường. Qua quãng thời gian thực tập tại khách sạn giúp em có cơ hội bước ra khỏi khuôn khổ lý thuyết để trực tiếp cảm nhận nhịp sống của ngành dịch vụ lưu trú, nơi mà sự tận tâm và chuyên nghiệp luôn được đặt lên hàng đầu. Chính những trải nghiệm ấy đã trở thành nền tảng quan trọng giúp em hoàn thành khóa luận tốt nghiệp lần này.

Trong suốt thời gian thực tập tại Wink Hotel Danang Riverside, em đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, hướng dẫn và hỗ trợ tận tình từ các anh chị tại bộ phận Buồng phòng. Từ những ngày đầu còn nhiều bỡ ngỡ cho đến khi dần thích nghi với môi trường làm việc thực tế, các anh chị luôn kiên nhẫn chỉ dẫn, chia sẻ kinh nghiệm và truyền cho em tinh thần trách nhiệm trong công việc. Không chỉ giúp em học hỏi thêm kiến thức chuyên môn, mọi người còn giúp em hiểu rằng chất lượng dịch vụ đôi khi được tạo nên từ chính sự tận tâm trong những điều nhỏ nhất. Đó sẽ luôn là những kỷ niệm đẹp và đáng quý đối với em trong quãng đời sinh viên.

Đặc biệt, em xin gửi lòng biết ơn sâu sắc đến giảng viên hướng dẫn cô ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên, người đã luôn kiên nhẫn, lắng nghe, cho em những hướng đi đúng và đồng hành cùng em trong suốt quá trình thực hiện khóa luận. Những góp ý tận tâm, sự nghiêm túc trong chuyên môn cùng những lời động viên của cô đã giúp em có thêm động lực để hoàn thiện bài khóa luận này một cách tốt nhất. Em không chỉ học được kiến thức học thuật mà còn học được tinh thần trách nhiệm và sự chính chu trong việc nghiên cứu từ cô.

Khóa luận tốt nghiệp lần này không chỉ là kết quả của quá trình nghiên cứu mà còn là dấu mốc khép lại một hành trình thanh xuân đầy ý nghĩa của em trên giảng đường đại học. Dù đã cố gắng hoàn thiện bài khóa luận bằng tất cả sự nghiêm túc và nỗ lực của bản thân nhưng bài làm vẫn không thể tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu từ quý thầy cô để bài khóa luận của em được hoàn thiện tốt hơn. Em xin chân thành cảm ơn!

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Ngành du lịch Việt Nam nói chung và thành phố Đà Nẵng nói riêng trong những năm gần đây đang từng bước phục hồi và phát triển mạnh mẽ sau giai đoạn chịu nhiều ảnh hưởng từ các yếu tố kinh tế và dịch bệnh. Thành phố Đà Nẵng được xem là một trong những điểm đến du lịch lý tưởng và nổi bật nhờ sở hữu nhiều tài nguyên du lịch hấp dẫn, cơ sở hạ tầng phát triển và hệ thống dịch vụ du lịch ngày càng đa dạng. Sự gia tăng về lượng khách du lịch trong và ngoài nước đã thúc đẩy sự phát triển mạnh mẽ của ngành kinh doanh khách sạn, song song đó đã tạo ra sự cạnh tranh ngày càng cao giữa các cơ sở lưu trú.

Trong bối cảnh hiện nay giữa các thương hiệu khách sạn, việc không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú trở thành yếu tố quan trọng quyết định khả năng cạnh tranh và sự phát triển bền vững của các khách sạn nhằm thu hút và giữ chân khách hàng. Khách hàng ngày nay có rất nhiều sự lựa chọn và yêu cầu của họ cũng đòi hỏi cao hơn về chất lượng dịch vụ, tiện nghi cũng như trải nghiệm của bản thân khi lưu trú tại khách sạn. Xuất phát từ đó, việc không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm đáp ứng các nhu cầu của khách hàng và xây dựng hình ảnh thương hiệu là vấn đề mà các khách sạn đặc biệt quan tâm.

Wink Hotel Đà Nẵng Riverside là một khách sạn được định vị theo mô hình hiện đại, trẻ trung, tối ưu chi phí và tạo ra phong cách lưu trú khác biệt. Tuy nhiên, qua quá trình thực tập em được trải nghiệm làm việc thực tế, em nhận thấy rằng Wink chưa thật sự tạo được lợi thế vượt trội so với nhiều thương hiệu lâu năm, chưa tương xứng với tiềm năng lẫn định vị của thương hiệu và có thể chưa hoàn toàn đáp ứng kỳ vọng của đối tượng khách hàng mục tiêu.

Chính vì vậy, em chọn đề tài nghiên cứu “Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú thuộc Wink Hotel Da Nang Riverside” với mong muốn phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú, từ đó đề xuất các giải pháp thiết thực nhằm hoàn thiện chất lượng dịch vụ lưu trú, nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Gia tăng lợi thế cạnh tranh cho khách sạn trong thị trường du lịch năng động ở Đà Nẵng. Góp phần vào sự phát triển bền vững và khẳng định thương hiệu Wink Hotels tại Việt Nam trong thời gian tới.

2. Mục đích nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ lưu trú và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn.
- Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel DaNang Riverside.
- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside.

Phạm vi nghiên cứu:

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

4. Phương pháp nghiên cứu

- Nghiên cứu tài liệu: Thu thập thông tin từ tài liệu nội bộ của khách sạn, tham khảo các tài liệu liên quan đến dịch vụ lưu trú và chất lượng dịch vụ.
- Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp: Quan sát thực tế, khảo sát khách hàng...về chất lượng dịch vụ lưu trú thuộc Wink Hotel DaNang Riverside.

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 Wink Hotel DaNang Riverside.

Chương 3: Đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel DaNang Riverside.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

TRONG NGÀNH LƯU TRÚ

1.1. Tổng quan về kinh doanh khách sạn

1.1.1 Khái niệm khách sạn và kinh doanh khách sạn

Trong đời sống hiện đại, cùng với sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch ngày nay, khách sạn đã trở thành một loại hình dịch vụ quen thuộc và giữ vai trò quan trọng trong việc phục vụ nhu cầu lưu trú của con người. Tuy nhiên, tùy theo cách nhìn nhận và mục đích nghiên cứu mà khái niệm về khách sạn sẽ được hiểu theo nhiều cách khác nhau.

Theo Medlik và Ingram (2000): “*Khách sạn được định nghĩa là một cơ sở kinh doanh cung cấp dịch vụ lưu trú ngắn hạn có thu phí và đi kèm với các tiện ích bổ sung như ăn uống, vui chơi giải trí, hội nghị và dịch vụ cá nhân*”. Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO) cho rằng: “*Khách sạn là nơi cung cấp chỗ ở tạm thời cho khách trong thời gian lưu trú, đồng thời đi kèm với các dịch vụ cần thiết như ăn uống, dọn phòng và một số tiện nghi khác*”.

Tại Việt Nam, theo Luật Du lịch năm 2017 xác định: “*Khách sạn thuộc nhóm cơ sở lưu trú du lịch, có chức năng cho thuê buồng, giường và cung cấp các dịch vụ khác phục vụ khách trong thời gian lưu trú*”. Theo pháp lý, Thông tư số 01/2001/TT-TCDL ngày 27/4/2001 của Tổng cục Du lịch về hướng dẫn thực hiện Nghị định số 39/2000/NĐ – CP của chính phủ về cơ sở lưu trú du lịch quy định: “*Khách sạn (Hotel) là công trình kiến trúc được xây dựng độc lập, có quy mô từ 10 buồng ngủ trở lên, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch*”. Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế và đời sống con người ngày một được nâng cao thì hoạt động du lịch trong đó có hoạt động kinh doanh khách sạn cũng không ngừng phát triển cả về chiều rộng và chiều sâu và các khái niệm về khách sạn đã không ngừng thay đổi và mở rộng hơn. Nhưng nhìn chung lại, ta có thể hiểu rằng: khách sạn là cơ sở cung cấp dịch vụ lưu trú được tổ chức và vận hành theo những tiêu chuẩn nhất định, không chỉ đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi mà còn cung cấp thêm các dịch vụ như ăn uống, giải trí, nhằm phục vụ tốt hơn các nhu cầu đa dạng của du khách trong thời gian lưu trú.

Theo Giáo trình Quản trị Kinh doanh khách sạn của Ths. Nguyễn Văn Mạnh và Ths. Hoàng Thị Lan Hương. Ban đầu, kinh doanh khách sạn chỉ là hoạt động kinh doanh dịch vụ nhằm bảo đảm chỗ ngủ qua đêm cho khách nhằm thu lợi nhuận. Sau đó, cùng với sự gia tăng mạnh mẽ về số lượng khách du lịch và thỏa mãn nhiều nhu cầu hơn của khách du lịch, dần dần một số cơ sở lưu trú ngày được phát triển và mở rộng hơn khi tổ chức thêm dịch vụ ăn uống, vui chơi giải trí và các dịch vụ bổ sung như spa, hồ bơi, giặt là, xe đưa đón tại sân bay,... Trong quá trình hình thành và phát triển, khái niệm kinh doanh khách sạn được tiếp cận dưới hai góc độ: nghĩa hẹp và nghĩa rộng. Theo nghĩa hẹp, kinh doanh khách sạn được hiểu là hoạt động cung cấp dịch vụ lưu trú nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi của khách có trả tiền. Tuy nhiên, cách hiểu này chỉ phản ánh một phần nội dung của hoạt động kinh doanh khách sạn trong giai đoạn đầu.

Theo nghĩa rộng, kinh doanh khách sạn không chỉ bao gồm dịch vụ lưu trú mà còn bao gồm dịch vụ ăn uống và các dịch vụ bổ sung như giải trí, hội nghị, chăm sóc sức khỏe,... nhằm đáp ứng một cách toàn diện nhu cầu của khách.

Có thể thấy rằng, xu hướng hiện nay là tiếp cận khái niệm kinh doanh khách sạn theo nghĩa rộng, bởi lẽ hoạt động này ngày càng mang tính tổng hợp cao, gắn liền với nhiều lĩnh vực khác nhau của nền kinh tế. Đồng thời, quá trình cung cấp và tiêu dùng dịch vụ diễn ra đồng thời, đòi hỏi chất lượng phục vụ ngày càng được nâng cao nhằm thỏa mãn khách hàng và tăng cường năng lực cạnh tranh. Tóm lại, kinh doanh khách sạn là một lĩnh vực kinh doanh dịch vụ tổng hợp, được hiểu chủ yếu theo nghĩa rộng, bao gồm cung cấp dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung, nhằm đáp ứng đầy đủ nhu cầu của khách hàng và hướng tới mục tiêu sinh lời.

1.1.2 Đặc điểm kinh doanh khách sạn

Trong lĩnh vực Du lịch hiện đại, kinh doanh khách sạn được xem là một bộ phận quan trọng của ngành Dịch vụ, giữ vai trò cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và nhiều tiện ích hỗ trợ cho khách hàng. Khác với các ngành sản xuất vật chất, hoạt động kinh doanh khách sạn mang những đặc điểm riêng biệt, vừa phản ánh bản chất của sản phẩm dịch vụ, vừa chịu ảnh hưởng trực tiếp từ nhu cầu và hành vi tiêu dùng của du khách.

Đầu tiên, sản phẩm của khách sạn mang tính vô hình, bởi phần lớn giá trị mà khách hàng nhận được không phải là hàng hóa hữu hình mà là trải nghiệm dịch vụ

trong suốt quá trình lưu trú. Khách hàng không thể kiểm tra hay đánh giá trước khi sử dụng mà chỉ có thể cảm nhận thông qua quá trình tiêu dùng thực tế. Chính vì vậy, yếu tố cảm nhận và sự hài lòng đóng vai trò then chốt trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ khách sạn. Theo quan điểm của Tổ chức Du lịch Thế giới, dịch vụ du lịch nói chung và dịch vụ khách sạn nói riêng luôn gắn liền với trải nghiệm cá nhân của khách hàng, khó có thể đo lường một cách tuyệt đối như các sản phẩm vật chất.

Bên cạnh đó, kinh doanh khách sạn còn thể hiện tính không thể lưu trữ của sản phẩm. Công suất phòng trong một khoảng thời gian nhất định nếu không được tiêu thụ sẽ không thể “tích trữ” để bán vào thời điểm khác, dẫn đến sự hao hụt doanh thu không thể bù đắp. Đặc điểm này buộc các nhà quản trị phải xây dựng chiến lược giá linh hoạt, cách thức quảng bá, kỹ thuật bán hàng phù hợp mới có thể đạt công suất sử dụng cao, giảm tổn thất, nâng cao hiệu quả kinh doanh. Vì vậy, việc cân đối trọng quan hệ cung - cầu các dịch vụ du lịch vào các thời điểm khác nhau trong ngày, trong tuần, trong tháng hoặc trong năm, là hết sức quan trọng đối với các nhà quản lý doanh nghiệp du lịch.

Một đặc trưng quan trọng khác là tính không đồng nhất của chất lượng dịch vụ. Trong những thời gian, bối cảnh khác nhau, sự cảm nhận của họ cũng khác nhau; những khách du lịch khác nhau cũng có những cảm nhận khác nhau về cùng một sản phẩm. Do quá trình cung cấp dịch vụ có sự tham gia trực tiếp của con người, nên chất lượng phục vụ phụ thuộc nhiều vào trình độ chuyên môn, thái độ của nhân viên cũng như trạng thái tâm lý của khách hàng tại thời điểm sử dụng dịch vụ. Một dịch vụ sẽ có giá trị cao khi thỏa mãn nhu cầu riêng biệt của khách du lịch. Sự thỏa mãn của khách du lịch phụ thuộc rất lớn vào tâm lý của họ. Những người cung ứng dịch vụ cần biết cách phán đoán tâm lý của khách du lịch để cung cấp dịch vụ phù hợp với mong đợi của khách. Đây là kỹ năng có tính chất quyết định trong việc cung ứng sự tuyệt vời của dịch vụ. Điều này khiến cho cùng một loại hình dịch vụ nhưng trải nghiệm của mỗi khách hàng có thể khác nhau. Theo nghiên cứu của Peter Jones, tính không đồng nhất là thách thức lớn đối với ngành khách sạn trong việc xây dựng tiêu chuẩn chất lượng ổn định và đồng nhất.

Ngoài ra, hoạt động kinh doanh khách sạn có sự tham gia trực tiếp của khách hàng trong quá trình tạo ra và tiêu dùng dịch vụ. Khách hàng không chỉ là đối tượng thụ hưởng mà còn góp phần định hình chất lượng dịch vụ thông qua hành vi, phản

hội và mức độ tương tác với nhân viên. Điều này làm tăng tính cá nhân hóa của sản phẩm, đồng thời đặt ra yêu cầu cao đối với kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống của đội ngũ nhân viên.

Không những vậy, trong kinh doanh khách sạn, quá trình sản xuất và tiêu dùng dịch vụ sẽ diễn ra đồng thời, không tách rời nhau như trong các ngành sản xuất vật chất. Dịch vụ được cung cấp đến đâu thì khách hàng sử dụng ngay đến đó, không có giai đoạn lưu kho hay kiểm tra trước khi tiêu dùng. Đặc điểm này phản ánh bản chất của hoạt động thuộc lĩnh vực Dịch vụ trong ngành Du lịch. Do sản xuất và tiêu dùng diễn ra cùng lúc, chất lượng dịch vụ sẽ phụ thuộc trực tiếp vào quá trình phục vụ tại thời điểm cung ứng, đặc biệt là yếu tố con người. Mọi sai sót nếu xảy ra sẽ được khách hàng cảm nhận ngay và khó khắc phục hoàn toàn. Theo Tổ chức Du lịch Thế giới, đây là một trong những đặc trưng cơ bản của dịch vụ du lịch, đòi hỏi doanh nghiệp phải chú trọng kiểm soát chất lượng trong suốt quá trình phục vụ.

Bên cạnh những đặc điểm trên, tính thời vụ cũng là một yếu tố nổi bật ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh khách sạn. Nhu cầu lưu trú của khách hàng thường biến động theo mùa, phụ thuộc vào điều kiện thời tiết, các kỳ nghỉ lễ và xu hướng du lịch. Sự biến động này dẫn đến tình trạng mất cân đối giữa cung và cầu, gây khó khăn trong việc duy trì doanh thu ổn định quanh năm.

Cuối cùng, kinh doanh khách sạn là lĩnh vực đòi hỏi nguồn vốn đầu tư lớn và sử dụng nhiều lao động trực tiếp. Chi phí xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị và duy trì hoạt động tương đối cao, trong khi chất lượng dịch vụ lại phụ thuộc đáng kể vào yếu tố con người. Theo Michael Olsen, nguồn nhân lực chính là yếu tố cốt lõi quyết định sự thành công của doanh nghiệp khách sạn, bởi họ là người trực tiếp tạo ra và truyền tải giá trị dịch vụ đến khách hàng.

Nhìn chung lại, kinh doanh khách sạn mang những đặc điểm riêng biệt như tính vô hình, không thể lưu trữ, không đồng nhất, phụ thuộc vào tài nguyên du lịch và tính thời vụ cao. Việc nhận thức rõ các đặc điểm này không chỉ giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu quả quản lý mà còn là cơ sở quan trọng để xây dựng chiến lược phát triển bền vững trong bối cảnh ngành du lịch ngày càng cạnh tranh.

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

Kinh doanh khách sạn không chỉ là một hoạt động dịch vụ đơn thuần mà còn giữ vai trò quan trọng trong sự phát triển chung của ngành du lịch và nền kinh tế – xã

hội. Với tính chất tổng hợp và khả năng liên kết cao, hoạt động này mang lại nhiều ý nghĩa thiết thực trên cả phương diện kinh tế và xã hội.

Ý nghĩa kinh tế: Trước hết, kinh doanh khách sạn là một trong những hoạt động chủ yếu của ngành du lịch, đồng thời có mối quan hệ tác động qua lại chặt chẽ với sự phát triển của ngành này. Sự phát triển của kinh doanh khách sạn không chỉ chịu ảnh hưởng từ du lịch mà còn góp phần thúc đẩy ngành du lịch và nền kinh tế quốc dân phát triển.

Thông qua việc cung cấp dịch vụ lưu trú và ăn uống tại các điểm du lịch, kinh doanh khách sạn góp phần thúc đẩy tiêu dùng của du khách, từ đó tạo ra sự phân phối lại thu nhập giữa các vùng, miền và giữa các quốc gia. Một phần thu nhập của người dân từ nhiều nơi được chuyển dịch đến các trung tâm du lịch thông qua hoạt động chi tiêu, góp phần làm gia tăng GDP và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

Bên cạnh đó, sự phát triển của kinh doanh khách sạn còn góp phần thu hút nguồn vốn đầu tư trong và ngoài nước, đồng thời huy động hiệu quả nguồn vốn nhàn rỗi trong dân cư. Đây là lĩnh vực có khả năng sinh lời tương đối cao, do đó ngày càng hấp dẫn các nhà đầu tư, qua đó góp phần mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Không chỉ dừng lại ở đó, kinh doanh khách sạn còn có mối liên hệ mật thiết với nhiều ngành kinh tế khác như công nghiệp, nông nghiệp, vận tải, tài chính – ngân hàng, bưu chính viễn thông,... Các khách sạn đóng vai trò là “bạn hàng lớn”, tiêu thụ khối lượng đáng kể sản phẩm và dịch vụ của các ngành này, từ đó thúc đẩy sự phát triển đồng bộ của nền kinh tế.

Đặc biệt, do đặc thù sử dụng nhiều lao động trực tiếp, kinh doanh khách sạn góp phần tạo ra nhiều việc làm cho xã hội, đồng thời kéo theo sự gia tăng việc làm gián tiếp trong các ngành liên quan. Điều này càng khẳng định vai trò và ý nghĩa kinh tế to lớn của hoạt động kinh doanh khách sạn trong bối cảnh hiện nay.

Ý nghĩa xã hội: Bên cạnh ý nghĩa kinh tế, kinh doanh khách sạn còn mang lại nhiều giá trị xã hội sâu sắc. Hoạt động này góp phần đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi, thư giãn và phục hồi sức lao động của con người trong quá trình du lịch. Qua đó, nâng cao chất lượng cuộc sống cả về thể chất lẫn tinh thần cho người dân.

Đồng thời, thông qua việc phục vụ nhu cầu tham quan, nghỉ dưỡng, kinh doanh khách sạn còn góp phần nâng cao đời sống văn hóa, tinh thần, khuyến khích con

người tìm hiểu các giá trị văn hóa, lịch sử của địa phương và đất nước. Điều này không chỉ góp phần bảo tồn và phát huy bản sắc văn hóa dân tộc mà còn tăng cường lòng yêu nước và niềm tự hào dân tộc.

Hơn nữa, kinh doanh khách sạn còn tạo điều kiện thuận lợi cho sự giao lưu, gặp gỡ giữa con người từ nhiều vùng miền và quốc gia khác nhau. Các khách sạn, đặc biệt là khách sạn lớn, thường là nơi tổ chức các hội nghị, hội thảo, sự kiện văn hóa, chính trị, kinh tế quan trọng. Qua đó, góp phần tăng cường mối quan hệ hợp tác, hữu nghị và hiểu biết lẫn nhau giữa các quốc gia và dân tộc.

Ngoài ra, các hoạt động văn hóa, nghệ thuật, triển lãm,... được tổ chức tại khách sạn cũng góp phần làm phong phú đời sống tinh thần xã hội và thúc đẩy giao lưu văn hóa quốc tế.

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 ngành du lịch, giữ vai trò đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi và lưu lại tạm thời của khách du lịch trong suốt hành trình. Theo Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO), dịch vụ lưu trú được hiểu là việc cung cấp nơi ở ngắn hạn cho khách du lịch, kèm theo các tiện ích và dịch vụ bổ sung nhằm đảm bảo sự thoải mái và thuận tiện trong quá trình lưu trú.

Ở góc độ nghiên cứu trong lĩnh vực khách sạn, theo World Tourism Organization (1998), dịch vụ lưu trú không chỉ dừng lại ở việc cho thuê phòng mà còn bao gồm toàn bộ các hoạt động phục vụ đi kèm như lễ tân, buồng phòng, an ninh và các dịch vụ bổ trợ khác. Điều này cho thấy dịch vụ lưu trú mang tính tổng hợp, kết hợp giữa yếu tố vật chất và yếu tố con người trong quá trình phục vụ khách hàng.

Ngoài ra, theo Tổng cục Du lịch Việt Nam, dịch vụ lưu trú được xác định là hoạt động kinh doanh cung cấp cơ sở lưu trú và các dịch vụ liên quan nhằm phục vụ nhu cầu nghỉ ngơi, sinh hoạt của khách du lịch trong một khoảng thời gian nhất định. Định nghĩa này nhấn mạnh tính kinh doanh và vai trò của dịch vụ lưu trú trong hệ thống sản phẩm du lịch.

Từ các quan điểm trên, có thể hiểu một cách khái quát rằng, dịch vụ lưu trú là hoạt động cung cấp nơi ở tạm thời kết hợp với các dịch vụ phục vụ đi kèm, nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi và nâng cao trải nghiệm của khách trong quá trình du lịch.

1.2.2 Đặc điểm dịch vụ lưu trú

Dịch vụ lưu trú mang những đặc trưng cơ bản của dịch vụ nói chung, đồng thời có những đặc điểm riêng gắn với ngành khách sạn. Trước hết, dịch vụ lưu trú mang tính vô hình, khách hàng không thể kiểm tra chất lượng trước khi sử dụng mà chỉ có thể cảm nhận thông qua trải nghiệm thực tế.

Bên cạnh đó, dịch vụ lưu trú có tính không thể tách rời giữa sản xuất và tiêu dùng. Quá trình cung cấp dịch vụ và quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ diễn ra đồng thời, đòi hỏi sự tương tác trực tiếp giữa nhân viên và khách hàng. Điều này khiến yếu tố con người trở thành nhân tố quan trọng quyết định chất lượng dịch vụ.

Ngoài ra, dịch vụ lưu trú mang tính không đồng nhất. Chất lượng phục vụ có thể thay đổi tùy thuộc vào thời điểm, đối tượng khách hàng cũng như trình độ và thái độ của nhân viên phục vụ. Chính vì vậy, việc tiêu chuẩn hóa quy trình phục vụ là yêu cầu cần thiết trong hoạt động kinh doanh lưu trú.

Một đặc điểm đáng chú ý khác là tính không thể lưu trữ. Phòng lưu trú nếu không được bán trong một thời điểm nhất định sẽ không thể “tồn kho” để bán lại vào thời điểm khác, dẫn đến áp lực trong việc tối ưu công suất phòng.

Cuối cùng, dịch vụ lưu trú mang tính tổng hợp cao, bao gồm nhiều dịch vụ bổ sung như ăn uống, giải trí, chăm sóc khách hàng... tạo thành một hệ thống sản phẩm hoàn chỉnh nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách lưu trú.

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

Dịch vụ lưu trú giữ vị trí quan trọng trong hệ thống sản phẩm du lịch, không chỉ đáp ứng nhu cầu thiết yếu của khách mà còn góp phần thúc đẩy sự phát triển của ngành du lịch và nền kinh tế nói chung.

Trước hết, dịch vụ lưu trú đóng vai trò đáp ứng nhu cầu cơ bản của khách du lịch. Trong quá trình di chuyển và tham quan, nhu cầu về nơi ở, nghỉ ngơi là điều tất yếu. Việc cung cấp chỗ ở an toàn, tiện nghi và phù hợp giúp đảm bảo sức khỏe, tái tạo năng lượng cho khách, từ đó nâng cao chất lượng chuyến đi (Nguyễn Văn Mạnh & Hoàng Thị Lan Hương, 2008).

Bên cạnh đó, dịch vụ lưu trú góp phần nâng cao giá trị và sức hấp dẫn của điểm đến du lịch. Một hệ thống cơ sở lưu trú đa dạng, chất lượng cao sẽ tạo ấn tượng tốt, kéo dài thời gian lưu trú và gia tăng mức chi tiêu của khách. Đây cũng là yếu tố

quan trọng ảnh hưởng đến khả năng cạnh tranh của điểm đến trên thị trường du lịch (Kotler & Keller, 2016).

Ngoài ra, dịch vụ lưu trú có vai trò thúc đẩy phát triển kinh tế và tạo việc làm. Hoạt động kinh doanh lưu trú tạo ra nguồn thu đáng kể cho doanh nghiệp và ngân sách nhà nước, đồng thời tạo ra nhiều cơ hội việc làm cho lao động địa phương trong các bộ phận như lễ tân, buồng phòng, quản lý và dịch vụ hỗ trợ (Lovelock & Wirtz, 2011).

Một vai trò quan trọng khác là thúc đẩy sự phát triển của các ngành dịch vụ liên quan. Dịch vụ lưu trú có mối liên hệ chặt chẽ với các ngành như vận chuyển, ăn uống, vui chơi giải trí và thương mại. Sự phát triển của lưu trú sẽ kéo theo sự phát triển đồng bộ của các ngành này, tạo nên chuỗi giá trị du lịch hoàn chỉnh.

Cuối cùng, dịch vụ lưu trú còn góp phần quảng bá hình ảnh và văn hóa địa phương. Thông qua phong cách thiết kế, cách bài trí, ẩm thực và thái độ phục vụ, cơ sở lưu trú có thể truyền tải những nét đặc trưng văn hóa đến du khách, từ đó nâng cao hình ảnh điểm đến trong mắt khách quốc tế.

1.3. Tổng quan về chất lượng dịch vụ lưu trú

1.3.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ lưu trú

Chất lượng dịch vụ lưu trú là một phạm trù quan trọng trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn, phản ánh mức độ đáp ứng của dịch vụ đối với nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng trong quá trình lưu trú.

Theo Philip Kotler và Kevin Lane Keller (2016), chất lượng dịch vụ được hiểu là khả năng của dịch vụ trong việc thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Kế thừa quan điểm này, chất lượng dịch vụ lưu trú có thể được xem là mức độ mà các yếu tố như cơ sở vật chất, tiện nghi phòng ở, thái độ phục vụ và các dịch vụ hỗ trợ đáp ứng được kỳ vọng của khách trong suốt thời gian lưu trú.

Bên cạnh đó, theo Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman và Leonard L. Berry (1988), chất lượng dịch vụ được đánh giá thông qua khoảng cách giữa kỳ vọng của khách hàng trước khi sử dụng và cảm nhận thực tế sau khi trải nghiệm. Áp dụng trong lĩnh vực lưu trú, điều này cho thấy chất lượng dịch vụ không chỉ phụ thuộc vào những gì doanh nghiệp cung cấp mà còn phụ thuộc vào cảm nhận chủ quan của khách hàng.

