

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

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



## BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

### GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN HOUSEKEEPING TẠI KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH GRAND SÀI GÒN CENTRE

*Sinh viên thực hiện* : Quách Yến Nhi

*Lớp* : DH20QTS01

*Mã sinh viên* : 202858

Cần Thơ, tháng 6, năm 2024

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

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



# BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

## GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN HOUSEKEEPING TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH GRAND SÀI GÒN CENTRE

*Sinh viên thực hiện* : Quách Yến Nhi  
*Lớp* : DH20QTS01  
*Mã sinh viên* : 202858  
*Giảng viên hướng dẫn* : ThS. Lê Thị Tố Quyên

Cần Thơ, tháng 6, năm 2024

## LỜI CAM ĐOAN

Bài báo cáo được hoàn thành tại Trường ĐH Nam Cần Thơ. Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi và được sự hướng dẫn khoa học của ThS.Lê Thị Tô Quyên. Các nội dung nghiên cứu, kết quả trong đề tài này là trung thực và chưa công bố dưới bất kỳ hình thức nào trước đây. Những số liệu trong các bảng biểu phục vụ cho việc phân tích, nhận xét, đánh giá được chính tác giả thu thập từ các nguồn khác nhau có ghi rõ trong phần tài liệu tham khảo.

Tôi xin cam đoan đề tài nghiên cứu “Đánh giá thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại mừng thanh grand hotel sài gòn centre” được thực hiện bởi tôi. Toàn bộ các số liệu, thông tin có trong bài báo cáo đều là kết quả của quá trình thực tập tại khách sạn ... và không sao chép dưới bất kỳ hình thức nào. Nếu phát hiện có sự gian lận, tôi xin được chịu tất cả trách nhiệm trước Hội đồng.

Ngoài ra, trong bài báo cáo tốt nghiệp còn sử dụng một số lý thuyết, nhận xét, đánh giá cũng như số liệu của các tác giả khác, cơ quan tổ chức khác đều có trích dẫn và chú thích nguồn gốc.

Nếu phát hiện có bất kỳ sự gian lận nào tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về nội dung báo cáo tốt nghiệp của mình. Trường Đại học Nam Cần Thơ không liên quan đến những vi phạm tác quyền, bản quyền do tôi gây ra trong quá trình thực hiện (nếu có).

Sinh viên thực tập

## LỜI CẢM ƠN

Trước hết, em xin chân thành cảm trường Đại học Nam Cần Thơ, Lãnh đạo Khoa khoa du lịch và quản trị nhà hàng – khách sạn đã tạo điều kiện cho em được đi thực tập tại doanh nghiệp để cọ sát với thực tế và nâng cao kiến thức, nghiệp vụ. Bên cạnh đó, em cũng xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Ban lãnh đạo khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre, chị Nguyễn Thị Hường - trưởng bộ phận Housekeeping, chị Lê Thị Thái Uyên - giám sát bộ phận Housekeeping, các cô/chú, anh/chị nhân viên bộ phận Housekeeping nói riêng và các bộ phận khác nói chung đã giúp đỡ, chỉ dạy tận tình và để tác giả được tự tay thực hiện quy trình trong suốt thời gian thực tập tại đây.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn đến cô Lê Thị Tố Quyên đã nhiệt tình hướng dẫn về phương pháp nghiên cứu, cách trình bày nội dung, đó là nền tảng, cơ sở giúp tác giả có thể hoàn thành tốt bài báo cáo này.

Cuối cùng, em xin chân thành cảm ơn gia đình – người ủng hộ em theo học ngành nghề, bạn bè và những người hỗ trợ em hoàn thành bài báo cáo khóa luận tốt nghiệp. Vì thời gian thực tập còn hạn chế, cũng như kinh nghiệm thực tiễn chưa nhiều nên báo cáo của em không tránh khỏi những thiếu sót, rất mong nhận được sự đóng góp của thầy cô.

