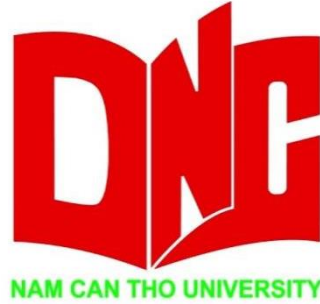


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG**



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

**Sinh viên thực hiện: PHẠM THỊ HỒNG**

**Mã số sinh viên: 2010409**

**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  
BUÔNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN MỪNG THANH  
LUXURY CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện: PHẠM THỊ HỒNG**

**Mã số sinh viên: 2010409**

**Lớp: DH20QTD01**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:**

**NGUYỄN DU HẠ LONG**

**Cần Thơ, tháng 06 năm 2024**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Em xin cam đoan đề tài báo cáo “ Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ” là bài nghiên cứu của riêng em, là toàn bộ quá trình em tìm hiểu được từ hoạt động thực tế của khách sạn, đồng thời tham khảo và nghiên cứu các bài báo cáo trước đó của anh chị khóa trước.

Các số liệu, kết quả nêu trong bài báo cáo là trung thực, có nguồn gốc. Các tài liệu tham khảo có trích dẫn đúng nguồn, rõ ràng. Nếu có bất kỳ sự vi phạm nào từ nguồn em xin chịu trách nhiệm trước nhà trường về sự cam đoan này!

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2024

**Người thực hiện**

**PHẠM THỊ HỒNG**

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành báo cáo thực tập 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, đặc biệt là quý thầy cô ở Khoa Du Lịch và Quản Trị Khách Sạn - Nhà Hàng. Trong thời gian thực tập tại Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ, em đã tìm hiểu và học hỏi được nhiều kinh nghiệm thực tiễn quý báu giúp cho em hoàn thành đề tài báo cáo thực tập tốt nghiệp.

Em xin cảm ơn thầy Nguyễn Du Hạ Long trong thời gian qua đã hướng dẫn tận tình để em thực hiện tốt bài báo cáo. Trong quá trình làm báo cáo em đã gặp nhiều khó khăn và được thầy chỉ dẫn nhiệt tình, đến nay bài báo cáo 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 cho công việc sau này.

Em xin cảm ơn Lãnh đạo Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ đã cho phép và tạo điều kiện để em thực tập tại khách sạn trong thời gian qua. Em cảm ơn các anh chị nhân viên trong khách sạn đã giúp đỡ em, đặc biệt là các anh chị tại các bộ phận đã cung cấp số liệu và thông tin để em thực hiện đề tài. Với điều kiện thời gian cũng như kinh nghiệm còn hạn chế của mình, bài báo cáo không thể tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự chỉ bảo, đóng góp ý kiến của các thầy cô, ban lãnh đạo và các anh chị để có điều kiện bổ sung, nâng cao khả năng của mình để hoàn thành tốt bài báo cáo này, phục vụ tốt hơn công tác thực tế và làm việc sau 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 và cả trong cuộc sống.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2024

**Người thực hiện**

**PHẠM THỊ HỒNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP**

**Họ và tên sinh viên:** PHẠM THỊ HỒNG

**MSSV:** 2010409

**Lớp:** DH20QTD01 **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:**

.....  
.....

**Đánh giá chung:**

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

....., ngày ... tháng ... năm 2024

**Cán bộ hướng dẫn**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Xác nhận của đơn vị thực tập**  
*(Ký, đóng mộc và ghi rõ họ tên)*

# NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

**Về nội dung:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Về hình thức:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Về thái độ:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Giảng viên ký tên**

# NHẬN XÉT 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  |
| NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP .....                                      | iii |
| NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN .....                                 | v   |
| NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM .....                                 | vi  |
| DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT .....  | x   |
| DANH MỤC BẢNG .....   | xi  |
| DANH MỤC HÌNH .....   | xii |
| CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU CHUNG VỀ KHÁCH SẠN MỪNG THANH LUXURY CẦN THƠ ..... | 1   |
| 1.1 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN MỪNG THANH LUXURY CẦN THƠ .....   | 1   |
| 1.2 QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN .....                            | 4   |
| 1.2.1 Các loại hình kinh doanh của Khách sạn Mừng Thanh .....           | 7   |
| 1.2.1.1 Dịch vụ lưu trú .....   | 8   |
| 1.2.1.2 Dịch vụ ăn uống .....   | 11  |
| 1.2.1.3 Dịch vụ hội nghị - sự kiện .....                                | 12  |
| 1.2.1.4 Dịch vụ massage và sauna .....                                  | 13  |
| 1.2.1.5 Dịch vụ bổ sung khác .....                                      | 13  |
| 1.3 CƠ CẤU TỔ CHỨC .....  | 14  |
| 1.3.1 Cơ cấu tổ chức .....  | 14  |
| 1.3.2 Chức năng các bộ phận .....                                       | 15  |
| 1.4 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN TRONG TƯƠNG LAI .....                         | 20  |
| 1.4.1 Định hướng trong ngắn hạn .....                                   | 20  |
| 1.4.2 Định hướng trong dài hạn .....                                    | 20  |
| CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP .....                            | 22  |
| 2.1 NỘI DUNG THỰC TẬP .....   | 22  |
| 2.1.1 Nội dung công việc được phân công .....                           | 22  |
| 2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập .....           | 25  |
| 2.2 KẾT QUẢ THỰC TẬP .....  | 26  |
| 2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được .....                          | 26  |
| 2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập .....        | 28  |
| 2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập .....            | 28  |

