

# Đánh giá thực trạng nguồn cung dịch vụ lưu trú tại tỉnh Phú Yên hiện nay

Nguyễn Thị Cúc<sup>(\*)</sup>

Đoàn Thị Nhiệm<sup>(\*\*)</sup>

**Tóm tắt:** Bài viết phân tích dữ liệu sơ cấp từ khảo sát 100 khách thể là khách du lịch, đồng thời tổng hợp dữ liệu thứ cấp từ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Phú Yên và các nguồn tài liệu khác nhằm làm rõ thực trạng nguồn cung dịch vụ lưu trú tại tỉnh Phú Yên. Phương pháp này cho phép đánh giá chất lượng các cơ sở lưu trú và mức độ hài lòng về dịch vụ lưu trú. Kết quả của nghiên cứu hướng đến các giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ lưu trú, nâng cao khả năng cạnh tranh của các cơ sở lưu trú tại tỉnh Phú Yên so với cơ sở lưu trú ở các tỉnh khác.

**Từ khóa:** Kinh doanh lưu trú, Cơ sở lưu trú, Dịch vụ lưu trú, Tỉnh Phú Yên

**Abstract:** The article analyzes primary data from a survey of 100 tourists and combines it with secondary data from the Department of Culture, Sports, and Tourism of Phu Yen province and other documents to clarify the current situation of accommodation service supply in Phu Yen province. This method helps assessing the quality of accommodation establishments and the level of satisfaction with accommodation services. The survey results also offers solutions to improve the quality of accommodation services and enhance the competitiveness of accommodation establishments in Phu Yen compared to those in other provinces.

**Keywords:** Accommodation Businesses, Accommodation Establishments, Accommodation Services, Phu Yen Province

Ngày nhận bài: 25/5/2024; Ngày duyệt đăng: 15/6/2024

## 1. Mở đầu

Ở Việt Nam hiện nay, cùng với sự phát triển kinh tế thì thu nhập và mức sống của người dân đã được nâng cao so với trước đây, dẫn đến nhu cầu du lịch ngày càng tăng. Sự phát triển của ngành du lịch kéo theo sự phát triển của các dịch vụ như ăn uống, vui chơi giải trí, đặc biệt là dịch vụ lưu trú. Tuy

nhiên, số lượng các cơ sở lưu trú ngày càng tăng cũng đồng nghĩa với sự cạnh tranh ngày càng gay gắt. Chất lượng dịch vụ lưu trú trở thành yếu tố quan trọng thu hút du khách và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Phú Yên là địa phương phát triển mạnh về du lịch, tuy nhiên kinh doanh dịch vụ lưu trú vẫn còn nhiều bất cập, chưa khai thác hết tiềm năng du lịch của tỉnh. Hệ thống lưu trú ở đây chủ yếu là quy mô nhỏ, chất lượng từ 3 sao trở xuống, với nhiều hạn chế về thiết kế, bài trí và trình độ nhân viên.

<sup>(\*)</sup> ThS., Trường Đại học Xây dựng miền Trung;

Email: nguyenthicuc@muce.edu.vn

<sup>(\*\*)</sup> TS., Trường Đại học Xây dựng miền Trung.

Nghiên cứu này nhằm khảo sát, phân tích thực trạng nguồn cung dịch vụ lưu trú tại tỉnh Phú Yên hiện nay và đưa ra các giải pháp cải thiện chất lượng nguồn cung dịch vụ lưu trú trên địa bàn tỉnh trong thời gian tới.

**2. Cơ sở lý thuyết về dịch vụ lưu trú**

Lưu trú là việc công dân ở lại một địa điểm không phải nơi thường trú hoặc nơi tạm trú trong thời gian ít hơn 30 ngày (Điều 2 Luật Cư trú năm 2020). Cơ sở lưu trú du lịch là nơi cung cấp dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú của khách du lịch (Điều 3 Luật Du lịch năm 2017). Cơ sở lưu trú du lịch là cơ sở kinh doanh có cung cấp các dịch vụ, tiện nghi phục vụ nhu cầu nghỉ ngơi (ngủ, sinh hoạt) và có thể đáp ứng các nhu cầu khác của khách du lịch (như ăn uống, giải trí, thể thao...).

