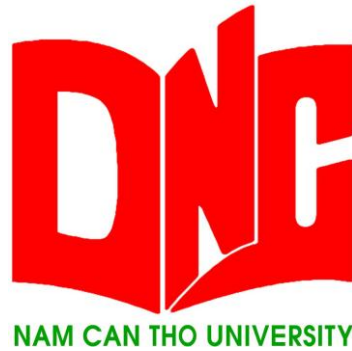


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



NGUYỄN HOÀNG THÚY VY

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

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành quản trị dịch vụ du lịch & lữ hành
MÃ NGÀNH :7810103

Cần Thơ, tháng 06, năm 2022

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

**NGUYỄN HOÀNG THÚY VY
MSSV: 188105
LỚP: DH18QTD02**

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

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành quản trị dịch vụ du lịch & lữ hành
MÃ NGÀNH: 7810103**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
LÊ NHỰT PIL**

Cần Thơ, tháng 06, năm 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Khóa luận “ Tốt nghiệp đại học”, do sinh viên Nguyễn Hoàng Thúy Vy thực hiện dưới sự hướng dẫn của giảng viên Lê Nhật Pil . Khóa luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khóa luận thông qua ngày

Ủy viên

(Ký tên)

Thư ký

(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Phản biện 1

(Ký tên)

Phản biện 2

(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Cán bộ hướng dẫn

(Ký tên)

Chủ tịch Hội đồng

(Ký tên)

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài “NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN VINPEAR CẦN THƠ”

Do sinh viên : Nguyễn Hoàng Thúy Vy thực hiện

Dưới sự nhận xét của THS. LÊ NHỰT PIL

Đơn vị : Khoa Du Lịch & Quản Trị Nhà Hàng Khách Sạn, trường Đại học Nam Cần Thơ

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Về nội dung :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Về thái độ :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Cần Thơ, ngày , tháng , năm 2022

Nhận xét của giảng viên

LÊ NHỰT PIL

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Đề tài “NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN VINPEAR CẦN THƠ”

Do sinh viên : Nguyễn Hoàng Thúy Vy thực hiện

Dưới sự nhận xét của THS. NGUYỄN DU HẠ LONG

Đơn vị :Khoa Du Lịch &Quản Trị Nhà Hàng Khách Sạn, trường Đại học Nam Cần Thơ

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về nội dung :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày , tháng , năm 2022
Nhận xét của giám khảo

NGUYỄN DU HẠ LONG

LỜI CẢM ƠN

Trước hết em chân thành cảm ơn các thầy cô và cán bộ của trường Đại Học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi và giúp đỡ em trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu đề tài này.

Với lòng biết ơn sâu sắc nhất ,em xin gửi đến cô Lê Nhựt Pil và Khoa Du Lịch đã truyền đạt vốn kiến thức quý báu cho em trong suốt quá trình học tập tại trường .Nhờ có những lời hướng dẫn ,dạy bảo của các thầy cô nên đề tài nghiên cứu của em mới có thể hoàn thiện tốt đẹp.

Một lần nữa ,em xin chân thành cảm ơn cô Lê Nhựt Pil người đã trực tiếp giúp đỡ ,quan tâm, hướng dẫn em hoàn thành tốt bài báo cáo này trong thời gian qua .

Em xin chân thành cảm ơn khách sạn VINPEARL CẦN THƠ đã tạo cơ hội cho em được thử sức ,thực tập một cách bài bản nhất trong bộ phận Housekeeping như một nhân viên chính thức ,được thực tập trong một khách sạn trang trọng tầm cỡ quốc tế là điều vinh hạnh của em ,được học tập rất nhiều kinh nghiệm để sau này có thể giúp ích cho công việc .Em xin gửi lời cảm ơn đến toàn thể anh chị trong bộ phận Housekeeping đã nhiệt quan tâm giúp đỡ em trong thời gian qua ,từ chỗ ngỡ ngàng cho đến thiếu kinh nghiệm ,em đã gặp nhiều khó khăn nhưng với sự giúp đỡ tận tình của các anh chị ,cô chú trong khách sạn đã giúp em có được những kinh nghiệm quý báu để hoàn thành tốt kì thực tập này.

Bài báo cáo thực tập thực hiện trong thời gian 2 tháng .Bước đầu đi vào thực tế bản thân còn hạn chế và nhiều bỡ ngỡ nên không tránh khỏi những thiếu sót mặc dù em đã cố gắng hết sức ,em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu của quý Thầy Cô để kiến thức của em trong lĩnh vực này được hoàn thiện tốt hơn đồng thời có nhiều điều kiện bổ sung cũng như nâng cao ý thức của mình .

