

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



HỌ VÀ TÊN

LÊ THỊ HẠ CHI

TÊN ĐỀ TÀI

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ
TẠI KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH 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 06 năm 2022

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



LÊ THỊ HẠ CHI
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ
TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH 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: LÊ KHÁNH AN

Cần Thơ, tháng 06 năm 2022

Họ và tên: Lê Thị Hạ Chi

MSSV: 180154

Lớp: DH18QTD01

Trường Đại học Nam Cần Thơ

Đơn vị thực tập: Khách sạn Mường Thanh - Cần Thơ

Thời gian thực tập: 8 tuần (từ ngày 05/04/2022 – 29/05/2022)

BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÍ THỰC TẬP

Thời gian	Tên công việc	Nội dung thực hiện cv	Người phân công/ hướng dẫn	Tự đánh giá mức độ hoàn thành
Tuần 1 (05/04-10/04)	Học các quy định của khách sạn và văn hóa của khách sạn, các sản phẩm chính của khách sạn	Được chỉ dạy cách đi đứng, cách gõ cửa để vào dọn buồng, được học cách dọn vệ sinh, dọn theo đúng quy cách quy trình mà khách sạn yêu cầu(trải ga nệm, thay áo gối, làm đầy đủ các lọ dầu gội, sữa tắm...được chỉ phân biệt các loại phòng để phục vụ khách đến.	Phó bộ phận buồng phòng anh Nguyễn Thanh Nam. Nhân viên(PA) Nguyễn Thị Tú. Nhân viên buồng Phạm Thị Ngọc Diễm. Nhân viên buồng Đào Phương Thảo.	Bản thân cảm thấy hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao và học hỏi được nhiều kiến thức mới và kinh nghiệm cho bản thân.
Tuần 2 (11/04 – 17/04)	Buồng phòng và phụ công việc giặt ủi tại	Dọn phòng và đem chăn ga, áo gối xuống	Nhân viên buồng phòng Huỳnh Trang	Hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao và được sự hài lòng

	kho. Dọn dẹp các sảnh tiệc khách sạn.	phòng giặt ủi. Quét dọn các sảnh tiệc và đem rác đi đổ.	Cầm Tú. Nhân viên buồng Nguyễn Thị Ngọc Diệu và nhân viên buồng Huỳnh Thanh Hồng Tâm.	từ các anh chị làm chung.
Tuần 3 (18/04 – 24/04)	Buồng phòng . PA	Do ngay dịp lễ công suất phòng cao nên đa số là dọn phòng	Nhân viên buồng phòng Huỳnh Trang Cầm Tú, Đỗ Thành Tấn, Huỳnh Thị Thơm, Huỳnh Trang Hồng Tâm. Nhân viên PA Nguyễn Thị Tú.	Hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao và được sự hài lòng từ các anh chị làm chung.
Tuần 4 (25/04 – 02/05)	Buồng phòng. PA	Do ngay dịp lễ công suất phòng cao, nên đa số là dọn phòng.	Nhân viên buồng Huỳnh Trang Hồng Tâm, Đỗ Thành Tấn. Nhân viên PA Phạm Văn Nguyên.	Kinh nghiệm dọn phòng được nâng cao, tỉ mỉ hơn trong công việc.

Tuần 5 (02/05 – 08/05)	Buồng phòng PA	Dọn phòng và đem chăn ga xuống phòng giặt ủi. Dọn các sảnh tiệc.	Nhân viên buồng phòng Nguyễn Thị Ngọc Diệu, Trần Thị Khuyên, Huỳnh Thị Thơm.	Hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao và được sự hài lòng từ các anh chị làm chung.
Tuần 6 (25/04 – 01/05)	Buồng phòng PA	Do ngay dịp lễ công suất phòng cao, nên đa số là dọn phòng.	Nhân viên buồng Huỳnh Thanh Hồng Tâm, Đỗ Thành Tấn. Nhân viên PA Phạm Văn Nguyên.	Kinh nghiệm dọn phòng được nâng cao, tỉ mỉ hơn trong làm việc.
Tuần 7 (16/05 – 22/05)	Buồng phòng	Dọn phòng	Nhân viên buồng phòng Huỳnh Thanh Hồng Tâm, Đào Phương Thảo, Đỗ Thành Tấn	Nâng cao được tay nghề dọn phòng, và biết được nhiều từ tiếng Anh thông dụng chuyên ngành, biết được cách được lắng nghe và tỉ mỉ trong công việc.
Tuần 8 (23/05 – 29/05)	Buồng phòng	Dọn phòng	Nhân viên buồng phòng	Nâng cao được tay nghề dọn

