

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



NAM CAN THO UNIVERSITY

VÕ THỊ GÁI NHỖ

DH18QTD02

MSSV:188808

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC
VỤ TẠI KHU NGHỈ DƯỠNG
HIEU'S COTTAGE**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

NGÀNH: Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Mã số ngành: 7810103

Cần Thơ 6/2022

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



VÕ THỊ GÁI NHỖ

DH18QTD02

MSSV:188808

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC
VỤ TẠI KHU NGHỈ DƯỠNG
HIEU'S COTTAGE**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

NGÀNH: Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

THS. NGUYỄN THANH TÚ

Cần Thơ 6/2022

LỜI CẢM ƠN



Để hoàn thành tiểu luận này, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến:

Ban giám hiệu trường Đại học Nam Cần Thơ vì đã tạo điều kiện về cơ sở vật chất với hệ thống thư viện hiện đại, nhiều loại sách khác nhau, tài liệu học tập đa dạng thuận lợi cho việc tìm kiếm, nghiên cứu thông tin.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành và sâu sắc đến Ths.Nguyễn Thanh Tú, người thầy đã tận tình dìu dắt và chỉ bảo em trong suốt quá trình học tập và thực hành bài báo cáo thực tập tốt nghiệp này. Hỗ trợ và truyền đạt những kiến thức quý báu cho em trong suốt thời gian làm đề tài nghiên cứu vừa qua. Nhờ những kiến thức quý báu của thầy và sự nhiệt huyết đã tạo động lực cho em học tập tốt và hoàn thành bài báo cáo thực tập tốt nghiệp một cách nhanh chóng.

Em xin gửi lời cảm ơn đến Resort Hieu's Cottage đã giúp em hoàn thành đề tài nghiên cứu. Trong thời gian tham gia thực tập tại Hieu's Cottage em đã học hỏi thêm nhiều kiến thức cho mình thông qua hướng dẫn công việc của Các anh chị tại Hieu's Cottage để đạt hiệu quả hơn trong công việc nghiên cứu. Đây chắc chắn sẽ là những kiến thức quý báu, để em có thể làm tốt công việc sau này.

Trong quá trình thực tập và làm bài báo cáo, do kiến thức cũng như kinh nghiệm còn hạn chế, không tránh khỏi sự thiếu sót, mong nhận được sự đóng góp ý kiến của quý thầy cô, để em rút kinh nghiệm và hoàn thiện hơn.

Cuối cùng em xin kính chúc quý thầy cô hạnh phúc và thành công hơn nữa trong sự nghiệp trồng người. Kính chúc quý thầy cô luôn dồi dào sức khỏe để tiếp tục dìu dắt nhiều thế hệ học trò đến những bến bờ tri thức.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ Ngày tháng năm 2022

Sinh viên thực hiện

Võ Thị Gái Nhõ

LỜI CAM ĐOAN



Tôi xin cam đoan kết quả đạt được trong bài tiểu luận thực tập này là sản phẩm của riêng cá nhân tôi và không có sự sao chép lại của người khác. Trong toàn bộ nội dung của bài tiểu luận thực tập này và những điều được trình bày hoặc là của cá nhân hoặc là được tổng hợp từ nhiều nguồn tài liệu. Tất cả các tài liệu tham khảo đều có xuất xứ rõ ràng và được trích dẫn hợp pháp.

Cần Thơ Ngày tháng năm 2022

Sinh viên thực hiện

Võ Thị Gái Nhõ

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ĐOAN	i
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN	iii
MỤC LỤC	iv
DANH SÁCH BẢNG	vii
DANH SÁCH HÌNH	viii
CHƯƠNG 1	1
GIỚI THIỆU	1
1.1 TÍNH CẤP THIẾT CỦA ĐỀ TÀI	1
1.2 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
1.3 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	3
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	3
CHƯƠNG 2	4
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KHU NGHỈ DƯỠNG VÀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TRONG KINH DOANH KHU NGHỈ DƯỠNG	4
2.1 CÁC HOẠT ĐỘNG CỦA KHU NGHỈ DƯỠNG	4
2.1.1 Khái niệm về khu nghỉ dưỡng và kinh doanh khu nghỉ dưỡng	4
2.1.2 Kinh doanh khu nghỉ dưỡng	5
2.1.3 Đặc điểm kinh doanh khu nghỉ dưỡng	5
2.1.4 Vai trò của hoạt động kinh doanh khu nghỉ dưỡng	7
2.2 CHẤT LƯỢNG VÀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TRONG KHU NGHỈ DƯỠNG	8
2.2.1 Khái niệm chất lượng và chất lượng phục vụ	8
2.2.1.1 Khái niệm chất lượng sản phẩm	8
2.2.1.2 Chất lượng phục vụ trong khu nghỉ dưỡng	8
2.2.1.3 Đặc điểm chất lượng phục vụ	9

