

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

TRƯỜNG MAI THANH

**HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH MARKETING - MIX TẠI
HỆ THỐNG KHÁCH SẠN ĐÔNG Á THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

THÁI NGUYÊN - 2015

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

TRƯỜNG MAI THANH

**HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH MARKETING - MIX TẠI
HỆ THỐNG KHÁCH SẠN ĐÔNG Á THÁI NGUYÊN**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 60.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. PHẠM HỒNG HOA

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan đề tài nghiên cứu này do chính tôi thực hiện dựa trên kết quả khảo sát thực tế tại hệ thống khách sạn Đông Á Thái Nguyên và những thông tin, số liệu tham khảo từ các tạp chí, sách, luận văn, v.v theo danh mục tài liệu tham khảo đã liệt kê trong luận văn, không có sự sao chép công trình nghiên cứu của tác giả khác hay sự giả tạo số liệu nghiên cứu.

Thái Nguyên, tháng 09 năm 2015

Tác giả luận văn

Trương Mai Thanh

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn này, tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Đạo tạo, cùng các thầy, cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên đã tận tình giúp đỡ, tạo mọi điều kiện cho tôi trong quá trình học tập và thực hiện đề tài.

Đặc biệt xin chân thành cảm ơn TS. Phạm Hồng Hoa đã trực tiếp hướng dẫn, chỉ bảo tận tình và đóng góp nhiều ý kiến quý báu, giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn tốt nghiệp.

Tôi xin chân thành cảm ơn cán bộ, lãnh đạo và toàn thể nhân viên hệ thống khách sạn Đông Á Thái Nguyên và các tổ chức, cá nhân trên địa TP.Thái Nguyên đã tạo mọi điều kiện giúp đỡ tôi trong quá trình thực hiện đề tài.

Cuối cùng tôi xin chân thành cảm ơn gia đình, bạn bè và các bạn đồng môn lớp Quản trị kinh doanh K10C đã động viên, giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này.

Thái Nguyên, tháng 09 năm 2015

Tác giả luận văn

Trương Mai Thanh

MỤC LỤC

	<i>Trang</i>
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.....	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của luận văn	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn	3
5. Kết cấu của luận văn	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN CỦA VIỆC XÂY DỰNG CHÍNH SÁCH MARKETING - MIX TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN	5
1.1. Khái niệm và đặc điểm của kinh doanh khách sạn	5
1.1.1. Kinh doanh khách sạn và các nội dung của hoạt động kinh doanh khách sạn.....	5
1.1.2. Những đặc trưng cơ bản của sản phẩm lưu trú trong kinh doanh khách sạn	7
1.2. Marketing - mix và vai trò của nó trong kinh doanh khách sạn	8
1.2.1. Khái niệm Marketing khách sạn	8
1.2.2. Các yếu tố cấu thành Marketing - mix trong kinh doanh lưu trú tại khách sạn	8
1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chính sách Marketing - mix của khách sạn	12
1.3. Một số kinh nghiệm xây dựng và thực hiện Marketing-mix cho sản phẩm lưu trú của khách sạn ở Việt Nam và trên thế giới	17
1.3.1. Kinh nghiệm của các khách sạn trên thế giới	17
1.3.1. Kinh nghiệm của các khách sạn ở Việt Nam	19
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	23
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	23
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	23

2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	23
2.2.2. Phương pháp xử lý số liệu.....	25
2.2.3. Phương pháp phân tích.....	25
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu	26
2.3.1. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh doanh của khách sạn	26
2.3.2. Các chỉ tiêu ảnh hưởng đến hoạt động tiêu thụ của khách sạn	27
Chương 3: THỰC TRẠNG MARKETING - MIX TẠI HỆ THỐNG KHÁCH SẠN ĐÔNG Á THÁI NGUYÊN	28
3.1. Giới thiệu khái quát về hệ thống khách sạn Đông Á Thái Nguyên	28
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của hệ thống khách sạn Đông Á Thái Nguyên.....	28
3.1.2. Các lĩnh vực hoạt động sản xuất kinh doanh	29
3.1.3. Cơ cấu tổ chức của hệ thống khách sạn Đông Á Thái Nguyên	30
3.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của hệ thống khách sạn Đông Á Thái Nguyên giai đoạn 2010-2014.....	35
3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chính sách Marketing-mix tại hệ thống khách sạn Đông Á Thái Nguyên.....	36
3.3.1. Các nhân tố thuộc môi trường vĩ mô.....	36
3.3.2. Các nhân tố thuộc môi trường vi mô.....	41
3.4. Thực trạng Marketing-Mix tại hệ thống khách sạn Đông Á Thái Nguyên.....	48
3.4.1. Chính sách sản phẩm của khách sạn Đông Á Thái Nguyên	48
3.4.2. Chính sách về giá của khách sạn Đông Á.....	53
3.4.3. Chính sách phân phối	57
3.4.4. Chính sách xúc tiến hỗn hợp của khách sạn Đông Á.....	59
3.4.5. Chính sách con người của khách sạn Đông Á	62
3.4.6. Tiến trình dịch vụ tại hệ thống khách sạn Đông Á	66
3.4.7. Minh chứng hữu hình tại khách sạn Đông Á	70
3.5. Đánh giá chung hiệu quả của các chính sách Marketing-mix của hệ thống khách sạn Đông Á Thái Nguyên	76
3.5.1. Ưu điểm.....	76