Như vậy, có thể khái quát rằng: chất lượng dịch vụ lưu trú là mức độ thỏa mãn của khách hàng đối với các dịch vụ lưu trú, được xác định thông qua sự so sánh giữa kỳ vọng trước khi sử dụng và cảm nhận thực tế trong và sau quá trình lưu trú.

1.3.2 Đặc điểm 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 cách tiếp cận của các học giả quốc tế như Philip Kotler (2016), Christopher Lovelock & Jochen Wirtz (2011), cũng như Valarie A. Zeithaml và cộng sự (1988), các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú có thể được phân tích như theo các yếu tố:

Đầu tiên là yếu tố hữu hình có ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận ban đầu của khách hàng. Theo quan điểm của Philip Kotler (2016), các yếu tố như cơ sở vật chất, trang thiết bị, không gian và hình ảnh bên ngoài của doanh nghiệp là cơ sở để khách hàng hình thành đánh giá ban đầu về chất lượng dịch vụ. Trong lĩnh vực lưu trú, điều này thể hiện qua phòng ở, tiện nghi và cảnh quan của khách sạn.

Bên cạnh đó, yếu tố con người đóng vai trò quyết định đến chất lượng dịch vụ. Theo Christopher Lovelock & Jochen Wirtz (2011), nhân viên là người trực tiếp tạo ra dịch vụ, do đó trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và thái độ phục vụ sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng.

Ngoài ra, quy trình cung ứng dịch vụ là yếu tố quan trọng quyết định tính nhất quán và hiệu quả của dịch vụ. Một quy trình phục vụ rõ ràng, khoa học sẽ giúp giảm thiểu sai sót, nâng cao tốc độ phục vụ và đảm bảo chất lượng dịch vụ được duy trì ổn định trong toàn bộ quá trình khách lưu trú.

Một yếu tố khác là khách hàng, chất lượng dịch vụ được đánh giá dựa trên sự so sánh giữa kỳ vọng và cảm nhận của khách hàng. Do đó, sự khác biệt về nhu cầu, văn hóa, thói quen và mức kỳ vọng của từng nhóm khách sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến cách họ đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú.

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

1.4.1 Cơ sở vật chất và không gian lưu trú

Cơ sở vật chất và không gian lưu trú là một trong những yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn. Đây không chỉ là điều kiện phục vụ nhu cầu nghỉ ngơi cơ bản của khách mà còn góp phần tạo nên cảm nhận, sự hài lòng và đánh giá của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ tổng thể. Theo giáo trình “Quản trị kinh doanh khách sạn” của Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2013), cơ sở vật chất kỹ thuật trong khách sạn được xem là nền tảng vật chất để tổ chức và cung ứng dịch vụ, đồng thời phản ánh mức độ tiện nghi, hiện đại và khả năng đáp ứng nhu cầu của khách lưu trú. Khi hệ thống cơ sở vật chất được đầu tư đầy đủ, đồng bộ và hiện đại sẽ giúp khách hàng cảm thấy thoải mái, thuận tiện trong suốt quá trình lưu trú, từ đó nâng cao mức độ hài lòng đối với dịch vụ.

Bên cạnh đó, không gian lưu trú cũng là yếu tố có tác động lớn đến trải nghiệm của khách hàng. Không gian phòng nghỉ cần đảm bảo sự sạch sẽ, thông thoáng, yên tĩnh và có tính thẩm mỹ nhằm tạo cảm giác thư giãn cho khách sau thời gian học tập, làm việc hoặc du lịch. Theo Medlik và Ingram (2002) trong giáo trình “The Business of Hotels”, chất lượng không gian lưu trú được đánh giá thông qua các yếu tố như diện tích phòng, cách bài trí nội thất, ánh sáng, màu sắc, mức độ vệ sinh và sự tiện

nghi trong sử dụng. Những yếu tố này góp phần tạo nên ấn tượng ban đầu cũng như cảm nhận thực tế của khách hàng trong quá trình trải nghiệm dịch vụ lưu trú.

Ngoài ra, cơ sở vật chất và không gian lưu trú còn thể hiện hình ảnh, đẳng cấp và phong cách riêng của khách sạn. Một khách sạn có thiết kế hài hòa, trang thiết bị hiện đại cùng không gian lưu trú tiện nghi sẽ tạo lợi thế cạnh tranh và nâng cao khả năng thu hút khách hàng. Ngược lại, nếu cơ sở vật chất xuống cấp, trang thiết bị hư hỏng hoặc không gian lưu trú chật hẹp, thiếu vệ sinh sẽ làm giảm chất lượng cảm nhận của khách, ảnh hưởng tiêu cực đến uy tín và khả năng quay lại sử dụng dịch vụ. Theo giáo trình “Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch” của Phạm Xuân Hậu (2011), cơ sở vật chất kỹ thuật là yếu tố hữu hình giúp khách hàng đánh giá chất lượng dịch vụ trước và trong quá trình tiêu dùng dịch vụ, bởi dịch vụ khách sạn mang tính vô hình nên khách hàng thường dựa vào các yếu tố hữu hình để hình thành nhận định ban đầu.

Như vậy, có thể thấy rằng cơ sở vật chất và không gian lưu trú giữ vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn. Việc đầu tư, bảo trì và cải thiện không gian lưu trú không chỉ giúp đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng mà còn góp phần nâng cao hình ảnh thương hiệu, tăng khả năng cạnh tranh và hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

1.4.2 Nhân viên phục vụ

Theo giáo trình Tổ chức kinh doanh khách sạn của Ths. Trịnh Xuân Dũng (2003), trong kinh doanh khách sạn, đội ngũ nhân viên là yếu tố quan trọng quyết định trực tiếp đến chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng. Do đặc điểm của dịch vụ khách sạn mang tính vô hình và được tạo ra thông qua quá trình tiếp xúc trực tiếp giữa nhân viên với khách hàng nên trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ, thái độ phục vụ và phong cách giao tiếp của nhân viên có ảnh hưởng lớn đến cảm nhận của khách trong quá trình lưu trú.

Trong hoạt động kinh doanh lưu trú, đội ngũ nhân viên bao gồm nhân viên lễ tân, buồng phòng, nhà hàng và các bộ phận dịch vụ khác. Nhân viên không chỉ thực hiện nhiệm vụ phục vụ khách mà còn đại diện cho hình ảnh và chất lượng dịch vụ của khách sạn. Một đội ngũ nhân viên có chuyên môn tốt, tác phong chuyên nghiệp, giao tiếp lịch sự và thái độ phục vụ tận tình sẽ góp phần tạo sự hài lòng, thoải mái và tin tưởng cho khách hàng.

Tuy nhiên, tinh thần trách nhiệm, khả năng xử lý tình huống và sự phối hợp giữa các bộ phận cũng ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả phục vụ khách lưu trú. Nếu nhân viên thiếu kỹ năng nghiệp vụ hoặc có thái độ phục vụ không tốt sẽ làm giảm chất lượng dịch vụ và ảnh hưởng đến uy tín của khách sạn. Vì vậy, khách sạn cần chú trọng công tác tuyển dụng, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và khả năng cạnh tranh trên thị trường.

1.4.3 Sự phối hợp giữa các bộ phận

- Bộ phận Buồng với bộ phận Lễ tân

Bộ phận Lễ tân và bộ phận Buồng là hai bộ phận trực tiếp phục vụ khách lưu trú nên luôn có mối quan hệ phối hợp chặt chẽ trong hoạt động khách sạn. Hai bộ phận thường xuyên trao đổi thông tin về tình trạng buồng nhằm đảm bảo phòng sạch sẵn sàng phục vụ khách và hỗ trợ hoạt động kinh doanh phòng hiệu quả.

Bên cạnh đó, bộ phận Lễ tân cung cấp các dự báo công suất buồng để bộ phận Buồng chủ động bố trí nhân sự và phân công công việc phù hợp. Ngoài ra, hai bộ phận còn phối hợp trong việc xử lý các yêu cầu của khách, cập nhật tình trạng lưu trú, dịch vụ phát sinh, tài sản thất lạc và các tình huống bất thường nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ và nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

- Bộ phận Buồng với bộ phận Nhà hàng

Ngoài việc phối hợp trong lau dọn, bộ phận Buồng còn giúp đỡ bộ phận Nhà hàng trong quản lý đồ dùng phục vụ và các loại khăn như khăn trải bàn, khăn ăn... Hai bên phải thường xuyên liên lạc để đảm bảo luôn có đủ các loại đồ vải phục vụ cho hoạt động hàng ngày của khách sạn và đặc biệt là các sự kiện hay bữa tiệc lớn. Bên cạnh đó, việc phối hợp giữa bộ phận Buồng với bộ phận Nhà hàng còn được thể hiện qua các công việc như: Liên hệ báo yêu cầu phục vụ ăn tại phòng cho khách; thông báo bộ phận nhà hàng lên thu dọn khay đĩa phục vụ ăn tại phòng và phối hợp trong việc đảm bảo đầy đủ cơ sở dự trữ và luân chuyển hàng hoá minibar.

- Bộ phận Buồng và bộ phận Kỹ thuật

Bộ phận Buồng có vai trò rất lớn đối với việc hỗ trợ bộ phận Kỹ thuật trong công tác kiểm tra, bảo dưỡng và sửa chữa trang thiết bị của khách sạn. Trong quá trình vệ sinh buồng và khu vực công cộng, nhân viên bộ phận Buồng có trách nhiệm quan sát, phát hiện các hỏng hóc và thông báo kịp thời cho bộ phận Kỹ thuật để xử lý, góp phần hạn chế sự cố lớn và nâng cao tuổi thọ trang thiết bị.

Ngoài ra, hai bộ phận còn thường xuyên phối hợp trong công tác bảo dưỡng, sửa chữa và vệ sinh định kỳ tại các khu vực trong khách sạn nhằm đảm bảo cơ sở vật chất luôn hoạt động hiệu quả và phục vụ khách hàng tốt nhất.

- Bộ phận Buồng và bộ phận An ninh

Với đặc thù công việc của mình bộ phận Buồng có vai trò hỗ trợ bộ phận An ninh trong việc phát hiện các nguy cơ mất an toàn và an ninh trong khách sạn thông qua việc quan sát, báo cáo các đối tượng hoặc đồ vật khả nghi, cũng như các trường hợp mất mát tài sản của khách và khách sạn.

Bên cạnh đó, bộ phận Buồng cần thực hiện tốt công tác quản lý chìa khóa, đảm bảo các cửa được đóng an toàn sau khi vệ sinh. Ngoài ra, bộ phận Buồng còn phối hợp với bộ phận An ninh trong các hoạt động diễn tập phòng cháy chữa cháy nhằm đảm bảo an toàn cho khách và khách sạn.

- Bộ phận Buồng và bộ phận Kế toán

Bộ phận Buồng thường xuyên phối hợp với bộ phận Kế toán trong việc lập dự trù mua sắm, quản lý ngân sách và đảm bảo kinh phí cho hoạt động mua nguyên vật liệu, trang thiết bị phục vụ công việc. Ngoài ra, bộ phận Buồng còn báo cáo doanh thu từ các dịch vụ như giặt là, minibar để phục vụ công tác kế toán và thanh toán.

- Bộ phận Buồng với bộ phận Nhân sự

Với đặc thù công việc bộ phận Buồng cần sử dụng số lượng nhân viên nhiều, nhất là trong các mùa cao điểm. Vì vậy, bộ phận Buồng phải phối hợp chặt chẽ với bộ phận Nhân sự trong các hoạt động tuyển dụng, đào tạo, sắp xếp lịch làm việc, tính lương và đánh giá nhân viên nhằm đảm bảo hiệu quả hoạt động.

- Bộ phận Buồng với bộ phận Kinh doanh

Bộ phận Buồng hỗ trợ bộ phận Kinh doanh bằng việc duy trì không gian khách sạn sạch sẽ, gọn gàng, đặc biệt trong các đợt tham quan giới thiệu khách sạn với khách hàng và đối tác. Đồng thời, bộ phận Buồng còn cung cấp thông tin về đặc điểm và ảnh hưởng của các nhóm khách đến hoạt động lưu trú để hỗ trợ công tác kinh doanh hiệu quả hơn.

1.4.4 Quy trình nghiệp vụ và tiêu chuẩn dịch vụ

Theo giáo trình Nghiệp vụ phục vụ khách sạn của Ths. Hoàng Thị Lan Hương (2011), quy trình nghiệp vụ và tiêu chuẩn dịch vụ là những yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ trong khách sạn. Quy trình nghiệp vụ là trình

tự các bước công việc được xây dựng nhằm đảm bảo quá trình phục vụ khách diễn ra thống nhất, khoa học và hiệu quả. Việc xây dựng quy trình phục vụ rõ ràng giúp nhân viên thực hiện công việc đúng quy định, hạn chế sai sót và nâng cao hiệu quả phục vụ khách hàng.

Trong hoạt động kinh doanh lưu trú, quy trình nghiệp vụ được áp dụng tại các bộ phận như lễ tân, buồng phòng, nhà hàng và các dịch vụ bổ sung. Mỗi bộ phận đều có những tiêu chuẩn phục vụ riêng về tác phong làm việc, thái độ giao tiếp, thời gian phục vụ và khả năng xử lý tình huống nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Việc tuân thủ đúng quy trình nghiệp vụ và tiêu chuẩn dịch vụ giúp đảm bảo tính đồng bộ trong quá trình phục vụ, nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo sự hài lòng cho khách lưu trú.

Bên cạnh đó, khách sạn cần thường xuyên kiểm tra, giám sát và cải thiện quy trình phục vụ nhằm phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường. Một quy trình phục vụ chuyên nghiệp cùng tiêu chuẩn dịch vụ rõ ràng sẽ góp phần xây dựng hình ảnh uy tín và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn.

1.4.5 Công tác quản lý và văn hóa doanh nghiệp

Theo Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn của Ths. Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2013), Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân. Công tác quản lý là quá trình tác động có tổ chức, có định hướng và liên tục của nhà quản trị đến toàn bộ hoạt động kinh doanh trong khách sạn nhằm đạt được mục tiêu đã đề ra. Trong lĩnh vực lưu trú, công tác quản lý giữ vai trò đặc biệt quan trọng, quyết định đến chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn. Nội dung quản lý bao gồm việc lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, điều hành và kiểm tra các hoạt động của từng bộ phận như lễ tân, buồng phòng, nhà hàng và các dịch vụ bổ sung. Đồng thời, công tác quản lý còn liên quan đến việc quản lý nguồn nhân lực, cơ sở vật chất kỹ thuật, tài chính, chi phí hoạt động và kiểm soát chất lượng dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

Bên cạnh công tác quản lý, văn hóa doanh nghiệp cũng là yếu tố quan trọng góp phần tạo nên sự phát triển bền vững của khách sạn. Văn hóa doanh nghiệp trong ngành lưu trú được thể hiện thông qua phong cách phục vụ, chuẩn mực giao tiếp, thái

độ ứng xử với khách hàng, tác phong làm việc và tinh thần trách nhiệm của nhân viên. Ngoài ra, sự phối hợp giữa các bộ phận, ý thức tuân thủ nội quy và tinh thần đoàn kết trong môi trường làm việc cũng là những yếu tố phản ánh văn hóa doanh nghiệp của khách sạn. Việc xây dựng văn hóa doanh nghiệp chuyên nghiệp không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên mà còn giúp nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo sự hài lòng cho khách lưu trú và xây dựng hình ảnh, uy tín của khách sạn trong mắt khách hàng.

1.5 Thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú

Thang đo chất lượng dịch vụ có thể được tiếp cận từ mô hình SERVQUAL, dựa trên 5 tiêu chí cơ bản để đánh giá chất lượng dịch vụ. Đây là một công cụ hữu hiệu để đo lường các khía cạnh khác nhau của chất lượng dịch vụ từ góc nhìn của khách hàng. SERVQUAL là thang đo được sử dụng rộng rãi trong đánh giá chất lượng dịch vụ nhưng thang đo này được phát triển như một công cụ chung cho nhiều ngành dịch vụ, do đó nó có thể không nắm bắt được một số khía cạnh đặc thù và quan trọng của dịch vụ du lịch. Ngoài ra, SERVQUAL cũng có thể bỏ qua một số yếu tố quan trọng khác ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng. Do đó, thang đo dịch vụ du lịch có thể được xây dựng dựa trên các yếu tố cấu thành dịch vụ cụ thể (nhân viên, cơ sở vật chất, quy trình...). Cách tiếp cận này cho phép đánh giá chi tiết và toàn diện hơn về từng thành phần trong dịch vụ, giúp xác định rõ ràng các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng và từ đó cải thiện chất lượng dịch vụ một cách hiệu quả hơn.

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: (Giáo trình Quản trị chất lượng dịch vụ, ThS. Lê Thái Phương, 2024).

(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.

(Nguồn: *Giáo trình Quản Trị Chất Lượng Dịch Vụ*. ThS. Lê Thái Phụng, 2024)

Tiểu kết Chương 1

Chương 1 đã tập trung hệ thống hóa cơ sở lý luận liên quan đến hoạt động kinh doanh khách sạn và chất lượng dịch vụ lưu trú trong doanh nghiệp khách sạn. Thông qua việc tổng hợp các quan điểm nghiên cứu của các học giả trong và ngoài nước cùng các quy định pháp lý hiện hành, đề tài đã làm rõ các khái niệm về khách sạn, kinh doanh khách sạn, dịch vụ lưu trú và chất lượng dịch vụ lưu trú. Đồng thời, chương cũng phân tích những đặc điểm cơ bản của hoạt động kinh doanh khách sạn và dịch vụ lưu trú như tính vô hình, tính không thể lưu trữ, tính không đồng nhất và sự tham gia trực tiếp của khách hàng trong quá trình cung ứng dịch vụ. Đây là những đặc điểm mang tính đặc thù, tạo nên sự khác biệt của lĩnh vực kinh doanh khách sạn so với các ngành sản xuất vật chất khác.

Bên cạnh đó, chương đã làm rõ vai trò và ý nghĩa của kinh doanh khách sạn cũng như dịch vụ lưu trú đối với sự phát triển của ngành du lịch và nền kinh tế – xã hội. Không chỉ góp phần đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi, lưu trú của du khách, hoạt động kinh doanh khách sạn còn thúc đẩy tiêu dùng du lịch, tạo việc làm, thu hút đầu tư và tăng cường giao lưu văn hóa giữa các vùng miền, quốc gia. Qua đó cho thấy chất

lượng dịch vụ lưu trú ngày càng trở thành yếu tố then chốt quyết định khả năng cạnh tranh và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp khách sạn trong bối cảnh thị trường du lịch phát triển mạnh mẽ hiện nay.

Ngoài ra, đề tài cũng đã phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú, bao gồm cơ sở vật chất kỹ thuật, đội ngũ nhân viên, quy trình nghiệp vụ, sự phối hợp giữa các bộ phận và công tác quản lý trong khách sạn. Đây là những nhân tố có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, tác động trực tiếp đến quá trình cung ứng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng. Đồng thời, chương cũng trình bày các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú dựa trên các nhóm yếu tố như chất lượng phòng lưu trú, dịch vụ khách hàng, an ninh – an toàn, dịch vụ tiện ích, vị trí và môi trường xung quanh, cũng như quy trình đặt phòng và thanh toán. Những tiêu chí này là cơ sở quan trọng để tiến hành khảo sát và đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel DaNang Riverside.

Như vậy, toàn bộ nội dung lý luận được trình bày trong chương 1 không chỉ góp phần xây dựng nền tảng khoa học cho đề tài mà còn là cơ sở quan trọng phục vụ cho việc phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside trong chương tiếp theo. Trên cơ sở đó, đề tài sẽ đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và tăng cường năng lực cạnh tranh của khách sạn trong thời gian tới.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI WINK HOTEL DANANG RIVERSIDE

2.1 Tổng quan về Wink Hotel DaNang Riverside

2.1.1 Giới thiệu chung về Wink Hotel DaNang Riverside



(Nguồn: <https://www.kajima.com.vn/projects/WinkDaNangRiverside>)

Hình 2.1 Wink Hotel Danang Riverside

Wink Hotel DaNang Riverside: Lựa Chọn Thông Minh Cho Kỳ Nghỉ Hiện Đại

Wink Hotel Đà Nẵng Riverside là khách sạn 4 sao mang phong cách hiện đại, trẻ trung và năng động, tọa lạc tại trung tâm thành phố Đà Nẵng. Khách sạn hướng đến đối tượng khách hàng trẻ, yêu thích sự tiện lợi, công nghệ và trải nghiệm mới mẻ. Với thiết kế tối giản nhưng tinh tế, Wink Hotel tập trung vào việc cung cấp không gian thoải mái, tiện nghi và dịch vụ chất lượng cao cho khách hàng.

Thông tin liên hệ

- Địa chỉ: 351 Trần Hưng Đạo, An Hải Trung, Sơn Trà, Đà Nẵng
- Điện thoại: 0236 3572 888
- Mailing Address: book@wink-hotels.com.

Vị trí địa lý của khách sạn

Wink Hotel Đà Nẵng Riverside sở hữu vị trí đắc địa bên bờ sông Hàn thơ mộng, ngay trung tâm thành phố, thuận tiện di chuyển đến các điểm tham quan, vui chơi giải trí. Tiết kiệm thời gian và chi phí di chuyển, dễ dàng khám phá thành phố. Wink Hotel nằm gần các trạm xe buýt, taxi, thuận tiện di chuyển. Xung quanh khách sạn có nhiều nhà hàng, quán cà phê, cửa hàng tiện lợi, đáp ứng nhu cầu ăn uống, mua

sắm của khách hàng. Khách sạn nằm gần hai cây cầu nổi tiếng bậc nhất Đà Nẵng cầu Rồng và cầu quay Sông Hàn.

Thời gian mở cửa

- Wink Space & Quầy Check-in: 24/7
- Ăn sáng không giới hạn: 6:30am – 10:30am
- Bếp: 6:30am – 10:00pm
- Quầy bar và cà phê: 24/7
- Grab & Go: 24/7
- Quầy mì ăn liền: 24/7

Quy mô

Khách sạn có quy mô lớn với 357 phòng, bao gồm nhiều loại phòng đa dạng phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

(Nguồn: [Wink Hotel Danang Riverside | Du lịch Việt Nam 2025 - Đánh giá so sánh dịch vụ Du lịch](#))

Bên cạnh kiểu dáng tươi trẻ và màu sắc trong phong cách thiết kế, kết hợp cùng studio quốc tế AW2 - nơi tạo nên những kiến trúc bắt mắt như Four Seasons The Nam Hai và Six Senses Côn Đảo, với tông màu nổi bật lấy cảm hứng từ sự đặc sắc của Việt Nam. Bên trong khách sạn, có thể dễ dàng bắt gặp hình ảnh những “xe đẩy hàng rong”, những chiếc ghế đầu và ghế dài trong các hàng quán vỉa hè cùng lồng chim kiểu cũ. Từng đạt giải khách sạn có Kiến trúc Thiết kế Tốt nhất Việt Nam năm 2021 (do International Travel Awards bình chọn), chính vì thế Wink luôn tự hào với những thiết kế của mình.

Nếu Wink Trần Phú có Wink Space nằm trên tầng 19 thì điểm nhấn lần này sẽ là sân thượng toạ lạc tại “25 tầng mây”. Một rooftop sành điệu với tầm nhìn đặc địa bao trọn thành phố biển, kèm theo là hồ bơi xanh mát tích hợp với Hai bar cho phép bạn vừa đắm mình trong làn nước mát vừa nhâm nhi ly cocktail mang phong vị địa phương. Phía bên cạnh cũng có quầy bar rộng 16m cho phép bạn có thể tổ chức buổi pool party để quẩy hết mình cùng với bạn bè. Thưởng lãm phong cảnh mỹ miều của Đà Nẵng, trên tay là ly cocktail, xung quanh là những tâm hồn đồng điệu, việc của bạn là đến và tận hưởng cảm giác thăng hoa tận “25 tầng mây”.

Với mong muốn tạo nên những điểm nhấn thu hút riêng tại những nơi mà mình đặt chân đến, trở thành một phần trong sự hồi sinh của Đà Nẵng, Wink luôn tỉ mỉ

trong từng kiến trúc, chất lọc trong từng thiết kế. Với điểm đến lần này, Wink Hotel Danang Riverside hứa hẹn sẽ mang đến cho du khách trải nghiệm sống “sành điệu” song hành với việc lưu trữ những giá trị bền vững.

2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển

Sau khi ra mắt cơ sở đầu tiên tại Thành phố Hồ Chí Minh vào năm 2021, Wink Hotels tiếp tục triển khai chiến lược mở rộng tại các thành phố du lịch trọng điểm, trong đó có Đà Nẵng. Wink Hotel Danang Riverside được đầu tư xây dựng và chính thức đi vào hoạt động vào 01/04/2023, đánh dấu bước phát triển quan trọng của thương hiệu tại khu vực miền Trung.



(Nguồn: <https://dddn.1cdn.vn/2023/03/31/diendandoanhnghiep.vn-media-uploaded-352-2023-03-31- cac-lanh-a.o-ct-bng-khai-trng 3.jpg>)

Hình 2.2 Các lãnh đạo cắt băng khai trương Wink Hotel DaNang Riverside

Wink Trần Hưng Đạo nằm trong một khu phức hợp bao gồm khách sạn Wink Hotel Danang Riverside, khu căn hộ dịch vụ có thương hiệu Wink Suites và khu ẩm thực, giải trí. Một khái niệm khác làm nền tảng cho thiết kế và sự vận hành tại Wink là văn hóa shophouse châu Á, nơi tầng dưới là khu thương mại sầm uất và tầng trên là không gian nghỉ ngơi sang trọng. Khu phức hợp này cao 25 tầng, có tiền sảnh chạy dài 60 mét, hướng ra sông Hàn. Khách sạn có 357 phòng bao gồm phòng double, twin, family, đặc biệt bổ sung thêm 2 loại phòng: 2-bed suite và connecting. Với ba tầng retails và chức năng khác, kết hợp cùng quán bar đối tác, quán cà phê, nhà hàng, khu làm việc chung, phòng GYM và phòng giặt ủi. Sảnh Wink Space với chiều dài 60 mét trên tầng 5 cùng một hồ bơi và quầy bar siêu rộng trên tầng thượng.

Bên cạnh kiểu dáng tươi trẻ và màu sắc trong phong cách thiết kế, kết hợp cùng studio quốc tế AW2, nơi tạo nên những kiến trúc bắt mắt như Four Seasons The Nam Hai và Six Senses Côn Đảo, với tông màu nổi bật lấy cảm hứng từ sự đặc sắc của Việt Nam. Bên trong khách sạn, có thể dễ dàng bắt gặp hình ảnh những xe hàng rong, những chiếc ghế đầu và ghế dài trong các nhà hàng địa phương cùng xích lô kiểu cũ. Từng đạt giải khách sạn có Kiến trúc Thiết kế Tốt nhất Việt Nam năm 2021 (do International Travel Awards bình chọn), chính vì thế Wink luôn tự hào với những thiết kế của mình.



(Nguồn <https://ashui.com/wp-content/uploads/2023/04/winkhoteldanang5-768x512.jpg>)

Hình 2.3 Sảnh Wink Space với khung cảnh hướng ra sông Hàn

Với sự ra mắt lần này, Wink Riverside có 35 phòng connecting tích hợp khu vực bếp với không gian rộng rãi cho gia đình hoặc nhóm nhỏ từ 4 người. Thích hợp cho những cuộc tụ tập hay tận hưởng cuộc sống về đêm tại thành phố biển sôi động nhất Việt Nam trong căn phòng với góc nhìn toàn cảnh tuyệt vời ra bờ sông Hàn.

Ngoài ra còn có 70 căn phòng Suite được thiết kế thông minh và tối giản để gia tăng sự tiện ích, với chiếc giường ngủ ấm cúng và khu vực bếp rộng rãi được tích hợp sẵn trong phòng, tạo sự thoải mái tuyệt đối nhằm phục vụ cho lối sống thành thị của khách du lịch kiểu mới. Thích hợp cho những chuyến đi dài ngày của những tinh thần trẻ trung, những ai ưa khám phá, những tư duy dám nghĩ dám làm, những người đang yêu, những trái tim đam mê thử thách, những cá nhân ưa dịch chuyển.

