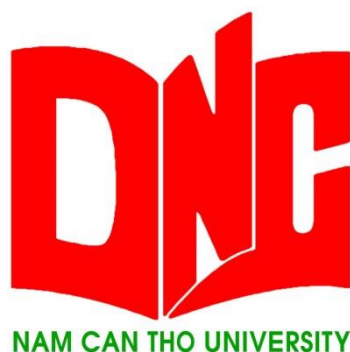


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN



LÂM HUỲNH NHƯ

**NGHIÊN CỨU THỊ TRƯỜNG KHÁCH
VÀ CÁC CHÍNH SÁCH THU HÚT KHÁCH
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 05 năm 2021

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

LÂM HUỲNH NHƯ
MSSV: 175913

NGHIÊN CỨU THỊ TRƯỜNG KHÁCH
VÀ CÁC CHÍNH SÁCH THU HÚT KHÁCH
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
THS. TÔ NGUYỄN DUY MINH

Tháng 05 năm 2021

BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP

Thời gian	Tên công việc	Nội dung thực hiện CV	Người phân công hướng dẫn	Tự đánh giá mức độ hoàn thành
<p style="text-align: center;">Tuần 1 (5/4–11/4)</p>	<p style="text-align: center;">Training (đào tạo)</p>	<ul style="list-style-type: none"> + Các quy định của khách sạn. + Quy trình làm phòng của khách sạn. + Hướng dẫn sử dụng các loại hóa chất, dụng cụ, trang thiết bị (máy hút bụi) khi làm phòng. + Hướng dẫn sắp xe, chuẩn bị các dụng cụ cần thiết trước khi làm phòng. + Hướng dẫn nơi để lấy hóa chất (cách lấy hóa chất), nơi để lấy hàng vải sạch và để hàng vải dơ. + Hướng dẫn xử lý các vấn đề phát sinh khi làm phòng 	<p style="text-align: center;">Giám sát tầng (Floor Supervisor)</p>	<p style="text-align: center;">Hoàn thành tốt</p>
<p style="text-align: center;">Tuần 2 (12/4-18/4)</p>	<p style="text-align: center;">Làm phòng</p>	<p>Hàng ngày:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Đầu ca làm việc, sẽ nhận danh sách phòng cần làm vệ sinh và chìa khóa phòng từ thư ký buồng hoặc giám sát ca. + Chuẩn bị các trang thiết bị, dụng cụ, đồ vải cần thiết phục vụ quá trình làm phòng. + Tiến hành thực quy trình làm phòng theo tiêu chuẩn của khách sạn. + Trong lúc làm phòng, nếu phát hiện đồ, vật khách bỏ quên thì thực hiện theo quy trình xử lý 	<p style="text-align: center;">Giám sát tầng (Floor Supervisor)</p>	<p style="text-align: center;">Hoàn thành tốt</p>

		<p>đồ thất lạc trong khách sạn.</p> <p>+ Hỗ trợ khách xử lý các vấn đề phát sinh (nếu có)</p> <p>+ Cuối ca làm việc, bàn giao chìa khóa phòng cho thư ký buồng hoặc giám sát ca.</p>		
<p>Tuần 3 (19/4–25/4)</p>	<p>Làm phòng</p>	<p>Hàng ngày:</p> <p>+ Đầu ca làm việc, sẽ nhận danh sách phòng cần làm vệ sinh và chìa khóa phòng từ thư ký buồng hoặc giám sát ca.</p> <p>+ Chuẩn bị các trang thiết bị, dụng cụ, đồ vải cần thiết phục vụ quá trình làm phòng.</p> <p>+ Tiến hành thực quy trình làm phòng theo tiêu chuẩn của khách sạn.</p> <p>+ Trong lúc làm phòng, nếu phát hiện đồ, vật khách bỏ quên thì thực hiện theo quy trình xử lý đồ thất lạc trong khách sạn.</p> <p>+ Hỗ trợ khách xử lý các vấn đề phát sinh (nếu có)</p> <p>+ Cuối ca làm việc, bàn giao chìa khóa phòng cho thư ký buồng hoặc giám sát ca.</p>	<p>Giám sát tầng (Floor Supervisor)</p>	<p>Hoàn thành tốt</p>
<p>Tuần 4 (26/4–2/5)</p>	<p>Làm phòng</p>	<p>Hàng ngày:</p> <p>+ Đầu ca làm việc, sẽ nhận danh sách phòng cần làm vệ sinh và chìa khóa phòng từ thư ký buồng hoặc giám sát ca.</p> <p>+ Chuẩn bị các trang thiết bị, dụng cụ, đồ vải cần</p>	<p>Giám sát tầng (Floor Supervisor)</p>	<p>Hoàn thành tốt</p>