Các loại hình dịch vụ lưu trú ở Việt Nam rất đa dạng, từ khách sạn cao cấp, đáp ứng nhiều nhu cầu và khả năng tài chính của các nhóm khách hàng khác nhau. Ngoài chỗ ở, các cơ sở lưu trú thường cung cấp thêm các tiện nghi và dịch vụ như nhà hàng, quầy bar, dịch vụ giặt là, dịch vụ phòng, trung tâm thể dục, spa và các dịch vụ giải trí khác. Các dịch vụ lưu trú phải tuân theo các tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ, vệ sinh, an toàn và an ninh để đảm bảo sự hài lòng, an toàn cho khách hàng (Điều 49 Luật Du lịch năm 2017). Hiện nay, có nhiều loại cơ sở lưu trú du lịch khác nhau, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Theo Điều 48 Luật Du lịch năm 2017, các loại cơ sở lưu trú

du lịch gồm: Khách sạn; Biệt thự du lịch; Căn hộ du lịch; Tàu thủy lưu trú du lịch; Nhà nghỉ du lịch; Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê; Bãi cắm trại du lịch; Các cơ sở lưu trú du lịch khác.

Mô hình RATER có nguồn gốc từ SERVQUAL được phát triển bởi Parsu Parasuraman, Valarie Zeithaml và Leonard Berry (1988) đưa ra 5 tiêu chí để đánh giá chất lượng dịch vụ, bao gồm: (i) *Độ tin cậy* (Reliability): Thể hiện khả năng cung cấp dịch vụ phù hợp và đúng hạn ngay lần đầu; (ii) *Sự đảm bảo* (Assurance): Thể hiện trình độ chuyên môn và cung cách phục vụ lịch sự, niềm nở với khách hàng; (iii) *Tính hữu hình* (Tangibles): Thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên, các trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ; (iv) *Sự thấu cảm* (Empathy): Thể hiện sự quan tâm, chăm sóc đến từng cá nhân, khách hàng; (v) *Trách nhiệm* (Responsiveness): Thể hiện sự mong muốn sẵn sàng giúp đỡ khách hàng và cung cấp dịch vụ một cách nhanh chóng (Theo: Trương Đoàn Thế, 2012). Mô hình này đã chứng minh hiệu quả trong việc đánh giá và nâng cao chất lượng dịch vụ ở nhiều lĩnh vực.

Trong ngành dịch vụ lưu trú, chất lượng dịch vụ thường được đánh giá dựa trên các yếu tố như sự thoải mái, tiện nghi của phòng ốc, thái độ phục vụ của nhân viên, độ sạch sẽ và an toàn, cũng như sự hài lòng tổng thể của khách hàng (<https://vietnamtourism.gov.vn/docs/703>). Quy trình quản lý chất lượng dịch vụ lưu trú bao gồm các bước ở Sơ đồ 1.

**Sơ đồ 1: Quy trình quản lý chất lượng dịch vụ lưu trú**



### 3. Phương pháp và dữ liệu nghiên cứu

Nhóm tác giả sử dụng 100 phiếu khảo sát (bảng câu hỏi) phỏng vấn 100 du khách đã đến hoặc đang du lịch tại tỉnh Phú Yên nhằm đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại đây. Các biến quan sát (Bảng 1) được sử dụng thang đo Likert 5 mức độ tăng dần để đánh giá chất lượng các cơ sở lưu trú tại tỉnh Phú Yên, gồm: 1- Rất không đồng ý; 2- Không đồng ý; 3- Bình thường; 4- Đồng ý; 5- Rất đồng ý.

