

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

“Nghiên cứu về trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort dưới góc nhìn đa văn hóa”

Sinh viên thực hiện: Trần Thị Nguyệt

Đà Nẵng, tháng 06 năm 2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

“Nghiên cứu về trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort dưới góc nhìn đa văn hóa”

< Pullman Danang Beach Resort >

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Lê Thị Kim Ngân

Sinh viên thực hiện : Trần Thị Nguyệt

Mã số sinh viên : 2254040048

Khóa học : 2022 - 2026

Lớp : 22DL1

Đà Nẵng, tháng 06 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Trần Thị Nguyệt

MSSV: 2254040048

Lớp: 22DL1

Khóa: 2022-2026

Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch & Lữ hành

1. Tên đề tài: “Nghiên cứu về trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort dưới góc nhìn đa văn hóa”

2. Nội dung:

Nội dung khóa luận tập trung nghiên cứu trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort dưới góc nhìn đa văn hóa. Trên cơ sở hệ thống hóa các vấn đề lý luận liên quan đến trải nghiệm ẩm thực, du khách quốc tế và yếu tố đa văn hóa trong hoạt động du lịch, đề tài tiến hành phân tích thực trạng trải nghiệm ẩm thực của du khách thông qua dữ liệu thu thập từ các nền tảng OTA và các nguồn thông tin liên quan. Kết quả nghiên cứu nhằm đánh giá những điểm mạnh, hạn chế trong hoạt động cung cấp dịch vụ ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort, đồng thời làm rõ sự tác động của các yếu tố văn hóa đến cảm nhận và mức độ hài lòng của du khách quốc tế. Từ đó, đề tài đề xuất một số giải pháp và định hướng nhằm nâng cao chất lượng trải nghiệm ẩm thực, góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của du khách quốc tế trong bối cảnh hội nhập và phát triển du lịch hiện nay.

3. Ngày giao khóa luận: 2/3/2026

4. Ngày hoàn thành khóa luận: 25/5/2026

5. Giảng viên hướng dẫn: Lê Thị Kim Ngân

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

Đà Nẵng, ngày 2 tháng 6 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)

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

(Dùng cho người hướng dẫn)

Họ và tên sinh viên: Trần Thị Nguyệt

Họ và tên người hướng dẫn: Lê Thị Kim Ngân

Tên đề tài: Nghiên cứu về trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman
Danang Beach Resort dưới góc nhìn đa văn hóa

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 02 tháng 06 năm 2026

Người nhận xét

MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG	9
DANH MỤC BIỂU ĐỒ	9
DANH MỤC HÌNH ẢNH	10
DANH MỤC SƠ ĐỒ	10
LỜI CẢM ƠN	11
PHẦN MỞ ĐẦU	12
1. Lý do chọn đề tài	12
2. Mục tiêu nguyên cứu	12
3. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu	13
3.1. Đối tượng nghiên cứu	13
3.2. Phương pháp nghiên cứu	13
4. Kết cấu khóa luận	13
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ TRẢI NGHIỆM ẨM THỰC CỦA DU KHÁCH QUỐC TẾ VỚI GÓC NHÌN ĐA VĂN HÓA	1
1.1 Hoạt động kinh doanh khách sạn	1
<i>1.1.1 Khái niệm hoạt động kinh doanh khách sạn</i>	<i>1</i>
<i>1.1.2 Tính đặc thù trong hoạt động kinh doanh khách sạn</i>	<i>2</i>
<i>1.1.3 Các loại hình dịch vụ trong hoạt động kinh doanh khách sạn</i>	<i>4</i>
<i>1.1.3.1. Nhóm dịch vụ cơ bản</i>	<i>4</i>
<i>1.1.3.2. Nhóm dịch vụ bổ sung</i>	<i>6</i>
<i>1.1.3.3. Nhóm dịch vụ cao cấp</i>	<i>7</i>
1.1.4 Cơ cấu tổ chức và các bộ phận chức năng	8
<i>1.1.4.1. Khái niệm cơ cấu tổ chức trong khách sạn</i>	<i>8</i>
<i>1.1.4.2. Đặc điểm của cơ cấu tổ chức khách sạn</i>	<i>8</i>
<i>1.1.4.3. Vai trò của cơ cấu tổ chức trong khách sạn</i>	<i>9</i>
<i>1.1.4.4. Bộ phận chức năng</i>	<i>9</i>
1.1.5 Vai trò của kinh doanh khách sạn	10
1.1.6 Đặc điểm khách hàng quốc tế trong kinh doanh khách sạn	12
<i>1.1.6.1 Khái niệm khách quốc tế</i>	<i>12</i>
<i>1.1.6.2 Đặc điểm tâm lý và hành vi ẩm thực theo phân khúc văn hóa</i>	<i>13</i>
1.2 Dịch vụ ẩm thực của khách sạn	15
1.2.1 Khái niệm của dịch vụ ẩm thực	15
1.2.2. Đặc điểm dịch vụ ẩm thực của khách sạn	16

1.2.3. Các loại hình cung cấp dịch vụ ẩm thực trong khách sạn	17
1.2.4. Vai trò của dịch vụ ẩm thực đối với trải nghiệm khách du lịch quốc tế.....	18
1.3 Trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế dưới góc nhìn đa văn hóa	20
1.3.1 Khái niệm trải nghiệm du lịch.....	20
1.3.2 Khái niệm trải nghiệm ẩm thực.....	20
1.3.3 Đặc điểm trải nghiệm ẩm thực của du khách dưới góc nhìn đa văn hóa	20
1.3.4 Vai trò của trải nghiệm ẩm thực.....	22
1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm ẩm thực của du khách	23
1.4.1 Yếu tố văn hóa ẩm thực	23
1.4.2 Chất lượng sản phẩm ẩm thực	23
1.4.3 Chất lượng dịch vụ.....	24
1.4.4 Không gian và môi trường ẩm thực	24
1.4.5 Giá cả dịch vụ.....	24
1.4.6 Yếu tố cá nhân của du khách	24
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG TRẢI NGHIỆM ẨM THỰC CỦA DU KHÁCH QUỐC TẾ TẠI PULLMAN BEACH RESORT DANNAG VỚI GÓC NHÌN ĐA VĂN HÓA	26
2.1. Giới thiệu về Pullman Danang Beach Resort	26
2.1.1. Tổng quan khách sạn.....	27
2.1.1.1 Giới thiệu chung về Pullman Danang Beach Resort	27
2.1.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển	27
2.1.1.3 Cơ cấu tổ chức của Pullman Danang Beach Resort	29
2.1.2. Lĩnh vực hoạt động của Pullman Danang Beach Resort	32
2.1.2.1 Dịch vụ lưu trú	32
2.1.2.2 Dịch vụ ẩm thực	33
2.1.2.3 Dịch vụ giải trí	34
2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của Pullman Danang Beach Resort	35
2.2.1 Hoạt động kinh doanh của Pullman Danang Beach Resort	35
2.2.1.1 Hoạt động kinh doanh lưu trú.....	35
2.2.1.2 Hoạt động kinh doanh ẩm thực.....	35
2.2.1.3 Hoạt động kinh doanh hội nghị, hội thảo và sự kiện (MICE). ..	36
2.2.1.4 Hoạt động dịch vụ giải trí	36

2.2.1.5 Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh.....	36
2.2.2 Tình hình nhân lực của Pullman Danang Beach Resort	37
2.2.3 Tình hình cơ sở vật chất của Pullman Danang Beach Resort	38
2.2.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của khách sạn	39
2.2.4.1 Sản Phẩm dịch vụ.....	39
a. Dịch vụ lưu trú.....	39
b. Dịch vụ ẩm thực	40
c. Dịch vụ giải trí.....	41
d. Dịch vụ hội nghị – sự kiện (MICE)	41
2.2.4.2 Thị Trường – Khách hàng của Pullman Danang Beach Resort	41
2.2.5 Đối thủ cạnh tranh của Pullman Danang Beach Resort	44
2.2.6 Kết quả kinh doanh của Pullman Danang Beach Resort	45
2.2.7 Đánh giá chung về tình hình hoạt động kinh doanh	46
2.3. Đánh giá trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort với góc nhìn đa văn hóa.....	47
2.3.1. Đặc điểm dịch vụ ẩm thực của khách sạn	47
2.3.1.1 Giới thiệu chung.....	47
2.3.1.2 Cơ cấu khách hàng sử dụng dịch vụ ẩm thực	48
2.3.1.3 Hệ thống nhà hàng.....	48
2.3.1.4 Đặc điểm chung của dịch vụ ẩm thực	54
2.3.2. Đánh giá trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế qua nội dung bình luận trên các trang OTA	55
2.3.2.1 Giới thiệu nguồn dữ liệu và phương pháp thu thập.....	55
2.3.2.2 Bảng tổng hợp đánh giá của du khách quốc tế về trải nghiệm ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort	56
2.3.3 Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến qua nội dung bình luận trên các trang OTA.....	63
2.3.3.1 Giới thiệu nguồn dữ liệu và cách thức thu thập	63
2.3.3.2 Bảng tổng hợp đánh giá của du khách quốc tế qua các yếu tố ảnh hưởng.....	63
2.3.4. So sánh trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế theo nhóm văn hóa ...	69
2.3.4.1. Nhóm khách Châu Á.....	69
2.3.4.2. Nhóm khách Châu Âu.....	69

2.3.4.3. Nhóm khách Châu Mỹ.....	70
2.3.4.4. So sánh sự khác biệt giữa các nhóm văn hóa	70
2.4. Đánh giá chung về trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort với góc nhìn đa văn hóa	71
2.4.1. Những ưu điểm	71
2.4.2. Những hạn chế.....	71
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO TRẢI NGHIỆM ẨM THỰC CỦA DU KHÁCH QUỐC TẾ TẠI PULLMAN DANANG BEACH RESORT VỚI DÓC NHÌN ĐA VĂN HÓA	73
3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp.....	73
3.1.1 Định hướng, mục tiêu phát triển của resort	74
3.1.2 Định hướng, mục tiêu phát triển của bộ phận Ẩm thực	75
3.2. Một số giải pháp nâng cao trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort với góc nhìn đa văn hóa	76
3.2.1. Giải pháp đa dạng hóa thực đơn theo hướng phù hợp với khẩu vị và đặc điểm văn hóa của du khách quốc tế	76
3.2.2. Giải pháp nâng cao năng lực phục vụ và kỹ năng giao tiếp đa văn hóa của nhân viên	78
3.2.3. Giải pháp hoàn thiện không gian ẩm thực và nâng cao sự thoải mái trong quá trình sử dụng dịch vụ	80
3.2.4. Giải pháp phát triển các hoạt động trải nghiệm ẩm thực gắn với văn hóa địa phương.....	81
3.3. Kiến nghị	82
3.3.1 Kiến nghị đối với Pullman Danang Beach Resort	82
3.3.2 Kiến nghị với ban lãnh đạo.....	83
KẾT LUẬN	85
PHỤ LỤC 1: Đánh giá trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế qua nội dung bình luận trên các trang OTA	88
PHỤ LỤC 2: Đánh giá các yếu tố ảnh hưởng qua nội dung bình luận trên các trang OTA	94

DANH MỤC BẢNG

<i>Bảng 2.1 Nguồn lực lao động tại Pullman Danang Beach Resort</i>	<i>37</i>
<i>Bảng 2.2 Lượt khách của khách sạn giai đoạn 2022-2024</i>	<i>42</i>
<i>Bảng 2.3 Lượt khách quốc tế của khách sạn giai đoạn 2022-2024.....</i>	<i>43</i>
<i>Bảng 2.4 Kết quả kinh doanh của khách sạn giai đoạn 2022-2024</i>	<i>45</i>
<i>Bảng 2.5: Thống kê kết quả đánh giá theo nền tảng OTA</i>	<i>56</i>
<i>Bảng 2.6: Thống kê kết quả đánh giá theo Quốc tịch.....</i>	<i>57</i>
<i>Bảng 2.7: Thống kê kết quả đánh giá theo chủ đề trải nghiệm ẩm thực</i>	<i>58</i>
<i>Bảng 2.8: Thống kê kết quả đánh giá điểm trung bình theo chủ đề trải nghiệm ẩm thực.....</i>	<i>60</i>
<i>Bảng 2.9: Thống kê kết quả đánh giá theo nền tảng OTA</i>	<i>64</i>
<i>Bảng 2.10: Thống kê kết quả đánh giá theo Quốc tịch.....</i>	<i>65</i>
<i>Bảng 2.11: Thống kê kết quả đánh giá của khách hàng về các yếu tố trải nghiệm ẩm thực.....</i>	<i>66</i>

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

<i>Biểu đồ 2.1: Cơ cấu đánh giá của khách hàng về trải nghiệm ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort theo nền tảng OTA</i>	<i>56</i>
<i>Biểu đồ 2.2: Cơ cấu đánh giá của khách hàng theo khu vực.....</i>	<i>57</i>
<i>Biểu đồ 2.3: Cơ cấu đánh giá của khách hàng theo chủ đề về trải nghiệm ẩm thực.....</i>	<i>59</i>
<i>Biểu đồ 2.4: Kết quả thống kê điểm trung bình theo chủ đề trải nghiệm ẩm thực ...</i>	<i>61</i>
<i>Biểu đồ 2.5: Cơ cấu đánh giá của khách hàng về các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort theo nền tảng OTA.....</i>	<i>64</i>
<i>Biểu đồ 2.6: Cơ cấu đánh giá khách hàng theo khu vực</i>	<i>65</i>
<i>Biểu đồ 2.7: Cơ cấu đánh giá của khách hàng về các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm ẩm thực</i>	<i>66</i>

DANH MỤC HÌNH ẢNH

<i>Hình 2.1: Pullman DaNang Beach Resort.....</i>	<i>26</i>
<i>Hình 2.2: Nhà hàng Epice Restaurant tại resort</i>	<i>49</i>
<i>Hình 2.3: Nhà hàng Azure Restaurant tại resort</i>	<i>51</i>
<i>Hình 2.4: Không gian Infiniti Bar.....</i>	<i>52</i>
<i>Hình 2.5: Khu vực tổ chức sự kiện tại Pullman Danang Beach Resort</i>	<i>53</i>

DANH MỤC SƠ ĐỒ

<i>Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Pullman Danang Beach Resort.....</i>	<i>30</i>
---	-----------

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành đề án khóa luận tốt nghiệp này, em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc đến quý thầy cô Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng đã tận tình giảng dạy, truyền đạt kiến thức và tạo điều kiện thuận lợi cho em trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu.

Đặc biệt, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến cô Lê Thị Kim Ngân – người đã trực tiếp hướng dẫn, luôn tận tình chỉ bảo, góp ý và hỗ trợ em trong suốt quá trình thực hiện đề án. Những ý kiến đóng góp quý báu cùng sự động viên của cô đã giúp em hoàn thiện khóa luận một cách tốt nhất.

Em cũng xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Pullman Danang Beach Resort đã tạo điều kiện cho em có cơ hội thực tập, học hỏi và tiếp cận môi trường làm việc thực tế tại khách sạn. Đồng thời, em xin gửi lời cảm ơn đến các anh chị tại bộ phận nhà hàng Epice Restaurant, đặc biệt là chị Phương, chị Daisy, chị Hôn, chị Kiên, chị Quỳnh cùng toàn thể anh chị nhân viên đã nhiệt tình hỗ trợ, hướng dẫn và chia sẻ cho em nhiều kinh nghiệm quý báu trong suốt thời gian thực tập.

Bên cạnh đó, em xin cảm ơn quý thầy cô khoa Du lịch đã luôn tận tâm giảng dạy, truyền đạt không chỉ kiến thức chuyên môn mà còn là những kinh nghiệm thực tế và bài học nghề nghiệp quý giá để em có thêm hành trang cho công việc sau này.

Mặc dù đã cố gắng hoàn thành đề án bằng tất cả sự nỗ lực của bản thân, nhưng do kiến thức và kinh nghiệm còn hạn chế nên bài khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự thông cảm cùng những ý kiến đóng góp quý báu từ quý thầy cô để bài khóa luận được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, em xin kính chúc quý thầy cô cùng Ban lãnh đạo và toàn thể anh chị tại Pullman Danang Beach Resort thật nhiều sức khỏe, thành công và hạnh phúc.

Em xin chân thành cảm ơn!

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh ngành du lịch Việt Nam phát triển mạnh mẽ, trải nghiệm ẩm thực đã trở thành một yếu tố không thể thiếu trong hành trình khám phá của du khách quốc tế. Đặc biệt, tại các khu nghỉ dưỡng cao cấp như Pullman Danang Beach Resort, việc cung cấp trải nghiệm ẩm thực đa dạng, đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của du khách đến từ nhiều nền văn hóa khác nhau là một thách thức cũng như cơ hội lớn. Ẩm thực không chỉ đơn thuần là việc cung cấp thực phẩm mà còn là phương tiện thể hiện và truyền tải giá trị văn hóa đặc trưng của vùng miền. Tuy nhiên, sự khác biệt về thói quen, khẩu vị, và quan niệm về ẩm thực giữa các nền văn hóa đã ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng và trải nghiệm của du khách. Do đó, việc nghiên cứu trải nghiệm ẩm thực từ góc nhìn đa văn hóa sẽ giúp các đơn vị lưu trú như Pullman Danang Beach Resort hiểu rõ hơn về hành vi tiêu dùng, kỳ vọng và nhu cầu của khách quốc tế, từ đó có thể điều chỉnh và nâng cao chất lượng dịch vụ phù hợp.

Ngoài ra, hiện nay chưa có nhiều nghiên cứu chuyên sâu về trải nghiệm ẩm thực tại các khu nghỉ dưỡng 5 sao ở Đà Nẵng, đặc biệt là dưới góc nhìn đa văn hóa. Đề tài này không chỉ góp phần làm phong phú thêm kho tàng nghiên cứu khoa học về du lịch ẩm thực mà còn hỗ trợ thực tiễn trong việc phát triển sản phẩm dịch vụ F&B tại Pullman Danang Beach Resort, hướng tới nâng cao trải nghiệm khách hàng và tạo lợi thế cạnh tranh bền vững.

Vì những lý do trên, việc lựa chọn đề tài “Nghiên cứu về trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort: Góc nhìn đa văn hóa” là cần thiết và có ý nghĩa thiết thực.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế với góc nhìn đa văn hóa.
- Đánh giá trải nghiệm ẩm thực và các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort, phân tích với góc nhìn đa văn hóa.
- Đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort.

3. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort.

3.2. Phương pháp nghiên cứu

+ Thu thập thông tin từ sách, giáo trình và văn bản liên quan để tổng hợp cơ sở lý thuyết về trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế với góc nhìn đa văn hóa.

+ Thu thập dữ liệu từ các báo cáo nội bộ để tổng hợp thông tin về Pullman Danang Beach Resort.

+ Thu thập dữ liệu từ các đánh giá và bình luận của khách quốc tế liên quan đến trải nghiệm ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort trên các trang OTA.

+ Thu thập dữ liệu từ các báo cáo, văn bản nội bộ, kết hợp với quan sát, để đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort.

+ Phân tích các ưu điểm và hạn chế trong dịch vụ ẩm thực của Pullman Danang Beach Resort, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort.

4. Kết cấu khóa luận

Nghiên cứu bao gồm 3 nội dung chính:

Chương 1: Cơ sở lý luận về trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế với góc nhìn đa văn hóa

Chương 2: Thực trạng trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort với góc nhìn đa văn hóa

Chương 3: Giải pháp nâng cao trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort với góc nhìn đa văn hóa

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ TRẢI NGHIỆM ẨM THỰC CỦA DU KHÁCH QUỐC TẾ VỚI GÓC NHÌN ĐA VĂN HÓA

1.1 Hoạt động kinh doanh khách sạn

1.1.1 Khái niệm hoạt động kinh doanh khách sạn

Kinh doanh khách sạn là một loại hình doanh nghiệp dịch vụ mang tính đặc thù, được hình thành từ nhiều hoạt động kinh doanh khác nhau nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng trong lĩnh vực du lịch và lưu trú. Ở giai đoạn ban đầu, hoạt động này chủ yếu chỉ tập trung vào việc cung cấp dịch vụ lưu trú cơ bản, tức là chỗ nghỉ qua đêm cho khách. Tuy nhiên, cùng với sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch và sự thay đổi trong nhu cầu tiêu dùng của con người, phạm vi hoạt động của khách sạn đã dần được mở rộng. Không chỉ dừng lại ở dịch vụ lưu trú, các khách sạn ngày nay còn cung cấp thêm dịch vụ ăn uống và nhiều dịch vụ bổ sung khác nhằm nâng cao chất lượng trải nghiệm cho khách hàng.

Trong thực tế hiện nay, khái niệm kinh doanh khách sạn có thể được tiếp cận dưới hai góc độ khác nhau, bao gồm nghĩa hẹp và nghĩa rộng. Theo nghĩa hẹp, kinh doanh khách sạn được hiểu là hoạt động tập trung vào việc cung cấp dịch vụ lưu trú nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi cơ bản của khách hàng trong thời gian lưu trú tại điểm đến. Ngược lại, theo nghĩa rộng, kinh doanh khách sạn được hiểu là một hoạt động cung cấp tổng hợp nhiều loại dịch vụ khác nhau, bao gồm lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung như giải trí, thể thao, hội nghị hoặc chăm sóc sức khỏe. Những dịch vụ này được thiết kế nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu đa dạng và ngày càng cao của khách hàng trong bối cảnh ngành du lịch phát triển hiện đại.

Với đặc điểm là một lĩnh vực dịch vụ tổng hợp, hoạt động kinh doanh khách sạn không chỉ giới hạn trong việc tạo ra các sản phẩm dịch vụ do chính khách sạn cung cấp, mà còn đóng vai trò là cầu nối trung gian trong việc tiêu thụ sản phẩm của nhiều ngành kinh tế khác nhau như thực phẩm, đồ uống, vận tải hay các dịch vụ giải trí. Bên cạnh đó, một đặc điểm quan trọng của ngành này là quá trình sản xuất và tiêu dùng dịch vụ diễn ra đồng thời, nghĩa là dịch vụ được tạo ra và tiêu dùng ngay tại thời điểm cung ứng. Điều này đòi hỏi các doanh nghiệp khách sạn phải có sự tổ chức và quản lý chặt chẽ nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ luôn ổn định và hiệu quả.

Trong quá trình hoạt động, các doanh nghiệp khách sạn luôn phải giải quyết hài hòa giữa hai mục tiêu cơ bản nhưng mang tính chất mâu thuẫn với nhau. Một mặt,

doanh nghiệp cần tập trung vào việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ có chất lượng cao nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu và mang lại sự hài lòng cho khách hàng. Mặt khác, doanh nghiệp cũng phải đảm bảo hiệu quả kinh doanh, tức là doanh thu tạo ra phải đủ để bù đắp chi phí và đồng thời mang lại lợi nhuận, từ đó đảm bảo sự tồn tại và phát triển bền vững trong dài hạn.

Theo Hoàng Thị Lan Hương (2008), Kinh doanh khách sạn là hoạt động kinh doanh trên cơ sở cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung nhằm đáp ứng nhu cầu ăn, nghỉ và giải trí của khách tại các điểm du lịch với mục đích sinh lời.

1.1.2 Tính đặc thù trong hoạt động kinh doanh khách sạn

Hoạt động kinh doanh khách sạn là một loại hình dịch vụ mang nhiều đặc điểm riêng biệt, phản ánh rõ tính chất đặc thù của ngành và có ảnh hưởng trực tiếp đến công tác tổ chức, quản lý cũng như hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp. Những đặc điểm này tạo nên cơ sở quan trọng để doanh nghiệp xây dựng chiến lược hoạt động phù hợp, đảm bảo khả năng cạnh tranh và phát triển bền vững trong bối cảnh ngành du lịch ngày càng phát triển.

Trước hết, kinh doanh khách sạn mang tính phụ thuộc chặt chẽ vào tài nguyên du lịch tại điểm đến. Tài nguyên du lịch được xem là yếu tố nền tảng hình thành nhu cầu lưu trú và sử dụng dịch vụ của khách du lịch. Những địa điểm sở hữu tài nguyên phong phú, đa dạng và hấp dẫn thường có khả năng thu hút lượng lớn khách du lịch, từ đó tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh khách sạn phát triển. Ngược lại, tại những khu vực có tài nguyên du lịch hạn chế, khả năng thu hút khách thấp hơn, điều này ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả khai thác và hoạt động kinh doanh của khách sạn. Vì vậy, việc lựa chọn địa điểm đầu tư, xác định quy mô cũng như định hướng phát triển của khách sạn luôn gắn liền với quá trình nghiên cứu tài nguyên du lịch và phân tích thị trường khách mục tiêu.

Bên cạnh đó, kinh doanh khách sạn là lĩnh vực đòi hỏi dung lượng vốn đầu tư lớn. Để đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách hàng, các khách sạn cần đầu tư xây dựng hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật đồng bộ, hiện đại cùng trang thiết bị phù hợp với tiêu chuẩn dịch vụ. Ngoài chi phí đầu tư ban đầu liên quan đến xây dựng và trang bị cơ sở vật chất, doanh nghiệp còn phải chịu các chi phí về đất đai, nội thất, vận hành và bảo trì trong suốt quá trình hoạt động. Đặc biệt, do đặc điểm mang tính thời vụ của

ngành du lịch, hiệu quả khai thác khách sạn thường không ổn định trong năm, trong khi các chi phí cố định vẫn duy trì ở mức cao, từ đó tạo ra áp lực tài chính đáng kể đối với doanh nghiệp.

Một đặc điểm quan trọng khác của hoạt động kinh doanh khách sạn là nhu cầu sử dụng lao động trực tiếp lớn. Do sản phẩm dịch vụ khách sạn mang tính vô hình và quá trình cung ứng dịch vụ phụ thuộc nhiều vào yếu tố con người, nên doanh nghiệp cần một lực lượng lao động đủ lớn, có trình độ chuyên môn và kỹ năng phù hợp. Các bộ phận như lễ tân, buồng phòng, nhà hàng và các bộ phận dịch vụ khác phải hoạt động liên tục và phối hợp chặt chẽ với nhau nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ. Điều này đòi hỏi công tác tổ chức lao động phải hợp lý theo ca kíp, đồng thời cần chú trọng đào tạo và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Ngoài ra, kinh doanh khách sạn còn mang tính chu kỳ rõ rệt và chịu ảnh hưởng mạnh của yếu tố thời vụ. Nhu cầu sử dụng dịch vụ khách sạn thường xuyên biến động theo thời gian, phụ thuộc vào mùa du lịch, điều kiện khí hậu, đặc điểm thị trường khách và loại hình khách sạn. Trong đó, các khách sạn phục vụ khách công vụ có xu hướng ổn định hơn, trong khi các khách sạn nghỉ dưỡng thường chịu tác động mạnh của tính mùa vụ. Sự biến động này đòi hỏi doanh nghiệp phải xây dựng kế hoạch kinh doanh linh hoạt nhằm tối ưu hóa công suất phòng và đảm bảo hiệu quả doanh thu trong từng giai đoạn.

Bên cạnh tính thời vụ, hoạt động kinh doanh khách sạn còn có tính liên tục trong phục vụ. Khách sạn phải duy trì hoạt động 24 giờ trong ngày và phục vụ khách liên tục trong suốt cả năm, không bị gián đoạn. Điều này xuất phát từ đặc điểm nhu cầu của khách du lịch vốn không bị giới hạn về mặt thời gian, do đó doanh nghiệp cần đảm bảo khả năng cung ứng dịch vụ liên tục, đồng thời duy trì chất lượng phục vụ ổn định trong mọi thời điểm.

Ngoài ra, kinh doanh khách sạn còn mang tính chọn lọc đối tượng khách hàng. Mỗi khách sạn thường hướng đến một hoặc một số phân khúc khách hàng mục tiêu nhất định, tùy thuộc vào vị trí, quy mô, cấp hạng và chiến lược kinh doanh. Sự lựa chọn này được thể hiện thông qua chính sách giá, chất lượng dịch vụ, cơ sở vật chất và các hoạt động marketing nhằm thu hút đúng nhóm khách hàng phù hợp, từ đó nâng cao hiệu quả khai thác và khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Một đặc điểm khác là tính độc lập tương đối giữa các bộ phận trong khách sạn. Các bộ phận như lễ tân, buồng phòng, nhà hàng... đều có chức năng và quy trình nghiệp vụ riêng biệt, tuy nhiên vẫn có sự liên kết chặt chẽ trong quá trình phục vụ khách hàng. Đặc điểm này cho phép doanh nghiệp tổ chức quản lý theo từng bộ phận, đồng thời yêu cầu sự phối hợp đồng bộ giữa các bộ phận để đảm bảo chất lượng dịch vụ tổng thể.

Cuối cùng, kinh doanh khách sạn mang tính trực tiếp, tổng hợp và phục vụ đa dạng đối tượng khách hàng. Do đặc thù sản phẩm dịch vụ được tiêu dùng ngay tại thời điểm cung ứng và không thể lưu kho, quá trình sản xuất và tiêu dùng diễn ra đồng thời. Đồng thời, để tạo ra một sản phẩm dịch vụ hoàn chỉnh, cần có sự tham gia của nhiều bộ phận khác nhau, thể hiện tính tổng hợp cao trong hoạt động kinh doanh. Bên cạnh đó, đối tượng khách hàng của khách sạn rất đa dạng về quốc tịch, độ tuổi, thu nhập, sở thích và phong tục tập quán, do đó khách sạn cần có sự nghiên cứu kỹ lưỡng và linh hoạt trong việc đáp ứng nhu cầu nhằm nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

Những đặc điểm trên phản ánh rõ nét tính chất đặc thù của hoạt động kinh doanh khách sạn, đồng thời là cơ sở quan trọng giúp doanh nghiệp tổ chức hoạt động hiệu quả hơn, nâng cao chất lượng dịch vụ và cải thiện hiệu quả kinh doanh trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt của ngành.

1.1.3 Các loại hình dịch vụ trong hoạt động kinh doanh khách sạn

Theo Kotler, Bowen và Makens (2016), trong hoạt động kinh doanh khách sạn, các dịch vụ được xem là yếu tố then chốt quyết định trải nghiệm của khách hàng cũng như hình ảnh thương hiệu của doanh nghiệp. Xuất phát từ nhu cầu ngày càng đa dạng của khách lưu trú, hệ thống dịch vụ trong khách sạn thường được phân chia thành ba nhóm chính gồm: dịch vụ cơ bản, dịch vụ bổ sung và dịch vụ cao cấp. Mỗi nhóm dịch vụ đảm nhận những vai trò khác nhau nhưng đều hướng đến mục tiêu chung là nâng cao giá trị tổng thể của khách sạn, gia tăng mức độ hài lòng và thúc đẩy lòng trung thành của khách hàng.

1.1.3.1. Nhóm dịch vụ cơ bản

Nhóm dịch vụ cơ bản là những dịch vụ tối thiểu mà bất kỳ khách sạn nào cũng cần phải cung cấp nhằm đảm bảo hoạt động lưu trú diễn ra ổn định và mang lại trải nghiệm ban đầu tích cực cho khách hàng. Đây được xem là nền tảng trong toàn bộ hệ

thống dịch vụ khách sạn, bao gồm hai cấu phần chính là dịch vụ lưu trú và dịch vụ ăn uống cơ bản.

Trong đó, dịch vụ lưu trú giữ vai trò trung tâm của hoạt động kinh doanh khách sạn, bởi đây là yếu tố quyết định trực tiếp đến cảm nhận ban đầu và mức độ hài lòng tổng thể của khách hàng. Dịch vụ này bao gồm hệ thống phòng nghỉ, quy trình đặt phòng, thủ tục check-in và check-out, cũng như các tiện ích cơ bản được cung cấp trong phòng. Bộ phận lễ tân được xem là điểm tiếp xúc đầu tiên và cuối cùng giữa khách hàng với khách sạn, có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn, cung cấp thông tin và hỗ trợ khách trong suốt thời gian lưu trú.

Theo Kotler et al. (2016), ấn tượng ban đầu từ bộ phận lễ tân cùng với chất lượng phòng nghỉ có ảnh hưởng mạnh mẽ đến mức độ hài lòng cũng như quyết định quay trở lại của khách hàng. Trong bối cảnh hiện nay, nhiều khách sạn đã và đang ứng dụng hệ thống đặt phòng trực tuyến (Online Booking), giúp khách hàng dễ dàng lựa chọn loại phòng, thời gian lưu trú và các dịch vụ đi kèm một cách thuận tiện hơn. Bên cạnh đó, quy trình buồng phòng như dọn dẹp, vệ sinh và bổ sung tiện nghi cũng cần được chuẩn hóa nhằm đảm bảo không gian nghỉ ngơi luôn sạch sẽ, thoải mái và an toàn cho khách.

Bên cạnh dịch vụ lưu trú, dịch vụ ăn uống cơ bản cũng đóng vai trò quan trọng trong việc hình thành trải nghiệm của khách hàng tại khách sạn. Theo Han và Hyun (2017), dịch vụ ẩm thực là một trong những yếu tố có tác động trực tiếp đến sự hài lòng của khách trong các cơ sở lưu trú, đặc biệt là khách sạn. Nhà hàng trong khách sạn không chỉ phục vụ các bữa ăn chính như sáng, trưa và tối cho khách lưu trú mà trong nhiều trường hợp còn mở rộng phục vụ khách bên ngoài, qua đó góp phần gia tăng doanh thu và quảng bá hình ảnh thương hiệu.

