

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



## BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

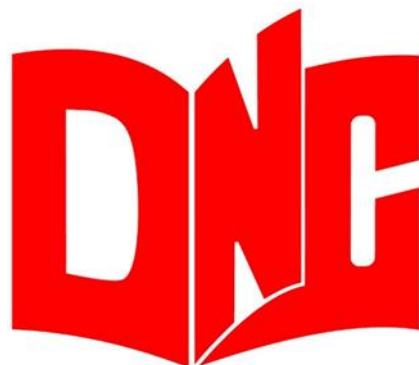
### ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BỘ  
PHẬN LỄ TÂN TẠI DUSIT PRINCESS MOONRISE BEACH  
RESORT - PHÚ QUỐC**

Sinh viên thực hiện: Cao Phạm Hùng  
Mã số sinh viên: 202478  
Lớp: DH20QTD02

Cần Thơ tháng 6 năm 2024

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



NAM CAN THO UNIVERSITY

## **BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI:**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BỘ  
PHẬN LỄ TÂN TẠI DUSIT PRINCESS MOONRISE BEACH  
RESORT - PHÚ QUỐC**

**Sinh viên thực hiện: Cao Phạm Hùng  
Mã số sinh viên: 202478  
Lớp: DH20QTD02**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

**Ths. Nguyễn Du Hạ Long**

**Cần Thơ tháng 6 năm 2024**

## LỜI CAM ĐOAN

Em tên Cao Phạm Hùng thuộc lớp DH20QTD02 ngành Quản trị dịch vụ Du lịch và lữ hành. “Em xin cam đoan đề tài: “Báo cáo thực tập Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ bộ phận lễ tân tại Dusit Princess Moonrise Beach Resort – Phú Quốc ” là một công trình nghiên cứu độc lập dưới sự hướng dẫn của giáo viên hướng dẫn: Ths.Nguyễn Du Hạ Long. Ngoài ra không có bất cứ sự sao chép của người khác. Đề tài, nội dung báo cáo thực tập là sản phẩm mà em đã nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập tại trường cũng như tham gia thực tập tại Dusit Princess Moonrise Beach Resort – Phú Quốc. Các số liệu, kết quả trình bày trong báo cáo là hoàn toàn trung thực, em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm, kỷ luật của bộ môn và nhà trường đề ra nếu như có vấn đề xảy ra.”

Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024

Sinh viên thực hiện

## LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập tại giảng đường, khi thực tập tốt nghiệp cũng như quá trình làm báo cáo em luôn nhận được sự quan tâm ân cần, hướng dẫn tận tình của quý thầy, cô Khoa Du lịch và Quản trị Khách sạn – Nhà hàng

Lời đầu tiên em xin được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Ban giám hiệu Trường Đại học Nam Cần Thơ, Ban lãnh đạo Khoa Du lịch và Quản trị Khách sạn – Nhà hàng đã tận tình giúp đỡ cho em trong suốt thời gian học tại trường.

Đặc biệt em xin gửi lời cảm ơn đến thầy Nguyễn Du Hạ Long đã trực tiếp giúp đỡ, hướng dẫn em hoàn thành bài báo cáo. Em xin cảm ơn Dusit Princess Moonrise Beach Resort – Phú Quốc đã giúp đỡ, cung cấp số liệu tạo điều kiện để em có thể hoàn thành bài báo cáo thực tập một cách tốt nhất.

Em xin chúc quý thầy cô dồi dào sức khỏe và ngày càng có nhiều thành công trong sự nghiệp. Kính chúc ban lãnh đạo, anh chị trong Dusit Princess Moonrise Beach Resort - Phú Quốc có nhiều sức khỏe và thành công trong công việc, cuộc sống.

Trong quá trình hoàn thành báo cáo thực tập mặc dù đã cố gắng để đề tài báo cáo có tính khoa học và thực tiễn nhất, tuy nhiên do trình độ chuyên môn và kiến thức còn hạn chế nên những khiếm khuyết trong đề tài báo cáo này không thể tránh khỏi. Vì vậy, em rất mong nhận được sự cảm thông và góp ý của các thầy cô để cho bài Báo cáo thực tập của em được hoàn chỉnh hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024

Sinh viên thực hiện

# PHIẾU NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

CỘNG HÒA 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: Cao Phạm Hưng..... MSSV: 202478.....

Lớp: HT&OQTĐ&L Khóa: 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: .....

Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phú Quốc (Công ty TNHH Lữ Chi)

Địa chỉ: Tổ 1 Ấp Cửa Lấp, Xã Dương Tơ, Huyện Phú Quốc, Tỉnh

Kiên Giang.....

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:

- + Chấp hành tốt các quy định của bộ phận và công ty.
- + Đi làm đúng giờ, đúng ca, trui của bộ phận sắp xếp.
- + Sử dụng và bảo quản tốt các trang thiết bị sau khi dùng.

### 2. Về tinh thần thái độ học tập:

- + Ham học hỏi và phát triển bản thân.
- + Chủ động tiếp cận và học hỏi từ các anh chị nhân viên.
- + Thái độ lịch việc và thân thiện.

### 3. Về quan hệ, lối sống:

- + Giao tiếp tốt và có sự tôn trọng đồng nghiệp và cấp trên.
- + Luôn lạc quan và kết nối các đồng nghiệp trong bộ phận.
- + Luôn hỗ trợ và vui vẻ với mọi người trong công việc.

