



ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

NGÔ ĐÌNH CƯỜNG

**CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ
KHÁCH HÀNG THƯƠNG GIA VÀ KHÁCH VIP TẠI
CẢNG HÀNG KHÔNG QUỐC TẾ ĐÀ NẴNG**

TÓM TẮT
LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH
Mã số: 834.01.01

Đà Nẵng - Năm 2024

Công trình được hoàn thành tại
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ, ĐHQĐN

Người hướng dẫn khoa học: GS.TS Nguyễn Trường Sơn

Phản biện 1: TS. Phan Hoàng Long

Phản biện 2: PGS.TS Trần Văn Hòa

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp tại trường Đại học kinh tế, Đại học Đà Nẵng vào ngày 01 tháng 06 năm 2024.

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm thông tin-Học liệu, Đại học Đà Nẵng.
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng.

MỞ ĐẦU

1. Sự cần thiết phải xây dựng đề án:

Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng Là Cảng hàng không cấp 1 lớn nhất khu vực miền Trung – Tây Nguyên, có quy mô lớn thứ ba của cả nước, nằm trong hệ thống 22 Cảng hàng không thuộc Tổng công ty cảng hàng không Việt Nam – CTCP. Với tổng diện tích khu vực sân bay là 842 ha, trong đó diện tích khu vực hàng không dân dụng là 150 ha. Với mục tiêu dài hạn mà Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng đang hướng đến là trở thành một Cảng hàng không hiện đại; Dẫn đầu trong việc cung ứng các dịch vụ hàng không và phi hàng không tại Sân bay, phát triển có hiệu quả các dịch vụ trên theo hướng nâng cao chất lượng dịch vụ, chất lượng hàng hóa, kinh doanh đa dạng nhiều chủng loại hàng hóa, dịch vụ, tăng năng lực cạnh tranh, nhắm vào những sản phẩm dịch vụ sinh lời cao.

Chất lượng dịch vụ là một yếu tố quan trọng trong hệ thống cung ứng dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng. Ngày nay, khách hàng luôn mong đợi và yêu cầu chất lượng dịch vụ phải tốt hơn bao giờ hết. Cung ứng được dịch vụ ưu tú về chất lượng là một đòi hỏi đối với Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng nhằm mang đến sự hài lòng của hành khách thông qua các chuyến bay. Cải tiến chất lượng dịch vụ cũng là một tiêu chuẩn để đo lường, vì vậy những đơn vị cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất sẽ tạo nên sự khác biệt với các đối thủ cạnh tranh. Nói cách khác, chất lượng được hiểu như là một vũ khí cạnh tranh (Pasasuraman).

Nhằm đáp ứng được yêu cầu phát triển chung của ngành hàng không, và từng bước đáp ứng kịp thời nhu cầu sử dụng các dịch vụ phụ trợ cho khách hàng thì việc nâng cao chất lượng dịch vụ, chất lượng hàng hóa, kinh doanh đa dạng nhiều chủng loại hàng hóa. Mở rộng sản xuất kinh doanh, từng bước bổ sung, phát triển ngành nghề

kinh doanh mới. Kinh doanh có trọng điểm, ưu tiên các ngành nghề mang lại nguồn thu, lợi nhuận cao.

Trong quá trình công tác tại Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng, trong hệ thống chất lượng dịch vụ hành khách của Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng tác giả nhận thấy chất lượng dịch vụ phục vụ khách hạng thương gia và khách VIP chưa đạt được hiệu suất cao, chưa đảm bảo tiêu chuẩn diện tích sử dụng tối thiểu 3,5m/khách được thể hiện qua cơ sở vật chất, trang thiết bị, không gian, đã cũ kỹ được đầu tư năm 2011, trình độ chuyên môn về ngoại ngữ của nhân viên chưa đạt tiêu chuẩn cam kết (*trình độ ngoại ngữ Toeic*), các dịch vụ tiện ích, phụ trợ đi kèm còn thiếu so với các phòng khách hạng thương gia của các Cảng hàng không quốc tế Nội Bài và Tân Sơn Nhất.

Chất lượng dịch vụ là một yếu tố giữ vai trò quan trọng trong mọi ngành, mọi lĩnh vực đặc biệt là trong hoạt động kinh doanh dịch vụ phục vụ hành khách tại các Cảng hàng không, sân bay. Chất lượng dịch vụ đã trở thành vấn đề em thật sự quan tâm và mong muốn được nghiên cứu. Tình hình thực tế chất lượng dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng cho thấy việc cải tiến chất lượng dịch vụ phục vụ khách hạng thương gia và khách VIP là rất cần thiết và phù hợp đối với đơn vị khai thác dịch vụ. Do đó, em chọn đề tài "*Cải tiến chất lượng dịch vụ phục vụ khách hạng thương gia và khách VIP tại Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng*" làm chủ đề nghiên cứu cho Đề án tốt nghiệp này.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa các vấn đề lý luận về chất lượng dịch vụ, quản trị chất lượng dịch vụ và cải tiến chất lượng dịch vụ.

- Phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng và quản trị chất lượng dịch vụ phục vụ khách hạng thương gia và khách VIP tại Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng.

- Đề xuất các giải pháp kiến nghị nhằm cải tiến chất lượng dịch vụ phục vụ khách hạng thương gia và khách VIP tại Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.

- Đối tượng nghiên cứu: Các hoạt động liên quan đến công tác cải tiến chất lượng dịch vụ phục vụ khách hạng thương gia và khách VIP tại Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng.

- Phạm vi nghiên cứu: tác giả nghiên cứu dịch vụ phục vụ khách hạng thương gia và khách VIP đối với hành khách tại điểm ga đi nội địa nhà Ga hành khách T1 có vé hạng thương gia và vé VIP tại Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng.

- Phạm vi không gian: Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng.

- Phạm vi thời gian: Đề án tiến hành trong vòng 3 tháng: tháng 27/11/2023 đến 10/03/2024.

+ Giải pháp đề xuất được áp dụng trong giai đoạn 2024-2026.

4. Kết cấu của đề án

Chương Mở đầu: Lý do chọn đề tài, mục tiêu, đối tượng, phạm vi đề án.

Chương 1: Cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ và quản trị chất lượng dịch vụ.

Chương 2: Thực trạng về chất lượng dịch vụ phục vụ khách hạng thương gia và khách VIP tại Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng.

