TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH

PHẠM NGỌC Ý

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI KHÁCH SẠN ANH ĐÀO MEKONG 2

****

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị dịch vụ vu lịch và lữ hành

Mã ngành:7510103

CẦN THƠ,tháng 5 năm 2021

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH

PHẠM NGỌC Ý
MSSV: 177100
LỚP: DH17QTD02

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI KHÁCH SẠN ANH ĐÀO MEKONG 2

****

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP
Ngành: Quản trị dịch vụ vu lịch và lữ hành
Mã ngành:7510103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
THS. NGUYỄN DU HẠ LONG

CẦN THƠ, tháng 5 năm 2021

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Khoá luận "Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại khách sạn Anh Đào Mekong 2" do sinh viên Phạm Ngọc Ý thực hiện dưới sự hướng dẫn của thầy Nguyễn Du Hạ Long. Khoá luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khoá luận thông qua ngày ……

Uỷ viên	**Thư ký**
(Ký tên)	(Ký tên)
GHI CHỨC DANH, HỌ, TÊN	**GHI CHỨC DANH, HỌ, TÊN**
Phản biện 1	**Phản biện 2**
(Ký tên)	(Ký tên)
GHI CHỨC DANH, HỌ, TÊN	**GHI CHỨC DANH, HỌ, TÊN**
Cán bộ hướng dẫn	**Chủ tịch hội đồng**
(Ký tên)	(Ký tên)
GHI CHỨC DANH, HỌ, TÊN	**GHI CHỨC DANH, HỌ, TÊN**

NHẬN XÉT VÀ ĐÁNH GIÁ CỦA GVHD

- Học hàm, học vị, họ và tên: .....

.....

- Đơn vị: .....

.....

- Nhận xét: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày…tháng…..năm…

GVHD

(Ký và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT VÀ ĐÁNH GIÁ CỦA GIÁM KHẢO

- Học hàm, học vị, họ và tên: .....

.....

- Đơn vị: .....

.....

- Nhận xét: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày……tháng…..năm……

Giám khảo

(Ký và ghi rõ họ tên)

TRANG CAM KẾT

Tôi tên Phạm Ngọc Ý

Tôi xin cam đoan các số liệu, thông tin sử dụng trong tiểu luận tốt nghiệp này được thu thập từ nguồn thực tế tại Khách sạn Anh Đào Mekong 2, trên sách báo khoa học chuyên ngành (có trích dẫn đầy đủ và theo đúng quy định). Nội dung trong tiểu luận này do kinh nghiệm của bản thân được rút ra từ quá trình nghiên cứu thực tế tại Khách sạn Anh Đào Mekong 2, không sao chép từ các nguồn tài liệu khác, báo cáo khác.

Nếu sai sót tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm theo quy định nhà trường và pháp luật.

Cần Thơ, ngày…tháng…năm 2021

Người thực hiện

Phạm Ngọc Ý

LỜI MỞ ĐẦU

Được sự phân công của khoa Du Lịch - Trường Đại học Nam Cần Thơ và sự giúp đỡ tận tình của Ths.Nguyễn Du Hạ Long, cho đến thời điểm này em đã hoàn thành bài tiểu luận tốt nghiệp với đề tài: "Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại khách sạn Anh Đào Mekong 2 " .

Để có điều kiện hoàn thành tốt bài tiểu luận này, em xin chân thành cảm ơn đến sự giúp đỡ của các giảng viên khoa Du Lịch đã tận tình chỉ dạy em . Đặc biệt hơn nữa, em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất đến Ths.Nguyễn Du Hạ Long đã tận tình giúp đỡ em hoàn thành tiểu luận này một cách tốt nhất. Tuy nhiên, trong quá trình nghiên cứu em không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được ý kiến đóng góp từ quý thầy cô, các bạn sinh viên trong khoa để bài tiểu luận của em được hoàn chỉnh hơn.

