

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



**PHẠM THỊ THU DUNG**

**MSSV:180678**

**THỰC TRẠNG VÀ KHẢ NĂNG THU HÚT  
KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN MƯỜNG  
THANH**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP**

**Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành**

**Mã số ngành: 7810103**

**06-2022**

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



**PHẠM THỊ THU DUNG**

**MSSV:180678**

**THỰC TRẠNG VÀ KHẢ NĂNG THU HÚT  
KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN MÙNG  
THANH**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP**

**Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành**

**Mã số ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**

**THS. NGUYỄN THANH TÚ**

**06-2022**

## LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, cho tác giả xin gửi lời cảm ơn đến quý thầy cô trường Đại Học Nam Cần Thơ đã giúp tác giả rất nhiều về kiến thức và rất nhiều sự quan tâm trong suốt quãng thời gian bắt đầu học tập tại giảng đường Đại Học đến nay. Trong lúc thắc mắc hay khó khăn không hiểu các vấn đề xã hội hay lúc sinh hoạt tại trường luôn nhận được sự quan tâm và giúp đỡ tận tình tận tâm từ thầy cô và các anh chị trong khoa giúp đỡ. Đặc biệt, tác giả muốn gửi lời cảm ơn đến thầy cô Khoa Du Lịch đã tận tình truyền đạt tất cả kiến thức cho tác giả trong lúc học tập trên lớp và thực tập. Tất cả vốn kiến thức tác giả đã được học và thực tập là nguồn và vốn kiến thức quan trọng và là hành trang cho tác giả đi làm. Tiếp theo cho tác giả gửi lời cảm ơn đến Công ty Cổ Phần Tập Đoàn Mừng Thanh Khách Sạn Mừng Thanh Cần Thơ đã tiếp nhận và hỗ trợ tất cả kiến thức cũng như là kỹ năng, nghiệp vụ trong suốt thời gian tác giả thực tập tại Khách sạn, Đồng thời cảm ơn các anh chị trong các bộ phận đã tận tình truyền đạt tất cả các nghiệp vụ và sự nhiệt tình của anh chị giúp e có thể hoàn thành tiểu luận 1 cách suôn sẻ và thành công như mong muốn. Tác giả còn xin tỏ lòng biết ơn với thầy Nguyễn Thanh Tú thầy đã tận tình hướng dẫn cho việc tác giả lựa chọn đề và nghiên cứu đề tài, thầy đã sửa lỗi cũng như tiếp thêm kiến thức để không thiếu sót trong quá trình tác giả nghiên cứu đề tài. Trong suốt quá trình nghiên cứu, do trình độ lý luận cũng như kinh nghiệm thực tiễn của tác giả còn hạn chế nếu như có sai sót làm ảnh hưởng đến bài tiểu luận mong nhận được sự đóng góp của cô cho bài tiểu luận của tác giả được hoàn thiện hơn.

Lời cuối cùng tác giả xin chân thành kính chúc thầy cô luôn dồi dào sức khỏe và thành công hơn trong công việc giảng dạy của mình.

Em xin chân thành cảm ơn !

Cần thơ, ngày....tháng....năm...2022

**Người thực hiện**

**Phạm Thị Thu Dung**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tác giả xin cam đoan đây là quá trình nghiên cứu của tác giả trong quá trình tìm tài liệu, học tập tại Khách Sạn Mường Thanh Cần Thơ và nghiên cứu trên các trang mạng điện tử và dưới sự hiểu biết của tác giả trong quá trình học tập kiến thức trên lớp do thầy cô Khoa Du Lịch Và Quản Trị Nhà Hàng-Khách sạn thầy cô của Trường Đại Học Nam Cần Thơ. Nội dung tác giả nêu ở tiểu luận mang tính minh bạch và trung thực dưới mọi hình thức. Trong suốt quá trình thực hiện đề tài do kiến thức còn hạn chế mong thầy cô thông cảm và góp ý.

Nếu phát hiện cái nội dung có sự trùng lặp mà tác giả không ghi chú trích dẫn ở đâu tác giả sẽ chịu trách nhiệm về bài làm của mình và chịu hoàn toàn trách nhiệm về lời cam đoan này.

Cần thơ, ngày....tháng....năm...2022

**Người thực hiện**

**Phạm Thị Thu Dung**

## NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Họ và Tên.....

.....

.....

Đơn vị.....

.....

Về hình thức.....

.....

.....

.....

.....

Về nội dung.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, Ngày... Tháng... Năm 2022  
**GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN**

## NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Họ và Tên.....

.....

.....

Đơn vị.....

.....

Về hình thức.....

.....

.....

.....

