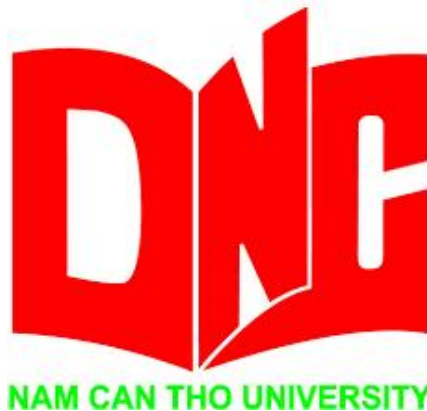


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH LỮ HÀNH



BÁO CÁO THỰC TẬP

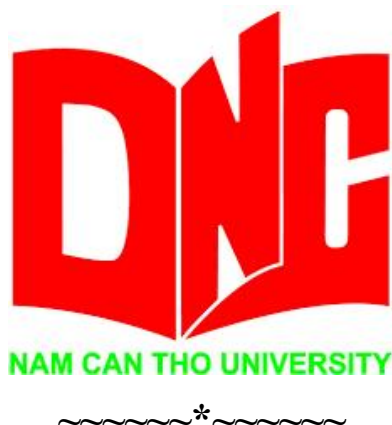
ĐỀ TÀI:

THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM
HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG
PHÒNG TẠI DUSIT PRINCESS MOONRISE BEACH
RESORT - PHÚ QUỐC

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Cẩm My
Lớp : DH20QTD02
Mã số sinh viên : 203296

Cần Thơ, tháng 5 năm 2024

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH LỮ HÀNH



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP
NHẪM HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
BUỒNG PHÒNG TẠI DUSIT PRINCESS MOONRISE
BEACH RESORT - PHÚ QUỐC

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Cẩm My

Lớp : DH20QTD02

Mã số sinh viên : 203296

Giảng viên hướng dẫn: Nguyễn Thị Chiêu

Cần Thơ, tháng 5 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam kết báo cáo này được hoàn thành dựa trên nghiên cứu của em và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ luận văn cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày 14 tháng 05 năm 2024

Người thực hiện

Nguyễn Cẩm My

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến cô **Nguyễn Thị Chiêu**, em đã nhận được sự quan tâm và hướng dẫn rất tận tình của cô. Nhờ vào những lời khuyên và chỉ bảo đúng lúc của cô, em đã vượt qua những khó khăn khi thực hiện bài luận văn của mình. Cô đã hướng dẫn em làm việc một cách khoa học, góp ý cho em có hướng nghiên cứu tốt nhất, đó là những góp ý hết sức quý báu không chỉ trong quá trình thực hiện luận văn này mà còn là hành trang tiếp bước cho em trong quá trình học tập và sự nghiệp sau này.

Bên cạnh đó, em xin gửi lời cảm ơn chân thành và lòng biết ơn sâu sắc nhất đến quý thầy, cô giảng viên của **Trường Đại học Nam Cần Thơ**, đặc biệt là quý thầy cô Khoa Du Lịch đã tận tâm truyền đạt cho em rất nhiều kiến thức chuyên môn cũng như chia sẻ những kinh nghiệm thực tiễn quý báu giúp em có được nền tảng tốt như ngày hôm nay. Cảm ơn mọi người đã giúp đỡ và động viên em trong mọi phương diện, trong quá trình học tập và rèn luyện, cũng như trong suốt quá trình thực hiện luận văn.

Xin chân thành cảm ơn và chúc những điều tốt đẹp nhất sẽ luôn đồng hành cùng mọi người!

