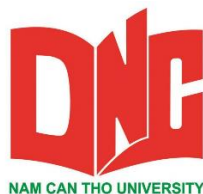


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN



NGUYỄN HOÀNG KHƯƠNG

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
BUÔNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN
MỪNG THANH LUXURY CẦN THƠ

ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
Mã số ngành: 7810101

04-2022

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN

NGUYỄN HOÀNG KHƯƠNG

MSSV: 180489

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN
MỪNG THANH LUXURY CẦN THƠ

ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

Mã số ngành: 7810101

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
NGUYỄN THANH TÚ

04-2022

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày tháng 6 năm 2022

Giảng viên

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày tháng 6 năm 2022

Giảng viên

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo môi trường cho em được phát triển trong thời gian qua và cơ hội trải nghiệm công việc thực tế. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến giảng viên hướng dẫn đề tài – thầy Nguyễn Thanh Tú đã hỗ trợ em hoàn thành đề tài tốt nghiệp này trong suốt thời gian vừa qua. Mặc dù em đã cố gắng hết sức nhưng do vốn kiến thức còn nhiều hạn chế và khả năng tiếp thu thực tế còn nhiều bỡ ngỡ nên chắc chắn bài đề tài tốt nghiệp khó có thể tránh khỏi những thiếu sót và nhiều chỗ còn chưa chính xác, kính mong các giảng viên xem xét và góp ý để bài được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 31 tháng 05 năm 2022

Người thực hiện

TRANG CAM KẾT

Em xin cam đề tài này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của em và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ đề tài cùng cấp nào khác.

Cần thơ, ngày 31 tháng 05 năm 2022

Người thực hiện

MỤC LỤC

| | |
|---|------|
| NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN | i |
| NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN | ii |
| LỜI CẢM ƠN..... | iii |
| TRANG CAM KẾT | iv |
| MỤC LỤC..... | v |
| DANH SÁCH BẢNG | viii |
| DANH SÁCH HÌNH..... | ix |
| DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT..... | x |
| DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH..... | xi |
| CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU | 1 |
| 1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI | 1 |
| 1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU..... | 1 |
| 1.2.1 Mục tiêu chung..... | 1 |
| 1.2.2 Mục tiêu cụ thể..... | 1 |
| 1.3 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU | 2 |
| 1.3.1 Đối tượng nghiên cứu..... | 2 |
| 1.3.2 Phạm vi nghiên cứu..... | 2 |
| 1.3.2.1 Không gian | 2 |
| 1.3.2.2 Thời gian | 2 |
| 1.4 BỐ CỤC CỦA ĐỀ TÀI..... | 2 |
| CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN | 3 |
| 2.1 CÁC KHÁI NIỆM | 3 |
| 2.1.1 Khái niệm về dịch vụ | 3 |
| 2.1.2 Khái niệm về cơ sở lưu trú..... | 3 |
| 2.1.3 Khái niệm về khách sạn | 3 |
| 2.1.4 Xếp hạng khách sạn | 3 |
| 2.1.5 Khái niệm về kinh doanh khách sạn | 4 |
| 2.1.6 Khái niệm về sản phẩm của khách sạn | 4 |