Em mong sau khi hoàn thành báo cáo thực tập và luận án tốt nghiệp em sẽ có thể bước ra xã hội và làm đúng ngành nghề và không ngừng phát triển hoàn thiện bản thân
Em xin chân thành cảm ơn !

Cần Thơ, ngày tháng 0 năm 2022

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Hoàng Thúy Vy

TRANG CAM KẾT

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

Cần Thơ, ngày tháng 0 năm 2022

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Hoàng Thúy Vy

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	iv
TRANG CAM KẾT.....	v
LỜI MỞ ĐẦU	xi
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU	1
1.1 Đặt vấn đề nghiên cứu.....	1
1.1.1 Lý do chọn đề tài.....	1
1.1.2 Mục tiêu nghiên cứu.....	2
1.2 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
1.2.1 Đối tượng nghiên cứu.....	3
1.2.2 Phạm vi nghiên cứu.....	3
1.3 Phương pháp nghiên cứu.....	3
1.4 Bố cục đề tài.....	3
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ VÀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL.....	5
1.1 Khái niệm dịch vụ	5
1.2 Đặc điểm sản phẩm dịch vụ trong khách sạn	8
1.2.1 Dịch vụ là những sản phẩm mang tính vô hình.....	8
1.2.2 Việc cung cấp và tiêu dùng dịch vụ xảy ra đồng thời tại cùng địa điểm.....	8
1.2.3 Không có sự chuẩn mực trong việc tiêu dùng của khách.....	9
1.2.4 Sản phẩm dịch vụ không đảm bảo được việc lưu kho hay làm lại.....	9
1.2.5 Trong quá trình tạo ra sản phẩm dịch vụ luôn có sự tham gia của khách hàng.....	9
1.2.6 Sản phẩm dịch vụ thường được dùng ở một nơi nhất định, không di chuyển được	10
1.2.7 Kiểm tra chất lượng sản phẩm dịch vụ.....	10
1.2.8 Quyền sở hữu các dịch vụ.....	10
1.2.9 Bảo hành dịch vụ.....	10
1.2.10 Bản quyền dịch vụ.....	10
1.3 Chất lượng dịch vụ trong khách sạn.....	11
13.1 Khái niệm	11
1.3.2. Đánh giá chất lượng dịch vụ trong khách sạn	11
1.3.3 Các chỉ tiêu hiệu quả kinh tế tổng hợp	14
1.3.4 Sự đánh giá của khách hàng.....	14
CHƯƠNG 3: TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	15
1.1 Giới thiệu quá trình hình thành và phát triển Vinpearl Cần Thơ	15

1.1.1 Giới thiệu Vinpearl.....	15
1.1.2 Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	17
1.2 Nhiệm vụ, chức năng và định hướng của Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	18
1.2.1 Nhiệm vụ và chức năng.....	18
1.2.2 Định hướng.....	18
1.3 Giới thiệu công nghệ sản xuất sản phẩm chính	19
1.3.1 Các lĩnh vực kinh doanh của Vinpearl Cần Thơ	19
1.3.2 Sơ đồ tổ chức	20
1.3.3 Chức năng và nhiệm vụ.....	21
1.4 Thực trạng về chất lượng sản phẩm dịch vụ.....	22
1.4.1 Lưu trú	22
1.4.2 Ẩm thực	24
1.4.3 Các dịch vụ khác	27
1.5 Thị trường khách.....	28
1.6 Nhận định tình hình hiện tại của khách sạn Vinpearl	28
CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ.....	30
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN	36
TÀI LIỆU THAM KHẢO	38
BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP	39

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1 Bảng cơ cấu phòng của khách sạn.....	22
Bảng 3.2 Bảng cơ cấu phụ vụ ẩm thực của khách sạn.....	24

DANH SÁCH HÌNH

Hình 3.1 phòng giường twin	23
Hình 3.2 phòng giường king	24
Hình 3.3 Nhà hàng Mekong (tầng 1)	24
Hình 3.4 Sunset & Poolbar.....	25
Hình 3.5 Phòng hội nghị (tầng 5).....	26
Hình 3.6 Phòng Ballroom (tầng 5).....	26
Hình 3.7 Vincharm spa (tầng 7).....	27
Hình 3.8 Hồ bơi (tầng 6)	27

DANH MỤC VIẾT TẮT

HK	: Housekeeping
PA	: Public attendan
LD	: Laundry
KS	: khách sạn