Sinh viên thực tập

## NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: “Đánh Giá Thực Trạng Và Giải Pháp Nâng Cao Chất Lượng Dịch Vụ Buồng Phòng Tại Mường Thanh Grand Hotel Sài Gòn Centre”

Do sinh viên: Quách Yến Nhi

Dưới sự nhận xét của Th.S Lê Thị Tố Quyên

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

**Th.S Lê Thị Tố Quyên**

## MỤC LỤC

|  |    |
|--|----|
| Chương 1 .....   | 1  |
| 1.1. Giới Thiệu Chung Về Khách Sạn .....   | 1  |
| 1.1.1 Thông tin cơ sở .....  | 1  |
| 1.2. Lịch Sử Hình Thành Và Phát Triển Của Khách Sạn .....  | 2  |
| 1.2.1 Mừng Thanh Grand Sài Gòn Centre .....  | 4  |
| 1.3. Cơ Cấu Tổ Chức .....  | 7  |
| 1.3.1 Sơ đồ tổ chức bộ phận .....  | 7  |
| 1.3.2 Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận .....  | 7  |
| 1.3.3 Cơ cấu nhân sự .....   | 9  |
| 1.3.4 Giới thiệu chung về khối HK .....  | 9  |
| 1.4 Định Hướng Phát Triển Khách Sạn Mừng Thanh Grand Saigon Centre .....   | 12 |
| Tóm tắt chương 1 .....   | 13 |
| Chương 2 .....   | 14 |
| 2.1. Nội Dung Thực Tập .....   | 14 |
| 2.1.1. Nội dung công việc được phân công .....   | 14 |
| 2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập .....   | 15 |
| 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 |
| Tóm tắt chương 2 .....   | 17 |
| Chương 3 .....   | 19 |
| 3.1 Giới Thiệu Đề Tài .....  | 19 |
| 3.1.1 Tên đề tài: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN HOUSEKEEPING TẠI KHÁCH SẠN MỪNG THANH GRAND SÀI GÒN CENTRE ..... | 19 |
| 3.1.2 Lý do chọn đề tài .....  | 19 |
| 3.1.3 Mục tiêu nghiên cứu .....  | 20 |
| 3.1.4 Phương pháp nghiên cứu .....   | 20 |
| 3.1.5 Đối tượng phạm vi nghiên cứu .....   | 21 |
| 3.2 Cơ Sở Lý Luận Về Chất Lượng Phục Vụ Của Bộ Phận Buồng Phòng Khách Sạn .....  | 22 |
| 3.2.1 Một số khái niệm cơ bản về khách sạn và kinh doanh khách sạn .....   | 22 |
| 3.2.2 Chất lượng dịch vụ trong khách sạn .....   | 26 |
| 3.2.3 Các mô hình quản lý chất lượng dịch vụ .....   | 32 |
| 3.3 Thực Trạng Chất Lượng Phục Vụ Của Bộ Phận Houseskeeping Của Khách Sạn Mừng Thanh Grand Sài Gòn Centre .....                      | 37 |

|  |    |
|--|----|
| 3.3.1 Chất lượng đội ngũ lao động làm việc tại bộ phận Housekeeping của khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre .....                             | 37 |
| 3.3.2 Cơ sở vật chất và trang thiết bị của bộ phận Housekeeping tại Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre .....   | 40 |
| 3.3.3.Sơ đồ quy trình phục vụ của bộ phận Housekeeping .....   | 40 |
| 3.3.4.Quy trình phục vụ của bộ phận Housekeeping .....   | 41 |
| 3.3.5 công tác ứng dụng thông tin trong bộ phận Housekeeping .....   | 44 |
| 3.3.6 Công tác kiểm tra và đánh chất lượng và quy trình phục vụ của bộ phận Housekeeping .....   | 45 |
| 3.4 Phân Tích Các Yếu Tố Ảnh Hưởng Đến Công Tác Nâng Cao Chất Lượng Phục Vụ Bộ Phận Housekeeping Tại Khách Sạn Mường Thanh Grand Saigon Centre ..... | 46 |
| 3.4.1 Đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ buồng phòng.   | 46 |
| 3.4.2 Thiết kế câu hỏi tham khảo ý kiến khách hàng .....   | 48 |
| 3.4.3.    Kết quả tham khảo ý kiến khách hàng .....  | 49 |
| 3.4.4.    Kết luận điều tra khảo sát .....   | 50 |
| 3.5 Giải Pháp Nâng Cao Chất Lượng Dịch Vụ Của Bộ Phận Housekeeping Tại Khách Sạn Mường Thanh Grand Saigon Centre .....                               | 51 |
| 3.5.1 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực làm việc tại bộ phận Housekeeping .....   | 51 |
| 3.5.2 Nâng cao cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận Housekeeping .....  | 52 |
| 3.5.3 Cải thiện quy trình phục vụ của bộ phận Housekeeping .....   | 53 |
| 3.6 Kiến Nghị .....  | 54 |
| 3.6.1 Trưởng bộ phận Housekeeping của khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre .....   | 54 |
| 3.6.2 Giám đốc Điều hành của khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre .....  | 55 |
| Tóm Tắt Chương 3 .....   | 55 |
| KẾT LUẬN .....   | 56 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO .....   | 57 |
| PHỤ LỤC .....  | 58 |

