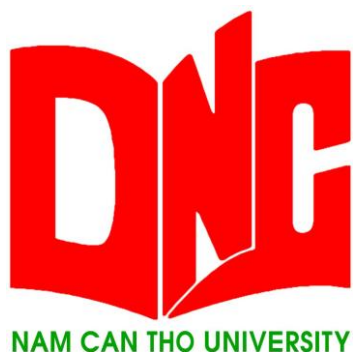


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH & QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN**



LÊ PHÁT SANG

**PHÂN TÍCH CHẤT LƯỢNG HÀNG VẢI, QUY
TRÌNH VÀ BIỆN PHÁP NÂNG CAO CHẤT
LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI KHÁCH SẠN
VINPEARL**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch & lữ hành
Mã số ngành: 7810103

CẦN THƠ, năm 2021

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

**LÊ PHÁT SANG
MSSV: 176972**

**PHÂN TÍCH CHẤT LƯỢNG HÀNG VẢI, QUY
TRÌNH VÀ BIỆN PHÁP NÂNG CAO CHẤT
LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI KHÁCH SẠN
VINPEARL**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch & lữ hành
Mã số ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
THS. LÊ THỊ THANH THÚY**

CẦN THƠ, năm 2021

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Khóa Luận “Phân tích chất lượng hàng vải, quy trình và biện pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại khách sạn Vinpearl”, do sinh viên Lê Phát Sang thực hiện dưới sự hướng dẫn của Th.S Lê Thị Thanh Thúy. Khóa luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khóa luận thông qua ngày.....

Ủy viên

Thư ký

.....

.....

Phản biện 1

Phản biện 2

.....

.....

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch hội đồng

.....

.....

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Ths. Lê Thị Thanh Thúy là người đã tận tình giúp đỡ trong suốt quá trình viết báo cáo tốt nghiệp. Trong suốt thời gian học tập ở giảng đường đại học đến nay, em đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, giúp đỡ của quý thầy/cô, gia đình, bạn bè. Với lòng biết ơn sâu sắc nhất, em xin gửi đến quý thầy/cô ở khoa Du lịch của trường Đại học Nam Cần Thơ với tri thức và tâm huyết của mình để truyền đạt vốn kiến thức quý báu cho chúng em trong suốt thời gian học tập tại trường.

Trong quá trình thực tập, cũng như là trong quá trình làm bài báo cáo thực tập, khó tránh khỏi sai sót, rất mong các thầy, cô bỏ qua. Đồng thời do trình độ lý luận cũng như kinh nghiệm thực tiễn còn hạn chế nên bài báo cáo không thể tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận được ý kiến đóng góp thầy, cô để em học thêm được nhiều kinh nghiệm và sẽ hoàn thành tốt hơn bài báo cáo tốt nghiệp sắp tới. Em chân thành cảm ơn đến ban lãnh đạo, các cô chú, anh chị của khách sạn Vinpearl Cần Thơ đã cho phép và nhiệt tình tạo điều kiện thuận lợi để thực tập tại đây.

Cuối cùng em kính chúc quý thầy, cô dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp cao quý. Đồng kính chúc các cô, chú, anh, chị trong công ty luôn dồi dào sức khỏe, đạt được nhiều thành công tốt đẹp trong công việc.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2021

Người thực hiện

Lê Phát Sang

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan số liệu và kết quả nghiên cứu trong tiểu luận tốt nghiệp “Phân tích chất lượng hàng vải, quy trình và biện pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại khách sạn Vinpearl” là trung thực và không có bất kỳ sự sao chép hay sử dụng để bảo vệ một học vị nào. Tất cả những sự giúp đỡ cho việc xây dựng cơ sở lý luận cho bài luận đều được trích dẫn đầy đủ và ghi rõ nguồn gốc rõ ràng và được phép công bố.