Chương 3: Giải pháp cải tiến chất lượng dịch vụ phục vụ khách hạng thương gia và VIP tại Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng.

5. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện đề án này, tác giả sử dụng kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng, trong đó dựa vào nền tảng các phương pháp nghiên cứu cơ bản sau:

- Phương pháp thu thập dữ liệu: Để đạt được mục tiêu nghiên cứu đề ra, tác giả thực hiện kết hợp phân tích định tính và tiến hành thu thập dữ liệu từ nhiều nguồn thông tin khác nhau. Cụ thể:

+ Nguồn thông tin thứ cấp: Những vấn đề lý luận đã được đúc kết trong các giáo trình chuyên ngành trong nước và quốc tế; các bài nghiên cứu khoa học về cải tiến chất lượng dịch vụ; các chính sách quy định phục vụ hành khách của VietnamAirlines đối với đối tượng khách phục vụ dịch vụ phòng khách hạng thương gia.

+ Nguồn thông tin sơ cấp: Phỏng vấn trực tiếp, khảo sát online với hành khách sử dụng dịch vụ phòng chờ hạng thương gia.

- Phương pháp thống kê: Sau khi thu thập dữ liệu liên quan đến đề tài nghiên cứu, sử dụng phương pháp thống kê mô tả, thu thập và xử lý thông tin có liên quan.

- Phương pháp phân tích, tổng hợp: Sau khi sử dụng phương pháp thống kê để xử lý các số liệu liên quan đến đề tài, tác giả sử dụng phương pháp phân tích, tổng hợp đánh giá thực trạng từ đó đưa ra các giải pháp để cải tiến chất lượng dịch vụ phục vụ khách hạng thương gia và khách VIP tại Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng.

CHƯƠNG I

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

1.1 TỔNG QUAN VỀ CHẤT LƯỢNG VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

1.1.1 Dịch vụ

a. Khái niệm dịch vụ

Theo TCVN ISO 9000:2015, Dịch vụ là kết quả tạo ra do các hoạt động tiếp xúc giữa người cung ứng và khách hàng và các hoạt động nội bộ của người cung ứng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng. (SMEQ, 15/3/2022).

b. Bản chất của dịch vụ

- Là một quá trình, nó diễn ra theo một trình tự nhất định bao gồm nhiều giai đoạn, nhiều bước khác nhau. Trong mỗi giai đoạn đôi khi sẽ có thêm nhiều dịch vụ phụ, dịch vụ cộng thêm. (<https://vndoc.com/>, 28/05/2021).

c. Đặc điểm cơ bản của dịch vụ

➤ *Tính vô hình*

Đầu tiên, khi nghĩ về các đặc điểm của dịch vụ, tính vô hình có thể xuất hiện trong đầu bạn. Tính vô hình của dịch vụ có nghĩa là các dịch vụ không thể được nhìn thấy, nếm, cảm nhận, nghe hoặc ngửi trước khi chúng được mua. Bạn không thể thử chúng. Chẳng hạn, hành khách của hãng hàng không không có gì ngoài một vé và một lời hứa rằng họ sẽ đến vào một thời điểm nhất định tại một điểm đến nhất định. Nhưng không có gì có thể chạm vào. (<https://vndoc.com/>, 28/05/2021).

➤ *Tính không thể tách rời*

Đặc điểm của dịch vụ bao gồm không thể tách rời, có nghĩa là dịch vụ được sản xuất và tiêu thụ cùng một lúc. Điều này cũng đòi hỏi rằng các dịch vụ không thể tách rời khỏi các nhà cung cấp của

họ. Trái với các dịch vụ, hàng hóa vật chất được sản xuất, sau đó được lưu trữ, sau đó được bán và thậm chí sau đó được tiêu thụ. Dịch vụ được bán đầu tiên, sau đó được sản xuất và tiêu thụ cùng một lúc. Một sản phẩm có thể, sau khi sản xuất, được lấy đi từ nhà sản xuất. Tuy nhiên, một dịch vụ được sản xuất tại hoặc gần điểm mua hàng. (<https://vndoc.com/>, 28/05/2021).

➤ **Tính không thể dự trữ**

Dịch vụ không thể được lưu trữ để bán hoặc sử dụng sau này. Nói cách khác, dịch vụ không thể được kiểm kê. Đây là một trong những đặc điểm quan trọng nhất của dịch vụ, vì nó có thể có tác động lớn đến kết quả tài chính.

➤ **Tính dễ thay đổi**

Sự thay đổi cũng thuộc về các đặc điểm quan trọng của dịch vụ. Nó đề cập đến thực tế là chất lượng dịch vụ có thể thay đổi rất nhiều, tùy thuộc vào người cung cấp chúng và khi nào, ở đâu và như thế nào. Do tính chất thâm dụng lao động của dịch vụ, có rất nhiều sự khác biệt về chất lượng dịch vụ được cung cấp bởi các nhà cung cấp khác nhau, hoặc thậm chí bởi cùng một nhà cung cấp tại các thời điểm khác nhau. (<https://vndoc.com/>, 28/05/2021).

1.1.2 **Chất lượng dịch vụ**

▪ Định nghĩa:

Theo **TCVN ISO 9000:2015** định nghĩa: “Chất lượng dịch vụ là Tập hợp các đặc tính của một đối tượng, tạo cho đối tượng có khả năng thỏa mãn những yêu cầu đã nêu ra hoặc tiềm ẩn”. (<https://vndoc.com/>, 28/05/2021).

Chất lượng = mức độ thỏa mãn (Quality = Satisfaction)

Mức độ thỏa mãn thỏa mãn = Cảm nhận - Kỳ vọng

(Satisfaction = Perception - Expectation)

Chất lượng = Cảm nhận - Kỳ vọng

1.1.3 **Đánh giá chất lượng dịch vụ**

a. Đánh giá chất lượng dịch vụ thông qua sự hài lòng của khách hàng (Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ RATER). (SMEQ, 15/3/2022).

