

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



LƯƠNG NGUYỄN HOÀNG UYÊN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
BUỒNG PHÒNG 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 06 năm 2022

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



LƯƠNG NGUYỄN HOÀNG UYÊN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
BUỒNG PHÒNG 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 06 năm 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Tên đề tài “GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI VINPEARL HOTEL CẦN THƠ”, do sinh viên Lương Nguyễn Hoàng Uyên 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

Trước tiên, em xin chân thành cảm ơn Khoa Du Lịch và Quản Trị Nhà Hàng - Khách Sạn, trường đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi cho em học tập và thực hiện đề tài tốt nghiệp này.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới ThS. Nguyễn Văn Định đã tận tình hướng dẫn chỉ bảo em trong quá trình thực hiện đề tài.

Em xin chân thành cảm ơn quý thầy cô trong khoa Khoa Du Lịch và Quản Trị Nhà Hàng - Khách Sạn đã tận tình giảng dạy, trang bị cho em những kiến thức quý báu trong năm vừa qua.

Em xin chân thành cảm ơn ông bà, cha mẹ đã luôn động viên ủng hộ vật chất lẫn tinh thần trong suốt thời gian qua.

Em xin gửi lời cảm ơn đến khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ đã tạo điều kiện cho em được thực tập và trải nghiệm trong môi trường làm việc tại khách sạn. Em xin cảm ơn sự quan tâm giúp đỡ và ủng hộ của các anh chị bạn bè trong quá trình thực hiện đề tài. Mặc dù đã cố gắng hoàn thành tiểu luận trong phạm vi và khả năng cho phép nhưng chắc chắn sẽ không tránh khỏi những thiếu sót.

Em rất mong nhận được sự thông cảm, góp ý và tận tình chỉ bảo của quý thầy cô và các bạn.

Cần Thơ, ngày 08 tháng 06 năm 2022

Người thực hiện

Lương Nguyễn Hoàng Uyên

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam đoan bài tiểu luận này là do bản thân thực hiện cùng sự hỗ trợ, tham khảo từ các tư liệu, giáo trình liên quan đến đề tài nghiên cứu và không có sự sao chép y nguyên các tài liệu đó.

Cần Thơ, ngày 08 tháng 06 năm 2022

Tác giả

Lương Nguyễn Hoàng Uyên

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Stt	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	MICE	Meeting Incentive Conference Event
2	DND	Do Not Disturb
3	W.C	Water Closet
4	T.V	Television

DANH MỤC BẢNG/BIỂU

Mục bảng	Tên bảng	Trang
2.1.	Giá phòng khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	56

DANH MỤC HÌNH

Mục hình	Tên hình	Trang
Hình 1.1	Mô hình Servqual	16
Hình 1.2	Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận buồng	20
Hình 2.1	Khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	33
Hình 2.2	Logo Vinpearl	34
Hình 2.3	Khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ hướng sông	36
Hình 2.4	Sơ đồ cơ cấu tổ chức khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	37
Hình 2.5	Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận buồng phòng khách sạn Vinpearl	43
Hình 2.6	Phòng Deluxe hướng phố/hướng sông tại khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	53
Hình 2.7	Phòng Executive Suite tại khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	54
Hình 2.8	Phòng Premium Deluxe tại khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	54
Hình 2.9	Phòng Presidential Suite tại khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ (khu vực phòng ngủ)	55
Hình 2.10	Phòng Presidential Suite tại khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ (khu vực phòng khách)	55

MỤC LỤC

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	i
NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC	ii
LỜI CẢM ƠN.....	iii
TRANG CAM KẾT	iv
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	v
DANH MỤC BẢNG/BIỂU.....	vi
DANH MỤC HÌNH	vii
MỤC LỤC	viii
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	1
2.1 Mục tiêu nghiên cứu chung	1
2.2 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
2.2.1 Không gian	2
2.2.2 Thời gian.....	2
2.2.3 Nội dung	2
3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	2
4. CẤU TRÚC CỦA BÁO CÁO.....	3
CHƯƠNG 1	4
CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN	4
1.1. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ KHÁCH SẠN VÀ KINH DOANH KHÁCH SẠN.....	4
1.1.1 Cơ sở lý luận về khách sạn	4
1.1.1.1 Khái niệm khách sạn	4
1.1.1.2 Các loại hình khách sạn.....	4
1.1.2 Hoạt động kinh doanh khách sạn.....	5
1.1.2.1 Khái niệm kinh doanh khách sạn	5
1.1.2.2 Đặc điểm kinh doanh khách sạn.....	6
1.1.2.3 Dịch vụ trong khách sạn	8
1.1.2.4 Ý nghĩa của kinh doanh khách sạn	10
1.2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	11

