

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

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



**BÁO CÁO TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI:**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG  
TẠI INTERCONTINENTAL PHÚ QUỐC LONG BEACH RESORT**

*Sinh viên thực hiện : Huỳnh Thuý Vy*

*Lớp : DH20QTS01*

*Mã sinh viên : 199399*

*Giảng viên hướng dẫn: Th.S Ngô Thanh Phương*

**Cần Thơ, tháng 6 năm 2024**

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

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



BÁO CÁO TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG
TẠI INTERCONTINENTAL PHÚ QUỐC LONG BEACH RESORT**

Sinh viên thực hiện : Huỳnh Thuý Vy

Lớp : DH20QTS01

Mã sinh viên : 199399

Giảng viên hướng dẫn: Th.S Ngô Thanh Phương

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CẢM ƠN

Sau thời gian được học tập rèn luyện tại trường đại học Nam Cần Thơ, em rất biết ơn vì đã nhận được chỉ bảo và giảng dạy nhiệt tình của quý thầy cô đặc biệt là quý thầy cô bộ môn Quản Trị Khách Sạn, đã giúp em có thêm nhiều kiến thức về chuyên ngành mà mình theo đuổi và cũng tạo cơ hội cho em có thể đi trải nghiệm một cách thực tế nhất những lý thuyết mà mình đã học tại InterContinental Phú Quốc Long Beach resort.

Trong khoảng thời gian thực tập, được làm việc trong một môi trường chuyên nghiệp đã giúp em học hỏi được rất nhiều kinh nghiệm cũng như kĩ năng mà trước đây mình còn thiếu sót. Em có cơ hội tiếp xúc nhiều hơn với khách nước ngoài, hiểu rõ hơn về tầm quan trọng của từng bộ phận trong khách sạn nói chung và bộ phận housekeeping nói riêng, từ đó mà nâng cao kiến thức của mình. Đối với em không chỉ là những trải nghiệm hữu ích, mà còn là những kỉ niệm đáng nhớ cùng các anh chị đồng nghiệp tại đây.

Em xin được gửi lời cảm ơn đến Ban lãnh đạo tại InterContinental Phú Quốc đã nhiệt tình hỗ trợ, quan tâm giúp đỡ để em có được điều kiện thực tập tốt nhất và học hỏi được từ thực tế rất nhiều điều, dù đôi lúc em còn gặp khó khăn trong việc học lý thuyết tại trường và thực tế.

Từ những kết quả đạt được em xin chân thành gửi lời cảm ơn đến tất cả thầy cô trong Bộ môn Du Lịch những người đã mang hết tâm huyết vào trong từng bài giảng để chúng em có những kiến thức tốt nhất cho bản thân. Em xin tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến giảng viên hướng dẫn cô ThS. Ngô Thanh Phương đã tận tình hướng dẫn và luôn đồng hành cùng em từ lúc bắt đầu đến khi hoàn thành bài báo cáo.

Trong quá trình làm bài chắc chắn khó tránh khỏi những thiếu sót. Do đó, em kính mong nhận được những lời góp ý của giảng viên để bài báo cáo của em ngày càng hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024

Người thực hiện

HUỲNH THUÝ VY

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài “ nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận buồng phòng tại intercontinental phú quốc long beach resort” là đề tài nghiên cứu của em lựa chọn sau khi hoàn thành quá trình thực tập của mình dưới sự hướng dẫn của cô ths. Ngô Thanh Phương. Những kết quả và số liệu trong đề tài đã trình bày trong khóa luận được thu thập và sử dụng một cách trung thực, Mọi tham khảo dùng trong đề tài đều được trích dẫn rõ ràng tên tác giả. , em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm, kỷ luật của bộ môn và nhà trường đề ra nếu như có vấn đề xảy ra. Những sao chép không hợp lệ, vi phạm quy chế đào tạo, em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước nhà trường về sự cam đoan này.

Sinh viên thực hiện

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

**Đề tài: “ Nâng Cao Chất Lượng Phục Vụ Của Bộ Phận Buồng Phòng Tại
Intercontinental Phú Quốc Long Beach Resort”**

Do sinh viên: Huỳnh Thuý Vy

Dưới sự giám sát của giảng viên: Th.s Ngô Thanh Phương

Đơn vị: Khoa Du lịch - Quản trị nhà hàng và khách sạn

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

.....
.....
.....
.....

Về nội dung:

.....
.....
.....
.....

Về thái độ:

.....
.....
.....
.....