**Bảng 1: Các tiêu chí đánh giá (các biến quan sát)**

1	Nhân viên phục vụ nhiệt tình, chuyên nghiệp
2	Thiết bị phòng đạt tiêu chuẩn
3	Vệ sinh phòng đạt tiêu chuẩn
4	Dịch vụ ăn uống trong các cơ sở lưu trú đáp ứng nhu cầu
5	Dịch vụ khác trong các cơ sở lưu trú đáp ứng nhu cầu
6	Thiết kế kiến trúc, các khu vực dịch vụ được bố trí hợp lý, thuận tiện khi sử dụng
7	Giá thuê phòng tương ứng với chất lượng phòng ở

*Nguồn:* Tổng hợp của nhóm tác giả dựa theo Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391: 2015 về Khách sạn du lịch - Xếp hạng.

Dữ liệu thứ cấp là thông tin về các cơ sở lưu trú (số lượng cơ sở, số lượng phòng, giá phòng,...) được thu thập từ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Phú Yên và nguồn thông tin trên các trang web, Facebook của các khách sạn, trên các trang thương mại điện tử (các kênh Online Travel Agent).

Nghiên cứu chủ yếu sử dụng phương pháp tổng hợp, so sánh, thống kê mô tả, tính trung bình, min, max để xử lý, phân tích dữ liệu.

### 4. Kết quả nghiên cứu

#### 4.1. Số lượng cơ sở lưu trú

Theo thống kê của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Phú Yên, năm 2023

tỉnh có khoảng 430 cơ sở lưu trú, trong đó đạt chuẩn xếp hạng có 1 khách sạn 5 sao, 1 khách sạn 4 sao, 4 khách sạn 3 sao, 4 khách sạn 2 sao, 37 khách sạn 1 sao và 205 cơ sở lưu trú không xếp hạng. Bảng 2 là số liệu thống kê số cơ sở lưu trú tại tỉnh Phú Yên trong 3 năm 2021-2023.

**Bảng 2. Thống kê số lượng cơ sở lưu trú tại Phú Yên trong 3 năm 2021-2023**

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh 2022 với 2021		So sánh 2023 với 2022	
				Chênh lệch	Tỷ lệ (%)	Chênh lệch	Tỷ lệ (%)
Số cơ sở lưu trú	385	400	430	+15	+4	+30	+7,5
<i>Trong đó:</i>							
Số buồng lưu trú du lịch	6.250	6.870	7.400	+620	+9,92	+530	7,71
Khách sạn (1-5 sao)	52	50	50	-2	-3,85	0	0

*Nguồn:* Tính toán của nhóm tác giả dựa vào số liệu thống kê của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Phú Yên (2021, 2024).

Số liệu Bảng 2 cho thấy, số lượng cơ sở lưu trú ở tỉnh Phú Yên đều tăng trong những năm gần đây, trung bình mỗi năm tăng 6%. Một số khu nghỉ dưỡng được đánh giá tốt có thể kể đến như: Khách sạn Tui Blue, Rosa Alba Resort, Stelia Beach Resort, Sao Việt Resort, Sao Mai Resort, Khách sạn Apec, Khách sạn Sài Gòn - Phú Yên, Khách sạn Hùng Vương... Tuy nhiên, nhìn chung số lượng cơ sở lưu trú được đánh giá cao còn ít, đặc biệt là các cơ sở lưu trú có chất lượng cao từ 3-5 sao.

#### 4.2. Giá phòng tại các cơ sở lưu trú

Hiện nay, giá phòng tại các cơ sở kinh doanh lưu trú trên địa bàn tỉnh Phú Yên khá đa dạng, tùy thuộc từng loại hình lưu trú, phù hợp với nhu cầu đa dạng của du khách. Giá phòng được đánh giá rất hợp lý,

phù hợp với chất lượng và thường cố định, không dao động quá nhiều giữa các ngày thường và ngày lễ. Bên cạnh đó, các cơ sở lưu trú trên địa bàn tỉnh còn liên kết với các ứng dụng đặt phòng trực tuyến, có các chương trình chào mừng lễ, Tết, đón hè, có các combo, phiếu giảm giá để du khách lựa chọn được giá phòng phù hợp. Bảng 3 tổng hợp giá phòng tại các cơ sở lưu trú ở tỉnh Phú Yên.

