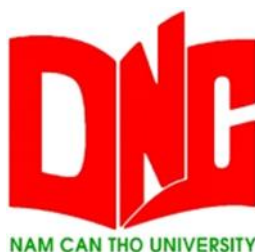


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN

~~~~~\*~~~~~



**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI:**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ PHÒNG TẠI VẠN  
PHÁT RIVERSIDE**

**Sinh viên thực hiện : LÊ THỊ NGỌC HẠNH**

**Lớp : DH20QTS01**

**Mã sinh viên : 200214**

*Cần Thơ, tháng 06 năm 2024*

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

~~~~~\*~~~~~



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ PHÒNG TẠI VẠN
PHÁT REVERSIDE**

Sinh viên thực hiện : LÊ THỊ NGỌC HẠNH

Lớp : DH20QTS01

Mã sinh viên : 200214

Giang viên hướng dẫn : Nguyễn Thị Chiêu

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đây là bài báo cáo thực tập của em trong thời gian qua. Những số liệu và kết quả nghiên cứu là trung thực, hoàn toàn được thực hiện tại Phòng khách sạn là không sao chép bất kỳ nguồn nào khác. Ngoài ra, trong bài báo cáo có sử dụng một số nguồn tài liệu tham khảo đã được trích dẫn nguồn và chú thích rõ ràng. Em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước bộ môn, khoa và nhà trường về sự cam đoan này.

Lê Thị Ngọc Hạnh

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này trước tiên em xin gửi đến các quý thầy, cô giáo trường Đại Học Nam Cần Thơ lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất. Đặc biệt, em xin gửi đến Ths. Nguyễn Thị Chiêu người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này lời cảm ơn sâu sắc nhất. Em xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của ban lãnh đạo, cô chú, anh chị và toàn thể nhân viên công ty cổ phần Vạn Phát riverside đã tạo điều kiện cho em tìm hiểu cung cấp các số liệu và tài liệu cho em trong quá trình thực tập và làm chuyên đề. Vì kiến thức bản thân còn hạn chế, trong quá trình thực tập, hoàn thiện chuyên đề này em không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ cô cũng như quý công ty.

Em xin chân thành cảm ơn.

Lê Thị Ngọc Hạnh

NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP

NHẬN XÉT CỦA GVHD

MỤC LỤC

| | |
|---|----|
| CHƯƠNG 1 | 1 |
| GIỚI THIỆU VỀ KHÁCH SẠN VẠN PHÁT RIVERSIDE | 1 |
| 1.1 Thông tin về khách sạn Vạn Phát Riverside Cần Thơ | 1 |
| 1.2 Quá trình hình thành và phát triển | 3 |
| 1.3 Cơ cấu tổ chức | 4 |
| 1.4 Định hướng phát triển trong tương lai | 9 |
| TIỂU KẾT CHƯƠNG 1 | 11 |
| CHƯƠNG 2 | 12 |
| NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP | 12 |
| 2.1 Nội Dung Thực Tập | 12 |
| 2.1.2 Nội dung công việc được phân công | 12 |
| 2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thời gian thực tập | 13 |
| 2.2 Kết quả thực tập | 15 |
| 2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được | 15 |
| 2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập | 16 |
| 2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập | 17 |
| TIỂU KẾT CHƯƠNG 2 | 21 |
| CHƯƠNG 3 | 22 |
| NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ PHÒNG TẠI VẠN PHÁT RIVERSIDE .. | 22 |
| 3.1 Giới thiệu đề tài thực tập | 22 |
| 3.2 Tình hình hoạt động của doanh nghiệp | 23 |
| 3.3 Kết quả nghiên cứu và thảo luận | 24 |
| 3.4 Đề xuất giải pháp | 27 |

| | |
|---------------------------------|----|
| 3.5 Kết luận và kiến nghị | 28 |
| TIÊU KẾT CHƯƠNG 3 | 38 |
| KẾT LUẬN | 39 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 40 |

MỤC LỤC HÌNH

| | |
|---|-----------|
| Hình 1.1. Logo khách sạn Vạn Phát Riverside Cần Thơ | 1 |
| Hình 1.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn Vạn Phát Riverside Cần Thơ..... | 4 |
| Hình: 3.1 Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh 3 năm gần đây (Tỷ đồng) | 23 |