

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



**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**NGHIÊN CỨU GIẢI PHÁP GIÚP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN FO TẠI KHÁCH SẠN VICTORIA CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện: Hồ Nguyễn Yến Nhi**

**Mã số sinh viên: 202437**

**Lớp: DH20QTD02**

**Cần Thơ, tháng 6 năm 2024**

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



**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**NGHIÊN CỨU GIẢI PHÁP GIÚP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ  
CỦA BỘ PHẬN FO TẠI KHÁCH SẠN VICTORIA CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện: Hồ Nguyễn Yến Nhi**

**Mã số sinh viên: 202437**

**Lớp: DH20QTD02**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

**Nguyễn Thị Chiêu**

**Cần Thơ, tháng 8 năm 2024**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Em xin cam đoan đề tài: “Nghiên cứu giải pháp giúp nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận FO tại khách sạn Victoria Cần Thơ” là một công trình nghiên cứu độc lập dưới sự hướng dẫn của giáo viên hướng dẫn: ThS. Nguyễn Thị Chiêu. 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 khách sạn Victoria Cần Thơ, kết quả trình bày trong báo cáo là hoàn toàn trung thực, em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm của nhà trường đề ra nếu như có vấn đề xảy ra.

**Người thực hiện**

**Hồ Nguyễn Yến Nhi**

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành tốt báo cáo thực tập tốt nghiệp này thì ngoài sự nỗ lực và cố gắng của bản thân, em còn nhận được rất nhiều sự quan tâm giúp đỡ đến từ nhiều tập thể và cá nhân.

Trước hết, em xin gửi tới toàn thể các thầy và các cô trong Khoa Du Lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn, cùng các thầy cô trong trường Đại học Nam Cần Thơ một lời cảm ơn chân thành nhất. Đặc biệt, em xin được gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất tới giáo viên hướng dẫn của em trong đợt thực tập lần này đó chính là cô Nguyễn Thị Chiêu, người đã tận tâm hỗ trợ và chỉ dẫn em trong suốt quá trình em đi thực tập và trong thời gian hoàn thiện đề tài.

Ngoài ra, em còn nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình từ tập thể nhân sự tại đơn vị mà em thực tập đó là khách sạn Victoria Cần Thơ. Qua đây, em xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo và toàn thể cán bộ nhân viên trong khách sạn đã tạo mọi điều kiện thuận lợi để em được làm việc có được những kiến thức thực tế quý báu và cần thiết để hoàn thành bài báo cáo.

Tuy nhiên do kiến thức và kinh nghiệm còn hạn chế nên bài báo cáo của em còn nhiều thiếu sót, kính mong được sự đánh giá, góp ý của quý thầy cô.

Cuối cùng em xin kính chúc quý thầy cô dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp nhà giáo cao quý. Đồng thời em xin kính chúc các anh, chị trong khách sạn Victoria Cần Thơ luôn dồi dào sức khỏe, đạt được nhiều thành công tốt đẹp trong công việc.

Cần Thơ, ngày .. tháng ... năm 2024

**Người thực hiện**

**Hồ Nguyễn Yến Nhi**

## **Nhận xét của giảng viên hướng dẫn**

### **1 Nhận xét của giảng viên hướng dẫn**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**2 Thang điểm: ...../ 10 điểm**

