

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

**VŨ QUANG**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ VẬN TẢI TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN  
DỊCH VỤ HÀNG KHÔNG NỘI BÀI**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**  
**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

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

**VŨ QUANG**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ VẬN TẢI TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN  
DỊCH VỤ HÀNG KHÔNG NỘI BÀI**

**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ**  
**Mã số: 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. ĐỖ TRỌNG HÙNG**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

## **LỜI CAM ĐOAN**

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

Tôi xin cam đoan rằng, mọi thông tin tiếp dẫn trong luận văn đều được chỉ rõ nguồn gốc./.

*Thái Nguyên, tháng ..... năm 2014*

**TÁC GIẢ LUẬN VĂN**

**VŨ QUANG**

## LỜI CẢM ƠN

Được sự chỉ bảo, hướng dẫn tận tình của thầy giáo **TS. Đỗ Trọng Hùng** nguyên Vụ trưởng, Trợ lý Bộ trưởng Bộ Lao động, thương binh và xã hội, và sự giúp đỡ tận tình của các thầy cô trong Trường đại học Thái nguyên, các nhà khoa học đã giúp đỡ em hoàn thành luận văn.

Em xin chân thành cảm ơn Ban giám đốc, cán bộ nhân viên Trung tâm vận tải taxi hàng không - Công ty cổ phần dịch vụ hàng không sân bay Nội Bài những người đã tạo điều kiện giúp em hoàn thành luận văn. Do những hạn chế về kiến thức, thời gian, kinh nghiệm và tài liệu tham khảo nên thiếu sót là điều không thể tránh khỏi. Vì vậy em rất mong được sự đóng góp, chỉ bảo của các thầy cô và đồng nghiệp để luận văn được hoàn thiện hơn trong quá trình công tác và nghiên cứu sau này.

Em xin được bày tỏ sự kính trọng và biết ơn đến thầy giáo hướng dẫn TS- Đỗ Trọng Hùng và sự giúp đỡ tận tình của các thầy cô trong Trường đại học Thái nguyên, các nhà khoa học

*Xin trân trọng cảm ơn!*

*Hà Nội, tháng      năm 2014*

**Học viên**

*Vũ Quang*

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ .....	vii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Sự cần thiết của đề tài nghiên cứu .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu .....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài .....	3
4. Những đóng góp mới và khoa học và ý nghĩa của luận văn .....	3
5. Kết cấu của luận văn.....	4
<b>Chương 1. MỘT SỐ CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG VÀ</b> <b>QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VẬN TẢI</b> <b>HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI .....</b>	<b>5</b>
1.1. Các khái niệm cơ bản.....	5
1.1.1. Chất lượng sản phẩm.....	5
1.1.2. Dịch vụ .....	7
1.1.3. Vận tải hành khách.....	8
1.1.4. Dịch vụ vận tải taxi hành khách.....	8
1.2. Đặc trưng của vận tải taxi hành khách đô thị .....	9
1.2.1. Vận tải taxi hành khách tại đô thị có những đặc điểm sau .....	9
1.2.2. Vai trò của taxi .....	10
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ vận tải taxi hành khách .....	10
1.3.1. Theo nhân tố khách quan .....	11
1.3.2. Nhân tố chủ quan.....	14

1.4. Các mô hình quản trị chất lượng .....	19
1.4.1. Mô hình quản trị chất lượng theo ISO 9000 .....	19
1.4.2. Mô hình quản trị chất lượng toàn diện TQM.....	20
<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>22</b>
2.1. Các chỉ tiêu nghiên cứu .....	22
2.1.1. Các câu hỏi đặt ra mà đề tài cần giải quyết.....	22
2.1.2. Cơ sở phương pháp luận .....	22
2.1.3. Các phương pháp nghiên cứu cụ thể.....	23
2.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng vận tải taxi.....	23
2.2.1. Từ phía khách hàng.....	23
2.2.2. Từ góc độ mức độ ảnh hưởng đến môi trường .....	28
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VẬN TẢI</b>	
<b>        HÀNH KHÁCH BẰNG TAXI TẠI KHU VỰC CẢNG</b>	
<b>        HÀNG KHÔNG QUỐC TẾ NỘI BÀI VÀ TRUNG TÂM</b>	
<b>        VẬN TẢI TAXI HÀNG KHÔNG - NASCO .....</b>	<b>29</b>
3.1. Tổng quan về Cảng hàng không quốc tế Nội Bài và dịch vụ vận tải	
hành khách bằng Taxi tại Cảng hàng không quốc tế Nội Bài .....	29
3.1.1. Cảng hàng không quốc tế Nội Bài .....	29
3.1.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ vận tải hành khách bằng Taxi	
của Trung tâm vận tải taxi Hàng không - NASCO .....	32
3.1.3. Dịch vụ vận tải hành khách bằng Taxi tại Cảng hàng không	
Quốc tế Nội Bài.....	36
3.2. Chính sách quản lý Nhà nước và cơ quan chức năng tới hoạt động	
kinh doanh Taxi tại khu vực Cảng hàng không Quốc tế Nội Bài .....	46
3.2.1. Quản lý Nhà nước với loại hình kinh doanh Taxi.....	46
3.2.2. Quản lý của các cơ quan chức năng tại khu vực Cảng đối với	
loại hình kinh doanh Taxi.....	50

