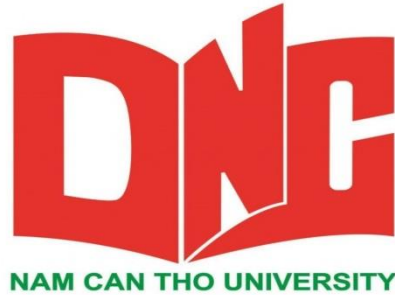


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



LÂM THỊ NGỌC DIỆN

HIỆN TRẠNG VÀ BIỆN PHÁP NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ
TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH
MÃ NGÀNH: 7810103

CẦN THƠ - THÁNG 5 NĂM 2021

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH

LÂM THỊ NGỌC ĐIỆN

MSSV: 178051

**HIỆN TRẠNG VÀ BIỆN PHÁP NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ
TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH

MÃ NGÀNH: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

THS. LÊ KHÁNH AN

CẦN THƠ - THÁNG 5 NĂM 2021

LỜI CẢM ƠN

“Để hoàn thành bài tiểu luận tốt nghiệp này tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến:

Ban giám hiệu trường Đại Học Nam Cần Thơ vì đã luôn tạo điều kiện tốt nhất về cơ sở vật chất cùng với hệ thống thư viện hiện đại, đa dạng đã giúp ích cho tôi rất nhiều trong việc tìm kiếm, nghiên cứu thông tin để hoàn thành bài tiểu luận lần này

Tôi xin cảm ơn Phó khoa Du lịch và cũng là giáo viên chủ nhiệm - Th.s Nguyễn Du Hạ Long, cảm ơn Thầy vì luôn mang đến sự mới mẻ trong việc giảng dạy, truyền đạt những kiến thức bổ ích cũng như là kinh nghiệm sống trong suốt thời gian học tập vừa qua, đây chắc chắn sẽ là những kiến thức quý báu để tôi vận dụng chúng vào bài tiểu luận, và là hành trang vững chắc để tôi có thể vững bước hơn trong tương lai

Tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Giảng viên hướng dẫn - Th.s Lê Khánh An đã luôn đồng hành và hỗ trợ tôi hết mình bằng sự tận tình, chi tiết và đưa ra những nhận xét, chỉnh sửa những sai sót để tôi có thể hoàn thành bài tiểu luận lần này.

Tôi xin gửi lời cảm ơn đến đơn vị thực tập là khách sạn VinPearl Cần thơ Hotel đã tạo điều kiện cho tôi có nơi thực tập thật bổ ích, cảm ơn các anh/ chị đã tận tình chỉ dẫn tôi trong suốt quá trình thực tập tại đây.

Do chưa có nhiều kinh nghiệm trong việc làm đề tài cũng như hạn chế về kiến thức và khả năng lý luận, do đó trong bài tiểu luận sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Vì thế rất mong nhận được sự nhận xét, ý kiến đóng góp phê bình của Thầy để bài tiểu luận tốt nghiệp của tôi được hoàn thiện hơn.

Lời cuối cùng, xin kính chúc Thầy có nhiều sức khỏe, thành công và hạnh phúc.

Xin chân thành cảm ơn!”.

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan toàn bộ nội dung trong bài tiểu luận tốt nghiệp này là do bản thân tôi thực hiện cùng sự hỗ trợ, tham khảo từ những giáo trình, tư liệu có liên quan đến đề tài nghiên cứu và không có sao chép y nguyên các tài liệu tham khảo đó.

Cần Thơ, ngày.....,tháng.....,năm 2021

Lâm Thị Ngọc Diễm

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Học hàm, học vị, họ và tên:

.....
.....

Đơn vị:

.....

Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

Về nội dung:.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

Điểm: (.....đ)

Cần Thơ, ngày....tháng....năm2021

GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2

Học hàm, học vị, họ và tên:.....

.....

Đơn vị:.....

.....

Về hình thức:.....

.....

.....

