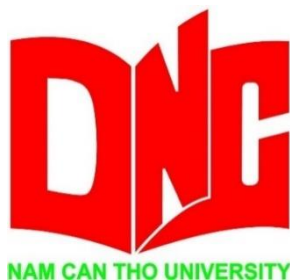


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG



BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI:
QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG VÀ MỘT SỐ BIỆN PHÁP NHẪM NÂNG
CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG

Sinh viên thực hiện: Ngô Thị Cẩm Tiên

Mã số sinh viên: 201249

Lớp: DH20QTD01

Cần Thơ, 24 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:
QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG VÀ MỘT SỐ BIỆN PHÁP NHẪM NÂNG
CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG

Sinh viên thực hiện: Ngô Thị Cẩm Tiên

Mã số sinh viên: 201249

Lớp: DH20QTD01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:
PHẠM QUANG TRIỀU

Cần Thơ, 24 tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan toàn bộ nội dung và kết quả nghiên cứu bài báo cáo “Quy trình phục vụ buồng và một số biện pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ buồng” này là sản phẩm nghiên cứu cá nhân của tôi. Sản phẩm được phân tích một cách khách quan, trung thực, có nguồn gốc rõ ràng và chưa được công bố dưới bất kỳ hình thức nào. Và được sự giảng dạy nhiệt tình của giảng viên Phạm Quang Triều qua bộ môn thực tập tốt nghiệp. Cùng với sự giúp đỡ của bạn bè, gia đình và các anh chị cán bộ trong Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.

Tôi xin cam kết sẵn sàng chịu toàn bộ trách nhiệm nếu có sự thiếu trung thực về thông tin hay kết quả sử dụng trong công trình nghiên cứu này.

Cần Thơ, ... tháng ... năm 2024

Sinh viên thực hiện

(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

Bài báo cáo được hoàn thành dựa trên quan sát thực tế của bản thân em trong quá trình học tập và thực tập. Do kiến thức còn hạn chế trong quá trình phân tích không tránh khỏi thiếu sót về nội dung, phương pháp kính mong sự thông cảm của quý thầy cô.

Để hoàn thành bài báo cáo thực tập tốt nghiệp này em đã nhận được sự giúp đỡ rất nhiều từ thầy cô, bạn bè, các anh chị đồng nghiệp....Sau khoảng thời gian 4 năm đại học em đã được tiếp thu nhiều kiến thức chuyên môn và những đạo đức trong ngành. Cùng với đó là 2 tháng thực tập tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ là khoảng thời gian quý báu để em vận dụng những kiến thức đã học được và biết thêm nhiều kinh nghiệm từ các anh chị ở bộ phận Housekeeping (buồng phòng).

Em muốn gửi lời cảm ơn tới tất cả giáo viên Trường Đại học Nam Cần Thơ, những giáo viên bộ môn, những người đã trực tiếp giảng dạy em. Đặc biệt em cảm ơn thầy Phạm Quang Triều người đã đôn đốc, quan tâm và trực tiếp giúp đỡ em để hoàn thành bài báo cáo này.

Em xin cảm ơn đến Ban Lãnh đạo Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ đã tạo cơ hội cho em thực tập thử sức một cách bài bản chuyên nghiệp nhất tại bộ phận Housekeeping như một nhân viên chính thức. Được học tập trong một khách sạn lớn mang tầm quốc tế là điều vinh hạnh cho em, đặc biệt được trải nghiệm trong một môi trường khắc nghiệt của tập đoàn nổi tiếng có sức ảnh hưởng lớn là một bài học và hành trang xứng đáng cho công việc sau này của em. Em cũng cảm ơn tất cả các quản lý và các anh chị nhân viên chính thức tại bộ phận Housekeeping đã hết lòng giúp đỡ em trong quá trình thực tập tại khách sạn.

Em mong sau khi hoàn thành báo cáo thực tập em có thể ra xã hội làm việc với đúng ngành nghề của mình và không ngừng phát triển để hoàn thiện cảm thân. Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ... tháng ... 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: Ngô Thị Cẩm Tiên **MSSV:** 201249

Lớp: DH20QTDO1 **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 Mùng Thanh Luxury Cần Thơ

Địa chỉ: Khu E1, Cồn Cái Khê, phường Cái Khê, 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 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 TỪ VIẾT TẮT.....	x
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	xi
DANH MỤC SƠ ĐỒ VÀ HÌNH	xii
Chương 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP	1
1.1. Thông tin về cơ sở thực tập.....	1
1.2. Quá trình hình thành và phát triển.....	5
1.3. Các loại kinh doanh.....	10
1.4. Cơ cấu tổ chức.....	15
1.5. Định hướng phát triển trong tương lai.....	16
Chương 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	19
2.1. Nội dung thực tập.	19
2.1.1. Nội dung công việc được phân công	19
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	21
2.2. Kết quả thực tập.....	23
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được.....	23
2.2.2. Những hạn chế trong thời gian thực tập	24
2.2.3. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	25
2.2.4. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	30
CHƯƠNG 3: QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG VÀ MỘT SỐ BIỆN PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG.....	35
3.1. GIỚI THIỆU VỀ ĐỀ TÀI THỰC TẬP	35

