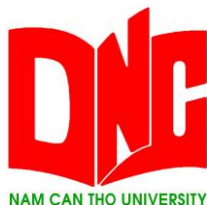


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN



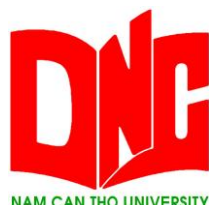
THÁI KHẢ NHI

**HIỆN TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ
TÂN TẠI KHÁCH SẠN VẠN PHÁT RIVERSIDE**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành
Mã số ngành: 7810103

Tháng 6, năm 2022

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



THÁI KHẢ NHI
MSSV: 1810623

**HIỆN TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ
TÂN TẠI KHÁCH SẠN VẠN PHÁT RIVERSIDE**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành
Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
LÊ KHÁNH AN

Tháng 6, năm 2022

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Họ và tên: **Thái Khả Nhi**

MSSV: 1810623

Lớp: DH18QTD03

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành - Khóa 6

Khoa: Khoa du lịch và quản trị nhà hàng - khách sạn

Thời gian thực tập: Từ 04/04/2022 đến 29/05/2022

1. Ý kiến của giáo viên hướng dẫn

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Điểm đánh giá:/10 điểm

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2022

Giáo viên hướng dẫn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Ths. Lê Khánh An

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN PHẢN BIỆN

Họ và tên: **Thái Khả Nhi**

MSSV: 1810623

Lớp: DH18QTD03

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành - Khóa 6

Khoa: Khoa du lịch và quản trị nhà hàng - khách sạn

Thời gian thực tập: Từ 04/04/2022 đến 29/05/2022

1. Ý kiến của giáo viên phản biện

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Điểm đánh giá:/10 điểm

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2022
Giáo viên phản biện
(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM TẠ

Thời gian thực tập cũng đã kết thúc, bài báo cáo thực tập cũng được hoàn thành đúng thời gian quy định. Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến lãnh đạo cùng tất cả nhân viên Vạn Phát Riverside đã tạo cơ hội cho tôi được thực tập tại doanh nghiệp.

Đặc biệt tôi xin gửi lời cảm ơn đến chị Mai Ngọc Phụng và anh Dương Đức Anh đã tích cực hướng dẫn tôi trong suốt quá trình thực tập, hỗ trợ tôi hoàn thành tốt bài báo cáo thực tập. Bên cạnh đó tôi xin được gửi lời cảm ơn đến Thầy Lê Khánh An đã chia sẻ kinh nghiệm và nhiệt tình hướng dẫn tôi hoàn thành chuyên đề.

Xin chân thành cảm ơn lãnh đạo trường Đại học Nam Cần Thơ, khoa Du Lịch cùng các thầy cô đã tích cực hỗ trợ tôi trong suốt thời gian học tập tại trường, tổ chức những chuyến đi thực tế bổ ích và phù hợp với chuyên ngành. Tạo điều kiện cho sinh viên có cơ hội thực tập thuận lợi ở năm ba, giúp sinh viên tiếp cận với thực tế nhiều hơn, trao dồi thêm nhiều kỹ năng, vững chãi hơn khi ra trường. Trong quá trình thực tập cũng là cơ hội để sinh viên tìm được công việc ổn định khi tốt nghiệp ra trường.

Chân thành cảm ơn.

Cần Thơ, ngày... tháng... năm 2022

Người thực hiện

Thái Khả Nhi

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam kết chuyên đề báo cáo năm 4 này được hoàn thành dựa trên các kết quả thực tập của tôi. Đề tài được thực hiện dưới sự hướng dẫn của Giảng Viên Lê Khánh An. Các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ báo cáo nào khác.

