

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG & KHÁCH SẠN



NAM CAN THO UNIVERSITY

LÊ THỊ MỘNG TUYỀN

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ
TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN
THƠ**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
MÃ SỐ NGÀNH: 7810103**

CẦN THƠ, tháng 06 năm 2022

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG & KHÁCH SẠN

LÊ THỊ MỘNG TUYỀN

MSSV: 1810372

LỚP: DH18QTD01

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ
TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN
THƠ**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
MÃ SỐ NGÀNH: 7810103
NIÊM KHÓA: 2018-2022**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
THS. NGUYỄN THANH TÚ**

CẦN THƠ, tháng 06 năm 2022

LỜI CẢM ƠN

Để có thể hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp của tôi, bên cạnh sự cố gắng của bản thân, tôi xin được gửi lời cảm ơn chân thành đến các thầy, cô khoa du lịch Trường Đại Học Nam Cần Thơ.

Và đặc biệt gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất đến “ Th.s Nguyễn Thanh Tú” Cảm ơn thầy đã luôn chỉ dạy và hướng dẫn tôi vô cùng tận tình, truyền đạt những kiến thức quý báu giúp tôi có thể hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp của mình một cách xuất sắc nhất. Bên cạnh đó, còn được tích lũy thêm nhiều kiến thức bổ ích có cái nhìn sâu sắc và hoàn thiện hơn, nghiêm túc, đúc kết được nhiều kinh nghiệm và cũng là hành trang vững chắc để tôi có thể vững bước hơn trong tương lai.

Tôi xin gửi lời cảm ơn đến ban lãnh đạo đơn vị thực tập, các anh chị trong khách sạn vinpearl hotel Cần Thơ đã luôn tạo điều kiện giúp đỡ để tôi có thể trải nghiệm và nắm rõ mọi vấn đề liên quan đến quá trình hoàn thành bài luận của tôi tại quý công ty. Trong suốt quá trình hoàn thành bài luận tốt nghiệp, tôi cảm thấy mình đã được trau dồi và học hỏi rất nhiều điều bổ ích. Từ đó, bản thân tôi đã có thêm thật nhiều kỹ năng và kiến thức giúp ích cho công việc sau này của tôi.

Do giới hạn về kiến thức cũng như thời gian và khả năng lý luận của bản thân còn nhiều thiếu sót và hạn chế, vì thế kính mong nhận được sự nhận xét, đánh giá chỉ dẫn và đóng góp ý kiến, phê bình từ phía của các thầy, cô giáo để khóa luận của tôi được hoàn thiện hơn nữa.

Lời cuối cùng, tác giả xin kính chúc thầy nhiều sức khỏe, thành công trên con đường sự nghiệp giảng dạy.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 01 tháng 06 năm 2022

Người thực hiện

Lê Thị Mộng Tuyền

LỜI CAM ĐOAN

*Tôi xin cam kết khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi trong khuôn khổ của đề tài “**Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Vinpearl hotel Cần Thơ**”, đề tài có quyền sử dụng kết quả của khóa luận này để phục vụ cho đề tài.*

Cần Thơ, ngày 01 tháng 06 năm 2022

Người thực hiện

Lê Thị Mộng Tuyền

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

- Họ và tên người nhận xét: Nguyễn Thanh Tú Chức vị: **Thạc sĩ**
- Chuyên ngành: Du lịch
- Nhiệm vụ trong Hội đồng: **Cán bộ hướng dẫn**
- Cơ quan công tác: Trường Đại học Nam Cần Thơ
- Tên sinh viên: Lê Thị Mộng Tuyền MSSV: 1810372
- Lớp: DH18QTD01 Khóa: 6
- Tên đề tài: **Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Vinpearl hotel Cần Thơ**
- Cơ sở đào tạo: Trường Đại học Nam Cần Thơ

NỘI DUNG NHẬN XÉT

1. Tính phù hợp của đề tài với chuyên ngành đào tạo:
.....
.....
2. Hình thức trình bày:
.....
.....
3. Ý nghĩa khoa học, thực tiễn và tính cấp thiết của đề tài:
.....
.....
4. Độ tin cậy của số liệu và tính hiện đại của luận văn:
.....
.....
5. Nội dung và kết quả đạt được (Theo mục tiêu nghiên cứu):
.....
.....
6. Các nhận xét khác:
.....
.....
7. Kết luận (Ghi rõ mức độ đồng ý hay không đồng ý nội dung đề tài và các yêu cầu chỉnh sửa...)
.....
.....