Sau đây là năm tiêu chí của RATER – Bộ tiêu chí cơ bản để đánh giá chất lượng dịch vụ:

- ❖ **Độ tin cậy**
- ❖ **Tính hữu hình của doanh nghiệp**
- ❖ **Khả năng đáp ứng nhanh chóng**
- ❖ **Sự đảm bảo về khả năng cung cấp**

b. Đánh giá chất lượng dịch vụ thông qua Bộ tiêu chuẩn chất lượng cam kết của đơn vị cung ứng dịch vụ: (DIA-VNA(ASOC), 2019, 2023).

Các tiêu chuẩn quy định đối với dịch vụ phục vụ khách hàng thương gia và khách VIP tại Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng như sau:

Tài liệu căn cứ:

Căn cứ vào hợp đồng số 33/HĐKT/ASOC – DIA ngày 22 tháng 03 năm 2023 v/v cung cấp dịch vụ phòng khách Bông Sen cho hành khách đường bay nội địa tại Sân bay Quốc tế Đà Nẵng;

Các bản cam kết chất lượng dịch vụ năm 2023 làm cơ sở để thiết lập các tiêu chuẩn dịch vụ phục vụ khách hàng thương gia và khách VIP trong kỳ hoạt động dịch vụ;

Các hợp đồng cung ứng dịch vụ giữa Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng và các hãng hàng không, các đối tác.

Bản cam kết chất lượng dịch vụ (Service Level Agreement) hàng năm giữa Chi nhánh Tổng công ty hàng không Việt Nam – CTCP do Trung tâm Dịch vụ và khai thác sân bay (ASOC) và Chi nhánh Tổng công ty Cảng hàng không Việt Nam – CTCP do Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng (DAD) cùng thống nhất ký cam kết chất lượng dịch vụ phòng khách Bông Sen nội địa của Vietnam

Airlines tại sân bay Đà Nẵng, quy định việc cung cấp dịch vụ của Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng cho VNA theo các tiêu chuẩn chất lượng và phương pháp theo dõi, đo lường đánh giá như sau:

Các tiêu chuẩn chất lượng

Cảng HKQT DAD cam kết nỗ lực, trong khả năng về nguồn lực, thực hiện tất cả các tiêu chuẩn chất lượng đã cam kết trong phụ lục A đính kèm.

Tổng số 7 nhóm với tổng số 99 chỉ tiêu như sau:

1. Yêu cầu chung : 15 chỉ tiêu
2. Cở sở hạ tầng, trang thiết bị : 20 chỉ tiêu
3. Thông tin giải trí : 10 chỉ tiêu
4. Dịch vụ ăn uống : 43 chỉ tiêu
5. Vệ sinh : 6 chỉ tiêu
6. Ý kiến phản ánh của khách hàng : 2 chỉ tiêu
7. Tiêu chuẩn khác : 3 chỉ tiêu

Theo dõi, đo lường và đánh giá các tiêu chuẩn chất lượng

Xử lý bất thường và công tác thông tin phản hồi

Xem xét tình hình thực hiện cam kết chất lượng dịch vụ

- a. Thời gian
- b. Nội dung xem xét
- c. Thành phần tham dự họp: Đại diện lãnh đạo, cán bộ Phòng và chuyên viên có liên quan của hai bên.

d. Kết quả đánh giá

- Kết quả thực hiện < mục tiêu: **Đạt** cam kết chất lượng.
- Kết quả thực hiện > mục tiêu: **Không đạt** cam kết chất lượng.

- Bất kỳ chỉ tiêu nào vượt lỗi tối đa: **Không đạt cam kết chất lượng.**

(Kèm theo Phụ lục A: Về Cam kết tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ Phòng khách Bông sen giữa ASOC và DIA năm 2023)

1.1.4 Đặc điểm dịch vụ phục vụ khách hạng thương gia và khách VIP

Dịch vụ phục vụ khách hạng thương gia và khách VIP của Cảng hàng không chứa đựng 4 đặc điểm đặc trưng của dịch vụ đó là:

- + Tính vô hình
- + Tính không thể tách rời
- + Tính không thể dự trữ
- + Tính dễ thay đổi

1.1.5 Cải tiến chất lượng dịch vụ

a. Định nghĩa

Cải tiến chất lượng (Quality Improvement – QI) là một tập hợp các hoạt động liên tục cho phép các tổ chức cải thiện chất lượng dịch vụ và sản phẩm của mình. (TECHNOLOGY, 2023).

b. Vai trò của cải tiến chất lượng

- Giảm chi phí và lãng phí:
- Nâng cao hiệu suất và năng suất:
- Nâng cao cạnh tranh và vị thế thương hiệu:
- Tuân thủ quy định và chuẩn mực:
- Tạo động lực sáng tạo:

1.1.6 Những lưu ý trong công tác triển khai Cải tiến chất lượng

- Cam kết từ lãnh đạo:
- Đồng nhất mục tiêu: .
- Liên tục học hỏi và cải tiến:
- Tham gia của toàn bộ tổ chức:

- **Định rõ trách nhiệm và phân công công việc:**
- **Đo lường và đánh giá kết quả:**
- **Liên tục cập nhật và cải tiến quy trình:** Quá trình cải tiến chất lượng cần được liên tục cập nhật và cải tiến để đáp ứng sự thay đổi của môi trường kinh doanh và yêu cầu của khách hàng. Doanh nghiệp cần linh hoạt và sẵn sàng thay đổi để nâng cao hiệu suất và chất lượng.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG THƯỜNG GIA VÀ KHÁCH VIP

TẠI CẢNG HÀNG KHÔNG QUỐC TẾ ĐÀ NẴNG

2.1. GÓI THIỆU TỔNG QUAN VỀ CẢNG HÀNG KHÔNG QUỐC TẾ ĐÀ NẴNG

2.1.1. Giới thiệu về Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng

a. Thông tin chung

Tên gọi và trụ sở chính

Tên tiếng Việt: CẢNG HÀNG KHÔNG QUỐC TẾ ĐÀ NẴNG.

Tên tiếng Anh: DA NANG INTERNATIONAL AIRPORT.

Tên viết tắt bằng tiếng Anh: DIA.

Địa chỉ trụ sở chính: Sân bay quốc tế Đà Nẵng, Phường Hòa Thuận Tây, Quận Hải Châu, Thành phố Đà Nẵng.

b. Tầm nhìn và chiến lược

▪ ***Sứ mệnh:***

Mục tiêu dài hạn mà Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng đang hướng đến là trở thành một Cảng hàng không hiện đại; dẫn đầu trong việc cung ứng các dịch vụ hàng không và phi hàng không tại Sân bay, phát triển có hiệu quả các dịch vụ trên theo hướng tăng năng lực cạnh tranh, nhằm vào những sản phẩm dịch vụ sinh lời cao. Trở thành đơn vị hoạch toán độc lập.

