

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ VÀ LỮ HÀNH



**ĐỖ THỊ NGỌC TRÂM**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC  
VỤ TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN  
MÙNG THANH - CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành**

**CẦN THƠ, tháng 06 năm 2022**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ VÀ LỮ HÀNH**

**ĐỖ THỊ NGỌC TRÂM**

**MSSV: 188264**

**LỚP: DH18QTD02**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC  
VỤ TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN  
MÙNG THANH - CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN  
TÔ NGUYỄN DUY MINH**

**CẦN THƠ, tháng 06 năm 2022**

## LỜI CẢM TẠ

Đầu tiên cho Em xin gửi lời cảm ơn đến quý Thầy Cô trường Đại Học Nam Cần Thơ đã giúp Em rất nhiều về kiến thức và rất nhiều sự quan tâm trong suốt quãng thời gian bắt đầu học tập tại giảng đường Đại Học đến nay. Trong lúc thắc mắc hay khó khăn không hiểu các vấn đề xã hội hay lúc sinh hoạt tại trường luôn nhận được sự quan tâm và giúp đỡ tận tình tận tâm từ thầy cô và các anh chị trong khoa giúp đỡ. Đặc biệt, Em muốn gửi lời cảm ơn đến thầy cô Khoa Du Lịch đã tận tình truyền đạt tất cả kiến thức cho Em trong lúc học tập trên lớp và thực tập. Tất cả vốn kiến thức Em đã được học và thực tập là nguồn và vốn kiến thức quan trọng và là hành trang cho Em đi làm. Tiếp theo cho Em gửi lời cảm ơn đến Công ty Cổ Phần Tập Đoàn Mương Thanh Khách Sạn Mương Thanh Cần Thơ đã tiếp nhận và hỗ trợ tất cả kiến thức cũng như là kỹ năng, nghiệp vụ trong suốt thời gian Em thực tập tại Khách sạn, Đồng thời cảm ơn các anh chị trong các bộ phận đã tận tình truyền đạt tất cả các nghiệp vụ và sự nhiệt tình của anh chị giúp e có thể hoàn thành tiểu luận 1 cách suôn sẻ và thành công như mong muốn. Em còn xin tỏ lòng biết ơn với cô Tô Nguyễn Duy Minh thầy đã tận tình hướng dẫn cho việc Em lựa chọn đề và nghiên cứu đề tài, thầy đã sửa lỗi cũng như tiếp thêm kiến thức để không thiếu sót trong quá trình Em nghiên cứu đề tài. Trong suốt quá trình nghiên cứu, do trình độ lý luận cũng như kinh nghiệm thực tiễn của Em còn hạn chế nếu như có sai sót làm ảnh hưởng đến bài báo cáo mong nhận được sự đóng góp của cô cho bài tiểu luận của Em được hoàn thiện hơn.

Lời cuối cùng Em xin chân thành kính chúc thầy cô luôn dồi dào sức khỏe và thành công hơn trong công việc giảng dạy của mình

Em xin chân thành cảm ơn!

## TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi trong khuôn khổ của đề tài/dự án ..... *Tên dự án* ..... Dự án có quyền sử dụng kết quả của khóa luận này để phục vụ cho dự án.

*Cần Thơ, ngày ..... tháng ..... năm .....*

**Người thực hiện**

## NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN

- Người hướng dẫn khoa học: Tô Nguyễn Duy Minh
  - Đơn vị: Khoa Du Lịch, Trường đại học Nam Cần Thơ
- Về hình thức
- Trình bài:

Về nội dung:

Về thái độ:

*Cần Thơ, Ngày .... Tháng .... Năm.....*

**Người hướng dẫn**

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

## MỤC LỤC

<b>LỜI CẢM TẠ</b> .....	i
<b>TRANG CAM KẾT</b> .....	ii
<b>NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN</b> .....	iii
<b>MỤC LỤC</b> .....	iv
<b>DANH SÁCH BẢNG</b> .....	vii
<b>DANH SÁCH HÌNH</b> .....	viii
<b>CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU</b> .....	1
1.1. Lý do chọn đề tài.....	1
1.2. Mục đích nghiên cứu của đề tài .....	1
1.3. Phạm vi nghiên cứu.....	2
1.4. Kết cấu đề tài.....	2
<b>CHƯƠNG 2 KHÁI QUÁT CHUNG VỀ BỘ PHẬN LỄ TÂN, CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ VÀ VẤN ĐỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN TRONG KHÁCH SẠN MÙNG THANH - CẦN THƠ</b> .....	3
2.1. Hoạt động phục vụ ở bộ phận Lễ tân trong khách sạn.....	3
2.1.1. Khái niệm, đặc điểm về Lễ tân trong khách sạn .....	3
2.1.2. Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận Lễ tân .....	4
2.1.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật và lao động ở bộ phận Lễ tân.....	5
2.1.4. Quy trình phục vụ ở bộ phận Lễ tân .....	7
2.2. Chất lượng phục vụ ở bộ phận Lễ tân trong khách sạn.....	11
2.2.1. Một số khái niệm:.....	11
2.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ ở bộ phận Lễ tân.....	12
2.2.3. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng phục vụ ở bộ phận Lễ tân.....	13
2.2.4. Phương pháp đánh giá chất lượng phục vụ ở bộ phận Lễ tân.....	14
2.3. Nâng cao chất lượng phục vụ ở bộ phận Lễ tân trong khách sạn .....	14
2.3.1. Khái niệm nâng cao chất lượng phục vụ ở bộ phận Lễ tân.....	14
2.3.2. Nội dung của nâng cao chất lượng phục vụ ở bộ phận Lễ tân.....	14
2.3.3. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ ở bộ phận Lễ tân .....	15

