

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



**NGUYỄN THỊ MỸ LINH**

**CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN  
MÙNG THANH LUXURY CẦN THƠ**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành**

**Mã số ngành: 7810103**

**06-2022**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN**  
**NGUYỄN THỊ MỸ LINH**  
**MSSV: 189774**

**CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN**  
**MÙNG THANH LUXURY CẦN THƠ**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**  
**Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành**  
**Mã số ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**  
**ThS. LÊ KHÁNH AN**

**06-2022**

# NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN 1

Họ và tên: Nguyễn Thị Mỹ Linh

MSSV: 189774

Lớp: DH18QTD01

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

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

Thời gian thực tập: từ 04/04/2022 đến 29/05/2022

## 1. Ý kiến giảng viên hướng dẫn

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 2. Điểm đánh giá:...../10 điểm

Cần Thơ, ngày.... tháng.... năm....

Giảng viên hướng dẫn 1

*(ký và ghi rõ họ tên)*

## NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN 2

Họ và tên: Nguyễn Thị Mỹ Linh

MSSV: 189774

Lớp: DH18QTD01

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

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

Thời gian thực tập: từ 04/04/2022 đến 29/05/2022

### 1. Ý kiến giảng viên hướng dẫn

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### 2. Điểm đánh giá:...../10 điểm

Cần Thơ, ngày.... tháng.... năm 2022

Giảng viên hướng dẫn 2

*(ký và ghi rõ họ tên)*

## LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên em xin gửi lời cảm ơn chân thành Ban giám hiệu nhà trường, khoa du lịch trường Đại học Nam Cần Thơ trong học kỳ này đã tổ chức cho em cũng như tất cả các sinh viên thuộc chuyên ngành được cơ hội tiếp xúc với doanh nghiệp, đây là điều đặc biệt ý nghĩa nó giúp em có được những trải nghiệm thực tế vô cùng thú vị và đúc kết được nhiều điều có ích. Đặc biệt, em gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến thầy Lê Khánh An, người đã luôn đồng hành, tận tình hướng dẫn và giúp đỡ em trong suốt quá trình thực tập và hoàn thành bài báo cáo. Sau kì thực tập, việc tiếp xúc thực tế giúp em có thêm nhiều kinh nghiệm quý báu, có những kiến thức cơ bản trong môi trường làm việc chuyên nghiệp ở khách sạn, phần nào giúp em tự tin hơn cũng hiểu rõ hơn công việc của mình lựa chọn trong chặn đường nghề nghiệp của em sau này.

Em xin cảm ơn khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ đã cho cơ hội cho phép em thực tập tại đơn vị. Trong suốt kì thực tập, em luôn nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình từ các anh chị nhân viên của khách sạn. Trong hơn 7 tuần qua, tuy thời gian thực tập không quá dài nhưng em có thêm cho mình nhiều kiến thức giúp em có một cái nhìn toàn diện hơn về các công việc trong một khách sạn. Đây là điều vô cùng quý báu mà em đã nhận được trước thời điểm chuẩn bị tốt nghiệp.

Trong quá trình làm bài tiểu luận, do kiến thức cũng như kinh nghiệm thực tế của em còn nhiều hạn chế nên bài báo cáo không thể tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận được ý kiến đóng góp của thầy cô để bài báo cáo của em được hoàn thiện nhất.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Người thực hiện

Nguyễn Thị Mỹ Linh

## LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài “Các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ” là bài báo cáo thực hành nghề nghiệp của em trong thời gian qua. Những thông tin và số liệu trong đây là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ bài nào khác. Ngoài ra, trong bài báo cáo có sử dụng một số nguồn tài liệu tham khảo đã được trích dẫn nguồn và chú thích rõ ràng. Em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước khoa và nhà trường về sự cam đoan này.

