

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



PHẠM THÁI MỸ

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

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch & Lữ Hành
Mã số ngành 7810101

05 - 2022

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

PHẠM THÁI MỸ

MSSV:180608

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
NGHIỆP VỤ ĐẶT CHỖ NGHỈ 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

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

NGUYỄN THANH TÚ

05 - 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Khóa luận : Giải pháp nâng cao chất lượng nghiệp vụ đặt chỗ nghỉ tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ Hotel, do sinh viên Phạm Thái Mỹ thực hiện dưới sự hướng dẫn của Th.s 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)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Phản biện 1

(ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Phản biện 2

(ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG 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 **PHẠM THÁI MỸ** 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 tháng năm 2022

Giảng viên hướng dẫn

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

MỤC LỤC

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	i
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	i
LỜI CẢM ƠN	iii
LỜI CAM ĐOAN	iv
MỤC LỤC	v
DANH SÁCH HÌNH.....	ix
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	2
2.1 Mục tiêu chung.....	2
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 nghiên cứu	2
3.2.2 Thời gian nghiên cứu	2
4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	2
5 KẾT CẤU ĐỀ TÀI.....	3
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGHIỆP VỤ ĐẶT CHỖ NGHỈ TẠI 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
1.1.2.1 Kinh doanh khách sạn phụ thuộc vào tài nguyên du lịch tại điểm du lịch	5
1.1.2.2 Kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng vốn đầu tư lớn	5
1.1.2.3 Kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng lao động trực tiếp tương đối lớn	5
1.1.2.4 Kinh doanh khách sạn mang tính qui luật.....	6
1.1.3 Các loại hình kinh doanh khách sạn.....	6

1.1.3.1 Theo vị trí.....	6
1.1.3.2 Theo hình thức sở hữu và quản lý.....	7
1.1.4 Các loại hình sản phẩm dịch vụ trong kinh doanh khách sạn.....	7
1.1.4.1 Sản phẩm hàng hóa	7
1.1.4.2 Sản phẩm dịch vụ.....	8
1.1.5 Đặc điểm của sản phẩm dịch vụ trong kinh doanh khách sạn	8
1.1.5.1 Không thể lưu kho hay cất giữ.....	8
1.1.5.2 Sản phẩm mang tính tổng hợp cao.....	8
1.1.5.3 Sản phẩm mang tính cao cấp, sang trọng.....	9
1.1.5.4 Mang tính vô hình	9
1.1.5.5 Thực hiện trong một cơ sở vật chất nhất định.....	9
1.1.5.6 Mang tính quốc tế cao.....	9
1.2 KHÁI QUÁT VỀ NGHIỆP VỤ ĐẶT CHỖ NGHỈ TẠI KHÁCH SẠN	9
1.2.1 Các hình thức đặt phòng	9
1.2.1.1 Đặt phòng theo hình thức trực tiếp của khách sạn.....	9
1.2.1.2 Đặt phòng gián tiếp (qua các đại lý trung gian như Agoda, vinpearl.com, my tour, booking, bestprice....)	10
1.2.2 Các loại đặt phòng.....	10
1.2.2.1 Đặt phòng có đảm bảo (Guaranteed Reservation) là gì ?	10
1.2.2.2 Đặt phòng không đảm bảo (Non-Guaranteed Reservation).....	11
1.2.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến nghiệp vụ đặt chỗ tại khách sạn.	12
1.2.3.1 Yếu tố bên ngoài	12
1.2.3.2 Yếu tố bên trong.....	13
CHƯƠNG 2 PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG VỀ NGHIỆP VỤ ĐẶT CHỖ NGHỈ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.	15
2.1 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	15
2.1.1 Vinpearl là thương hiệu dịch vụ du lịch nghỉ dưỡng – giải trí lớn nhất Việt Nam	15
2.1.2 Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn vinpearl Cần Thơ.....	16
2.1.3 Cơ cấu tổ chức.....	17

2.1.4 Thị trường khách hàng	27
2.1.5 Kết quả hoạt động kinh doanh lưu trú của khách sạn Vinpearl Cần Thơ	27
2.2 ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG ĐẶT CHỖ NGHỈ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	28
2.2.1 Thông qua hệ thống cơ bản	28
2.2.2 Thông qua cảm nhận của khách hàng	28
2.3 ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ NGHIỆP VỤ ĐẶT CHỖ NGHỈ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	30
2.3.1 Những điểm mạnh.....	30
2.3.2 Những mặt còn hạn chế.....	31
2.3.3 Nguyên nhân còn những mặt hạn chế	32
2.4 QUY TRÌNH NHẬN ĐẶT PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	32
2.4.1 Bước 1: Xác định yêu cầu đặt phòng	32
2.4.2 Bước 2: Kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn.....	32
2.4.3 Bước 3: Thỏa thuận và thuyết phục việc đặc phòng với khách hàng.	33
2.4.4 Bước 4: Khách sạn xác nhận lại thông tin và lưu thông tin đặt phòng.....	34
2.4.5 Bước 5: Liên lạc với khách để xác định lại thông tin	34
2.4.6 Bước 6: Lưu thông tin đặt phòng	35
2.4.7 Bước 7 Nhận khẳng định lại từ khách hàng.....	35
2.4.8 Bước 8 Tổng hợp tình hình đặc phòng.	36
2.5 NHỮNG LƯU Ý KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ LUÔN QUAN TÂM ĐẾN QUY TRÌNH ĐẶT CHỖ NGHỈ TẠI KHÁCH SẠN	36
2.5.1 Những điều mà khách sạn Vinpearl Cần Thơ chú ý khi nhận đặt phòng:	36
2.5.2 Khi nhận đặt phòng của khách đoàn, nhân viên Vinpearl Cần Thơ luôn chú ý	37
CHƯƠNG 3 ĐỊNH HƯỚNG, GIẢI PHÁP, KIẾN NGHỊ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐẶT CHỖ NGHỈ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	38
3.1 Định hướng hoạt động nâng cao nghiệp vụ đặt chỗ nghỉ của khách sạn Vinpearl Cần Thơ trong thời gian tới.....	38
3.1.1 Mục tiêu	38

3.1.2 Phương hướng	38
3.2 Các giải pháp chủ yếu nâng cao chất lượng nghiệp vụ đặt chỗ nghỉ tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	38
3.2.1 Giải pháp về nhân sự.....	38
3.2.2 Giải pháp nâng cao chất lượng về nhân viên đặt chỗ:	39
3.2.3 Các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nghiệp vụ	41
3.2.4 Nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật	42
3.2.5 Xây dựng và phát triển văn hóa doanh nghiệp.....	43
3.3 KIẾN NGHỊ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGHIỆP VỤ ĐẶT CHỖ NGHỈ.....	43
KẾT LUẬN	46
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	47
NHẬT KÝ THỰC TẬP TỐT NGHIỆP.....	48

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 Sơ đồ tổ chức bộ máy của khách sạn	17
Hình 2.2 Không gian nhà hàng Baijai	22
Hình 2.3 Khuôn viên phòng hội nghị Grand Ballroom.....	23
Hình 2.4 quầy bar Delta Lobby Lounge.....	23
Hình 2.5 Hồ bơi Vinpearl.....	26
Hình 2.6 Phòng thể hình (Gym/ Fitness)	26
Hình 2.7 Vincharm Spa.....	27
Hình 2.8 Đánh giá của khách hàng	29