

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

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



NAM CAN THO UNIVERSITY

**BÁO CÁO TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI:**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN  
TẠI WYNDHAM GRAND PHÚ QUỐC**

*Sinh viên thực hiện* : Phan Lâm Xuân Vy

*Lớp* : DH20QTS01

*Mã sinh viên* : 199400

**Cần Thơ, tháng 6 năm 2024**

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

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



BÁO CÁO TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN
TẠI WYNDHAM GRAND PHÚ QUỐC**

Sinh viên thực hiện : Phan Lâm Xuân Vy

Lớp : DH20QTS01

Mã sinh viên : 199400

Giảng viên hướng dẫn: Th.S Ngô Thanh Phương

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan rằng toàn bộ nội dung trong báo cáo thực tập này là kết quả làm việc, nghiên cứu và thu thập trong tin của em tại Wyndham Grand Phú Quốc dưới sự hướng dẫn của cô Ngô Thanh Phương và không sao chép bất kỳ nguồn tài liệu nào khác mà không trích dẫn đúng quy định. Các thông tin và kết quả nghiên cứu được trình bày trong bài báo cáo này là trung thực và chính xác, thực thu thập tại quá trình thực tập của em tại bộ phận lễ tân của khách sạn Wyndham Grand Phú Quốc. Em xin chịu toàn bộ trách nhiệm về tính xác thực của các thông tin được trình bày trong bài báo cáo thực tập này.

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

Người thực hiện

PHAN LÂM XUÂN VY

LỜI CẢM ƠN

Là một sinh viên, với phương châm “ học đi đôi với hành” em đã rất may mắn có được thời gian học lý thuyết tại trường và may mắn hơn nữa khi được tiếp xúc trực tiếp với thực tế. Vì qua những cơ hội thực tế và kết hợp những gì được học tại trường, em đã có nhiều kinh nghiệm quý báu bổ sung vào kiến thức nghiệp vụ của mình. Chính vì vậy em nghĩ rằng thực tập là nấc thang mới mà mỗi người chúng ta phải vượt qua nó, những ngày thực tập tại khách sạn Wyndham Grand Phú Quốc là kỷ niệm đáng nhớ nhất của em. Qua sự dìu dắt, hướng dẫn của anh chị trong bộ phận lễ tân tại khách sạn Wyndham Grand Phú Quốc và trong quá trình tìm hiểu thực tế em đã học hỏi, thu thập được nhiều thông tin, kinh nghiệm làm việc, rất cần thiết cho định hướng nghề nghiệp của em sau này. Từ đó tạo cho em một hành trang để áp dụng và vận hành tốt nghiệp vụ của mình sau đợt thực tập và sau khi ra trường.

Sau đây em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban Giám Hiệu trường đại học Nam Cần Thơ, Khoa Du lịch - Quản trị nhà hàng và khách sạn và cô hướng dẫn Ngô Thanh Phương đã tạo điều kiện cho em được thực tập và đã hướng dẫn để em hoàn thành bài báo thực tập này. Với lòng biết ơn của mình em xin chân thành cảm ơn Ban Giám Đốc Wyndham Phú Quốc đã cho phép và tạo điều kiện thuận lợi để em thực tập tại khách sạn.

Bài báo cáo thực tập bước đầu đi vào thực tế của em còn hạn chế và còn nhiều bất ngờ nên không tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận được những đóng góp ý kiến quý báu của quý thầy cô để rút kinh nghiệm và kiến thức của em trong lĩnh vực này được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

