

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



NAM CAN THO UNIVERSITY

LÊ THỊ NGỌC PHƯỢNG

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ LƯU TRÚ KHÁCH SẠN
MƯỜNG THANH LUXURY CẦN THƠ**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành
Mã số ngành: 7810103

Tháng 6, năm 2022

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



LÊ THỊ NGỌC PHƯƠNG
MSSV: 1810075

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ LƯU TRÚ KHÁCH SẠN
MƯỜNG THANH LUXURY CẦN THƠ**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành
Mã số ngành: 7810103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
PHẠM QUANG TRIỀU

Tháng 6, năm 2021

LỜI CẢM TẠ

Em xin cảm ơn các thầy cô trong khoa Du lịch và trường Đại học Nam Cần Thơ đã tổ chức kỳ thực tập cuối khóa nhằm giúp chúng em tiếp xúc, cọ sát với thực tế nghề nghiệp cũng như đã giảng dạy chúng em trong suốt quá trình học tập tại ngôi trường này.

Em gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Thầy Phạm Quang Triều, khoa Du lịch, trường Đại học Nam Cần Thơ, người đã trực tiếp hướng dẫn, chỉ dạy và giúp đỡ để em hoàn thành tốt chuyên đề thực tập cuối khóa với kết quả tốt nhất.

Em xin chân thành cảm ơn Ban giám đốc khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ, Trưởng bộ phận F&B, Trưởng bộ phận Housekeeping cùng toàn thể các anh chị thuộc các bộ phận đã nhiệt tình giúp đỡ, tạo điều kiện giúp em hoàn thành chuyên đề thực tập cuối khóa.

Em xin chân thành cảm ơn !

Cần Thơ, ngày... tháng... năm 2022

Người thực hiện

LE THỊ NGỌC PHƯỢNG

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam kết bài báo cáo tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên kết quả nghiên cứu của em và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ bài tiểu luận cùng cấp nào khác. Các dữ liệu thông tin thứ cấp được sử dụng trong Bài báo cáo này là có nguồn gốc và trích dẫn rõ ràng.

Cần Thơ, ngày... tháng... năm 2022

Người thực hiện

LÊ THỊ NGỌC PHƯỢNG

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: “ Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ

Do sinh viên: Lê Thị Ngọc Phượng thực hiện

Đuoi sự nhận xét của Th.s Phạm Quang Triều

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:

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

Ngày.....tháng..... năm 2022

Giám khảo

(Ký và ghi họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Đề tài: “ Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ

Do sinh viên: Lê Thị Ngọc Phượng thực hiện

Dưới sự nhận xét của: Thầy Nguyễn Thanh Tú

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:

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

Ngày.....tháng..... năm 2022

Giám khảo

(Ký và ghi họ tên)

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1 MỞ ĐẦU	1
1.1 Lý do chọn đề tài	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu	2
1.3 Đối tượng nghiên cứu	2
1.4 Phạm vi nghiên cứu	2
1.5 Phương pháp nghiên cứu	2
1.6 Kết cấu chuyên đề	2
CHƯƠNG 2 : CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU VÀ KINH DOANH KHÁCH SẠN	4
2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ	4
2.1.1 Khái niệm dịch vụ	4
2.1.2 Khái niệm chất lượng dịch vụ lưu trú	4
2.1.3. Đặc điểm của dịch vụ lưu trú	5
2.1.4 Các phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ.....	6
2.2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KINH DOANH KHÁCH SẠN	7
2.2.1 Khái niệm về khách sạn	7
2.2.2 Khái niệm về kinh doanh khách sạn	8
2.2.3 Đặc trưng của loại hình khách sạn	8
2.3 PHÂN LOẠI KHÁCH SẠN	9
2.3.1 Quy mô.....	9
2.3.2 Hệ thống phân loại sao	9
CHƯƠNG 3: HIỆN TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH CẦN THƠ	10
3.1 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN MÙNG THANH	10
3.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn Mường Thanh	10
3.1.2 Vị trí địa lý	11
3.1.3 Cơ cấu tổ chức.....	12
3.1.4 Sản phẩm dịch vụ và thị trường kinh doanh	13
3.1.5 Chất lượng đội ngũ nhân viên	22
3.2 GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG	23
3.2.1 Khái niệm về phục vụ buồng và vai trò của bộ phận buồng phòng.....	23
3.2.2 Cơ cấu tổ chức và chức năng của bộ phận buồng phòng.....	24
3.2.3 Quy trình phục vụ buồng phòng trong khách sạn Mường Thanh	25
3.2.2.1 Quy trình dọn phòng có khách đang lưu trú	25
3.2.2.2 Quy trình dọn phòng khách trả	28

3.2.4 Cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận buồng	28
CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH CẦN THƠ	33
4.1 CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ .33	
4.1.1 Nâng cấp và đổi mới cơ sở vật chất kỹ thuật	33
4.1.2 Tìm hiểu nhu cầu của khách hàng và chăm sóc khách hàng	33
4.1.3 Nâng cao nguồn nhân lực.....	34
4.1.4 Hoàn thiện tiêu chuẩn dịch vụ phòng.....	34
4.1.5 Tăng cường phối hợp giữa bộ phận phòng và các bộ phận khác trong khách sạn.....	34
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN.....	36
5.1 Đề xuất và kiến nghị.....	36
5.2 Kết luận	36
TÀI LIỆU THAM KHẢO:	37

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 Sơ đồ Khoảng cách chất lượng dịch vụ	7
Hình 3.1: Khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần Thơ	11
Hình 3.2 Bản đồ Khách sạn Mừng Thanh.....	11
Hình 3.3: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Khách sạn Mừng Thanh Cần Thơ	12
Hình 3.4 Phòng Executive Suite	14
Bảng 3.1 Cơ cấu các loại phòng của khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần Thơ	14
Bảng 3.2 Cơ cấu phòng họp và phòng hội nghị của khách sạn Mừng Thanh Luxury	15
Hình 3.5 Nhà hàng Tây Đô	15
Hình 3.6 Cách setup bàn ăn phòng ăn VIP.....	16
Hình 3.7 : Phong Điền Bar	17
Hình 3.8 Rooftop Bar	17
Hình 3.9 Phòng Karaoke	18
Hình 3.10 Bể bơi	19
Hình 3.11: Phòng Spa & Massage	19
Hình 3.12 Phòng tập thể hình.....	20
Hình 3.13 Game Club	20
Hình 3.14: Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng	24
Hình 3.15: Phòng Superior King / Twin.	29
Hình 3.16: Phòng Deluxe Twin.	30
Hình 3.17: Phòng Deluxe Triple	30
Hình 3.18: Phòng Royal Suite.	31
Hình 3.18: Phòng Executive Suite	31
Hình 3.20: Phòng Presidential Suite.....	32