

**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ**



TRẦN KIÊM HẢI

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH
VỤ TẠI NHÀ GA QUỐC NỘI T1 – CẢNG HKQT
ĐÀ NẴNG THEO TIÊU CHUẨN SKYTRAX**

ĐÀ NẴNG 2025

Công trình được hoàn thành tại
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ, ĐHQĐN

Người hướng dẫn khoa học: PGS-TS Nguyễn Phúc Nguyên

Phản biện 1:.....

Phản biện 2:.....

Luận văn sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm Đề án tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp tại trường Đại học kinh tế, Đại học Đà Nẵng vào ngày thángnăm 2025.

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng.
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng.

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài:

Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế, ngành hàng không đóng vai trò quan trọng trong phát triển kinh tế - xã hội. Cảng HKQT Đà Nẵng là cửa ngõ giao thông chiến lược, kết nối giao thương và là điểm tiếp xúc đầu tiên của du khách, phản ánh hình ảnh Việt Nam. Tuy nhiên, Nhà ga T1 (quốc nội) chỉ đạt 3 sao Skytrax năm 2024, thấp hơn T2 (quốc tế, 5 sao), gây chênh lệch trải nghiệm hành khách và ảnh hưởng hình ảnh sân bay. Với mục tiêu đạt 4 sao Skytrax vào năm 2025, cần có giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ (CLDV) tại T1, tập trung vào cơ sở hạ tầng, công nghệ và trải nghiệm hành khách. Đề tài này nhằm đề xuất giải pháp nâng cao CLDV, góp phần tăng sức cạnh tranh của Cảng HKQT Đà Nẵng.

2. Ý nghĩa của đề tài:

Đề án hệ thống hóa lý luận về CLDV tại cảng hàng không, phân tích thực trạng tại T1, và đề xuất giải pháp nâng cao CLDV theo tiêu chuẩn Skytrax, có tính ứng dụng cao.

3. Mục tiêu nghiên cứu

Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ tại nhà ga T1 Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng trên cơ sở nghiên cứu các tiêu chí đánh giá, kết quả đánh giá của Skytrax tại Cảng HKQT Đà Nẵng năm 2025. Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại Nhà ga quốc nội (T1)– Cảng HKQT Đà Nẵng theo tiêu chuẩn Skytrax phù hợp với điều kiện thực tế, hướng đến mục tiêu đạt xếp hạng 4 sao nhằm cải thiện trải nghiệm hành khách và nâng cao năng lực cạnh tranh

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu:

Đối tượng nghiên cứu là Chất lượng dịch vụ tại nhà ga Quốc nội T1 - Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng.

Phạm vi nghiên cứu: Báo cáo đánh giá về chất lượng dịch vụ của tổ chức Skytrax tại nhà ga Quốc nội- T1 Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng năm 2025

6. Phương pháp nghiên cứu:

Tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu phân tích, tổng hợp, mô tả từ nguồn tài liệu thứ cấp và nêu lên quan điểm cá nhân

BỐ CỤC CỦA ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP

Ngoài phần mở đầu, kết luận, phụ lục và danh mục tài liệu tham khảo, luận văn được chia thành 3 chương, cụ thể như sau:

Chương 1: Cơ sở lý thuyết về Chất lượng dịch vụ tại Cảng Hàng không quốc tế Đà Nẵng

Chương 2: Thực trạng chất lượng dịch vụ tại Nhà ga quốc nội (T1)– Cảng HKQT Đà Nẵng theo tiêu chuẩn Skytrax.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại Nhà ga quốc nội (T1)– Cảng HKQT Đà Nẵng theo tiêu chuẩn Skytrax

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NHÀ GA T1 - CẢNG HÀNG KHÔNG

1.1 Một số khái niệm về dịch vụ, chất lượng, chất lượng dịch vụ

Chất lượng: Theo ISO 9000:2015, chất lượng là mức độ đáp ứng yêu cầu của sản phẩm/dịch vụ. Philip B. Crosby định nghĩa là sự phù hợp với yêu cầu, còn Joseph M. Juran nhấn mạnh sự phù hợp với nhu cầu khách hàng.

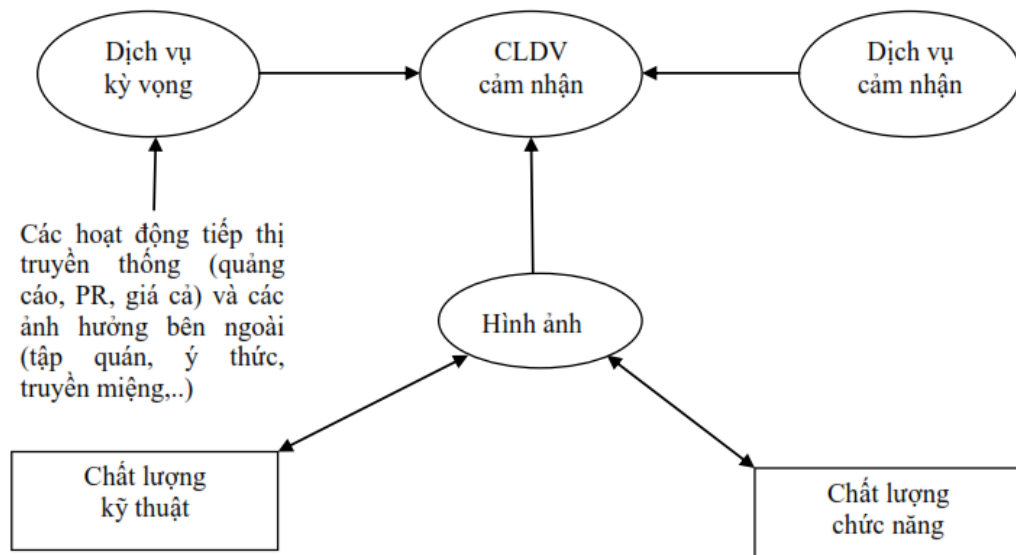
Dịch vụ: Philip Kotler định nghĩa dịch vụ là hoạt động/lợi ích vô hình, không dẫn đến quyền sở hữu. Grönroos (1984) xem dịch vụ là quá trình tương tác giữa khách hàng và nhà cung cấp. Đặc điểm: vô hình, không đồng nhất, không tách rời, không lưu trữ được, phụ thuộc vào khách hàng.

Chất lượng dịch vụ (CLDV): Parasuraman và cộng sự (1985) định nghĩa CLDV là khoảng cách giữa kỳ vọng và nhận thức của khách hàng. Grönroos (1984) chia CLDV thành chất lượng kỹ thuật (kết quả) và chất lượng chức năng (cách cung cấp). Đặc điểm: vượt trội, đặc trưng sản phẩm, cung ứng, thỏa mãn nhu cầu, tạo giá trị.

1.2 Giới thiệu về Mô hình nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ - Mô hình Grönroos

Christian Grönroos (1984) đề xuất mô hình chất lượng dịch vụ Nordic, chia CLDV thành hai thành phần chính: chất lượng kỹ thuật (TSQ) và chất lượng chức năng (FSQ), đồng thời nhấn mạnh vai trò của hình ảnh doanh nghiệp.

- **Chất lượng kỹ thuật:** Là kết quả tương tác giữa doanh nghiệp và khách hàng, được đánh giá qua 5 tiêu chí: khả năng giải quyết vấn đề, kỹ năng chuyên môn, trình độ tác nghiệp, trang thiết bị hiện đại, hệ thống lưu trữ thông tin.
- **Chất lượng chức năng:** Thể hiện cách dịch vụ được cung cấp, quan trọng hơn TSQ, gồm 7 yếu tố: sự thuận tiện, hành vi ứng xử, thái độ phục vụ, tổ chức doanh nghiệp, tiếp xúc khách hàng, phong thái phục vụ, tinh thần vì khách hàng.
- **Hình ảnh doanh nghiệp:** Là ấn tượng chung của khách hàng về doanh nghiệp, giúp bỏ qua thiếu sót và tăng sự hài lòng, lòng trung thành (Andreassen & Lindestand, 1998). Hình ảnh tốt giúp khách hàng tin tưởng hơn, đặc biệt với khách hàng thường xuyên (Johnson và cộng sự, 2001). Nó đóng vai trò như “thiết bị lọc”, cải thiện mối quan hệ khách hàng - doanh nghiệp, nhưng mức độ ảnh hưởng tùy thuộc vào từng doanh nghiệp.
- **Mô hình không giải thích chi tiết cách đo lường TSQ và FSQ, chỉ tập trung vào các yếu tố ảnh hưởng đến CLDV.**



Hình 1.3: Mô hình chất lượng Nordic của Gronroos (1984)

1.3 Giới thiệu về Tổ chức Skytrax

1.3.1 Skytrax là gì?

Skytrax, thành lập năm 1989 tại Anh, là tổ chức uy tín toàn cầu chuyên đánh giá chất lượng dịch vụ hàng không và sân bay. Skytrax nổi tiếng với các giải thưởng “World Airline Awards” và “World Airport Awards”, thực hiện khảo sát hành khách, xếp hạng sao (1-5 sao) cho hãng hàng không và sân bay dựa trên các tiêu chí như cơ sở vật chất, quy trình phục vụ, và chất lượng nhân viên.

1.3.2 Chương trình World Airport Star Rating

Ra mắt năm 2000, World Airport Star Rating là hệ thống đánh giá chất lượng sân bay uy tín, dựa trên ~800 tiêu chí, chia thành hai nhóm:

- Sản phẩm/Cơ sở vật chất: Trang web, biển chỉ dẫn, vệ sinh, tiện ích (Wi-Fi, mua sắm, ăn uống), giao thông kết nối.
- Dịch vụ khách hàng: Thái độ, hiệu quả, tính chuyên nghiệp của nhân viên tại các điểm tiếp xúc (check-in, an ninh, hải quan).

