

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGUYỄN THỊ DUNG NHAN

**NÂNG CAO CÔNG TÁC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ CỦA NHÀ KHÁCH TỈNH QUẢNG NINH**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2019

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGUYỄN THỊ DUNG NHAN

**NÂNG CAO CÔNG TÁC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ CỦA NHÀ KHÁCH TỈNH QUẢNG NINH**

Ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 8.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn: PGS.TS. ĐỖ ANH TÀI

THÁI NGUYÊN - 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn với đề tài “*Nâng cao công tác quản lý chất lượng dịch vụ của nhà khách tỉnh Quảng Ninh*” là công trình nghiên cứu khoa học độc lập của riêng cá nhân tôi. Các số liệu có nguồn gốc rõ ràng, kết quả trong luận văn là trung thực và kết luận khoa học của luận văn chưa từng công bố bất kỳ công trình nghiên cứu khoa học nào trước đây.

Thái Nguyên, tháng 9 năm 2019

Tác giả

Nguyễn Thị Dung Nhan

LỜI CẢM ƠN

Tác giả xin bày tỏ lòng biết ơn đến Ban Giám hiệu, các giảng viên Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên đã nhiệt tình giảng dạy, truyền đạt kiến thức trong quá trình tác giả theo học tại Trường. Cảm ơn toàn thể cán bộ, nhân viên Trường đã tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tác giả trong thời gian học tập và nghiên cứu nhằm hoàn thành chương trình Cao học.

Tác giả Luận văn xin bày tỏ tình cảm trân trọng, sự cảm ơn chân thành, sâu sắc tới **PGS.TS Đỗ Anh Tài** vì sự tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tác giả trong quá trình thực hiện luận văn.

Xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo, các đồng nghiệp tại Nhà khách tỉnh Quảng Ninh đã tạo điều kiện để tác giả theo học chương trình đào tạo thạc sĩ và hoàn thành bản luận văn được thuận lợi.

Cảm ơn gia đình, những người bạn đã cùng đồng hành, hỗ trợ, giúp đỡ tác giả trong suốt quá trình học tập và hoàn thiện bản luận văn này.

Sau cùng, xin được cảm ơn các Thầy, Cô trong Hội đồng bảo vệ và kính mong nhận được sự quan tâm, nhận xét của các Thầy, Cô để tác giả có điều kiện hoàn thiện tốt hơn những nội dung của luận văn nhằm đạt được tính hiệu quả, hữu ích khi áp dụng vào trong thực tiễn.

Xin trân trọng cảm ơn!

Tác giả

Nguyễn Thị Dung Nhan

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, HÌNH VẼ, SƠ ĐỒ	viii
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu	3
4. Đóng góp của luận văn.....	3
5. Kết cấu của luận văn	4
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ	
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH SẠN	5
1.1. Cơ sở lý luận về quản lý chất lượng dịch vụ khách sạn	5
1.1.1. Khái niệm về chất lượng dịch vụ khách sạn	5
1.1.2. Khái niệm, đặc điểm chất lượng dịch vụ khách sạn	6
1.1.3. Quản lý chất lượng dịch vụ khách sạn.....	9
1.1.4. Vai trò của quản lý chất lượng dịch vụ đối với sự phát triển của khách sạn.....	19
1.1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý chất lượng dịch vụ khách sạn....	24
1.2. Cơ sở thực tiễn về quản lý chất lượng dịch vụ khách sạn	26
1.2.1. Kinh nghiệm của một số khách sạn trong nước.....	26
1.2.2. Bài học kinh nghiệm có thể áp dụng cho Nhà khách tỉnh Quảng Ninh.....	31
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	33
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	33
2.2. Phương pháp nghiên cứu	33

2.2.1.	Phương pháp thu thập thông tin.....	33
2.2.2.	Phương pháp xử lý thông tin.....	35
2.2.3.	Phương pháp tổng hợp, phân tích thông tin.....	35
2.3.	Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	37
2.3.1.	Các chỉ tiêu phản ánh kết quả hoạt động kinh doanh của nhà khách tỉnh Quảng Ninh	37
2.3.2.	Các chỉ tiêu đánh giá công tác quản lý chất lượng dịch vụ tại Nhà khách tỉnh Quảng Ninh	38
Chương 3. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NHÀ KHÁCH TỈNH QUẢNG NINH		
		41
3.1.	Khái quát chung về nhà khách tỉnh Quảng Ninh.....	41
3.1.1.	Lịch sử hình thành và phát triển	41
3.1.2.	Chức năng, nhiệm vụ.....	42
3.1.3.	Cơ cấu tổ chức bộ máy	43
3.2.	Một số kết quả hoạt động kinh doanh của Nhà khách tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2016-2018	44
3.2.1.	Công tác quản lý chất lượng phục vụ các nhiệm vụ chính trị được giao ...	44
3.2.2.	Công tác quản lý chất lượng dịch vụ ăn, nghỉ, hội họp.....	47
3.2.3.	Kết quả hoạt động của Nhà khách tỉnh Quảng Ninh.....	54
3.3.	Thực trạng công tác quản lý chất lượng dịch vụ tại Nhà khách tỉnh Quảng Ninh.....	56
3.3.1.	Quy trình quản lý chất lượng dịch vụ quản lý chất lượng dịch vụ tại Nhà khách tỉnh Quảng Ninh	56
3.3.2.	Tình hình quản lý chất lượng dịch vụ tại Nhà khách tỉnh Quảng Ninh.....	57
3.4.	Các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý chất lượng dịch vụ nhà khách tỉnh Quảng Ninh.....	67
3.5.	Đánh giá chung về quản lý chất lượng dịch vụ nhà khách tỉnh Quảng Ninh.....	78

