

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

**BÙI THỊ NHUNG**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  
TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN QUỐC TẾ HOÀNG GIA -  
TỈNH QUẢNG NINH**

**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**

**BÙI THỊ NHUNG**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  
TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN QUỐC TẾ HOÀNG GIA -  
TỈNH QUẢNG NINH**

**Chuyên ngành: Quản lý kinh tế**  
**Mã số: 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. HOÀNG NGỌC HUẤN**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu và kết quả trình bày trong luận văn là trung thực và chưa từng được công bố trong bất kỳ luận văn nào khác.

Tôi xin cam đoan các thông tin trích dẫn trong luận văn đều đã được chỉ rõ nguồn gốc./.

**Tác giả luận văn**

***Bùi Thị Nhung***

## LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập và thực hiện đề tài “*Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại Công ty CPQT Hoàng Gia - Tỉnh Quảng Ninh*” tôi đã nhận được sự giúp đỡ, những ý kiến đóng góp, chỉ bảo quý báu của nhiều tập thể, cá nhân trong và ngoài nhà trường.

Trước hết tôi xin chân thành cảm ơn Ban giám hiệu, Ban chủ nhiệm Khoa và các thầy cô giáo Phòng Quản lý đào tạo sau đại học và Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên đã tạo điều kiện cho tôi được học tập và nghiên cứu các nội dung trong chương trình đào tạo Thạc sỹ.

Để có được kết quả nghiên cứu, bên cạnh sự cố gắng nỗ lực của bản thân, tôi còn nhận được sự hướng dẫn chu đáo, tận tình của TS. Hoàng Ngọc Huấn, là người trực tiếp hướng dẫn tôi trong suốt quá trình nghiên cứu và viết luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn ban giám đốc Công ty CPQT Hoàng Gia, các phòng ban trong Công ty, Sở văn hoá và du lịch thể thao tỉnh Quảng Ninh, Cục Thống kê tỉnh Quảng Ninh và một số cơ quan doanh nghiệp trên địa bàn đã giúp đỡ tận tình, cung cấp tài liệu cho tôi hoàn thành luận văn này.

Ngoài ra, tôi cũng nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình, sự động viên và tạo mọi điều kiện về vật chất và tinh thần của lãnh đạo, đồng nghiệp đơn vị công tác, gia đình, bạn bè, người thân.

Một lần nữa tôi xin chân thành cảm ơn TS. Hoàng Ngọc Huấn đã tận tình chỉ bảo, hướng dẫn, giúp đỡ và tạo điều kiện để tôi có thể hoàn thành luận văn tốt nghiệp này.

Với tấm lòng chân thành, tôi xin cảm ơn mọi sự giúp đỡ quý báu đó!

*Thái Nguyên, ngày 06 tháng 12 năm 2014*

**Tác giả luận văn**

***Bùi Thị Nhung***

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT .....	vi
DANH MỤC BẢNG .....	vii
DANH MỤC HÌNH VẼ.....	viii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài .....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Những đóng góp của luận văn .....	3
5. Kết cấu của luận văn.....	4
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ</b> .....	<b>5</b>
1.1. Những vấn đề cơ bản về dịch vụ và chất lượng dịch vụ .....	5
1.1.1. Khái niệm về dịch vụ và đặc điểm của dịch vụ .....	5
1.1.2. Chất lượng dịch vụ .....	7
1.2. Một số vấn đề lý luận về nâng cao chất lượng dịch vụ .....	16
1.2.1. Khái niệm nâng cao chất lượng dịch vụ .....	16
1.2.2. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ .....	16
1.2.3. Nội dung nâng cao chất lượng dịch vụ .....	18
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ.....	19
1.4. Một số kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ của một số Công ty trong nước.....	20
1.4.1. Kinh nghiệm của Công ty Asia Sun Travel .....	20
1.4.2. Kinh nghiệm của Khách sạn Mừng Thanh Quảng Ninh .....	21
1.4.3. Bài học kinh nghiệm cho Công ty CPQT Hoàng Gia .....	22
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>24</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu.....	24
Số hóa bởi Trung tâm Học liệu – Đại học Thái Nguyên	<a href="http://www.lrc-tnu.edu.vn/">http://www.lrc-tnu.edu.vn/</a>

2.2. Mô hình nghiên cứu và các giả thuyết nghiên cứu .....	24
2.2.1. Mô hình nghiên cứu .....	24
2.2.2. Các giả thuyết nghiên cứu.....	25
2.3. Phương pháp nghiên cứu .....	25
2.3.1. Phương pháp thu thập số liệu.....	28
2.3.2. Hệ số tin cậy Cronbach Alpha (Đánh giá thang đo) .....	32
2.3.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA .....	33
2.3.4. Phương pháp phân tích hồi quy tương quan .....	34
2.4. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu .....	34
2.4.1. Hệ thống chỉ tiêu cơ bản .....	34
2.4.2. Hiệu quả kinh tế.....	35
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI CÔNG TY</b>	
<b>CỔ PHẦN QUỐC TẾ HOÀNG GIA .....</b>	<b>36</b>
3.1. Khái quát chung về Công ty CPQT Hoàng Gia.....	36
3.1.1. Vị trí địa lý .....	36
3.1.2. Lịch sử hình thành .....	37
3.1.3. Cơ cấu tổ chức và quản lý.....	39
3.1.4. Ngành nghề kinh doanh .....	43
3.1.5. Về lao động .....	43
3.1.6. Cơ sở vật chất .....	44
3.1.7. Đối thủ cạnh tranh .....	45
3.1.8. Kết quả hoạt động kinh doanh .....	46
3.2. Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ tại Công ty CPQT Hoàng Gia.....	47
3.2.1. Nội dung chủ yếu hoạt động kinh doanh của Công ty .....	47
3.2.2. Hệ thống chỉ tiêu cơ bản .....	51
3.2.3. Tình hình sản xuất kinh doanh của công ty .....	58
3.2.4. Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ của công ty CPQT Hoàng Gia.....	64
3.3. Đánh giá chung về tình hình kinh doanh và nâng cao chất lượng dịch vụ tại Công ty CPQT Hoàng Gia .....	78