Cần Thơ, ngày 01 tháng 06 năm 2022
Giáo viên hướng dẫn

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN

- Họ và tên người giám khảo: Nguyễn Du Hạ Long Chức vị: **Thạc sĩ**
- Chuyên ngành: Du lịch
- Nhiệm vụ trong Hội đồng: **Cán bộ phản biện**
- Cơ quan công tác: Trường Đại học Nam Cần Thơ
- Tên sinh viên: Lê Thị Mộng Tuyền MSSV: 1810372
- Lớp: DH18QTD01 Khóa: 6
- Tên đề tài: **Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn Vinpearl hotel Cần Thơ**
- Cơ sở đào tạo: Trường Đại học Nam Cần Thơ

NỘI DUNG NHẬN XÉT

1. Tính phù hợp của đề tài với chuyên ngành đào tạo:
.....
.....
2. Hình thức trình bày:
.....
.....
3. Ý nghĩa khoa học, thực tiễn và tính cấp thiết của đề tài:
.....
.....
4. Độ tin cậy của số liệu và tính hiện đại của luận và tính hiện đại của văn học
.....
.....
5. Nội dung và kết quả đạt được (Theo mục tiêu nghiên cứu):
.....
.....
6. Các nhận xét khác:
.....
.....
7. Kết luận (Ghi rõ mức độ đồng ý hay không đồng ý nội dung đề tài và các yêu cầu chỉnh sửa...)
.....
.....

Cần Thơ, ngày 01 tháng 06 năm 2022
Giáo viên phản biện

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	I
LỜI CAM ĐOAN.....	II
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN.....	III
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN.....	IV
PHỤ LỤC HÌNH ẢNH.....	X
PHỤ LỤC BẢNG BIỂU.....	XII
PHỤ LỤC SƠ ĐỒ.....	XIII
CHƯƠNG 1.....	1
LỜI MỞ ĐẦU.....	1
1.1 LÝ DO NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI.....	1
1.2 MỤC ĐÍCH NGHIÊN CỨU.....	2
1.2.1 Mục tiêu chung.....	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	2
1.3 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	2
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	3
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	3
1.3.2.1 Phạm vi không gian Nghiên Cứu.....	3
1.3.2.2 Phạm vi thời gian nghiên cứu.....	3
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	3
1.4.1 Phương pháp thu thập dữ liệu.....	3
1.4.2 Phương pháp phân tích thống kê.....	3
1.5 CẤU TRÚC NỘI DUNG.....	3
CHƯƠNG 2.....	5
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ CỦA KHÁCH SẠN...5	
2.1 TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN VÀ KINH DOANH KHÁCH SẠN.....5	
2.1.1 Khái niệm về khách sạn.....	5

2.1.2	Khái niệm kinh doanh khách sạn	5
2.1.3	Phân loại khách sạn	5
2.1.3.1	Phân loại mô hình khách sạn theo quy mô	5
2.1.3.2	Phân loại khách sạn theo tính chất đặc thù	6
2.1.3.3	Phân loại dựa trên tiêu chuẩn số sao	6
2.1.3.4	Phân loại theo mức độ cung ứng dịch vụ	7
2.1.3.5	Phân loại khách sạn theo mức độ liên kết	7
2.1.4	Khái niệm kinh doanh lưu trú	7
2.1.4.1	Các hoạt động trong kinh doanh khách sạn	7
2.1.4.2	Sản phẩm của khách sạn	7
2.1.4.3	Đặc điểm của kinh doanh khách sạn	8
2.1.5	Ý nghĩa của việc kinh doanh khách sạn trong ngành du lịch, nền kinh tế quốc dân và xã hội	10
2.1.5.1	Ý nghĩa kinh tế khi tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ của khách sạn tại các điểm du lịch	10
2.1.5.2	Ý nghĩa xã hội	10
2.2	CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN	11
2.2.1	Khái niệm chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn	11
2.2.1.1	Khái niệm chất lượng	11
2.2.1.2	khái niệm dịch vụ lưu trú	11
2.2.1.3	đặc điểm của dịch vụ lưu trú	12
2.2.1.4	Khái niệm Chất Lượng dịch vụ	13
2.2.1.5	<i>Khái niệm chất lượng dịch vụ khách sạn</i>	<i>14</i>
2.2.1.6	Đặc điểm chất lượng dịch vụ khách sạn	15
2.2.2	Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú	17
2.2.3	Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn	21
2.2.4	Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn ..	23
2.2.5	Các phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn ..	24
2.2.5.1	Đánh giá thông qua các chỉ tiêu kinh doanh	24
2.2.5.2	Thông qua điều tra khảo sát	25