Cần Thơ, ngày      tháng      năm 2021

Người thực hiện

Nguyễn Thị Mỹ Linh

## MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN 1 .....	i
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN 2 .....	ii
LỜI CẢM ƠN .....	iii
LỜI CAM ĐOAN .....	iv
MỤC LỤC .....	v
DANH SÁCH CÁC BẢNG .....	ix
DANH SÁCH CÁC HÌNH .....	x
DANH SÁCH CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	xii
DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH .....	xiii
LỜI MỞ ĐẦU .....	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI .....	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU .....	2
3. ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU .....	2
4. PHẠM VI NGHIÊN CỨU .....	2
5. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....	2
6. NHỮNG ĐÓNG GÓP CỦA ĐỀ TÀI .....	3
7. CẤU TRÚC ĐỀ TÀI .....	3
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN .....	4
1.1 MỘT SỐ LÝ LUẬN TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN .....	4
1.1.1 Khái niệm cơ bản về khách sạn và kinh doanh khách sạn .....	4
1.1.2 Dịch vụ trong kinh doanh khách sạn .....	4
1.1.3 Đặc điểm về kinh doanh khách sạn .....	5
1.2 KHÁI NIỆM VÀ ĐẶC ĐIỂM CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG .....	6
1.2.1 Khái niệm và đặc điểm bộ phận buồng .....	6
1.2.1.1 Khái niệm bộ phận buồng .....	6
1.2.1.2 Phân loại buồng phòng .....	6
1.2.1.3 Đặc điểm bộ phận buồng .....	7
1.2.2 Khái niệm chất lượng dịch vụ buồng .....	8

1.2.3 Đặc điểm chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng .....	8
1.2.3.1 Chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng khó đo lường và đánh giá .....	8
1.2.3.2 Chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng chỉ được đánh giá chính xác qua sự cảm nhận của người tiêu dùng trực tiếp dịch vụ của khách sạn.....	9
1.2.3.3 Chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng phụ thuộc vào quá trình cung cấp dịch vụ.....	9
1.2.3.4 Chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng đòi hỏi tính nhất quán cao.....	9
<b>1.3 QUY TRÌNH VÀ Ý NGHĨA CỦA VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG.....</b>	<b>9</b>
1.3.1 Quy trình phục vụ phòng trong kinh doanh khách sạn .....	9
1.3.2 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ buồng .....	10
1.3.2.1 Chất lượng phục vụ cao giúp gia tăng lợi nhuận cho khách sạn.....	11
1.3.2.2 Tăng khả năng cạnh tranh và tăng giá bán một cách hợp lý trên thị trường.	11
1.3.2.3 Nâng cao chất lượng phục vụ giúp khách sạn giảm thiểu các chi phí kinh doanh cho doanh nghiệp.....	12
<b>1.4 CÁC PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG.....</b>	<b>12</b>
1.4.1 Đánh giá thông qua các chỉ tiêu kinh doanh .....	12
1.4.2 Thông qua điều tra khảo sát .....	13
1.4.3 Phương pháp “người khách hàng bí ẩn” .....	13
<b>CHƯƠNG 2 HIỆN TRẠNG CÔNG TÁC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH LUXURY CẦN THƠ.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 GIỚI THIỆU KHÁCH SẠN MÙNG THANH LUXURY CẦN THƠ .....</b>	<b>14</b>
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển.....	14
2.1.2 Cơ cấu tổ chức của khách sạn .....	15
2.1.2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn Mường Thanh Cần Thơ .....	15
2.1.2.2 Chức năng, nhiệm vụ từng bộ phận .....	16
2.1.3 Dịch vụ khách sạn .....	17
2.1.3.1 Dịch vụ lưu trú .....	18
2.1.3.2 Dịch vụ nhà hàng .....	21
2.1.3.3 Dịch vụ hội nghị - hội thảo .....	23



