

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

ĐỖ THỊ HIỀN

NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH
CỦA KHÁCH SẠN NOVOTEL HẠ LONG BAY THUỘC
CÔNG TY CỔ PHẦN KHÁCH SẠN HẢI ÂU

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

THÁI NGUYÊN - 2015

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

ĐỖ THỊ HIỀN

NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH
CỦA KHÁCH SẠN NOVOTEL HẠ LONG BAY THUỘC
CÔNG TY CỔ PHẦN KHÁCH SẠN HẢI ÂU

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế
Mã số: 60 34 04 10

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. NGÔ VĂN HẢI

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn với đề tài “*Nâng cao hiệu quả kinh doanh của Khách sạn Novotel Hạ Long Bay thuộc Công ty Cổ phần Khách sạn Hải Âu*” 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 05 năm 2015

Tác giả

Đỗ Thị Hiền

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 **TS. Ngô Văn Hải** 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 và toàn thể cán bộ, nhân viên Công ty Cổ phần Khách sạn Hải Âu nói chung và các anh, chị em đồng nghiệp 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

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 HÌNH VẼ VÀ BIỂU ĐỒ.....	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài	3
5. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VỀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ SẢN XUẤT KINH DOANH CỦA DOANH NGHIỆP DU LỊCH	4
1.1. Cơ sở lý luận về nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp du lịch.....	4
1.1.1. Một số khái niệm về dịch vụ du lịch và đặc điểm kinh doanh dịch vụ du lịch.....	4
1.1.2. Một số khái niệm về kết quả và hiệu quả kinh doanh.....	7
1.1.3. Khái quát về kinh doanh Khách sạn.....	16
1.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp du lịch.....	20
1.2. Kinh nghiệm thực tiễn.....	29
1.2.1. Một số mô hình áp dụng thành công các giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh ở trong nước, ngoài nước.....	29
1.2.2. Bài học kinh nghiệm cho Khách sạn Novotel Hạ Long Bay thuộc Công ty Cổ phần Khách sạn Hải Âu	31
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	32
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	32
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	32
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	32
2.2.2. Phương pháp phân tích thông tin	33

2.2.3. Phương pháp tổng hợp và xử lý thông tin.....	35
2.3. Chỉ tiêu phân tích	35
2.3.1. Các chỉ tiêu phản ánh kết quả kinh doanh.....	35
2.3.2. Các chỉ tiêu phản ánh hiệu quả kinh doanh.....	36
Chương 3. THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN NOVOTEL HẠ LONG BAY THUỘC CÔNG TY CỔ PHẦN KHÁCH SẠN HẢI ÂU	40
3.1. Đặc điểm địa bàn nghiên cứu.....	40
3.2. Quá trình hình thành, phát triển của Khách sạn Novotel Hạ Long Bay thuộc Công ty Cổ phần Khách sạn Hải Âu	40
3.2.1. Công ty Cổ phần Khách sạn Hải Âu	40
3.2.2. Tập đoàn quản lý Khách sạn Accor	41
3.2.3. Khách sạn Novotel Hạ Long Bay.....	41
3.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Khách sạn Novotel Hạ Long Bay thuộc Công ty Cổ phần Khách sạn Hải Âu	53
3.4. Đánh giá thực trạng hiệu quả kinh doanh của Khách sạn Novotel Hạ Long Bay thuộc Công ty Cổ phần Khách sạn Hải Âu	54
3.4.1. Đặc điểm về sản phẩm và thị trường khách của khách sạn Novotel Hạ Long Bay thuộc Công ty Cổ phần Khách sạn Hải Âu.....	54
3.4.2. Tình hình doanh thu dịch vụ của Công ty	56
3.4.3. Đánh giá hiệu quả kinh doanh của Khách sạn Novotel Hạ Long Bay thuộc Công ty Cổ phần Khách sạn Hải Âu.....	59
3.5. Đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của Khách sạn Novotel Hạ Long Bay thuộc Công ty Cổ phần Khách sạn Hải Âu	63
3.5.1. Các nhân tố khách quan	63
3.5.2. Các nhân tố chủ quan	68
3.6. Phân tích SWOT về hoạt động kinh doanh của DN	77
3.7. Đánh giá thuận lợi khó khăn trong hoạt động kinh doanh của Khách sạn Novotel Hạ Long Bay thuộc Công ty Cổ phần Khách sạn Hải Âu giai đoạn 2012 - 2014	81
3.7.1. Các thuận lợi	81

