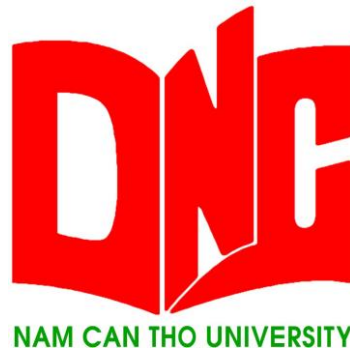


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH**



TRẦN MINH HOÀNG

**PHÂN TÍCH CHẤT LƯỢNG HÀNG VẢI, QUY TRÌNH
VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
TẠI BỘ PHẬN LAUNDRY
KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

Mã số ngành: 7810103

Cần Thơ, tháng 5 – năm 2021

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH**

**TRẦN MINH HOÀNG
MSSV: 177212**

**PHÂN TÍCH CHẤT LƯỢNG HÀNG VẢI, QUY TRÌNH
VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
TẠI BỘ PHẬN LAUNDRY
KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

Mã số ngành: 7810103

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
ThS. NGÔ THANH PHƯƠNG**

Cần Thơ, tháng 5 – năm 2021

Họ và tên: Trần Minh Hoàng

MSSV: 177212

Lớp: DH17QTD01

Đơn vị thực tập: Khách sạn Vinpearl Cần Thơ

Bộ phận thực tập: Housekeeping

Thời gian thực tập: 6 tuần (từ 5/4/2021 đến 16/5/2021)

BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP

Thời gian	Tên công việc	Nội dung thực hiện CV	Người phân công/hướng dẫn	Tự đánh giá mức độ hoàn thành
Tuần 1 (5/4-11/4)	- Training về kỹ thuật setup bàn, trực hội nghị, phục vụ tiệc cưới.... - Training về kỹ thuật làm phòng.	- Được đưa đi xem kho của bộ phận F&B - Được hướng dẫn các setup bàn tiệc, hội nghị - Được hướng dẫn cách phục vụ tiệc. - Được nhân viên chính thức tận tình training về cách làm phòng theo đúng quy chuẩn của khách sạn.	- Ngô Trường Nhân - Chị Phạm Thị Bé Diễm	- Bản thân học được cách setup cách phục vụ khách,.... - Có thực hành trên phòng theo đúng sự chỉ dẫn và giám sát của người hướng dẫn.
Tuần 2 (12/4-18/4)	- Phân loại hàng vải.	- Phân loại hàng vải - Sấy, cán các loại hàng vải	- Nguyễn Thị Mộng Tiên	Bản thân cảm thấy hoàn thiện tốt nhiệm vụ được giao và có được nhiều bài học cho bản thân hơn.
Tuần 3 (19/4-25/4)	- Thu gom, phân loại hàng vải	- Tiến hành thu gom các loại hàng vải trên tầng. - Phân loại hàng vải, cho vào máy giặt, giặt đúng quy trình	- Nguyễn Thị Mộng Tiên	Có thêm các kiến thức cần thiết khi biết được quy trình thu gom xử lý hàng vải.

Tuần 4 (26/4-2/5)	- Thu gom, phân loại, cán, xếp hàng vải và vận hành máy.	- Thu gom hàng vải đúng quy trình. -Đưa hàng vải vào các loại máy xếp theo đúng quy trình. - Cho hàng vải vào máy đúng số lượng và vận hành đúng quy trình.	- Nguyễn Thị Mộng Tiên	Hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao.
Tuần 5 (3/5-9/5)	- Thu gom, phân loại, cán, xếp hàng vải và vận hành máy.	- Thu gom hàng vải đúng quy trình. -Đưa hàng vải vào các loại máy xếp theo đúng quy trình. - Cho hàng vải vào máy đúng số lượng và vận hành đúng quy trình.	- Nguyễn Thị Mộng Tiên	Làm tốt công việc của mình.
Tuần 6 (10/5-16/5)	- Dọn dẹp kho Laundry - Tẩy trắng các loại hàng vải -Được thực hiện quy trình giao nhận đồ của khách. - Thu gom, phân loại, cán, xếp hàng vải và vận hành máy.	- Dọn kho để bổ sung hàng vải mới. - Tẩy các vết ố vàng trên hàng vải bằng các loại hóa chất,.. - Được tham gia thực hiện quy trình giao đồ cho khách tại khách sạn,...	- Nguyễn Thị Mộng Tiên	Học hỏi được nhiều thứ, có cơ hội tiếp thu và thực hành từ công việc nhỏ đến công việc lớn trong bộ phận Laundry.

