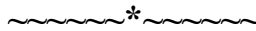


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN QUÊ HƯƠNG**

Sinh viên thực hiện : Thạch Trần Minh Thuận

Mã số sinh viên : 200530

Lớp : DH20QTS01

Giảng viên hướng dẫn : Th.S Trương Thị Kim Thủy

Cần Thơ, ngày 22 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:

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN QUÊ HƯƠNG**

Sinh viên thực hiện : Thạch Trần Minh Thuận
Mã số sinh viên : 200530
Lớp : DH20QTS01
Giảng viên hướng dẫn : Th.S Trương Thị Kim Thủy

Cần Thơ, ngày 22 tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin được cam đoan đề tài “**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN QUÊ HƯƠNG**” là bài báo cáo thực tập của tôi trong thời gian vừa qua. Ngoài ra không có sự sao chép của người khác. Đề tài, nội dung báo cáo thực tập là sản phẩm mà tôi đã nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập tại trường cũng như tham gia thực tập tại khách sạn Quê Hương. Các số liệu, kết quả trình bày trong báo cáo là hoàn toàn trung thực, tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm, kỷ luật của bộ môn và nhà trường đề ra nếu như có vấn đề xảy ra.

Cần Thơ, ngày 22 tháng 6 năm 2024

Sinh viên thực hiện



Thạch Trần Minh Thuận

LỜI CẢM ƠN

Qua đợt thực tập, được làm việc trong một môi trường tốt tôi đã học hỏi được nhiều kinh nghiệm từ thực tế cũng như các thuật ngữ chuyên ngành. Đồng thời “học đi đôi với hành” giúp tôi thấy được tầm quan trọng của công việc Lễ tân cũng như vai trò trách nhiệm của một nhân viên bộ phận lễ tân để từ đó không ngừng nâng cao hơn nữa về kiến thức, là tiền đề cho việc bước vào công việc thực tế sau này. Trong quá trình thực tập tại khách sạn Quê Hương, tôi đã nhận được sự quan tâm giúp đỡ rất nhiều từ Trưởng bộ phận và các anh chị cán bộ nhân viên khách sạn để tôi có được điều kiện thực tập tốt nhất. Cũng trong quá trình thực tập tại đây tôi đã học hỏi được từ thực tế rất nhiều điều vì đôi lúc tôi còn gặp khó khăn do việc học lý thuyết tại trường và thực tế làm việc có một số điểm khác nhau, song nhờ có sự quan tâm giúp đỡ của các anh chị nhân viên đã chỉ dẫn một cách tỉ mỉ, cặn kẽ nên tôi đã vượt qua được những khó khăn đó đồng thời giúp tôi củng cố lại những kiến thức lý thuyết đã được học tại trường. Do trình độ hiểu biết và trình độ kiến thức của tôi còn nhiều hạn chế nên bài viết này chưa được thực sự hoàn chỉnh. Tôi rất mong nhận được sự giúp đỡ, góp ý của Cô để bài báo cáo của tôi được hoàn chỉnh và đạt yêu cầu.

Một lần nữa tôi xin chân thành cảm ơn Cô đã cung cấp và hướng dẫn cho tôi những kiến thức cơ bản cũng như các kiến thức chuyên ngành, đặc biệt là Cô Giảng viên Th.s Trương Thị Kim Thủy đã tận tình hỗ trợ. Tôi xin chân thành cảm ơn Cô và Ban Giám đốc khách sạn Quê Hương đã tạo điều kiện cho tôi được thực tập tại đây, đồng thời đã cung cấp thông tin để tôi hoàn thành bài báo cáo này.

Cuối cùng tôi xin chân thành cảm ơn các anh chị trong bộ phận lễ tân đã nhiệt tình giúp đỡ tôi trong quá trình thực tập tại khách sạn. Tôi xin chân thành cảm ơn và chúc khách sạn đi lên ngày càng lớn mạnh.

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: “THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN QUÊ HƯƠNG”

Do sinh viên: Thạch Trần Minh Thuận

Dưới sự nhận xét của: Th.s Trương Thị Kim Thủy

Đơn vị: KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG,
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ.

Nội dung nhận xét

Về hình thức:

.....
.....
.....
.....

Về nội dung:

.....
.....
.....
.....

Về thái độ:

.....
.....
.....
.....

....., ngàythángnăm.....

Xác nhận của GVHD

Th.s Trương Thị Kim Thủy

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA KHÁCH SẠN QUÊ HƯƠNG - SÓC TRĂNG	1
1.1 Thông tin về cơ sở thực tập	1
1.2 Quá trình hình thành và phát triển.....	1
1.3 Nhiệm vụ và chức năng của khách sạn	2
1.3.1 Chức năng.....	2
1.3.2 Nhiệm vụ	2
1.4 Cơ cấu tổ chức.....	2
1.4.1 Sơ đồ tổ chức bộ máy.....	2
1.4.2 Nhiệm vụ, quyền hạn	3
1.5 Định hướng phát triển trong tương lai.....	6
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	7
2.1 Nội dung thực tập.....	7
2.1.1 Nội dung công việc được phân công.....	7
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	10
2.1.2.1 Thuận lợi	10
2.1.2.2 Khó khăn	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 và hành động của bản thân sau đợt thực tập	15
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN QUÊ HƯƠNG	18
3.1 Giới thiệu đề tài thực tập.....	18
3.2 Lược khảo tài liệu.....	20
3.2.1 Khái niệm bộ phận lễ tân.....	20
3.2.2 Nhiệm vụ của bộ phận lễ tân khách sạn	20
3.2.3 Vai trò của bộ phận lễ tân khách sạn	20
3.2.4 Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân.....	21
3.2.5 Quy trình phục vụ dịch vụ lưu trú trong khách sạn.....	21

