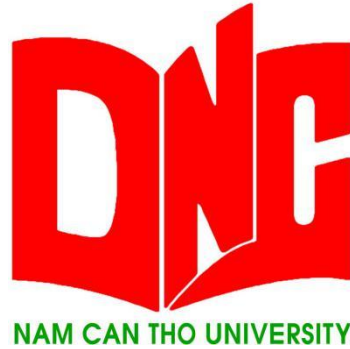


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



TRẦN THỊ KIM ANH

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÒNG TẠİ
VINPEARL HOTEL CẦN THƠ**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành

Mã số ngành: 7810103

CẦN THƠ, tháng 05 năm 2021

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH

TRẦN THỊ KIM ANH
MSSV: 177361

THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÒNG TẠI
VINPEARL HOTEL CẦN THƠ

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành
Mã số ngành: DH17QTD01

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
THS. TÔ NGUYỄN DUY MINH

CẦN THƠ, tháng 05 năm 2021

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:

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

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

TH.S TÔ NGUYỄN DUY MINH

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Học hàm, học vị, họ và tên:

.....

.....

Đơn vị:.....

.....

.....

Về hình thức:.....

.....

.....

.....

.....

Về nội dung:.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:.....

.....

.....

.....

.....

Cần thơ, ngày tháng năm 2021

GIÁO VIÊN GIÁM KHẢO

TS.S LÊ KHÁNH AN

LỜI CẢM TẠ



Được sự phân công của thầy cô Trường Đại Học Nam Cần Thơ, sau 6 tuần thực tập em đã hoàn thành Khóa luận tốt nghiệp. Để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao cùng với sự nỗ lực học hỏi của bản thân em khi được làm việc trong một môi trường thực tiễn, học hỏi được nhiều công việc, nhiều kinh nghiệm cũng như các thuật ngữ chuyên ngành trong khách sạn. Giúp em thấy được tầm quan trọng, thiết yếu của cả bộ phận Housekeeping, có thể ví von rằng Housekeeping là sản phẩm là trái tim của cả khách sạn.

Em xin chân thành gửi lời cảm ơn sâu sắc đến với quý Ban lãnh đạo, quản lý đơn vị khách sạn VINPEARL Cần Thơ đã tạo điều kiện cho em thực tập, quý anh chị quản lý, đội ngũ nhân viên đã chỉ dẫn, giúp đỡ, cung cấp thông tin trong quá trình thực tập tại đơn vị của doanh nghiệp. Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến Nguyễn Du Hạ Long thầy là người truyền đạt kiến thức trên lớp về các môn học về nhà hàng, khách sạn. Và đặc biệt em xin gửi lời cảm ơn đến cô Tô Nguyễn Duy Minh, cô là người đã giúp đỡ, hướng dẫn, sửa bài, đưa ra các gợi ý mở cho đề tài để giúp em định hướng, hoàn thành tốt hơn.

Em xin chúc quý đơn vị, quý thầy cô dồi dào sức khỏe, luôn luôn thành công trên con đường sự nghiệp của mình. Tuy nhiên vì kiến thức chuyên môn cũng như kinh nghiệm của bản thân còn hạn chế nên nội dung của báo cáo không tránh những thiếu sót rất mong nhận được sự góp ý, chỉ bảo thêm của quý thầy cô cùng toàn thể cán bộ, công nhân viên tại doanh nghiệp khách sạn để bài báo cáo này hoàn thiện hơn. Một lần nữa em xin gửi đến thầy cô, bạn bè cùng với ban quản lí, cô chú, anh chị tại các doanh nghiệp một lời cảm ơn chân thành và tốt đẹp nhất!

Cần Thơ, ngày 29 tháng 05 năm 2021

Người thực hiện

Trần Thị Kim Anh

LỜI CAM ĐOAN



Tôi xin cam kết khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi trong khuôn khổ của đề tài “Nâng cao chất lượng dịch vụ phòng tại Vinpearl Hotel Cần Thơ”, các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận cung cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày 29 tháng 05 năm 2021.

