

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



HÌNH THỊ THÚY VY

**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUÔNG
TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL
CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành

Mã số ngành: 7810103

Cần Thơ, tháng 6 năm 2022

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



HÌNH THỊ THÚY VY

**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG
TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL
CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành : Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành

Mã số ngành: 7810103

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
THẠC SĨ: NGUYỄN VĂN ĐỊNH**

Cần Thơ, tháng 6 năm 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Tên đề tài “Hoàn thiện quy trình phục vụ buồng tại khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ”, do sinh viên Hình Thị Thúy Vy thực hiện dưới sự hướng dẫn của Thạc sĩ Nguyễn Văn Định. Báo cáo thực tập đã được trình bày và được Hội đồng chấm tiêu luận này thông qua ngày.....

Ủy viên

Thư ký

Phản biện 1

Phản biện 2

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch hội đồng

LỜI CẢM ƠN

Đề tài “Hoàn thiện quy trình phục vụ buồng tại khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ” là nội dung mà tôi đã nghiên cứu và làm báo cáo tốt nghiệp sau thời gian theo học tại Khoa Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ Hành, Trường Đại Học Nam Cần Thơ. Trong quá trình nghiên cứu và hoàn thiện báo cáo tốt nghiệp, tôi đã nhận được nhiều sự quan tâm, giúp đỡ từ Quý thầy cô, và bạn bè. Để báo cáo tốt nghiệp thành công nhất, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến với Khoa Quản Trị Dịch vụ Du Lịch & Lữ Hành, Trường Đại Học Nam Cần Thơ đã tạo môi trường học tập và rèn luyện rất tốt, cung cấp cho tôi những kiến thức và kỹ năng bổ ích giúp tôi có thể áp dụng và thuận lợi thực hiện bài báo cáo tốt nghiệp.

Đặc biệt tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc Thầy Ths.Nguyễn Văn Định là một người Thầy tâm huyết, đã tận tâm hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài. Thầy đã có những trao đổi và góp ý để tôi có thể hoàn thành tốt đề tài nghiên cứu này.

Tôi cũng xin bày tỏ lòng biết ơn đến ban lãnh đạo và các anh chị cán bộ, nhân viên bộ phận buồng phòng của khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi tìm hiểu thực tiễn trong quá trình thực tập tại khách sạn.

Cuối cùng, tôi xin cảm ơn gia đình, bạn bè đã luôn động viên và tạo điều kiện tốt nhất để tôi có thể nỗ lực hoàn thành tốt bài báo cáo tốt nghiệp

Cần Thơ, ngày 08 tháng 06 năm 2022

Người thực hiện

Hình Thị Thúy Vy

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết báo cáo thực tập tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tác giả và kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ hoạt động nghiên cứu cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày 08 tháng 06 năm 2022

Tác giả

Hình Thị Thúy Vy

MỤC LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	1
2.1 Mục tiêu chung	1
2.2 Mục tiêu cụ thể	2
3. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
3.1 Đối tượng nghiên cứu	2
3.2 Phạm vi nghiên cứu	2
3.2.1 Phạm vi về không gian	2
3.2.2 Phạm vi về thời gian	2
4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	2
4.1 Phương pháp thu thập số liệu	2
4.2 Phương pháp phân tích, xử lý số liệu	2
4.3 Phương pháp điều tra xã hội học	2
4.4 Phương pháp luận	2
5. CẤU TRÚC CỦA BÁO CÁO	3
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN	4
1.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DU LỊCH VÀ KHÁCH DU LỊCH	4
1.1.1 Khái niệm về du lịch	4
1.1.2 Khái niệm về khách du lịch	4
1.1.2.1 Khách du lịch nội địa	4
1.1.2.2 Khách du lịch quốc tế	4
1.1.2.3 Khách du lịch vào Việt Nam (khách inbound)	4
1.1.2.4 Khách du lịch ra nước ngoài (khách outbound)	5
1.2 KHÁCH SẠN VÀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH KHÁCH SẠN	5
1.2.1 Khái niệm về khách sạn	5
1.2.2 Phân loại khách sạn	5
1.2.2.1 Theo quy mô	5
1.2.2.2 Theo vị trí kinh doanh	5
1.2.2.3 Theo quyền sở hữu	6
1.2.2.4 Phân loại khách sạn theo sao	7
1.2.3 Khái niệm về kinh doanh khách sạn	8
1.2.4 Đặc điểm kinh doanh khách sạn	8
1.2.4.1 Kinh doanh khách sạn phụ thuộc vào tài nguyên du lịch tại điểm du lịch	8
1.2.4.2 Kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng vốn đầu tư lớn	8

