

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



**NGUYỄN KIỀU DUYÊN**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ  
TẠI KHÁCH SẠN MỪNG 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 6 năm 2022**

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



**NGUYỄN KIỀU DUYÊN**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ  
TẠI KHÁCH SẠN MỪNG 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 6 năm 2022**

## **NHẬN XÉT CỦA GV HƯỚNG DẪN**

Họ và tên: **Nguyễn Kiều Duyên**

MSSV: 180215

Lớp: DH18QTD01

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành – Khóa 6

Khoa: Khoa du lịch và quản trị nhà hàng – khách sạn

Thời gian thực tập: Từ 5/4/2022 – 29/5/2022

### **1. Ý kiến của giảng viên hướng dẫn**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### **2. Điểm đánh giá: ...../10 điểm**

*Cần Thơ, ngày ... tháng .. năm 2022*

**GV hướng dẫn**

**ThS. Lê Khánh An**

## **NHẬN XÉT CỦA GV PHẢN BIỆN**

Họ và tên: **Nguyễn Kiều Duyên**

MSSV: 180215

Lớp: DH18QTD01

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành – Khóa 6

Khoa: Khoa du lịch và quản trị nhà hàng – khách sạn

Thời gian thực tập: Từ 5/4/2022 – 29/5/2022

### **1. Ý kiến của giảng viên phản biện**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### **2. Điểm đánh giá:...../10 điểm**

*Cần Thơ, ngày....tháng....năm 2022*

**GV phản biện**

(Ký và ghi rõ họ tên)

Họ và tên: Nguyễn Kiều Duyên Mssv:180215  
 Lớp: DH18QTD01  
 Trường: Đại học Nam Cần Thơ  
 Đơn vị thực tập: Khách sạn Mường Thanh  
 Thời gian thực tập: 8 tuần (5/4/2022 – 29/5/2022)

### **BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP**

<b>Thời gian</b>	<b>Tên công việc</b>	<b>Nội dung thực hiện CV</b>	<b>Người phân công/hướng dẫn</b>	<b>Tự đánh giá mức độ hoàn thành</b>
Tuần 1 (5/4 – 10/4)	Học các nội quy, quy định của khách sạn và văn hóa của khách sạn, các sản phẩm chính của khách sạn, tham quan từng loại phòng trong khách sạn.	Được chỉ dạy cách đi đứng, gõ cửa để vào dọn buồng, cách dọn dẹp vệ sinh buồng phòng theo đúng quy định của khách sạn (trải ga, vô áo gối, set up buồng và phòng tắm,..)	Quản lý bộ phận buồng phòng Nguyễn Thanh Nam. Nhân viên buồng phòng Đào Phương Thảo.	Nắm vững được những thông tin về khách sạn, cơ cấu tổ chức, quy định làm việc của khách sạn và học hỏi được nhiều kiến thức mới.
Tuần 2 (11/4 – 17/4)	Buồng phòng và phụ công việc giặt ủi tại kho.	Vệ sinh buồng phòng, set up buồng và đem các chăn, ga xuống nhà giặt ủi.	Nhân viên buồng Huỳnh Thanh Hồng Tâm. Nhân viên giặt là Lê Thụy Thùy Dung.	Hoàn thành tốt công việc được giao và nhận được sự hài lòng từ các anh chị hướng dẫn.
Tuần 3 (18/4 – 24/4)	Buồng phòng và PA.	Dọn dẹp, set up buồng phòng. Dọn dẹp sảnh tiệc nhà hàng.	Nhân viên buồng phòng Đào Phương Thảo.	Hoàn thành tốt các công việc được giao.