Về nội dung:.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

Điểm: (.....đ)

Cần Thơ, ngày...., tháng....năm 2021

GIÁM KHẢO 2

DANH MỤC VIẾT TẮT

Chữ cái viết tắt/ký hiệu	Cụm từ đầy đủ
HK	Housekeeping
TTTM	Trung tâm Thương mại
DND	Đừng làm phiền
NV	Nhân viên
DV	Dịch vụ
SP	Sản phẩm
KS	Khách sạn

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1	Khách sạn VinPearl Cần Thơ Hotel	Trang 20
Hình 2.2	Tổng quan Khách sạn VinPearl Cần Thơ Hotel	Trang 22
Hình 2.3	Bản đồ hướng dẫn đường đi đến Khách Sạn VinPearl Cần Thơ Hotel	Trang 23

DANH MỤC BIỂU BẢNG

Sơ đồ	Cơ cấu tổ chức bộ phận kinh doanh	Trang 8
Sơ đồ	Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng	Trang 13
Bảng	Cơ cấu buồng	Trang 34

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2	iv
DANH MỤC VIẾT TẮT	v
DANH MỤC HÌNH ẢNH.....	vi
DANH MỤC BIỂU BẢNG	vi
MỤC LỤC.....	vii
LỜI MỞ ĐẦU	1
1. Sự cần thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	2
3. Phạm vi nghiên cứu	2
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
5. Phương pháp nghiên cứu	3
6. Những đóng góp đề tài.....	3
7. Kết cấu của luận văn.....	3
CHƯƠNG I.....	4
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KINH DOANH CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ .4	
1.1. KHÁI NIỆM KINH DOANH KHÁCH SẠN, KINH DOANH LƯU TRÚ CỦA KHÁCH SẠN VÀ DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG CỦA KHÁCH SẠN ...4	
1.1.1. Khái quát về kinh doanh khách sạn.....4	
<i>1.1.1.1 Khái niệm khách sạn</i>	<i>4</i>
<i>1.1.1.2 Khái niệm về kinh doanh khách sạn</i>	<i>4</i>
<i>1.1.1.3 Đặc điểm của sản phẩm trong kinh doanh khách sạn</i>	<i>5</i>
<i>1.1.1.4 Phân loại về sản phẩm trong kinh doanh khách sạn</i>	<i>6</i>
1.1.2 Kinh doanh lưu trú trong Du lịch	7
<i>1.1.2.1 Khái niệm dịch vụ lưu trú trong Du lịch.....</i>	<i>7</i>
<i>1.1.2.2 Tầm quan trọng của kinh doanh lưu trú trong phát triển du lịch.....</i>	<i>7</i>

1.1.2.3 Cơ cấu tổ chức của bộ phận kinh doanh trong khách sạn	8
1.1.2 Kinh doanh lưu trú trong khách sạn	10
1.1.2.1 Khái niệm dịch vụ lưu trú trong khách sạn	10
1.1.2.2 Tầm quan trọng của kinh doanh lưu trú trong khách sạn	10
1.1.3 Bộ phận buồng phòng trong khách sạn	11
1.1.3.1 Khái niệm bộ phận Housekeeping	11
1.1.3.2 Vai trò của bộ phận Housekeeping	13
1.1.3.3 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng phòng	13
1.1.3.4 Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận Housekeeping	14
1.2. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG CỦA KHÁCH SẠN	14
1.2.1. Khái niệm và đặc điểm chất lượng dịch vụ buồng phòng khách sạn.....	14
1.2.1.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ buồng phòng tại khách sạn.....	14
1.2.1.2. Đặc điểm chất lượng buồng phòng khách sạn	15
1.2.2. Phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ buồng phòng trong kinh doanh khách sạn	16
1.2.3. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng buồng phòng trong khách sạn	16
1.3. PHÂN LOẠI KHÁCH SẠN.....	16
1.3.1. Quy mô	16
1.3.2 Hệ thống phân loại “sao”	17
Tiểu Kết Chương I	19
CHƯƠNG 2.....	20
HIỆN TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN 5 SAO VINPEARL CẦN THƠ.....	20
2.1. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ ...	20
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn VINPERAL Cần Thơ ...	21
2.1.2 Vị trí địa lý kiến trúc	21
2.1.3. Khái quát khách sạn VinPearl Cần Thơ	22
2.1.4. Sản phẩm dịch vụ của khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	24
2.1.5. Thị trường kinh doanh.....	25