1.2.4.3 Kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng lao động trực tiếp tương đối lớn.....	9
1.2.4.4 Kinh doanh khách sạn mang tính qui luật.....	9
1.2.5 Ý nghĩa của hoạt động kinh doanh khách sạn	9
1.3 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ BỘ PHẬN BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN	10
1.3.1 Khái niệm về buồng.....	10
1.3.2 Phân loại phòng trong khách sạn	10
1.3.3 Đặc điểm chất lượng phục vụ của bộ phận buồng.....	14
1.3.4 Cơ sở vật chất kỹ thuật và cơ cấu tổ chức trong bộ phận buồng	15
1.3.4.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	15
1.3.4.2 Cơ cấu tổ chức trong bộ phận buồng	16
1.3.5 Chức năng nhiệm vụ của bộ phận buồng.....	17
1.3.6 Mối quan hệ giữa bộ phận buồng và các bộ phận khác trong khách sạn .	18
1.3.7 Vai trò của bộ phận buồng.....	19
1.4 QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN.....	19
1.4.1 Khái niệm quy trình phục vụ buồng	19
1.4.2 Các quy trình phục vụ buồng.....	20
1.4.2.1 Quy trình làm buồng trống sạch (VTOS).....	20
1.4.2.2 Quy trình làm buồng khách đang lưu trú (VTOS)	20
1.4.2.3 Quy trình làm buồng khách đã trả (VTOS).....	22
1.4.3 Ý nghĩa hoàn thiện quy trình phục vụ buồng tại khách sạn	22
1.4.3.1 Đối với khách hàng	22
1.4.3.2 Đối với nhân viên.....	23
1.4.3.3 Đối với khách sạn.....	23
1.4.4 Các chỉ tiêu đánh giá về chất lượng dịch vụ buồng.....	23
1.4.4.1 Trang thiết bị tiện nghi trong buồng	23
1.4.4.2 Kỹ năng phục vụ	23
1.4.4.3 Thái độ phục vụ.....	24
1.4.4.4 Phong cách phục vụ	24
1.4.4.5 Vệ sinh phòng ngủ	24
1.5 CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG	24
1.5.1 Các nhân tố bên ngoài.....	24
1.5.2 Các nhân tố bên trong	25
1.6 PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN	26
Kết luận chương 1	27
CHƯƠNG 2 PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ.....	28
2.1 TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	28

2.1.1	Giới thiệu về khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	28
2.1.2	Lịch sử hình thành và phát triển	29
2.1.3	Lĩnh vực hoạt động	30
2.1.4	Chức năng nhiệm vụ của khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	31
2.1.4.1	Chức năng	31
2.1.4.2	Nhiệm vụ	31
2.1.5	Cơ sở vật chất của khách sạn Vinpearl Cần Thơ	31
2.1.6	Tình hình hình kinh doanh hoạt động của khách sạn vinpearl Cần Thơ ..	32
2.2	GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	32
2.2.1	Giới thiệu chung	32
2.2.1.1	Tên gọi Housekeeping.....	32
2.2.1.2	Lịch sử hình thành và phát triển.....	33
2.2.1.3	Cơ cấu tổ chức.....	34
2.2.2	Quy trình hoạt động của bộ phận thực tập.....	35
2.2.2.1	Quy trình làm buồng trống sạch.....	35
2.2.2.2	Quy trình làm buồng khách đang lưu trú	36
2.2.2.3	Quy trình làm buồng khách trả.....	36
2.3	ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	37
2.3.1	Số lượt du khách	37
2.3.2	Chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị khách sạn.....	37
2.3.2.1	Trang thiết bị, tiện nghi trong buồng ngủ	37
2.3.2.2	Trang thiết bị phòng vệ sinh trong buồng ngủ	38
2.4	ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	39
2.4.1	Ưu điểm	39
2.4.2	Nhược điểm.....	39
	Kết luận chương 2	40
	CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ.....	41
3.1	ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN	41
3.2	GIẢI PHÁP.....	42
3.2.1	Đào tạo nâng cao trình độ nguồn nhân lực	42
3.2.2	Chính sách nhân viên.....	42
3.2.3	Đầu tư cơ sở vật chất	43
3.2.4	Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát:.....	43
3.2.5	Cải thiện mối quan hệ giữa các bộ phận và mối quan hệ trong cùng bộ phận	43

3.3 TỰ ĐÁNH GIÁ QUÁ TRÌNH THỰC TẬP TẠI BỘ PHẬN	44
Kết luận chương 3	45
PHẦN KẾT LUẬN	46
4.1 KẾT LUẬN.....	46
4.1.1 Hạn chế của đề tài và hướng nghiên cứu tiếp theo	46
4.1.2 Hướng nghiên cứu tiếp theo.....	46
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	47
PHỤ LỤC.....	48
NHẬT KÝ THỰC TẬP TỐT NGHIỆP.....	53

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu chữ viết tắt	Chữ viết đầy đủ
1	ĐBSCL	Đồng bằng Sông Cửu Long

DANH MỤC BẢNG/BIỂU

Bảng 2.1: Bảng giá và loại phòng của khách Sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	31
Bảng 2.2: Bảng số liệu tốc độ tăng trưởng của du khách trong 2 năm qua	37

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1: Phòng standard trong 1 khách sạn 3 sao.	48
Hình 1.2: Phòng SUP với trang thiết bị nội thất đầy đủ, đơn giản	48
Hình 1.3: Phòng Deluxe thích hợp dành cho nhiều đối tượng khách khác nhau.....	49
Hình 1.4: Phòng Suite của khách sạn.....	49
Hình 1.5: Bộ phận buồng phòng	50
Hình 2.1: Khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	50
Hình 2.2: Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng	51
Hình 2.3: Trưởng bộ phận buồng	51
Hình 2.4: Nhân viên dọn phòng	52
Hình 2.5: Nhân viên vệ sinh.....	52