

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 MƯỜNG THANH
LUXURY CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện : Lâm Thị Trúc Ly

Mã số sinh viên : 200253

Lớp : DH20QTD01

Cần Thơ, tháng 6 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 : Lâm Thị Trúc Ly

Mã số sinh viên : 200253

Lớp : DH20QTD01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

ThS. Nguyễn Thị Chiêu

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng tại Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ” là bài nghiên cứu được thực hiện bởi chính cá nhân tôi.

Các số liệu và những lí thuyết được trình bày trong luận văn đều được sử dụng từ các tài liệu mà tôi đã tham khảo và có trích dẫn đúng nguồn, rõ ràng ở phần tài liệu tham khảo đã có trong luận văn. Tất cả các số liệu kết quả nêu trong luận văn dưới đây là trung thực và chưa từng công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu khoa học nào.

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

Lâm Thị Trúc Ly

LỜI CẢM ƠN

Em đã hoàn thành bài báo cáo không chỉ bằng những nỗ lực và sự cố gắng của bản thân mà phần lớn còn nhờ đến sự quan tâm giúp đỡ tận tình của ban lãnh đạo, quý thầy cô trường Đại học Nam Cần Thơ cũng như ban quản lý Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ và toàn thể cô chú, anh chị nhân viên tại khách sạn. 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 tốt nghiệp. Lời đầu tiên, em xin chân thành cảm ơn đến Ban Giám hiệu trường Đại học Nam Cần Thơ, các thầy cô trong khoa Du Lịch và Quản Trị Khách Sạn – Nhà Hàng đã tận tình giúp đỡ, chỉ dẫn tận tình trong suốt thời gian em học tập và thực hiện báo cáo. Đặc biệt, em xin dành lời cảm ơn sâu sắc đến giảng viên ThS. Nguyễn Thị Chiêu, người đã trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ em thực hiện báo cáo này. Em xin chân thành cảm ơn Ban 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 cán bộ, nhân viên của khách sạn đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại khách sạn và đã giúp đỡ em rất nhiều. Bài báo cáo thực tập bước đầu đi vào thực tế của em còn hạn chế và còn nhiều bỡ ngỡ nên không tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu của quý thầy cô để kiến thức của em trong lĩnh vực này được cải thiện hơn đồng thời có điều kiện bổ sung, nâng cao ý thức của mình. Cuối cùng em kính chúc quý thầy, cô dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp cao quý. Đồng thời chúc ban Lãnh đạo cùng anh chị tại Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ luôn dồi dào sức khỏe, đạt được nhiều thành công tốt đẹp trong công việc.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024

Người thực hiện

Lâm Thị Trúc Ly

GIẤY GIỚI THIỆU

PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

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..... | iv |
| ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN..... | v |
| ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM..... | vi |
| DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT | ix |
| DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH | x |
| LỜI MỞ ĐẦU | xi |
| CHƯƠNG 1 : GIỚI THIỆU CHUNG VỀ KHÁCH SẠN MÙNG THANH LUXURY CẦN THƠ | 1 |
| 1.1. Thông tin về cơ sở thực tập: | 1 |
| 1.2. Quá trình hình thành và phát triển | 6 |
| 1.3. Cơ cấu tổ chức | 9 |
| 1.4. Định hướng phát triển trong tương lai | 19 |
| CHƯƠNG 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC SAU ĐỢT THỰC TẬP TẠI MÙNG THANH LUXURY CẦN THƠ HOTEL | 21 |
| 2.1. Nội dung thực tập | 21 |
| 2.1.1. Nội dung công việc được phân công..... | 21 |
| 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..... | 27 |
| 2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập | 28 |
| CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH LUXURY CẦN THƠ..... | 29 |
| 3.1. Giới thiệu đề tài thực tập | 29 |
| 3.2. Cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng dịch vụ buồng..... | 33 |
| 3.2.1. Khái niệm và đặc điểm về chất lượng dịch vụ buồng (Housekeeping) ... | 33 |
| 3.2.2. Khái niệm về chất lượng dịch vụ buồng: | 34 |
| 3.2.3. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng: | 35 |
| 3.2.4. Quy trình phục vụ buồng:..... | 36 |
| 3.2.5. Vai trò của quy trình phục vụ buồng:..... | 39 |

| | |
|---|----|
| 3.2.6. Vai trò của việc nâng cao chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng:..... | 39 |
| 3.2.7. Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng phòng: | 40 |
| 3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp..... | 42 |
| 3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận | 43 |
| 3.5. Đề xuất giải pháp | 46 |
| 3.6. Kết luận và kiến nghị..... | 49 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO..... | 51 |
| PHỤ LỤC HÌNH ẢNH | 52 |
| NHẬT KÝ THỰC TẬP TỐT NGHIỆP..... | 54 |

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

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

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

| | |
|---|----|
| Hình 1.1 Mùng Thanh Luxury Cần Thơ Hotel..... | 1 |
| Hình 1.2 Logo khách sạn Mùng Thanh Luxury Cần Thơ | 2 |
| Sơ đồ 1.1 cơ cấu tổ chức của khách sạn Mùng Thanh Luxury Cần Thơ..... | 9 |
| Bảng 1.1 Bảng giá phòng của khách sạn Mùng Thanh Luxury Cần Thơ | 15 |
| Bảng 1.2 Bảng Cơ cấu phòng họp và hội nghị của khách sạn Mùng Thanh Luxury Cần Thơ..... | 18 |
| Bảng 1.3 Các loại phòng tại khách sạn Mùng Thanh Luxury Cần Thơ | 19 |
| Sơ đồ 3.1 Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng phòng..... | 40 |
| Bảng 3.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của Khách sạn Mùng Thanh Luxury Cần Thơ 2021-2023 | 42 |