		<p>thiết phục vụ quá trình làm phòng.</p> <p>+ Tiến hành thực quy trình làm phòng theo tiêu chuẩn của khách sạn.</p> <p>+ Trong lúc làm phòng, nếu phát hiện đồ, vật khách bỏ quên thì thực hiện theo quy trình xử lý đồ thất lạc trong khách sạn.</p> <p>+ Hỗ trợ khách xử lý các vấn đề phát sinh (nếu có)</p> <p>+ Cuối ca làm việc, bàn giao chìa khóa phòng cho thư ký buồng hoặc giám sát ca.</p>		
<p>Tuần 5 (3/5–9/5)</p>	<p>Làm phòng</p>	<p>Hàng ngày:</p> <p>+ Đầu ca làm việc, sẽ nhận danh sách phòng cần làm vệ sinh và chia khóa phòng từ thư ký buồng hoặc giám sát ca.</p> <p>+ Chuẩn bị các trang thiết bị, dụng cụ, đồ vải cần thiết phục vụ quá trình làm phòng.</p> <p>+ Tiến hành thực quy trình làm phòng theo tiêu chuẩn của khách sạn.</p> <p>+ Trong lúc làm phòng, nếu phát hiện đồ, vật khách bỏ quên thì thực hiện theo quy trình xử lý đồ thất lạc trong khách sạn.</p> <p>+ Hỗ trợ khách xử lý các vấn đề phát sinh (nếu có)</p> <p>+ Cuối ca làm việc, bàn giao chìa khóa phòng cho thư ký buồng/ giám sát ca.</p>	<p>Giám sát tầng (Floor Supervisor)</p>	<p>Hoàn thành tốt</p>

<p>Tuần 6 (10/5–16/5)</p>	<p>Làm phòng</p>	<p>Hàng ngày:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Đầu ca làm việc, sẽ nhận danh sách phòng cần làm vệ sinh và chìa khóa phòng từ thư ký buồng hoặc giám sát ca. + Chuẩn bị các trang thiết bị, dụng cụ, đồ vải cần thiết phục vụ quá trình làm phòng. + Tiến hành thực quy trình làm phòng theo tiêu chuẩn của khách sạn. + Trong lúc làm phòng, nếu phát hiện đồ, vật khách bỏ quên thì thực hiện theo quy trình xử lý đồ thất lạc trong khách sạn. + Hỗ trợ khách xử lý các vấn đề phát sinh (nếu có) + Cuối ca làm việc, bàn giao chìa khóa phòng cho thư ký buồng hoặc giám sát ca. 	<p>Giám sát tầng (Floor Supervisor)</p>	<p>Hoàn thành tốt</p>
-------------------------------	----------------------	--	---	---------------------------

LỜI CẢM ƠN

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

Đặc biệt, em xin gửi 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 Housekeeping 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.

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 đã giảng dạy. Qua công việc thực tập này em nhận ra nhiều điều mới mẻ và bổ 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 cô cũng như quý công ty.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, tháng 05 năm 2021

Người thực hiện

Lâm Huỳnh Như

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan khóa luận này được hoàn thành dựa trên các 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, tháng 05 năm 2021

Người thực hiện

Lâm Huỳnh Như

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN

Học hàm, học vị, họ và tên:.....