Trong số các bữa ăn, bữa sáng thường được xem là quan trọng nhất khi nhiều du khách có xu hướng sử dụng dịch vụ này ngay tại khách sạn nhằm tiết kiệm thời gian và tận hưởng sự tiện lợi. Theo Kotler, Bowen và Makens (2016), chất lượng món ăn, cách trình bày, hương vị cũng như sự đa dạng trong thực đơn có vai trò quyết định đến mức độ hài lòng của khách hàng. Một dịch vụ ẩm thực chất lượng không chỉ đáp ứng nhu cầu dinh dưỡng mà còn mang lại giá trị cảm xúc, giúp khách cảm nhận được sự quan tâm và tôn trọng.

Đồng thời, Zeithaml, Bitner và Gremler (2018) cũng nhấn mạnh rằng dịch vụ ăn uống có chất lượng cao có thể tạo ra hiệu ứng truyền miệng tích cực, khuyến khích khách hàng giới thiệu khách sạn cho người khác, từ đó gia tăng khả năng quay lại và hình thành lòng trung thành lâu dài. Như vậy, dịch vụ ẩm thực trong khách sạn không chỉ đơn thuần là việc cung cấp bữa ăn mà còn đóng vai trò như một công cụ chiến lược trong việc nâng cao trải nghiệm khách hàng, củng cố hình ảnh thương hiệu và tối ưu hóa doanh thu.

1.1.3.2. Nhóm dịch vụ bổ sung

Bên cạnh các dịch vụ cơ bản, nhóm dịch vụ bổ sung được xem là yếu tố gia tăng giá trị trải nghiệm cho khách hàng, mặc dù không mang tính bắt buộc trong hoạt động kinh doanh khách sạn. Nhóm dịch vụ này tạo ra sự tiện lợi và linh hoạt, góp phần nâng cao chất lượng tổng thể của trải nghiệm lưu trú.

Một trong những dịch vụ phổ biến là giặt ủi quần áo, giúp khách hàng tiết kiệm thời gian và duy trì sự gọn gàng, chuyên nghiệp trong trang phục. Ở một số khách sạn cao cấp, dịch vụ này có thể được bao gồm trong giá phòng, trong khi ở các khách sạn khác được tính phí riêng. Sự tiện lợi của dịch vụ giặt ủi đặc biệt có ý nghĩa đối với khách lưu trú dài ngày hoặc khách đi công tác.

Dịch vụ đưa đón sân bay cũng là một trong những tiện ích quan trọng, mang lại sự thuận tiện, an toàn và cảm giác được chào đón cho khách ngay từ khi bắt đầu hành trình. Điều này đặc biệt có ý nghĩa đối với khách quốc tế hoặc những du khách lần đầu đến địa phương. Theo Zeithaml et al. (2018), các dịch vụ hỗ trợ như đưa đón góp phần nâng cao giá trị cảm nhận và mức độ hài lòng của khách hàng.

Ngoài ra, dịch vụ thuê xe tự lái và xe dịch vụ cũng ngày càng được ưa chuộng, đặc biệt đối với nhóm khách du lịch theo gia đình hoặc theo nhóm. Dịch vụ này giúp khách chủ động hơn trong lịch trình di chuyển, đồng thời nâng cao trải nghiệm khám phá điểm đến. Bên cạnh đó, dịch vụ tổ chức tour và hướng dẫn du lịch cũng đóng vai trò quan trọng trong việc mang đến cho khách hàng những trải nghiệm trọn vẹn hơn về văn hóa, lịch sử và ẩm thực địa phương. Theo Kandampully et al. (2018), những dịch vụ này không chỉ mang tính tiện ích mà còn góp phần gia tăng giá trị cảm xúc trong trải nghiệm du lịch.

Ngoài các dịch vụ kể trên, các tiện ích như giữ hành lý, đánh giày, photocopy, in ấn hay cho thuê phòng họp cũng đóng vai trò hỗ trợ quan trọng, giúp khách hàng

thuận tiện hơn trong di chuyển, làm việc và tổ chức các hoạt động cá nhân hoặc công việc. Mặc dù không phải là dịch vụ cốt lõi, nhưng những tiện ích này thể hiện sự chuyên nghiệp, chu đáo và đẳng cấp của khách sạn trong mắt khách hàng.

1.1.3.3. Nhóm dịch vụ cao cấp

Nhóm dịch vụ cao cấp được xem là yếu tố tạo nên sự khác biệt trong trải nghiệm khách hàng, đồng thời góp phần nâng cao giá trị thương hiệu và thu hút phân khúc khách hàng cao cấp hoặc khách VIP.

Trong đó, dịch vụ Spa và phòng tập gym là những tiện ích phổ biến trong các khách sạn hiện đại, giúp khách hàng thư giãn, giảm căng thẳng và duy trì sức khỏe trong suốt thời gian lưu trú. Đặc biệt, đối với khách lưu trú dài ngày, những dịch vụ này góp phần quan trọng trong việc nâng cao chất lượng trải nghiệm tổng thể.

Dịch vụ quầy bar và café không chỉ đáp ứng nhu cầu giải trí và thư giãn mà còn tạo ra không gian giao lưu xã hội cho khách hàng. Đồng thời, đây cũng là một nguồn doanh thu bổ sung quan trọng cho khách sạn, đặc biệt trong nhóm khách có mức chi tiêu trung bình và cao.

Bên cạnh đó, các khách sạn từ trung cấp đến cao cấp thường đầu tư mạnh vào hệ thống phòng hội nghị và tổ chức tiệc cưới. Theo Zeithaml et al. (2018), đây không chỉ là dịch vụ hỗ trợ lưu trú mà còn là nguồn thu quan trọng từ các sự kiện, hội thảo và tiệc cưới.

Ngoài ra, dịch vụ hỗ trợ khách VIP cũng ngày càng được chú trọng, bao gồm khu vực check-in riêng, phòng chờ VIP, dịch vụ xe đưa đón riêng và nhân viên phục vụ cá nhân (butler). Theo Kandampully et al. (2018), nhóm dịch vụ này góp phần nâng cao trải nghiệm cảm xúc, tăng mức độ hài lòng và khẳng định uy tín thương hiệu của khách sạn trên thị trường.

Tổng kết:

Việc phân chia dịch vụ khách sạn thành ba nhóm cơ bản, bổ sung và cao cấp giúp doanh nghiệp có thể quản lý và vận hành hệ thống dịch vụ một cách hiệu quả và khoa học hơn. Sự kết hợp hài hòa giữa các nhóm dịch vụ không chỉ đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng mà còn góp phần nâng cao trải nghiệm tổng thể, gia tăng mức độ hài lòng, thúc đẩy lòng trung thành và củng cố giá trị thương hiệu của khách sạn trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt.

1.1.4 Cơ cấu tổ chức và các bộ phận chức năng

1.1.4.1. Khái niệm cơ cấu tổ chức trong khách sạn

Cơ cấu tổ chức trong khách sạn được hiểu là sự sắp xếp các bộ phận chức năng và việc xác lập mối quan hệ quản lý giữa các bộ phận này nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh được vận hành một cách hiệu quả và thống nhất. Theo Giáo trình Quản trị Kinh doanh Khách sạn, một cơ cấu tổ chức hợp lý không chỉ giúp doanh nghiệp phân công nhiệm vụ rõ ràng giữa các bộ phận mà còn góp phần nâng cao hiệu quả công tác quản lý cũng như chất lượng phục vụ khách hàng.

Trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn, cơ cấu tổ chức thường được xây dựng theo mô hình trực tuyến – chức năng. Theo đó, quyền hạn quản lý được phân chia theo các cấp bậc từ cao xuống thấp, đồng thời các bộ phận chức năng vẫn đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ với nhau trong suốt quá trình hoạt động nhằm duy trì tính thống nhất và hiệu quả trong vận hành dịch vụ.

1.1.4.2. Đặc điểm của cơ cấu tổ chức khách sạn

Cơ cấu tổ chức trong khách sạn mang những đặc điểm cơ bản phản ánh tính chất đặc thù của ngành dịch vụ. Trước hết, có thể thấy rõ tính chuyên môn hóa cao khi các bộ phận được phân chia theo từng chức năng riêng biệt như lễ tân, buồng phòng, ẩm thực và các bộ phận hỗ trợ khác. Việc phân chia này giúp mỗi bộ phận tập trung vào nhiệm vụ chuyên môn của mình, từ đó nâng cao hiệu quả công việc và chất lượng dịch vụ cung ứng.

Bên cạnh đó, cơ cấu tổ chức trong khách sạn thể hiện rõ tính phân cấp quản lý. Hệ thống quản lý được tổ chức theo nhiều cấp bậc khác nhau, từ ban lãnh đạo cấp cao đến các bộ phận và nhân viên trực tiếp, nhằm đảm bảo sự chỉ đạo thống nhất và kiểm soát hiệu quả trong toàn bộ hoạt động của khách sạn.

Một đặc điểm quan trọng khác là tính phối hợp giữa các bộ phận. Mặc dù mỗi bộ phận có chức năng và nhiệm vụ riêng biệt, nhưng trong quá trình phục vụ khách hàng, các bộ phận này luôn có sự liên kết chặt chẽ với nhau nhằm đảm bảo tính đồng bộ của dịch vụ và mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.

Ngoài ra, cơ cấu tổ chức khách sạn còn mang tính linh hoạt trong vận hành. Do đặc thù của ngành dịch vụ là luôn biến động theo nhu cầu thị trường và đặc điểm khách hàng, cơ cấu tổ chức cần có khả năng điều chỉnh phù hợp để đáp ứng kịp thời các yêu cầu thực tế, đảm bảo hiệu quả hoạt động kinh doanh.

1.1.4.3. Vai trò của cơ cấu tổ chức trong khách sạn

Cơ cấu tổ chức đóng vai trò quan trọng trong toàn bộ hoạt động kinh doanh khách sạn. Trước hết, nó giúp phân công nhiệm vụ một cách rõ ràng giữa các bộ phận, từ đó hạn chế tình trạng chồng chéo công việc và nâng cao tính trách nhiệm trong quá trình thực hiện nhiệm vụ. Bên cạnh đó, cơ cấu tổ chức hợp lý còn góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho công tác quản lý và kiểm soát hoạt động của doanh nghiệp, giúp ban lãnh đạo dễ dàng theo dõi và đánh giá hiệu quả của từng bộ phận.

Đồng thời, cơ cấu tổ chức khoa học còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng thông qua việc đảm bảo sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận trong quá trình phục vụ. Ngoài ra, cơ cấu tổ chức còn giúp tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận chức năng, đảm bảo quá trình phục vụ khách diễn ra liên tục, ổn định và hiệu quả hơn.

1.1.4.4. Bộ phận chức năng

Dựa trên cơ cấu tổ chức chung, khách sạn được chia thành nhiều bộ phận chức năng khác nhau. Mỗi bộ phận đảm nhận những nhiệm vụ riêng biệt nhưng có mối quan hệ chặt chẽ với nhau nhằm đảm bảo toàn bộ quá trình phục vụ khách diễn ra đồng bộ và hiệu quả.

Bộ phận lễ tân (Front Office) là bộ phận đầu tiên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng trong suốt quá trình từ khi khách đến cho đến khi rời khách sạn. Bộ phận này chịu trách nhiệm thực hiện các thủ tục nhận và trả phòng, cung cấp thông tin, giải đáp thắc mắc và hỗ trợ khách hàng trong suốt thời gian lưu trú. Với vai trò là “bộ mặt” của khách sạn, bộ phận lễ tân có ảnh hưởng trực tiếp đến ấn tượng ban đầu cũng như mức độ hài lòng của khách hàng.

Bộ phận buồng phòng (Housekeeping) chịu trách nhiệm đảm bảo vệ sinh, tiện nghi và chất lượng phòng nghỉ cho khách. Các công việc như dọn dẹp phòng, thay mới vật dụng, kiểm tra tình trạng trang thiết bị và duy trì tiêu chuẩn phòng ở được thực hiện thường xuyên nhằm đảm bảo không gian lưu trú luôn sạch sẽ, thoải mái và đạt chuẩn. Chất lượng của bộ phận buồng phòng có ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm lưu trú cũng như khả năng quay lại của khách hàng.

Bộ phận ẩm thực (Food & Beverage – F&B) đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ ăn uống và tạo ra giá trị gia tăng cho khách sạn. Bộ phận này bao gồm hệ thống nhà hàng, quầy bar và dịch vụ tiệc. Trong bối cảnh du lịch phát

triển mạnh mẽ, bộ phận ẩm thực còn góp phần quan trọng trong việc mang lại trải nghiệm đa văn hóa cho du khách, đặc biệt là khách quốc tế.

Bộ phận kinh doanh và marketing chịu trách nhiệm trong việc tìm kiếm khách hàng, xây dựng chiến lược kinh doanh và quảng bá hình ảnh khách sạn đến thị trường mục tiêu. Đồng thời, bộ phận này cũng quản lý các kênh bán phòng và phát triển thị trường, qua đó đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo doanh thu và nâng cao khả năng cạnh tranh của khách sạn.

Bộ phận tài chính – kế toán đảm nhiệm việc quản lý các hoạt động tài chính, kiểm soát chi phí và thực hiện lập các báo cáo tài chính theo định kỳ. Đây là bộ phận có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo hiệu quả kinh doanh cũng như sự phát triển bền vững của khách sạn trong dài hạn.

Bộ phận nhân sự chịu trách nhiệm tuyển dụng, đào tạo và quản lý nguồn nhân lực. Bộ phận này góp phần quan trọng trong việc xây dựng đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động của khách sạn.

Bên cạnh đó, bộ phận kỹ thuật và an ninh cũng giữ vai trò không thể thiếu trong hệ thống vận hành. Bộ phận kỹ thuật đảm bảo toàn bộ cơ sở vật chất và trang thiết bị luôn hoạt động ổn định, trong khi bộ phận an ninh có nhiệm vụ đảm bảo an toàn cho khách hàng cũng như tài sản của khách sạn trong suốt quá trình hoạt động.

Đánh giá chung:

Nhìn chung, cơ cấu tổ chức và hệ thống các bộ phận chức năng của khách sạn được xây dựng tương đối hoàn chỉnh, đảm bảo sự phân công rõ ràng và mức độ chuyên môn hóa cao giữa các bộ phận. Đồng thời, sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận góp phần quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ và mang lại trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng.

Đặc biệt, trong bối cảnh kinh doanh khách sạn hiện nay, bộ phận ẩm thực giữ vai trò ngày càng quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm của du khách quốc tế, qua đó phù hợp với định hướng nghiên cứu về trải nghiệm ẩm thực trong đề tài khóa luận này

1.1.5 Vai trò của kinh doanh khách sạn

Kinh doanh khách sạn là một trong những lĩnh vực quan trọng của ngành dịch vụ và du lịch, giữ vai trò cung cấp không chỉ dịch vụ lưu trú mà còn nhiều dịch vụ hỗ trợ khác như ăn uống, giải trí, tổ chức sự kiện và chăm sóc khách hàng. Với đặc thù

là ngành dịch vụ tổng hợp, hoạt động kinh doanh khách sạn đáp ứng đa dạng nhu cầu của khách du lịch trong suốt hành trình lưu trú, đồng thời góp phần nâng cao chất lượng trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng. Chính vì vậy, khách sạn không chỉ đơn thuần là nơi nghỉ ngơi mà còn là một phần quan trọng trong chuỗi giá trị du lịch.

Trước hết, kinh doanh khách sạn có vai trò thúc đẩy sự phát triển của ngành du lịch nói chung. Thông qua việc cung cấp hệ thống cơ sở vật chất hiện đại, dịch vụ chất lượng cao và môi trường lưu trú tiện nghi, các khách sạn góp phần tạo nên trải nghiệm tích cực cho du khách trong quá trình tham quan và nghỉ dưỡng. Khi khách hàng có trải nghiệm tốt, họ sẽ có xu hướng quay trở lại điểm đến hoặc giới thiệu cho người khác, từ đó làm tăng khả năng thu hút khách du lịch. Điều này không chỉ nâng cao sức cạnh tranh và uy tín của điểm đến mà còn tạo động lực phát triển cho các ngành liên quan như lữ hành, vận tải và dịch vụ ăn uống.

Bên cạnh tác động đối với ngành du lịch, kinh doanh khách sạn còn mang lại những đóng góp quan trọng đối với kinh tế địa phương và quốc gia. Hoạt động này tạo ra nguồn doanh thu đáng kể cho doanh nghiệp, đồng thời đóng góp vào ngân sách nhà nước thông qua các loại thuế và phí. Ngoài ra, sự phát triển của khách sạn còn kéo theo sự phát triển của nhiều ngành công nghiệp hỗ trợ như cung ứng thực phẩm, đồ uống, trang thiết bị nội thất, dịch vụ vệ sinh và bảo trì. Đặc biệt, khách sạn còn đóng vai trò quan trọng trong việc tạo việc làm cho người lao động ở nhiều vị trí khác nhau như quản lý, lễ tân, buồng phòng, bếp và các bộ phận hỗ trợ, từ đó góp phần nâng cao thu nhập và cải thiện đời sống xã hội.

Không chỉ mang ý nghĩa kinh tế, hoạt động kinh doanh khách sạn còn có vai trò quan trọng trong giao lưu văn hóa và quảng bá hình ảnh quốc gia. Khi phục vụ khách quốc tế, khách sạn trở thành điểm tiếp xúc trực tiếp giữa du khách với văn hóa, phong tục và con người địa phương. Thông qua trải nghiệm dịch vụ, du khách có cơ hội hiểu rõ hơn về bản sắc văn hóa của điểm đến, đồng thời hình thành ấn tượng tích cực về quốc gia đó. Điều này góp phần nâng cao hình ảnh, uy tín và vị thế của đất nước trên trường quốc tế, đặc biệt trong bối cảnh hội nhập và toàn cầu hóa hiện nay.

Ngoài ra, kinh doanh khách sạn còn thúc đẩy cạnh tranh lành mạnh trong ngành dịch vụ, từ đó góp phần nâng cao chất lượng phục vụ. Khi các khách sạn cạnh tranh về chất lượng phòng ở, dịch vụ ăn uống, tiện nghi và trải nghiệm khách hàng,

người tiêu dùng sẽ được hưởng lợi trực tiếp thông qua việc tiếp cận các dịch vụ ngày càng tốt hơn với mức giá hợp lý hơn. Đồng thời, áp lực cạnh tranh cũng buộc các doanh nghiệp phải liên tục đổi mới, ứng dụng công nghệ, cải tiến quy trình vận hành và nâng cao hiệu quả quản lý nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Như vậy, có thể thấy kinh doanh khách sạn không chỉ mang lại lợi ích về mặt kinh tế mà còn có ý nghĩa sâu sắc về mặt xã hội, văn hóa và chiến lược phát triển lâu dài. Đây là một trong những lĩnh vực quan trọng góp phần thúc đẩy sự phát triển bền vững của ngành du lịch, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và tăng cường quá trình hội nhập quốc tế của nền kinh tế

1.1.6 Đặc điểm khách hàng quốc tế trong kinh doanh khách sạn

1.1.6.1 Khái niệm khách quốc tế

Khách quốc tế là những du khách đến một quốc gia khác với nhiều mục đích khác nhau như tham quan, nghỉ dưỡng, công tác, học tập hoặc tham dự các sự kiện và có sử dụng các dịch vụ lưu trú tại khách sạn trong thời gian lưu trú. Đây là nhóm khách hàng có vai trò đặc biệt quan trọng trong hoạt động kinh doanh khách sạn, không chỉ bởi khả năng chi tiêu tương đối cao mà còn vì những ảnh hưởng tích cực mà họ mang lại đối với hình ảnh, uy tín và thương hiệu của khách sạn trên thị trường quốc tế. Việc thu hút và phục vụ tốt nhóm khách này vì vậy luôn được xem là một trong những mục tiêu quan trọng trong chiến lược phát triển của các doanh nghiệp khách sạn.

Khách quốc tế có những đặc điểm khá đa dạng, trước hết là sự khác biệt về quốc tịch, văn hóa và thói quen sinh hoạt. Do đến từ nhiều quốc gia khác nhau, họ mang theo những đặc trưng riêng về ngôn ngữ, phong tục, tập quán cũng như sở thích cá nhân. Điều này đòi hỏi khách sạn phải xây dựng hệ thống dịch vụ linh hoạt, đồng thời đào tạo đội ngũ nhân viên có khả năng giao tiếp và xử lý tình huống phù hợp với sự khác biệt văn hóa, đảm bảo mang lại trải nghiệm thoải mái và thuận tiện nhất cho khách.

Bên cạnh đó, khách quốc tế thường có yêu cầu cao về chất lượng và tiêu chuẩn dịch vụ. Họ quan tâm nhiều đến các yếu tố như tiện nghi, vệ sinh, mức độ an toàn và tính nhất quán trong chất lượng phục vụ. Vì vậy, nhóm khách này thường ưu tiên lựa

chọn những khách sạn có thương hiệu uy tín, được đánh giá tốt trên các nền tảng quốc tế hoặc đáp ứng các tiêu chuẩn dịch vụ rõ ràng, chuyên nghiệp.

Ngoài dịch vụ lưu trú, khách quốc tế cũng có xu hướng sử dụng nhiều dịch vụ bổ trợ trong khách sạn như nhà hàng, quầy bar, spa, tour tham quan, dịch vụ hội họp hoặc thuê phương tiện di chuyển. Họ thường có nhu cầu lựa chọn các gói dịch vụ trọn gói nhằm tiết kiệm thời gian, đảm bảo tính thuận tiện và đồng thời nâng cao trải nghiệm trong suốt quá trình lưu trú. Điều này khiến nhóm khách quốc tế trở thành nguồn khách quan trọng đối với doanh thu từ các dịch vụ phụ trợ của khách sạn.

Một đặc điểm khác cần lưu ý là tính mùa vụ và sự biến động trong nhu cầu của khách quốc tế. Lượng khách thường thay đổi theo mùa du lịch, các dịp lễ hội, sự kiện quốc tế hoặc các chương trình khuyến mãi của điểm đến và khách sạn. Chính vì vậy, các doanh nghiệp khách sạn cần có chiến lược quản lý nguồn lực linh hoạt, đồng thời xây dựng kế hoạch marketing phù hợp để tận dụng tối đa giai đoạn cao điểm và hạn chế tác động trong thời điểm thấp điểm.

Cuối cùng, khách quốc tế có ảnh hưởng đáng kể đến doanh thu cũng như uy tín của khách sạn. Nhìn chung, họ thường có mức chi tiêu cao hơn so với khách nội địa và đồng thời có xu hướng chia sẻ trải nghiệm thông qua các nền tảng trực tuyến, mạng xã hội hoặc hệ thống đánh giá dịch vụ. Điều này tác động trực tiếp đến hình ảnh, mức độ nhận diện thương hiệu và uy tín của khách sạn trên thị trường quốc tế.

1.1.6.2 Đặc điểm tâm lý và hành vi ẩm thực theo phân khúc văn hóa

Khách quốc tế mang theo những nền tảng văn hóa, hệ giá trị và quan niệm riêng, và những yếu tố này có ảnh hưởng trực tiếp đến tâm lý cũng như hành vi ẩm thực của họ trong quá trình lưu trú tại khách sạn. Theo Kotler, Bowen & Makens (2016), các đặc điểm tâm lý này có thể được phân tích thông qua nhiều khía cạnh khác nhau, phản ánh sự đa dạng trong hành vi tiêu dùng của từng nhóm khách hàng theo văn hóa nguồn.

Trước hết, tâm lý của khách quốc tế chịu ảnh hưởng mạnh mẽ từ yếu tố văn hóa. Văn hóa hình thành nên các chuẩn mực, giá trị và niềm tin liên quan đến thực phẩm và thói quen ăn uống, từ đó tác động trực tiếp đến sở thích, mức độ chấp nhận món ăn mới cũng như hành vi lựa chọn thực phẩm. Trong nhiều trường hợp, khách quốc tế có xu hướng ưu tiên những món ăn phù hợp với giá trị văn hóa hoặc tôn giáo

của họ, đồng thời tìm kiếm những trải nghiệm ẩm thực mang lại cảm giác quen thuộc và an toàn trong quá trình lưu trú.

Bên cạnh đó, một bộ phận khách quốc tế lại thể hiện tâm lý trải nghiệm và khám phá ẩm thực bản địa. Họ mong muốn thông qua ẩm thực để hiểu hơn về văn hóa địa phương, từ đó sẵn sàng thử các món ăn mới, so sánh hương vị với ẩm thực quê hương và đánh giá chất lượng dịch vụ dựa trên mức độ đáp ứng kỳ vọng cá nhân. Tâm lý này góp phần làm tăng nhu cầu đa dạng hóa thực đơn cũng như nâng cao tính sáng tạo trong dịch vụ ẩm thực của khách sạn.

Ngoài ra, tâm lý liên quan đến sức khỏe và chất lượng thực phẩm cũng là một yếu tố quan trọng trong hành vi của khách quốc tế. Nhóm khách này thường quan tâm đến giá trị dinh dưỡng, nguồn gốc nguyên liệu và mức độ an toàn vệ sinh thực phẩm. Điều này dẫn đến kỳ vọng cao hơn về sự đa dạng trong thực đơn, quy trình chế biến đảm bảo tiêu chuẩn và phong cách phục vụ chuyên nghiệp, minh bạch.

Xét về hành vi ẩm thực theo phân khúc văn hóa, có thể thấy rằng văn hóa nguồn đóng vai trò quyết định trong việc hình thành sở thích và thói quen ăn uống của khách quốc tế. Cụ thể, mỗi nhóm khách hàng có sự khác biệt rõ rệt trong việc lựa chọn thực phẩm, trong đó một số nhóm ưu tiên các món ăn truyền thống hoặc có yêu cầu đặc biệt liên quan đến tôn giáo và chế độ ăn kiêng, trong khi các nhóm khác lại sẵn sàng trải nghiệm ẩm thực địa phương mới lạ trong quá trình du lịch.

Bên cạnh đó, nhận thức về chất lượng và an toàn thực phẩm cũng có sự khác biệt giữa các nền văn hóa. Một số khách quốc tế đặc biệt chú trọng đến nguồn gốc nguyên liệu, quy trình chế biến và tiêu chuẩn vệ sinh, trong khi những nhóm khách khác lại tập trung nhiều hơn vào trải nghiệm hương vị và sự mới mẻ của món ăn. Sự khác biệt này đòi hỏi khách sạn phải xây dựng thực đơn linh hoạt và phù hợp với nhiều nhóm khách hàng khác nhau.

Ngoài ra, kỳ vọng về trải nghiệm dịch vụ cũng là yếu tố quan trọng trong hành vi ẩm thực của khách quốc tế. Họ mong muốn được trải nghiệm các món ăn vừa mang đậm bản sắc địa phương, vừa đảm bảo tiêu chuẩn phục vụ chuyên nghiệp và đồng nhất. Điều này đặt ra yêu cầu cho khách sạn trong việc không ngừng cải tiến thực đơn, hình thức trình bày món ăn cũng như chất lượng phục vụ để đáp ứng nhu cầu đa dạng của từng nhóm khách theo văn hóa.

Theo Kotler, Bowen & Makens (2016), việc hiểu rõ tâm lý và hành vi ẩm thực theo văn hóa nguồn không chỉ giúp khách sạn đáp ứng tốt hơn nhu cầu dinh dưỡng của khách hàng mà còn góp phần tạo ra trải nghiệm mang tính cá nhân hóa, từ đó nâng cao mức độ hài lòng và lòng trung thành của khách quốc tế. Từ những phân tích trên có thể thấy rằng, bên cạnh dịch vụ lưu trú, dịch vụ ẩm thực đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong việc nâng cao chất lượng phục vụ và tạo dựng trải nghiệm toàn diện cho khách hàng, đặc biệt trong bối cảnh du lịch quốc tế ngày càng phát triển và khách du lịch ngày càng quan tâm nhiều hơn đến trải nghiệm văn hóa thông qua ẩm thực.

1.2 Dịch vụ ẩm thực của khách sạn

1.2.1 Khái niệm của dịch vụ ẩm thực

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, dịch vụ ẩm thực giữ vai trò đặc biệt quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, không chỉ dừng lại ở nhu cầu dinh dưỡng cơ bản mà còn mở rộng sang nhu cầu trải nghiệm văn hóa, giải trí và giao lưu xã hội. Dịch vụ ẩm thực trong khách sạn được hiểu là quá trình tổ chức và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ ăn uống cho khách lưu trú cũng như khách bên ngoài, bao gồm hệ thống nhà hàng, quầy bar, dịch vụ phục vụ tại phòng, dịch vụ tiệc, hội nghị, các sự kiện đặc biệt và những chương trình ẩm thực được thiết kế theo yêu cầu riêng của từng nhóm khách hàng. Với phạm vi hoạt động rộng như vậy, dịch vụ ẩm thực không chỉ là một bộ phận chức năng trong khách sạn mà còn là một thành phần quan trọng trong tổng thể trải nghiệm dịch vụ.

Theo quan điểm của Kotler, Bowen và Makens (2016), hoạt động ẩm thực trong khách sạn không chỉ đơn thuần dừng lại ở việc đáp ứng nhu cầu ăn uống cơ bản của con người mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra giá trị cảm xúc, giá trị thẩm mỹ và giá trị trải nghiệm văn hóa cho khách hàng. Thông qua đó, dịch vụ ẩm thực góp phần nâng cao chất lượng tổng thể của dịch vụ khách sạn, đồng thời tạo nên sự khác biệt trong trải nghiệm của khách lưu trú giữa các cơ sở kinh doanh khác nhau.

Bên cạnh đó, theo Kasavana và Brooks (2000), dịch vụ ẩm thực còn được xem là một trong những nguồn doanh thu quan trọng trong cơ cấu hoạt động của khách sạn. Không chỉ mang lại lợi ích về mặt tài chính, bộ phận này còn được xem là một công cụ chiến lược giúp khách sạn nâng cao trải nghiệm khách hàng, đồng thời góp phần xây dựng và củng cố hình ảnh thương hiệu trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt của ngành dịch vụ lưu trú.

Ngoài ra, Holloway, Humphreys và Davidson (2009) cho rằng dịch vụ ẩm thực còn đóng vai trò như một cầu nối văn hóa giữa khách sạn và khách hàng, đặc biệt là khách quốc tế. Thông qua việc trải nghiệm các món ăn và phong cách phục vụ, khách quốc tế có cơ hội tiếp cận và hiểu rõ hơn về ẩm thực truyền thống, phong tục tập quán cũng như các giá trị văn hóa đặc trưng của địa phương nơi họ lưu trú. Điều này góp phần làm phong phú thêm trải nghiệm du lịch và tăng giá trị cảm xúc trong suốt hành trình của khách hàng.

Tóm lại, dịch vụ ẩm thực trong khách sạn không chỉ đơn thuần là hoạt động cung cấp các bữa ăn mà còn mang ý nghĩa như một công cụ chiến lược quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm khách hàng, tạo dựng giá trị cảm xúc và xây dựng hình ảnh thương hiệu. Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gia tăng trong ngành khách sạn, dịch vụ ẩm thực trở thành một yếu tố khác biệt quan trọng, góp phần thu hút, tạo ấn tượng và giữ chân khách hàng, đặc biệt là đối với phân khúc khách quốc tế.

1.2.2. Đặc điểm dịch vụ ẩm thực của khách sạn

Dịch vụ ẩm thực trong khách sạn mang những đặc điểm riêng biệt, thể hiện rõ tính chất đặc thù của ngành dịch vụ lưu trú nói chung và bộ phận ẩm thực nói riêng. Những đặc điểm này không chỉ ảnh hưởng đến cách thức tổ chức và vận hành hoạt động ẩm thực mà còn tác động trực tiếp đến chất lượng trải nghiệm của khách hàng trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ.

Trước hết, dịch vụ ẩm thực mang tính vô hình và không thể lưu trữ. Các sản phẩm ẩm thực được chế biến và tiêu thụ ngay tại thời điểm phục vụ, không thể bảo quản lâu dài như hàng hóa thông thường. Chính vì vậy, chất lượng món ăn và chất lượng phục vụ cần được đảm bảo tính ổn định và đồng nhất trong toàn bộ quá trình hoạt động. Bất kỳ sự sai lệch nào trong khâu chế biến hoặc phục vụ đều có thể ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng.

Thứ hai, dịch vụ ẩm thực phụ thuộc rất lớn vào yếu tố con người. Theo Kotler et al. (2016) và Kasavana và Brooks (2000), chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực ẩm thực chịu ảnh hưởng trực tiếp từ kỹ năng chuyên môn, thái độ phục vụ và trình độ nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên. Sự chuyên nghiệp, tận tâm và khả năng xử lý tình huống linh hoạt của nhân viên được xem là yếu tố then chốt quyết định mức độ hài lòng của khách hàng, đồng thời góp phần xây dựng hình ảnh tích cực cho khách sạn.

Thứ ba, dịch vụ ẩm thực mang tính tổng hợp và đồng bộ cao. Một trải nghiệm ẩm thực hoàn chỉnh không chỉ phụ thuộc vào chất lượng món ăn mà còn là sự kết hợp hài hòa giữa nhiều yếu tố khác nhau như nguồn nguyên liệu, quy trình chế biến, cách trình bày món ăn, phong cách phục vụ và không gian nhà hàng. Sự phối hợp đồng bộ giữa các yếu tố này tạo nên một trải nghiệm toàn diện, góp phần nâng cao giá trị cảm nhận của khách hàng đối với dịch vụ ẩm thực của khách sạn.

Bên cạnh đó, theo Holloway et al. (2009), dịch vụ ẩm thực trong khách sạn còn đòi hỏi tính đa dạng và linh hoạt cao nhằm đáp ứng nhu cầu của nhóm khách hàng quốc tế đến từ nhiều nền văn hóa khác nhau. Mỗi nhóm khách có những yêu cầu riêng biệt về khẩu vị, thói quen ăn uống cũng như các quy định liên quan đến tôn giáo và chế độ dinh dưỡng. Do đó, khách sạn cần xây dựng thực đơn phong phú và linh hoạt để có thể đáp ứng tốt nhất nhu cầu của từng đối tượng khách hàng.