2.1.6. Chất lượng đội ngũ nhân viên	25
2.1.7 Quy trình phục vụ buồng phòng.....	25
2.1.7.1 <i>Khái niệm</i>	25
2.1.7.2 <i>Quy trình dọn phòng có khách đang lưu trú</i>	26
2.1.7.2 <i>Quy trình dọn phòng khách out</i>	28
2.2. THỰC TRẠNG CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT TRONG KHU VỰC BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN	31
2.2.1 Cơ cấu buồng phòng trong khách sạn VinPearl Cần Thơ.....	31
2.2.2. Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật	34
2.3. ĐÁNH GIÁ TỔNG QUAN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHU VỰC BUỒNG PHÒNG CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	37
2.3.1 Đánh giá của khách hàng.....	37
2.3.2. Đánh giá của cá nhân tác giả.....	38
Tiểu Kết Chương 2.....	39
CHƯƠNG 3.....	40
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	40
3.1 CÔNG TÁC XÚC TIẾN QUẢNG BÁ	40
3.1.1 Quảng cáo.....	40
3.1.2 Marketing	40
3.2 TẦM NHÌN VÀ SỨ MỆNH CỦA KHÁCH SẠN TRONG THỜI GIAN TỚI	41
3.2.1 Tầm nhìn.....	41
3.2.2 Sứ mệnh.....	41
3.3 ĐA DẠNG HÓA CÁC SẢN PHẨM DỊCH VỤ CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL.....	42
3.4 QUẢN LÝ, VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ NHÂN VIÊN CỦA KHÁCH SẠN	43
3.5 CÔNG TÁC KIỂM TRA ĐỊNH KÌ CÁC THIẾT BỊ CƠ SỞ VẬT CHẤT TRONG BUỒNG PHÒNG.....	45
CHƯƠNG 4.....	48

KIẾN NGHỊ VÀ KẾT LUẬN	48
4.1 KIẾN NGHỊ.....	48
4.2.1 Đối với ban quản lý khách sạn VinPearl Cần Thơ.....	48
4.2.2 Đối với khoa du lịch	48
4.2 KẾT LUẬN.....	49
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	50

LỜI MỞ ĐẦU

1. Sự cần thiết của đề tài

Ngày nay ngành Du lịch Việt Nam được coi là một ngành du lịch không khói, đã và đang trên đà phát triển chính vì điều này đã tạo điều kiện cho ngành kinh doanh khách sạn phát triển vượt trội. Mỗi năm lượng khách đến tham quan Du lịch tại Việt nam ngày một tăng, vì để đáp ứng nhu cầu lưu trú của khách du lịch nhiều nhà hàng khách sạn đã được xây dựng với quy mô vô cùng đa dạng thích hợp với từng đối tượng khách khác nhau.

Bên cạnh việc tham quan, thưởng thức các đặc sản tại các điểm du lịch thì dịch vụ lưu trú là một trong những dịch vụ không thể thiếu. Nền kinh tế ngày một phát triển chính vì thế đời sống của con người ngày được nâng cao, để theo kịp với mong muốn của du khách các khách sạn đã ra đời và không ngừng xây dựng nhiều sản phẩm phong phú đa dạng nhằm phục vụ nhiều đối tượng khách và đặc biệt là mang lại hiệu quả kinh tế cho doanh nghiệp.

Do đó để có thể đứng vững và phát triển được trong một môi trường đầy tính năng động, tính cạnh tranh cao như hiện nay, thì các khách sạn nói chung và khách sạn VinPearl Cần Thơ nói riêng cần phải biết tận dụng tối đa mọi lợi thế của khách sạn và khắc phục những điểm yếu để có thể nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ của mình.

Yếu tố quan trọng nhất trong suốt quá trình kinh doanh của các khách sạn, để mang lại hiệu quả thành công thì không thể thiếu đội ngũ nhân viên phục vụ, các anh chị làm việc tại bộ phận housekeeping họ là những người trực tiếp tạo ra chất lượng và mang lại sự hài lòng cho du khách, cũng như đem lại doanh thu và lợi nhuận cho khách sạn.

Để mang lại hiệu quả cao trong quá trình xây dựng các dịch vụ lưu trú làm hài lòng du khách, trước những yêu cầu trên khách sạn nên tổ chức nhiều loại hình dịch vụ lưu trú kết hợp với thư giãn, thưởng thức các món ăn đặc trưng, và nhiều loại hình khác để thu hút khách du lịch đến với khách sạn.