Wink vinh dự và tự hào khi đạt được LEED – chứng chỉ về Định hướng thiết kế về năng lượng và môi trường. Với định hướng phát triển bền vững với những tòa kiến trúc xanh, thân thiện với môi trường, Wink đã và đang không ngừng nỗ lực để bảo tồn chất lượng môi trường sống. Ở Wink không còn đồ dùng bằng nhựa dùng

một lần thay vào đó là nước đóng lon được cung cấp ở mỗi phòng, cộng tác với PLASTIC People để giúp rác thải có một cuộc sống mới, ưu tiên sử dụng vật phẩm tái chế, hạn chế việc in ấn, trang thiết bị tiết kiệm năng lượng...

Wink Hotel Danang Riverside cũng đóng vai trò như một cộng đồng kết nối du khách đến với những điểm đến tuyệt vời nhất của Đà Nẵng, những nơi ăn uống, mua sắm và trải nghiệm thiết yếu. Đặc biệt là sự hợp tác cùng Blush Beach Club với hàng loạt tiện ích như: nhà hàng, spa, hồ bơi, lounge,...cách Wink Riverside 25 phút đi shuttle bus. Bên cạnh đó Wink còn hợp tác với The Montgomerie Links Golf Club, Danang 365 Helicopter Tours,...Du khách có thể liên hệ với Wink's Guides – đội ngũ cá tính, giàu kiến thức địa phương – 24/7 trên Whatsapp/Zalo hoặc gặp trực tiếp tại Wink để có được những sự trợ giúp và lời khuyên về những điểm đến thú vị, đáng nhớ bậc nhất tại thành phố.

Tiếp nối những thành tựu đã đạt được, Wink Hotel Danang Riverside tiếp tục định hướng phát triển theo mô hình khách sạn hiện đại, chú trọng vào trải nghiệm khách hàng và ứng dụng công nghệ trong vận hành. Với nền tảng được hậu thuẫn bởi Indochina Kajima cùng sự liên kết với hệ thống Unscripted by Hyatt của Hyatt Hotels Corporation, khách sạn có điều kiện thuận lợi để tiếp cận các tiêu chuẩn quản lý tiên tiến, đồng thời không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ.

Trong bối cảnh ngành du lịch ngày càng cạnh tranh, việc duy trì và cải thiện chất lượng dịch vụ đóng vai trò then chốt trong chiến lược phát triển bền vững của khách sạn. Do đó, Wink Hotel Danang Riverside không chỉ tập trung hoàn thiện cơ sở vật chất mà còn chú trọng đến việc đào tạo nguồn nhân lực, tối ưu hóa quy trình phục vụ và nâng cao trải nghiệm tổng thể của khách hàng. Những định hướng này góp phần giúp khách sạn từng bước khẳng định vị thế trên thị trường lưu trú, đồng thời phù hợp với xu hướng phát triển chung của ngành khách sạn hiện đại.

2.1.3 Tầm nhìn và sứ mệnh

Wink Hotel Danang Riverside được định hướng phát triển trở thành một trong những khách sạn tiêu biểu trong phân khúc “lifestyle hotel” tại Việt Nam, mang đến trải nghiệm lưu trú hiện đại, linh hoạt và phù hợp với xu hướng toàn cầu. Với mục tiêu xây dựng hình ảnh thương hiệu gắn liền với sự tiện nghi, công nghệ và phong cách sống năng động, khách sạn không ngừng nâng cao vị thế cạnh tranh trên thị trường lưu trú trong nước, đồng thời từng bước hướng đến mở rộng tầm ảnh hưởng

trong khu vực. Định hướng này được củng cố thông qua sự hậu thuẫn của Indochina Kajima và việc tiếp cận các tiêu chuẩn quản lý quốc tế từ Hyatt Hotels Corporation.

Song song với tầm nhìn phát triển, sứ mệnh của khách sạn là cung cấp cho khách hàng những trải nghiệm lưu trú chất lượng cao với chi phí hợp lý, thông qua việc kết hợp hài hòa giữa thiết kế hiện đại, tiện ích thông minh và dịch vụ chuyên nghiệp. Khách sạn chú trọng ứng dụng công nghệ trong vận hành nhằm tối ưu hóa quy trình phục vụ, đảm bảo sự thuận tiện, nhanh chóng và mang tính cá nhân hóa cho từng khách hàng. Đồng thời, khách sạn cũng hướng đến việc đóng góp tích cực vào sự phát triển của ngành du lịch địa phương, xây dựng hình ảnh điểm đến thân thiện, hiện đại và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực dịch vụ.

Để hiện thực hóa tầm nhìn và sứ mệnh đã đề ra, Wink Hotel Danang Riverside xây dựng hệ thống giá trị cốt lõi làm nền tảng cho mọi hoạt động. Trước hết, khách sạn đặt khách hàng làm trung tâm, coi sự hài lòng của khách lưu trú là thước đo quan trọng nhất trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ. Bên cạnh đó, tính hiện đại và ứng dụng công nghệ được xem là yếu tố then chốt, giúp nâng cao hiệu quả vận hành và tạo ra trải nghiệm tiện ích cho khách hàng. Ngoài ra, khách sạn đề cao tính linh hoạt và sáng tạo trong cung cấp dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của thị trường, đồng thời xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp và hợp tác giữa các bộ phận. Cuối cùng, khách sạn hướng đến phát triển bền vững và trách nhiệm xã hội, góp phần nâng cao giá trị thương hiệu cũng như đóng góp tích cực cho cộng đồng và ngành du lịch.

2.1.4 Sản phẩm dịch vụ của khách sạn Wink Hotel DaNang Riverside

A. Dịch vụ lưu trú

1. Wink Lite Queen Cityview

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

2. Wink Lite + Queen Riverside

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

- Tầm nhìn: Nhìn ra sông Hàn

3. Wink Luxe Cityview

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

4. Wink Luxe Riverside

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

5. Wink Luxe Triple Cityview

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

6. Wink Luxe Triple Riverside

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

7. Wink Lite Twin Cityview/Riverside

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

8. Wink Live Two-bedroom Cityview/Riverside

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

9. Wink Live One-bedroom Cityview/Riverside

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



(Nguồn: <https://vi.hotels.com/ho2878529248/wink-hotel-danang-riverside-a-nangviet-nam/>)

Hình 2.4 Phòng ngủ tại Wink Hotel Da Nang Riverside

B. Dịch vụ ẩm thực

Tại Wink Hotel Danang, du khách sẽ được tận hưởng những trải nghiệm ẩm thực đa dạng và phong phú ngay trong lòng khách sạn. Nhà hàng của khách sạn phục vụ một thực đơn hấp dẫn, mang đến cho bạn những món ăn đậm đà hương vị địa phương và quốc tế. Và hãy quên những bữa ăn buffet đông nghịt, bữa sáng sẽ bắt đầu tại Tầng 5 bất kỳ lúc nào bạn muốn. Với không gian sang trọng và thoải mái, đây chính là nơi lý tưởng để bạn thưởng thức bữa tối cùng gia đình hoặc bạn bè, trong khi ngắm nhìn cảnh đẹp của cầu Rồng lung linh bên dòng sông Hàn.

Ngoài nhà hàng, quán cà phê của khách sạn cũng là một điểm nhấn không thể bỏ qua. Tại đây, bạn có thể thưởng thức những tách cà phê thơm ngon, được pha chế bởi những barista chuyên nghiệp. Quán cà phê cũng cung cấp các loại đồ uống giải khát và bánh ngọt tươi ngon, tạo nên một không gian lý tưởng để thư giãn và trò chuyện. Đặc biệt, bữa sáng buffet phong phú với nhiều món ăn ngon sẽ giúp bạn khởi đầu một ngày mới tràn đầy năng lượng trước khi khám phá vẻ đẹp của Đà Nẵng.

C. Tiện ích

Hệ thống sản phẩm và dịch vụ tại Wink Hotel Danang Riverside được thiết kế theo định hướng hiện đại, linh hoạt và lấy khách hàng làm trung tâm, thể hiện rõ qua

việc tích hợp nhiều tiện ích hoạt động 24/7 nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu của khách lưu trú.

Khách sạn triển khai quầy check-in tự động tại tầng 5, cho phép khách hàng thực hiện thủ tục nhận và trả phòng một cách nhanh chóng mà không cần chờ đợi. Thông qua công nghệ check-in di động, khách có thể sử dụng điện thoại như chìa khóa phòng, hoặc thao tác trực tiếp tại kiosk tự động để hoàn tất quy trình chỉ trong thời gian ngắn. Đây là một bước tiến quan trọng trong việc tối ưu hóa trải nghiệm và tiết kiệm thời gian cho khách hàng.

Và với Wink Bar hoạt động 24/7 tại tầng 5 mang đến không gian thư giãn linh hoạt, nơi khách có thể tận hưởng đồ uống vào bất kỳ thời điểm nào trong ngày. Không chỉ phục vụ nhu cầu giải trí về đêm, khu vực này còn đóng vai trò là điểm kết nối, giao lưu giữa bạn bè, đối tác và gia đình trong không gian hiện đại và thoải mái.

Cùng nằm tại tầng 5, Wink Space được xây dựng như một không gian đa chức năng, kết hợp giữa nghỉ ngơi, làm việc và giao lưu. Đây không chỉ là khu vực sinh hoạt chung mà còn là điểm khởi đầu cho các trải nghiệm khám phá thành phố. Đặc biệt, với chính sách lưu trú “STAY 24”, khách hàng có thể tận hưởng trọn vẹn 24 giờ lưu trú, qua đó nâng cao giá trị trải nghiệm dịch vụ.

Ngoài ra, khách sạn còn cung cấp khu Grab & Go hoạt động 24/7, cho phép khách dễ dàng lựa chọn đồ ăn và thức uống với mức giá hợp lý, thay thế cho mô hình minibar truyền thống. Dịch vụ này góp phần tăng tính tiện lợi và linh hoạt trong quá trình lưu trú.

Tại tầng 4, khu giặt là tự động (Laundromat) được trang bị đầy đủ máy giặt, máy sấy và các tiện ích đi kèm, cho phép khách chủ động trong việc giặt ủi. Hệ thống còn tích hợp tính năng thông báo tự động, giúp khách dễ dàng theo dõi và quản lý thời gian sử dụng dịch vụ.

Bên cạnh đó, không gian làm việc chung (Coworking space) cũng được bố trí tại tầng 4, cung cấp môi trường làm việc linh hoạt với các khu vực như bàn làm việc chung, phòng họp có thể đặt trước và không gian tổ chức sự kiện. Điều này đáp ứng tốt nhu cầu của khách công tác và xu hướng làm việc hiện đại.

Đối với nhu cầu rèn luyện sức khỏe, phòng gym mở cửa 24/7 được trang bị đầy đủ thiết bị hiện đại, từ máy tập cardio đến khu vực tập luyện chức năng, tạo điều kiện cho khách duy trì thói quen vận động trong suốt thời gian lưu trú.

Không thể bỏ qua, hồ bơi vô cực tại tầng 25 là một trong những điểm nhấn nổi bật của khách sạn, mang đến không gian thư giãn với tầm nhìn toàn cảnh thành phố. Đây không chỉ là nơi nghỉ ngơi mà còn là khu vực giải trí với các hoạt động như thưởng thức đồ uống, âm nhạc và tổ chức các sự kiện như pool party vào dịp cuối tuần.

2.1.5 Tình hình thu hút khách trong giai đoạn 2023 đến năm 2025

Bảng 2.1 Tình hình thu hút khách của Wink Hotel Danang Riverside

(Lượt khách)

Lượt khách	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025
Khách quốc tế	23.123	29.920	49.009
Khách nội địa	15.230	21.203	33.394
Tổng	38.230	51.123	82.403

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

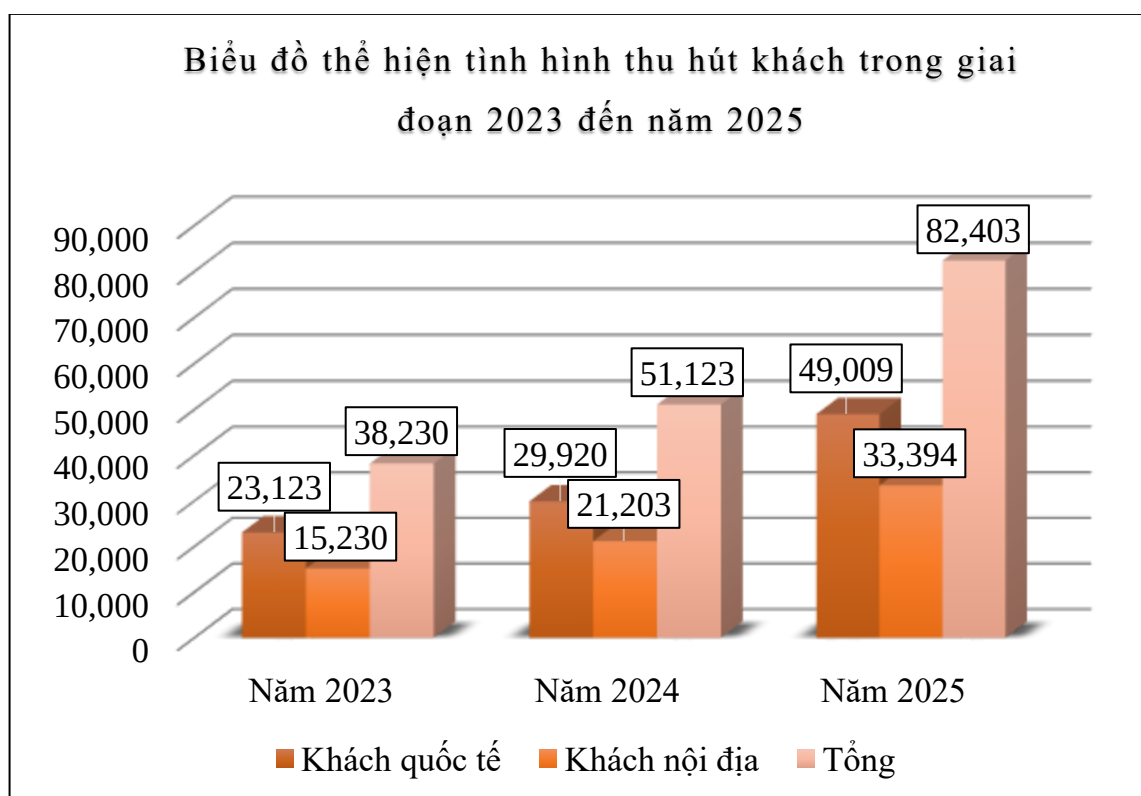
Nhận xét:

Dựa trên bảng số liệu về tình hình thu hút khách của Wink Hotel Danang Riverside trong giai đoạn 2023–2025, có thể thấy lượng khách lưu trú tại khách sạn có xu hướng tăng trưởng tích cực qua từng năm. Tổng lượt khách năm 2023 đạt 38.230 lượt, đến năm 2024 tăng lên 51.123 lượt, tương ứng tăng 12.893 lượt, khoảng 33,7%. Sang năm 2025, tổng lượt khách tiếp tục tăng mạnh lên 82.403 lượt, cao hơn năm 2024 là 31.280 lượt, tương ứng khoảng 61,2%. Điều này cho thấy khách sạn đang ngày càng nâng cao khả năng thu hút khách và mở rộng thị trường khách lưu trú trong bối cảnh du lịch Đà Nẵng phục hồi mạnh mẽ.

Trong cơ cấu khách lưu trú, khách quốc tế chiếm tỷ trọng lớn và có tốc độ tăng trưởng cao hơn so với khách nội địa. Năm 2023, lượng khách quốc tế đạt 23.123 lượt, đến năm 2024 tăng lên 29.920 lượt, tương ứng tăng 6.797 lượt, khoảng 29,4%. Đến năm 2025, lượng khách quốc tế đạt 49.009 lượt, tăng mạnh 19.089 lượt so với năm 2024, tương ứng khoảng 63,8%. Sự gia tăng này cho thấy khách sạn đang dần khẳng định được sức hút đối với thị trường khách quốc tế nhờ vị trí thuận lợi, thiết kế hiện đại và các tiện ích phù hợp với nhu cầu của khách du lịch nước ngoài.

Bên cạnh đó, lượng khách nội địa cũng có xu hướng tăng trưởng ổn định qua các năm. Từ 15.230 lượt năm 2023, lượng khách nội địa tăng lên 21.203 lượt vào năm 2024, tương ứng tăng 5.973 lượt, khoảng 39,2%. Đến năm 2025, số khách nội địa đạt 33.394 lượt, tăng thêm 12.191 lượt so với năm trước, tương ứng khoảng 57,5%. Kết quả này cho thấy khách sạn không chỉ thu hút tốt khách quốc tế mà còn đáp ứng tương đối hiệu quả nhu cầu lưu trú của khách nội địa thông qua việc nâng cao chất lượng dịch vụ và đa dạng hóa trải nghiệm lưu trú.

Nhìn chung, tình hình thu hút khách của Wink Hotel Danang Riverside trong giai đoạn 2023–2025 có sự tăng trưởng rõ rệt ở cả khách quốc tế và khách nội địa. Đây là tín hiệu tích cực cho thấy hoạt động kinh doanh lưu trú của khách sạn đang phát triển theo chiều hướng thuận lợi, đồng thời phản ánh hiệu quả của các hoạt động quảng bá, nâng cao chất lượng dịch vụ và khả năng thích ứng với xu hướng thị trường du lịch hiện nay.



Biểu đồ 2.1 Thể hiện tình hình thu hút khách trong giai đoạn 2023 đến năm 2025 của Wink Hotel Danang Riverside

2.1.6 Kết quả hoạt động kinh doanh trong giai đoạn 2023 đến năm 2025

Bảng 2.2 Kết quả hoạt động kinh doanh của Wink Hotel DaNang Riverside

(Đơn vị: Đồng)

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

(Nguồn: Phòng kế toán thuộc khách sạn Wink Hotel Danang Riverside)

Nhận xét:

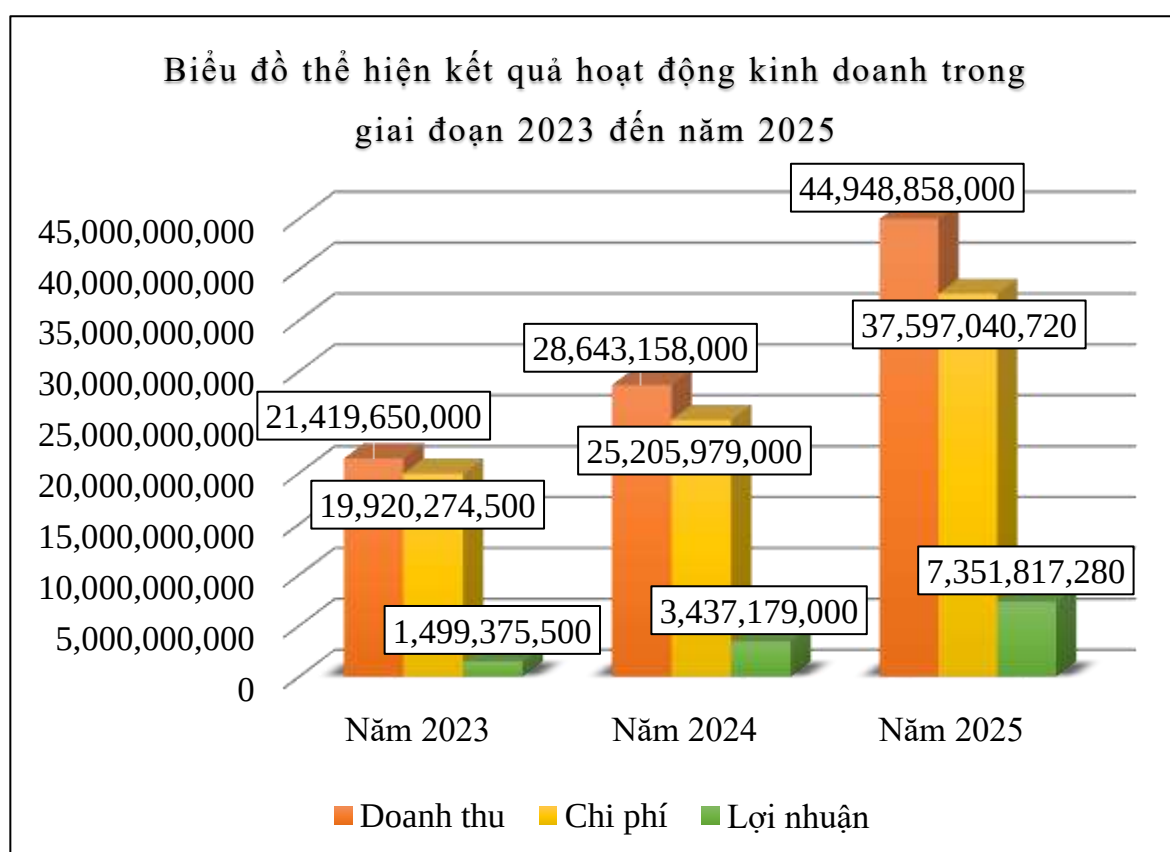
Qua bảng kết quả hoạt động kinh doanh của Wink Hotel Danang Riverside trong giai đoạn 2023–2025 có thể thấy hoạt động kinh doanh của khách sạn có xu hướng tăng trưởng rõ rệt qua từng năm. Các chỉ tiêu về doanh thu, chi phí và lợi nhuận đều tăng, phản ánh tình hình kinh doanh của khách sạn đang phát triển theo chiều hướng tích cực và dần ổn định hơn trên thị trường lưu trú tại Đà Nẵng.

Cụ thể, doanh thu của khách sạn năm 2023 đạt 21.419.650.000 đồng. Sang năm 2024, doanh thu tăng lên 28.643.158.000 đồng, tăng 7.223.508.000 đồng so với năm 2023, tương ứng mức tăng khoảng 33,7%. Đến năm 2025, doanh thu tiếp tục tăng mạnh lên 44.948.858.000 đồng, tăng 16.305.700.000 đồng so với năm 2024, tương ứng mức tăng khoảng 56,9%. Điều này cho thấy lượng khách lưu trú và khả năng khai thác dịch vụ của khách sạn ngày càng được cải thiện. Bên cạnh đó, vị trí thuận lợi, chất lượng dịch vụ ổn định cùng với sự phục hồi mạnh của ngành du lịch sau giai đoạn khó khăn cũng góp phần giúp doanh thu của khách sạn tăng đáng kể.

Song song với sự gia tăng của doanh thu, chi phí hoạt động của khách sạn cũng tăng qua các năm. Năm 2023, chi phí của khách sạn đạt 19.920.274.500 đồng. Đến năm 2024, chi phí tăng lên 25.205.979.000 đồng, tăng 5.285.704.500 đồng so với năm trước. Năm 2025, chi phí tiếp tục tăng lên 37.597.040.720 đồng, tăng 12.391.061.720 đồng so với năm 2024. Việc chi phí tăng là phù hợp với tình hình thực tế do khách sạn phải đầu tư thêm vào cơ sở vật chất, nâng cao chất lượng phòng lưu trú, mở rộng các dịch vụ tiện ích cũng như tăng chi phí nhân sự và vận hành nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Tuy nhiên, mặc dù chi phí tăng nhưng lợi nhuận của khách sạn vẫn có sự tăng trưởng tích cực qua từng năm. Cụ thể, lợi nhuận năm 2023 đạt 1.499.375.500 đồng. Sang năm 2024, lợi nhuận tăng lên 3.437.179.000 đồng, tăng 1.937.803.500 đồng so với năm 2023, tương ứng mức tăng khoảng 129,2%. Đến năm 2025, lợi nhuận đạt 7.351.817.280 đồng, tăng 3.914.638.280 đồng so với năm 2024, tương ứng mức tăng khoảng 113,9%. Điều này cho thấy hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn ngày càng được nâng cao, đồng thời phản ánh khả năng quản lý chi phí và khai thác dịch vụ của khách sạn tương đối hiệu quả.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023–2025, Wink Hotel Danang Riverside đã đạt được kết quả kinh doanh khả quan với tốc độ tăng trưởng ổn định về doanh thu và lợi nhuận. Đây là cơ sở thuận lợi để khách sạn tiếp tục đầu tư nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, cải thiện trải nghiệm khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh với các khách sạn cùng phân khúc trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.



Biểu đồ 2.2 Thể hiện kết quả hoạt động kinh doanh trong giai đoạn 2023 đến năm 2025 của Wink Hotel DaNang Riverside

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

2.2.1 Cơ sở vật chất phục vụ lưu trú

Cơ sở vật chất phục vụ lưu trú của khách sạn được đầu tư khá hiện đại và phù hợp với mô hình khách sạn hướng đến khách trẻ, khách công tác và khách quốc tế. Hệ thống phòng nghỉ được thiết kế theo phong cách tối giản, diện tích không quá lớn nhưng vẫn đảm bảo đầy đủ các tiện nghi cần thiết như tivi, điều hòa, kết sắt, bàn làm việc, minibar và wifi tốc độ cao. Các phòng lưu trú nhìn chung được giữ vệ sinh sạch sẽ, bố trí gọn gàng và tạo cảm giác thoải mái cho khách trong quá trình lưu trú. Qua quan sát thực tế, nhiều khách đánh giá tốt về không gian phòng hiện đại, view nhìn ra sông Hàn đẹp và vị trí thuận tiện di chuyển vào trung tâm thành phố. Khu vực sảnh, hành lang và không gian chung cũng được thiết kế đồng bộ, tạo cảm giác trẻ trung và năng động.

Ngoài ra, khách sạn có áp dụng hệ thống check-in tự động và khóa từ thông minh, giúp khách thuận tiện hơn trong quá trình nhận phòng. Đây cũng là một điểm tạo sự khác biệt của khách sạn so với nhiều khách sạn cùng phân khúc tại Đà Nẵng. Tuy nhiên, trong quá trình thực tập em cũng nhận thấy vẫn còn một số hạn chế. Vào thời điểm đông khách, đặc biệt khung giờ check-in hoặc check-out, thang máy thường phải chờ khá lâu và một số khách lưu trú dài ngày phản ánh diện tích phòng hơi nhỏ và không có nhiều không gian để đồ. Bên cạnh đó, đôi lúc vẫn xuất hiện tình trạng thiết bị trong phòng hoạt động chưa ổn định như điều hòa không lạnh, đèn, khóa cửa hoặc hệ thống thoát nước trong phòng tắm.

Nhìn chung, cơ sở vật chất phục vụ lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside đã đáp ứng khá tốt nhu cầu của khách hàng và phù hợp với định hướng hiện đại của khách sạn. Nhưng, khách sạn vẫn cần chú trọng hơn đến công tác bảo trì thiết bị và kiểm tra định kỳ để đảm bảo chất lượng phục vụ ổn định hơn.

2.2.2 Nhân sự của bộ phận lưu trú

Bảng 2.3 Nhân sự bộ phận Buồng tại Wink Hotel DaNang Riverside

Họ và tên	Giới tính	Trình độ chuyên môn	Kinh nghiệm	Chức vụ
Trần Thị Thùy Châu	Nữ	Cao đẳng	> 15 năm	Trưởng bộ phận
Lê Thị Ái Linh	Nữ	Đại học	> 7 năm	Thư ký
Nguyễn Văn Thắng	Nam	Đại học	> 15 năm	Giám sát
Đặng Kim Hạnh	Nữ	Đại học	> 7 năm	Giám sát
Ngô Thị Kim Yến	Nữ	Đại học	> 10 năm	Giám sát
Lê Văn Thiên	Nam	Đại học	> 5 năm	Giám sát
Khổng Thu Thảo	Nữ	Đại học	> 5 năm	Nhân viên
Ngô Thị Ngọc Ánh	Nữ	Cao đẳng	> 5 năm	Nhân viên
Phạm Thị Tâm	Nữ	Cao đẳng	> 8 năm	Nhân viên
Lê Công Hậu	Nam	Cao đẳng	> 5 năm	Nhân viên
Trần Thị Huyền Trang	Nữ	Đại học	> 5 năm	Nhân viên
Phạm Phương Hương	Nữ	Đại học	> 10 năm	Nhân viên
Trần Thị Tuyết Nhung	Nữ	THPT	> 10 năm	Nhân viên
Lê Minh Vĩnh	Nam	Cao đẳng	> 5 năm	Nhân viên
Nguyễn Đình Thị Xuân Thịnh	Nữ	THPT	> 5 năm	Nhân viên

(Nguồn: Trưởng bộ phận cung cấp)

Nhân viên của bộ phận luôn mang thái độ làm việc tích cực, thân thiện và rất nhiệt tình luôn sẵn sàng hỗ trợ khách khi có yêu cầu. Đối với khách quốc tế, đa số nhân viên có thể giao tiếp tiếng Anh ở mức khá tốt và đáp ứng được các yêu cầu cơ bản của khách. Và cũng khá nhiều khách đánh giá tốt về thái độ nhiệt tình và sự thân thiện của nhân viên của khách sạn.

