

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



**QUÁCH MINH ANH**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH TẠI  
NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE 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**



**NAM CAN THO UNIVERSITY**

**QUÁCH MINH ANH**

**MSSV : 180378**

**LỚP : DH18QTD01**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH TẠI  
NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE 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 KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE VINPEARL HOTEL CẦN THƠ**”, do sinh viên Quách Minh 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 ... tháng .. năm 2022*

**Người hướng dẫn khoa học**

ThS. Nguyễn Văn Định

## LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Quý Thầy/Cô Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành Trường Đại Học Nam Cần Thơ, đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho tôi những kiến thức chuyên sâu về chuyên ngành rất bổ ích.

Đặc biệt tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Thầy ThS. Nguyễn Văn Định đã tận tình chỉ bảo, tận tâm hướng dẫn và giúp đỡ tôi chu đáo, cũng như kinh nghiệm nghiên cứu khoa học để tôi hoàn thành tiểu luận của mình theo đúng tiến độ.

Tác giả cũng không quên gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Ban lãnh đạo Quản lý và đội ngũ nhân viên nhà hàng Mekong Vinpearl Hotel Cần Thơ đã cho phép và tạo điều kiện tốt nhất cho tác giả được thực tập tại đây.

Cuối cùng, tôi cũng không quên gửi lời cảm ơn đến gia đình thân yêu của tôi, bạn bè và những người đã hết lòng giúp đỡ tui, chia sẻ và động viên để tôi hoàn thành bài tiểu luận tốt nghiệp này.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

*Cần Thơ, ngày 8 tháng 6 năm 2022*

**Người thực hiện**

**Quách Minh Anh**

## **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**

**Quách Minh Anh**

## MỤC LỤC

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG .....	i
NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC .....	ii
LỜI CẢM ƠN.....	iii
TRANG CAM KẾT .....	iv
MỤC LỤC .....	v
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	vii
DANH MỤC BẢNG/BIỂU.....	viii
DANH MỤC HÌNH .....	ix
PHẦN MỞ ĐẦU .....	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
Ngành Du lịch nói chung và nhà hàng - khách sạn nói riêng đang là ngành phát triển hiện nay, mang về những con số khổng lồ cho GDP quốc gia.....	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU .....	1
3. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU .....	1
3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	1
3.2 Phạm vi nghiên cứu .....	1
4.PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....	1
5. CẤU TRÚC CỦA BÁO CÁO.....	2
CHƯƠNG 1 .....	3
CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ THU HÚT KHÁCH TẠI NHÀ HÀNG.....	3
1.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KHÁCH SẠN .....	3
1.1.1 Khái niệm khách sạn .....	3
1.1.2 Phân loại về sản phẩm trong kinh doanh khách sạn.....	4
1.1.3 Đặc điểm kinh doanh khách sạn.....	4
1.2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KINH DOANH NHÀ HÀNG TRONG KHÁCH SẠN.....	7
1.2.1 Khái niệm nhà hàng.....	7
1.2.2. Phân loại nhà hàng.....	7
1.2.3 Đặc điểm riêng của kinh doanh nhà hàng trong khách sạn .....	9
1.3 HOẠT ĐỘNG THU HÚT KHÁCH TRONG KINH DOANH NHÀ HÀNG .....	10
1.3.1 Khái niệm khách hàng .....	10
1.3.2 Phân loại khách hàng.....	11
1.3.3 Đặc điểm tiêu dùng của khách hàng.....	12
Kết luận chương 1 .....	25
CHƯƠNG 2.....	26
2.1 TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ .....	26
2.1.1 Tên gọi.....	26
2.1.2 Vị trí.....	27
2.1.3 Ý nghĩa tên logo .....	27

2.1.4 Lịch sử hình thành và phát triển .....	28
2.1.5 Cơ cấu tổ chức của khách sạn .....	29
2.1.6 Chức năng nhiệm vụ của các phòng ban .....	29
2.2. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE .....	33
2.2.1. Cơ cấu tổ chức trong nhà hàng .....	33
2.2.2. Cơ sở vật chất kỹ thuật trong nhà hàng .....	35
2.2.3 Hệ thống sản phẩm trong nhà hàng tại khách sạn .....	35
2.2.4. Quy trình phục vụ khách tại nhà hàng .....	35
2.3. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE .....	37
2.3.1. Nguồn khách.....	37
Kết luận chương 2 .....	39
CHƯƠNG 3 .....	40
2.1 CƠ SỞ ĐỊNH HƯỚNG.....	40
2.2 ĐỊNH HƯỚNG.....	41
2.3 GIẢI PHÁP.....	41
2.4 TỰ ĐÁNH GIÁ QUÁ TRÌNH THỰC TẬP TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG.....	44
Kết luận chương 3 .....	45
CHƯƠNG 4.....	46
KẾT LUẬN .....	46
4.1 KẾT LUẬN .....	46
4.2 HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO .....	47
4.2.1 Hạn chế.....	47
4.2.2 Hướng nghiên cứu tiếp theo .....	47
NHẬT KÝ THỰC TẬP TỐT NGHIỆP.....	48
TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	50
PHỤ LỤC .....	51



## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

<b>Stt</b>	<b>Viết tắt</b>	<b>Viết đầy đủ</b>
1	GDP	Tổng sản phẩm nội địa
2	HĐQT	Hội đồng quản trị
3	F&B	Food and Beverage
4	WTO	World Trade Organization

## DANH MỤC BẢNG/BIỂU

Bảng 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn .....	29
Bảng 2.2: Bảng giá các loại phòng .....	32

## DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1: Khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ .....	26
Hình 2.2: Logo Vinpearl.....	27