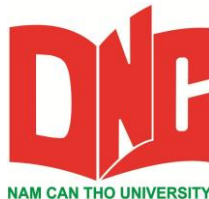


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN



NGUYỄN TRỌNG HIỀN

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG
PHÒNG RESORT HIEU'S COTTAGE, THÀNH
PHỐ CẦN THƠ**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành Quản trị du lịch và lữ hành

Mã số ngành: 7810103

06-2022

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN

NGUYỄN TRỌNG HIỂN

MSSV 188460

Lớp DH18QTD03

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG
PHÒNG RESORT HIEU'S COTTAGE, THÀNH
PHỐ CẦN THƠ**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành Quản trị du lịch và lữ hành

Mã số ngành: 7810103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

LÊ NHỰT PI

06-2022

NHẬT KÝ THỰC TẬP

Họ và Tên Nguyễn Trọng Hiền

Lớp DH18QTD03

Ngành Quản trị du lịch và lữ hành

Thời gian	Tên công việc	Nội dung thực hiện CV	Người phân công/hướng dẫn	Tự đánh giá mức độ hoàn thành
Tuần 1 (4/4-10/4)	Lễ tân	Học nội quy của nhân viên Học quy trình check in check out Học số phòng, loại phòng cho khách hàng Học trả lời mail. Trả lời thông tin booking Học cách nhập thực đơn cho các buổi sáng, trưa, tối trong ngày theo yêu cầu của khách	Ms Thu Ms Đào Mr Nhựt	Mức độ hoàn thành 70%
Tuần 2 (11/4-17/4)	Lễ Tân	Nhận booking từ khách Trả lời booking từ khách đặt phòng Nhận đặt đồ ăn khách sử dụng dịch vụ phòng và khách giãn lại Bán vé tham quan Báo cáo tiến độ làm việc và bàn giao công việc cho ca sau	Ms Thu Ms Đào Mr Nhựt	Mức độ hoàn thành 70%
Tuần 3 (18/4-24/4)	Lễ Tân	Nhận booking từ khách Trả lời booking từ khách đặt phòng Nhận đặt đồ ăn khách sử dụng dịch vụ phòng và khách giãn lại Bán vé tham quan	Ms Thu Ms Đào Mr Nhựt	Mức độ hoàn thành 80%

		Báo cáo tiến độ làm việc và bàn giao công việc cho ca sau Khai báo lưu trú		
Tuần 4 (25/4-1/5)	Lễ tân	Nhận booking từ khách Trả lời booking từ khách đặt phòng Nhận đặt đồ ăn khách sử dụng dịch vụ phòng và khách giãn lại Bán vé tham quan Báo cáo tiến độ làm việc và bàn giao công việc cho ca sau Khai báo lưu trú	Ms Thu Ms Đào Mr Nhựt	Mức độ hoàn thành 90%
Tuần 5 (2/5 – 8/5)	Buồng Phòng	Học cách dọn dẹp buồng phòng: -Setup vật dụng sinh hoạt cho khách khăn tắm, khăn mặt, dép, dầu gội, bàn chải, lược, kem đánh răng, cà phê, đường, muông, dù, nước suối cho khách . -Setup giường ngủ trải ra giường, trải miếng Duvet, vô áo gối. - Dọn dẹp để đón khách	Mr Bảo Mr Tấn Mrs Lý	Mức độ hoàn thành 80%
Tuần 6 (9/5 – 15/5)	Nhà Hàng	Học cách dọn dẹp chuẩn sảnh để khách dùng bữa Học cách chuẩn bị bày trí setup bàn ăn Kiểm tra đồ uống Học cách pha chế đồ uống Học cách setup trình bày món ăn cho khách Nhận thông tin chuẩn bị bàn cho khách ăn chiều tối	Ms Dung Mr Hiếu Mr Quốc	Mức độ hoàn thành 80%