3.7.2. Các khó khăn.....	83
Chương 4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN NOVOTEL HẠ LONG BAY THUỘC CÔNG TY CỔ PHẦN KHÁCH SẠN HẢI ÂU.....	87
4.1. Chủ trương chính sách và qui hoạch phát triển kinh tế du lịch của Trung ương và địa phương.....	87
4.1.1. Chủ trương chính sách phát triển du lịch của Trung ương và địa phương.....	87
4.1.2. Quy hoạch phát triển kinh tế du lịch của Trung ương và địa phương	88
4.2. Mục tiêu và định hướng phát triển kinh doanh của Khách sạn Novotel Hạ Long Bay thuộc Công ty Cổ phần Khách sạn Hải Âu trong giai đoạn tới.....	90
4.2.1. Mục tiêu.....	90
4.2.2. Định hướng kinh doanh của Khách sạn Novotel Hạ Long Bay thuộc Công ty Cổ phần Khách sạn Hải Âu	91
4.3. Các giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh của Khách sạn Novotel Hạ Long Bay thuộc Công ty Cổ phần Khách sạn Hải Âu	91
4.3.1. Tăng cường thu hút khách hàng nhằm tăng doanh thu dịch vụ	91
4.3.2. Tiết kiệm chi phí để tăng lợi nhuận doanh nghiệp.....	94
4.3.3. Đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ của khách sạn nhằm thay đổi cơ cấu doanh thu.....	97
4.3.4. Hoàn thiện chiến lược kinh doanh của Công ty	98
4.3.5. Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên.....	105
4.3.6. Quan tâm chăm lo thích đáng đến đội ngũ cán bộ công nhân viên.....	108
4.3.7. Giảm bớt nhân viên cơ hữu và thuê nhân viên từ các Công ty chuyên nghiệp nhằm tăng lương kinh doanh cho nhân viên.....	110
4.3.8. Điều chỉnh cơ cấu vốn kinh doanh của doanh nghiệp	111
4.4. Một số kiến nghị về đổi mới chính sách đầu tư phát triển và quản lý để nâng cao hiệu quả kinh doanh ngành du lịch	112
4.4.1. Kiến nghị với Nhà nước	112
4.4.2. Kiến nghị với Ngành Du lịch	113
4.4.3. Kiến nghị với tỉnh Quảng Ninh.....	115
KẾT LUẬN	117
TÀI LIỆU THAM KHẢO	118
PHỤ LỤC	121

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

BVHTTDL	Bộ Văn hóa - Thể thao & Du lịch
CP	Chi phí
CTCP	Công ty Cổ phần
DN	Doanh nghiệp
DT	Doanh thu
F&B	Nhà hàng
FDI	Đầu tư trực tiếp nước ngoài
GDP	Tổng sản phẩm quốc nội
KD	Kinh doanh
KS	Khách sạn
LĐ	Lao động
LN	Lợi nhuận
MICE	Hội họp, khen thưởng, hội thảo và triển lãm
SX	Sản xuất
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TCDL	Tổng cục du lịch
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TSCĐ	Tài sản cố định
USD	Đô la Mỹ
VCĐ	Vốn cố định
VLĐ	Vốn lưu động
VND	Đồng Việt Nam
WTO	Tổ chức thương mại thế giới

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1.	Ma trận SWOT	33
Bảng 3.1.	Các loại phòng của Khách sạn Novotel Hạ Long Bay năm 2014.....	46
Bảng 3.2.	Các loại phòng họp của Khách sạn Novotel Hạ Long Bay năm 2014	48
Bảng 3.3.	Tình hình lao động của Công ty năm 2012 - 2014.....	51
Bảng 3.4.	Kết quả sản xuất kinh doanh của Công ty qua 3 năm (2012 - 2014).....	53
Bảng 3.5.	Tình hình khách du lịch đến lưu trú tại Công ty qua 3 năm (2012 - 2014)	54
Bảng 3.6.	Lượng khách quốc tế lưu trú tại Công ty	55
Bảng 3.7.	Doanh thu các loại dịch vụ của Công ty	56
Bảng 3.8.	Doanh thu các loại dịch vụ của Công ty (thực hiện và kế hoạch).....	56
Bảng 3.9.	Cơ cấu doanh thu của Công ty	58
Bảng 3.10.	Tình hình sử dụng công suất phòng nghỉ	58
Bảng 3.11.	Phân tích chi phí năng lượng, giá vốn ăn uống và lương của Công ty	59
Bảng 3.12.	Hiệu quả kinh doanh tổng hợp của DN giai đoạn 2012 - 2014.....	60
Bảng 3.13.	Hiệu quả sử dụng lao động vào của Công ty giai đoạn 2012 - 2014	61
Bảng 3.14.	Hiệu quả sử dụng TSCĐ của Công ty giai đoạn 2012 - 2014.....	62
Bảng 3.15.	Hiệu quả sử dụng vốn lưu động của Công ty giai đoạn 2012 - 2014	63
Bảng 3.16.	Tình hình nguồn vốn của Công ty qua 3 năm (2012 - 2014)	69
Bảng 3.17.	Giá phòng của khách sạn Novotel Hạ Long Bay	71
Bảng 3.18.	Số lượng các ý kiến phản hồi của khách hàng	76
Bảng 3.19.	Ma trận SWOT của công ty Cổ phần Khách sạn Hải Âu.....	78
Bảng 4.1.	Dự kiến tăng số lượng khách của Khách sạn Novotel Hạ Long Bay	92
Bảng 4.2.	Các ưu đãi dành cho hội viên tại Khách sạn Novotel Hạ Long Bay	93
Bảng 4.3.	Dự kiến tăng số doanh thu và hiệu quả kinh doanh của Khách sạn Novotel Hạ Long Bay	94
Bảng 4.4.	Dự kiến cơ cấu doanh thu của Công ty	97
Bảng 4.5:	Dự kiến một số ưu đãi cho nhân viên có thâm niên làm việc tại Khách sạn	109
Bảng 4.6:	Dự kiến tiết kiệm tiền lương từ việc chuyển đổi cơ cấu nhân viên	111

DANH MỤC HÌNH VẼ VÀ BIỂU ĐỒ

Hình 1.1.	Đường giới hạn khả năng sản xuất.....	9
Hình 1.2.	Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL (Parasuraman, 1991).....	28
Hình 3.1.	Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn Novotel Hạ Long Bay	43
Biểu đồ 3.1:	Điểm đánh giá chung về trải nghiệm của khách về Khách sạn Novotel Hạ Long Bay.....	74
Biểu đồ 3.2:	Các trang mạng khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng	75
Biểu đồ 3.3:	Các chỉ tiêu khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng.....	75