

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI :

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN
THIỆN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG
TẠI DUSIT PRINCESS MOONRISE BEACH RESORT
PHÚ QUỐC**

Sinh Viên Thực Hiện : LÂM THÀNH AN

Mã Số Sinh Viên : 202731

Lớp : DH20QTD02

Ngày 16 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 :

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN
THIỆN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG
TẠI DUSIT PRINCESS MOONRISE BEACH RESORT
PHÚ QUỐC**

Sinh Viên Thực Hiện : LÂM THÀNH AN

Mã Số Sinh Viên : 202731

Lớp :DH20QTD02

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

Th.S NGUYỄN DU HẠ LONG

Ngày 16 Tháng 06 Năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam kết bài báo cáo “**Thực trạng và Giải pháp trong hoạt động kinh doanh tại Dusit Princess Moonrise Beach Resort**” được hoàn thành là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi trên cơ sở lý thuyết đã học, nghiên cứu khảo sát thực tiễn và được hướng dẫn của GV. NGUYỄN DU HẠ LONG

Các kết quả nghiên cứu được nêu trong báo cáo thực tập là trung thực và các kết quả này chưa được dùng cho bất kỳ báo cáo cùng cấp nào khác. Các tư liệu, tài liệu tham khảo từ các nghiên cứu trước đều được ghi chú dẫn nguồn đầy đủ theo quy định.

Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính trung thực của bài báo cáo thực tập.

Ngày 16 Tháng 06 Năm 2024

LÂM THÀNH AN

LỜI CẢM ƠN

Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến toàn bộ quý thầy cô Trường Đại học Nam Cần Thơ, quý thầy cô khoa Du lịch và nhà hàng khách sạn, chuyên ngành quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành đã dạy dỗ, truyền đạt những kiến thức quý báu cho em trong suốt bốn năm học tập và rèn luyện tại trường. Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến giáo viên hướng dẫn – Thầy NGUYỄN DU HẠ LONG người đã nhiệt tình hướng dẫn em thực hiện báo cáo thực tập này.

Em xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo và các anh, chị trong khách sạn resort Dusit Princess Moonrise Beach Resort đã tạo điều kiện thuận lợi cho em trong suốt quá trình em thực tập tại công ty. Việc được tiếp xúc thực tế, giải đáp thắc mắc giúp em có thêm hiểu biết, kiến thức thực tế và yêu cầu công việc trong tương lai.

Với vốn kiến thức hạn hẹp và thời gian thực tập tại công ty có hạn nên bài báo cáo của em không thể tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, phê bình của quý thầy cô và anh chị trong khách sạn resort Dusit Princess Moonrise Beach Resort. Đó sẽ là hành trang quý giá để em có thể hoàn thiện mình sau này.

Em xin chân thành cảm ơn!

Ngày 16 Tháng 06 năm 2024

LÂM THÀNH AN

NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP

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

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP	1
1.1 Thông tin về cơ sở thực tập	1
1.2. Quá trình hình thành và phát triển:	3
1.3 Cơ cấu tổ chức	6
1.3.1 Chủ đầu tư	8
1.3.2 Tổng quản lý	8
1.3.3 Các trưởng bộ phận	8
1.3.4 Assistant	8
1.3.5 Giám Sát các tầng	9
1.3.6 Nhân viên	9
1.3.7 Cơ Cấu Tổ Chức Của Housekeeping	9
1.4 Định hướng phát triển trong tương lai	15
CHƯƠNG 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	17
2.1 Nội dung thực tập	17
2.1.1. Nội dung công việc được phân công	17
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	19
2.2. Kết quả thực tập	20
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được	20
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân sau đợt thực tập	21
2.2.3. Kế hoạch hoạt động của bản thân sau đợt thực tập	22
CHƯƠNG 3 : ĐỀ TÀI THỰC TẬP	25
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập	25
3.2. Lược khảo tài liệu (cơ sở lý thuyết)	29
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp (cơ sở thực tiễn)	30
3.3.1. Công suất phòng năm 2024	34
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận	34
3.4.1. Thực trạng hoạt động kinh doanh	34
3.4.2. Giải pháp cải thiện hoạt động kinh doanh	35
3.5. Đề xuất giải pháp	35
3.5.1. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ	36
3.5.2. Giải pháp Marketing và quảng bá	36
3.5.3. Giải pháp đầu tư và phát triển cơ sở vật chất	36
3.5.4. Kết luận	37
3.6.2. Kiến nghị với doanh nghiệp (Dusit Princess Moonrise Beach Resort)	39
3.6.3. 3 Kiến nghị với Khoa, Trường	39
PHỤ LỤC	41