Sinh viên thực hiện

Lê Phát Sang

NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Giảng viên hướng dẫn

Th.S Lê Thị Thanh Thúy

DANH MỤC HÌNH

Hình 2. 1 Khách sạn Vinpearl	4
Hình 2. 2 Phòng Deluxe City View	5
Hình 2. 3 Phòng Deluxe River View	5
Hình 2. 4 Phòng Executive Suite	6
Hình 2. 5 Sunset Lounge & Pool Bar.....	7
Hình 3. 1 Nhân viên tiếp nhận giặt ủi	20
Hình 3. 2 Phiếu dịch vụ giặt là.....	22
Hình 3. 3 Quy trình tổ chức Laundry	22

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ nguyên	Từ viết tắt
Thành phố Cần Thơ	TPCT
Vinpearl Cần Thơ Hotel	VCTH
Đồng bằng sông Cửu Long	ĐBSCL
Cán bộ nhân viên	CBNV

MỤC LỤC

Contents

LỜI CẢM ƠN	ii
LỜI CAM ĐOAN	iii
DANH MỤC HÌNH	vi
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vii
MỤC LỤC	viii
CHƯƠNG 1	1
GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI	1
1. SỰ CẦN THIẾT CỦA ĐỀ TÀI	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	2
2.1. Mục tiêu chung	2
2.2. Mục tiêu cụ thể	2
3. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
3.1. Đối tượng nghiên cứu	2
3.2. Phạm vi không gian	2
3.3. Phạm vi thời gian.....	3
CHƯƠNG 2	4
GIỚI THIỆU SƠ LƯỢC VỀ KHÁCH SẠN	4
2.1. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH	4
2.2. NGÀNH NGHỀ KINH DOANH	4
CHƯƠNG 3: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG HÀNG VẢI VÀ QUY TRÌNH XỬ LÝ HÀNG VẢI TRONG KHÁCH SẠN	8
3.1. KHÁI NIỆM CHUNG VỀ KHÁCH SẠN VÀ DỊCH VỤ GIẶT ỦI	8
3.1.1 Khái niệm và đặc điểm sản phẩm của khách sạn.....	8
3.1.2. Khái niệm và vai trò của dịch vụ du lịch đối với khách du lịch.	10
3.1.3. Khái niệm về dịch vụ giặt ủi tại khách sạn	12
3.2. PHÂN TÍCH CHẤT LƯỢNG HÀNG VẢI TẠI BỘ PHẬN LAUNDRY TRONG KHÁCH SẠN	13
3.2.1. Các loại hàng vải trong khách sạn.	13
3.2.2. Quy trình kiểm tra và bảo quản hàng vải.....	13
3.2.3. Vai trò của việc kiểm tra và bảo quản hàng vải.	14
3.3. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN LAUNDRY	15
3.3.1. Khái niệm của chất lượng dịch vụ.	15
3.3.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.....	16
3.3.3. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ.....	19
3.3.4. Phương pháp đánh giá chất lượng giặt ủi.....	19
3.4. QUI TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH TẠI BỘ PHẬN LAUNDRY	20
3.4.1. Quy trình tiếp nhận yêu cầu giặt ủi của khách.....	20
3.4.2. Tổ chức hoạt động phục vụ của bộ phận Laundry.....	22
3.5. QUY TRÌNH XỬ LÝ HÀNG VẢI CỦA BỘ PHẬN LAUNDRY	25
3.5.1. Quy trình xử lý hàng vải.	25

3.5.2. Các loại máy móc, công cụ dụng cụ của nhà giặt và phương pháp vận hành.	25
3.5.3 Phương pháp xử lý một số loại trang phục đúng cách.	27
CHƯƠNG 4: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	28
4.1. THỰC TRẠNG.	28
4.1.1. Tình hình kinh doanh của khách sạn trước khi bùng phát dịch bệnh.	28
4.1.2. Tình hình kinh doanh của khách sạn trong khi dịch bùng phát.	29
4.2. GIẢI PHÁP.	30
4.2.1. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh cho khách sạn.	30
4.2.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại bộ phận Laundry của khách sạn.	33
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	37
5.1 KẾT LUẬN	37
5.2 KIẾN NGHỊ	37
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	39
NHẬT KÝ THỰC TẬP	41

