

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HOÁ HÀ NỘI
KHOA VĂN HOÁ DU LỊCH

=====***=====



**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI
KHÁCH SẠN ĐẠI DƯƠNG – TP. HẢI PHÒNG**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Giảng viên hướng dẫn : Ths.Phan Bích Thảo
Sinh viên thực hiện : Ngô Thị Quỳnh Trang
Lớp : VHDL 13C
Niên khoá : 2005 - 2009

HÀ NỘI - 2009

MỤC LỤC

| | |
|---|----------|
| Lời cảm ơn..... | 1 |
| Mở đầu:..... | 2 |
| 1. Tính cấp thiết của đề tài:..... | 2 |
| 2. Tình hình nghiên cứu vấn đề: | 4 |
| 3. Đối tượng mục đích nghiên cứu: | 4 |
| 4. Phương pháp nghiên cứu | 5 |
| 5. Bộ cục đề tài:..... | 5 |
| CHƯƠNG I. MỘT SỐ VẤN ĐỀ VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH SẠN | 6 |
| 1.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ khách sạn: | 6 |
| 1.1.1. Khái niệm khách sạn | 6 |
| 1.1.2. Khái niệm chất lượng: | 8 |
| 1.1.3. Khái niệm dịch vụ : | 10 |
| 1.1.4. Khái niệm chất lượng dịch vụ khách sạn: | 11 |
| 1.2. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ khách sạn : | 13 |
| 1.2.1. Chất lượng dịch vụ khách sạn khó đo lường và đánh giá: | 13 |
| 1.2.2. Chất lượng dịch vụ khách sạn chỉ được đánh giá chính xác qua sự cảm nhận của người tiêu dùng trực tiếp sản phẩm của khách sạn: | 14 |
| 1.2.3. Chất lượng dịch vụ khách sạn phụ thuộc vào quá trình cung cấp dịch vụ của Doanh nghiệp khách sạn: | 15 |
| 1.2.4. Chất lượng dịch vụ khách sạn đòi hỏi tính nhất quán cao: | 17 |
| 1.3. ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ khách sạn ở Việt Nam : | 18 |
| 1.3.1. Chất lượng dịch vụ cao giúp tăng lợi nhuận cho khách sạn:..... | 19 |
| 1.3.2. Tăng khả năng cạnh tranh và tăng giá bán một cách hợp lý trên thị trường..... | 20 |
| 1.3.3. Nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn giúp giảm thiểu các chi phí kinh doanh của Doanh nghiệp: | 22 |

| | |
|---|----|
| CHƯƠNG II. THỰC TRẠNG QUẢN LÝ DỊCH VỤ TẠI KHÁCH SẠN ĐẠI DƯƠNG: .. | 24 |
| 2.1. Khái quát chung về Công ty cổ phần khách sạn và du lịch Đại Dương: | 24 |
| 2.1.1. Quá trình phát triển của Công ty Cổ phần khách sạn và du lịch Đại Dương | 24 |
| 2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Công ty Cổ phần khách sạn và du lịch Đại Dương: | 25 |
| 2.1.3 Các lĩnh vực hoạt động của Công ty Cổ phần khách sạn và du lịch Đại Dương: | 28 |
| 2.2. Thực trạng quản lý dịch vụ tại Khách sạn Đại Dương – TP Hải Phòng: ... | 43 |
| 2.2.1. Quy trình quản lý tại khách sạn: | 43 |
| 2.2.2. Quản lý chất lượng dịch vụ tại khách sạn Đại Dương – TP Hải Phòng .. | 49 |
| CHƯƠNG III. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG QUẢN LÝ TẠI KHÁCH SẠN ĐẠI DƯƠNG – TP HẢI PHÒNG | 57 |
| 3.1 Phương hướng hoạt động của Công ty cổ phần khách sạn và du lịch Đại Dương giai đoạn 2010 – 2015 | 57 |
| 3.2 Một số giải pháp | 60 |
| 3.2.1 Củng cố cơ cấu tổ chức và kiện toàn đội ngũ cán bộ | 60 |
| 3.2.2 Tăng cường công tác Marketing | 63 |
| 3.2.3 Duy trì khai thác tốt thị trường truyền thống đồng thời mở rộng thị trường mới | 63 |
| 3.2.4 Đa dạng hoá và nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ của Công ty | 65 |
| 3.2.5 Sử dụng hiệu quả chính sách giá cả | 67 |
| 3.2.6 Đầu tư mở rộng quy mô hoạt động và cơ sở kỹ thuật | 68 |
| 3.2.7 Thiết lập các mối quan hệ tốt với các nhà cung cấp dịch vụ du lịch | 69 |
| Kết luận | 71 |
| Tài liệu tham khảo | 73 |
| Phụ lục | 75 |

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Ngày nay, cùng với sự tiến bộ của khoa học kỹ thuật và trình độ phát triển kinh tế xã hội không ngừng, mức sống của con người ngày càng được nâng cao dẫn đến xuất hiện nhu cầu du lịch ngày càng nhiều của tất cả mọi người trên toàn thế giới.

