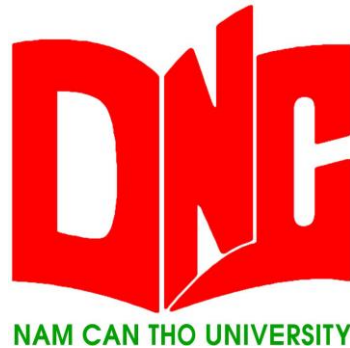


**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



TRƯƠNG TÚ QUYÊN

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU
TRÚ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
Mã số ngành: 7810103**

Tháng 5, năm 2021

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
QUẢN LÝ DU LỊCH & QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KH

TRƯƠNG TÚ QUYÊN

MSSV: 176815

LỚP: DH17QTD01

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU
TRÚ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
TS. NGUYỄN MINH TIẾN

Tháng 5, năm 2021

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Báo cáo thực tập tốt nghiệp “Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ”, do sinh viên Trương Tú Quyên thực hiện dưới sự hướng dẫn của T.S Nguyễn Minh Tiến. Báo cáo và được Hội đồng chấm khóa luận thông qua ngày.....

Ủy viên

(Ký tên)

Thư ký

(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Phản biện 1

(Ký tên)

Phản biện 2

(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Cán bộ hướng dẫn

(Ký tên)

Chủ tịch Hội đồng

(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

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.

Đặc biệt, em xin gửi đến thầy Nguyễn Minh Tiến - 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 HK của khách sạn Vinpearl Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại công ty. Cuối cùng em xin cảm ơn các anh chị phòng kinh doanh của khách sạn Vinpearl Cần Thơ đã giúp đỡ, cung cấp những số liệu thực tế để em hoàn thành tốt chuyên đề thực tập tốt nghiệp này.

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.

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 thầy cũng như quý công ty.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày... tháng 5 năm 2021

Người thực hiện

Trương Tú Quyên

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết báo cáo thực tập này được hoàn thành dựa trên kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày... tháng 5 năm 2021

Người thực hiện

Trương Tú Quyên

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài “NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ”

Do sinh viên: TRƯƠNG TÚ QUYÊN thực hiện

Dưới sự hướng dẫn của TS. NGUYỄN MINH TIẾN

Đơn vị: Khoa Du Lịch & Quản Trị Nhà Hàng Khách Sạn, trường Đại học Nam Cần Thơ

NỘI DUNG NHẬN XÉT:

Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày.... tháng 5 năm 2021

XÁC NHẬN CỦA GVHD

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Đề tài “NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ”

Do sinh viên: TRƯƠNG TÚ QUYÊN thực hiện

Dưới sự nhận xét của Th.S VŨ LÊ DUY

Đơn vị: Khoa Du Lịch & Quản Trị Nhà Hàng Khách Sạn, trường Đại học Nam Cần Thơ

NỘI DUNG NHẬN XÉT:

Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày.... tháng 5 năm 2021

XÁC NHẬN CỦA GIÁM KHẢO

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	ii
TRANG CAM KẾT	iii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO	v
DANH SÁCH BẢNG	ix
DANH SÁCH SƠ ĐỒ.....	x
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	xi
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU	1
1.1 ĐẶT VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU.....	1
1.1.1 Lý do chọn đề tài.....	1
1.1.2 Mục tiêu nghiên cứu.....	3
1.2 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	3
1.2.1 Đối tượng nghiên cứu.....	3
1.2.2 Phạm vi nghiên cứu.....	3
1.3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	4
1.3.1 Thu thập số liệu thứ cấp.....	4
1.3.2 Thu thập số liệu sơ cấp.....	4
1.4 TÓM TẮT ĐỀ TÀI	4
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ VÀ KINH DOANH KHÁCH SẠN	6
2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ	6
2.1.1 Khái niệm dịch vụ lưu trú	6
2.1.2 Khái niệm chất lượng dịch vụ lưu trú	6
2.1.3 Đặc điểm của dịch vụ lưu trú	8
2.1.4 Các yếu tố cấu thành dịch vụ lưu trú.....	9
2.1.5 Quy trình cung ứng dịch vụ lưu trú.....	9
2.1.6 Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú	11
2.1.7 Phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú	12
2.1.8 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú.....	12
2.2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KHÁCH SẠN VÀ KINH DOANH KHÁCH SẠN	13
2.2.1 Khái niệm.....	13
2.2.2 Phân loại khách sạn.....	13
2.2.3 Đặc điểm của loại hình kinh doanh khách sạn.....	16
2.3 BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG TRONG KHÁCH SẠN	17
2.3.1 Giới thiệu bộ phận buồng phòng.....	17
2.3.2 Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận buồng tại khách sạn	18
2.3.3 Mối quan hệ giữ bộ phận buồng với các bộ phận khác	19
2.3.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ buồng.....	20
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	27
3.1 TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	27
3.1.1 Lịch sử hình thành và vị trí địa lý	27
3.1.2 Sơ lược kết cấu cơ sở hạ tầng.....	27
3.1.3 Hệ thống phòng nghỉ và bảng giá tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	30