<b>CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH - CẦN THƠ</b> .....	16
3.1. Khái quát chung về khách sạn Mường Thanh - Cần Thơ .....	16
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn .....	16
3.1.2. Nguồn lực của khách sạn .....	17
3.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách Mường Thanh sạn trong năm 2016 – 2019 .....	20
3.2. Thực trạng chất lượng phục vụ tại bộ phận Lễ tân khách sạn Mường Thanh .....	20
3.2.1. Tổ chức hoạt động phục vụ tại bộ phận Lễ tân khách sạn Mường Thanh .....	20
3.2.2. Thực trạng chất lượng phục vụ tại bộ phận Lễ tân khách sạn Mường Thanh .....	23
3.3. Một số kết luận và nguyên nhân về chất lượng phục vụ tại bộ phận Lễ tân khách sạn Mường Thanh .....	24
<b>CHƯƠNG 4 ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP CHỦ YẾU NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH - CẦN THƠ</b> .....	27
4.1. Những phương hướng phát triển hoạt động kinh doanh của khách sạn Mường Thanh - Cần Thơ .....	27
4.1.1. Vài nét về tình hình kinh doanh khách sạn trên địa bàn Cần Thơ hiện nay .....	27
4.1.2. Mục tiêu và phương hướng phát triển kinh doanh của khách sạn Mường Thanh trong giai đoạn tới .....	28
4.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tại bộ phận Lễ Tân khách sạn Mường Thanh .....	29
4.2.1. Đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật .....	29
4.2.2. Đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn, không ngừng nâng cao tay nghề cho các nhân viên tại bộ phận Lễ tân .....	31
4.2.3. Phối hợp chặt chẽ với các bộ phận nghiệp vụ khác trong khách sạn .....	31
4.2.4. Đảm bảo yêu cầu về vệ sinh trong toàn khách sạn, cũng như tại bộ phận Lễ tân .....	33
4.2.5. Tăng cường công tác quản lý, quản lý chất lượng tại bộ phận Lễ tân trong khách sạn .....	33

4.2.6. Có chính sách đãi ngộ hợp lý đối với các nhân viên tại bộ phận Lễ tân...	34
<b>CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ</b> .....	35
5.1. Kết Luận.....	35
5.2. Kiến Nghị.....	36
5.2.1. Một số kiến nghị với các cơ quan hữu quan nhằm nâng cao chất lượng phục vụ ở bộ phận Lễ tân.....	36
5.2.2. Một số kiến nghị đối với Nhà nước và Chính phủ.....	36
4.3.2. Một số kiến nghị với Tổng cục du lịch Việt Nam.....	36
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	38
<b>PHỤ LỤC</b> .....	39
<b>NHẬT KÝ THỰC TẬP</b> .....	39



## DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1: bảng thống kê kết quả điều tra chất lượng phục vụ tại bộ phận Lễ tân khách sạn Mường Thanh.....	24
---	----

## DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận Lễ tân trong khách sạn.....	6
Hình 2.2: Sơ đồ quy trình đặt buồng trong khách sạn .....	8
Hình 2.3: Sơ đồ quy trình nhập buồng trong khách sạn.....	9
Hình 2.4: Sơ đồ quy trình thanh toán và tiễn khách.....	11
Hình 3.1: Khách sạn Mừng Thanh - Cần Thơ .....	16
Hình 3.2: Sơ đồ tổ chức bộ máy quản lý trong khách sạn Mừng Thanh .....	18
Hình 3.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Mừng Thanh trong năm 2016 - 2019 .....	20
Hình 3.4: Quy trình nhận đặt phòng và đón khách tại bộ phận Lễ Tân khách sạn Mừng Thanh - Cần Thơ .....	22
Hình 3.5: Quy trình phục vụ trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn Mừng Thanh.....	23