2.2.1.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.....	10
2.2.2 Đánh giá chất lượng phục vụ trong khu nghỉ dưỡng.....	12
2.2.3 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ trong kinh doanh khu nghỉ dưỡng.....	12
CHƯƠNG 3.....	14
GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ KHU NGHỈ DƯỠNG.....	14
HIEU'S COTTAGE.....	14
3.1 GIỚI THIỆU CHUNG.....	14
3.2 LỊCH SỬ HÌNH THÀNH.....	15
3.3 VỊ TRÍ ĐỊA LÝ.....	16
3.4 CƠ CẤU TỔ CHỨC BỘ MÁY QUẢN LÝ.....	16
3.5 CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT.....	18
CHƯƠNG 4.....	26
THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VÀ CHẤT LƯỢNG.....	26
PHỤC VỤ TẠI KHÁCH SẠN HIEU'S COTTAGE.....	26
4.1 THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN HIEU'S COTTAGE.....	26
4.1.1 Một số biện pháp mà khách sạn đã áp dụng để phát triển kinh doanh.....	26
4.1.2 Tình hình khai thác khách.....	26
4.1.3 Thực trạng hiệu quả kinh doanh.....	27
4.2 THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA KHU NGHỈ DƯỠNG HIEU'S COTTAGE.....	28
4.2.1 Cơ sở vật chất vừa hiện đại vừa cổ kính và sự khác biệt trong cách trang trí.....	28
4.2.2 Đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực.....	29
4.2.3 Hoàn thiện quy trình phục vụ.....	30
4.2.4 Đa dạng các loại hình dịch vụ trong khu nghỉ dưỡng.....	36
4.2.5 Điểm mạnh của khu nghỉ dưỡng Hieu's Cottage.....	42
4.2.6 Hạn chế.....	43

CHƯƠNG 5	44
BIỆN PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ	44
TẠI KHU NGHỈ DƯỠNG HIEU'S COTTAGE	44
5.1 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN	44
5.2 MỤC TIÊU NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ KHU NGHỈ DƯỠNG	45
5.2.1 Tập trung phục vụ tốt đối tượng khách hàng mục tiêu	45
5.2.2 Tạo sự khác biệt từ cơ sở vật chất và dịch vụ cung ứng	45
5.2.3 Tạo ra mức giá thuê phòng tốt	45
5.2.4 Chiến lược marketing	45
5.2.5 Chiến lược kinh doanh khu nghỉ dưỡng theo mùa	46
5.2.6 Chú ý đến phát triển nhân sự của khu nghỉ dưỡng	46
5.3 BIỆN PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI KHU NGHỈ DƯỠNG HIEU'S COTTAGE	46
5.3.1 Đa dạng hóa các dịch vụ cung ứng	46
5.3.2 Nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật	47
5.3.3 Nâng cao nguồn nhân lực	47
5.3.4 Cải thiện phương pháp làm việc	49
5.3.5 Cải thiện môi trường làm việc	50
KẾT LUẬN	51
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	53
NHẬT KÝ THỰC TẬP	54

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1: Mô hình quản lý của khu nghỉ dưỡng Hieu's Cottage	17
Bảng 4.1: Bộ tuổi khách hàng đến Hieu's Cottage	27
Bảng 4.1: Quy trình check-in, phục vụ lưu trú, check-out	30
Bảng 4.2: Quy trình phục vụ của bộ phận nhà hàng & bar	32

DANH SÁCH HÌNH

Hình 3.1: Khuôn viên tổng thể Hieu's Cottage	15
Hình 3.2: Khu Ao Sung	19
Hình 3.3: Khu Hồ Bơ	20
Hình 3.4: Khu Nhà Tranh	21
Hình 3.5: Khu Nhà Ngói	21
Hình 3.6: Mâm trái cây tại nhà hàng Hieu's Cottage	23
Hình 3.7: Món Chả Dò Hieu's Cottage	24
Hình 3.8: Một số món ăn được setup trên bàn	24
Hình 3.9: Tiệm Cà phê Hieu's Cottage	25
Hình 4.1: Danh sách khách nhận phòng trong ngày được nhân viên lễ tân cập nhật	27
Hình 4.2: Menu Alacarte của nhà hàng Hieu's Cottage.....	35