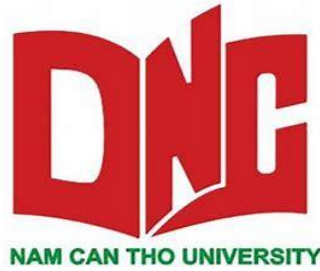


BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH



**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU  
TRÚ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ  
HOTEL**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**GVHD: ThS. NGUYỄN THANH TÚ**

**SVTH: DANH PHÍ HIỀN**

**MSSV: 180608**

**NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH**

**NIÊN KHÓA: 2021-2022**

Tháng 04 năm 2021

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

**DANH PHÍ HIỀN**

**MSSV:166683**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU  
TRÚ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ  
HOTEL**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**  
**NGHÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

**Mã số ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**  
**GV: NGUYỄN THANH TÚ**

Tháng 04 năm 2021

## **CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG**

Khóa luận : Thực trạng nguồn nhân lực và giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại công ty viettravel Chi nhánh cần thơ, do sinh viên Danh Phí Hiền thực hiện dưới sự hướng dẫn của GV Nguyễn Thanh Tú. Khóa luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khóa luận thông qua ngày .....

**Ủy viên**

(ký tên)

**Thư ký**

(ký tên)

---

**Phản biện 1**

(ký 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**

---

**GHI CHÚC DANH, HỌ,  
TÊN**

## LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập và thực tập tốt nghiệp em luôn được sự quan tâm, hướng dẫn và giúp đỡ tận tình của các thầy, cô giáo trong Khoa Du Lịch & Quản Trị Nhà Hàng Khách Sạn cùng với sự động viên giúp đỡ của bạn bè đồng nghiệp ở nơi thực tập.

Lời đầu tiên em xin được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Ban giám hiệu Trường Đại học Nam Cần Thơ, Ban chủ nhiệm khoa Du Lịch & Quản Trị Nhà Hàng Khách Sạn đã tận tình giúp đỡ em trong suốt quá trình học tập tại trường.

Đặc biệt, em xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành sâu sắc tới thầy Nguyễn Thanh Tú đã trực tiếp giúp đỡ góp ý, hướng dẫn em hoàn thành bài tiểu luận này.

Em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến gia đình, người thân, bạn bè và đồng nghiệp đã giúp đỡ động viên em hoàn thiện khóa luận tốt nghiệp này.

*Em xin trân trọng cảm ơn!*

*Cần Thơ, ngày tháng năm 2022*

Người thực hiện

## LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam kết bài báo cáo thực tập tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên kết quả nghiên cứu của em trong 2 tháng thực tập vừa qua tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ bài báo cáo cùng cấp nào khác. Các dữ liệu thông tin thức cấp được sử dụng trong bài báo cáo này là có nguồn gốc và trích dẫn rõ ràng.

*Cần Thơ, ngày tháng năm 2022*

Người thực hiện

## **NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN**

**Đề tài GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGHIỆP VỤ ĐẶT CHỖ NGHỈ  
TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

Do sinh viên DANH PHÍ HIỀN thực hiện

Dưới sự nhận xét của TH.S NGUYỄN THANH TÚ

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

### **NỘI DUNG NHẬN XÉT**

1. Tính phù hợp của đề tài với chuyên ngành đào tạo:

.....  
.....

2. Hình thức trình bày:

.....  
.....

3. Ý nghĩa khoa học, thực tiễn và tính cấp thiết của đề tài:

.....  
.....

4. Độ tin cậy của số liệu và tính hiện đại của luận văn:

.....  
.....

5. Nội dung và kết quả đạt được (Theo mục tiêu nghiên cứu):

.....  
.....

6. Các nhận xét khác:

.....

7. Kết luận (Ghi rõ mức độ đồng ý hay không đồng ý nội dung đề tài và các yêu cầu  
chỉnh sửa...)

.....  
.....

*Cần Thơ, ngày 01 tháng 06 năm 2022*

**Giảng viên hướng dẫn**



## MỤC LỤC

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG .....	i
LỜI CAM ĐOAN.....	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN .....	iv
NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CỦA cơ quan thực tập.....	v
MỤC LỤC.....	vi
DANH SÁCH HÌNH .....	x
PHẦN MỞ ĐẦU.....	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI .....	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU .....	1
2.1 Mục đích nghiên cứu.....	1
2.2 Mục tiêu cụ thể .....	2
3. PHẠM VI NGHIÊN CỨU VÀ ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU .....	2
3.1 Đối tượng nghiên cứu .....	2
3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	2
3.2.1 Không gian .....	2
3.2.2 Thời gian .....	2
4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	2
4.1 Phương pháp thu thập số liệu.....	2
4.2 Phương pháp phân tích, tổng hợp.....	3
5. KẾT CẤU ĐỀ TÀI.....	3
PHẦN NỘI DUNG.....	4
CHƯƠNG 1 .....	4
CƠ SỞ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN.....	4
1.1 KINH DOANH KHÁCH SẠN .....	4
1.1.1 Khái niệm khách sạn .....	4
1.1.2 Khái niệm kinh doanh khách sạn.....	4