3.5.1. Kết quả đạt được	78
3.5.2. Hạn chế	79
3.5.3. Nguyên nhân của hạn chế	80
Chương 4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CÔNG TÁC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NHÀ KHÁCH TỈNH QUẢNG NINH	82
4.1. Quan điểm, phương hướng và mục tiêu trong công tác quản lý chất lượng dịch vụ của Nhà khách tỉnh Quảng Ninh.....	82
4.1.1. Quan điểm	82
4.1.2. Mục tiêu	83
4.2. Giải pháp để nâng cao công tác quản lý chất lượng dịch vụ của Nhà khách tỉnh Quảng Ninh	84
4.2.1. Đổi mới, sắp xếp, tinh gọn lại cơ cấu, tổ chức bộ máy	84
4.2.2. Nâng cao chất lượng và đổi mới nội dung phương thức hoạt động của NKT	90
4.2.3. Đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực cán bộ, viên chức, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Nhà khách tỉnh	106
4.2.4. Nghiên cứu việc cổ phần hóa Nhà khách tỉnh nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh và thu hút nguồn lực đầu tư.....	111
4.2.5. Hoàn thiện quy trình phục vụ và phân phối dịch vụ.....	113
4.3. Kiến nghị đối với Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ninh	114
KẾT LUẬN	115
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	116
PHỤ LỤC	118

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

CBNV	Cán bộ nhân viên
HĐND	Hội đồng nhân dân
LĐ	Lao động
NĐ-CP	Nghị định - Chính phủ
NKT	Nhà khách tỉnh
QĐ	Quyết định
TT	Thứ tự
TTTCHN	Trung tâm tổ chức hội nghị
UBND	Ủy ban nhân dân

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1. Phân bổ phiếu khảo sát.....	34
Bảng 2.2. Thang đo Likert và mức ý nghĩa điểm đánh giá	36
Bảng 3.1. Quy mô tổ chức các Hội nghị tại Nhà khách tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2016-2018	46
Bảng 3.2. Cơ cấu khách thuê phòng tại Nhà khách tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2016-2018	49
Bảng 3.3. Kết quả kinh doanh dịch vụ ăn uống tại Nhà khách tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2016-2018.....	51
Bảng 3.4. Kết quả kinh doanh dịch vụ tổ chức sự kiện tại Nhà khách tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2016-2018	53
Bảng 3.5. Kết quả hoạt động của Nhà khách tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2016-2018	54
Bảng 3.6. Kết quả đánh giá của cán bộ nhân viên về công tác Xác định mong đợi của khách hàng tại Nhà khách Quảng Ninh	58
Bảng 3.7. Kết quả đánh giá của cán bộ nhân viên về thiết lập tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ tại Nhà khách Quảng Ninh	61
Bảng 3.8. Kết quả đánh giá của nhân viên về quản lý các cam kết tại Nhà khách tỉnh Quảng Ninh	65
Bảng 3.9. Thống kê số lượng văn bản về xúc tiến du lịch tỉnh Quảng Ninh qua các năm 2016-2018	69
Bảng 3.10. Thống kê các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2016-2018.....	70
Bảng 3.11. Cơ cấu nguồn nhân lực tại Nhà khách tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2016-2018	74

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, HÌNH VẼ, SƠ ĐỒ

Hình 3.1.	Quy trình quản lý chất lượng dịch vụ tại Nhà khách tỉnh Quảng Ninh.....	56
Hình 3.2.	Ý kiến đánh giá của khách hàng về mong đợi chất lượng dịch vụ tại nhà khách Quảng Ninh	59
Hình 3.3.	Đánh giá của khách hàng về thiết lập tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ tại nhà khách tỉnh Quảng Ninh	62
Hình 3.4.	Kết quả đánh giá của cán bộ nhân viên về đảm bảo cung ứng dịch vụ theo tiêu chuẩn được đề ra tại Nhà khách Quảng Ninh.....	64
Hình 3.5.	Kết quả đánh giá của sự hài lòng của khách hàng tại Nhà khách Quảng Ninh	67
Hình 3.6.	Mô hình tổ chức quản lý tại Nhà khách tỉnh Quảng Ninh.....	77