Tại đây mọi người luôn có tinh thần trách nhiệm và phối hợp công việc khá tốt với nhau, đảm bảo phòng được dọn dẹp sạch sẽ và chuẩn bị kịp thời cho khách mới. Nhất là vào những ngày công suất phòng cao hoặc mùa cao điểm, chị trưởng bộ phận và các anh chị giám sát cũng trực tiếp hỗ trợ các anh chị nhân viên trong việc vệ sinh phòng và trải giường để kịp thời gian cho khách đến nhận phòng.

Tuy nhiên, do lượng khách vào một số thời điểm khá đông nên nhân viên thường chịu áp lực công việc lớn và thiếu hụt nhân sự trầm trọng. Đôi lúc nhân viên chưa thể hỗ trợ khách ngay lập tức hoặc xử lý yêu cầu còn chậm. Một số nhân viên mới vẫn còn hạn chế về kinh nghiệm thực tế và kỹ năng xử lý tình huống phát sinh với khách. Và với khối lượng công việc nhiều như vậy, đặc biệt khi công suất phòng tăng cao sẽ tạo áp lực về vấn đề hoàn thành phòng đúng giờ khá lớn. Điều này đôi lúc ảnh hưởng đến tiến độ bàn giao phòng cho khách mới.

Nhìn chung, đội ngũ nhân sự của bộ phận lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside có thái độ phục vụ tốt và đáp ứng được yêu cầu công việc. Tuy nhiên, khách sạn vẫn cần xem xét về việc tuyển dụng thêm nhân sự đảm bảo công việc được hoàn thành tốt, giảm áp lực vào thời gian cao điểm và tăng cường đào tạo kỹ năng xử lý tình huống và nâng cao khả năng phối hợp giữa các bộ phận để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ khách hàng.

2.2.3 Tiêu chuẩn dịch vụ lưu trú

Qua quá trình thực tập, em thấy rằng Wink Hotel Danang Riverside đã xây dựng quy trình phục vụ rõ ràng và có tính đồng bộ giữa các bộ phận. Tại bộ phận lễ tân, quy trình check-in và check-out được thực hiện khá nhanh chóng, đặc biệt khách sạn có kết hợp check-in tự động nên giúp giảm thời gian chờ cho khách. Nhân viên lễ tân luôn đảm bảo đồng phục gọn gàng, thái độ giao tiếp lịch sự và chủ động hỗ trợ khách trong quá trình lưu trú. Đối với bộ phận buồng phòng thì công việc vệ sinh phòng được thực hiện theo quy trình cụ thể nhằm đảm bảo phòng sạch sẽ và đầy đủ tiện nghi trước khi bàn giao cho khách.

Đặc biệt, khách sạn cũng áp dụng hình thức thanh toán không tiền mặt và quản lý thông tin phòng trên hệ thống, giúp quá trình phục vụ thuận tiện và hạn chế sai sót hơn. Qua quan sát thực tế, phần lớn khách hàng hài lòng với tốc độ phục vụ và sự tiện lợi trong quá trình lưu trú.

Tuy nhiên, vào thời điểm khách đông, chất lượng phục vụ giữa các ca làm việc đôi lúc chưa đồng đều. Một số yêu cầu phát sinh của khách xử lý còn chậm hoặc chưa được phối hợp kịp thời giữa các bộ phận. Ngoài ra, đôi lúc vẫn xảy ra thiếu sót nhỏ như thiếu amenity hoặc cập nhật tình trạng phòng chưa kịp thời trên hệ thống. Khách sạn vẫn cần nâng cao tính đồng bộ trong quá trình phục vụ để đảm bảo chất lượng dịch vụ ổn định hơn.

Quy trình phục vụ lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside được xây dựng dựa theo phong cách "lifestyle hotel", vận hành tương đối khác biệt nếu so với cách thức của các khách sạn truyền thống. Nếu mô hình truyền thống ràng buộc khách vào khung giờ nhận và trả phòng cố định, thì Wink Hotel Danang Riverside lựa chọn phong cách STAY24 — theo đó khách có thể làm thủ tục nhận phòng vào bất kỳ thời điểm nào và được sử dụng phòng trọn vẹn trong 24 giờ, đi kèm hàng loạt tiện ích tự động hóa như check-in qua ứng dụng, sử dụng điện thoại làm chìa khóa mở phòng và quầy Grab & Go phục vụ 24/7. Cách tiếp cận này hướng tới nhóm du khách đề cao sự tự do, công nghệ. Những đặc trưng này được thể hiện qua các khía cạnh sau trong quy trình dịch vụ lưu trú theo các giai đoạn khách lưu trú:

Trong giai đoạn trước khi đến (pre-arrival), khâu đặt phòng được số hóa và đi kèm chính sách hủy phòng rõ ràng theo từng mốc thời gian: miễn phí nếu hủy trước 72 giờ; phạt 100% chi phí đêm đầu tiên nếu hủy trong khoảng 72–48 giờ; và phạt 100% phí lưu trú nếu hủy trong vòng 48 giờ hoặc không đến nhận phòng. Việc phân định rạch ròi như vậy hỗ trợ khách sạn kiểm soát công suất phòng và hạn chế tình trạng no-show, song đồng thời cũng đòi hỏi khách sạn phải truyền đạt các điều khoản này đến khách hàng một cách kỹ lưỡng.

Sang giai đoạn nhận phòng (check-in), yếu tố trung tâm chính là mức độ tự động hóa. Wink Hotel Riverside triển khai dịch vụ check-in tự động qua điện thoại nhanh gọn, thuận tiện, song hành cùng hệ thống kiosk tự phục vụ.

Đến giai đoạn lưu trú (in-stay), Wink dịch chuyển từ hình thức phục vụ trực tiếp sang mô hình tự phục vụ có sự hỗ trợ. Thay vì duy trì bộ phận lễ tân/concierge cố định, khách sạn vận hành đội ngũ Wink Guide; những nhu cầu như giặt khô, mua thuốc hay các vật dụng cá nhân đều được Wink Guide hướng dẫn, hoặc khách có thể tự phục vụ tại Laundromat. Hệ thống tiện ích hoạt động xuyên suốt 24/7 bao gồm máy bán hàng tự động đặt tại mỗi tầng với hình thức thanh toán bằng thẻ

phòng, quầy mì ăn liền mở cửa 24/7, cùng hồ bơi Pool Bar ở tầng 25 sở hữu tầm nhìn 360 độ bao quát sông Hàn và biển. Định hướng phát triển bền vững cũng được tích hợp vào quy trình: một số tiện nghi trong phòng được tinh giản hoặc chỉ cung cấp theo yêu cầu nhằm giảm thiểu tác động đến môi trường, đồng thời hóa đơn được gửi tới khách qua email hoặc điện thoại.

Xét về ưu điểm, quy trình STAY24 mang lại giá trị khác biệt rõ nét nhờ tính linh hoạt và trải nghiệm được sử dụng phòng trọn 24 giờ thay vì bị giới hạn bởi giờ giấc cố định. Qua đó, quy trình dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside cho thấy một mô hình "tinh giản – công nghệ hóa – linh hoạt" với định vị rõ ràng, hướng đến phân khúc khách trẻ, khách công tác ngắn ngày và khách chuộng sự chủ động. Tuy nhiên, việc tinh giản yếu tố con người cũng kéo theo một số hạn chế nhất định, đặc biệt ở tính nhất quán trong vận hành, khả năng xử lý kịp thời các sự cố phát sinh và công tác quản trị kỳ vọng của khách hàng.

2.2.4 Sự phối hợp giữa các bộ phận

Sự phối hợp giữa các bộ phận tại Wink Hotel Danang Riverside đóng vai trò rất quan trọng trong việc đảm bảo hoạt động phục vụ khách lưu trú diễn ra thuận lợi. Bộ phận lễ tân và bộ phận buồng phòng thường xuyên trao đổi thông tin về tình trạng phòng như phòng khách trả, phòng sạch và phòng sẵn sàng đón khách mới. Việc phối hợp này giúp hạn chế tình trạng khách phải chờ phòng quá lâu vào giờ cao điểm.

Ngoài ra, khi phát hiện các sự cố liên quan đến thiết bị trong phòng như điều hòa, điện nước hoặc khóa cửa, bộ phận buồng phòng sẽ liên hệ với bộ phận kỹ thuật để xử lý kịp thời. Bộ phận lễ tân và an ninh cũng có sự phối hợp trong việc hỗ trợ khách và đảm bảo an toàn trong khách sạn.

Tuy nhiên, trong thực tế vẫn có những thời điểm thông tin giữa các bộ phận cập nhật chưa kịp thời, đặc biệt vào giờ check-in và check-out đông khách. Một số yêu cầu đặc biệt của khách đôi lúc chưa được truyền đạt đầy đủ giữa các bộ phận nên ảnh hưởng nhỏ đến quá trình phục vụ.

Nhưng, sự phối hợp giữa các bộ phận tại khách sạn cũng tương đối hiệu quả và hỗ trợ tốt cho hoạt động lưu trú. Bên cạnh đó, khách sạn vẫn cần cải thiện tốc độ trao đổi thông tin giữa các bộ phận để hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ khách hàng.

2.2.5 Công tác quản lý – kiểm tra giám sát

Đối với công tác quản lý và kiểm tra giám sát thì được thực hiện khá chặt chẽ nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú. Các bộ phận đều có sự phân công công việc rõ ràng giữa quản lý, giám sát và nhân viên. Trong quá trình làm việc, quản lý bộ phận thường xuyên theo dõi tình hình hoạt động, kiểm tra tiến độ công việc và hỗ trợ nhân viên xử lý các tình huống phát sinh liên quan đến khách hàng.

Ở bộ phận buồng phòng, sau khi các anh chị nhân viên hoàn thành vệ sinh phòng sẽ có giám sát kiểm tra lại trước khi cập nhật phòng sạch trên hệ thống để bàn giao cho khách mới. Nếu giám sát phát hiện phòng có lỗi như phòng chưa được vệ sinh kỹ hoặc lỗi kỹ thuật nhưng nhân viên bỏ sót thì giám sát sẽ nhắc nhở để khắc phục vào các cuộc họp đầu ca. Nội dung kiểm tra chủ yếu gồm mức độ sạch sẽ, tình trạng trang thiết bị và việc bổ sung đầy đủ amenities trong phòng. Và khách sạn có sử dụng hệ thống quản lý để theo dõi tình trạng phòng và hỗ trợ kiểm soát công việc giữa các bộ phận, giúp hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ.

Dù vậy, vào thời điểm công suất phòng cao, khối lượng công việc nhiều nên việc kiểm tra đôi lúc chưa được thực hiện kỹ như bình thường. Một số sai sót nhỏ như thiếu đồ dùng trong phòng hoặc cập nhật trạng thái phòng chậm vẫn có thể xảy ra.

2.3 Kết quả khảo sát đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn.

2.3.1 Mô tả khảo sát

- Mục đích khảo sát: Khảo sát này nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ qua đánh giá của khách hàng đối với các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel DaNang Riverside.

- Đối tượng khảo sát: Khách hàng đã sử dụng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel DaNang Riverside.

- Số phiếu phát ra là 150 phiếu và thu về 125 phiếu đảm bảo yêu cầu phân tích.

- Nội dung khảo sát gồm 3 phần:

Phần 1: Thông tin cá nhân của khách hàng.

Phần 2: Đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel DaNang Riverside.

Phần 3: Đánh giá tổng thể về chất lượng dịch vụ lưu trú.

Phần 4: Góp ý của khách hàng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú.

Các mục hỏi được tham khảo từ Ths.Lê Thái Phụng (2024) và có sự điều chỉnh để phù hợp với đối tượng khách hàng và bối cảnh hoạt động của khách sạn.

- Thang đo đánh giá cụ thể được trình bày ở Bảng 2.4.

Bảng 2.4 Thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ của Wink DaNang Riverside

Tiêu chí đánh giá	Mã hóa	Nguồn
Chất lượng phòng lưu trú	CLP	
1. Phòng lưu trú luôn được vệ sinh sạch sẽ và gọn gàng.	CLP 1	Lê Thái Phụng (2024)
2. Không gian phòng được thiết kế theo phong cách hiện đại, có tính thẩm mỹ cao và tối ưu diện tích.	CLP 2	Lê Thái Phụng (2024)
3. Trang thiết bị trong phòng luôn duy trì hoạt động ổn định đáp ứng tốt các nhu cầu nghỉ ngơi và làm việc.	CLP 3	Lê Thái Phụng (2024)
4. Giường ngủ và nội thất trong phòng mang lại cảm giác thư giãn và tiện nghi.	CLP 4	Lê Thái Phụng (2024)
5. Hệ thống ánh sáng và nhiệt độ phù hợp và dễ chịu.	CLP 5	Lê Thái Phụng (2024)
6. Phòng lưu trú đảm bảo sự riêng tư và hạn chế tiếng ồn.	CLP 6	Lê Thái Phụng (2024)
Dịch vụ khách hàng	DVKH	
7. Nhân viên buồng phòng giao tiếp lịch sự, tạo cảm giác thoải mái, thân thiện và khách hàng cảm thấy được tôn trọng.	DVKH 1	Lê Thái Phụng (2024)
8. Nhân viên xử lý các tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp và linh hoạt.	DVKH 2	Lê Thái Phụng (2024)

9. Yêu cầu của khách hàng được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả.	DVKH 3	Lê Thái Phụng (2024)
10. Nhân viên luôn lắng nghe và tận tình chăm sóc cho mỗi nhu cầu cá nhân của khách hàng trong quá trình lưu trú.	DVKH 4	Lê Thái Phụng (2024)
An ninh và an toàn	ANAT	
11. Khách hàng cảm thấy an tâm khi lưu trú tại khách sạn.	ANAT 1	Lê Thái Phụng (2024)
12. Hệ thống an ninh của khách sạn hoạt động hiệu quả và được quản lý chặt chẽ.	ANAT 2	Lê Thái Phụng (2024)
13. Các hướng dẫn về an toàn cháy nổ và thoát hiểm được hiển thị rõ ràng.	ANAT 3	Lê Thái Phụng (2024)
14. Thông tin và tài sản cá nhân của khách hàng luôn được bảo vệ tốt và có tính bảo mật cao	ANAT 4	Lê Thái Phụng (2024)
Dịch vụ tiện ích	DVTI	
15. Các dịch vụ tiện ích tại khách sạn đáp ứng tốt các nhu cầu cá nhân của khách hàng trong quá trình lưu trú.	DVTI 1	Tác giả bổ sung
16. Dịch vụ ăn uống tại khách sạn đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng.	DVTI 2	Lê Thái Phụng (2024)
17. Khách sạn cung cấp đa dạng tiện ích nhằm nâng cao trải nghiệm lưu trú của khách hàng (spa, gym, hồ bơi, phòng họp,...)	DVTI 3	Lê Thái Phụng (2024)
18. Thời gian hoạt động của các tiện ích phù hợp với nhu cầu sử dụng của khách hàng.	DVTI 4	Lê Thái Phụng (2024)

19. Khách hàng dễ dàng tiếp cận và sử dụng các tiện ích tại khách sạn.	DVTI 5	Tác giả bổ sung
20. Các tiện ích trong khách sạn luôn được duy trì trong tình trạng sạch sẽ và đảm bảo chất lượng.	DVTI 6	Tác giả bổ sung
Vị trí và môi trường xung quanh	VTMT	
21. Khách sạn có vị trí giao thông thuận lợi.	VTMT 1	Lê Thái Phụng (2024)
22. Khu vực xung quanh khách sạn đảm bảo an ninh và tạo cho khách hàng cảm giác an toàn.	VTMT 2	Lê Thái Phụng (2024)
23. Không gian và cảnh quan xung quanh mang lại cảm giác thoải mái và thư giãn.	VTMT 3	Lê Thái Phụng (2024)
24. Khách hàng dễ dàng di chuyển đến các địa điểm tham quan, ăn uống, mua sắm và giải trí.	VTMT 4	Tác giả bổ sung
Quy trình đặt phòng và thanh toán	QTTT	
25. Quy trình đặt phòng được thực hiện dễ dàng, thuận tiện giúp khách hàng tiết kiệm thời gian.	QTTT 1	Lê Thái Phụng (2024)
26. Thông tin về giá cả, dịch vụ và các điều khoản khác được cung cấp rõ ràng và minh bạch.	QTTT 2	Lê Thái Phụng (2024)
27. Quá trình thanh toán được thực hiện dễ dàng và chính xác.	QTTT 3	Lê Thái Phụng (2024)

- Phương pháp thu thập dữ liệu: Tác giả khảo sát khách hàng trực tiếp bằng bảng hỏi được thiết kế với nội dung 3 phần như trên. Khách du lịch lưu trú tại khách sạn

bao gồm khách nội địa, khách quốc tế chủ yếu đến từ Hàn Quốc, Mỹ. Do đó, bảng hỏi được dịch ra tiếng Hàn và tiếng Anh để thực hiện khảo sát.

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

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

+ Thống kê giá trị trung bình nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Wink qua đánh giá của khách hàng đối với từng tiêu chí khảo sát.

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

Bảng 2.5 Ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình

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

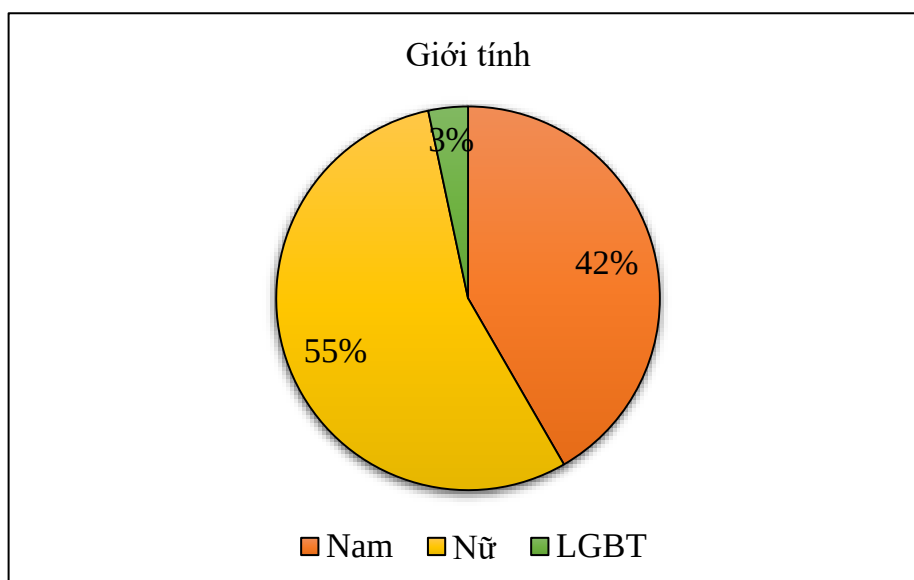
(Nguồn: Lê Thái Phụng, 2022)

2.3.2 Mô tả mẫu khảo sát

Bảng 2.6 Mô tả đặc điểm mẫu khảo sát khách hàng lưu trú tại Wink Hotel DaNang Riverside

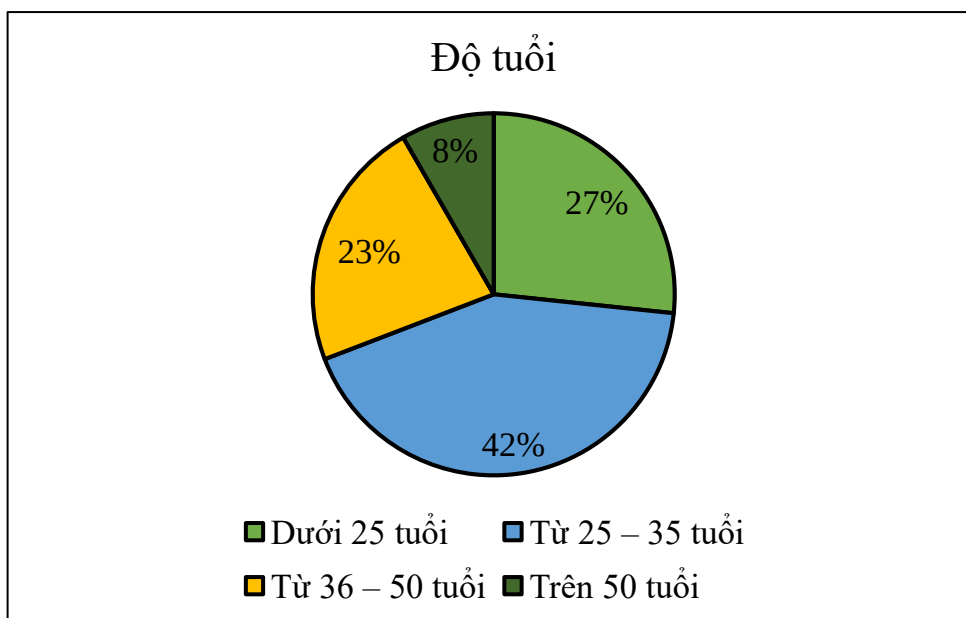
Đặc điểm		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	50	41,7
	Nữ	66	55,0
	LGBT	4	3,3
Độ tuổi	Dưới 25 tuổi	32	26,7
	Từ 25 – 35 tuổi	51	42,5
	Từ 36 – 50 tuổi	27	22,5
	Trên 50 tuổi	10	8,3
Mục đích lưu trú	Du lịch/nghỉ dưỡng	61	50,8
	Công tác/làm việc	36	30,0
	Thăm người thân/bạn bè	11	9,2
	Tham dự hội nghị, hội thảo.	12	10,0
Thời gian lưu trú	1 đêm	38	31,7
	2 – 3 đêm	59	49,1
	Trên 3 đêm	23	19,2

Nhận xét: Qua bảng mô tả mẫu khảo sát có thể thấy khách hàng lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside khá đa dạng về giới tính, độ tuổi và mục đích lưu trú. Trong đó, khách nữ chiếm tỷ lệ cao nhất với 55,0%, tương ứng 66 khách, tiếp theo là khách nam chiếm 41,7% với 50 khách và khách LGBT chiếm 3,3% với 4 khách. Điều này cho thấy đối tượng khách hàng của khách sạn tương đối đa dạng và phù hợp với xu hướng du lịch hiện nay.



Biểu đồ 2.3 Cơ cấu giới tính

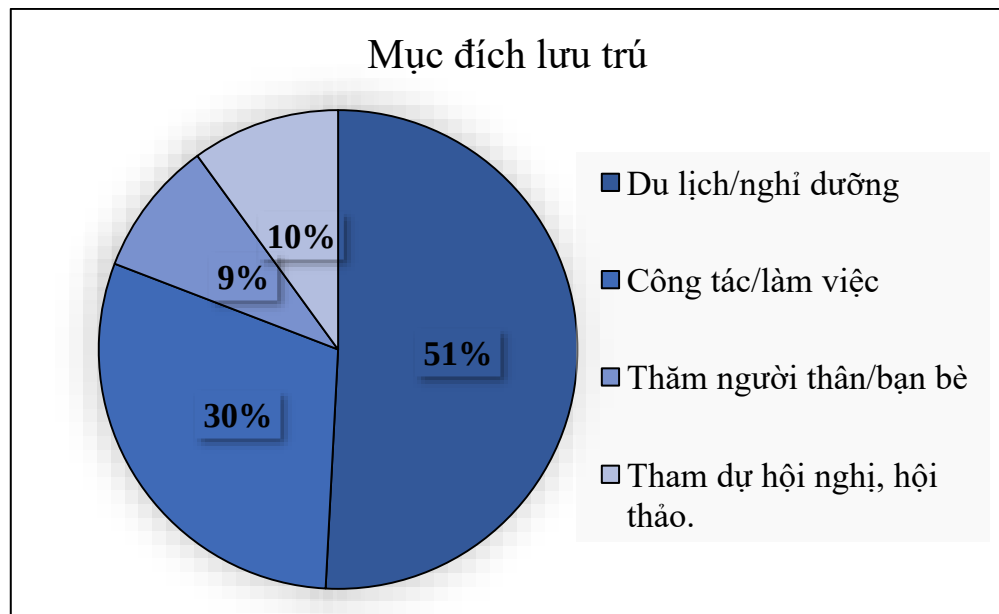
Về độ tuổi, nhóm khách từ 25–35 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất với 42,5%. Đây là nhóm khách hàng trẻ, có nhu cầu cao về du lịch, nghỉ dưỡng và trải nghiệm các dịch vụ hiện đại. Nhóm khách dưới 25 tuổi và từ 36–50 tuổi cũng chiếm tỷ lệ khá cao, lần lượt là 26,7% và 22,5%. Trong khi đó, nhóm khách trên 50 tuổi chiếm tỷ lệ thấp nhất với 8,3%. Kết quả này cho thấy khách sạn chủ yếu thu hút nhóm khách trẻ và trung niên, phù hợp với phong cách hiện đại và năng động của khách sạn.



Biểu đồ 2.4 Cơ cấu độ tuổi

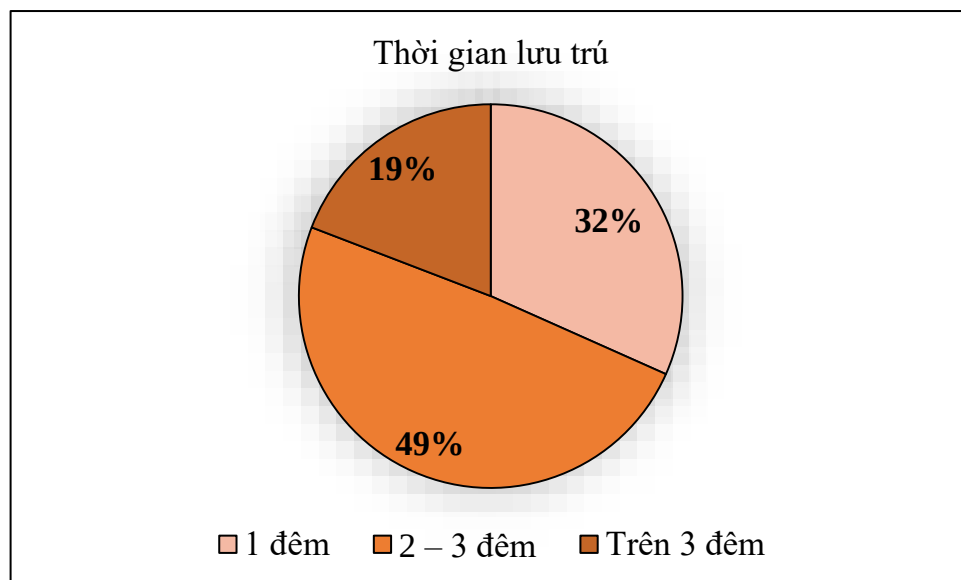
Về mục đích lưu trú, khách du lịch và nghỉ dưỡng chiếm tỷ lệ cao nhất với 50,8%, cho thấy phần lớn khách hàng lựa chọn khách sạn để phục vụ nhu cầu tham quan và nghỉ ngơi. Bên cạnh đó, khách công tác và làm việc cũng chiếm tỷ lệ khá cao với 30,0%, điều này cho thấy khách sạn có vị trí thuận lợi và đáp ứng tương đối tốt

nhu cầu của khách công vụ. Ngoài ra, một số khách lựa chọn lưu trú để thăm người thân, bạn bè hoặc tham dự hội nghị, hội thảo nhưng chiếm tỷ lệ không lớn.



Biểu đồ 2.5 Cơ cấu về mục đích lưu trú

Về thời gian lưu trú, khách lưu trú từ 2–3 đêm chiếm tỷ lệ cao nhất với 49,1%, tiếp theo là khách lưu trú 1 đêm chiếm 31,7% và trên 3 đêm chiếm 19,2%. Điều này cho thấy phần lớn khách hàng lựa chọn khách sạn cho các chuyến đi ngắn ngày, phù hợp với đặc điểm du lịch và công tác tại thành phố Đà Nẵng.



Biểu đồ 2.6 Cơ cấu về thời gian lưu trú

2.3.3 Kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú

A. Chất lượng phòng lưu trú

Bảng 2.7 Kết quả khảo sát về Chất lượng phòng lưu trú

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
1. Phòng lưu trú luôn được vệ sinh sạch sẽ và gọn gàng.	0	7	16	63	31	4.01	Hài lòng
2. Không gian phòng được thiết kế theo phong cách hiện đại, có tính thẩm mỹ cao và tối ưu diện tích.	0	5	22	65	25	3.94	Hài lòng
3. Trang thiết bị trong phòng luôn duy trì hoạt động ổn định đáp ứng tốt các nhu cầu nghỉ ngơi và làm việc.	0	3	17	53	44	4.17	Hài lòng
4. Giường ngủ và nội thất trong phòng mang lại cảm giác thư giãn và tiện nghi.	0	5	18	60	34	4.05	Hài lòng
5. Hệ thống ánh sáng và nhiệt độ phù hợp và dễ chịu.	0	10	44	43	21	3.63	Hài lòng
6. Phòng lưu trú đảm bảo sự riêng tư và hạn chế tiếng ồn.	0	14	46	32	26	3.59	Hài lòng
Giá trị trung bình chung						3.90	Hài lòng

(Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát)

Nhận xét: Dựa trên kết quả khảo sát, có thể thấy khách hàng nhìn chung hài lòng đối với chất lượng cơ sở vật chất và tiện nghi phòng lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside với giá trị trung bình chung đạt 3.90. Điều này cho thấy khách sạn đã đáp ứng tương đối tốt nhu cầu nghỉ ngơi, thư giãn cũng như trải nghiệm lưu trú của khách hàng trong thời gian sử dụng dịch vụ.