2.2.5.3 Phương pháp “người khách hàng bí ẩn”	25
2.3 BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG TRONG KHÁCH SẠN	26
2.3.1 Khái niệm bộ phận buồng phòng	26
2.3.2 Phân loại phòng khách sạn	26
2.3.3 Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng phòng trong khách sạn	30
2.3.4 Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng phòng trong khách sạn	31
2.3.4.1 Chức năng của bộ phận buồng phòng	31
2.3.4.2 Nhiệm vụ của bộ phận buồng phòng	32
2.3.5 Quy trình phục vụ buồng của khách sạn	35
2.3.6 Mối quan hệ giữa bộ phận buồng phòng với các bộ phận khác	37
2.4 Chất lượng phục vụ buồng phòng tại khách sạn	38
2.4.1 Khái niệm Chất lượng phục vụ buồng phòng	39
2.4.2 Đặc điểm chất lượng phục vụ buồng phòng tại khách sạn	40
2.4.3 Sự cần thiết của việc nâng cao chất lượng phục vụ buồng phòng	42
CHƯƠNG 3	45
GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VÀ THỰC TRẠNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	45
3.1 GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	45
3.1.1 Giới thiệu về khách sạn Vinpearl hotel Cần thơ	45
3.1.2 Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn Vinpearl hotel Cần Thơ	46
3.1.3 Vị trí ckhách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	47
3.1.4 Công trình kiến trúc của khách sạn Vinpearl hotel Cần Thơ	47
3.1.5 Các sản phẩm và dịch vụ của khách sạn Vinpearl hotel Cần Thơ	48
3.1.5.1 các sản phẩm của khách sạn	48
3.1.5.2 Các dịch vụ của khách sạn	52
3.1.6 Cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn	56
3.1.7 Cơ cấu tổ chức của khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	57

3.1.8 Chức năng, nhiệm vụ công việc của các bộ phận trong khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	59
3.2 GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ.....	61
3.2.1 Cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận buồng phòng tại khách sạn.....	62
3.2.2 Nhiệm vụ và chức năng của từng bộ phận buồng phòng trong khách sạn.....	62
3.2.2.1 Trưởng bộ phận buồng phòng.....	62
3.2.2.2 Trợ lý trưởng bộ phận buồng phòng.....	63
3.2.2.3 Thư ký buồng phòng.....	63
3.2.2.4 Giám sát đồ vải.....	64
3.2.2.5 Giám sát buồng phòng (Giám sát tầng).....	64
3.2.2.6 Giám sát vệ sinh công cộng.....	65
3.2.2.7 Quản lý cây xanh.....	65
3.2.2.8 Nhân viên dọn phòng khách.....	65
3.2.2.9 Nhân viên vệ sinh khu công cộng.....	65
3.2.2.10 Nhân viên giặt là.....	66
3.2.2.11 Nhân viên đồ vải.....	67
3.2.3 Mối quan hệ giữa bộ phận buồng phòng với các bộ phận khác.....	67
3.2.4 Quy trình phục vụ của bộ phận buồng phòng trong khách sạn.....	68
3.2.5 Quy trình vệ sinh phòng trong khách sạn.....	70
3.2.5.1 Quy trình dọn phòng có khách đang lưu trú.....	70
3.2.5.2 Quy trình dọn phòng khách out.....	72
3.3 THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ.....	75
3.3.1 Chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị của khách sạn.....	75
3.3.1.1 Trang thiết bị, tiện nghi trong phòng ngủ.....	75
3.3.1.2 Trang thiết bị phòng vệ sinh trong buồng ngủ.....	77
3.3.2 Chất lượng đội ngũ lao động trong khách sạn.....	78
3.3.3 Quy trình phục vụ phòng của Bộ phận Housekeeping trong khách sạn.....	79
3.3.4 Giá cả.....	86

