

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



PHÙ MỸ XUÂN

**GIẢI PHÁP GIÚP THU HÚT KHÁCH TẠI
KHÁCH SẠN ANH ĐÀO MEKONG 2**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã số ngành: 7810103

Cần Thơ, tháng 5 năm 2021

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH

PHÙ MỸ XUÂN
MSSV: 176492
LỚP: DH17QTD02

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
Mã số ngành: 7810103

GIẢI PHÁP GIÚP THU HÚT KHÁCH TẠI
KHÁCH SẠN ANH ĐÀO MEKONG 2
CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
THS. VŨ LÊ DUY

Cần Thơ, tháng 5 năm 2021

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Khoá luận “Giải pháp giúp thu hút khách tại khách sạn Anh Đào Mekong 2” do sinh viên Phù Mỹ Xuân thực hiện dưới sự hướng dẫn của thầy Vũ Lê Duy. Khoá luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khoá luận thông qua ngày

Ủy viên

Thư ký

(Ký tên)

(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Phản biện 1

Phản biện 2

(Ký tên)

(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch hội đồng

(Ký tên)

(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

NHẬN XÉT VÀ ĐÁNH GIÁ CỦA GVHD

- Học hàm, học vị, họ và tên:

.....

- Đơn vị:

.....

- Nhận xét:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày...tháng....năm...

GVHD

(Ký và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT VÀ ĐÁNH GIÁ CỦA GIÁM KHẢO

- Học hàm, học vị, họ và tên:

.....

- Đơn vị:

.....

- Nhận xét:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm.....

Giám khảo

(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM TẠ

Với tình cảm chân thành, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn tới các thầy giáo, cô giáo trường Đại Học Nam Cần Thơ, đặc biệt là thầy Vũ Lê Duy, cùng các bác, cô chú và anh chị trong Khách sạn Anh Đào Mekong 2 đã tận tình giúp đỡ tôi hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này. Tôi cũng xin cảm ơn các thầy cô giáo giảng dạy trong nhà trường đã truyền đạt cho tôi rất nhiều kiến thức bổ ích để thực hiện khóa luận và cũng như có được hành trang vững chắc cho sự nghiệp trong tương lai.

Do giới hạn kiến thức và khả năng lý luận của bản thân còn nhiều thiếu sót và hạn chế, kính mong sự chỉ dẫn và đóng góp của các thầy cô giáo để khóa luận của tôi được hoàn thiện hơn.

Cần Thơ, ngày....tháng...năm 2021

Người thực hiện

Phù Mỹ Xuân

TRANG CAM KẾT

Tôi tên Phù Mỹ Xuân

Tôi xin cam đoan các số liệu, thông tin sử dụng trong tiểu luận tốt nghiệp này được thu thập từ nguồn thực tế tại Khách sạn Anh Đào Mekong 2, trên sách báo khoa học chuyên ngành (có trích dẫn đầy đủ và theo đúng quy định). Nội dung trong tiểu luận này do kinh nghiệm của bản thân được rút ra từ quá trình nghiên cứu thực tế tại Khách sạn Anh Đào Mekong 2, không sao chép từ các nguồn tài liệu khác, báo cáo khác.

Nếu sai sót tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm theo quy định nhà trường và pháp luật.

Cần Thơ, ngày...tháng...năm 2021

Người thực hiện

Phù Mỹ Xuân

NHẬT KÝ THỰC TẬP

Thời gian	Nội dung công việc	Địa điểm
<p style="text-align: center;">Tuần 1-2 (Ngày 5/4/2021-18/4/2021)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Thực hiện quy trình check-in:Thực hiện quy trình check-in theo đúng tiêu chuẩn của khách sạn -Tư vấn bán dịch vụ cho khách: Giới thiệu khách sử dụng các dịch vụ của khách sạn, tư vấn giới thiệu khách sử dụng dịch vụ của các đơn vị liên kết - Phục vụ khách trong thời gian lưu trú: Nhiệt tình cung cấp cho khách các thông tin cần thiết, giữ chìa khoá phòng, phối hợp với các bộ phận khác thực hiện yêu cầu của khách -Thực hiện quy trình check-out: Thực hiện quy trình check-out theo đúng tiêu chuẩn của khách sạn 	<p style="text-align: center;">Khu vực lễ tân ở khách sạn Anh Đào Mekong 2</p>
<p style="text-align: center;">Tuần 3-4 (Ngày 19/4/2021- 2/5/2021)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oder và bồi bàn phục vụ khách ăn sáng và ăn trưa và đám tiệc. - Rửa và sắp xếp, các dụng cụ, vật dụng của nhà hàng -Lau dọn và dọn dẹp khu vực làm việc 	<p style="text-align: center;">Khu vực nhà hàng ở khách sạn Anh Đào Mekong 2</p>
<p style="text-align: center;">Tuần 5-6 (Ngày 3/5/2021- 16/5/2021)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dọn giường, thay ga giường và vỏ gối - Làm sạch các đồ đạc trong phòng - Làm vệ sinh nhà tắm và các trang thiết bị trong nhà tắm - Đổ rác, quét và lau sàn - Thay khăn tắm, bổ sung các vật dụng cần thiết 	<p style="text-align: center;">Khu vực buồng phòng ở khách sạn Anh Đào Mekong 2</p>

