

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



BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI:
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH
SẠN MỪNG THANH LUXURY CẦN THƠ

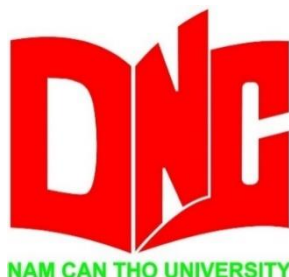
Sinh viên thực hiện: Nguyễn Thị Ngọc Trinh

Mã số sinh viên: 201165

Lớp: DH20QTD01

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI:
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH
SẠN MỪNG THANH LUXURY CẦN THƠ

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Thị Ngọc Trinh

Mã số sinh viên: 201165

Lớp: DH20QTD01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:
TH.S NGUYỄN VĂN LÂM

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài luận văn “ Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ Buồng tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ” là bài nghiên cứu của tôi.

Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực, có nguồn gốc. Các tài liệu tham khảo có trích dẫn đúng nguồn, rõ ràng.

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024
Sinh viên thực hiện
(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn tốt nghiệp này, ngoài sự nỗ lực của bản thân, em nhận được rất nhiều sự giúp đỡ từ quý thầy cô và các anh, chị nhân viên tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ. Trong quá trình học tập em đã nhận được sự chỉ dẫn và giảng dạy nhiệt tình của các thầy cô tại Trường Đại Học Nam Cần Thơ. Trong thời gian thực tập tại khách sạn Mường Thanh Luxury. Thực tập là một trong những mốc thời gian quan trọng để sinh viên có thể áp dụng những kiến thức trên giảng đường đại học vào môi trường thực tế, là cơ hội quý báu để cọ sát, tiếp cận gần hơn với chuyên ngành đã học. Trong quá trình thực tập và thời gian làm báo cáo luận văn tốt nghiệp em đã nhận được sự giúp đỡ của rất nhiều người em đã tìm hiểu và học hỏi được nhiều kinh nghiệm thực tiễn quý báu giúp cho em hoàn thành đề tài luận văn tốt nghiệp

Em xin cảm ơn thầy Nguyễn Văn Lâm trong thời gian qua đã hướng dẫn tận tình để em thực hiện tốt luận văn. Trong quá trình làm luận văn em đã gặp nhiều khó khăn và được thầy chỉ dẫn nhiệt tình, đến nay luận văn của em đã hoàn thành, em chân thành cảm ơn thầy vì đã giúp đỡ và những lời khuyên của thầy không chỉ giúp em trong học tập mà còn giúp em rút kinh nghiệm hơn trong công việc. Đồng thời, em xin gửi lời cảm ơn đến Ban quản lý, các anh chị trưởng bộ phận cũng như toàn thể nhân viên Khách sạn Mường Thanh Luxury đã tận tình giúp đỡ em trong suốt quá trình thực tập tại đây.

Do kinh nghiệm còn ít và kiến thức còn hạn hẹp nên đề tài nghiên cứu còn nhiều thiếu sót, kính mong thầy cô, ban lãnh đạo và các anh chị có thể góp ý để em hoàn thành tốt hơn luận văn này.

Cuối cùng, em kính chúc thầy cô Trường Đại học Nam Cần Thơ, ban Lãnh đạo cùng anh chị tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ có nhiều sức khỏe, thành công trong công việc.

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024
Sinh viên thực hiện
(Ký và ghi rõ họ tên)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc



PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Thị Ngọc Trinh **MSSV:** 201165

Lớp: DH20QTDOQ **Khóa:** 8 **Khoa:** Du lịch và Quản trị Khách sạn, Nhà hàng

Trực thuộc trường: Trường Đại học Nam Cần Thơ

Thực tập trong thời gian từ: ngày 08/04/2024 đến ngày 08/06/2024 (02 tháng).

Tại đơn vị Cơ quan/Doanh nghiệp: Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ

Địa chỉ: Khu E1, Cồn Cái Khế, phường Cái Khế, quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ, Việt Nam

Sau quá trình thực tập tại đơn vị của sinh viên, chúng tôi có một số nhận xét, đánh giá như sau:

1. Về ý thức tổ chức kỷ luật:

.....
.....
.....

2. Về tinh thần thái độ học tập:

.....
.....
.....

3. Về quan hệ, lối sống:

.....
.....
.....

4. Các nhận xét khác:

.....
.....

5. Đánh giá chung:

ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

Về hình thức

.....

.....

.....

