

1. TIẾNG VIỆT

TRANG THÔNG TIN ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

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

Ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH

Mã số: 60.34.01.02

Họ và tên học viên: TRẦN KIÊM HẢI

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS NGUYỄN PHÚC NGUYỄN

Cơ sở đào tạo: TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Tóm tắt: (font chữ Times New Roman 11, trong khoảng từ 500 đến 600 từ với các nội dung: Những kết quả chính của luận văn; ý nghĩa khoa học và thực tiễn của luận văn; hướng nghiên cứu tiếp theo của đề tài).

Đề án “Giải pháp Nâng cao chất lượng dịch vụ tại Nhà ga quốc nội 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, liên hệ mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ Gronroos và báo cáo đánh giá của tổ chức Skytrax về CLDV tại nhà ga Quốc nội T1 – Cảng HKQT Đà Nẵng năm 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.

Qua các nội dung nghiên cứu Đề án xác định: 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.

Phân tích 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

Từ khóa: (nêu ít nhất 5 từ khóa, font chữ Times New Roman 11, viết thường, đậm)

Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ

Nhà ga quốc nội

Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng

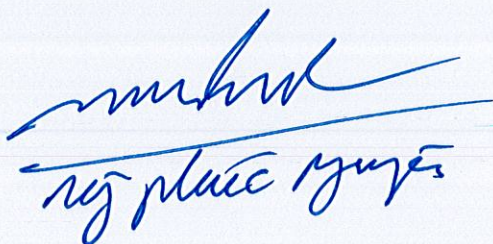
Tiêu chuẩn skytrax

Chất lượng dịch vụ Cảng hàng không

Đà Nẵng, ngày 30 tháng 6 năm 2025

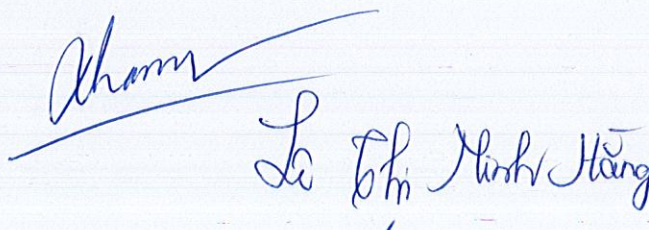
Người hướng dẫn khoa học

Họ và tên học viên


Nguyễn Phước Nguyễn


Trần Kiên Hải

Khoa quản lý chuyên ngành


Lê Thị Minh Hằng

2. TIẾNG ANH

INFORMATION PAGE OF MASTER THESIS

Name of thesis: SOLUTIONS TO IMPROVE SERVICE QUALITY AT DOMESTIC TERMINAL T1 – DA NANG INTERNATIONAL AIRPORT ACCORDING TO SKYTRAX STANDARDS

Major: Business Administration

Full name of Master student: TRẦN KIÊM HẢI

Supervisors: Assoc. Prof. Dr. NGUYỄN PHÚC NGUYỄN

Training institution: Danang University of Economics

Abstract (Summarize contents of about 500 - 600 words with font Times New Roman 11): The major results of the thesis. State the new contributions of the thesis, the applicability in practice and subsequent research of the thesis).

The project “**Solutions for Enhancing Service Quality at Domestic Terminal T1 – Da Nang International Airport according to Skytrax Standards**” provides a comprehensive analysis of the factors affecting passenger experience. It connects the Grönroos service quality evaluation model with the 2025 Skytrax assessment report on service quality at Domestic Terminal T1 – Da Nang International Airport.

Using the **Grönroos Model** as a theoretical tool, combined with the in-depth service quality analysis by **Skytrax**, serves as an effective framework that enables Da Nang International Airport to:

- Accurately identify the factors causing service issues.
- Optimize service delivery processes to improve passenger experience.
- Strategically direct efforts toward service quality enhancement.
- Improve the corporate image and branding.

Based on the research findings, the project identifies that **Da Nang International Airport needs to invest in both service outcomes (technical quality) and service delivery methods (functional quality)** to achieve optimal service quality and meet the **4-star Skytrax standard** in the near future.

The **Skytrax 2025 report** indicates that T1 has strong technical quality in areas such as: Website, parking, restrooms, baggage claim area, luggage trolleys, baby strollers, Wi-Fi and internet services, vending machines, food and beverage services, and sales staff performance (functional quality).

However, significant weaknesses were noted in the following areas: Technical quality aspects including ride-sharing/technology-based transportation services, transportation information in general, smoking policy and designated areas, baggage services, and other utility services—resulting in an average score **below the 4-star Skytrax threshold (>4.00)**.

The proposed solutions include:

- Upgrading and modernizing infrastructure.
- Optimizing operations through the application of advanced technology and AI-integrated solutions.
- Adding utility services (e.g., luggage storage, children’s play area, souvenir photo booths, PRM support...).
- Enhancing transportation connectivity (e.g., better information on bus schedules and ride-hailing pick-up areas) and access to information to facilitate service use at Terminal T1.
- Improving staff skills through training in foreign languages, communication, and implementing KPI-based performance evaluation.

These solutions could help T1 achieve a **4-star rating within 6–12 months**, or **up to 18 months** for major renovation items (e.g., full replacement of signage, implementation of AI at security screening and information areas)—if adequate resources and commitment are ensured. This would significantly enhance passenger experience and elevate the position of Da Nang International Airport.

Limitations of the project: The project relies heavily on Skytrax 2025 data, which may not fully reflect real-world passenger experiences under varying conditions. Additionally, the evaluation of resources and implementation planning remains an estimate, requiring more detailed field surveys. Finally, the study has not thoroughly addressed the influence of external factors such as economic fluctuations or aviation policies on the process of service quality improvement at T1. These limitations suggest directions for future research toward developing a more sustainable development strategy for Da Nang International Airport.

Key words: Set 05 key words at least.

Solutions to improve service quality

Domestic terminal

Da Nang International Airport

Skytrax standards

Airport service quality