

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG
TẠI MERPERLE DALAT HOTEL**

Sinh viên thực hiện: CHAU PHI RUNH

Mã số sinh viên: 202160

Lớp: DH20QTS01

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG
TẠI MERPERLE DALAT HOTE**

Sinh viên thực hiện: CHAU PHI RUNH

Mã số sinh viên: 202160

Lớp: DH20QTS01

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:
ThS. TRƯỜNG THỊ KIM THUY**

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan những kết quả nghiên cứu được thể hiện trong tiểu luận này là sản phẩm của riêng cá nhân tôi và không có bất kỳ sự gian lận hay sao chép nào. Toàn bộ nội dung của báo cáo đều được trình bày dựa trên quan điểm, kiến thức cá nhân hoặc tích lũy, chọn lọc từ nhiều nguồn tài liệu có đính kèm chi tiết và hợp lệ.

Sinh viên thực hiện

CHAU PHI RUNH

LỜI CẢM ƠN

Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Khoa Du lịch và quản trị Nhà hàng - Khách sạn trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được học tập và hoàn thành bài tiểu luận. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến cô Trường Thị Kim Thủy đã tận tình chỉ dạy, truyền đạt kiến thức và hướng dẫn em trong quá trình làm bài.

Em đã cố gắng vận dụng những kiến thức đã học được và tìm tòi thêm nhiều thông tin để hoàn thành bài tiểu luận này. Tuy nhiên, do kiến thức còn hạn chế và không có nhiều kinh nghiệm trên thực tiễn nên khó tránh khỏi những thiếu sót trong bài làm. Rất mong quý thầy, cô cho em thêm những góp ý để bài tiểu luận của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực hiện

CHAU PHI RUNH

NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

- Về bố cục:

.....

- Về hình thức:

.....

- Về nội dung:

.....

- Về thái độ:

.....

Điểm:

Cần thơ, ngày ... tháng 6 năm 2024

Giảng viên hướng dẫn

TRƯỜNG THỊ KIM THỦY

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ CHẤM

.....

.....

.....

.....

.....

Điểm:

Cần Thơ, ngày ... tháng 6 năm 2024

Giảng viên chấm

MỤC LỤC

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 Khách sạn MerPerle Dalat Hotel	1
1.3. Cơ cấu tổ chức	4
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai.	6
Chương 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	8
2.1. Nội dung thực tập	8
2.1.1. Nội dung công việc được phân công	8
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	8
2.2. Kết quả thực tập	9
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được	9
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập	10
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	10
Chương 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI MERPERLE DALAT HOTE	11
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập	11
3.2. Lược khảo tài liệu (Cơ sở lý thuyết)	12
3.2.1. Tình hình nghiên cứu ngoài nước	12
3.2.2. Tình hình nghiên cứu trong nước	12
3.2.3. Khái quát chung về dịch vụ buồng phòng trong khách sạn	13
3.2.4. Chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng phòng	18
3.2.5. Nâng cao chất lượng dịch vụ phòng khách sạn	21
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp (Cơ sở thực tiễn)	25
3.3.1. Thực trạng chất lượng bộ phận buồng tại Khách sạn Merperle Dalat Hotel	25
3.3.2. Một số tồn tại và nguyên nhân gây nên thực trạng chất lượng dịch vụ phòng tại Khách sạn Merperle Dalat Hotel	29
3.3.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ buồng tại Khách sạn Merperle Dalat Hotel ...	32
3.4. Phương hướng, mục tiêu, chiến lược phát triển kinh doanh của khách sạn	33
3.4.1. Phương hướng chung	33

3.4.2. Mục tiêu	33
3.4.3. Chiến lược	34
3.5. Đề xuất giải pháp	34
3.6. Kết luận và kiến nghị	35
3.6.1. Kết luận chung về đợt thực tập	35
3.6.2. Kiến nghị với doanh nghiệp	36
3.6.3. Kiến nghị với Khoa, Trường	37

TÀI LIỆU THAM KHẢO

PHỤ LỤC

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1 Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Merperle Dalat Hotel	32
--	----

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận buồng phòng tại Khách sạn MerPerle Dalat Hotel	2
Hình 3.1. Quy trình kiểm tra phòng	29