

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BỘ PHẬN BUỒNG
PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN MỪNG THANH LUXURY CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện : Huỳnh Anh Thư

Mã sinh viên : 200230

Lớp : DH20QTS01

Cần Thơ, 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:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BỘ PHẬN BUỒNG
PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH LUXURY CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện : Huỳnh Anh Thư
Mã sinh viên : 200230
Lớp : DH20QTS01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

Th.S Trương Thị Kim Thủy

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài: “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ bộ phận buồng phòng tại Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ” là bài báo cáo tốt nghiệp được hoàn thành dựa trên kết quả thực tập và nghiên cứu của em trong thời gian qua. Các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ bài báo cáo cùng cấp nào khác. Các dữ liệu thông được sử dụng trong bài báo cáo này là có nguồn gốc và trích dẫn rõ ràng. Em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Khoa và Nhà trường về sự cam đoan này.

Cần Thơ, ngày 08 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

HUỲNH ANH THƯ

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban giám hiệu nhà trường, quý thầy cô khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn trường Đại học Nam Cần Thơ và đặc biệt là giáo viên hướng dẫn cô Th.S Trương Thị Kim Thủy đã luôn bên cạnh hỗ trợ giúp đỡ truyền đạt những kinh nghiệm, kiến thức cũng như kỹ năng cần thiết trong suốt quá trình thực tập.

Đồng thời em cũng xin chân thành cảm ơn Ban giám đốc cùng toàn thể cán bộ công nhân viên của Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ đã giúp đỡ và tạo mọi điều kiện thuận lợi giúp em hoàn thành tốt chuyên đề thực tập cuối khóa này. Đặc biệt, em xin chân thành cảm ơn anh Đỗ Văn Long Trưởng bộ phận buồng phòng đã tận tình truyền đạt những kiến thức nghiệp vụ và chỉ dạy những kinh nghiệm thực tế về công việc tại khách sạn để em có thể hoàn thành tốt những nhiệm vụ được giao.

Cuối cùng em xin kính chúc quý thầy cô trường Đại học Nam Cần Thơ cùng toàn thể Ban Lãnh đạo và các anh chị cán bộ, công nhân viên của Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ thật nhiều sức khỏe. Kính chúc cô Th.S Trương Thị Kim Thủy đạt được nhiều thành công trong công việc và đào tạo ra nhiều thế hệ học trò xuất sắc.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 22 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

HUỲNH ANH THƯ

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
ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	v
ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM.....	vi
MỤC LỤC.....	vii
DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT	xi
DANH SÁCH BẢNG	xii
DANH SÁCH SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH.....	xiii
Chương 1: TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN MỪNG THANH LUXURY CẦN THƠ.....	1
1.1. Giới thiệu chung	1
1.2. Quá trình hình thành và phát triển	3
1.2.1. Sự ra đời của thương hiệu Mừng Thanh	3
1.2.2. Quá trình phát triển của Tập đoàn.....	4
1.2.3 Khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần Thơ	6
1.3. Cơ cấu tổ chức	7
1.3.1. Cơ cấu tổ chức Khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần Thơ.....	7
1.3.2. Cơ cấu tổ chức buồng phòng của Khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần Thơ.....	9
1.4. Sản phẩm dịch vụ và thị trường kinh doanh.....	10
Chương 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	16
2.1. Nội dung thực tập	16
2.1.1. Nội dung công việc được phân công.....	16
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	18
2.2. Kết quả thực tập.....	19

2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được.....	19
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	20
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	21
Chương 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH LUXURY CẦN THƠ..	23
3.1. Giới thiệu đề tài	23
3.2. Cơ sở lý thuyết.....	25
3.2.1. Khái niệm về dịch vụ.....	25
3.2.2. Đặc điểm cơ bản của dịch vụ	25
3.2.3. Vai trò dịch vụ.....	27
3.2.4. Khái niệm về bộ phận buồng.....	28
3.2.5. Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng	29
3.2.6. Phân loại buồng phòng.....	31
3.2.7. Đặc điểm bộ phận buồng phòng.....	32
3.2.8. Khái niệm về chất lượng dịch vụ buồng phòng	33
3.2.9. Các tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ buồng khách sạn	35
3.2.10. Quy trình phục vụ buồng trong kinh doanh khách sạn	36
3.2.11. Ý nghĩa của việc nâng cao chất dịch vụ của bộ phận buồng.....	37
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp.....	38
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận	39
3.4.1. Thực trạng chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ	39
3.4.1.1. Hệ thống phòng ngủ và bảng giá tại Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ	39
3.4.1.2. Cơ sở vật chất trong phòng.....	41
3.4.1.3. Tiện nghi khách sạn.....	42

