**PHÂN TÍCH QUAN ĐIỂM KHÁCH HÀNG VỀ KHÁCH SẠN DỰA TRÊN Ý KIẾN ĐÁNH GIÁ**

**Đoàn Xuân Cảnh**

*Khóa QH-2007-I/CQ-CC , ngành Công nghệ thông tin*

**Tóm tắt khóa luận tốt nghiệp:**

Với sự bùng nổ Internet như hiện này, thương mại điện tử và các dịch vụ trực tuyến phát triển khá mạnh. Số lượng phản hồi của khách hàng đã sử dụng sản phẩm hay dịch vụ trở lên quá lớn. Điều này gây khó khăn cho nhà cung cấp sản phẩm hay dịch vụ trong việc đọc và hiểu được cảm nhận của khách hàng về sản phẩm hay dịch vụ mà họ cung cấp, còn với khách hàng mới, họ cũng không thể đọc hết các phản hồi để biết được toàn bộ nhận xét của những người đã sử dụng sản phẩm hay dịch vụ đó để có sự lựa chọn thích hợp. Trong khóa luận này, tôi tập trung vào giải quyết vấn đề phân tích quan điểm của khách hàng dựa trên các ý kiến phản hồi, đánh giá của khách hàng về khách sạn. Kết quả này giúp nhà cung cấp biết các điểm hạn chế của các dịch vụ và có hướng cải tiến, các khách du lịch sẽ có cái nhìn tổng quan về các khách sạn, từ đó có sự lựa chọn thích hợp cho mình.

***Từ khóa:*** phân tích quan điểm, xác định hướng ngữ nghĩa, tóm tắt phản hồi khách hàng.