

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



NGUYỄN ANH THƯ

**HIỆN TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
CỦA BỘ PHẬN BUỒNG
TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

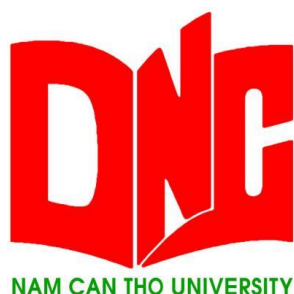
BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

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**



**NGUYỄN ANH THU'
MSSV: 180158**

**HIỆN TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
CỦA BỘ PHẬN BUỒNG
TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL 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

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 thầy Lê Khánh An 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.

Xin gửi lời cảm ơn đến Quý lãnh đạo khách sạn Vinpearl Cần Thơ nói chung và bộ phận Housekeeping nói riêng lời cảm ơn chân thành vì đã tạo điều kiện tốt nhất giúp tôi hoàn thành tốt đề tài này, cũng như đã cho tôi có được một cái nhìn tổng thể về ngành, về công việc mà tôi đang theo đuổi.

Con 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 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 tháng 6 năm 2022

Người thực hiện

LỜI CAM ĐOAN

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 ... tháng 6 năm 2022

Người thực hiện

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
2.2 Đối tượng nghiên cứu	2
2.3 Phạm vi nghiên cứu.....	2
3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	3
4. KẾT QUẢ DỰ KIẾN.....	3
5. CẤU TRÚC ĐỀ TÀI	3
CHƯƠNG 1.....	5
CƠ SỞ LÝ THUYẾT.....	5
1.1 KHÁI NIỆM VỀ KINH DOANH KHÁCH SẠN VÀ ĐẶC ĐIỂM KINH DOANH KHÁCH SẠN	5
1.1.1 Khái niệm kinh doanh khách sạn.....	5
1.1.2 Đặc điểm kinh doanh khách sạn	5
1.2 KHÁI NIỆM VỀ BUỒNG VÀ CÁC LOẠI BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN.....	7
1.2.1 Khái niệm về buồng.....	7
1.2.2 Các loại buồng trong khách sạn.....	7
1.3 KHÁI NIỆM VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG	9
1.4. ĐẶC ĐIỂM CỦA BỘ PHẬN BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN.....	10
1.4.1 Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng	10
1.4.2 Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận buồng trong khách sạn.....	12
1.4.3 Chức năng của bộ phận buồng.....	14
1.5 SỰ CẦN THIẾT NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG	15
1.6 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ	16
CHƯƠNG 2.....	18
HIỆN TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	18
2.1 GIỚI THIỆU CHUNG VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	18
2.1.1 Tổng quan về khách sạn Vinpearl Cần Thơ	18
2.1.2 Cơ cấu tổ chức của khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	24
2.1.3 Mục tiêu của khách sạn.....	25

2.1.4 Cơ sở vật chất và tiện nghi dịch vụ trong khách sạn	26
2.2 GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN BUỒNG CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	36
2.2.1 Cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận buồng tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	36
2.2.2 Nhiệm vụ của bộ phận buồng tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	37
2.3 QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	39
2.3.1 Chuẩn bị phòng đón khách	39
2.3.2 Phục vụ khách trong thời gian lưu trú	40
2.3.3 Chuẩn bị cho khách trả phòng và rời khách sạn	45
2.3.4 Quy trình xử lý Lost and Found.....	46
2.4 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG Ở KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	47
2.4.1 Trình độ của đội ngũ nhân viên buồng ở khách sạn Vinpearl Cần Thơ	47
2.4.2 Cơ sở vật chất tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	47
2.4.3 Công suất và doanh thu bộ phận buồng tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	48
2.5 ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	48
CHƯƠNG 3.....	50
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	50
3.1 PHƯƠNG HƯỚNG VÀ MỤC TIÊU TIÊU CỦA BỘ PHẬN BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	50
3.1.1 Phương hướng.....	50
3.1.2 Mục tiêu	50
3.2 KẾT LUẬN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	50
3.2.1 Ưu điểm	50
3.2.2 Nhược điểm.....	52

3.3 CÁC GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	54
3.3.1 Hoàn thiện cơ sở vật chất, sản phẩm phục vụ.....	54
3.3.2 Nâng cao chất lượng đội ngũ nguồn nhân lực	56
3.3.3 Về công tác quản lý, đào tạo huấn luyện nhân viên	64
3.3.4 Xây dựng tiêu chuẩn cho bộ phận buồng phòng	65
3.3.5 Về kỹ năng xử lý than phiền cho nhân viên	67
3.3.6 Về công tác quản lý chất lượng phục vụ	68
3.3.7 Tăng cường phối hợp giữa bộ phận buồng phòng với các bộ phận khác trong khách sạn	69
3.4 KIẾN NGHỊ	70
3.4.1 Đối với khách sạn Vinpearl Cần Thơ	70
3.4.2 Đối với Nhà nước, chính quyền và ban ngành có liên quan.....	72
KẾT LUẬN	76
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	78
NHẬT KÝ THỰC TẬP TỐT NGHIỆP.....	79

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Stt	Ký hiệu chữ viết tắt	Chữ viết đầy đủ
1	VSCC	Vệ sinh công cộng
2	HK	Houseskeeping
3	TP.HCM	Thành Phố Hồ Chí Minh
4	QL1A	Quốc lộ 1A
5	VND	Việt Nam đồng
6	Nv	Nhân viên
7	F&B	Food and Beverage
8	L&F	Lost and found
9	PDCA	Plan-Do-Check-Action
10	TQM	Total Quality Management
11	UBND	Ủy Ban Nhân Dân

DANH SÁCH HÌNH

Hình 1.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng.....	10
Hình 2.1 Logo khách sạn Vinpearl Cần Thơ	18
Hình 2.2 Không gian bên ngoài	20
Hình 2.3 Khách sạn Vinpearl Cần Thơ giữa lòng thành Phố.....	20
Hình 2.4 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	24
Hình 2.5 Phòng Deluxe giường King Hướng song.....	27
Hình 2.6 Phòng Suite Executive	27
Hình 2.7 Phòng Deluxe 2 giường Hướng phố	28
Hình 2.8 Deluxe 2 giường Hướng song	28
Hình 2.9 Phòng Deluxe giường King Hướng phố	29
Hình 2.10 Phòng hội nghị	31
Hình 2.11 Nhà hàng Mekong Breeze.....	31
Hình 2.12 Nhà hàng Baijia.....	32
Hình 2.13 Sunset & Pool Bar.....	33
Hình 2.14 Delta Lobby Lounge	33
Hình 2.15 Terrace Café	34
Hình 2.16 Hồ bơi.....	34
Hình 2.17 Spa Vincharm.....	35
Hình 2.18 Phòng Gym.....	35
Hình 2.19 Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận buồng của khách sạn Vinpearl Cần Thơ..	36