▪ ***Mục tiêu chiến lược đến 2024 tầm nhìn đến năm 2030***

Đáp ứng được yêu cầu phát triển hàng không, từng bước đáp ứng nhu cầu sử dụng các dịch vụ phụ trợ cho khách hàng, hàng hóa vận chuyển bằng đường hàng không, phấn đấu đến năm 2024 phục vụ được 13 triệu lượt khách, 50.000 tấn hàng hóa/năm.

Năm 2019, Đà Nẵng có 31 tuyến bay trực tiếp quốc tế với hơn 500 chuyến bay mỗi tuần. Mục tiêu của chúng tôi là khôi phục lại số lượng và tần suất các chuyến bay quốc tế này trong năm 2024”.

c. Sơ đồ cơ cấu tổ chức:

2.1.2. Giới thiệu về Trung tâm thương mại và dịch vụ hàng không

2.1.2.1 Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ của Trung tâm

a. Các bộ phận chức năng trực tiếp cung ứng dịch vụ như sau:

b. Chức năng:

- Thực hiện nhiệm vụ cung ứng dịch vụ phục vụ khách hạng thương gia và khách VIP.

- Đón, phục vụ, tiễn đưa với các đối tượng hành khách: khách hạng thương gia, khách VIP, khách chuyên cơ, chuyên khoang theo quy định của đơn vị, của ngành và Nhà nước quy định.

c. Mục tiêu, phương hướng:

2.1.2.2 Cơ sở vật chất của Phòng chờ khách hạng thương gia và khách VIP

2.2. ĐẶC ĐIỂM DỊCH VỤ PHÒNG CHỜ DỊCH VỤ KHÁCH HẠNG THƯƠNG GIA VÀ PHÒNG CHỜ KHÁCH VIPTẠI NHÀ GA QUỐC NỘI CẢNG HÀNG KHÔNG QUỐC TẾ ĐÀ NẴNG

2.2.1 Phân loại phòng chờ hạng thương gia và phòng chờ VIP

a. Phòng chờ hạng Thương gia Vietnam Airlines hay Phòng khách Bông Sen vàng:

Là một trong những tiện ích nổi trội dành riêng khách hàng mua vé Thương gia của hãng. Các tiêu chuẩn dịch vụ cũng như nhân viên phục vụ tại phòng chờ đảm bảo đồng nhất với tiêu chuẩn của khoang Thương gia trên máy bay Vietnam Airlines.

b. Phòng chờ hạng Thương gia của các hãng hàng không và các đối tác liên kết với Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng(Phòng C2):

c. Phòng chờ khách VIP 1:

Phòng chờ khách VIP tại tầng 1 nhà ga hành khách quốc nội(Bên cạnh cửa ga đến A2 nhà ga quốc nội – Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng).

d. Phòng chờ khách VIP 2:

Phòng chờ khách VIP tại tầng 4 nhà ga hành khách quốc nội(Ga đi nhà ga quốc nội – Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng).

e. Nhà khách VIP A:

Nhà khách chuyên cơ: Nhà khách Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng.

Là khu vực đặc biệt dành riêng cho việc đón, tiễn, phục vụ các chuyến bay chuyên cơ, chuyên khoang tại Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng tuân thủ theo các quy định của pháp luật, đảm bảo về lễ nghi trọng thị, tuyệt đối an ninh, an toàn cho chuyến bay chuyên cơ, chuyên khoang.

2.2.2 Quy trình đối với dịch vụ phục vụ khách hạng thương gia và khách VIP

2.2.2.1 Quy trình thủ tục đối với dịch vụ phục vụ hành khách tại điểm đi nội địa có vé hạng thương gia, vé Vip

2.2.2.2 Quy trình tiếp nhận hành khách đối với dịch vụ phục vụ khách hạng thương gia và khách VIP tại nhà Ga quốc nội Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng

➤ Quy trình hướng dẫn công tác tiếp nhận và phục vụ khách thương gia và khách VIP:

2.2.2.2 Đối tượng phục vụ

a) Phòng khách hạng thương gia, khách VIP(Phòng chờ Bông Sen vàng).

b) Phòng khách hạng thương gia, khách VIP tổng hợp (Phòng chờ C2).

c) Phòng VIP 1

Phục vụ khách VIP : cấp Vụ trưởng, Thứ trưởng, Phó chủ tịch, Chủ tịch, phó Bí thư, Bí thư tỉnh, thành phố, Bộ trưởng, Ủy viên trung ương và các đối tượng khách được lãnh đạo đơn vị đồng ý phục vụ theo tiêu chuẩn.

d) Phòng VIP 2

Phục vụ khách VIP : cấp Thứ trưởng, Phó chủ tịch, Chủ tịch, phó Bí thư, Bí thư Tỉnh, Thành phố, Bộ trưởng, Ủy viên trung ương, Phó chủ tịch quốc hội, phó Thủ tướng, các đồng chí nguyên là cán bộ Đảng, nhà nước và các đối tượng khách được lãnh đạo đơn vị đồng ý phục vụ theo tiêu chuẩn.

e) Nhà khách VIP A

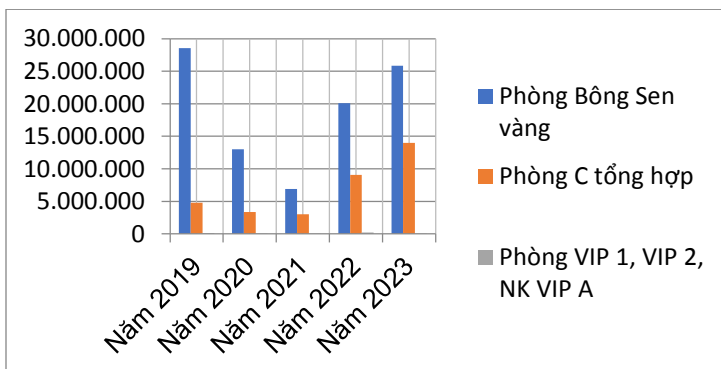
Phục vụ khách chuyên cơ, chuyên khoang theo quy trình phục vụ khách chuyên cơ, chuyên khoang.