Phương pháp: Đội ngũ Skytrax kiểm tra thực địa (Airport Audit), trải nghiệm như hành khách, đánh giá toàn bộ hành trình (đến, đi, quá cảnh). Xếp hạng từ 1-5 sao:

Skytrax áp dụng bộ tiêu chuẩn rất chi tiết, đánh giá khoảng 800 hạng mục liên quan đến trải nghiệm của hành khách tại sân bay, bao quát 30 điểm tiếp xúc (contact points) khác nhau trong hành trình khách hàng – từ việc truy cập trang web sân bay cho đến chất lượng khách sạn trong sân bay. Mọi sân bay, từ trung tâm trung chuyển lớn đến sân bay khu vực nhỏ, đều được đánh giá theo cùng một bộ tiêu chí cơ bản nhằm đảm

bảo tính nhất quán. Kết quả xếp hạng dựa trên trải nghiệm thực tế của khách hàng ở tất cả các khâu, theo hành trình trọn vẹn qua sân bay (đến, đi, quá cảnh)

- 5 sao: Xuất sắc (T2 Đà Nẵng).
- 4 sao: Rất tốt, nhưng chưa tối ưu.
- 3 sao: Trung bình, nhiều điểm cần cải thiện (T1 Đà Nẵng).
- 2 sao: Kém.
- 1 sao: Không chấp nhận được (hiếm).

Ảnh hưởng: Skytrax thúc đẩy cạnh tranh, cải thiện dịch vụ, nâng cao trải nghiệm hành khách, và ảnh hưởng đến danh tiếng sân bay. Tại Việt Nam, Skytrax giúp sân bay như CHKQT Đà Nẵng nâng tầm quốc tế, thu hút khách và đầu tư, hỗ trợ phát triển bền vững ngành hàng không.

1.3 Liên hệ tiêu chí đánh giá CLDV của Skytrax và mô hình đánh giá CLDV Gronroos:

Tác giả đề xuất sử dụng mô hình Grönroos như một khung lý thuyết hiệu quả để phân tích nền tảng chất lượng dịch vụ kết hợp với đánh giá chi tiết CLDV của Skytrax tại CHKQT Đà Nẵng năm 2025 để làm rõ các khía cạnh kỹ thuật, chức năng, từ đó cung cấp cơ sở cho việc đề xuất giải pháp cụ thể để nâng cao chất lượng dịch vụ một cách toàn diện hướng đến mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ tại Nhà ga Quốc nội T1 – Cảng HKQT Đà Nẵng sớm đạt 4 sao theo tiêu chuẩn Skytrax tập trung vào:

Chất lượng kỹ thuật:

- Giao thông kết nối: Xe buýt, taxi, xe công nghệ, bãi đỗ xe, thông tin giao thông.
- Thông tin tiếp cận: Trang web, biển chỉ dẫn, FIDS, dịch vụ thông tin.
- Cơ sở hạ tầng: Check-in, phòng chờ, an ninh, trả hành lý, tiện ích cho người khuyết tật.
- Dịch vụ tiện ích: Xe đẩy, Wi-Fi, vệ sinh, ngân hàng, máy bán hàng.

Chất lượng chức năng:

- Không gian & cảm nhận nhà ga.
- Nhân viên: Quầy thông tin, an ninh, bán hàng, phục vụ ăn uống.

Lý do chọn Grönroos: Tương đồng với Skytrax (sản phẩm ~ chất lượng kỹ thuật, dịch vụ ~ chất lượng chức năng), nhưng tổng quát hơn, phù hợp làm khung lý thuyết.

Kết hợp với Skytrax để đưa ra giải pháp cải thiện CLDV tại T1 một cách toàn diện và thực tiễn.



Hình 1.4 Tổng hợp các tiêu chí đánh giá CLDV tại nhà ga T1 – DAD

CHƯƠNG 2 NGHIÊN CỨU VỀ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NHÀ GA T1- CẢNG HKQT ĐÀ NẴNG

2.1 Giới thiệu chung về tổ chức

2.1.1 Giới Thiệu Về Tổng Công Ty Cảng Hàng Không Việt Nam -Ctcp

Tên giao dịch quốc tế: Airports Corporation of Vietnam (ACV)

Trụ sở: 58 đường Trường Sơn, P.2, Q. Tân Bình, TP. Hồ Chí Minh

Thành lập: Chuyển đổi thành công ty cổ phần từ 01/4/2016 (theo Quyết định 1710/QĐ-TTg, 06/10/2015).

Vốn điều lệ: 21.771 tỷ đồng (2.177.173.236 cổ phần, mệnh giá 10.000 đồng/cổ phần); Nhà nước nắm 95,4%, cổ đông khác 4,6%.

Quản lý: 22 cảng hàng không (9 quốc tế: Tân Sơn Nhất, Nội Bài, Đà Nẵng...; 13 nội địa: Buon Ma Thuot, Liên Khương...), góp vốn vào công ty con và liên doanh.

Mục tiêu: Phát triển thành doanh nghiệp công nghệ, quản lý hiện đại, chuyên môn cao; kinh doanh đa ngành với trọng tâm là đầu tư, khai thác cảng hàng không; gắn kinh doanh với khoa học, công nghệ, đào tạo; cạnh tranh quốc tế, đảm bảo an ninh, an toàn, phát triển bền vững ngành hàng không Việt Nam.

Doanh thu (Tỷ)

		2020		2021		2022		2023		2024	
		GIÁ TRỊ	TT C.KỲ	GIÁ TRỊ	TT C.KỲ	GIÁ TRỊ	TT C.KỲ	GIÁ TRỊ	TT C.KỲ	GIÁ TRỊ	TT C.KỲ
Quý 1		3,634.52	-18.11%	1,903.82	-47.62%	2,108.61	10.76%	4,728.45	124.25%	5,643.52	19.35%
Quý 2		1,004.87	-77.52%	1,523.96	51.66%	3,429.52	125.04%	4,929.33	43.73%	5,534.83	12.28%
Quý 3		1,443.12	-68.57%	370.50	-74.33%	4,186.98	1,030.09%	5,327.58	27.24%	5,655.24	6.15%
Quý 4		1,701.30	-64.5%	960.13	-43.56%	4,108.95	327.96%	5,047.20	22.83%	5,721.01	13.35%
Cả năm		7,767.47	-57.62%	4,758.41	-38.74%	13,806.94	190.16%	19,998.14	44.84%	22,554.60	12.78%

Lợi nhuận (Tỷ)

		2020		2021		2022		2023		2024	
		GIÁ TRỊ	TT C.KỲ	GIÁ TRỊ	TT C.KỲ	GIÁ TRỊ	TT C.KỲ	GIÁ TRỊ	TT C.KỲ	GIÁ TRỊ	TT C.KỲ
Quý 1		1,548.66	-22.33%	863.80	-44.22%	874.67	1.26%	1,633.59	86.77%	2,917.44	78.59%
Quý 2		-320.20	-118.82%	338.73		2,597.45	666.83%	2,604.88	0.29%	3,224.97	23.8%
Quý 3		141.00	-93.6%	-855.40	-706.67%	2,396.80		2,762.64	15.26%	2,336.20	-15.44%
Quý 4		-2.83	-100.12%	3.61		1,283.47	35,406.24%	1,560.79	21.61%	3,085.00	97.66%
Cả năm		1,647.48	-79.91%	830.46	-49.59%	7,084.47	753.07%	8,459.71	19.41%	11,563.61	36.69%

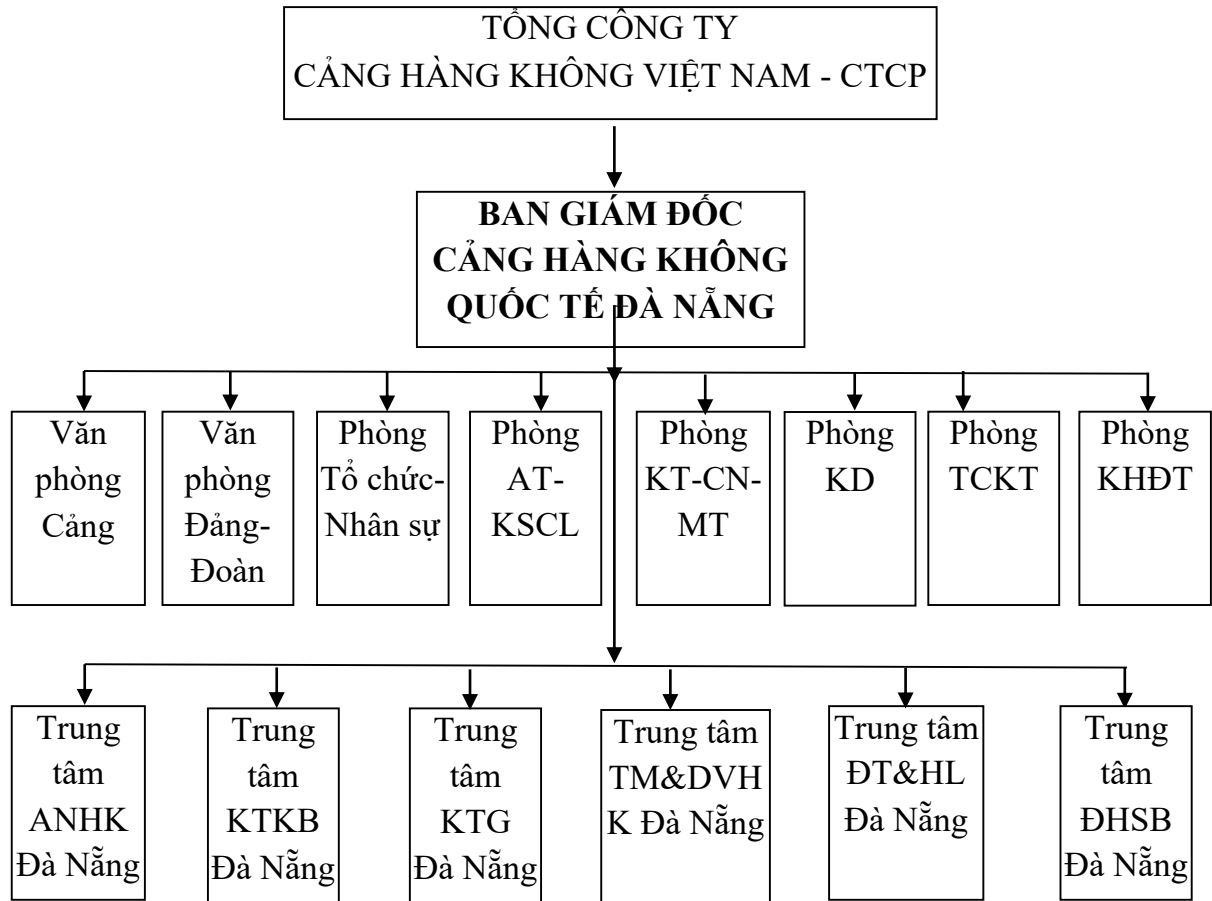
2.1.2 Giới Thiệu Về Cảng Hàng Không Quốc Tế Đà Nẵng