Trên phương diện nhu cầu, du lịch ngày càng thành nhu cầu không thể thiếu của con người, nó giúp chúng ta thoả mãn lòng ham muốn tìm hiểu về thế giới, về những miền đất khác nhau, những con người khác nhau của mọi quốc gia, thoả mãn mong muốn được mở rộng giao tiếp, mở rộng tình cảm, tình bạn, tình hữu nghị giữa các dân tộc trong ngôi nhà chung trái đất. Du lịch chính là cầu nối hữu nghị, tạo nên sự cảm thông giữa các dân tộc, chất kết dính mạnh mẽ giữa con người với con người trên toàn thế giới, trong mỗi khu vực, châu lục, quốc gia. Tất cả tạo nên một thế giới hoà bình thịnh vượng, bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau.

Về phương diện kinh tế, du lịch còn góp phần quan trọng trong việc phát triển kinh tế đất nước, tăng sức tiêu dùng, tạo việc làm cho người lao động, giảm thiểu thất nghiệp, thu hút ngoại tệ. Ngành du lịch đã trở thành ngành kinh tế mũi nhọn đối với nhiều quốc gia trên thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng. Ngành du lịch Việt Nam đang từng bước phát triển và khẳng định vị thế của mình trên trường quốc tế.

Việt Nam là một đất nước nhiệt đới, có khí hậu ổn định, với các mùa đặc trưng khác rất thích hợp cho du lịch. Người Việt Nam dễ mến, hiền hoà, thân thiện. Việt Nam có nhiều nghề truyền thống với những món đồ thủ công mỹ nghệ tinh xảo, mang đậm chất nghệ thuật, những di sản thiên nhiên văn hóa đặc sắc, cùng những lễ hội văn hoá truyền thống, với các dân

tộc khác nhau.... Hơn nữa Việt Nam là đất nước của hoà bình, có nền chính trị ổn định, an ninh trật tự bảo đảm....Tất cả làm nên một Việt Nam khá ấn tượng trong lòng du khách quốc tế.

Trong những năm qua, ngành du lịch Việt Nam đã có những bước phát triển mạnh, lượng khách quốc tế tới Việt Nam ngày càng cao, năm 2007, Việt Nam đã đón 4 triệu lượt khách quốc tế. Lượng khách du lịch trong nước cũng tăng cao do đời sống người dân ngày càng cải thiện. Thị trường du lịch trong nước sôi động với một số lượng lớn các công ty hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực du lịch và dịch vụ.

Hòa mình vào nhịp điệu sôi động của du lịch Việt Nam, Hải Phòng, thành phố hoa phượng đỏ, thành phố cảng xinh đẹp ngày càng trở thành địa chỉ du lịch nổi tiếng của miền Bắc với những điểm du lịch nổi tiếng như bãi biển Đồ Sơn, khu dự trữ sinh quyển thế giới Cát Bà.... cũng đang thực sự trở thành một trong những điểm thu hút và phát triển du lịch. Hàng năm thành phố đón tiếp lượng khách du lịch trong nước và quốc tế ngày một tăng. Đây chính là một trong những yếu tố góp phần thúc đẩy sự phát triển của ngành kinh doanh khách sạn thành phố. Trong sự đổi mới và phát triển kinh tế xã hội của thành phố, ngành kinh doanh khách sạn ở Hải Phòng đã có những bước tiến đáng kể về số lượng và chất lượng đáp ứng nhu cầu của mọi đối tượng khách du lịch. Đến với Hải Phòng bạn có thể tận hưởng sự phục vụ tuyệt vời của khách sạn.

Trong chiến lược phát triển du lịch quốc gia và chiến lược phát triển kinh tế, văn hoá, xã hội của Hải Phòng tới năm 2010, trung ương và thành phố đều chủ trương đưa du lịch Hải Phòng trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, phát triển xứng đáng với vị trí 1 trong 10 trung tâm du lịch lớn trong cả nước. Để thực hiện thành công chiến lược này, thành phố Hải Phòng đã tập trung đầu tư phát triển cho các trọng điểm du lịch lớn của thành phố.

