

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



TRƯỜNG HOÀNG YẾN ANH

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
TẠI SUNSET LOUNGE AND POOL BAR THUỘC
KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành
Mã số ngành: 7810103**

06 - 2022

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



TRƯỜNG HOÀNG YẾN ANH

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
TẠI SUNSET LOUNGE AND POOL BAR THUỘC
KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành
Mã số ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
THẠC SĨ: NGUYỄN VĂN ĐỊNH**

06 - 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Tên đề tài “Giải Pháp Nâng Cao Chất Lượng Dịch Vụ Tại Sunset Lounge And Pool Bar Thuộc Khách Sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ”, do sinh viên Trương Hoàng Yến Anh thực hiện dưới sự hướng dẫn của Thạc sĩ Nguyễn Văn Định. Báo cáo thực tập đã được trình bày và được Hội đồng chấm tiểu luận này thông qua ngày

Ủy viên

Thư ký

Phản biện 1

Phản biện 2

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch hội đồng

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

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

Điểm:

Cần Thơ, ngày 10 tháng 6 năm 2022

Người hướng dẫn khoa học

ThS. Nguyễn Văn Định

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành được bài luận của mình, tác giả xin chân thành cảm ơn Vinpearl Hotel Cần Thơ đã tạo mọi điều kiện thuận lợi cho việc học tập, nghiên cứu và nhiệt tình giúp đỡ tác giả trong suốt quá trình làm bài luận và là việc tại doanh nghiệp.

Đồng thời tác giả xin được bày tỏ lòng kính trọng và biết ơn sâu sắc đến giảng viên hướng dẫn Ths.Nguyễn Văn Định - người đã trực tiếp hướng dẫn tác giả trong quá trình làm bài luận, bằng tất cả sự tận tâm và lòng nhiệt huyết của mình.

Bên cạnh đó, tác giả xin trân thành cảm ơn quý thầy cô Khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn và Trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo cơ hội, chỉ dạy tận tình, cung cấp cơ sở vật chất kỹ thuật để tác giả có thể trao đổi, học hỏi kinh nghiệm, nâng cao kỹ năng nghề nghiệp. Vì thời lượng học tập hạn chế nên kiến thức và kỹ năng của tác giả còn ít và thiếu sót. Trong quá trình làm báo cáo còn sai sót là điều khó tránh khỏi, kính mong thầy cô, Ban lãnh đạo góp ý để bài luận của tác giả được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, tác giả cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến gia đình, người thân và bạn bè trong lớp DH18QTD01 đã luôn động viên, giúp đỡ tác giả. Đó là nguồn động lực rất lớn cho tác giả trong quá trình nghiên cứu và hoàn thiện bài luận của mình.

Xin trân thành cảm ơn !

Cần Thơ, ngày 8 tháng 6 năm 2022

Tác giả

Trương Hoàng Yến Anh

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin 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 08 tháng 06 năm 2022

Tác giả

Trương Hoàng Yến Anh

MỤC LỤC

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	i
NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC	ii
LỜI CẢM TẠ	iii
LỜI CAM ĐOAN	iv
MỤC LỤC	v
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	viii
DANH MỤC BẢNG/BIỂU	ix
DANH MỤC HÌNH	x
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	1
2.1 Mục tiêu nghiên cứu chung	1
2.2 Mục tiêu nghiên cứu cụ thể	1
3.3 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	2
3.2 Phạm vi nghiên cứu	2
3.2.1 Phạm vi về không gian	2
3.2.2 Phạm vi về thời gian.....	2
3.2.3 Phạm vi về nội dung.....	2
4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	2
5 CẤU TRÚC CỦA BÁO CÁO.....	3
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	4
1.1 KHÁI QUÁT CHUNG VỀ KHÁCH SẠN VÀ KINH DOANH KHÁCH SẠN.....	4
1.1.1 Cơ sở lý luận về khách sạn.....	4
1.1.2 Hoạt động kinh doanh khách sạn.....	8
1.2 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI BỘ PHẬN BAR.....	11
1.2.1 Dịch vụ	11
1.2.2 Chất lượng dịch vụ	12