|   |    |
|---|----|
| <b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH LUXURY CẦN THƠ</b> ..... | 29 |
| <b>3.1 GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI THỰC TẬP</b> .....   | 29 |
| 3.1.1 Lý do chọn đề tài: .....  | 29 |
| 3.1.2 Mục tiêu nghiên cứu .....   | 30 |
| 3.1.3 Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu.....   | 31 |
| 3.1.4. Phương pháp nghiên cứu .....   | 31 |
| 3.1.5 Kết cấu đề tài .....  | 31 |
| <b>3.2 LƯỢC KHẢO TÀI LIỆU ( CƠ SỞ LÝ THUYẾT )</b> .....   | 31 |
| 3.2.1 Khái niệm và đặc điểm về chất lượng dịch vụ buồng.....  | 31 |
| 3.2.1.1 Khái niệm và đặc điểm bộ phận buồng ( Housekeeping).....  | 31 |
| 3.2.1.2 Khái niệm về chất lượng dịch vụ buồng.....  | 33 |
| 3.2.1.3 Đặc điểm của chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng.....  | 33 |
| 3.2.2 Quy trình và ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ buồng.....  | 35 |
| 3.2.2.1 Quy trình phục vụ buồng trong kinh doanh khách sạn.....   | 35 |
| 3.2.2.2 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ buồng .....  | 37 |
| 3.2.3 Một số nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ buồng .....   | 37 |
| 3.2.3.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật .....   | 37 |
| 3.2.3.2 Chất lượng đội ngũ lao động .....   | 38 |
| 3.2.3.3 Quy trình phục vụ .....   | 39 |
| 3.2.3.4 Hệ thống giám sát kiểm tra chất lượng phục vụ .....   | 39 |
| 3.2.3.5 Giá cả của dịch vụ.....   | 39 |
| 3.2.3.6 Một số yếu tố khác.....   | 40 |
| 3.2.4 Các phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ buồng .....   | 41 |
| 3.2.4.1 Đánh giá thông qua các chỉ tiêu kinh doanh.....   | 41 |
| 3.2.4.2 Thông qua điều tra khảo sát.....  | 41 |
| <b>3.3 TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG CỦA KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH LUXURY CẦN THƠ 2022-2024</b> .....                           | 42 |
| <b>3.4 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN</b> .....  | 43 |
| <b>3.5 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG CỦA KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH LUXURY CẦN THƠ</b> .....               | 45 |
| 3.5.1 Giới thiệu về bộ phận housekeeping của khách sạn .....  | 45 |
| 3.5.2 Cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận housekeeping .....   | 45 |
| 3.5.3 Mối quan hệ giữa bộ phận buồng và các bộ phận khác trong khách sạn .  | 47 |
| 3.5.3.1 Mối quan hệ với các bộ phận khác .....  | 47 |
| 3.5.3.2 Mối quan hệ trong nội bộ của bộ phận buồng .....  | 49 |
| 3.5.4 Quy trình làm buồng phục vụ khách.....  | 49 |

|  |    |
|--|----|
| 3.5.4.1 Đối với phòng đã check-out.....  | 49 |
| 3.5.4.2 Đối với phòng khách ở.....   | 51 |
| 3.5.4.3 Đối với phòng trống sạch.....  | 53 |
| 3.5.5 Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ buồng phòng tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ..... | 54 |
| 3.5.5.1 Ưu điểm .....  | 54 |
| 3.5.5.2 Nhược điểm.....  | 55 |
| 3.6 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH LUXURY CẦN THƠ.....   | 55 |
| 3.7 KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ .....  | 57 |
| 3.7.1 Kiến nghị với doanh nghiệp.....  | 57 |
| 3.7.2 Kiến nghị với Khoa, Trường.....  | 58 |
| 3.7.3 Kết luận chung về đợt thực tập .....   | 58 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO.....  | 60 |
| PHỤ LỤC.....   | 1  |

## **DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

|       |                           |
|-------|---------------------------|
| ĐBSCL | : Đồng bằng sông Cửu Long |
| CBNV  | : Cán bộ nhân viên        |
| BNK   | : Bến Ninh Kiều           |
| VSCC  | : Vệ sinh công cộng       |

## **DANH MỤC BẢNG**

|  |    |
|--|----|
| Bảng 1.1 Bảng giá phòng của Khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần Thơ.....                   | 9  |
| Bảng 1.2 Cơ cấu phòng họp và hội nghị của khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần<br>Thơ ..... | 13 |
| Bảng 3.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của Khách sạn Mừng Thanh Luxury.....             | 42 |
| Cần Thơ 2021 – 2024.....   | 42 |

# DANH MỤC HÌNH

|   |    |
|---|----|
| Hình 1.1 Toàn cảnh Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ .....               | 1  |
| Hình 1.2 Logo khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ .....                    | 4  |
| Hình 1.3 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ..... | 15 |
| Hình 3.2 Quy trình phục vụ buồng .....                                      | 35 |
| Hình 3.5 Sơ đồ cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận housekeeping .....        | 46 |