Cần Thơ, ngày... tháng... năm 2022

Người thực hiện

Thái Khả Nhi

DANH SÁCH BẢNG	vi
DANH SÁCH HÌNH	vii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	viii
LỜI MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN VẠN PHÁT RIVERSIDE	3
1.1 Kinh doanh khách sạn	3
1.1.1 Khái niệm kinh doanh khách sạn	3
1.1.2 Đặc điểm kinh doanh khách sạn	3
1.1.3 Nội dung kinh doanh khách sạn	5
1.2 Khái niệm và đặc điểm của bộ phận lễ tân.....	6
1.2.1 Khái niệm của bộ phận lễ tân	6
1.2.2 Đặc điểm của bộ phận lễ tân	7
1.3 Chức năng, nhiệm vụ và vai trò của bộ phận lễ tân	7
1.3.1 Chức năng của bộ phận lễ tân	7
1.3.2 Nhiệm vụ của bộ phận lễ tân.....	7
1.3.3 Vai trò của bộ phận lễ tân	8
1.4 Cơ sở vật chất và cơ cấu lao động của bộ phận lễ tân	9
1.4.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	9
1.4.2 Cơ cấu lao động.....	9
1.5 Quy trình phục vụ của bộ phận lễ tân	11
1.6 Chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn.....	13
1.7 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân.....	13
1.7.1 Nhân tố từ khách hàng	13
1.7.2 Nhân tố từ phía khách sạn.....	14
1.8 Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân.....	16
1.9 Nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân.....	17

1.9.1 Khái niệm nâng cao chất lượng phục vụ.....	17
1.9.2 Nội dung nâng cao chất lượng phục vụ	18
1.9.3 Ý nghĩa nâng cao chất lượng phục vụ.....	18
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN VẠN PHÁT RIVERSIDE.....	19
2.1 Giới thiệu chung về khách sạn Vạn Phát Riverside	19
2.1.1 Tổng quan về khách sạn Vạn Phát Riverside.....	19
2.1.2 Các loại phòng nghỉ của khách sạn Vạn Phát Riverside.....	20
2.1.3 Các loại dịch vụ của khách sạn Vạn Phát Riverside	23
2.1.4 Triết lý và mục tiêu của khách sạn Vạn Phát Riverside	26
2.1.5 Giải thưởng	26
2.1.6 Cơ cấu tổ chức của khách sạn Vạn Phát Riverside.....	30
2.1.7 Cơ sở vật chất và tiện nghi dịch vụ.....	34
2.2 Giới thiệu về bộ phận lễ tân của khách sạn Vạn Phát Riverside.....	39
2.2.1 Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân	39
2.2.2 Cơ sở vật chất của bộ phận lễ tân.....	40
2.3 Thực trạng chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân tại khách sạn Vạn Phát Riverside.....	41
2.3.1 Đội ngũ nhân viên lễ tân của khách sạn Vạn Phát Riverside.....	41
2.3.2 Tình hình kinh doanh của khách sạn Vạn Phát Riverside	43
2.3.3 Đánh giá của khách hàng về chất lượng phục vụ.....	45
2.3.4 Ưu điểm và nhược điểm về chất lượng phục vụ	48
CHƯƠNG 3: ĐỊNH HƯỚNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN VẠN PHÁT RIVERSIDE	50
3.1 Mục tiêu và phương hướng	50
3.2 Các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân tại khách sạn Vạn Phát Riverside.....	51
3.2.1 Về cơ sở vật chất và sản phẩm phục vụ	52
3.2.2 Về đội ngũ nguồn nhân lực	52
3.2.3 Về sử lý than phiền của khách hàng	53

3.2.4 Về công tác bồi dưỡng đời sống vật chất và tinh thần.....	54
3.3 Các kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân	54
KẾT LUẬN	56
TÀI LIỆU THAM KHẢO	57