**Cần Thơ, ngày .....tháng.....năm**

## Mục lục

<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	<b>ii</b>
<b>DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT</b> .....	<b>vi</b>
<b>DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH ẢNH</b> .....	<b>vii</b>
<b>Chương 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Thông tin về khách sạn Victoria Cần Thơ</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn Victoria Cần Thơ</b> .....	<b>3</b>
<i>1.2.1 Giới thiệu về tập đoàn Thiên Minh (TMG)</i> .....	<b>3</b>
<i>1.2.2 Giới thiệu về khách sạn Victoria Cần Thơ</i> .....	<b>7</b>
<b>1.3 Cơ cấu tổ chức của khách sạn Victoria Cần Thơ</b> .....	<b>15</b>
<b>1.4 Định hướng phát triển trong tương lai của khách sạn Victoria Cần Thơ</b> .....	<b>26</b>
<b>Chương 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP</b> .....	<b>26</b>
<b>2.1 Nội dung thực tập tại khách sạn Victoria Cần Thơ</b> .....	<b>26</b>
<i>2.1.1 Nội dung công việc được phân công</i> .....	<b>26</b>
<i>2.1.2 Thuận lợi và khó khăn trong quá trình thực tập</i> .....	<b>33</b>
<b>2.2 Kết quả thực tập tại khách sạn Victoria Cần Thơ</b> .....	<b>34</b>
<i>2.2.1 Những kết quả thực tập đã được</i> .....	<b>34</b>
<i>2.2.2 Mức độ đáp ứng bản thân đối với yêu cầu thực tập</i> .....	<b>34</b>
<i>2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập</i> .....	<b>35</b>
<b>Chương 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP</b> .....	<b>35</b>
<b>3.1 Giới thiệu đề tài</b> .....	<b>35</b>
<i>3.1.1. Tên đề tài</i> .....	<b>35</b>
<i>3.1.2. Lý do chọn đề tài</i> .....	<b>36</b>
<i>3.1.3 Phương pháp nghiên cứu</i> .....	<b>37</b>
<b>3.2 Lựa chọn đề tài (Cơ sở lý thuyết)</b> .....	<b>37</b>
<i>3.2.1 Khái niệm về khách sạn</i> .....	<b>38</b>
<i>3.2.2 Phân loại khách sạn</i> .....	<b>39</b>
<i>3.2.3 Căn cứ theo quy mô</i> .....	<b>39</b>
<i>3.2.4 Căn cứ theo chất lượng phục vụ</i> .....	<b>39</b>
<i>3.2.5 Căn cứ theo hình thức phân loại khác</i> .....	<b>40</b>
<i>3.2.6 Khái niệm về bộ phận FO trong khách sạn</i> .....	<b>40</b>
<i>3.2.7 Vai trò của bộ phận FO</i> .....	<b>41</b>

3.2.8	Nhiệm vụ của bộ phận FO.....	41
3.2.9	Các vị trí trong bộ phận FO của khách sạn.....	42
3.2.10.	Khái niệm nâng cao chất lượng dịch vụ.....	43
3.2.11.	Ý nghĩa nâng cao chất lượng dịch vụ.....	43
<b>3.3</b>	<b>Tình trạng hoạt động của khách sạn Victoria Cần Thơ (Cơ sở thực tiễn)</b> .....	<b>44</b>
<b>3.4</b>	<b>Kết quả nghiên cứu và thảo luận chất lượng dịch vụ tại bộ phận FO của khách sạn Victoria Cần Thơ.....</b>	<b>44</b>
<b>3.5</b>	<b>Đề xuất giải pháp giúp nâng cao chất lượng làm việc tại bộ phận FO của khách sạn Victoria Cần Thơ.....</b>	<b>47</b>
<b>3.6</b>	<b>Kết luận và kiến nghị.....</b>	<b>52</b>
3.6.1	Kết luận chung về đợt thực tập.....	52
3.6.2	Kiến nghị với doanh nghiệp.....	52
3.6.3	Kiến nghị với Khoa, Trường.....	53
	<b>Tài liệu tham khảo.....</b>	<b>1</b>

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

<b>Từ ngữ được viết tắt</b>	<b>Nghĩa của từ viết tắt</b>
FO	Tiền sảnh (Front Office)
TA	Công ty du lịch (Travel Agent)
CORP	Doanh nghiệp
OTA	Công ty du lịch trực tuyến (Online Travel Agent)
PMS	Hệ thống quản lý khách sạn (Property Management System)



## DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH ẢNH

Hình 1.1: Toàn cảnh vị trí tọa lạc của khách sạn .....	1
Hình 1.2: Logo của tập đoàn TMG .....	3
Hình 1.3: Các thương hiệu thuộc tập đoàn TMG.....	4
Hình 1.4: Các quốc gia có văn phòng của TMG.....	5
Hình 1.5: Logo khách sạn Victoria Cần Thơ .....	7
Hình 1.6: Toàn cảnh bên trong khuôn viên khách sạn.....	9
Hình 1.7: Hình ảnh phòng Superior .....	9
Hình 1.8: Hình ảnh phòng Deluxe .....	10
Hình 1.9: Hình ảnh phòng Suite.....	10
Hình 1.10. Hình ảnh phòng khách Suite .....	11
Hình 1.11. Nhà vệ sinh phòng Suite .....	11
Hình 1.12. Nhà vệ sinh phòng Handicapper .....	12
Hình 1.13. Hình ảnh bên trong nhà hàng .....	13
Hình 1.14. Hình ảnh quầy bar .....	14
Hình 1.15: Hình ảnh phòng Spa.....	14
Bảng 1.1: Sức chứa của phòng hội nghị tại khách sạn Victoria Cần Thơ .....	15
Hình 1.16: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn Victoria Cần Thơ .....	16