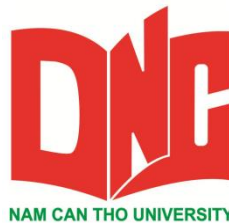


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH**



**NGUYỄN KIM LỢI**

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO  
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ  
TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

**BÁO CÁO THỰC TẬP**  
**NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**  
**MÃ SỐ NGÀNH: 7810103**

**Cần Thơ Tháng 5, 2021**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH**

**NGUYỄN KIM LỢI**  
**MSSV: 175656**

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO  
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ  
TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

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

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**  
**ThS. LÊ THỊ TỐ QUYÊN**

**Cần Thơ Tháng 5, 2021**

\*\*\*

## CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Khóa luận “*Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Vinpearl cần thơ*”, do sinh viên *Nguyễn Kim Lợi* thực hiện dưới sự hướng dẫn của cô *Lê Thị Tố Quyên*. Khóa luận đã báo cáo và được hội đồng chấm khóa luận thông qua ngày **xx/yy/yyyy**

Ủy Viên

Thư Ký

HỌ VÀ TÊN

HỌ VÀ TÊN

Phản biện 1

Phản biện 2

HỌ VÀ TÊN

HỌ VÀ TÊN

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch hội đồng

HỌ VÀ TÊN

HỌ VÀ 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 cô Lê Thị Tô Quyên - 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 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 Khách Sạn. Qua đó cũng 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 Khoa Du Lịch 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 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, cô.

Em xin chân thành cảm ơn!

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi cam đoan rằng, đề tài này là do chính tôi thực hiện, các số liệu thu thập và kết quả phân tích trong đề tài 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

**Sinh viên thực hiện**

**Nguyễn Kim Lợi**

## NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

---

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**

**Lê Thị Tố Quyên**

## **NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1**

---

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 1**

## NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2

---

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 2**



# MỤC LỤC

Trang

---

<b>CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU</b> .....	10
1.1 ĐẶT VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU .....	10
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU .....	11
1.2.1 Mục tiêu chung .....	11
1.2.2 Mục tiêu cụ thể .....	11
1.3 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU .....	11
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu .....	11
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu .....	11
1.4 THỰC TRẠNG VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU .....	11
1.4.1 Nước ngoài .....	11
1.4.2 Trong nước .....	14
1.5 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....	16
<b>CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ VÀ KINH DOANH KHÁCH SẠN</b> 17	
2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ .....	17
2.1.1 Khái niệm dịch vụ .....	17
2.1.2 Khái niệm chất lượng dịch vụ lưu trú .....	17
2.1.3 Đặc điểm của dịch vụ lưu trú .....	18
2.1.4 Các yếu tố cấu thành của dịch vụ lưu trú .....	19
2.1.5 Quy trình cung ứng dịch vụ lưu trú .....	20
2.1.6 Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú .....	22
2.1.7 Phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ .....	23
2.1.8 Vai trò của việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú .....	24
2.2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KHÁCH SẠN VÀ KINH DOANH KHÁCH SẠN .....	24
2.2.1 Khái niệm .....	24
2.2.2 Phân loại khách sạn .....	26
2.2.3 Đặc trưng của loại hình kinh doanh khách sạn .....	27
<b>CHƯƠNG 3: TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN 5 SAO VINPEARL CẦN THƠ</b> .....	29
3.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển .....	29
3.1.2 Vị trí địa lý, kiến trúc .....	29
3.1.3 Cơ cấu tổ chức .....	31
3.1.4 Sản phẩm dịch vụ và thị trường kinh doanh .....	31
3.2 ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI KHÁCH SẠN 5 SAO VINPEARL CẦN THƠ .....	33
3.2.1 Mức độ tin cậy .....	33

3.2.2	Yếu tố hữu hình .....	33
3.2.3	Mức độ đáp ứng .....	34
3.2.4	Năng lực phục vụ .....	34
3.2.5	Mức độ đồng cảm .....	34
<b>CHƯƠNG 4: ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI KHÁCH SẠN 5 SAO VINPEARL CẦN THƠ.....</b>		<b>35</b>
4.1	<b>CƠ SỞ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI KHÁCH SẠN 5 SAO VINPEARL CẦN THƠ .....</b>	<b>35</b>
4.1.1	Dựa vào văn bản pháp luật.....	35
4.1.2	Dựa vào đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Vinpearl Cần Thơ .....	36
4.2	<b>MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI KHÁCH SẠN 5 SAO VINPEARL CẦN THƠ.....</b>	<b>37</b>
4.2.1	Công tác xúc tiến quảng bá .....	37
4.2.2	Xây dựng sản phẩm và dịch vụ sáng tạo và đa dạng.....	37
4.2.3	Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao.....	37
4.2.4	Hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật.....	38
<b>CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....</b>		<b>39</b>
5.1	<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>39</b>
5.2	<b>KIẾN NGHỊ .....</b>	<b>39</b>
5.2.1	Đối với ngành du lịch thành phố Cần Thơ.....	39
5.2.2	Đối với ban quản lý khách sạn .....	40
5.2.3	Đối với các trường du lịch .....	40
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>		<b>41</b>
<b>PHỤ LỤC HÌNH ẢNH.....</b>		<b>42</b>

## DANH SÁCH HÌNH

Hình 1. Quy trình kiểm tra buồng phòng .....	21
Hình 2. Vinpearl Cần Thơ.....	29
Hình 3. Sơ Đồ Cơ Cấu.....	31

## **DANH SÁCH TỪ VIẾT TẮT**