.....

.....

Đơn vị:.....

.....

.....

Về hình thức:.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về nội dung:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2021

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

Tô Nguyễn Duy Minh

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Học hàm, học vị, họ và tên:.....

.....
.....

Đơn vị:.....

.....
.....

Về hình thức:.....

.....
.....

.....
.....

Về nội dung:.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

Về thái độ:.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2021

GIÁM KHẢO

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	1
3. PHẠM VI NGHIÊN CỨU	1
4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	1
5. KẾT CẤU ĐỀ TÀI.....	2
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN	3
1.1 MỘT SỐ KHÁI NIỆM CƠ BẢN.....	3
1.1.1 Khái niệm khách sạn	3
1.1.1.1 Marketing trong kinh doanh khách sạn.....	6
1.1.1.2 Đặc điểm của dịch vụ khách sạn.....	3
1.1.1.3 Nguồn khách	7
1.1.1.4 Ý nghĩa của nguồn khách đối với khách sạn	7
1.1.2 Phân loại khách sạn.....	7
1.1.2.1 Phân đoạn thị trường và lựa chọn thị trường mục tiêu	7
1.1.2.2 Phân loại khách sạn theo thị trường mục tiêu.....	8
1.2 GIẢI PHÁP MARKETING NHẪM THU HÚT KHÁCH ĐẾN KHÁCH SẠN	9
1.2.1 Chính sách sản phẩm.....	9
1.2.2 Chính sách giá.....	10
1.2.3 Chính sách phân phối.....	11
1.2.4 Chính sách xúc tiến – quảng bá	12
CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG VỀ KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	15
2.1 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	15
2.1.1 Vị trí địa lý, quá trình hình thành và phát triển.....	15
2.1.2 Sứ mệnh, tầm nhìn và giá trị cốt lõi.....	16
2.2 SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ...16	
2.2.1 Dịch vụ lưu trú	16
2.2.2 Dịch vụ ăn uống	17
2.2.3 Dịch vụ bổ sung	17
2.3 THỊ TRƯỜNG KHÁCH CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	18

2.4 PHÂN TÍCH MA TRẬN SWOT	19
2.5 CƠ CẤU LAO ĐỘNG CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	21
2.5.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức khách sạn Vinpearl Cần Thơ	21
2.5.2 Chức năng của các bộ phận.....	22
2.6 CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT.....	23
2.7 KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ TRONG THỜI GIAN GẦN ĐÂY	24
2.8 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CÔNG TÁC THU HÚT KHÁCH ĐẾN LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	26
2.8.1 Các nhân tố môi trường bên ngoài	26
2.8.2 Các nhân tố môi trường ngành kinh doanh.....	26
2.8.3 Các nhân tố môi trường bên trong	27
2.9 THỰC TRẠNG VỀ KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	27
2.9.1 Phân đoạn và lựa chọn thị trường mục tiêu	27
2.9.2 Chính sách sản phẩm.....	28
2.9.3 Chính sách giá.....	31
2.9.4 Chính sách phân phối.	33
2.9.5 Chính sách xúc tiến quảng cáo.....	33
CHƯƠNG 3 MỘT SỐ ĐỀ XUẤT NHẪM NÂNG CAO KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	37
3.1 PHƯƠNG HƯỚNG PHÁT TRIỂN KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ TRONG THỜI GIAN TỚI	37
3.2 MỘT SỐ ĐỀ XUẤT NHẪM THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	38
3.2.1 Giải pháp phân đoạn và lựa chọn thị trường mục tiêu.....	38
3.2.2 Giải pháp về chính sách sản phẩm	40
3.2.3 Giải pháp về chính sách giá	41
3.2.4 Giải pháp về chính sách phân phối	42
3.2.5 Giải pháp về chính sách xúc tiến - quảng cáo.....	43
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	46
1. KẾT LUẬN	46
2. KIẾN NGHỊ.....	46
2.1 Kiến nghị với Bộ văn hóa thể thao và du lịch.....	46
2.2 Kiến nghị với Tổng cục du lịch.....	47