Người thực hiện

PHAN LÂM XUÂN VY

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 |
| NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP | iii |
| ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN | iv |
| ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM..... | v |
| MỤC LỤC..... | vi |
| DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT | viii |
| LỜI MỞ ĐẦU | 1 |
| CHƯƠNG 1: | 2 |
| GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ WYNDHAM GRAND PHÚ QUỐC..... | 2 |
| 1.1 Thông tin về Wyndham Grand Phú Quốc..... | 2 |
| 1.1.1 Tên cơ sở:..... | 2 |
| 1.1.2 Logo, thương hiệu..... | 3 |
| 1.1.3 Địa chỉ và thông tin liên hệ..... | 3 |
| 1.1.4 Chức năng và nhiệm vụ | 4 |
| 1.2 Quá trình hình thành và phát triển của Wyndham Grand Phú Quốc..... | 4 |
| 1.2.1 Khái quát về tập đoàn Wyndham..... | 4 |
| 1.2.2 Khái quát Wyndham Grand Phú Quốc. | 5 |
| 1.3 Cơ cấu tổ chức | 11 |
| 1.3.1 Cơ cấu tổ chức bộ phận Lễ Tân | 12 |
| 1.4 Định hướng phát triển trong tương lai của Wyndham Grand Phú Quốc | 12 |
| CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP..... | 15 |
| 2.1 Nội dung thực tập | 15 |
| 2.1.1 Nội dung công việc được phân công | 15 |
| 2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong quá trình thực tập. | 17 |
| 2.2 Kết quả thực tập..... | 18 |
| 2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được. | 18 |
| 2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập. | 19 |
| CHƯƠNG 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP..... | 23 |
| 3.1 Giới thiệu về đề tài thực tập | 23 |
| 3.1.1 Tên đề tài | 23 |

| | |
|---|-----------|
| 3.1.3 Phương pháp nghiên cứu | 24 |
| 3.2 Lược khảo tài liệu | 24 |
| 3.3 Tình hình hoạt động của doanh nghiệp | 26 |
| 3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận | 28 |
| 3.5 Đề xuất giải pháp..... | 29 |
| 3.5.1 Nâng cao trình độ ngoại ngữ | 29 |
| 3.5.2 Trau dồi phẩm chất và đạo đức, cách ứng xử với khách hàng | 29 |
| 3.5.3 Bồi dưỡng, quan tâm hơn nữa đến đời sống vật chất và tinh thần của nhân viên..... | 30 |
| 3.5.5 Quy trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân | 31 |
| 3.5.6 Nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật | 32 |
| 3.5.7 Tuyển dụng thêm nhân viên của bộ phận Lễ Tân..... | 32 |
| 3.6 Kết luận và kiến nghị..... | 33 |
| 3.6.1 Kết luận chung về đợt thực tập | 33 |
| 3.6.2 Kiến nghị với doanh nghiệp..... | 33 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 35 |
| PHỤ LỤC | 36 |
| NHẬT KÝ THỰC TẬP | 38 |

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

| | |
|-----|---------------------------|
| TCC | Trammel Crow Company |
| VAT | Thuế giá trị gia tăng |
| CV | Đơn xin việc |
| F&B | Food and Beverage Service |

DANH MỤC HÌNH ẢNH

| | |
|---|----|
| Hình 1.1 Wyndham Grand Phú Quốc | 2 |
| Hình 1.2 Logo Wyndham Grand Phú Quốc Hotel..... | 3 |
| Hình 1.3 Logo thương hiệu Wyndham. | 5 |
| Hình 1.4 Hình ảnh toàn cảnh khách sạn Wyndham Grand Phú Quốc..... | 6 |
| Hình 1.5 Hình ảnh Phòng deluxe garden view room..... | 7 |
| Hình ảnh 1.6 Hình ảnh phòng Suite Ocean view và phòng executive trang tự..... | 8 |
| Hình 1.7 Thực khách dùng bữa tại Nhà hàng Nautilus 1..... | 9 |
| Hình 1.8 Khung cảnh nhà hàng Atlantis..... | 9 |
| Hình 1.9 Lobby bar..... | 10 |
| Hình 1.10 Cơ cấu tổ chức của Wyndham Grand Phú Quốc | 11 |
| Hình 1.11 Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân khách sạn | 12 |