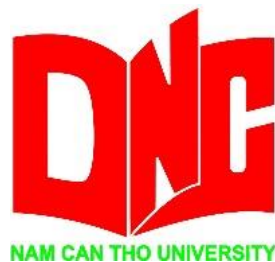


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**“GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI
BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI CÔNG TY TNHH MTV TM-DV&DL
HUỲNH LẠC CẦN THƠ”**

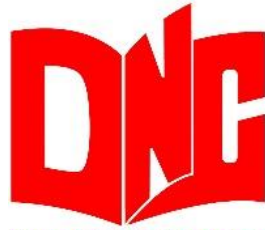
Sinh viên thực tập: **ĐỖ THỊ KIM MẾN**

Mã số sinh viên: 203186

Lớp: DH20QTD03

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

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



NAM CAN THO UNIVERSITY

BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**“GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI
BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI CÔNG TY TNHH MTV TM-DV&DL
HUỲNH LẠC CẦN THƠ”**

Sinh viên thực tập: Đỗ Thị Kim Mến

Mã số sinh viên: 203186

Lớp: DH20QTD03

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

THS. NGUYỄN THỊ CHIỀU

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan bài viết “GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI CÔNG TY TNHH MTV TM-DV&DL HUỖNH LẠC CẦN THƠ” là bài viết của cá nhân em.

Em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính trung thực của các nội dung khác trong đề tài của mình.

Cần Thơ, Ngày 10, tháng 06, năm 2024

Sinh viên thực hiện

Đỗ Thị Kim Mến

LỜI CẢM ƠN

Em xin gửi lời cảm ơn đến quý thầy cô trong khoa du lịch và quản trị nhà hàng-khách sạn trường Đại học Nam Cần Thơ đã truyền đạt kiến thức 4 năm qua

Em cũng gửi lời cảm ơn đến Ban Lãnh Đạo, các anh chị ở công ty TNHH MTV TM DV&DL Huỳnh Lạc Cần Thơ đã nhiệt tình chỉ dạy để em có những kinh nghiệm quý báu. Tám tuần thực tập ngắn ngủi là cơ hội để em tổng hợp và hệ thống lại những kiến thức đã học, đồng thời kết hợp với những kiến thức thực tế để nâng cao kiến thức chuyên môn. Tuy có 2 tháng thực tập, nhưng qua quá trình thực tập em đã mở rộng được tầm nhìn và tiếp thu rất nhiều kiến thức thực tế. Từ đó em cảm thấy, việc cọ xát thực tế là vô cùng quan trọng - nó giúp em xây dựng nền tảng lý thuyết được học ở trường được vững chắc hơn

Để hoàn thành bài tiểu luận này, em xin tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Th.s Nguyễn Thị Chiêu, em cảm ơn cô đã tận tình hướng dẫn em trong suốt quá trình em viết Báo cáo tốt nghiệp

Cuối cùng em kính chúc quý thầy, cô dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp cao quý. Đồng kính chúc các cô, chú, anh, chị trong **Công ty TNHH MTV TM DV&DL Huỳnh Lạc Cần Thơ** luôn dồi dào sức khỏe, đạt được nhiều thành công tốt đẹp trong công việc.

Cần Thơ, ngày 10 tháng 6 năm 2024

Sinh viên

Đỗ Thị Kim Mến

DANH SÁCH KÍ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Diễn giải
GPLX	Giấy phép lái xe
TNHH MTV TM-DV&DL	Trách nhiệm hữu hạn Một thành viên Thương mại-dịch vụ&Du lịch
CCCD	Căn cước công dân

DANH SÁCH HÌNH ẢNH, SƠ ĐỒ

Hình 1: Khách sạn Huỳnh Lạc hotel

Hình 2: Giá tour đi chợ nổi Cái Răng của Huỳnh Lạc Hotel

Hình 3: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn(sơ đồ minh họa)