Cuối cùng, dịch vụ ẩm thực có ảnh hưởng trực tiếp và mạnh mẽ đến trải nghiệm tổng thể của khách hàng trong quá trình lưu trú. Chất lượng món ăn, chất lượng phục vụ và không gian ẩm thực không chỉ tác động đến cảm nhận tức thời mà còn ảnh hưởng đến ấn tượng lâu dài của khách đối với khách sạn. Từ đó, những trải nghiệm tích cực có thể thúc đẩy khách hàng quay lại sử dụng dịch vụ hoặc giới thiệu khách sạn cho người khác, góp phần nâng cao uy tín và khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp.

1.2.3. Các loại hình cung cấp dịch vụ ẩm thực trong khách sạn

Dịch vụ ẩm thực trong khách sạn được tổ chức và cung cấp dưới nhiều hình thức khác nhau, nhằm đáp ứng một cách linh hoạt và hiệu quả nhu cầu đa dạng của khách hàng. Tùy thuộc vào quy mô, tiêu chuẩn và định hướng kinh doanh, mỗi khách sạn sẽ xây dựng hệ thống dịch vụ ẩm thực phù hợp để vừa đảm bảo nhu cầu cơ bản vừa nâng cao trải nghiệm cho khách lưu trú và khách bên ngoài.

Trước hết, nhà hàng chính (Main Restaurant) là bộ phận giữ vai trò trung tâm trong hệ thống dịch vụ ẩm thực của khách sạn. Đây là nơi phục vụ các bữa ăn chính trong ngày như bữa sáng, bữa trưa và bữa tối, với thực đơn đa dạng nhằm đáp ứng nhu cầu ăn uống cơ bản của khách hàng. Nhà hàng chính thường được xây dựng theo tiêu chuẩn quốc tế, đảm bảo sự cân đối giữa chất lượng món ăn, cách phục vụ và không gian ăn uống, từ đó mang lại trải nghiệm ổn định và thuận tiện cho khách trong suốt thời gian lưu trú.

Bên cạnh đó, nhà hàng chuyên đề (Specialty Restaurant) được thiết kế nhằm tập trung vào một phong cách ẩm thực cụ thể hoặc các món ăn đặc trưng của từng quốc gia, vùng miền. Loại hình này hướng đến việc mang lại trải nghiệm ẩm thực độc đáo, khác biệt và mang tính văn hóa cao cho khách hàng. Thông qua đó, khách sạn không chỉ đáp ứng nhu cầu ăn uống mà còn tạo cơ hội cho khách trải nghiệm sự đa dạng của ẩm thực quốc tế và bản địa trong cùng một không gian dịch vụ.

Ngoài hai loại hình nhà hàng, quầy bar và lounge cũng là một phần quan trọng trong hệ thống dịch vụ ẩm thực của khách sạn. Đây là không gian cung cấp các loại đồ uống, đồ ăn nhẹ, đồng thời tạo môi trường thư giãn, giải trí và giao lưu xã hội cho khách hàng. Quầy bar và lounge thường được thiết kế với không gian mở, mang tính thẩm mỹ cao, góp phần tạo nên trải nghiệm dịch vụ mang tính cảm xúc và nâng cao giá trị thương hiệu của khách sạn.

Một hình thức phổ biến khác là dịch vụ phòng (Room Service), cho phép khách hàng sử dụng dịch vụ ăn uống ngay tại phòng nghỉ của mình. Đây là loại hình dịch vụ mang tính cá nhân hóa cao, đáp ứng nhu cầu tiện lợi và riêng tư của khách, đặc biệt phù hợp với khách VIP, khách công tác hoặc những khách có yêu cầu đặc biệt về thời gian và không gian sử dụng dịch vụ. Việc cung cấp dịch vụ phòng góp phần nâng cao mức độ hài lòng và trải nghiệm tiện nghi trong quá trình lưu trú.

Bên cạnh các hình thức trên, theo Kotler et al. (2016) và Kasavana & Brooks (2000), dịch vụ ẩm thực trong khách sạn còn được triển khai dưới nhiều dạng tổ chức khác như buffet, set menu và tiệc cocktail. Các hình thức này thường được áp dụng trong các sự kiện như hội nghị, hội thảo, tiệc cưới hoặc các dịp đặc biệt, nhằm đáp ứng nhu cầu phục vụ số lượng lớn khách hàng trong cùng một thời điểm. Việc đa dạng hóa hình thức phục vụ không chỉ giúp khách sạn tối ưu hóa hoạt động kinh doanh mà còn góp phần nâng cao trải nghiệm tổng thể của khách hàng trong từng sự kiện cụ thể.

1.2.4. Vai trò của dịch vụ ẩm thực đối với trải nghiệm khách du lịch quốc tế

Dịch vụ ẩm thực là một trong những yếu tố quan trọng góp phần hình thành và hoàn thiện trải nghiệm tổng thể của khách du lịch quốc tế trong quá trình lưu trú tại khách sạn. Không chỉ đơn thuần đáp ứng nhu cầu ăn uống cơ bản, dịch vụ ẩm thực còn đóng vai trò như một thành phần quan trọng trong việc tạo dựng cảm xúc, ấn tượng và mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ của khách sạn.

Trước hết, dịch vụ ẩm thực có ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng và lòng trung thành của khách hàng. Chất lượng món ăn, cách phục vụ, không gian nhà hàng và thái độ nhân viên đều là những yếu tố tác động mạnh đến đánh giá tổng thể của khách trong suốt thời gian lưu trú. Khi khách hàng cảm thấy hài lòng với trải nghiệm ẩm thực, họ có xu hướng quay lại sử dụng dịch vụ trong những lần sau cũng như sẵn sàng giới thiệu khách sạn cho người thân và bạn bè, từ đó góp phần nâng cao khả năng giữ chân khách hàng và mở rộng tệp khách hàng tiềm năng cho khách sạn.

Bên cạnh đó, dịch vụ ẩm thực còn tạo ra giá trị gia tăng đáng kể cho khách sạn thông qua việc đóng góp vào doanh thu và nâng cao hình ảnh thương hiệu. Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt của ngành khách sạn, đặc biệt là phân khúc phục vụ khách quốc tế, chất lượng dịch vụ ẩm thực trở thành một trong những yếu tố quan trọng giúp khách sạn khẳng định vị thế trên thị trường. Một hệ thống ẩm thực được đầu tư bài bản, chuyên nghiệp không chỉ giúp tăng doanh thu trực tiếp từ hoạt động ăn uống mà còn góp phần nâng cao uy tín và giá trị thương hiệu trong mắt khách hàng quốc tế.

Ngoài ra, để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách du lịch quốc tế, các khách sạn cần không ngừng đổi mới và sáng tạo trong việc xây dựng thực đơn, phát triển sản phẩm ẩm thực và cập nhật các xu hướng ăn uống hiện đại. Việc đa dạng hóa món ăn, kết hợp giữa ẩm thực địa phương và quốc tế, cũng như chú trọng đến yếu tố dinh dưỡng và thẩm mỹ, sẽ giúp khách sạn nâng cao khả năng cạnh tranh và đáp ứng tốt hơn kỳ vọng của khách hàng đến từ nhiều nền văn hóa khác nhau.

Theo Holloway et al. (2009), việc thể hiện bản sắc văn hóa địa phương thông qua món ăn, cách trình bày, phong cách phục vụ và câu chuyện ẩm thực đi kèm giúp khách quốc tế không chỉ thưởng thức món ăn mà còn có cơ hội trải nghiệm và khám phá văn hóa bản địa. Điều này góp phần làm gia tăng giá trị trải nghiệm và tạo nên sự khác biệt cho thương hiệu khách sạn. Đồng thời, theo Kotler, Bowen và Makens (2016) và Kasavana & Brooks (2000), việc cá nhân hóa dịch vụ ẩm thực thông qua thực đơn linh hoạt, đáp ứng nhu cầu về văn hóa, tôn giáo và sở thích cá nhân của khách quốc tế đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao mức độ hài lòng và xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng.

1.3 Trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế dưới góc nhìn đa văn hóa

1.3.1 Khái niệm trải nghiệm du lịch

Trải nghiệm du lịch được hiểu là quá trình mà du khách tham gia và tương tác với môi trường, con người, các hoạt động và dịch vụ tại điểm đến. Những tương tác này không chỉ kích hoạt các phản ứng vật lý mà còn tạo ra các cảm xúc, nhận thức và giá trị văn hóa. Trải nghiệm du lịch là kết quả tổng hòa giữa hành vi, cảm xúc và nhận thức của du khách trong suốt quá trình tham quan, khám phá.

Theo Holbrook & Hirschman (1982), trải nghiệm có bản chất là cảm xúc, phát sinh từ sự tương tác giữa cá nhân và môi trường, giúp hình thành các ký ức và ấn tượng sâu sắc về chuyến đi.

Theo Pine & Gilmore (1998), phân loại trải nghiệm du lịch thành bốn nhóm: giải trí (entertainment), giáo dục (educational), thẩm mỹ (aesthetic) và trải nghiệm nhập vai/thoát ly (escapist). Trong bối cảnh du lịch, trải nghiệm ẩm thực có thể đồng thời mang giá trị giải trí (thưởng thức món ăn), giáo dục (khám phá văn hóa địa phương), thẩm mỹ (trình bày món ăn) và cảm xúc (tạo ấn tượng lâu dài).

1.3.2 Khái niệm trải nghiệm ẩm thực

Theo Cohen & Avieli (2004), trải nghiệm ẩm thực không chỉ là việc ăn uống mà là quá trình cảm nhận tổng thể các yếu tố vật chất và phi vật chất liên quan đến ẩm thực, bao gồm: hương vị, chất lượng nguyên liệu, cách chế biến, cách trình bày, cách phục vụ và môi trường thưởng thức. Đây là một phần quan trọng của trải nghiệm du lịch, giúp du khách cảm nhận và khám phá bản sắc văn hóa địa phương.

Đối với du khách quốc tế, Antón, Camarero & Carrero (2019), nhấn mạnh rằng trải nghiệm ẩm thực mang đến cơ hội tiếp xúc với sự đa dạng văn hóa, nhận biết phong tục tập quán, và hình thành những ký ức đáng nhớ về điểm đến. Ngoài việc thỏa mãn nhu cầu dinh dưỡng, trải nghiệm ẩm thực còn tác động trực tiếp đến sự hài lòng, lòng trung thành và khả năng quay lại của du khách.

1.3.3 Đặc điểm trải nghiệm ẩm thực của du khách dưới góc nhìn đa văn hóa

Trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế có những đặc điểm riêng biệt so với trải nghiệm ẩm thực thông thường, bởi nó chịu sự chi phối mạnh mẽ của các yếu tố văn hóa, cá nhân và xã hội. Sự đa dạng về nguồn gốc văn hóa của du khách khiến nhu cầu và cách thức cảm nhận ẩm thực trở nên phong phú, đồng thời đặt ra yêu cầu

cao hơn đối với các cơ sở lưu trú và dịch vụ ăn uống trong việc thiết kế và cung cấp sản phẩm ẩm thực phù hợp.

Trước hết, một trong những đặc điểm quan trọng nhất là sự khác biệt về khẩu vị và sở thích ăn uống giữa các nhóm du khách đến từ các nền văn hóa khác nhau. Mỗi quốc gia, mỗi khu vực đều hình thành những thói quen ẩm thực riêng, từ đó ảnh hưởng trực tiếp đến sự lựa chọn món ăn của du khách. Một bộ phận khách hàng có xu hướng ưu tiên những món ăn quen thuộc để đảm bảo cảm giác an toàn và phù hợp với thói quen sinh hoạt, trong khi đó một nhóm khác lại mong muốn khám phá những hương vị mới lạ mang tính bản địa. Chính sự khác biệt này đòi hỏi các nhà hàng và khách sạn phải xây dựng thực đơn đa dạng, đảm bảo sự cân bằng giữa yếu tố quen thuộc và trải nghiệm khám phá nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của từng nhóm khách hàng (Putra, 2021).

Bên cạnh đó, yếu tố tôn giáo và tín ngưỡng cũng có ảnh hưởng đáng kể đến hành vi tiêu dùng ẩm thực của du khách quốc tế. Nhiều du khách tuân thủ các quy định ăn uống đặc thù như halal, kosher hoặc chế độ ăn chay vì lý do tôn giáo hoặc niềm tin cá nhân. Việc hiểu rõ và đáp ứng đúng các yêu cầu này không chỉ thể hiện sự tôn trọng đối với văn hóa và tín ngưỡng của khách hàng mà còn góp phần nâng cao mức độ hài lòng, tạo cảm giác an toàn và tăng cường sự gắn kết giữa khách hàng với dịch vụ khách sạn (Lin, Marine Roig & Llonch Molina, 2021).

Ngoài ra, trải nghiệm ẩm thực còn là một phương tiện quan trọng giúp du khách tiếp cận và khám phá văn hóa địa phương. Thông qua cách chế biến món ăn, cách trình bày, không gian thưởng thức cũng như những câu chuyện văn hóa gắn liền với ẩm thực, du khách có cơ hội hiểu sâu hơn về bản sắc và truyền thống của điểm đến. Theo Holloway, Humphreys và Davidson (2009), dịch vụ ẩm thực được xem như một “cầu nối văn hóa”, đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao giá trị trải nghiệm tổng thể của du khách quốc tế.

Bên cạnh yếu tố món ăn, môi trường và không gian thưởng thức cũng có ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm ẩm thực. Các yếu tố như không gian nhà hàng, ánh sáng, âm nhạc, cách bài trí bàn ăn và thái độ phục vụ của nhân viên đều góp phần tạo nên cảm xúc tích cực hoặc tiêu cực trong quá trình trải nghiệm. Một môi trường ăn uống được thiết kế hợp lý, hài hòa và chuyên nghiệp sẽ giúp du khách cảm thấy thoải

mái, tăng hứng thú và nâng cao giá trị cảm xúc trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ (Antón et al., 2019).

Cuối cùng, tính cá nhân hóa và sự linh hoạt trong dịch vụ ẩm thực ngày càng trở thành xu hướng tất yếu trong ngành khách sạn hiện đại. Du khách quốc tế có những nhu cầu rất đa dạng và mang tính cá nhân cao, bao gồm khẩu phần ăn, cách chế biến, hình thức phục vụ tại phòng cũng như các yêu cầu liên quan đến dị ứng thực phẩm hoặc sở thích riêng. Vì vậy, việc cung cấp dịch vụ linh hoạt, có khả năng tùy chỉnh theo từng khách hàng là yếu tố quan trọng giúp nâng cao chất lượng trải nghiệm và đáp ứng tốt hơn kỳ vọng của du khách (Sthapit, 2017).

1.3.4 Vai trò của trải nghiệm ẩm thực

Trải nghiệm ẩm thực giữ vai trò quan trọng trong việc hình thành giá trị cảm xúc, ấn tượng và nhận thức tổng thể của du khách đối với điểm đến du lịch. Không chỉ dừng lại ở việc đáp ứng nhu cầu ăn uống, trải nghiệm ẩm thực còn góp phần tạo nên những cảm xúc tích cực, giúp chuyến đi trở nên trọn vẹn và đáng nhớ hơn đối với du khách quốc tế.

Trước hết, trải nghiệm ẩm thực có tác động trực tiếp đến mức độ hài lòng và giá trị cảm xúc của du khách. Những món ăn được chế biến ngon, cách phục vụ chuyên nghiệp cùng không gian thưởng thức phù hợp có thể mang lại cảm giác thích thú, thư giãn và khơi gợi sự khám phá văn hóa mới. Chính những trải nghiệm tích cực này góp phần nâng cao mức độ hài lòng chung của du khách, đồng thời giúp họ ghi nhớ sâu sắc hơn về điểm đến cũng như cơ sở lưu trú mà họ đã lựa chọn (Antón et al., 2019).

Bên cạnh đó, trải nghiệm ẩm thực còn đóng vai trò như một kênh quan trọng giúp du khách khám phá và hiểu biết về văn hóa địa phương. Thông qua các món ăn truyền thống, cách chế biến, nguyên liệu sử dụng cũng như phong cách phục vụ, du khách có cơ hội tiếp cận với những giá trị văn hóa, tập quán và bản sắc của cộng đồng bản địa. Điều này không chỉ làm phong phú thêm trải nghiệm du lịch mà còn góp phần tạo nên sự kết nối cảm xúc sâu sắc giữa du khách và điểm đến.

Ngoài ra, trải nghiệm ẩm thực tích cực còn có ảnh hưởng đáng kể đến hành vi sau chuyến đi của du khách, đặc biệt là ý định quay lại và hành vi truyền miệng. Khi du khách có những trải nghiệm ẩm thực hài lòng, họ thường có xu hướng chia sẻ cảm nhận tích cực với người khác thông qua các nền tảng trực tuyến hoặc trong giao tiếp

cá nhân, đồng thời gia tăng khả năng quay trở lại điểm đến trong tương lai. Điều này không chỉ giúp nâng cao giá trị thương hiệu của khách sạn mà còn góp phần mở rộng hình ảnh tích cực cho điểm đến du lịch (Lin, Marine Roig & Llonch Molina, 2021).

Cuối cùng, trải nghiệm ẩm thực còn đóng vai trò quan trọng trong việc định vị điểm đến và tạo ra lợi thế cạnh tranh trong ngành du lịch. Những điểm đến biết cách khai thác và phát triển tốt yếu tố ẩm thực, đặc biệt là sự đa dạng văn hóa trong ẩm thực, sẽ có khả năng thu hút mạnh mẽ hơn đối với du khách quốc tế. Điều này giúp nâng cao sức hấp dẫn của điểm đến, đồng thời tạo ra lợi thế cạnh tranh bền vững và gia tăng uy tín trên thị trường du lịch toàn cầu (Putra, 2021).

1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm ẩm thực của du khách

1.4.1 Yếu tố văn hóa ẩm thực

Văn hóa ẩm thực là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến cách du khách quốc tế tiếp nhận và đánh giá trải nghiệm ẩm thực tại điểm đến. Ẩm thực không chỉ phản ánh nguyên liệu và phương thức chế biến mà còn thể hiện lịch sử, truyền thống và phong cách sống của cộng đồng bản địa. Theo Ozcelik và Akova (2021), ẩm thực được xem như một phương tiện truyền tải bản sắc văn hóa, giúp du khách hiểu sâu hơn về điểm đến du lịch.

Đối với du khách quốc tế, sự khác biệt về văn hóa ẩm thực vừa tạo ra sự hấp dẫn vừa có thể gây ra rào cản trong trải nghiệm. Những món ăn mang tính đặc trưng địa phương thường đem lại cảm giác mới lạ, kích thích sự khám phá, tuy nhiên sự khác biệt về khẩu vị, tập quán ăn uống hoặc quy định tôn giáo có thể ảnh hưởng đến mức độ chấp nhận món ăn. Vì vậy, yếu tố văn hóa tác động trực tiếp đến cảm nhận, sự hài lòng và đánh giá của du khách đối với trải nghiệm ẩm thực.

1.4.2 Chất lượng sản phẩm ẩm thực

Chất lượng sản phẩm ẩm thực là yếu tố trung tâm quyết định trải nghiệm ăn uống của du khách. Theo Lee và cộng sự (2010), chất lượng món ăn được đánh giá thông qua hương vị, độ tươi ngon, tính an toàn thực phẩm và cách trình bày món ăn.

Bên cạnh đó, Jang và Liu (2009) nhấn mạnh rằng sự đa dạng của thực đơn và khả năng đáp ứng các khẩu vị khác nhau, đặc biệt trong môi trường phục vụ khách quốc tế, là yếu tố quan trọng nâng cao chất lượng trải nghiệm. Khi chất lượng món ăn đáp ứng hoặc vượt kỳ vọng, du khách có xu hướng hình thành cảm xúc tích cực, từ đó nâng cao mức độ hài lòng và ý định quay lại.

1.4.3 Chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của du khách trong quá trình trải nghiệm ẩm thực. Theo mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988), chất lượng dịch vụ được xác định thông qua sự chênh lệch giữa kỳ vọng và cảm nhận thực tế của khách hàng.

Trong lĩnh vực ẩm thực, chất lượng dịch vụ thể hiện qua thái độ phục vụ, mức độ chuyên nghiệp, khả năng giao tiếp và khả năng đáp ứng nhu cầu của nhân viên. Đối với du khách quốc tế, yếu tố ngôn ngữ và kỹ năng giao tiếp liên văn hóa đóng vai trò quan trọng trong việc tạo sự thuận tiện và nâng cao trải nghiệm tổng thể

1.4.4 Không gian và môi trường ẩm thực

Theo Han và Hyun (2017), môi trường vật lý có ảnh hưởng đáng kể đến cảm xúc và hành vi của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ. Không gian ẩm thực bao gồm thiết kế nội thất, ánh sáng, âm thanh, nhiệt độ, cách bài trí và mức độ vệ sinh.

Một không gian được thiết kế hài hòa, sạch sẽ và có tính thẩm mỹ cao sẽ tạo cảm giác thoải mái và nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Ngược lại, môi trường không đảm bảo chất lượng có thể làm giảm mức độ hài lòng, ngay cả khi chất lượng món ăn và dịch vụ tốt.

1.4.5 Giá cả dịch vụ

Giá cả là yếu tố ảnh hưởng đến nhận thức giá trị của du khách đối với trải nghiệm ẩm thực. Theo Liu và Jang (2009), cảm nhận về giá không chỉ phụ thuộc vào mức giá thực tế mà còn dựa trên sự so sánh giữa chi phí bỏ ra và lợi ích nhận được.

Khi du khách cảm thấy mức giá hợp lý và tương xứng với chất lượng dịch vụ, họ có xu hướng đánh giá tích cực và hài lòng hơn. Ngược lại, cảm nhận về sự không tương xứng giữa giá và chất lượng có thể dẫn đến đánh giá tiêu cực và ảnh hưởng đến hành vi tiêu dùng trong tương lai

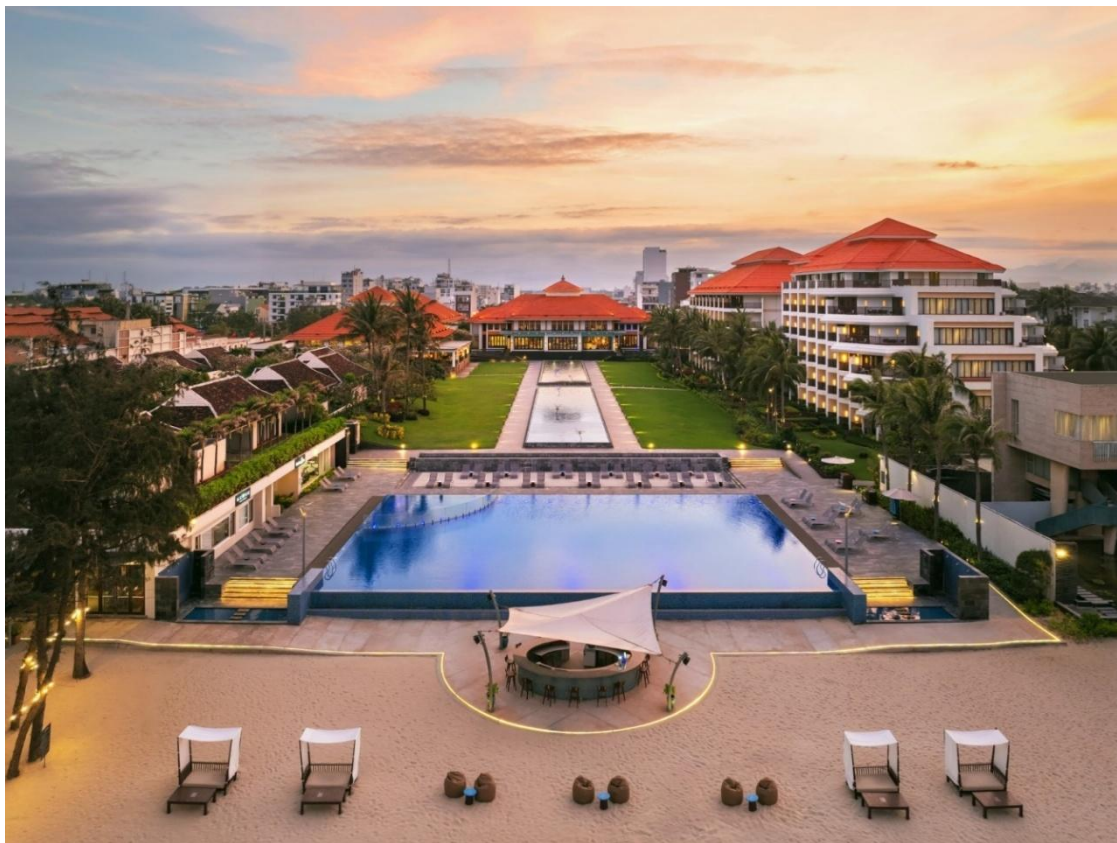
1.4.6 Yếu tố cá nhân của du khách

Bên cạnh các yếu tố bên ngoài, đặc điểm cá nhân của du khách cũng ảnh hưởng đáng kể đến trải nghiệm ẩm thực. Theo Septiari và Omar (2017), các yếu tố như sở thích cá nhân, thói quen ăn uống, động cơ du lịch và mức độ sẵn sàng trải nghiệm mới có tác động trực tiếp đến hành vi tiêu dùng.

Một số du khách có xu hướng ưu tiên trải nghiệm ẩm thực mới lạ và sẵn sàng thử món ăn địa phương, trong khi nhóm khác lại ưu tiên sự quen thuộc và an toàn trong lựa chọn thực phẩm. Sự khác biệt này dẫn đến sự khác nhau trong đánh giá và mức độ hài lòng đối với cùng một trải nghiệm ẩm thực.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG TRẢI NGHIỆM ẨM THỰC CỦA DU KHÁCH QUỐC TẾ TẠI PULLMAN BEACH RESORT DANNAG VỚI GÓC NHÌN ĐA VĂN HÓA

2.1. Giới thiệu về Pullman Danang Beach Resort



Hình 2.1: Pullman DaNang Beach Resort

Nguồn: <https://www.pullmandanang.com>

Tên doanh nghiệp: Pullman Danang Beach Resort

Tiêu chuẩn: ★★★★★

Chủ quản: thuộc tập đoàn Accor Hotels

Đại chỉ: Số 101, Đường Võ Nguyên Giáp, Phường Ngũ Hành Sơn, Đà Nẵng
Việt Nam

Điện thoại: 0236 395 8888

Fax: 0 236 395 1898

Email: H8838@accor.com

2.1.1. Tổng quan khách sạn

2.1.1.1 Giới thiệu chung về Pullman Danang Beach Resort

Pullman Danang Beach Resort là khu nghỉ dưỡng cao cấp tọa lạc tại bãi biển Mỹ An, một trong những bãi biển nổi tiếng của thành phố Đà Nẵng. Với vị trí địa lý thuận lợi cùng cảnh quan thiên nhiên đặc sắc, bao gồm bãi cát trắng mịn và làn nước biển trong xanh, khu nghỉ dưỡng trở thành điểm đến lý tưởng, đáp ứng nhu cầu nghỉ dưỡng đa dạng của du khách trong và ngoài nước. Không chỉ nổi bật về vị trí, Pullman Danang Beach Resort còn gây ấn tượng bởi chất lượng dịch vụ đạt tiêu chuẩn quốc tế khi là một trong những cơ sở lưu trú trực thuộc tập đoàn Accor.

Accor là một trong những tập đoàn quản lý khách sạn hàng đầu thế giới, hiện sở hữu mạng lưới hơn 5.600 khách sạn và 10.000 nhà hàng tại hơn 110 quốc gia. Tại thị trường Việt Nam, tập đoàn đang vận hành khoảng 40 khách sạn với tổng số gần 9.885 phòng, qua đó khẳng định vị thế và năng lực cạnh tranh trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú. Tập đoàn được sáng lập bởi hai doanh nhân người Pháp là Gérard Pélisson và Paul Dubrule, với hơn 50 năm kinh nghiệm trong ngành. Trong quá trình phát triển, Accor đã xây dựng danh mục gồm 39 thương hiệu khách sạn đa dạng, trải rộng từ phân khúc cao cấp đến trung cấp và bình dân, đồng thời chú trọng ứng dụng các giải pháp công nghệ số nhằm tối ưu hóa quy trình vận hành và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

2.1.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển

a. Những mốc quan trọng

Quá trình hình thành và phát triển của tập đoàn Accor gắn liền với nhiều cột mốc quan trọng trong ngành dịch vụ lưu trú trên thế giới. Năm 1967, khách sạn Novotel đầu tiên được khai trương tại Lille Lesquin (Pháp), đánh dấu bước khởi đầu cho sự phát triển của tập đoàn. Đến năm 1974, thương hiệu ibis đầu tiên chính thức đi vào hoạt động tại Bordeaux, mở rộng phân khúc khách sạn giá trung bình. Tiếp đó, Accor không ngừng mở rộng quy mô thông qua các thương vụ mua lại, tiêu biểu là Mercure vào năm 1975 (phân khúc 3 sao) và Sofitel vào năm 1980 (phân khúc 4 sao). Năm 1983, tập đoàn Accor chính thức được thành lập, tạo nền tảng cho quá trình phát triển toàn cầu.

Trong những năm tiếp theo, Accor tiếp tục khẳng định vị thế thông qua việc thành lập Accor Academy vào năm 1985 nhằm đào tạo nguồn nhân lực chất lượng

cao. Đến năm 1991, tập đoàn chính thức gia nhập thị trường Việt Nam. Bước sang thế kỷ XXI, Accor đẩy mạnh chuyển đổi số với việc xây dựng các nền tảng trực tuyến như accor.com và accorhotels.com vào năm 2000. Năm 2007, Accor giới thiệu thương hiệu Pullman – dòng khách sạn cao cấp hướng đến khách doanh nhân. Đến năm 2015, tập đoàn đổi tên thành AccorHotels và đưa ra khẩu hiệu “Feel Welcome”, thể hiện triết lý dịch vụ lấy khách hàng làm trung tâm. Giai đoạn gần đây, Accor tiếp tục đổi mới với việc ra mắt chương trình khách hàng thân thiết theo phong cách sống vào năm 2019 và triển khai tiêu chuẩn vệ sinh ALLSAFE trên toàn hệ thống vào năm 2020.

b. Những điểm nhấn phát triển

Pullman Danang Beach Resort trong quá trình hình thành và phát triển đã ghi nhận nhiều dấu ấn quan trọng về thương hiệu và định vị. Ban đầu, khu nghỉ dưỡng hoạt động dưới tên gọi Lifestyle Resort Danang, sau đó được tập đoàn Accor đưa vào hệ thống thương hiệu Pullman và chính thức mang tên Pullman Danang Beach Resort. Đây là khu nghỉ dưỡng Pullman đầu tiên tại Việt Nam theo mô hình resort và là cơ sở thứ hai của thương hiệu này tại Việt Nam, sau Pullman Hà Nội. Khu nghỉ dưỡng được định vị theo mô hình “bleisure” – kết hợp giữa công việc (business) và nghỉ dưỡng (leisure), phù hợp với xu hướng du lịch hiện đại.

Bên cạnh đó, resort đặc biệt chú trọng phát triển phân khúc MICE (du lịch hội nghị, hội thảo, sự kiện) thông qua việc nâng cấp hệ thống phòng họp và sảnh tiệc, trong đó nổi bật là Lotus Ballroom được đưa vào hoạt động vào cuối năm 2024 nhằm phục vụ các sự kiện quy mô lớn. Việc trở thành thành viên của Golf Coast Vietnam từ năm 2015 cũng góp phần giúp khu nghỉ dưỡng thu hút thêm phân khúc khách yêu thích golf kết hợp nghỉ dưỡng.

Về mặt ghi nhận và thành tựu, sau nhiều lần cải tạo và nâng cấp, khu nghỉ dưỡng đã được vinh danh trong danh sách “Recommended Hotel” của Forbes Travel Guide vào năm 2019, cùng với nhiều giải thưởng quốc tế khác liên quan đến nghỉ dưỡng biển, spa, tổ chức sự kiện và phát triển bền vững.

c. Tầm nhìn và sứ mệnh

Thương hiệu Pullman, trực thuộc tập đoàn Accor, hướng đến tầm nhìn “thiết lập một nhịp điệu mới trong du lịch và phong cách sống toàn cầu”, qua đó tạo ra không gian nơi khách hàng có thể cân bằng giữa công việc và nghỉ ngơi. Đối với

Pullman Danang Beach Resort, tầm nhìn được cụ thể hóa bằng mục tiêu trở thành điểm đến nghỉ dưỡng cao cấp hàng đầu tại Đà Nẵng, đáp ứng đồng thời nhu cầu thư giãn, thể thao, tổ chức sự kiện và trải nghiệm văn hóa – ẩm thực.

Về sứ mệnh, khu nghỉ dưỡng cam kết mang đến cho khách hàng những trải nghiệm độc đáo, giàu cảm xúc thông qua thiết kế không gian hài hòa với thiên nhiên, dịch vụ chất lượng cao và ẩm thực sáng tạo. Đồng thời, resort chú trọng gắn kết với văn hóa bản địa bằng việc kết hợp tinh hoa ẩm thực Việt Nam và quốc tế, tạo nên bản sắc riêng biệt. Ngoài ra, Pullman Danang Beach Resort còn hướng đến việc cung cấp không gian đa năng, đáp ứng linh hoạt các nhu cầu từ nghỉ dưỡng, làm việc đến tổ chức sự kiện. Song song đó là cam kết phát triển bền vững và trách nhiệm xã hội thông qua các chương trình của Accor như Accor Sustainability và Accor Solidarity.