DANH SÁCH HÌNH

Trang

Hình 1.1: Sơ đồ bộ phận lễ tân trong khách sạn	10
Hình 2.1: Khách sạn Vạn Phát Riverside.....	19
Hình 2.2: Phòng Superior của khách sạn Vạn Phát Riverside	20
Hình 2.3: Phòng Deluxe Riverview của khách sạn Vạn Phát Riverside	21
Hình 2.4: Phòng VIP Luxury Suite của khách sạn Vạn Phát Riverside	21
Hình 2.5: Điểm tâm sáng tại khách sạn Vạn Phát Riverside	22
Hình 2.6: Hồ bơi ngoài trời của khách sạn Vạn Phát Riverside	22
Hình 2.7: Phòng gym của khách sạn Vạn Phát Riverside.....	23
Hình 2.8: Trung tâm hội nghị - Tiệc cưới của Khách sạn Vạn Phát Riverside	23
Hình 2.9: Du thuyền của khách sạn Vạn Phát Riverside	24
Hình 2.10: Nhà hàng ven sông của khách sạn Vạn Phát Riverside	24
Hình 2.11: Dịch vụ karaoke của khách sạn Vạn Phát Riverside	25
Hình 2.12: Dịch vụ massage của khách sạn Vạn Phát Riverside.....	25
Hình 2.13: Quầy bar của khách sạn Vạn Phát Riverside	26
Hình 2.14: Chứng nhận của tạp chí món ngon Việt Nam.....	27
Hình 2.15: Nhận giải thưởng từ Hiệp hội Khách sạn Việt Nam.....	27
Hình 2.16: Chứng nhận của chương trình truyền thông xây dựng và phát triển nền kinh tế xanh quốc gia	28
Hình 2.17: Nhận giải thưởng tại lễ trao giải thưởng du lịch ASEAN trong khuôn khổ Diễn đàn du lịch ASEAN.....	28
Hình 2.18: Giấy khen của giám đốc sở văn hóa, thể thao và du lịch thành phố Cần Thơ.....	29
Hình 2.19: Giấy công nhận của công an thành phố Cần Thơ	29
Hình 2.20: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn Vạn Phát Riverside	30
Hình 2.21: Tiền sảnh của khách sạn Vạn Phát Riverside	34
Hình 2.22: Bàn, ghế sofa cho khách ngồi đợi	35
Hình 2.23: Quầy đón tiếp của khách sạn Vạn Phát Riverside.....	36
Hình 2.24: Quầy kẹo miễn phí của khách sạn Vạn Phát Riverside	36
Hình 2.25: Nội thất trong phòng tắm của khách sạn Vạn Phát Riverside	37
Hình 2.26: Sảnh hội nghị của khách sạn Vạn Phát Cần Thơ	38
Hình 2.27: Sảnh tiệc cưới của khách sạn Vạn Phát Riverside	39
Hình 2.28: Đội ngũ nhân viên bộ phận lễ tân của khách sạn Vạn Phát Riverside....	39
Hình 2.29: Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận lễ tân của khách sạn Vạn Phát Riverside	40
Hình 2.30: Bưu thiếp của khách sạn Vạn Phát Riverside	41
Hình 2.31: Chìa khóa phòng của khách sạn Vạn Phát Riverside.....	41
Hình 2.32: Biểu đồ tăng trưởng doanh thu trong quý 1 từ năm 2020 đến năm 2022	44
Hình 2.33: Phiếu góp khách hàng của khách sạn Vạn Phát Riverside	46
Hình 2.34: Nhận xét của khách hàng về khách sạn Vạn Phát Riverside trên nền tảng đặt phòng khách sạn Agoda	47
Hình 2.35: Nhận xét của khách hàng về khách sạn Vạn Phát Riverside trên website Google Travel.....	47

DANH SÁCH BẢNG

Trang

Bảng 2.1: Cơ cấu lao động theo trình độ chuyên môn, ngoại ngữ, giới tính, độ tuổi của bộ phận lễ tân tại khách sạn Vạn Phát Riverside	42
Bảng 2.2: Kết quả kinh doanh trong quý 1 từ năm 2020 đến năm 2022	43
Bảng 2.3: Công suất sử dụng phòng và số lượng khách lưu trú trong quý 1 từ năm 2020 đến năm 2022	44

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Số thứ tự	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	TS	Tiến sĩ
2	ThS	Thạc sĩ
3	NXB	Nhà xuất bản
4	CNĐKDN	Chứng nhận đăng ký doanh nghiệp
5	VIP	Very important person
6	Gym	Gymnastics
7	ASEAN	Association of Southeast Asian Nations
8	MICE	Meeting, Incentive, Convention, Exhibition