

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



VÕ THỊ PHƯƠNG TRINH

**THỊ TRƯỜNG KHÁCH VÀ CHÍNH SÁCH THU
HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN
LOTUS CENTRAL**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

Mã số ngành: 7810103

Tháng 5 - Năm 2021

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

VÕ THỊ PHƯƠNG TRINH
MSSV: 175903

**THỊ TRƯỜNG KHÁCH VÀ CHÍNH SÁCH THU
HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN
LOTUS CENTRAL**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
THẠC SĨ - NGUYỄN DU HẠ LONG

Tháng 5 - Năm 2021

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

- Giảng viên hướng dẫn: **Thạc sĩ Nguyễn Du Hạ Long**

- Đơn vị: Khoa Du lịch và quản trị nhà hàng - khách sạn

- Về hình thức:.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

- Về nội dung:.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

- Về thái độ:.....
.....
.....
.....
.....
.....

- Chấm điểm:.....

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1

- Giáo viên phản biện:.....

- Đơn vị:.....

- Về hình thức:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Về nội dung:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Về thái độ:.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Chấm điểm:.....

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Giáo viên phản biện

(Ký và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2

- Giáo viên phản biện:.....

- Đơn vị:.....

- Về hình thức:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Về nội dung:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Về thái độ:.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Chấm điểm:.....

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Giáo viên phản biện

(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM TẠ

Trước hết em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến tập thể giảng viên trường Đại học Nam Cần Thơ, thời gian vừa qua đã dày công giảng dạy tạo cho em trong một môi trường văn hoá - giáo dục lành mạnh.

Em xin trân trọng cảm ơn Thạc sĩ Nguyễn Du Hạ Long đã hướng dẫn giúp đỡ em tận tình trong việc hoàn thành khoá luận tốt nghiệp này.

Đồng thời, em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn đối với Ban lãnh đạo cùng tập thể nhân viên khách sạn Lotus Central, thành phố Hồ Chí Minh đã nhiệt tình quan tâm, giúp đỡ và tạo điều kiện cho em trong suốt thời gian thực tập và tìm hiểu tại khách sạn.

Do lượng kiến thức có hạn, kinh nghiệm thực tế cũng như thời gian thực tập tại khách sạn không nhiều nên khoá luận này không thể tránh khỏi nhiều thiếu sót. Kính mong quý thầy cô và bạn bè cùng góp ý, chỉ bảo để khoá luận này có thể được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày tháng 5 năm 2021

Sinh viên

LỜI CAM KẾT

Em xin cam kết khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của em và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất kỳ khóa luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày tháng 5 năm 2021

Sinh viên

MỤC LỤC

Chương 1: GIỚI THIỆU	01
1.1 Lý do chọn đề tài.....	01
1.2 Mục tiêu nghiên cứu.....	01
1.3 Phương pháp nghiên cứu.....	02
1.3.1 Phương pháp thu thập dữ liệu	02
1.3.2 Phương pháp phân tích dữ liệu	03
1.4 Phạm vi nghiên cứu.....	03
1.5 Bố cục của đề tài	03
Chương 2: MỘT SỐ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ KHÁCH DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN	04
2.1 Những khái niệm cơ bản	04
2.1.1 Khái niệm về du lịch và khách du lịch.....	04
2.1.2 Cơ sở lý luận về kinh doanh khách sạn.....	05
2.1.2.1 Khái niệm, đặc điểm kinh doanh và các mô hình khách sạn	05
2.1.2.2 Sản phẩm trong kinh doanh khách sạn.....	08
2.1.2.3 Đặc điểm của sản phẩm khách sạn.....	08
2.1.2.4 Vai trò của kinh doanh khách sạn đối với sự phát triển du lịch.....	09
2.1.3 Khái niệm về khách hàng và nguồn khách của khách sạn	10
2.1.3.1 Khái niệm về khách hàng trong kinh doanh khách sạn	10
2.1.3.2 Nguồn khách của khách sạn.....	10
2.1.4 Cơ sở lý luận về thị trường khách trong kinh doanh khách sạn.....	11
2.1.4.1 Khái niệm thị trường và nghiên cứu thị trường	11
2.1.4.2 Ý nghĩa, nội dung của việc nghiên cứu thị trường khách	12
2.1.5 Tính thời vụ trong kinh doanh khách sạn.....	19
2.1.5.1 Khái niệm về tính thời vụ.....	19
2.1.5.2 Ảnh hưởng của tính thời vụ trong kinh doanh khách sạn	20
2.1.5.3 Giải pháp khắc phục tính thời vụ trong kinh doanh khách sạn.....	21
2.2 Những yếu tố ảnh hưởng đến thị trường khách của khách sạn	21
2.2.1 Nhóm yếu tố khách quan.....	21
2.2.2 Nhóm yếu tố chủ quan	23
2.3 Một số hoạt động chủ yếu nhằm thu hút khách của khách sạn.....	24