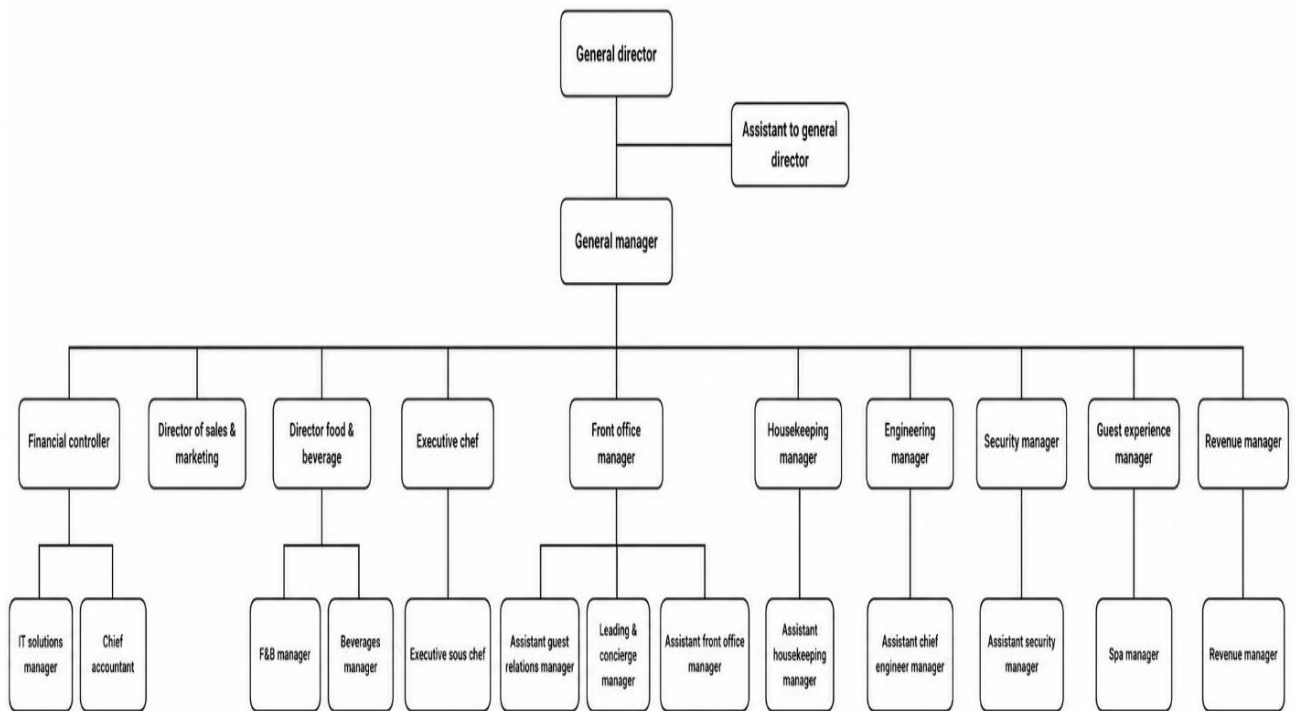
d. Mục đích, nhiệm vụ và giá trị cốt lõi

Mục đích hoạt động của Pullman Danang Beach Resort là hướng đến vị thế dẫn đầu trong ngành dịch vụ khách sạn, đồng thời trở thành người bạn đồng hành đáng tin cậy của du khách trong mỗi hành trình. Để đạt được mục tiêu này, khu nghỉ dưỡng xác định nhiệm vụ trọng tâm là mang đến những trải nghiệm dịch vụ ấn tượng, chất lượng cao và nhất quán cho khách hàng trên toàn cầu.

Bên cạnh đó, hệ thống giá trị cốt lõi của khu nghỉ dưỡng được xây dựng dựa trên các nguyên tắc như: đam mê phục vụ khách hàng, tinh thần chinh phục và đổi mới, sự tin tưởng, hiệu suất bền vững và tôn trọng. Đây chính là nền tảng quan trọng giúp khu nghỉ dưỡng duy trì chất lượng dịch vụ, nâng cao uy tín thương hiệu và phát triển bền vững trong môi trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt

2.1.1.3 Cơ cấu tổ chức của Pullman Danang Beach Resort

Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Pullman Danang Beach Resort



Nguồn: Phòng Nhân sự Pullman Danang Beach Resort, 2025

Cơ cấu tổ chức của Pullman Danang Beach Resort được xây dựng theo mô hình quản lý chuyên nghiệp, đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận nhằm nâng cao hiệu quả vận hành và chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn của Accor.

Đứng đầu hệ thống quản lý là General Director (Tổng Giám đốc), người chịu trách nhiệm điều hành toàn bộ hoạt động của khu nghỉ dưỡng. Vị trí này đảm nhận vai trò hoạch định chiến lược kinh doanh, kiểm soát tài chính – ngân sách, giám sát hoạt động của các bộ phận và đảm bảo duy trì tiêu chuẩn dịch vụ 5 sao quốc tế. Đồng thời, Tổng Giám đốc còn trực tiếp tham gia vào công tác đối ngoại, chăm sóc khách hàng VIP và phát triển các mối quan hệ đối tác chiến lược, cũng như xây dựng và phát triển đội ngũ nhân sự cấp cao.

Hỗ trợ Tổng Giám đốc là General Manager (Tổng Quản lý), người trực tiếp điều hành hoạt động vận hành hàng ngày của resort. Tổng Quản lý chịu trách nhiệm về hiệu quả kinh doanh, chất lượng dịch vụ, quản lý đội ngũ nhân sự và đảm bảo sự hài lòng của khách hàng. Bên cạnh đó, vị trí này còn tham gia xây dựng và triển khai các chiến lược kinh doanh – thương hiệu, đồng thời giám sát các trưởng bộ phận nhằm đảm bảo các tiêu chuẩn của Pullman và Accor được thực hiện nhất quán.

Assistant to General Director (Trợ lý Tổng Giám đốc) đóng vai trò hỗ trợ trong công tác điều hành, quản lý lịch làm việc, tổ chức các cuộc họp và đảm bảo thông tin được truyền đạt hiệu quả giữa ban lãnh đạo và các bộ phận. Ngoài ra, vị trí này còn tham gia xử lý văn bản, hỗ trợ đối ngoại và đảm bảo tính bảo mật của các thông tin quan trọng.

Trong lĩnh vực tài chính, Financial Controller (Kiểm soát viên tài chính) chịu trách nhiệm giám sát toàn bộ hoạt động tài chính – kế toán của khu nghỉ dưỡng. Công việc bao gồm lập và quản lý ngân sách, kiểm soát chi phí, phân tích hiệu quả tài chính và cung cấp dữ liệu hỗ trợ ban giám đốc trong quá trình ra quyết định kinh doanh.

Bộ phận kinh doanh và tiếp thị được điều hành bởi Director of Sales & Marketing (Giám đốc Kinh doanh & Tiếp thị), người chịu trách nhiệm xây dựng và triển khai các chiến lược kinh doanh, marketing và quản lý doanh thu. Vị trí này đóng vai trò quan trọng trong việc tối ưu hóa công suất phòng, phát triển thương hiệu và nghiên cứu thị trường nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh của resort.

Hoạt động ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort do Director of Food & Beverage (Giám đốc Ẩm thực) quản lý, chịu trách nhiệm điều hành toàn bộ dịch vụ ăn uống, bao gồm nhà hàng, quầy bar, tiệc và dịch vụ phòng. Vị trí này tập trung vào việc xây dựng chiến lược kinh doanh, kiểm soát doanh thu – chi phí và đảm bảo chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn của Accor.

Trong khi đó, Executive Chef (Bếp trưởng) chịu trách nhiệm trực tiếp về hoạt động của khu bếp, bao gồm xây dựng thực đơn, kiểm soát chất lượng món ăn, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm và quản lý nhân sự bếp.

Trong lĩnh vực nhân sự, Talent & Culture Manager (Quản lý Nhân sự & Văn hóa) đóng vai trò quản lý toàn diện các hoạt động tuyển dụng, đào tạo, phát triển nhân viên và xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, phù hợp với giá trị thương hiệu.

Front Office Manager (Trưởng bộ phận Lễ tân) chịu trách nhiệm quản lý hoạt động đón tiếp khách, bao gồm check-in, check-out, đặt phòng và xử lý các yêu cầu của khách trong thời gian lưu trú. Bộ phận này đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ đầu và cuối của trải nghiệm khách hàng, đồng thời phối hợp với các bộ phận liên quan để tối ưu hiệu quả vận hành.

Housekeeping Manager (Quản lý Buồng phòng) chịu trách nhiệm giám sát toàn bộ hoạt động vệ sinh phòng khách và khu vực công cộng, đảm bảo tiêu chuẩn sạch sẽ, tiện nghi theo yêu cầu 5 sao của Accor. Đồng thời, bộ phận này quản lý đồ vải, vật tư tiêu hao và phối hợp với các bộ phận khác để đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách.

Bên cạnh đó, Director of Engineering (Giám đốc Kỹ thuật) chịu trách nhiệm quản lý toàn bộ hệ thống cơ sở vật chất, đảm bảo hoạt động kỹ thuật diễn ra an toàn, liên tục và hiệu quả. Cuối cùng, Security Manager (Quản lý an ninh) đảm bảo an toàn cho khách hàng, nhân viên và tài sản của resort thông qua việc triển khai các biện pháp kiểm soát an ninh và xử lý các tình huống khẩn cấp

2.1.2. Lĩnh vực hoạt động của Pullman Danang Beach Resort

2.1.2.1 Dịch vụ lưu trú

Pullman Danang Beach Resort cung cấp hệ thống lưu trú gồm 186 phòng và biệt thự, được thiết kế với ban công riêng và không gian mở nhằm kết nối tối đa với thiên nhiên, mang đến trải nghiệm nghỉ dưỡng thư giãn cho khách hàng. Hệ thống phòng nghỉ tại resort được chia thành nhiều hạng phòng khác nhau nhằm đáp ứng đa dạng nhu cầu của khách lưu trú.

Hạng phòng Superior có diện tích 42m², được xem là loại phòng tiêu chuẩn, có thể bố trí giường King hoặc hai giường đơn, với hướng nhìn ra khu vườn. Bên cạnh đó, Superior Family Connecting có diện tích 84m², bao gồm hai phòng kết nối với nhau, phù hợp cho gia đình có trẻ nhỏ hoặc nhóm khách đi cùng nhau.

Hạng phòng Deluxe cũng có diện tích 42m², được thiết kế với giường King hoặc hai giường đơn, sở hữu ban công riêng và có thể lựa chọn hướng vườn hoặc hướng biển. Trong đó, Deluxe Ocean View có tầm nhìn trực diện hoặc một phần hướng ra biển, trong khi Deluxe Partial Ocean View được bố trí một giường Queen với hướng nhìn biển.

Đối với nhóm khách gia đình, Junior Family Suite có diện tích 75m², được bố trí kết hợp giường King và giường tầng, phù hợp cho gia đình có trẻ em. Junior Suite có diện tích 72m², sử dụng giường King, phù hợp cho 2 người lớn và 1 trẻ em với hướng nhìn ra khu vườn. Family Suite có diện tích 122m², sở hữu không gian rộng rãi với tầm nhìn hướng biển hoặc hồ nước, kết hợp giường King và giường Hollywood Twin hoặc giường tầng, phù hợp cho gia đình đông thành viên.

Phân khúc cao cấp hơn bao gồm Penthouse Suite với diện tích 130m², được thiết kế gồm hai phòng ngủ, ban công lớn hướng biển hoặc hồ bơi, kèm theo khu bếp và phòng tắm có bồn sục Jacuzzi. Ngoài ra, resort còn cung cấp hệ thống biệt thự cao cấp, trong đó biệt thự một phòng ngủ có diện tích 130m², thiết kế không gian mở mang phong cách Bali, hòa hợp với thiên nhiên. Biệt thự hai phòng ngủ có diện tích 160m², được trang bị hồ bơi riêng, phòng khách ngoài trời và hai phòng ngủ riêng biệt, mang lại trải nghiệm nghỉ dưỡng sang trọng và riêng tư.

2.1.2.2 Dịch vụ ẩm thực

Hệ thống dịch vụ ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort là một trong những bộ phận quan trọng, đóng vai trò trực tiếp trong việc nâng cao trải nghiệm lưu trú và gia tăng giá trị thương hiệu của khu nghỉ dưỡng. Bộ phận ẩm thực (Food & Beverage – F&B) được tổ chức theo mô hình đa dạng dịch vụ, bao gồm nhà hàng, quầy bar, dịch vụ phòng và dịch vụ tổ chức tiệc (banquet), nhằm đáp ứng đồng thời nhu cầu ăn uống, giải trí và tổ chức sự kiện của khách hàng.

Nhà hàng Epice là nhà hàng chính của resort, hoạt động theo hình thức buffet và à la carte, phục vụ đa dạng món ăn Á – Âu, trong đó chú trọng phát triển ẩm thực Việt Nam nhằm giới thiệu bản sắc địa phương đến khách quốc tế. Không gian nhà hàng được thiết kế mở, kết hợp ánh sáng tự nhiên và khu vực bếp mở (open kitchen), giúp tăng tính trải nghiệm và tương tác trực tiếp giữa khách hàng và đầu bếp. Đây cũng là yếu tố góp phần nâng cao tính “trải nghiệm ẩm thực” thay vì chỉ đơn thuần là ăn uống. Nhà hàng thường phục vụ theo khung giờ bữa sáng, trưa và tối, trong đó buffet sáng là dịch vụ chính hằng ngày.

Bên cạnh đó, Azure Beach Lounge là không gian ẩm thực ven biển, chuyên phục vụ hải sản, đồ ăn nhẹ và đồ uống, quầy bar và lounge thường hoạt động từ khoảng chiều đến tối muộn, phù hợp với nhu cầu thư giãn và giải trí của khách. Infinity Bar tại khu vực sảnh chính đóng vai trò là không gian giao lưu xã hội, cung cấp đa dạng đồ uống như cà phê, trà, cocktail và bánh ngọt, đồng thời thường xuyên triển khai các chương trình khuyến mãi theo khung giờ (Happy Hour vào buổi chiều – tối) nhằm thu hút khách.

Ngoài dịch vụ tại nhà hàng và quầy bar, Room Service hoạt động 24/7, đáp ứng nhu cầu ăn uống tại phòng, đặc biệt phù hợp với khách nghỉ dưỡng cao cấp, khách gia đình và khách công vụ cần sự riêng tư. Dịch vụ Banquet không cố định

thời gian hoạt động giữ vai trò quan trọng trong phân khúc MICE, chuyên tổ chức tiệc cưới, hội nghị và sự kiện quy mô lớn, với khả năng cung cấp thực đơn linh hoạt theo yêu cầu, từ set menu đến buffet và tiệc ngoài trời.

Nhìn chung, hoạt động ẩm thực tại khu nghỉ dưỡng không chỉ mang chức năng cung cấp dịch vụ ăn uống mà còn được định hướng trở thành một phần cốt lõi của trải nghiệm nghỉ dưỡng tổng thể. Các yếu tố như chất lượng nguyên liệu, tính sáng tạo trong chế biến, sự kết hợp giữa ẩm thực địa phương và quốc tế, cùng với phong cách phục vụ chuyên nghiệp theo tiêu chuẩn Accor, đã góp phần tạo nên lợi thế cạnh tranh cho khu nghỉ dưỡng trong phân khúc khách sạn cao cấp tại thành phố Đà Nẵng.

2.1.2.3 Dịch vụ giải trí

Dịch vụ giải trí là một trong những yếu tố quan trọng góp phần hoàn thiện hệ thống sản phẩm dịch vụ và nâng cao trải nghiệm của du khách tại Pullman Danang Beach Resort. Nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ dưỡng ngày càng đa dạng của khách hàng, đặc biệt là khách quốc tế, khách sạn đã đầu tư phát triển nhiều loại hình dịch vụ giải trí phong phú và hiện đại.

Khách sạn sở hữu bãi biển riêng tại khu vực Mỹ An với không gian sạch sẽ, yên tĩnh, được trang bị đầy đủ tiện nghi như ghế tắm nắng, tạo điều kiện thuận lợi cho du khách thư giãn và tận hưởng cảnh quan thiên nhiên. Bên cạnh đó, hệ thống hồ bơi ngoài trời được thiết kế hiện đại, sát biển, có khu vực riêng dành cho trẻ em, phù hợp với nhiều đối tượng khách lưu trú.

Ngoài ra, khách sạn cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thư giãn tại The Nang Spa với các liệu pháp như massage, chăm sóc da và xông hơi. Không gian spa được thiết kế gần gũi với thiên nhiên, mang lại cảm giác thư thái cho du khách. Phòng gym hiện đại với đầy đủ trang thiết bị như máy chạy bộ, xe đạp, tạ và khu vực tập yoga, hoạt động 24/7, đáp ứng nhu cầu rèn luyện sức khỏe của khách.

Bên cạnh các dịch vụ trên, khách sạn còn tổ chức nhiều hoạt động thể thao và giải trí ngoài trời như cầu lông, bóng chuyền bãi biển, cùng với các lớp yoga và zumba theo lịch. Các dịch vụ giải trí trong nhà như phòng bi-a, khu vui chơi trẻ em và khu vực lounge, bar với không gian âm nhạc nhẹ nhàng và đa dạng đồ uống cũng góp phần làm phong phú thêm trải nghiệm của du khách.

Nhìn chung, hệ thống dịch vụ giải trí tại khách sạn tương đối đa dạng, đáp ứng tốt nhu cầu thư giãn và nghỉ dưỡng của khách hàng, đồng thời góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường

2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của Pullman Danang Beach Resort

2.2.1 Hoạt động kinh doanh của Pullman Danang Beach Resort

Pullman Danang Beach Resort là khu nghỉ dưỡng tiêu chuẩn 5 sao trực thuộc tập đoàn Accor, hoạt động theo mô hình kinh doanh dịch vụ du lịch nghỉ dưỡng cao cấp. Với lợi thế về vị trí ven biển, cơ sở vật chất hiện đại và thương hiệu quốc tế, resort đã xây dựng hệ thống hoạt động kinh doanh đa dạng, bao gồm lưu trú, ẩm thực, hội nghị – sự kiện (MICE) và các dịch vụ bổ trợ.

2.2.1.1 Hoạt động kinh doanh lưu trú

Hoạt động lưu trú là lĩnh vực kinh doanh cốt lõi, đóng vai trò chủ đạo trong cơ cấu doanh thu của resort. Pullman Danang Beach Resort cung cấp hệ thống phòng nghỉ và biệt thự cao cấp với nhiều hạng phòng khác nhau như Superior, Deluxe, Suite và Cottage, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Đối tượng khách chính bao gồm khách quốc tế, khách doanh nhân, khách nghỉ dưỡng gia đình và các cặp đôi. Resort chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng, cải tiến cơ sở vật chất và cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng nhằm gia tăng mức độ hài lòng và tỷ lệ khách quay lại.

Nhìn chung, hoạt động lưu trú giữ vai trò nền tảng, góp phần ổn định doanh thu và khẳng định vị thế thương hiệu của resort trên thị trường.

2.2.1.2 Hoạt động kinh doanh ẩm thực

Bên cạnh lưu trú, hoạt động kinh doanh ẩm thực là một trong những lĩnh vực quan trọng tại Pullman Danang Beach Resort đóng góp đáng kể vào tổng doanh thu. Resort sở hữu hệ thống nhà hàng và quầy bar phục vụ đa dạng các loại hình ẩm thực từ truyền thống Việt Nam đến quốc tế đáp ứng nhu cầu phong phú của khách hàng.

Dịch vụ ẩm thực không chỉ phục vụ khách lưu trú mà còn hướng đến khách bên ngoài, đặc biệt trong các dịp sự kiện, tiệc cưới và hội nghị. Không gian nhà hàng được thiết kế hiện đại, sang trọng, phù hợp với nhiều mục đích sử dụng khác nhau như gặp gỡ đối tác, tổ chức tiệc hoặc trải nghiệm ẩm thực.

Hoạt động F&B góp phần gia tăng doanh thu, đồng thời nâng cao chất lượng dịch vụ tổng thể và kéo dài thời gian lưu trú của khách.

2.2.1.3 Hoạt động kinh doanh hội nghị, hội thảo và sự kiện (MICE)

Pullman Danang Beach Resort là một trong những địa điểm tổ chức MICE tiêu biểu tại Đà Nẵng. Resort được trang bị hệ thống phòng hội nghị, hội thảo và ballroom với sức chứa lớn, đáp ứng nhu cầu tổ chức các sự kiện quy mô từ nhỏ đến lớn.

Các loại hình sự kiện được tổ chức bao gồm hội nghị doanh nghiệp, hội thảo, tiệc cưới, gala dinner và các chương trình team building. Với đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp và trang thiết bị hiện đại, resort đảm bảo chất lượng tổ chức sự kiện đạt tiêu chuẩn quốc tế.

Hoạt động MICE không chỉ mang lại nguồn doanh thu đáng kể mà còn góp phần nâng cao công suất phòng, đặc biệt trong mùa thấp điểm du lịch.

2.2.1.4 Hoạt động dịch vụ giải trí

Ngoài các dịch vụ chính, resort còn cung cấp nhiều dịch vụ bổ trợ nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng, bao gồm: spa, trung tâm thể hình, hồ bơi, các hoạt động thể thao biển, khu vui chơi trẻ em và dịch vụ tổ chức tour tham quan.

Các dịch vụ này góp phần kéo dài thời gian lưu trú và gia tăng mức chi tiêu của khách, đồng thời tạo nên sự khác biệt trong sản phẩm dịch vụ của resort so với các đối thủ cạnh tranh.

2.2.1.5 Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh

Trong bối cảnh ngành du lịch có nhiều biến động, Pullman Danang Beach Resort đang tập trung phát triển theo xu hướng kết hợp giữa du lịch nghỉ dưỡng và công tác. Đây là xu hướng phổ biến trong nhóm khách doanh nhân hiện nay.

Bên cạnh đó, resort tiếp tục đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất và chất lượng dịch vụ, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nhằm tăng cường năng lực cạnh tranh và đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Đánh giá chung:

Có thể thấy, hoạt động kinh doanh của Pullman Danang Beach Resort được tổ chức theo mô hình đa dạng và đồng bộ, trong đó lưu trú giữ vai trò chủ đạo, các hoạt động ẩm thực, MICE và dịch vụ bổ trợ đóng vai trò hỗ trợ và phát triển.

Sự kết hợp hài hòa giữa các lĩnh vực kinh doanh đã giúp resort không chỉ tối ưu hóa doanh thu mà còn nâng cao chất lượng dịch vụ và củng cố vị thế trên thị trường du lịch cao cấp tại Đà Nẵng.

2.2.2 Tình hình nhân lực của Pullman Danang Beach Resort

Pullman Danang Beach Resort là một khu nghỉ dưỡng 5 sao quốc tế trực thuộc tập đoàn Accor, với đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp quy mô từ 200 đến 500 người, bao gồm cả nhân viên chính thức, hợp đồng thời vụ và thực tập sinh. Đội ngũ này được tổ chức theo cơ cấu hiện đại, đa phòng ban nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ chuẩn quốc tế và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách trong nước và quốc tế.

Bảng 2.1 Nguồn lực lao động tại Pullman Danang Beach Resort

Nguồn: <https://www.pullman-danang.com>

STT	Tên bộ phận	Số lượng	Giới tính		Trình độ học vấn				Trình độ ngoại ngữ	
			Nam	Nữ	Thạc sĩ	Đại học	Cao đẳng	Trung cấp	Tiếng anh	Ngôn ngữ khác
1	Hội đồng quản trị	10	5	5	10	10	-	-	10	3
2	Ban giám đốc	4	1	3	2	2	-	-	4	4
3	Tiền sảnh	12	5	7	-	12	-	-	12	5
4	Âm thực	38	17	21	1	27	10	-	38	-
5	Buồng Phòng	17	10	7	-	6	10	-	10	-
6	Giải trí	10	5	5	-	-	1	-	10	-
7	Kinh doanh	9	3	6	2	9	-	-	9	1
8	Nhân sự	5	-	5	1	5	-	-	5	-
9	Kế toán	6	-	6	-	6	-	-	6	-

10	Kỹ thuật	6	6	-	-	3	3	-	5	-
11	An ninh	10	9	1	-	-	9	1	5	-
Tổng số		127	61	61	16	80	35	1	107	13

Nhận xét: Qua bảng 2.1, số lượng lao động hiện tại của Pullman Danang Beach Resort, tôi nhận thấy rằng số lượng được chia đều cho từng bộ phận để phục vụ tốt lượng khách ổn định sau dịch Covid-19. Số lượng của bộ phận ẩm thực chiếm nhiều nhất là 38 nhân viên chiếm 29,92%, tiếp theo là bộ phận Buồng phòng có 17 nhân viên chiếm 13,38%. Bộ phận tiền sảnh có 12 nhân viên chiếm 9,45%. Ba bộ phận này đem lại doanh thu chính cho khách sạn. Khách sạn phân bổ các bộ phận đầy đủ các nhân viên để đáp ứng kịp và nhanh chóng cho khách sạn. Đa phần các nhân viên đều có bằng đại học và cao đẳng. Khẳng định nhân viên tại Pullman có nghiệp vụ chuyên môn khá tốt.

2.2.3 Tình hình cơ sở vật chất của Pullman Danang Beach Resort

Pullman Danang Beach Resort sở hữu hệ thống cơ sở vật chất hiện đại và đồng bộ, đáp ứng tiêu chuẩn của một khu nghỉ dưỡng 5 sao quốc tế. Khu vực phòng nghỉ của resort bao gồm khoảng 186 phòng và các loại cottage, được thiết kế theo phong cách hiện đại kết hợp với yếu tố thiên nhiên. Hầu hết các phòng đều có ban công riêng với tầm nhìn hướng ra biển, hồ bơi hoặc khu vườn nhiệt đới, mang lại không gian nghỉ dưỡng thoải mái và gần gũi với thiên nhiên cho khách lưu trú.

Một trong những lợi thế nổi bật của resort là vị trí nằm sát bãi biển Bắc Mỹ An, cùng với khu vực bãi biển riêng dành cho khách. Điều này giúp khách có thể dễ dàng tham gia các hoạt động tắm biển, nghỉ ngơi và thư giãn trong không gian riêng tư. Bên cạnh đó, resort còn được trang bị hệ thống hồ bơi đa dạng, bao gồm hồ bơi vô cực gần biển, hồ Jacuzzi và hồ bơi ngoài trời, góp phần nâng cao trải nghiệm nghỉ dưỡng cho khách hàng.

Về dịch vụ chăm sóc sức khỏe, resort cung cấp khu spa mang tên “The Nắng Spa” với đầy đủ các tiện ích như phòng xông hơi khô, xông hơi ướt, hồ ngâm và các phòng trị liệu. Tại đây, khách có thể lựa chọn nhiều liệu pháp massage từ truyền thống đến

hiện đại, phù hợp với nhiều đối tượng khác nhau, bao gồm cả phụ nữ mang thai và trẻ em. Ngoài ra, khu vực phòng tập thể hình (Fit Lounge) cũng được trang bị đầy đủ các thiết bị như máy cardio, máy tạ và các dụng cụ hỗ trợ tập luyện, phục vụ nhu cầu rèn luyện sức khỏe của khách và hoạt động 24/7.

Resort cũng đặc biệt chú trọng đến nhóm khách gia đình khi cung cấp các tiện ích như Kids Club hoạt động hàng ngày, dịch vụ giữ trẻ và hệ thống phòng kết nối phù hợp cho gia đình đông người. Những tiện ích này giúp nâng cao sự tiện lợi và tạo cảm giác thoải mái cho khách khi đi du lịch cùng gia đình.

Bên cạnh đó, hệ thống nhà hàng và quầy bar tại resort cũng rất đa dạng, bao gồm nhà hàng chính Epice, Infinity Bar và Azure Beach Lounge, phục vụ nhiều loại hình ẩm thực từ Việt Nam đến quốc tế. Không gian ẩm thực được thiết kế hiện đại, phù hợp cho cả nhu cầu ăn uống hằng ngày và tổ chức các buổi tiệc, sự kiện.

Ngoài ra, Pullman Danang Beach Resort còn có hệ thống phòng họp và khu vực tổ chức sự kiện với quy mô lớn, có thể phục vụ các sự kiện ngoài trời lên đến khoảng 1.000 khách. Các phòng hội nghị được trang bị đầy đủ thiết bị âm thanh, ánh sáng hiện đại, đáp ứng nhu cầu tổ chức hội nghị, hội thảo và các chương trình doanh nghiệp.

Cuối cùng, resort còn cung cấp nhiều tiện ích phụ trợ khác như Wi-Fi phủ toàn khu, bãi đậu xe, dịch vụ giặt là, lễ tân 24 giờ, an ninh và hỗ trợ đặt tour tham quan. Những yếu tố này góp phần hoàn thiện hệ thống cơ sở vật chất, mang lại sự tiện nghi và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

2.2.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của khách sạn

2.2.4.1 Sản Phẩm dịch vụ

a. Dịch vụ lưu trú

Dịch vụ lưu trú là sản phẩm cốt lõi và quan trọng nhất tại Pullman Danang Beach Resort, đồng thời cũng là yếu tố quyết định trải nghiệm tổng thể của khách hàng. Bộ phận buồng phòng tại resort chịu trách nhiệm đảm bảo chất lượng vệ sinh, bảo trì và tiêu chuẩn phòng ở theo đúng tiêu chuẩn 5 sao quốc tế. Hiện nay, resort cung cấp khoảng 186 phòng và biệt thự với nhiều hạng phòng khác nhau như Superior, Deluxe, Junior Suite, Penthouse Suite và các loại cottage từ 1 đến 2 phòng ngủ, đáp ứng đa dạng nhu cầu của khách hàng.

Các hạng phòng tại resort được thiết kế theo hướng hiện đại, sang trọng nhưng vẫn gần gũi với thiên nhiên. Hầu hết các phòng đều có ban công riêng với tầm nhìn

hướng biển, hồ bơi hoặc khu vườn nhiệt đới, tạo cảm giác thư giãn cho khách lưu trú. Các loại phòng tiêu chuẩn như Superior và Deluxe có diện tích khoảng 42m², được trang bị đầy đủ tiện nghi cơ bản và phù hợp với khách đi lẻ hoặc cặp đôi. Trong khi đó, các hạng phòng cao hơn như Deluxe Ocean View hay Junior Suite có không gian rộng hơn, tầm nhìn đẹp và được bổ sung các tiện ích như bồn Jacuzzi, phù hợp với nhu cầu nghỉ dưỡng cao cấp.

Bên cạnh đó, các loại phòng dành cho gia đình như Superior Family Connecting, Junior Family Suite và Family Suite được thiết kế với không gian rộng rãi hơn, nhiều phòng ngủ và tiện ích phù hợp với trẻ em. Ngoài ra, hệ thống biệt thự (villa) một và hai phòng ngủ mang đến không gian riêng tư cao hơn, có sân vườn riêng và khu vực sinh hoạt chung, phù hợp với nhóm khách gia đình hoặc khách lưu trú dài ngày. Nhìn chung, hệ thống phòng nghỉ tại resort được xây dựng khá đa dạng, đáp ứng tốt nhiều phân khúc khách hàng khác nhau.

b. Dịch vụ ẩm thực

Dịch vụ ẩm thực tại resort được phát triển khá đa dạng với nhiều nhà hàng và quầy bar nhằm đáp ứng nhu cầu ăn uống và giải trí của khách hàng. Nhà hàng chính Epice là khu vực phục vụ ăn uống all-day dining, cung cấp buffet sáng và thực đơn gọi món theo phong cách Á – Âu. Không gian nhà hàng được thiết kế mở, có khu vực trong nhà và ngoài trời, nhìn ra khu vườn và hồ nước, tạo cảm giác thoải mái cho khách khi sử dụng dịch vụ. Bên cạnh đó, Epice còn tổ chức các lớp học nấu ăn, mang lại trải nghiệm văn hóa cho khách lưu trú.

Ngoài Epice, Azure Beach Lounge là không gian ẩm thực ven biển mang phong cách hiện đại, phù hợp với khách yêu thích không gian mở và trải nghiệm gần biển. Nhà hàng này phục vụ các món ăn kết hợp giữa ẩm thực Việt và phương Tây cùng các loại đồ uống, đặc biệt là cocktail và đồ ăn nhẹ. Trong khi đó, Infinity Bar lại tập trung vào không gian thư giãn, gặp gỡ và giao lưu, phục vụ các loại đồ uống, trà chiều và cà phê, đồng thời có các hoạt động trải nghiệm như lớp học pha chế.

Bên cạnh đó, dịch vụ room service hoạt động 24/7, giúp khách có thể sử dụng dịch vụ ăn uống ngay tại phòng với thực đơn đa dạng từ món chính đến đồ uống. Ngoài ra, resort cũng có khả năng tổ chức các loại hình tiệc và sự kiện như tiệc cưới, hội nghị, gala dinner hay tiệc ngoài trời với sức chứa lớn, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng cá nhân và doanh nghiệp.

c. Dịch vụ giải trí

Dịch vụ giải trí tại resort được xây dựng nhằm nâng cao trải nghiệm nghỉ dưỡng toàn diện cho khách hàng. Trong đó, khu vực thể thao bao gồm sân tennis miễn phí cho khách lưu trú vào ban ngày, phòng tập thể hình Fit Lounge hoạt động 24/7 với trang thiết bị hiện đại, đáp ứng nhu cầu rèn luyện sức khỏe của khách trong thời gian lưu trú.