Cảng Hàng không Quốc tế Đà Nẵng (DIA)

Vị trí: P. Hòa Thuận Tây, Q. Hải Châu, TP. Đà Nẵng, cách trung tâm 1 km, giao thông thuận tiện.

Quy mô: Một trong 3 cảng hàng không quốc tế nhộn nhịp nhất Việt Nam, phục vụ khu vực Miền Trung - Tây Nguyên, với hơn 260 chuyến bay/ngày, 40.000 lượt khách/ngày.

Sơ đồ bộ máy tổ chức

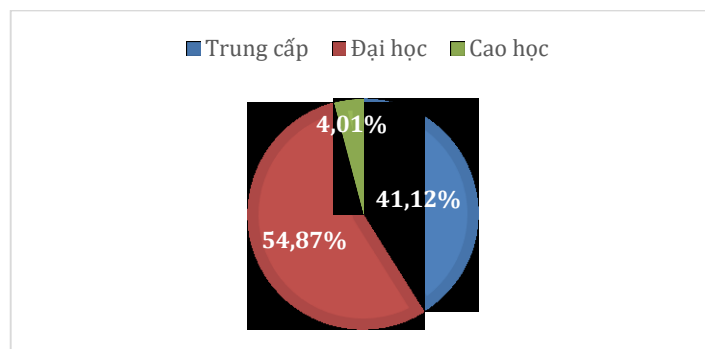


Hình 2.1 Sơ đồ bộ máy tổ chức của Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng

Chức năng nhiệm vụ của các đơn vị (Theo Quyết định 140/QĐ-HĐTV ngày 19/5/2020 Quy định chức năng nhiệm vụ của Cảng HKQT ĐN)

Tình hình nguồn nhân sự tại Cảng HKQT Đà Nẵng: Tính đến 01/12/2024, đội ngũ cán bộ công nhân viên Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng có tất cả 874 người, trong đó có 582 nam và 292 nữ.

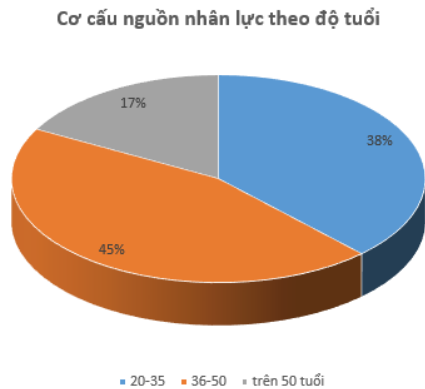
- Cơ cấu nguồn nhân lực theo trình độ chuyên môn.



Hình 2.2 Cơ cấu nguồn nhân lực theo trình độ chuyên môn

Nguồn: Phòng Tổ chức nhân sự - Cảng HKQT Đà Nẵng, 2024

- Cơ cấu nguồn nhân lực theo độ tuổi



Hình 2.3. Cơ cấu nguồn nhân lực theo độ tuổi

Nguồn: Phòng Tổ chức nhân sự - Cảng HKQT Đà Nẵng, 2024

2.2 Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ tại nhà ga T1 Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng

Một số chỉ tiêu chủ yếu Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng đã đạt được trong việc thực hiện nhiệm vụ trọng tâm giai đoạn 2020-2025:

Năm	Sản lượng (SL) hành khách (Người)	SL Hành lý, bưu kiện (Tấn)	SL Hạ cất cánh (Lần/chuyến)	Doanh thu (Tỷ đồng)	Chi phí (Tỷ đồng)
2020	5.652.105	16.304	40.983	602,666	502,792
Tăng trưởng	(54,67)	(60,00)	(58,48)	(60,00)	(33,10)
2021	2.083.625	12.346	17.355	251,309	310,475
Tăng trưởng	(63)	(24)	(58)	(58)	(38)
2022	8.954.000	14.860	59.140	914,441	674,138
Tăng trưởng	125	100	113	123	139
2023	13.044.307	22.329	80.762	1.389	625
Tăng trưởng	145,67	150,26	136,54	152	(6)
2024	13.459.500	32.432	81.173	1.588	576
Tăng trưởng	102	164	97	115	115

Năm	Sản lượng (SL) hành khách (Người)	SL Hành lý, bưu kiện (Tấn)	SL Hạ cất cánh (Lần/ chuyến)	Doanh thu (Tỷ đồng)	Chi phí (Tỷ đồng)
Tăng trưởng 2024 so với 2020	237,72	198,92	198,07	268	114,56

Bảng 2.1. Tổng hợp sản lượng Cảng HKQT Đà Nẵng giai đoạn 2020-2024

Nguồn Phòng Kinh doanh – Cảng HKQT Đà Nẵng năm 2024

Năm 2020, 2021, do ảnh hưởng dịch bệnh Covid-19, nên sản lượng cũng như doanh thu của đơn vị sụt giảm mạnh.

Sau khi dịch bệnh Covid -19 được khống chế, Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng đã triển khai thực hiện tốt nhiều dịch vụ tạo điều kiện thuận lợi, đem lại sự hài lòng nhất cho khách hàng, cùng với đó, đơn vị cũng đã thực hiện nhiều hình thức quảng bá nhằm thu hút các hãng hàng không bay đến Đà Nẵng. Kết quả, doanh số tăng trưởng vượt bậc, doanh thu tăng trưởng 268 % so với cùng kỳ năm 2020. Kết quả ghi nhận:

- Năm 2023, Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng *đại diện duy nhất của Việt Nam được vinh danh Sân bay cải tiến nhất thế giới và Sân bay khu vực tốt nhất Châu Á* (theo đánh giá của tổ chức Skytrax).

Về điểm xếp hạng nhà ga hành khách của Tổ chức Skytrax:

- Nhà ga quốc nội T1: đạt 3.5 sao (Do ACV quản lý, khai thác)
- Nhà ga Quốc tế T2 : Đạt 4 sao (do AHT quản lý, khai thác)

- Năm 2024 Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng đã lọt vào *Top 05 giải thưởng Routes Asia 2024* ở hạng mục “*Sân bay có công suất phục vụ 05 - 20 triệu hành khách mỗi năm*”, “*Top 10 sân bay cải tiến nhất thế giới*” và “*Top 100 sân bay tốt nhất thế giới*” do Tổ chức Skytrax bình chọn.

Về điểm xếp hạng nhà ga hành khách của Tổ chức Skytrax:

- Nhà ga quốc nội T1: Đạt 3 sao (Do ACV quản lý, khai thác)
- Nhà ga Quốc tế T2 : Đạt 5 sao (Do AHT quản lý, khai thác)

- Năm 2025 Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng đã lọt vào “*Top 100 sân bay tốt nhất thế giới*” “*Top 10 sân bay tốt nhất châu Á*” xếp hạng 84 – tăng 10 bậc so với năm 2024 do Tổ chức Skytrax bình chọn.