**Bảng 3. Bảng thống kê giá phòng của các cơ sở lưu trú tại tỉnh Phú Yên**

TT	Cơ sở lưu trú	Giá từ thấp nhất đến cao nhất (đồng/ngày đêm)
1	Nhà nghỉ du lịch, Khách sạn	220.000 - 13.541.000
2	Biệt thự du lịch	1.190.000 - 25.340.000
3	Căn hộ du lịch	500.000 - 850.000
4	Homestay	100.000 - 800.000
5	Bãi cắm trại du lịch	500.000 - 695.000

*Nguồn:* Kết quả khảo sát của nhóm tác giả trên các kênh Online Travel Agent.

Số liệu Bảng 3 cho thấy, tỉnh Phú Yên đã cung cấp đa dạng các lựa chọn lưu trú từ bình dân đến cao cấp, đáp ứng nhu cầu của nhiều đối tượng du khách. Biệt thự và khách sạn cao cấp với các mức giá cao từ 1.190.000 đồng đến 25.340.000 đồng/ngày đêm mang đến dịch vụ chất lượng, trong khi homestay và nhà nghỉ là lựa chọn tiết kiệm chi phí khi mức giá chỉ từ 100.000 đồng đến 800.000 đồng/ngày đêm. Với những du khách muốn trải nghiệm thiên nhiên và hoạt động ngoài trời thì có thể lưu trú tại các bãi cắm trại du lịch với giá cả khá hợp lý, chỉ từ 500.000 đồng/ngày đêm.

#### **4.3. Tỷ lệ lấp đầy và số ngày lưu trú**

Trong những năm gần đây, tỉnh Phú Yên ngày càng được du khách trong và ngoài nước biết đến nhiều hơn. Số lượng

du khách đến địa phương ngày càng tăng. Tỷ lệ lấp đầy phòng của các cơ sở lưu trú tại tỉnh Phú Yên thường khá tốt. Tỉnh cũng ngày càng hoàn thiện hơn về cơ sở lưu trú để nâng cao tỷ lệ lấp đầy phòng, thu hút du khách. Tại hầu hết các khách sạn trên địa bàn thành phố Tuy Hòa, công suất phòng đạt từ 70-100%. Theo báo cáo của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Phú Yên, tổng lượt khách du lịch đến tỉnh Phú Yên dịp nghỉ lễ ngày 30/4 và 1/5 năm nay (từ ngày 27/4 đến 01/5/2024) đạt 54.750 lượt khách, tăng 28,5% so với cùng kỳ năm 2023, trong đó có 830 lượt khách quốc tế. Tổng lượt khách lưu trú đạt 36.900 lượt, tăng 33,2% so với cùng kỳ năm 2023. Công suất sử dụng phòng trung bình khoảng 60%, riêng tại một số khách sạn quy mô lớn và khách sạn khu vực gần biển, công suất phòng vào ngày 28/4 và ngày 29/4 đạt từ 80-100%. Tổng thu từ khách du lịch đạt 131 tỷ đồng, tăng 56,3% so với cùng kỳ năm 2023, trong đó doanh thu lưu trú đạt 22,14 tỷ đồng (Mỹ Luận, 2024).

Thời gian lưu trú của du khách tại tỉnh Phú Yên ở mức trung bình. Khảo sát thực tế của chúng tôi cho thấy, số ngày trung bình của khách nội địa đến tỉnh Phú Yên là 1,5 ngày, thấp hơn so với các tỉnh du lịch lân cận như Nha Trang (2,6 ngày) hay Đà Nẵng (1,76 ngày). Điều này cho thấy Phú Yên chưa tạo được đủ sức hút về các điểm tham quan, ăn uống, vui chơi và giải trí để kích thích nhu cầu lưu trú tại đây của du khách.

