

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



ĐẶNG THỊ MỸ LỆ

**NÂNG CAO KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH
TẠI VINPEARL HOTEL CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch & lữ hành

Mã số ngành: 7810103

NĂM 2021

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

ĐẶNG THỊ MỸ LỆ
MSSV: 176095

NÂNG CAO KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH
TẠI VINPEARL HOTEL CẦN THƠ

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

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
THẠC SĨ : LÊ THỊ THANH THÚY

NĂM 2021

LỜI CẢM ƠN

Trên thực tế không có sự thành công nào mà không gắn liền với những sự hỗ trợ, giúp đỡ dù ít hay nhiều, dù trực tiếp hay gián tiếp của người khác. Trong suốt thời gian 4 năm học tập ở giảng đường đại học đến nay, em đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, giúp đỡ của quý thầy cô, gia đình và bạn bè.

Để hoàn thành tốt bài báo cáo thực tập tốt nghiệp, trước hết em xin bày tỏ lòng biết ơn đến ban lãnh đạo Trường Đại học Nam Cần Thơ, quý thầy cô ở Khoa Du Lịch – Trường Đại học Nam Cần Thơ đã hỗ trợ và truyền đạt vốn kiến thức quý báu cho chúng em trong suốt thời gian học tập tại trường, giúp em có thể hoàn thành tốt khóa luận tốt nghiệp đại học này. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất đến Cô – Ths. Lê Thị Thanh Thúy là giảng viên hướng dẫn em hoàn thành bài tiểu luận tốt nghiệp này, cô đã sắp xếp thời gian quý báu để quan tâm, giúp đỡ và hướng dẫn giúp em hoàn thành khóa tiểu luận tốt nghiệp một cách tốt nhất. Tiếp theo, em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban lãnh đạo Vinpearl Hotel Cần Thơ và các anh, chị nhân viên tại khách sạn Vinpearl đã nhiệt tình hướng dẫn và tạo điều kiện thuận lợi cho em trong suốt quá trình thực tập vừa qua. Thời gian thực tập 6 tuần vừa qua tại Vinpearl Hotel Cần Thơ là một trong những điều kiện để sinh viên ngành du lịch đặc biệt đam mê về lĩnh vực khách sạn có thể tiếp cận, học hỏi với công việc sau này. Các bạn có thể tự tin hơn khi va chạm môi trường thực tế khi kết thúc chương trình học tập của mình.

Do thời gian đi thực tập có giới hạn, trình độ còn nhiều hạn chế nên bài thu hoạch của em không thể tránh khỏi những sai sót. Em rất mong được sự chỉ dẫn, góp ý của quý thầy cô để em có điều kiện bổ sung, nâng cao ý thức của mình và làm hành trang về sau để phục vụ tốt hơn trong công tác thực tế sau này. Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, Ngày....Tháng....Năm 2021

Người thực hiện

Đặng Thị Mỹ Lệ

LỜI CAM ĐOAN

Tác giả cam đoan rằng, bài báo cáo này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi trong khuôn khổ của đề tài **“Nâng cao khả năng thu hút khách tại Vinpearl Hotel Cần Thơ”** là trung thực. Tính đến thời điểm này, đề tài không trùng với bất kỳ đề tài nghiên cứu khoa học nào.

Cần Thơ, Ngày....Tháng....Năm 2021

Người thực hiện

Đặng Thị Mỹ Lệ

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Tiêu luận “ Nâng cao khả năng thu hút khách tại Vinpearl Hotel Cần Thơ ” do sinh viên Đặng Thị Mỹ Lệ thực hiện, cùng với sự hướng dẫn của Thạc sĩ Lê Thị Thanh Thúy. Tiêu luận đã được Hội đồng chấm thông qua ngày.....tháng.....năm 2021.

Ủy viên

(Ký tên)

Thư ký

(Ký tên)

Phản biện 1

(Ký tên)

Phản biện 2

(Ký tên)

Cán bộ hướng dẫn

(Ký tên)

Chủ tịch Hội đồng

(Ký tên)

NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN

- Người hướng dẫn khoa học: **Ths. Lê Thị Thanh Thúy**
- Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Về nội dung :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Về thái độ :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, Ngày....Tháng....Năm 2021

