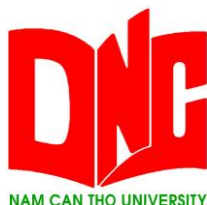


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN



DƯƠNG PHÚ THƠ

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG CỦA BỘ PHẬN HOUSEKEEPING TẠI KHÁCH SẠN VẠN PHÁT RIVERSIDE

TIÊU 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



DƯƠNG PHÚ THO
MSSV: 180927

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG CỦA BỘ PHẬN HOUSEKEEPING TẠI KHÁCH SẠN VẠN PHÁT RIVERSIDE

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

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
LÊ NHỰT PIL

Tháng 6, năm 2022

LỜI CẢM ƠN

Thời gian thực tập cũng đã kết thúc, bài báo cáo thực tập cũng được hoàn thành đúng thời gian quy định. Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến lãnh đạo cùng tất cả nhân viên Vạn Phát Riverside đã tạo cơ hội cho tôi được thực tập tại doanh nghiệp.

Đặc biệt tôi xin gửi lời cảm ơn đến chị Đoàn Thị Kiều Tiên & chị Tống Khánh Mỹ và đã tích cực hướng dẫn tôi trong suốt quá trình thực tập, hỗ trợ tôi hoàn thành tốt bài báo thực tập. Bên cạnh đó tôi xin được gửi lời cảm ơn đến Cô Lê Nhật Pil đã chia sẻ kinh nghiệm và nhiệt tình hướng dẫn tôi hoàn thành chuyên đề.

Xin chân thành cảm ơn lãnh đạo trường Đại học Nam Cần Thơ, khoa Du Lịch cùng các thầy cô đã tích cực hỗ trợ tôi trong suốt thời gian học tập tại trường, tổ chức những chuyến đi thực tế bổ ích và phù hợp với chuyên ngành. Tạo điều kiện cho sinh viên có cơ hội thực tập thuận lợi ở năm ba, giúp sinh viên tiếp cận với thực tế nhiều hơn, trao dồi thêm nhiều kỹ năng, vững chãi hơn khi ra trường. Trong quá trình thực tập cũng là cơ hội để sinh viên tìm được công việc ổn định khi tốt nghiệp ra trường.

Chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày... tháng... năm 2022
Người thực hiện

Dương Phú Thơ

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam kết chuyên đề báo cáo năm 4 này được hoàn thành dựa trên các kết quả thực tập của tôi. Đề tài được thực hiện dưới sự hướng dẫn của Giảng Viên Lê Nhật Pil. Các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ báo cáo nào khác.

Cần Thơ, ngày... tháng... năm 2022
Người thực hiện

Dương Phú Thơ

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN

Đề tài: “Giải Pháp Nâng Cao Chất Lượng Phục Vụ Buồng Của Bộ Phận Housekeeping Tại Khách Sạn Vạn Phát Riverside”

Do sinh viên: Dương Phú Thơ 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....năm....
Xác nhận của giảng viên

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	1
1.1 Lý do chọn đề tài	1
1.2 Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu đề tài	1
1.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
1.4 Phương pháp nghiên cứu	2
1.5 Kết cấu của đề tài	2
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH.....	3
2.1 Tổng quan về buồng phòng và bộ phận housekeeping trong khách sạn.....	3
2.1.1 Khái niệm “ Buồng phòng” trong khách sạn	3
2.1.1.1 Khái niệm.....	3
2.1.1.2 Các loại hạng buồng trong khách sạn	3
2.1.2 Bộ phận housekeeping trong khách sạn.....	8
2.1.2.1 Khái niệm House-keeping.....	8
2.1.2.2 Cơ cấu tổ chức và các chức danh chính trong các tổ chuyên trách của bộ phận housekeeping	8
2.1.2.3 Vai trò của bộ phận housekeeping trong khách sạn.....	8
2.3 Sự cần thiết nâng cao việc nâng cao chất lượng phục vụ buồng phòng trong khách sạn	9
2.4 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng buồng phòng trong khách sạn.....	10
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHÒNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN.....	11
3.1 Giới thiệu khái quát về khách sạn Vạn Phát Riverside.....	11
3.2 Cơ cấu tổ chức tại Vạn Phát Riverside	12
3.3 Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận.....	13
3.4 Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn	15
3.5 Mô tả về công việc tại bộ phận buồng phòng	16

