

THÔNG TIN TÓM TẮT VỀ NHỮNG ĐÓNG GÓP MỚI CỦA LUẬN ÁN TIẾN SĨ

Tên luận án: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI CÁC CẢNG HÀNG KHÔNG TRỰC THUỘC TỔNG CÔNG TY CẢNG HÀNG KHÔNG VIỆT NAM - CTCP

Chuyên ngành : Quản lý kinh tế Mã số: 9.31.01.10

Họ và tên NCS : **Phạm Quang Huy**

Khóa đào tạo : 2019-2023

Chức danh, học vị, họ và tên người hướng dẫn:

1. PGS.TS. Đan Đức Hiệp
2. TS. Đỗ Minh Thụy

Tên cơ sở đào tạo: Trường Đại học Hải Phòng.

Những đóng góp mới của luận án

1. Những đóng góp về mặt lý luận

Luận án đã phát triển và làm sâu sắc hơn lý thuyết về quản lý chất lượng dịch vụ ở các Cảng hàng không, bao gồm các khái niệm, tiêu chuẩn, tiêu chí và mô hình quản lý. Nghiên cứu đã thống nhất và làm rõ các khái niệm về dịch vụ, chất lượng dịch vụ và các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý chất lượng dịch vụ tại các Cảng hàng không thuộc ACV. Đồng thời, luận án còn ứng dụng mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ SERVQUAL (1985) để đánh giá và cải thiện chất lượng dịch vụ tại các Cảng hàng không.

2. Những đóng góp về mặt thực tiễn

Luận án đã phân tích và đánh giá quản lý chất lượng dịch vụ tại các Cảng hàng không thuộc Tổng công ty Cảng hàng không Việt Nam - CTCP giai đoạn 2012 đến 2022. Dựa trên các chỉ tiêu như sản lượng vận chuyển hành khách và hàng hóa, luận án đã xây dựng một mô hình đánh giá và phân tích cơ sở hạ tầng, trang thiết bị và các tiện ích hiện có để đáp ứng các tiêu chuẩn và quy định. Mô hình nghiên cứu đã sử dụng các phương pháp thống kê như Cronbach alpha và EFA để xác định độ tin cậy và phân tích hồi quy và ANOVA để kiểm định các giả thuyết, làm rõ các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của hành khách. Kết quả cho thấy các thành phần như sự đồng cảm, tin cậy, năng lực phục vụ, khả năng đáp ứng và yếu tố cảm quan đều có tác động tích cực đến sự hài lòng của khách hàng. Luận án còn đề xuất các chiến lược phát triển và cải thiện chất lượng dịch vụ cho giai đoạn 2023-2030, nhấn mạnh nhu cầu tiếp tục nghiên cứu để đáp ứng các thách thức của cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 và sự phát triển của ngành hàng không.

Chữ ký của người hướng dẫn

Chữ ký của NCS

PGS. TS. Đan Đức Hiệp

TS. Đỗ Minh Thụy

Phạm Quang Huy

SUMMARY OF NEW CONTRIBUTIONS OF PH.D. THESIS

Title: SERVICE QUALITY MANAGEMENT AT THE AIRPORTS UNDER AIRPORTS CORPORATION OF VIETNAM - JSC

Classification : 9.31.01.10

Name of Ph.D. Student: **Pham Quang Huy**

Advisors : Assoc. Prof Dan Duc Hiep
Dr. Do Minh Thuy

Institutional : Hai Phong University

New contributions

1. Theoretical contributions

The thesis has developed and deepened the theory of service quality management at airports, including concepts, standards, criteria, and management models. The research has unified and clarified concepts related to service, service quality, and the factors influencing quality management at ACV's airports. Additionally, the thesis applied the service quality assessment model SERVQUAL (1985) to evaluate and improve service quality at these airports.

2. Practical contributions

The thesis analyzed and assessed the service quality management at the airports under Airports Corporation of Vietnam - JSC from 2012 to 2022. Based on indicators such as passenger and cargo throughput, the thesis developed an evaluation model and analyzed the existing infrastructure, equipment, and facilities to meet standards and regulations. The research model used statistical methods like Cronbach's alpha and EFA to determine reliability and employed regression analysis and ANOVA to test hypotheses, clarifying factors influencing passenger satisfaction. The results showed that empathy, reliability, competency, responsiveness, and tangible positively impact customer satisfaction. The thesis also proposed development strategies and service quality improvements for the 2023-2030 period, emphasizing the need for continued research to meet the challenges of the Fourth Industrial Revolution and the development of the aviation industry.

Advisors' signature

Ph.D. Student's signature

Assoc. Prof. Dan Duc Hiep

Dr. Do Minh Thuy

Pham Quang Huy