2.1.3.4 Các dịch vụ khác .....	24
2.1.4 Cơ sở vật chất trang thiết bị tại khách sạn .....	27
2.2 HIỆN TRẠNG BỘ PHẬN HOUSEKEEPING CỦA KHÁCH SẠN MÙNG THANH LUXURY CẦN THƠ .....	28
2.2.1 Cơ sở vật chất trong buồng .....	28
2.2.2 Cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận Housekeeping.....	31
2.2.2.1 Cơ cấu tổ chức.....	31
2.2.2.2 Nhiệm vụ của từng chức danh trong bộ phận buồng .....	31
2.2.2.3 Đặc điểm lao động của bộ phận Housekeeping .....	33
2.2.3 Cơ chế lương - thưởng tại bộ phận buồng .....	34
2.2.3.1 Chế độ lương trước 5/2022 .....	34
2.2.3.2 Chế độ lương sau ngày 1/5/2022.....	34
2.2.3.3 Lương thưởng.....	34
2.2.4 Mối quan hệ giữa bộ phận buồng và các bộ phận khác trong khách sạn.....	34
2.2.5 Quy trình phục vụ phòng của bộ phận Housekeeping trong khách sạn.....	36
2.2.5.1 Chuẩn bị phòng đón khách tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ..	36
2.2.5.2 Phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.....	36
2.2.5.3 Chuẩn bị cho khách trả phòng và rời khách sạn tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ .....	37
2.2.6 Quy trình làm buồng .....	37
2.2.6.1 Trình tự làm vệ sinh phòng ngủ.....	40
2.2.6.2 Trình tự làm vệ sinh phòng vệ sinh.....	40
2.2.6.3 Một số tiêu chuẩn trong làm buồng .....	42
2.3 Đánh giá chất lượng phục vụ ở khách sạn mUÔNG THANH LUXURY CẦN THƠ.....	43
2.3.1 Điểm mạnh và điểm cần cải thiện tại bộ phận buồng .....	43
2.3.1.1 Điểm mạnh.....	43
2.3.1.2 Điểm cần cải thiện.....	45
2.3.2 Điểm mạnh và điểm cần cải thiện tại bộ phận giặt là .....	46

2.3.2.1 Điểm mạnh.....	47
2.3.2.2 Điểm cần cải thiện.....	47
<b>CHƯƠNG 3 HIỆN TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP.....</b>	<b>50</b>
3.1 Mục tiêu và phương pháp khai thác hiệu quả dịch vụ buồng .....	50
3.1.1 Mục tiêu .....	50
3.1.2 Phương pháp.....	50
3.2 Các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ BUỒNG tại khách sạn trong thời gian tới .....	51
3.2.1 Cơ sở vật chất, sản phẩm phục vụ.....	51
3.2.2 Đội ngũ nguồn nhân lực .....	51
3.2.3 Công tác quản lý, đào tạo huấn luyện nhân viên .....	52
3.2.4 Xây dựng tiêu chuẩn chất lượng phục vụ cho bộ phận buồng.....	52
3.2.5 Đẩy mạnh quảng bá.....	52
3.2.5.1 Quảng cáo.....	52
3.2.5.2 Thị trường.....	53
3.2.6 Đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ của khách sạn.....	53
3.2.7 Đẩy mạnh công tác chăm sóc khách hàng .....	53
3.3 TÁC ĐỘNG CỦA COVID – 19 ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH LUXURY CẦN THƠ .....	54
3.3.1 Những ảnh hưởng mà Covid – 19 đem đến .....	54
3.3.2 GIẢI PHÁP CỦA KHÁCH SẠN KHI COVID – 19 DIỄN RA .....	54
3.3.2.1 Đối với nhân viên khách sạn .....	54
3.3.2.2 Đối với khách lưu trú tại khách sạn .....	54
3.3.2.3 Định hướng phát triển của khách sạn.....	55
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>56</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>57</b>