Trong các tiêu chí được đánh giá, “Trang thiết bị trong phòng luôn duy trì hoạt động ổn định đáp ứng tốt các nhu cầu nghỉ ngơi và làm việc” đạt điểm trung bình cao nhất với 4.17. Kết quả này cho thấy hệ thống trang thiết bị tại khách sạn như điều hòa, tivi, wifi, đèn chiếu sáng hay các tiện ích phục vụ lưu trú được vận hành khá

hiệu quả và ổn định, góp phần nâng cao sự thuận tiện cho khách hàng, đặc biệt là nhóm khách công tác hoặc lưu trú ngắn ngày.

Tiêu chí “Giường ngủ và nội thất trong phòng mang lại cảm giác thư giãn và tiện nghi” đạt 4.05, đồng thời tiêu chí “Phòng lưu trú luôn được vệ sinh sạch sẽ và gọn gàng” đạt 4.01. Điều này phản ánh bộ phận buồng phòng của khách sạn thực hiện khá tốt công tác vệ sinh cũng như duy trì chất lượng không gian lưu trú. Phần lớn khách hàng đánh giá tích cực về sự sạch sẽ, ngăn nắp và cảm giác thoải mái trong quá trình nghỉ dưỡng tại khách sạn.

Bên cạnh đó, tiêu chí “Không gian phòng được thiết kế theo phong cách hiện đại, có tính thẩm mỹ cao và tối ưu diện tích” đạt mức 3.94, cho thấy phong cách thiết kế của khách sạn nhìn chung phù hợp với xu hướng hiện đại và đáp ứng được nhu cầu của đa số khách lưu trú. Tuy nhiên, vẫn còn một bộ phận khách hàng đánh giá ở mức trung bình, cho thấy diện tích hoặc cách bố trí phòng có thể chưa thực sự phù hợp với tất cả đối tượng khách.

Ngoài ra, hai tiêu chí có mức điểm thấp hơn là “Hệ thống ánh sáng và nhiệt độ phù hợp và dễ chịu” đạt 3.63 và “Phòng lưu trú đảm bảo sự riêng tư và hạn chế tiếng ồn” đạt 3.59. Đặc biệt, tiêu chí về tiếng ồn có số lượng khách đánh giá mức 2 và 3 khá cao, cho thấy vẫn tồn tại tình trạng ảnh hưởng bởi âm thanh từ hành lang, khu vực bên ngoài hoặc khả năng cách âm giữa các phòng chưa thực sự hiệu quả. Điều này có thể làm giảm trải nghiệm nghỉ ngơi của khách hàng, nhất là vào thời điểm đông khách hoặc giờ cao điểm. Đồng thời, hệ thống điều chỉnh nhiệt độ và ánh sáng trong một số phòng có thể chưa đáp ứng tốt nhu cầu cá nhân của từng khách lưu trú.

Nhìn chung, kết quả khảo sát cho thấy chất lượng cơ sở vật chất và tiện nghi phòng lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside được khách hàng đánh giá khá tích cực. Tuy nhiên, khách sạn vẫn cần chú trọng cải thiện khả năng cách âm, kiểm soát tiếng ồn cũng như điều chỉnh ánh sáng và nhiệt độ trong phòng nhằm nâng cao hơn nữa trải nghiệm lưu trú và mức độ hài lòng của khách hàng.

B. Dịch vụ khách hàng

Bảng 2.8 Kết quả khảo sát về Dịch vụ khách hàng

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
7. Nhân viên buồng phòng giao tiếp lịch sự, tạo cảm giác thoải mái, thân thiện và khách hàng cảm thấy được tôn trọng.	0	2	9	30	76	4.55	Rất hài lòng
8. Nhân viên xử lý các tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp và linh hoạt.	0	5	17	48	47	4.18	Hài lòng
9. Yêu cầu của khách hàng được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả.	0	0	11	32	73	4.53	Rất hài lòng
10. Nhân viên luôn lắng nghe và tận tình chăm sóc cho mỗi nhu cầu cá nhân của khách hàng trong quá trình lưu trú.	0	0	5	37	74	4.61	Rất hài lòng
Giá trị trung bình chung						4.47	Rất hài lòng

(Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát)

Nhận xét: Dựa trên kết quả khảo sát, có thể thấy khách hàng đánh giá rất tích cực đối với thái độ phục vụ và chất lượng phục vụ của nhân viên buồng phòng tại Wink Hotel Danang Riverside với giá trị trung bình chung đạt 4.47, tương ứng mức “Rất hài lòng”. Kết quả này cho thấy đội ngũ nhân viên buồng phòng của khách sạn không chỉ đáp ứng tốt yêu cầu công việc chuyên môn mà còn tạo được thiện cảm và sự hài lòng đối với 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 khách hàng trong quá trình lưu trú” đạt điểm trung bình cao nhất với 4.61. Phần lớn khách hàng lựa chọn mức 5, cho thấy nhân viên buồng phòng đã thể hiện được sự quan tâm, nhiệt tình và tinh thần phục vụ chu

đáo đối với khách lưu trú. Điều này góp phần giúp khách hàng cảm thấy được quan tâm và nâng cao trải nghiệm dịch vụ tại khách sạn.

Bên cạnh đó, tiêu chí “Nhân viên buồng phòng giao tiếp lịch sự, tạo cảm giác thoải mái, thân thiện và khách hàng cảm thấy được tôn trọng” đạt 4.55. Kết quả này phản ánh kỹ năng giao tiếp và thái độ phục vụ của nhân viên được khách hàng đánh giá rất cao. Nhân viên luôn giữ tác phong lịch sự, thân thiện và chuyên nghiệp trong quá trình tiếp xúc với khách, từ đó tạo cảm giác thoải mái và góp phần xây dựng hình ảnh tích cực cho khách sạn.

Tiêu chí “Yêu cầu của khách hàng được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả” cũng đạt mức điểm cao với 4.53. Điều này cho thấy khách sạn đã thực hiện khá tốt việc tiếp nhận và xử lý các yêu cầu phát sinh của khách hàng trong thời gian lưu trú. Khả năng phản hồi nhanh và hỗ trợ kịp thời giúp nâng cao sự hài lòng cũng như tạo sự tin tưởng đối với chất lượng dịch vụ của khách sạn.

Ngoài ra, tiêu chí “Nhân viên xử lý các tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp và linh hoạt” đạt 4.18, tuy vẫn ở mức “Hài lòng” nhưng thấp hơn so với các tiêu chí còn lại. Một số khách hàng vẫn đánh giá ở mức trung bình, cho thấy trong một vài trường hợp thực tế, khả năng xử lý tình huống của nhân viên có thể chưa thật sự đồng đều hoặc chưa đáp ứng hoàn toàn kỳ vọng của khách hàng. Điều này cho thấy khách sạn cần tiếp tục chú trọng đào tạo kỹ năng xử lý tình huống và nâng cao khả năng ứng biến cho nhân viên nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ ổn định hơn.

Nhìn chung, kết quả khảo sát cho thấy đội ngũ nhân viên buồng phòng tại Wink Hotel Danang Riverside đã tạo được sự hài lòng cao đối với khách hàng nhờ thái độ phục vụ thân thiện, tận tâm và khả năng hỗ trợ hiệu quả trong quá trình lưu trú. Đây là một trong những yếu tố quan trọng góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú và tạo lợi thế cạnh tranh cho khách sạn.

C. An ninh và an toàn

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

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
11. Khách hàng cảm thấy an tâm khi lưu trú tại khách sạn.	0	0	13	78	25	4.11	Hài lòng
12. Hệ thống an ninh của khách sạn hoạt động hiệu quả và được quản lý chặt chẽ.	0	0	10	75	32	4.20	Rất hài lòng
13. Các hướng dẫn về an toàn cháy nổ và thoát hiểm được hiển thị rõ ràng.	0	0	9	64	44	4.32	Rất hài lòng
14. Thông tin và tài sản cá nhân a khách hàng luôn được bảo vệ tốt và có tính bảo vệ cao.	0	0	10	59	48	4.33	Rất hài lòng
Giá trị trung bình chung						4.24	Rất hài lòng

(Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát)

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá khá cao mức độ an toàn và an ninh tại Wink Hotel Danang Riverside với giá trị trung bình chung đạt 4.24, tương ứng mức “Rất hài lòng”. Điều này phản ánh khách sạn đã xây dựng được môi trường lưu trú tương đối an toàn, tạo cảm giác tin cậy cho khách hàng trong suốt thời gian nghỉ ngơi và sử dụng dịch vụ.

Trong các tiêu chí được khảo sát, tiêu chí “Thông tin và tài sản cá nhân của khách hàng luôn được bảo vệ tốt và có tính bảo mật cao” đạt 4.33, là mức điểm cao nhất trong nhóm tiêu chí này. Kết quả cho thấy phần lớn khách hàng đánh giá tích cực về khả năng bảo mật thông tin cá nhân cũng như sự an toàn đối với tài sản trong quá trình lưu trú. Điều này góp phần giúp khách hàng cảm thấy yên tâm hơn khi sử dụng dịch vụ tại khách sạn.

Theo đó, tiêu chí “Các hướng dẫn về an toàn cháy nổ và thoát hiểm được hiển thị rõ ràng” đạt 4.32. Điều này chứng tỏ khách sạn đã chú trọng đến việc trang bị các

bảng hướng dẫn, sơ đồ thoát hiểm và thông tin an toàn tại các khu vực cần thiết. Việc bố trí các hướng dẫn rõ ràng không chỉ giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận thông tin mà còn thể hiện sự chuyên nghiệp trong công tác đảm bảo an toàn của khách sạn.

Ngoài ra, tiêu chí “Hệ thống an ninh của khách sạn hoạt động hiệu quả và được quản lý chặt chẽ” đạt 4.20 điểm. Đa số khách hàng cảm thấy hài lòng với hệ thống kiểm soát an ninh, camera giám sát cũng như sự hỗ trợ của nhân viên trong việc đảm bảo môi trường lưu trú ổn định và an toàn. Đây là yếu tố quan trọng góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho khách sạn.

Tuy nhiên, tiêu chí “Khách hàng cảm thấy an tâm khi lưu trú tại khách sạn” có mức điểm thấp hơn với 4.11. Mặc dù vẫn được đánh giá ở mức “Hài lòng”, nhưng số lượng khách lựa chọn mức 3 còn tương đối nhiều. Điều này cho thấy vẫn còn một bộ phận khách hàng chưa thực sự cảm thấy hoàn toàn yên tâm trong quá trình lưu trú. Nguyên nhân có thể liên quan đến yếu tố tâm lý cá nhân, mức độ đông khách vào giờ cao điểm hoặc khả năng kiểm soát tiếng ồn và không gian riêng tư chưa thật sự tối ưu.

Nhìn chung, kết quả khảo sát cho thấy Wink Hotel Danang Riverside đã thực hiện khá tốt công tác đảm bảo an toàn và an ninh cho khách lưu trú. Các yếu tố liên quan đến bảo mật thông tin, hướng dẫn an toàn và hệ thống an ninh đều nhận được đánh giá tích cực từ khách hàng. Tuy nhiên, khách sạn vẫn cần tiếp tục nâng cao trải nghiệm lưu trú và tăng cảm giác an tâm cho khách hàng nhằm cải thiện hơn nữa chất lượng dịch vụ trong thời gian tới.

D. Dịch vụ tiện ích

Bảng 2.10 Kết quả khảo sát về Dịch vụ tiện ích

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
15. Các dịch vụ tiện ích tại khách sạn đáp ứng tốt các nhu cầu cá nhân của khách hàng trong quá trình lưu trú.	0	8	31	47	30	3.88	Hài lòng
16. Dịch vụ ăn uống tại khách sạn đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng.	0	7	41	44	26	3.75	Hài lòng
17. Khách sạn cung cấp đa dạng tiện ích nhằm nâng cao trải nghiệm lưu trú của khách hàng (spa, gym, hồ bơi, phòng họp,...)	0	0	17	58	42	4.21	Rất hài lòng
18. Thời gian hoạt động của các tiện ích phù hợp với nhu cầu sử dụng của khách hàng.	0	6	30	45	36	3.94	Hài lòng
19. Khách hàng dễ dàng tiếp cận và sử dụng các tiện ích tại khách sạn.	0	4	35	40	73	3.98	Hài lòng
20. Các tiện ích trong khách sạn luôn được duy trì trong tình trạng sạch sẽ và đảm bảo chất lượng.	0	4	10	73	29	4.12	Hài lòng
Giá trị trung bình chung						3.98	Hài lòng

(Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát)

Nhận xét: Dựa vào bảng khảo sát về chất lượng các dịch vụ tiện ích tại khách sạn, có thể thấy khách hàng nhìn chung đánh giá khá tích cực đối với hệ thống tiện ích trong quá trình lưu trú với mức điểm trung bình chung đạt 3,98, tương ứng mức “Hài lòng”. Điều này cho thấy khách sạn đã đáp ứng tương đối tốt nhu cầu sử dụng các

dịch vụ bổ sung của khách hàng, đồng thời góp phần nâng cao trải nghiệm lưu trú tổng thể.

Trong các tiêu chí được khảo sát, nội dung “Khách sạn cung cấp đa dạng tiện ích nhằm nâng cao trải nghiệm lưu trú của khách hàng” đạt mức đánh giá cao nhất với điểm trung bình 4,21. Cụ thể, có 58 khách hàng đánh giá mức 4 và 42 khách hàng đánh giá mức 5, cho thấy phần lớn khách hàng hài lòng với sự đa dạng của các tiện ích như spa, gym, hồ bơi hay phòng họp. Kết quả này phản ánh khách sạn đã chú trọng đầu tư vào hệ thống dịch vụ bổ trợ nhằm đáp ứng nhiều nhu cầu khác nhau của khách lưu trú.

Bên cạnh đó, tiêu chí “Các tiện ích trong khách sạn luôn được duy trì trong tình trạng sạch sẽ và đảm bảo chất lượng” cũng đạt điểm khá cao là 4,12. Trong đó, có 75 lượt đánh giá ở mức 4 và 29 lượt đánh giá ở mức 5. Điều này cho thấy công tác vệ sinh và bảo trì tiện ích được khách hàng đánh giá tốt, góp phần tạo cảm giác an toàn và thoải mái trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Ngoài ra, khả năng tiếp cận và sử dụng các tiện ích của khách hàng cũng được đánh giá tích cực với mức điểm trung bình 3,98. Phần lớn khách hàng lựa chọn mức đánh giá 4 và 5, cho thấy các tiện ích được bố trí tương đối thuận tiện, dễ sử dụng và phù hợp với nhu cầu thực tế của khách lưu trú.

Tuy nhiên, tiêu chí “Dịch vụ ăn uống tại khách sạn đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng” có mức điểm thấp nhất, đạt 3,75. Mặc dù vẫn nằm trong mức “Hài lòng”, song số lượng khách hàng đánh giá ở mức trung bình còn khá nhiều với 41 lượt chọn mức 3. Điều này cho thấy chất lượng dịch vụ ăn uống vẫn chưa thực sự nổi bật và cần được cải thiện thêm về thực đơn, chất lượng phục vụ hoặc khả năng đáp ứng khẩu vị đa dạng của khách hàng.

Nhìn chung, kết quả khảo sát cho thấy khách sạn đã xây dựng được hệ thống tiện ích tương đối đầy đủ và đáp ứng tốt nhu cầu của khách lưu trú. Tuy nhiên, một số dịch vụ vẫn cần được cải thiện để nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của khách hàng trong thời gian tới.

E. Vị trí và môi trường xung quanh

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

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
21. Khách sạn có vị trí giao thông thuận lợi.	0	0	15	57	45	4.27	Rất hài lòng
22. Khu vực xung quanh khách sạn đảm bảo an ninh và tạo cho khách hàng cảm giác an toàn.	0	0	10	69	39	4.25	Rất hài lòng
23. Không gian và cảnh quan xung quanh mang lại cảm giác thoải mái và thư giãn.	0	0	2	82	33	4.28	Rất hài lòng
24. Khách hàng dễ dàng di chuyển đến các địa điểm tham quan, ăn uống, mua sắm và giải trí.	0	0	8	72	38	4.26	Rất hài lòng
Giá trị trung bình chung						4.27	Rất hài lòng

(Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát)

Nhận xét: Dựa vào kết quả khảo sát ở Bảng 2.11, có thể thấy khách hàng đánh giá rất tích cực đối với vị trí và môi trường xung quanh của khách sạn với điểm trung bình chung đạt 4,27, tương ứng mức “Rất hài lòng”. Kết quả này cho thấy vị trí khách sạn có nhiều lợi thế, đáp ứng tốt nhu cầu lưu trú, di chuyển và nghỉ ngơi của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Trong các tiêu chí khảo sát, nội dung “Không gian và cảnh quan xung quanh mang lại cảm giác thoải mái và thư giãn” đạt điểm trung bình cao nhất là 4,28. Cụ thể, có 82 khách hàng đánh giá ở mức 4 và 33 khách hàng đánh giá ở mức 5, trong khi chỉ có 2 khách hàng lựa chọn mức 3. Điều này cho thấy phần lớn khách hàng cảm thấy hài lòng với không gian xung quanh khách sạn, góp phần tạo cảm giác dễ chịu và nâng cao trải nghiệm lưu trú.

Bên cạnh đó, tiêu chí “Khách sạn có vị trí giao thông thuận lợi” đạt mức điểm 4,27 với 57 lượt đánh giá mức 4 và 45 lượt đánh giá mức 5. Kết quả này phản ánh

khách sạn sở hữu vị trí thuận tiện cho việc đi lại, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận các khu vực trung tâm cũng như các địa điểm cần thiết trong quá trình lưu trú.

Ngoài ra, khả năng kết nối đến các địa điểm tham quan, ăn uống, mua sắm và giải trí cũng được khách hàng đánh giá cao với điểm trung bình 4,26. Trong đó có 72 khách hàng đánh giá mức 4 và 38 khách hàng đánh giá mức 5. Điều này cho thấy vị trí khách sạn phù hợp với nhu cầu du lịch và trải nghiệm của khách hàng, đặc biệt là khách du lịch lưu trú ngắn ngày.

Đồng thời, tiêu chí về mức độ an ninh và an toàn khu vực xung quanh khách sạn đạt điểm trung bình 4,25 với 69 lượt đánh giá mức 4 và 39 lượt đánh giá mức 5. Kết quả này cho thấy khách hàng cảm thấy yên tâm trong quá trình lưu trú, góp phần nâng cao hình ảnh và uy tín của khách sạn.

Nhìn chung, kết quả khảo sát cho thấy vị trí và môi trường xung quanh là một trong những lợi thế nổi bật của khách sạn, góp phần tạo sự hài lòng cao cho khách hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường lưu trú/

F. Quy trình đặt phòng và thanh toán

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

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
25. Quy trình đặt phòng được thực hiện dễ dàng, thuận tiện giúp khách hàng tiết kiệm thời gian.	0	0	5	71	41	4.32	Rất hài lòng
26. Thông tin về giá cả, dịch vụ và các điều khoản khác được cung cấp rõ ràng và minh bạch.	0	0	3	74	41	4.33	Rất hài lòng
27. Quá trình thanh toán được thực hiện dễ dàng và chính xác.	0	0	0	48	70	4.59	Rất hài lòng
Giá trị trung bình chung						4.41	Rất hài lòng

(Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát)

Nhận xét: Dựa vào kết quả khảo sát ở Bảng 2.12, có thể nhận thấy khách hàng đánh giá rất cao đối với quy trình đặt phòng và thanh toán tại khách sạn với điểm trung bình chung đạt 4,41, tương ứng mức “Rất hài lòng”. Điều này cho thấy khách sạn đã xây dựng được quy trình phục vụ tương đối chuyên nghiệp, thuận tiện và đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng trong quá trình lưu trú.

Trong các tiêu chí khảo sát, nội dung “Quá trình thanh toán được thực hiện dễ dàng và chính xác” đạt điểm trung bình cao nhất là 4,59. Đáng chú ý, không có khách hàng nào đánh giá ở các mức 1, 2 và 3, trong khi có 48 lượt đánh giá mức 4 và 70 lượt đánh giá mức 5. Kết quả này phản ánh quy trình thanh toán của khách sạn được thực hiện nhanh chóng, rõ ràng và tạo sự tin tưởng cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ.

Bên cạnh đó, tiêu chí “Thông tin về giá cả, dịch vụ và các điều khoản khác được cung cấp rõ ràng và minh bạch” đạt điểm trung bình 4,33 với 74 khách hàng đánh giá mức 4 và 41 khách hàng đánh giá mức 5. Điều này cho thấy khách sạn đã chú trọng trong việc cung cấp thông tin đầy đủ và minh bạch, giúp khách hàng dễ dàng nắm bắt các nội dung liên quan trước khi sử dụng dịch vụ.

Ngoài ra, tiêu chí “Quy trình đặt phòng được thực hiện dễ dàng, thuận tiện giúp khách hàng tiết kiệm thời gian” đạt mức điểm 4,32. Cụ thể có 71 lượt đánh giá mức 4 và 41 lượt đánh giá mức 5, chỉ có 5 khách hàng lựa chọn mức 3. Kết quả này cho thấy khách hàng nhìn chung hài lòng với thao tác đặt phòng của khách sạn, đặc biệt về tính thuận tiện và khả năng tiết kiệm thời gian trong quá trình đặt dịch vụ.

Tổng thể, kết quả khảo sát cho thấy quy trình đặt phòng và thanh toán của khách sạn được khách hàng đánh giá rất tích cực. Đây là yếu tố quan trọng góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, tạo sự thuận tiện cho khách hàng cũng như gia tăng mức độ hài lòng trong quá trình lưu trú.

G. Đánh giá sự hài lòng tổng thể về chất lượng dịch vụ

Bảng 2.13 Kết quả khảo sát về Sự hài lòng tổng thể

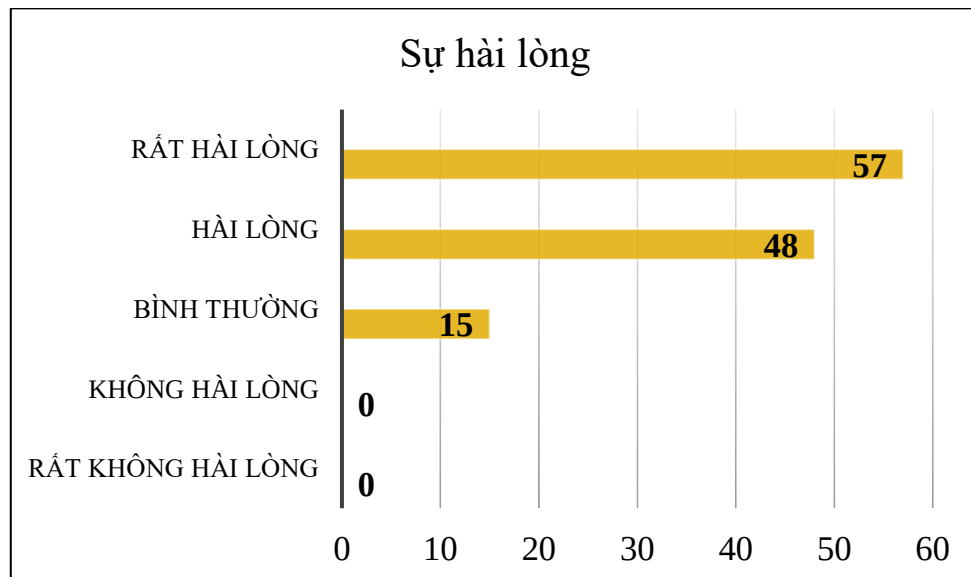
Đánh Giá		Số lượng	Tỷ lệ %
Sự hài lòng	Rất không hài lòng	0	0
	Không hài lòng	0	0
	Bình thường	15	12.50
	Hài lòng	48	40.00
	Rất hài lòng	57	47.50
Quay lại	Có	96	80.00
	Không	0	0
	Chưa chắc	24	20.00

Nhận xét: Qua kết quả khảo sát ở Bảng 2.13 có thể thấy mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn được đánh giá rất tích cực. Trong tổng số 120 khách hàng được khảo sát, có 57 khách hàng đánh giá ở mức “Rất hài lòng”, chiếm tỷ lệ cao nhất với 47,50%; đồng thời có 48 khách hàng đánh giá “Hài lòng”, chiếm 40,00%. Như vậy, tổng số khách hàng có đánh giá tích cực đạt 105 khách, tương ứng 87,50%, cho thấy phần lớn khách hàng hài lòng với chất lượng dịch vụ mà khách sạn cung cấp.

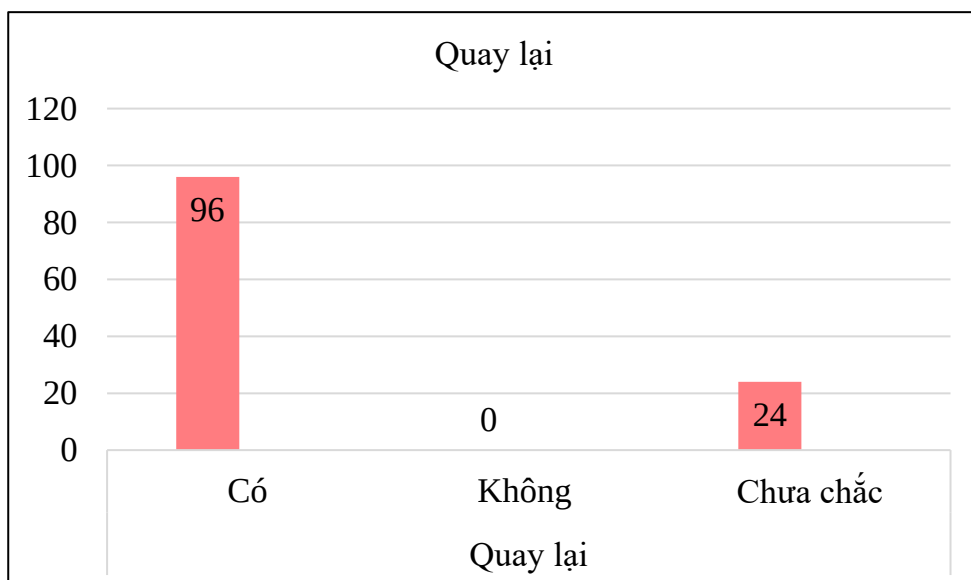
Bên cạnh đó, có 15 khách hàng đánh giá ở mức “Bình thường”, chiếm 12,50%. Điều này cho thấy vẫn còn một bộ phận nhỏ khách hàng chưa thực sự ấn tượng với trải nghiệm dịch vụ, tuy nhiên mức đánh giá này vẫn nằm trong ngưỡng chấp nhận được. Đáng chú ý, không có khách hàng nào lựa chọn mức “Không hài lòng” và “Rất không hài lòng”. Kết quả này phù hợp với các nội dung khảo sát trước đó khi đa số các tiêu chí đều đạt điểm trung bình trên 4 và được đánh giá ở mức “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng”.

Ngoài ra, kết quả khảo sát về ý định quay lại sử dụng dịch vụ cho thấy có 96 khách hàng lựa chọn “Có”, chiếm tỷ lệ 80,00%, trong khi không có khách hàng nào lựa chọn “Không”. Đồng thời, có 24 khách hàng còn “Chưa chắc”, chiếm 20,00%. Điều này phản ánh khách sạn có khả năng tạo được sự tin tưởng và giữ chân khách hàng khá tốt thông qua chất lượng dịch vụ và trải nghiệm lưu trú.

Nhìn chung, kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá tích cực đối với chất lượng dịch vụ của khách sạn. Đây là cơ sở quan trọng giúp khách sạn nâng cao hình ảnh thương hiệu, tăng khả năng cạnh tranh và thu hút khách hàng quay lại trong thời gian tới.