Người hướng dẫn

Th.s Lê Thị Thanh Thúy

MỤC LỤC

Trang

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	iii
NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN	iv
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1	v
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2	vi
MỤC LỤC	vii
DANH SÁCH HÌNH ẢNH	ix
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	x
Chương 1: MỞ ĐẦU	1
1.1 Đặt vấn đề 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. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu.....	2
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	2
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	2
1.4. Phương pháp nghiên cứu.....	2
1.4.1 Phương pháp nghiên cứu lý thuyết	2
1.4.2 Phương pháp nghiên cứu thực tiễn.....	2
Chương 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH DU LỊCH TẠI VINPEARL HOTEL CẦN THƠ.....	3
2.1 Cơ sở lý luận về khách sạn.....	3
2.1.1 Khái niệm Khách sạn	3
2.1.2 Kinh doanh khách sạn	3
2.1.3 Khái niệm về khách sạn 1 sao, 2 sao, 3 sao, 4 sao, 5 sao	3
2.1.4 Đặc điểm của kinh doanh khách sạn	5
2.1.5 Chất lượng dịch vụ khách sạn	6
2.2 Cơ sở lý luận về dịch vụ lưu trú	7
2.2.1 Khái niệm dịch vụ lưu trú	7
2.2.2 Các loại hình dịch vụ lưu trú hiện nay	7
2.2.3 Đặc điểm của dịch vụ lưu trú	9
2.3 Cơ sở lý luận về khả năng thu hút khách	9
2.3.1 Khái niệm khách du lịch	9
2.3.2 Phân loại khách du lịch	10
2.3.3 Đặc điểm cơ cấu của khách du lịch.....	10
2.4 Tổng quan về bộ phận Housekeeping	12
2.5 Cơ sở hạ tầng, vật chất, kỹ thuật	13

2.6 Dịch vụ mua sắm, giải trí, thư giãn.....	14
2.7 Ẩm thực.....	14
2.8 Nguồn nhân lực.....	15
Chương 3: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	16
3.1 Lịch sử hình thành.....	16
3.2 Vị trí địa lý, kiến trúc.....	17
3.3 Sơ đồ về tổ chức nhân sự của bộ phận Housekeeping.....	18
3.4 Chất lượng đội ngũ nhân viên.....	18
3.5 Mối quan hệ giữa bộ phận Housekeeping và các bộ phận khác trong khách sạn	19
3.6 Mô tả các loại phòng trong khách sạn Vinpearl.....	20
3.7 Sản phẩm dịch vụ của khách sạn.....	21
Chương 4: THỰC TRẠNG VỀ KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH DU LỊCH TẠI VINPEARL HOTEL CẦN THƠ.....	24
4.1 Cơ sở vật chất, kỹ thuật.....	24
4.2 Chất lượng đội ngũ nguồn nhân lực.....	24
4.3 Đặc điểm về khả năng thu hút khách tại Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	24
Chương 5: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM THU HÚT KHÁCH TẠI VINPEARL HOTEL CẦN THƠ.....	26
5.1 Nâng cao chất lượng đội ngũ nguồn nhân lực.....	26
5.2 Hoàn thiện cơ sở vật chất, kỹ thuật.....	27
5.3 Chính sách đa dạng hóa sản phẩm tạo tính dị biệt trong sản phẩm của khách sạn	27
5.4 Đánh giá của tác giả về Vinpearl Hotel Cần Thơ sau thời gian thực tập.....	28
Chương 6: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	30
6.1 Kết luận.....	30
6.2 Kiến nghị.....	31
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	33
PHỤ LỤC HÌNH ẢNH.....	34

DANH SÁCH HÌNH ẢNH

Trang

Hình:

Hình 3.1 Vinpearl Hotel Cần Thơ bên dòng sông Hậu	16
Hình 1: Vinpearl Hotel Cần Thơ bên dòng sông Hậu.....	35
Hình 2: Phòng Deluxe City View	35
Hình 3: Phòng Deluxe River View	35
Hình 4: Phòng Executive Suite	36
Hình 5: Phòng Presidential Suite	36
Hình 6: Nhà hàng Mekong Breeze	37
Hình 7: Nhà hàng Baijai.....	37
Hình 8: Sunset And Pool Bar	38
Hình 9: Delta Lobby Bar.....	38
Hình 10: Terrace Café.....	39
Hình 11: Phòng Hội Thảo	40
Hình 12: 4 phòng họp.....	40
Hình 13: Hồ Bơi.....	41
Hình 14: Vincharm Spa.....	41

Sơ đồ:

Sơ đồ 3.1 Tổ chức nhân sự của bộ phận Housekeeping (2021).....	18
--	----

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

1. Ths.: Thạc sĩ
2. ĐBSCL: Đồng Bằng Sông Cửu Long