Nắng Spa là một trong những dịch vụ nổi bật, cung cấp các liệu pháp chăm sóc sức khỏe và thư giãn như massage, xông hơi và trị liệu toàn thân. Spa được thiết kế theo hướng yên tĩnh, giúp khách hàng thư giãn cả thể chất lẫn tinh thần. Ngoài ra, resort còn tổ chức các lớp yoga ngoài trời và chương trình Fit Run dọc bãi biển, giúp khách có thêm trải nghiệm vận động trong không gian tự nhiên.

Đối với nhóm khách gia đình, Kid's Club là khu vực dành riêng cho trẻ em với các hoạt động vui chơi và học tập sáng tạo theo định hướng Montessori. Dịch vụ này giúp trẻ em có không gian riêng trong khi phụ huynh có thể thư giãn hoặc sử dụng các dịch vụ khác trong resort.

d. Dịch vụ hội nghị – sự kiện (MICE)

Hoạt động hội nghị và sự kiện tại resort được đầu tư khá bài bản với hệ thống phòng họp và không gian tổ chức linh hoạt. Lotus Ballroom là khu vực tổ chức sự kiện trong nhà với sức chứa lớn, phù hợp cho hội nghị, hội thảo và tiệc cưới. Ngoài ra, resort còn có các phòng họp nhỏ và không gian ngoài trời như bãi biển, khu vườn và khu vực hồ bơi, phù hợp cho nhiều loại hình sự kiện khác nhau.

Các loại hình sự kiện được tổ chức tại đây khá đa dạng, bao gồm hội nghị doanh nghiệp, hội thảo, tiệc cưới, gala dinner và các hoạt động team building. Với lợi thế không gian rộng và vị trí sát biển, resort có thể đáp ứng đồng thời cả sự kiện trong nhà và ngoài trời, mang lại trải nghiệm linh hoạt cho khách hàng doanh nghiệp và cá nhân.

2.2.4.2 Thị Trường – Khách hàng của Pullman Danang Beach Resort

Bảng 2.2 Lượt khách của khách sạn giai đoạn 2022-2024Nguồn: <https://www.pullman-danang.com>

Lượt khách	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2023/Năm 2022		Năm 2024/Năm 2023	
				SL	TT (%)	SL	TT (%)
Khách nội địa	31.633	47.739	48.106	16.106	150,9	367	100,8
Khách quốc tế	16.296	25.760	29.872	9.464	158,1	4.112	116,0
Tổng	47.929	73.499	77.978	25.570	153,3	4.479	106,1

Nhận xét:

Qua bảng số liệu có thể thấy, lượt khách tại Pullman Danang Beach Resort tăng trưởng ổn định trong giai đoạn 2022–2024. Cụ thể, từ năm 2022 đến năm 2023, tổng lượt khách tăng mạnh 25.570 lượt, tương đương 53,3%. Trong đó, khách nội địa tăng 16.106 lượt (150,9%) và khách quốc tế tăng 9.464 lượt (158,1%), cho thấy sự phục hồi rõ rệt của hoạt động du lịch sau giai đoạn bị ảnh hưởng bởi dịch bệnh.

Sang giai đoạn 2023–2024, tổng lượt khách tiếp tục tăng nhưng với tốc độ chậm hơn, đạt 77.978 lượt, tăng 4.479 lượt so với năm trước (106,1%). Trong đó, khách nội địa chỉ tăng nhẹ 367 lượt (100,8%), cho thấy xu hướng gần như bão hòa của thị trường nội địa. Ngược lại, khách quốc tế vẫn duy trì đà tăng trưởng tích cực với mức tăng 4.112 lượt (116,0%), phản ánh vai trò ngày càng quan trọng của thị trường khách quốc tế trong cơ cấu khách của khách sạn.

Nhìn chung, giai đoạn 2022–2024 cho thấy xu hướng tăng trưởng tích cực của Pullman Danang Beach Resort, trong đó động lực chính đến từ sự phục hồi của khách quốc tế. Giai đoạn 2022–2023 là giai đoạn tăng trưởng bùng nổ, trong khi 2023–2024 vẫn duy trì đà tăng nhưng tốc độ đã chậm lại. Vì vậy, trong thời gian tới, khách sạn

cần tiếp tục tập trung khai thác thị trường quốc tế nhằm duy trì mức tăng trưởng ổn định và bền vững.

Bảng 2.3 Lượt khách quốc tế của khách sạn giai đoạn 2022-2024

Nguồn: <https://www.pullman-danang.com>

Khách quốc tế	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	SL	TT (%)	SL	TT (%)	SL	TT (%)
Hàn Quốc	7.427	45,6	10.363	40,2	10.814	36,2
Trung Quốc	1.695	10,4	3.812	14,8	5.885	19,7
Nhật Bản	1.190	7,3	2.112	8,2	2.121	7,1
Thái Lan	1.152	7,1	1.829	7,1	2.479	8,3
Mỹ	1.095	6,7	1.753	6,8	2.061	6,9
Khác	3.737	22,9	5.891	22,9	6.512	21,8
Tổng	16.296	100,0	25.760	100,0	29.872	100,0

Nhận xét

Tổng lượt khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort tăng liên tục giai đoạn 2022–2024, từ 16.296 lượt (2022) lên 25.760 lượt (2023, tăng 58,1%) và đạt 29.872 lượt (2024, tăng 16%). Điều này cho thấy sự phục hồi mạnh của du lịch quốc tế và xu hướng tăng trưởng ổn định trong giai đoạn sau dịch.

Xét về cơ cấu thị trường, khách Hàn Quốc luôn chiếm tỷ trọng cao nhất nhưng giảm dần từ 45,6% xuống 36,2%, dù số lượng vẫn tăng. Trong khi đó, khách Trung Quốc tăng nhanh cả về số lượng và tỷ trọng, từ 10,4% lên 19,7%, cho thấy tiềm năng phát triển mạnh. Các thị trường Nhật Bản, Thái Lan và Mỹ duy trì mức ổn định, trong khi nhóm “khác” chiếm tỷ trọng khá đều và có xu hướng tăng nhẹ.

Nhìn chung, cơ cấu khách quốc tế ngày càng đa dạng, giảm phụ thuộc vào một thị trường duy nhất. Khách sạn cần tiếp tục duy trì các thị trường truyền thống và đẩy mạnh khai thác các thị trường mới để đảm bảo tăng trưởng bền vững.

2.2.5 Đối thủ cạnh tranh của Pullman Danang Beach Resort

Trong thị trường khách sạn – resort tại Đà Nẵng hiện nay, Pullman Danang Beach Resort đang chịu sự cạnh tranh khá lớn từ nhiều khu nghỉ dưỡng 4–5 sao trong khu vực. Có thể thấy các đối thủ nổi bật như InterContinental Danang Sun Peninsula Resort, Furama Resort Danang và Naman Retreat đều có những lợi thế riêng về vị trí, thương hiệu cũng như định hướng sản phẩm. Điều này khiến thị trường phân khúc cao cấp tại Đà Nẵng trở nên khá sôi động và cạnh tranh trực tiếp về cả chất lượng dịch vụ lẫn tệp khách hàng.

Trong số đó, InterContinental Danang Sun Peninsula Resort là đối thủ thuộc phân khúc cao cấp nhất. Resort này nằm ở bán đảo Sơn Trà nên có không gian rất riêng tư, yên tĩnh và cảnh quan tự nhiên nổi bật. Điểm mạnh lớn nhất của InterContinental là thiết kế độc đáo, dịch vụ cao cấp và định vị rõ ràng ở phân khúc luxury. Tuy nhiên, do vị trí khá xa trung tâm nên việc di chuyển không thật sự thuận tiện, và mức giá phòng cũng khá cao nên không phù hợp với nhiều nhóm khách phổ thông hoặc khách có ngân sách vừa phải.

Đối với Furama Resort Danang, đây là một resort lâu đời và khá quen thuộc với thị trường du lịch Đà Nẵng. Furama có lợi thế lớn về vị trí khi nằm ngay khu vực biển Mỹ Khê, rất thuận tiện để di chuyển vào trung tâm thành phố hoặc các điểm du lịch lân cận. Ngoài ra, resort cũng có hệ thống dịch vụ khá đầy đủ và không gian rộng. Tuy nhiên, do đã hoạt động lâu năm nên một số khu vực có thể chưa hiện đại bằng các resort mới, vì vậy đôi khi chưa tạo được sự nổi bật mạnh về trải nghiệm mới mẻ cho khách hàng cao cấp.

Bên cạnh đó, Naman Retreat lại đi theo hướng khác khi tập trung vào phân khúc nghỉ dưỡng kết hợp chăm sóc sức khỏe. Resort này phù hợp với những khách hàng muốn tìm sự yên tĩnh, thư giãn và trải nghiệm thiên nhiên nhiều hơn là các hoạt động sôi động. Ưu điểm của Naman là không gian khá riêng tư, thiết kế thiên về thiên nhiên và dịch vụ spa nổi bật. Tuy nhiên, hạn chế là chưa đa dạng về loại hình phòng, đặc biệt là đối với khách đi theo nhóm hoặc gia đình lớn, nên tính linh hoạt trong khai thác khách chưa cao.

Có thể thấy, mỗi đối thủ của Pullman Danang Beach Resort đều có một hướng phát triển riêng và tệp khách hàng riêng. InterContinental mạnh về phân khúc siêu sang và trải nghiệm biệt lập, Furama có lợi thế về vị trí và thương hiệu lâu năm, còn Naman Retreat lại tập trung vào nghỉ dưỡng trị liệu và thư giãn. Trong khi đó, Pullman Danang Beach Resort nằm ở phân khúc trung cao cấp, hướng đến khách doanh nhân kết hợp nghỉ dưỡng và khách gia đình, vì vậy cạnh tranh trực tiếp nhưng vẫn có sự khác biệt nhất định về định vị sản phẩm

2.2.6 Kết quả kinh doanh của Pullman Danang Beach Resort

Bảng 2.4 Kết quả kinh doanh của khách sạn giai đoạn 2022-2024

Nguồn: <https://www.pullman-danang.com>

ĐVT : Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2023/Năm 2022		Năm 2024/Năm 2023	
				SL	TL	SL	TL
Doanh thu	143787	205498	227933	61.711	142,9	22.435	110,9
Chi phí	123.657	175.272	186.022	51.615	141,7	10.750	106,1
Lợi nhuận	20.130	30.226	41.911	10.096	150,2	11.685	138,7

Nhận xét:

Qua số liệu cho thấy, tình hình kinh doanh của khách sạn có xu hướng tăng trưởng tích cực trong giai đoạn 2022 – 2024:

Năm 2022: Doanh thu đạt hơn 143,7 tỷ đồng, chi phí khoảng 61,1 tỷ đồng, lợi nhuận 82,6 tỷ đồng. Đây là giai đoạn phục hồi sau dịch bệnh, Pullman đã nhanh chóng ổn định hoạt động.

Năm 2023: Doanh thu tăng mạnh lên 205,5 tỷ đồng (tăng ~43% so với năm 2022), lợi nhuận đạt 119,1 tỷ đồng, phản ánh hiệu quả kinh doanh cao và khả năng kiểm soát chi phí tốt.

Năm 2024: Doanh thu tiếp tục tăng lên 227,9 tỷ đồng, chi phí đạt 106,9 tỷ đồng, lợi nhuận tăng lên 140,9 tỷ đồng, thể hiện sự phát triển ổn định và bền vững.

Nhìn chung: Pullman Đà Nẵng có tốc độ tăng trưởng đều đặn về cả doanh thu và lợi nhuận. Lợi nhuận chiếm tỷ trọng lớn trong doanh thu, chứng minh khách sạn hoạt động hiệu quả, có khả năng cạnh tranh mạnh mẽ trên thị trường du lịch – dịch vụ cao cấp.

2.2.7 Đánh giá chung về tình hình hoạt động kinh doanh

2.2.7.1 Những thuận lợi và khó khăn

Trong quá trình hoạt động, Pullman Danang Beach Resort sở hữu nhiều thuận lợi quan trọng góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh. Trước hết, khách sạn có lợi thế lớn về vị trí khi nằm tại bãi biển Mỹ Khê – một trong những bãi biển đẹp và nổi tiếng, thu hút đông đảo du khách trong và ngoài nước. Đồng thời, khoảng cách gần trung tâm thành phố giúp du khách dễ dàng di chuyển đến các điểm tham quan như Ngũ Hành Sơn, Bà Nà Hills hay Hội An, từ đó gia tăng sức hấp dẫn của điểm đến.

Bên cạnh đó, khách sạn hướng đến phân khúc khách cao cấp và khách MICE, nhờ đó duy trì nguồn khách ổn định và có mức chi tiêu cao. Sự phục hồi của thị trường du lịch nội địa sau đại dịch cũng tạo điều kiện để khách sạn mở rộng tệp khách hàng thông qua các chương trình ưu đãi và chiến lược marketing phù hợp. Ngoài ra, khách sạn còn có tiềm năng phát triển các sản phẩm mới như nghỉ dưỡng chăm sóc sức khỏe hoặc trải nghiệm văn hóa, đáp ứng xu hướng du lịch hiện đại.

Tuy nhiên, khách sạn cũng đối mặt với không ít khó khăn. Áp lực cạnh tranh ngày càng gia tăng từ các khu nghỉ dưỡng cao cấp như InterContinental Danang Sun Peninsula Resort hay Hyatt Regency Danang Resort and Spa buộc khách sạn phải liên tục nâng cao chất lượng dịch vụ. Bên cạnh đó, mức giá cao có thể hạn chế khả năng tiếp cận của một số nhóm khách, đặc biệt trong mùa thấp điểm.

Ngoài ra, sự thay đổi trong xu hướng du lịch, khi du khách ngày càng ưu tiên trải nghiệm cá nhân hóa và bền vững, đặt ra yêu cầu đổi mới liên tục. Các yếu tố bên ngoài như dịch bệnh, thiên tai hay biến động kinh tế cũng ảnh hưởng đáng kể đến lượng khách. Đặc biệt, tính mùa vụ trong du lịch vẫn là thách thức lớn đối với việc duy trì công suất phòng ổn định.

2.2.7.2 Những điểm mạnh và hạn chế

Xét về tổng thể, Pullman Danang Beach Resort có nhiều điểm mạnh nổi bật giúp khẳng định vị thế trên thị trường. Trước hết là lợi thế về vị trí ven biển, tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động nghỉ dưỡng và nâng cao trải nghiệm của du khách. Bên cạnh đó, khách sạn được đầu tư cơ sở vật chất hiện đại với hệ thống phòng nghỉ sang trọng cùng các tiện ích cao cấp như nhà hàng, hồ bơi, spa và khu vực tổ chức sự kiện.

Ngoài ra, khách sạn có định hướng thị trường rõ ràng khi tập trung vào phân khúc khách quốc tế và khách MICE, qua đó đảm bảo nguồn doanh thu ổn định. Chất lượng dịch vụ cũng là một điểm mạnh khi đội ngũ nhân viên được đào tạo chuyên nghiệp, có khả năng đáp ứng tốt nhu cầu đa dạng của khách hàng. Đồng thời, khách sạn còn nhiều tiềm năng phát triển các dịch vụ mới nhằm gia tăng trải nghiệm cho du khách.

Tuy nhiên, khách sạn vẫn tồn tại một số hạn chế nhất định. Trước hết là áp lực cạnh tranh lớn từ các đối thủ trong cùng phân khúc, đặc biệt khi nhiều khu nghỉ dưỡng mới liên tục xuất hiện trên thị trường. Bên cạnh đó, mức giá cao có thể khiến khách sạn khó tiếp cận một số phân khúc khách hàng, đặc biệt là khách nội địa.

Ngoài ra, hoạt động kinh doanh chịu ảnh hưởng bởi tính mùa vụ, gây khó khăn trong việc duy trì doanh thu ổn định. Sự thay đổi trong nhu cầu du khách, đặc biệt xu hướng tìm kiếm trải nghiệm mới và du lịch bền vững, cũng đặt ra yêu cầu đổi mới liên tục. Cuối cùng, chi phí vận hành cao là một thách thức lớn trong việc duy trì chất lượng dịch vụ và hiệu quả kinh doanh lâu dài.

2.3. Đánh giá trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort với góc nhìn đa văn hóa

2.3.1. Đặc điểm dịch vụ ẩm thực của khách sạn

2.3.1.1 Giới thiệu chung

Dịch vụ ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort được xem là một trong những bộ phận quan trọng, góp phần trực tiếp vào trải nghiệm tổng thể của khách hàng cũng như doanh thu của khu nghỉ dưỡng. Resort được tổ chức theo mô hình tiêu chuẩn của khu nghỉ dưỡng 5 sao quốc tế, bao gồm nhiều loại hình phục vụ nhằm đáp ứng đa dạng nhu cầu của khách du lịch. Hệ thống này không chỉ cung cấp các bữa ăn

thông thường mà còn hướng tới việc xây dựng trải nghiệm ẩm thực toàn diện, kết hợp giữa yếu tố chất lượng, không gian và cảm xúc khách hàng.

Hiện nay, khu nghỉ dưỡng sở hữu hệ thống ẩm thực gồm ba khu vực chính: nhà hàng phục vụ cả ngày, nhà hàng ven biển và quầy bar – lounge. Mỗi khu vực đảm nhận những chức năng khác nhau, nhưng đều hướng đến mục tiêu chung là đáp ứng nhu cầu ăn uống, thư giãn và trải nghiệm của nhiều nhóm khách khác nhau như khách nghỉ dưỡng, khách gia đình, khách quốc tế hay khách công vụ (MICE).

Có thể thấy rằng, thay vì chỉ tập trung vào việc cung cấp món ăn, dịch vụ ẩm thực tại đây còn hướng đến việc tạo ra “trải nghiệm ẩm thực”, tức là kết hợp giữa món ăn, không gian, phong cách phục vụ và các yếu tố giải trí đi kèm.

2.3.1.2 Cơ cấu khách hàng sử dụng dịch vụ ẩm thực

Cơ cấu khách hàng sử dụng dịch vụ ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort khá đa dạng, trong đó chủ yếu là khách quốc tế. Nhóm khách đến từ châu Á chiếm tỷ trọng lớn, bao gồm Hàn Quốc, Trung Quốc, Nhật Bản và các quốc gia Đông Nam Á. Đây là nhóm khách có nhu cầu cao về ẩm thực phong phú và phù hợp khẩu vị châu Á.

Bên cạnh đó, khách đến từ châu Âu như Anh, Pháp, Đức và các nước Bắc Âu cũng chiếm tỷ lệ đáng kể. Nhóm khách này thường quan tâm nhiều đến trải nghiệm không gian, chất lượng nguyên liệu và phong cách phục vụ.

Ngoài ra, khách đến từ châu Mỹ và châu Úc tuy số lượng ít hơn nhưng có xu hướng lưu trú dài ngày và chi tiêu cao cho dịch vụ ẩm thực và giải trí.

Sự đa dạng về quốc tịch khách hàng đòi hỏi hệ thống ẩm thực của khách sạn phải linh hoạt trong việc thiết kế thực đơn, đảm bảo vừa mang tính quốc tế vừa giữ được bản sắc địa phương.

2.3.1.3 Hệ thống nhà hàng

a. Nhà hàng phục vụ cả ngày – Epice Restaurant



Hình 2.2: Nhà hàng Epice Restaurant tại resort

Nguồn: Website chính thức của resort, 2025

Epice Restaurant là nhà hàng trung tâm của resort, hoạt động theo mô hình “all-day dining”, phục vụ 24/7 theo khung giờ bữa sáng – trưa – tối. Đây cũng là khu vực có sức chứa lớn nhất trong hệ thống ẩm thực, với khả năng phục vụ khoảng 300–350 khách/lần phục vụ (tùy theo setup sự kiện và công suất vận hành).

Không gian nhà hàng được thiết kế mở, bao gồm khu vực trong nhà và khu vực ngoài trời hướng biển, phù hợp với cả khách cá nhân, gia đình và đoàn khách lớn.

- *Dịch vụ buffet*

Một trong những điểm nổi bật của nhà hàng là dịch vụ buffet, đặc biệt là buffet sáng. Thực đơn buffet được đánh giá là khá phong phú, bao gồm nhiều nhóm món ăn khác nhau như:

Quầy món Việt Nam: phở, bún, bánh mì, món địa phương

Quầy món Á: Nhật, Hàn, Trung (sushi, dimsum, món xào)

Quầy món Âu: salad, phô mai, cold cut, bánh mì, phô mai, trứng chế biến theo yêu cầu

Quầy live cooking: chế biến trực tiếp (phở, trứng, mì, món nóng theo yêu cầu)

Quầy tráng miệng: bánh ngọt, trái cây, kem

Bên cạnh các quầy món ăn chính, Epice Restaurant còn bố trí quầy đồ uống riêng, góp phần hoàn thiện trải nghiệm buffet của khách hàng. Khu vực này bao gồm: Quầy cà phê Việt Nam: khách có thể lựa chọn sử dụng dịch vụ pha chế trực tiếp từ nhân viên hoặc tự pha theo sở thích cá nhân, tạo sự tương tác và trải nghiệm mang tính cá nhân hóa, quầy trà: cung cấp đa dạng các loại trà nóng và trà thảo mộc, phù hợp với nhiều đối tượng khách quốc tế, quầy nước trái cây tươi: phục vụ các loại

nước ép trái cây theo mùa, đảm bảo tính tươi mới và phù hợp với nhu cầu dinh dưỡng của khách lưu trú.

Việc bố trí quầy đồ uống riêng không chỉ giúp đa dạng hóa lựa chọn trong buffet mà còn nâng cao trải nghiệm ẩm thực tổng thể, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của các nhóm khách quốc tế đến từ nhiều nền văn hóa khác nhau.

Ngoài buffet sáng, nhà hàng còn tổ chức buffet tối theo chủ đề như buffet hải sản hoặc buffet quốc tế) nhằm tăng tính đa dạng và thu hút khách. Điểm đáng chú ý là sự xuất hiện của các quầy chế biến trực tiếp, nơi đầu bếp chế biến món ăn ngay trước mắt khách hàng. Điều này không chỉ đảm bảo độ tươi ngon của món ăn mà còn tạo sự tương tác và tăng tính hấp dẫn cho bữa ăn.

Tuy nhiên, hình thức buffet cũng tồn tại một số hạn chế như khó đảm bảo mức độ cá nhân hóa cao và có thể dẫn đến tình trạng lãng phí thực phẩm nếu không kiểm soát tốt.

- *Dịch vụ à la carte*

Bên cạnh buffet, Epice Restaurant còn phục vụ thực đơn gọi món (à la carte) vào các khung giờ trưa và tối. Thực đơn này tập trung vào các món ăn được chế biến kỹ lưỡng, có sự đầu tư về chất lượng nguyên liệu và cách trình bày.

Các món ăn trong thực đơn khá đa dạng, từ món Việt Nam truyền thống đến các món Âu như pasta, steak hoặc pizza. Điều này cho phép khách hàng lựa chọn theo khẩu vị cá nhân, đồng thời tạo cảm giác “cao cấp” hơn so với buffet.

- *Không gian và trải nghiệm*

Không gian nhà hàng được thiết kế theo phong cách mở, kết hợp giữa khu vực trong nhà và ngoài trời. Điều này giúp khách hàng có thể vừa thưởng thức ẩm thực vừa tận hưởng cảnh quan thiên nhiên của khu nghỉ dưỡng.

Ngoài ra, nhà hàng còn tổ chức các hoạt động như lớp học nấu ăn (cooking class) hoặc khu vui chơi dành cho trẻ em. Những yếu tố này góp phần làm tăng trải nghiệm của khách, đặc biệt là đối với nhóm khách gia đình.

Thứ hai, về dịch vụ à la carte, nhà hàng cung cấp thực đơn gọi món với các món ăn được chế biến theo phong cách kết hợp giữa ẩm thực Việt Nam và quốc tế. Hình thức này cho phép cá nhân hóa trải nghiệm của khách hàng, đồng thời chú trọng đến chất lượng món ăn và cách trình bày theo tiêu chuẩn cao cấp.

Bên cạnh đó, nhà hàng còn tổ chức các hoạt động bổ trợ như lớp học nấu ăn và khu vực dành cho trẻ em, góp phần gia tăng giá trị trải nghiệm và phù hợp với nhiều phân khúc khách hàng khác nhau, đặc biệt là khách gia đình.

b. Nhà hàng ven biển – Azure Beach Lounge



Hình 2.3: Nhà hàng Azure Restaurant tại resort

Nguồn: Website chính thức của resort, 2025

Azure Beach Lounge là mô hình nhà hàng kết hợp giữa ẩm thực và giải trí, tọa lạc tại khu vực ven biển của khu nghỉ dưỡng. Đây là không gian mang tính “lifestyle dining”, hướng tới trải nghiệm thư giãn và tận hưởng của khách hàng. Nhà hàng có sức chứa khoảng 120–180 khách, tùy theo cách bố trí (tiệc ngồi hoặc sự kiện ngoài trời). Điều đặc biệt, đây là khu vực nhà hàng nằm sát biển, tận dụng tối đa lợi thế về vị trí và cảnh quan.

Nhà hàng cung cấp nhiều loại hình dịch vụ khác nhau như tiệc nướng ngoài trời (BBQ), thực đơn gọi món và các set menu đặc biệt. Thực đơn tập trung vào hải sản tươi sống và các món ăn quốc tế, phù hợp với đặc trưng của khu nghỉ dưỡng biển.

Bên cạnh dịch vụ ăn uống chính, Azure Beach Lounge còn cung cấp trải nghiệm ẩm thực gắn liền với hoạt động nghỉ dưỡng và giải trí tại khu vực hồ bơi và bãi biển. Khách hàng có thể dễ dàng sử dụng dịch vụ đồ uống và ẩm thực nhẹ ngay tại khu vực nghỉ ngơi mà không cần di chuyển vào không gian nhà hàng chính.

Cụ thể, sau các hoạt động như bơi lội hoặc tắm biển, khách có thể được phục vụ các loại đồ uống như bia, cocktail không cồn, nước trái cây tươi hoặc các loại nước giải khát ngay tại khu vực lounge hoặc poolside. Bên cạnh đó, nhà hàng cũng cung cấp các món ăn nhẹ (light meal, snack, finger food) nhằm đáp ứng nhu cầu nạp năng lượng nhanh trong quá trình nghỉ dưỡng.

Hình thức phục vụ này góp phần tạo nên mô hình “dining-in-leisure experience”, trong đó hoạt động ăn uống được tích hợp trực tiếp vào trải nghiệm nghỉ dưỡng, giúp tăng tính tiện lợi, linh hoạt và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng

Điểm đặc biệt của Azure Beach Lounge không chỉ nằm ở sản phẩm ẩm thực mà còn ở không gian và trải nghiệm. Với vị trí hướng biển, kết hợp âm nhạc, ánh sáng và các hoạt động giải trí (như DJ hoặc sự kiện theo chủ đề), nhà hàng tạo ra một môi trường ăn uống mang tính cảm xúc cao. Điều này tạo nên trải nghiệm mang tính cảm xúc cao, khác biệt so với mô hình nhà hàng truyền thống.

Đối tượng khách chủ yếu: khách quốc tế, cặp đôi, nhóm khách trẻ, khách nghỉ dưỡng dài ngày. Mức giá thường cao hơn Epice do bao gồm giá trị không gian và trải nghiệm. Đây là xu hướng phát triển phổ biến trong ngành dịch vụ ẩm thực hiện đại, nơi mà trải nghiệm của khách hàng được đặt ngang hàng với chất lượng món ăn.

c. Quầy bar và lounge – Infinity Bar



Hình 2.4: Không gian Infinity Bar

Nguồn: Website chính thức của resort, 2025

Infinity Bar là khu vực bar và lounge nằm trong khuôn viên khu nghỉ dưỡng, đóng vai trò là không gian thư giãn và giao lưu xã hội cho khách lưu trú. Dịch vụ tại đây tập trung vào các loại đồ uống như cocktail, rượu vang, cà phê và các món ăn nhẹ.

Không gian của quầy bar được thiết kế mở, hướng ra cảnh quan thiên nhiên, tạo cảm giác thoải mái và sang trọng nhưng không quá trang trọng. Đây là nơi phù hợp để khách gặp gỡ, trò chuyện hoặc thư giãn sau hoạt động trong ngày. Ngoài ra, các chương trình như “happy hour”, Chill music / DJ nhẹ hay trà chiều cũng được triển khai nhằm tăng tính hấp dẫn và khuyến khích khách sử dụng dịch vụ.

Bên cạnh các dịch vụ đồ uống tại chỗ, Infinity Bar còn cung cấp hình thức phục vụ mở rộng theo yêu cầu của khách hàng. Theo đó, khách có thể lựa chọn đặt món ăn từ thực đơn của nhà hàng Epice trong khu nghỉ dưỡng sau đó được phục vụ và thưởng thức tại không gian của Infinity Bar. Hình thức này giúp tăng tính linh hoạt trong trải nghiệm ẩm thực, đồng thời tạo sự liên kết giữa các bộ phận dịch vụ trong hệ thống ẩm thực của khách sạn.

Ngoài dịch vụ đồ uống chính, Infinity Bar đôi khi tổ chức các hoạt động trải nghiệm liên quan đến pha chế như hướng dẫn làm cocktail hoặc mocktail đơn giản theo sự kiện. Đây là hoạt động mang tính tương tác, giúp khách hàng có thêm trải nghiệm giải trí và thư giãn trong không gian bar – lounge của khu nghỉ dưỡng

Về vai trò trong hệ thống ẩm thực Infinity Bar không chỉ là khu vực phục vụ đồ uống mà còn góp phần: Gia tăng thời gian trải nghiệm của khách tại resort, tăng doanh thu dịch vụ ngoài phòng (outlet revenue), đa dạng hóa trải nghiệm ẩm thực theo hướng linh hoạt và cá nhân hóa.

d. Dịch vụ tiệc và sự kiện (Banquet & Wedding)



Hình 2.5: Khu vực tổ chức sự kiện tại Pullman Danang Beach Resort

Nguồn: Website chính thức của resort, 2025

Bên cạnh các hoạt động ẩm thực tại nhà hàng và quầy bar, Pullman Danang Beach Resort còn phát triển mạnh dịch vụ tổ chức tiệc và sự kiện, đặc biệt là tiệc cưới và hội nghị (MICE). Đây là một trong những mảng dịch vụ quan trọng, góp phần đa dạng hóa nguồn doanh thu và nâng cao trải nghiệm tổng thể của khách hàng.

Khu vực tổ chức sự kiện có khả năng phục vụ số lượng khách lớn, Dịch vụ banquet tại khách sạn được thiết kế linh hoạt theo từng loại hình sự kiện như tiệc cưới ngoài trời, tiệc gala dinner, tiệc công ty và hội nghị quốc tế. Không gian tổ chức thường được bố trí tại khu vực bãi biển hoặc phòng tiệc chuyên dụng, kết hợp giữa ẩm thực, trang trí và dịch vụ phục vụ chuyên nghiệp linh hoạt theo từng loại hình như tiệc cưới, gala dinner, hội nghị, tiệc công ty và các sự kiện riêng tư (private event). Trong đó, các loại tiệc phổ biến bao gồm:

Tiệc cưới (Wedding banquet): tổ chức trong nhà hoặc ngoài trời, kết hợp trang trí theo chủ đề, thực đơn set menu hoặc buffet và dịch vụ trọn gói,

Gala dinner: tiệc tối sang trọng dành cho đoàn khách, doanh nghiệp hoặc sự kiện đặc biệt, thường kết hợp biểu diễn và chương trình giải trí.

Tiệc hội nghị – hội thảo (MICE catering): phục vụ trong các sự kiện hội nghị với hình thức tea break, buffet hoặc set menu.

Tiệc riêng tư (Private dining/event): dành cho nhóm khách nhỏ, sinh nhật, kỷ niệm hoặc sự kiện cá nhân.

Thực đơn cho các loại tiệc được thiết kế linh hoạt, kết hợp ẩm thực Việt Nam, châu Á và châu Âu nhằm đáp ứng đa dạng nhu cầu của khách quốc tế. Bên cạnh món ăn, dịch vụ còn bao gồm đồ uống, bánh tiệc và các yêu cầu đặc biệt theo chủ đề sự kiện.

Dịch vụ ẩm thực tiệc không chỉ mang tính phục vụ ăn uống mà còn góp phần tạo nên trải nghiệm sự kiện trọn vẹn, nâng cao hình ảnh và chất lượng dịch vụ tổng thể của khu nghỉ dưỡng.

2.3.1.4 Đặc điểm chung của dịch vụ ẩm thực

Từ việc phân tích các bộ phận trong hệ thống ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort, có thể rút ra một số đặc điểm nổi bật như sau:

Thứ nhất, dịch vụ ẩm thực mang tính đa dạng cao, bao gồm nhiều loại hình như buffet, à la carte, tiệc nướng ngoài trời và bar – lounge, đáp ứng nhu cầu của nhiều đối tượng khách khác nhau.

Thứ hai, yếu tố trải nghiệm được chú trọng, thể hiện qua các hoạt động như chế biến trực tiếp, tổ chức sự kiện ẩm thực và kết hợp với không gian thiên nhiên. Điều này phản ánh xu hướng chuyển dịch từ “dịch vụ ăn uống” sang “trải nghiệm ẩm thực”.

Thứ ba, tính quốc tế hóa thể hiện rõ trong thực đơn, với sự kết hợp giữa ẩm thực địa phương và các món ăn từ nhiều nền văn hóa khác nhau, phù hợp với đối tượng khách quốc tế chiếm tỷ trọng lớn.

Thứ tư, mức độ cá nhân hóa dịch vụ cao, đặc biệt trong hình thức à la carte và các set menu chuyên biệt, cho phép đáp ứng nhu cầu riêng của từng khách hàng.