3.3.5 Về hệ thống kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ	87
3.3.5.1 Hiểu biết nhu cầu mong đợi của khách hàng	87
3.3.5.2 Thiết lập tiêu chuẩn dịch vụ	87
3.4 ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ CỦA KHÁCH SẠN	
VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	88
3.4.1 Kết quả điều tra du khách	89
3.4.1.1 Đánh giá về cơ sở vật chất- kỹ thuật của khách sạn	89
3.4.1.2 Đánh giá về công tác chăm sóc khách hàng và tuyên truyền quảng cáo	89
3.4.1.3 Đánh giá về chất lượng đội ngũ nhân viên buồng phòng của khách sạn	89
3.4.1.4 Đánh giá về chất lượng dịch vụ buồng của khách sạn	90
3.4.1.5 Đánh giá các hoạt động thu hút khách hàng của khách sạn	90
3.4.2 Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ buồng phòng của khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	90
3.4.2.1 Ưu điểm	90
3.4.2.2 Nhược điểm	91
CHƯƠNG 4	92
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN	
VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	93
4.1 ĐÁNH GIÁ VÀ MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN TỪ NĂM 2020 ĐẾN NHỮNG NĂM TIẾP THEO	93
4.1.1 Định hướng phát triển	93
4.1.2 Mục tiêu	93
4.2 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ CỦA KHÁCH SẠN	94
4.2.1 Nhóm giải pháp về con người	94
4.2.1.1 Hoàn thiện công tác bồi dưỡng trình độ ngoại ngữ, kiến thức chuyên môn	94
4.2.1.2 Hoàn thiện công tác tổ chức và bố trí lao động	95
4.2.1.3 Cần có chính sách đãi ngộ nhân sự chính đáng hơn	96

4.2.1.4 Về công tác quản lý chất lượng phục vụ	96
4.2.1.5 Cần có bí quyết chăm sóc khách hàng hữu hiệu nhất	96
4.2.1.6 Kỹ năng xử lý các tình huống tốt	97
4.2.2 Nhóm giải pháp về cơ sở vật chất	98
4.2.2.1 Cải thiện, nâng cao cơ sở vật chất- kỹ thuật dịch vụ phòng hiện đại	98
4.2.2.2 Công tác bảo trì, bảo dưỡng cơ sở vật chất	98
4.2.2.3 Cần trang bị các cơ sở vật chất - kỹ thuật riêng cho khách vip ...	98
4.2.3 Nhóm giải pháp về công nghệ thông tin	98
4.2.3.1 Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế	98
4.2.3.2 Khách sạn nên mở rộng quảng cáo marketing về khách sạn nhiều hơn để nhiều khách hàng biết nhiều về các dịch vụ khi lưu trú tại khách sạn.	99
4.2.3.3 Khách sạn cần có nhiều chương trình khuyến mãi, gói ưu đãi cho khách hàng	99
4.2.3.4 Thu thập những thông tin, tìm hiểu về khách hàng	99
4.2.3.5 Lắng nghe những nhận xét, phản hồi của khách hàng	100
4.2.3.6 Xác định được các khách hàng tiềm năng	100
CHƯƠNG 5	100
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	101
5.1 KẾT LUẬN	101
5.2 KIẾN NGHỊ	102
5.2.1 Kiến nghị với ngành du lịch thành phố Cần Thơ	102
5.2.2 Kiến nghị với khách sạn	102
5.2.3 Kiến nghị với bộ phận buồng phòng	103
5.2.4 Kiến nghị với trường đào tạo du lịch	103
TÀI LIỆU THAM KHẢO	104
BẢNG NHẬT KÝ THỰC TẬP	105

