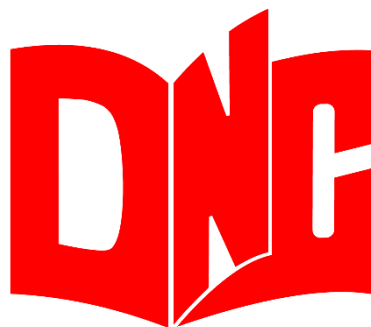


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH & QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN



NAM CAN THO UNIVERSITY

NGUYỄN VÕ QUỲNH NHƯ

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ
BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH
CẦN THƠ**

TIỂU LUẬN 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 & QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN



NGUYỄN VÕ QUỲNH NHƯ

MSSV: 180418

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ
BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH
CẦN THƠ**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành

Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

THS. NGUYỄN THANH TÚ

06-2022

LỜI CẢM TẠ

Khoảng thời gian 4 năm trên giảng đường đại học, là khoảng thời gian tôi được trao dồi, học hỏi kiến thức và kinh nghiệm thông qua những bài giảng của Thầy Cô. Trong suốt 2 tháng được làm việc tại bộ phận Buồng của khách sạn Mường Thanh Cần Thơ đã giúp tôi rất nhiều trong việc hoàn thiện đề tài cho luận văn tốt nghiệp này. Chính vì lựa chọn đề tài này đã giúp tôi có cơ hội hiểu hơn về công việc của bộ phận Buồng và giúp tôi học được thêm nhiều kiến thức. Khoảng thời gian thực tập là khoảng thời gian quý báu mà tôi có cơ hội được tiếp xúc trực tiếp với môi trường làm việc thực tế và đây là hành trang, kinh nghiệm để tôi có thể chuẩn bị bước và sự nghiệp của bản thân mình.

Tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Quý lãnh đạo khách sạn Mường Thanh nói chung và bộ phận Buồng cùng các anh chị nhân viên nói riêng lời cảm ơn chân thành vì đã tạo điều kiện tốt nhất cũng như hỗ trợ tôi trong suốt quá trình thực tập giúp tôi hoàn thành tốt đề tài này. Đã cho tôi thấy một cái nhìn tổng thể về ngành, về công việc này.

Đặc biệt tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến đến Thầy Nguyễn Thanh Tú đã luôn quan tâm và tận tình hướng dẫn tôi trong suốt quá trình thực hiện tiểu luận tốt nghiệp.

Với vốn kiến thức thực tế còn hạn chế và thời gian thực tập có hạn nên đề tài sẽ không tránh được sự sai sót ngoài ý muốn. Rất mong nhận được sự thông cảm của thầy, cô và rất mong nhận được ý kiến của thầy, cô để bài tiểu luận của tôi có thể được hoàn thiện hơn. Tôi xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Người thực hiện

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là đề tài nghiên cứu của tôi. Những thông tin và kết quả, số liệu trong bài tiểu luận tốt nghiệp đều được thực hiện tại khách sạn Mường Thanh Cần Thơ. Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm trước nhà trường về lời cam đoan này.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Người thực hiện

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Học hàm, học vị, họ và tên:

.....

.....

.....

Đơn vị:.....

.....

Về hình thức:

.....

.....

.....

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, Ngày.... Tháng....Năm 2022

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Ths. Nguyễn Thanh Tú

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO.....	iv
TRANG NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP	v
MỤC LỤC.....	vi
DANH SÁCH BẢNG	x
DANH SÁCH HÌNH.....	xi
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	Error! Bookmark not defined.
CHƯƠNG 1	1
GIỚI THIỆU	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	2
1.3 PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
1.4 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU	2
1.5 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	2
1.6 CẤU TRÚC BÀI BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP.....	3
CHƯƠNG 2	4
CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN	4
2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ BUỒNG VÀ PHÂN LOẠI BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN	4
2.1.1 Khái niệm về kinh doanh khách sạn	4
2.1.2 Khái niệm kinh doanh buồng trong khách sạn.....	4
2.1.3 Các loại và hạng buồng trong khách sạn.....	4
2.2 BỘ PHẬN BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN	6
2.2.1 Khái niệm về bộ phận buồng	6
2.2.2 Đặc điểm của bộ phận buồng	6
2.2.3 Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng trong khách sạn.....	7