		Nhận thông tin setup ăn buffet sáng cho khách phòng		
Tuần 7 (16/5 – 22/5)	Nhà Hàng	Học cách dọn dẹp chuẩn sảnh để khách dùng bữa Học cách chuẩn bị bày trí setup bàn ăn Kiểm tra đồ uống Học cách pha chế đồ uống Học cách setup trình bày món ăn cho khách Nhận thông tin chuẩn bị bàn cho khách ăn chiều tối Nhận thông tin setup ăn buffet sáng cho khách phòng	Ms Dung Mr Hiếu Mr Quốc	Mức độ hoàn thành 90%
Tuần 8 (23/5 29/5)	Nhà Hàng	Học cách dọn dẹp chuẩn sảnh để khách dùng bữa Học cách chuẩn bị bày trí setup bàn ăn Kiểm tra đồ uống Học cách pha chế đồ uống Học cách setup trình bày món ăn cho khách Nhận thông tin chuẩn bị bàn cho khách ăn chiều tối Nhận thông tin setup ăn buffet sáng cho khách phòng	Ms Dung Mr Hiếu Mr Quốc	Mức độ hoàn thành 90%

LỜI CẢM TẠ

Đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Trường Đại học Nam Cần Thơ và Resort Hieu's Cottage đã giúp em hoàn thành đề tài nghiên cứu - Cô Lê Nhật Pil đã hỗ trợ và truyền đạt những kiến thức quý báu cho em trong suốt thời gian làm đề tài nghiên cứu vừa qua. Trong thời gian tham gia thực tập tại Hieu's Cottage em đã học hỏi thêm nhiều kiến thức cho mình thông qua hướng dẫn công việc của Các anh chị tại Hieu's Cottage để đạt hiệu quả hơn trong công việc nghiên cứu. Đây chắc chắn sẽ là những kiến thức quý báu, để em có thể làm tốt công việc sau này.

Bài nghiên cứu này như giúp em có thể học hỏi nhiều hơn về những công việc mà các bộ phận khác nhau đảm nhiệm, em cũng học hỏi được nhiều cách giải quyết công việc và trình bày vấn đề nghiên cứu. Mặc dù em đã cố gắng hết sức nhưng chắc chắn bài nghiên cứu này có thể không tránh khỏi những thiếu sót và nhiều chỗ còn chưa chính xác, kính mong cô xem xét và góp ý để bài nghiên cứu của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày tháng năm

Sinh viên thực hiện

HIỀN

Nguyễn Trọng Hiền

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết tiểu 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 buồng phòng tại resort *Tên dự án* nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại resort Hieu's cottage Dự án có quyền sử dụng kết quả của khóa luận này để phục vụ cho dự án.

Cần Thơ, ngày tháng 06 năm 2022

Người thực hiện

HIỀN

Nguyễn Trọng Hiền

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN

Đề tài: “ Nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Hieu’s Cottage”

Do sinh viên: Nguyễn Trọng Hiền thực hiện

Dưới sự nhận xét của:Th.S Lê Nhựt Pil

Đơn vị: Khoa Du Lịch & Quản Trị Nhà Hàng Khách Sạn Trường Đại Học Nam Cần Thơ

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần Thơ, ngày tháng 06 năm 2022

Xác nhận của giảng viên

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Đề tài: “ Nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Hieu’s Cottage”

Do sinh viên: Nguyễn Trọng Hiền thực hiện

Dưới sự nhận xét của: Th.S Lê Nhật Pil

Đơn vị: Khoa Du Lịch & Quản Trị Nhà Hàng Khách Sạn Trường Đại Học Nam Cần Thơ

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần Thơ, ngày tháng 06 năm 2022

Xác nhận của giám khảo

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật tại Hieu's Cottage	18
Bảng 3.3 Kết quả điều tra về số lượng, chủng loại dịch vụ của khách sạn.	23
Bảng 3.4 Kết quả điều tra về chất lượng của đội ngũ nhân viên phục vụ tại bộ phận buồng tại resort Hieu's Cottage	23
Bảng 3.5 Kết quả điều tra về chất lượng các trang thiết bị tiện nghi trong phòng tại Resort Hieu's Cottage.	24

