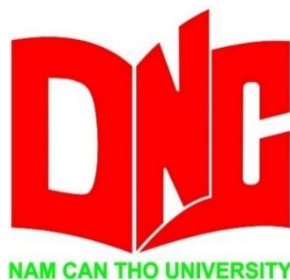


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NHÂN SỰ
TẠI KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH LUXURY CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện : NGUYỄN THỊ HOÀNG KHOA
Mã số sinh viên : 200381
Lớp : DH20QTD01

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NHÂN SỰ
TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH LUXURY CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện : NGUYỄN THỊ HOÀNG KHOA
Mã số sinh viên : 200381
Lớp : DH20QTD01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:
TH.S NGUYỄN DU HẠ LONG

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan rằng, báo cáo thực tập tốt nghiệp này là kết quả của quá trình thực tập và nghiên cứu cá nhân tại Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ, dưới sự hướng dẫn của các thầy cô và cán bộ nhân viên khách sạn.

Các số liệu, thông tin và kết quả trình bày trong báo cáo này là trung thực và chính xác, được thu thập và tổng hợp từ các nguồn tài liệu và thực tiễn công việc tại Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ. Em không sao chép bất kỳ phần nào từ các tài liệu khác mà không trích dẫn nguồn gốc rõ ràng. Em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm về tính chính xác và trung thực của nội dung báo cáo này.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban Giám đốc, các anh chị nhân viên của Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ đã tận tình hướng dẫn và hỗ trợ tôi trong suốt quá trình thực tập.

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

Sinh viên thực hiện

(Ký và ghi rõ họ tên)

Nguyễn Thị Hoàng Khoa

LỜI CẢM ƠN

Qua đợt thực tập, được làm việc trong một môi trường tốt em đã học hỏi được nhiều kinh nghiệm từ thực tế cũng như các thuật ngữ chuyên ngành. Đồng thời “học đi đôi với hành” giúp em thấy được tầm quan trọng của nghiệp vụ buồng phòng cũng như vai trò trách nhiệm của một nhân viên buồng phòng để từ đó không ngừng nâng cao hơn nữa về kiến thức, là tiền đề cho việc bước vào công việc thực tế sau này. Trong quá trình thực tập tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ, em đã nhận được sự quan tâm giúp đỡ rất nhiều từ phía Ban giám đốc khách sạn để em có được điều kiện thực tập tốt nhất. Cũng trong quá trình thực tập tại đây em đã học hỏi được từ thực tế rất nhiều điều vì đôi lúc em còn gặp khó khăn do việc học lý thuyết tại trường và thực tế làm việc có một số điểm khác nhau, song nhờ có sự quan tâm giúp đỡ của các anh chị đã chỉ dẫn một cách tỉ mỉ, cẩn kẽ nên em đã vượt qua được những khó khăn đó đồng thời giúp em củng cố lại những kiến thức lý thuyết đã được học tại trường. Do trình độ hiểu biết và trình độ kiến thức của em còn nhiều hạn chế nên bài viết này chưa được thực sự hoàn chỉnh. Em rất mong nhận được sự giúp đỡ, góp ý của các thầy cô giáo để bài báo cáo thực tập của em được hoàn chỉnh và đạt yêu cầu.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn các thầy cô đã cung cấp cho em những kiến thức cơ bản cũng như các kiến thức chuyên ngành, đặc biệt là thầy giáo, TH.S Nguyễn Du Hạ Long đã tận tình giúp đỡ em hoàn thành bài báo cáo tốt nghiệp này. Em xin chân thành cảm ơn Ban giám đốc Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ đã tạo điều kiện cho em được thực tập tại đây, đồng thời đã cung cấp thông tin để em hoàn thành bài báo cáo thực tập này.

Cuối cùng em xin chân thành cảm ơn các anh chị trong bộ phận buồng phòng đã nhiệt tình giúp đỡ em trong quá trình thực tập tại khách sạn về quy trình làm buồng. Sau 2 tháng thực tập em thấy thật sự bổ ích và cần thiết cho bản thân mình. Em xin chân thành cảm ơn và chúc khách sạn đi lên ngày càng lớn mạnh.

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

Sinh viên thực hiện

(Ký và ghi rõ họ tên)

Nguyễn Thị Hoàng Khoa

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc



PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Thị Hoàng Khoa **MSSV:** 200381

Lớp: DH20QTDOQ **Khoá:** 8 **Khoa:** Du lịch và Quản trị Khách sạn, Nhà hàng

Trực thuộc trường: Trường Đại học Nam Cần Thơ

Thực tập trong thời gian từ: ngày 08/04/2024 đến ngày 08/06/2024 (02 tháng).