Biểu đồ 2.7 Thể hiện mức độ hài lòng của khách hàng



Biểu đồ 2.8 Thể hiện mức độ sẵn lòng quay lại khách sạn của khách hàng

H. Đánh giá tổng kết

Bảng 2.14 Đánh giá tổng kết

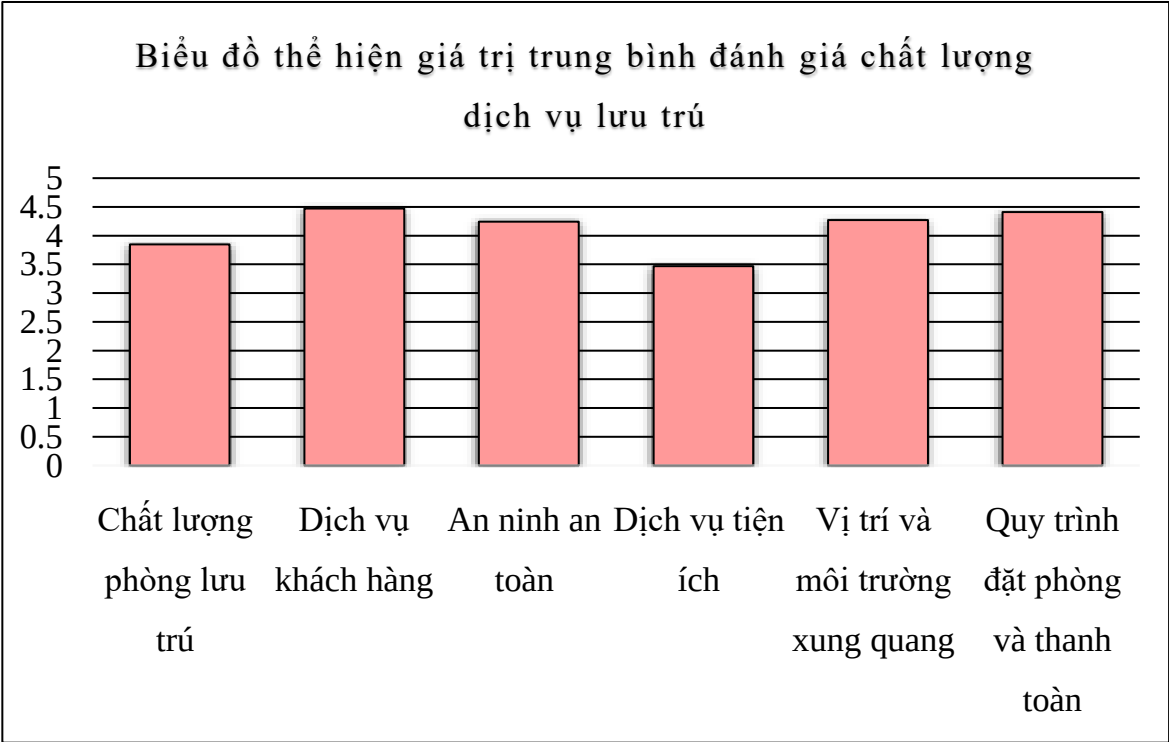
Tiêu chí	Giá trị trung bình chung
Chất lượng phòng lưu trú	3.90
Dịch vụ khách hàng	4.47
An ninh an toàn	4.24
Dịch vụ tiện ích	3.98
Vị trí và môi trường xung quang	4.27
Quy trình đặt phòng và thanh toán	4.41

Nhận xét: Qua bảng đánh giá tổng kết có thể thấy khách hàng nhìn chung hài lòng với chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside. Hầu hết các tiêu chí đều đạt mức điểm trên 4,0, cho thấy khách sạn đã đáp ứng khá tốt nhu cầu và kỳ vọng của khách lưu trú trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Trong các tiêu chí được khảo sát, “Dịch vụ khách hàng” đạt giá trị trung bình cao nhất với 4,47 điểm. Kết quả này phản ánh đội ngũ nhân viên của khách sạn có thái độ phục vụ chuyên nghiệp, thân thiện và hỗ trợ khách hàng tương đối hiệu quả. Bên cạnh đó, tiêu chí “Quy trình đặt phòng và thanh toán” đạt 4,41 điểm, cho thấy các thủ tục tại khách sạn được thực hiện khá nhanh chóng, thuận tiện và tạo sự thoải mái cho khách hàng khi lưu trú. Ngoài ra, “Vị trí và môi trường xung quanh” cũng được đánh giá cao với 4,27 điểm nhờ vị trí thuận lợi, dễ di chuyển và phù hợp với nhu cầu nghỉ dưỡng cũng như công tác của khách hàng. Tiêu chí “An ninh an toàn” đạt 4,24 điểm, thể hiện khách sạn đã tạo được cảm giác an tâm và tin tưởng cho khách trong quá trình lưu trú.

Tuy nhiên, bên cạnh những mặt tích cực, một số tiêu chí vẫn có mức đánh giá chưa thật sự nổi bật. Cụ thể, “Dịch vụ tiện ích” chỉ đạt 3,47 điểm, là tiêu chí có giá trị trung bình thấp nhất trong bảng khảo sát. Điều này cho thấy các tiện ích và dịch vụ bổ sung tại khách sạn vẫn chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu của khách hàng hoặc chưa tạo được sự khác biệt rõ rệt so với các khách sạn cùng phân khúc. Ngoài ra, tiêu chí “Chất lượng phòng lưu trú” đạt 3,85 điểm, mặc dù vẫn ở mức khá nhưng chưa thực sự cao. Nguyên nhân có thể xuất phát từ diện tích phòng, khả năng cách âm hoặc một số trang thiết bị trong phòng chưa đáp ứng hoàn toàn kỳ vọng của khách hàng.

Nhìn chung, kết quả khảo sát cho thấy Wink Hotel Danang Riverside có nhiều ưu điểm về chất lượng phục vụ, quy trình hoạt động và vị trí khách sạn. Tuy nhiên, khách sạn vẫn cần chú trọng cải thiện hệ thống tiện ích và nâng cao chất lượng phòng lưu trú nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh trong thời gian tới.



Biểu đồ 2.9 Thể hiện giá trị trung bình chung nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel DaNang Riverside

2.4 Phân tích phản hồi trên các nền tảng trực tuyến

Bảng 2.15 Số lượng và điểm đánh giá của khách hàng trên các nền tảng OTA (Từ tháng 01/2026 đến tháng 04/2026)

Kênh OTA	Tổng số đánh giá	Điểm đánh giá
Booking.com	838	8.7/10
Agoda.com	2,477	8.8/10
Tripadvisor.com	752	9.8/10
Expedia.com	106	9.0/10
Tổng	4,173	8.96/10

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Nhận xét: Dựa trên bảng số liệu ta có thể nhận thấy tổng số 4.173 lượt đánh giá được ghi nhận trên bốn nền tảng OTA tính đến năm 2025, cho thấy mức độ hiện diện trực tuyến và sự quan tâm của khách hàng đối với khách sạn là tương đối lớn. Trong đó, Agoda chiếm tỷ trọng cao nhất với 2.477 lượt đánh giá, tương đương khoảng 59,4% tổng số phản hồi. Điều này phản ánh Agoda là kênh đặt phòng có mức độ sử dụng phổ biến nhất đối với khách lưu trú tại khách sạn, đồng thời cho thấy dữ liệu từ nền tảng này có tính đại diện cao khi phân tích xu hướng hài lòng của khách hàng.

Booking.com đứng thứ hai với 838 lượt đánh giá, chiếm khoảng 20,1% tổng số phản hồi. Mặc dù tỷ trọng thấp hơn đáng kể so với Agoda, song đây vẫn là nguồn dữ liệu quan trọng do đặc thù đánh giá chỉ dành cho khách đã hoàn tất lưu trú, góp phần đảm bảo tính xác thực của phản hồi. Tripadvisor ghi nhận 752 lượt đánh giá, tương ứng 18,0%, cho thấy mức độ quan tâm đáng kể từ nhóm khách quốc tế và khách tự do tìm kiếm thông tin du lịch. Trong khi đó, Expedia chỉ chiếm 2,5% với 106 lượt đánh giá, phản ánh quy mô thị trường nhỏ hơn trên nền tảng này đối với khách sạn.

Xét về điểm đánh giá, các nền tảng đều duy trì mức điểm cao và tương đối đồng đều. Booking.com đạt 8,7/10, Agoda đạt 8,8/10 và Expedia đạt 9,0/10. Đặc biệt, Tripadvisor đạt 4,9/5, tương đương khoảng 9,8/10 nếu quy đổi theo cùng thang điểm. Việc toàn bộ các nền tảng đều có điểm trung bình trên 8,5/10 cho thấy mức độ hài lòng chung của khách hàng ở mức rất tốt. Sự chênh lệch điểm giữa các kênh không lớn (dao động khoảng 0,3–1,1 điểm theo thang 10), thể hiện tính ổn định trong chất lượng dịch vụ và trải nghiệm lưu trú.

Tổng hợp cả về số lượng và chất lượng đánh giá, có thể khẳng định hình ảnh trực tuyến của khách sạn trên các OTA đang được duy trì ở mức tích cực. Tỷ lệ phản hồi lớn từ Agoda kết hợp với mức điểm cao và ổn định trên các nền tảng còn lại cho thấy khách sạn không chỉ thu hút được lượng khách đáng kể mà còn duy trì được mức độ hài lòng cao trong quá trình vận hành. Đây là cơ sở quan trọng để đánh giá hiệu quả quản trị chất lượng dịch vụ cũng như uy tín thương hiệu của khách sạn trên thị trường trực tuyến từ tháng 01/2026 đến tháng 04/2026.

A. Điểm đánh giá của khách du lịch

- Điểm đánh giá các tiêu chí của khách du lịch trên trang Booking.com



(Nguồn: Trang Booking.com)

Hình 2.5 Điểm đánh giá của khách du lịch trên trang Booking.com

Dựa trên điểm đánh giá của khách du lịch trên Booking.com, có thể nhận thấy mức độ hài lòng của khách hàng đối với khách sạn nhìn chung ở mức cao, khi tất cả các tiêu chí đều đạt trên 8,0 điểm. Trong đó, tiêu chí vị trí đạt 9,1 điểm – mức cao nhất trong các hạng mục đánh giá – cho thấy khách sạn có lợi thế nổi bật về mặt địa lý, thuận tiện cho việc di chuyển, tham quan hoặc tiếp cận các dịch vụ xung quanh. Tiêu chí sự sạch sẽ đạt 9,0 điểm, phản ánh công tác vệ sinh buồng phòng và khu vực công cộng được thực hiện tương đối tốt, đáp ứng kỳ vọng của khách lưu trú.

Bên cạnh đó, các tiêu chí về tiện nghi (8,9 điểm) và mức độ thoải mái (8,8 điểm) cũng ghi nhận mức đánh giá tích cực, cho thấy cơ sở vật chất và không gian nghỉ dưỡng cơ bản đáp ứng nhu cầu sử dụng của khách. Chất lượng phục vụ của nhân viên đạt 8,7 điểm, thể hiện thái độ phục vụ tương đối chuyên nghiệp, tuy nhiên vẫn còn dư địa để nâng cao hơn nữa nhằm tiệm cận mức xuất sắc. Giá trị so với chi phí đạt 8,7 điểm, cho thấy phần lớn khách hàng cảm nhận mức giá tương xứng với chất lượng dịch vụ nhận được.

Đáng chú ý, tiêu chí WiFi miễn phí đạt 8,1 điểm – thấp nhất trong các hạng mục – cho thấy chất lượng đường truyền internet có thể chưa thực sự ổn định hoặc tốc độ chưa đáp ứng hoàn toàn kỳ vọng của khách. Đây có thể xem là một điểm cần được quan tâm cải thiện nhằm nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng tổng thể.

Tổng thể, với mặt bằng điểm số dao động từ 8,1 đến 9,1, khách sạn được đánh giá ở mức “rất tốt” theo thang điểm của Booking.com. Kết quả này phản ánh hình ảnh tích cực của khách sạn trên nền tảng trực tuyến, đồng thời cũng chỉ ra một số khía cạnh cụ thể cần tiếp tục hoàn thiện để nâng cao năng lực cạnh tranh và chất lượng dịch vụ trong thời gian tới.

- Điểm đánh giá các tiêu chí của khách du lịch trên trang Agoda.com



(Nguồn: Trang Agoda.com)

Hình 2.6 Điểm đánh giá của khách du lịch trên trang Agoda

Dựa trên kết quả đánh giá của khách du lịch trên nền tảng Agoda, có thể thấy Wink Hotel Danang Riverside nhận được mức độ hài lòng khá cao từ phía khách lưu trú. Các tiêu chí đánh giá đều đạt từ 9,0 điểm trở lên, cho thấy chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn được khách hàng đánh giá tích cực và tương đối đồng đều giữa các yếu tố.

Trong đó, tiêu chí độ sạch sẽ đạt 9,3 điểm – là mức điểm cao nhất trong các tiêu chí được khảo sát. Điều này phản ánh khách sạn đã duy trì tốt công tác vệ sinh phòng nghỉ cũng như khu vực công cộng, tạo cảm giác sạch sẽ, thoải mái và an tâm cho khách trong quá trình lưu trú. Bên cạnh đó, tiêu chí vị trí đạt 9,2 điểm cho thấy khách du lịch đánh giá cao lợi thế tọa lạc gần trung tâm thành phố, thuận tiện di chuyển đến các điểm tham quan nổi tiếng và khu vực vui chơi, ăn uống tại Đà Nẵng.

Ngoài ra, chất lượng dịch vụ cũng đạt 9,2 điểm, thể hiện sự hài lòng của khách hàng đối với thái độ phục vụ, khả năng hỗ trợ cũng như sự thân thiện của đội ngũ nhân viên khách sạn. Đây được xem là một trong những yếu tố góp phần nâng cao trải nghiệm lưu trú và tạo thiện cảm đối với khách du lịch. Đồng thời, cơ sở vật chất và mức độ đáng tiền đều đạt 9,0 điểm, cho thấy phần lớn khách hàng đánh giá các tiện nghi và chất lượng dịch vụ tương xứng với chi phí bỏ ra.

Mặc dù các tiêu chí đều đạt điểm số cao nhưng một số phản hồi thực tế trên Agoda vẫn cho thấy khách sạn còn tồn tại một vài hạn chế nhất định như diện tích phòng tương đối nhỏ hoặc không gian lưu trữ hành lý chưa thực sự thuận tiện đối với khách lưu trú dài ngày. Điều này phần nào ảnh hưởng đến cảm nhận của một bộ phận khách hàng về sự thoải mái trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Wink Hotel Danang Riverside đã xây dựng được hình ảnh tích cực trong mắt khách du lịch nhờ vị trí thuận lợi, không gian sạch sẽ và chất lượng phục vụ tốt. Đây

là những yếu tố quan trọng giúp khách sạn nâng cao khả năng cạnh tranh cũng như thu hút khách lưu trú trong bối cảnh thị trường du lịch Đà Nẵng ngày càng phát triển.

- Điểm đánh giá của khách du lịch trên trang Tripadvisor.com



(Nguồn: Trang Tripadvisor.com)

Hình 2.7 Điểm đánh giá của khách du lịch trên trang Tripadvisor.com

Dựa trên kết quả đánh giá của khách du lịch trên nền tảng Tripadvisor, có thể thấy Wink Hotel Danang Riverside nhận được mức độ hài lòng rất cao từ khách lưu trú khi các tiêu chí đều đạt từ 4,7 đến 4,9/5 điểm. Trong đó, các tiêu chí về sự sạch sẽ, chất lượng phục vụ và vị trí đều đạt 4,9 điểm, cho thấy khách du lịch đánh giá cao công tác vệ sinh, thái độ phục vụ của nhân viên cũng như lợi thế vị trí thuận tiện của khách sạn. Đây là những yếu tố góp phần nâng cao trải nghiệm lưu trú và tạo hình ảnh tích cực trong mắt khách hàng.

Bên cạnh đó, tiêu chí giá trị và chất lượng giấc ngủ cũng đạt 4,8 điểm, phản ánh phần lớn khách hàng cảm thấy chất lượng dịch vụ tương xứng với chi phí bỏ ra và có trải nghiệm nghỉ ngơi khá thoải mái. Tuy nhiên, tiêu chí phòng nghỉ chỉ đạt 4,7 điểm – thấp nhất trong các tiêu chí khảo sát. Điều này cho thấy một số khách hàng vẫn chưa thực sự hài lòng về diện tích hoặc cách bố trí không gian phòng nghỉ, đặc biệt đối với khách lưu trú dài ngày hoặc mang nhiều hành lý.

Wink Hotel Danang Riverside đã xây dựng được hình ảnh tích cực nhờ chất lượng phục vụ tốt, không gian sạch sẽ và vị trí thuận lợi. Tuy nhiên, khách sạn vẫn cần tiếp tục cải thiện không gian phòng nghỉ nhằm nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của khách lưu trú.

- Điểm đánh giá của khách du lịch trên trang Expedia.com



(Nguồn: Trang Expedia.com)

Hình 2.8 Điểm đánh giá của khách du lịch trên trang Expedia.com

Dựa trên kết quả đánh giá của khách du lịch trên nền tảng Expedia, có thể thấy Wink Hotel Danang Riverside nhận được nhiều phản hồi tích cực từ khách lưu trú khi các tiêu chí đều đạt mức điểm khá cao, dao động từ 8,8 đến 9,4 điểm. Trong đó, tiêu chí sạch sẽ đạt 9,4 điểm – cao nhất trong bảng đánh giá, cho thấy khách sạn đã duy trì tốt công tác vệ sinh phòng nghỉ cũng như khu vực công cộng, tạo cảm giác thoải mái và an tâm cho khách hàng trong quá trình lưu trú.

Bên cạnh đó, tiêu chí tiện nghi và dịch vụ đạt 9,2 điểm, phản ánh hệ thống tiện ích và các dịch vụ đi kèm của khách sạn đáp ứng tương đối tốt nhu cầu của khách du lịch. Điều kiện và cơ sở vật chất nơi lưu trú đạt 9,0 điểm, cho thấy phần lớn khách hàng hài lòng với không gian và trang thiết bị của khách sạn. Tuy nhiên, tiêu chí nhân viên và dịch vụ chỉ đạt 8,8 điểm – thấp hơn so với các tiêu chí còn lại. Điều này cho thấy chất lượng phục vụ giữa các nhân viên đôi lúc chưa đồng đều hoặc khả năng xử lý tình huống phát sinh vẫn còn hạn chế trong một số trường hợp.

Các đánh giá trên Expedia cho thấy Wink Hotel Danang Riverside đã tạo được hình ảnh tích cực trong mắt khách du lịch nhờ không gian sạch sẽ, tiện nghi hiện đại và chất lượng dịch vụ khá tốt. Tuy nhiên, khách sạn vẫn cần tiếp tục nâng cao tính đồng đều trong phong cách phục vụ nhằm cải thiện hơn nữa mức độ hài lòng của khách lưu trú.

B. Bình luận của du khách

Bảng 2.16 Nội dung phản hồi về các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ lưu trú

Yếu tố ảnh hưởng	Phản hồi	
	Tích cực	Tiêu cực
Chất lượng phòng lưu trú	- Phòng sạch sẽ, tiện nghi - Phòng có view sông đẹp - Giường ngủ thoải mái - Phòng được thiết kế hiện đại, tối giản.	- Diện tích phòng quá nhỏ - Phòng vệ sinh chưa sạch sẽ - Ga giường nóng - Phòng thiếu tiện nghi - Phòng cách âm chưa tốt
Dịch vụ khách hàng	- Nhân viên thân thiện, nhiệt tình - Nhân viên giao tiếp tiếng Anh tốt - Check-in nhanh không tốn nhiều thời gian - Nhân viên tư vấn rất có tâm	- Thái độ phục vụ của nhân viên không chuyên nghiệp - Giờ cao điểm phải chờ check-in hơi lâu - Nhân viên xử lý các tình huống chưa linh hoạt - Phục vụ ăn sáng quá đơn giản
An ninh và an toàn	- Khách sạn có hệ thống thang từ lên tầng nên khá yên tâm - Khu vực xung quanh an toàn - Có nhân viên lễ tân trực 24/7 nên khá an tâm về đêm - Có hướng dẫn PCCC an toàn	- Hành lang hơi tối về ban đêm
Dịch vụ tiện ích	- Phòng gym được vệ sinh sạch sẽ, đầy đủ tiện nghi - Hồ bơi ngoài trời rất đẹp - Khu vực phòng họp, hội nghị đầy đủ tiện nghi - Dịch vụ giặt là tự động - Quầy bar đẹp, hiện đại, nước uống ngon	- Hồ bơi quá nhiều clo - Máy giặt bẩn - Phòng gym nhỏ - Thang máy quá ít đợi rất lâu khi vào giờ cao điểm - Phòng không nhiều đồ dùng như các khách sạn khác

Vị trí và môi trường	- Vị trí đẹp, thuận tiện - Khu vực gần các địa điểm tham quan, ăn uống, mua sắm - Gần trung tâm dễ dàng di chuyển - Phong cảnh xung quanh đẹp	- Bãi đậu xe nhỏ - Khu vực đông xe qua lại rất bất tiện
Quy trình đặt phòng và thanh toán	- Quy trình đặt phòng nhanh chóng - Check-in/check-out trực tuyến, không mất nhiều thời gian	- Không xuất hóa đơn đỏ - Giá cao so với chất lượng phòng

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Nhận xét: Nhìn chung khách hàng có đánh giá khá tích cực đối với các dịch vụ tại khách sạn. Về chất lượng phòng lưu trú, khách hàng hài lòng với sự sạch sẽ, tiện nghi, thiết kế hiện đại và giường ngủ thoải mái. Tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế như diện tích phòng nhỏ, khả năng cách âm chưa tốt và phòng vệ sinh chưa thật sự sạch sẽ trong một số trường hợp.

Đối với dịch vụ khách hàng, đội ngũ nhân viên được đánh giá thân thiện, nhiệt tình, giao tiếp tiếng Anh tốt và hỗ trợ khách hàng chu đáo. Quy trình check-in diễn ra khá nhanh chóng. Mặc dù vậy, vào giờ cao điểm vẫn xảy ra tình trạng chờ đợi lâu và khả năng xử lý tình huống của một số nhân viên chưa thật sự linh hoạt.

Về an ninh và an toàn, khách sạn tạo được cảm giác yên tâm cho khách lưu trú nhờ hệ thống thẻ từ, lễ tân trực 24/7 và các hướng dẫn phòng cháy chữa cháy đầy đủ. Tuy nhiên, hành lang vào ban đêm còn hơi tối, ảnh hưởng đến cảm giác an toàn của khách hàng.

Bên cạnh đó, dịch vụ tiện ích, khách hàng có đánh giá khá cao khu vực phòng gym về mức độ sạch sẽ, hồ bơi đẹp, khu vực hội nghị tiện nghi và dịch vụ giặt là tự động hiện đại. Nhưng cũng có một số ý kiến cho rằng hồ bơi khá đông, phòng gym có diện tích nhỏ và thang máy thường phải chờ lâu vào giờ các cao điểm.

Ngoài ra, vị trí và môi trường xung quanh được xem là một ưu điểm nổi bật khi khách sạn nằm ở vị trí thuận tiện, gần trung tâm và các địa điểm tham quan, ăn

uống, mua sắm. Tuy nhiên, bãi đỗ xe còn hạn chế và khu vực xung quanh đông xe cộ gây bất tiện cho việc di chuyển.

Riêng về quy trình đặt phòng và thanh toán, khách hàng đánh giá quy trình đặt phòng nhanh chóng, hỗ trợ check-in/check-out trực tuyến tiện lợi. Tuy nhiên, vẫn tồn tại một số hạn chế như chưa xuất hóa đơn đỏ và mức giá phòng còn khá cao so với chất lượng dịch vụ nhận được.

Tóm lại, khách sạn có nhiều ưu điểm nổi bật về vị trí, phong cách hiện đại và chất lượng phục vụ. Tuy nhiên, khách sạn vẫn cần cải thiện một số hạn chế liên quan đến cơ sở vật chất, khả năng xử lý dịch vụ vào giờ cao điểm và các tiện ích hỗ trợ nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng của khách hàng.

2.5 Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ lưu trú

2.5.1 Ưu điểm

Qua quá trình khảo sát và tổng hợp ý kiến khách hàng, có thể nhận thấy chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside được đánh giá tương đối tốt và đáp ứng được nhu cầu của phần lớn khách lưu trú. Trước hết, khách sạn sở hữu vị trí thuận lợi, nằm gần trung tâm thành phố và các địa điểm tham quan, ăn uống, mua sắm, giúp khách hàng dễ dàng di chuyển và tiếp cận các dịch vụ du lịch. Đây được xem là một trong những lợi thế cạnh tranh nổi bật của khách sạn.

Bên cạnh đó, hệ thống phòng lưu trú được đánh giá sạch sẽ, hiện đại và đầy đủ tiện nghi. Thiết kế phòng theo phong cách tối giản nhưng vẫn đảm bảo tính thẩm mỹ và sự tiện lợi, tạo cảm giác thoải mái cho khách lưu trú. Ngoài ra, các tiện ích như hồ bơi, phòng gym, khu vực hội họp và dịch vụ giặt là tự động góp phần nâng cao trải nghiệm của khách hàng trong suốt thời gian lưu trú.

Về dịch vụ khách hàng, đội ngũ nhân viên được đánh giá thân thiện, nhiệt tình và có khả năng giao tiếp tiếng Anh khá tốt. Quy trình check-in/check-out diễn ra nhanh chóng, đồng thời việc hỗ trợ đặt phòng trực tuyến giúp tiết kiệm thời gian cho khách hàng. Khách sạn cũng chú trọng đến vấn đề an ninh và an toàn thông qua hệ thống thẻ từ, lễ tân trực 24/7 và các hướng dẫn phòng cháy chữa cháy được bố trí đầy đủ, tạo cảm giác an tâm cho khách lưu trú.

2.5.2 Hạn chế và nguyên nhân

A. Hạn chế

Bên cạnh những ưu điểm đã đạt được, chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel DaNang Riverside vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định cần được quan tâm và khắc phục nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng của khách hàng. Trước hết, đối với yếu tố phòng lưu trú, mặc dù phần lớn khách hàng đánh giá cao sự sạch sẽ, thiết kế hiện đại và không gian mang phong cách trẻ trung của khách sạn, tuy nhiên vẫn có một số ý kiến cho rằng diện tích phòng còn khá nhỏ so với nhu cầu sử dụng thực tế. Hạn chế này đặc biệt dễ nhận thấy đối với khách lưu trú dài ngày hoặc khách mang theo nhiều hành lý, gây khó khăn trong việc sắp xếp đồ đạc và sinh hoạt hằng ngày. Bên cạnh đó, khả năng cách âm của phòng chưa thực sự hiệu quả khi một số khách hàng vẫn có thể nghe thấy tiếng động từ hành lang hoặc các phòng lân cận, nhất là vào những thời điểm khách sạn hoạt động với công suất cao. Ngoài ra, một số phản hồi cũng cho thấy công tác vệ sinh tại một số khu vực trong phòng chưa được thực hiện đồng đều, đặc biệt là khu vực phòng tắm. Một số tiện nghi bổ sung như bàn ủi, dép đi trong phòng hoặc các vật dụng cá nhân dự phòng chưa được trang bị đầy đủ theo kỳ vọng của khách hàng.

Mặc dù đội ngũ nhân viên được nhiều khách hàng đánh giá tích cực về sự thân thiện và nhiệt tình trong quá trình phục vụ, nhưng vẫn còn một số hạn chế liên quan đến tác phong làm việc và khả năng xử lý tình huống. Trong những thời điểm đông khách, một số nhân viên chưa thực sự linh hoạt trong việc giải quyết các yêu cầu phát sinh, dẫn đến thời gian phục vụ kéo dài hơn so với mong đợi của khách hàng. Đặc biệt, tình trạng khách phải chờ đợi trong quá trình làm thủ tục nhận phòng vào các khung giờ cao điểm vẫn còn xảy ra, ảnh hưởng đến trải nghiệm ban đầu của khách khi sử dụng dịch vụ tại khách sạn. Ngoài ra, dịch vụ ăn sáng tuy đáp ứng được nhu cầu cơ bản nhưng thực đơn còn khá đơn giản, chưa có nhiều sự thay đổi giữa các ngày và chưa khai thác hiệu quả các món ăn mang nét đặc trưng của địa phương để tạo dấu ấn riêng đối với du khách.

