

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



**TRẦN THỊ THU UYÊN**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN  
VINPEARL CẦN THƠ**

**KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**  
**Ngành Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành**  
**Mã số ngành: 7810103**

**Cần Thơ, tháng 5 năm 2022**

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

**TRẦN THỊ THU UYÊN**  
**MSSV: 1810110**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN  
VINPEARL CẦN THƠ**

**KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**  
**Ngành Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành**  
**Mã số ngành: 7810103**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**  
**THS. NGUYỄN DU HẠ LONG**

**Cần Thơ, tháng 5 năm 2022**

## **CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG**

Khoá luận tốt nghiệp, do sinh viên Trần Thị Thu Uyên thực hiện dưới sự hướng dẫn của Cán bộ hướng dẫn Nguyễn Du Hạ Long. Khoá luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khoá luận thông qua ngày.....

**Ủy viên**

(Ký tên)

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

**Thư ký**

(Ký tên)

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

**Phản biện 1**

(Ký tên)

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

**Phản biện 2**

(Ký tên)

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

**Cán bộ hướng dẫn**

(Ký tên)

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

**Chủ tịch Hội đồng**

(Ký tên)

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

## LỜI CẢM TẠ

Đầu tiên, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Khoa Du lịch và Trường Đại học Nam Cần Thơ đã đưa ngành Quản Trị Dịch Vụ Du lịch Và Lữ Hành vào trương trình giảng dạy. Đặc biệt, tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến cán bộ hướng dẫn Thầy Nguyễn Du Hạ Long đã truyền đạt những kiến thức quý báu cho tác giả trong suốt thời gian học tập vừa qua. Trong thời gian tham gia lớp học của thầy, tôi đã có thêm cho mình nhiều kiến thức bổ ích, tinh thần học tập hiệu quả, nghiêm túc. Đây chắc chắn sẽ là những kiến thức quý báu, là hành trang để vững bước trên đoạn đường sắp tới.

Ngành Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành là ngành học thú vị, vô cùng bổ ích và có tính thực tế cao. Đảm bảo cung cấp đủ kiến thức, gắn liền với nhu cầu thực tiễn của sinh viên. Tuy nhiên, do vốn kiến thức còn nhiều hạn chế và khả năng tiếp thu thực tế còn nhiều bỡ ngỡ. Mặc dù tôi đã cố gắng hết sức nhưng chắc chắn bài luận tốt nghiệp này khó có thể tránh khỏi những thiếu sót và nhiều chỗ còn chưa chính xác, kính mong thầy cô, Ban lãnh đạo xem xét và góp ý để bài luận của tôi được hoàn thiện hơn.

Và cuối cùng, xin gửi lời cảm ơn đến gia đình, bạn bè những người luôn sẵn sàng sẻ chia và giúp đỡ trong học tập và cuộc sống. Mong rằng, chúng ta sẽ mãi mãi gắn bó với nhau.

Xin chân thành cảm ơn!

*Cần Thơ, ngày tháng năm 2022*

Sinh viên thực hiện

**Trần Thị Thu Uyên**

## LỜI CAM KẾT

Tôi xin cam đoan tiểu luận về đề tài này là đề tài nghiên cứu cá nhân của tôi trong thời gian vừa qua. Mọi phân tích trong luận văn và kết quả nghiên cứu là do tôi tự tìm hiểu, phân tích một cách khách quan, trung thực, thực tế, có nguồn gốc rõ ràng và chưa được công bố dưới bất kỳ hình thức nào.

Tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm nếu có sự không trung thực trong thông tin sử dụng trong công trình nghiên cứu này.

