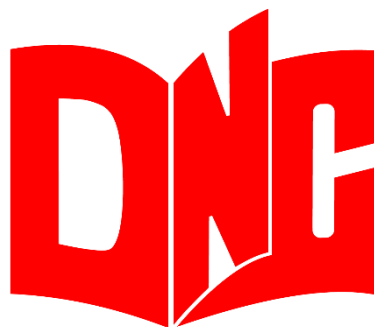


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH & QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN**



**NAM CAN THO UNIVERSITY**

**HỒ THỊ THÚY NGA**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ  
BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN ĐÔNG HÀ  
FORTUNELAND CẦN THƠ**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP**

**Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành**

**Mã số ngành: 7810103**

**06-2022**

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



**HỒ THỊ THÚY NGÀ**

**MSSV: 180706**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ  
BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN ĐÔNG HÀ  
FORTUNELAND CẦN THƠ**

**TIÊU LUẬN TỐT NGHIỆP**

**Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành**

**Mã số ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**

**THS. NGUYỄN THANH TÚ**

**06-2022**

## LỜI CẢM TẠ

Trong suốt quá trình học tập và đặc biệt là giai đoạn thực tập tốt nghiệp, tôi luôn nhận được sự hỗ trợ, quan tâm và giúp đỡ tận tình của thầy, cô Khoa Du Lịch & Quản Trị Nhà Hàng – Khách Sạn cùng với sự động viên của gia đình và bạn bè. Khoảng thời gian thực tập là khoảng thời gian quý báu mà tôi có cơ hội được tiếp xúc trực tiếp với môi trường làm việc thực tế và đây là hành trang, kinh nghiệm để tôi có thể chuẩn bị bước và sự nghiệp của bản thân mình. Có được cuốn báo cáo ngày hôm nay tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn đến các anh chị tại khách sạn Đông Hà Fortuneland Cần Thơ đã hỗ trợ, giải đáp các thắc mắc và hướng dẫn tôi nhiệt tình trong quá trình tôi thực tập tại khách sạn và tôi cũng gửi lời cảm ơn chân thành đến trường Đại Học Nam Cần Thơ – Khoa Du Lịch & Quản Trị Nhà Hàng – Khách Sạn đã tạo điều kiện để tôi có khoảng thời gian thực tập thực tế đầy ý nghĩa và đặc biệt là Ths. Nguyễn Thanh Tú, thầy đã hỗ trợ và hướng dẫn tôi rất nhiều để tôi có thể hoàn thành tiểu luận tốt nghiệp này.

Với vốn kiến thức thực tế còn hạn chế và thời gian thực tập có hạn nên đề tài sẽ không tránh được sự sai sót ngoài ý muốn. Tôi rất mong nhận được sự thông cảm của thầy, cô và rất mong nhận được ý kiến của thầy, cô để bài tiểu luận có thể được hoàn thiện hơn. Tôi xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, Ngày.....Tháng.....Năm 2022

**Người thực hiện**

**Hồ Thị Thúy Nga**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan đây là đề tài nghiên cứu của tôi. Những thông tin và kết quả, số liệu trong bài tiểu luận tốt nghiệp đều được thực hiện tại khách sạn Đông Hà Fortuneland, không sao chép với bất kỳ hình thức nào. Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm trước nhà trường về lời cam đoan này.

Cần Thơ, Ngày....Tháng....Năm 2022

**Người thực hiện**

**Hồ Thị Thúy Nga**

## NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Học hàm, học vị, họ và tên: .....

.....

.....

.....

Đơn vị:.....

.....

Về hình thức: .....

.....

.....

.....

Về nội dung: .....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ: .....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, Ngày.... Tháng....Năm 2022

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

**Ths. Nguyễn Thanh Tú**

## NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Học hàm, học vị, họ và tên:.....

.....  
.....

Đơn vị:.....

.....

Về hình thức: .....

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

Về nội dung: .....

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

Cần Thơ, Ngày...Tháng...Năm 2022

**GIÁM KHẢO**

**TRANG NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, Ngày....Tháng...Năm 2022

**CƠ QUAN 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
TRANG 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 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI .....	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	1
1.3 PHẠM VI NGHIÊN CỨU .....	2
1.4 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU .....	2
1.5 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	2
1.6 CẤU TRÚC BÀI BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP.....	2
CHƯƠNG 2 .....	4
CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN.....	4
2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ BUỒNG VÀ PHÂN LOẠI BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN .....	4
2.1.1 Khái niệm về kinh doanh khách sạn .....	4
2.1.2 Khái niệm kinh doanh buồng trong khách sạn.....	4
2.1.3 Các loại và hạng buồng trong khách sạn.....	5
2.2 BỘ PHẬN BUỒNG (HOUSEKEEPING) TRONG KHÁCH SẠN.....	6
2.2.1 Khái niệm về bộ phận buồng (Housekeeping).....	6
2.2.2 Đặc điểm của bộ phận buồng (Housekeeping) .....	7



