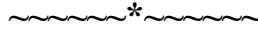


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN**



**BÁO CÁO TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI:**

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT  
LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG  
TẠI AZERAI CẦN THƠ RESORT**

**Sinh viên thực hiện : Nguyễn Trung Hiếu**

**Mã sinh viên : 200216**

**Lớp : DH20QTS01**

**Cần Thơ, ngày 31 tháng 05 năm 2024**

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



**BÁO CÁO TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI:**

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT  
LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG  
TẠI AZERAI CẦN THƠ RESORT**

**Sinh viên thực hiện : Nguyễn Trung Hiếu**

**Mã sinh viên : 200216**

**Lớp : DH20QTS01**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

**ThS. NGUYỄN THỊ CHIỀU**

**Cần Thơ, ngày 31 tháng 05 năm 2024**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên là Nguyễn Trung Hiếu, là sinh viên Trường Đại học Nam Cần Thơ chuyên ngành Quản trị khách sạn xin cam đoan rằng bài báo cáo thực tập này là kết quả làm việc và học hỏi của tôi trong suốt quá trình mà tôi thực tập tại Azerai Cần Thơ Resort. Mọi thông tin và kết quả trong bài báo cáo này đều chính xác, rõ ràng, trung thực.

Tôi xin chịu trách nhiệm về những nội dung đã trình bày trong báo cáo.

Cần thơ, ngày 31 tháng 05 năm 2024



Nguyễn Trung Hiếu

## LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên em xin chân thành cảm ơn quý thầy cô Trường Đại học Nam Cần Thơ, đặc biệt là Cô ThS. Nguyễn Thị Chiêu – Khoa Quản Trị Du Lịch Nhà Hàng Khách Sạn đã tận tình truyền đạt kiến thức, trực tiếp hướng dẫn cho bài báo cáo thực tập cho em.

Qua đây em cũng xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Ban lãnh đạo và Trưởng bộ phận buồng phòng đã tạo điều kiện cho em được thực tập trong môi trường chuyên nghiệp, thân thiện đồng thời cung cấp cho em những thông tin bổ ích giúp em hoàn thành bài báo cáo này. Cũng trong quá trình thực tập này, em đã học được rất nhiều và cọ xát từ thực tế. Dù đôi lúc gặp khó khăn khi sự khác biệt giữa lý thuyết và thực tế, nhưng nhờ sự hướng dẫn kỹ lưỡng tận tình của các anh chị, em đã vượt qua được những trở ngại đó và củng cố kiến thức của mình.

Đồng thời em cũng xin cảm ơn anh Phạm Văn Phúc là Trưởng bộ phận buồng phòng người trực tiếp hướng dẫn em những kiến thức chuyên môn và các anh chị trong resort đã tạo một bầu không khí thoải mái trong công việc và giúp đỡ em trong quá trình thực tập tại Azerai Cần Thơ Resort.

Cần thơ, ngày 31 tháng 05 năm 2024



Nguyễn Trung Hiếu

## NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: “ Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ buồng phòng tại Azerai Cần Thơ Resort ”

Do sinh viên: Nguyễn Trung Hiếu

Dưới sự nhận xét của **Ths. Nguyễn Thị Chiêu**

Đơn vị: **Khoa Du Lịch - Quản Trị Nhà Hàng - Khách Sạn, Trường Đại Học Nam Cần Thơ.**

### NỘI DUNG NHẬN XÉT

**Về hình thức**

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

**Về nội dung**

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

**Về thái độ**

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

**Cần Thơ, ngày tháng năm**

**XÁC NHẬN CỦA GVHD**

# MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP .....	iii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN .....	iv
MỤC LỤC .....	v
DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH.....	viii
Chương 1 .....	1
GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ AZERAI CẦN THƠ RESORT .....	1
1.1 Tổng quan về Azerai Cần Thơ Resort.....	1
1.1.1 Một số thông tin về Azerai Cần Thơ Resort.....	1
1.1.2 Vị trí địa lý .....	2
1.2 Quá trình hình thành và phát triển .....	3
1.3 Chức năng và lĩnh vực hoạt động .....	4
1.4 Cơ cấu tổ chức .....	14
1.5 Định hướng phát triển trong tương lai .....	14
Chương 2 .....	15
NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI AZERAI CẦN THƠ RESORT .....	15
2.1 Nội dung thực tập .....	15
2.1.1 Nội dung công việc được phân công.....	15
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.....	16
2.2. Kết quả thực tập.....	16
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được .....	16
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập .....	17

2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập .....	17
Chương 3 .....	18
THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG AZERAI CẦN THƠ RESORT .....	18
3.1 Giới thiệu đề tài thực tập .....	18
3.1.1 Tên đề tài.....	18
3.1.2 Lý do chọn đề tài .....	18
3.1.3 Mục tiêu nghiên cứu .....	19
3.1.4 Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu.....	19
3.1.5. Phương pháp nghiên cứu.....	20
3.2. Cơ sở lý thuyết về chất lượng phục vụ buồng tại resort.....	20
3.2.1. Khái niệm của Resort.....	20
3.2.2 Giới thiệu về bộ phận buồng phòng.....	21
3.2.4 Chất lượng dịch vụ buồng tại resort.....	25
3.2.5 Quy trình làm phòng của bộ phận buồng phòng .....	26
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp.....	33
3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận .....	34
3.4.1 Thực trạng.....	34
3.4.2 Ưu điểm, hạn chế về thực trạng chất lượng phục vụ tại buồng.....	36
3.5 Đề xuất giải pháp .....	37
3.5.1 Giải pháp hoàn thiện cơ sở vật chất kĩ thuật.....	37
3.5.2 Giải pháp về quy trình làm việc.....	38
3.5.3 Giải pháp về việc nâng cao chất lượng đội ngũ lao động .....	38
3.6. Kết luận và kiến nghị.....	39
3.6.1 Kết luận chung về đợt thực tập .....	39



3.6.2 Kiến nghị với doanh nghiệp.....	40
3.6.3 Kiến nghị với Khoa, Trường .....	41
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	43

## DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

Hình 1.1 Azerai Cần Thơ .....	1
Hình 1.2 Vị trí của Azerai Cần Thơ .....	2
Hình 1.3 Logo của Azerai Cần Thơ Resort .....	2
Hình 1.4 View phòng bungalow hướng vườn .....	4
Hình 1.5 View phòng bungalow hướng hồ .....	5
Hình 1.6 View phòng bungalow hướng sông .....	5
Hình 1.7 View phòng bungalow dành cho gia đình .....	6
Hình 1.8 Hồ bơi bên trong Villa 1 .....	7
Hình 1.9 Hồ bơi bên trong Villa 2 .....	7
Hình 2.1 Hồ bơi bên trong Villa 3 .....	8
Hình 2.2 Hồ bơi bên trong Villa 5 .....	8
Hình 2.3 Hồ bơi bên trong Villa 6 .....	9
Hình 2.4 The Café .....	9
Hình 2.5 The Grill Restaurant .....	10
Hình 2.6 Lounge & Bar .....	10
Hình 2.7 Phòng dành cho Spa .....	11
Hình 2.8 Gym – Tennis – The Pilates Studio .....	12
Hình 2.9 Hồ bơi chính của resort .....	12
Hình 3.1 Meetings – Weddings - Pool Party .....	13
Hình 3.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức trong resort .....	14
Hình 3.3 Sơ đồ bộ phận buồng phòng .....	23
Hình 3.4 Công suất và doanh thu phòng tháng 6 .....	33
Bảng 1.1 Nhân sự tại bộ phận buồng của Azerai Cần Thơ Resort .....	35