PHỤ LỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1: Phòng standard (Nguồn ảnh: Internet)	27
Hình 2.2: Phòng superior có view đẹp hơn phòng standard (Nguồn ảnh: Internet).....	27
Hình 2.3: phòng deluxe (nguồn internet)	28
Hình 2.4: Phòng junior suite với nội thất sang trọng, hiện đại (Nguồn ảnh: Internet)	28
Hình 2.5: Phòng Family (nguồn internet)	29
Hình 2.6: Phòng Royal (nguồn internet)	30
Hình 2.7: Chức năng của bộ phận buồng phòng trong khách sạn (nguồn ảnh internet)	32
Hình 2.8: Bộ phận buồng là những người đảm bảo hình ảnh đẹp của khách sạn (nguồn Ảnh internet)	33
Hình 2.9: nhân viên dọn vệ sinh buồng phòng (nguồn ảnh internet)	33
Hình 2.10: nhân viên kiểm tra và giám sát các vật dụng, trang thiết bị trong phòng- (nguồn ảnh internet)	34
Hình 2.11: Nhiệm vụ giao, nhận dịch vụ cho khách hàng cũng có những quy tắc riêng (nguồn Ảnh: Internet)	35
Hình 3.1: Vinpearl hotel Cần thơ có vị trí đặc địa ngay bên dòng sông Cần Thơ.....	45
Hình 3.2: Vinpearl Cần Thơ có địa chỉ ngay trung tâm thành phố	47
Hình 3.3: Sảnh khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	48
Hình 3.4: Hệ thống phòng nghỉ sang trọng, đẳng cấp	48
Hình 3.5: Nhà hàng sang trọng tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	49
Hình 3.6: Nhà hàng mekong khách sạn VinPearl cần Thơ	49
Hình 3.7: Hồ bơi khách sạn Vinpearl hotel Cần Thơ	49
Hình 3.8: Vincharm Spa khách sạn vinpearl Cần Thơ	50
Hình 3.9: Phòng hội nghị đạt tiêu chuẩn quốc tế tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	50
Hình 3.10: Vincom Xuân Khánh tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	51
Hình 3.12: Du khách sẽ được đưa đón đến khách sạn bằng xe limousine Sơn Nguyên	52
Hình 3.13: Hồ bơi lộ thiên rộng lớn tại tầng 6 khách sạn (nguồn: internet)	53

Hình 3.14: Background check in cực xịn cho các tín đồ sống ảo (nguồn: internet)	53
Hình 3.15: Nhà hàng Mekong Breeze (nguồn: internet)	54
Hình 3.16: Nhà hàng Baijai phục vụ các món Hoa (nguồn: internet)	54
Hình 3.17: Nhà hàng Delta Lobby Lounge (nguồn: internet)	55
Hình 3.18: Vincharm Spa chăm sóc sức khỏe và sắc đẹp cho bạn (nguồn: internet)	56
Hình 3.19: Không gian phòng hội nghị tại khách sạn (nguồn: internet)	56

PHỤ LỤC BẢNG BIỂU

Bảng 3.1: Các loại phòng của khách sạn Vinpearl hotel Cần Thơ	46
Bảng 3.2: Nhân sự tại bộ phận buồng của khách sạn Vinpearl hotel Cần Thơ	78
Bảng 3.3: Giá phòng tại khách sạn Vinpearl hotel Cần Thơ	86

PHỤ LỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1: Tổ chức bộ phận buồng phòng khách sạn quy mô nhỏ	30
Sơ đồ 2.2: Tổ chức bộ phận buồng phòng khách sạn quy mô vừa	30
Sơ đồ 2.3: Sơ đồ tổ chức bộ phận buồng phòng khách sạn quy mô lớn	31
Sơ đồ 3.1: Cơ cấu tổ chức của khách sạn	58
Sơ đồ 3.2: Cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận buồng trong phòng khách sạn ...	62