Tuần 4 (25/4 – 1/5)	Buồng phòng và PA	Do ngay dịp lễ công suất công việc cần nâng cao hơn nên đa số là dọn dẹp buồng và đi PA	Nhân viên buồng Nguyễn Thị Ngọc Diệu Nhân viên PA Nguyễn Thị Tú	Nâng cao kinh nghiệm làm việc
Tuần 5 (2/5 – 8/5)	Buồng phòng	Vào những tuần cao điểm của ngày lễ công suất phòng cao nên chỉ dọn dẹp phòng	Nhân viên buồng Dương Thị Thanh Tuyền Huỳnh Thanh Hồng Tâm	Hoàn thành tốt công việc được giao
Tuần 6 (9/5 – 15/5)	Buồng phòng	Dọn dẹp và set up buồng phòng	Nhân viên buồng phòng Đỗ Thành Tấn	Có kinh nghiệm dọn phòng và tỉ mỉ hơn trong công việc.
Tuần 7 (16/5 – 22/5)	Buồng phòng và PA	Dọn dẹp và set up buồng phòng Trực sảnh tiệc	Nhân viên buồng phòng Đỗ Thành Tấn Nhân viên PA Nguyễn Thị Bích Thùy	Hoàn thành tốt công việc được giao, tiến bộ hơn về cách giao tiếp.
Tuần 8 (23/5 – 29/5)	Buồng phòng	Dọn dẹp và set up buồng phòng	Nhân viên buồng phòng Đào Phương Thảo Hồ Thị Ngọc Hiền	Nâng cao hơn về công việc làm buồng và học hỏi được nhiều thứ từ các anh chị làm chung

## LỜI CẢM ƠN

Trước tiên tôi xin gửi lời cảm ơn đến tất cả các thầy cô của khoa Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành của trường Đại học Nam Cần Thơ. Trong suốt quá trình học tập, các thầy cô đã truyền dạy cho tôi rất nhiều kiến thức và kỹ năng cần thiết, giúp tôi được hiểu biết nhiều hơn về chuyên ngành của mình

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất đến **TS. Lê Khánh An**, cán bộ hướng dẫn tôi, người đã giúp đỡ, chỉ bảo tận tâm, nhiệt tình trong quá trình thực hiện bài tiểu luận báo cáo tốt nghiệp. không chỉ dành thời gian và tâm sức để chỉ dạy về mặt phương pháp nghiên cứu, hướng dẫn cách khai thác tài liệu. Thầy còn tận tình xem xét và chỉ dẫn tôi trong từng nội dung chi tiết của tiểu luận, giúp tôi hiểu sâu sắc hơn về vấn đề tôi cần nghiên cứu.

Do còn nhiều hạn chế về kinh nghiệm nghiên cứu nên chắc chắn tiểu luận không tránh khỏi nhiều thiếu sót, tôi kính mong nhận được sự góp ý của các thầy cô cũng như các bạn để bổ sung và hoàn thiện hơn tiểu luận của mình.

*Cần Thơ, ngày .... Tháng .... năm 2022*

**Người thực hiện**

.....

## TRANG CAM KẾT

Tiểu luận “**Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Mừng Thanh Cần Thơ**” là một nghiên cứu độc lập, cũng như sách, báo có liên quan.

Tôi xin cam kết báo cáo thực tập tốt nghiệp này là trung thực.

*Cần Thơ, ngày ... tháng năm 2022*

**Tác giả**

.....



## MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA GV HƯỚNG DẪN .....	i
NHẬN XÉT GV PHẢN BIỆN.....	ii
BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP .....	iv
LỜI CẢM ƠN.....	vi
TRANG CAM KẾT .....	vii
MỤC LỤC.....	viii
DANH MỤC VIẾT TẮT.....	ix
DANH MỤC BẢNG BIỂU.....	x
DANH MỤC HÌNH .....	xi
PHẦN MỞ ĐẦU .....	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU .....	2
3. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU .....	2
3.1 Đối tượng.....	2
3.2 Phạm vi.....	2
4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....	2
5. CẤU TRÚC CỦA BÀI.....	3
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN .....	4
1.1 KHÁI NIỆM VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ .....	4
1.1.1 Khái niệm về chất lượng .....	4
1.1.2 Đặc điểm chất lượng dịch vụ lưu trú.....	5
1.1.3 Các yếu tố cấu thành dịch vụ lưu trú .....	8
1.1.3.1 Nhu cầu.....	8
1.1.3.2 Sự trông đợi.....	11
1.1.3.3 Nhà cung ứng.....	11
1.2 DỊCH VỤ LƯU TRÚ .....	12
1.2.1 Khái niệm .....	12
1.2.2 Phân loại các loại hình lưu trú.....	12
1.2.3 Vai trò dịch vụ lưu trú trong kinh doanh.....	14
1.2.4 Ý nghĩa của kinh doanh lưu trú .....	15

CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH CẦN THƠ .....	16
2.1 GIỚI THIỆU KHÁCH SẠN MÙNG THANH CẦN THƠ .....	16
2.1.1 Tổng quan về khách sạn Mường Thanh Cần Thơ .....	16
2.1.2 Hình ảnh và logo thương hiệu .....	17
2.1.3 Cơ cấu tổ chức nhân sự Mường Thanh Cần Thơ .....	19
2.1.4 Trình độ đội ngũ nhân viên và cơ sở vật chất .....	20
2.2 QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG.....	24
2.2.1 Quy trình vào phòng khách .....	24
2.2.2 Quy trình vệ sinh phòng .....	24
2.3 CÁC DỊCH VỤ TIỆN ÍCH TẠI MÙNG THANH CẦN THƠ .....	25
2.4 GIÁ CẢ.....	27
CHƯƠNG 3 MỘT SỐ GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG	29
3.1 CƠ SỞ ĐỊNH HƯỚNG.....	29
3.1.1 Định hướng.....	29
3.1.2 Mục tiêu.....	29
3.2 GIẢI PHÁP THỰC HIỆN CÁC CHIẾN LƯỢC .....	30
3.2.1 Giải pháp về nguồn nhân lực.....	30
3.2.2 Giải pháp về marketing, quảng bá thương hiệu .....	30
3.2.3 Giải pháp về phân phối.....	30
3.2.4 Giải pháp về nghiên cứu và phát triển.....	31
3.3 HOÀN THIỆN CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT DU LỊCH .....	31
3.4 KIẾN NGHỊ.....	31
3.4.1 Kiến nghị đối với Sở văn hóa thể thao du lịch .....	31
3.4.2 Kiến nghị đối với các ban ngành thành phố Cần Thơ .....	32
3.4.3 Kiến nghị đối với ban lãnh đạo khách sạn Mường Thanh .....	32
3.4.4 Kiến nghị đối với bộ phận nhân viên khách sạn .....	33
KẾT LUẬN .....	34
TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PHỤ LỤC .....	37

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

<b>Stt</b>	<b>Viết tắt</b>	<b>Viết đầy đủ</b>
1	VS	Vệ sinh
2	KT	Kiểm tra
3	B1,2,3,...	Bước 1,2,3,...
4	HDQT	Hội đồng quản trị

## DANH MỤC BẢNG/BIỂU

<b>Mục bảng</b>	<b>Tên bảng</b>	<b>Trang</b>
1	Quy trình vệ sinh phòng	24
2	Giá cả loại phòng	27

## DANH MỤC HÌNH

Hình 1 Sơ đồ cơ cấu của doanh nghiệp.....	5
Hình 2 Sơ đồ về sự cảm nhận của khách hàng.....	8
Hình 3 Bản đồ Mừng Thanh.....	16
Hình 4 Chủ tịch HĐQT Lê Thanh Thảo.....	17
Hình 5 Logo thương hiệu.....	17
Hình 6 Sơ đồ tổ chức bộ máy khách sạn.....	19
Hình 7 Phòng Superior King.....	22
Hình 8 Phòng Deluxe Twin.....	22
Hình 9 Phòng Executive Suite.....	23
Hình 10 Phòng Presidential Suite.....	23