			Huyền Thanh Hồng Tâm, Đỗ Thành Tân	phòng, và biết được nhiều từ tiếng Anh thông dụng chuyên ngành, biết được cách được lắng nghe và tỉ mỉ trong công việc.
--	--	--	---	--

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, em xin chân thành gửi cảm ơn đến Quý thầy/Cô khoa Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành Trường Đại Học Nam Cần Thơ, đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho em những kiến thức chuyên sâu về chuyên ngành rất bổ ích.

Đặc biệt, em xin gửi đến thầy Lê Khánh An – người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Em xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo và các anh chị cán bộ, nhân viên bộ phận HK của khách sạn Mường Thanh Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại khách sạn. Cuối cùng em xin cảm ơn đến các anh chị phòng kinh doanh của khách sạn Mường Thanh Cần Thơ đã giúp đỡ, cung cấp những số liệu thực tế để em hoàn thành tốt chuyên đề thực tập tốt nghiệp này.

Em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn đến ban lãnh đạo của trường Đại Học Nam Cần Thơ và các Khoa Phòng ban chức năng đã tạo cho em có cơ hội được thực tập nơi mà em yêu thích, cho em bước ra đời sống thực tế để áp dụng những kiến thức mà các thầy cô đã giảng dạy. Qua công việc thực tập này em nhận ra nhiều điều mới mẻ và bổ ích trong việc kinh doanh để giúp ích cho công việc sau này của bản thân.

Vì kiến thức bản thân còn nhiều hạn chế, trong quá trình thực tập, hoàn thiện chuyên đề này em không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ thầy cũng như quý công ty.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ ngày....tháng....năm 2022

Người thực hiện

Lê Thị Hạ Chi

TRANG CAM KẾT

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

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2022

Người thực hiện

Lê Thị Hạ Chi

MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN	Error! Bookmark not defined.
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN.....	Error! Bookmark not defined.
NHẬT KÝ THỰC TẬP.....	iv
LỜI CẢM ƠN.....	vii
TRANG CAM KẾT.....	ix
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	xiv
DANH MỤC BIỂU BẢNG.....	xv
DANH MỤC HÌNH.....	xvi
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	2
2.1 Mục tiêu chung.....	2
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
4 Nhóm phương pháp nghiên cứu.....	3
4.1 Nhóm phương pháp nghiên cứu lý thuyết.....	3
4.2 Nhóm phương pháp nghiên cứu thực tiễn.....	3
5. Cấu trúc báo cáo.....	3
CHƯƠNG 1. KHÁI NIỆM VỀ DỊCH VỤ BUỒNG VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN.....	4
1.1 Khái niệm.....	4
1.1.1 Khái niệm về kinh doanh khách sạn.....	4
1.1.2 Khái niệm về khách sạn.....	4
1.1.3 Các loại hình kinh doanh khách sạn.....	4
1.1.4 Các tiêu chuẩn đánh giá sao của khách sạn.....	6
1.1.5 Khái niệm về bộ phận buồng và các vị trí trong bộ phận buồng.....	14
1.1.6 Sản phẩm khách sạn.....	15
1.1.7 Khái niệm về chất lượng dịch vụ.....	17
1.1.8 Khái niệm về dịch vụ lưu trú.....	17