Đối với hệ thống dịch vụ bổ sung, mặc dù khách sạn đã đầu tư nhiều tiện ích như hồ bơi ngoài trời, phòng gym, khu vực giặt là tự động và quầy bar nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách lưu trú, nhưng chất lượng của một số tiện ích vẫn chưa thực sự đáp ứng kỳ vọng của khách hàng. Một số ý kiến cho rằng nồng độ clo trong

hồ bơi còn khá cao, gây cảm giác khó chịu trong quá trình sử dụng. Bên cạnh đó, phòng gym có diện tích tương đối nhỏ và số lượng thiết bị tập luyện còn hạn chế, đặc biệt vào các thời điểm đông khách. Khu vực giặt là tự động đôi khi chưa được vệ sinh thường xuyên, ảnh hưởng đến chất lượng sử dụng dịch vụ. Ngoài ra, tình trạng phải chờ đợi thang máy vào giờ cao điểm cũng là một trong những vấn đề được khách hàng phản ánh, gây bất tiện trong quá trình di chuyển giữa các tầng.

Không những vậy, vấn đề an ninh và môi trường lưu trú cũng còn một số hạn chế nhất định. Một số khách hàng cho rằng hệ thống chiếu sáng tại khu vực hành lang vào ban đêm chưa thực sự đầy đủ, làm giảm cảm giác an toàn khi di chuyển trong khách sạn. Mặc dù đây là hạn chế không quá lớn, nhưng trong hoạt động kinh doanh khách sạn, những yếu tố liên quan đến sự an tâm và cảm nhận của khách hàng luôn có ảnh hưởng đáng kể đến chất lượng trải nghiệm tổng thể.

Ngoài ra, vị trí của khách sạn tuy mang lại nhiều lợi thế nhờ nằm gần trung tâm thành phố, sông Hàn và các điểm tham quan nổi tiếng của Đà Nẵng, nhưng cũng tồn tại một số bất cập nhất định. Do nằm trên tuyến đường có mật độ giao thông cao nên vào các khung giờ cao điểm hoặc thời điểm diễn ra các sự kiện lớn của thành phố, khách hàng có thể gặp khó khăn trong việc di chuyển. Bên cạnh đó, các hoạt động vui chơi, giải trí về đêm tại khu vực trung tâm đôi khi tạo ra tiếng ồn từ môi trường bên ngoài, ảnh hưởng đến chất lượng nghỉ ngơi của một số khách hàng có nhu cầu không gian yên tĩnh.

Việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động đặt phòng, nhận phòng và thanh toán đã góp phần nâng cao tính tiện lợi cho khách hàng, tuy nhiên hình thức này vẫn gây khó khăn đối với một số đối tượng khách lớn tuổi hoặc ít tiếp xúc với công nghệ. Trong một số trường hợp, khách hàng gặp lúng túng khi thực hiện các thao tác đặt phòng trực tuyến hoặc thanh toán điện tử. Ngoài ra, vào những thời điểm khách sạn có lượng khách lớn, hệ thống xử lý thông tin có thể diễn ra chậm hơn, dẫn đến tình trạng chờ đợi trong quá trình nhận phòng. Đối với khách đặt phòng thông qua các kênh trung gian trực tuyến, đôi khi còn xảy ra sự chênh lệch về thông tin đặt phòng hoặc thời gian xác nhận dịch vụ, ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng ngay từ giai đoạn đầu sử dụng dịch vụ. Đây là những vấn đề mà khách sạn cần tiếp tục cải thiện nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng.

B. Nguyên nhân

Những hạn chế trong chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel DaNang Riverside xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau. Trước hết, xuất phát từ định hướng thiết kế theo mô hình khách sạn hiện đại, tối ưu hóa không gian và chi phí vận hành. Vì vậy, diện tích phòng được thiết kế tương đối nhỏ nhằm phù hợp với phân khúc khách hàng mục tiêu là khách du lịch trẻ, khách công tác ngắn ngày và khách có nhu cầu lưu trú linh hoạt. Tuy nhiên, thiết kế này lại chưa thực sự đáp ứng tốt nhu cầu của nhóm khách lưu trú dài ngày hoặc khách đi theo gia đình. Bên cạnh đó, việc khách sạn thường xuyên hoạt động với công suất phòng cao cũng tạo áp lực lớn cho bộ phận buồng phòng, dẫn đến chất lượng vệ sinh giữa các phòng đôi khi chưa đồng đều hoặc chưa kịp thời bổ sung đầy đủ các vật dụng cần thiết trước khi khách nhận phòng. Hạn chế về khả năng cách âm cũng có thể xuất phát từ đặc điểm thiết kế kiến trúc và việc tối ưu không gian theo phong cách hiện đại của khách sạn.

Ngoài ra, do khối lượng công việc tăng cao vào các giai đoạn cao điểm mùa du lịch, trong khi số lượng nhân viên lễ tân cũng như buồng phòng lại không bổ sung kịp điều này khiến nhân viên phải xử lý nhiều công việc cùng lúc, làm ảnh hưởng đến tốc độ phục vụ cũng như khả năng giải quyết các yêu cầu phát sinh của khách hàng. Bên cạnh đó, trình độ chuyên môn và kỹ năng xử lý tình huống của một số nhân viên còn chưa đồng đều, đặc biệt là đối với nhân viên mới hoặc nhân viên có ít kinh nghiệm thực tế.

Đối với hệ thống dịch vụ bổ sung, nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ việc cơ sở vật chất và không gian của khách sạn còn có những giới hạn nhất định. Diện tích dành cho phòng gym và một số khu vực tiện ích không quá lớn nên khó đáp ứng nhu cầu sử dụng đồng thời của nhiều khách trong cùng một thời điểm. Ngoài ra, công tác kiểm tra, bảo dưỡng và vệ sinh các tiện ích như hồ bơi, khu vực giặt là hoặc thang máy đôi khi chưa được thực hiện thường xuyên và đồng bộ, dẫn đến một số phản hồi chưa tích cực từ phía khách hàng.

Không những vậy, khách sạn đã tập trung khá nhiều vào không gian mở và thiết kế hiện đại, trong khi một số khu vực công cộng chưa được đầu tư đầy đủ về hệ thống chiếu sáng. Bên cạnh đó, do nằm tại khu vực trung tâm thành phố nên khách sạn khó tránh khỏi những tác động từ môi trường bên ngoài như tiếng ồn giao thông,

hoạt động vui chơi giải trí hoặc tình trạng ùn tắc vào những thời điểm cao điểm và mùa du lịch.

Khách sạn đã áp dụng thành công và đã đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động quản lý và phục vụ khách hàng. Mặc dù đây là xu hướng tất yếu trong ngành khách sạn hiện nay, nhưng không phải tất cả khách hàng đều có khả năng thích nghi nhanh với các hình thức đặt phòng và thanh toán trực tuyến. Bên cạnh đó, sự phụ thuộc vào hệ thống công nghệ và các kênh đặt phòng trung gian đôi khi có thể dẫn đến tình trạng chậm cập nhật thông tin hoặc phát sinh sai lệch giữa các nền tảng. Ngoài ra, khi lượng khách tăng cao trong cùng một thời điểm, hệ thống và nhân viên lễ tân có thể chịu áp lực lớn, làm gia tăng thời gian chờ đợi trong quá trình nhận phòng và thanh toán.

Tiểu kết Chương 2

Trong chương 2, giới thiệu tổng quan về Wink Hotel Danang Riverside như quá trình hình thành và phát triển, tầm nhìn, sứ mệnh cũng như các sản phẩm và dịch vụ mà khách sạn đang cung cấp. Qua đó cho thấy khách sạn là một trong những cơ sở lưu trú hiện đại tại Đà Nẵng, hướng đến phong cách phục vụ trẻ trung, năng động và đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch trong và ngoài nước.

Bên cạnh đó, chương này cũng đã phân tích tình hình thu hút khách và kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn trong giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2025. Kết quả cho thấy hoạt động kinh doanh của khách sạn có xu hướng phục hồi và phát triển sau giai đoạn khó khăn của ngành du lịch, lượng khách lưu trú và doanh thu đều có sự tăng trưởng tương đối ổn định. Đây là cơ sở quan trọng để khách sạn tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ và mở rộng khả năng cạnh tranh trên thị trường lưu trú tại Đà Nẵng.

Ngoài ra, nội dung chương này đã phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn thông qua các yếu tố như cơ sở vật chất, nhân sự bộ phận lưu trú, tiêu chuẩn phục vụ, sự phối hợp giữa các bộ phận cũng như công tác quản lý và kiểm tra giám sát. Kết quả cho thấy Wink Hotel Danang Riverside có nhiều ưu điểm về cơ sở vật chất hiện đại, không gian lưu trú tiện nghi và đội ngũ nhân viên có thái độ phục vụ thân thiện. Tuy nhiên, khách sạn vẫn còn tồn tại một số hạn chế như sự phối hợp giữa các bộ phận đôi lúc chưa thật sự đồng bộ, việc xử lý yêu cầu của khách trong

một số thời điểm còn chậm và vẫn còn phát sinh một số phản hồi liên quan đến tiếng ồn hoặc chất lượng tiện nghi phòng nghỉ.

Thông qua kết quả khảo sát khách hàng và phân tích phản hồi trên các nền tảng trực tuyến, có thể thấy phần lớn khách hàng đánh giá tích cực về trải nghiệm lưu trú tại khách sạn. Tuy nhiên, một số ý kiến góp ý cũng phản ánh những hạn chế cần được cải thiện nhằm nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của khách hàng. Từ những phân tích trên, chương II đã làm rõ những ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside. Đây là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn trong chương 3 của khóa luận.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI WINK HOTEL DANANG RIVERSIDE

3.1 Định hướng phát triển của ngành du lịch Đà Nẵng và Wink Hotel DaNang Riverside

3.1.1 Định hướng phát triển của ngành du lịch Đà Nẵng

Trong những năm gần đây, ngành du lịch Đà Nẵng đang từng bước khẳng định vai trò là ngành kinh tế mũi nhọn của thành phố. Với lợi thế về vị trí địa lý, tài nguyên du lịch phong phú cùng hệ thống cơ sở hạ tầng ngày càng hoàn thiện, Đà Nẵng hướng đến mục tiêu trở thành trung tâm du lịch và nghỉ dưỡng chất lượng cao của khu vực miền Trung và cả nước. Thành phố tập trung phát triển đa dạng các loại hình du lịch như du lịch nghỉ dưỡng, du lịch biển, du lịch MICE, du lịch văn hóa và du lịch trải nghiệm nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của du khách trong và ngoài nước.

Bên cạnh đó, ngành du lịch Đà Nẵng cũng chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của khách hàng thông qua việc đầu tư cơ sở vật chất, phát triển nguồn nhân lực và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động du lịch. Các doanh nghiệp lưu trú được khuyến khích xây dựng môi trường phục vụ chuyên nghiệp, hiện đại và thân thiện nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh trong bối cảnh thị trường du lịch ngày càng phát triển. Ngoài ra, xu hướng du lịch xanh, du lịch bền vững và cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng cũng đang được thành phố quan tâm và định hướng phát triển trong thời gian tới.

Sự phục hồi mạnh mẽ của ngành du lịch sau đại dịch đã tạo điều kiện thuận lợi cho các khách sạn, khu nghỉ dưỡng tại Đà Nẵng mở rộng hoạt động kinh doanh và nâng cao chất lượng dịch vụ. Đây cũng là cơ hội để các cơ sở lưu trú đổi mới phương thức phục vụ, nâng cao hình ảnh thương hiệu và đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của du khách.

3.1.2 Định hướng phát triển của Wink Hotel DaNang Riverside

Trong bối cảnh ngành du lịch Đà Nẵng ngày càng cạnh tranh, Wink Hotel Danang Riverside định hướng phát triển theo mô hình khách sạn hiện đại, năng động và ứng dụng công nghệ vào hoạt động phục vụ khách hàng. Khách sạn hướng

đến nhóm khách du lịch trẻ, khách công tác và khách quốc tế có nhu cầu lưu trú tiện nghi với mức chi phí hợp lý nhưng vẫn đảm bảo chất lượng dịch vụ.

Bên cạnh việc đầu tư cơ sở vật chất hiện đại, khách sạn còn chú trọng nâng cao trải nghiệm của khách hàng thông qua phong cách phục vụ thân thiện, nhanh chóng và chuyên nghiệp. Việc ứng dụng các hình thức check-in tự động, tối ưu hóa quy trình phục vụ và tăng cường kết nối giữa các bộ phận giúp khách sạn nâng cao hiệu quả hoạt động cũng như đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách lưu trú.

Ngoài ra, Wink Hotel Danang Riverside cũng định hướng xây dựng hình ảnh thương hiệu trẻ trung, hiện đại và gần gũi với khách hàng. Khách sạn thường xuyên cập nhật xu hướng mới trong lĩnh vực lưu trú, chú trọng cải thiện chất lượng nguồn nhân lực và nâng cao khả năng xử lý tình huống của nhân viên nhằm tạo sự hài lòng cho khách hàng trong suốt thời gian lưu trú.

Trong thời gian tới, khách sạn tiếp tục tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú thông qua việc hoàn thiện cơ sở vật chất, đa dạng hóa tiện ích và tăng cường tiếp nhận phản hồi từ khách hàng để kịp thời cải thiện những hạn chế còn tồn tại. Đây được xem là nền tảng quan trọng giúp khách sạn nâng cao năng lực cạnh tranh và xây dựng hình ảnh tích cực trong lòng du khách.

3.2 Giải pháp nâng cao chất lượng dịch lưu trú tại Wink Hotel DaNang Riverside

Qua quá trình khảo sát thực tế và phân tích kết quả đánh giá của khách hàng, có thể nhận thấy Wink Hotel Danang Riverside đã tạo dựng được hình ảnh là một khách sạn hiện đại, năng động với mô hình vận hành thông minh, đáp ứng tốt nhu cầu của nhiều phân khúc khách hàng khác nhau, đặc biệt là khách công tác, khách trẻ và khách quốc tế. Khách sạn sở hữu nhiều lợi thế nổi bật như vị trí thuận lợi, cơ sở vật chất hiện đại, quy trình phục vụ nhanh chóng và đội ngũ nhân viên thân thiện, nhiệt tình.

Tuy nhiên, trong bối cảnh ngành du lịch và khách sạn ngày càng cạnh tranh gay gắt, việc duy trì chất lượng dịch vụ ở mức ổn định là chưa đủ để tạo ra lợi thế cạnh tranh bền vững. Khách hàng hiện nay không chỉ quan tâm đến chất lượng cơ bản của dịch vụ mà còn chú trọng đến trải nghiệm tổng thể trong suốt quá trình lưu trú. Do đó, khách sạn cần liên tục cải tiến, đổi mới và hoàn thiện chất lượng dịch vụ nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng, nâng cao mức độ hài lòng cũng như gia tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường.

3.2.1. Giải pháp nâng cao chất lượng phòng lưu trú

Phòng lưu trú là sản phẩm cốt lõi của khách sạn, đồng thời là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng và quyết định quay lại của khách hàng. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng phòng lưu trú cần được xem là nhiệm vụ trọng tâm trong chiến lược phát triển dịch vụ của khách sạn.

Trước hết, đối với hạn chế về diện tích phòng được một bộ phận khách hàng phản ánh, khách sạn cần nghiên cứu các giải pháp tối ưu hóa không gian theo hướng hiện đại và đa năng hơn. Các thiết bị nội thất nên được thiết kế theo mô hình tích hợp nhiều chức năng như bàn làm việc kết hợp bàn trang điểm, giá treo hành lý kết hợp ngăn chứa đồ hoặc tủ quần áo âm tường nhằm tận dụng tối đa diện tích sử dụng mà vẫn đảm bảo sự tiện nghi cho khách lưu trú.

Bên cạnh đó, khách sạn có thể bố trí thêm các khu vực lưu trữ thông minh như ngăn kéo dưới giường, móc treo gấp hoặc giá treo đa năng nhằm đáp ứng nhu cầu của những khách lưu trú dài ngày hoặc mang theo nhiều hành lý. Đối với những khách có nhu cầu về không gian rộng hơn, nhân viên lễ tân cần chủ động tư vấn và giới thiệu các hạng phòng phù hợp ngay từ giai đoạn đặt phòng để tránh phát sinh sự không hài lòng sau khi nhận phòng.

Một trong những yếu tố ảnh hưởng đáng kể đến chất lượng nghỉ ngơi của khách hàng là khả năng cách âm của phòng lưu trú. Mặc dù khách sạn đã có nhiều giải pháp nhằm đảm bảo sự riêng tư cho khách hàng, tuy nhiên vẫn tồn tại một số phản hồi liên quan đến tiếng ồn từ hành lang hoặc các phòng lân cận. Vì vậy, khách sạn cần tiến hành kiểm tra định kỳ chất lượng hệ thống cửa phòng, cửa sổ và các vị trí tiếp giáp giữa các phòng để kịp thời phát hiện những điểm chưa đảm bảo khả năng cách âm.

Ngoài ra, việc bổ sung gioăng cao su cách âm tại các khe cửa, sử dụng vật liệu hấp thụ âm thanh hoặc tăng cường lớp đệm cách âm tại khu vực hành lang cũng là những giải pháp có tính khả thi và chi phí đầu tư hợp lý. Đồng thời, khách sạn cần xây dựng quy định rõ ràng về việc giữ gìn trật tự tại khu vực công cộng, đặc biệt trong khoảng thời gian từ 22 giờ đến 6 giờ sáng nhằm đảm bảo môi trường nghỉ ngơi yên tĩnh cho khách lưu trú.

Đối với công tác vệ sinh phòng, mặc dù bộ phận buồng phòng hiện đang áp dụng quy trình kiểm tra khá chặt chẽ trước khi bàn giao phòng cho khách nhưng trong

các giai đoạn công suất phòng cao vẫn có thể xuất hiện những sai sót nhỏ như thiếu đồ dùng, bụi bẩn tại các vị trí khuất hoặc chậm trễ trong việc hoàn thành phòng sạch.

Để khắc phục tình trạng này, khách sạn cần xây dựng kế hoạch phân bổ nhân sự linh hoạt dựa trên dự báo công suất phòng thực tế. Trong các giai đoạn cao điểm du lịch hoặc khi khách sạn đón nhiều đoàn khách lớn, cần tăng cường nhân viên thời vụ hoặc bố trí làm thêm giờ hợp lý nhằm giảm áp lực công việc cho nhân viên hiện tại.

Song song với đó, bộ phận giám sát buồng phòng cần tăng cường kiểm tra ngẫu nhiên đối với các phòng đã hoàn thành vệ sinh trước khi bàn giao cho khách. Việc áp dụng bảng kiểm tra chất lượng phòng theo tiêu chuẩn cụ thể sẽ giúp hạn chế sai sót và đảm bảo tính đồng nhất trong chất lượng phục vụ.

Ngoài ra, khách sạn cũng nên tổ chức các buổi họp đầu ca nhằm đánh giá các lỗi phát sinh trong ngày trước đó, phân tích nguyên nhân và đưa ra biện pháp khắc phục kịp thời. Đây là giải pháp giúp nâng cao ý thức trách nhiệm, sự cẩn thận cũng như tinh thần học hỏi của nhân viên buồng phòng.

Đối với các tiện nghi trong phòng, mặc dù nhiều vật dụng vẫn được khách sạn cung cấp theo yêu cầu nhằm phù hợp với mô hình vận hành tinh gọn nhưng không phải khách hàng nào cũng nắm rõ thông tin này. Vì vậy, khách sạn cần tăng cường truyền thông về các dịch vụ hỗ trợ thông qua bảng hướng dẫn trong phòng, mã QR tra cứu dịch vụ hoặc màn hình tivi thông minh.

Nhân viên lễ tân trong quá trình làm thủ tục nhận phòng cũng cần chủ động giới thiệu các tiện ích sẵn có như bàn ủi, máy sấy tóc công suất lớn, dịch vụ giặt là hoặc vị trí của quầy bán hàng tự động để khách hàng dễ dàng tiếp cận khi có nhu cầu sử dụng.

3.2.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

Con người luôn được xem là yếu tố quyết định chất lượng dịch vụ trong ngành khách sạn. Do đó, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cần được khách sạn đặc biệt chú trọng.

Trước hết, khách sạn cần xây dựng kế hoạch đào tạo định kỳ cho toàn bộ nhân viên nhằm nâng cao kỹ năng chuyên môn, khả năng giao tiếp và kỹ năng xử lý tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ khách hàng.

Các chương trình đào tạo nên tập trung vào những nội dung như kỹ năng giao tiếp đa văn hóa, nghệ thuật lắng nghe khách hàng, kỹ năng xử lý khiếu nại, kỹ năng làm việc nhóm và kỹ năng quản lý cảm xúc trong môi trường áp lực cao.

Đối với nhóm khách quốc tế ngày càng gia tăng, khách sạn cần chú trọng nâng cao trình độ ngoại ngữ cho nhân viên, đặc biệt là tiếng Anh giao tiếp chuyên ngành khách sạn. Bên cạnh đó, việc đào tạo thêm một số ngôn ngữ phổ biến như tiếng Hàn, tiếng Trung hoặc tiếng Nhật sẽ góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh và khả năng phục vụ đa dạng đối tượng khách hàng. Khách sạn cũng nên xây dựng ngân hàng tình huống thực tế thường gặp trong quá trình phục vụ để nhân viên có thể tham khảo và áp dụng khi cần thiết. Điều này sẽ giúp giảm sự lúng túng trong quá trình xử lý sự cố và nâng cao tính chuyên nghiệp trong phục vụ.

Đối với tình trạng khách phải chờ đợi trong quá trình nhận phòng vào giờ cao điểm, khách sạn cần chủ động điều chỉnh lịch làm việc của nhân viên lễ tân theo lưu lượng khách thực tế. Việc tăng cường nhân sự tại các khung giờ cao điểm sẽ góp phần giảm thời gian chờ đợi và nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

Ngoài ra, khách sạn nên khuyến khích khách sử dụng hình thức check-in trực tuyến trước khi đến khách sạn nhằm rút ngắn thời gian làm thủ tục tại quầy lễ tân. Việc ứng dụng công nghệ không chỉ giúp nâng cao hiệu quả vận hành mà còn phù hợp với xu hướng chuyển đổi số trong ngành khách sạn hiện nay.

Bên cạnh đó, khách sạn cần tăng cường hoạt động thu thập ý kiến phản hồi của khách hàng thông qua phiếu khảo sát điện tử, email sau lưu trú hoặc đánh giá trên các nền tảng đặt phòng trực tuyến. Những phản hồi này sẽ là cơ sở quan trọng giúp khách sạn xác định chính xác các điểm mạnh cần phát huy cũng như những hạn chế cần cải thiện.

Đối với dịch vụ ăn uống, khách sạn cần thường xuyên đổi mới và đa dạng hóa thực đơn bữa sáng nhằm tạo sự mới mẻ cho khách lưu trú dài ngày. Việc luân phiên thay đổi món ăn giữa các ngày sẽ giúp khách hàng có nhiều lựa chọn hơn và tránh cảm giác nhàm chán.

Đồng thời, khách sạn nên chú trọng đưa các món ăn đặc sản địa phương vào thực đơn như mì Quảng, bánh bèo, bánh nậm, bánh lọc, bún chả cá hoặc bánh xèo nhằm tạo điểm nhấn khác biệt và góp phần quảng bá văn hóa ẩm thực địa phương đến với du khách trong và ngoài nước.

3.2.3. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tiện ích

Các dịch vụ tiện ích đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao giá trị trải nghiệm của khách hàng trong thời gian lưu trú.

Đối với hồ bơi, khách sạn cần duy trì công tác kiểm tra chất lượng nước định kỳ, thường xuyên theo dõi nồng độ hóa chất và đảm bảo các chỉ số luôn nằm trong giới hạn cho phép theo quy định của ngành y tế. Ngoài ra, khách sạn nên công khai lịch vệ sinh và bảo trì hồ bơi để khách hàng chủ động sắp xếp thời gian sử dụng dịch vụ. Việc bố trí thêm khăn tắm, ghế nghỉ và nước uống tại khu vực hồ bơi cũng sẽ góp phần nâng cao trải nghiệm của khách lưu trú.

Đối với khu vực giặt là tự động, khách sạn cần xây dựng lịch vệ sinh định kỳ và phân công nhân viên kiểm tra thường xuyên nhằm đảm bảo máy móc luôn hoạt động ổn định và khu vực xung quanh luôn sạch sẽ, gọn gàng. Khách sạn cũng nên bố trí bảng hướng dẫn sử dụng bằng nhiều ngôn ngữ nhằm tạo thuận lợi cho khách quốc tế trong quá trình sử dụng dịch vụ. Để giảm tình trạng ùn tắc thang máy vào giờ cao điểm, khách sạn có thể bố trí bảng hướng dẫn sử dụng cầu thang bộ đối với các tầng thấp và điều chỉnh thời gian vận chuyển hàng hóa sang các khung giờ ít khách hơn. Ngoài ra, khách sạn nên nghiên cứu ứng dụng hệ thống điều phối thang máy thông minh nhằm tối ưu hóa thời gian chờ đợi của khách hàng trong tương lai.

3.2.4. Giải pháp nâng cao chất lượng an ninh và an toàn

An ninh và an toàn luôn là yếu tố được khách hàng quan tâm hàng đầu khi lựa chọn nơi lưu trú. Khách sạn cần thường xuyên kiểm tra hệ thống camera giám sát, hệ thống báo cháy, chữa cháy tự động và hệ thống kiểm soát ra vào nhằm đảm bảo các thiết bị luôn hoạt động ổn định.

Bên cạnh đó, cần tổ chức diễn tập phòng cháy chữa cháy định kỳ cho toàn bộ nhân viên nhằm nâng cao khả năng xử lý tình huống khẩn cấp. Khách sạn cũng nên tăng cường kiểm tra hệ thống chiếu sáng tại hành lang, cầu thang và khu vực công cộng nhằm tạo cảm giác an toàn cho khách lưu trú, đặc biệt vào ban đêm.

Ngoài ra, việc cung cấp sơ đồ thoát hiểm rõ ràng trong từng phòng lưu trú và tại các khu vực công cộng sẽ giúp khách hàng dễ dàng xử lý trong trường hợp xảy ra sự cố.

3.2.5. Giải pháp đối với vị trí và môi trường xung quanh

Mặc dù vị trí trung tâm mang lại nhiều lợi thế cho khách sạn nhưng tình trạng ùn tắc giao thông vào giờ cao điểm vẫn có thể ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng. Do đó, khách sạn nên chủ động cập nhật tình hình giao thông, giới thiệu các tuyến đường thay thế hoặc hỗ trợ khách đặt phương tiện di chuyển phù hợp.

Bên cạnh đó, khách sạn có thể hợp tác với các đơn vị vận chuyển uy tín nhằm cung cấp dịch vụ đưa đón sân bay hoặc tham quan thành phố với mức giá hợp lý.

Ngoài ra, việc xây dựng bản đồ điện tử giới thiệu các điểm tham quan, khu mua sắm, nhà hàng và địa điểm giải trí gần khách sạn cũng sẽ góp phần nâng cao trải nghiệm của khách lưu trú.

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

Trong bối cảnh chuyển đổi số diễn ra mạnh mẽ, việc nâng cao chất lượng quy trình đặt phòng và thanh toán là yêu cầu tất yếu đối với các doanh nghiệp khách sạn hiện nay. Khách sạn cần thường xuyên nâng cấp hệ thống quản lý khách sạn và tăng cường khả năng đồng bộ dữ liệu giữa các kênh bán phòng trực tuyến nhằm hạn chế tình trạng sai lệch thông tin hoặc bán trùng phòng. Bộ phận đặt phòng cần chủ động kiểm tra và xác nhận lại thông tin trước ngày khách nhận phòng để kịp thời phát hiện các sai sót nếu có.

Bên cạnh đó, khách sạn cần đa dạng hóa các phương thức thanh toán như ví điện tử, thanh toán không tiếp xúc hoặc thanh toán qua mã QR nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Đối với những khách chưa quen sử dụng công nghệ, nhân viên lễ tân cần hỗ trợ tận tình trong quá trình đặt phòng và thanh toán nhằm đảm bảo mọi khách hàng đều có trải nghiệm thuận tiện và dễ dàng.

3.3 Kiến nghị

Để nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside một cách hiệu quả và bền vững, ngoài sự nỗ lực của khách sạn còn cần có sự hỗ trợ từ phía cơ quan quản lý nhà nước và ngành du lịch địa phương. Vì vậy, một số kiến nghị được đề xuất như sau:

Đối với cơ quan quản lý du lịch thành phố Đà Nẵng, cần tiếp tục đẩy mạnh công tác quảng bá hình ảnh du lịch địa phương nhằm thu hút khách du lịch trong và ngoài nước. Đồng thời, cần tăng cường tổ chức các chương trình xúc tiến du lịch, lễ hội và sự kiện văn hóa để tạo thêm sức hút cho điểm đến Đà Nẵng. Bên

cạnh đó, cơ quan chức năng cũng cần hỗ trợ các doanh nghiệp lưu trú trong việc đào tạo nguồn nhân lực, nâng cao kỹ năng nghiệp vụ và ngoại ngữ cho nhân viên ngành khách sạn nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách du lịch.

