

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



TRẦN THỊ HUỲNH NHƯ

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG
TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

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

Tháng 4 năm 2021

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

**TRẦN THỊ HUỲNH NHƯ'
MSSV: 175711**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG
TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

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

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

Tháng 4 năm 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 (đào tạo)	<ul style="list-style-type: none"> + Các quy định của khách sạn. + Quy trình làm phòng của khách sạn. + Hướng sử dụng các loại hóa chất, dụng cụ, trang thiết bị (máy hút bụi) khi làm phòng. + Hướng dẫn sắp xe, chuẩn bị các dụng cụ cần thiết trước khi làm phòng. + Hướng dẫn nơi để lấy hóa chất (cách lấy hóa chất), nơi để lấy hàng vải sạch và để hàng vải dơ. + Hướng dẫn xử lý các vấn đề phát sinh khi làm phòng 	Giám sát tầng (Floor Supervisor)	Hoàn thành tốt
Tuần 2 (12/4-18/4)	Làm phòng	<p>Hàng ngày:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Đầu ca làm việc, sẽ nhận danh sách phòng cần làm vệ sinh và chìa khóa phòng từ thư ký buồng hoặc giám sát ca. + Chuẩn bị các trang thiết bị, dụng cụ, đồ vải cần thiết phục vụ quá trình làm phòng. + Tiến hành thực quy trình làm phòng theo tiêu chuẩn của khách sạn. + Trong lúc làm phòng, nếu phát hiện đồ, vật khách bỏ quên thì thực 	Giám sát tầng (Floor Supervisor)	Hoàn thành tốt

		<p>hiện theo quy trình xử lý đồ thất lạc trong khách sạn.</p> <p>+ Hỗ trợ khách xử lý các vấn đề phát sinh (nếu có)</p> <p>+ Cuối ca làm việc, bàn giao chìa khóa phòng cho thư ký buồng hoặc giám sát ca.</p>		
<p>Tuần 3 (19/4–25/4)</p>	<p>Làm phòng</p>	<p>Hàng ngày:</p> <p>+ Đầu ca làm việc, sẽ nhận danh sách phòng cần làm vệ sinh và chìa khóa phòng từ thư ký buồng hoặc giám sát ca.</p> <p>+ Chuẩn bị các trang thiết bị, dụng cụ, đồ vải cần thiết phục vụ quá trình làm phòng.</p> <p>+ Tiến hành thực quy trình làm phòng theo tiêu chuẩn của khách sạn.</p> <p>+ Trong lúc làm phòng, nếu phát hiện đồ, vật khách bỏ quên thì thực hiện theo quy trình xử lý đồ thất lạc trong khách sạn.</p> <p>+ Hỗ trợ khách xử lý các vấn đề phát sinh (nếu có)</p> <p>+ Cuối ca làm việc, bàn giao chìa khóa phòng cho thư ký buồng hoặc giám sát ca.</p>	<p>Giám sát tầng (Floor Supervisor)</p>	<p>Hoàn thành tốt</p>

<p>Tuần 4 (26/4–2/5)</p>	<p>Làm phòng</p>	<p>Hàng ngày:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Đầu ca làm việc, sẽ nhận danh sách phòng cần làm vệ sinh và chìa khóa phòng từ thư ký buồng hoặc giám sát ca. + Chuẩn bị các trang thiết bị, dụng cụ, đồ vải cần thiết phục vụ quá trình làm phòng. + Tiến hành thực quy trình làm phòng theo tiêu chuẩn của khách sạn. + Trong lúc làm phòng, nếu phát hiện đồ, vật khách bỏ quên thì thực hiện theo quy trình xử lý đồ thất lạc trong khách sạn. + Hỗ trợ khách xử lý các vấn đề phát sinh (nếu có) + Cuối ca làm việc, bàn giao chìa khóa phòng cho thư ký buồng hoặc giám sát ca. 	<p>Giám sát tầng (Floor Supervisor)</p>	<p>Hoàn thành tốt</p>
<p>Tuần 5 (3/5–9/5)</p>	<p>Làm phòng</p>	<p>Hàng ngày:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Đầu ca làm việc, sẽ nhận danh sách phòng cần làm vệ sinh và chìa khóa phòng từ thư ký buồng hoặc giám sát ca. + Chuẩn bị các trang thiết bị, dụng cụ, đồ vải cần thiết phục vụ quá trình làm phòng. + Tiến hành thực quy trình làm phòng theo tiêu chuẩn của khách sạn. 	<p>Giám sát tầng (Floor Supervisor)</p>	<p>Hoàn thành tốt</p>

