

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



**HUỶNH THỊ ĐÔNG TRÚC**

**NÂNG CAO VỀ KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH  
TẠI KHÁCH SẠN MỪNG THANH LUXURY  
CẦN THƠ**

**TIÊU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**Nghành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành**

**Mã số ngành: 7810103**

*Cần Thơ, tháng 05 năm 2022*

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

**HUỖNH THỊ ĐÔNG TRÚC**  
**MSSV: 180346**

**NÂNG CAO VỀ KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH**  
**TẠI KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH LUXURY**  
**CẦN THƠ**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**  
**Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành**  
**Mã số ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**  
**THS. NGÔ THANH PHƯƠNG**  
*Cần Thơ, tháng 05 năm 2022*

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

Đề tài “NÂNG CAO VỀ KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN MUỖNG THANH LUXURY CẦN THƠ”

Do sinh viên HUỖNH THỊ ĐÔNG TRÚC thực hiện

Dưới sự nhận xét của THS. NGÔ THANH PHƯƠNG

Đơn vị : Khoa Du Lịch và 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, tháng 05 năm 2022*

**XÁC NHẬN CỦA GIẢNG VIÊN**

## **NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN**

Đề tài “NÂNG CAO VỀ KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN MUỒNG THANH LUXURY CẦN THƠ”

Do sinh viên HUỖNH THỊ ĐÔNG TRÚC thực hiện

Dưới sự nhận xét của THS. NGUYỄN THỊ CHIỂU

Đơn vị : Khoa Du Lịch và 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, tháng 05 năm 2022*

**XÁC NHẬN CỦA GIẢNG VIÊN**

## LỜI CẢM TẠ

"Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến toàn bộ quý thầy cô Trường Đại học Nam Cần Thơ, Quý thầy cô khoa Du lịch, ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành đã dạy dỗ, truyền đạt những kiến thức quý báu cho em trong suốt bốn năm học tập và rèn luyện tại trường. Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến giảng viên hướng dẫn – Cô Ngô Thanh Phương, người đã nhiệt tình hướng dẫn em thực hiện báo cáo thực tập này.

Em xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo và các anh, chị trong khách sạn Mường Thanh Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi cho em trong suốt quá trình em thực tập tại khách sạn. Việc được tiếp xúc thực tế, giải đáp thắc mắc giúp em có thêm hiểu biết, kiến thức thực tế và yêu cầu công việc trong tương lai.

Với vốn kiến thức hạn hẹp và thời gian thực tập tại khách sạn có hạn nên bài báo cáo của em không thể tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, phê bình của quý thầy cô và anh chị trong khách sạn Mường Thanh Cần Thơ. Đó sẽ là hành trang quý giá để em có thể hoàn thiện mình sau này.

Em xin chân thành cảm ơn!"

## **TRANG CAM KẾT**

Em xin cam đoan bài tiểu luận kết thúc môn này được hoàn thành dựa trên kết quả nghiên cứu của em và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ bài tiểu luận cùng cấp nào khác. Các dữ liệu thông tin thứ cấp được sử dụng trong bài báo cáo này là có nguồn gốc và trích dẫn rõ ràng.

*Cần Thơ, tháng 05 năm 2022*

Tác giả

**HUỲNH THỊ ĐÔNG TRÚC**

## MỤC LỤC

<b>NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....</b>	<b>i</b>
<b>NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LỜI CẢM TẠ .....</b>	<b>iii</b>
<b>TRANG CAM KẾT.....</b>	<b>iv</b>
<b>MỤC LỤC.....</b>	<b>v</b>
<b>DANH SÁCH HÌNH.....</b>	<b>ix</b>
<b>Lời nói đầu.....</b>	<b>x</b>
<b>CHƯƠNG 1 .....</b>	<b>1</b>
<b>CƠ SỞ LÝ LUẬN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Kinh doanh khách sạn: .....	1
1.1.1 Khái niệm về khách sạn:.....	1
1.1.2 Bản chất hoạt động kinh doanh của khách sạn:.....	1
1.1.3 Hoạt động kinh doanh lưu trú:.....	1
1.2 Đặc điểm của hoạt động kinh doanh trong khách sạn:.....	1
1.2.1 Đặc điểm về sản phẩm:.....	1
1.2.2 Vị trí xây dựng: .....	1
1.2.3 Với đầu tư xây dựng, bảo dưỡng và sửa chữa thiết bị khách sạn:.....	2
1.2.4 Khả năng phục vụ và tính tổng hợp của quá trình phục vụ.....	2
1.2.4.1 Khả năng phục vụ.....	2
1.2.4.1 Tính tổng hợp của quá trình phục vụ .....	2
1.3 Các chính sách Marketing trong khách sạn: .....	2
1.3.1. Chính sách khuyến mãi .....	2
1.3.2 Chính sách sản phẩm:.....	2
1.3.3 Chính sách quảng cáo:.....	3
1.3.4 Chính sách giá:.....	3
<b>CHƯƠNG 2 .....</b>	<b>4</b>
<b>THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VÀ KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH LUXURY CẦN THƠ:.....</b>	<b>4</b>