*Cần Thơ, ngày tháng năm 2022*

Sinh viên thực hiện

**Trần Thị Thu Uyên**

## MỤC LỤC

|   |             |
|---|-------------|
| <b>CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG .....</b>  | <b>I</b>    |
| <b>LỜI CẢM TẠ .....</b>   | <b>II</b>   |
| <b>LỜI CAM KẾT .....</b>  | <b>III</b>  |
| <b>MỤC LỤC .....</b>  | <b>IV</b>   |
| <b>DANH SÁCH BẢNG .....</b>   | <b>VII</b>  |
| <b>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT .....</b>   | <b>VIII</b> |
| <b>DANH SÁCH HÌNH.....</b>  | <b>IX</b>   |
| <b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ BỘ PHẬN LỄ TÂN TRONG KHÁCH SẠN.....</b> | <b>1</b>    |
| 1.1 TÍNH CẤP THIẾT CỦA ĐỀ TÀI.....  | 1           |
| 1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU .....   | 1           |
| 1.2.1 Mục tiêu chung .....  | 1           |
| 1.2.2 Mục tiêu cụ thể .....   | 2           |
| 1.3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....  | 2           |
| 1.4 PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....   | 2           |
| 1.4.1 Không gian.....   | 2           |
| 1.4.2 Thời gian.....  | 2           |
| 1.4.3 Đối tượng .....   | 2           |
| 1.5 CƠ SỞ LÝ LUẬN .....   | 3           |
| 1.5.1 Định nghĩa về hoạt động kinh doanh khách sạn .....                                    | 3           |
| 1.5.2 Đặc điểm hoạt động kinh doanh khách sạn .....   | 3           |
| 1.6 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ.....   | 4           |
| 1.6.1 Khái niệm về chất lượng và dịch vụ .....  | 4           |
| 1.6.2 Phương cách đánh giá tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ .....                              | 4           |
| 1.6.3 Ý nghĩa nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn.....                                    | 5           |
| 1.7 TỔNG QUAN VỀ BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN.....  | 6           |

|       |  |           |
|-------|--|-----------|
| 1.7.1 | Khái niệm bộ phận lễ tân khách sạn .....   | 6         |
| 1.7.2 | Nhiệm vụ và vai trò của bộ phận lễ tân .....   | 6         |
| 1.7.3 | Cơ cấu tổ chức bộ phận lễ tân.....   | 7         |
| 1.7.4 | Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ bộ phận lễ tân .....   | 7         |
|       | <b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ      NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ .....</b> | <b>10</b> |
| 2.1   | <b>KHÁI QUÁT KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....</b>   | <b>10</b> |
| 2.1.1 | Giới thiệu chung .....   | 10        |
| 2.1.2 | Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....   | 11        |
| 2.1.3 | Lĩnh vực và dịch vụ kinh doanh chính của khách sạn Vinpearl Cần Thơ .....  | 12        |
| 2.1.4 | Nguồn nhân lực khách sạn Vinpearl Cần Thơ .....  | 13        |
| 2.1.5 | Nhóm đối tượng khách hàng của khách sạn Vinpearl Cần Thơ .....   | 14        |
| 2.2   | <b>THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC BỘ PHẬN LỄ TÂN VINPEARL CẦN THƠ .....</b>   | <b>15</b> |
| 2.2.1 | Bộ phận nhân sự chủ chốt.....  | 15        |
| 2.2.2 | Bộ phận thực tập hiện tại .....  | 18        |
| 2.3   | <b>THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA KHÁCH SẠN TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN VINPEARL CẦN THƠ .....</b>                           | <b>19</b> |
| 2.3.1 | Cơ sở vật chất tại môi trường làm việc .....   | 19        |
| 2.3.2 | Chất lượng đội ngũ nhân viên lễ tân Vinpearl Cần Thơ .....   | 20        |
| 2.3.3 | Quy trình phục vụ khách của nhân viên lễ tân.....  | 23        |
| 2.3.4 | Văn hoá làm việc tại bộ phận lễ tân.....   | 25        |
| 2.3.5 | Đánh giá về công tác chăm sóc khách hàng của nhân viên bộ phận lễ tân.....   | 26        |
| 2.4   | <b>ĐÁNH GIÁ CHUNG THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ .....</b>                | <b>28</b> |
| 2.4.1 | Tích cực .....   | 29        |
| 2.4.2 | Hạn chế tồn tại cần khắc phục .....  | 31        |
|       | <b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP TỐI ƯU HÓA VÀ NÂNG CAO .....</b>  | <b>34</b> |
|       | <b>CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BỘ PHẬN LỄ TÂN.....</b>  | <b>34</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ</b> .....   | <b>34</b> |
| 3.1 NÂNG CAO CƠ SỞ VẬT CHẤT.....  | 34        |
| 3.2 ĐÁNH GIÁ LẠI CHẤT LƯỢNG NHÂN VIÊN .....   | 35        |
| 3.2.1 Công tác training nhân viên tại bộ phận lễ tân .....  | 36        |
| 3.2.2 Chọn lọc trong công tác tuyển dụng .....  | 36        |
| 3.2.3 Công tác quản lý kiểm tra giám sát chất lượng dịch vụ của bộ phận lễ tân.....                       | 37        |
| 3.3 TĂNG CƯỜNG MỐI LIÊN KẾT CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN VÀ CÁC BỘ PHẬN KHÁC TRONG KHÁCH SẠN .....                  | 37        |
| 3.4 KHEN THƯỞNG .....   | 38        |
| 3.5 KIẾN NGHỊ.....  | 39        |
| 3.5.1 Kiến nghị với các Cơ quan chức năng Nhà nước nhằm nâng cao chất lượng phục vụ ở bộ phận Lễ tân..... | 39        |
| 3.5.2 Tóm tắt giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại bộ phận Lễ Tân.....                          | 40        |
| 3.6 MỤC TIÊU TƯƠNG LAI .....  | 41        |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....   | <b>42</b> |