Về điểm xếp hạng nhà ga hành khách của Tổ chức Skytrax:

- Nhà ga quốc nội T1: có nhiều cải tiến hướng đến 4 sao (Do ACV quản lý, khai thác)
- Nhà ga Quốc tế T2 : Đạt 5 sao (Do AHT quản lý, khai thác)

2.3 Bảng Tổng Hợp Báo Cáo Đánh Giá Skytrax năm 2025

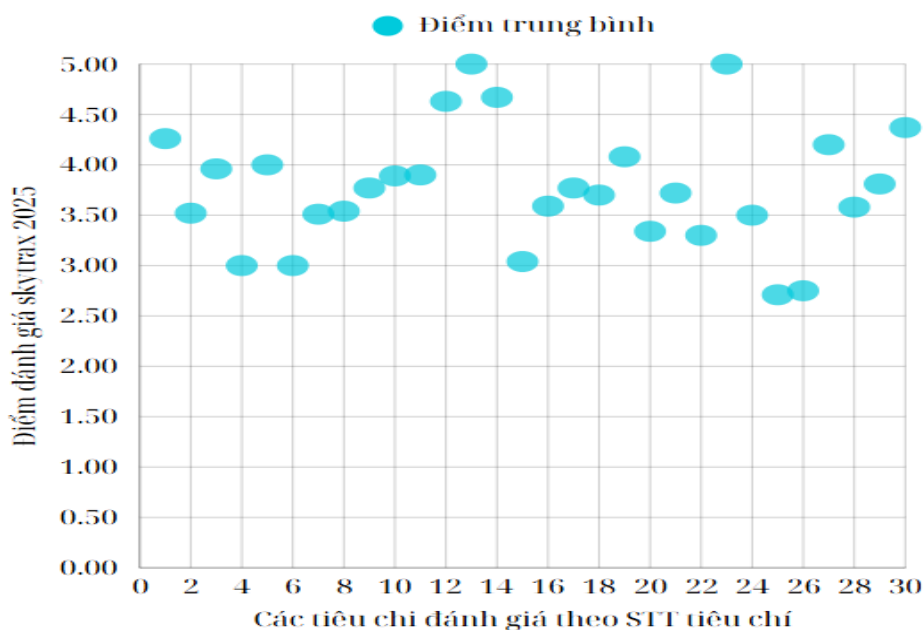
Bảng dưới đây được tổng hợp dựa trên báo cáo đánh giá Skytrax năm 2025 của Cảng Hàng không quốc tế Đà Nẵng (từ trang 6 đến trang 118) là kết quả sau khi được các chuyên gia, đánh giá viên của tổ chức Skytrax đánh giá độc lập vào tháng 12 năm 2024, tập trung vào Nhà ga quốc nội T1

2.3.1 Bảng tổng hợp đánh giá của Skytrax năm 2025 tại Nhà ga T1:

STT	Tiêu chí	Trang	Điểm đánh giá Skytrax tại T1	Điểm trung bình	Khoảng cách đến tiêu chuẩn 4*	Mức độ ưu tiên khác phục
1	Trang WEB	6-11	4.00 - 4.50	4.26	0.26	3
2	GIAO THÔNG - Xe Buýt	12-13	3.30 - 3.75	3.53	-0.48	2
3	GIAO THÔNG - Taxi	14-15	3.75 - 4.17	3.96	-0.04	2
4	GIAO THÔNG - Xe Công nghệ/đi chung	16	3.00	3.00	-1.00	1
5	GIAO THÔNG - Bãi đậu xe	17	4.00	4.00	0.00	3
6	GIAO THÔNG - Thông tin tổng quan	18	3.00	3.00	-1.00	1
7	Biển Chỉ Dẫn	19-34	3.00 - 4.00	3.51	-0.49	2
8	Màn Hình Thông Tin Chuyển Bay (FIDS)	35-39	3.50 - 4.00	3.54	-0.46	2
9	Khu Vực Làm Thủ Tục Check-In	40-42	3.50 - 4.00	3.77	-0.23	2
10	Khu Vực Phòng Chờ	45-46	3.33 - 4.25	3.89	-0.11	2
11	Di Chuyển Trong Sân Bay	47	3.90	3.90	-0.10	2
12	Xe Đẩy Hành Lý	48	4.00-5.00	4.63	0.63	3
13	Xe Đẩy Em Bé	50	5.00	5.00	1.00	3
14	Khu Vực Trả Hành Lý	51	4.67	4.67	0.67	3
15	Dịch Vụ Hành Lý	52-54	2.00 - 3.63	3.04	-0.96	2
16	Chỗ Ngồi	55-60	3.38 - 3.90	3.59	-0.41	2
17	Vệ Sinh	61-70	2.17 - 4.50	3.77	-0.23	2
18	Không Gian & Cảm Nhận Nhà Ga	71-76	3.25 - 4.07	3.70	-0.30	2
19	Nhà Vệ Sinh	77-80	3.50 - 4.25	4.08	0.08	3
20	Kiểm Tra An Ninh	81-85	3.00 - 4.10	3.34	-0.66	2
21	Dịch Vụ Thông Tin	89-93	3.17 - 4.63	3.72	-0.28	2
22	Cơ Sở Vật Chất Cho PRM	94-95	3.30	3.30	-0.70	2
23	Wifi & Internet	96-97	5.00	5.00	1.00	3
24	Ngân Hàng & các dịch vụ	97-98	3.00 - 4.00	3.50	-0.50	2
25	Chính Sách Và Khu Vực Hút Thuốc	99-101	2.17 - 3.25	2.71	-1.29	1
26	Các Dịch Vụ & Tiện Ích Khác	102-104	2.00 - 3.25	2.75	-1.25	1
27	Máy Bán Hàng Tự Động	105	4.20	4.20	0.20	3
28	Nước Uống Miễn Phí	106-107	3.00 - 4.17	3.59	-0.42	2
29	Khu vực Mua Sắm	108-113	3.00 - 4.33	3.81	-0.19	2
30	Thực Phẩm Và Đồ Uống	113-117	4.08 - 4.50	4.37	0.37	3

Bảng 2.2 Tổng hợp đánh giá CLDV của Skytrax năm 2025 tại nhà ga quốc nội T1

Nguồn: Báo cáo Skytrax 2025 – tác giả tổng hợp



Hình 2.4 Biểu đồ phân bố điểm trung bình skytrax 2025 của 30 tiêu chí đánh giá tại nhà ga Quốc nội T1

Mức độ ưu tiên khắc phục được xếp theo thứ tự từ mức 1- mức 3 trong đó:

- *Mức độ 1: các tiêu chí có kết quả đánh giá < 3 điểm theo thang đo 5 điểm của Skytrax – ưu tiên cao, phải thực hiện các giải pháp khắc phục để cải thiện chỉ số đánh giá với mục tiêu sau cải thiện >4 điểm. Gồm các yếu tố (Giao thông – xe công nghệ/đi chung; Giao thông – thông tin tổng quan, Chính sách – khu vực hút thuốc, các dịch vụ tiện ích khác)*
- *Mức độ 2: các tiêu chí có kết quả đánh giá ≥ 3 và < 4 theo thang đo 5 điểm của Skytrax – Ưu tiên trung bình, thực hiện khắc phục, nâng cao chất lượng dịch vụ để cải thiện chỉ số đánh giá với mục tiêu sau cải thiện >4 điểm.*
- *Mức độ 3: các tiêu chí có kết quả đánh giá ≥ 4 theo thang đo 5 điểm của Skytrax – Ưu tiên thấp, xem xét duy trì chất lượng dịch vụ chỉ cải tiến một số tiêu chí cần thiết. Gồm các yếu tố (Trang web, bãi đậu xe, nhà vệ sinh, khu vực trả hành lý, các tiện ích xe đẩy hành lý, xe đẩy em bé, Wifi và mạng internet, máy bán hàng tự động, thực phẩm và đồ uống)*

Như vậy, với đánh giá của tổ chức Skytrax đầu năm 2025, nhà ga T1 đang được skytrax nhận xét là có nhiều cải tiến, các tiêu chuẩn đang hướng đến 4 sao. Với mục tiêu năm 2025 phấn đấu đưa nhà ga T1 Cảng HKQT Đà Nẵng đạt tiêu chuẩn 4 Sao cần thiết phải lên kế hoạch, thực hiện các giải pháp khắc phục các khuyến nghị Skytrax đối với các yếu tố đánh giá dưới 4 điểm trong đó ưu tiên khắc phục gấp 4 yếu tố skytrax đánh giá ≤ 3 điểm

2.3.2 Kết quả đánh giá CLDV nhà ga Quốc nội T1 đã đạt được, các hạn chế và nguyên nhân:

2.3.2.1 Đối với nhóm Chất lượng Kỹ thuật (Technical Quality):

a. Các yếu tố giao thông: bao gồm Xe Buýt công cộng, Taxi, Xe Công Nghệ (Grab), Bãi đậu xe, thông tin tổng quan giao thông

Yếu tố	Điểm số Trung bình
+ Giao thông - Xe buýt Công cộng	3.42
+ Giao thông – xe Taxi	3.96
+ Giao thông – xe công nghệ/đi chung	3
+ Giao thông – Bãi đậu xe	4
+ Giao thông – Thông tin tổng quan	3
Điểm trung bình Yếu tố Giao thông	3.48

Bảng 2.3 Tổng hợp đánh giá CLDV của Skytrax năm 2025 tại T1 – Giao thông

Nguồn: Đánh giá Skytrax 2025 – tác giả tổng hợp

Kết quả đạt được: Nhóm Chất lượng kỹ thuật – giao thông đạt 3.48 điểm đánh giá trung bình (khoảng cách 0.52 điểm so với tiêu chuẩn 4 sao Skytrax). Trong đó hạng mục Xe Taxi, Bãi đậu xe được đánh giá tiệm cận tiêu chuẩn 4 sao Skytrax.

Các điểm hạn chế CLDV về Giao thông so với tiêu chuẩn 4 sao Skytrax

- Xe Buýt : Thiếu thông tin cập nhật các tuyến xe buýt hiện có, không đồng nhất chỉ dẫn điểm đón xe buýt ở 2 nhà ga. Nguyên nhân do Công ty cung cấp dịch vụ

- Xe Taxi: Thiếu bảng giá tập trung, không có thông tin rõ ràng về giá cước/km hoặc các hãng taxi, gây khó khăn cho hành khách. Chưa có quầy hỗ trợ thông tin của các Hãng Taxi chính thức, không có hệ thống xếp hàng, các yếu tố đánh dấu khu vực chờ chính thức, biển chỉ dẫn còn hạn chế, lạc hậu. Thiếu ghế ngồi chờ cho hành khách đặc biệt là người già/PRM

- Xe đi chung/công nghệ: Trạm đón xe tạm bợ, thiếu trang bị, khó nhận diện, thiếu thông tin hỗ trợ tại sân bay.

- Bãi đậu xe: Bố trí khu vực khách PRM chưa hợp lý, phải di chuyển xa.