Ngoài ra các bộ phận trong khách sạn cần phải không ngừng nỗ lực cải thiện một cách tổng thể nhất, đối với từng bộ phận cũng cần phải có ý thức được trách nhiệm của mình đối với khách sạn, để hoàn thiện hơn bộ phận riêng của mình, có như vậy bộ máy chung của khách sạn mới kết hợp nhịp nhàng và cùng nhau phát triển tốt được. xuất phát từ những vấn đề trên và kết hợp với quá trình thực tập tại khách sạn VinPearl Cần Thơ, tôi quyết định chọn đề tài “ Hiện trạng và biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại khách sạn VinPearl Cần Thơ” để làm báo cáo thực

tập tốt nghiệp cho mình, hi vọng với đề tài này sẽ giúp ích một phần cho doanh nghiệp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Chất lượng dịch vụ lưu trú đã khẳng định được vai trò quan trọng của mình đối với kinh doanh khách sạn và ngày càng nhận được sự quan tâm to lớn của các tổ chức và doanh nghiệp. Việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú là việc làm cấp bách giúp doanh nghiệp tăng cường khả năng cạnh tranh của mình trên thị trường, đặc biệt là trong bối cảnh toàn cầu hóa hiện nay.

Nhìn thấy được sự cần thiết đó tôi đã chọn nội dung trên làm đề tài tiểu luận tốt nghiệp của mình với mong muốn nghiên cứu về mặt lý luận và thực tiễn, đề xuất ra một số giải pháp nhằm góp phần khắc phục, và nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú cho khách sạn trong năm 2021.

Nghiên cứu hệ thống hóa cơ sở lý luận làm nền tảng cho việc phân tích đánh giá hiện trạng và đưa ra những biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú cho khách sạn, chỉ ra thực trạng chất lượng về cơ sở vật chất và công tác đào tạo nguồn nhân lực của khách sạn hiện nay.

3. Phạm vi nghiên cứu

- Về cơ sở lý luận, và kinh doanh chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn VinPearl Cần Thơ

- Về thực tiễn, tìm hiểu hiện trạng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn 5 sao VinPearl Cần Thơ, tìm hiểu về hệ thống cơ sở vật chất và đưa ra những xét giúp khách sạn tìm ra những thiếu sót để thay đổi hợp lý.

- Đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại khách sạn VinPearl Cần Thơ trong thời gian tới.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Tiểu luận này tập trung nghiên cứu về hiện trạng và biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn VinPearl Cần Thơ Hotel

- Phạm vi nghiên cứu: Tiểu luận tập trung nghiên cứu về hiện trạng cơ sở vật chất buồng trong phạm vi khách sạn VinPearl Cần Thơ

+ Không gian nghiên cứu: Khách sạn VinPearl Cần Thơ Hotel.

+ Thời gian nghiên cứu: Bài tiểu luận sử dụng số liệu từ năm 2016 đến năm 2021.

5. Phương pháp nghiên cứu

- Thu thập thông tin từ văn phòng của khách sạn VinPearl Cần Thơ Hotel
- Phương pháp điều tra xã hội học: để có những đánh giá khách quan về hoạt động nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú ở khách sạn VinPearl Cần Thơ, ý kiến đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ cơ sở lưu trú của khách sạn hiện tại.
- Phương pháp thống kê, phân tích: Số liệu thu thập được từ nơi thực tập sau đó được thống kê thành bảng số liệu phục vụ cho việc phân tích, đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn VinPearl Cần Thơ
- Số liệu sơ cấp được thu thập thông qua các trang web chính thức của khách sạn và của đối tác kinh doanh với khách sạn như booking, agoda,....

6. Những đóng góp đề tài

- Về lý luận: Luận văn hệ thống hóa những vấn đề lý luận về hiện trạng và biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn, góp phần làm sáng tỏ thêm quan điểm về nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú nói chung.
- Về thực tiễn: Làm rõ thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn. Đề xuất những giải pháp mang tính khả thi để nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn VinPearl Cần Thơ trong giai đoạn hiện nay.

7. Kết cấu của luận văn

Nội dung nghiên cứu gồm:

LỜI MỞ ĐẦU

Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KINH DOANH CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ

Chương 2: HIỆN TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN 5 SAO VINPEARL CẦN THƠ

Chương 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ

CHƯƠNG 4: KIẾN NGHỊ VÀ KẾT LUẬN