1.2 Đặc điểm và các yếu tố ảnh hưởng đến kinh doanh dịch vụ buồng khách sạn.....	18
1.2.1 Đặc điểm của bộ phận buồng.....	18
1.2.2 Đặc điểm dịch vụ lưu trú.....	19
1.2.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ buồng.....	20
1.2.4 Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận buồng.....	22
1.2.5 Cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn giữ vị trí quan trọng trong du lịch.....	23
1.3 Giới thiệu về buồng và bộ phận buồng.....	24
1.3.1 Các quy trình làm buồng tại khách sạn.....	24
1.3.2 Các loại buồng trong khách sạn.....	29
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	31
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN MỪNG THANH CẦN THƠ.....	32
2.1 Tổng quát về khách sạn Mừng Thanh Cần Thơ.....	32
2.1.1 Giới thiệu về khách sạn Mừng Thanh Cần Thơ.....	32
2.1.2 Sơ lược kết cấu hạ tầng.....	35
2.1.3 Hệ thống phòng ngủ và bảng giá tại khách sạn Mừng Thanh Cần Thơ.....	41
2.1.4 Chính sách cho trẻ em.....	48
2.1.5 Quy định giờ nhận trả phòng.....	48
2.2 Các cách xử lý với các yêu cầu của khách hàng khi lưu trú tại khách sạn Mừng Thanh Cần Thơ.....	48
2.2.1 Xử lý khách kí gửi đồ giặt.....	48
2.2.2 Xử lý khi có biển không làm phiền (DND).....	51
2.2.3 Xử lý các yêu cầu của khách.....	52
2.2.4 Cơ sở vật chất và tiện nghi.....	53
2.2.5 Sản phẩm và dịch vụ tại khách sạn Mừng Thanh Cần Thơ.....	54
2.2.6 Thị trường kinh doanh.....	57
2.2.7 Chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn Mừng Thanh CT....	57
2.3 Ban quản lý cao cấp.....	58
2.3.1 Bộ phận lễ tân.....	59
2.3.2 Bộ phận kỹ thuật.....	60
2.3.3 Bộ phận an ninh bảo vệ.....	60
2.3.4 Bộ phận kinh doanh tổng hợp.....	60

2.3.5 Bộ phận vui chơi giải trí.....	61
2.3.6 Bộ phận hành chính nhân sự.....	61
2.4 Giới thiệu bộ phận buồng của khách sạn Mường Thanh Cần Thơ.....	62
2.4.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận buồng của khách sạn Mường Thanh CT...	62
2.4.2 Quy trình phục vụ buồng tại khách sạn Mường Thanh Cần Thơ.....	62
2.4.3 Tiện nghi trong phòng tại khách sạn Mường Thanh Cần Thơ.....	64
2.5 Thực trạng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Mường Thanh Cần Thơ...	64
2.5.1 Tình hình hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú những tháng đầu năm 2022.....	64
2.5.2 Sự hài lòng của khách hàng và dịch vụ chăm sóc khách hàng.....	65
2.5.3 Các hoạt động thu hút khách hàng.....	66
2.6 Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Mường Thanh CT.....	66
2.6.1 và 2.6.2 Ưu và nhược điểm.....	67
2.6.3 và 2.6.4 cơ hội và thách thức.....	67, 68
CHƯƠNG 3: ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH CẦN THƠ.....	69
3.1 Cơ sở đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch..... kết luận.....	69
3.1.1 Dựa vào văn bản pháp luật	69
3.1.2 Dựa vào thực trạng.....	69
3.1.3 Dựa vào chiến lược phát triển của khách sạn.....	69
3.2 Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại KS Mường Thanh CT ...	69
3.2.1 Công tác xúc tiến quăng bá	69
3.2.1.1 Quăng bá thông qua phương tiện thông tin truyền thông.....	69
3.2.1.2 Quăng bá thông qua các phương tiện thông tin hiện đại.....	70
3.2.1.3 Quăng bá thông qua các chương trình khuyến mãi.....	70
3.2.2 Xây dựng các sản phẩm và tăng cường các dịch vụ bổ sung.....	70
3.2.2.2 Thêm mới các dịch vụ có sẵn.....	70
3.2.3 Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao.....	70
3.2.4 Hoàn thiện cơ sở vật chất và kỹ thuật du lịch.....	71
3.2.5 Tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận trong khách sạn.....	72
3.2.6 Đẩy mạnh hoạt động chăm sóc khách hàng.....	72
3.3 Một số giải pháp phòng chống covid-19 tại khách sạn Mường Thanh Cần Thơ..	73
3.3.1 Đối với khu vực khách sạn.....	73