1.1.3	Đặc điểm của kinh doanh khách sạn.....	5
1.1.4	Các loại hình kinh doanh kinh doanh khách sạn .....	6
1.2	Dịch vụ lưu trú của khách sạn .....	8
1.2.1	Khái niệm dịch vụ lưu trú của khách sạn.....	8
1.2.2	Đặc điểm của dịch vụ lưu trú khách sạn .....	9
1.2.3	Một số loại hình dịch vụ lưu trú tại Việt Nam hiện nay.....	11
1.2.4	Các yếu tố cấu thành dịch vụ lưu trú .....	13
1.2.5	Vai trò của kinh doanh lưu trú .....	16
1.2.6	Ý nghĩa của kinh doanh lưu trú.....	16
1.3	Chất lượng dịch vụ lưu trú trong kinh doanh khách sạn.....	16
1.3.1	Khái niệm về chất lượng dịch vụ lưu trú trong kinh doanh khách sạn .....	16
1.3.2	Chỉ tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú.....	17
1.3.3	Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú.....	18
1.4	Nội dung nâng cao chất lượng lưu trú .....	21
1.4.1	Duy trì chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn.....	22
1.4.2	Không ngừng nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn .....	23
	<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....</b>	<b>26</b>
	<b>CHƯƠNG 2 .....</b>	<b>27</b>
	<b>PHÂN TÍCH VÀ ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ .....</b>	<b>27</b>
2.1	Giới thiệu tổng quan về khách sạn Vinpearl Cần Thơ Hotel .....	27
2.1.1	Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn Vinpearl Cần Thơ Hotel.....	27
2.1.2	Cơ cấu tổ chức .....	30
2.1.3	Thị trường khách hàng của khách sạn Vinpearl Cần Thơ Hotel...	33
2.1.4	Kết quả hoạt động kinh doanh lưu trú của khách sạn Vinpearl Cần Thơ Hotel.....	35
2.2	Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ Hotel.....	35

2.2.1 Nhân tố chủ quan.....	35
2.2.2 Nhân tố khách quan.....	38
2.3. Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ Hotel.....	41
2.3.1 Đánh giá về thực trạng sản phẩm dịch vụ lưu trú tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ Hotel.....	41
2.3.2 Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ Hotel.....	43
2.4 Nguyên nhân tồn tại những mặt hạn chế. ....	46
2.4.1 Nguyên nhân chủ quan.....	46
2.4.2 Nguyên nhân khách quan.....	47
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....</b>	<b>48</b>
<b>CHƯƠNG 3: .....</b>	<b>49</b>
<b>MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM DỊCH VỤ LƯU TRÚ CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ HOTEL.....</b>	<b>49</b>
3.1 Định hướng hoạt động phát triển kinh doanh dịch vụ lưu trú của khách sạn Vinpearl Cần Thơ trong thời gian tới.....	49
3.1.1 Mục tiêu .....	49
3.2 Các giải pháp chủ yếu nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú khách sạn tại khách sạn Mường Thanh Cần Thơ.....	50
3.2.1 <i>Giải pháp về nhân sự</i> .....	50
3.2.2 Giải pháp nâng cao chất lượng về nhân viên đặt chỗ:.....	50
3.2.3 Nâng cao đãi ngộ đối với nhân viên.....	51
3.2.4 Các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nghiệp vụ .....	52
3.2.5 Nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật.....	53
3.2.6 Xây dựng và phát triển văn hóa doanh nghiệp .....	54
3.3 Kiến nghị .....	55
3.3.1 Đa dạng hóa các dịch vụ cung ứng .....	55
3.3.2 Cải thiện phương pháp làm việc (Method).....	56
3.3.2.1 <i>Thiết lập tiêu chuẩn phục tiệc cưới mới</i> .....	56
3.3.2.2 <i>Thay đổi linh hoạt cách phân công nhân viên làm việc</i> .....	56

<b>3.3.3 Tăng cường công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực du lịch nói chung và ngành khách sạn nói riêng.....</b>	<b>57</b>
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>58</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>60</b>

## **DANH SÁCH HÌNH**

Hình 1.1 Các yếu tố cấu thành dịch vụ của khách.....	13
Hình 1.2 Bậc thang nhu cầu của Maslow .....	14
Hình 1.3 Các bước tiến hành hoạt động phòng ngừa giám sát chất lượng dịch vụ .....	23
Hình 2.1 Khách sạn Vinpearl Cần Thơ Hotel.....	29
Hình 2.2 Cơ cấu tổ chức của khách sạn Vinpearl Cần Thơ Hotel.....	31
Hình 2.3 phòng Deluxe City View của khách sạn Vinpearl Cần Thơ Hotel.....	41
Hình 2.4 Phòng Deluxe River View của khách sạn Vinpearl Cần Thơ Hotel.....	42
Hình 2.5 Phòng Executive Suite của khách sạn Vinpearl Cần Thơ Hotel.....	42
Hình 2.6 Phòng Presidential Suite của khách sạn Vinpearl Cần Thơ Hotel.....	43