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1.1 Hình ảnh buồng phòng tại Hiếu's Cottage	2
Hình 1.2 Resort Hieu's Cottage.....	3
Hình 2.1 Trang trí phòng tại Hiếu's Cottage	5
Hình 2.2 Hình ảnh một góc tại Hiếu's Cottage	8
Hình 2.3 Quy trình phục vụ buồng	11
Hình 2.4 Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng	13
Hình 3.1 Logo Hieu's Cottage	17
Hình 3.2 Sơ đồ bố trí nhân lực	18
Hình 3.3 Hình ảnh khu nhà tranh.....	19
Hình 3.4 Hình ảnh khu ao súng.....	19
Hình 3.5 Hình ảnh khu nhà ngói.....	20
Hình 3.5 Hình ảnh hồ bơi cây gòn và yoga sky.....	21
Hình 3.6 Đồ ăn tại nhà hàng Hieu's Cottage.....	21
Hình 3.7 Nhân viên tại Hieu's Cottage	28
Hình 3.8 Giám đốc Hieu's Cottage Ông Nguyễn Hồng Hiếu	30

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

CCCD: Căn cước công dân

HK: Housekeeping

VIP: Very Important Person

DND: Do Not Disturb

Công ty TNHH: Công ty trách nhiệm hữu hạn

VSATLĐ: An toàn vệ sinh lao động

CNV: Công nhân viên

PCCC: Phòng cháy chữa cháy

BGD: Ban giám đốc

MỤC LỤC

NHẬT KÝ THỰC TẬP.....	i
LỜI CẢM ƠN.....	iv
Sinh viên thực hiện	iv
TRANG CAM KẾT.....	v
NHÂN XÉT ĐƠN VỊ THỰC TẬP.....	vi
NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN.....	vii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO.....	viii
DANH MỤC BẢNG	ix
DANH MỤC HÌNH ẢNH.....	x
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	xi
MỤC LỤC	xii
Chương 1: TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI.....	1
1.1 Lý do chọn đề tài	1
1.2 Mục tiêu.....	1
1.2.1 Mục tiêu chung	1
1.2.2 Mục tiêu cụ thể	2
1.3 Đối tượng 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.....	3
1.4.1 Phương pháp thu thập số liệu	3
1.4.2 Phương pháp phân tích số liệu	3
1.5 Bộ cục đề tài	3
Chương 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI RESORT HIEU’S COTTAGE	5
2.1 Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ buồng phòng.....	5
2.1.1. Khái niệm bộ phận buồng phòng.....	5
2.1.2. Đặc điểm hoạt động phục vụ buồng	6
2.1.3 Khái niệm về chất lượng dịch vụ buồng.....	6

2.1.4	Đặc điểm của chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng.....	6
2.1.5	Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ buồng	8
2.1.5.1	Cơ sở vật chất kỹ thuật	8
2.1.5.2	Chất lượng đội ngũ lao động	8
2.1.5.3	Quy trình phục vụ.....	9
2.1.5.4	Hệ thống giám sát kiểm tra chất lượng phục vụ.....	9
2.1.5.5	Giá cả của dịch vụ	10
2.1.5.6	Một số yếu tố khác	10
2.1.6	Quy trình phục vụ buồng phòng.....	11
2.2	Cơ sở lý luận về khách sạn.....	12
2.2.1	Khái niệm về dịch vụ lưu trú khách sạn	12
2.2.2	Đặc điểm về dịch vụ lưu trú tại khách sạn	12
2.3	Bộ phận buồng phòng (housekeeping).....	13
2.3.1	Giới thiệu tổng quan về bộ phận buồng phòng	13
2.3.1.1	chức năng và nhiệm vụ.....	13
2.3.2	Nhiệm vụ về lao động ở bộ phận buồng.....	15
2.3.3	Mối quan hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn.....	16
2.3.3.1	Quan hệ với bộ phận lễ tân.....	16
2.3.3.2	Quan hệ với bộ phận nhà hàng.....	16
2.3.3.3	Quan hệ với bộ phận quản lý.....	16
2.3.3.4	Quan hệ với bộ phận bảo vệ.....	16
2.3.3.5	Quan hệ với bộ phận kế toán và thủ kho.....	16
Chương 3: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY TNHH HIẾU’S COTTAGE 17		
3.1	Giới thiệu chung về resort Hieu’s Cottage	17
3.1.1	Lịch sử hình thành và phát triển.....	17
3.1.2	Cơ cấu bộ máy tổ chức	18
3.1.3	Khái quát về cơ sở vật chất tại Hieu’s Cottage	18
3.2	Một số kết quả hoạt động kinh doanh của resort Hieu’cottage.....	22
3.3	Đánh giá chung về tình hình hiện tại của resort Hieu’s Cottage.....	22
3.3.1	Đánh giá hoạt động dịch vụ buồng của resort Hieu’s Cottage.....	22

