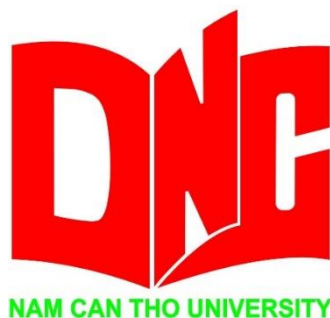


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG**



## **BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI:**

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP MARKETING TẠI  
KHÁCH SẠN MUỜNG THANH LUXURY CẦN THƠ**

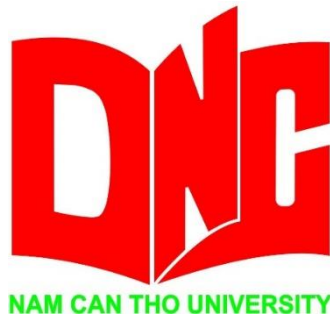
**Sinh viên thực hiện: DƯƠNG NGỌC TRÂN**

**Mã số sinh viên: 200240**

**Lớp: DH20QTS01**

**Cần Thơ, tháng 6 năm 2024**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG**



# **BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI:**

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP MARKETING TẠI  
KHÁCH SẠN MUỖNG THANH LUXURY CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện: DƯƠNG NGỌC TRÂN**

**Mã số sinh viên: 200240**

**Lớp: DH20QTS01**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:**

**ThS. TÔ NGUYỄN DUY MINH**

**Cần Thơ, tháng 6 năm 2024**

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này trước tiên em xin gửi đến các quý thầy, cô giáo trường Đại học Nam Cần Thơ lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất.

Em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn đến ban lãnh đạo của Trường Đại học Nam Cần Thơ và các Khoa Phòng ban chức năng đã tạo cho em có cơ hội được thực tập nơi mà em yêu thích, cho em bước ra đời sống thực tế để áp dụng những kiến thức mà các thầy cô giáo đã giảng dạy. Qua công việc thực tập này em nhận ra nhiều điều mới mẻ và bổ ích trong việc kinh doanh để giúp ích cho công việc sau này của bản thân.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn đến cô Tô Nguyễn Duy Minh – người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo và các anh chị cán bộ, nhân viên bộ phận kinh doanh và lễ tân của khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại khách sạn. Cuối cùng em xin cảm ơn các anh chị phòng kinh doanh và nhân sự của khách sạn đã giúp đỡ, cung cấp những số liệu thực tế để em hoàn thành tốt chuyên đề thực tập tốt nghiệp này.

Vì kiến thức bản thân còn nhiều hạn chế, trong quá trình thực tập, hoàn thiện chuyên đề này em không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ cô cũng như quý khách sạn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024

**Người thực hiện**

(Ký tên)

Dương Ngọc Trân

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam kết báo cáo thực tập tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tác giả và kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ hoạt động nghiên cứu cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024

**Tác giả**

Dương Ngọc Trân

## NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

**Đề tài: “Thực trạng và giải pháp Marketing tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ”**

Sinh viên thực hiện: Dương Ngọc Trân

Dưới sự nhận xét của cô **Th.s Tô Nguyễn Duy Minh**

Đơn vị: Khoa Du lịch và Quản trị Khách sạn – Nhà hàng Trường Đại học Nam Cần Thơ.

### NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

.....  
.....  
.....  
.....

Về nội dung:

.....  
.....  
.....  
.....

Về thái độ:

.....  
.....  
.....

Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024

**Giáo viên hướng dẫn**

(Ký tên)

**ThS. Tô Nguyễn Duy Minh**



## MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN .....	i
LỜI CAM ĐOAN .....	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN .....	iii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN .....	iv
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	vii
DANH MỤC BẢNG.....	viii
DANH MỤC HÌNH .....	ix
CHƯƠNG 1 .....	1
TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN MUỜNG THANH LUXURY CẦN THƠ.....	1
1.1 LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN.....	1
1.2 NGÀNH NGHỀ VÀ LĨNH VỰC KINH DOANH .....	2
1.2.1 Ngành nghề đăng ký kinh doanh theo pháp lý của doanh nghiệp.....	2
1.2.2 Các Sản phẩm kinh doanh của đơn vị .....	3
1.3 CƠ CẤU TỔ CHỨC NHÂN SỰ.....	10
1.3.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức nhân sự .....	10
1.3.2 Chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận .....	10
1.4 SỨ MỆNH VÀ TÂM NHÌN.....	13
1.4.1 Sứ mệnh.....	13
1.4.2 Tâm nhìn.....	13
CHƯƠNG 2 .....	15
NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP .....	15
2.1 NỘI DUNG THỰC TẬP .....	15
2.1.1 Nội dung công việc được phân công.....	15
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập .....	16
2.2 KẾT QUẢ THỰC TẬP .....	16
2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được.....	17
2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	17
2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập .....	17
CHƯƠNG 3 .....	18
THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP MARKETING TẠI KHÁCH SẠN MUỜNG THANH LUXURY CẦN THƠ .....	18
3.1 GIỚI THIỆU VỀ ĐỀ TÀI.....	19
3.1.1 Lý do chọn đề tài .....	19