Cần Thơ, ngày 14 tháng 05 năm 2024

Người thực hiện

Nguyễn Cẩm My

MỤC LỤC

Catalog

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH, BẢNG, BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ	viii
CHƯƠNG 1	1
GIỚI THIỆU VỀ DUSIT PRINCESS MOONRISE BEACH RESORT - PHÚ QUỐC .	1
1.1 Thông tin về cơ sở thực tập	1
Chức năng và nhiệm vụ	1
1.3 Cơ cấu tổ chức	3
• Nhiệm vụ của từng bộ phận	3
1.4 Thành quả hoạt động kinh doanh	4
1.5 Định hướng phát triển trong tương lai	4
NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI DUSIT PRINCESS MOONRISE BEACH RESORT PHÚ QUỐC	6
2.1 Nội dung thực tập tại Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phú Quốc	6
2.1.1 Giới thiệu sơ lược bộ phận Housekeeping	6
2.1.1.1 Cơ cấu tổ chức nhân sự	6
2.1.1.2 Chức năng của các bộ phận	6
2.1.1.3 Quy trình phục vụ buồng phòng của bộ phận Housekeeping	7
2.1.2 Các công việc được phân công trong quá trình thực tập	8
2.1.2.1 Quy trình phục vụ phòng khi có khách lưu trú	8
2.1.2.2 Thu dọn đồ khi kết thúc ca	10
2.1.2.3 Bàn giao công việc khi kết thúc	11
2.1.2.4 Quy trình vệ sinh phòng trống sạch	11
2.1.2.4 Quy trình vệ sinh phòng khi khách trả phòng	11
2.1.2.5 Quy trình xử lý Lost and Foud	12
2.1.2.6 Các thuật ngữ được sử dụng trong Housekeeping	12
2.1.3 Những thuận lợi và khó khăn trong quá trình thực tập	12
2.2 Kết quả thực tập	14
2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được	14
2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập	14
2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	16
THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI DUSIT PRINCESS MOONRISE BEACH RESORT - PHÚ QUỐC	18
3.1 Giới thiệu đề tài thực tập	18
Kết cấu của đề tài	19
3.2 Cơ sở lý thuyết về chất lượng phục vụ buồng phòng tại Dusit Princess	19
3.2.1 Khái niệm về bộ phận Housekeeping (buồng phòng)	19
3.2.2 Khái niệm về chất lượng buồng phòng	19
3.2.3 Phân loại buồng phòng	20
3.2.4 Kỹ năng cần thiết cho nhân viên buồng phòng	21
3.2.5 Danh sách các vật dụng đặt trong phòng theo tiêu chuẩn của Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phú Quốc	23

3.3 Tình hình hoạt động của doanh nghiệp	23
3.3.1 <i>Thực trạng nguồn khách</i>	23
3.3.2 <i>Quy mô hoạt động</i>	23
3.3.3 <i>Dịch vụ và tiện ích nổi bật tại Dusit Princess</i>	26
3.3.4 <i>Tình hình hoạt động của doanh nghiệp</i>	29
3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận	33
3.4.1 <i>Khảo sát mức độ hài lòng về dịch vụ buồng phòng tại Dusit Princess</i>	34
3.4.2 <i>Yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ</i>	34
3.4.3 <i>Tầm quang trọng của việc đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng và dịch vụ buồng phòng</i>	35
3.5 Đề xuất giải pháp	35
3.5.1 <i>Các giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách du lịch</i>	35
3.5.2 <i>Giải pháp hoàn thiện tiêu chuẩn phục vụ buồng phòng</i>	36
3.5.3 <i>Giải pháp tăng sự kết nối giữa các bộ phận khác với bộ phận Housekeeping</i>	37
3.6 Kết luận và kiến nghị	37
TÀI LIỆU THAM KHẢO	40
PHỤ LỤC	41

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

HK: Housekeeping

FO: Front Office

F&B: Food and Beverage

DANH MỤC CÁC HÌNH, BẢNG, BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ

	<i>Trang</i>
Hình 1.1 Logo của Dusit	1
Hình 1.2 Biểu đồ kết quả đánh giá người dùng.....	2
Sơ đồ 1.1 Cơ cấu tổ chức của khách sạn Dusit Princess Moonrise Beach Resort... 3	3
Sơ đồ 2.1 Cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận HK tại Dusit Princess Moonrise... 6	6
Sơ đồ 2.2 Quy trình phục vụ buồng phòng.....	7
Bảng 2.1 Các thuật ngữ của bộ phận Housekeeping.....	12
Bảng 2.2 Bảng tự đánh giá mức độ phù hợp của bản thân	16
Bảng 3.1 Danh sách các vật dụng đặt trong phòng.....	23
Hình 3.1 Phòng Deluxe.....	24
Hình 3.2 Phòng Premium Deluxe.....	24
Hình 3.3 Phòng Junior Suite.....	25
Hình 3.4 Phòng Executive Suite.....	25
Hình 3.5 Phòng Moonrise Suite.....	26
Hình 3.6 Bể bơi vô cực tại Dusit.....	26
Hình 3.7 Luna Thai Spa.....	27
Hình 3.8 Phòng hội nghị tại Dusit.....	27
Hình 3.9 Nhà hàng Palm Kitchen.....	28
Hình 3.10 Nhà hàng SOI 14.....	28
Hình 3.11 Looby Bar.....	29
Hình 3.12 Pool Bar.....	29
Hình 3.13 Đánh giá của khách hàng trên trang Trip Advisor.....	31
Hình 3.14 Đánh giá của khách hàng trên trang Agoda.....	31
Hình 3.15 Đánh giá của khách hàng trên trang Booking.com.....	32
Hình 3.15 Bảng doanh thu của Dusit.....	32
Biểu đồ 3.1 Biểu đồ đánh giá sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ buồng.....	34