Tuy nhiên trong những năm gần đây, do nhu cầu du lịch mạnh mẽ, dẫn đến thị trường kinh doanh du lịch trở nên sôi động hơn và sự cạnh tranh trở nên gay gắt hơn. Mỗi doanh nghiệp luôn phải đổi mới các phương thức kinh doanh, đa dạng hoá hệ thống sản phẩm, nâng cao chất lượng phục vụ. Mỗi công ty luôn tìm mọi biện pháp, áp dụng mọi chính sách sản phẩm, khuyến mại, giá cả để tạo lập cho mình một thị phần khách ổn định, một danh tiếng trên thị trường du lịch trong nước và quốc tế. Thêm vào đó tình hình kinh tế trong nước và quốc tế mấy năm gần đây có nhiều biến động, nhiều nạn dịch lớn xảy ra trên nhiều quốc gia, thị trường tiền tệ không ổn định, một số nền kinh tế lớn đang có dấu hiệu suy thoái, điều đó khiến cho giá cả thị trường tăng cao và ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động kinh doanh của các công ty du lịch.

Chính vì vậy, tôi đã lựa chọn đề tài: ***“Quản lý chất lượng dịch vụ tại khách sạn Đại Dương - TP.Hải Phòng”*** để làm khóa luận tốt nghiệp của mình.

2. Tình hình nghiên cứu vấn đề

Cho đến thời điểm hiện tại, đã có khá nhiều công trình khoa học nghiên cứu về các khách sạn. Tuy nhiên, đó là những đề tài tập trung trên phương diện nghiên cứu chủ yếu là thực trạng hoạt động của những khách sạn đó. Đây là đề tài đầu tiên tập trung nghiên cứu về chất lượng quản lý dịch vụ lưu trú tại một khách sạn cụ thể ở đây là khách sạn Đại Dương – TP.Hải Phòng

3. Đối tượng và mục đích nghiên cứu

* Đối tượng nghiên cứu:

Khóa luận tập trung nghiên cứu về chất lượng dịch vụ tại khách sạn Đại Dương - TP.Hải Phòng.

* Mục đích nghiên cứu

- Tìm hiểu về chất lượng dịch vụ tại khách sạn Đại Dương - TP.Hải Phòng.

- Đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại khách sạn Đại Dương - Tp.Hải Phòng.

4. Phương pháp nghiên cứu

Khoá luận đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

- Thu thập tài liệu, xử lý các thông tin
- Nghiên cứu điều tra thực tế tại công ty
- Đồng thời kết hợp sử dụng các phương pháp nghiên cứu liên ngành như xã hội học, du lịch học, văn hoá học, lịch sử, địa lý, kiến trúc, thống kê.

5. Bố cục đề tài

Chương 1:

Một số vấn đề về chất lượng dịch vụ khách sạn

Chương 2:

Thực trạng quản lý dịch vụ tại khách sạn Đại Dương - TP.Hải Phòng

Chương 3:

Một số phương hướng, giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại khách sạn Đại Dương - TP.Hải Phòng

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo tổng kết của công ty cổ phần khách sạn và du lịch Đại Dương trong những năm gần đây.
2. Du lịch và kinh doanh du lịch - Trần Nhoãn – NXB Văn hoá thông tin (1998).
3. Địa chí Hải Phòng – NXB Hải Phòng (1994).
4. Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn – TS. Nguyễn Văn Mạnh, ThS. Hoàng Thị lan Hương – NXB Lao động xã hội (2004).
5. Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn – Trịnh Xuân Dũng – NXB Đại học quốc gia (1999).
6. Marketing căn bản - Trần Minh Đạo – NXB Đại học quốc gia (1998).
7. Marketing du lịch – Philip Kotler – NXB Thống kê.
8. Marketing du lịch - Trần Ngọc Nam – NXB TPHCM
9. Nghiệp vụ kinh doanh du lịch lữ hành - Trần Nhoãn – NXB Chính trị quốc gia (2002).
10. Pháp lệnh du lịch – NXB Chính trị quốc gia (1999).
11. Quản lý chất lượng toàn diện – Vũ Quê Hương – Trung tâm thông tin khoa học kỹ thuật hóa chất (1999).
12. Quản trị marketing dịch vụ - TS. Lưu Văn Nghĩa – NXB Lao động (1997)
13. Quyết định số 02/2001/QĐ-TCDL ngày 27/04/2001 của Tổng cục du lịch).
14. Sổ tay du lịch cho người lữ hành - Nguyễn Tấn Sỹ - NXB Trẻ
15. Tạp chí du lịch Việt Nam

16. Thông tư số 01/2001/TT – TCDL ngày 27/04/2001 của Tổng cục Du lịch.
17. Thuyết chinh phục khách hàng – Jacques Horovitz – NXB thống kê (1993).
18. Tiếp thị du lịch – Michael Mc Cotlman – NXB Thế giới