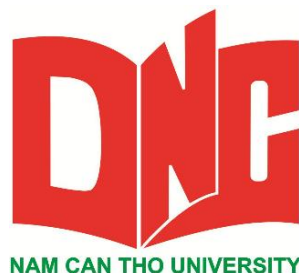


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

Đánh giá chất lượng sản phẩm dịch vụ khách sạn của Công Ty TNHH TMDV Nghỉ & Dưỡng và giải pháp nâng cao sau mùa cao điểm của dịp lễ 30/04 - 01/05

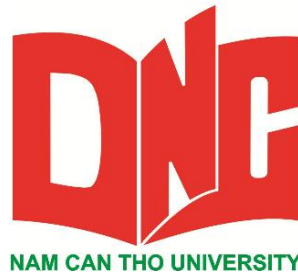
SINH VIÊN THỰC HIỆN : TĂNG TÂY HÒ

MÃ SỐ SINH VIÊN: 2010119

LỚP: DH20QTD03

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI:

Đánh giá chất lượng sản phẩm dịch vụ khách sạn của Công Ty TNHH TMDV Nghỉ & Dưỡng và giải pháp nâng cao sau mùa cao điểm của dịp lễ 30/04 - 01/05

SINH VIÊN THỰC HIỆN : TĂNG TÂY HỒ

MÃ SỐ SINH VIÊN: 2010119

LỚP: DH20QTD03

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

GIẢNG VIÊN: NGUYỄN DU HẠ LONG

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng khóa luận tốt nghiệp của tôi với đề tài “Đánh giá chất lượng sản phẩm dịch vụ khách sạn của Công Ty TNHH TM DV Nghi&Dương và đưa ra giải pháp nâng cao sau mùa cao điểm của dịp lễ 30/04 - 01/05” là bài khóa luận thuộc quyền sở hữu duy nhất của tôi. Tất cả các nội dung, ý tưởng và kết quả nghiên cứu trong xuyên suốt thời gian thực tập mà tôi đúc kết được để làm nên bài khóa luận này là công sức của riêng tôi và không sao chép từ bất kỳ nguồn tin từ bất kì trang nào khác mà tôi không được trích dẫn. Các tài liệu tham khảo được sử dụng đã được chỉ ra và tham khảo một cách chính xác trong mục Tài liệu tham khảo. Tôi cam đoan rằng tất cả các thông tin, số liệu và dữ liệu được cung cấp trong khóa luận đều mang tính trung thực và không có sự chỉnh sửa và sai lệch hay làm giả dối. Tôi chịu trách nhiệm về tính chính xác và tính đạo đức của công trình nghiên cứu của mình.

Cần Thơ, ngày tháng 06 năm 2024
Người thực hiện

Tăng Tây Hồ

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến những người đã đóng góp những ý kiến vô cùng ý nghĩa để hỗ trợ cho tôi trong việc hoàn thành khóa luận này.

Ngoài ra, tôi muốn bày tỏ lòng biết ơn đến giáo viên hướng dẫn Thầy Nguyễn Du Hạ Long đã hỗ trợ và định hình hướng đi để tôi có thể nghiên cứu, cũng như đã dành thời gian và kiến thức của mình để hỗ trợ tôi trong suốt quá trình nghiên cứu và viết khóa luận.

Tiếp đến em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo và các anh chị cán bộ, nhân viên bộ phận truyền thông của công ty TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ NGHĨ & DƯỠNG đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại công ty. Cuối cùng em xin cảm ơn ban quản lý của công ty TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ NGHĨ & DƯỠNG đã giúp đỡ, cung cấp những số liệu thực tế để em hoàn thành tốt chuyên đề thực tập tốt nghiệp này

Cuối cùng, tôi xin gửi lời tri ân đến tất cả những người đã làm việc để tạo điều kiện cho việc nghiên cứu này trở thành hiện thực. Lời cảm ơn của tôi không đủ để thể hiện sự biết ơn chân thành của tôi đối với tất cả những người đã ủng hộ và giúp đỡ tôi trong quá trình này.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

Tăng Tây Hồ

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: Tăng Tây Hồ **MSSV:** 2010119

Lớp: DH20QTD03 **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: CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ
NGHỈ VÀ DƯỠNG

Địa chỉ: 103/5B Đường Lý Tự Trọng, An Phú, Ninh Kiều, Cần thơ.

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:

.....
.....

Đánh giá chung:

.....
.....

....., ngày ... tháng ... năm 2024

Cán bộ hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

Xác nhận của đơn vị thực tập

(Ký, đóng mộc và ghi rõ họ tên)

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 TỪ VIẾT TẮT.....	ix
DANH SÁCH HÌNH.....	ix
DANH SÁCH BẢNG.....	x
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP.....	1
1.1 Thông tin về cơ sở thực tập.....	1
Hình 1.1 Logo 2 chi nhánh khách sạn của Công ty TNHH TMDV Nghỉ và Dưỡng (Công ty cung cấp).....	1
1.2 Chức năng, nhiệm vụ :.....	1
1.2.1 Quá trình hình thành và phát triển.....	1
1.3 Cơ cấu tổ chức.....	3
Hình 1.3 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Công ty TNHH TMDV Nghỉ và Dưỡng	3
Chức năng và nhiệm vụ các phòng ban.....	3
1.4 Khái quát về các bộ phận của khách sạn:.....	3
1.4.1 Bộ phận lễ tân (FO: FRONT OFFICE):.....	3
1.4.2 Bộ phận phòng (Housekeeping):.....	5
1.4.3 Bộ phận nhà hàng (F&B: Food and Beverage):.....	6
1.5 Định hướng phát triển trong tương lai.....	7
1.6 Các sản phẩm du lịch của công ty.....	8
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....	10
2.1 Nội dung thực tập.....	10
2.1.1 Nội dung công việc được phân công.....	10
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.....	11
2.2. Kết quả thực tập.....	12
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được.....	12
2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	13

