

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



LÊ MINH THƯ

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI 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

Cần Thơ, tháng 6 năm 2022

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



LÊ MINH THƯ

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI 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**

Cần Thơ, tháng 6 năm 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Tên đề tài “GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ”, do sinh viên Lê Minh Thư 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 tiêu 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

Trong bốn năm vừa qua, có lẽ đây là khoảng thời gian khó khăn nhất cho sinh viên chúng tôi. Vừa phải chuẩn bị tâm thế bước vào đời vừa phải gấp rút hoàn thành các điều kiện cần thiết để ra trường. Tuy nhiên, đây cũng là khoảng thời gian đáng quý nhất. Bởi lẽ, trong thời gian này chúng tôi được sự quan tâm đặc biệt của thầy cô cũng như sự đón nhận của cộng đồng. Riêng đối với tôi, để hoàn thành bài luận văn này ngoài sự nỗ lực của bản thân em còn nhận được sự giúp đỡ của nhiều cá nhân và tập thể.

Qua đây tôi xin chân thành cảm ơn!

- Ban Giám hiệu cùng với các thầy cô trong khoa Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch & Lữ Hành Trường Đại Học Nam Cần Thơ.

Trường Đại Học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện cho tôi học tập, thu nhận kiến thức trong 4 năm học vừa qua;

- Thầy ThS. Nguyễn Văn Định người đã tận tình hướng dẫn tôi trong quá trình làm bài.

- Thầy ThS. Nguyễn Du Hạ Long là người đã tạo điều kiện cho tôi có cơ hội Thực tập tại khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ.

- Cùng toàn thể nhân viên của bộ phận Housekeeping và khoa du lịch và quản trị nhà hàng và khách sạn đã nhiệt tình giúp đỡ để tôi có thêm những kinh nghiệm thực tế trước khi rời khỏi ghế nhà trường.

Cần Thơ, ngày 8 tháng 6 năm 2022

Người thực hiện

LÊ MINH THƯ

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết báo cáo thực tập tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tác giả và kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ hoạt động nghiên cứu cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày 8 tháng 6 năm 2022

Tác giả

LÊ MINH THƯ

MỤC LỤC

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	xv
NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC	xvi
LỜI CẢM ƠN	xvii
TRANG CAM KẾT	xviii
MỤC LỤC	xix
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	xxiii
DANH MỤC HÌNH	xxiv
DANH MỤC BẢNG/BIỂU	xxv
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.....	2
3. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	2
3.1.1. Không gian.....	2
3.1.2. 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	2
5. KẾT CẤU ĐỀ TÀI.....	2
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN	4
1.1 KINH DOANH KHÁCH SẠN	4
1.1.1 khái niệm khách sạn.....	4
1.1.2. Kinh doanh khách sạn.....	4
1.1.3. Đặc điểm kinh doanh khách sạn	4
1.1.3.1. Kinh doanh khách sạn phụ thuộc vào tài nguyên du lịch tại điểm du lịch	5
1.1.3.2 Kinh doanh khách sạn phụ thuộc vào tài nguyên du lịch tại điểm du lịch	5
1.1.4.1 Theo vị trí.....	6
1.2 DỊCH VỤ LƯU TRÚ CỦA KHÁCH SẠN	7

1.2.1 Tính không hiện hữu.....	7
1.2.2 Đặc điểm của dịch vụ lưu trú của khách sạn	7
1.2.2.1 Mạng tính không tách rời.....	7
1.2.2.2 Mạng tính không đồng nhất.....	8
1.2.2.3 Tính không tồn kho.....	8
1.2.2.4 Mạng tính tổng hợp cao	8
1.2.2.5 Mạng tính quốc tế cao.....	8
1.2.2.6 Tính cao cấp sang trọng	9
1.2.2.7 Đặc điểm khác của dịch vụ lưu trú	9
1.2.3 Một số loại hình dịch vụ lưu trú tại Việt Nam hiện nay	9
1.2.3.1 Hotel.....	9
1.2.3.2 Tourist village	10
1.2.3.3 Homestay	10
1.2.3.4 Condotel.....	10
1.2.3.5 Bungalow	10
1.2.3.6 Boutique Hotel.....	10
1.2.4 Các yếu tố cấu thành dịch vụ lưu trú	10
1.2.4.1 Khách hàng	11
1.2.5 Vai trò của kinh doanh lưu trú	14
1.2.5.1 Đối với sự phát triển kinh doanh du lịch	14
1.2.5.2 Đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương	14
1.2.6 Ý nghĩa của kinh doanh lưu trú	14
1.3 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN	15
1.3.1 Khái niệm về chất lượng dịch vụ lưu trú trong kinh doanh khách sạn.....	15
1.3.3.1 chất lượng phòng ở	16
1.3.3.2 Chất lượng của dịch vụ đi kèm	17
1.4 NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ	19
1.4.1 Duy trì chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn	19
1.4.2 Không ngừng nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn	20
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	23

CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	24
2.1 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN VÀ KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	24
2.1.1 Giới thiệu chung về khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	24
2.1.2 Tên gọi	24
2.1.3 Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn Vinpearl Cần Thơ Hotel	26
2.1.4 Cơ cấu tổ chức	29
2.1.4.1 Mô hình cơ cấu tổ chức của khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	29
2.1.4.2 Ưu nhược điểm của cơ cấu tổ chức của Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	31
2.1.5 Thị trường khách hàng của khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	32
2.1.5.1 Công tác nghiên cứu thị trường của Khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	32
2.1.5.2 Thị trường khách hàng mục tiêu của Vinpearl Hotel Cần Thơ	33
2.1.6 Kết quả hoạt động kinh doanh lưu trú của khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	33
2.2 CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	34
2.2.1 Nhân tố chủ quan	34
2.2.1.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật	34
2.2.1.2 Chất lượng đội ngũ lao động	35
2.2.1.3 Quy trình phục vụ	36
2.2.1.4 Hệ thống giám sát kiểm tra chất lượng dịch vụ.....	36
2.2.1.5 Giá của dịch vụ lưu trú và các dịch vụ bổ sung.....	36
2.2.2 Nhân tố khách quan	37
2.2.2.1 Sự cảm nhận của khách hàng.....	37
2.2.2.2 Mức độ cạnh tranh trên thị Trường.....	37
2.2.2.3 Đối thủ cạnh tranh của khách sạn	38
2.2.2.4 Sự phát triển của khoa học kỹ thuật.....	38
2.2.2.5 Hệ thống chính sách pháp quy của Nhà nước, của ngành Du lịch	38
2.3 ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ.....	39

2.3.1	Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	39
2.3.2	Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	41
2.4	NGUYÊN NHÂN TỒN TẠI NHỮNG MẶC HẠN CHẾ	43
2.4.1	Nguyên nhân chủ quan	44
2.4.2	Nguyên nhân khách quan	45
	KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	46
	CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	47
3.1	ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN KINH DOANH DỊCH VỤ LƯU TRÚ CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ TRONG THỜI GIAN TỚI	47
3.2	CÁC GIẢI PHÁP CHỦ YẾU NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	48
3.2.1	Giải pháp về nhân sự	48
3.2.2	Giải pháp nâng cao chất lượng về nhân viên đặt chỗ:	48
3.2.3	Nâng cao đãi ngộ đối với nhân viên	49
3.2.4	Các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nghiệp vụ	50
3.2.5	Nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật	51
3.2.6	Xây dựng và phát triển văn hóa doanh nghiệp	52
3.3	TỰ ĐÁNH GIÁ QUÁ TRÌNH THỰC TẬP TẠI BỘ PHẬN	53
	KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	54
	PHẦN KẾT LUẬN	55
4.1	KẾT LUẬN	55
4.2	HẠN CHẾ CỦA NGHIÊN CỨU VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO	55
4.2.1	Hạn chế	55
4.2.2	Hướng nghiên cứu tiếp theo	55
	TÀI LIỆU THAM KHẢO	56
	PHỤ LỤC	57
	NHẬT KÝ THỰC TẬP	60

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Stt	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	CBNV	Cán bộ nhân viên
2	CNTT	Công nghệ thông tin
3	TP	Thành Phố
4	TTTM	Trung tâm thương mại

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1 các yếu tố thành dịch vụ của khách sạn.....	11
Hình 1.2 Bậc thang nhu cầu của Maslow	12
Hình 1.3 Các bước tiến hành hoạt động phòng ngừa giám sát chất lượng dịch vụ.....	20
Hình 2.1 vị trí Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	57
Hình 2.2 Logo Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	25
Hình 2.3 Cơ cấu của khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	30
Hình 2.4 deluxe city view Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	57
Hình 2.5 deluxe river view của khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	58
Hình 2.6 Excecutive suite của khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	58
Hình 2.7 presidential suite của khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	59

DANH MỤC BẢNG/BIỂU

Bảng 2.1 Số liệu du khách của khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	34
Bảng 2.2 các loại phòng của khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	40
Bảng 2.3 chi tiết về nhà hàng các dịch vụ của khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	41