Hình 4: Những nhận xét mà khách hàng dành cho Huỳnh Lạc hotel

Hình 5: Hình ảnh sảnh lễ tân Huỳnh Lạc hotel

Hình6: Ảnh minh họa bộ phận lễ tân

Hình 7: Đại sảnh được nhìn từ phía ngoài vào

Hình 8: Quầy tiếp tân Huỳnh Lạc hotel

Hình 9: Ảnh minh họa đội ngũ lễ tân khách sạn

Hình 10: Ảnh minh họa về nhận đăng kí buồng

Hình11: Ảnh minh họa về đón tiếp và làm thủ tục nhận phòng cho khách

Hình 12: Ảnh minh họa về phục vụ khách trong quá trình lưu trú

Mục lục

LỜI CẢM ƠN	ii
DANH SÁCH HÌNH ẢNH, SƠ ĐỒ	iv
Mục lục	v
LỜI MỞ ĐẦU	vii
Chương 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP	1
1.1 Thông tin về cơ sở	1
1.2. Sơ lược về quá trình hình thành và phát triển	1
1.3. Chức năng và lĩnh vực hoạt động:	2
1.4. Cơ cấu tổ chức:	3
1.5. Triết lý kinh doanh:	5
1.6. Thành quả mà khách sạn đạt được:	5
Chương 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	7
2.1. Nội dung thực tập	7
2.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	11
2.3. Kết quả thực tập	11
Chương 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP	12
3.1 Giới thiệu đề tài thực tập	12
3.2. Lược khảo tài liệu (cơ sở lý thuyết)	12
3.2.2. Nhiệm vụ và chức năng của bộ phận lễ tân tại Huỳnh Lạc hotel:	
3.2.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp(Cơ sở thực tiễn)	15
3.2.4 .Đánh giá chất lượng phục vụ tại bộ phận lễ tân Huỳnh Lạc hotel	
.....	22
3.2.5. Ưu điểm và hạn chế.	23
3.2.6 Nguyên nhân của sự hạn chế	24

3.2.7 Giải pháp nâng cao chất lượng tại bộ phận lễ tân tại Huỳnh Lạc hotel	26
KẾT LUẬN	31
TÀI LIỆU THAM KHẢO	32

LỜI MỞ ĐẦU

Ngày nay cùng với sự phát triển của công nghiệp hóa hiện đại hóa là sự phát triển không ngừng của các ngành kinh doanh dịch vụ du lịch và điển hình đó chính là kinh doanh lưu trú, với xu hướng đó đây được xem là một lĩnh vực đầy tiềm năng mang lại nguồn thu đáng kể cho kinh doanh cũng như nguồn ngoại tệ cho đất nước. Trong hoạt động kinh doanh khách sạn không có tiêu chuẩn cụ thể nào cho “phục vụ”, không có việc phục vụ tuyệt đối, tất cả chỉ mang tính chất tương đối và hành động chỉ mang tính chất ứng biến. Có thể coi nơi đón tiếp là “nơi bán hàng” và bộ phận buồng là “nơi giao sản phẩm” trong một khách sạn. Quy trình phục vụ khách sạn là một công tác phức tạp và khó khăn nhưng có ý nghĩa hết sức quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm của khách sạn. Việc đón tiếp cũng được coi là một nghệ thuật: nghệ thuật thuyết phục khách hàng. Họ chính là “cầu nối” giữa khách hàng với các bộ phận khác trong khách sạn. Do đó việc nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân là rất cần thiết. Hơn thế nữa kinh doanh khách sạn dịch vụ ngày càng cạnh tranh khốc liệt. Thực tế đòi hỏi các doanh nghiệp phải tiến hành các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm biến nó thành lợi thế cạnh tranh.

Khách sạn Huỳnh Lạc hotel trực thuộc công ty TNHH MTV Thương mại dịch vụ và du lịch Huỳnh Lạc Cần Thơ là một khách sạn được đánh giá cao tuy nhiên để đạt được chất lượng cao hơn nữa thì bộ phận lễ tân nói riêng và ban quản lý khách sạn nói chung cần cố gắng hoàn thiện mình và khắc phục những thiếu sót còn tồn tại. Nhận thức được bộ phận lễ tân chính là tấm gương phản chiếu toàn bộ hình ảnh của khách sạn và nhận thức được tầm quan trọng của việc đón tiếp cũng như việc nâng cao chất lượng phục vụ tại bộ phận lễ tân nên em đã chọn đề tài: “GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI CÔNG TY TNHH MTV TM-DV&DL CẦN THƠ”.