3.2.5.1 Nhận đăng ký phòng (giai đoạn phục vụ trước khi khách đến)	22
3.2.5.2 Check-in (Giai đoạn khách đến khách sạn).....	22
3.2.5.3 Phục vụ khách trong thời gian lưu trú khách sạn	22
3.2.5.4 Check-out (Giai đoạn khách rời khỏi khách sạn).....	22
3.3 Chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn.....	23
3.3.1 Khái niệm chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn.....	23
3.3.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn.....	23
3.3.2.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận lễ tân.....	23
3.3.2.2 Trình độ nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên.....	24
3.3.2.3 Phong cách phục vụ của nhân viên	25
3.3.2.4 Công tác quản lý chất lượng ở bộ phận lễ tân	25
3.3.3 Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn	25
3.3.3.1 Phong cách phục vụ.....	25
3.3.3.2 Kỹ năng phục vụ của nhân viên lễ tân.....	26
3.3.3.3 Tiện nghi, trang thiết bị phục vụ ở bộ phận lễ tân.....	26
3.3.3.4 Vệ sinh khu vực lễ tân.....	26
3.3.4 Phương pháp đánh giá chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn	26
3.4 Tình hình hoạt động của doanh nghiệp (Cơ sở thực tiễn)	27
3.5 Thực trạng hoạt động của bộ phận lễ tân tại khách sạn Quê Hương.....	28
3.5.1 Giới thiệu bộ phận lễ tân tại khách sạn Quê Hương	28
3.5.1.1 Sơ đồ tổ chức bộ phận lễ tân	28
3.5.1.2 Nghiệp vụ của từng nhân viên trong bộ phận lễ tân.....	28
3.5.1.3 Một số quy định làm việc tại bộ phận lễ tân	32
3.5.2 Quy trình phục vụ khách tại khách sạn Quê Hương	32
3.5.3 Thực trạng về hệ thống chất lượng và các điều kiện thực hiện dịch vụ của nhân viên lễ tân khách sạn Quê Hương.....	36
3.5.3.1 Thực trạng nhân sự tại bộ phận lễ tân	36
3.5.3.2 Thực trạng về hệ thống chất lượng và các điều kiện thực hiện dịch vụ của nhân viên lễ tân khách sạn Quê Hương.....	38

3.6 Kết quả nghiên cứu và thảo luận	40
3.7 Đề xuất giải pháp.....	41
3.7.1 Những cơ hội và thách thức mới trong phát triển kinh doanh của khách sạn Quê Hương	41
3.7.1.1 Cơ hội	41
3.7.1.2 Thách thức	42
3.7.2 Phương hướng phát triển kinh doanh của khách sạn Quê Hương đến năm 2025	42
3.7.3 Một số giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tại bộ phận lễ tân của khách sạn Quê Hương.....	43
3.7.3.1 Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất khu vực tiền sảnh	43
3.7.3.2 Hoàn thiện công tác quản trị nhân sự	44
3.7.3.3 Cải tiến quy trình phục vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn Quê Hương	45
3.7.3.4 Tăng cường công tác quản lý chất lượng phục vụ tại bộ phận lễ tân trong khách sạn Quê Hương	46
3.7.3.5 Tăng cường phối hợp chặt chẽ với bộ phận khác để nâng cao chất lượng phục vụ ở bộ phận lễ tân	47
3.7.3.6 Tăng cường mối quan hệ liên doanh liên kết với các đơn vị du lịch.....	48
3.7.3.7 Cần có chính sách chăm sóc khách hàng hữu hiệu nhất	48
3.7.4 Các giải pháp khác	50
3.8 Kết luận và kiến nghị	51
3.8.1 Kết luận chung về đợt thực tập.....	51
3.8.2 Kiến nghị với doanh nghiệp	51
3.8.3 Kiến nghị với Khoa, Trường	52
KẾT LUẬN	54

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu chữ viết tắt	Chữ viết đầy đủ
1	UBND	Ủy ban nhân dân
2	CBCNV	Cán bộ công nhân viên
3	BHXH	Bảo hiểm xã hội
4	BHYT	Bảo hiểm y tế
5	GTGT	Giá trị gia tăng
6	PCCC	Phòng cháy chữa cháy
7	WTO	World Trade Organization

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

CHƯƠNG 1:	1
Hình 1.1: Tổ chức bộ máy của khách sạn Quê Hương.....	2
CHƯƠNG 3:	18
Hình 3.1: Quy trình phục vụ của bộ phận lễ tân	21
Hình 3.2: Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân tại khách sạn Quê Hương.....	28
Hình 3.3: Trình tự phục vụ khách của bộ phận lễ tân	33
CHƯƠNG 3:	18
Bảng 3.1: Kết quả hoạt động kinh doanh theo năm 2021-2023	27
Bảng 3.2: Trình độ học vấn và ngoại ngữ của đội ngũ nhân viên lễ tân khách sạn Quê Hương	36
PHỤ LỤC:.....	1
Hình 1: Toàn cảnh khách sạn Quê Hương.....	1
Hình 2: Khu vực quầy lễ tân khách sạn Quê Hương.....	1
Hình 3: Tiên sảnh khách sạn Quê Hương.....	1