#### **4.4. Kết quả đánh giá chất lượng đáp ứng nhu cầu khách hàng**

Khảo sát của chúng tôi cho thấy, chất lượng cơ sở lưu trú tại tỉnh Phú Yên được du khách đánh giá ở mức trung bình khá. Hầu hết khách du lịch có sự hài lòng về giá phòng, thái độ phục vụ của nhân viên

tại các cơ sở lưu trú. Còn dịch vụ ăn uống cũng như dịch vụ vui chơi, giải trí và các dịch vụ khác tại cơ sở lưu trú chỉ được đánh giá ở mức độ trung bình.

**Bảng 4. Đánh giá chất lượng dịch vụ các điểm lưu trú tại Phú Yên**

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm số		
		Min	Max	Mean
1	Nhân viên phục vụ nhiệt tình, chuyên nghiệp	2	5	4,12
2	Thiết bị phòng đạt tiêu chuẩn	2	5	4,06
3	Vệ sinh phòng đạt tiêu chuẩn	2	5	4,08
4	Dịch vụ ăn uống trong các cơ sở lưu trú đáp ứng nhu cầu	2	5	3,7
5	Dịch vụ khác trong các cơ sở lưu trú đáp ứng nhu cầu	1	5	3,26
6	Thiết kế kiến trúc, các khu vực dịch vụ được bố trí hợp lý, thuận tiện khi sử dụng	1	5	3,76
7	Giá thuê phòng tương ứng với chất lượng phòng ở	1	5	4,14

*Nguồn:* Số liệu khảo sát của nhóm tác giả.

Bảng 4 cung cấp cái nhìn tổng quan về mức độ hài lòng của du khách đối với các dịch vụ và tiện nghi của cơ sở lưu trú. Điểm trung bình của các tiêu chí dao động từ 3,26 đến 4,14 cho thấy sự hài lòng khá cao với một số yếu tố quan trọng. Cụ thể, nhân viên phục vụ, thiết bị phòng, vệ sinh phòng và giá thuê phòng đều nhận được điểm đánh giá cao, đặc biệt là giá thuê phòng với điểm trung bình cao nhất, chứng tỏ khách hàng cảm thấy giá trị nhận được tương xứng với chi phí bỏ ra. Tuy nhiên, dịch vụ ăn uống và các dịch vụ bổ sung khác chỉ đạt mức điểm trung bình, đặc biệt là các dịch vụ bổ sung với điểm trung bình thấp nhất, cho thấy còn nhiều khía cạnh

cần cải thiện. Thiết kế kiến trúc và bố trí khu vực dịch vụ được đánh giá khá tốt, nhưng cũng cần nâng cao hơn nữa để tăng sự tiện lợi và hài lòng của du khách. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy, các cơ sở lưu trú tại tỉnh Phú Yên đã làm tốt việc đáp ứng các yếu tố cơ bản như nhân viên phục vụ, thiết bị, vệ sinh và giá cả. Tuy nhiên, để nâng cao chất lượng dịch vụ tổng thể, cần tập trung cải thiện các dịch vụ ăn uống và dịch vụ bổ sung khác để đáp ứng tốt hơn nhu cầu đa dạng của du khách.

### 5. Đánh giá

Thời gian qua, tỉnh Phú Yên đã có sự gia tăng về số lượng cơ sở lưu trú, từ 385 cơ sở năm 2021 lên 430 cơ sở năm 2023, tăng trưởng trung bình 6% mỗi năm. Điều này cho thấy nỗ lực của tỉnh trong việc phát triển hạ tầng du lịch để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của du khách. Tỉnh Phú Yên cung cấp một loạt các lựa chọn lưu trú từ bình dân đến cao cấp, phù hợp với đa dạng nhu cầu của khách du lịch. Giá phòng ổn định và có sự liên kết với các ứng dụng đặt phòng trực tuyến giúp khuyến mãi và tiếp cận du khách hiệu quả. Chất lượng dịch vụ tại các cơ sở lưu trú ở tỉnh Phú Yên dao động từ trung bình đến khá. Nhân viên phục vụ, thiết bị phòng và vệ sinh phòng được đánh giá cao.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả kể trên thì cũng còn những khía cạnh cần được cải thiện, điển hình như:

- Sự thiếu hụt cơ sở lưu trú cao cấp: Mặc dù có sự gia tăng về số lượng cơ sở lưu trú, nhưng số lượng cơ sở lưu trú cao cấp (từ 3-5 sao) vẫn còn ít. Điều này có thể làm giảm sự lựa chọn của khách du lịch có thu nhập cao và khó khăn trong việc đáp ứng nhu cầu cao cấp.

- Thời gian lưu trú ngắn: Du khách thường chỉ lưu trú ở tỉnh Phú Yên trong

khoảng 1,5 ngày, thấp hơn so với các tỉnh thành lân cận cũng đang phát triển mạnh về du lịch. Điều này phản ánh sự thiếu hụt trải nghiệm du lịch và hoạt động giải trí để kéo dài thời gian lưu trú của du khách.

- *Độ phong phú của các dịch vụ bổ sung:* Các dịch vụ bổ sung như ăn uống và giải trí chỉ đạt mức trung bình, không đủ đáp ứng nhu cầu đa dạng của du khách. Việc cải thiện và phát triển các hoạt động vui chơi, giải trí sẽ giúp tăng cường trải nghiệm và thời gian lưu trú của du khách.

- *Hạn chế trong việc quảng bá và tiếp cận khách hàng quốc tế:* Cần nâng cao hơn nữa hoạt động quảng bá để thu hút khách du lịch quốc tế. Việc liên kết với các đối tác quốc tế và cải thiện trình độ ngoại ngữ của nhân viên là rất cần thiết.

- *Đáp ứng nhu cầu tăng cường cơ sở hạ tầng:* Với sự gia tăng nhanh chóng của lượng khách du lịch, khả năng đáp ứng của cơ sở hạ tầng như giao thông, điện, nước và hạ tầng công cộng khác cũng là một thách thức. Cần có kế hoạch phát triển hạ tầng bền vững để đảm bảo trải nghiệm du lịch suôn sẻ cho khách hàng.

## 6. Một số đề xuất và kết luận

Trên cơ sở nghiên cứu thực trạng nguồn cung dịch vụ lưu trú tại tỉnh Phú Yên, chúng tôi đề xuất một số giải pháp sau nhằm cải thiện chất lượng, nâng cao khả năng cạnh tranh của các cơ sở lưu trú trên địa bàn tỉnh:

- *Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực:* Để đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch, tỉnh Phú Yên cần tăng cường đào tạo nhân lực du lịch tại chỗ và thu hút trí thức vào lĩnh vực này. Các chính sách đào tạo, tuyển dụng và bố trí cán bộ quản lý du lịch cần được cải thiện để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và hiệu quả hoạt động du lịch.

- *Nâng cao chất lượng cơ sở lưu trú:* Để gia tăng doanh thu từ khách lưu trú, tỉnh Phú Yên cần áp dụng tốt chiến lược 4K (Không gian, Khí hậu, Khách hàng, Kiến trúc) gồm tăng cường công suất phòng, kéo dài thời gian lưu trú và cải thiện các tiêu chuẩn dịch vụ, từ đó nâng cao chất lượng cơ sở lưu trú.

- *Liên kết và liên doanh:* Để tăng cường sự hấp dẫn của sản phẩm du lịch, tỉnh Phú Yên cần phát triển mạnh chuỗi dịch vụ khép kín bằng cách liên kết các doanh nghiệp du lịch, lữ hành, lưu trú và ẩm thực. Mỗi liên kết này sẽ giúp tối ưu hóa các nguồn lực và tạo ra các trải nghiệm du lịch đa dạng, phong phú cho du khách.