- Thông tin tổng quan giao thông: Thiếu thông tin theo dõi xe buýt theo thời gian thực, dẫn đến khả năng hành khách phải chờ đợi lâu tại sân ba; Thiếu bảng thông tin tổng quan (dạng tĩnh) tóm tắt các dịch vụ vận tải, thương hiệu và vị trí các phương tiện

Nguyên nhân của các hạn chế:

Việc kết nối thông tin dữ liệu đến Công ty Danabus đơn vị cung cấp dịch vụ xe buýt chưa có giải pháp đồng bộ theo thời gian thực. Tần suất khai thác xe buýt qua sân bay giảm do Danabus chủ động cắt giảm.

Việc quản lý xe công nghệ (Grab)/ xe đi chung: đây là loại hình dịch vụ tiên tiến nhưng còn khá mới nên việc quản lý, hợp tác kinh doanh còn nhiều bất cập, khó kiểm soát. Hiện nay DAD và Grab chưa thống nhất được phương án hợp tác kinh doanh do vậy việc tổ chức cung ứng dịch vụ còn bị bỏ ngỏ.

Việc cung cấp các thông tin về giao thông của DAD còn chưa hợp lý do đơn vị khai thác chưa có kinh nghiệm nhận ra được sự cần thiết của các thông tin được Skytrax chỉ ra.

Tổng quan các yếu tố giao thông đạt Điểm trung bình: 3.48, chưa đạt chuẩn 4 sao theo tiêu chuẩn skytrax (>4.00). Trong đó các yếu tố có điểm đánh giá ≤ 3 điểm như thông tin tổng quan về giao thông và yếu tố xe công nghệ/xe đi chung cần cải thiện gấp để đạt chuẩn 4 sao.

b. Các yếu tố về thông tin tiếp cận: Trang WEB, Biển chỉ dẫn, màn hình hiển thị thông tin chuyến bay (FIDS), dịch vụ thông tin

Yếu tố	Điểm số Trung bình
Trang WEB	4.26
Biển chỉ dẫn	3.51
Màn hình thông tin chuyến bay (FIDS)	3.54
Dịch vụ thông tin (không bao gồm đánh giá nhân viên)	3.78
Điểm trung bình Thông tin tiếp cận	3.77

Bảng 2.4 Tổng hợp đánh giá CLDV của Skytrax năm 2025 tại T1 – thông tin tiếp cận.

Nguồn: Đánh giá Skytrax 2025 - tác giả tổng hợp

Kết quả CLDV đạt được: Nhóm Chất lượng kỹ thuật - Thông tin tiếp cận đạt 3.77 điểm đánh giá trung bình (khoảng cách 0.23 điểm so với tiêu chuẩn 4 sao Skytrax). Trong đó hạng mục Trang WEB đạt đánh giá cao 4.26 sau khi cải tiến từ đợt đánh giá trước (T1 và T2 hợp nhất xây dựng mới trang WEB dùng chung)

Các điểm hạn chế CLDV so với tiêu chuẩn 4 sao:

+ Biển Chỉ dẫn: Về thiết kế: còn lỗi thời, thiếu tính thẩm mỹ, không đồng bộ với T2 (T2 đạt 5 sao), dễ gây nhầm lẫn cho hành khách chuyển tiếp bay. Về thông tin hiển thị: thiếu thông tin khoảng cách đến các điểm đến cho hành khách và thiếu các biểu tượng đại diện PRM, chăm sóc em bé làm hành khách khó quan sát từ xa. Còn

thiếu bản đồ tĩnh, bản đồ kỹ thuật số tại một số khu vực; chưa cung cấp thông tin thời gian chờ xếp hàng làm thủ tục, kiểm tra an ninh cho hành khách.

+ Màn hình thông tin chuyến bay (FIDS): Màn hình FIDS tiêu chuẩn cũ, nhỏ, chưa tối ưu bố trí theo luồng di chuyển, tầm nhìn kém, thiếu thông tin thời gian chờ. Chưa đồng bộ tiêu chuẩn giữa các khu vực khác nhau tại T1 và giữa T1 – T2

+ Dịch vụ thông tin (không bao gồm đánh giá nhân viên): Chưa có quầy thông tin tại khu cách ly ga đi và ga đến; Các bảng đồ số thiết kế chưa thân thiện, chưa tối ưu hiệu quả sử dụng; Còn thiếu các bản đồ tĩnh để hỗ trợ thông tin cho hành khách

Nguyên nhân của các hạn chế:

Biển chỉ dẫn, màn hình thông tin chuyến bay FIDS hầu hết sử dụng thiết kế cũ và thời gian sử dụng lâu dài (từ năm 2012) bị xuống cấp do vậy chưa đáp ứng được các yêu cầu về tiêu chuẩn CLDV.

Một số nội dung thông tin hiện thị trên Biển chỉ dẫn, FIDS còn thiếu, chưa tối ưu do DAD chưa có kinh nghiệm và nhận ra việc cần thiết phải cung cấp các thông tin đó.

Quầy thông tin vừa được đưa vào khai thác thử nghiệm tại nhà ga T1, cần thời gian để nhân rộng mô hình.

Tổng quan các yếu tố thông tin tiếp cận: Điểm đánh giá Skytrax trung bình: 3.77, chưa đạt chuẩn 4 sao theo tiêu chuẩn skytrax (khoảng cách 0.23 điểm). Cần thực hiện các giải pháp để nâng cao CLDV ở các yếu tố về Biển chỉ dẫn, FIDS, dịch vụ thông tin.

C. Các yếu tố về Cơ sở hạ tầng nhà ga bao gồm: Khu vực làm thủ tục checkin, Phòng chờ, khu vực kiểm tra an ninh, trả hành lý, Nhà vệ sinh, chỗ ngồi, khu vực hút thuốc, cơ sở vật chất cho người khuyết tật/ hạn chế di chuyển, cơ sở vật chất khu vực kiểm tra an ninh, quầy hàng, cửa hàng ăn uống.

Yếu tố	Điểm số Trung bình
Khu Vực Làm Thủ Tục	3.77
Phòng Chờ	3.89
Khu Vực Trả Hành Lý	4.67
Chỗ Ngồi	3.59
Nhà Vệ Sinh - Toilet	4.08
An Ninh Soi Chiếu (không bao gồm nhân viên)	3.34
Cơ Sở Vật Chất Cho khách PRM	3.30

Chính Sách Và Khu Vực Hút Thuốc	2.71
Khu Vực Mua Sắm (không bao gồm nhân viên bán hàng)	3.81
Khu Vực Thực Phẩm – Đồ Uống (Không bao gồm nhân viên phục vụ)	4.37
Điểm trung bình Cơ sở hạ tầng	3.75

Bảng 2.5 Tổng hợp đánh giá CLDV của Skytrax năm 2025 tại T1 – Cơ sở hạ tầng

Nguồn: Đánh giá Skytrax 2025 - tác giả tổng hợp

Kết quả CLDV đạt được:

Nhóm Chất lượng kỹ thuật – yếu tố cơ sở hạ tầng nhà ga: đạt 3.75 điểm đánh giá trung bình (khoảng cách 0.25 điểm so với tiêu chuẩn 4 sao Skytrax). Trong đó cơ sở vật chất khu vực trả hành lý, khu vực thực phẩm đồ uống, và nhà vệ sinh cơ bản đạt tiêu chuẩn 4 sao. Với những đánh giá nổi bật: Khu vực trả hành lý (4.67):, thời gian trả hành lý nhanh (10-15 phút); Khu vực thực phẩm - đồ uống (4.37): Đa dạng lựa chọn, đáp ứng tốt nhu cầu ăn uống cơ bản; Nhà vệ sinh (4.08): Sạch sẽ, được cải tạo tốt. Khu vực làm thủ tục check-in: Có đủ không gian xếp hàng, quy trình cơ bản hiệu quả.

Các hạn chế CLDV so với tiêu chuẩn 4 sao

Khu vực làm thủ tục: Thiếu bản đồ quầy theo hãng, thông tin giờ mở quầy; chưa có làn ưu tiên OLCI và gia đình; ki-ốt CUSS bố trí chưa hợp lý, phân luồng hàng đợi chưa đồng đều.

Khu vực phòng chờ: Thiếu hướng dẫn tiện ích; phòng chờ trả phí chất lượng thấp, cơ sở vật chất lỗi thời, thiếu sức hút.

Chỗ ngồi: Bố trí bất cập, thiếu ghế riêng cho PRM, thiếu trạm sạc điện tại khu cách ly và công cộng; khu F&B có bậc thang gây khó tiếp cận cho PRM.

Khu vực An ninh soi chiếu: Thiếu bảng hướng dẫn, khu loại bỏ vật phẩm nguy hiểm; không hiển thị thời gian chờ; khay hành lý dùng chung với giày dép mất vệ sinh; hệ thống trả khay thủ công; thiếu bàn đóng gói sau soi chiếu.

Cơ sở vật chất cho PRM: Vị trí đón/trả bất tiện; thiết kế chưa thân thiện, nguy cơ vấp ngã; chưa có chương trình hỗ trợ rõ ràng.

Chính sách và khu vực hút thuốc (2.71 điểm): Cơ sở vật chất kém, thông gió yếu, vị trí gần F&B, chính sách không rõ ràng.

Khu vực mua sắm: Thiếu thương hiệu quốc tế, không gian nhỏ, không có khu vực nghỉ chân.

Nguyên nhân của hạn chế:

Cảng HKQT Đà Nẵng đã đưa nhà ga quốc nội T1 vào khai thác từ năm 2012, các yếu tố cơ sở hạ tầng chung đang bị xuống cấp, không còn đảm bảo CLDV kỹ thuật về thiết kế, nội thất.