Dịch vụ ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort được xây dựng theo mô hình hiện đại, kết hợp giữa tính đa dạng, chất lượng và trải nghiệm. Hệ thống này không chỉ đáp ứng nhu cầu ăn uống cơ bản mà còn góp phần nâng cao giá trị tổng thể của sản phẩm du lịch nghỉ dưỡng, tạo lợi thế cạnh tranh cho khu nghỉ dưỡng trong bối cảnh thị trường ngày càng phát triển

2.3.2. Đánh giá trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế qua nội dung bình luận trên các trang OTA

2.3.2.1 Giới thiệu nguồn dữ liệu và phương pháp thu thập

Để đánh giá trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort, nghiên cứu tiến hành thu thập các bình luận của khách hàng trên các nền tảng OTA phổ biến như Agoda, Booking.com và Tripadvisor. Đây là những nền tảng được nhiều du khách quốc tế sử dụng để đặt phòng và chia sẻ cảm nhận sau quá trình lưu trú tại khách sạn.

Các dữ liệu được thu thập trong khoảng thời gian từ tháng 01/2025 đến tháng 03/2026. Nội dung bình luận được lựa chọn dựa trên mức độ liên quan đến trải nghiệm ẩm thực của du khách tại resort, bao gồm các đánh giá về chất lượng món ăn, thực đơn, phong cách phục vụ, không gian nhà hàng, giá cả và trải nghiệm tổng thể đối với dịch vụ ăn uống.

Trong quá trình thu thập dữ liệu, các bình luận không liên quan hoặc có nội dung trùng lặp được loại bỏ nhằm đảm bảo tính chính xác cho quá trình phân tích. Sau đó, các nội dung đánh giá được tổng hợp và phân loại theo các nhóm yếu tố nghiên cứu như văn hóa ẩm thực, chất lượng sản phẩm, chất lượng dịch vụ, không gian, giá cả và một số yếu tố khác (Xem phụ lục 1).

Từ những dữ liệu thu thập được, nghiên cứu tiến hành thống kê và xây dựng biểu đồ minh họa nhằm thể hiện xu hướng đánh giá cũng như mức độ hài lòng của du khách quốc tế đối với dịch vụ ẩm thực tại resort. Qua đó, nội dung phân tích trở nên trực quan hơn và góp phần làm rõ thực trạng trải nghiệm ẩm thực của du khách trong thời gian lưu trú.

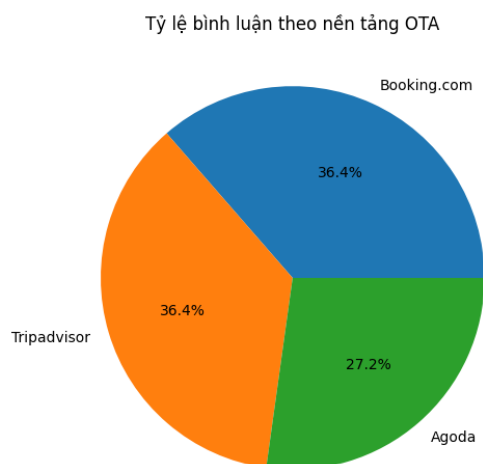
2.3.2.2 Bảng tổng hợp đánh giá của du khách quốc tế về trải nghiệm ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort

a. Thống kê dữ liệu nghiên cứu:

Bảng 2.5: Thống kê kết quả đánh giá theo nền tảng OTA

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp

Nền tảng	Số lượng	Tỷ lệ
Booking.com	20	36,4%
Tripadvisor	20	36,4%
Agoda	15	27,2%
Tổng	55	100%



Biểu đồ 2.1: Cơ cấu đánh giá của khách hàng về trải nghiệm ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort theo nền tảng OTA

Nhận xét:

Kết quả thống kê cho thấy dữ liệu nghiên cứu được thu thập chủ yếu từ nền tảng Booking.com và Tripadvisor với cùng tỷ lệ 36,4% tổng số bình luận khảo sát. Trong khi đó, Agoda chiếm 27,2% tổng số ý kiến thu thập được.

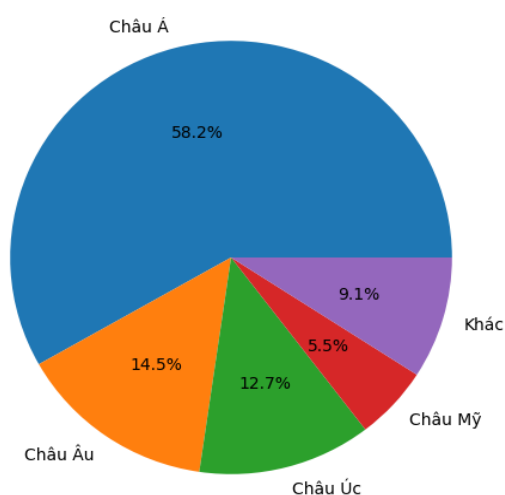
Điều này cho thấy Booking.com và Tripadvisor là hai nền tảng được du khách quốc tế sử dụng phổ biến để chia sẻ trải nghiệm lưu trú và dịch vụ ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort. Đồng thời, việc thu thập dữ liệu từ nhiều nền tảng khác nhau cũng góp phần tăng tính đa dạng và khách quan cho quá trình nghiên cứu.

Bảng 2.6: Thống kê kết quả đánh giá theo Quốc tịch

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp

Quốc tịch	Số lượng	Tỷ lệ
Châu Á	32	58,2%
Châu Âu	8	14,5%
Châu Úc	7	12,7%
Châu Mỹ	3	5,5%
Khác	5	9,1%
Tổng	55	100%

Tỷ lệ quốc tịch du khách theo khu vực



Biểu đồ 2.2: Cơ cấu đánh giá của khách hàng theo khu vực

Nhận xét:

Kết quả thống kê cho thấy khách du lịch đến từ khu vực châu Á chiếm tỷ lệ cao nhất với 58,2% tổng số bình luận khảo sát. Nhóm khách này chủ yếu đến từ Hàn Quốc, Nhật Bản, Trung Quốc, Hong Kong và Ấn Độ. Điều này cho thấy thị trường khách quốc tế của Pullman Danang Beach Resort có sự tập trung đáng kể ở khu vực châu Á.

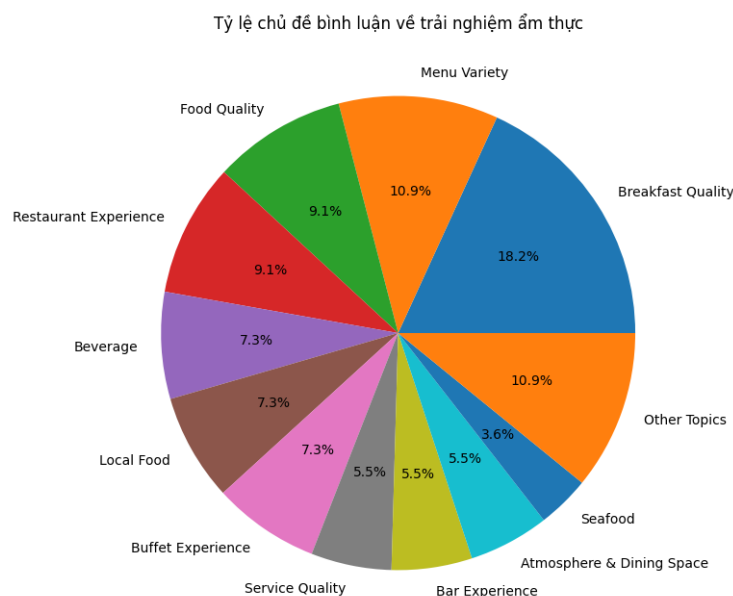
Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng ghi nhận các ý kiến đánh giá đến từ châu Âu, châu Úc và châu Mỹ, phản ánh sự đa dạng trong cơ cấu khách quốc tế của resort. Sự khác biệt về văn hóa và khẩu vị giữa các nhóm khách góp phần tạo nên nhiều góc nhìn khác nhau đối với trải nghiệm ẩm thực tại khách sạn

b. Thống kê chủ đề trải nghiệm ẩm thực:

Bảng 2.7: Thống kê kết quả đánh giá theo chủ đề trải nghiệm ẩm thực

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp

Chủ đề	Số lượng	Tỷ lệ
Breakfast Quality	10	18,2%
Menu Variety	6	10,9%
Food Quality	5	9,1%
Restaurant Experience	5	9,1%
Beverage	4	7,3%
Local Food	4	7,3%
Bar Experience	3	5,5%
Service Quality	3	5,5%
seafood	2	3,6%
Atmosphere & Dining Space	3	5,5%
Chủ đề khác	6	10,9
Tổng	55	100%



Biểu đồ 2.3: Cơ cấu đánh giá của khách hàng theo chủ đề về trải nghiệm ẩm thực

Nhận xét:

Kết quả thống kê cho thấy chủ đề được du khách đề cập nhiều nhất là chất lượng bữa sáng (Breakfast Quality), chiếm 18,2% tổng số bình luận khảo sát. Điều này cho thấy bữa sáng là một trong những yếu tố tạo ấn tượng rõ nét đối với du khách quốc tế trong quá trình trải nghiệm dịch vụ ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort.

Bên cạnh đó, các nội dung liên quan đến sự đa dạng thực đơn (10,9%), chất lượng món ăn (9,1%) và trải nghiệm tại nhà hàng (9,1%) cũng được nhắc đến với tần suất khá cao. Điều này phản ánh du khách không chỉ quan tâm đến hương vị món ăn mà còn chú trọng đến sự phong phú trong lựa chọn thực đơn và không gian dùng bữa.

Ngoài ra, các yếu tố như đồ uống, món ăn địa phương, buffet, chất lượng phục vụ, quầy bar và không gian trải nghiệm cũng nhận được nhiều ý kiến đánh giá từ du khách. Mặc dù chiếm tỷ lệ thấp hơn, các chủ đề này vẫn góp phần tạo nên trải nghiệm ẩm thực tổng thể tại resort.

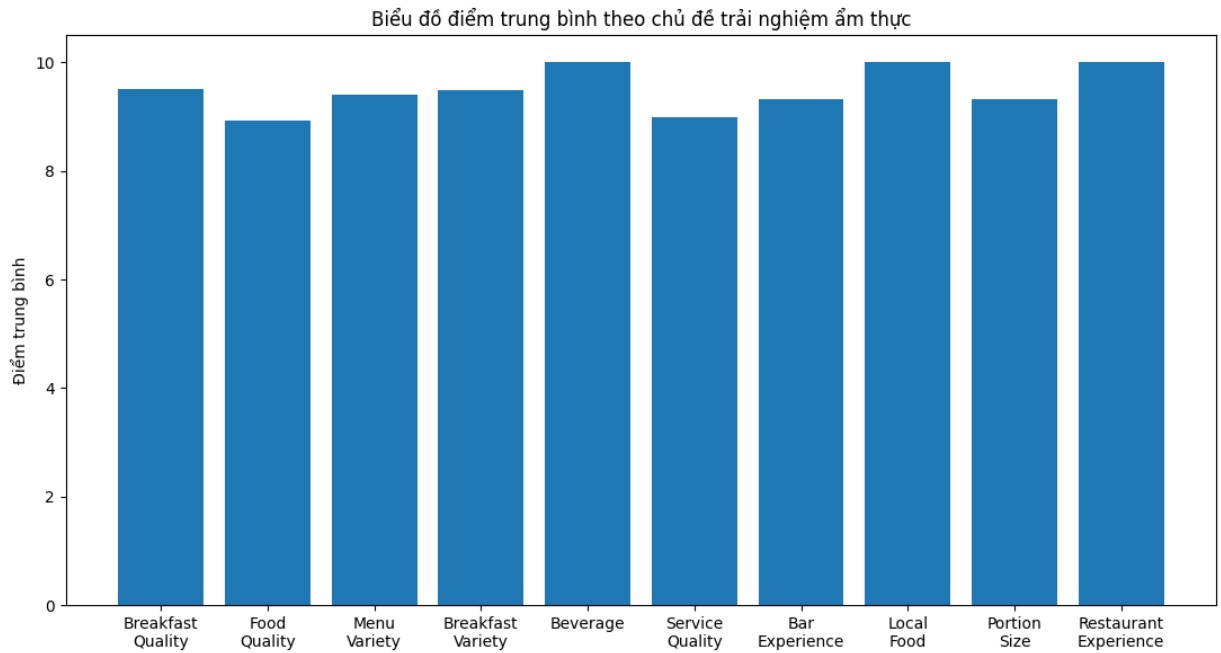
Nhìn chung, kết quả thống kê cho thấy trải nghiệm ẩm thực của du khách tại resort được đánh giá dựa trên nhiều yếu tố khác nhau, trong đó chất lượng món ăn, sự đa dạng thực đơn và không gian trải nghiệm đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao mức độ hài lòng của khách quốc tế.

c. Thống kê điểm trung bình theo chủ đề:

Bảng 2.8: Thống kê kết quả đánh giá điểm trung bình theo chủ đề trải nghiệm ẩm thực

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp

Chủ đề	Số lượt	Điểm trung bình
Breakfast Quality (Chất lượng bữa sáng)	17	9,51
Menu Variety (Thực đơn đa dạng)	14	9,40
Food Quality (Chất lượng món ăn)	19	8,93
Restaurant Experience (Trải nghiệm nhà hàng)	1	10,00
Beverage (Đồ uống)	3	10,00
Local Food (Ẩm thực địa phương)	4	10,00
Bar Experience (Trải nghiệm tại quầy bar)	3	9,33
Service Quality (Chất lượng phục vụ)	2	9,00
Portion size (Kích cỡ phần ăn)	3	9,33
Breakfast Variety (Đa dạng bữa sáng)	4	9,50



Biểu đồ 2.4: Kết quả thống kê điểm trung bình theo chủ đề trải nghiệm ẩm thực

Nhận xét:

Kết quả thống kê điểm trung bình theo chủ đề cho thấy các yếu tố liên quan đến đồ uống (Beverage), món ăn địa phương (Local Food) và trải nghiệm nhà hàng tổng thể (Restaurant Experience) đạt mức điểm cao nhất (10.0 điểm). Điều này phản ánh mức độ hài lòng rất cao của du khách đối với các khía cạnh này tại Pullman Danang Beach Resort.

Bên cạnh đó, các chủ đề như Breakfast Quality (9.51 điểm), Menu Variety (9.40 điểm) và Breakfast Variety (9.50 điểm) cũng nhận được đánh giá tích cực, cho thấy bữa sáng và sự đa dạng trong thực đơn là những yếu tố quan trọng góp phần nâng cao trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế.

Ngược lại, Food Quality (8.93 điểm) là nhóm có điểm trung bình thấp hơn tương đối so với các nhóm còn lại, cho thấy vẫn tồn tại một số hạn chế nhất định trong việc đảm bảo sự đồng đều về chất lượng món ăn.

Nhìn chung, kết quả cho thấy trải nghiệm ẩm thực tại khách sạn được đánh giá cao, đặc biệt ở yếu tố đồ uống, món ăn địa phương và bữa sáng, trong khi chất lượng món ăn chính là yếu tố cần tiếp tục được cải thiện

d. Tổng hợp kết quả bình luận của khách hàng về trải nghiệm ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort

- Điểm mạnh trong trải nghiệm ẩm thực:

Thông qua nội dung các bình luận trên các nền tảng OTA, có thể nhận thấy phần lớn du khách quốc tế đều đánh giá tích cực về chất lượng dịch vụ ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort. Trong đó, bữa sáng là yếu tố được nhắc đến nhiều nhất với các nhận xét tích cực về sự đa dạng của thực đơn, hương vị món ăn và khả năng đáp ứng khẩu vị của nhiều nhóm khách quốc tế khác nhau.

Bên cạnh đó, chất lượng món ăn được đánh giá khá cao nhờ nguyên liệu tươi, cách chế biến phù hợp và hình thức trình bày đẹp mắt. Một số du khách đặc biệt yêu thích các món ăn mang hương vị địa phương, góp phần tạo nên nét đặc trưng riêng cho trải nghiệm ẩm thực tại resort.

Không gian nhà hàng và khu vực dùng bữa cũng là điểm nổi bật được nhiều du khách đề cập. Các bình luận cho thấy khu vực ẩm thực có thiết kế sang trọng, thoáng mát và tạo cảm giác thoải mái trong quá trình sử dụng dịch vụ. Ngoài ra, thái độ phục vụ thân thiện, chuyên nghiệp của nhân viên cũng góp phần nâng cao mức độ hài lòng của du khách quốc tế.

- Những điểm cần cải thiện:

Bên cạnh các đánh giá tích cực, nội dung bình luận của du khách vẫn phản ánh một số hạn chế nhất định trong trải nghiệm ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort.

Một số du khách cho rằng thực đơn chưa có nhiều sự thay đổi đối với khách lưu trú dài ngày, dẫn đến cảm giác lặp lại trong quá trình trải nghiệm. Ngoài ra, một vài ý kiến nhận xét giá đồ uống tại resort còn khá cao so với kỳ vọng của khách quốc tế.

Bên cạnh đó, trải nghiệm tại khu vực quầy bar chưa thực sự nổi bật và chưa tạo được nhiều dấu ấn riêng đối với một số du khách. Một số bình luận cũng cho thấy chất lượng món ăn đôi lúc chưa đồng đều giữa các thời điểm phục vụ.

Nhìn chung, mặc dù dịch vụ ẩm thực tại resort được đánh giá tích cực ở nhiều khía cạnh, việc cải thiện tính đa dạng của thực đơn, nâng cao sự đồng đều trong chất lượng món ăn và phát triển thêm trải nghiệm đồ uống sẽ góp phần nâng cao mức độ hài lòng của du khách trong tương lai.

2.3.3 Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm ẩm thực qua nội dung bình luận trên các trang OTA

2.3.3.1 Giới thiệu nguồn dữ liệu và cách thức thu thập

Để phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort, nghiên cứu tiến hành thu thập dữ liệu từ các nội dung bình luận của khách hàng trên các nền tảng OTA phổ biến như Agoda, Booking.com và Tripadvisor. Các bình luận được lựa chọn trong khoảng thời gian từ năm 2023 đến năm 2025 nhằm đảm bảo tính cập nhật và phản ánh tương đối đầy đủ trải nghiệm thực tế của du khách trong thời gian gần đây.

Quá trình thu thập dữ liệu được thực hiện bằng cách chọn lọc các bình luận có nội dung liên quan đến dịch vụ ẩm thực tại resort. Sau khi tổng hợp, các bình luận được tiến hành phân loại và mã hóa theo các nhóm yếu tố ảnh hưởng như chất lượng món ăn, chất lượng dịch vụ, không gian, giá cả và các yếu tố khác có liên quan đến trải nghiệm ẩm thực của du khách. (Xem phụ lục 2)

Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng sử dụng phương pháp thống kê mô tả để tổng hợp dữ liệu theo từng nhóm yếu tố, kết hợp với biểu đồ minh họa nhằm làm rõ xu hướng đánh giá của du khách quốc tế. Ngoài việc phân tích định lượng thông qua số liệu và điểm đánh giá, nghiên cứu còn tiến hành phân tích định tính dựa trên nội dung các bình luận thực tế nhằm làm rõ những điểm mạnh cũng như các hạn chế còn tồn tại trong dịch vụ ẩm thực tại resort.

Thông qua việc kết hợp giữa dữ liệu định lượng và định tính, kết quả nghiên cứu không chỉ phản ánh mức độ hài lòng của du khách mà còn góp phần xác định những yếu tố có ảnh hưởng đáng kể đến trải nghiệm ẩm thực tại resort.

2.3.3.2 Bảng tổng hợp đánh giá của du khách quốc tế qua các yếu tố ảnh hưởng

a. Thống kê dữ liệu:

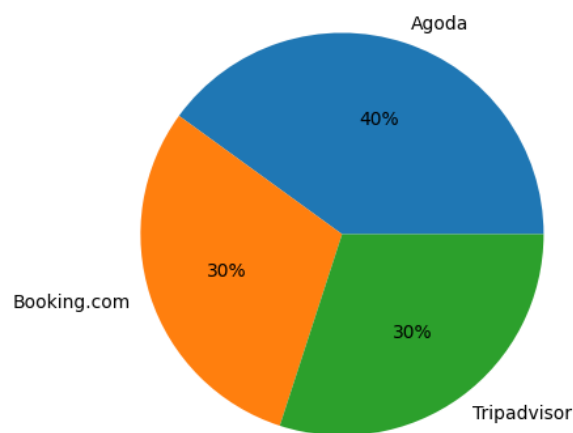
Bảng 2.9: Thống kê kết quả đánh giá theo nền tảng OTA

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp

Nền tảng	Số lượng	Tỷ lệ
Agoda	20	40%
Booking.com	15	30%
Tripadvisor	15	30%
Tổng	50	100%

B

Biểu đồ cơ cấu nền tảng OTA



Biểu đồ 2.5: Cơ cấu đánh giá của khách hàng về các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort theo nền tảng OTA

Nhận xét:

Dựa trên biểu đồ cơ cấu nền tảng OTA, có thể thấy Agoda là nền tảng chiếm tỷ lệ bình luận cao nhất với 40% tổng số dữ liệu thu thập được. Điều này cho thấy Agoda là kênh đặt phòng và chia sẻ trải nghiệm được nhiều du khách quốc tế sử dụng khi lưu trú tại Pullman Danang Beach Resort.

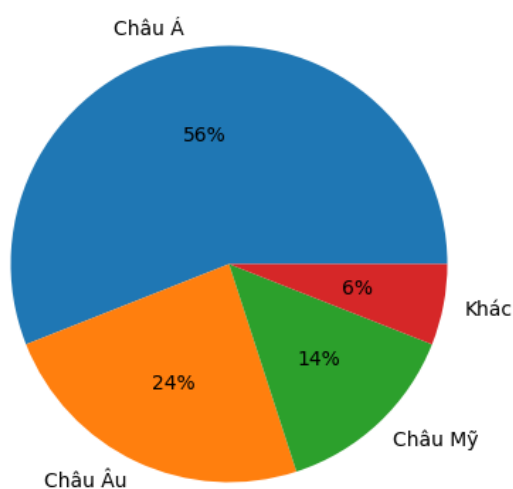
Trong khi đó, Booking.com và Tripadvisor có tỷ lệ tương đương nhau, cùng chiếm 30% tổng số bình luận. Nhìn chung việc dữ liệu được thu thập từ nhiều nền tảng khác nhau giúp kết quả nghiên cứu có tính đa dạng và phản ánh khách quan hơn về trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại resort.

Bảng 2.10: Thống kê kết quả đánh giá theo Quốc tịch

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp

Quốc tịch	Số lượng	Tỷ lệ
Châu Á	28	56%
Châu Âu	12	24%
Châu Mỹ	7	14%
Khác	3	6%
Tổng	50	100%

Biểu đồ cơ cấu quốc tịch du khách



Biểu đồ 2.6: Cơ cấu đánh giá khách hàng theo khu vực

Nhận xét:

Kết quả thống kê cho thấy du khách đến từ khu vực châu Á chiếm tỷ lệ cao nhất với 56% tổng số bình luận được thu thập. Điều này phản ánh thị trường khách quốc tế chủ yếu của resort tập trung ở khu vực châu Á, đồng thời cho thấy các đánh giá trong nghiên cứu phần lớn đến từ nhóm khách có sự tương đồng nhất định về văn hóa và thói quen ẩm thực.

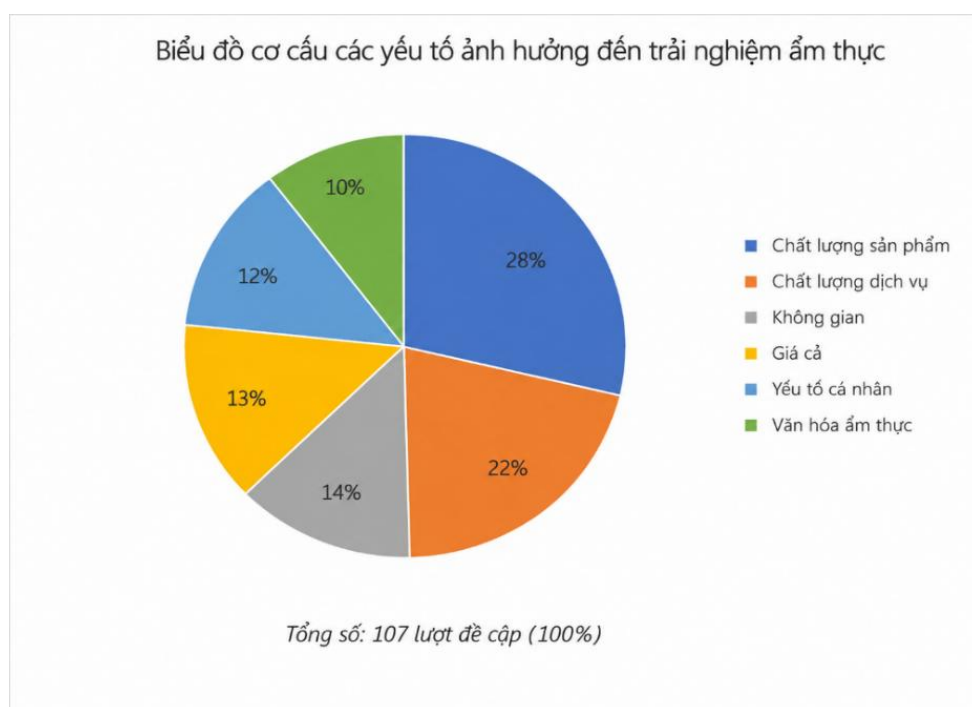
Bên cạnh đó, du khách đến từ châu Âu và châu Mỹ cũng chiếm tỷ lệ tương đối đáng kể, lần lượt là 24% và 14%. Sự đa dạng về quốc tịch giúp nội dung đánh giá phản ánh nhiều góc nhìn khác nhau đối với trải nghiệm ẩm thực tại resort. Ngoài ra, nhóm khách thuộc các khu vực khác tuy chiếm tỷ lệ nhỏ nhưng vẫn góp phần bổ sung thêm tính đa dạng cho nguồn dữ liệu nghiên cứu.

b. Thống kê các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm ẩm thực

Bảng 2.11: Thống kê kết quả đánh giá của khách hàng về các yếu tố trải nghiệm ẩm thực

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp

Yếu tố ảnh hưởng	Số lượng	Tỷ lệ
Chất lượng sản phẩm	30	28,0%
Chất lượng dịch vụ	24	22,4%
Không gian	15	14,0%
Giá cả	14	13,2%
Yếu tố cá nhân	13	12,1%
Văn hóa ẩm thực	11	10,4%
Tổng	107	100%



Biểu đồ 2.7: Cơ cấu đánh giá của khách hàng về các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm ẩm thực

Nhận xét:

Kết quả thống kê cho thấy yếu tố chất lượng sản phẩm chiếm tỷ lệ cao nhất với 28,0% tổng số lượt đề cập trong các bình luận của du khách quốc tế. Điều này

cho thấy chất lượng món ăn là yếu tố được du khách quan tâm nhiều nhất khi đánh giá trải nghiệm ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort. Phần lớn các bình luận tập trung vào hương vị món ăn, độ tươi của nguyên liệu, cách trình bày cũng như sự đa dạng trong thực đơn. Đây được xem là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng của du khách trong quá trình trải nghiệm dịch vụ ẩm thực tại resort.

Bên cạnh đó, yếu tố chất lượng dịch vụ cũng chiếm tỷ lệ khá cao với 22,4% tổng số lượt đề cập. Kết quả này phản ánh vai trò quan trọng của đội ngũ nhân viên trong việc tạo nên trải nghiệm tích cực cho du khách. Các nội dung bình luận chủ yếu liên quan đến thái độ phục vụ, sự thân thiện, khả năng hỗ trợ cũng như tính chuyên nghiệp của nhân viên tại các khu vực nhà hàng và quầy bar.

Ngoài hai yếu tố trên, các yếu tố như không gian, giá cả và yếu tố cá nhân cũng được du khách nhắc đến với tỷ lệ tương đối đáng kể. Trong đó, không gian dùng bữa được đánh giá thông qua sự thoải mái, thiết kế và vị trí nhà hàng; giá cả phản ánh mức độ phù hợp giữa chi phí và chất lượng dịch vụ; còn yếu tố cá nhân chủ yếu liên quan đến khẩu vị, nhu cầu và cảm nhận riêng của từng nhóm khách quốc tế.

Trong khi đó, yếu tố văn hóa ẩm thực chiếm tỷ lệ thấp hơn so với các nhóm còn lại, tuy nhiên vẫn đóng vai trò nhất định trong việc tạo nên sự đa dạng và đặc trưng cho trải nghiệm ẩm thực tại resort. Một số du khách đánh giá tích cực đối với các món ăn mang hương vị địa phương và sự kết hợp giữa ẩm thực Á – Âu trong thực đơn phục vụ.

Nhìn chung, kết quả thống kê cho thấy trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố khác nhau, trong đó chất lượng món ăn và chất lượng dịch vụ là hai yếu tố có tác động nổi bật nhất đến mức độ hài lòng của du khách

c. Tổng hợp kết quả bình luận của khách hàng về trải nghiệm ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort

Bên cạnh việc thống kê dữ liệu định lượng, nghiên cứu còn tiến hành phân tích định tính dựa trên nội dung các bình luận của du khách quốc tế trên các nền tảng OTA. Qua đó, giúp làm rõ hơn những đánh giá thực tế của du khách đối với trải nghiệm ẩm thực tại resort, đồng thời xác định các điểm mạnh và những vấn đề cần cải thiện trong dịch vụ ẩm thực.

- Điểm mạnh:

Qua nội dung các bình luận được thu thập từ các nền tảng OTA, phần lớn du khách quốc tế đánh giá tích cực về chất lượng món ăn tại Pullman Danang Beach Resort. Nhiều ý kiến cho rằng món ăn có hương vị phù hợp, nguyên liệu tươi và thực đơn đa dạng, đặc biệt là các món ăn trong bữa sáng buffet. Một số du khách cũng đánh giá cao cách trình bày món ăn và sự kết hợp giữa ẩm thực địa phương với các món ăn quốc tế trong thực đơn phục vụ.

Bên cạnh chất lượng món ăn, yếu tố dịch vụ cũng nhận được nhiều phản hồi tích cực từ du khách. Nhân viên tại các nhà hàng và quầy bar được nhận xét là thân thiện, nhiệt tình và có thái độ phục vụ chuyên nghiệp. Sự hỗ trợ nhanh chóng cùng cách giao tiếp lịch sự góp phần tạo nên trải nghiệm ẩm thực thoải mái cho khách lưu trú.

Ngoài ra, không gian ẩm thực tại resort cũng được nhiều du khách đánh giá cao nhờ thiết kế rộng rãi, thoáng mát và có vị trí gần biển, tạo cảm giác thư giãn trong quá trình dùng bữa. Một số bình luận còn cho thấy du khách hài lòng với sự yên tĩnh và tính thẩm mỹ trong không gian nhà hàng.

- Những điểm cần cải thiện:

Bên cạnh các đánh giá tích cực, một số du khách vẫn đưa ra các ý kiến góp ý liên quan đến trải nghiệm ẩm thực tại resort. Trong đó, một số bình luận cho rằng thực đơn chưa có nhiều thay đổi giữa các ngày, đặc biệt đối với khách lưu trú dài ngày. Điều này có thể làm giảm sự mới mẻ trong trải nghiệm của du khách.

Ngoài ra, một số ý kiến cho rằng giá cả của dịch vụ ăn uống tại resort còn tương đối cao so với kỳ vọng của khách hàng. Một vài du khách cũng nhận xét thời gian phục vụ tại một số thời điểm đông khách còn chậm, ảnh hưởng đến trải nghiệm dùng bữa.

Bên cạnh đó, dù không chiếm tỷ lệ lớn, vẫn có một số bình luận đề cập đến sự khác biệt về khẩu vị và văn hóa ẩm thực giữa các nhóm khách quốc tế. Điều này cho thấy resort cần tiếp tục đa dạng hóa thực đơn và điều chỉnh món ăn phù hợp hơn với nhiều nhóm khách khác nhau.

Từ các nội dung phân tích trên có thể thấy rằng, mặc dù dịch vụ ẩm thực tại resort nhận được nhiều phản hồi tích cực, vẫn còn một số vấn đề cần được cải thiện nhằm nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng và trải nghiệm của du khách quốc tế.

Nhìn chung, kết quả phân tích định tính cho thấy dịch vụ ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort đã tạo được nhiều ấn tượng tích cực đối với du khách quốc tế. Tuy nhiên, resort vẫn cần tiếp tục cải thiện một số hạn chế liên quan đến sự đa dạng thực đơn, tốc độ phục vụ và mức giá nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng trải nghiệm ẩm thực và khả năng đáp ứng nhu cầu của nhiều nhóm khách quốc tế khác nhau

2.3.4. So sánh trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế theo nhóm văn hóa

Bên cạnh việc phân tích các đánh giá của du khách theo quốc tịch, nghiên cứu cũng tiến hành so sánh trải nghiệm ẩm thực giữa các nhóm khách theo khu vực văn hóa nhằm làm rõ ảnh hưởng của yếu tố đa văn hóa đối với trải nghiệm ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort. Mặc dù cùng sử dụng một hệ thống dịch vụ, mỗi nhóm khách lại có những đặc điểm văn hóa, thói quen ăn uống và kỳ vọng khác nhau, từ đó dẫn đến sự khác biệt trong cách cảm nhận và đánh giá chất lượng dịch vụ.