2.3 THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VÀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC

2.3.1 Sản lượng khách hạng thương gia, khách VIP sử dụng dịch vụ tại Phòng khách hạng thương gia, khách VIP từ năm 2019 – 2023.

2.3.2 Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh dịch vụ khách hạng thương gia và khách VIP từ năm 2019 – 2023.

Biểu đồ 2.3.3 Doanh thu khách thương gia và khách VIP giai đoạn 2019 – 2023



2.3.3 Cơ cấu lao động theo Bộ phận chức năng của Trung tâm TM & DV hàng không Đà Nẵng

Bảng 2.7 Cơ cấu lao động theo bộ phận chức năng của Trung tâm TM & DV hàng không Đà Nẵng

2.3.4 Cơ cấu lao động theo trình độ chuyên môn tại Phòng chờ khách hạng thương gia và khách VIP

Bảng 2.8: Cơ cấu lao động theo trình độ chuyên môn tại Phòng chờ khách hạng thương gia và khách VIP

Trình độ chuyên môn	ĐVT	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Thạc sĩ	Người	0	0	0	0	1
	%	0.00	0.00	0.00	0.00	3.70
Đại học	Người	17	16	15	13	14
	%	58.62	57.14	55.56	52.00	51.85
Cao đẳng – Trung cấp	Người	8	8	8	8	8
	%	27.59	28.57	29.63	32.00	29.63
Sơ cấp, LĐPT	Người	4	4	4	4	4
	%	13.79	14.29	14.81	16.00	14.81
Tổng số lao động	Người	29	28	27	25	27

(Nguồn: Phòng TCNS DIA)

2.3.5 Trình độ chuyên môn ngoại ngữ của lao động của phòng chờ khách hạng thương gia và khách VIP

Bảng 2.9: Số liệu phản ánh trình độ ngoại ngữ của lao động tại Phòng khách hạng thương gia và khách VIP

Trình độ Ngoại ngữ	ĐVT	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Cử nhân ngoại ngữ	Người	5	6	7	8	9
	%	17.24	21.43	25.93	32.00	33.33
Toeic 450	Người	4	5	6	7	8
	%	13.79	17.86	22.22	28.00	29.63
Chứng chỉ C tiếng anh	Người	8	8	8	8	8
	%	27.59	28.57	29.63	32.00	29.63
Chứng chỉ B tiếng anh	Người	4	5	6	7	8
	%	13.79	17.86	22.22	28.00	29.63
Tổng số lao động Đội phục vụ khách C, VIP	Người	29	28	27	25	27

(Nguồn: Phòng TCNS DIA)

2.3.6 Đánh giá chất lượng dịch vụ qua đánh giá của các hãng hàng không và đối tác

Các hãng hàng không tiến hành rà soát các Hợp đồng và phụ lục hợp đồng dịch vụ đang cung ứng giữa các bên phải đảm bảo tính hợp lệ và còn hiệu lực:

- i) Hiệu lực của hợp đồng;
- ii) Phạm vi trách nhiệm;
- iii) Các thông số kỹ thuật có thể đo lường áp dụng xác định và được đánh giá;

- iv) Hiệu lực phê duyệt của Cục hàng không và cơ quan chức năng quản lý khai thác đối với dịch vụ phục vụ khách hạng thương gia và khách VIP mà Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng cung cấp còn thời hạn tối thiểu 2 năm;

2.4 QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH KHÁCH TẠI CẢNG HÀNG KHÔNG QUỐC TẾ ĐÀ NẴNG

2.4.1 Xác định mục tiêu chất lượng dịch vụ, khách hàng và nhu cầu khách hàng

2.4.2 Thiết lập tiêu chuẩn dịch vụ:

2.4.2.1 Tiêu chuẩn phục vụ dịch vụ theo Bản cam kết chất lượng dịch vụ tại phòng khách hạng thương gia và khách vip

a. Yêu cầu chung (Thương hiệu, giờ phục vụ)

b. Trang thiết bị, cơ sở vật chất

c. Tiêu chuẩn nhân viên

- ❖ Số lượng nhân viên:
- ❖ Đồng phục nhân viên:
- ❖ Tiêu chuẩn về kỹ năng chăm sóc khách hàng (trừ tiêu chuẩn CS):
- ❖ Tiêu chuẩn về ngoại ngữ:

d. Yêu cầu về đồ ăn, đồ uống, an toàn vệ sinh thực phẩm

e. Quản lý chất lượng NCC

f. Tiêu chuẩn vệ sinh:

2.5 ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ KHÁCH HẠNG THƯƠNG GIA VÀ KHÁCH VIP TẠI CẢNG HÀNG KHÔNG QUỐC TẾ ĐÀ NẴNG

2.5.1 Thực trạng chất lượng dịch vụ phục vụ khách hạng thương gia và khách VIP

2.5.1.1 Hệ thống trang thiết bị, CCDC

2.5.1.2 Quy trình phục vụ

2.5.1.3 Về phản ảnh của khách hàng qua các kỳ hoạt động đối với các chỉ tiêu cam kết trong năm 2023

2.5.1.4 Về Công tác đánh giá của hãng hàng không qua các kỳ hoạt động theo các chỉ tiêu của Bộ tiêu chuẩn đã cam kết trong năm 2023

➤ Kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ kỳ 2 và kỳ 1 (SLA) của ASOC

*** Các tiêu chuẩn không đạt tại kỳ 1 và 2 :**

- *Không đạt về nội thất* :Không đảm bảo tiêu chuẩn cam kết như một số bát, đĩa có vết xước bị ố vàng, không kịp thời sửa chữa máy móc bị hư hỏng để xảy ra tình trạng hết mực một thời gian dài từ ngày 18/2-22/2/2023 vẫn chưa tiến hành thay mực mới làm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ hành khách;

- *Không đạt về công tác vệ sinh*: Công tác thu dọn bàn trước và sau khi hành khách sử dụng suất ăn, không được lau sạch sẽ, rác và thức ăn tại các khu vực khách sử dụng còn chậm, chưa kịp thời;

- *Không đạt chất lượng suất ăn*: Suất ăn sau khi sơ chế không đảm bảo chất lượng cụ thể ngày 25/01/2023 và ngày 05/02/2023 hành khách thương gia đi trên chuyến bay VN 1955 phản ảnh cà phê không đạt chất lượng;