Về thái độ

.....

.....

.....

Giảng viên ký tên

ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

Về hình thức

.....

.....

.....

Về thái độ

.....

.....

.....

.....

Giảng viên ký tên

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP	iii
ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iv
ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM	v
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	ix
DANH MỤC BẢNG VÀ SƠ ĐỒ	x
Chương 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP	1
1.1. Thông tin về cơ sở thực tập.....	1
1.1.1 Giới thiệu chung.....	1
1.1.2. Các loại hình kinh doanh của Khách sạn Mường Thanh	1
1.1.3. Dịch vụ lưu trú	2
1.1.4. Dịch vụ ăn uống	4
1.1.5. Dịch vụ hội nghị - sự kiện.....	5
1.2. Quá trình hình thành và phát triển	5
1.3. Cơ cấu tổ chức.....	10
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai	15
Chương 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	17
2.1. Nội dung thực tập.....	17
2.1.1. Nội dung công việc được phân công.....	17
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.....	20
2.2. Kết quả thực tập	21
2.2.1. Những kết quả thực tập đạt được	21
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập	21
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....	22
Chương 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP	23
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập.....	23
3.2. Lược khảo tài liệu	24
3.2.1. khái niệm và đặc điểm bộ phận bùồng.....	24
3.2.2 khái niệm về bộ phận bùồng	24
3.2.3. Đặc điểm hoạt động phục vụ bùồng.....	25

3.2.4. Khái niệm về chất lượng dịch vụ buồng	26
3.2.5.Đặc điểm của chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng	26
3.2.6. Quy trình phục vụ của buồng	28
3.2.7. Vai trò của việc nâng cao chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng .	29
3.3 Tình hình hoạt động của doanh nghiệp	31
3.3.1. Ưu điểm.....	32
3.3.2 Nhược điểm.....	33
3.3.3. Thực trạng công tác nâng cao chất lượng buồng tại khách sạn Mường Thanh Luxury	33
3.3.3.1. Thực trạng về cơ sở vật chất	33
3.3.3.2. Về công tác nâng cao chất lượng đội ngũ lao động	34
3.3.3.4. Về công tác hoàn thiện quy trình phục vụ	35
3.3.3.5. Giá cả	35
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận.....	35
3.4.1. Những kỹ năng thu được.....	36
3.4.2. Những kinh nghiệm thu được trong quá trình thực tập	38
3.5. Đề xuất và Giải pháp.....	38
3.5.1.Phương hướng phát triển kinh doanh của khách sạn	38
3.5.2. Phương hướng phát triển kinh doanh lưu trú tại khách sạn Mường Thanh.....	40
3.5.3. Giải pháp về việc hoàn thiện cơ chế chính sách cho việc thúc đẩy việc nâng cao chất lượng dịch vụ buồng.....	40
3.5.4. Giải pháp hoàn thiện cơ sở vật chất kĩ thuật cho khách sạn	41
3.5.5. Giải pháp về việc nâng cao chất lượng đội ngũ lao động	42
3.5.6. Giải pháp về việc xây dựng và thiết lập tiêu chuẩn dịch vụ	43
3.5.7. Giải pháp xây dựng hệ thống kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ	44
3.5.8. Giải pháp giúp đánh giá chất lượng dịch vụ buồng	45
3.5.9.Giải pháp nâng cao môi trường làm việc	46
3.5.10.Tìm hiểu nhu cầu của khách hàng và chính sách chăm sóc khách hàng	46
3.5.11. Chú trọng sự hợp lí giữa giá cả và chất lượng phòng	47

3.5.12. Kỹ năng xử lí than phiền cho nhân viên và nhà quản trị	47
3.6. Kết luận và kiến nghị	48
Tài liệu tham khảo.....	51
PHỤ LỤC.....	52

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

ĐBSCL : Đồng bằng sông Cửu Long

BNK : Bến Ninh Kiều

UNDP : Chương phát triển phát triển Liên Hợp Quốc

CBNV : Cán bộ nhân viên

ILO : Tổ chức Lao Động Quốc Tế

DANH MỤC BẢNG VÀ SƠ ĐỒ

DANH MỤC BẢNG VÀ SƠ ĐỒ

Bảng 1.1 Bảng giá phòng của Khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần Thơ.....	2
Sơ đồ 1.3 cơ cấu tổ chức	10
Bảng 3.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của Khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần Thơ 2023 – 2024	31