## DANH SÁCH BẢNG

|  |    |
|--|----|
| Bảng 2.1.1 Loại phòng tại Vinpearl Cần Thơ.....                    | 11 |
| Bảng 2.1.5 Công suất thị trường khách tháng 5 năm 2022.....        | 15 |
| Bảng 2.2.1. Sơ đồ bộ phận FO Vinpearl Cần Thơ.....                 | 18 |
| Bảng 2.4 Tổng thể đánh giá của khách đối với Vinpearl Cần Thơ..... | 29 |

## **DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

GM: General Manager (Tổng quản lý khách sạn)

FO: Front Office (Khối tiền sảnh khách sạn)

FOM : Front Office Manager (Giám đốc khu vực tiền sảnh)

DM: Duty manager (Quản lý trực ca)

GSA: Guest Service (Nhân viên lễ tân)

GRO: Guest relations officer (Nhân viên quan hệ khách hàng)

SC: Service Center (Trung tâm chăm sóc khách hàng)

## DANH SÁCH HÌNH

|  |    |
|--|----|
| Hình ảnh 2.1.1. Tổng quan khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....                  | 10 |
| Hình ảnh 2.1.3. Dining in the sky.....                                     | 13 |
| Hình ảnh 2.1.5. Khách du lịch tại Vinpearl Cần Thơ .....                   | 14 |
| Hình ảnh 2.3.1. Không gian chung khu vực tiền sảnh.....                    | 19 |
| Hình ảnh 2.3.2.3. Nhân viên lễ tân Vinpearl Cần Thơ .....                  | 22 |
| Hình ảnh 2.3.3 Quy trình làm thủ tục cho khách .....                       | 23 |
| Hình ảnh 2.3.4. Văn hoá làm việc chung tại Vingroup .....                  | 25 |
| Hình ảnh 2.3.5. Feedback từ khách hàng về nhân viên Vinpearl Cần Thơ ..... | 28 |
| Hình ảnh 2.4.1. Ghế chờ tại sảnh Vinpearl Cần Thơ.....                     | 30 |
| Hình ảnh 3.1. Hoa tươi tại khu vực tiền sảnh .....                         | 35 |