

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



BÙI NGỌC LAN TIÊN

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG
TẠI KHÁCH SẠN CỬU LONG VĨNH LONG**

TIỂU LUẬN BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

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 & QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN

BÙI NGỌC LAN TIÊN

MSSV: 180626

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUÔNG
TẠI KHÁCH SẠN CỬU LONG VĨNH LONG**

TIỂU LUẬN 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. NGUYỄN THANH TÚ

Tháng 6 - Năm 2022

LỜI CẢM TẠ

Để hoàn thành tiểu luận này, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến: Ban giám hiệu trường Đại Học Nam Cần Thơ vì đã tạo điều kiện về cơ sở vật chất với hệ thống thư viện hiện đại, đa dạng các loại sách, tài liệu thuận lợi cho việc tìm kiếm, nghiên cứu thông tin.

Em xin trân trọng gửi đến thầy Nguyễn Thanh Tú. Người đã trực tiếp tận tình hướng dẫn cũng như cung cấp tài liệu, thông tin khoa học cần thiết cho bài luận này lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất.

Do chưa có nhiều kinh nghiệm làm đề tài cũng như những hạn chế về kiến thức, trong bài tiểu luận chắc chắn sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Rất mong nhận được sự nhận xét, ý kiến đóng góp, phê bình từ phía thầy để bài tiểu luận được hoàn thiện hơn.

Lời cuối cùng, em xin kính chúc thầy nhiều sức khỏe, thành công và hạnh phúc.

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm ...

Người thực hiện

Bùi Ngọc Lan Tiên

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam kết khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả này chưa được sử dụng cho bất cứ khóa luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm ...

Người thực hiện

Bùi Ngọc Lan Tiên

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm ...
Giảng viên hướng dẫn

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

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

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm
Giám khảo

NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm ...
Xác nhận của lãnh đạo đơn vị thực tập

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO.....	iv
NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP	v
MỤC LỤC.....	vi
DANH SÁCH BẢNG	x
DANH SÁCH HÌNH.....	xi
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	xii
CHƯƠNG 1	1
GIỚI THIỆU	1
1.1 LÍ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI.....	1
1.2.1 Mục tiêu chung	1
1.2.2 Mục tiêu cụ thể	1
1.3 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU CỦA ĐỀ TÀI.....	2
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	2
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu	2
1.3.2.1 Phạm vi về không gian.....	2
1.3.2.2 Phạm vi về thời gian.....	2
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI	2
1.4.1 Phương pháp thu thập thông tin	2
1.4.2 Phương pháp tiếp cận và phân tích.....	2
1.5 Ý NGHĨA CỦA ĐỀ TÀI	2
1.6 BỐ CỤC DỰ KIẾN CỦA ĐỀ TÀI	3
CHƯƠNG 2	4
MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ VÀ BỘ PHẬN BUỒNG CỦA KHÁCH SẠN.....	4

2.1 KHÁI NIỆM VÀ PHÂN LOẠI KHÁCH SẠN	4
2.1.1 Khái niệm	4
2.1.2 Phân loại khách sạn	5
2.1.2.1 Vị trí địa lý	6
2.1.2.2 Theo mức cung cấp dịch vụ	7
2.1.2.3 Theo mức giá trên thị trường	8
2.1.2.4 Theo quy mô của khách sạn	9
2.1.2.5 Theo hình thức sở hữu và quản lý	10
2.1.3 Khái niệm kinh doanh khách sạn	10
2.2 BỘ PHẬN BUỒNG VÀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN	12
2.2.1 Khái niệm về bộ phận buồng	12
2.2.2 Khái niệm kinh doanh buồng	12
2.2.3 Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng.....	13
2.2.4 Đặc điểm, vị trí, vai trò của bộ phận buồng.....	13
2.2.4.1. Đặc điểm phục vụ ở bộ phận buồng.....	13
2.2.4.2 Vị trí của bộ phận buồng.....	14
2.2.4.3 Vai trò của bộ phận buồng trong kinh doanh khách sạn	14
2.2.4 Qui trình phục vụ buồng trong kinh doanh khách sạn.....	15
2.2.5 Mối quan hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn	17
2.3 CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN	18
2.3.1 Chất lượng dịch vụ	18
2.3.2 Chất lượng dịch vụ buồng	19
2.4 CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ LAO ĐỘNG	19
CHƯƠNG 3	21
THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN CỬU LONG VĨNH LONG.....	21
3.1 GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH CỬU LONG.....	21
3.1.1 Giá trị cốt lõi và tầm nhìn của công ty cổ phần du lịch Cửu long	21

3.1.2 Giới thiệu chung về khách sạn Cửu Long Vĩnh Long	21
3.1.3 Hệ thống các sản phẩm dịch vụ kinh doanh của khách sạn Cửu Long Vĩnh Long	22
3.1.3.1 Dịch vụ lưu trú	22
3.1.3.2 Dịch vụ ăn uống	26
3.1.3.3 Các dịch vụ khác	26
3.1.4 Cơ cấu tổ chức của khách sạn Cửu Long Vĩnh Long	27
3.1.5 Cơ cấu tổ chức của bộ phận House Keeping	29
3.1.6 Quy trình phục vụ buồng của bộ phận buồng tại khách sạn Cửu Long.....	30
3.2 ĐÁNH GIÁ VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI BỘ PHẬN BUỒNG CỦA KHÁCH SẠN CỬU LONG VĨNH LONG.....	36
3.2.1 Điểm mạnh	36
3.2.2 Hạn chế.....	37
CHƯƠNG 4	39
MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN CỬU LONG VĨNH LONG.....	39
4.1 GIẢI PHÁP VỀ BẢO DƯỠNG, ĐẦU TƯ CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ TRANG THIẾT BỊ PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN CỬU LONG VĨNH LONG.....	39
4.1.1 Bảo dưỡng cơ sở vật chất và trang thiết bị.....	39
4.1.2 Đầu tư cơ sở vật chất và trang thiết bị	39
4.2 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC.....	40
4.2.1 Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực	40
4.2.2 Công tác quản lí nguồn nhân lực hiệu quả.....	41
4.2.3 Tăng cường phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong khách sạn	42
4.3 GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC CÁC HẠN CHẾ CỦA KHÁCH SẠN	44
CHƯƠNG 5	45
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	45
5.1 KẾT LUẬN	45
5.2 KIẾN NGHỊ	46

TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	48
NHẬT KÝ THỰC TẬP	49

DANH SÁCH BẢNG

NHẬT KÝ THỰC TẬP.....	49
-----------------------	----

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận buồng	13
Hình 2.2 Sơ đồ quy trình phục vụ buồng	15
Hình 3.1 Toàn cảnh của khách sạn Cửu Long Vĩnh Long.....	22
Hình 3.2 Phòng Hướng công viên – Không ban công 2	22
Hình 3.3 Phòng hướng công viên - Không ban công 1.....	23
Hình 3.4 Phòng hướng công viên - Có ban công.....	23
Hình 3.5 Phòng hướng sông loại 2.....	24
Hình 3.6 Phòng hướng sông loại 1.....	25
Hình 3.7 Phòng khách.....	25
Hình 3.8 Nhà hàng Phương Thủy	26
Hình 3.9 Cơ cấu tổ chức khách sạn Cửu Long	27
Hình 3.10 Cơ cấu tổ chức bộ phận Housekeeping.....	29

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TT-BVHTTDL: Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch

NĐ-CP: Nghị định-Chính phủ