- *Không đạt về nội thất kỳ 6/ 2022 đã khắc phục*: Trong kỳ đã thay mới thiết bị Tivi do bị lỗi màn hình bị sạm đen;

➤ Kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ kỳ 4 và kỳ 3 (SLA) của ASOC

*** Các tiêu chuẩn không đạt tại kỳ 3 và 4 :**

- *Không đạt về cơ sở hạ tầng, trang thiết bị* :

- *Không đạt đối với thiết bị máy pha cà phê* :

- *Không đạt về dịch vụ ăn uống* :

- *Không đạt về nội thất phòng chờ*:

- *Không đạt về tác phong, phong cách phục vụ* :

- *Không đạt về công tác nhân sự :*

- ***Kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ kỳ 6 và kỳ 5 (SLA) của ASOC***

*** Các tiêu chuẩn không đạt tại kỳ 5 và 6 :**

- *Không đạt về cơ sở hạ tầng, trang thiết bị :*
- *Không đạt về dịch vụ ăn uống :*
- *Không đạt về tác phong, phong cách phục vụ:*
- *Không đạt về công tác vệ sinh:*
- *Không đạt về công tác nhân sự:*

2.5.2 Đánh giá chất lượng dịch vụ phục vụ khách hạng thương gia và khách VIP tại Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng

2.5.2.1 Những ưu điểm cần phát huy

Hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị, công cụ dụng cụ đạt tiêu chuẩn theo bản cam kết chất lượng dịch vụ

a. Những ưu điểm cần phát huy

- *Hệ thống trang thiết bị, máy móc đạt tiêu chuẩn, chất lượng tốt.*
- *Quy trình phục vụ đảm bảo tỷ lệ đúng giờ của chuyến bay được cải thiện.*
- *Một số đánh giá và ý kiến tích cực của khách hàng từ lần đánh giá chất lượng dịch vụ gần nhất.*

2.5.2.2 Những hạn chế, tồn tại cần khắc phục

- *Cơ sở hạ tầng, diện tích, không gian trải nghiệm:*
- *Tiêu chuẩn vệ sinh:*
- *Tiêu chuẩn đồ uống, thức ăn theo mùa:*
- *Các dịch vụ bổ trợ :*
 - + *Cung cấp các dịch vụ làm đẹp và chăm sóc như làm móng, khu vực massage, ghế massage hoặc phòng tắm riêng biệt để khách hàng thư giãn;*
 - + *Dịch vụ vận chuyển và hỗ trợ tại sân bay:*

+ *Hạn chế về đánh giá tiêu chuẩn giữa các phòng chờ:*

- *Việc cải tiến kịp thời các quy trình:*

2.5.2.3 Nguyên nhân của hạn chế

- *Cơ sở hạ tầng, diện tích, không gian trải nghiệm:* Hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị, công cụ dụng cụ tại các phòng chờ khách hạng thương gia và khách VIP được đầu tư từ năm 2011, trải qua 12 năm hoạt động hệ thống cơ sở vật chất, máy móc, trang thiết bị đã rơi vào tình trạng khấu hao gần hết.

- Diện tích theo tiêu chuẩn chưa đạt so với cam kết với hãng hàng không: với tiêu chuẩn cam kết 3,5m²/khách thì hiện nay với diện tích sử dụng cho khu vực phục vụ hành khách tại phòng chờ thì chưa đáp ứng với tiêu chuẩn này.

- Chất lượng sàn nhà và trang thiết bị vệ sinh tại các phòng chờ đang xuống cấp với nhiều dấu tích bong tróc, và có thể quan sát được các thiết bị đã cũ, thảm trải sàn ở một số khu vực đã cũ và bị đổi màu, hệ thống cửa, các khóa, các thiết bị vệ sinh như lavabo,.. đã cũ và có diện tích nhỏ không đảm bảo không gian phục vụ trong những dịp cao điểm.

- *Tiêu chuẩn vệ sinh:* Vấn đề vệ sinh thuộc trách nhiệm của công ty thuê ngoài nhưng việc giám sát chất lượng vệ sinh mới chính là yếu tố quan trọng để đảm bảo cho dịch vụ phòng chờ luôn sạch sẽ. Quy trình kiểm tra của Cảng hàng không quốc tế còn đôi chỗ chưa chặt chẽ và thiếu nghiêm ngặt nên dễ dẫn đến một số khu vực không được vệ sinh kỹ lưỡng, gây ảnh hưởng đến cảm nhận của hành khách về mức độ sạch sẽ của các phòng chờ khách hạng thương gia và khách VIP.

- *Tiêu chuẩn đồ uống, thức ăn theo mùa:*

Do nguồn nguyên vật liệu; Do chi phí và giá cả; An toàn chất lượng.

- *Các dịch vụ bổ trợ :*

+ *Yếu tố hạ tầng và quy hoạch; Thiếu sự đầu tư phát triển dịch vụ; Áp lực về giá và chi phí đầu tư.*

- **Trình độ chuyên môn/Ngoại ngữ/Tiếng anh:**

*** Kết luận Đánh giá tổng quan về chất lượng dịch vụ phục vụ khách hạng thương gia và khách VIP tại Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng**

- Chất lượng dịch vụ không đồng đều: xuất hiện sự chênh lệch trong chất lượng dịch vụ giữa các chuyến bay hoặc các khung giờ cung cấp dịch vụ khác nhau.
- Cơ sở vật chất thiếu sự tiện nghi và tiện ích: Các tiện nghi và tiện ích trong phòng chờ đã cũ kỹ nên một phần không đáp ứng được mong đợi của khách hàng hạng thương gia và VIP.
- Sự linh hoạt trong việc cung ứng dịch vụ: Khách hàng mong muốn sự linh hoạt trong việc lựa chọn và cá nhân hóa dịch vụ theo nhu cầu của họ.
- Quản lý phản hồi thông tin khách hàng không hiệu quả: Việc quản lý và xử lý phản hồi của khách hàng không đúng cách có thể dẫn đến sự thất vọng và mất niềm tin của khách hàng. Việc cải thiện quy trình phản hồi có thể giúp tổ chức hiểu và đáp ứng tốt hơn đến nhu cầu của khách hàng.
- Chất lượng thực phẩm và đồ uống không đáp ứng:
- Không gian trải nghiệm không đáp ứng sự hài lòng của hành khách:

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ KHÁCH THƯƠNG GIA VÀ KHÁCH VIP TẠI CẢNG HÀNG KHÔNG QUỐC TẾ ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN NĂM 2024 – 2026

3.1 GIẢI PHÁP CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ KHÁCH HẠNG THƯƠNG GIA VÀ KHÁCH VIP

3.1.1 Giải pháp khắc phục các tiêu chí không đạt qua đánh giá chất lượng dịch vụ phục vụ khách hạng thương gia và khách VIP tại Nhà ga quốc nội của các hãng hàng không và các đối tác

➤ **Giải pháp nâng cao phong cách phục vụ:**

Đào tạo thực hiện các chương trình huấn luyện đặc biệt để cải thiện kỹ năng giao tiếp và làm việc với khách hàng hạng thương gia và VIP. Xây dựng một bộ quy tắc và hướng dẫn rõ ràng về phong cách phục vụ, bao gồm cách ứng xử, cách thức trình bày và cách tiếp cận với khách hàng

➤ **Giải pháp cải thiện công tác nhân sự**

Đánh giá, cải thiện chất lượng công tác nhân sự thông qua việc tạo ra các tiêu chuẩn hiệu suất và đánh giá định kỳ. Tăng cường quản lý và giám sát để đảm bảo nhân viên thực hiện công việc một cách chuyên nghiệp và hiệu quả.

➤ **Giải pháp quản lý công tác vệ sinh**

Tăng cường giám sát công tác vệ sinh. Thiết lập các tiêu chuẩn vệ sinh cao và tuân thủ chặt chẽ để đảm bảo môi trường sạch sẽ và an toàn cho khách hàng

➤ **Cải thiện chất lượng suất ăn**

Tăng cường quản lý chất lượng và kiểm soát trong quá trình chuẩn bị và phục vụ suất ăn. Tổ chức các cuộc đánh

giá thường xuyên về chất lượng suất ăn và thu thập phản hồi từ khách hàng để cải thiện sản phẩm và dịch vụ.

➤ **Nâng cấp cơ sở hạ tầng, máy móc và trang thiết bị**

Đầu tư vào việc nâng cấp cơ sở hạ tầng, máy móc và trang thiết bị. Thực hiện các kiểm tra định kỳ và bảo trì để đảm bảo hoạt động suôn sẻ và an toàn của các thiết bị và cơ sở hạ tầng.

➤ **Giải pháp theo dõi và đánh giá liên tục**

Thiết lập một hệ thống giám sát và đánh giá liên tục để theo dõi chất lượng dịch vụ và thực hiện các biện pháp cần thiết để khắc phục vấn đề kịp thời.

3.1.2 Giải pháp Cải tạo, mở rộng nâng cấp trang thiết bị, cơ sở vật chất

3.1.2.1 Cải tạo, mở rộng mặt bằng khai thác dịch vụ và bố trí công năng khai thác:

- Quy hoạch lại mặt bằng phục vụ hành khách trên cơ sở mặt bằng cũ và mở rộng mặt bằng kinh doanh dịch vụ về phía đầu Bắc nhà Ga quốc nội. Hiện trạng mặt bằng này cần bố trí phù hợp cho các khu vực đảm bảo sự hợp lý theo kiến trúc của nhà Ga tại tầng 4 như sau: Bố trí khu vực Lễ tân, khu vực vào các Phòng chờ, khu vực dành riêng cho hành khách C, VIP, CIP, bố trí lối đi riêng biệt dành cho hành khách và khu vực nhập hàng hóa, khu vực chế biến mặt bằng kho hàng hóa, khu vực, dây chuyền chế biến thực phẩm, sơ chế các món ăn, đồ uống

➤ *Giải pháp bố trí khu vực dành riêng cho hành khách C, VIP và CIP:*

Phòng chờ được trang bị đầy đủ các tiện nghi cao cấp như wifi nhanh, phòng tắm riêng biệt có tiện nghi sang trọng, khu vực làm việc yên tĩnh, và menu thức ăn và đồ uống đa dạng và chất lượng.

➤ *Giải pháp Bố trí riêng biệt khu vực chế biến:*

Quy hoạch một khu vực chế biến riêng biệt trong phòng chờ, bao gồm khu sơ chế, chế biến thực phẩm, kho đông lạnh, khu vực dành riêng cho nhân viên sơ chế, chế biến, khu vực rửa, sấy chén bát, ... và đảm bảo tuân thủ theo quy trình an toàn vệ sinh thực phẩm.

➤ *Giải pháp Bố trí khu vực lối đi riêng cho hoạt động hàng hóa*

Thiết kế lối đi thuận tiện và hiệu quả trong việc vận chuyển hàng hóa mà không gây ảnh hưởng đến sự thoải mái và trải nghiệm của hành khách. Cung cấp các dịch vụ vận chuyển hàng hóa như dịch vụ chuyển phát nhanh, gửi hành lý và quản lý hành lý hiệu quả.

➤ *Giải pháp Bố trí khu vực Phòng tắm, nhà vệ sinh*

- Thiết kế tích hợp sự thân thiện cho người khuyết tật:
- Tạo ra không gian vui chơi và thân thiện với trẻ em:
- Tạo ra các khu vực riêng biệt cho mỗi đối tượng khách hàng để tăng cường sự riêng tư và thoải mái cho hành khách.

3.1.2.2 Thay mới hệ thống máy móc, trang thiết bị, công cụ dụng cụ phục vụ

Giải pháp tối ưu nhằm khắc phục thiếu hụt trang thiết bị, CCDC, vật tư thay thế phản ảnh tại Bảng 3.1 tại cột (4): đề nghị lập kế hoạch mua sắm dự phòng, dự trữ vật tư, phối hợp công tác kiểm tra thường xuyên, bảo dưỡng định kỳ các trang thiết bị, CCDC nhằm hạn chế các sự cố hư hỏng và tăng tuổi thọ cho hệ thống trang thiết bị, CCDC phục vụ trong quá trình khai thác và cung ứng dịch vụ.