2.3.4.1. Nhóm khách Châu Á

Khách du lịch đến từ các quốc gia Châu Á bao gồm các thị trường như Hàn Quốc, Nhật Bản, Trung Quốc, Singapore, Thái Lan và một số quốc gia khác trong khu vực thường có nhiều nét tương đồng về văn hóa ẩm thực như ưu tiên các món ăn nóng, sử dụng cơm, mì hoặc cháo trong bữa ăn, đồng thời chú trọng sự cân bằng giữa hương vị và giá trị dinh dưỡng. Bên cạnh đó, nhiều quốc gia trong khu vực còn chịu ảnh hưởng của các yếu tố tôn giáo hoặc tập quán ăn uống riêng, như thực phẩm Halal đối với khách Malaysia và Indonesia hoặc khẩu vị thanh đạm của khách Nhật Bản.

Trong quá trình trải nghiệm tại Pullman Danang Beach Resort, nhóm khách này thường đánh giá cao sự đa dạng của buffet sáng, khả năng đáp ứng các món ăn châu Á và hương vị phù hợp với khẩu vị. Ngoài chất lượng món ăn, họ cũng quan tâm đến tốc độ phục vụ, sự sạch sẽ của khu vực ăn uống và tính thuận tiện trong quá trình sử dụng dịch vụ.

2.3.4.2. Nhóm khách Châu Âu

So với khách Châu Á, khách Châu Âu như Anh, Pháp, Đức, Hà Lan và các quốc gia khác có thói quen thưởng thức bữa ăn với thời gian dài hơn và xem bữa ăn là một hoạt động trải nghiệm văn hóa. Họ thường quan tâm đến chất lượng nguyên liệu, sự tươi ngon của thực phẩm, cách chế biến và hình thức trình bày món ăn. Đồng thời, không gian nhà hàng, ánh sáng, âm nhạc và sự riêng tư cũng là những yếu tố ảnh hưởng đến cảm nhận của nhóm khách này.

Về quy trình phục vụ, khách Châu Âu thường mong muốn nhân viên phục vụ chuyên nghiệp nhưng không làm gián đoạn bữa ăn. Họ đánh giá cao sự chủ động hỗ trợ khi cần thiết, đồng thời mong muốn có đủ thời gian để thưởng thức món ăn thay vì phục vụ quá nhanh hoặc quá nhiều lần.

2.3.4.3. Nhóm khách Châu Mỹ

Đối với khách Châu Mỹ đến từ Hoa Kỳ, Canada, Australia và New Zealand trải nghiệm ẩm thực thường gắn liền với tính tiện lợi, khẩu phần ăn hợp lý và chất lượng dịch vụ. Nhóm khách này có xu hướng đánh giá cao sự thân thiện, cởi mở và khả năng giao tiếp của nhân viên. Trong quá trình phục vụ, họ mong muốn nhân viên chủ động trao đổi, hỗ trợ và tạo cảm giác gần gũi.

Ngoài ra, khách Châu Mỹ cũng có xu hướng ưu tiên thực đơn đa dạng với nhiều lựa chọn, đặc biệt là các món ăn quốc tế, món nướng, salad và các lựa chọn phù hợp với chế độ ăn uống lành mạnh. Vì vậy, trải nghiệm của nhóm khách này chịu ảnh hưởng không chỉ bởi chất lượng món ăn mà còn bởi toàn bộ quá trình tương tác với nhân viên phục vụ.

2.3.4.4. So sánh sự khác biệt giữa các nhóm văn hóa

Qua phân tích có thể nhận thấy sự khác biệt giữa các nhóm khách không chỉ nằm ở sở thích món ăn mà còn thể hiện trong kỳ vọng đối với quy trình phục vụ và trải nghiệm dùng bữa.

Khách Châu Á ưu tiên các món ăn phù hợp khẩu vị, phục vụ nhanh và đảm bảo vệ sinh. Trong khi đó, khách Châu Âu chú trọng nhiều hơn đến chất lượng nguyên liệu, không gian nhà hàng và nhịp độ phục vụ vừa phải để có thể tận hưởng bữa ăn. Đối với khách Châu Mỹ, yếu tố tạo nên sự hài lòng lại là sự thân thiện của nhân viên, khả năng tương tác và tính linh hoạt trong phục vụ.

Những khác biệt này phản ánh ảnh hưởng rõ rệt của yếu tố văn hóa đến hành vi tiêu dùng và trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế. Do đó, để nâng cao chất lượng dịch vụ theo định hướng đa văn hóa, Pullman Danang Beach Resort cần xây dựng thực đơn phù hợp với từng nhóm khách, đào tạo nhân viên về giao tiếp liên văn hóa và linh hoạt điều chỉnh quy trình phục vụ theo đặc điểm của từng thị trường khách.

2.4. Đánh giá chung về trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort với góc nhìn đa văn hóa

Dựa trên kết quả phân tích ở mục trước, có thể thấy rằng trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế không đơn thuần được hình thành từ từng yếu tố riêng lẻ, mà còn chịu ảnh hưởng rõ rệt bởi sự khác biệt về văn hóa, khẩu vị và thói quen tiêu dùng. Chính sự đa dạng này khiến cùng một dịch vụ nhưng lại được cảm nhận theo nhiều cách khác nhau, tùy thuộc vào nền tảng văn hóa của mỗi nhóm khách.

2.4.1. Những ưu điểm

Nhìn từ góc độ đa văn hóa, điểm tích cực dễ nhận thấy là khả năng thích ứng tương đối linh hoạt của dịch vụ ẩm thực tại khách sạn. Thực đơn không chỉ dừng lại ở việc cung cấp món ăn mà còn thể hiện sự kết hợp giữa yếu tố bản địa và quốc tế. Các món ăn Việt Nam như phở, cà phê hay hải sản mang lại trải nghiệm mới mẻ cho du khách, trong khi những lựa chọn quen thuộc giúp họ không cảm thấy quá “lạ lẫm” trong quá trình lưu trú. Sự cân bằng này góp phần làm giảm khoảng cách về khẩu vị giữa các nền văn hóa khác nhau.

Chất lượng phục vụ cũng tạo được ấn tượng tích cực trong nhiều trường hợp. Sự thân thiện và thái độ hỗ trợ của nhân viên giúp du khách cảm thấy thoải mái hơn, nhất là khi họ phải thích nghi với một môi trường mới. Ở một số tình huống, dù việc giao tiếp chưa thực sự trôi chảy, cách ứng xử linh hoạt của nhân viên vẫn đủ để giữ trải nghiệm ở mức dễ chịu.

Một điểm đáng chú ý khác nằm ở tính linh hoạt trong phục vụ. Việc đáp ứng các nhu cầu riêng như món chay, điều chỉnh khẩu vị hay chuẩn bị theo yêu cầu cho thấy khách sạn đã có sự quan tâm nhất định đến từng đối tượng khách. Những chi tiết nhỏ này không quá nổi bật nếu nhìn riêng lẻ, nhưng khi đặt trong bối cảnh đa văn hóa, chúng lại đóng vai trò khá quan trọng trong việc nâng cao sự hài lòng.

Không gian ẩm thực cũng góp phần tạo nên trải nghiệm trọn vẹn hơn. Cảm giác thoải mái, thiết kế mở và tầm nhìn hướng biển giúp việc dùng bữa không chỉ dừng ở chức năng “ăn uống” mà còn mang yếu tố thư giãn, đúng với kỳ vọng của một khu nghỉ dưỡng.

2.4.2. Những hạn chế

Tuy vậy, khi đặt trong bối cảnh đa văn hóa, một số hạn chế cũng bộc lộ rõ hơn.

Sự khác biệt về khẩu vị vẫn là một rào cản nhất định. Có những món ăn được đánh giá cao bởi nhóm khách này nhưng lại không thực sự phù hợp với nhóm khách khác. Điều này đặc biệt dễ thấy ở các món địa phương, khi hương vị truyền thống đôi khi chưa “dễ tiếp cận” với tất cả du khách quốc tế. Việc dung hòa giữa giữ bản sắc và điều chỉnh cho phù hợp vẫn là một bài toán không dễ.

Vấn đề giao tiếp trong quá trình phục vụ cũng để lại ảnh hưởng nhất định. Khi số lượng khách đến từ nhiều quốc gia khác nhau tăng lên, yêu cầu về khả năng sử dụng ngoại ngữ và xử lý tình huống của nhân viên cũng cao hơn. Những tình huống hiểu nhầm, ghi nhận sai yêu cầu hay phục vụ chưa đúng thời điểm tuy không quá phổ biến nhưng đủ để làm gián đoạn trải nghiệm.

Cách cảm nhận về giá cả cũng không hoàn toàn giống nhau giữa các nhóm khách. Có người cho rằng mức giá là hợp lý trong bối cảnh nghỉ dưỡng, nhưng cũng có người cảm thấy chưa tương xứng nếu so sánh với lựa chọn bên ngoài hoặc tiêu chuẩn tại quốc gia của họ. Sự khác biệt này cho thấy yếu tố giá không chỉ phụ thuộc vào con số cụ thể mà còn gắn với kỳ vọng và thói quen tiêu dùng.

Không gian ẩm thực, dù được đánh giá tích cực ở nhiều khía cạnh, đôi lúc vẫn chưa đáp ứng tốt trong những thời điểm đông khách. Sự thoải mái, mức độ riêng tư hay cảm giác dễ chịu có thể bị ảnh hưởng nếu cách bố trí hoặc điều kiện môi trường chưa thực sự tối ưu.

Từ những quan sát trên có thể thấy rằng, trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế chịu tác động khá rõ bởi yếu tố văn hóa. Sự khác biệt trong khẩu vị, thói quen và kỳ vọng khiến cùng một dịch vụ có thể được nhìn nhận theo nhiều góc độ khác nhau. Điều này đặt ra yêu cầu cần có sự điều chỉnh phù hợp trong cách tổ chức và cung cấp dịch vụ, nhằm đảm bảo khả năng thích ứng tốt hơn với đặc điểm của từng nhóm khách.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO TRẢI NGHIỆM ẨM THỰC CỦA DU KHÁCH QUỐC TẾ TẠI PULLMAN DANANG BEACH RESORT VỚI DỐC NHÌN ĐA VĂN HÓA

3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp

Trong những năm gần đây, ngành du lịch nghỉ dưỡng tại Việt Nam nói chung và thành phố Đà Nẵng nói riêng có sự phát triển mạnh mẽ, kéo theo nhu cầu ngày càng cao của du khách đối với chất lượng dịch vụ lưu trú và ẩm thực. Đối với phân khúc resort cao cấp, dịch vụ ẩm thực không chỉ đáp ứng nhu cầu ăn uống mà còn trở thành một phần quan trọng trong trải nghiệm du lịch tổng thể của du khách quốc tế. Nhiều du khách hiện nay không chỉ quan tâm đến chất lượng món ăn mà còn chú trọng đến không gian, phong cách phục vụ, yếu tố văn hóa và cảm xúc trong quá trình trải nghiệm.

Dựa trên kết quả phân tích ở Chương 2, có thể thấy trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort nhìn chung được đánh giá tích cực ở nhiều khía cạnh như chất lượng bữa sáng, sự đa dạng trong thực đơn, không gian nhà hàng và thái độ phục vụ của nhân viên. Nhiều du khách quốc tế đặc biệt ấn tượng với buffet sáng, các món ăn mang hương vị địa phương và không gian ẩm thực gần biển mang lại cảm giác thư giãn trong quá trình lưu trú.

Tuy nhiên, bên cạnh những ưu điểm nổi bật, kết quả nghiên cứu cũng cho thấy vẫn còn tồn tại một số hạn chế ảnh hưởng đến trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế. Một số bình luận phản ánh thực đơn chưa có nhiều thay đổi đối với khách lưu trú dài ngày, chất lượng món ăn đôi lúc chưa đồng đều giữa các thời điểm phục vụ, tốc độ phục vụ còn chậm trong giờ cao điểm và khả năng giao tiếp ngoại ngữ của một số nhân viên chưa thực sự đáp ứng tốt nhu cầu của khách quốc tế.

Ngoài ra, dưới góc nhìn đa văn hóa, sự khác biệt về khẩu vị, thói quen ăn uống và kỳ vọng của từng nhóm khách quốc tế cũng tạo ra những yêu cầu khác nhau đối với dịch vụ ẩm thực tại resort. Có những món ăn được khách châu Á yêu thích nhưng lại chưa phù hợp với khẩu vị của khách phương Tây. Ngược lại, một số du khách mong muốn được trải nghiệm nhiều món ăn Việt Nam hơn để cảm nhận nét đặc trưng văn hóa địa phương.

Trong bối cảnh ngành du lịch nghỉ dưỡng ngày càng cạnh tranh, trải nghiệm ẩm thực không chỉ dừng lại ở việc đáp ứng nhu cầu ăn uống mà còn trở thành một phần quan trọng trong trải nghiệm du lịch tổng thể của du khách. Đối với phân khúc resort cao cấp, chất lượng dịch vụ ẩm thực có thể ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng, khả năng quay lại và quyết định giới thiệu điểm đến cho người khác.

Vì vậy, việc đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort là cần thiết. Các giải pháp không chỉ tập trung vào chất lượng món ăn mà còn cần chú trọng đến yếu tố đa văn hóa, khả năng cá nhân hóa trải nghiệm, chất lượng phục vụ và sự linh hoạt trong quá trình cung cấp dịch vụ. Qua đó góp phần nâng cao hình ảnh, khả năng cạnh tranh và chất lượng dịch vụ tổng thể của resort trong thời gian tới.

3.1.1 Định hướng, mục tiêu phát triển của resort

Trong bối cảnh du lịch nghỉ dưỡng tại Đà Nẵng ngày càng phát triển mạnh mẽ, Pullman Danang Beach Resort định hướng tiếp tục duy trì vị thế là một trong những khu nghỉ dưỡng cao cấp hướng đến phân khúc khách quốc tế và khách nghỉ dưỡng có mức chi tiêu cao. Bên cạnh việc nâng cao chất lượng lưu trú, resort cũng chú trọng phát triển các dịch vụ bổ trợ nhằm mang đến trải nghiệm toàn diện cho du khách, trong đó dịch vụ ẩm thực đóng vai trò quan trọng.

Định hướng phát triển của resort trong thời gian tới không chỉ tập trung vào yếu tố tiện nghi mà còn hướng đến việc tạo ra những trải nghiệm mang tính cá nhân hóa và khác biệt cho khách hàng. Điều này phù hợp với xu hướng du lịch hiện nay khi du khách quốc tế ngày càng quan tâm nhiều hơn đến trải nghiệm văn hóa, phong cách phục vụ và giá trị cảm xúc trong quá trình lưu trú.

Bên cạnh đó, resort hướng đến việc xây dựng hình ảnh một điểm nghỉ dưỡng quốc tế có khả năng đáp ứng đa dạng nhu cầu của nhiều nhóm khách đến từ các quốc gia và nền văn hóa khác nhau. Vì vậy, yếu tố đa văn hóa trong dịch vụ nói chung và dịch vụ ẩm thực nói riêng trở thành một nội dung cần được chú trọng trong chiến lược phát triển.

Ngoài ra, Pullman Danang Beach Resort cũng hướng đến mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn quốc tế thông qua việc cải thiện cơ sở vật chất, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và tăng cường ứng dụng công nghệ trong quá trình phục vụ. Việc nâng cao trải nghiệm ẩm thực không chỉ góp phần

gia tăng mức độ hài lòng của du khách mà còn giúp resort nâng cao khả năng cạnh tranh trong phân khúc nghỉ dưỡng cao cấp tại thành phố Đà Nẵng.

Một định hướng quan trọng khác là tăng cường quảng bá văn hóa ẩm thực địa phương đến với du khách quốc tế. Trong bối cảnh du lịch trải nghiệm ngày càng phát triển, ẩm thực không chỉ là nhu cầu thiết yếu mà còn là một cách để du khách tìm hiểu văn hóa, con người và bản sắc địa phương. Vì vậy, việc kết hợp giữa ẩm thực quốc tế và các món ăn truyền thống Việt Nam sẽ góp phần tạo nên dấu ấn riêng cho resort.

3.1.2 Định hướng, mục tiêu phát triển của bộ phận Ẩm thực

Các nhà hàng tại Pullman Danang Beach Resort đóng vai trò quan trọng trong việc tạo nên trải nghiệm tổng thể của du khách quốc tế trong thời gian lưu trú. Vì vậy, định hướng phát triển của bộ phận nhà hàng không chỉ tập trung vào chất lượng món ăn mà còn hướng đến việc xây dựng trải nghiệm ẩm thực đa dạng, chuyên nghiệp và mang tính quốc tế.

Một trong những mục tiêu quan trọng của nhà hàng là tiếp tục nâng cao chất lượng món ăn và duy trì sự đa dạng trong thực đơn nhằm đáp ứng khẩu vị của nhiều nhóm khách quốc tế khác nhau. Điều này đặc biệt cần thiết trong bối cảnh lượng khách đến từ khu vực châu Á chiếm tỷ lệ cao nhưng đồng thời resort cũng đón tiếp nhiều du khách đến từ châu Âu, châu Mỹ và châu Úc.

Bên cạnh đó, nhà hàng hướng đến việc phát triển các món ăn mang bản sắc địa phương nhằm tạo dấu ấn riêng trong trải nghiệm của du khách. Các món ăn truyền thống Việt Nam như phở, bánh mì, hải sản địa phương hay cà phê Việt Nam không chỉ góp phần quảng bá văn hóa ẩm thực mà còn giúp tạo ra sự khác biệt so với các resort khác.

Ngoài việc chú trọng chất lượng món ăn, bộ phận nhà hàng cũng hướng đến nâng cao chất lượng phục vụ thông qua đào tạo nhân viên về kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ và xử lý tình huống với khách quốc tế. Trong môi trường phục vụ đa văn hóa, khả năng thấu hiểu nhu cầu và ứng xử linh hoạt với nhiều nhóm khách khác nhau là yếu tố rất quan trọng.

Bên cạnh đó, nhà hàng cũng định hướng tăng cường ứng dụng công nghệ vào quy trình phục vụ nhằm nâng cao tính tiện lợi và rút ngắn thời gian chờ đợi của khách hàng. Việc sử dụng menu điện tử, thanh toán không tiền mặt hay hỗ trợ

đặt bàn trực tuyến sẽ góp phần nâng cao trải nghiệm của du khách trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Ngoài ra, việc tổ chức các hoạt động trải nghiệm như lớp học nấu ăn, đêm ẩm thực theo chủ đề hay các chương trình giới thiệu món ăn địa phương cũng là một định hướng phù hợp nhằm gia tăng giá trị trải nghiệm cho khách quốc tế.

3.2. Một số giải pháp nâng cao trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort với góc nhìn đa văn hóa

3.2.1. Giải pháp đa dạng hóa thực đơn theo hướng phù hợp với khẩu vị và đặc điểm văn hóa của du khách quốc tế

Kết quả nghiên cứu ở Chương 2 cho thấy chất lượng món ăn và sự đa dạng của thực đơn là những yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort. Bên cạnh nhiều đánh giá tích cực về chất lượng món ăn, buffet sáng và các món ăn địa phương, vẫn còn xuất hiện một số ý kiến cho rằng thực đơn chưa có nhiều sự thay đổi giữa các ngày, đặc biệt đối với khách lưu trú dài ngày. Ngoài ra, một số món ăn đặc trưng của Việt Nam như phở chưa thực sự đáp ứng được kỳ vọng của một bộ phận du khách quốc tế về hương vị và chất lượng.

Trước hết, resort cần rà soát và cải thiện chất lượng đối với những món ăn nhận được nhiều ý kiến trái chiều từ khách hàng. Đối với món phở – một trong những món ăn tiêu biểu của ẩm thực Việt Nam thường được du khách quốc tế lựa chọn trải nghiệm – bộ phận bếp cần chú trọng hơn đến chất lượng nước dùng, nguyên liệu, cách trình bày và sự ổn định về hương vị giữa các thời điểm phục vụ. Đồng thời, nhà hàng có thể bố trí quầy phở chế biến trực tiếp nhằm đảm bảo độ nóng của món ăn và tạo sự hấp dẫn đối với du khách.

Bên cạnh đó, buffet sáng cần được đổi mới thường xuyên nhằm hạn chế cảm giác lặp lại. Resort có thể xây dựng thực đơn luân phiên theo ngày hoặc theo tuần, đồng thời bổ sung thêm các món ăn mới để tạo sự đa dạng cho khách lưu trú dài ngày. Ngoài các món ăn quen thuộc, buffet sáng nên tăng cường các món đặc trưng của địa phương, món ăn theo mùa và các món ăn quốc tế được nhiều du khách ưa chuộng nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của nhiều nhóm khách khác nhau.

Ngoài ra, resort cần tiếp tục đa dạng hóa thực đơn theo hướng cân bằng giữa ẩm thực Việt Nam và ẩm thực quốc tế. Việc bổ sung các món ăn phù hợp với khẩu vị

của những thị trường khách trọng điểm sẽ giúp du khách có nhiều lựa chọn hơn trong quá trình lưu trú. Song song với đó, các món ăn địa phương được đánh giá tích cực như hải sản, bánh mì và cà phê Việt Nam cần tiếp tục được đầu tư về chất lượng nhằm tạo dấu ấn riêng trong trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế.

Đối với khách châu Á, đặc biệt là khách Hàn Quốc, Nhật Bản và Trung Quốc, resort có thể bổ sung thêm các món ăn mang hương vị quen thuộc như kimchi, súp miso, cơm cuộn, mì ramen hoặc các món ăn nhẹ kiểu Á trong buffet sáng. Trong khi đó, đối với khách phương Tây, nhà hàng có thể chú trọng hơn đến các món salad, bánh mì, phô mai, ngũ cốc, món nướng hoặc thực đơn healthy phù hợp với xu hướng ăn uống hiện nay.

Resort cần tăng cường thay đổi thực đơn theo ngày nhằm hạn chế cảm giác lặp lại đối với khách lưu trú dài ngày. Việc luân phiên món ăn, thay đổi cách chế biến hoặc xây dựng các quầy buffet theo chủ đề sẽ giúp trải nghiệm ẩm thực trở nên mới mẻ và hấp dẫn hơn.

Bên cạnh sự đa dạng trong thực đơn, chất lượng món ăn cũng cần được duy trì đồng đều giữa các thời điểm phục vụ. Bộ phận bếp cần kiểm soát chặt chẽ nguyên liệu đầu vào, quy trình chế biến và tiêu chuẩn trình bày món ăn nhằm hạn chế sự chênh lệch về chất lượng giữa các ca phục vụ.

Đối với các món ăn địa phương, resort nên tiếp tục phát huy thế mạnh hiện có nhằm tạo điểm nhấn trong trải nghiệm của du khách quốc tế. Đồng thời, nhà hàng có thể bổ sung bảng giới thiệu ngắn về nguồn gốc món ăn, cách thưởng thức hoặc đặc trưng văn hóa nhằm giúp du khách hiểu rõ hơn về ẩm thực Việt Nam.

Ngoài món ăn, đồ uống cũng là yếu tố góp phần quan trọng trong trải nghiệm ẩm thực tổng thể. Resort có thể phát triển thêm các loại thức uống mang đặc trưng địa phương như cà phê dừa, nước ép trái cây nhiệt đới, cocktail từ nguyên liệu bản địa hoặc các loại trà truyền thống Việt Nam.

Resort nên xây dựng các chương trình đồ uống theo chủ đề nhằm tăng tính trải nghiệm cho du khách như happy hour, tropical cocktail night hoặc workshop pha chế cơ bản. Điều này không chỉ tạo thêm hoạt động giải trí mà còn góp phần nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của khu nghỉ dưỡng.

Ngoài ra, resort cũng cần chú ý hơn đến các nhu cầu ăn uống đặc biệt của du khách như món chay, món halal, thực đơn dành cho người ăn kiêng hoặc thực

đơn dành cho trẻ em. Trong bối cảnh lượng khách quốc tế ngày càng đa dạng, khả năng đáp ứng linh hoạt các nhu cầu cá nhân sẽ góp phần nâng cao mức độ hài lòng và tạo ấn tượng tích cực đối với du khách.

Đối với đồ uống, resort có thể phát triển thêm các loại thức uống mang bản sắc địa phương như cà phê Việt Nam, nước ép trái cây nhiệt đới, trà thảo mộc hoặc cocktail sử dụng nguyên liệu địa phương. Điều này không chỉ góp phần làm phong phú thực đơn mà còn giúp du khách có cơ hội trải nghiệm văn hóa ẩm thực Việt Nam một cách đa dạng hơn.

3.2.2. Giải pháp nâng cao năng lực phục vụ và kỹ năng giao tiếp đa văn hóa của nhân viên

Trong lĩnh vực nhà hàng – khách sạn, nhân viên phục vụ là bộ phận tiếp xúc trực tiếp với khách hàng và có ảnh hưởng lớn đến chất lượng trải nghiệm của du khách. Thái độ phục vụ, khả năng giao tiếp cũng như cách xử lý tình huống của nhân viên đều tác động trực tiếp đến mức độ hài lòng của khách quốc tế trong quá trình sử dụng dịch vụ ẩm thực. Kết quả phân tích ở Chương 2 cho thấy phần lớn du khách đánh giá tích cực về sự thân thiện và nhiệt tình của nhân viên tại Pullman Danang Beach Resort. Đây là một trong những điểm mạnh góp phần tạo ấn tượng tốt đối với khách quốc tế trong thời gian lưu trú.

Tuy nhiên, vẫn còn một số ý kiến phản ánh tình trạng giao tiếp ngoại ngữ chưa tốt, phục vụ chậm hoặc ghi nhận sai yêu cầu của khách trong một vài thời điểm đông khách. Điều này cho thấy bộ phận nhà hàng vẫn cần tiếp tục nâng cao chất lượng nguồn nhân lực để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của du khách quốc tế.

Trước hết, resort cần chú trọng đào tạo ngoại ngữ cho nhân viên, đặc biệt là tiếng Anh giao tiếp trong lĩnh vực nhà hàng – khách sạn. Trong quá trình phục vụ khách quốc tế, khả năng giao tiếp tốt sẽ giúp nhân viên dễ dàng trao đổi thông tin, ghi nhận yêu cầu và hỗ trợ khách hiệu quả hơn, đồng thời hạn chế các sai sót phát sinh trong quá trình phục vụ. Ngoài tiếng Anh, resort cũng có thể tổ chức thêm các khóa đào tạo ngắn hạn về tiếng Hàn, tiếng Trung hoặc tiếng Nhật đối với những vị trí thường xuyên tiếp xúc với khách quốc tế. Việc trang bị thêm kỹ năng ngoại ngữ sẽ giúp nhân viên tự tin hơn khi giao tiếp và tạo cảm giác gần gũi đối với du khách.

Bên cạnh ngoại ngữ, nhân viên phục vụ cũng cần được đào tạo về kỹ năng giao tiếp đa văn hóa. Mỗi nhóm khách quốc tế sẽ có những đặc điểm khác nhau về thói quen ăn uống, phong cách giao tiếp và nhu cầu trải nghiệm dịch vụ. Vì vậy, nhân viên cần có sự linh hoạt trong cách ứng xử để phù hợp với từng nhóm khách. Ví dụ, khách châu Âu thường đề cao tính chuyên nghiệp và sự riêng tư trong quá trình dùng bữa, trong khi khách châu Á lại chú trọng nhiều hơn đến sự nhiệt tình và tốc độ phục vụ. Việc hiểu được những khác biệt này sẽ giúp nhân viên phục vụ hiệu quả hơn và tạo được thiện cảm với khách hàng.

Ngoài ra, resort cũng cần tăng cường đào tạo kỹ năng xử lý tình huống cho nhân viên trong quá trình phục vụ. Trong hoạt động nhà hàng – khách sạn, những sự cố như phục vụ chậm, nhầm món ăn hoặc hiểu sai yêu cầu của khách là điều khó tránh khỏi. Tuy nhiên, nếu nhân viên biết cách hỗ trợ và xử lý khéo léo thì trải nghiệm của du khách vẫn có thể được đảm bảo. Vì vậy, resort nên thường xuyên tổ chức các buổi đào tạo tình huống thực tế nhằm giúp nhân viên nâng cao khả năng ứng xử và giải quyết vấn đề trong quá trình làm việc.

Bên cạnh đó, nhân viên phục vụ cũng cần được trang bị kiến thức cơ bản về món ăn và văn hóa ẩm thực để có thể giới thiệu món ăn cho khách một cách tự nhiên và chuyên nghiệp hơn. Đối với nhiều du khách quốc tế, việc được nghe giới thiệu về nguyên liệu, cách chế biến hoặc nét đặc trưng của món ăn Việt Nam sẽ giúp trải nghiệm ẩm thực trở nên thú vị hơn. Ví dụ, khi phục vụ các món ăn truyền thống như phở, mì Quảng hoặc hải sản địa phương, nhân viên có thể giới thiệu ngắn gọn về nguồn gốc món ăn hoặc cách thưởng thức phù hợp. Điều này không chỉ giúp tăng sự tương tác với khách mà còn góp phần quảng bá văn hóa ẩm thực Việt Nam.

Ngoài kỹ năng chuyên môn, resort cũng cần xây dựng phong cách phục vụ chuyên nghiệp và đồng nhất giữa các nhân viên trong bộ phận nhà hàng. Từ cách chào hỏi, hướng dẫn khách cho đến tác phong làm việc đều cần được thực hiện theo tiêu chuẩn dịch vụ nhất định nhằm tạo cảm giác chuyên nghiệp và nâng cao hình ảnh của resort trong mắt du khách quốc tế. Đồng thời, bộ phận quản lý cần thường xuyên theo dõi phản hồi của khách hàng trên các nền tảng OTA hoặc phiếu khảo sát để kịp thời phát hiện những hạn chế trong quá trình phục vụ. Từ những

phản hồi thực tế này, resort có thể điều chỉnh phương pháp đào tạo và nâng cao chất lượng phục vụ của nhân viên.

Bên cạnh đó, resort cũng nên có chính sách khen thưởng đối với những nhân viên nhận được nhiều phản hồi tích cực từ khách hàng nhằm tạo động lực làm việc và nâng cao tinh thần trách nhiệm trong quá trình phục vụ. Ngoài việc nâng cao chất lượng chuyên môn, resort cũng cần xây dựng môi trường làm việc tích cực và chuyên nghiệp cho nhân viên. Khi nhân viên có tinh thần làm việc thoải mái và được ghi nhận trong công việc, chất lượng phục vụ cũng sẽ được cải thiện rõ rệt. Đây là yếu tố quan trọng giúp duy trì chất lượng dịch vụ ổn định trong hoạt động nhà hàng – khách sạn.

Nhìn chung, nhân viên phục vụ là một trong những yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng của du khách quốc tế trong quá trình trải nghiệm dịch vụ ẩm thực. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực không chỉ giúp cải thiện hiệu quả phục vụ mà còn góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp, thân thiện và mang tính quốc tế cho Pullman Danang Beach Resort trong thời gian tới

3.2.3. Giải pháp hoàn thiện không gian ẩm thực và nâng cao sự thoải mái trong quá trình sử dụng dịch vụ

Cơ sở vật chất và không gian nhà hàng là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế. Kết quả phân tích ở Chương 2 cho thấy nhiều du khách đánh giá tích cực về không gian gần biển và không khí thư giãn tại Pullman Danang Beach Resort. Tuy nhiên, resort vẫn cần tiếp tục nâng cấp và hoàn thiện không gian nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách quốc tế.

Đầu tiên, resort cần duy trì không gian dùng bữa theo hướng hiện đại, thông thoáng và phù hợp với phong cách nghỉ dưỡng ven biển. Việc kết hợp hài hòa giữa ánh sáng, âm nhạc và cách trang trí sẽ giúp du khách cảm thấy thoải mái hơn trong quá trình sử dụng dịch vụ. Resort cũng có thể bổ sung thêm các chi tiết mang nét đặc trưng văn hóa địa phương nhằm tạo điểm nhấn riêng cho không gian nhà hàng.

Ngoài yếu tố thẩm mỹ, resort cần chú trọng đến sự tiện nghi trong khu vực nhà hàng. Bàn ghế, hệ thống điều hòa, ánh sáng và khu vực buffet cần được kiểm tra thường xuyên để đảm bảo chất lượng phục vụ ổn định. Trong những thời điểm

đông khách, resort nên bố trí không gian hợp lý để hạn chế tình trạng chen chúc hoặc phải chờ đợi lâu.

Không chỉ tập trung vào khu vực nhà hàng chính, resort còn có thể tận dụng không gian biển để phát triển thêm các khu vực ẩm thực ngoài trời hoặc khu vực thư giãn dành cho du khách. Đồng thời, resort cũng nên bố trí không gian phù hợp với nhiều nhóm khách khác nhau như khách gia đình, khách cặp đôi hoặc khách nghỉ dưỡng cao cấp nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của du khách quốc tế.

Ngoài ra, resort cần quan tâm hơn đến vấn đề vệ sinh trong khu vực nhà hàng. Không gian dùng bữa cần được giữ sạch sẽ, gọn gàng và tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng. Đây cũng là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến đánh giá của du khách quốc tế đối với chất lượng dịch vụ ẩm thực.

Nhìn chung, việc nâng cấp cơ sở vật chất và không gian theo hướng hiện đại, tiện nghi và phù hợp với nhiều nền văn hóa sẽ góp phần nâng cao trải nghiệm ẩm thực cũng như xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho Pullman Danang Beach Resort.

3.2.4. Giải pháp phát triển các hoạt động trải nghiệm ẩm thực gắn với văn hóa địa phương

Dịch vụ tiện ích là yếu tố góp phần hỗ trợ và nâng cao trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế trong quá trình lưu trú tại resort. Ngoài chất lượng món ăn hay không gian nhà hàng, nhiều du khách hiện nay còn quan tâm đến các dịch vụ đi kèm nhằm tạo sự thuận tiện và thoải mái trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Kết quả phân tích ở Chương 2 cho thấy Pullman Danang Beach Resort có lợi thế về không gian nghỉ dưỡng, khu vực hồ bơi và vị trí gần biển. Đây là điều kiện thuận lợi để resort phát triển thêm các dịch vụ tiện ích kết hợp với trải nghiệm ẩm thực dành cho khách quốc tế.