3.4.1.4. Nhận diện tình trạng phòng	42
3.4.1.5. Quy trình làm phòng khách sạn.....	45
3.4.1.6. Quy trình phục vụ phòng khách sạn.....	49
3.4.1.7. Các cách xử lý với các yêu cầu khách hàng khi lưu trú tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.....	53
3.4.1.8. Sự hài lòng của khách hàng và dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ	56
3.5. Đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ	57
3.5.1. Ưu điểm.....	57
3.5.1.1. Ưu điểm của khách sạn	57
3.5.1.2. Ưu điểm về chất lượng dịch vụ buồng	58
3.5.1.3. Ưu điểm đối với quy trình phục vụ buồng	59
3.5.2. Hạn chế.....	59
3.5.2.1. Đối với khách sạn.....	59
3.5.2.2. Đối với chất lượng dịch vụ.....	60
3.5.2.3. Đối với quy trình phục vụ	61
3.5.3. Nguyên nhân của hạn chế.....	61
3.5.4. Cơ hội	62
3.5.5. Thách thức	63
3.6. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ	63
3.6.1. Đối với khách sạn.....	63
3.6.2. Giải pháp đối với chất lượng dịch vụ phục vụ buồng	65
3.6.3. Giải pháp đối với quy trình phục vụ buồng.....	66
3.7. Kết luận và kiến nghị.....	66

3.7.1. Kết luận chung.....	66
3.7.2. Kiến nghị với doanh nghiệp	67
3.7.3. Kiến nghị với Khoa, Trường	68
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	70
PHỤ LỤC.....	1

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

TH.S	Thạc Sĩ
GVHD	Giảng viên hướng dẫn
ĐBSCL	Đồng bằng sông Cửu Long
NQ/TW	Nghị quyết/Trung ương
QĐ-TTg	Quyết định/Thủ tướng
B2B	Back To Back
FO	Front Office
F&B	Food and Beverage Service
IT	Information Technology
CNTT	Công nghệ thông tin
HK	Housekeeping
TV	Television
TCVN	Tiêu chuẩn Việt Nam
ISO	International Organization for Standardization
L&F	Lost And Found
USD	United States Dollar
DND	Do Not Disturb

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 1.1. Cơ cấu các loại phòng của Khách Sạn Mùng Thanh Luxury Cần Thơ (Nguồn: Khách Sạn Mùng Thanh Luxury Cần Thơ)	11
Bảng 1.2. Cơ cấu phòng họp và hội nghị của Khách sạn Mùng thanh Luxury Cần Thơ (Nguồn: Phòng kinh doanh của Khách Sạn Mùng Thanh Luxury Cần Thơ) .	13
Bảng 3.1. Giá phòng của Khách sạn Mùng Thanh Luxury Cần Thơ (Nguồn: Khách sạn Mùng Thanh Luxury Cần Thơ).....	39

DANH SÁCH SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH

Hình 1.1. Logo Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ (Nguồn: Khách sạn Mường Thanh).....	1
Hình 1.2. Khách sạn Mường Thanh Điện Biên mini nay là khách sạn Công Đoàn (Nguồn: Khách sạn Mường Thanh)	3
Hình 1.3. Mường Thanh mang bản sắc Việt nhưng hiện đại, cá tính và quan trọng nhất định hình rõ 4 phân khúc khách sạn: Luxury, Grand, Holiday và Mường Thanh (Nguồn: Khách sạn Mường Thanh)	4
Hình 1.4. Những dấu mốc quan trọng trong chặng đường phát triển của Tập đoàn Khách sạn Mường Thanh (Nguồn: Khách sạn Mường Thanh)	5
Hình 1.5. Bản đồ Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ (Nguồn: Google Maps)	7
Hình 1.6. Đánh giá của khách hàng (Nguồn: Khách sạn Mường Thanh).....	56
Sơ đồ 1.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ (Nguồn: Phòng nhân sự Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ)	8
Sơ đồ 1.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận buồng phòng (Nguồn: Bộ phận buồng Khách Sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ).....	9