2.3 Kiến nghị với Thành phố Cần Thơ	48
2.4 Kiến nghị với khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	48
TÀI LIỆU THAM KHẢO	49
PHỤ LỤC	50

DANH SÁCH BẢNG

Bảng	Trang
Bảng 2.1. Ma trận SWOT Khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	20
Bảng 2.2 Công suất phòng của khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	26
Bảng 2.3 Bảng diện tích và sức chứa phòng họp của khách sạn Vinpearl Cần Thơ	30
Bảng 2.4 Bảng đánh giá chất lượng dịch vụ của khách sạn Vinpearl Cần Thơ theo mức chất lượng.....	31
Bảng 2.5 Bảng báo giá của khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	32
Sơ đồ	
Sơ đồ cơ cấu tổ chức khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	21

MỞ ĐẦU

1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI

Cần Thơ là trung tâm du lịch của vùng đồng bằng sông Cửu Long, những năm qua du lịch Cần Thơ đã “ghi điểm” trong lòng du khách nội địa và quốc tế. Khi dịch covid-19 hoành hành, ngành du lịch Cần Thơ cũng chịu thiệt hại nặng nề. Nhưng sau khi dịch covid-19 được kiểm soát, Cần Thơ nhanh chóng hưởng ứng chương trình “Người Việt Nam đi du lịch Việt Nam” bằng chương trình kích cầu du lịch và giới thiệu sản phẩm mới nhằm khôi phục hoạt động du lịch. Theo đó, để đáp ứng nhu cầu ngày càng lớn của khách du lịch, chủ yếu là nhu cầu về lưu trú và nghỉ ngơi. Hàng loạt các khách sạn, nhà hàng đã được đầu tư, xây dựng. Trước tình hình đó, không thể tránh khỏi các cuộc cạnh tranh khốc liệt. Vì vậy việc nghiên cứu thị trường và đưa ra các chính sách thích hợp nhằm thu hút khách nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường đã trở nên quan trọng hơn bao giờ hết.

Do đó, em đã quyết định chọn đề tài “*Nghiên cứu thị trường khách và các chính sách thu hút khách tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ*” làm đề tài thực tập tốt nghiệp. Bên cạnh đó, em có cơ hội khi được tiếp xúc học tập và làm việc tại khách sạn Vinpearl với thời gian 6 tuần trong đợt thực tập cuối khóa đó cũng là lý do khiến em chọn đề tài thị trường khách và các chính sách thu hút khách tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.

2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU

Đề tài tập trung nghiên cứu đặc điểm thị trường khách và các chính sách thu hút khách đã được thực hiện tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ, từ đó đóng góp một số đề xuất đối với hoạt động thu hút khách tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.

3. PHẠM VI NGHIÊN CỨU

3.1 Thời gian nghiên cứu

Đề tài được thực hiện từ 05/04/2021 đến 16/05/2021.

3.2 Phạm vi nghiên cứu

Chiến lược marketing của khách sạn Vinpearl Cần Thơ.

4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Trong đề tài nghiên cứu em đã sử dụng một số phương pháp nghiên cứu sau:

- Phương pháp thu thập và xử lý dữ liệu.
- Phương pháp nghiên cứu tài liệu.
- Phương pháp tổng hợp.

5. KẾT CẤU ĐỀ TÀI

Phần Mở đầu

Chương 1: Cơ sở lý luận

Chương 2: Thực trạng về khả năng thu hút khách tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ

Chương 3: Một số đề xuất nhằm nâng cao khả năng thu hút khách tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ

Kết luận và kiến nghị