Đầu tiên, resort có thể tăng cường các hoạt động ẩm thực kết hợp giải trí nhằm tạo sự mới mẻ cho du khách. Một số chương trình như tiệc buffet theo chủ đề, tiệc BBQ ngoài trời hoặc biểu diễn âm nhạc nhẹ vào buổi tối sẽ giúp nâng cao trải nghiệm của khách hàng trong thời gian lưu trú.

Ngoài ra, resort cũng có thể tổ chức thêm các hoạt động trải nghiệm văn hóa ẩm thực Việt Nam dành cho khách quốc tế. Các lớp học nấu ăn, hướng dẫn

pha chế hoặc giới thiệu món ăn địa phương sẽ giúp du khách hiểu rõ hơn về văn hóa ẩm thực Việt Nam và tạo cảm giác thú vị trong chuyến đi.

Không chỉ tập trung vào hoạt động giải trí, resort cũng cần chú trọng đến các tiện ích hỗ trợ trong khu vực nhà hàng. Hệ thống wifi, khu vực nghỉ ngơi, khu vực dành cho trẻ em hoặc dịch vụ hỗ trợ khách hàng cần được duy trì ổn định nhằm tạo sự thuận tiện cho du khách trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Bên cạnh đó, resort nên quan tâm nhiều hơn đến nhu cầu của từng nhóm khách quốc tế khác nhau. Đối với khách gia đình, resort có thể bố trí thêm ghế dành cho trẻ nhỏ hoặc khu vực vui chơi phù hợp. Trong khi đó, khách nghỉ dưỡng cao cấp thường có xu hướng yêu thích các dịch vụ mang tính riêng tư và thư giãn hơn.

Ngoài ra, resort cũng có thể tăng cường các tiện ích hỗ trợ khách quốc tế như bảng hướng dẫn bằng nhiều ngôn ngữ, hỗ trợ đặt bàn trực tuyến hoặc cung cấp thông tin về thực đơn và chương trình ẩm thực thông qua mã QR. Điều này sẽ giúp khách dễ dàng tiếp cận dịch vụ và tạo cảm giác thuận tiện hơn trong quá trình trải nghiệm.

Đồng thời, bộ phận quản lý cần thường xuyên khảo sát ý kiến khách hàng để kịp thời cải thiện những tiện ích chưa phù hợp. Việc lắng nghe phản hồi thực tế từ du khách sẽ giúp resort nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách quốc tế.

Nhìn chung, việc nâng cao chất lượng dịch vụ tiện ích không chỉ giúp tăng sự hài lòng của du khách mà còn góp phần tạo điểm nhấn riêng cho dịch vụ ẩm thực tại Pullman Danang Beach Resort. Đây cũng là yếu tố quan trọng giúp resort nâng cao khả năng cạnh tranh và thu hút khách quốc tế trong thời gian tới.

3.3. Kiến nghị

3.3.1 Kiến nghị đối với *Pullman Danang Beach Resort*

Trong bối cảnh nhu cầu du lịch nghỉ dưỡng ngày càng phát triển, trải nghiệm ẩm thực không chỉ đơn thuần đáp ứng nhu cầu ăn uống mà còn trở thành một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của du khách quốc tế. Vì vậy, Pullman Danang Beach Resort cần tiếp tục chú trọng đầu tư và hoàn thiện chất lượng dịch vụ ẩm thực nhằm nâng cao hình ảnh thương hiệu và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường du lịch nghỉ dưỡng cao cấp.

Trước hết, resort cần tiếp tục đa dạng hóa thực đơn theo hướng kết hợp giữa ẩm thực quốc tế và các món ăn mang nét đặc trưng của Việt Nam. Việc thường xuyên đổi mới món ăn, bổ sung các món healthy, món ăn chay hoặc thực đơn phù hợp với nhiều nền văn hóa sẽ giúp đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của du khách quốc tế. Đồng thời, resort cũng nên chú trọng khai thác các món ăn địa phương nhằm tạo điểm nhấn riêng trong trải nghiệm ẩm thực của khách hàng.

Bên cạnh chất lượng món ăn, Pullman Danang Beach Resort cần quan tâm hơn đến công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong bộ phận nhà hàng. Resort nên thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo về ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp đa văn hóa và kỹ năng xử lý tình huống cho nhân viên. Điều này không chỉ giúp nâng cao chất lượng phục vụ mà còn góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp và thân thiện đối với khách quốc tế.

Ngoài ra, resort cần tiếp tục đầu tư cơ sở vật chất và không gian nhà hàng theo hướng hiện đại, tiện nghi nhưng vẫn phù hợp với phong cách nghỉ dưỡng ven biển. Không gian dùng bữa cần tạo được cảm giác thoải mái, thư giãn và có điểm nhấn riêng để nâng cao trải nghiệm của du khách trong quá trình lưu trú.

Pullman Danang Beach Resort cũng nên tăng cường hoạt động quảng bá dịch vụ ẩm thực trên các nền tảng trực tuyến và mạng xã hội nhằm tiếp cận nhiều nhóm khách hàng hơn. Đồng thời, resort cần thường xuyên theo dõi phản hồi của khách hàng trên các nền tảng OTA để kịp thời cải thiện những hạn chế còn tồn tại. Việc lắng nghe ý kiến thực tế từ du khách sẽ giúp resort nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách quốc tế trong thời gian tới.

3.3.2 Kiến nghị với ban lãnh đạo

Ban lãnh đạo Pullman Danang Beach Resort cần xây dựng chiến lược phát triển dịch vụ ẩm thực theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại và phù hợp với xu hướng du lịch quốc tế hiện nay. Trong đó, cần xem trải nghiệm ẩm thực là một trong những yếu tố quan trọng góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo lợi thế cạnh tranh cho resort.

Để thực hiện điều đó, ban lãnh đạo cần có kế hoạch đầu tư hợp lý cho hoạt động nâng cấp cơ sở vật chất, cải thiện không gian nhà hàng và phát triển các chương trình ẩm thực mang tính trải nghiệm dành cho khách quốc tế. Đồng thời,

cần tạo điều kiện để nhân viên tham gia các khóa đào tạo chuyên môn, ngoại ngữ và kỹ năng phục vụ nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong bộ phận nhà hàng.

Bên cạnh việc đầu tư về cơ sở vật chất và nhân sự, ban lãnh đạo cũng cần quan tâm hơn đến việc ứng dụng công nghệ trong hoạt động phục vụ và quản lý dịch vụ ẩm thực. Một số hình thức như menu điện tử, thanh toán không tiền mặt hoặc hỗ trợ đặt bàn trực tuyến sẽ giúp nâng cao tính chuyên nghiệp và tạo sự thuận tiện cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Ngoài ra, ban lãnh đạo cần thường xuyên kiểm tra và đánh giá chất lượng dịch vụ thông qua phản hồi của khách hàng trên các nền tảng OTA hoặc phiếu khảo sát thực tế. Từ những phản hồi này, resort có thể kịp thời điều chỉnh những hạn chế còn tồn tại và đưa ra hướng cải thiện phù hợp hơn.

Đồng thời, ban lãnh đạo cũng nên xây dựng chính sách khen thưởng hợp lý đối với những nhân viên có thành tích tốt trong quá trình làm việc nhằm tạo động lực và nâng cao tinh thần trách nhiệm của nhân viên. Việc xây dựng môi trường làm việc tích cực và chuyên nghiệp sẽ góp phần duy trì chất lượng dịch vụ ổn định trong hoạt động nhà hàng – khách sạn.

Nhìn chung, để nâng cao trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế theo góc nhìn đa văn hóa, Pullman Danang Beach Resort cần có sự phối hợp đồng bộ giữa hoạt động quản lý, đào tạo nhân sự, nâng cấp cơ sở vật chất và cải thiện chất lượng dịch vụ. Đây sẽ là nền tảng quan trọng giúp resort nâng cao hình ảnh thương hiệu, tăng khả năng cạnh tranh và thu hút khách quốc tế trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh du lịch quốc tế ngày càng phát triển, trải nghiệm ẩm thực đã trở thành một trong những yếu tố quan trọng góp phần tạo nên sự hài lòng và ấn tượng của du khách đối với điểm đến cũng như cơ sở lưu trú. Đối với các khu nghỉ dưỡng cao cấp, dịch vụ ẩm thực không chỉ đáp ứng nhu cầu ăn uống mà còn là phương tiện truyền tải giá trị văn hóa, góp phần tạo nên những trải nghiệm đáng nhớ cho du khách. Vì vậy, việc nghiên cứu trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế dưới góc nhìn đa văn hóa có ý nghĩa thiết thực cả về mặt lý luận và thực tiễn.

Thông qua quá trình nghiên cứu đề tài “Định hướng nghiên cứu về trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort dưới góc nhìn đa văn hóa”, khóa luận đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận liên quan đến trải nghiệm du lịch, trải nghiệm ẩm thực, du khách quốc tế và các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm ẩm thực trong môi trường đa văn hóa. Đây là cơ sở để phân tích và đánh giá thực trạng trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort.

Kết quả nghiên cứu cho thấy trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort nhìn chung được đánh giá tích cực. Các yếu tố như chất lượng món ăn, sự đa dạng của thực đơn, không gian nhà hàng, chất lượng phục vụ và các món ăn mang đặc trưng địa phương nhận được nhiều phản hồi tích cực từ du khách. Trong đó, buffet sáng được xem là một trong những điểm nổi bật của dịch vụ ẩm thực tại resort. Bên cạnh đó, sự kết hợp giữa ẩm thực Việt Nam và ẩm thực quốc tế đã góp phần đáp ứng nhu cầu của nhiều nhóm khách đến từ các nền văn hóa khác nhau.

Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu cũng cho thấy vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Một số du khách cho rằng thực đơn chưa có nhiều sự thay đổi đối với khách lưu trú dài ngày, một số món ăn đặc trưng chưa thực sự đáp ứng được kỳ vọng của du khách quốc tế, đồng thời vẫn tồn tại những khác biệt trong cảm nhận về khẩu vị, giá cả và chất lượng phục vụ giữa các nhóm khách đến từ những nền văn hóa khác nhau. Điều này cho thấy trải nghiệm ẩm thực không chỉ chịu tác động bởi chất lượng sản phẩm và dịch vụ mà còn bị ảnh hưởng bởi yếu tố văn hóa, thói quen tiêu dùng và kỳ vọng của từng nhóm khách.

Từ những kết quả nghiên cứu đạt được, khóa luận đã đề xuất một số định hướng và giải pháp nhằm góp phần nâng cao chất lượng trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort. Các định hướng này tập trung vào việc hoàn thiện thực đơn theo hướng phù hợp với đặc điểm văn hóa và khẩu vị của du khách, nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện không gian trải nghiệm, hoàn thiện quy trình phục vụ và tăng cường các hoạt động trải nghiệm gắn với văn hóa ẩm thực địa phương.

Do hạn chế về thời gian nghiên cứu, phạm vi khảo sát và nguồn dữ liệu sử dụng, khóa luận vẫn còn một số hạn chế nhất định và chưa thể phản ánh đầy đủ mọi khía cạnh trong trải nghiệm ẩm thực của tất cả nhóm khách quốc tế. Trong tương lai, các nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng phạm vi khảo sát, kết hợp thêm các phương pháp nghiên cứu định lượng và nghiên cứu trực tiếp đối với từng thị trường khách cụ thể nhằm có cái nhìn toàn diện hơn về trải nghiệm ẩm thực trong môi trường đa văn hóa.

Nhìn chung, kết quả nghiên cứu đã góp phần làm rõ thực trạng trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế tại Pullman Danang Beach Resort dưới góc nhìn đa văn hóa, đồng thời cung cấp những cơ sở tham khảo hữu ích cho resort trong quá trình hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ ẩm thực trong thời gian tới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2008), Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
2. EU-Vietnam Business Network (n.d.), Giáo trình kinh doanh khách sạn, truy cập ngày 25/03/2026, từ: <https://evbn.org/giao-trinh-kinh-doanh-khach-san-tt-1681708423/>
3. Luan Van Viet (2024), Khái niệm và đặc điểm kinh doanh khách sạn hiện nay, truy cập ngày 25/03/2026, từ: <https://luanvanviet.com/khai-niem-va-dac-diem-kinh-doanh-khach-san-hien-nay/>
4. Nguyễn Quyết Thắng (2014), Quản trị kinh doanh khách sạn: Từ lý thuyết đến thực tiễn, NXB Tài Chính.
5. Trịnh Xuân Dũng (2012), Quản trị khách sạn, NXB Lao động – Xã hội - vai trò
6. Bùi Xuân Thắng và cs. (2026). Tạp chí Khoa học Đại học Huế
7. Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (2016). Marketing for Hospitality and Tourism. Pearson: 1.6
8. Sapo. (2025). Các dịch vụ khách sạn từ cơ bản đến cao cấp tăng sự tiện lợi và hài lòng cho khách hàng. Sapo.vn. <https://www.sapo.vn/blog/dich-vu-khach-san>
9. Han, H., & Hyun, S. S. (2017). International Journal of Hospitality Management
10. Holloway, J., Humphreys, C., & Davidson, R. (2009). The Business of Tourism. Pearson
11. Nguyễn Hoàng Long (2014), Giáo trình quản trị chất lượng dịch vụ, Nhà xuất bản Đại học Công Nghệ TP.HCM
12. Nguyễn Thị Thùy Dương (2013), Giáo trình quản trị kinh doanh Nhà hàng, Nhà xuất bản Hà Nội

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1: Đánh giá trải nghiệm ẩm thực của du khách quốc tế qua nội dung bình luận trên các trang OTA

Bảng tổng hợp đánh giá của du khách quốc tế về trải nghiệm ẩm thực

STT	Nguồn	Quốc tịch	Nhận xét của khách	Chủ đề	Điểm	Cảm xúc
1	Booking.com	Việt Nam	Bữa sáng rất tốt, chất lượng	Breakfast Quality	9	Positive (+)
2	Booking.com	Nhật Bản	Excellent. Good quality breakfast, Friendly and helpful staff	Breakfast Quality / Service	10	Positive (+)
3	Booking.com	Vương Quốc Anh	Food was great too. Loved it here Bar closes early at 9:45 each night	Food Quality / Bar	9	Positive (+)
4	Booking.com	Vương Quốc Anh	The food is really delicious and diverse. Happy hour does not include beer, no beer promotions.	Food Quality / Bar	10	Positive (+)
5	Booking.com	Úc	Very good. Breakfast was awesome	Breakfast Quality	8	Neutral (~)
6	Booking.com	Trung Quốc	I really like the pho here, it's wonderful. Nothing to dislike.	Local Food	10	Positive (+)
7	Booking.com	Úc	The menu at lunch and dinner is the same. Need more variety	Menu Variety	8	Neutral (~)
8	Booking.com	Saudi Arabia	The food is very diverse. Everything was perfect	Menu Variety	10	Positive (+)
9	Booking.com	Úc	Excellent buffet breakfast, clean	Breakfast Quality	9	Positive (+)
10	Booking.com	Hong Kong	Chất lượng của các loại thịt ăn sáng có thể được cải thiện	Breakfast Quality	9	Positive (+)

11	Booking.com	Hà Lan	Outstanding breakfast and clean	Breakfast Quality	10	Positive (+)
12	Booking.com	Việt Nam	I love the breakfast especially Bloody Mary	Breakfast / Beverage	10	Positive (+)
13	Booking.com	Hong Kong	The menu is very diverse, but some dishes are not tasty: Fried rice and stir-fried noodles	Food Quality / Menu Variety	8	Neutral (~)
14	Booking.com	Hong Kong	Food and drink options were plenty. The happy hour menu has changes since last year - not as great of a deal	Menu Variety / Bar	9	Positive (+)
15	Booking.com	Úc	The best breakfast I have ever had at a hotel	Breakfast Quality	10	Positive (+)
16	Booking.com	Ấn Độ	The breakfast buffet has many choices, from international dishes to local dishes	Menu Variety	10	Positive (+)
17	Booking.com	Hàn Quốc	Better fruit choices at breakfast	Breakfast Quality	9	Positive (+)
18	Booking.com	Mỹ	The buffet breakfast was the highlight throughout my stay because there were so many dishes to choose from	Breakfast Quality	10	Positive (+)
19	Booking.com	Malaysia	The food is very delicious, and especially the Bloody Mary dish at breakfast.	Food Quality / Beverage	10	Positive (+)
20	Booking.com	Bahrain	The food is delicious, but we waited too long.	Food Quality / Service	8	Neutral (~)
21	Tripadvisor	Úc	The breakfast buffet is very varied. List of restricted cocktails and wines.	Breakfast Variety / Beverage Selection	10	Positive (+)

22	Tripadvisor	France	The meals are of excellent quality and the serving sizes are very generous.	Food Quality / Portion Size	10	Positive (+)
23	Tripadvisor	Vương Quốc Anh	The food is really great. The restaurant's main menu feels a bit limited in terms of choices	Food Quality / Menu Variety	9	Positive (+)
24	Tripadvisor	Úc	The fish and fries from Azure Restaurant are very delicious. Breakfast has many international and local dishes	Food Quality / Breakfast Variety	10	Positive (+)
25	Tripadvisor	Trung Quốc	The breakfast is diverse but of mediocre quality.	Breakfast Variety / Food Quality	8	Neutral (~)
26	Tripadvisor	Thái Lan	The food is good but not great, but the french fries are very special	Food Quality	9	Positive (+)
27	Tripadvisor	Hồ Chí Minh	The buffet breakfast has a lot of Western and Asian dishes, and my favorite part is the DIY Bloody Mary bar.	Breakfast Variety / Beverage Experience	10	Positive (+)
28	Tripadvisor	California	The food is great, especially the pizza, steamed clams, and fish fillet are excellent	Food Quality	10	Positive (+)
29	Tripadvisor	Vương Quốc Anh	The seafood at Azure restaurant is very fresh and delicious	Seafood Quality	10	Positive (+)
30	Tripadvisor	Singapore	We find the food at Azure by the pool to be top-notch.	Food Quality / Restaurant Experience	10	Positive (+)
31	Tripadvisor	Germany	I attended a party at Epiec restaurant, the food was very delicious	Food Quality / Event Catering	10	Positive (+)
32	Tripadvisor	Anh	The food and drinks are diverse but not expensive	Variety / Value for Money	10	Positive (+)

33	Tripadvisor	Colombia	The main restaurant serves buffet meals and the bar serves tapas dishes for great connoisseurs.	Dining Options / Restaurant Offering	10	Positive (+)
34	Tripadvisor	Nhật Bản	Breakfast has many kinds of foods, it will satisfy your stomach every morning	Breakfast Variety	10	Positive (+)
35	Tripadvisor	Đài Loan	The hotel has many restaurants with delicious food but needs to change the menu to be more diverse	Restaurant Variety / Menu Diversity	8	Positive (+)
36	Tripadvisor	Trung Quốc	We had lunch and dinner at the main restaurant, a beautiful restaurant with delicious food and generous portions.	Food Quality / Portion Size	10	Positive (+)
37	Tripadvisor	Hàn Quốc	Breakfast is great. I like the egg station, Vietnamese bread, and coconut coffee here the most.	Breakfast Quality / Signature Items	10	Positive (+)
38	Tripadvisor	Vương Quốc Anh	The food at the restaurant is very delicious, the dishes are served very fresh and prepared very carefully.	Food Quality / Freshness	10	Positive (+)
39	Tripadvisor	Hong Kong	The only thing that disappointed me was the food. The pho and the sandwich with meat were not like I imagined.	Food Quality	7	Negative (-)
40	Tripadvisor	Hong Kong	The breakfast buffet was very good, but when I enjoyed seafood in the evening, the result was not good; I got a stomachache and nausea.	Food Quality / Food Safety	8	Neutral (~)
41	Agoda	Trung Quốc	Breakfast buffet was delicious with a wide variety of options.	Breakfast Quality / Menu Variety	10	Positive (+)

			Food was fresh, well-presented, and full of flavor			
42	Agoda	Hàn Quốc	Breakfast was very good and enjoyable. Staff provided helpful service during breakfast.	Breakfast Quality	9.6	Positive (+)
43	Agoda	Ấn Độ	The breakfast options are great with a vegetarian menu available. I really like that	Menu Variety	10	Positive (+)
44	Agoda	Hàn Quốc	The breakfast was diverse and delicious, so we ate very well.	Breakfast Quality / Menu Variety	10	Positive (+)
45	Agoda	Nhật Bản	The portion for a dish is very large and delicious, I am very surprised about that	Food Quality / Portion Size	9.6	Positive (+)
46	Agoda	Nhật Bản	I recommend that you book a room that includes breakfast because the breakfast is very delicious.	Breakfast Quality	10	Positive (+)
47	Agoda	Hàn Quốc	The breakfast menu is diverse, including Korean cuisine, so throughout the holiday I didn't go to any other Korean restaurant.	Menu Variety / Local Food	10	Positive (+)
48	Agoda	Ấn Độ	Breakfast at the restaurant serves Indian vegetarian dishes according to the customer's request	Menu Variety	10	Positive (+)
49	Agoda	Nhật Bản	Breakfast and the bar at the epic restaurant are of high quality, both the food and the drinks are delicious	Food Quality / Beverage	10	Positive (+)
50	Agoda	Hàn Quốc	Breakfast was very delicious, I especially liked	Breakfast Quality /	10	Positive (+)

			the banana soup and fried eggs.	Signature Items		
51	Agoda	Indonesia	I am satisfied with the breakfast with many dishes from local to international.	Menu Variety	10	Positive (+)
52	Agoda	Hàn Quốc	The food in general is very delicious with the sweet and salty flavors of Vietnam. I really miss this taste.	Local Food	10	Positive (+)
53	Agoda	Úc	The best part is definitely the buffet breakfast, it is the most delicious dish we have had while traveling in Vietnam. Very fresh and lots of choices.	Breakfast Quality / Menu Variety	10	Positive (+)
54	Agoda	Việt Nam	The breakfast was terrible, I barely liked any of the dishes except for the pho.	Food Quality	3,6	Negative (-)
55	Agoda	Germany	I really like Vietnamese, Korean, and Japanese dishes, they really suit my taste	Local Food / Menu Variety	10	Positive (+)

Nguồn: <https://www.booking.com/reviews/vn/hotel/pullman-da-nang-beach-resort.en-gb.html>
https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g298085-d1732187-Reviews-Pullman_Danang_Beach_Resort-Da_Nang.htm
 Pullman Đà Nẵng Beach Resort, Đà Nẵng | 2026 Cập nhật giá, ưu đãi

**PHỤ LỤC 2: Đánh giá các yếu tố ảnh hưởng qua nội dung bình luận
trên các trang OTA**

Bảng tổng hợp đánh giá của du khách quốc tế các yếu tố ảnh hưởng

STT	Nguồn	Quốc tịch	Nhận xét của khách	Các yếu tố ảnh hưởng	Cảm xúc
1	Booking.com	Việt Nam	Nhân viên thân thiện Menu Âu không ngon, menu Việt quá mặn	Chất lượng dịch vụ Chất lượng sản phẩm	Neutral (~)
2	Booking.com	Úc	Great breakfast Staff has poor English, hard to communicate	Chất lượng sản phẩm Chất lượng dịch vụ	Positive (+)
3	Booking.com	Vương Quốc Anh	Friendly and enthusiastic staff Staff support dietary needs	Chất lượng dịch vụ Yếu tố cá nhân hóa	Positive (+)
4	Booking.com	Mỹ	The facilities at the restaurant are excellent. The food is very delicious but quite expensive.	Không gian Giá cả	Positive (+)

				Chất lượng sản phẩm	
5	Booking.com	Mỹ	Beer prices are high, so use the promotion time. Diverse breakfast buffet, many choices	Giá cả Chất lượng sản phẩm	Neutral (~)
6	Booking.com	Ấn Độ	Diverse dishes, including both international and local dishes	Văn hóa ẩm thực	Positive (+)
7	Booking.com	Hong Kong	Breakfast buffet with many dishes, changing every day. Friendly and cheerful staff.	Chất lượng sản phẩm Chất lượng dịch vụ	Positive (+)
8	Booking.com	Singapore	Delicious dinner with fresh seafood and meat, including wine	Chất lượng sản phẩm	Positive (+)
9	Booking.com	Malaysia	Staff friendly with our children I really like the Bloody Mary at breakfast	Chất lượng dịch vụ Chất lượng sản phẩm	Positive (+)
10	Booking.com	Úc	Unfriendly staff Uncomfortable restaurant space Price not worth it	Chất lượng dịch vụ	Negative (-)

				Không gian Giá cả	
11	Booking.com	Úc	Kids' food is bad we got food poisoning from seafood The price is quite expensive	Yếu tố cá nhân Chất lượng sản phẩm Giá cả	Negative (-)
12	Booking.com	Ytaly	High prices but do not meet expectations Restaurants and bars close early	Giá cả Chất lượng dịch vụ	Neutral (~)
13	Booking.com	Turkmenistan	Monotonous breakfast, limited menu. Prices at the bar and restaurant are high.	Chất lượng sản phẩm Giá cả	Positive (+)
14	Booking.com	Thụy sĩ	There is both Asian and European cuisine, and there should be more Vietnamese dishes. The dining table is set quickly and neatly.	Văn hóa ẩm thực Chất lượng dịch vụ	Positive (+)
15	Booking.com	Đài Loan	The breakfast is very delicious. I especially like Vietnamese coffee.	Chất lượng sản phẩm	Positive (+)

				Văn hóa ẩm thực	
16	Booking.com	Germany	A wide variety of food prepared fresh at the counter	Chất lượng sản phẩm	Positive (+)
17	Booking.com	France	Asian-style breakfast Not suitable for Western tastes	Văn hóa ẩm thực Yếu tố cá nhân	Positive (+)
18	Booking.com	Thụy Điển	The pizza at Azure restaurant is very delicious. The bar space is dull, with no music.	Chất lượng sản phẩm Không gian	Positive (+)
19	Booking.com	Germany	Breakfast is too expensive, equivalent to 20 EUR per day	Giá cả	Neutral (~)
20	Booking.com	Hàn Quốc	I chose this hotel because of the excellent amenities. The breakfast was delicious, exceeding expectations.	Không gian Chất lượng sản phẩm	Positive (+)
21	Tripadvisor	Iran	A diverse breakfast with both Vietnamese and Western dishes, good for health. Try the nitrogen ice cream – very delicious and fun.	Văn hóa ẩm thực Yếu tố cá nhân	Positive (+)

			Seafood on hot stone is tasty but a bit expensive	Giá cả	
22	Tripadvisor	Germany	Breakfast buffet is extremely diverse with many international options. Wide selection of drinks, including coffee, tea, and healthy options. Hard not to find something you like at breakfast.	Văn hóa ẩm thực Chất lượng sản phẩm Yếu tố cá nhân	Positive (+)
23	Tripadvisor	Vương Quốc Anh	Experience an amazing cooking class with a friendly and helpful staff. A perfect way to learn Vietnamese cooking in a spacious environment.	Chất lượng dịch vụ Không gian	Positive (+)
24	Tripadvisor	Thái Lan	Staff were very friendly and attentive. They handled food allergies and customized dishes well.	Chất lượng dịch vụ	Positive (+)
25	Tripadvisor	Việt Nam	The breakfast buffet has many Western and Asian options. I like the self-service Bloody Mary bar.	Văn hóa ẩm thực Yếu tố cá nhân	Positive (+)

			There are many types of wine and local craft beers here, very great.	Chất lượng sản phẩm	
26	Tripadvisor	California	Having lunch at Azure is really great, especially the clams and sea bass. I especially like pho and Vietnamese sandwich stalls.	Chất lượng sản phẩm Yếu tố cá nhân	Positive (+)
27	Tripadvisor	Úc	The fresh juice counter, the egg and noodle counter, crepes and waffles are all great. Here I can make myself a cup of coffee or a pot of tea that I like	Chất lượng sản phẩm Yếu tố cá nhân	Positive (+)
28	Tripadvisor	Úc	Discount was unclear due to extra taxes and service charges. Employees need retraining. Food served at the wrong time.	Giá cả Chất lượng dịch vụ	Negative (-)
29	Tripadvisor	Nhật Bản	The food is reasonably priced The air conditioning is not strong enough, making dining uncomfortable due to the heat	Giá cả Không gian	Neutral (~)
30	Tripadvisor	Úc	I am disappointed with the food service being very slow, especially in the main restaurant.	Chất lượng dịch vụ	Neutral (~)

			Staff sometimes have language problems and record the wrong dishes The food is very delicious, fresh, and of high quality.	Chất lượng sản phẩm	
31	Tripadvisor	Malaysia	The restaurant is beautifully decorated. Service at the main restaurant was very slow. Staff training needs improvement.	Không gian Chất lượng dịch vụ	Negative (-)
32	Tripadvisor	Mỹ	A variety of dishes for different international tastes. There are many coffee options, I highly recommend Vietnamese iced coffee. Prices are quite high compared to outside restaurants.	Văn hóa ẩm thực Yếu tố cá nhân Giá cả	Positive (+)
33	Tripadvisor	Colombia	The breakfast buffet is excellent and the bar offers great tapas for food lovers. The restaurant's architecture is very beautiful.	Chất lượng sản phẩm Không gian	Positive (+)
34	Tripadvisor	Vương Quốc Anh	The restaurant offers very fresh seafood and is carefully prepared	Chất lượng sản phẩm	Positive (+)

			I particularly like the space at Azure restaurant because you can see the sea	Không gian	
35	Tripadvisor	Đài Loan	Delicious food with very generous portions Thoughtful and friendly staff. High prices but I am very satisfied.	Chất lượng sản phẩm Chất lượng dịch vụ Giá cả	Positive (+)
36	Agoda	Trung Quốc	The staff are very friendly, professional, and attentive. The restaurant has a beautiful design with a stunning sea view. The food is of high quality and includes a full variety of dishes	Chất lượng dịch vụ Không gian Chất lượng sản phẩm	Positive (+)
37	Agoda	Hàn Quốc	The staff is very responsible, friendly, and professional. The restaurant remembered my favorite pho here, I really liked that.	Chất lượng dịch vụ Yếu tố cá nhân	Positive (+)
38	Agoda	Ấn Độ	The main restaurant is very clean with perfect amenities The prices are very reasonable	Không gian Giá cả	Positive (+)

			The restaurant offers both Asian-European dishes and a purely vegetarian menu.	Văn hóa ẩm thực	
39	Agoda	Hàn Quốc	The breakfast menu changes slightly with options from Korea, Vietnam, and the West. Staff are friendly and always welcoming. Prices are reasonable and worth the value.	Văn hóa ẩm thực Chất lượng dịch vụ Giá cả	Positive (+)
40	Agoda	Hoa Kỳ	Breakfast food was undercooked or overcooked. Breakfast options were limited. Staff had poor English and misunderstood orders	Chất lượng sản phẩm Chất lượng dịch vụ	Negative (-)
41	Agoda	Việt Nam	Experiencing an uncomfortable breakfast due to the air conditioner being broken and too hot Food is just okay, not highly rated Staff are very enthusiastic and cheerful	Không gian Chất lượng sản phẩm Chất lượng dịch vụ	Neutral (~)

42	Agoda	Germany	A wonderful breakfast buffet with many diverse choices. I really like the pastries, the egg station, and Vietnamese coffee, it's great. The staff is always very friendly.	Chất Lượng sản phẩm Chất lượng dịch vụ	Positive (+)
43	Agoda	Thái Lan	Breakfast buffet is a terrible experience Crowded seating and poor layout. Coffee service is very slow and staff are unresponsive.	Yếu tố cá nhân Không gian Chất lượng dịch vụ	Negative (-)
44	Agoda	Nhật Bản	Breakfast experience was very disappointing. Staff reassigned our table before we finished eating. Dining environment was noisy and uncomfortable.	Yếu tố cá nhân Chất lượng dịch vụ Không gian	Negative (-)
45	Agoda	Hong Kong	Delicious, fresh breakfast buffet with many choices. Includes both Vietnamese and international dishes.	Chất lượng sản phẩm Văn hóa ẩm thực	Positive (+)

			Friendly, polite staff who are always ready to help.	Chất lượng dịch vụ	
46	Agoda	Nhật Bản	I really enjoy the breakfast buffet here and the traditional Vietnamese dishes are very delicious.	Chất lượng sản phẩm	Positive (+)
47	Agoda	Đài Loan	The Vietnamese coffee counter at breakfast is very tasty, especially the coconut coffee There should be more breakfast options to make it more diverse. In my opinion, the bread is not very good.	Chất lượng sản phẩm	Neutral (~)
48	Agoda	Hàn Quốc	Staff are friendly and communication is smooth. The restaurant staff prepared a birthday cake and drinks for me, which made me very happy.	Chất lượng dịch vụ Yếu tố cá nhân	Positive (+)
49	Agoda	Nhật Bản	Breakfast is great with a variety of breads changing daily. Dessert: Croissant with chestnut cream is very delicious.	Chất lượng sản phẩm	Positive (+)
50	Agoda	Hàn Quốc	The restaurant space is very chill and comfortable.	Không gian	Neutral (~)

			Breakfast is extremely diverse, and the coffee is very good.	Chất lượng sản phẩm	
--	--	--	---	---------------------------	--

Nguồn:

<https://www.booking.com/reviews/vn/hotel/pullman-da-nang-beach-resort.en-gb.html>

https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g298085-d1732187-Reviews-Pullman_Danang_Beach_Resort-Da_Nang.htm

[Pullman Đà Nẵng Beach Resort, Đà Nẵng | 2026 Cập nhật giá, ưu đãi](#)