3.3.2	Đội ngũ nhân viên phục vụ buồng trong resort Hieu's Cottage.....	23
3.3.3	Trang thiết bị tiện nghi trong phòng ngủ tại khách sạn.....	23
3.3.4	Quy trình dọn dẹp buồng phòng tại khách sạn.....	24
3.3.4.1	Quy trình dọn phòng khách sạn theo tình trạng phòng.....	24
3.3.4.2	Quy trình dọn phòng theo vị trí phòng.....	26
3.3.5	Nhận xét chất lượng dịch vụ phòng tại Resort Hieu's Cottage.....	27
3.3.5.1	Điểm mạnh.....	27
3.3.5.2	Hạn chế.....	27
3.4	Sứ mệnh của resort Hieu's Cottage mang đến.....	27
3.5	Định hướng mà resort hướng tới.....	29
Chương 4: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI RESORT HIEU'S COTTAGE		31
4.1	Thực trạng buồng phòng của Resort Hieu's cottage.....	31
4.1.1	Cơ sở trang thiết bị.....	31
4.1.1.1	Trang thiết bị tiện nghi trong phòng.....	31
4.1.1.2	Cách bảo dưỡng và sử dụng trang thiết bị.....	32
4.1.2	Quy định của bộ phận buồng phòng tại Hieu's Cottage.....	32
4.1.2.1	Khi vào phòng đang có khách:.....	32
4.1.2.2	Khi dọn phòng:.....	33
4.1.2.3	Ứng xử:.....	33
4.1.3	Nội quy của resort.....	33
4.1.3.1	Quy định chung.....	33
4.1.3.2	Quy định nhận phòng.....	34
4.2	Thuận lợi, khó khăn, định hướng phát triển.....	35
4.3	Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng.....	36
4.3.1	Về cơ sở vật chất, sản phẩm phục vụ.....	36
4.3.2	Về đội ngũ nguồn nhân lực.....	37
4.3.3	Về công tác quản lý, đào tạo huấn luyện nhân viên.....	38
4.3.4	Về kỹ năng xử lý than phiền cho nhân viên và nhà quản trị.....	38
4.3.5	Về công tác quản lý chất lượng phục vụ.....	39
4.3.6	Về xây dựng tiêu chuẩn chất lượng phục vụ cho bộ phận Housekeeping.....	39

4.3.7 Tổ chức, thực hiện	40
4.3.7.1 Xây dựng hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ.....	40
4.3.7.2 Tổ chức triển khai việc áp dụng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ	40
4.3.7.3 Giám sát, kiểm tra, đánh giá chất lượng phục vụ	40
Chương 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	41
5.1 Kết luận.....	41
5.2 Các kiến nghị	41
5.2.1. Kiến nghị lãnh đạo.....	41
5.2.2. Kiến nghị đơn vị đào tạo	42
Trích dẫn tài liệu tham khảo	43