

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



NGUYỄN THỊ NGỌC HIỀN

**THỰC TRẠNG VỀ KHẢ NĂNG THU HÚT
KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN 5 SAO
VINPEAR CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP
Ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
Mã số ngành: D340103

Cần Thơ, 2021

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH

NGUYỄN THỊ NGỌC HIỀN
MSSV: 178254

**THỰC TRẠNG VỀ KHẢ NĂNG THU HÚT
KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN 5 SAO
VINPEARL CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP
Ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
Mã số ngành: D340103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
Th.s LÊ THỊ TỔ QUYÊN

Cần Thơ, 2021

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Khóa luận “Thực trạng về khả năng thu hút khách tại khách sạn 5 sao vinpearl Cần Thơ”, do sinh viên Nguyễn Thị Ngọc Hiền thực hiện dưới sự hướng dẫn của cô Lê Thị Tố Quyên. Khóa luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khóa luận thông qua ngày.....

Ủy viên

Thư ký

CHỨC DANH, HỌ, TÊN

CHỨC DANH, HỌ, TÊN

Phản biện 1

Phản biện 2

CHỨC DANH, HỌ, TÊN

CHỨC DANH, HỌ, TÊN

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch Hội đồng

CHỨC DANH, HỌ, TÊN

CHỨC DANH, HỌ, TÊN

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành tốt bài báo cáo thực tập tốt nghiệp, trước hết em xin bày tỏ lòng biết ơn đến ban lãnh đạo Trường Đại học Nam Cần Thơ, khoa Du Lịch và tập thể quý thầy cô của trường, đặc biệt là thầy cô đã tham gia giảng dạy lớp Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành khóa 5 tại trường đã tận tình giảng dạy, truyền đạt kiến thức và kinh nghiệm cho em trong suốt bốn năm học tập tại trường. Chính những kiến thức quý báu mà thầy cô đã truyền đạt là nguồn tư liệu quý báu để em hoàn thành tốt báo cáo thực tập.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Cô - Th.s Lê Thị Tố Quyên, đã sắp xếp thời gian quý báu để quan tâm, giúp đỡ và hướng dẫn em hoàn thành tốt bài Báo cáo thực tập tốt nghiệp trong thời gian qua.

Bên cạnh đó cũng không quên gửi lời cảm ơn đến Ban lãnh đạo Vinpearl Cần Thơ Hotel đã tạo điều kiện thuận lợi nhất để em thực tập tốt nhất trong quá trình thực tập tại công ty.

Với điều kiện về thời gian cũng như kinh nghiệm còn hạn hẹp của một sinh viên, báo cáo thực tập này không thể tránh được những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự chỉ bảo, đóng góp ý kiến của các thầy cô, Ban lãnh đạo và các anh chị trong công ty để bài báo cáo đạt kết quả tốt hơn, cũng như nâng cao ý thức của mình và làm hành trang về sau để phục vụ tốt hơn trong ngành.

Một lần nữa em xin cảm ơn cô Lê Thị Tố Quyên và chúc cô có nhiều sức khỏe và luôn thành công, vững chắc trên con đường giảng dạy của mình.

Xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày....tháng....năm 2021

Sinh viên thực hiện

NGUYỄN THỊ NGỌC HIỀN

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan rằng, đề tài này là do chính tôi thực hiện, các số liệu thu thập và kết quả phân tích trong đề tài là trung thực. Tính đến thời điểm này, đề tài không trùng với bất kỳ đề tài nghiên cứu khoa học nào.

Cần Thơ, ngày....tháng....năm 2021

Sinh viên thực hiện

NGUYỄN THỊ NGỌC HIỀN

NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày.... tháng năm 2020

GIÁM ĐỐC

(Ký, ghi rõ họ tên)

.....

NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN

Người hướng dẫn khoa học: **Th.s Lê Thị Tố Quyên**

Đơn vị:

.....

Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

.....

Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày....tháng....năm 2021

Người hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

Th.s LÊ THỊ TỐ QUYÊN

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1

Học hàm, học vị, họ và tên:

.....
.....

Đơn vị:

.....
.....

Nhận xét:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Cần Thơ, ngày.... tháng năm 2020

Giám khảo 2

(Ký, ghi rõ họ tên)

.....

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2

Học hàm, học vị, họ và tên:

.....
.....

Đơn vị:

.....
.....

Nhận xét:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Cần Thơ, ngày.... tháng năm 2020

Giám khảo 2

(Ký, ghi rõ họ tên)

.....

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	I
LỜI CAM ĐOAN	II
NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP	III
NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN	IV
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1	V
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2	VI
MỤC LỤC.....	VII
DANH MỤC HÌNH	XI
DANH SẮC BẢNG.....	XII
DANH MỤC ẢNH.....	XIII
DANH MỤC VIẾT TẮT	XIII
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU	1
1.1 ĐẶT VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	2
1.2.1 Mục tiêu chung.....	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	2
1.3 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	3
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu	3
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	3
1.3.2.1 Phạm vi không gian.....	3
1.3.2.2 Phạm vi thời gian	3
1.4 THỰC TRẠNG VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	3
1.4.1 Nước ngoài.....	3
1.4.2 Trong nước	4
1.5 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU SWOT	8

CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH DU LỊCH TẠI KHÁCH SẠN 5 SAO VINPEARL CẦN THƠ	10
2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KHÁCH SẠN	10
2.1.1 Khái niệm	10
2.1.1.1 Khách sạn.....	10
2.1.1.2 Kinh doanh khách sạn.....	10
2.1.2 Phân loại khách sạn.....	11
2.1.3 Đặc trưng của loại hình kinh doanh khách sạn.....	14
2.2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ LƯU TRÚ	15
2.2.1 Khái niệm dịch vụ lưu trú.....	15
2.2.2 Đặc điểm của dịch vụ lưu trú.....	15
2.2.3 Các yếu tố cấu thành của dịch vụ lưu trú	17
2.3 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH	20
2.3.1 Khái niệm khách du lịch.....	19
2.3.2 Phân loại khách du lịch.....	20
2.3.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng thu hút khách du lịch đến khách sạn.....	21
2.3.3.1 Cơ sở hạ tầng vật chất kỹ thuật.....	21
2.3.3.2 Dịch vụ mua sắm, giải trí, thư giãn	22
2.3.3.3 Ẩm thực	23
2.3.3.4 Nguồn nhân lực	24
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG VỀ KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH DU LỊCH TẠI KHÁCH SẠN 5 SAO VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	27
3.1 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN 5 SAO VINPEARL CẦN THƠ	27
3.1.1 Lịch sử hình thành.....	27
3.1.2 Vị trí.....	28
3.1.3 Cơ cấu tổ chức tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	29
3.1.4 Sản phẩm dịch vụ của khách sạn	32
3.2 THỰC TRẠNG THU HÚT KHÁCH DU LỊCH TẠI KHÁCH SẠN 5 SAO VINPEAR CẦN THƠ	33

3.2.1 Lượng khách.....	33
3.2.2 Cơ sở hạ tầng vật chất kỹ thuật du lịch	333
3.2.3 Dịch vụ giải trí, thư giãn.....	34
3.2.4 Ẩm thực	35
3.2.5 Nguồn nhân lực	36
3.2.6 Chiến lược xúc tiến quảng bá.....	37
3.3 ĐÁNH GIÁ CHUNG THỰC TRẠNG THU HÚT KHÁCH DU LỊCH TẠI KHÁCH SẠN 5 SAO VINPEARL CẦN THƠ	38
3.3.1 Những điểm tốt.....	38
3.3.2 Những điểm hạn chế.....	40
3.3.3 Cơ hội.....	41
3.3.4 Thách thức.....	42
CHƯƠNG 4: ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN 5 SAO VINPEARL CẦN THƠ	43
4.1 CƠ SỞ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP	43
4.1.1 Định hướng phát triển kinh doanh lưu trú của Sở Văn hóa Thể Thao và Du Lịch thành phố Cần Thơ.....	43
4.1.1.1 Định hướng	443
4.1.1.2 Mục tiêu.....	44
4.1.2 Định hướng mục tiêu phát triển của khách sạn	45
4.1.2.1 Định hướng	45
4.1.2.2 Mục tiêu.....	46
4.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN	46
4.2.1 Hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật.....	46
4.2.2 Đa dạng hóa về sản phẩm lưu trú.....	47
4.2.3 Chiến lược giá	48
4.2.4 Tạo phong cách đặc trưng riêng cho khách sạn.....	48
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	50
5.1 KẾT LUẬN	50
5.2 KIẾN NGHỊ.....	51

<i>5.2.1 Kiến nghị đối với Sở Văn Hóa Thể Thao Du Lịch Cần Thơ</i>	51
<i>5.2.2 Kiến nghị đối với ban quản lí khách sạn</i>	52
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	53
PHỤ LỤC HÌNH ẢNH.....	55

PHỤ LỤC HÌNH

<i>Hình 2.1 Các yếu tố cấu thành dịch vụ lưu trú</i>	<i>16</i>
<i>Hình 3.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....</i>	<i>31</i>
<i>Hình 3.1 Khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ bên dòng sông Hậu</i>	<i>28</i>

DANH SÁCH BẢNG

<i>Hình 3.2 sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn Vinpearl Cần Thơ</i>	<i>28</i>
---	-----------

DANH MỤC ẢNH

<i>Hình 1. Phòng deluxe king city view khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....</i>	<i>55</i>
<i>Hình 2. Phòng deluxe twin river view khách sạn Vinpearl Cần Thơ</i>	<i>55</i>
<i>Hình 3. Phòng Executive Suite king city khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....</i>	<i>56</i>
<i>Hình 4. Phòng Presidential Suite Vinpearl Cần Thơ.....</i>	<i>56</i>
<i>Hình 5. Nhà hàng Baijia Vinpearl Cần Thơ</i>	<i>57</i>
<i>Hình 6. Nhà hàng Mekong Breeze Vinpearl Cần Thơ</i>	<i>57</i>
<i>Hình 7. Delta Lobby Lounge Vinpearl Cần Thơ.....</i>	<i>58</i>
<i>Hình 8. Sunset Lounge & Pool Bar (quầy bar) Vinpearl Cần Thơ</i>	<i>58</i>
<i>Hình 9. Hồ bơi ngoài trời tại tầng 6 khách sạn Vinpearl.....</i>	<i>59</i>
<i>Hình 10. Vincharm Spa tại tầng 7 khách sạn Vinpearl</i>	<i>59</i>
<i>Hình 11. Vị trí của khách sạn Vinpearl Cần Thơ</i>	<i>60</i>
<i>Hình 12. View city tại tầng 16 khách sạn Vinpearl</i>	<i>60</i>

DANH MỤC VIẾT TẮT

TPCT	: Thành phố Cần Thơ
ĐBSCL	: Đồng bằng sông Cửu Long
KV	: Khu vực
HK	: Bộ phận housekeeping