Các dịch vụ phát sinh như CUSS, phòng hút thuốc, ghế ngồi chưa được quy hoạch đồng bộ từ trước gây khó khăn trong việc bố trí diện tích/vị trí phù hợp tại nhà ga T1

Ngoài ra việc cân đối cung cấp đầy đủ các dịch vụ và đảm bảo phục vụ hành khách trong các dịp cao điểm cũng phải tính toán kỹ.

Tổng quan đánh giá các yếu tố cơ sở hạ tầng: Điểm trung bình: 3.75, chưa đạt chuẩn 4 sao (>4.00) theo tiêu chuẩn skytrax. Các yếu tố Cơ sở hạ tầng đáp ứng nhu cầu cơ bản nhưng thiếu tiện ích hiện đại, hỗ trợ khách PRM. Các yếu tố như khay an ninh soi chiếu và khu vực hút thuốc cần cải thiện gấp để đạt chuẩn 4 sao.

d. Các yếu tố về dịch vụ tiện ích tại nhà ga bao gồm: di chuyển trong sân bay, Xe Đẩy Hành Lý, Xe Đẩy Em Bé, Dịch Vụ Hành Lý, Vệ Sinh, Wifi & Internet, Ngân Hàng và dịch Vụ kinh doanh, máy bán hàng tự động, nước uống miễn phí, các dịch vụ tiện ích khác

Yếu tố	Điểm số Trung bình
Di Chuyển Trong Sân Bay	3.90
Xe Đẩy Hành Lý	4.63
Xe Đẩy Trẻ Em	5.00
Dịch Vụ Hành Lý	3.04
Vệ Sinh	3.77
Wifi Và Internet	5.00
Ngân Hàng Và Dịch Vụ Kinh Doanh	3.50
Các Dịch Vụ & Tiện Ích Khác	2.75
Máy Bán Hàng Tự Động	4.20
Nước Uống Miễn Phí	3.59
Điểm trung bình Dịch vụ tiện ích	3.94

Bảng 2.6 Tổng hợp đánh giá của Skytrax năm 2025 tại T1 – dịch vụ tiện ích

Nguồn: Đánh giá Skytrax 2025 - tác giả tổng hợp

Kết quả CLDV đạt được: Nhóm Chất lượng kỹ thuật – dịch vụ tiện ích đạt 3.94 điểm (khoảng cách 0.06 điểm so với tiêu chuẩn 4 sao skytrax). Trong đó yếu tố dịch vụ tiện ích xe đẩy trẻ em và Wi-Fi đạt chuẩn cao (5.0), với bố trí hợp lý và tốc độ kết nối ổn định, đáp ứng tốt nhu cầu hành khách. Xe đẩy hành lý và máy bán hàng tự động cũng được đánh giá tích cực nhờ sự tiện lợi và sẵn có.

Hạn chế CLDV so với tiêu chuẩn 4 sao: Chưa cung cấp dịch vụ lưu trữ; dịch vụ đóng gói chỉ niêm yết giá bằng VNĐ và chưa có phương thức thanh toán phi tiền mặt; Vệ sinh kém tại khu vực ăn uống, nội thất lỗi thời; Nước uống miễn phí thiếu tại ga đến và không cung cấp nước nóng; Thiếu các dịch vụ & tiện ích khác: Thiếu các tiện ích như TV giải trí, khu chơi trẻ em, khu vực dành cho thú cưng; Thiếu các dịch vụ như bưu điện, bảo hiểm du lịch, và bốc chạp ảnh.

Nguyên nhân của các hạn chế:

Một số tiện ích dịch vụ còn thiếu như dịch vụ lưu trữ hành lý, khu vui chơi em bé, khu vực thú cưng, TV giải trí ... DAD đã nhận ra tuy nhiên chưa bố trí kịp nguồn lực để thực hiện (sắp xếp mặt bằng, phương án kinh doanh..)

Đơn vị giám sát chất lượng dịch vụ chưa tham mưu, đề xuất các cải tiến kịp thời để nâng cao CLDV, đáp ứng các nhu cầu cấp thiết của hành khách tại nhà ga T1

Tổng quan các yếu tố Dịch vụ tiện ích: Điểm trung bình đạt 3.94 điểm, tiệm cận với tiêu chuẩn 4 sao theo đánh giá của Skytrax (khoảng cách 0.06 điểm). Nhà ga T1 có điểm mạnh nổi bật ở các yếu tố như xe đẩy trẻ em, Wi-Fi, và xe đẩy hành lý, nhưng các điểm yếu nghiêm trọng như các dịch vụ & tiện ích khác, dịch vụ hành lý, và vệ sinh đang kéo điểm trung bình xuống (3.938). Việc cải thiện gấp các nội dung trên sẽ giúp nâng cao trải nghiệm hành khách và tiến gần hơn đến tiêu chuẩn 4 sao.

2.3.2.1 Đối với nhóm Chất lượng chức năng (Functional Quality)

Chất lượng Chức năng (Functional Quality): là cách thức dịch vụ được cung cấp, tức là quá trình tương tác giữa sân bay và hành khách (how it is delivered). Đây là yếu tố liên quan đến trải nghiệm, cảm nhận, và sự hỗ trợ từ nhân viên. Bao gồm thái độ nhân viên, sự hỗ trợ, dịch vụ nhân viên (Nhân viên quầy thông tin, nhân viên các quầy hàng kinh doanh, nhân viên kiểm tra an ninh) và các yếu tố Không gián trải nghiệm

a. Các Yếu tố Không gian trải nghiệm: Bao gồm các yếu tố về cảnh quan, ánh sáng, không khí, trang trí thiết kế nhà ga, tính giải trí và tương tác với hành khách.

Yếu tố	Điểm số trung bình
Cảnh quan và vườn cây	4

Ánh sáng	3.83
Trang trí nhà ga và thiết kế	3.33
Tính Giải trí, tương tác hành khách	3.25
Khả năng điều hòa không khí	4.07
Điểm trung bình	3.7

Bảng 2.7 Tổng hợp đánh giá CLDV của Skytrax năm 2025 tại T1 – Không gian và trải nghiệm nhà ga

Nguồn: Đánh giá Skytrax 2025 - tác giả tổng hợp

Kết quả CLDV đạt được: điều hòa không khí được làm mát đến nhiệt độ khá chấp nhận, Ánh sáng tự nhiên đạt chuẩn 4 sao, các cải tiến về cảnh quan bồn cây kết hợp ghế ngồi tại phòng chờ cách ly là điểm mạnh.

Hạn chế so với tiêu chuẩn 4 sao: Thiếu yếu tố văn hóa địa phương (tranh, đèn lồng, họa tiết Đà Nẵng), không gian chưa hấp dẫn, không tạo dấu ấn. Không gian ở mức cơ bản, ghế ngồi đơn điệu, các quầy hàng chưa đầu tư đúng mức nên chưa tạo trải nghiệm đáng nhớ cho hành khách.

Nguyên nhân của hạn chế: do nhà ga được thiết kế và đưa vào khai thác đã lâu, Các tiêu chuẩn về CLDV không đáp ứng đủ nhu cầu ngày càng cao của hành khách.

Tổng quan không gian và trải nghiệm nhà ga: Các yếu tố không gian trải nghiệm đạt điểm trung bình 3.7, chưa đáp ứng tiêu chuẩn 4 (>4.00) sao theo đánh giá của tổ chức Skytrax. Cần tập trung cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ chức năng liên quan đến các yếu tố như ánh sáng, trang trí và thiết kế nhà ga, tính giải trí và tương tác với hành khách để đáp ứng tiêu chuẩn 4 sao.

b. Các yếu tố liên quan đến nhân viên: Nhân viên quầy thông tin, nhân viên an ninh, và nhân viên các quầy hàng kinh doanh, ăn uống.

Yếu tố	Điểm số trung bình
Nhân viên quầy thông tin	3.50
Nhân viên an ninh	3.33
Nhân viên bán hàng	4.25
Nhân viên phục vụ quầy ăn uống	4.00
Điểm trung bình	3.77

Bảng 2.8 Tổng hợp đánh giá CLDV của Skytrax năm 2025 tại T1 -yếu tố nhân viên

Nguồn: Đánh giá Skytrax 2025 - tác giả tổng hợp

Kết quả CLDV đạt được: nhân viên quầy thông tin: có kiến thức chuyên môn tốt và hiểu rõ quy trình phục vụ; Nhân viên an ninh: thể hiện thái độ tôn trọng và lịch sự với hành khách; Nhân viên bán hàng và phục vụ quầy ăn uống: cung cấp dịch vụ tốt, khả năng giao tiếp tiếng Anh ở mức khá.

Hạn chế so với tiêu chuẩn 4 sao: Nhân viên quầy thông tin Kỹ năng tiếng Anh hạn chế, thiếu tự tin khi giao tiếp với khách quốc tế. Nhân viên an ninh: Không chủ động sử dụng làn ưu tiên hiệu quả, dẫn đến lãng phí, Thiếu tương tác với hành khách tại điểm soi chiếu, thiếu lễ nghi văn hóa, đặc biệt với hành khách Đông Á. Kỹ năng tiếng Anh cơ bản, thiếu lịch sự trong giao tiếp quốc tế.

Nguyên nhân của hạn chế:

Tiêu chuẩn tiếng anh đầu vào của các nhân viên chưa đáp ứng yêu cầu. Việc triển khai văn hóa doanh nghiệp chưa đạt kết quả như mong muốn.

Tổng quan về yếu tố nhân viên: có thể mạnh về chuyên môn và thái độ phục vụ, nhưng còn hạn chế về kỹ năng ngôn ngữ, sự chủ động và ứng xử văn hóa với khách quốc tế.