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI.....	x
1.1 SỰ CẦN THIẾT CỦA NGHIÊN CỨU.....	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	2
1.2.1 Mục tiêu chung	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể	2
1.3 GIỚI HẠN NGHIÊN CỨU	2
1.4 KẾT CẤU NGHIÊN CỨU	2
CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	3
2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN	3
2.1.1 Khái niệm khách sạn.....	3
2.1.2 Khái niệm du lịch.....	3
2.1.3 Khái niệm nhu cầu du lịch	4
2.1.4 Khái niệm khách du lịch	5
2.1.5 Khái niệm, sản phẩm của kinh doanh khách sạn	6
2.2 LƯỢC KHẢO TÀI LIỆU	7
2.3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	13
CHƯƠNG 3 GIỚI THIỆU VỀ NƠI THỰC TẬP.....	16
3.1 THÔNG TIN VỀ KHÁCH SẠN ANH ĐÀO MEKONG 2	16
3.1.1 Thông tin chung	16
3.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn	18
3.2 TỔ CHỨC BỘ MÁY TẠI KHÁCH SẠN	19
3.2.1 Sơ đồ tổ chức của khách sạn.....	19
3.2.2 Chức năng, nhiệm vụ các phòng ban	20
3.2.3 Nguồn nhân lực.....	21
3.3 SẢN PHẨM DỊCH VỤ TẠI KHÁCH SẠN ANH ĐÀO MEKONG 2.....	22
3.4 KHÁI QUÁT KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN ANH ĐÀO MEKONG 2	29

CHƯƠNG 4 GIẢI PHÁP GIÚP THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN ANH ĐÀO MEKONG 2	32
4.1 CƠ CẤU LƯỢT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN ANH ĐÀO MEKONG 2.....	32
4.2 GIẢI PHÁP GIÚP THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN ANH ĐÀO MEKONG 2	35
4.2.1 Xác định thị trường mục tiêu	35
4.2.2 Giải pháp về tổ chức kinh doanh	35
4.2.3 Hoàn thiện và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ hiện có.....	36
4.2.4 Tăng cường công tác tuyên truyền quảng cáo	38
4.2.5 Nâng cao chất lượng đội ngũ lao động	38
4.2.6 Tăng cường các mối quan hệ	39
CHƯƠNG 5	40
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	40
5.1 KẾT LUẬN.....	40
5.2 KIẾN NGHỊ.....	40
5.2.1 Đối với Nhà nước	40
5.2.2 Đối với khách sạn Anh Đào Mekong 2	41
TÀI LIỆU THAM KHẢO	42

DANH SÁCH BẢNG

Trang

Bảng 3.1: Thống kê nhân viên tại khách sạn Anh Đào Mekong 2.....	14
Bảng 3.2: Các sảnh tại trung tâm tiệc cưới, hội nghị của khách sạn.....	18
Bảng 3.3: Tổng hợp kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Anh Đào Mekong 2.....	21
Bảng 4.1: Cơ cấu khách hàng của khách sạn Anh Đào Mekong 2 trong giai đoạn 2017-2019	
Bảng 4.2: Cơ cấu khách hàng theo độ tuổi.....	
Bảng 4.3: Mẫu phiếu đánh giá bằng tiếng Việt.....	23
Bảng 4.4: Mẫu phiếu đánh giá bằng tiếng Anh.....	27

DANH SÁCH HÌNH

Trang

Hình 3.1: Logo khách sạn Anh Đào Mekong 2.....	9
Hình 3.2: Hình khách sạn Anh Đào Mekong 2.....	10
Hình 3.3: Sảnh chính của khách sạn Anh Đào Mekong 2.....	10
Hình 3.4: Sơ đồ tổ chức bộ máy của khách sạn	12
Hình 3.5: Hình ảnh phòng của khách sạn.....	24
Hình 3.6: Quầy buffet của khách sạn	24
Hình 3.7: Nhà hàng của khách sạn	25
Hình 3.8: Xe đưa đón khách.....	25
Hình 3.9: Sảnh hội nghị của khách sạn	26
Hình 3.10: Hình ảnh hồ bơi của khách sạn	29