3.1.3 Bổ sung quy trình dịch vụ phục vụ khách VIP

3.1.4 Đảm bảo tiêu chuẩn 5 sao về an toàn và vệ sinh thực phẩm là một yếu tố quan trọng để đảm bảo sức khỏe và sự hài lòng của khách hàng. Dưới đây là một số biện pháp thực hiện để đạt được mục tiêu này:

- **Tuân thủ quy định và tiêu chuẩn:**

Đảm bảo tuân thủ các quy định và tiêu chuẩn về an toàn thực phẩm của cơ quan quản lý;

Đảm bảo tất cả các nhân viên làm việc với thực phẩm đều được đào tạo về các quy trình an toàn thực phẩm và vệ sinh cá nhân.

- **Kiểm tra và giám sát định kỳ:**

Tiến hành kiểm tra và giám sát định kỳ về an toàn thực phẩm và vệ sinh tại các cơ sở cung cấp thực phẩm, bao gồm cả nhà hàng, quầy bar, và các điểm bán thức ăn.

- **Quản lý chuỗi cung ứng:**

Xây dựng một hệ thống quản lý chuỗi cung ứng hiệu quả để đảm bảo nguồn cung thực phẩm an toàn và chất lượng từ nhà cung cấp. Thiết lập các quy trình kiểm tra chất lượng và an toàn thực phẩm cho tất cả các sản phẩm nhận được.

- **Sử dụng nguồn thực phẩm an toàn:**

Sử dụng nguồn thực phẩm và nguyên liệu đảm bảo an toàn và chất lượng cao từ các nhà cung cấp đáng tin cậy. Luôn kiểm tra hạn sử dụng và điều kiện bảo quản của thực phẩm để đảm bảo rằng chúng đều đáng tin cậy cho việc sử dụng.

- **Đào tạo và huấn luyện công tác vệ sinh an toàn thực phẩm:**

Cung cấp đào tạo và huấn luyện định kỳ cho tất cả các nhân viên làm việc với thực phẩm về quy trình vệ sinh và an toàn thực phẩm. Tạo ra một văn hóa làm việc mà mọi người đều coi trọng vấn đề vệ sinh và an toàn thực phẩm.

- **Thu thập và xử lý phản hồi :**

Thu thập phản hồi từ khách hàng về chất lượng và an toàn của thực phẩm để nắm bắt các vấn đề và cải thiện.

3.1.5 Giải pháp nâng cao trình độ ngoại ngữ cho nhân viên:

- Tổ chức các khóa học đào tạo ngoại ngữ đa dạng về ngữ pháp, từ vựng và kỹ năng giao tiếp trong các ngôn ngữ phổ biến trong phòng chờ khách hạng thương gia, chẳng hạn như tiếng Anh, tiếng Trung Quốc, tiếng Hàn và tiếng Nhật,...
- Cung cấp hỗ trợ tài chính hoặc hỗ trợ chi phí cho nhân viên muốn tham gia các khóa học ngoại ngữ bên ngoài.
- Tập trung vào việc phát triển kỹ năng giao tiếp chuyên nghiệp trong ngữ cảnh công việc, bao gồm cách giao tiếp lịch sự, phản ứng với các tình huống khó khăn và làm việc với khách hàng hạng thương gia.
- Tạo ra các cơ hội cho nhân viên thực hành và sử dụng ngoại ngữ trong môi trường làm việc hàng ngày thông qua các hoạt động như trò chuyện, diễn đạt ý kiến, và giao tiếp với đồng nghiệp.
- Người lao động tự học tập nâng cao trình độ, nghiệp vụ chuyên môn để đáp ứng đảm bảo công tác phục vụ hành khách theo các tiêu chuẩn, tiêu chí đã cam kết và hợp đồng ký kết với các bên.

3.1.6 Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi từ khách hàng

Xây dựng quy trình nội bộ thu thập thông tin khách hàng: để thu thập phản hồi từ khách hàng và thực hiện các biện pháp cải tiến dựa trên những thông tin thu được. Việc liên tục cập nhật và cải thiện dịch vụ dựa trên phản hồi của khách hàng là chìa khóa để duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ.

3.2 Các biện pháp thực hiện, kế hoạch thực hiện, dự trù kinh phí, dự kiến kết quả đạt được sau khi thực hiện giải pháp, khả năng nhân rộng đối với giải pháp cải tạo, mở rộng nâng cấp trang thiết bị, cơ sở vật chất đối với Phòng chờ khách hạng thương gia và khách VIP (Phòng chờ Bông Sen Vàng):

KẾT LUẬN CHUNG

Tóm lại, việc cải tiến chất lượng dịch vụ phục vụ cho khách hàng hạng thương gia và VIP tại Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng đòi hỏi sự chú trọng vào mọi khía cạnh từ giao tiếp, tiện ích đến an ninh và hợp tác với các đối tác để tạo ra một trải nghiệm tốt nhất cho hành khách. Vì vậy, cải tiến chất lượng dịch vụ mặt đất là vấn đề cần được chú trọng hàng đầu vì đây cũng là nguồn doanh thu chính của Cảng hàng không, qua đó ngày một đáp ứng nhu cầu ngày càng cao và đa dạng của khách hàng về việc sử dụng các dịch vụ tại sân bay. Bằng việc xây dựng cơ sở lý luận và thực tiễn cho hệ thống giải pháp nhằm hoàn thiện, cải tiến chất lượng dịch vụ mặt đất tại Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng, luận văn đã hoàn thành và đạt được những mục tiêu nghiên cứu như sau:

- Hệ thống hóa các vấn đề lý luận về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, đánh giá chất lượng dịch vụ, cải tiến chất lượng dịch vụ và Những lưu ý trong công tác triển khai Cải tiến chất lượng.

- Phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ phục vụ khách hạng thương gia và khách VIP tại Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng.

- Đề xuất các giải pháp kiến nghị nhằm cải tiến chất lượng dịch vụ phục vụ khách hạng thương gia và khách VIP tại Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng.

Sau thời gian được trang bị kiến thức tại Trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng và quá trình thu thập dữ liệu nghiên cứu tại Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng, tác giả định hướng một số giải pháp nhằm cải tiến chất lượng dịch vụ phục vụ khách hạng thương gia và VIP tại Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng trong giai đoạn 2024- 2026. Trong quá trình thực hiện, Đề án này chắc chắn không tránh khỏi những thiếu sót nhất định