

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



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG
TẠI CANTHO ECO RESORT**

Sinh viên thực hiện: Phan Đăng Lâm

MSSV: 203117

Lớp: DH20QTD01

Cần Thơ, ngày tháng 06 năm 2024

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



ĐỀ TÀI:
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG
TẠI CANTHO ECO RESORT

Sinh viên: Phan Đăng Lâm

MSSV: 203117

Lớp: DH20QTD01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

Th.s Nguyễn Thị Chiêu

Cần Thơ, ngày tháng 06 năm 2024

Lời cam đoan

Tôi xin cam đoan đề tài nghiên cứu “NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUÔNG PHÒNG TẠI CANTHO ECO RESORT” được thực hiện dựa trên sự trải nghiệm và học hỏi của cá nhân tôi trong quá trình thực tập tại CanTho Eco Resort và ngoài ra còn có sự hướng dẫn, hỗ trợ trong quá trình làm việc từ các anh chị thuộc bộ phận buồng phòng tại CanTho Eco Resort. Trong quá trình làm việc học hỏi kinh nghiệm, sau đó rút ra được những kinh nghiệm để có thể xây dựng đề tài hoàn chỉnh.

Lời cảm ơn

Thực tập là khoảng thời gian quan trọng và hết sức ý nghĩa đối với các sinh viên trong giai đoạn chuẩn bị cho tốt nghiệp, khoảng thời gian này sinh viên có thể vận dụng được những kiến thức, kỹ năng học được từ các thầy cô thân quý đã dạy trên giảng đường Đại học. Khoảng thời gian 2 tháng thực tập tại CanTho Eco Resort không quá dài nhưng đây là quá trình trải nghiệm công việc khá thú vị và thực tế nhất của bản thân, là lúc bản thân được tiếp xúc, cọ xát trực tiếp chuyên ngành mà mình đã được học.

Sau một khoảng thời gian sử dụng kiến thức của mình trong quá trình thực tập em xin được gửi lời cảm ơn trân trọng đến Ban Giám Hiệu – Ban Lãnh Đạo trường Đại học Nam Cần Thơ, Trưởng ban ngành Du lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn, đã cùng nhau góp sức mạnh tinh thần lẫn thể chất tạo dựng nên một môi trường học tập, trải nghiệm hiệu quả. Em cũng xin được cảm ơn cô Nguyễn Thị Chiêu là giảng viên hướng dẫn bài làm này, cảm ơn cô vì đã luôn sẵn sàng góp ý, hỗ trợ sửa chữa những lỗi sai của em trong lúc làm bài, nhờ đó mà em đã có thể tự tin hoàn thiện bài làm của mình.

Để có thể học hỏi kinh nghiệm trong lúc thực tập và hoàn thành bài báo cáo, không thể không nhắc đến sự hỗ trợ và giúp đỡ em trong quá trình thực tập tại CanTho Eco Resort của các anh chị nhân viên thuộc các bộ phận khác nhau. Xin gửi lời cảm ơn chân thành đến các anh chị vì đã tạo môi trường làm việc tốt để em có thể học hỏi thêm nhiều kinh nghiệm.

Bài tiểu luận này là dựa trên sự trải nghiệm thực tế của bản thân em. Bài làm đã hoàn thành nhưng có thể sẽ còn nhiều thiếu sót, em xin chân thành được nhận sự góp ý thay đổi của các quý thầy cô để bài làm của em trở nên chính chu hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực tập

Phan Đăng Lâm

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: PHAN ĐĂNG LÂM

MSSV:

203117

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: Khu du lịch sinh thái nghỉ dưỡng Cantho Eco Resort

Địa chỉ: Km7+, QL61C, Xã Nhơn Nghĩa, Huyện Phong Điền, TP. Cần Thơ

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:

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

Cần Thơ, 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)

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 GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN	v
ĐÁNH GIÁ CỦA GIÁNG VIÊN CHẤM ĐIỂM.....	vi
MỤC LỤC.....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH.....	x
Chương 1 : GIỚI THIỆU CANTHO ECO RESORT.....	1
1.1.Tìm hiểu chung về CanTho Eco Resort.	1
<i>1.1.1.Thông tin chung:</i>	<i>1</i>
<i>1.1.2.Chức năng, nhiệm vụ :</i>	<i>3</i>
1.2. Quá trình hình thành và phát triển.....	6
1.3. Cơ cấu tổ chức	8
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai	10
Chương II: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	11
2.1. Nội dung thực tập.....	11
<i>2.1.1. Nội dung công việc được phân công</i>	<i>11</i>
<i>2.1.2. Thuận lợi và khó khăn trong thực tập</i>	<i>11</i>
2.2. Kết quả thực tập.....	13
<i>2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được.</i>	<i>13</i>
<i>2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....</i>	<i>13</i>
<i>2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.</i>	<i>13</i>
3.1 Giới thiệu đề tài thực tập.....	14
<i>3.1.1 Tên đề tài:</i>	<i>14</i>
<i>3.1.2.Lý do chọn đề tài:.....</i>	<i>14</i>
<i>3.1.3 Phương pháp nghiên cứu:</i>	<i>15</i>
3.2. Cơ sở lý thuyết về bộ phận buồng phòng.....	15
<i>3.2.1. Khái niệm buồng phòng.</i>	<i>15</i>
<i>3.2.2.Cơ cấu nhân sự của bộ phận buồng tại Cantho Eco Resort.</i>	<i>17</i>