1.3 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ QUẦY BAR.....	15
1.3.1 Đặc điểm quầy Bar	15
1.3.2 Hoạt động của dịch vụ bar.....	16
1.3.3 Nâng cao chất lượng dịch vụ tại bộ phận bar.....	17
1.3.4 Đặc điểm riêng của dịch vụ tại bộ phận bar.....	19
1.3.5 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tại bộ phận quầy bar	19
1.3.6 Các phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ tại bộ phận bar	21
1.3.7 Ý nghĩa nâng cao chất lượng dịch vụ của bộ phận bar	22
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	22
CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI SUNSET LOUNGE AND POOL BAR THUỘC KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	23
2.1 TỔNG QUAN VỀ VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	23
2.1.1 Giới thiệu chung	23
2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển	24
2.1.3 Cơ cấu tổ chức Vinpearl Hotel Cần Thơ	25
2.1.4 Chức năng nhiệm vụ của các phòng ban tại Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	25
2.1.5 Thị trường khách hàng	26
2.2 HOẠT ĐỘNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI SUNSET LOUNGE AND POOL BAR.....	26
2.2.1 Giới thiệu chung	26
2.2.2 Quy trình hoạt động của Sunset Lounge And Pool Bar	30
2.3 ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CỦA SUNSET LOUNGE AND POOL BAR.....	33
2.3.1 Kết quả hoạt động kinh doanh của Sunset Lounge And Pool Bar	33
2.3.2 Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ tại Sunset Lounge And Pool Bar	35
2.3.3 Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ tại Sunset Lounge And Pool Bar	36
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	38
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI SUNSET LOUNGE AND POOL BAR THUỘC KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	39

3.1 Cơ sở định hướng	39
3.2 Định hướng	39
3.3 Chiến lược của công ty	40
3.3.1 Chiến lược mở rộng thị trường quốc tế và hợp tác toàn diện với các hãng hàng không	40
3.3.2 Nâng tầm và quốc tế hóa thương hiệu Vinpearl	40
3.4 GIẢI PHÁP	40
3.4.1 Nâng cao hiệu quả công tác tổ chức, quản lý nhân sự	40
3.4.2 Nâng cao chất lượng đội ngũ lao động	40
3.4.3 Nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật	41
3.4.4 Kiểm tra kiểm soát chất lượng dịch vụ	42
3.4.5 Nâng cao hiệu quả công tác cung ứng nguyên liệu	42
3.4.6 Đưa ra chiến lược hợp lý thu hút khách hàng trong giai đoạn hậu covid	42
3.5 TỰ ĐÁNH GIÁ QUÁ TRÌNH THỰC TẬP Ở SUNSET LOUNGE AND POOL BAR TẠI VINPEARL CAN THO HOTEL	43
3.5.1 Đánh giá chung về Sunset Lounge And Pool Bar	43
3.5.2 Thuận lợi	43
3.5.3 Khó khăn	43
3.5.4 Đóng góp một số ý kiến	43
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	44
PHẦN KẾT LUẬN	45
4.1 KẾT LUẬN	45
4.2 HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO	45
4.2.1 Hạn chế	45
4.2.2 Hướng nghiên cứu tiếp theo	45
TÀI LIỆU THAM KHẢO	46
PHỤ LỤC	47
NHẬT KÍ THỰC TẬP	52

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	MICE	Loại hình du lịch kết hợp hội nghị, hội thảo, triển lãm, tổ chức sự kiện, du lịch khen thưởng của các công ty cho nhân viên, đối tác
2	GAP	Gap Model of Service Quality (mô hình chất lượng dịch vụ)
3	Menu	Thực đơn
4	Order	Gọi món
5	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
6	Nxb	Nhà xuất bản
7	Banquet	Bộ phận trực thuộc khối F&B (Food & Beverage) của khách sạn, đảm nhận nhiệm vụ tổ chức các buổi hội nghị, meeting, tiệc... cho khách hàng

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1 Tình hình kinh doanh của Sunset Lounge And Pool Bar năm 2019.....	33
Bảng 2.2 Tình hình kinh doanh của Sunset Lounge And Pool Bar năm 2020.....	34
Bảng 2.3 Tình hình kinh doanh của Sunset Lounge And Pool Bar năm 2021.....	34

DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1 Hình logo khách sạn Vinpearl	24
Hình 2.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	25
Hình 2.3 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Sunset Lounge And Pool Bar	27
Hình 2.4 Quy trình cung ứng dịch vụ tại bar trong khách sạn	31
Hình 1. Không gian quầy Bar	47
Hình 2. Không gian Club.....	47
Hình 3. Không gian Pub	48
Hình 4. Không gian Lounge	48
Hình 5. Góc nhìn từ Sunset Lounge And Pool Bar	49
Hình 6. Cơ sở vật chất tại Sunset Lounge And Pool Bar	49
Hình 7. Cơ sở vật chất tại Sunset Lounge And Pool Bar	50
Hình 8. Nước ép do nhân viên tại Sunset Lounge And Pool Bar thực hiện.....	50
Hình 9. Hình ảnh minh chứng tác giả thực tập tại khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	51