Người thực hiện

Trần Thị Kim Anh

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ ĐƯỢC NGHIÊN CỨU	1
1.1 Lí do chọn đề tài	1
1.2 Mục đích nghiên cứu	1
1.2.1 mục tiêu tổng quát	1
1.2.2 Mục đích cụ thể	1
1.3 Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu	2
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	2
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	2
1.4 Phương pháp nghiên cứu	2
CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ CÁC KHÁI NIỆM VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN	3
2.1.1 Khái niệm về khách sạn.....	3
2.1.2 Khái niệm về kinh doanh lưu trú	3
2.1.3 Phân loại khách sạn	4
2.1.4 Khái niệm về dịch vụ	6
2.1.5 Các yếu tố cấu thành dịch vụ buồng phòng khách sạn	7
2.1.6 Tổng quan về bộ phận buồng phòng trong khách sạn	11
2.1.7 Khái niệm về chất lượng dịch vụ lưu trú	13
2.1.8 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khách sạn.....	14
2.1.9 Các yếu tố, tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ buồng khách sạn.....	17
2.1.8 Chu kỳ lưu trú của khách và quy trình cung ứng dịch vụ phòng khách sạn	19
2.1.9 Phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ phòng khách sạn	23
2.1.10 Nội dung của việc nâng cao chất lượng của dịch vụ phòng tại khách sạn	23
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	24
CHƯƠNG 3 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VÀ THỰC TRẠNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	25
3.1 Giới thiệu chung tổng quan về lịch sử hình thành và phát triển của Vingroup	25
3.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của tập đoàn Vingroup	25
3.1.2 Thông tin giới thiệu tổng quan về khách sạn	25
3.1.3 Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi của khách sạn	28

3.2 Tổng quan cơ cấu sơ đồ tổ chức của một khách sạn 5 sao	29
3.2.1 Cơ cấu sơ đồ tổ chức nhân sự của bộ phận buồng (Housekeeping) tại Vinpearl Hotel Cần Thơ	35
3.2.2 Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban toàn khách sạn vận hành	35
3.2.3 Nguồn nhân lực khách sạn	37
3.2.4 Giới thiệu về bộ phận phòng (Housekeeping) của khách sạn Vinpearl....	38
3.2.5 Sự phân công các công việc vào buổi sáng.....	38
3.3 Thực trạng chất lượng sản phẩm, dịch vụ buồng và các quy định lưu trú tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	48
3.3.1 Mô tả các loại phòng tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	48
3.3.2 Sự hài lòng của khách đối với dịch vụ lưu trú và chăm sóc dịch vụ khách hàng	49
3.3.3 Chất lượng cơ sở vật chất của bộ phận buồng	49
3.3.4 Tiện nghi - dịch vụ khách sạn.....	49
3.3.5 Các dịch vụ tiện ích kèm theo.....	50
3.3.6 Đánh giá chất lượng làm việc của đội ngũ lao động trong khách sạn	50
3.3.7 Về vị trí và phương tiện đi lại.....	51
3.3.8 Trang thiết bị, tiện đồ dùng trong phòng phục vụ khách lưu trú	55
3.3.9 Quy định và lưu ý	57
3.4 Các quy trình set-up (thiết lập), dọn phòng của khách sạn Vinpearl	60
3.4.1 Quy trình set-up làm phòng đầy đủ, chi tiết.....	60
3.4.2 Quy trình làm phòng khách đang ở.....	65
3.5 phiếu đánh giá các dịch vụ của khách sạn	68
3.6 Đánh giá chung về tình trạng chất lượng sản phẩm phòng tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	68
3.6.1 Ưu điểm	68
3.6.2 Nhược điểm	69
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	69
CHƯƠNG 4 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM, DỊCH VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	70
4.1 Mục tiêu và phương hướng kinh doanh.....	70
4.1.1 Mục tiêu.....	70
4.1.2 Phương hướng	70
KẾT LUẬN CHƯƠNG 4.....	71

CHƯƠNG 5 KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	72
5.1 Kết luận.....	72
5.2 Kiến nghị.....	72
5.2.1 Đối với Nhà nước, Sở văn hóa thể thao và du lịch Cần Thơ và ban quản lý khách sạn.....	72
TÀI LIỆU THAM KHẢO	74
NHẬT KÍ THỰC TẬP	75

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.3.1.1 Cơ cấu giá phòng Vinpearl	49
Bảng 3.8.1.1 Đồ dùng thiết bị tiện nghi	55
Bảng 3.8.1.1 Đồ dùng thiết bị tiện nghi	56
Bảng 3.8.1.1 Đồ dùng thiết bị tiện nghi	57

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1.5.1 Tháp nhu cầu Maslaow	8
Hình 2.1.8 Chu kỳ khách lưu trú.....	19
Hình 3.1.2 Tòa nhà Vinpearl Hotel.....	27
Hình 3.1.3 Cơ cấu tổ chức khách sạn Vnpearl Cần Thơ.....	29
Hình 3.5 phiếu đánh giá dịch vụ khách sạn	68

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

1. Công ty TNHH: Công ty trách nhiệm hữu hạn
2. VIP: Very Important Person