### 4. Các nhận xét khác:

- + Có ý thức học hỏi và nâng cao chuyên môn.
- + Hoàn thành tốt các công việc được giao.
- + Chuyên cần.

# ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

## Nội dung

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

## Hình thức

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

## Thái độ

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

**Giảng viên ký tên**

# ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM

## Nội dung

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

## Hình thức

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

## Thái độ

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

**Giảng viên ký tên**

# MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
GIẤY GIỚI THIỆU.....	iii
PHIẾU NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP.....	iii
ĐÁNH GIÁ CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	vi
<b>CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP.....</b>	<b>1</b>
1.1 Tổng quan về cơ sở thực tập.....	1
1.1.1 Thông tin về cơ sở thực tập.....	1
1.1.2 Quá trình hình thành và phát triển.....	1
1.2 Chức năng và nhiệm vụ.....	2
1.2.1 Chức năng.....	2
1.2.2 Nhiệm vụ.....	2
1.3 Các Dịch vụ tại Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phú Quốc.....	3
1.3.1 Các dịch vụ của Resort:.....	3
1.3.2 Các tiện ích trong phòng.....	4
1.3.3 Các hạng phòng của resort.....	4
1.4 Cơ cấu tổ chức – Nhân sự hành chính.....	11
1.5. Định hướng phát triển trong tương lai.....	14
<b>CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....</b>	<b>16</b>
2.1 Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân.....	16
2.2 Một số yêu cầu và trách nhiệm khi làm việc tại bộ phận lễ tân của Dusit Princess Moonrise Beach Resort – Phú Quốc.....	19
2.2.1 Yêu cầu.....	19
2.2.2 Trách nhiệm.....	19
2.3 Các công việc của lễ tân trong mỗi ca.....	20
2.4 Nội dung thực tập.....	22
2.4.1 Nội dung công việc được phân công.....	22
2.4.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.....	30
2.5 Kết quả thực tập.....	31
2.5.1 Những kết quả thực tập đã đạt được.....	31
2.5.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	32
2.5.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....	34
<b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI DUSIT PRINCESS MOONRISE BEACH RESORT – PHÚ QUỐC.....</b>	<b>35</b>
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập.....	35
3.1.1 Lý do chọn đề tài.....	35
3.1.2 Mục tiêu nghiên cứu.....	35



3.1.3 Không gian nghiên cứu.....	35
3.1.4 Thời gian nghiên cứu .....	35
3.1.5 Đối tượng nghiên cứu.....	36
3.1.6 Phạm vi nghiên cứu.....	36
3.1.7 Phương pháp nghiên cứu.....	36
3.2. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp.....	36
3.2.1 Về vị trí.....	36
3.2.2 Về nhân lực .....	37
3.2.3 Về cơ sở vật chất và các điều kiện thực hiện dịch vụ của nhân viên lễ tân.....	38
3.2.4 Về doanh thu.....	38
3.3 Kết quả nghiên cứu .....	39
3.3.1 Ưu điểm về chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân. ....	39
3.3.2 Hạn chế về chất lượng phục vụ của bộ phận Lễ tân .....	40
3.4. Đề xuất giải pháp.....	42
3.4.1 Giải pháp về hoàn thiện và nâng cao nghiệp vụ bộ phận Lễ tân .....	42
3.4.2 Giải pháp về đào tạo nhân viên Lễ tân.....	42
3.4.3 Giải pháp về ứng xử đối với khách hàng.....	42
3.4.4 Giải pháp về nâng cao trình độ ngoại ngữ cho nhân viên Lễ tân .....	43
3.4.5. Giải pháp về nâng cấp các trang thiết bị dành cho nhân viên Lễ tân .....	44
3.4.6 Giải pháp về tuyển dụng nhân viên của bộ phận Lễ Tân.....	45
3.4.7 Liên doanh với các đơn vị du lịch .....	45
3.4.8 Các giải pháp khác .....	45
3.5 Kết luận và kiến nghị.....	46
3.5.1 Kết luận chung về đợt thực tập.....	46
3.5.2 Kiến nghị với doanh nghiệp .....	47
3.5.3 Kiến nghị với Khoa, Trường .....	47
TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	49
NHẬT KÝ THỰC TẬP .....	1

## DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1.3 1 Hạng phòng Deluxe

Hình 1.3 2 Hạng phòng premium deluxe

Hình 1.3 3 Hạng phòng Suite

Hình 1.3 4 Hạng phòng Executive Suite

Hình 1.3 5 Phòng hội nghị

Hình 1.3 6 Nhà hàng Palm kitchen

Hình 1.3 7 Nhà hàng Soi 14

Hình 1.3 8 Hồ bơi vô cực

Hình 1.3 9 Quầy Pool Bar

Hình 1.3.10 hình quầy Lobby Bar

Hình 1.3.11 Hình ảnh khu vực gym và kid club

Hình 1.3.12 Hình ảnh khu vực Luna Thai Psa

Hình 1.4 1 Cơ cấu tổ chức bộ máy nhân sự

Hình 2.1 1 Cơ cấu tổ chức nhân sự bộ phận Tiền sảnh

Hình 2.1 2 Lịch làm việc của một tuần

Hình 2.1 3 Số liệu công suất phòng

Hình 2.4 1 Tên tiếng anh khi làm việc tại Tiền sảnh

Hình 2.5 1 Một số đánh giá của khách hàng trên nền tảng mạng xã hội