		<ul style="list-style-type: none"> + Trong lúc làm phòng, nếu phát hiện đồ, vật khách bỏ quên thì thực hiện theo quy trình xử lý đồ thất lạc trong khách sạn. + Hỗ trợ khách xử lý các vấn đề phát sinh (nếu có) + Cuối ca làm việc, bàn giao chìa khóa phòng cho thư ký buồng/ giám sát ca. 		
Tuần 6 (10/5–16/5)	Làm phòng	<p>Hàng ngày:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Đầu ca làm việc, sẽ nhận danh sách phòng cần làm vệ sinh và chìa khóa phòng từ thư ký buồng hoặc giám sát ca. + Chuẩn bị các trang thiết bị, dụng cụ, đồ vải cần thiết phục vụ quá trình làm phòng. + Tiến hành thực quy trình làm phòng theo tiêu chuẩn của khách sạn. + Trong lúc làm phòng, nếu phát hiện đồ, vật khách bỏ quên thì thực hiện theo quy trình xử lý đồ thất lạc trong khách sạn. + Hỗ trợ khách xử lý các vấn đề phát sinh (nếu có) + Cuối ca làm việc, bàn giao chìa khóa phòng cho thư ký buồng hoặc giám sát ca. 	Giám sát tầng (Floor Supervisor)	Hoàn thành tốt

LỜI CẢM TẠ

Qua đợt thực tập, được làm việc trong một môi trường tốt em đã học hỏi được nhiều kinh nghiệm thực từ thực tế cũng như các thuật ngữ chuyên ngành. Đồng thời "học đi đôi với hành" giúp em thấy được tầm quan trọng của bộ phận housekeeping và cũng như vai trò, trách nhiệm của một nhân viên housekeeping để từ đó không ngừng nâng cao hơn nữa về kiến thức, là tiền đề cho việc bước vào công việc thực tế sau này. Trong quá trình thực tập tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ, em đã nhận được sự quan tâm giúp đỡ rất nhiều từ phía Ban giám đốc khách sạn để em có được điều kiện thực tập tốt nhất. Cũng trong quá trình thực tập tại đây em đã học hỏi được từ thực tế rất nhiều điều vì đôi lúc em còn gặp khó khăn trong việc học lý thuyết tại trường và thực tế làm việc có một số điểm khác nhau, nhưng nhờ có sự quan tâm giúp đỡ của các anh chị đã chỉ dẫn một cách tỉ mỉ, cẩn kẽ nên em đã vượt qua được những khó khăn đó đồng thời giúp em củng cố lại những kiến thức lý thuyết đã học đã được học tại trường. Do trình độ hiểu biết và trình độ kiến thức của em còn nhiều hạn chế nên bài viết này chưa được thực sự hoàn chỉnh. Em rất mong nhận được sự giúp đỡ, góp ý của các thầy cô giáo để bài báo cáo thực tập tốt nghiệp của em được hoàn chỉnh và đạt yêu cầu.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn các thầy cô đã cung cấp cho em những kiến thức cơ bản cũng như các kiến thức chuyên ngành, đặc biệt là cô Ths. Ngô Thanh Phương đã tận tình giúp đỡ em hoàn thành bài báo cáo thực tập tốt nghiệp này. Em xin chân thành cảm ơn Ban giám đốc khách sạn Vinpearl Cần Thơ đã tạo điều kiện cho em được thực tập tại đây, đồng thời đã cung cấp thông tin để em hoàn thành bài báo cáo thực tập này. Cuối cùng em xin chân thành cảm ơn các anh chị trong bộ phận Housekeeping đã nhiệt tình giúp đỡ em trong quá trình thực tập tại khách sạn về quy trình làm phòng. Sau gần một tháng rưỡi thực tập em thấy thật sự bổ ích và cần thiết cho bản thân sau này.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngàythángnăm 2021

