

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH, CHẤT
LƯỢNG DỊCH VỤ LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN SÀI GÒN –
RẠCH GIÁ**

Sinh viên thực hiện : HÀ NGUYỄN MINH AN

Lớp : DH20QTS01

Mã sinh viên : 202938

Cần Thơ, 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:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH, CHẤT
LƯỢNG DỊCH VỤ LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN SÀI GÒN –
RẠCH GIÁ**

Sinh viên thực hiện : HÀ NGUYỄN MINH AN

Lớp : DH20QTS01

Mã sinh viên : 202938

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

NGUYỄN DU HẠ LONG

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan rằng đề tài này là do chính tôi thực hiện, các số liệu thu thập và kết quả phân tích trong đề tài là trung thực, đề tài không trùng với bất kỳ đề tài nghiên cứu khoa học nào.

Cần Thơ, ngày....tháng.....năm 2024

Sinh viên thực tập

Hà Nguyễn Minh An

LỜI CẢM ƠN

Kính gửi ban giám hiệu Trường Đại học Nam Cần Thơ khoa Du Lịch, Ban lãnh đạo Khách Sạn Sài Gòn Rạch Giá. Lời đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất đến Ban Giám hiệu nhà trường, Khoa đã tạo điều kiện cho em thực hiện kỳ thực tập tại khách sạn. Em đặc biệt biết ơn: Thầy Nguyễn Du Hạ Long – Giảng viên hướng dẫn thực tập, đã tận tình dìu dắt, truyền đạt kiến thức và kinh nghiệm quý báu cho em trong suốt quá trình thực tập. Nhờ sự quan tâm, động viên của thầy/cô, em đã hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao và có thêm nhiều kiến thức bổ ích cho bản thân.

Ban Lãnh đạo khách sạn Sài Gòn Rạch Giá đã tạo điều kiện cho em được thực tập tại đây, được học hỏi và rèn luyện trong môi trường thực tế năng động, chuyên nghiệp.

Các anh/chị cán bộ, nhân viên trong các bộ phận đã nhiệt tình hướng dẫn, giúp đỡ em trong suốt quá trình thực tập. Nhờ sự quan tâm, hỗ trợ của các anh/chị, em đã hoàn thành tốt các công việc được giao và tích lũy được nhiều kinh nghiệm quý báu.

Trong quá trình thực tập, em đã được tham gia vào các hoạt động: Ở bộ Phận Lễ tân, buồng phòng và Nhà hàng. Nhờ vậy, em đã có cơ hội vận dụng kiến thức đã học vào thực tế, rèn luyện kỹ năng chuyên môn và nâng cao khả năng giao tiếp, ứng xử.

Bên cạnh những kiến thức và kỹ năng học được, em còn có cơ hội được học hỏi từ những kinh nghiệm thực tế của các anh/chị cán bộ, nhân viên trong khách sạn. Đây là những bài học quý báu mà em sẽ ghi nhớ và vận dụng vào công việc sau này.

Em xin chân thành cảm ơn quý vị đã tạo điều kiện cho em hoàn thành tốt kỳ thực tập. Mong rằng những kiến thức và kinh nghiệm thu thập được trong thời gian thực tập sẽ giúp ích cho em trong học tập và công việc sau này.

Cần Thơ, ngày....tháng.....năm 2024

Sinh viên thực tập

Hà Nguyễn Minh An

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
ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM	iv
MỤC LỤC	v
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH	viii
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:	7
1.3 Cơ cấu tổ chức:	8
1.4 Định hướng phát triển trong tương lai:	9
1.4.1 <i>Năng lực kinh doanh của doanh nghiệp:</i>	9
1.4.2 <i>Cơ sở vật chất, trang thiết bị:</i>	10
Chương 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	21
2.1 Nội dung thực tập:	21
2.1.1 <i>Nội dung công việc được phân công:</i>	21
2.1.2 <i>Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập:</i>	22
2.2 Kết quả thực tập:	24
2.2.1 <i>Những kết quả thực tập đã đạt được:</i>	24
2.2.2 <i>Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập:</i>	25
2.2.3 <i>Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập:</i>	26
Chương 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP	27
3.1 Giới thiệu đề tài thực tập:	27
3.1.1 <i>Tên đề tài</i>	27
3.1.2 <i>Lý do chọn đề tài:</i>	27
3.1.3 <i>Phương pháp nghiên cứu:</i>	28
3.2 Lược khảo tài liệu (Cơ sở lý thuyết):	28
3.2.1 <i>Dịch vụ lưu trú là gì?</i>	28
3.2.2 <i>Khái niệm bộ phận tiếp tân?</i>	28
3.2.3 <i>Mô tả công việc:</i>	28

3.3 Tình hình hoạt động của doanh nghiệp (Cơ sở thực tiễn):	39
3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận:	39
3.4.1 <i>Hiện trạng hoạt động của bộ phận lễ tân:</i>	39
3.4.2 <i>Phân tích phản hồi khách hàng:</i>	40
3.4.3 <i>Thách thức hiện tại:</i>	40
3.5 Đề xuất giải pháp:	41
3.6 Kết luận và kiến nghị:	41
TÀI LIỆU THAM KHẢO	44

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

SG-RG: Sài Gòn – Rạch Giá

FO: Front Office (Bộ phận Lễ tân)

HK: Housekeeping (Bộ phận Buồng phòng)

F&B: Food and Beverage Service (Bộ phận nhà hàng)

CCDC: Công cụ dụng cụ

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

Hình 1.1 Khách sạn Sài Gòn – Rạch Giá (phía trước).....	1
Hình 1.2 Khách sạn Sài Gòn – Rạch Giá (phía sau)	1
Sơ đồ 1.1 Cơ cấu tổ chức	8
Sơ đồ 1.2 Cơ cấu tổ chức khách sạn Sài Gòn – Rạch Giá	9
Hình 1.4 Phòng Deluxe	11
Hình 1.5 Phòng Premium Deluxe	12
Hình 1.6 Phòng Executive Deluxe	12
Hình 1.7 Phòng Family	13
Hình 1.8 Phòng Suite	13
Hình 1.9 Phòng Executive Suite	14
Hình 1.10 Phòng Business Suite (1)	14
Hình 1.11 Phòng Business Suite (2)	15
Hình 1.12 Phòng Business Suite (3)	15
Hình 1.13 Phòng Business Suite (4)	16
Hình 1.14 Phòng Business Suite (5)	16
Hình 1.15 Hồ bơi ngoài trời	17
Hình 1.16 Phòng Gym.....	18
Hình 1.17 Quầy bar	19
Hình 1.18 Tiệc Buffet	19
Hình 1.19 Nhà hàng Sài Gòn	20
Hình 1.20 Phòng VIP	20
Hình 2.1 Đồng phục sinh viên thực tập bộ phận Lễ tân tại khách sạn SG-RG năm 2024.....	23
Hình 2.2 Đồng phục sinh viên thực tập bộ phận Buồng phòng tại khách sạn SG-RG năm 2024	24