

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
BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH
LUXURY CẦN THƠ

Sinh viên thực hiện: Phạm Ngọc Muội

Mã số sinh viên: 203621

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
BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN MỪNG THANH
LUXURY CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện: Phạm Ngọc Muội

Mã số sinh viên: 203621

Lớp: DH20QTS01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

ThS. HỒ THỊ MINH HÀ

Cần Thơ, tháng 06, năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin được cam đoan: Đề tài báo cáo thực tập tốt nghiệp “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ” là sản phẩm cá nhân của tôi và có sự hướng dẫn của giảng viên ThS. Hồ Thị Minh Hà trong quá trình tham gia thực tập tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.

Trong quá trình viết bài có sự tham khảo một số tài liệu có nguồn gốc rõ ràng và đã được trích dẫn đầy đủ.

Nếu có bất kì sự thiếu trung thực nào trong bài báo cáo, tôi xin chịu toàn bộ trách nhiệm.

Cần Thơ, ngày 24, tháng 6, năm 2024

Người thực hiện

Phạm Ngọc Muội

LỜI CẢM ƠN

Khoảng thời gian trên giảng đường đại học là khoảng thời gian tôi được trao dồi, học hỏi kiến thức và kinh nghiệm thông qua những bài giảng của thầy cô. Trong suốt quá trình thực tập tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ đã giúp tôi rất nhiều trong việc hoàn thiện đề tài cho bài báo cáo này. Chính vì lựa chọn đề tài này đã giúp tôi có cơ hội tìm hiểu sâu hơn về công việc của bộ phận buồng và giúp tôi học hỏi được thêm nhiều kiến thức. Khoảng thời gian thực tập là khoảng thời gian quý báu mà tôi có cơ hội được tiếp xúc trực tiếp với môi trường làm việc thực tế, và đây cũng sẽ là hành trang, kinh nghiệm để tôi có thể chuẩn bị bước vào sự nghiệp của bản thân mình.

Tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn sâu sắc đến quý lãnh đạo tại khách sạn Mường Thanh nói chung và bộ phận buồng cùng các anh chị nhân viên nói riêng lời cảm ơn chân thành vì đã tạo điều kiện tốt nhất cũng như đã hỗ trợ tôi trong suốt quá trình thực tập để giúp tôi có thể hoàn thành tốt bài báo cáo này. Qua đó cũng cho tôi thấy được cái nhìn tổng thể về ngành và công việc này.

Tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến giảng viên cô Hồ Thị Minh Hà đã luôn quan tâm và tận tình hướng dẫn trong suốt quá trình thực hiện bài báo cáo.

Với vốn kiến thức còn hạn chế và thời gian thực tập ngắn nên đề tài sẽ không tránh được sự sai sót ngoài ý muốn. Rất mong nhận được sự cảm thông của thầy, cô và rất mong nhận được ý kiến của thầy, cô để bài báo có thể được hoàn thiện hơn.

Cần Thơ, ngày 24, tháng 6, năm 2024

Người thực hiện

Phạm Ngọc Muội

NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Người thực hiện

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
CHƯƠNG 1	1
GIỚI THIỆU KHÁCH SẠN MÙNG THANH LUXURY CẦN THƠ	1
1.1 Thông tin về cơ sở thực tập	1
1.1.1 Địa chỉ và thông tin liên hệ	1
1.1.2 Chức năng và nhiệm vụ.....	1
1.2 Quá trình hình thành và phát triển	1
1.3 Cơ cấu tổ chức	4
1.4 Định hướng và phát triển trong tương lai	7
1.4.1 Thuận lợi và khó khăn.....	7
1.4.2 Định hướng phát triển của khách sạn.....	7
CHƯƠNG 2	9
NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI MÙNG THANH LUXURY CẦN THƠ	9
2.1 Nội dung thực tập	9
2.1.1 Nội dung công việc được phân công.....	9
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	9
2.2 Kết quả thực tập	10
2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được	10
2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập	10
2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	10
CHƯƠNG 3	11
ĐỀ TÀI THỰC TẬP	11
3.1 Giới thiệu đề tài thực tập	11
3.2 Lược khảo tài liệu (Cơ sở lý thuyết)	12
3.2.1 Các nội dung cơ bản về khách sạn và kinh doanh khách sạn	12
3.2.2 Tổng quan về buồng phòng và bộ phận Housekeeping trong khách sạn.....	13
3.2.3 Khái niệm về chất lượng dịch vụ buồng	16
3.2.4 Đặc điểm của chất lượng dịch vụ phục vụ buồng.....	16

3.2.5 Khái niệm quy trình phục vụ buồng và ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ buồng	17
3.3 Tình hình hoạt động của doanh nghiệp (Cơ sở thực tiễn).....	22
3.3.1 Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng của khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ	22
3.3.2 Các sản phẩm và dịch vụ của khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ	23
3.3.3 Quy trình làm sạch buồng tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ	28
3.3.4 Tiện nghi trong phòng tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ	31
3.3.5 Thực trạng về chất lượng dịch vụ buồng tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ	31
3.3.6 Một số trải nghiệm, review, đánh giá khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ	32
3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận	33
3.4.1 Đánh giá thực trạng dịch vụ buồng tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ	33
3.4.2 Ưu điểm, hạn chế	34
3.5 Đề xuất giải pháp.....	36
3.5.1 Định hướng phát triển của bộ phận buồng phòng tại Mường Thanh Luxury Cần Thơ trong thời gian tới.....	36
3.5.2 Giải pháp	37
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	39
3.6.3 Kiến nghị với Khoa, Trường	40
TÀI LIỆU THAM KHẢO	41

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1.1 Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ (nguồn internet)	3
Hình 1.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức khách sạn (nguồn internet)	4
Hình 3.1 Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng tại Mường Thanh Cần Thơ (nguồn internet)	22
Hình 3.2 Kiến trúc khách sạn (nguồn internet)	23
Hình 3.3 Hình ảnh phòng Deluxe King (nguồn internet)	25
Hình 3.4 Nhà hàng tại tầng 2 khách sạn (nguồn internet).....	27
Hình 3.5 Phòng hội nghị Mường Thanh Luxury Cần Thơ (nguồn internet)	28