

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



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CẤP CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN**

VẠN PHÁT RIVERSIDE

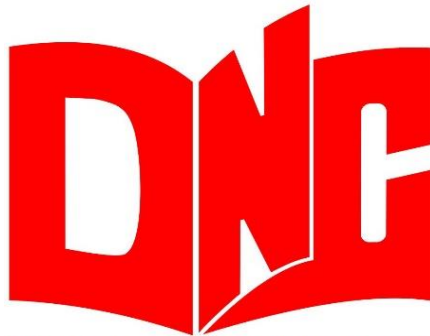
Sinh viên thực hiện: Nguyễn Tuấn Thanh

Lớp: DH20QTS01

Mã sinh viên: 203198

Cần thơ, ngày 08 tháng 06 năm 2024

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



NAM CAN THO UNIVERSITY

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN**

VẠN PHÁT RIVERSIDE

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Tuấn Thanh

Lớp: DH20QTS01

Mã sinh viên: 203198

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Trương Thị Kim Thủy

Cần thơ, ngày 08 tháng 06 năm 2024

LỜI CẢM ƠN

Trong một tháng thực tập vừa qua đối với em không chỉ là những trải nghiệm hữu ích. Mà còn là những kỉ niệm đáng nhớ của chuỗi ngày cuối cùng thời sinh viên. Thời gian thực tập tại Vạn phát Riverside đã cho em những kinh nghiệm. Để em có thể tiếp tục vững bước và phát triển trên con đường sự nghiệp sau này.

Em muốn gửi lời cảm ơn đến anh/chị đã hướng dẫn. Cũng như giúp đỡ em để em có thể hoàn thành tốt nhất báo cáo thực tập tại khách sạn của mình

Em xin gửi lời cảm ơn đến trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện cho em có thể thực tập nơi mà mình muốn. Thực tập đúng môi trường ngành nghề của mình. Đồng thời em xin cảm ơn tất cả các thầy cô trong khoa Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, những người đã truyền cảm hứng. Mang hết tâm huyết vào trong từng bài giảng để chúng em có những kiến thức tốt nhất cho bản thân. Để chúng em có thể mang những kiến thức này để làm việc, hành nghề.

Em xin được đặc biệt gửi lời cảm ơn đến Ban giám đốc của khách sạn Vạn Phát Riverside đã nhiệt tình hỗ trợ, tạo cơ hội cho em được thực tập tại khách sạn. Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến các anh chị ở bộ phận buồng, phòng đã giúp đỡ, dạy dỗ. Chỉ bảo cho em từ những ngày đầu tiên đi làm.

Trong thời gian vừa qua em còn nhiều thiếu sót, em rất xin lỗi vì đã làm phiền lòng mọi người. Em mong mọi người sẽ bỏ qua và thông cảm cho em. Em mong sau khi hoàn thành báo cáo kết thúc khóa thực tập lần này, em có thể trở thành một người đồng nghiệp tốt trong công việc. Một người làm dịch vụ với thái độ tốt nhất để ngành dịch vụ nói chung và khách sạn nói riêng sẽ lên những bậc thang mới trong lòng du khách.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần thơ, ngày 08 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

Nguyễn Tuấn Thanh

LỜI CAM ĐOAN

Với đề tài một số giải pháp nâng cáo chất lượng dịch vụ phục vụ buồng phòng tại khách sạn được triển khai tại vạn phát riverside dưới sự hướng dẫn của giảng viên Nguyễn Du Hạ Long Trường Đại Học Nam Cần Thơ, em xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu độc lập của em trong suốt quá trình thực tập. Các nội dung nghiên cứu và kết quả là trung thực, chưa từng công bố dưới bất kỳ hình thức nào trước đây. Nếu phát hiện bất kỳ gian dối nào, em xin được chịu trách nhiệm hoàn toàn.

Nguyễn Tuấn Thanh

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: “Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ buồng phòng tại khách sạn Vạn Phát Riverside”

Người thực hiện: Nguyễn Tuấn Thanh

Dưới sự nhận xét của: ThS. Trương Thị Kim Thủy

Đơn vị: Khoa Du Lịch Và 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 08 tháng 06 năm 2024

Xác nhận của GVHD

ThS. Trương Thị Kim Thủy

Mục Lục

CHƯƠNG I.....	1
GIỚI THIỆU VỀ KHÁCH SẠN VẠN PHÁT RIVERSIDE.....	1
1. Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn Vạn Phát riverside	1
1.1 Quá trình hình thành và phát triển	1
1.2 Vị trí địa lý.....	2
1.2 Chức năng và lĩnh vực hoạt động	3
1.2.1 Chức năng:	3
1.2.2 Các lĩnh vực hoạt động:	3
1.3 Cơ cấu tổ chức.....	12
1.4 Thành quả hoạt động kinh doanh của danh nghiệp trong thời gian qua	12
1.4.1 lượng khách lưu trú.....	12
1.4.2 chất lượng nhân viên.....	12
1.5 Quy trình phục vụ buồng phòng tại khách sạn Vạn Phát riverside	13
1.5.1 Quy trình dọn phòng	13
1.6. Chuẩn bị phòng đón khách	13
1.7. Phục vụ khách trong thời gian lưu trú	14
CHƯƠNG 2	28
NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	28
2.1 Nội dung thực tập	28
2.1.1 Nội dung công việc được phân công.....	28
2.1.2 Thuận lợi Và khó khăn của bản thân trong thực tập	30
2.2 Kết quả thực tập	32
2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được.....	32
2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	33
2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	34
CHƯƠNG 3	38
ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN VẠN PHÁT RIVERSIDE	38
3.1 Lý do Chọn đề tài	38
3.2 Cơ sở vật chất.....	40
3.3 Đội ngũ nhân viên buồng phòng.....	41
3.4 Ưu điểm và Hạn chế.....	41

3.5 Nguyên nhân của hạn chế.....	42
3.6 Kết quả nghiên cứu.....	42
3.7 Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ buồng phòng tại khách sạn Vạn Phát riverside.....	45
3.8 Đề xuất và kiến nghị.....	46
KẾT LUẬN.....	49
TÀI LIỆU THAM KHẢO	50

Mục Lục Hình

Hình 1.1 (khách sạn Vạn Phát riverside)	1
Hình 1.2 (vị trí khách sạn vạn phát)	2
Hình 1.3 (phòng Superior Giường Đôi/2 Giường Đơn)	4
Hình 1.4 (phòng tắm phòng Superior)	4
Hình 1.5 (Phòng Deluxe Giường Đôi/2 Giường Đơn)	5
Hình 1.6 (Phòng Giường Đôi)	6
Hình 1.7 (Bồn tắm tại Phòng Giường Đôi sẽ sử dụng bồn tắm thay vì vòi hoa sen.)	6
Hình 1.8 (phòng suite vip)	7
Hình 1.9 (hồ bơi ngoài trời)	8
Hình 1.10 (Hầm rượu Vạn Phát)	9
Hình 1.11 (ẩm thực ven sông)	9
Hình 1.12 (ẩm thực ở nhà hàng vạn phát)	10
Hình 1.13 (tiệc buffet)	10
Hình 1.14 (Karaoko and Spa của khách sạn Vạn Phát)	11
Hình 5.1 (chúng bị dọn phòng đón khách)	13
Hình 5.2 (xe hàng vải)	18
Hình 5.3 (quy trình làm phòng)	19
Hình 5.4 (vệ sinh phòng tắm)	22
Hình 5.5 (hút bụi phòng khách)	23