2.2.4 Cơ cấu tổ chức và chức danh của bộ phận buồng	7
2.2.5 Mối quan hệ của bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn.....	8
2.3 QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN	10
2.3.1 Khái niệm về quy trình phục vụ buồng trong khách sạn	10
2.3.2 Quy trình phục vụ buồng của bộ phận buồng	10
2.4 TỔNG QUAN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN	12
2.4.1 Khái niệm về chất lượng dịch vụ buồng trong khách sạn.....	12
2.4.1.1 Khái niệm về chất lượng	12
2.4.1.2 Khái niệm chất lượng dịch vụ	12
2.4.1.3 Khái niệm về chất lượng dịch vụ buồng	12
2.4.2 Đặc điểm chất lượng dịch vụ buồng trong khách sạn.....	13
2.4.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ buồng trong khách sạn.....	13
2.4.3.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	13
2.4.3.2 Chất lượng đội ngũ lao động.....	13
2.4.3.3 Mức độ cung ứng dịch vụ	14
2.4.4 Vai trò và ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ buồng trong khách sạn	15
CHƯƠNG 3	16
THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH CẦN THƠ.....	16
3.1 TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN MÙNG THANH CẦN THƠ	16
3.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn	16
3.1.2 Vị trí của khách sạn.....	16
3.1.3 Các sản phẩm và dịch vụ của khách sạn Mường Thanh Cần Thơ.....	17
3.1.4 Tầm nhìn và nhiệm vụ.....	27
3.1.5 Cơ cấu tổ chức bộ máy tại khách sạn Mường Thanh Cần Thơ.....	27
3.2 GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH CẦN THƠ	28
3.2.1 Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng của khách sạn Mường Thanh Cần Thơ....	28

3.2.2 Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng (Housekeeping).....	28
3.2.2.1 Quy trình làm buồng sạch	29
3.2.2.2 Quy trình làm buồng khách đang lưu trú	31
3.2.2.3 Quy trình làm buồng khách trả	33
3.3 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH CẦN THƠ.....	35
3.3.1 Đội ngũ nhân viên tại khách sạn	35
3.3.2 Công tác hoàn thiện quy trình phục vụ buồng của khách sạn.....	36
3.3.3 Cơ sở vật chất – kỹ thuật của khách sạn	36
3.3.4 Quản lý và phân công lao động tại bộ phận buồng.....	37
3.4 ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH CẦN THƠ	40
3.4.1 Ưu điểm.....	40
3.4.2 Nhược điểm.....	40
CHƯƠNG 4	41
GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH CẦN THƠ.....	41
4.1 PHƯƠNG HƯỚNG VÀ MỤC TIÊU CỦA KHÁCH SẠN	41
4.1.1 Phương hướng của khách sạn	41
4.1.2 Mục tiêu của khách sạn	41
4.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN.....	42
4.2.1 Nâng cao năng lực chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên.....	42
4.2.1.1 Cơ sở giải pháp.....	42
4.2.1.2 Phương pháp thực hiện.....	42
4.2.2 Đầu tư vào cơ sở vật chất và trang thiết bị.....	43
4.2.2.1 Cơ sở giải pháp.....	43
4.2.2.2 Phương hướng thực hiện	43
4.2.3 Quản lý chất lượng dịch vụ phục vụ buồng	43
4.2.3.1 Cơ sở giải pháp.....	43

4.2.3.2 Phương pháp thực hiện.....	44
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	45
Kết luận	45
Kiến Nghị.....	45
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	45
PHỤ LỤC.....	46

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1 Tên và số lượng phòng hội nghị.....	21
Bảng 3.2 Phân công công việc trong ngày.....	39

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận Housekeeping trong khách sạn.....	8
Hình 2.2 Sơ đồ quy trình phục vụ buồng của bộ phận Housekeeping.....	10
Hình 2.3 Sơ đồ quy trình làm vệ sinh buồng khách.....	11
Hình 3.1 Toàn cảnh khách sạn Mừng Thanh Cần Thơ.....	16
Hình 3.2 Phòng Superior.....	17
Hình 3.3 Phòng Deluxe Twin Room.....	18
Hình 3.4 Phòng Deluxe King room	18
Hình 3.5 Phòng Deluxe Triple	19
Hình 3.6 Phòng Executive Suite	19
Hình 3.7 Phòng Royal	20
Hình 3.8 Phòng President Suite	20
Hình 3.9 Phòng hội nghị, hội thảo Trần Giang A & B	21
Hình 3.10 Nhà Hàng Tây Đô	22
Hình 3.11 Nhà hàng Cẩm Thi	22
Hình 3.12 Phòng ăn VIP	23
Hình 3.13 Phong Điền Bar.....	23
Hình 3.14 Bình Thủy Pool Bar	24
Hình 3.15 Rooftop Bar.....	24
Hình 3.16 Bể bơi	25
Hình 3.17 Phòng tập thể hình.....	25
Hình 3.18 Massage & Spa.....	26
Hình 3.19 Karaoke	26
Hình 3.20 Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ máy khách sạn Mừng Thanh	27
Hình 3.21 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng.....	28