ĐÁNH GIÁ CHUNG: Với mục tiêu năm 2025 phấn đấu đưa nhà ga T1 Cảng HKQT Đà Nẵng đạt tiêu chuẩn 4 Sao theo đánh giá của tổ chức Skytrax, Cảng HKQT Đà Nẵng cần thiết phải lên kế hoạch, thực hiện các giải pháp khắc phục các tiêu chí Skytrax đang được đánh giá dưới 4 điểm với mức độ ưu tiên cải tiến các hạng mục đã phân loại theo Phụ lục 01 bảng tổng hợp Kế Hoạch Khắc Phục Khuyến Nghị Skytrax.

Trong đó cần thiết thực hiện ngay các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đối với các hạng mục đang được đánh giá dưới 3 điểm bao gồm: yếu tố giao thông (Xe công nghệ/xo đi chung; thông tin tổng quan); Chính sách & khu vực hút thuốc; Các dịch vụ tiện ích khác. Đây là nhóm các yếu tố đang được đánh giá chất lượng dịch vụ ở mức Trung bình, tồn tại một số điểm yếu hoặc sự thiếu nhất quán trong dịch vụ.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NHÀ GA QUỐC NỘI – CẢNG HKQT ĐÀ NẴNG

Dựa trên báo cáo kiểm toán Skytrax năm 2025 của Cảng Hàng không quốc tế Đà Nẵng (DAD) và mô hình Grönroos (với 2 thành phần chính của chất lượng: Chất lượng Kỹ thuật và Chất lượng Chức năng); dưới đây là các giải pháp cụ thể để nâng cao chất lượng dịch vụ tại Nhà ga T1 (quốc nội) nhằm đạt tiêu chuẩn 4 sao của Skytrax. Các giải pháp được xây dựng dựa trên cơ sở phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ được nêu trong báo cáo skytrax 2025, phân tích các kết quả CLDV đạt được, các hạn chế và nguyên nhân của các yếu tố CLDV đang được cung ứng tại nhà ga

quốc nội T1 từ đó tác giả đề xuất các giải pháp chi tiết về việc nâng cao chất lượng dịch vụ, thu hẹp khoảng cách với tiêu chuẩn 4 sao trong đó tập trung khắc phục ngay các tiêu chí đánh giá có điểm xếp loại dưới 3 điểm (chuẩn 3 sao)

3.1 Đề xuất nâng cao chất lượng kỹ thuật:

Nhà ga quốc nội T1 cần triển khai các giải pháp kết hợp giữa cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ kỹ thuật như nâng cấp cơ sở hạ tầng, bổ sung các tiện ích; ứng dụng các công nghệ tự động hóa, AI để nâng cao hiệu quả quy trình phục vụ từ đó đạt chuẩn 4 sao skytrax và định hướng ngày càng phát triển CLDV trong tương lai.

3.1.1 Giải pháp nâng cao CLDV đối với các yếu tố Giao thông:

Để nâng điểm đánh giá giao thông tại T1 từ 3.48 lên > 4.00 năm 2024, Cảng HKQT Đà Nẵng cần duy trì chất lượng dịch vụ tốt hiện có và triển khai các giải pháp nâng cao như sau:

1. Xe buýt công cộng (3.42):

- Phối hợp mở thêm tuyến buýt đến trung tâm và điểm du lịch nổi tiếng; bố trí bến buýt gần sân bay (dưới 5 phút đi bộ).
- Triển khai cập nhật thông tin chuyển buýt theo thời gian thực trên ứng dụng iDanangAirport và màn hình FIDS.

2. Xe taxi (3.96):

- Tăng số lượng xe giờ cao điểm, giảm thời gian chờ dưới 5 phút.
- Lắp bảng giá cước tập trung tại sảnh đến, hiển thị rõ giá/km và hãng xe.
- Bổ sung ghế chờ, thiết lập điểm đón theo hãng, bố trí khu vực xếp hàng, tăng nhân viên hỗ trợ giờ cao điểm.

3. Xe công nghệ/Đi chung (3.0):

- Thiết lập khu vực đón riêng cho xe công nghệ, bổ sung biển chỉ dẫn đa ngôn ngữ.
- Nâng cấp Wi-Fi sân bay, hỗ trợ đặt xe nhanh chóng.
- Lắp bảng hướng dẫn, QR tải ứng dụng tại sảnh đến.

4. Bãi đậu xe (4.0):

- Lắp màn hình hiển thị chỗ trống, bảng giá đa ngôn ngữ, bổ sung sơn kẻ bãi đỗ.
- Tăng biển chỉ dẫn từ sảnh đến cho khách quốc tế.

5. Thông tin tổng quan (3.0):

- Lắp bảng tổng hợp thông tin các phương tiện tại sảnh đến, hỗ trợ đa ngôn ngữ (Anh, Trung).
- Bổ sung quầy thông tin giao thông, đào tạo nhân viên ngoại ngữ để hỗ trợ hành khách tốt hơn.

3.1.2 Giải pháp nâng cao CLDV đối với các yếu tố thông tin tiếp cận:

Đề nâng điểm thông tin tiếp cận từ 3.77 lên > 4.00 trong 6–12 tháng, T1 cần duy trì điểm mạnh và khắc phục hạn chế sau:

1. Trang web (4.26):

- Tối ưu SEO bằng từ khóa tiếng Anh phù hợp ("Da Nang Airport services", "DAD flight information").
- Tăng liên kết từ các trang du lịch quốc tế.

2. Biển chỉ dẫn (3.51):

- Cải tạo đồng bộ hệ thống biển chỉ dẫn với T2 (5 sao), thiết kế hiện đại, dễ nhận diện.
- Bổ sung bản đồ tĩnh, thông tin khoảng cách và thời gian chờ tại các khu vực.
- Thêm biểu tượng hỗ trợ PRM, chăm sóc em bé, màu sắc tương phản dễ nhìn.

3. Màn hình FIDS (3.54):

- Thay mới bằng màn hình LED lớn (≥ 60 inch), bố trí theo luồng di chuyển chính.
- Đồng bộ giao diện FIDS T1 và T2, hiển thị thời gian chờ thực tế.
- Tăng thêm 5–7 màn hình tại khu đông khách, đảm bảo tầm nhìn 10–15m.

4. Dịch vụ thông tin (3.78):

- Thiết lập thêm 2 quầy thông tin ở khu cách ly ga đi/đến, trang bị màn hình cảm ứng và bản đồ số.
- Cải thiện bản đồ số thân thiện (có tìm kiếm, zoom, đa ngôn ngữ).
- Bổ sung 5–7 bản đồ tĩnh tại các khu vực chính.

5. Giải pháp chung:

- Triển khai thông tin đa ngôn ngữ (Anh, Trung, Hàn).

- Tích hợp AI dự đoán thời gian chờ vào FIDS và ứng dụng sân bay; phát triển ứng dụng AI trả lời tự động.
- Nghiên cứu robot hỗ trợ dẫn đường.
- Đào tạo nhân viên hỗ trợ hành khách sử dụng bản đồ số và FIDS.

3.1.3 Giải pháp nâng cao CLDV đối với các yếu tố cơ sở hạ tầng:

Đề nâng điểm cơ sở hạ tầng từ 3.75 lên >4.00 trong 6–12 tháng, T1 cần thực hiện:

1. Khu vực check-in (3.77):

- Lắp bản đồ sảnh, hiển thị quầy mở.
- Bổ sung CUSS dùng chung, hỗ trợ đa ngôn ngữ.
- Tăng quầy ưu tiên, cải thiện tổ chức hàng đợi.

2. Phòng chờ (3.89):

- Cung cấp thông tin tiện ích rõ ràng.
- Nâng cấp phòng chờ trả phí, tăng trải nghiệm.

3. Khu vực trả hành lý (4.67):

- Nâng cấp màn hình 2 mặt, bổ sung thông tin hành lý cuối.

4. Chỗ ngồi (3.59):

- Tăng ghế PRM, bổ sung trạm sạc.
- Tối ưu lối đi và khu vực ăn uống cho PRM.

5. Nhà vệ sinh (4.08):

- Nâng cấp tiện ích (máy sấy tay, giấy khô, phòng thay tả).
- Biển chỉ dẫn đa ngôn ngữ.

6. Cơ sở cho PRM (3.3):

- Tối ưu vị trí đón/trả, tạo khu chờ riêng.
- Xóa bậc thang, hỗ trợ xe lăn, đào tạo nhân viên.

7. Khu kiểm tra an ninh (3.34):

- Thay mới khay ANSC, lắp hướng dẫn đa ngôn ngữ.
- Ứng dụng sinh trắc học, AI soi chiếu và hệ thống trả khay tự động.

8. Khu hút thuốc (2.71):

- Di dời khu hút thuốc, có hệ thống hút mùi.
- Ban hành chính sách cấm hút ngoài khu vực quy định.

9. Khu mua sắm (3.8): Thu hút thương hiệu quốc tế, mở rộng không gian, bổ sung tiện ích.

10. Thực phẩm - đồ uống (4.35):

- Lắp bảng tổng quan, cập nhật thông tin menu trên ứng dụng.
- Nâng cấp nội thất khu ăn uống.

3.1.4 Giải pháp nâng cao CLDV đối với các yếu tố tiện ích dịch vụ:

Các dịch vụ và tiện ích khác (2.75): Lắp 5–7 TV tại khu chờ; khôi phục khu chơi trẻ em; thiết lập khu vực thú cưng.

Dịch vụ hành lý (3.04): Mở quầy lưu trữ hành lý, hỗ trợ thanh toán thẻ, ví điện tử, QR code.

Vệ sinh (3.77): Vệ sinh quầy ăn uống thường xuyên; cải thiện thông gió khu hút thuốc; nâng cấp nội thất nhà vệ sinh.

Di chuyển trong sân bay (3.90): Nâng cấp biển chỉ dẫn đa ngôn ngữ; tăng hỗ trợ PRM (xe lăn, âm thanh cảnh báo).