3.5.1 Những yếu tố cần phải có của nhân viên buồng phòng	16
3.5.2 Nội quy nhân viên buồng phòng Vạn Phát Riverside	16
3.5.3 Mô tả công việc của nhân viên buồng phòng tại Vạn Phát Riverside	17
3.5.3.1 Công việc của nhân viên buồng phòng ca 1.....	17
3.5.3.2 Công việc của nhân viên buồng phòng ca 2.....	19
3.5.3.3 Công việc của nhân viên buồng phòng ca 3.....	19
3.6 Tiến trình thực hiện công việc của nhân viên buồng phòng tại Vạn Phát Riverside.....	20
3.6.1 Làm vệ sinh phòng	20
3.6.2 Kiểm tra phòng khách check - out	25
3.6.3 Xử lý các tình huống phát sinh	25
3.6.4 Nhận – trả đồ giặt là của khách.....	25
3.6.5 Các công việc khác.....	26
3.7 Quy trình lý thuật phục vụ đối với một lượt khách lưu trú	26
3.8 Tiêu chuẩn vệ sinh bộ phận buồng.....	27
3.8.1 Tiêu chuẩn vệ sinh phòng ngủ	27
3.8.2 Tiêu chuẩn khu vực tắm, vệ sinh	27
3.8.3 Tiêu chuẩn thức ăn, uống	28
3.8.4 Tiêu chuẩn vệ sinh dụng cụ vệ sinh	28
3.9 Thực trạng chất lượng dịch vụ phòng tại khách sạn Vạn Phát Riverside	28
3.9.1 Phương pháp điều tra	28
3.9.2 kết quả điều tra	29
3.9.3 Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ phòng tại Vạn Phát Riverside.....	31
3.10 Một tồn tại và nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ phòng tại khách sạn Vạn Phát riverside	31
3.10.1 Một số tồn tại	31
3.10.2 Nguyên nhân chủ quan.....	32
3.10.3 Nguyên nhân khách quan	33
CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN HOUSEKEEPING TẠI KHÁCH SẠN VẠN PHÁT RIVERSIDE.....	34

4.1 Mục tiêu và phương hướng của bộ phận Housekeeping.....	34
4.1.1 Mục Tiêu	34
4.1.2 Phương hướng.....	34
4.2 Một số giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ phòng tại khách sạn Vạn Phát Riverside.	35
4.2.1. Xác định rõ thị trường mục tiêu và thị trường tiềm năng, đẩy mạnh hoạt động marketing.....	35
4.2.2 Nâng cao chất lượng dịch vụ	36
4.2.3 Chú trọng sự hợp lí giữa giá cả và chất lượng phòng.....	37
4.2.4. Bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn và phát triển nguồn nhân lực tại bộ phận phòng của khách sạn.....	37
4.2.5 Nâng cao nhận thức của toàn thể khách sạn về tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng dịch vụ	38
4.2.6 Nâng cao tính văn hóa trong kinh doanh dịch vụ phòng	39
4.2.7 Hoàn thiện tiêu chuẩn dịch vụ phòng của khách sạn	40
CHƯƠNG 5:	42
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	42
5.1 Kết Luận.....	42
5.2 Kiến Nghị	42
TÀI LIỆU THAM KHẢO	44

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 2.1 Sơ đồ phòng superior	4
Bảng 2.2 Sơ đồ phòng suite	6
Bảng 3.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức tại Vạn Phát Riverside	12
Bảng 3.2 Tổ chức lao động tại Vạn Phát Riverside	14
Bảng 3.3 Trình độ văn hóa.....	15
Bảng 3.4: Chất lượng dịch vụ phòng của khách sạn Vạn Phát Riverside qua đánh giá của khách hàng.	30

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 Phòng superior	3
Hình 2.2 phòng delux	4
Hình 2.3 nhà tắm phòng deluxe	5
Hình 2.4 phòng suite	5
Hình 2.5 Bảng giá Các loại phòng của khách sạn Vạn Phát Riverside	7
Hình 3.1 logo khách sạn Vạn Phát Riverside.....	11
Hình 3.2 kho đồ vải	20
Hình 3.3 xe trolley làm phòng.....	21
Hình 3.4 Amenities khu vực phòng tắm	22
Hình 3.5 Amenities khu vực phòng ở	23