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành bài Báo cáo thực tập tốt nghiệp này, trước hết em xin trân thành cảm ơn quý thầy/cô trường Đại Học Nam Cần Thơ nói chung và Khoa kinh tế nói riêng đã tận tình truyền dạy cho em trong suốt bốn năm học tập tại trường. Vì vậy, em xin gửi lời cảm ơn trân thành đến quý thầy/cô cùng Ban lãnh đạo nhà trường.

Đặc biệt, trong suốt thời gian làm bài Báo cáo thực tập tốt nghiệp, em xin gửi lời tri ân sâu sắc đến cô Ngô Thanh Phương – người đã trực tiếp hướng dẫn tận tình cho em hoàn thành tốt bài Báo cáo thực tập tốt nghiệp.

Ban giám đốc khách sạn VINPEARL Cần Thơ đã tạo mọi điều kiện thuận lợi cho em trong thời gian thực tập.

Do kiến thức còn hạn hẹp nên không tránh khỏi những thiếu sót trong cách hiểu, lỗi trình bày. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến từ quý thầy/cô và Ban lãnh đạo, các anh chị trong công ty để bài Báo cáo thực tập tốt nghiệp đạt kết quả tốt hơn.

Một lần nữa em xin trân thành cảm ơn cô Ngô Thanh Phương và chúc cô có nhiều sức khỏe và luôn thành công vững chắc trên con đường giảng dạy của mình.

Cần Thơ, ngàytháng.....năm 2021

Sinh viên thực hiện

TRẦN MINH HOÀNG

LỜI CAM KẾT

Tôi cam đoan rằng, đề tài này là do chính tôi thực hiện, các số liệu thu thập và kết quả phân tích trong đề tài là trung thực. Tính đến thời điểm này, đề tài không trùng với bất kỳ đề tài nghiên cứu khoa học nào.

Cần Thơ, ngày... tháng... năm.....

Người thực hiện

TRẦN MINH HOÀNG

NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ TỪ CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI

- Đề tài “**PHÂN TÍCH CHẤT LƯỢNG HÀNG VẢI, QUY TRÌNH VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN LAUNDRY TRONG KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**”

- Do sinh viên: TRẦN MINH HOÀNG thực hiện
- Dưới sự hướng dẫn của THS. NGÔ THANH PHƯƠNG.

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ NHẬN XÉT:

Về hình thức: Bài báo cáo thực tập tốt nghiệp được trình bày một cách khoa học, đúng các quy định về hình thức trình bày theo Quyết định số 309/QĐ-ĐHNCT ngày 8/12/2016 của Hiệu trưởng Trường Đại học Nam Cần Thơ về khổ giấy, canh lề, kiểu chữ, font chữ, format, nội dung, các cấp mục và tiểu mục, hình và bảng biểu, các từ viết tắt, tài liệu tham khảo và cách trích dẫn, phụ lục, cách đánh số trang, trình bài trang bìa và trang phụ bìa. Tuy nhiên, bài báo cáo vẫn còn một vài lỗi đánh máy và lỗi chính tả.

Về nội dung: Đề tài báo cáo thực tập tốt nghiệp có tính thực tiễn cao, cơ sở lý luận phù hợp vấn đề nghiên cứu, các khái niệm có nguồn trích dẫn rõ ràng. Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại bộ phận laundry khách sạn Vinpearl Cần Thơ phù hợp với thực tiễn. Bài báo cáo về cơ bản đạt được yêu cầu của giảng viên hướng dẫn về nội dung và hướng nghiên cứu đề tài.

Về thái độ: Sinh viên Trần Minh Hoàng có thái độ học tập và thực tập tích cực tại doanh nghiệp. Sinh viên thường xuyên liên hệ với giảng viên hướng dẫn để trao đổi về nội dung đề tài báo cáo thực tập tốt nghiệp. Bài báo cáo tốt nghiệp được thực hiện với thái độ học tập nghiêm túc, cầu thị.

