

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

ĐÀO THÚY VÂN

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
TẠI KHÁCH SẠN HẢI ÂU,
TỈNH THÁI NGUYÊN

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2019

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

ĐÀO THÚY VÂN

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
TẠI KHÁCH SẠN HẢI ÂU,
TỈNH THÁI NGUYÊN**

Ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH

Mã số: 8 34 01 01

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. PHẠM QUỐC CHÍNH

THÁI NGUYÊN - 2019

LỜI CAM ĐOAN

- Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực và chưa từng được sử dụng để bảo vệ một học vị nào.

- Tôi xin cam đoan mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong luận văn này đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, tháng 03 năm 2019

Tác giả luận văn

Đào Thúy Vân

LỜI CẢM ƠN

Quá trình học tập và thực hiện luận văn này tôi được sự giúp đỡ của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất đến tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu. Trước hết, tôi xin chân thành cảm ơn sâu sắc đến TS. Phạm Quốc Chính - người đã trực tiếp hướng dẫn và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn các thầy giáo, cô giáo, cán bộ khoa Sau đại học, khoa Kinh tế trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh đã tạo điều kiện giúp đỡ và hướng dẫn tận tình cho tôi trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo Khách sạn Hải Âu, tỉnh Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong việc thu thập số liệu và những thông tin cần thiết cho việc nghiên cứu luận văn này.

Tôi xin cảm ơn nhiều tới gia đình, bạn bè, đồng nghiệp đã luôn ở bên tôi, động viên, chia sẻ và tạo điều kiện cho tôi trong suốt thời gian học tập và nghiên cứu luận văn này.

Xin trân trọng cảm ơn!

Thái Nguyên, tháng 03 năm 2019

Tác giả luận văn

Đào Thúy Vân

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 HÌNH.....	ix
MỞ ĐẦU.....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Mục đích nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn.....	3
5. Kết cấu của luận văn.....	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NGÀNH DỊCH VỤ KHÁCH SẠN.....	4
1.1. Tổng quan về dịch vụ của khách sạn.....	4
1.1.1. Khái niệm về khách sạn và kinh doanh khách sạn.....	4
1.1.2. Phân loại khách sạn theo thứ hạng.....	4
1.1.3. Đặc điểm dịch vụ của khách sạn.....	6
1.1.4. Các dịch vụ cơ bản của khách sạn.....	7
1.2. Những vấn đề cơ bản của chất lượng dịch vụ khách sạn.....	9
1.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ khách sạn.....	9
1.2.2. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ khách sạn.....	10
1.2.3 Ý nghĩa của nâng cao chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn ở Việt Nam.....	11
1.2.4. Đánh giá chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn.....	12
1.2.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khách sạn.....	20
1.2.6. Mối quan hệ giữa nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng...	22
1.3. Cơ sở thực tiễn về nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn.....	23

1.3.1. Bài học kinh nghiệm về nâng cao chất lượng dịch vụ tại các khách sạn ở Việt Nam	23
1.3.2. Bài học kinh nghiệm về nâng cao chất lượng dịch vụ tại khách sạn Hải Âu.....	24
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	26
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	26
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	26
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	26
2.2.2. Phương pháp tổng hợp và phân tích thông tin	28
2.3. Mô hình nghiên cứu và các giả thuyết nghiên cứu	29
2.4. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	30
2.4.1. Hệ thống chỉ tiêu cơ bản.....	30
2.4.2. Hiệu quả kinh tế.....	32
Chương 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI KHÁCH SẠN HẢI ÂU, TỈNH THÁI NGUYÊN	33
3.1. Khái quát chung về khách sạn Hải Âu.....	33
3.1.1. Giới thiệu chung.....	33
3.1.2. Cơ cấu tổ chức	34
3.1.3. Cơ sở hạ tầng	38
3.2. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khách sạn Hải Âu.....	38
3.2.1. Yếu tố thị trường.....	38
3.2.2. Cơ sở vật chất kỹ thuật	41
3.2.3. Yếu tố con người	41
3.2.4. Yếu tố trình độ tổ chức quản lý	42
3.3. Thực trạng về chất lượng dịch vụ tại khách sạn Hải Âu.....	42
3.3.1. Nhóm chỉ tiêu cơ bản đánh giá chất lượng dịch vụ tại khách sạn	42
3.3.2. Nhóm chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh tế	49
3.3.3. Nghiên cứu mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại khách sạn Hải Âu	52