2.2.3 Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng (Housekeeping) trong khách sạn	7
2.2.4 Cơ cấu tổ chức và chức danh của bộ phận buồng (Housekeeping)	8
2.2.5 Mối quan hệ của bộ phận buồng (Housekeeping) với các bộ phận khác trong khách sạn	9
2.3 QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN	10
2.3.1 Khái niệm về quy trình phục vụ buồng trong khách sạn	10
2.3.2 Quy trình phục vụ buồng của bộ phận buồng (Housekeeping)	10
2.4 TỔNG QUAN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN	13
2.4.1 Khái niệm về chất lượng dịch vụ buồng trong khách sạn	13
2.4.1.1 Khái niệm về chất lượng	13
2.4.1.2 Khái niệm chất lượng dịch vụ	13
2.4.1.3 Khái niệm về chất lượng dịch vụ buồng	13
2.4.2 Đặc điểm chất lượng dịch vụ buồng trong khách sạn	14
2.4.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ buồng trong khách sạn	16
2.4.3.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật	16
2.4.3.2 Chất lượng đội ngũ lao động	17
2.4.3.3 Mức độ cung ứng dịch vụ	18
2.4.4 Vai trò và ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ buồng trong khách sạn	18
CHƯƠNG 3	21
THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN ĐÔNG HÀ FORTUNELAND CẦN THƠ	21
3.1 TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN ĐÔNG HÀ FORTUNELAND CẦN THƠ	21
3.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn	21
3.1.2 Vị trí của khách sạn	21
3.1.3 Các sản phẩm và dịch vụ của khách sạn Đông Hà Fortuneland Cần Thơ	22
3.1.4 Tầm nhìn và nhiệm vụ	28
3.1.5 Cơ cấu tổ chức bộ máy tại khách sạn Đông Hà Fortuneland Cần Thơ	29

3.2 GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN BUỒNG (HOUSEKEEPING) TẠI KHÁCH SẠN ĐÔNG HÀ FORTUNELAND CẦN THƠ .....	30
3.2.1 Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng (Housekeeping) của khách sạn Đông Hà Fortuneland Cần Thơ .....	30
3.2.2 Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng (Housekeeping).....	30
3.2.2.1 Quy trình làm buồng sạch .....	31
3.2.2.2 Quy trình làm buồng khách đang lưu trú .....	33
3.2.2.3 Quy trình làm buồng khách trả .....	35
3.3 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN ĐÔNG HÀ FORTUNELAND CẦN THƠ .....	38
3.3.1 Đội ngũ nhân viên tại khách sạn .....	38
3.3.2 Công tác hoàn thiện quy trình phục vụ buồng của khách sạn.....	39
3.3.3 Cơ sở vật chất – kỹ thuật của khách sạn .....	39
3.3.4 Quản lý và phân công lao động tại bộ phận buồng.....	40
3.4 ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN ĐÔNG HÀ FORTUNELAND .....	41
3.4.1 Ưu điểm.....	41
3.4.2 Nhược điểm.....	42
CHƯƠNG 4 .....	43
GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN ĐÔNG HÀ FORTUNELAND CẦN THƠ .....	43
4.1 PHƯƠNG HƯỚNG VÀ MỤC TIÊU CỦA KHÁCH SẠN .....	43
4.1.1 Phương hướng của khách sạn .....	43
4.1.2 Mục tiêu của khách sạn .....	44
4.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN.....	44
4.2.1 Nâng cao năng lực chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên.....	44
4.2.1.1 Cơ sở giải pháp.....	44
4.2.1.2 Phương pháp thực hiện.....	45
4.2.2 Đầu tư vào cơ sở vật chất và trang thiết bị.....	46

4.2.2.1 Cơ sở giải pháp.....	46
4.2.2.2 Phương hướng thực hiện.....	46
4.2.3 Quản lý chất lượng dịch vụ phục vụ buồng.....	46
4.2.3.1 Cơ sở giải pháp.....	46
4.2.3.2 Phương pháp thực hiện.....	47
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	48
Kết luận.....	48
Kiến Nghị.....	48
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	50
NHẬT KÝ THỰC TẬP TẠI KHÁCH SẠN ĐÔNG HÀ FORTUNELAND.....	51

## **DANH SÁCH BẢNG**

Bảng sơ đồ mô tả nhật ký thực tập tại khách sạn đông hà Fortuneland.....	53
--------------------------------------------------------------------------	----

## DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận Housekeeping trong khách sạn.....	8
Hình 2.3 Sơ đồ quy trình phục vụ buồng của bộ phận Housekeeping.....	11
Hình 2.4 Sơ đồ quy trình làm vệ sinh buồng khách.....	12
Hình 3.1 Toàn cảnh khách sạn Đông Hà Fortuneland Cần Thơ .....	21
Hình 3.2 Phòng Superior Twin & Superior Double.....	22
Hình 3.3 Phòng Superior Triple City View .....	23
Hình 3.4 Phòng Deluxe Double & Deluxe Twin .....	23
Hình 3.5 Phòng Deluxe Triple .....	24
Hình 3.6 Phòng Junior Suite .....	24
Hình 3.7 Phòng Fortuneland Suite .....	25
Hình 3.8 Quầy các món mặn tại bufet trong nhà hàng .....	26
Hình 3.9 Karaoke Hoàng Gia.....	26
Hình 3.10 Massage Hoàng Gia .....	27
Hình 3.11 Hồ bơi.....	27
Hình 3.12 Phòng tập Gym.....	28
Hình 3.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ máy khách sạn Đông Hà Fortuneland .....	29
Hình 3.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng (Housekeeping) .....	30