Chương 3: KHÁI QUÁT VỀ KHÁCH SẠN LOTUS CENTRAL	28
3.1 Vị trí địa lý	28
3.2 Lịch sử hình thành.....	29
3.3 Bộ máy tổ chức và quản lý của khách sạn Lotus Central	29
3.3.1 Bộ phận quản lý cấp cao	29
3.3.2. Giám đốc các khối/ phòng ban.....	30
3.3.3 Bộ phận lễ tân.....	30
3.3.4 Bộ phận buồng phòng	30
3.3.5 Bộ phận nhà hàng.....	31
3.3.6 Bộ phận kế toán - tài chính	31
3.3.7 Bộ phận nhân sự.....	31
3.3.8 Bộ phận kỹ thuật	31
3.3.9 Bộ phận bảo vệ/an ninh.....	31
3.3.10 Bộ phận giải trí.....	32
3.3.11 Bộ phận kinh doanh/sale	32
3.4 Lĩnh vực hoạt động kinh doanh của khách sạn Lotus Central	33
3.5 Vị trí thực tập và công việc của người nghiên cứu	36
Chương 4: THỰC TRẠNG KINH DOANH VÀ CHÍNH SÁCH THU HÚT KHÁCH CỦA KHÁCH SẠN LOTUS CENTRAL.....	38
4.1 Thực trạng nguồn khách của khách sạn	38
4.1.2 Tình hình hoạt động kinh doanh của khách sạn Lotus Central.....	39
4.2 Đánh giá các yếu tố tác động đến việc thu hút khách tại khách sạn	40
4.2.1 Yếu tố con người.....	40
4.2.2 Yếu tố địa điểm kinh doanh	40
4.2.3 Điều kiện cơ sở vật chất.....	41
4.2.4 Yếu tố ứng dụng công nghệ	41
4.3 Một số chính sách nhằm tăng cường hoạt động thu hút khách của khách sạn Lotus Central	42
4.3.1 Vài nét về tiềm năng du lịch và dự báo tình hình phát triển du lịch của thành phố Hồ Chí Minh.	42
4.3.1.1 Thực trạng phát triển ngành du lịch thành phố Hồ Chí Minh (giai đoạn năm 2010-2017)	42
4.3.1.2 Thực trạng phát triển ngành du lịch thành phố Hồ Chí Minh (giai đoạn năm 2020-đầu 2021)	44
4.3.1.3 Tiềm năng phát triển ngành du lịch thành phố Hồ Chí Minh	45

4.3.1.4 Dự báo tình hình phát triển du lịch tại thành phố hồ chí minh	48
4.3.2 Phương hướng và mục tiêu trong thời gian sắp tới của khách sạn Lotus Central	50
4.3.3 Một số chính sách cụ thể nhằm tăng cường khả năng thu hút khách đối với khách sạn Lotus central.....	52
4.3.3.1 Tập trung khai thác và phát triển thị trường khách nội địa.....	52
4.3.3.2 Tham gia quảng bá thương hiệu của khách sạn tại các hội nghị, hội thảo trong nước	52
4.3.3.3 Quảng bá về khách sạn trên các phương tiện thông tin đại chúng	52
4.3.3.4 Những giải pháp marketing.....	53
4.3.3.5 Điều chỉnh giá tạm thời.....	54
4.3.3.6 Kiểm soát chặt chẽ các khoản chi phí.....	57
4.3.3.7 Hỗ trợ chính quyền địa phương phòng chống dịch Covid-19	57
Chương 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	58
5.1 Kết luận	58
5.2 Những kiến nghị.....	58
5.2.1 Kiến nghị với chính phủ Việt nam nói chung và chính quyền thành phố Hồ Chí Minh nói riêng	58
5.2.2 Kiến nghị với khách sạn Lotus Central.....	59
TÀI LIỆU THAM KHẢO	60

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 4.3 (Tổng số lượt và tốc độ tăng trưởng khách du lịch nội địa đến thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2010-2017).....	43
Bảng 4.4 (Tổng số lượt và tốc độ tăng trưởng khách du lịch quốc tế đến thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2010-2017).....	43

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 (Biểu đồ về thời vụ du lịch)	19
Hình 3.1 (Hình mặt trước của khách sạn Lotus Central)	28
Hình 3.2 (Hình bản đồ vị trí của khách sạn Lotus Central)	28
Hình 3.3 (Hình Logo của khách sạn Lotus Central)	29
Hình 3.4 (Sơ đồ tổ chức bộ máy của khách sạn Lotus Central).....	32
Hình 3.5 (Hình phòng Gadra trong khách sạn Lotus Central).....	33
Hình 3.6 (Hình phòng Lessini Premier trong khách sạn Lotus Central)	33
Hình 3.7 (Hình phòng Gallica Executive trong khách sạn Lotus Central)	34
Hình 3.8 (Hình phòng Postumia Suite trong khách sạn Lotus Central).....	34
Hình 3.9 (Hình khu vực nhà hàng trong khách sạn Lotus Central)	35
Hình 3.10 (Hình phòng hội thảo trong khách sạn Lotus Central).....	35
Hình 4.1 (Công suất phòng theo năm của khách sạn Lotus Central).....	38
Hình 4.2 (Biểu đồ lợi nhuận sau thuế các năm của khách sạn Lotus Central)	39
Hình 4.5 (Giá phòng Ledro của Lotus Central sau khi có sự điều chỉnh giá)	55
Hình 4.6 (Giá phòng Lessini của Lotus Central sau khi có sự điều chỉnh giá)	55
Hình 4.7 (Giá phòng Gallica của Lotus Central sau khi có sự điều chỉnh giá)	56
Hình 4.8 (Giá phòng Suite của Lotus Central sau khi có sự điều chỉnh giá).....	56