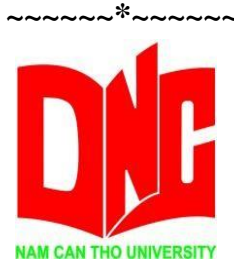


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN**



## **BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI :**

**THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN  
THIỆN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN  
MƯỜNG THANH LUXURY CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện : TÔ THỊ TƯỜNG VI**

**Lớp : DH20QTS01**

**Mã số sinh viên : 200976**

Cần Thơ, tháng 06, năm 2024

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

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



**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI :**

**THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN  
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH  
LUXURY CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện                   :   TÔ THỊ TƯỜNG VI**  
**Lớp                                         :   DH20QTS01**  
**Mã số sinh viên                       :   200976**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:**

**Th.S Tô Nguyễn Duy Minh**

**Cần Thơ, tháng 06 năm 2024**

## LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài: “Thực trạng và một số giải pháp nhằm hoàn thiện chất lượng dịch vụ tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ ” là một công trình nghiên cứu độc lập dưới sự hướng dẫn của giáo viên hướng dẫn: Th.S Tô Nguyễn Duy Minh. Ngoài ra không có bất cứ sự sao chép của người khác. Đề tài, nội dung báo cáo thực tập là sản phẩm mà em đã nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập tại trường cũng như tham gia thực tập tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ. Các số liệu, kết quả trình bày trong báo cáo là hoàn toàn trung thực. Ngoài ra, trong bài báo cáo có sử dụng một số nguồn tài liệu tham khảo đã được trích dẫn nguồn và chú thích rõ ràng em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm trước bộ môn và nhà trường về sự cam đoan này.

## LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên em xin trân trọng gửi lời cảm ơn chân thành và sự kính trọng tới các thầy và cô ngành quản trị khách sạn trường Đại học Nam Cần Thơ và đặc biệt là giảng viên hướng dẫn cô Tô Nguyễn Duy Minh đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo em trong suốt quá trình thực hiện bài báo cáo thực tập này. Đồng thời em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới ban lãnh đạo và các anh chị trong khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi cho em trong suốt quá trình thực tập tại khách sạn. Giúp cho em được tiếp xúc thực tế, giải đáp thắc mắc giúp em có thêm hiểu biết về công việc trong tương lai. Do kiến thức còn hạn hẹp nên không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của của quý thầy cô và các anh chị trong khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ. Đó là hành trang quý giá để em có thể hoàn thiện bản thân sau này.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, Ngày tháng 06 năm 2024

Sinh viên thực tập

## NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

**NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

.....

.....

.....

..

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, Ngày 15 tháng 6 năm 2024  
Người thực hiện

## NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN

.....

.....

.....

..

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, Ngày 15 tháng 6 năm 2024

Người thực hiện

## MỤC LỤC

|                                                                                                    |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>LỜI CAM ĐOAN .....</b>                                                                          | <b>i</b>  |
| <b>LỜI CẢM ƠN .....</b>                                                                            | <b>ii</b> |
| <b>Chương 1 .....</b>                                                                              | <b>1</b>  |
| <b>GIỚI THIỆU VỀ KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH LUXURY CẦN THƠ .....</b>                                    | <b>1</b>  |
| <b>1.1 Thông tin về khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.....</b>                                  | <b>1</b>  |
| <i>1.1.1 Tên cơ sở .....</i>                                                                       | <i>1</i>  |
| <i>1.1.2 Địa chỉ và thông tin liên hệ.....</i>                                                     | <i>1</i>  |
| <i>1.1.3 Chức năng và nhiệm vụ.....</i>                                                            | <i>2</i>  |
| <b>1.2 Quá trình hình thành và phát triển .....</b>                                                | <b>2</b>  |
| <b>1.3 Cơ cấu tổ chức của Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.....</b>                            | <b>5</b>  |
| <b>1.4 Định hướng phát triển trong tương lai của Khách sạn Mường Thanh<br/>Luxury Cần Thơ.....</b> | <b>8</b>  |
| <i>1.4.1 Xác định sứ mạng.....</i>                                                                 | <i>8</i>  |
| <i>1.4.2 Xác định mục tiêu.....</i>                                                                | <i>8</i>  |
| <b>Chương 2 .....</b>                                                                              | <b>10</b> |
| <b>NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP .....</b>                                                          | <b>10</b> |
| <b>2.1 Nội dung thực tập.....</b>                                                                  | <b>10</b> |
| <i>2.1.1 Nội dung công việc được phân công.....</i>                                                | <i>10</i> |
| <i>2.1.2 Quy trình của công việc được phân công .....</i>                                          | <i>10</i> |
| <i>2.1.3 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.....</i>                                | <i>12</i> |
| <b>2.2 Kết quả thực tập.....</b>                                                                   | <b>13</b> |
| <i>2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được.....</i>                                               | <i>13</i> |
| <i>2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân với yêu cầu thực tập.....</i>                                 | <i>13</i> |
| <i>2.2.3 Kế hoạch hoạt động của bản thân sau đợt thực tập .....</i>                                | <i>13</i> |
| <b>Chương 3.....</b>                                                                               | <b>14</b> |
| <b>THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CHẤT</b>                                         |           |