- *Xây dựng thương hiệu và quảng bá:* Để thu hút khách du lịch, Phú Yên sẽ tập trung vào xây dựng và phát triển thương hiệu du lịch của tỉnh. Việc quảng bá trên các phương tiện truyền thông và tham gia các sự kiện, hội chợ du lịch cũng như sử dụng công nghệ thông tin để nâng cao hiệu quả quảng bá sẽ giúp tăng cường khả năng thu hút du khách đến với tỉnh Phú Yên.

- *Nâng cao hiệu lực quản lý:* Để phát triển du lịch bền vững, tỉnh Phú Yên cần tập trung vào việc hoàn thiện bộ máy quản lý du lịch địa phương và áp dụng công nghệ thông tin vào quản lý, quảng bá du lịch. Điều này sẽ giúp tối ưu hóa các hoạt động quản lý, nâng cao hiệu quả và đáp ứng được nhu cầu đa dạng của du khách.

Nghiên cứu đã đánh giá hiện trạng cung cấp dịch vụ lưu trú tại tỉnh Phú Yên, đưa ra một số phân tích giúp các nhà quản lý và doanh nghiệp nhìn nhận rõ thực trạng, từ đó có giải pháp nâng cao chất lượng và năng lực cạnh tranh trong ngành du lịch. Tuy nhiên, một hạn chế của nghiên cứu là chưa đánh giá đầy đủ về nhu cầu thực tế của khách hàng đối với dịch vụ lưu trú

tại tỉnh Phú Yên. Việc này rất quan trọng để hiểu rõ hơn về nhu cầu của du khách, trên cơ sở đó có thể đưa ra các đề xuất cụ thể, hiệu quả hơn để cải thiện chất lượng dịch vụ và tăng cường sự hài lòng của khách hàng □

### Tài liệu tham khảo

- Mỹ Luận (2024), “Thống kê lượt khách du lịch đến Phú Yên dịp lễ 30/4 và 01/5/2024”, Cổng thông tin điện tử Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Yên, <https://phuyen.gov.vn/wps/portal/home/trang-chu/chi-tiet/thong-tin-nganh-dia-phuong/phu+yen+don+gan+55+nghe+luot+khach+du+lich+trong+ky+nghe+le#:~:text=Theo%20b%C3%A1o%20c%C3%A1o%20c%E1%B7%A7a%20S%E1%BB%9F,%20C%20t%C4%83ng%2045%2C6%25>
- Luật Du lịch 2017*, <https://vanban.chinhphu.vn/?pageid=27160&docid=190290>
- Luật Cư trú 2020*, <https://vanban.chinhphu.vn/?pageid=27160&docid=202609>
- Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Phú Yên (2021), “Thống kê số cơ sở lưu trú và số lượng khách du lịch đến Phú Yên năm 2021”, Trang thông tin điện tử Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Phú Yên, <https://svhttdl.phuyen.gov.vn/wps/portal/Home/page2/so-lieu-thong-ke/so-lieu-thong-ke-nganh-van-hoa-the-thao-va-du-lich-nam-2021>
- Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Phú Yên (2023), “Thống kê số cơ sở lưu trú và số lượng khách du lịch đến Phú Yên năm 2023”, Trang thông tin điện tử Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Phú Yên, <https://svhttdl.phuyen.gov.vn/wps/portal/Home/page2/so-lieu-thong-ke/so-lieu-thong-ke-nganh-van-hoa-the-thao-va-du-lich-nam-2023>
- Trương Đoàn Thế (2012), *Quản lý chất lượng*, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Cục Phát triển Doanh nghiệp.
- Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ, *Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 7799:2009 về tiêu chuẩn nhà nghỉ du lịch*, <https://vietnamtourism.gov.vn/docs/703>
- Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ, *Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9506:2012 về cơ sở lưu trú du lịch và các dịch vụ liên quan - Thuật ngữ và định nghĩa*, <https://vietnamtourism.gov.vn/docs/690>
- Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ, *Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2015: Khách sạn - Xếp hạng*, <https://thuvienphapluat.vn/phap-luat-doanh-nghiep/bai-viet/tieu-chuan-viet-nam-tecvn-4391-2015-khach-san-xep-hang-6227.html>