## **DANH SÁCH CÁC BẢNG**

Bảng 2.1 Thông tin phòng tại khách sạn.....	18
Bảng 2.2 Sức chứa từng hội nghị.....	23
Bảng 2.3 Giá cho từng loại phòng hội nghị.....	24
Bảng 2.4 Tình hình cơ sở vật chất của khách sạn năm 2022.....	27

## DANH SÁCH CÁC HÌNH

Hình 2.1 Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.....	14
Hình 2.2 Cơ cấu tổ chức hoạt động và các phòng ban.....	15
Hình 2.3 Một số loại phòng điển hình tại khách sạn.....	18
Hình 2.4 Kho tổng của bộ phận buồng .....	20
Hình 2.5 Không gian nhà hàng Tây Đô .....	21
Hình 2.6 Không gian nhà hàng Cẩm Thi .....	22
Hình 2.7 Không gian phòng VIP.....	22
Hình 2.8 Một số gói dịch vụ tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.....	22
Hình 2.9 Một số cách bố trí tại khách sạn.....	23
Hình 2.10 Cảnh hồ bơi từ trên cao .....	25
Hình 2.11 Cảnh quan bên ngoài của khách sạn .....	25
Hình 2.12 Sân Tennis.....	26
Hình 2.13 Mường Thanh Game club .....	26
Hình 2.14 Bố trí trong tủ quần áo .....	29
Hình 2.15 Bố trí tại bàn minibar .....	30
Hình 2.16 Bố trí trong một buồng.....	30
Hình 2.17 Sơ đồ cơ cấu tổ chức buồng .....	31
Hình 2.18 Căn chỉnh giường phòng khách ở .....	36
Hình 2.19 Bộ phận họp trước khi vào ca hành chính.....	37
Hình 2.20 Đồ dùng phục vụ vệ sinh buồng.....	38
Hình 2.21 Mẫu báo cáo tình hình làm buồng.....	39
Hình 2.22 Cách đặt đồ dùng và một số sản phẩm khách sạn cung cấp .....	40
Hình 2.23 Cách bày trí một số loại buồng cơ bản tại khách sạn.....	42
Hình 2.24 Một số phản hồi từ khách.....	43
Hình 2.25 Một số giá dịch vụ điển hình.....	44
Hình 2.26 Số điện thoại liên hệ trong hệ thống khách sạn.....	44
Hình 2.27 Một số góc nhìn từ phòng khách sạn .....	45
Hình 2.28 Một số sản phẩm thay thế .....	46

Hình 2.29 Một số vật dụng tại giặt là.....	48
Hình 2.30 Nhà vệ sinh của khách sạn .....	49

## **DANH SÁCH CÁC TỪ VIẾT TẮT**

ĐBSCL: Đồng bằng sông Cửu Long

VND: Việt Nam đồng

## DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH

PA - Personal Assistant: người hỗ trợ cá nhân, trong ngành dịch vụ đây là việc giúp một cá nhân dọn dẹp và chia sẻ những kinh nghiệm.

F&B - Food and Beverage Service: là bộ phận nhà hàng và quầy uống trong khách sạn, chịu trách nhiệm cung cấp thức ăn và đồ uống cho thực khách và cả đội ngũ nhân viên làm việc tại khách sạn (đặc biệt khách sạn 4 – 5 sao), đồng thời cung ứng dịch vụ tổ chức tiệc sinh nhật, tiệc cưới, buffet cho hội thảo,...

DND - Do not Disturb: được hiểu là “Không làm phiền” hoặc theo cách lịch sự “Xin đừng làm phiền”. Đây là khái niệm mà mọi nhân viên tại bất kỳ vị trí việc làm khách sạn đều phải nắm rõ đặc biệt là với nhân viên dọn phòng vì đây thường là thông điệp của khách sử dụng để truyền tải tới họ.

VIP hay là V.I.P - Very Important Person: được hiểu là “Người rất quan trọng” là từ thông dụng để chỉ một nhân vật rất quan trọng hoặc có địa vị trong xã hội hoặc một dịch vụ đặc biệt.