Cần thơ, ngày 03 tháng 01 năm 2023

XÁC NHẬN CỦA GIẢNG VIÊN

ThS. Ngô Thanh Phương

MỤC LỤC

| | |
|--|-----------|
| <i>LỜI CẢM ƠN</i> | <i>i</i> |
| <i>NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN</i> | <i>iv</i> |
| DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT | vii |
| DANH MỤC CÁC BẢNG SỬ DỤNG | viii |
| DANH SÁCH CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ, ĐỒ THỊ, HÌNH ẢNH | ix |
| CHƯƠNG 1 : GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ INTERCONTINENTAL PHÚ QUỐC LONG BEACH RESORT | 2 |
| 1.1 Giới Thiệu Về Intercontinental Phú Quốc Long Beach Resort: | 2 |
| 1.2 Quá Trình Hình Thành Và Phát Triển Của Intercontinental Phú Quốc ..3 | |
| 1.2.1 Quá trình hình thành: | 3 |
| 1.2.2 Hệ thống phòng nghỉ | 4 |
| 1.2.3 Nhà Hàng: | 6 |
| 1.2.4 Các dịch vụ khác: | 6 |
| 1.3 Cơ Cấu Tổ Chức Tại Intercontinental Phú Quốc | 8 |
| 1.3.1 Bộ máy quản lý của IC | 8 |
| 1.3.2 Cơ Cấu Tổ Chức Của Bộ Phận Buồng Phòng | 12 |
| 1.3.3 Chức danh và nhiệm vụ của từng chức danh | 14 |
| 1.3.4 Các Hạng Phòng Tại Intercontinental Phú Quốc | 17 |
| 1.3.5 Quy Trình Phục Vụ Phòng Tại Intercontinental Phú Quốc: | 21 |
| 1.3.6 Lượng nhân viên, tiêu chuẩn nhân viên và phong cách phục vụ. Nhân sự bố trí/ ca làm việc | 22 |
| 1.4 Định Hướng Phát Triển Trong Tương Lai Của Intercontinental Phú Quốc | 23 |
| CHƯƠNG 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP | 25 |
| 2.1 Nội dung thực tập | 25 |
| 2.1.1 Nội dung công việc được phân công: | 25 |
| 2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong quá trình thực tập: | 25 |
| 2.2 Kết Quả Thực Tập: | 26 |
| 2.2.1 Kết quả đã đạt được: | 26 |
| 2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập: | 27 |
| 2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập: | 27 |
| CHƯƠNG 3 CHƯƠNG 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP | 29 |
| 3.1 Giới Thiệu Đề Tài Thực Tập: | 29 |
| 3.1.1 Tên đề tài: | 29 |
| 3.1.2 Lý do chọn đề tài: | 29 |
| 3.1.3 Phương pháp nghiên cứu: | 30 |
| 3.2 Lược khảo tài liệu: | 30 |
| 3.2.1 Khái niệm kinh doanh lưu trú khách sạn | 30 |
| 3.2.2 Đặc điểm kinh doanh lưu trú | 30 |
| 3.2.3 Bộ phận Housekeeping trong khách sạn | 31 |

| | |
|--|-----------|
| Khái niệm bộ phận housekeeping | 31 |
| Trích dẫn: tác giả Anh Đình Vũ..... | 31 |
| 3.2.4 Khái niệm về chất lượng dịch vụ..... | 32 |
| 3.2.5 Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ..... | 33 |
| 3.2.6 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng buồng phòng | 33 |
| 3.3 Tình Hình Hoạt Động Của Doanh Nghiệp:..... | 36 |
| 3.4 Kết Quả Nghiên Cứu Và Thảo Luận..... | 40 |
| 3.5 Đề Xuất Giải Pháp..... | 40 |
| 3.6 Kết luận và kiến nghị | 43 |
| 3.6.1 kết luận chung về đợt thực tập:..... | 43 |
| 3.6.2 Kiến Nghị với doanh nghiệp:..... | 44 |
| 3.6.3 Kiến Nghị với khoa và trường: | 44 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 46 |
| PHỤ LỤC | 47 |

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

| STT | Ký hiệu chữ viết tắt | Chữ viết đầy đủ |
|-----|----------------------|-----------------|
| 1 | InterContinental | IC |
| 2 | Housekeeping | HK |
| 3 | Public Area | PA |

DANH MỤC CÁC BẢNG SỬ DỤNG

Bảng 3.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn InterContinental Phú Quốc
(Nguồn: Phòng nhân sự khách sạn InterContinental Phú Quốc)

