

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN

~~~~~\*~~~~~



NAM CAN THO UNIVERSITY

## BÁO CÁO THỰC TẬP NHẬN THỨC

ĐỀ TÀI:

**NÂNG CAO QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI  
INTERCONTINENTAL PHU QUOC LONG BEACH RESORT**

*Sinh viên thực hiện* : *Dương Bảo Châm*

*Lớp* : *DH20QTS01*

*Mã sinh viên* : *200544*

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

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

~~~~~\*~~~~~



BÁO CÁO THỰC TẬP NHẬN THỨC

ĐỀ TÀI:

**NÂNG CAO QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI
INTERCONTINENTAL PHU QUOC LONG BEACH RESORT**

Sinh viên thực hiện : *Dương Bảo Châm*

Lớp : *DH20QTS01*

Mã sinh viên : *200544*

GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN:

NGUYỄN DU HẠ LONG

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài “ Nâng Cao Quy Trình Phục Vụ Buồng Phòng tại INTERCONTINENTAL PHU QUOC LONG BEACH RESORT” là bài viết cá nhân của bản thân em.

Mọi tài liệu tham khảo được trích dẫn rõ ràng và có tên tác giả, những sao chép không hợp lệ, quy chế mà nhà trường đưa ra em xin chịu trách nhiệm hoàn toàn về bài viết này.

LỜI CẢM ƠN

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sự tri ân sâu sắc đối với các thầy cô của trường Đại học Nam Cần Thơ, đặc biệt là thầy ThS. Nguyễn Du Hạ Long – GVHD của trường đã tạo điều kiện cho em thực tập ở INTERCONTINENTAL PHU QUOC LONG BEACH RESORT để hoàn thành bài báo cáo thực tập. Và em cũng xin chân thành cảm ơn Director of Housekeeping Mr. Lê Văn Toàn và anh Senior Floor Supervisor Vũ Hoài Thanh đã nhiệt tình hướng dẫn hướng dẫn em hoàn thành tốt bài báo cáo thực tập.

Cuối cùng, em xin cảm ơn đến tập thể giảng viên bộ môn và khoa Quản trị du lịch lữ hành – nhà hàng khách sạn của trường đã tạo điều kiện cho em được thực tập và làm việc để hoàn thành tốt bài báo cáo này.

Trong quá trình thực tập, cũng như là trong quá trình làm bài báo cáo thực tập, khó tránh khỏi sai sót, rất mong các thầy, cô bỏ qua. Đồng thời do trình độ lý luận cũng như kinh nghiệm thực tiễn còn hạn chế nên bài báo cáo không thể tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận được ý kiến đóng góp thầy, cô để em học thêm được nhiều kinh nghiệm và sẽ hoàn thành tốt hơn các bài báo cáo sắp tới.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực tập



Dương Bảo Châm

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

| | |
|--|-----------|
| Danh sách các bảng sử dụng..... | ix |
| Danh sách các biểu đồ, đồ thị, sơ đồ, hình ảnh | x |
| Lời mở đầu | xi |
| CHƯƠNG I : GIỚI THIỆU | 1 |
| 1.1 Thông tin cơ bản | 1 |
| 1.2 Quá trình hình thành và phát triển..... | 2 |
| 1.3 Cơ cấu tổ chức..... | 3 |
| 1.4 Định hướng phát triển trong tương lai | 20 |
| Chương 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP..... | 20 |
| 2.1 Nội dung..... | 20 |
| <i>2.1.1 Nội dung công việc được phân công.....</i> | <i>25</i> |
| <i>2.1.2 Thuận lợi và khó khăn.....</i> | <i>27</i> |
| 2.2 Kết quả thực tập | 29 |
| <i>2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được.....</i> | <i>29</i> |
| <i>2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....</i> | <i>29</i> |
| <i>2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập</i> | <i>29</i> |
| Chương 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP..... | 30 |
| 3.1 Giới thiệu đề tài..... | 30 |
| 3.2 Lược khảo tài liệu (cơ sở lý thuyết)..... | 31 |
| <i>3.2.1 Một số khái niệm.....</i> | <i>31</i> |
| 3.3 Tình hình hoạt động của doanh nghiệp | 32 |
| 3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận..... | 34 |
| 3.5 Đề xuất giải pháp | 34 |
| Tài liệu tham khảo | 39 |
| Phụ lục | 40 |