3.2.3. Các hạng buồng phòng trong Cantho Eco Resort.	19
3.2.4. Mô Tả Công Việc Của Nhân Viên Buồng Phòng Tại Cantho Eco Resort ..	29
3.3. Cơ sở thực tiễn của công việc buồng phòng tại Cantho Eco Resort.....	32
3.3.1. Các công việc cần khi làm vệ sinh phòng.	32
3.3.2. Kiểm tra phòng khi khách đã check-out:	34
3.3.3. Xử lý các tình huống phát sinh.	35
3.3.4. Nhận và trả đồ giặt là của khách:	36
3.3.5. Các công việc khác:	36
3.4. Các yêu cầu khi vệ sinh khu vực buồng phòng.	37
3.4.1. Vệ sinh phòng ngủ.	37
3.4.2. Khu vực nhà tắm, vệ sinh.	37
3.4.3. Thức ăn và đồ uống.	37
3.4.4. Vệ sinh công cụ dụng cụ.	38
3.5. Sự cần thiết và ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng trong khách sạn.	38
3.5.1 Sự cần thiết:	38
3.5.2 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng buồng phòng trong khách sạn.	39
3.6 Tình hình hoạt động dịch vụ buồng của CanTho Eco Resort.....	39
3.6.1. Thực trạng về hệ thống cơ sở vật chất.	39
3.6.2 Về công tác hoàn thiện quy trình phục vụ.	41
3.6.3 Về công tác kiểm tra, quản lý chất lượng phục vụ phòng.	42
3.7 Kết quả nghiên cứu và thảo luận.	43
3.8 Thuận lợi và khó khăn của bộ phận phục vụ buồng phòng tại Cantho Eco Resort.	45
3.9 Đề xuất một số giải pháp nâng cao:	47
3.9.1. Phải xác định được thị trường mục tiêu mà Resort hướng đến, thúc đẩy các chiến lược Marketing.	47
3.9.2. Hoàn thiện, cải tiến cơ sở vật chất.	47
3.9.3. Khắc phục và nâng cao trình độ chuyên môn của nhân viên buồng phòng.	48
3.9.4. Xây dựng hệ thống, nguồn lực đào tạo huấn luyện nhân viên và kiểm tra công việc	49
3.10. Kết luận và kiến nghị:	50

<i>3.10.1. Kết luận chung về đợt thực tập:</i>	50
TÀI LIỆU THAM KHẢO	52

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH

- Hình 1.1: Logo của Cantho Eco Resort
- Hình 1.2: Cổng được vẽ và thiết kế riêng biệt
- Hình 1.3: Website chính thức của Cantho Eco Resort
- Hình 1.4: Ảnh chụp từ trên cao
- Hình 1.5 : Khu vực lễ tân tiếp đón khách hàng
- Hình 1.6: Ảnh chụp du khách trải nghiệm nghỉ dưỡng tại Resort
- Hình 1.7: Ảnh chụp nhà hàng chính của Cantho Eco Resort
- Hình 1.8: Khu vực phía sau tổ chức các trò chơi vui nhộn
- Hình 1.9: Cơ sở vật chất và không gian phòng Spa
- Hình 1.10: Khu du lịch sinh thái – nghỉ dưỡng Cantho Eco Resort
- Hình 3.2: Ảnh chụp khu phòng từ bên ngoài
- Hình 3.3: Bên trong phòng Deluxe garden view
- Hình 3.4: Ảnh chụp hai căn phòng Eco family garden
- Hình 3.5: Cơ sở vật chất bên trong phòng.
- Hình 3.6: Phòng Bamboo được xây dựng trên mặt hồ.
- Hình 3.7: Nội thất và thiết kế bên trong phòng.
- Hình 3.8: Dãy phòng Eco Bungalow Garden view.
- Hình 3.9 – 3.10: Không gian bên trong loại phòng Eco Bungalow Garden
- Hình 3.11: Căn Villa cao cấp có hồ bơi riêng.
- Hình 3.12: Cơ sở vật chất và không gian bên trong căn Villa.
- Hình 3.14: Loại phòng Cottage Eco được đặt tên Trường Long.
- Hình 3.15: Phòng Cottage Eco tên Phong Điền, lớn nhất trong các loại phòng cùng hạng
- Hình 3.16: Ảnh chụp không gian phòng
- Hình 3.17: Khung cảnh được bố trí phù hợp với chủ đề miền Tây.
- Hình 3.19. Lướt đánh giá của người sử dụng dịch vụ tại Cantho Eco Resort.
- Hình 3.20 – 3.21. Khách hàng thể hiện sự hài lòng với dịch vụ.
- Bảng 3.13: Bảng báo giá dịch vụ phòng Cottage Eco cho khách tham khảo
- Bảng 3.18: Thống kê công suất phục vụ phòng của CanTho Eco Resor

Sơ đồ 1.11: Cơ cấu tổ chức CanTho Eco Resort

Sơ đồ 3.1: Sơ đồ cơ cấu nhân sự bộ phận buồng phòng