|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN MỪNG THANH LUXURY CẦN THƠ</b> .....                  | <b>14</b> |
| <b>3.1 Giới thiệu đề tài thực tập</b> .....                                               | <b>14</b> |
| 3.1.1 Tên đề tài.....                                                                     | 14        |
| 3.1.2 Lý do chọn đề tài.....                                                              | 14        |
| 3.1.3 Phương pháp nghiên cứu.....                                                         | 15        |
| <b>3.2 Cơ sở lý luận về kinh doanh khách sạn và bộ phận buồng trong khách sạn</b> .....   | <b>15</b> |
| 3.2.1 Khái niệm về kinh doanh khách sạn.....                                              | 15        |
| 3.2.2 Đặc điểm của kinh doanh khách sạn .....                                             | 16        |
| 3.2.3 Khái niệm về bộ phận buồng phòng (housekeeping) .....                               | 18        |
| 3.2.4 Chất lượng dịch vụ.....                                                             | 18        |
| 3.2.5 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ buồng .....                            | 20        |
| 3.2.6 Một số tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ.....                                    | 21        |
| <b>3.3 Tình hình hoạt động của khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần Thơ</b> .....              | <b>21</b> |
| 3.3.1 Giới thiệu bộ phận buồng của khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần Thơ .....              | 21        |
| 3.3.2 Đặc điểm lao động tại bộ phận buồng.....                                            | 25        |
| 3.3.3 Bộ máy tổ chức của bộ phận buồng tại khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần Thơ.....       | 33        |
| 3.3.4 Cơ cấu tổ chức lao động của bộ phận buồng phòng .....                               | 34        |
| <b>3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận</b> .....                                          | <b>35</b> |
| 3.4.1 Thực trạng về đội ngũ lao động của bộ phận buồng .....                              | 35        |
| 3.4.2 Thực hiện tổ chức thực hiện quy trình .....                                         | 35        |
| 3.4.3 Thực trạng tổ chức kiểm tra giám sát tại bộ phận buồng.....                         | 35        |
| 3.4.5 Giám sát chất lượng vệ sinh.....                                                    | 36        |
| 3.4.6 Thực trạng mối quan hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn..... | 37        |

|                                                                                                                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4.7 Thực trạng về cơ sở vật chất kỹ thuật .....                                                                                                              | 38        |
| 3.4.8 Ưu điểm và hạn chế của chất lượng dịch vụ buồng tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ .....                                                           | 39        |
| .....                                                                                                                                                          |           |
| <b>3.5 Các giải pháp nhằm hoàn thiện chất lượng dịch vụ buồng tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.....</b>                                                | <b>41</b> |
| 3.5.1 Về cơ sở vật chất kỹ thuật .....                                                                                                                         | 41        |
| 3.5.2 Về tiêu chuẩn quy trình phục vụ lưu trú.....                                                                                                             | 42        |
| 3.5.3 Về đội ngũ lao động .....                                                                                                                                | 42        |
| 3.5.4 Cải thiện môi trường làm việc.....                                                                                                                       | 43        |
| 3.5.5 Tìm hiểu nhu cầu của khách hàng và chính sách chăm sóc khách hàng.....                                                                                   | 43        |
| <b>3.6 Kết luận và một số kiến nghị tới ban quản lý khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ về việc nâng cao chất lượng dịch vụ tại bộ phận buồng phòng .....</b> | <b>44</b> |
| 3.6.1 Kết luận chung về quá trình thực tập tại khách sạn .....                                                                                                 | 44        |
| 3.6.2 Một số kiến nghị với doanh nghiệp.....                                                                                                                   | 45        |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>                                                                                                                                | <b>46</b> |

## DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Hình 1.1 Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ .....                        | 1  |
| Hình 1.2 Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ .....                        | 3  |
| Hình 1.3 Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ về đêm .....                 | 3  |
| Hình 1.4 Nhà hàng Tây Đô tại Mường Thanh Luxury Cần Thơ .....              | 4  |
| Hình 1.5 Sân lễ tân tại Mường Thanh Luxury Cần Thơ .....                   | 5  |
| Hình 1.6 Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ .....                        | 5  |
| Hình 1.7 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Mường Thanh Luxury Cần Thơ.....          | 6  |
| Hình 3.1 Phòng Superior King tại khách sạn.....                            | 23 |
| Hình 3.2 Phòng Deluxe Twin tại khách sạn .....                             | 23 |
| Hình 3.3 Phòng Deluxe Triple tại khách sạn .....                           | 24 |
| Hình 3.4 Phòng Royal Suite tại khách sạn.....                              | 24 |
| Hình 3.5 Phòng Executive Suite tại khách sạn .....                         | 25 |
| Hình 3.6 Phòng Presidential Suite tại khách sạn .....                      | 25 |
| Sơ đồ 3.1 Sơ đồ bộ máy tổ chức bộ phận buồng tại Mường Thanh Cần Thơ ..... | 33 |