Người thực hiện

Trần Thị Huỳnh Như

CAM KẾT

Tôi xin cam kết báo cáo thực tập tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Người thực hiện

Trần Thị Huỳnh Như

NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ TỪ CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI

Đề tài “**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN**” do sinh viên TRẦN THỊ HUỲNH NHƯ 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 tiêu mục, hình và bảng biểu, các từ viết tắt, tài liệu tham khảo và cách trích dẫn, phụ lục, cách đánh số trang, trình bày 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 phù hợp với chuyên môn nghiệp vụ, cơ sở lý luận phù hợp vấn đề nghiên cứu, các khái niệm có nguồn trích dẫn rõ ràng. Thực trạng chất lượng phục vụ buồng tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ được trình bày khá tốt, hình ảnh minh họa phù hợp nội dung đề tài. Các giải pháp được đề xuất mang tính thực tiễn cao, phù hợp với nội dung đề tài. 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 Thị Huỳnh Như 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 và tinh thần trách nhiệm cao.

Cần Thơ, ngày 25 tháng 5 năm 2021

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

Ths. NGÔ THANH PHƯƠNG

MỤC LỤC

LỜI CẢM TẠ	i
CAM KẾT.....	ii
NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ TỪ CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI.....	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO	iv
MỤC LỤC.....	v
DANH MỤC HÌNH	viii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....	ix
MỞ ĐẦU	1
1 Lý do chọn đề tài.....	1
2 Mục tiêu nghiên cứu đề tài.....	1
3 Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu của đề tài	2
4 Phương pháp nghiên cứu đề tài.....	2
5 Ý nghĩa của đề tài.....	2
6 Bố cục dự kiến của đề tài	2
Chương 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ CỦA KHÁCH SẠN	4
1.1 Khái niệm về khách sạn.....	4
1.1.1 Khái niệm và phân loại khách sạn.....	4
1.1.2 Khái niệm kinh doanh khách sạn	10
1.2 Hoạt động kinh doanh buồng trong khách sạn	11
1.2.1 Khái niệm kinh doanh buồng	11
1.2.2 Đặc điểm phục vụ ở bộ phận buồng.....	11
1.2.3 Vai trò của bộ phận buồng trong kinh doanh khách sạn	12
1.2.4 Qui trình phục vụ buồng trong kinh doanh khách sạn	12
1.3 Chất lượng phục vụ buồng trong kinh doanh khách sạn	13

1.3.1	Chất lượng dịch vụ	13
1.3.2	Chất lượng dịch vụ buồng	14
1.4	Chất lượng đội ngũ lao động	14
Chương 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ		16
2.1	Giới thiệu chung về khách sạn Vinpearl Cần Thơ	16
2.1.1	Logo, slogan của khách sạn Vinpearl Cần Thơ	16
2.1.2	Giá trị cốt lõi và tầm nhìn của Tập đoàn Vingroup	17
2.1.3	Sự hình thành và phát triển của khách sạn Vinpearl Cần Thơ	19
2.1.4	Hệ thống các sản phẩm dịch vụ kinh doanh của khách sạn Vinpearl Cần Thơ	19
2.1.5	Cơ cấu tổ chức bộ phận Housekeeping	28
2.2	Đánh giá về chất lượng dịch vụ tại bộ phận buồng của khách sạn Vinpearl Cần Thơ	33
2.2.1	Điểm mạnh	33
2.2.2	Hạn chế.....	33
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ		34
3.1	Giải pháp về bảo dưỡng, đầu tư cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ buồng phòng tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	34
3.1.1	Bảo dưỡng cơ sở vật chất và trang thiết bị	34
3.1.2	Đầu tư cơ sở vật chất và trang thiết bị	34
3.2	Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	35
3.2.1	Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực	35
3.2.2	Công tác quản lý nguồn nhân lực hiệu quả.....	35
3.2.3	Tăng cường phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận khác trong khách sạn.....	36
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ		39