Cần Thơ, ngày 25 tháng 5 năm 2021

CÁN BỘ NHẬN XÉT

Th.s Ngô Thanh Phương

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM KẾT	ii
NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP	iii
NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ TỪ CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI.....	iv
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1	v
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2	vi
MỤC LỤC.....	vii
BẢNG DANH MỤC.....	ix
CHƯƠNG 1	1
GIỚI THIỆU	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
1.2 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	2
1.2.1 Đối tượng nghiên cứu	2
1.2.2 Phạm vi nghiên cứu.....	2
1.3 NỘI DUNG NGHIÊN CỨU	2
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	2
1.4.1 Nhóm phương pháp nghiên cứu lý thuyết.....	2
1.4.2 Nhóm phương pháp nghiên cứu thực tiễn.....	2
1.5 CẤU TRÚC ĐỀ TÀI.....	3
CHƯƠNG 2	4
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIẶT LÀ TRONG KHÁCH SẠN.....	4
2.1 GIỚI THIỆU VỀ KHÁCH SẠN.....	4
2.1.1 Lịch sử hình thành và vị trí địa lý	4
2.1.2 Sơ lược kết cấu cơ sở hạ tầng	4
2.1.3 Sơ đồ tổ chức bộ phận lưu trú trong khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	5
2.1.4 Ưu điểm.....	5
2.1.5 Nhược điểm.....	6
2.1.6 Cơ hội.....	6
2.1.7 Thách thức.....	6
2.2 MỘT SỐ KHÁI NIỆM CƠ BẢN VỀ KHÁCH SẠN VÀ DỊCH VỤ GIẶT LÀ.....	7
2.2.1 Khái niệm về khách sạn và đặc điểm của sản phẩm khách sạn	7
2.2.2 Khái niệm và vai trò của dịch vụ du lịch đối với khách du lịch	12
2.2.3 Khái niệm và đặc điểm của dịch vụ giặt là của khách sạn.....	13
2.3 PHÂN TÍCH CHẤT LƯỢNG HÀNG VẢI TẠI BỘ LAUNRDY TRONG KHÁCH SẠN.....	14
2.3.1 Lý do bộ phận Laurdry phải tiến hành kiểm tra và bảo quản hàng vải.....	14
2.3.2 Các loại hàng vải trong khách sạn	15
2.3.3 Quy trình kiểm tra và bảo quản hàng vải	15
2.4 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN LAUNRDY TRONG KHÁCH SẠN.....	16

2.4.1	Khái niệm chất lượng dịch vụ	16
2.4.2	Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ giặt là	17
2.4.3	Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ giặt là	18
2.4.4	Phương pháp đánh giá chất lượng giặt là	21
2.5	QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH CỦA KHÁCH SẠN TẠI BỘ PHẬN LAUNDRY	22
2.5.1	Quy trình tiếp nhận yêu cầu giặt là của khách tại khách sạn	22
2.5.2	Tổ chức hoạt động phục vụ của bộ laundry trong khách sạn	23
2.5.3	Quy trình phục vụ khách tại khách sạn của bộ phận Laundry.	24
2.6	QUY TRÌNH XỬ LÝ HÀNG VẢI CỦA BỘ PHẬN LAUNDRY TRONG KHÁCH SẠN	26
2.6.1	Quy trình xử lý hàng vải	26
2.6.2	Các loại máy móc, công cụ dụng cụ nhà giặt và cách sử dụng/ vận hành	28
2.6.3	Cách giặt một số loại trang phục đúng cách trong khách sạn	30
CHƯƠNG 3	33
	THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN LAUNDRY KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	33
3.1	THỰC TRẠNG	33
3.1.1	Tình hình kinh doanh của khách sạn trước khi dịch bệnh bùng phát ..	33
3.1.2	Tình hình kinh doanh của khách sạn trong khi dịch bùng phát	33
3.2	GIẢI PHÁP	34
3.2.1	Cơ sở đề ra giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh của bộ phận Laundry trong khách sạn	34
3.2.2	Cơ sở đề ra giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn	34
3.3	MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	36
3.3.1	Cải thiện cơ sở vật chất kỹ thuật	36
3.3.2	Giải pháp về nguồn nhân lực	37
3.3.3	Đa dạng hóa sản phẩm của khách sạn	37
3.3.4	Chiến lược về giá	38
3.3.5	Chế độ khen thưởng	38
3.3.6	Xây dựng văn hóa ứng xử, giao tiếp	39
3.3.7	Tạo phong cách đặc trưng riêng cho khách sạn	39
CHƯƠNG 4	40
	KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	40
4.1	KẾT LUẬN	40
4.2	KIẾN NGHỊ	40
4.2.1	Kiến nghị đối với Tổng công ty	40
4.2.2	Kiến nghị đối với Khách sạn Vinpearl Cần Thơ	41
	PHỤ LỤC HÌNH ẢNH	42
	TÀI LIỆU THAM KHẢO	46

BẢNG DANH MỤC

Danh mục các chữ viết tắt

Các chữ viết tắt	Chú thích
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
CCDC	Công cụ dụng cụ
CBNV	Cán bộ nhân viên

Danh mục các bảng

STT	Tiêu đề
Bảng 2.1	Báo cáo tài chính hợp nhất kiểm toán năm 2018 và 2019
Bảng 2.2	So sánh các chỉ tiêu về tình hình hoạt động năm 2018
Bảng 2.3	Đánh giá của khách hàng về khách sạn
Bảng 2.4	Biểu đồ tổng hợp đánh giá từ khách hàng
Bảng 2.5	Biểu đồ hàng vải
Bảng 2.6	Một số máy móc trong bộ phận Laundry