## DANH SÁCH CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

|           |   |
|-----------|---|
| ThS       | : Thạc sĩ   |
| DND       | : DO NOT DISTURB (Không làm phiền)                            |
| SOP       | : Standard Operating rocedure (Quy trình thao tác tiêu chuẩn) |
| Amenities | : Vật dụng cần thiết cho khách                                |
| TCVN      | : Tiêu Chuẩn Việt Nam   |



## DANH SÁCH BẢNG

|   |    |
|---|----|
| Bảng3. 1 Thống Kê Nhân Sự Của Bộ Phận Housekeeping Tại Khách Sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre ..... | 38 |
| Bảng3. 2 Bảng câu hỏi khảo sát ý kiến khách hàng của Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre Hotel .....       | 49 |
| Bảng3. 3 Bảng kết quả khảo sát khách hàng qua GUEST COMMENT CARD .....                                  | 50 |

## DANH SÁCH SƠ ĐỒ, ĐỒ THỊ

|   |    |
|---|----|
| Sơ đồ 1. 1 Sơ đồ tổ chức của Khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre .....                             | 7  |
| Sơ đồ 1. 2 Cơ cấu nhân sự .....   | 9  |
| Sơ đồ 1. 3 Sơ đồ tổ chức của bộ phận Housekeeping tại Khách sạn Mường Thanh<br>Grand Sài Gòn Centre ..... | 10 |
| Sơ đồ 1. 4 Mô hình chất lượng kỹ thuật .....  | 32 |
| Sơ đồ 1. 5 Mô hình chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự .....                                    | 33 |
| Sơ đồ 1. 6 Quy trình phục vụ buồng .....  | 41 |

## DANH SÁCH HÌNH ẢNH

|   |    |
|---|----|
| Hình 1. 1 Logo khách sạn .....  | 1  |
| Hình 1. 2 Những dấu mốc quan trọng trong chặng đường phát triển của Tập đoàn Khách sạn Mường Thanh (18/10/2022) ..... | 2  |
| Hình 1. 3 Các phân khúc của Mường Thanh .....   | 4  |
| Hình 1. 4 Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre (2024) .....   | 5  |
| Hình 1. 5Thương hiệu Mường Thanh Grand .....  | 6  |
| Hình 1. 6Phòng Premium Deluxe King .....  | 59 |
| Hình 1. 7 Phòng Deluxe Twin .....   | 59 |
| Hình 1. 8 Phòng Deluxe King .....   | 59 |
| Hình 1. 9Phòng Executive Suite .....  | 60 |
| Hình 1. 10Phòng Superior Twin .....   | 60 |
| Hình 1. 11Nhà hàng Gia Định .....   | 61 |
| Hình 1. 12 Sa Huỳnh Bar & Coffee .....  | 61 |
| Hình 1. 13Phòng họp Bạch Đằng .....   | 62 |
| Hình 1. 14Phòng họp Bến Thành .....   | 62 |
| Hình 1. 15Tropical Spa & Massage .....  | 63 |
| Hình 1. 16Fitness Center .....  | 63 |
| Hình 1. 17Hồ bơi Mường Thanh Sài Gòn Centre .....   | 64 |
| Hình 1. 18Quy tắc setup đồ dùng trong phòng khách .....   | 65 |
| Hình 1. 19Worksheet làm việc của nhân viên buồng .....  | 66 |
| Hình 1. 20Lịch làm việc của nhân viên chính thức .....  | 66 |
| Hình 1. 21Kí hiệu ca làm việc của bộ phận Buồng phòng .....   | 67 |
| Hình 1. 22Lịch làm việc của nhân viên thực tập .....  | 67 |
| Hình 1. 23Đồ dùng đặt phòng .....   | 68 |
| Hình 1. 24Mặt trái xe làm phòng .....   | 68 |
| Hình 1. 25Caddy vệ sinh nhà tắm .....   | 69 |
| Hình 1. 26Pantry của các tầng .....   | 69 |
| Hình 1. 27Máy ủi hơi nước .....   | 70 |
| Hình 1. 28Ảnh Máy ép hàng vải .....   | 70 |
| Hình 1. 29Máy sấy công suất lớn .....   | 71 |
| Hình 1. 30Máy hút bụi phòng .....   | 71 |
| Hình 1. 31Máy khử ozone, khử mùi phòng khách .....  | 72 |