TÀI LIỆU THAM KHẢO	44
PHỤ LỤC.....	45

DANH SÁCH HÌNH

Hình 1.1 Sơ đồ quy trình phục vụ buồng	12
Hình 2.1 Toàn cảnh của Khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	16
Hình 2.2 Logo của Khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	17
Hình 2.3 Phòng Deluxe King City View của khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	20
Hình 2.4 Phòng Deluxe King River View của khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	20
Hình 2.5 Phòng khách của phòng Executive Suite King Bed tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	21
Hình 2.6 Phòng ngủ của phòng Executive Suite King Bed tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	21
Hình 2.7 Toàn cảnh phòng khách của phòng Presidential Suite King Bed tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	22
Hình 2.8 Phòng ngủ của phòng Presidential Suite King Bed tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	22
Hình 2.9 Nhà hàng Mekong Breeze tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	23
Hình 2.10 Nhà hàng Baijia tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	24
Hình 2.11 Sunset and pool bar tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	25
Hình 2.12 Delta Lobby Bar tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	25
Hình 2.13 Toàn cảnh hồ bơi của khách sạn Vinpearl Cần Thơ	26
Hình 2.14 Phòng tập Gym của khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	27
Hình 2.15 Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận housekeeping tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	28
Hình 2.16 Thực đơn món khai vị phục vụ tại phòng của khách sạn Vinpearl Cần Thơ	45
Hình 2.17 Thực đơn món chính phục vụ tại phòng của khách sạn Vinpearl Cần Thơ	45

Hình 2.18 Thực đơn đồ uống phục vụ tại phòng của khách sạn Vinpearl Cần Thơ....

.....46

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

1. Ths	Thạc sĩ
2. NXB	Nhà xuất bản
3. TT-BVHTTDL	Bộ Văn hóa Thể Thao Du lịch
4. QĐ-TCDL	Quyết định Tổng cục Du Lịch
5. ND-CP	Nghị định Chính phủ
6. MICE	Meeting Incentive Conference Event
7. UBNN	Ủy Ban Nhân Dân

MỞ ĐẦU

1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI

Du lịch nói chung và nhà hàng khách sạn nói riêng đang là ngành rất phổ biến hiện nay càng ngày ngành càng mang về những con số khổng lồ cho GDP quốc gia, Du lịch luôn không ngừng phát triển và được nâng cao theo đời sống và vật chất, tinh thần của con người đáp ứng nhu cầu vui chơi, giải trí, nghỉ dưỡng, ăn uống...

Kinh doanh khách sạn đã từng bước mang lại hiệu quả kinh tế, giữ gìn và phát huy bản sắc văn hoá dân tộc. Bước sang năm 2016 vấn đề đặt ra đối với các nhà kinh doanh khách sạn ở Việt Nam là tình trạng dư thừa một cách tương đối về cơ sở lưu trú, các ban ngành đoàn thể, công ty trách nhiệm hữu hạn, tư nhân và các đối tác nước ngoài đổ xô vào liên doanh, cải tạo, sửa chữa, nâng cấp và xây dựng khách sạn mới với hy vọng thu hồi vốn nhanh và lợi nhuận cao ở dịch vụ này. Xu hướng đó làm cho lượng khách sạn tăng nhanh làm thay đổi cân đối cung cầu, công suất buồng phòng giảm, khách sạn đua nhau hạ giá, chất lượng phục vụ giảm và hiệu quả kinh doanh giảm sút. Vì vậy, chưa bao giờ cơ sở vật chất đón tiếp khách lại nhiều như hiện nay và cũng chưa thời kỳ kinh doanh nào đặt các nhà quản lý khách sạn vào lo lắng, trăn trở như hiện nay.