Cuối cùng em xin cảm ơn và kính chúc quý thầy cô trường Đại Học Nam Cần Thơ đặc biệt là quý thầy cô khoa Du Lịch dồi dào sức khỏe và thành công trong công tác giảng dạy của mình.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 03 tháng 03 năm 2021

Người thực hiện

Phạm Ngọc Ý

DANH SÁCH BẢNG, SƠ ĐỒ

Trang

Sơ đồ. 3.1 tổ chức bộ máy khách sạn Anh Đào Mekong 2 14

Bảng 3.1 Thống kê nhân viên tại khách sạn Anh Đào Mekong 2 16

Bảng 3.2 Bảng mô tả nhật ký thực tập tại Anh Đào Mekong 2 19

Bảng 3.3 Cơ cấu khách hàng của khách sạn Anh Đào Mekong trong giai đoạn 2017-2019 20

Bảng 3.4 Tổng hợp kết quả hoạt động kinh doanh khách sạn Anh Đào Mekong 2 .21

Bảng 3.5 Cơ cấu và trình độ lao động của các nhân viên chính thức ở khách sạn Anh Đào Mekong 2. 27

DANH SÁCH HÌNH

Trang

Hình 3.1 Logo khách sạn Anh Đào Mekong 2 12
Hình 3.2 Ảnh trước khách sạn Anh Đào Mekong 2 12
Hình 3.3 Khu vực tiền sảnh.....22
Hình 3.4 Khu vực nhà hàng 23
Hình 3.6 Phòng lưu trú tại khách sạn.....25
Hình 3.5 Trung tâm tổ chức tiệc cưới, hội nghị.....24

MỤC LỤC

NHẬN XÉT VÀ ĐÁNH GIÁ CỦA GVHD ii

NHẬN XÉT VÀ ĐÁNH GIÁ CỦA GIÁM KHẢO iii

TRANG CAM KẾT iv

LỜI MỞ ĐẦU v

DANH SÁCH BẢNG vi

DANH SÁCH HÌNH vii

MỤC LỤC viii

CHƯƠNG 1:TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI "BIỆN PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI KHÁCH SẠN ANH ĐÀO MEKONG 2" 1

1.1 Lý do chọn đề tài 1

1.2 Mục tiêu nghiên cứu 2

1.3 Phương pháp nghiên cứu 2

1.4 Phạm vi nghiên cứu 2

CHƯƠNG 2:CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ ĐỀ TÀI "BIỆN PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI ANH ĐÀO MEKONG 2" 3

2.1 Khái niệm phục vụ và chất lượng phục vụ trong khách sạn 3

2.2 Nghiệp vụ cần trau dồi của phục vụ 4

2.3 Điểm của chất lượng phục vụ trong khách sạn 5

2.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ 7

2.5 Ý nghĩa của chất lượng phục vụ trong khách sạn 9

CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI KHÁCH SẠN ANH ĐÀO MEKONG 2 12

3.1 Giới thiệu chung về khách sạn 12

3.1.1 Quá trình hình thành của khách sạn. 12

3.1.2 Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của khách sạn. 14

3.2.1 Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn 21

3.3 Thực trạng về chất lượng phục vụ tại khách sạn hiện nay 22

3.3.1.Thực trạng về cơ sở vật chất trong khách sạn 22

3.3.2 Thực trạng về đội ngũ nhân viên lao động.....27
3.3.3 Quy trình phục vụ tại khách sạn.....28
CHƯƠNG 4:BIỆN PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI KHÁCH SẠN ANH ĐÀO MEKONG 2 32
4.1 Chiến lược kinh doanh của khách sạn anh đào mekong 2 32
4.1.1 Môi trường và điều kiện kinh doanh của khách sạn 32
4.1.2 Chiến lược kinh doanh của khách sạn.....34
4.1.3 Phương hướng phát triển kinh doanh của khách sạn 35
4.2 Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ.....37
4.2.1 Hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật.....37
4.2.2 Nâng cao trình độ đội ngũ nhân viên trong khách sạn.....38
4.2.3 Xây dựng và hoàn thiện tiêu chuẩn phục vụ.....39
CHƯƠNG 5:KẾT LUÂN VÀ KIẾN NGHỊ.....42
5.1 Kết luận 42
5.2 Kiến nghị.....43
5.2.1 Đối với Nhà Nước.....43
5.2.2 Đối với khách sạn Anh Đào MeKong 2.....44
TÀI LIỆU THAM KHẢO 46