DANH SÁCH CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ, ĐỒ THỊ, HÌNH ẢNH

| | |
|---|----|
| Hình 1. 1 InterContinental Phú Quốc..... | 2 |
| 1.2 1 Sơ đồ IC | 4 |
| 1.2 2 Phòng Suite tại IC | 5 |
| 1.2 3 Các nhà hàng tại IC | 6 |
| 1.2 4 Các dịch vụ khác tại IC | 8 |
| Hình 1.3 1 Sơ đồ cấp lãnh đạo của IC..... | 8 |
| Hình 1.3 2 Sơ đồ tổ chức bộ phận buồng phòng..... | 12 |
| Hình 1.3 3 Sơ đồ nhân viên buồng phòng..... | 13 |
| Hình 1.3 4 Classic Room | 18 |
| Hình 1.3 5 Junior Suite Ocean View Room..... | 19 |
| Hình 1.3 6 Sky Tower Residence..... | 19 |
| Hình 1.3 7 Biệt thự 4 phòng ngủ..... | 21 |
| Hình 3. 1 Lượng khách quý 1 năm 2024..... | 36 |
| Hình 3. 2 Chụp từ Town hall meeting của khách sạn | 37 |

LỜI MỞ ĐẦU

Như mọi người đã biết ngành Du lịch trên thế giới hiện nay được coi là một ngành kinh tế tổng hợp đang phát triển rất mạnh mẽ và ở Việt Nam cũng không ngoại lệ. Việt Nam là một trong những nước có nền kinh tế đang phát triển, vì thế việc đầu tiên phát triển du lịch chính là một trong những giải pháp hữu hiệu đối với nền kinh tế Việt Nam tăng trưởng, đồng thời giúp Việt Nam có nhiều điều kiện giao lưu, hội nhập quốc tế. Với ưu thế nổi bật về vị trí địa lí là nằm ở gần trung tâm của khu vực Đông Nam Á - khu vực có nền kinh tế tiềm năng phát triển năng động, có sự hợp tác về nhiều mặt giữa các quốc gia trong khu vực và trên thế giới.

Đi đôi với sự phát triển Du lịch thì loại hình cơ sở lưu trú du lịch tại Việt Nam ngày càng phong phú, đa dạng và phát triển không kém. Nền kinh tế phát triển kéo theo sự thay đổi rõ rệt trong đời sống con người, nhu cầu của họ cũng thay đổi ngày phong phú và phức tạp hơn. Để đáp ứng nhu cầu đó thì sự phát triển mạnh mẽ của dịch vụ là một tất yếu khách quan. Ngành kinh doanh khách sạn – du lịch đang dần trở thành ngành kinh tế mũi nhọn quan trọng, có đóng góp rất lớn vào nền kinh tế chung của cả nước.

Nắm bắt được thời cơ thuận lợi nên các cơ sở kinh doanh lưu trú tại Việt Nam đang xuất hiện ngày càng nhiều từ bình dân đến cao cấp. Song vấn đề đặt ra là trong thực tế cạnh tranh hiện nay làm sao để một doanh nghiệp khách sạn đứng vững và giữ uy tín cho doanh nghiệp của mình trên thị trường. Cạnh tranh trong kinh doanh suy cho cùng là cạnh tranh về chất lượng văn hoá, chất lượng văn minh, chất lượng dịch vụ. Chính vì vậy ngay trong nội bộ bản thân mỗi cơ sở kinh doanh lưu trú luôn phải biết tự làm mới mình bằng cách nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ của mình để tăng khả năng cạnh tranh.

Với sự hiểu biết của bản thân em, để tồn tại, phát triển và gặt hái được những thành công trong lĩnh vực này đòi hỏi sự cạnh tranh khốc liệt về nhiều mặt của dịch vụ. Đối với lĩnh vực kinh doanh lưu trú, thì sản phẩm “phòng” là sản phẩm chính để thu hút khách hàng và thông qua đó khách hàng sẽ phần nào đánh giá được chất lượng dịch vụ của cơ sở lưu trú. Vì vậy, em đã chọn thực tập tại bộ phận Housekeeping của khách sạn InterContinental Phú Quốc – khách sạn 5 sao. Trong quá trình thực tập, em được áp dụng các kiến thức đã học vào thực tế, học được rất nhiều kinh nghiệm từ các anh chị trong bộ phận. Điều đó giúp em hiểu nhiều hơn về công việc của bộ phận Housekeeping, có cái nhìn tổng quan về bộ phận nói riêng và hoạt động trong khách sạn nói chung. Giúp em củng cố kiến thức chuyên sâu của ngành học, kỹ năng và kinh nghiệm bổ ích, bổ sung vào hành trang của mình để bắt đầu theo đuổi con đường đam mê nghề nghiệp.