1.2.1 Dịch vụ	11
1.2.1.1 Khái niệm dịch vụ	11
1.2.1.2 Đặc điểm dịch vụ.....	11
1.2.1.3 Phân loại dịch vụ	12
1.2.2 Chất lượng dịch vụ	14
1.2.2.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ	14
1.2.2.2 Đặc điểm chất lượng dịch vụ.....	14
1.2.2.3 Đánh giá chất lượng dịch vụ.....	15
1.3 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG VÀ BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG TRONG KHÁCH SẠN.....	16
1.3.1 Buồng phòng	16
1.3.1.1 Khái niệm chung.....	16
1.3.1.2 Phân loại và xếp hạng buồng phòng trong khách sạn	17
1.3.2 Bộ phận buồng (housekeeping).....	18
1.3.2.1 Khái niệm về bộ phận buồng.....	18
1.3.2.2 Đặc điểm hoạt động phục vụ buồng.....	18
1.3.2.3 Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng.....	19
1.3.2.4 Vai trò của bộ phận buồng trong khách sạn	20
1.3.3 Chất lượng dịch vụ buồng	21
1.3.3.1 Khái niệm về chất lượng dịch vụ buồng	21
1.3.3.2 Đặc điểm của chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng.....	22
1.4 QUY TRÌNH VÀ Ý NGHĨA CỦA VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG	23
1.4.1 Quy trình phục vụ buồng phòng trong kinh doanh khách sạn.....	24
1.4.2 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ buồng phòng.....	25
1.5 MỘT SỐ NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG	25
1.5.1 Nhân tố khách quan	25
1.5.1.1 Sự cảm nhận của khách hàng	25
1.5.1.2 Mức độ cạnh tranh trên thị trường.....	26
1.5.1.3 Đối thủ cạnh tranh của khách sạn.....	26
1.5.1.4 Sự phát triển của khoa học kỹ thuật	27

1.5.2 Nhân tố chủ quan.....	27
1.5.2.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	27
1.5.2.2 Chất lượng đội ngũ lao động.....	28
1.5.2.3 Quy trình phục vụ.....	29
1.5.2.4 Hệ thống giám sát kiểm tra chất lượng phục vụ.....	29
1.5.2.5 Giá cả của dịch vụ.....	29
1.5.2.6 Một số yếu tố khác.....	30
1.5.3 Các phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ buồng phòng.....	31
1.5.3.1 Đánh giá thông qua các chỉ tiêu kinh doanh.....	31
1.5.3.2 Đánh giá thông qua điều tra khảo sát.....	31
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	32
CHƯƠNG 2.....	33
THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI VINPEARL HOTEL CẦN THƠ.....	33
2.1 TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ.....	33
2.1.1 Tên gọi.....	33
2.1.2 Ý nghĩa logo Vinpearl.....	33
2.1.3 Lịch sử hình thành và phát triển:.....	35
2.1.4 Cơ cấu tổ chức.....	37
2.1.5 Chức năng nhiệm vụ của các phòng ban.....	37
2.1.6 Số lượng dịch vụ trong khách sạn.....	42
2.2 THỰC TRẠNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ.....	42
2.2.1 Giới thiệu chung về bộ phận buồng phòng.....	42
2.2.1.1 Tên gọi.....	42
2.2.1.2 Cơ cấu tổ chức.....	42
2.2.1.3 Chức năng nhiệm vụ của bộ phận.....	44
2.2.1.4 Mối quan hệ giữa bộ phận buồng và các bộ phận khác trong khách sạn.....	44
2.2.1.5 Nội quy của khách sạn đối với khách lưu trú.....	45
2.2.1.6 Nội quy của nhân viên phục vụ buồng.....	46
2.2.2 Quy trình hoạt động của bộ phận buồng phòng.....	48
2.3 ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG.....	52

2.3.1 Hệ thống phòng nghỉ	52
2.3.2 Ưu điểm	56
2.3.2.1 Đội ngũ nhân viên	56
2.3.2.2 Công tác quản lý chất lượng phục vụ buồng	57
2.3.2.3 Cơ sở vật chất	58
2.3.2.4 Môi trường làm việc	58
2.3.2.5 Chất lượng phục vụ	58
2.3.3 Nhược điểm	58
2.3.3.1 Đội ngũ nhân viên	58
2.3.3.2 Công tác quản lý chất lượng phục vụ buồng	59
2.3.3.3 Cơ sở vật chất	59
2.3.3.4 Quy trình phục vụ	59
2.3.3.5 Môi trường làm việc	60
2.3.3.6 Chất lượng dịch vụ	60
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	60
CHƯƠNG 3	62
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	62
3.1 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA KHÁCH SẠN VÀ BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG – KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	62
3.1.1 Định hướng phát triển kinh doanh của khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	62
3.1.2 Định hướng phát triển kinh doanh lưu trú tại khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	62
3.2 CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG – KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	63
3.2.1 Giải pháp về việc hoàn thiện cơ chế chính sách cho việc thúc đẩy việc nâng cao chất lượng dịch vụ buồng	63
3.1.2 Giải pháp hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật cho khách sạn	63
3.2.3 Giải pháp về việc nâng cao chất lượng đội ngũ lao động	64
3.2.4 Giải pháp về chất lượng dịch vụ	64
3.2.5 Giải pháp về môi trường làm việc	65
3.2.6 Giải pháp về hoàn thiện quy trình phục vụ	65

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	66
PHẦN KẾT LUẬN	67
4.1 KẾT LUẬN	67
4.2 HẠN CHẾ CỦA NGHIÊN CỨU	67
4.3 HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO	67
TÀI LIỆU THAM KHẢO	68
PHỤ LỤC	69
NHẬT KÝ THỰC TẬP TỐT NGHIỆP	77