3.3.2 Đối với nhân viên khách sạn.....	73
3.4 Tự đánh giá chung về bộ phận thực tập.....	73
Kết luận và kiến nghị.....	75
4.1 Kết luận.....	75
4.2 Kiến nghị.....	75
4.2.1 Đối với cơ sở văn hóa thể thao Cần Thơ.....	76
4.2.2 Đối với ban quản lý khách sạn.....	76
4.2.3 Đối với bộ phận nhân viên khách sạn.....	76
4.2.4 Đối với cơ sở đào tạo.....	77
4.3 Hạn chế của đề tài đối với tác giả và hướng nghiên cứu trong tương lai.....	77
4.3.1 Hạn chế của đề tài đối với tác giả.....	77
4.3.2 Hướng nghiên cứu trong tương lai.....	78
Tài liệu tham khảo.....	79

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Stt	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	KS	Khách sạn
2	CT	Cần Thơ
3	NH	Nhà hàng
4	HK	Housekeeping

DANH MỤC BẢNG/BIỂU

Mục bảng	Tên bảng	Trang
Bảng 2.1	Giá phòng tham khảo tại Mường Thanh Cần Thơ năm 2022	46
Bảng 2.2	Tiện nghi của khách sạn Mường Thanh Cần Thơ	53
Bảng 2.3	Số lượng nhân viên của các bộ phận chính của khách sạn Mường Thanh Cần Thơ năm 2022	61
Bảng 2.4	Tiện nghi trong phòng tại khách sạn Mường Thanh Cần Thơ	64
Bảng 2.5	Công suất phòng 5 tháng đầu năm 2022	65

DANH MỤC HÌNH

Mục hình	Tên hình	Trang
Hình 1	Ông Lê Thanh Thân chủ tịch HĐQT tập Đoàn Mường Thanh	33
Hình 2	Khách sạn Mường Thanh Cần Thơ về đêm	34
Hình 3	Bản đồ vị trí khách sạn Mường Thanh CT	35
Hình 4	Sảnh Vĩnh Định – Vĩnh An Mường Thanh CT	36
Hình 5	Phòng họp Trần Giang Mường Thanh CT	37
Hình 6,7	1 khu vực của NH Tây Đô Mường Thanh CT	38
Hình 8	1 góc của phòng ăn VIP KS Mường Thanh CT	38
Hình 9	Phòng trà Cẩm Thi KS Mường Thanh CT	39
Hình 10,11	Phòng tiệc Ninh Kiều. Rooftop bar MT CT	40
Hình 12	Phòng Điền bar Mường Thanh CT	41
Hình 13,14	Phòng King, Twin của KS Mường Thanh CT	42
Hình 15,16	Phòng Triple, Triple Family Mường Thanh Cần Thơ	43
Hình 17,18	Phòng Executive Suite, Royal Suite Mường Thanh Cần Thơ	44,45
Hình 19	Phòng Presidential Suite Mường Thanh Cần Thơ	45
Hình 20	Phòng Superior King Mường Thanh Cần Thơ	46
Hình 21	Phòng Superior Twin Mường Thanh Cần Thơ	46
Hình 22	Nhà hàng Tây Đô của khách sạn Mường Thanh Cần Thơ	54
Hình 23	Spa Lily & Massage của khách sạn Mường Thanh Cần Thơ	55
Hình 24	Hình Mường Thanh Game Club	56
Hình 25	Phòng karaoke tại khách sạn Mường Thanh Cần Thơ	56
Hình 26	Hồ bơi của khách sạn Mường Thanh Cần Thơ	57
Hình 27	Sân tennis của khách sạn Mường Thanh Cần Thơ về đêm	57
Hình 28	Sơ đồ tổ chức của khách sạn Mường Thanh Cần Thơ	58
Hình 29	Anh Trần Yên Vinh- GD điều hành KS Mường Thanh CT	59
Hình 30	Tổ chức của bộ phận HK tại KS Mường Thanh Cần Thơ	62
Hình 31	Nhận xét của KH khi đến lưu trú tại KS Mường Thanh CT	65
Hình 32	Nhận xét của KH khi đến trải nghiệm tại KS	66