Danh mục các ký hiệu, chữ viết tắt

VD = Vacant dirty = Phòng trông bẩn

VC = Vacant clean = Phòng trông sạch

MUR = Make up room = Khách chủ động yêu cầu dọn phòng, V.I.P

OCC = Occupied = Phòng có khách đang ở

ED = Early departure = Khách trả phòng sớm

Danh sách các bảng sử dụng

Danh sách các biểu đồ, đồ thị, sơ đồ, hình ảnh

| | |
|---|----|
| Hình 1. 1 | 1 |
| Hình 1. 2 Chủ sở hữu BIM Group | 2 |
| Hình 1. 3 | 3 |
| Hình 1. 4 Sơ đồ chức vụ tại InterContinental Phu Quoc | 4 |
| Hình 1. 5 Sơ đồ buồng phòng tại InterContinental Phu Quoc | 5 |
| Hình 1. 6 Phòng Suite | 7 |
| Hình 1. 7 Giường Twin Villa..... | 8 |
| Hình 1. 8 Không gian phòng Residence | 8 |
| Hình 1. 9 Phòng Classic Twin | 9 |
| Hình 1. 10 Không gian căn Sky 1 bed | 9 |
| Hình 1. 11 Không gian căn Sky 2 bed | 10 |
| Hình 1. 12 Không gian căn Sky 3 bed | 10 |
| Hình 1. 13 Không gian sảnh Villa | 11 |
| Hình 1. 14 Nhà tắm phòng Suite..... | 11 |
| Hình 1. 15 View ban công Residence..... | 12 |
| Hình 1. 16 Bể bơi Oasis | 12 |
| Hình 1. 17 Bể bơi Vista | 13 |
| Hình 1. 18 Bể bơi Splash | 13 |
| Hình 1. 19 Bể bơi IC Club | 14 |
| Hình 1. 20 View ngoài Spa..... | 14 |
| Hình 1. 21 Nội thất bên trong Spa | 15 |
| Hình 1. 22 Nhà hàng Ombra..... | 15 |
| Hình 1. 23 Sảnh chính nhà hàng Lava | 16 |
| Hình 1. 24 Nhà hàng Sora & Umi view cạnh hồ bơi..... | 17 |
| Hình 1. 25 Nhà hàng Sea Sheck | 17 |
| Hình 1. 26 Bánh ngọt tại Pearl Lounge | 18 |
| Hình 1. 27 Nhà hàng Pear Lounge..... | 18 |
| Hình 1. 28 Quầy bánh và cafe tại Mercado | 18 |
| Hình 1. 29 Quán Bar INK 360..... | 19 |
| Hình 1. 30 Hội nghị, sự kiện..... | 19 |
| Hình 1. 31 Hội nghị, sự kiện..... | 20 |
| Hình 1. 32 Để hàng vải dơ vào ống dẫn Linen | 25 |
| Hình 1. 33 Sinh viên tháo hàng vải dơ..... | 25 |
| Hình 2. 1 Cổng bị nghẹt..... | 37 |
| Hình 2. 2 Khe tủ ẩm mốc | 37 |
| Hình 2. 3 Ống dân Linen hàng vải dơ..... | 38 |
| Hình 2. 4 Hàng vải dơ..... | 38 |

Lời mở đầu

Những bãi cát trắng áp mặt biển xanh biếc, cánh rừng nhiệt đới hoang sơ, những phong vị địa phương dân dã cá tính, tất cả tạo nên vẻ đẹp riêng cho Phú Quốc. Là một trong những bãi biển đẹp nhất đảo Ngọc, Bãi Trường là nơi Khu Nghỉ Dưỡng InterContinental Phú Quốc đơn lựa chọn để đặt mình với 459 phòng nghỉ, căn hộ và biệt thự cùng sáu nhà hàng và quán bar tầng thượng, hứa hẹn mang lại kì nghỉ khó quên.

Kỹ thuật trong từng cảnh quan kiến trúc cho tới ý tưởng bài trí nội thất, InterContinental Phú Quốc Long Beach Resort cung cấp đa dạng các loại phòng nghỉ và Villa, với mỗi không gian là một tác phẩm nghệ thuật tái hiện vẻ đẹp tinh hoa của đại dương. Sở hữu tầm nhìn hướng vườn và hướng biển tuyệt đẹp, phòng nghỉ tại khu nghỉ dưỡng đầy ánh sáng và không khí tự nhiên mát lành.

Khu Nghỉ Dưỡng InterContinental Phú Quốc Long Beach mang đến cho quý khách những trải nghiệm ẩm thực đặc sắc, kết hợp giữa truyền thống và hiện đại tại sáu nhà hàng và quán bar thời thượng.

Khu Nghỉ Dưỡng InterContinental Phú Quốc Long Beach có vô số hoạt động giải trí và khu vực vui chơi phù hợp với nhu cầu của gia đình, nhóm du khách hoặc các cặp đôi. Khu nghỉ dưỡng có 4 bể bơi: Oasis, Vista, bể bơi gia đình SPLASH! và bể bơi dành cho khách Club InterContinental, trung tâm thể hình 24 giờ, câu lạc bộ trẻ em Planet Trekkers, phòng game Hideout và các môn thể thao dưới nước.

Là thương hiệu Spa đạt được nhiều giải pháp danh giá trên khắp thế giới, HARNN Heritage mang đến những trải nghiệm cân bằng thân-tâm-trí độcg. Với những liệu pháp thư giãn cảm hứng từ truyền thống Á Đông cùng sữa dưỡng ngũ hành, các phòng trị liệu mộc mạc mà tinh tế trang nhã nép bên đầm sen xanh tươi, HARNN Heritage Spa là trải nghiệm không thể bỏ lỡ khi đặt chân tới đảo ngọc.