3.1.2 Phương pháp nghiên cứu .....	20
3.2 LƯỢC KHẢO TÀI LIỆU .....	21
3.2.1 Các khái niệm về Marketing.....	21
3.2.2 7P trong Marketing khách sạn .....	24
3.2.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến Marketing .....	26
3.3 THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG MARKETING TẠI KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH LUXURY CẦN THƠ .....	34
3.4 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH LUXURY CẦN THƠ TRONG GIAI ĐOẠN 2023 – 2024 .....	57
3.4.1 Môi trường vi mô.....	57
3.4.2 Môi trường vĩ mô.....	59
3.5 CÁC GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN MARKETING TẠI KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH LUXURY CẦN THƠ.....	63
3.5.1 Giải pháp về sản phẩm .....	63
3.5.2 Giải pháp về giá.....	64
3.5.3 Giải pháp về chiêu thị.....	64
3.5.4 Giải pháp về kênh phân phối .....	66
3.5.5 Giải pháp về con người.....	66
3.5.6 Giải pháp về quy trình .....	67
3.5.7 Giải pháp về cơ sở vật chất.....	67
3.6 KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ .....	69
3.6.1 Kết luận.....	69
3.6.2 Kiến nghị với khách sạn .....	69
3.6.3 Kiến nghị với nhà trường .....	70
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	71
PHỤ LỤC 1 .....	1
PHỤ LỤC 2.....	5
PHỤ LỤC 3.....	8



## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

<b>Stt</b>	<b>Viết tắt</b>	<b>Viết đầy đủ</b>
1	CLDVLT	Chất lượng dịch vụ lưu trú
2	CCCD	Căn cước công dân
3	CMND	Chứng minh nhân dân
4	F&B	Food & Beverage
5	HK	Housekeeping
6	KH	Khách hàng
7	LD	Laundry
8	PA	Personal Assistant

## DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1 Ngành nghề đăng ký kinh doanh theo pháp lý của Mùng Thanh Luxury Cần Thơ.....	2
Bảng 3.1 Lượt khách đến Mùng Thanh Luxury Cần Thơ giai đoạn 2022-2023 ....	36
Bảng 3.2 Bảng giá phòng của khách sạn .....	43
Bảng 3.3 Giá món ăn Alarcarte của Mùng Thanh Luxury Cần Thơ .....	45
Bảng 3.4 Giá các loại nước uống của Mùng Thanh Luxury Cần Thơ.....	45
Bảng 3.5 Giá các loại nước uống của Mùng Thanh Luxury Cần Thơ.....	50

## DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1 Khách sạn Mừng Thanh Cần Thơ.....	1
Hình 1.2 Phòng Deluxe King .....	4
Hình 1.3 Phòng Deluxe Twin.....	4
Hình 1.4 Phòng Deluxe Triple/ Family Triple .....	5
Hình 1.5 Phòng Executive Suite .....	6
Hình 1.6 Phòng Royal Suite.....	6
Hình 1.7 Presidential Suite.....	7
Hình 1.8 Hồ bơi Khách sạn Mừng Thanh Cần Thơ.....	9
Hình 1.9 Hội trường Trường Giang .....	9
Hình 3.1 Kết quả khảo sát khách hàng về sản phẩm của khách sạn, theo tỷ lệ % ....	42
Hình 3.2 Kết quả khảo sát khách hàng về chính sách giá của khách sạn, theo tỷ lệ % .....	46
Hình 3.3 Sơ đồ kênh phân phối tại Mừng Thanh Luxury Cần Thơ.....	47
Hình 3.4 Kết quả khảo sát KH về kênh phân phối của khách sạn, theo tỷ lệ % .....	48
Hình 3.5 Kết quả khảo sát KH về hoạt động xúc tiến của khách sạn, theo tỷ lệ % ..	49
Hình 3.6 Kết quả khảo sát KH về chất lượng nhân viên của khách sạn, theo tỷ lệ % .....	51
Hình: 3.7 Sơ đồ quy trình phục vụ của bộ phận lễ tân tại khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần Thơ .....	52
Hình 3.8 Kết quả khảo sát KH về quy trình và dịch vụ của khách sạn, theo tỷ lệ % .....	56
Hình 3.9 Kết quả khảo sát KH về cơ sở vật chất của khách sạn, theo tỷ lệ % .....	57