3.1.1. Tên đề tài “Quy trình phục vụ buồng và một số biện pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ buồng”	35
3.1.2. Lý do chọn đề tài	35
3.1.3. Mục tiêu nghiên cứu	36
3.1.4. Đối tượng nghiên cứu:	36
3.1.5. Phạm vi nghiên cứu.....	36
3.1.6. Phương pháp nghiên cứu.....	36
3.1.7. Kết cấu bài báo cáo	37
3.2. LƯỢC KHẢO TÀI LIỆU.....	37
3.2.1. Hoạch định nguồn nhân lực	37
3.2.2. Phân tích công việc.....	38
3.2.3. Tổ chức tuyển dụng	39
3.2.4. Đào tạo và phát triển.....	42
3.2.5. Đánh giá kết quả công việc	43
3.2.6. Chế độ đãi ngộ.....	44
3.3. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG CỦA KHÁCH SẠN MỪNG THANH LUXURY CẦN THƠ.....	46
3.4. THỰC TRẠNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN MỪNG THANH LUXURY CẦN THƠ	47
3.5. TÁC PHONG THÁI ĐỘ TRANG PHỤC CỦA NHÂN VIÊN HK KHÁCH SẠN MỪNG THANH LUXURY CẦN THƠ	48
3.5.1. Tác phong	48
3.5.2. Thái độ.....	50
3.5.3. Đồng phục.....	50
3.6. MỐI QUAN HỆ CỦA BỘ PHẬN BUỒNG VÀ BỘ PHẬN KHÁC TRONG KHÁCH SẠN.....	51
3.6.1. Mối quan hệ với khách	51
3.6.2. Mối quan hệ với các bộ phận khác	51

3.7. QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH LUXURY CẦN THƠ.....	52
3.7.1. Dụng cụ làm vệ sinh	52
3.7.2. Công việc cụ thể của nhân viên bộ phận buồng phòng Khách Sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ	53
3.7.3. Thứ tự ưu tiên dọn phòng trong khách sạn Mường Thanh Cần Thơ.....	56
3.7.4. Quy trình phục vụ buồng tại khách sạn Mường Thanh Cần Thơ khi có khách lưu trú	56
3.7.5. Quy trình phục vụ phòng khách trả	58
3.8. THỰC TRẠNG PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH LUXURY CẦN THƠ.....	59
3.8.1. Đánh giá quy trình phục vụ buồng tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ	59
3.8.2. Thực trạng cơ sở vật chất buồng phòng	60
3.8.3. Thực trạng về hệ thống kiểm tra, công tác quản lý chất lượng của buồng phòng	60
3.9. TIÊU CHUẨN VỆ SINH PHỤC VỤ BUỒNG CỦA KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH LUXURY CẦN THƠ	61
3.10. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN	63
3.10.1. Thông tin thu thập được	63
3.10.2. Những kỹ năng thu được	64
3.10.3. Những kinh nghiệm thu được trong quá trình thực tập	64
3.11. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG CỦA KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH LUXURY CẦN THƠ	65
3.11.1. Phương hướng phát triển khách sạn và bộ phận buồng phòng	65
3.11.2. Một số giải pháp nâng chất lượng phục vụ của bộ phận buồng tại khách sạn	66
3.11.3. Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ buồng phòng	67
3.11.4. Giải pháp về xây dựng và thiết lập tiêu chuẩn buồng phòng	69
3.11.5. Giải pháp kiểm tra và đánh giá chất lượng phòng.....	70

3.11.6. Giải pháp nâng cao môi trường làm việc và đời sống nhân viên	71
3.11.7. Kỹ năng xử lý than phiền cho nhân viên và nhà quản trị	71
3.12. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	72
TÀI LIỆU KHẢO KHẢO	74
PHỤC LỤC	75

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

CBNV	:	Cán bộ nhân viên
ĐBSCL	:	Đồng bằng sông Cửu Long
BNK	:	Bến Ninh Kiều
HK	:	Housekeeping
F&B	:	Food & Beverage Service
SUP	:	Supervisor

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1 Bảng giá phòng của Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ	11
Bảng 1.2 Cơ cấu phòng họp và hội nghị của khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ	14
Bảng 3.1 Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ 2022-2024	46

DANH MỤC SƠ ĐỒ VÀ HÌNH

Hình 1.1 Logo khách sạn Mừng Thanh.....	8
Sơ đồ 1.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần Thơ	16
Sơ đồ 2.1: Khung năng lực nghề nghiệp trong lĩnh vực nhà hàng-khách sạn	28
sơ đồ 3.1: Sơ đồ bộ phận buồng phòng.....	48