

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



NGUYỄN TRẦN THẢO QUỲNH

**Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của bộ phận
lễ tân tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH
MÃ SỐ NGÀNH: 7810103**

CẦN THƠ, 2022

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành bài tiểu luận này sau 2 tháng, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến khoa Du lịch và Quản trị nhà hàng khách sạn, trường Đại Học Nam Cần Thơ vì đã tạo điều kiện cho em được thực tập tại Vinpearl Hotel Cần Thơ giúp em củng cố kiến thức, vận dụng lý thuyết vào thực tế cũng như mở rộng tầm hiểu biết và kinh nghiệm.

Em xin chân thành cảm ơn các anh chị ở nơi thực tập Vinpearl Hotel Cần Thơ đã hỗ trợ em trong suốt quá trình thực tập và đặc biệt em xin chân thành cảm ơn thầy ThS Nguyễn Thanh Tú đã giúp đỡ hướng dẫn em hoàn thành khoá luận này.

Do chưa có nhiều kinh nghiệm làm đề tài cũng như những hạn chế về kiến thức, trong bài tiểu luận chắc chắn sẽ không tránh khỏi những sai sót. Rất mong nhận được sự nhận xét, ý kiến đóng góp, phê bình từ phía Thầy để bài tiểu luận được hoàn thiện hơn.

Trân trọng cảm ơn!

Cần Thơ, tháng 6 năm 2022

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Trần Thảo Quỳnh

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài ***“Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của bộ phận lễ tân tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ”*** là bài viết của cá nhân em.

Em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính trung thực của các nội dung khác trong đề tài của mình.

Cần thơ, tháng 6 năm 2022

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Trần Thảo Quỳnh

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

(ký và ghi họ tên)

This image shows a full page of a document template designed for handwritten notes or essays. It features a series of evenly spaced, horizontal grey lines extending across the entire width of the page. The lines are thin and light, providing a guide for writing without being distracting. There are no margins, headers, footers, or other markings present on the page.

(ký và ghi họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	I
LỜI CAM ĐOAN	II
LỜI NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	III
LỜI NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN	IV
PHỤ LỤC BẢNG	VII
PHỤ LỤC HÌNH ẢNH.....	IX
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	1
2.1 Mục tiêu chung.....	1
2.2 Mục tiêu cụ thể.....	2
3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	2
4. PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
4.1 Không gian	2
4.2 Thời gian	2
5. ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU.....	2
6. KẾT CẤU CỦA ĐỀ TÀI	2
CHƯƠNG I.....	3
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN	3
1.1 CÁC LOẠI HÌNH KHÁCH SẠN.....	3
1.1.1 Khái niệm về kinh doanh khách sạn	3
1.1.2 Phân loại khách sạn.....	3
1.1.3 Lễ tân tại khách sạn.....	5
1.1.3.1 Khái niệm bộ phận lễ tân	5
1.2 QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN	5
1.2.1 Giai đoạn trước khi khách đến khách sạn.....	5
1.2.2 Giai đoạn khách đến khách sạn.....	6

1.2.3 Giai đoạn khách lưu trú tại khách sạn.....	6
1.2.4 Giai đoạn khách rời khách sạn.....	6
CHƯƠNG II	8
THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	8
2.1 TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL.....	8
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển	8
2.1.2 Sản phẩm và dịch vụ tại khách sạn Vinpearl	10
2.2 SƠ ĐỒ CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ NHIỆM VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN	17
2.3 THỰC TRẠNG VÀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN.....	22
2.3.1 Thực trạng quy trình phục vụ tại bộ phận lễ tân	22
2.3.2 Chất lượng phục vụ tại bộ phận lễ tân	23
2.4 CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT VÀ TỔ CHỨC LAO ĐỘNG Ở BỘ PHẬN LỄ TÂN	24
2.5 ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ KHÁCH SẠN	27
CHƯƠNG III.....	30
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	30
3.1 PHƯƠNG HƯỚNG PHÁT TRIỂN KINH DOANH KHÁCH SẠN TRONG THỜI GIAN TỚI.....	30
3.1.1 Mục tiêu phát triển	30
3.1.2 Phương hướng phát triển.....	30
3.2 CÁC GIẢI PHÁP CHỦ YẾU NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN	30
3.2.1 Giải pháp nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật	31
3.2.2 Giải pháp đào tạo, bồi dưỡng nhân viên	31
3.2.3 Giải pháp phối hợp với các công ty du lịch	31
CHƯƠNG IV	33
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	33
4.1 KẾT LUẬN	33

4.2 KIẾN NGHỊ	33
TÀI LIỆU THAM KHẢO	35
BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP	36

PHỤ LỤC BẢNG

Bảng 2.1 Các hạng phòng tại khách sạn	10
Bảng 2.2 Các loại phòng họp hội nghị.....	12
Bảng 2.3 Nhà hàng và quầy bar tại khách sạn.....	13

PHỤ LỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1 Cửa chính tại khách sạn	8
Hình 2.2 Phòng họp	11
Hình 2.3 Phòng hội nghị, sự kiện	11
Hình 2.4 Nhà hàng Baijai.....	13
Hình 2.5 Nhà hàng Mekong Breeze.....	14
Hình 2.6 Delta Lobby Lounge	14
Hình 2.7 Sunset Lounge and Pool Bar.....	15
Hình 2.8 Bể bơi ngoài trời ban ngày.....	16
Hình 2.9 Bể bơi ngoài trời ban đêm.....	16
Hình 2.11 Phòng Gym	17
Hình 2.12 Sơ đồ cơ cấu tổ chức	18
Hình 2.13 Khu vực làm việc của lễ tân tại khách sạn.....	27