

“GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHO CÁC KHÁCH SẠN 3 SAO TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ THÁI NGUYÊN”

MỤC TIÊU

- Xác định rõ các yếu tố tạo lên chất lượng dịch vụ của khách sạn, các phương pháp đo lường, đánh giá chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn.
- Tìm hiểu thực trạng chất lượng dịch vụ của các khách sạn 3 sao trên địa bàn thành phố Thái Nguyên.
- Đo lường, phân tích, đánh giá chất lượng của các khách sạn 3 sao trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.
- Xác định rõ nguyên nhân tạo nên những yếu kém về chất lượng dịch vụ của các khách sạn 3 sao trên địa bàn thành phố Thái Nguyên.
- Đề xuất những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của các khách sạn 3 sao trên địa bàn thành phố Thái Nguyên.

NỘI DUNG

- a) Xác định rõ các yếu tố tạo lên chất lượng dịch vụ của khách sạn, các phương pháp đo lường, đánh giá chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn.
- b) Tìm hiểu thực trạng chất lượng dịch vụ của các khách sạn 3 sao trên địa bàn thành phố Thái Nguyên.
 - Phát phiếu điều tra tới khách hàng để tìm hiểu về sự thoả mãn của họ đối với chất lượng dịch vụ.
 - Tìm hiểu về kết quả hoạt động kinh doanh của các đối tượng nghiên cứu.
 - Gặp một số chuyên gia để lấy ý kiến về thực trạng chất lượng dịch vụ của đối tượng nghiên cứu.
 - Tìm hiểu sự tác động của các nhân tố môi trường tới chất lượng dịch vụ.--> Đo lường, phân tích, đánh giá chất lượng của các khách sạn 3 sao trên địa bàn thành phố Thái Nguyên.
--> Xác định rõ nguyên nhân tạo nên những yếu kém về chất lượng dịch vụ của các khách sạn 3 sao trên địa bàn thành phố Thái Nguyên.
- c) Đề xuất những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của các khách sạn 3 sao trên địa bàn thành phố Thái Nguyên.

KẾT QUẢ DỰ KIẾN

- Đánh giá được sự thoả mãn của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ của đối tượng nghiên cứu.
- Đánh giá được sự tác động của các nhân tố môi trường tới chất lượng dịch vụ của các khách sạn 3 sao trên địa bàn thành phố Thái Nguyên.
- Đưa ra các kết luận chính xác về chất lượng dịch vụ của đối tượng nghiên cứu.
- Đưa ra các giải pháp có thể ứng dụng được cho các khách sạn 3 sao trên địa bàn thành phố Thái Nguyên.