

**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 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA VINPEARL**  
**WONDERWORLD PHÚ QUỐC**

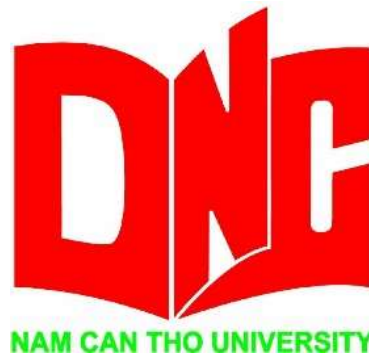
**Sinh viên thực hiện : TRỊNH HOÀNG MINH CHI**

**Mã số sinh viên : 203052**

**Lớp : DH20QTD02**

**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 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA VINPEARL  
WONDERWORLD PHÚ QUỐC**

**Sinh viên thực hiện: TRỊNH HOÀNG MINH CHI**

**Mã số sinh viên: 203052**

**Lớp: DH20QTD02**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

**NGUYỄN DU HẠ LONG**

**Cần Thơ , tháng 06 năm 2024**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Em tên Trịnh Hoàng Minh Chi xin cam đoan khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của em tại công ty Vinpearl WonderWorld Phú Quốc và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

**TRỊNH HOÀNG MINH CHI**

## LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên cho phép em gửi lời cảm ơn đến Ban Giám Hiệu trường Đại học Nam Cần Thơ, Ban Lãnh Đạo Khoa Du Lịch đã tạo điều kiện – tổ chức cho sinh viên K8 nói chung và em nói riêng có một chuyến Thực tập thực tế vô cùng ý và luôn tạo điều kiện tốt nhất về cơ sở vật chất cùng với hệ thống thư viện hiện đại, đa dạng đã giúp ích cho tôi rất nhiều trong việc tìm kiếm, nghiên cứu thông tin để hoàn thành bài báo cáo lần này.

Đồng thời cũng cảm ơn sâu sắc đến các thầy cô đã và đang giảng dạy cho Khoa Du Lịch Và Quản Trị Khách Sạn - Nhà Hàng trong 4 năm học tập tại trường và giảng viên hướng dẫn Th.S Nguyễn Du Hạ Long đã đồng hành và hướng dẫn tận tình cho quá trình hoàn thiện bài báo cáo tốt nghiệp này.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn trân thành đến Giám Đốc Điều Hành khách sạn VinPearl Wonderworld Phú Quốc – DOO Phạm Thành Nhân, anh FOM Nguyễn Thanh Tuấn quản lý bộ phận Tiền Sảnh và anh SUP Nguyễn Hoàng Tâm tổ trưởng tổ Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng – Service Center đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo và giúp đỡ em, giúp chúng em nhanh chóng hòa nhập và bắt kịp công việc trong thời gian 2 tháng của chuyến thực tập tốt nghiệp.

Chuyến đi thực tập này đã cho em có thêm cơ hội để học tập, học hỏi rất nhiều, được thực chiến và cọ sát với ngành nghề mà mình theo học, được làm việc ở môi trường chuyên nghiệp 5 sao, học được tính kiên trì và có trách nhiệm trong công việc, cũng như tự đánh giá năng lực của bản thân. Đi đôi sự hướng dẫn trực tiếp, tận tình của đội ngũ quản lý cũng như nhân viên của khách sạn Vinpearl Wonderworld Phú Quốc nói chung và sự quan tâm, theo dõi và chỉ bảo sát sao của anh, chị, em trong bộ phận Tiền Sảnh nói riêng đặc biệt là tổ TTDVKH đã giúp em có thêm nhiều cơ hội để học tập và tiếp thu kiến thức, cách kết hợp trong công việc, vận hành công việc và trách nhiệm cho công việc mình đang làm. Vì còn là sinh viên còn ngồi trên ghế nhà trường, chưa có nhiều kinh nghiệm và hiểu biết còn hạn chế, do vậy khi viết bài báo cáo này là không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của quý thầy cô giáo và các bạn để bài báo cáo được hoàn thiện hơn. Em xin chân thành cảm ơn!

## 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

<b>CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP</b> .....	1
<b>1.1 Thông tin về cơ sở thực tập:</b> .....	1
<b>1.1.1 Đôi nét về Vinpearl WonderWorld Phú Quốc :</b> .....	2
<b>1.1.2 Các sản phẩm, dịch vụ của Vinpearl WonderWorld Phú Quốc :</b> .....	4
<b>1.1.3 Các dịch vụ khác:</b> .....	7
<b>1.2 Quá trình hình thành và phát triển:</b> .....	14
<b>1.3 Cơ cấu tổ chức doanh nghiệp của Vinpearl WonderWord Phú Quốc:</b> .....	18
<b>1.3.1 Sơ đồ tổ chức của công ty :</b> .....	18
<b>1.3.2 Nhiệm vụ và chức năng của từng bộ phận :</b> .....	18
<b>1.4 Định hướng phát triển trong tương lai:</b> .....	23
<b>CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP</b> .....	24
<b>2.1 Khái quát về bộ phận thực tập:</b> .....	24
<b>2.2 Nội dung thực tập :</b> .....	25
<b>2.2.1 Thực hiện đúng nội quy :</b> .....	25
<b>2.2.2 Nội dung công việc được phân công :</b> .....	27
<b>2.3 Thuận lợi và khó khăn trong thực tập:</b> .....	34
<b>2.3.1 Thuận lợi:</b> .....	34
<b>2.3.2 Khó khăn :</b> .....	35
<b>2.4 Kết quả thực tập:</b> .....	35
<b>2.4.1 Những kết quả thực tập đạt được</b> .....	35
<b>2.4.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập</b> .....	36
<b>2.4.3 Kế hoạch hoạt động của bản thân sau đợt thực tập</b> .....	36
<b>CHƯƠNG 3 : ĐỀ TÀI THỰC TẬP</b> .....	37
<b>3.1 Giới thiệu đề tài thực tập :</b> .....	37
<b>3.1.1 Tên đề tài thực tập:</b> .....	37
<b>3.1.2 Lý do chọn đề tài:</b> .....	37
<b>3.2 Lược khảo tài liệu ( cơ sở lý thuyết )</b> .....	38
<b>3.2.1 Khái niệm và đặc điểm của dịch vụ lưu trú :</b> .....	38

3.2.2 <i>Chất lượng dịch vụ lưu trú</i> .....	39
3.2.3 <i>Một số khái niệm và vai trò của bộ phận tiền sảnh</i> : .....	40
3.2.4 <i>Vai trò của khối tiền sảnh khách sạn</i> : .....	40
3.3 <b>Tình hình hoạt động của doanh nghiệp</b> :.....	41
3.4 <b>Kết quả nghiên cứu và thảo luận</b> :.....	43
3.5 <b>Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ</b> :.....	43
3.6 <b>Kết luận và kiến nghị</b> :.....	47
3.6.1 <i>Kết luận chung về đợt thực tập</i> : .....	47
3.6.2 <i>Kiến nghị với doanh nghiệp</i> : .....	47
3.6.3 <i>Kiến nghị với khoa, trường</i> : .....	48
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	49
<b>PHỤ LỤC</b> .....	50