3.4. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ của khách sạn Hải Âu	70
3.4.1. Kết quả đạt được	70
3.4.2. Một số tồn tại cần khắc phục	72
3.4.3. Nguyên nhân tồn tại	73
Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI KHÁCH SẠN HẢI ÂU, TỈNH THÁI NGUYÊN	75
4.1. Định hướng phát triển của khách sạn Hải Âu	75
4.1.1. Định hướng phát triển của khách sạn Hải Âu	75
4.1.2. Mục tiêu nâng cao chất lượng tại Khách sạn Hải Âu	77
4.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại khách sạn Hải Âu.....	77
4.2.1. Nhóm giải pháp tập trung vào các chỉ tiêu cơ bản	77
4.2.2. Nhóm giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ của khách sạn.....	83
4.2.3. Một số giải pháp khác	85
4.3. Kiến nghị với chính phủ.....	91
KẾT LUẬN.....	93
TÀI LIỆU THAM KHẢO	95
PHỤ LỤC	96

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

ISO	: Tổ chức Quốc tế về tiêu chuẩn hoá
VTOS	: Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1:	Số lượng khách đến khách sạn Hải Âu trong tháng từ 2016 - 2018.....	39
Bảng 3.2:	Cơ cấu lao động của khách sạn Hải Âu trong 3 năm (2016-2018)....	47
Bảng 3.3.	Bảng tổng hợp số lượng khách sử dụng các dịch vụ trong khách sạn.....	50
Bảng 3.4.	Bảng tổng hợp doanh thu thuần và lợi nhuận theo bộ phận từ năm 2016-2018.....	51
Bảng 3.5.	Bảng tổng hợp mẫu điều tra.....	52
Bảng 3.6.	Điểm trung bình chung của các yếu tố	54
Bảng 3.7.	Kết quả phân tích Cronbach alpha của thang đo Độ tin cậy ..	58
Bảng 3.8.	Kiểm định thang đo Độ tin cậy.....	58
Bảng 3.9.	Kết quả phân tích Cronbach alpha của thang đo Mức độ đáp ứng	58
Bảng 3.10.	Kiểm định thang đo Mức độ đáp ứng.....	59
Bảng 3.11.	Kết quả phân tích Cronbach alpha của thang đo Năng lực phục vụ.....	59
Bảng 3.12.	Kiểm định thang đo Năng lực phục vụ.....	59
Bảng 3.13.	Kết quả phân tích Cronbach alpha của thang đo Mức độ đồng cảm.....	60
Bảng 3.14.	Kiểm định thang đo Mức độ đồng cảm	60
Bảng 3.15.	Kết quả phân tích Cronbach alpha của thang đo Phương tiện hữu hình	60
Bảng 3.16.	Kiểm định thang đo Phương tiện hữu hình	61
Bảng 3.17.	Kết quả phân tích Cronbach alpha của thang đo Sự hài lòng của khách hàng.....	61
Bảng 3.18.	Kiểm định thang đo Sự hài lòng của khách hàng	61

Bảng 3.19.	Kết quả EFA các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng.....	63
Bảng 3.20.	Kết quả EFA thang đo thỏa mãn chung của khách hàng.....	65
Bảng 3.21.	Phân tích hệ số tương quan.....	66
Bảng 3.22.	Hệ số xác định R^2 và R^2 điều chỉnh.....	67
Bảng 3.23.	ANOVA	67
Bảng 3.24.	Các hệ số hồi quy trong mô hình.....	68