3.1.4 Chính sách đặt phòng tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	32
3.1.5 Cơ sở vật chất và tiện nghi.....	34
3.1.7 Thị trường kinh doanh.....	36
3.2 CHỨC NĂNG VÀ NHIỆM VỤ CỦA CÁC BỘ PHẬN TRONG KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	36
3.2.1 Bộ phận lễ tân.....	36
3.2.2 Bộ phận buồng	37
3.2.3 Bộ phận nhà hàng.....	37
3.2.4 Bộ phận kế toán - tài chính	37
3.2.5 Bộ phận nhân sự.....	37
3.2.6 Bộ phận kỹ thuật	38
3.2.7 Bộ phận bảo vệ.....	38
3.2.8 Bộ phận kinh doanh tổng hợp	38
3.2.9 Bộ phận vui chơi giải trí.....	38
3.3 GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN BUỒNG CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	39
3.3.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận buồng của khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	39
3.3.2 Quy trình phục buồng tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	40
3.3.3 Cơ sở vật chất và tiện nghi trong phòng tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	42
3.4 THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	43
3.4.1 Tình hình hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú những tháng đầu năm 2021	43
3.4.2 Sự hài lòng của khách hàng và dịch vụ chăm sóc khách hàng	43
3.4.3 Các hoạt động thu hút khách hàng	44
3.5 ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	45
3.5.1 Ưu điểm.....	45
3.5.2 Nhược điểm.....	45
3.5.3 Cơ hội.....	46
3.5.4 Thách thức.....	46
CHƯƠNG 4: ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	47
4.1 CƠ SỞ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	47
4.1.1 Dựa vào văn bản pháp luật.....	47
4.1.2 Dựa vào đánh giá thực trạng	47
4.1.3 Dựa vào chiến lược phát triển của khách sạn.....	47
4.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	48
4.2.1 Công tác xúc tiến quảng bá	48
4.2.2 Xây dựng sản phẩm và tăng cường các dịch vụ bổ sung.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao.....	49
4.2.4 Hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch.....	49
4.2.5 Tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận trong khách sạn.....	50
4.2.6 Đẩy mạnh hoạt động chăm sóc khách hàng.....	50

4.3 TÁC ĐỘNG CỦA COVID – 19 ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ VÀ HƯỚNG PHÁT TRIỂN TRONG MÙA DỊCH CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	51
4.3.1 Tác động của dịch Covid – 19 đến chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	51
4.3.2 Hướng phát triển của khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	51
4.4 MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÒNG CHỐNG COVID – 19 TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	52
4.4.1 Đối với khu vực chung của Khách sạn	52
4.4.2 Đối với nhân viên của Khách sạn	52
4.4.3 Đối với khách lưu trú tại Khách sạn	53
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	54
5.1 KẾT LUẬN.....	54
5.2 KIẾN NGHỊ	54
5.2.1 Đối với Sở văn hóa thể thao du lịch Cần Thơ.....	54
5.2.2 Đối với Ban quản lý khách sạn	55
5.2.3 Đối với bộ phận nhân viên khách sạn	55
5.2.4 Đối với các cơ sở đào tạo	56
5.3 HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI ĐỐI VỚI TÁC GIẢ VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TRONG TƯƠNG LAI.....	56
5.3.1 Hạn chế của đề tài đối với tác giả	56
5.3.2 Hướng nghiên cứu trong tương lai.....	56
TÀI LIỆU THAM KHẢO	57
PHỤ LỤC.....	58
BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP	61

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1 Số lượng và loại phòng tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.

Bảng 3.2 Giá phòng tham khảo tại Vinpearl Cần Thơ năm 2021.

Bảng 3.3 Tiện nghi tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.

Bảng 3.4 Số lượng nhân viên các bộ phận chính của khách sạn Vinpearl Cần Thơ năm 2021.

Bảng 3.5 Tiện nghi trong phòng tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.

Bảng 3.6 Công suất phòng 5 tháng đầu năm 2021.

DANH SÁCH SƠ ĐỒ

Sơ đồ 3.1 Kết cấu tổng quan vị trí phòng ở khách sạn Vinpearl Cần Thơ.

Sơ đồ 3.2 Tổ chức của bộ phận HK tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

HK: Housekeeping

QĐ: Quyết định

NĐ: Nghị định

TTS: Thực tập sinh

FBM: Food and Beverage Manager

HKM: Housekeeping Manager

FOM: Front Office Department Manager

TS: Tiến sĩ

Th.S: Thạc sĩ

NXB: Nhà xuất bản

S = Satisfaction: Sự thỏa mãn của khách hàng sau khi tiêu dùng dịch vụ

P = Perception: Cảm nhận của khách hàng sau khi tiêu dùng dịch vụ

E = Expectation: Sự mong chờ trước khi tiêu dùng dịch vụ của khách hàng