3.3.1. Những mặt đạt được .....	78
3.3.2. Những mặt hạn chế và nguyên nhân của hạn chế .....	80
<b>Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ</b>	
<b>TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN QUỐC TẾ HOÀNG GIA</b> .....	85
4.1. Định hướng và mục tiêu phát triển của Công ty từ năm 2015-2020.....	85
4.1.1. Định hướng phát triển của Công ty CPQT Hoàng Gia.....	85
4.1.2. Mục tiêu phát triển.....	86
4.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại Công ty CPQT Hoàng Gia .....	87
4.2.1. Giải pháp tăng cường marketing .....	88
4.2.2. Giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng thông qua các nhân tố ảnh hưởng .....	90
4.2.3. Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	93
4.2.4. Giải pháp nâng cao chất lượng quản lý dịch vụ.....	94
4.2.5. Các giải pháp hỗ trợ.....	94
<b>KẾT LUẬN</b> .....	97
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	99
<b>Phụ lục</b> .....	100

**DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

<b>Chữ viết tắt</b>	<b>Chữ viết đầy đủ</b>
CPQT	Cổ phần quốc tế
HĐQT	Hội đồng quản trị
TCVN	Tiêu chuẩn Việt Nam
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TNDN	Thu nhập doanh nghiệp
HĐKD	Hoạt động kinh doanh
VAT	Thuế GTGT
USD	đô la Mỹ
VND	Việt Nam đồng



## DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1. Các câu hỏi trong phiếu điều tra chất lượng dịch vụ .....	31
Bảng 2.2. Thang đo Likert .....	32
Bảng 3.1. Báo cáo vốn điều lệ của Công ty qua các năm 2006-2013.....	38
Bảng 3.2. Bảng tổng hợp trình độ của lao động năm 2013.....	43
Bảng 3.3. Bảng thu nhập bình quân của nhân viên năm 2013.....	43
Bảng 3.4. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2010-2013 .....	47
Bảng 3.5. Cơ cấu phòng của khách sạn - biệt thự.....	52
Bảng 3.6. Bảng giá vé tham quan khu phố mua sắm và công viên Hoàng Gia .....	54
Bảng 3.7. Cơ cấu lao động của Công ty từ năm 2010-2013 .....	56
Bảng 3.8. Phân tích cơ cấu lao động của Công ty.....	57
Bảng 3.9. Bảng tổng hợp số lượng khách đến Công ty từ năm 2010-2013.....	59
Bảng 3.10. Bảng tổng hợp doanh thu thuần và lợi nhuận gộp theo bộ phận từ năm 2010-2013 .....	62
Bảng 3.11. Lợi nhuận của công ty năm 2010-2013 .....	63
Bảng 3.12. Bảng phân bố mẫu theo giới tính.....	64
Bảng 3.13. Bảng phân bố mẫu theo độ tuổi .....	65
Bảng 3.14. Bảng phân bố mẫu theo nghề nghiệp.....	65
Bảng 3.15. Bảng phân bố mẫu theo Quốc tịch.....	66
Bảng 3.16. Kiểm định thang đo Độ tin cậy.....	66
Bảng 3.17. Kiểm định thang đo Mức độ đáp ứng.....	67
Bảng 3.18. Kiểm định thang đo Năng lực phục vụ.....	67
Bảng 3.19. Kiểm định thang đo Mức độ đồng cảm .....	68
Bảng 3.20. Kiểm định thang đo Phương tiện hữu hình .....	68
Bảng 3.21. Kiểm định thang đo Sự hài lòng.....	69
Bảng 3.22. Kết quả EFA các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng.....	70
Bảng 3.23. Kết quả EFA thang đo thỏa mãn chung của khách hàng.....	73
Bảng 3.24. Hệ số xác định $R^2$ và $R^2$ điều chỉnh .....	74
Bảng 3.25. ANOVA .....	74
Bảng 3.26. Hệ số hồi quy .....	76
Bảng 4.1. Kế hoạch SXKD năm 2015 .....	87

**DANH MỤC HÌNH VẼ**

Hình 1.1. Mô hình chất lượng dịch vụ Parasuraman .....	9
Hình 1.2. Mô hình chất lượng dịch vụ của Gronroos.....	12
Hình 1.3. Mô hình nghiên cứu của Parasuraman .....	14
Hình 2.1. Khung lý thuyết.....	24
Hình 3.1. Biểu đồ tăng trưởng vốn điều lệ của Công ty .....	39
Hình 3.2. Sơ đồ tổ chức của Công ty Cổ phần quốc tế Hoàng Gia.....	42