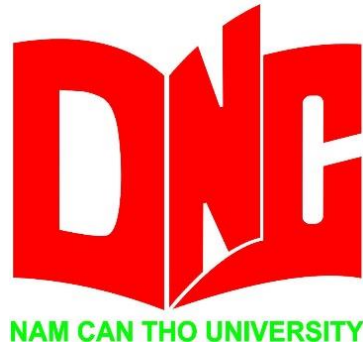


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN**



**LƯU VĨNH HƯƠNG**

**THỰC TRẠNG VỀ KHẢ NĂNG THU HÚT  
KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN  
VINPEARL CẦN THƠ**

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

**Tháng 06, năm 2022**

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

**LƯU VĨNH HƯƠNG**

**MSSV: 180227**

**THỰC TRẠNG VỀ KHẢ NĂNG THU HÚT  
KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN  
VINPEARL CẦN THƠ**

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

**GVHD: Th.S NGUYỄN THANH TÚ**

**Tháng 06, năm 2022**

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

- Đề tài “THỰC TRẠNG VỀ KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ”.
- Do sinh viên LƯ’ VĨNH HƯƠNG 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**

Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

.....

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

.....

.....

*Cần Thơ, tháng 06 năm 2022*  
**XÁC NHẬN CỦA GIÁNG VIÊN**

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

- Đề tài “THỰC TRẠNG VỀ KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN
- VINPEARL CẦN THƠ”.
- Do sinh viên LƯ VĨNH HƯƠNG thực hiện.
- Dưới sự nhận xét của TH.S NGUYỄN DU HẠ LONG.
- 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 06 năm 2022*  
**XÁC NHẬN CỦA GIẢNG VIÊN**

## **LỜI CẢM TẠ**

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 và sự động viên giúp đỡ của bạn bè đồng nghiệp.

Em xin được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Ban giám hiệu Trường Đại học Nam Cần Thơ, đặc biệt là thầy giáo Th.S Nguyễn Thanh Tú đã trực tiếp giúp đỡ, hướng dẫn em hoàn thành khóa luận này.

Em xin trân trọng cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 06 tháng 06 năm 2022

**Người thực hiện**

Lư Vĩnh Hương

## **TRANG CAM KẾT**

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

Cần Thơ, ngày 06 tháng 06 năm 2022

**Người thực hiện**

Lư Vĩnh Hương

## MỤC LỤC

<b>1.1 MỘT SỐ KHÁI NIỆM CƠ BẢN</b> .....	3
1.1.1 Khái niệm về du lịch .....	3
1.1.2 Khái niệm về khách du lịch.....	3
1.1.2.1 Khách du lịch nội địa .....	3
1.1.2.2 Khách du lịch quốc tế .....	3
1.1.2.3 Khách du lịch vào Việt Nam (khách inbound) .....	3
1.1.2.4 Khách du lịch ra nước ngoài (khách outbound).....	4
1.1.3 Khái niệm về khách sạn .....	4
1.1.4 Hoạt động kinh doanh khách sạn .....	4
1.1.4.1 Đặc điểm kinh doanh khách sạn .....	5
1.1.4.2 Ý nghĩa của hoạt động kinh doanh khách sạn.....	6
1.1.5 Sản phẩm của khách sạn .....	8
1.1.6 Khách của khách sạn .....	9
1.1.6.1 Nhu cầu của khách du lịch .....	9
1.1.6.2 Khách của khách sạn .....	9
<b>1.2 SỰ CẦN THIẾT THU HÚT KHÁCH ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN</b> .....	9
<b>1.3 MỘT SỐ NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG TỚI HOẠT ĐỘNG THU HÚT KHÁCH CỦA MỘT DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN</b> .....	10
1.3.1 Nhóm nhân tố khách quan .....	10
1.3.1.1 Điều kiện thị trường.....	10
1.3.1.2 Các điều kiện kinh tế, chính trị quốc tế và trong nước.....	10
1.3.1.3 Điều kiện cơ sở hạ tầng kỹ thuật.....	11
1.3.1.4 Môi trường tự nhiên xã hội .....	11
1.3.1.5 Mức độ phát triển của nền kinh tế.....	11
1.3.2 Nhân tố chủ quan .....	11
1.3.2.1 Vị trí kiến trúc của khách sạn.....	11
1.3.2.2 Uy tín của khách sạn.....	12
<b>2.1. GIỚI THIỆU KHÁCH SẠN</b> .....	13
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển .....	13
2.1.2 Chức năng và nhiệm vụ .....	13
2.1.3 Sản phẩm của doanh nghiệp .....	13
2.1.4 Tổ chức lao động của khách sạn qua 3 năm 2019-2021 .....	17
2.1.5 Đặc điểm thị trường khách lưu trú tại khách sạn .....	17
2.1.6 Kết quả kinh doanh của khách sạn qua 3 năm 2019 – 2021.....	17
2.1.7 Điều kiện kinh doanh.....	18
2.1.8 Chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp .....	20