Thành phố cần tiếp tục đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng, đảm bảo môi trường du lịch an toàn, văn minh và thân thiện. Việc kiểm soát tình trạng chèo kéo khách, nâng cao ý thức bảo vệ môi trường và đảm bảo an ninh trật tự sẽ góp phần nâng cao hình ảnh du lịch Đà Nẵng trong mắt du khách.

Đối với Wink Hotel Danang Riverside, khách sạn cần tiếp tục quan tâm đến việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua đào tạo thường xuyên và xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp. Đồng thời, khách sạn cần chú trọng hơn đến việc tiếp nhận phản hồi của khách hàng để kịp thời cải thiện những hạn chế còn tồn tại trong quá trình phục vụ.

Bên cạnh đó, khách sạn nên tiếp tục đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, tăng cường kiểm tra và bảo trì trang thiết bị nhằm đảm bảo sự tiện nghi và an toàn cho khách lưu trú. Việc ứng dụng công nghệ trong quản lý và phục vụ khách hàng cũng cần được phát huy nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và tạo trải nghiệm thuận tiện hơn cho khách hàng.

Ngoài ra, khách sạn cần tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình phục vụ nhằm hạn chế sai sót và nâng cao hiệu quả xử lý công việc. Đây là yếu tố quan trọng góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú cũng như xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho khách sạn trong thời gian tới.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Trong chương 3, khóa luận đã trình bày định hướng phát triển của ngành du lịch Đà Nẵng và định hướng phát triển của Wink Hotel Danang Riverside trong thời gian tới. Đồng thời, chương này cũng đề cập đến định hướng nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn.

Dựa trên những hạn chế đã được phân tích ở chương II, khóa luận đã đề xuất một số giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside như nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, cải thiện cơ sở vật chất, tăng cường phối hợp giữa các bộ phận và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động phục vụ khách hàng. Bên cạnh đó, một số kiến nghị đối với cơ quan quản lý du lịch và khách sạn cũng được đưa ra nhằm góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và chất lượng dịch vụ lưu trú trong thời gian tới.

Những giải pháp và kiến nghị được đề xuất không chỉ giúp khách sạn nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng mà còn góp phần nâng cao hình ảnh thương hiệu và khả năng cạnh tranh của Wink Hotel Danang Riverside trên thị trường lưu trú tại Đà Nẵng.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh ngành du lịch Việt Nam nói chung và thành phố Đà Nẵng nói riêng đang trên đà phục hồi và phát triển mạnh mẽ, chất lượng dịch vụ lưu trú ngày càng trở thành yếu tố quyết định đến khả năng cạnh tranh, hiệu quả kinh doanh và sự phát triển bền vững của các doanh nghiệp khách sạn. Đối với các khách sạn hiện đại, việc không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú không chỉ giúp đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng mà còn góp phần xây dựng hình ảnh thương hiệu, gia tăng mức độ hài lòng và duy trì lòng trung thành của khách trong dài hạn. Xuất phát từ ý nghĩa đó, đề tài “Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside” đã được thực hiện nhằm nghiên cứu, đánh giá thực trạng và đề xuất các giải pháp phù hợp để nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn.

Trên cơ sở nghiên cứu các tài liệu lý luận và các công trình nghiên cứu liên quan, khóa luận đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về kinh doanh khách sạn, dịch vụ lưu trú và chất lượng dịch vụ lưu trú. Đồng thời, đề tài đã làm rõ các đặc điểm, vai trò, ý nghĩa của hoạt động kinh doanh khách sạn cũng như các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú. Bên cạnh đó, các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú như chất lượng phòng lưu trú, dịch vụ khách hàng, an ninh – an toàn, dịch vụ tiện ích, vị trí và môi trường xung quanh, cùng quy trình đặt phòng và thanh toán đã được xác định làm cơ sở cho việc phân tích và đánh giá thực trạng tại khách sạn.

Dựa trên những cơ sở lý luận đã xây dựng, khóa luận tiến hành nghiên cứu thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside thông qua việc phân tích tình hình hoạt động kinh doanh, kết quả khảo sát khách hàng và các phản hồi trên các nền tảng trực tuyến. Kết quả nghiên cứu cho thấy khách sạn sở hữu nhiều lợi thế nổi bật như cơ sở vật chất hiện đại, thiết kế không gian lưu trú trẻ trung, tiện nghi, vị trí thuận lợi cùng đội ngũ nhân viên có thái độ phục vụ thân thiện và chuyên nghiệp. Đây là những yếu tố quan trọng góp phần tạo nên sự hài lòng của khách hàng và nâng cao hình ảnh thương hiệu của khách sạn trên thị trường lưu trú tại Đà Nẵng.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, nghiên cứu cũng chỉ ra một số hạn chế còn tồn tại trong quá trình cung ứng dịch vụ lưu trú. Một số phản hồi của khách hàng cho thấy việc phối hợp giữa các bộ phận trong một số thời điểm chưa

thực sự đồng bộ, tốc độ xử lý yêu cầu của khách còn chậm, đồng thời vẫn còn xuất hiện những ý kiến liên quan đến tiếng ồn và chất lượng một số tiện nghi trong phòng nghỉ. Những hạn chế này tuy không ảnh hưởng lớn đến hoạt động kinh doanh của khách sạn nhưng có thể tác động đến trải nghiệm lưu trú và mức độ hài lòng của khách hàng nếu không được khắc phục kịp thời.

Từ kết quả nghiên cứu và phân tích thực trạng, khóa luận đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside trong thời gian tới. Các giải pháp tập trung vào việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật, tăng cường công tác quản lý và kiểm tra chất lượng dịch vụ, nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong quá trình phục vụ khách hàng. Đồng thời, khóa luận cũng đưa ra một số kiến nghị đối với khách sạn và các cơ quan quản lý du lịch nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú và phát triển hoạt động kinh doanh một cách bền vững.

Mặc dù đã cố gắng nghiên cứu và thu thập thông tin một cách đầy đủ, khóa luận vẫn còn một số hạn chế nhất định do giới hạn về thời gian, phạm vi nghiên cứu và khả năng tiếp cận dữ liệu. Vì vậy, những nội dung phân tích và giải pháp được đề xuất trong đề tài có thể chưa phản ánh toàn diện tất cả các khía cạnh của chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn. Đây cũng là cơ sở để các nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng phạm vi khảo sát, tăng quy mô mẫu nghiên cứu và tiếp cận sâu hơn các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng trong lĩnh vực lưu trú.

Nhìn chung, kết quả nghiên cứu của khóa luận đã đạt được các mục tiêu đề ra, góp phần làm rõ cơ sở lý luận và thực tiễn về chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel Danang Riverside. Những giải pháp được đề xuất không chỉ có ý nghĩa đối với hoạt động kinh doanh của khách sạn mà còn có thể được tham khảo trong quá trình nâng cao chất lượng dịch vụ tại các cơ sở lưu trú có mô hình tương tự. Qua đó, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh, xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp và thúc đẩy sự phát triển bền vững của doanh nghiệp khách sạn trong bối cảnh ngành du lịch ngày càng phát triển và hội nhập sâu rộng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Giáo trình “*Quản Trị Marketing*” Kotler & Keller (2016)
2. Giáo trình “*Quản trị kinh doanh khách sạn*” Nguyễn Văn Mạnh, & Hoàng Thị Lan Hương (2013). NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.
3. Giáo trình “*Quản trị chất lượng dịch vụ*” ThS. Lê Thái Phụng (2024). Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng.
4. Giáo trình “*Kinh doanh khách sạn*” Medlik và Ingram (2000).
5. Giáo trình “*Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch*” Phạm Xuân Hậu (2011).
6. Bài giảng “*Marketing Du Lịch*” ThS. Phạm Thị Thu Ba. Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng.
7. Bài giảng “*Tổng quan du lịch*” TS. Đinh Thị Thi. Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng.
8. Bài giảng “*Quản Trị Buồng*” ThS. Đỗ Thị Thủy. Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng.
9. Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO), 2024.
10. Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017.
11. Walker, J. R. (2021). *Introduction to Hospitality*. Pearson.

PHỤ LỤC 1 – MẪU PHIẾU KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG

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

BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT

Kính chào Quý khách,

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

Trân trọng cảm ơn!

PHẦN I - THÔNG TIN CHUNG

Câu 1: Giới tính?

☐ Nam

☐ Nữ

☐ LGBT

Câu 2: Độ tuổi?

☐ Dưới 25 tuổi

☐ Từ 36– 50 tuổi

☐ Từ 25 – 35 tuổi

☐ Trên 50 tuổi

Câu 3: Mục đích lưu trú?

☐ Du lịch/ngỉ dưỡng

☐ Thăm người thân/bạn bè

☐ Công tác/làm việc

☐ Tham dự hội nghị, hội thảo.

☐ Khác.

Câu 4: Thời gian lưu trú của Quý khách trong dịp này?

☐ 1 đêm

☐ 2 – 3 đêm

☐ Trên 3 đêm

PHẦN II – ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ

Nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink Hotel DaNang Riverside. Quý khách vui lòng cho biết mức độ đồng ý của Quý khách về các phát biểu dưới đây bằng cách đánh dấu “X” vào ô tương ứng. Mỗi tiêu chí có 5 mức độ đánh giá tương ứng với: 1 - Rất không đồng ý đến 5 - Rất đồng ý.

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

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

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

PHẦN III – ĐÁNH GIÁ TỔNG THỂ

Câu 28: Quý khách có hài lòng với chất lượng dịch vụ lưu trú tại Wink DaNang Riverside?

☐ Rất không hài lòng

☐ Hài lòng

☐ Không hài lòng

☐ Rất hài lòng

☐ Bình thường

Câu 29: Quý khách có sẵn lòng quay lại lưu trú tại Wink Hotel DaNang Riverside khi có dịp không?

☐ Có

☐ Không

☐ Chưa chắc

PHẦN IV – GÓP Ý CỦA QUÝ KHÁCH

Câu 30: Quý khách có góp ý nhằm cải thiện điều gì hay có đề xuất gì giúp khách sạn Wink Danang Riverside 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 Wink Hotel DaNang Riverside.

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

Phụ lục 1.2 Mẫu phiếu khảo sát khách hàng (Tiếng Hàn)

설문조사 질문지

안녕하십니까, 고객님.

저는 Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng 관광학부 호텔경영학 전공 학생인 보 티 타인 년 (Võ Thị Thanh Nhân) 입니다. 현재 **“Wink Hotel Danang Riverside 의 숙박 서비스 품질 향상 방안”**이라는 주제로 졸업 논문을 진행하고 있습니다. 아래 설문조사에 잠시 시간을 내어 응답해 주시길 부탁드립니다. 고객님께서 제공해 주시는 정보는 본 연구의 성공적인 수행에 매우 중요한 자료가 됩니다. 또한, 제공해 주신 모든 정보는 철저히 비밀이 보장되며 연구 목적 이외에는 어떠한 개인적인 용도로도 사용되지 않음을 약속드립니다.

진심으로 감사드립니다!

제1부 – 일반 정보

질문 1: 성별은 무엇입니까?

☐ 남성 ☐ 여성 ☐ LGBT

질문 2: 연령대는 어떻게 되십니까?

☐ 25세 미만 ☐ 36세 - 50세
☐ 25세 - 35세 ☐ 50세 이상

질문 3: 숙박 목적은 무엇입니까?

☐ 관광 및 휴양 ☐ 친척 또는 친구 방문
☐ 출장 / 업무 ☐ 회의 및 세미나 참석
☐ 기타.

질문 4: 이번 숙박 기간은 얼마나 되십니까?

☐ 1 박☐ - 3 박3박☐ 상**제2부 – 숙박 서비스 품질 평가**

Wink Hotel Danang Riverside의 숙박 서비스 품질을 평가하기 위한 내용입니다. 고객님께서 아래 항목들에 대한 동의 수준을 해당 칸에 “X” 표시해 주시기 바랍니다. 각 항목은 다음과 같이 5단계로 평가됩니다:

1 매우 비동의 - 5 매우 동의.

일련번호	평가 기준	동의 수준				
		1	2	3	4	5
A. 객실 품질						
5	객실은 항상 청결하고 정돈되어 있다.					
6	객실 공간은 현대적인 스타일로 설계되어 있으며, 심미성이 높고 공간 활용이 효율적이다.					
7	객실 내 시설 및 장비는 충분히 갖추어져 있으며 휴식과 업무의 요구를 잘 충족한다.					
8	침대와 객실 내 가구는 편안하고 안락한 느낌을 제공한다.					
9	조명과 실내 온도는 적절하고 쾌적하다.					

10	객실은 프라이버시를 보장하며 소음을 최소화한다.					
B. 고객 서비스						
11	객실 직원은 예의 바르게 응대하며, 편안하고 친절한 분위기를 제공하고 고객이 존중받는다고 느끼게 한다.					
12	직원은 발생하는 상황을 전문적이고 유연하게 처리한다.					
13	고객의 요청은 신속하고 효과적으로 해결된다.					
14	직원은 고객의 개인적인 요구를 항상 경청하고 세심하게 지원한다.					
C. 보안 및 안전						
15	고객은 호텔에 투숙하는 동안 안전하다고 느낀다.					
16	호텔의 보안 시스템은 효율적으로 운영되며 철저하게 관리된다.					
17	화재 안전 및 비상 대피 안내가 명확하게 표시되어 있다.					
18	고객의 개인정보와 개인 소지품은 안전하게 보호되며 보안성이 높다.					

D. 편의 서비스						
19	호텔의 편의 서비스는 고객의 개인적인 요구를 잘 충족한다.					
20	호텔의 식음료 서비스는 고객의 요구를 잘 충족한다.					
21	호텔은 고객의 숙박 경험 향상을 위해 다양한 편의시설 (스파, 헬스장, 수영장, 바 등) 을 제공한다.					
22	편의시설 운영 시간은 고객의 이용 요구에 적합하다.					
23	고객은 호텔의 편의시설을 쉽게 이용할 수 있다.					
24	호텔의 편의시설은 항상 청결하게 유지되며 품질이 보장된다.					
E. 위치 및 주변 환경						
25	호텔은 교통이 편리한 위치에 있다.					
26	호텔 주변 지역은 보안이 잘 유지되어 고객에게 안전한 느낌을 준다.					
27	주변 공간과 경관은 편안하고 여유로운 느낌을 제공한다.					

28	고객은 관광, 식사, 쇼핑 및 오락 장소로 쉽게 이동할 수 있다.					
F. 예약 및 결제 절차						
29	예약 절차는 간단하고 편리하며 고객의 시간을 절약해 준다.					
30	가격, 서비스 및 관련 조건에 대한 정보가 명확하고 투명하게 제공된다.					
31	결제 과정은 간단하고 정확하게 이루어진다.					

제3부 – 종합 평가

질문 32: 고객님의께서는 Wink Hotel Danang Riverside의 숙박 서비스 품질에 만족하십니까?

☐ 매우 불만족

☐ 만족

☐ 불만족

☐ 매우 만족

☐ 보통

질문 33: 다음 기회가 있을 경우 Wink Hotel Danang Riverside에 다시 투숙하실 의향이 있으십니까?

☐ 예

☐ 아니오

☐ 아직 잘 모르겠다

제4부 – 고객님의 의견

질문 30: Wink Hotel Danang Riverside의 숙박 서비스 품질 향상을 위해 개선이 필요한 사항이나 제안하고 싶은 의견이 있으시면 자유롭게 작성해 주십시오?

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

고객님의 소중한 의견은 본 졸업 논문을 더욱 완성도 높게 마무리하는 데 중요한 자료가 될 것입니다. 또한 Wink Hotel Danang Riverside의 숙박 서비스 품질 향상에도 기여할 것입니다.

설문조사에 참여해 주셔서 진심으로 감사드립니다!

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

SURVEY QUESTIONNAIRE

Dear Valued Guest,

My name is Vo Thị Thanh Nhan, a student of the Faculty of Tourism, majoring in Hotel Management at Da Nang Architecture University. I am currently conducting my graduation thesis entitled: **“Improving the Accommodation Service Quality at Wink Hotel Danang Riverside”**. I would highly appreciate it if you could take a few minutes to complete the following questionnaire. The information you provide will contribute significantly to the success of this research. I hereby assure you that all information collected will be kept strictly confidential and used solely for research purposes, not for any personal purposes.

Sincerely thank you for your cooperation!

PART I – GENERAL INFORMATION

Question 1: Gender?

☐ Male ☐ Female ☐ LGBT

Question 2: Age?

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

Question 3: Purpose of stay?

☐ Leisure travel ☐ Visiting relatives/friends
☐ Business/Work ☐ Attending conferences/seminars
☐ Other.

Question 4: Length of stay during this trip?

☐ 1 night ☐ 2 – 3 nights ☐ Over 3 nights

PART II – EVALUATION OF ACCOMMODATION SERVICE QUALITY

This section aims to evaluate the accommodation service quality at Wink Hotel Danang Riverside. Please indicate your level of agreement with the following statements by marking “X” in the appropriate box. Each criterion is evaluated based on a 5-point Likert scale:

From 1 – Strongly Disagree to 5 – Strongly Agree.

No	Evaluation	Level of Agreeeme				
		1	2	3	4	5
A. ACCOMMODATION ROOM QUALITY						
1	The accommodation rooms are always clean and tidy.					
2	The room space is designed in a modern style, aesthetically pleasing, and optimizes space utilization.					
3	The in-room facilities are fully equipped and function properly to meet guests’ needs for rest and work.					
4	The bed and room furniture provide a relaxing and comfortable feeling.					
5	The lighting system and room temperature are appropriate and comfortable.					
6	The accommodation rooms ensure privacy and minimize noise disturbance.					
B. CUSTOMER SERVICE						
7	Housekeeping staff communicate politely, creating a comfortable and friendly atmosphere that makes guests feel respected.					
8	Staff handle unexpected situations professionally and flexibly.					
9	Guests’ requests are resolved quickly and effectively.					
10	Staff always listen and thoughtfully attend to each guest’s personal needs during their stay.					
C. SECURITY AND SAFETY						
11	Guests feel safe and secure while staying at the hotel.					
12	The hotel security system operates effectively and is strictly managed.					
13	Fire safety and emergency exit instructions are clearly displayed.					
14	Guests’ personal information and belongings are well protected and highly confidential.					

D. AMENITY SERVICES					
15	The hotel's amenities adequately meet guests' personal needs during their stay.				
16	The hotel's food and beverage services satisfy guests' needs.				
17	The hotel provides a variety of amenities to enhance guests' accommodation experience (spa, gym, swimming pool, bar, etc.).				
18	The operating hours of the amenities are suitable for guests' usage needs.				
19	Guests can easily access and use the hotel's amenities.				
20	The hotel's amenities are always maintained in clean condition and quality standards.				
E. LOCATION AND SURROUNDING ENVIRONMENT					
21	The hotel is conveniently located for transportation.				
22	The area surrounding the hotel ensures security and makes guests feel safe.				
23	The surrounding space and scenery create a comfortable and relaxing atmosphere.				
24	Guests can easily travel to tourist attractions, dining places, shopping centers, and entertainment venues.				
F. BOOKING AND PAYMENT PROCESS					
25	The booking process is simple and convenient, helping guests save time.				
26	Information about prices, services, and other terms is provided clearly and transparently.				
27	The payment process is easy and accurate.				

PART III – OVERALL EVALUATION

Question 28: Are you satisfied with the accommodation service quality at Wink Hotel Danang Riverside?

☐ Very dissatisfied

☐ Satisfied

☐ Dissatisfied

☐ Very satisfied

☐ Neutral

Question 29: Would you be willing to stay again at Wink Hotel Danang Riverside in the future?

☐ Yes

☐ No

☐ Not sure

PART IV – GUEST SUGGESTIONS

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

.....

.....

.....

Your valuable feedback will serve as an important basis for me to complete my graduation thesis in the best possible way, as well as contribute to improving the accommodation service quality at Wink Hotel Danang Riverside.

Sincerely thank you for taking the time to participate in this survey!

Phụ lục 1.4 Các bình luận đánh giá của khách du lịch về chất lượng dịch vụ tại khách sạn

1. Trang Booking.com

😊 Phòng rất thoải mái! Tầm nhìn tuyệt đẹp ra thành phố và bộ đồ giường ngủ tuyệt vời. Được trang bị đầy đủ tiện nghi. Phòng tập thể dục xuất sắc với tất cả các thiết bị cần thiết để tập luyện, và dịch vụ giặt ủi tự phục vụ cho phép bạn giặt quần áo bất cứ lúc nào. Bữa sáng đơn giản là tuyệt vời: ẩm thực châu Âu và Việt Nam, một bữa buffet thịnh soạn. Quầy bar mang đến bầu không khí thân thiện, và sân thượng thật tuyệt vời: tầm nhìn toàn cảnh thành phố Đà Nẵng với quầy bar và hồ bơi.

😊 리뷰 룸이어서 강을 바라보는 야경이 앓. 좋았어요.
조식 역시 기대이상이었어요.

😞 오전에 방 청소를 요청하였으나 잘 지켜지지 않았어요.

😊 매우 청결했고 조식이 맛있습니다.
강이 보이는 뷰가 아닌 반대쪽 뷰 방이어서 처음엔 아쉬웠지만, 밤이 되니 반대쪽 뷰도 꽤나 예뻐서 만족스러웠습니다.
드라이기도 써서 좋았어요.
무엇보다 이 가격에 이 정도 숙소를 이용할 수 있다는 점에 놀랐어요. 가성비 갑입니다.
오래 머무를 거면 좀 더 가격이 있는 숙소를 이용하는 게 낫겠지만, 하루 정도 보내기엔 최고라고 생각합니다.

😞 거의 없긴 한데, 굳이 꼽자면 세면대 수압이 조금 약했던 거..?
그리고 윈크 리버사이드는 한시장과의 거리가 애매~하게 멀니다.
그랩 타기엔 너무 가깝고 걸어가면 25~30분 정도 거리예요.
저는 뷰때문에 여기가 너무 좋았지만, 체크인 후에 한시장도 다녀오고, 핑크성당도 보러가실 예정이라면 윈크 리버사이드 말고, 한시장 코앞에 윈크호텔이 하나 더 있는데 거기서 하시면 좋을 것 같습니다.

😊 A super convenient hotel! Check-in immediately upon arrival is super convenient. The hotel offers delicious breakfasts, a mix of Asian and European cuisine—very tasty and a great selection. There's a huge variety of drinks—perfect for coffee lovers. Our room overlooked the river—a fantastic view. The staff is very friendly and helpful, willing to help with any requests. The hotel has a self-service laundry, which is convenient, although we were a bit hesitant to wash delicate items. We were very pleased with our stay here.

2. Trang Agoda

The entire staff are very polite energized welcome us and make us feel at home
we 'll definitely stay at WINK river side next year

Staff Friendly. Location OK. Room a bit small and simple items in the room.

Phòng sạch sẽ, tiện nghi, ngay trung tâm. Nhân viên rất nhiệt tình và tuyệt vời. Được checkin-out 24h. Tôi rất thích điều này, tôi sẽ quay lại.

Khách sạn mới ở vị trí trung tâm thành phố, rất sạch sẽ và tiện di chuyển. Xung quanh có khá nhiều quán ăn ngon. Từ bể bơi tầng thượng có thể nhìn toàn cảnh thành phố. Gia đình cảm thấy rất hài lòng về chỗ nghỉ.

mới mẻ, hiện đại năng động Phòng tiêu chuẩn diện tích chỉ 20m2 nhưng thiết kế hợp lý nên không cảm giác nhỏ chật. Khách sạn mới khai trương nên mọi thứ mới tinh, nội thất hiện đại, thiết bị vệ sinh xịn xò. Ấn tượng với độ trong suốt của vách kính ở sảnh lối đi. Chính sách nhận phòng rất hay và tiện lợi, có thể nhận phòng sớm và trả phòng vào cùng giờ ngày hôm sau. Không gian buffet năng động và tươi sáng, các món ăn vừa đủ, không quá phong phú. Hồ bơi tầng 25 hơi nhỏ, phù hợp trẻ em. Shower kits tối giản, cơ bản, k có dao cạo râu. Thiếu ấm đun nước. Thiếu đồ ăn thức uống tùy chọn, chỉ có 2 chai nước suối. Thang máy có máy lạnh. Đáng tiền!

這裡住了五晚，直接在走廊落地窗看了國際煙火節施放不用人擠人，新會員獲得了迎賓飲料我選擇整顆椰子是我在峴港喝過最好喝的椰肉也很好吃！早餐雖然選擇不多但吃起來也還不差，兩臥室房型適合一家人雖然一進房在浴室發現兩根頭髮在地板也看見一根頭髮但整體還是很讚尤其它的河景部分但冷氣開關研究超久覺得他應該屬於中央空調

3. Trang Tripadvisor.com

Lần đầu ở khách sạn Wink, không gian trẻ trung mới mẻ nhân viên cực kỳ thân thiện nói chuyện dễ thương rất tics cực

khách sạn mới, hiện đại và thực sự rất khác biệt, mình đã đi nhiều nơi nhưng chưa thấy ở đâu nhân viên thân thiện và dịch vụ tươi mới như vậy, được check in check out cùng thời gian, rất tiện ích cho ai có chuyến bay trễ vì có thể tận dụng tối đa thời gian lưu trú

Gia đình tôi đã có một đêm trải nghiệm tại khách sạn Wink Riverside Danang. Tôi thật sự ấn tượng với với phong cách của khách sạn này. Đầu tiên là bãi đỗ xe tự động rất thuận tiện, tiếp đến là quầy check in tự động tại tầng 5, bạn có thể tự check in hoặc có nhân viên quầy dịch vụ hỗ trợ, thủ tục check in mất chưa đến 1 phút.

Tôi đặt loại phòng gia đình, phòng hơi nhỏ so với mong đợi nhưng bố trí cũng rất hợp lý.

Buffet sáng thì không đa dạng như các khách sạn 4,5 sao khác nhưng mỗi món ăn đều ngon và chất lượng. Nhà hàng ở tầng 5 rộng rãi, có bàn bi lắc và bida lỗ, view nhìn ra sông Hàn rất đẹp. Hồ bơi ở tầng 25 cũng rất đẹp, nhiều góc để sống ảo. Phòng gym cũng rất xịn xò, nhưng tập vào buổi chiều thì hơi bị chói nắng.

Khu vực xung quanh khách sạn cũng rất nhộn nhịp, có nhiều quán ăn, nhà hàng, siêu thị. Buổi tối bạn có thể đi dạo dọc sông Hàn, check in tại Cầu Tình Yêu, tượng Cá chép hóa Rồng và xem cầu Rồng phun lửa.

Nói chung tôi khá hài lòng về trải nghiệm của mình tại khách sạn

4. Trang Expedia.com

いままでの海外滞在で一番快適でした。サービスは、助けが必要そうな滞在者に率先して話しかけてくれるので心強い。立地がよいので体力も温存できたし、安全で1人利用の旅客も多かった。

The breakfast menu was fresh and the staff were very accommodating and friendly. I have been here for two weeks and felt so comfortable, just like it was my home !! The wink team were fabulous !!

There is an amazing skybar on the rooftop with great views of the river and surrounding skyscrapers. Checking in and out was efficient. The bed was large and comfortable, as well as a large walk-in shower. The breakfast buffet was more than adequate with a mixture of typical Asian and American selections.

I had an excellent stay at Wink Riverside Hotel in Da Nang. The location is fantastic—right by the river with beautiful views, especially at night when the city lights reflect off the water. It's also close to plenty of cafes, restaurants, and key attractions, making it very convenient to explore the area. The hotel itself is modern, clean, and thoughtfully designed. I really appreciated the smart use of space in the rooms—they're compact but comfortable and have everything you need for a relaxing stay. The bed was cozy, the shower had great pressure, and everything felt fresh and well-maintained. What stood out the most was the service. The staff were friendly, welcoming, and always ready to help with anything I needed. Check-in and check-out were quick and smooth, and the overall atmosphere felt relaxed but professional. I also loved the social vibe of the hotel—there are great common areas where you can relax, work, or meet other travelers. It feels perfect for both solo travelers and couples. Overall, Wink Riverside Hotel offers great value for money with its stylish design, prime location, and excellent service. I would definitely stay here again and highly recommend it to anyone visiting Da Nang.