TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH

VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN

ĐẶNG NGỌC BỘI TUYỀN

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN ANH ĐÀO MEKONG 2

****

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

NGÀNH:QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

MÃ SỐ:7810103

CẦN THƠ, tháng 05 năm 2021

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH

VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN

ĐẶNG NGỌC BỘI TUYỀN

MSSV: 177153

LỚP: DH17QTD02

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN ANH ĐÀO MEKONG 2

****

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

NGÀNH:QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

MÃ SỐ:7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

THS. NGÔ THANH PHƯƠNG

CẦN THƠ, tháng 05 năm 2021

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này trước hết em xin gửi đến quý thầy,cô giáo trong khoa DU LỊCH trường Đại Học Nam Cần Thơ lời cảm ơn chân thành.

Đặc biệt, em xin gởi đến cô Ngô Thanh Phương 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 Khách Sạn Anh Đào Mekong 2 đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại khách sạn.

Cuối cùng em xin cảm ơn các anh chị trong khách sạn Anh Đào Mekong2 đã giúp đỡ, cung cấp những số liệu thực tế để em hoàn thành tốt chuyên đề thực tập tốt nghiệp này.

Đồng thời nhà trường đã tạo cho em có cơ hội được thực tập nơi mà em yêu thích, cho em bước ra đời sống thực tế để áp dụng những kiến thức mà các thầy cô giáo đã giảng dạy. Qua công việc thực tập này em nhận ra nhiều điều mới mẻ và bổ ích trong việc kinh doanh để giúp ích cho công việc sau này của bản thân.

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 phía khách sạn.

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan: Đề tài "Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Anh Đào Mekong2"được tiến hành công khai, nỗ lực của bản thân và sự giúp đỡ từ khách sạn, dưới sự hướng dẫn nhiệt tình của cô Ngô Thanh Phương.

Các số liệu và kết quả nghiên cứu trong đề tài là trung thực và hoàn toàn không sao chép hoặc sử dụng kết quả của đề tài nghiên cứu nào tương tư. Nếu phát hiện có sự sao chép kết quả nghiên cứu của đề tài khác, tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm.

Cần Thơ,ngày… tháng… năm..

Tác giả đề tài

NHẬT KÝ THỰC TẬP

Thời gian	Tên công việc	Nội dung thực hiện Công việc	Người phân công/hướngdẫn	Tự đánh giá mức độ hoàn thành
Tuần 1 (5/4)	Buồng phòng	Buồng phòng, dọn rác, đặt nước suối, bánh, trà, café, đường. Thay áo gối, ga gường mới, tiến hành trải ga giường đặt gối ngủ. Kiểm tra trang thiết bị của phòng có hoạt động không nếu có thì tắt, đặt các vật dụng theo đúng vị trí. Quét bụi lau sàn Kiểm tra phòng coi đã sạch chưa ra khỏi phòng	Phân công: Trần Tấn Sang Hướng dẫn: Đào Thị Bích Hoàng Nguyễn Thị Diễm Kiều	Tạm được
Tuần 2 (12/4)	Buồng phòng	Buồng phòng: dọn rác, đặt nước suối, bánh, trà, café, đường. Thay áo gối, ga gường mới, tiến hành trải ga giường đặt gối ngủ. Kiểm tra trang thiết bị của phòng có hoạt động không nếu có thì tắt, đặt các vật dụng theo đúng vị trí. Quét bụi lau sàn Kiểm tra phòng coi đã sạch chưa ra khỏi phòng	Phân công: Trần Tấn Sang Hướng dẫn: Đào Thị Bích Hoàng Nguyễn Thị Diễm Kiều	Tạm được
Tuần 3 (19/4)	Nhà Hàng	Phục vụ buffet ăn sáng, 9 giờ 30 dọn buffet Trưa phục vụ cơm trưa cho khách	Phân công: Trần Tấn Sang Hướng dẫn: Hà Thị Trúc Ly Lâm Tuyết Nhi	Tốt

		Set up bàn ăn, set up bàn tiệc cưới, phục vụ tiệc cưới		
Tuần 4 (26/4)	Nhà Hàng	Phục vụ buffet ăn sáng, 9 giờ 30 dọn buffet Trưa phục vụ cơm trưa cho khách Set up bàn ăn, set up bàn tiệc cưới, phục vụ tiệc cưới	Phân công: Trần Tấn Sang Hướng dẫn: Hà Thị Trúc Ly Lâm Tuyết Nhi	Tốt
Tuần 5 (3/5)	Lễ tân	Đón tiếp khách đến khách sạn Làm thủ tục nhập khách sạn cho khách (chech-in) Cung cấp thông tin về dịch vụ trong khách sạn Giữ chìa khoá tư trang của khách (nếu khách yêu cầu) Dọn dẹp gọn gàng chỗ làm việc	Phân công: Trần Tấn Sang Hướng dẫn: Nguyễn Thịnh Phát	Được
Tuần 6 (10/5)	Lễ tân	Đón tiếp khách đến khách sạn Làm thủ tục nhập khách sạn cho khách (chech-in) Cung cấp thông tin về dịch vụ trong khách sạn Giữ chìa khoá tư trang của khách (nếu khách yêu cầu) Dọn dẹp gọn gàng chỗ làm việc	Phân công: Trần Tấn Sang Hướng dẫn: Nguyễn Thịnh Phát	Được

NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ TỪ CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI

Đề tài **"NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN ANH ĐÀO MEKONG 2"** do sinh viên ĐẶNG NGỌC BỘI TUYỀN thực hiện dưới sự hướng dẫn của THS. NGÔ THANH PHƯƠNG.