<b>2.2 MỘT SỐ NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CÔNG TÁC THU HÚT KHÁCH ĐẾN LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN.....</b>	<b>22</b>
2.2.1 Nhân tố chủ quan.....	22
2.2.1.1 Vị trí địa lý.....	22
2.2.1.2 Uy tín của khách sạn.....	22
2.2.1.3 Giá cả của sản phẩm khách sạn.....	23
2.2.1.4 Môi quan hệ với nguồn gửi khách.....	23
2.2.2 Nhân tố khách quan.....	23
2.2.2.1 Điều kiện kinh tế chính trị xã hội.....	23
2.2.2.2 Các nhân tố khác.....	24
<b>2.3 THỰC TRẠNG VỀ CÁC BIỆN PHÁP THU HÚT KHÁCH TIÊU DÙNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL.....</b>	<b>24</b>
2.3.1 Đa dạng hoá sản phẩm.....	24
2.3.1.1 Đa dạng hoá sản phẩm lưu trú.....	24
2.3.1.2 Dịch vụ ăn uống.....	24
2.3.1.3 Dịch vụ bổ sung.....	29
2.3.2 Nâng cao chất lượng dịch vụ.....	32
2.3.2.1 Hoàn thiện cơ sở vật chất.....	32
2.3.2.2 Nâng cao chất lượng đội ngũ lao động.....	32
2.3.2.3 Chính sách giá.....	32
2.3.2.4 Quảng bá thương hiệu Vinpearl trên trường quốc tế.....	33
2.3.2.5 Phân phối, mở rộng quan hệ hợp tác.....	33
<b>3.1 PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ CỦA KHÁCH SẠN TRONG THỜI GIAN TỚI.....</b>	<b>35</b>
<b>3.2 ĐỀ XUẤT MỘT SỐ BIỆN PHÁP NHẪM TĂNG CƯỜNG KHÁCH ĐẾN LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN.....</b>	<b>35</b>



## DANH SÁCH BẢNG

*Trang*

---

Bảng 2.1 Kết quả kinh doanh của khách sạn qua 3 năm 2019 - 2020 – 2021.....	18
Bảng 2.2 Giá từng loại phòng Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	23

## DANH SÁCH HÌNH

Trang

---

Hình 2.1 Bên trong phòng Deluxe City View.....	14
Hình 2.2 Bên trong phòng Deluxe River View.....	14
Hình 2.3 Bên trong phòng Premium Deluxe City View.....	15
Hình 2.4 Bên trong phòng Premium Deluxe River View.....	15
Hình 2.5 Bên trong phòng Executive Suite.....	16
Hình 2.6 Bên trong phòng Presidential Suite.....	16
Hình 3.1 Ưu đãi mùa hè tại hồ bơi ngoài trời tầng 6.....	25
Hình 3.2 Ưu đãi tiệc trà ngắm hoàng hôn chỉ 150.000đ/khách tại tầng 6.....	26
Hình 3.3 Nhà hàng Mekong Breeze mang đến những món ăn kết hợp ẩm thực 3 miền.....	27
Hình 3.4 Nhà hàng Bajja phục vụ những món ăn Trung Hoa vô cùng nổi tiếng.....	28
Hình 3.5 Sunset Lounge & Pool Bar là nơi bạn có thể tìm thấy các loại thức uống tươi mát và cocktail được pha chế dưới bàn tay điêu luyện của Bartender.....	28
Hình 3.6 Delta Lobby Lounge là nơi dừng chân lý tưởng cho quý khách trong thời gian làm thủ tục nhận phòng.....	29
Hình 3.7 Đến với Vincharm Spa du khách được trải nghiệm các quy trình chăm sóc sức khỏe, làm đẹp chuyên nghiệp với hệ thống công nghệ hiện đại.....	30
Hình 3.8 Phòng gym tại đây được đầu tư đầy đủ máy móc trang thiết bị hiện đại...30	
Hình 3.9 Trung tâm thương mại Vincom Plaza Xuân Khánh nằm liền kề.....	31
Hình 3.10 Đắm mình trong hồ bơi chuẩn 5 sao ngoài trời của Vinpearl Hotel.....	31