Trong kinh doanh khách sạn hoạt động kinh doanh buồng là lĩnh vực đóng vai trò quan trọng góp phần mang lại doanh thu chính cho khách sạn và đáp ứng được nhu cầu lưu trú của khách. Việc tổ chức và phân công lao động một cách hợp lý, chặt chẽ sẽ góp phần rất lớn trong quá trình hoạt động, phục vụ thống nhất và có hiệu quả cao. Tuy nhiên, quá trình tổ chức lao động phải dựa vào loại hình và quy mô của khách sạn mà có thể sắp xếp, bố trí lao động phù hợp để công việc đạt hiệu quả mang lại dịch vụ tốt nhất cho khách hàng, góp phần tăng doanh thu cho khách sạn. Để hiểu rõ hơn trong quá trình hoạt động kinh doanh lưu trú của khách sạn, em xin được phép tìm hiểu đề tài: “Nâng cao chất lượng dịch vụ buồng tại Khách sạn Vinpearl Cần Thơ”.

2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI

- Tìm hiểu về chất lượng dịch vụ buồng trong khách sạn.
- Tìm hiểu bộ phận Housekeeping của khách sạn.
- Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ buồng ở khách sạn.
- Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng ở khách sạn trong thời gian tới.

3 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU CỦA ĐỀ TÀI

❖ Đối tượng nghiên cứu:

Đối tượng nghiên cứu: Khách sạn Vinpearl Cần Thơ và bộ phận buồng phòng tại khách sạn.

❖ Phạm vi nghiên cứu:

Về nội dung: Nâng cao chất lượng dịch vụ buồng tại Khách sạn vinpearl Cần Thơ.

Về không gian: Đề tài nghiên cứu được thực hiện tại Khách sạn vinpearl Cần Thơ. Địa chỉ số 209, Đường 30/4, phường Xuân Khánh, quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ.

Về thời gian: Đề tài được thực hiện nghiên cứu từ ngày 05/04/2021 đến ngày 16/05/2021.

4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI

Phương pháp thu thập thông tin: Tổng hợp các thông tin thu thập được qua sách vở, báo chí, Internet, những kiến thức đã học... để khái quát lên thành những cơ sở lý luận liên quan đến nội dung nghiên cứu của đề tài.

Phương pháp tiếp cận và phân tích: Nghiên cứu thực tế hoạt động phục vụ buồng tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ. Để từ đó phân tích những điểm mạnh, điểm yếu, đánh giá năng lực cạnh tranh của khách sạn và đề ra những giải pháp để phát triển chất lượng phục vụ buồng phòng của resort.

5 Ý NGHĨA CỦA ĐỀ TÀI

Giải pháp nhằm giúp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng của khách sạn trong hoạt động kinh doanh, và giúp cho khách sạn đứng vững, duy trì, phát triển hướng kinh doanh của mình sao cho đem lại hiệu quả cao nhất, đồng thời theo kịp xu hướng phát triển của xã hội. Ngoài ra, còn tạo điều kiện cho khách sạn phát triển, cải thiện các nguồn nhân lực và làm cho khách sạn tăng thêm nguồn thu nhập, kết hợp với các công ty du lịch để mở rộng thị trường kinh doanh nhằm nâng cao lợi nhuận cho khách sạn.

6 BỐ CỤC DỰ KIẾN CỦA ĐỀ TÀI

PHẦN MỞ ĐẦU

PHẦN NỘI DUNG: gồm có 3 chương

Chương 1 Một số vấn đề lý luận cơ bản về chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn

Chương 2 Thực trạng chất lượng dịch vụ buồng tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ

Chương 3 Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng tại khách sạn
vinpearl cần thơ

PHẦN KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