| | |
|--|----|
| 2.2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU..... | 4 |
| 2.2.1 Phương pháp thu thập số liệu..... | 4 |
| 2.2.2 Phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ thông qua mô hình SERVQUAL .. | 4 |
| CHƯƠNG 3 HIỆN TRẠNG KHÁCH SẠN LUXURY MÙNG THANH..... | 8 |
| 3.1 GIỚI THIỆU SƠ LƯỢC VỀ KHÁCH SẠN | 8 |
| 3.2 CƠ CẤU TỔ CHỨC | 8 |
| 3.3 KINH DOANH | 9 |
| 3.4 TÌNH HÌNH NHÂN SỰ | 9 |
| 3.5 THỊ TRƯỜNG | 10 |
| 3.6 TIỆN NGHI VÀ DỊCH VỤ CỦA KHÁCH SẠN..... | 10 |
| 3.7 CÁC QUY TRÌNH BUỒNG PHÒNG TRONG KHÁCH SẠN | 12 |
| 3.7.1 Quy trình phục vụ buồng phòng cho khách quan trọng..... | 12 |
| 3.7.2 Quy trình xử lý khi khách bật chế độ thông báo “DND”..... | 16 |
| 3.8 SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH LƯU TRÚ VỀ DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG.. | 18 |
| 3.8.1 Những đánh giá trực tiếp tại khách sạn..... | 18 |
| 3.8.2 Những đánh giá trên các trang mạng xã hội | 19 |
| 3.9 ĐÁNH GIÁ CÁC ƯU - NHƯỢC ĐIỂM..... | 21 |
| 3.9.1 Ưu điểm..... | 21 |
| 3.9.2 Nhược điểm..... | 25 |
| 3.9.3 Các vấn đề bên trong nội bộ bộ phận buồng phòng..... | 26 |
| CHƯƠNG 4 CÁC GIẢI PHÁP ĐỂ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG KHÁCH SẠN MÙNG THANH LUXURY CẦN THƠ | 28 |
| 4.1 PHƯƠNG HƯỚNG VÀ NHIỆM VỤ | 28 |
| 4.2 CÁC GIẢI PHÁP | 28 |
| 4.2.1 Nhóm giải pháp về quảng bá..... | 28 |
| 4.2.2 Nhóm giải pháp về con người | 28 |
| 4.2.3 Nhóm giải pháp về sản phẩm dịch vụ | 28 |
| CHƯƠNG 5 KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ | 30 |
| 5.1 KẾT LUẬN..... | 30 |

| | |
|-------------------------|----|
| 5.2 KIẾN NGHỊ | 30 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO..... | 32 |
| NHẬT KÝ THỰC TẬP | 1 |

DANH SÁCH BẢNG

| | |
|---|----|
| Bảng 3.1 Bảng quy tình phục vụ bùồng cho khách quan trọng | 12 |
| Bảng 3.2 Quy trình xử lí khi khách bật chế độ thông báo “DND” | 16 |

DANH SÁCH HÌNH

| | |
|--|----|
| Hình 2.1 Mô hình SERVQUAL về năm khoảng cách của chất lượng dịch vụ khách sạn..... | 5 |
| Hình 3.1 Sơ đồ tổ chức hoạt động và các phòng ban..... | 8 |
| Hình 3.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng phòng..... | 9 |
| Hình 3.3 Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ nhìn từ chính diện..... | 11 |
| Hình 3.4 Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ nhìn từ bên trái | 11 |
| Hình 3.5 Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ nhìn từ bên phải..... | 12 |
| Hình 3.6 Một phản hồi của khách học sinh sinh viên lưu trú | 18 |
| Hình 3.7 Một số đánh giá của khách lưu trú trên Facebook | 20 |
| Hình 3.8 Điểm đánh giá trên trang đặt phòng “Mytour” | 20 |
| Hình 3.9 Hình 3.8 Điểm đánh giá trên trang đặt phòng “Agoda” | 21 |
| Hình 3.10 Hệ thống thông báo yêu cầu của khách..... | 21 |
| Hình 3.11 Giá dịch vụ giặt ủi..... | 22 |
| Hình 3.12 Góc nhìn ra bên Ninh Kiều từ các phòng..... | 23 |
| Hình 3.13 Hệ thống phòng cháy chữa cháy | 23 |
| Hình 3.14 Các khu vực hút thuốc của từng tầng..... | 24 |
| Hình 3.15 Thông báo lưu ý về việc bật chế độ “DND” | 25 |
| Hình 3.16 Mái che khu vực sảnh chính của khách sạn | 26 |
| Hình 3.17 Các dụng cụ trong kho đồ của nhân viên buồng ngồn ngang | 27 |

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

| | |
|-------|---------------------|
| TNHH: | Trách nhiệm hữu hạn |
| TCVN | Tiêu chuẩn Việt Nam |

DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH

| | |
|-----------------------------|--|
| VIP – Very important person | Người quan trọng |
| Check – out | Quy trình xác nhận khách trả phòng và thanh toán |
| Check – in | Quy trình xác nhận khách thuê phòng và làm thủ tục nhận phòng |
| Mini bar | Tủ lạnh nhỏ trong phòng của khách |
| DND – Do not Disturb | Đừng làm phiền |
| Order taker | Nhân viên phụ trách tiếp nhận và xử lý thông tin tất cả các cuộc gọi đến bộ phận |