<b>Chương 4. GIẢI PHÁP CHỦ YẾU NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH TAXI TẠI TRUNG TÂM VẬN TẢI TAXI HÀNG KHÔNG - NASCO .....</b>	<b>52</b>
4.1. Nguyên tắc hoàn thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách bằng xe Taxi và cơ sở đề xuất các giải pháp.....	52
4.1.1. Nguyên tắc hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách bằng xe taxi .....	52
4.1.2. Cơ sở đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách bằng xe taxi tại khu vực Cảng hàng không Quốc tế Nội Bài .....	54
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách bằng taxi tại khu vực Cảng hàng không Quốc tế Nội Bài.....	58
4.2.1. Nhóm giải pháp về công tác tổ chức, điều hành chạy xe.....	58
4.2.2. Nhóm các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ .....	61
4.3. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách bằng taxi tại Trung tâm vận tải taxi hàng không thuộc Công ty cổ phần dịch vụ hàng không sân bay Nội Bài (NASCO) .....	66
4.3.1. Nhóm giải pháp về công tác tổ chức, điều hành chạy xe.....	67
4.3.2. Nhóm các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ .....	70
4.4. Đánh giá hiệu quả các giải pháp.....	78
<b>KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ .....</b>	<b>80</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>82</b>

**DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT**

BDSC	:	Bảo dưỡng sửa chữa
CB- CNV	:	Cán bộ công nhân viên
CHKNB	:	Cảng hàng không Nội bài
CHC	:	Cất hạ cánh
GDDH	:	Phòng giao dịch điều hành
GPS	:	Thiết bị giám sát hành trình phương tiện
GTVT	:	Giao thông vận tải
NASCO	:	Công ty cổ phần dịch vụ HK sân bay Nội Bài
PTVT	:	Phương tiện vận tải
TCVN	:	Tiêu chuẩn Việt Nam
TNHH	:	Trách nhiệm hữu hạn
TQM	:	Mô hình quản trị chất lượng toàn diện
TSCĐ	:	Tài sản cố định



## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1:	So sánh ưu nhược điểm của từng phương tiện vận tải .....	10
Bảng 3.1:	Số lượng phương tiện của các doanh nghiệp kinh doanh Taxi tại Nội Bài.....	42
Bảng 3.2:	Thị phần khai thác khách chiều Hà Nội - Nội Bài.....	43
Bảng 3.3:	Sản lượng khách của các doanh nghiệp taxi tại Nội Bài .....	44
Bảng 4.1:	Số lượng phương tiện của Trung tâm vận tải taxi Hàng không .	70

## DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1:	Hệ thống yêu cầu chất lượng dịch vụ.....	7
Sơ đồ 1.2:	Sơ đồ các yếu tố quyết định lựa chọn phương tiện vận tải của hành khách .....	12
Sơ đồ 1.3:	Các yếu tố chính của chất lượng taxi .....	14
Sơ đồ 1.4:	Các yếu tố của chất lượng nhân viên phục vụ dịch vụ taxi.....	16
Sơ đồ 1.5:	Quản trị chất lượng theo ISO 9001- 2000.....	20
Sơ đồ 4.1:	Cơ cấu tổ chức của Phòng giao dịch điều hành khi sử dụng thiết bị GPS .....	69

## MỞ ĐẦU

### 1. Sự cần thiết của đề tài nghiên cứu

Trong công cuộc đổi mới, nền kinh tế nước ta đang trên đà phát triển mạnh mẽ, nhu cầu đi lại của người dân cũng tăng cao, trong đó nhu cầu đi lại bằng phương thức vận tải hàng không cũng gia tăng đáng kể. Mặt khác, trong quá trình hội nhập quốc tế của nước ta thì vận tải hàng không đóng một vai trò rất quan trọng. Nó giúp cho việc vận chuyển hàng hóa, hành khách và thông tin giữa các quốc gia một cách nhanh chóng và thuận tiện, làm cầu nối cho sự liên kết hợp tác. Hàng năm phương thức vận tải hàng không chuyên chở hàng triệu hành khách và nhiều tấn hàng nội địa cũng như ra nước ngoài. Nó trở thành phương thức chủ yếu cho nhu cầu đi lại giữa các quốc gia và xuất khẩu những hàng hóa có giá trị cao. Không những vậy, hàng năm vận tải hàng không còn chuyên chở nhiều các quan chức chính phủ, các đoàn ngoại giao do đó nó còn có ý nghĩa chính trị và giao lưu văn hóa. Tuy nhiên, vận tải hàng không được coi là phương thức vận tải cao cấp nên hiện tại thị phần của nó còn hạn chế. Nhưng với tình hình phát triển kinh tế hiện nay và yêu cầu của việc mở cửa hội nhập thì phương thức vận tải hàng không sẽ ngày càng phát triển. Theo thống kê của các cơ quan chức năng trong một vài năm gần đây sản lượng của ngành vận tải hàng không tăng trung bình từ 13- 19%/năm. Sản lượng hành khách của ngành hàng không tăng mạnh góp phần thúc đẩy sự phát triển của các phương thức vận tải kết nối với vận tải hàng không, trong đó chủ yếu là phương thức vận tải bằng ô tô. Hiện nay tại các sân bay có nhiều phương tiện phục vụ việc kết nối giữa sân bay với các khu vực khác như: xe máy, xe ô tô cá nhân, VTHKCC (Xe buýt), taxi... Trong đó vận tải hành khách bằng taxi chiếm một thị phần đáng kể so với các phương tiện khác. Nắm bắt được nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng nên ngày càng có nhiều doanh nghiệp đăng ký kinh doanh Taxi tại các sân bay trên cả nước, trong