3.5.2. Hạn chế.....	77
Chương 4: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CHÍNH SÁCH MARKETING - MIX CỦA HỆ THỐNG KHÁCH SẠN ĐÔNG Á THÁI NGUYÊN	80
4.1. Định hướng mục tiêu của khách sạn	80
4.1.1. Mục tiêu kinh doanh trong ngắn hạn	80
4.1.2. Mục tiêu kinh doanh trong dài hạn	81
4.2. Nội dung các giải pháp nhằm hoàn thiện chính sách Marketing-Mix tại hệ thống khách sạn Đông Á Thái Nguyên	82
4.2.1. Nhóm giải pháp hoàn thiện chính sách sản phẩm.....	82
4.2.2. Nhóm giải pháp hoàn thiện chính sách giá	85
4.2.3. Nhóm giải pháp hoàn thiện chính sách phân phối	87
4.2.4. Nhóm giải pháp hoàn thiện chính sách xúc tiến	88
4.2.5. Nhóm giải pháp hoàn thiện chính sách con người	89
4.2.6. Nhóm giải pháp hoàn thiện tiến trình dịch vụ.....	91
4.2.7. Nhóm giải pháp hoàn thiện minh chứng hữu hình.....	93
4.3. Kiến nghị, đề xuất	94
4.3.1. Đối với nhà nước.....	94
4.3.2. Đối với Tổng cục du lịch.....	94
4.3.3. Đối với địa phương	95
KẾT LUẬN	98
TÀI LIỆU THAM KHẢO	99
PHỤ LỤC	101

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Viết tắt	Viết đầy đủ
AFTA	Khu vực mậu dịch tự do ASEAN
APEC	Khối kinh tế Châu Á - Thái Bình Dương
ASEAN	Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á
ATK	An toàn khu
CBNV	Cán bộ nhân viên
CTCP	Công ty cổ phần
DV	Dịch vụ
GDP	Tổng sản phẩm quốc nội
IMF	Quỹ tiền tệ quốc tế
ISO	Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế
MICE	Du lịch văn hóa, lịch sử, hội họp
QĐ	Quyết định
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TP	Thành phố
TTg	Thủ tướng
UBND	Ủy ban nhân dân
WTO	Tổ chức thương mại thế giới

DANH MỤC CÁC BẢNG*Trang*

Bảng 3.1: Báo cáo kết quả hoạt động tại khách sạn Đông Á Thái Nguyên.....	35
Bảng 3.2: Thống kê số lượt khách của hệ thống khách sạn Đông Á giai đoạn 2010 - 2014	42
Bảng 3.3: Dịch vụ tại các khách sạn 3 sao trên địa bàn thành phố Thái Nguyên.....	43
Bảng 3.4: Công suất buồng phòng của các khách sạn ba sao tại trung tâm thành phố Thái Nguyên giai đoạn 2010-2014	44
Bảng 3.5: Một số chỉ tiêu kết quả kinh doanh của các khách sạn 3 sao trên địa bàn thành phố Thái Nguyên.....	44
Bảng 3.6: Mức độ hài lòng của khách về dịch vụ phòng nghỉ tại khách sạn Đông Á	49
Bảng 3.7: Mức độ hài lòng của khách về dịch vụ ăn uống tại khách sạn Đông Á	49
Bảng 3.8: Mức độ hài lòng của khách về dịch vụ cho thuê phòng họp - hội thảo tại hệ thống khách sạn Đông Á.....	50
Bảng 3.9 : Mức độ hài lòng của khách về dịch vụ bar - café và karaoke tại hệ thống khách sạn Đông Á.....	51
Bảng 3.10: Mức độ hài lòng của khách về dịch vụ xông hơi - massage tại hệ thống khách sạn Đông Á.....	51
Bảng 3.11 : Mức độ hài lòng của khách về dịch vụ lễ hành tại hệ thống khách sạn	52
Bảng 3.12: Giá phòng của hệ thống khách sạn Đông Á so với các đối thủ cạnh tranh (tính đến tháng 4 năm 2015).....	54
Bảng 3.13: Mức độ hài lòng của khách về giá cả của các dịch vụ tại hệ thống khách sạn Đông Á.....	55
Bảng 3.14: Cơ cấu nguồn nhân lực của hệ thống khách sạn năm 2011-2014 theo trình độ lao động.....	63
Bảng 3.15: Mức độ hài lòng của khách về thái độ và tác phong nhân viên tại hệ thống khách sạn Đông Á.....	65
Bảng 3.16: Mức độ hài lòng của khách về quy trình cung ứng và các thủ tục tại hệ thống khách sạn Đông Á.....	69

Bảng 3.17: Mức độ hài lòng của khách về vị trí của khách sạn.....	71
Bảng 3.18: Mức độ hài lòng của khách về mặt tiền của khách sạn	72
Bảng 3.19: Mức độ hài lòng của khách về kiến trúc - nội thất trong khách sạn.....	72
Bảng 3.20: Mức độ hài lòng của khách về thiết kế nhà hàng tại khách sạn	73
Bảng 3.21 : Mức độ hài lòng của khách về thiết kế bar - càfé tại khách sạn.....	75
Bảng 3.22: Mức độ hài lòng của khách thiết kế phòng ngủ tại khách sạn.....	75