Xe đẩy hành lý (4.63): Bổ sung 20–30 xe đẩy nhẹ, an toàn; đảm bảo đủ vào giờ cao điểm.

Xe đẩy trẻ em (5.00): Duy trì, bảo dưỡng định kỳ; cho thuê xe đẩy theo giờ.

Wi-Fi & Internet (5.00): Duy trì kết nối ổn định; bố trí quầy hỗ trợ Wi-Fi.

Ngân hàng và dịch vụ kinh doanh (3.50): Bổ sung bưu điện, bảo hiểm du lịch, bắt chụp ảnh, thêm máy ATM.

Máy bán hàng tự động (4.20): Bổ sung thực phẩm đa dạng; lắp thêm máy tại ga đến và phòng chờ.

Nước uống miễn phí (3.59): Lắp máy lọc nước tại ga đến và khu trả hành lý; trang bị máy nước nóng/lạnh.

3.2 Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng chức năng:

3.2.1 Giải pháp nâng cao CLDV chức năng đối với các yếu tố không gian trải nghiệm:

Không gian trải nghiệm tại T1 có điểm mạnh về ánh sáng tự nhiên, điều hòa không khí, và tiềm năng từ cảnh quan, nhưng hạn chế bởi thiết kế lỗi thời, thiếu yếu

tổ văn hóa, và tính giải trí thấp. Với các giải pháp dưới đây, T1 có thể nâng điểm trung bình từ 3.7 lên >4.0 trong 6-12 tháng, đạt chuẩn 4 sao Skytrax.

Giải pháp chung:

- Tích hợp app iDanangAirport cung cấp thông tin trải nghiệm.
- Đặt hộp góp ý/mã QR khảo sát tại sảnh đi/đến.
- Đào tạo nhân viên hướng dẫn trải nghiệm không gian.

Giải pháp chi tiết:

- Cảnh quan (4.00): Mở rộng cây xanh, thêm 3–5 khu vườn nhỏ và tiểu cảnh nước.
- Ánh sáng (3.83): Bổ sung đèn LED, trang trí ánh sáng nghệ thuật, dùng cảm biến tiết kiệm điện.
- Trang trí và thiết kế (3.33): Trang trí tranh ảnh Đà Nẵng, đèn lồng Hội An, nâng cấp vật liệu nội thất, tạo điểm nhấn mô hình cá chép hóa rồng.
- Giải trí & tương tác (3.25): Lắp TV tại phòng chờ, tổ chức triển lãm thủ công nhỏ, khu chơi trẻ em an toàn.
- Điều hòa không khí (4.07): Duy trì chất lượng, tăng cường thông gió ở khu đông khách, kiểm soát nhiệt độ ổn định 24–26°C.

3.2.2 Giải pháp nâng cao CLDV chức năng đối với các yếu tố nhân viên phục vụ:

Nhân viên T1 có ưu điểm về thái độ và giao tiếp cơ bản, đặc biệt ở bán hàng và F&B, nhưng còn hạn chế về ngoại ngữ và hỗ trợ khách quốc tế. Các giải pháp đào tạo, tối ưu nhân lực, và nâng cao tương tác có thể nâng điểm trung bình từ 3.77 lên >4.00 trong 6–12 tháng, hướng tới chuẩn 4 sao Skytrax.

Giải pháp chung:

- Tối ưu nguồn nhân lực: Tăng nhân viên quầy thông tin (~4–4,5 người), luân chuyển linh hoạt, cân nhắc thuê ngoài các dịch vụ hỗ trợ hành khách.
- Đào tạo kỹ năng: Tăng cường đào tạo ngoại ngữ (Anh, Trung, Nhật), kỹ năng giao tiếp, hỗ trợ khách đặc biệt.
- Tối ưu quy trình: Áp dụng công nghệ tự động hóa, quản lý luồng khách theo thời gian thực.
- Cải thiện hỗ trợ chủ động: Khuyến khích nhân viên tiếp cận hành khách, lắp bảng chỉ dẫn điện tử, lập đội hỗ trợ PRM.

- Đo lường và cải thiện: Triển khai khảo sát định kỳ, thiết lập KPI cụ thể.
- Nâng cao điều kiện làm việc: Cải thiện khu vực nghỉ ngơi và môi trường làm việc cho nhân viên.

Giải pháp theo vị trí:

- Nhân viên quầy thông tin (3.50):
Đào tạo tiếng Anh chuyên sâu, thực hành role-play, trang bị công cụ dịch thuật.
- Nhân viên an ninh (3.33):
Đào tạo giao tiếp lễ nghi Đông Á, tối ưu hóa làn ưu tiên, tập huấn ngôn ngữ an ninh cơ bản.
- Nhân viên bán hàng (4.25):
Duy trì chất lượng, đào tạo kỹ năng bán hàng, đặt KPI tương tác khách hàng.
- Nhân viên phục vụ ăn uống (4.00):
Duy trì chất lượng, tập huấn dịch vụ cao cấp, thu thập phản hồi khách qua QR code.

KẾT LUẬN

Đề án “Nâng cao chất lượng dịch vụ Nhà ga T1 - Cảng Hàng không Quốc tế Đà Nẵng theo tiêu chuẩn Skytrax” đã phân tích toàn diện các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm hành khách, tích hợp mô hình chất lượng dịch vụ Gronroos và báo cáo đánh giá Skytrax 2025.

Việc sử dụng Mô hình Grönroos như một công cụ lý thuyết kết hợp với bảng phân tích chuyên sâu chất lượng dịch vụ tại CHKQT Đà Nẵng của tổ chức Skytrax là công cụ hữu ích giúp Cảng HKQT Đà Nẵng có thể:

- Xác định chính xác yếu tố gây ra vấn đề trong dịch vụ.
- Tối ưu quy trình cung cấp dịch vụ để tăng trải nghiệm khách hàng.
- Định hướng chiến lược nâng cao chất lượng dịch vụ.
- Cải thiện hình ảnh và thương hiệu doanh nghiệp.

Cảng HKQT Đà Nẵng cần đầu tư cả vào kết quả dịch vụ (kỹ thuật) và cách dịch vụ được cung cấp (chức năng) để đạt chất lượng dịch vụ tối ưu, đáp ứng tiêu chuẩn Skytrax 4 sao trong thời gian đến. Theo mô hình Gronroos, chất lượng dịch vụ tại T1 được đánh giá qua chất lượng kỹ thuật (Giao thông kết nối, thông tin tiếp cận, cơ sở hạ tầng, và dịch vụ tiện ích) và chất lượng chức năng (Không gian và cảm nhận nhà ga; các yếu tố liên quan đến nhân viên phục vụ).

Báo cáo Skytrax 2025 chỉ ra T1 có điểm mạnh về chất lượng kỹ thuật ở các dịch vụ Trang web, bãi đậu xe, nhà vệ sinh, khu vực trả hành lý, các tiện ích xe đẩy hành lý, xe đẩy em bé, Wifi và mạng internet, máy bán hàng tự động, thực phẩm và đồ uống, cùng chất lượng chức năng với nhân viên bán hàng. Tuy nhiên, các hạn chế nghiêm trọng được ghi nhận: Với chất lượng kỹ thuật các yếu tố Giao thông – xe công nghệ/đi chung; Giao thông – thông tin tổng quan, Chính sách – khu vực hút thuốc, dịch vụ hành lý và các dịch vụ tiện ích khác dẫn đến điểm trung bình chưa đạt chuẩn 4 sao Skytrax (>4.00).

Các giải pháp đề xuất bao gồm nâng cấp, hiện đại hóa cơ sở vật chất, tối ưu hóa quy trình khai thác thông qua ứng dụng công nghệ hiện đại các giải pháp tích hợp trí tuệ nhân tạo, bổ sung các dịch vụ tiện ích (bổ sung dịch vụ lưu trữ hành lý, khu vui chơi trẻ em, bắt chụp ảnh lưu niệm, hỗ trợ khách PRM...), tối ưu hóa giao thông kết nối (tăng thông tin xe buýt, khu vực đón xe công nghệ) và thông tin tiếp cận để tạo sự thuận lợi khi sử dụng dịch vụ tại Nhà ga quốc nội T1 – Cảng HKQT Đà Nẵng. Đồng thời thực hiện các giải pháp nâng cao kỹ năng nhân viên (đào tạo ngoại ngữ, giao tiếp, áp dụng KPI đánh giá nhân viên). Các giải pháp này có thể giúp T1 đạt chuẩn 4 sao trong 6-12 tháng (có thể mở rộng đến 18 tháng đối với một số hạng mục cải tạo lớn như thay mới toàn bộ biển chỉ dẫn, ứng dụng công nghệ cao trí tuệ nhân tạo vào khu vực an ninh soi chiếu và hỗ trợ thông tin) nếu tập trung được nguồn lực và quyết tâm thực hiện từ đó nâng cao trải nghiệm hành khách và vị thế của Cảng Hàng không Quốc tế Đà Nẵng.

Hạn chế của đề tài: Đề án phụ thuộc nhiều vào dữ liệu Skytrax 2025, có thể chưa phản ánh đầy đủ trải nghiệm thực tế của hành khách trong các bối cảnh khác nhau. Ngoài ra, việc đánh giá nguồn lực, kế hoạch triển khai các giải pháp còn mang tính ước lượng, cần khảo sát thực tế chi tiết hơn. Cuối cùng, nghiên cứu chưa đề cập sâu đến tác động của các yếu tố bên ngoài như biến động kinh tế hoặc chính sách hàng không đối với quá trình nâng cấp chất lượng dịch vụ tại T1. Những hạn chế này mở ra hướng nghiên cứu tiếp theo để hoàn thiện chiến lược phát triển bền vững cho Cảng HKQT Đà Nẵng