2.1 Giới thiệu chung về khách sạn:.....	4
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn:.....	4
2.1.2 Giới thiệu chung về các sản phẩm tại khách sạn: .....	6
2.1.3 Cơ cấu bộ máy quản lý tại khách sạn:.....	7
2.1.3.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức: .....	7
2.1.3.2 Chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận: .....	8
2.1.4 Cơ sở vật chất kỹ thuật hiện có của khách sạn Mừng Thanh: .....	9
2.2 Thực trạng hoạt động đầy đủ của khách sạn (trong 3 năm gần đây): .....	10
2.2.1 Phân tích doanh thu theo từng loại hình dịch vụ .....	10
2.2.2 Phân tích chi phí.....	11
2.2.3 Phân tích lợi nhuận:.....	12
2.2.4 Phân tích tổng doanh thu, tổng chi phí, tổng lợi nhuận của khách sạn Mừng Thanh qua 3 năm liền: .....	12
2.3 Thực trạng nguồn khách tại khách sạn Mừng Thanh.....	13
2.3.1 Tình hình khách tại khách sạn: .....	13
2.3.2 Đặc điểm nguồn khách tại khách sạn Mừng Thanh:.....	15
2.3.2.1 Phân loại nguồn khách theo mục đích chuyến đi:.....	15
2.3.2.2 Phân loại nguồn khách theo tổ chức:.....	16
2.3.2.3 Cơ cấu khách theo quốc tịch: .....	16
2.4. Cơ sở đề ra các giải pháp:.....	18
2.4.1. Cơ sở thu hút khách của khách sạn Mừng Thanh.....	18
2.4.1.1. Cơ sở nguồn nhân lực:.....	18
2.4.1.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật: .....	20
2.4.1.3. Cơ sở dự báo khách tại khách sạn Mừng Thanh trong những năm tới: .....	20
2.5 Những thuận lợi và khó khăn trong công tác thi hút khách tại khách sạn MT: .....	21
2.5.1. Thuận lợi:.....	21
2.5.2.Khó khăn:.....	21
<b>CHƯƠNG 3 .....</b>	<b>22</b>



<b>BIỆN PHÁP THU HÚT KHÁCH ĐẾN SẠN MÙNG THANH LUXURY CẦN THƠ</b> .....	<b>22</b>
3.1 Mục tiêu và phương hướng của khách sạn trong thời gian tới: .....	22
3.1.1. Mục tiêu: .....	22
3.1.2. Phương hướng: .....	22
3.2. Các biện pháp thu hút khách tại Khách sạn Mường Thanh trong thời gian tới: .....	23
3.2.1 Sự chăm sóc khách hàng: .....	23
3.2.2 Tăng cường công tác quảng cáo về khách sạn: .....	23
3.2.3 Chính sách giá: .....	24
3.2.4 Chính sách khuyến mãi: .....	25
3.2.5 Tăng cường mối quan hệ với công ty lữ hành: .....	25
3.3. Kiến nghị và Kết luận: .....	25
3.3.1. Kiến nghị .....	25
3.3.2. Kết luận: .....	26
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	<b>27</b>

## DANH SÁCH BẢNG

Bảng 2.1: Bảng doanh thu theo từng loại hình dịch vụ .....	10
Bảng 2.2: Bảng phân tích chi phí .....	11
Bảng 2.3: Bảng phân tích lợi nhuận .....	12
Bảng 2.4: Phân tích tổng doanh thu, tổng chi phí, tổng lợi nhuận của khách sạn Mừng Thanh qua 3 năm liền .....	12
Bảng 2.5: Bảng số liệu tình hình biến động tại khách sạn Mừng Thanh trong 3 năm liền .....	14
Bảng 2.6: Bảng phân loại nguồn khách theo mục đích chuyến đi .....	15
Bảng 2.7: Bảng phân loại nguồn khách theo tổ chức .....	16
Bảng 2.8: Bảng cơ cấu khách theo quốc tịch .....	17
Bảng 2.8: Bảng trình độ nhân viên trong khách sạn. ....	19

## DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1: Khách sạn Mường Thanh Luxury.....	5
Hình 2.2: Các tiện nghi trong phòng.....	6
Hình 2.3: Nhà hàng với món ăn Âu - Á.....	6
Hình 2.4: Các dịch vụ khác.....	7