Tại đơn vị Cơ quan/Doanh nghiệp: Khách sạn Mùng Thanh Luxury Cần Thơ

Địa chỉ: Khu E1, Cồn Cái Khế, phường Cái Khế, quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ, Việt Nam

Sau quá trình thực tập tại đơn vị của sinh viên, chúng tôi có một số nhận xét, đánh giá như sau:

1. Về ý thức tổ chức kỷ luật:

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

2. Về tinh thần thái độ học tập:

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

3. Về quan hệ, lối sống:

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

4. Các nhận xét khác:

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

5. Đánh giá chung:

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

ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Về nội dung:

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

Về hình thức:

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

Về thái độ:

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

Giảng viên ký tên

ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM

Về nội dung:

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

Về hình thức:

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

Về thái độ:

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

Giảng viên ký tên

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP	iii
ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iv
ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM	v
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	viii
DANH MỤC HÌNH	ix
DANH MỤC BẢNG	ix
DANH MỤC SƠ ĐỒ	ix
Chương 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP	1
1.1. Thông tin về cơ sở thực tập.	1
1.1.1. Giới thiệu chung.	1
1.1.2. Các loại hình kinh doanh của Mường Thanh Luxury Cần Thơ.	6
1.2. Quá trình hình thành và phát triển.	11
1.3. Cơ cấu tổ chức.	12
1.4. Chức năng các bộ phận	13
1.5. Định hướng phát triển trong tương lai.	17
Chương 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	18
2.1. Nội dung thực tập.	18
2.1.1. Nội dung công việc được phân công.	18
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.	24
2.2. Kết quả thực tập.	26
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được.	26
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.	28
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.	29
Chương 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NHÂN SỰ TẠI KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH LUXURY CẦN THƠ	31
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập.	31
3.2. Lược khảo tài liệu.	33
3.2.1. Một số vấn đề về nguồn lực.	33
3.2.2. Hoạch định nguồn nhân lực.	39

3.2.3. Phân tích công việc.....	40
3.2.4. Tổ chức tuyển dụng nhân sự.....	41
3.2.5. Đào tạo và phát triển nhân sự.....	44
3.2.6. Đánh giá kết quả công việc.....	45
3.2.7. Chế độ đãi ngộ.....	46
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp.....	47
3.3.1. Khái quát tình hình kinh doanh của khách sạn mừng thanh luxury cần thơ giai đoạn 2022-2024.....	47
3.3.2. Những thuận lợi và khó khăn.....	48
3.3.3. Tình hình số lượng lao động tại các bộ phận nghiệp vụ của khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần Thơ.....	49
3.3.4. Đặc điểm về trình độ và độ tuổi của nguồn nhân lực tại khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần Thơ.....	51
3.3.5. Thực trạng quản trị nguồn nhân lực.....	53
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận.....	66
3.5. Đề xuất giải pháp.....	67
3.5.1. Cơ sở đề xuất giải pháp.....	67
3.5.2. Một số hàm ý quản trị đối với công tác quản trị nguồn nhân lực...67	
3.6. Kết luận và kiến nghị.....	70
3.6.1. Kết luận chung về đợt thực tập.....	70
3.6.2. Kiến nghị.....	71
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	72
PHỤ LỤC.....	74

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

ĐBSCL	:	Đồng bằng sông Cửu Long
CBNV	:	Cán bộ nhân viên
BNK	:	Bến Ninh Kiều
BNK	:	Chương trình phát triển Liên Hợp Quốc
ILO	:	Tổ chức Lao động Quốc tế

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1. Logo khách sạn Mường Thanh	1
--	---

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1. Chức năng và nhiệm vụ của khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ. .	5
Bảng 1.2. Bảng giá phòng của khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.	8
Bảng 1.3. Bảng cơ cấu phòng họp và hội nghị của khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.	10
Bảng 3.1. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ 2022-2024	47
Bảng 3.2. Tình hình số lượng lao động khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ 2022 – 2024	50
Bảng 3.3. Tình hình lao động phân bố theo tổ năm 2024	50
Bảng 3.4. Cơ cấu lao động theo trình độ chuyên môn tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ giai đoạn 2022 - 2024	51
Bảng 3.5. Cơ cấu lao động theo độ tuổi tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ giai đoạn 2022 – 2024	52
Bảng 3.6. Cơ cấu lao động theo giới tính tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ giai đoạn 2022 – 2024	53
Bảng 3.7. Bảng mô tả công việc vị trí nhân viên lễ tân tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.	56
Bảng 3.8. Kế hoạch tuyển dụng của Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ 2022 - 2024.	60
Bảng 3.9. Yêu cầu tuyển dụng vị trí nhân viên lễ tân và nhân viên kinh doanh tiệc/hội nghị của khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.	61

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ. ...	12
Sơ đồ 2.1. Quy trình làm sạch và bảo dưỡng.	18
Sơ đồ 2.2. Quy trình bộ phận giặt là.	22
Sơ đồ 2.3. Mức độ đáp ứng công việc của bản thân.	28