

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

ỨNG THANH THẢO

NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH
CỦA KHÁCH SẠN HẠ LONG DREAM

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

CHUYÊN NGÀNH : QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2016

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

ỨNG THANH THẢO

NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH
CỦA KHÁCH SẠN HẠ LONG DREAM

Chuyên ngành : Quản lý kinh tế
Mã số : 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. ĐỖ THỊ THÚY PHƯƠNG

THÁI NGUYÊN - 2016

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn này là trung thực và các thông tin trích dẫn trong luận văn này đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, ngày 24 tháng 10 năm 2016

Tác giả luận văn

Úng Thanh Thảo

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn, tôi đã nhận được sự giúp đỡ của nhiều tập thể và cá nhân. Trước hết, tôi xin chân thành cảm ơn Ban giám hiệu, Phòng Đào tạo trường Đại học Kinh tế và quản trị kinh doanh, Đại học Thái Nguyên.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến sự giúp đỡ của các Thầy, Cô giáo trong quá trình giảng dạy, đã trang bị cho tôi những kiến thức khoa học. Đặc biệt là cô giáo PGS. TS. Đỗ Thị Thúy Phương người trực tiếp hướng dẫn giúp đỡ tôi trong suốt thời gian nghiên cứu và học tập.

Tôi xin chân thành cảm ơn khách sạn Hạ Long Dream nơi tôi công tác và nghiên cứu luận văn, cùng toàn thể các đồng nghiệp, học viên lớp cao học quản lý kinh tế khóa 11G, gia đình bạn bè đã tạo điều kiện, cung cấp tài liệu cho tôi hoàn thành chương trình học của mình và góp phần thực hiện tốt hơn cho công tác thực tế sau này.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Thái Nguyên, ngày 24 tháng 10 năm 2016

Tác giả luận văn

Ứng Thanh Thảo

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 HÌNH.....	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 THỰC TIỄN VỀ NÂNG CAO HIỆU	
QUẢ HIỆU QUẢ KINH DOANH DỊCH VỤ KHÁCH SẠN.....	4
1.1. Cơ sở lý luận về Nâng cao hiệu quả kinh doanh dịch vụ khách sạn	4
1.1.1. Khái niệm về dịch vụ khách sạn và đặc điểm kinh doanh dịch vụ khách sạn.....	4
1.1.2. Hiệu quả kinh doanh	8
1.1.3. Nâng cao hiệu quả kinh doanh.....	14
1.1.4. Kinh doanh khách sạn.....	17
1.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh dịch vụ du lịch khách sạn.....	25
1.2. Cơ sở thực tiễn	34
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	34
1.2.2. Tình hình trong nước	35
1.2.3. Bài học kinh nghiệm cho Khách sạn Hạ Long Dream	36
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	38
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	38

2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	38
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin.....	38
2.2.2. Phương pháp phân tích thông tin.....	39
2.2.3. Phương pháp tổng hợp và xử lý thông tin.....	39
2.3. Chỉ tiêu phân tích.....	40
2.3.1. Các chỉ tiêu phản ánh hiệu quả kinh doanh tổng hợp.....	40
2.3.2. Các chỉ tiêu hiệu quả sử dụng lao động.....	41
2.3.3. Các chỉ tiêu hiệu quả sử dụng vốn cố định.....	42
2.3.4. Các chỉ tiêu hiệu quả sử dụng vốn lưu động.....	42
Chương 3: THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN HẠ LONG DREAM.....	44
3.1. Khái quát về khách sạn Hạ Long Dream.....	44
3.1.1. Giới thiệu về thành phố Hạ Long.....	44
3.1.2. Khái quát về Khách sạn Hạ Long Dream.....	45
3.1.3. Cơ cấu tổ chức nhân sự của Khách sạn Hạ Long Dream.....	47
3.1.4. Chức năng nhiệm vụ của các bộ phận Khách sạn Hạ Long Dream.....	47
3.1.5. Hệ thống cơ sở vật chất của Khách sạn Hạ Long Dream.....	50
3.2. Thực trạng hiệu quả kinh doanh của khách sạn Hạ Long Dream.....	53
3.2.1. Đặc điểm về sản phẩm và thị trường khách của khách sạn Hạ Long Dream.....	53
3.2.2. Tình hình doanh thu của khách sạn Hạ Long Dream.....	55
3.2.3. Đánh giá hiệu quả kinh doanh của khách sạn Hạ Long Dream.....	61
3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của khách sạn Hạ Long Dream.....	65
3.3.1. Các nhân tố khách quan.....	65
3.3.2. Các nhân tố chủ quan.....	69
3.4. Đánh giá thuận lợi khó khăn trong hiệu quả kinh doanh của Khách sạn Hạ Long Dream - giai đoạn 2013 - 2015.....	75
3.4.1. Các thuận lợi.....	75
3.4.2. Các khó khăn và nguyên nhân.....	77
3.5. Phân tích SWOT về hiệu quả kinh doanh của khách sạn Hạ Long Dream.....	79

Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN HẠ LONG DREAM	83
4.1. Quan điểm định hướng nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn Hạ Long Dream	83
4.1.1. Bối cảnh quốc tế	83
4.1.2. Bối cảnh trong nước.....	85
4.1.3. Mục tiêu và định hướng nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn Hạ Long Dream.....	88
4.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn Hạ Long Dream	90
4.2.1. Tăng cường khai thác, mở rộng thị trường khách nâng cao hiệu suất hoạt động.....	90
4.2.2. Tiết kiệm chi phí hoạt động để nâng cao lợi nhuận.....	91
4.2.3. Đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ của khách sạn	93
4.2.4. Hoàn thiện chiến lược kinh doanh của khách sạn	95
4.2.5. Điều chỉnh nhân sự	104
4.2.6. Quan tâm chăm lo thích đáng đến đội ngũ cán bộ công nhân viên	108
4.2.7. Cắt giảm nhân viên cơ hữu và thuê nhân viên từ các Khách sạn chuyên nghiệp nhằm tăng lương kinh doanh cho nhân viên.....	110
4.3. 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	111
TÀI LIỆU THAM KHẢO	117

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CP	:	Cổ phần
CSH	:	Chủ sở hữu
DN	:	Doanh nghiệp
DT	:	Doanh thu
LN	:	Lợi nhuận
SL	:	Số lượng
SX	:	Sản xuất
SXKD	:	Hiệu quả kinh doanh
TH/ KH	:	Thực hiện/Kế hoạch
TNHH	:	Trách nhiệm hữu hạn
TSCĐ	:	Tài sản cố định
UBND	:	Ủy ban nhân dân
VCD	:	Vốn cố định
VHTTDL	:	Văn hóa thể thao du lịch
VLD	:	Vốn lưu động

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1. Các loại phòng của khách sạn Hạ Long Dream.....	51
Bảng 3.2. Các loại phòng họp của khách sạn Hạ Long Dream.	51
Bảng 3.3. Tình hình khách du lịch đến lưu trú tại khách sạn Hạ Long Dream trong 3 năm (2013 - 2015).....	54
Bảng 3.4. Bảng kê lượng khách quốc tế lưu trú tại khách sạn Hạ Long Dream.....	55
Bảng 3.5. Doanh thu các loại dịch vụ của khách sạn Hạ Long Dream.....	56
Bảng 3.6.a. Doanh thu các loại dịch vụ của khách sạn Hạ Long Dream (thực hiện và kế hoạch).....	57
Bảng 3.6.b. Cơ cấu doanh thu của khách sạn Hạ Long Dream	58
Bảng 3.7. Tình hình sử dụng công suất phòng nghỉ	58
Bảng 3.8. Phân tích chi phí năng lượng, giá vốn ăn uống và lương của Khách sạn.....	60
Bảng 3.9. Hiệu quả kinh doanh tổng hợp của khách sạn giai đoạn 2013 - 2015.....	62
Bảng 3.10. Hiệu quả sử dụng vốn lưu động của khách sạn Hạ Long Dream giai đoạn 2013 - 2015	64
Bảng 3.11. Tình hình nguồn vốn của khách sạn Hạ Long Dream qua 3 năm (2013 - 2015)	71
Bảng 3.12. Giá phòng của khách sạn Hạ Long Dream	73
Bảng 3.13: Ma trận SWOT của khách sạn Hạ Long Dream.....	80
Bảng 4.1. Dự kiến tăng số lượng khách của Khách sạn Hạ Long Dream	90
Bảng 4.2. Dự kiến tăng số doanh thu và hiệu quả kinh doanh của Khách sạn Hạ Long Dream	91
Bảng 4.3. Dự kiến cơ cấu doanh thu của Khách sạn.....	94
Bảng 4.4. Dự kiến một số ưu đãi cho nhân viên có thâm niên làm việc tại Khách sạn	109

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1.1: Đường giới hạn khả năng sản xuất	10
Hình 3.1: Cơ cấu tổ chức nhân sự khách sạn Hạ Long Dream	47