Về nội dung.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, Ngày... Tháng... Năm 2022

**GIÁM KHẢO**

**NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, Ngày... Tháng... Năm 2022  
**CƠ QUAN THỰC TẬP**

## MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN .....	i
LỜI CAM ĐOAN .....	ii
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN .....	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO.....	iv
NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP .....	v
MỤC LỤC.....	vi
DANH SÁCH BẢNG .....	ix
DANH SÁCH HÌNH.....	x
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	xi
CHƯƠNG 1 .....	1
GIỚI THIỆU .....	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI .....	1
1.2 MỤC ĐÍCH CỦA ĐỀ TÀI .....	1
1.3 NGHĨA CỦA ĐỀ TÀI .....	2
1.4 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU CỦA ĐỀ TÀI.....	2
1.5 KẾT CẤU CỦA ĐỀ TÀI .....	2
CHƯƠNG 2 .....	3
CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN.....	3
2.1 KHÁI NIỆM VỀ KHÁCH DU LỊCH VÀ KHÁCH CỦA KHÁCH SẠN .....	3
2.1.1 khái niệm về du lịch .....	3
2.1.2 Khái niệm về khách của khách sạn .....	3
2.2 KHÁI NIỆM VỀ KHÁCH SẠN VÀ KINH DOANH KHÁCH SẠN .....	4
2.2.1 Khái niệm về khách sạn .....	4
2.2.2 Khái niệm kinh doanh khách sạn .....	5
2.3 NHU CẦU CỦA KHÁCH DU LỊCH.....	5
2.4 SẢN PHẨM CỦA KHÁCH SẠN .....	6
2.5 Ý NGHĨA CỦA VIỆC PHÂN TÍCH NGUỒN KHÁCH .....	6



CHƯƠNG 3 .....	7
THỰC TRẠNG VÀ KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH CẦN THƠ.....	7
3.1 TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN MÙNG THANH CẦN THƠ .....	7
3.1.1 Giới thiệu chung về khách sạn .....	7
3.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn .....	9
3.1.3 Lĩnh vực kinh doanh của khách sạn.....	9
3.1.4 Sản phẩm dịch vụ của khách sạn .....	12
3.1.5 Phân loại khách của khách sạn Mùng Thanh Cần Thơ.....	19
3.1.5.1 Căn cứ vào tính tiêu dùng và nguồn khách của khách sạn Mùng Thanh Cần Thơ .....	19
3.1.5.2 Căn cứ vào mục đích chuyên đi, quốc tịch, độ tuổi .....	20
3.2 NHỮNG NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH CỦA KHÁCH SẠN MÙNG THANH CẦN THƠ.....	21
3.2.1 Vị trí địa lý .....	21
3.2.2 Chất lượng phục vụ.....	21
3.2.3 Tình hình nguồn lực của khách sạn.....	21
3.3 ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH SẠN MÙNG THANH CẦN THƠ.....	23
3.3.1 Thông qua các tiêu chí cơ bản.....	23
3.3.2 Nhân tố con người.....	24
3.3.3 Thông qua các tiêu chí kinh tế tổng hợp .....	25
3.3.4 Thông qua ý kiến của khách hàng.....	25
CHƯƠNG 4 .....	27
MỘT SỐ GIẢI PHÁP VỀ KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH CẦN THƠ.....	27
4.1 TIỀM NĂNG PHÁT TRIỂN DU LỊCH TẠI CẦN THƠ, PHƯƠNG HƯỚNG VÀ MỤC TIÊU SẮP TỚI CỦA KHÁCH SẠN .....	27
4.1.1 Phát triển du lịch tại Cần Thơ .....	27
4.1.2 Phương hướng của khách sạn .....	27
4.1.3 Mục tiêu của khách sạn.....	27

4.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM TĂNG KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN.....	28
4.2.1 Nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ .....	28
4.2.2 Nâng cao nguồn nhân lực.....	28
4.2.3 Tạo ra uy tín thương hiệu và thú hạng dịch vụ .....	29
4.2.4 Một số giải pháp khác .....	29
KẾT LUẬN .....	30
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	31
PHỤ LỤC : NHẬT KÝ THỰC TẬP TẠI KHÁCH SẠN MỪNG THANH CẦN THO.....	32

## **DANH SÁCH BẢNG**

Bảng sơ đồ nhật ký thực tập tại khách sạn Mường Thanh Cần Thơ.....	34
--	----

## DANH SÁCH HÌNH

Hình 3.1 Toàn cảnh khách sạn Mường Thanh Cần Thơ .....	7
Hình 3.2 Sơ đồ tổ chức hoạt động của khách sạn .....	8
Hình 3.3 Logo Khách sạn Mường Thanh Cần Thơ .....	9
Hình 3.4 Kinh doanh lưu trú tại khách sạn Mường Thanh .....	11
Hình 3.5 Kinh doanh ăn uống tại khách sạn .....	11
Hình 3.6 Hồ bơi của khách sạn .....	11
Hình 3.7 Đồ miễn phí cho khách buồng .....	12
Hình 3.8 Buffe sáng miễn phí .....	13
Hình 3.9 Nội thất trong khách sạn .....	14
Hình 3.10 Cổng Trần Giang B .....	15
Hình 3.11 Phong Điền Bar .....	16
Hình 3.12 Massage và Spa của khách sạn Mường Thanh .....	16
Hình 3.13 Karaoke .....	17
Hình 3.14 Rooftop Bar .....	17
Hình 3.15 Phòng tập thể hình.....	18
Hình 3.16 Sân Tennis .....	18