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ NHẬN XÉT:

Về hình thức: *Bài báo cáo thực tập tốt nghiệp được trình bày một cách khoa học, đúng các quy định về hình thức trình bày theo Quyết định số 309/QĐ-ĐHNCT ngày 8/12/2016 của Hiệu trưởng Trường Đại học Nam Cần Thơ về khổ giấy, canh lề, kiểu chữ, font chữ, format, nội dung, các cấp mục và tiểu mục, hình và bảng biểu, các từ viết tắc, tài liệu tham khảo và cách trích dẫn, phụ lục, cách đánh số trang, trình bài trang bìa và trang phụ bìa. Tuy nhiên, bài báo cáo vẫn còn một vài lỗi đánh máy và lỗi chính tả, lỗi canh lề.*

Về nội dung: *Đề tài báo cáo thực tập tốt nghiệp phù hợp với chuyên môn nghiệp vụ, cơ sở lý luận phù hợp vấn đề nghiên cứu, các khái niệm có nguồn trích dẫn rõ ràng. Tuy nhiên, tác giả chưa đề cập đến lý do chọn đề tài. Thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Anh Đào Mekong 2 được trình bày khá tốt, hình ảnh minh họa phù hợp nội dung đề tài. Các giải pháp được đề xuất phù hợp với nội dung đề tài. Tuy nhiên, giải pháp còn trình bày chung chung, chưa cụ thể.*

Về thái độ: *Sinh viên Đặng Ngọc Bội Tuyền có thái độ học tập và thực tập tích cực tại doanh nghiệp. Sinh viên có liên hệ với giảng viên hướng dẫn để trao đổi một số nội dung đề tài báo cáo thực tập tốt nghiệp.*

Cần Thơ, ngày 25 tháng 05 năm 2021

CÁN BỘ NHẬN XÉT

Ths. Ngô Thanh Phương

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1

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

Giám khảo 1

Ký tên

NHẬN XÉT GIÁM KHẢO 2

Giám khảo 2

Ký tên

DANH SÁCH HÌNH

Hình 3.1: Logo khách sạn Anh Đào Mekong 2…… .....…6
Hình 3.2: Khách Sạn Anh Đào Mekong 2(nguồn:Facebook.com)…… .....…..7
Hình 3.3:Phòng STANDARD(nguồn:Anhdaomekong2.vn)… .....…9
Hình 3.4: Phòng SUPERIOR(nguồn:booking.vn)… 9
Hình 3.5: Phòng tắm riêng(nguồn:Trip.vn)…… 9
Hình 3.6: Nhà hàng tại khách sạn(nguồn:canthotoursm.vn)….....10
Hình 3.7:Buffet sáng(nguồn:Vibooking.vn) 11
Hình 3.8: Quầy phục vụ ăn sang cho khách(nguồn:Vn.trip.com) 11
Hình 3.9: Bàn tiệc cưới(nguồn:Facebook.com)….....12
Hình 3.10: Hồ bơi(nguồn:Vn.trip.com)… 13
Hình 3.11: cà phê sân thượng(nguồn:thamhiemmekong.com).....14
Hình 3.12: chăm sóc sắc đẹp(nguồn: agoda.com) 14
Hình 3.13: sảnh tiệc cưới (nguồn: anhdaomekong2hotel.vn).....15
Hình 3.14: trung tâm tiệc cưới – hội nghị tại khách sạn(nguồn: facebook.com).....15
Hình 3.15: tủ quần áo và các vật dụng khác(nguồn:Foody.vn) 21
Hình 3.16:Bàn,ghế,TV(nguồn:trip.com).....22
Một số hình ảnh thực tập tại khách sạn Anh Đào Me kong 2.....28

DANH SÁCH BẢNG- SƠ ĐỒ

Sơ đồ quy trình phục vụ buồng… 20
Bảng Vật dụng trang thiết bị phòng ngủ của khách sạn Anh Đào MeKong 2.....21

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU 1
1.1. SỰ CẦN THIẾT CỦA ĐỀ TÀI 1
1.2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU 2
1.3. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu 2
1.4. Phương pháp nghiên cứu 2
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN 3
2.1. Khái niệm về chất lượng dịch vụ lưu trú 3
2.1.1: Đặc điểm chất lượng dịch vụ lưu trú 3
2.1.2: Chất lượng dịch vụ trong kinh doanh lưu trú đo lường và đánh giá 4
2.1.3: Chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn chỉ được đánh giá chính xác qua sự cảm nhận của người tiêu dùng 4
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN ANH ĐÀO MEKONG 2 6
3.1. Giới thiệu khách sạn 6
3.2. Tổ chức hoạt động của khách sạn 7
3.3: Khái niệm về phục vụ phòng và vai trò của bộ phận buồng 15
3.4: Chức năng nhiệm vụ của bộ phận phục vụ buồng trong khách sạn 16
3.5: Quy trình vệ sinh buồng phòng tại khách sạn Anh Đào Mekong 2 16
3.6. Quy trình phục vụ buồng 18
3.7: Cơ sở vật chất kỹ thuật và tổ chức lao động của bộ phận buồng 21
CHƯƠNG 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN ANH ĐÀO MEKONG 2 24
4.1: Nâng cao chất lượng đội ngũ lao động của khách sạn 24
4.2: Hoàn thiện cơ sở vật chất 25
4.3: Nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn 25
Kết luận 27
TÀI LIỆU THAM KHẢO 29