2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....	14
CHƯƠNG 3: ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM DỊCH VỤ KHÁCH SẠN CỦA CÔNG TY TNHH TM DV NGHĨ & DƯỠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO SAU MÙA CAO ĐIỂM CỦA DỊP LỄ 30/04 - 01/05	15
3.1 Lý do chọn đề tài và phương pháp phương nghiên cứu.....	15
3.2. Lược khảo tài liệu (Cơ sở lý thuyết)	17
3.2.1. Sản phẩm du lịch và dịch vụ du lịch.....	17
3.2.2 Các yếu tố cấu thành sản phẩm và dịch vụ du lịch	19
3.2.3 Đặc điểm	20
+ Tính phi vật chất - vô hình	22
Đây được đánh giá là một đặc điểm đặc trưng đóng vai trò quan trọng nhất của dịch vụ du lịch. Đặc điểm này thể hiện ở yếu tố sản phẩm du lịch không thể cầm, nắm hay nhìn hoặc nghe thấy trước khi sử dụng. Bởi vậy mà khách hàng chỉ có thể đánh giá chất lượng của sản phẩm, dịch vụ bằng cảm nhận của bản thân.	22
Trên thực tế, dịch vụ du lịch vẫn đồng hành cùng nhiều sản phẩm vật chất khác. Nhưng không vì thế mà tính chất vô hình của chúng bị thay đổi. Các nhà cung cấp dịch vụ phải mô tả, nhấn mạnh lợi ích của dịch vụ mà du khách sẽ nhận được. Từ đó thu hút, thuyết phục khách hàng quyết định sử dụng dịch vụ.	22
+ Tính chất không đồng nhất	22
+ Tính chất đồng thời của tiêu dùng và sản xuất	22
3.2.4 Vai trò sản phẩm và dịch vụ du lịch	23
3.2.5 Phân loại sản phẩm du lịch và dịch vụ du lịch	25
3.2.6 Sản phẩm dịch vụ khách sạn	30
3.3 Thời vụ du lịch	35
3.3.1 Tầm quan trọng của thời vụ du lịch trong kinh doanh khách sạn....	35
3.3.2 Mùa cao điểm và thấp điểm trong du lịch	36
3.3.3 Một số mùa du lịch cao điểm tại Việt Nam	38
3.3.4 Một số mùa du lịch thấp điểm tại Việt Nam	39
3.4. Thực trạng chất lượng sản phẩm dịch vụ khách sạn của Công Ty TNHH TM DV Nghĩ&Dưỡng đã cung cấp cho khách hàng sau mùa cao điểm của dịp lễ 30/04 - 01/05 (Cơ sở thực tiễn).....	40

3.4.1. Thực trạng chất lượng sản phẩm dịch vụ	40
3.4.2 Các loại hình sản phẩm và dịch vụ mà khách sạn cung cấp vào mùa du lịch cao điểm	41
Hình 3.4.2 Cơ sở Nhà hàng chay của công ty	42
3.4.3 So sánh với giá của các loại hình sản phẩm dịch vụ của khách sạn ..	43
Hình 3.4.3 Bảng giá phòng của 2 chi nhánh khách sạn (Công ty cung cấp)	44
3.4.4 Phân tích thị trường và so sánh sản phẩm dịch vụ với đối thủ cạnh tranh.....	45
3.2. Kết quả nghiên cứu và thảo luận.....	48
3.6 Giải pháp phát triển sản phẩm dịch vụ khách sạn sau dịp cao điểm của dịp lễ 30/4-01/05	50
3.6.1. Kế hoạch phát triển	50
3.6.2. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả thu hút khách sử dụng sản phẩm dịch vụ của khách sạn sau dịp cao điểm của dịp lễ 30/4-01/05	52
Hình 3.6 Chương trình khuyến mãi của 2 chi nhánh khách sạn (Công ty cung cấp).....	54
3.7 Kết luận và kiến nghị	54
TÀI LIỆU THAM KHẢO	57

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TNHH : Trách nhiệm hữu hạn

TMDV : Thương mại dịch vụ

DANH SÁCH HÌNH

Hình 1.3 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Công ty TNHH TMDV Nghỉ và Dưỡng	3
Hình 3.4.2 Cơ sở Nhà hàng chay của công ty	42
Hình 3.4.3 Bảng giá phòng của 2 chi nhánh khách sạn (Công ty cung cấp)	44
Hình 3.6 Chương trình khuyến mãi của 2 chi nhánh khách sạn (Công ty cung cấp).....	54

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.5: Doanh thu theo cơ cấu sản phẩm kinh doanh của Công ty TNHH TMDV Nghi và Dưỡng50