

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



NGUYỄN VŨ HÙNG

**THỰC TRẠNG & GIẢI PHÁP NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI
KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
MÃ NGÀNH: 7810103

CẦN THƠ, tháng 06, 2022

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



NGUYỄN VŨ HÙNG

MSSV: 189963

**THỰC TRẠNG & GIẢI PHÁP NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI
KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
MÃ NGÀNH: 7810103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
THS. NGUYỄN THANH TÚ

CẦN THƠ, tháng 06, 2022

LỜI NÓI ĐẦU

Thực tập là một cột mốc vô cùng quan trọng của sinh viên có thể áp dụng những kiến thức trên giảng đường đại học vào môi trường thực tế, đó được xem như là cơ hội quý báu để cọ sát, tiếp cận gần hơn với chuyên ngành đã học. Không nằm ngoài mục đích đó, nay trường Đại học Nam Cần Thơ – Khoa du lịch và Quản trị nhà hàng khách sạn đã tạo điều kiện cho sinh viên được thực tập tại các công ty du lịch, nhà hàng, khách sạn. Qua đó sẽ được tiếp cận thực tiễn với nghề nghiệp và góp nhặt cho mình những hành trang vô cùng quý báu cho sinh viên sau khi tốt nghiệp ra trường. Trong quá trình thực tập gần 02 tháng tại khách sạn cũng như khoảng thời gian làm bài báo cáo em vô cùng biết ơn vì đã nhận được sự giúp đỡ của rất nhiều người.

Đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn đến Ban Giám hiệu Trường Đại học Nam Cần Thơ, lãnh đạo Khoa Du lịch - Quản trị nhà hàng và khách sạn đã tạo ra môi trường cọ sát thực tiễn và học tập vô cùng quý báu. Đồng thời, em cũng gửi lời cảm ơn đến Ban Giám Đốc, các phòng ban cùng toàn thể anh chị nhân viên của Vinpearl Hotel Cần Thơ đã giúp đỡ, chỉ dẫn em trong khoảng thời gian em thực tập ở trong công ty mình. Và đặc biệt, em muốn gửi lời cảm ơn sâu sắc đến ThS. Nguyễn Thanh Tú đã nhiệt tình hướng dẫn, giúp đỡ cũng như hướng dẫn về cách trình bày đề bài báo cáo thực tập này được hoàn thành một cách tốt nhất.

Dẫu biết thời gian thực tập không nhiều nhưng đối với em đó là khoảng thời gian tuyệt vời để em có thể học tập được nhiều kiến thức, kỹ năng bổ ích và rút ra được những thiếu sót, mặc hạn chế của bản thân cũng như phát huy được những kiến thức mà em được học tại trường. Vì do hạn chế về thời gian và kiến thức thực tiễn nên bài khóa luận tốt nghiệp còn nhiều điều thiếu sót trong cách tìm hiểu vấn đề, lỗi trình bày. Do đó, em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của thầy cô và Ban lãnh đạo, các anh chị trong công ty để bài khóa luận tốt nghiệp “*Thực trạng & giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ*” được trở nên hoàn thiện hơn.

Lời cuối cùng, em xin cảm ơn và xin chúc toàn thể Ban Giám Đốc, nhân viên của khách sạn và thầy Nguyễn Thanh Tú sẽ có một năm thành công và nhiều may mắn..

Cần Thơ, ngày 05 tháng 06 năm 2022

Người thực hiện

Nguyễn Vũ Hùng

LỜI CAM KẾT

Tôi xin cam kết khóa luận này được hoàn thành dựa trên kết quả của sự nghiên cứu của chính bản thân tác giả và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận nào khác. Các dữ liệu thông tin, số liệu thống kê được sử dụng trong bài khóa luận này là có nguồn gốc chính thống và được trích dẫn rõ ràng.

Cần thơ, ngày 05 tháng 06 năm 2022

Người thực hiện

Nguyễn Vũ Hùng

NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN

- Người hướng dẫn:

- Đơn vị:

- Trường:

Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm ...

Người hướng dẫn

(Ký, ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU	i
LỜI CAM KẾT	ii
NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1	iv
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2	v
MỤC LỤC	vi
DANH SÁCH BẢNG	xi
DANG SÁCH HÌNH	xii
DANH MỤC SƠ ĐỒ	xiv
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	xv
DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH	xvi
CHƯƠNG 1: LỜI MỞ ĐẦU	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	2
1.2.1 Mục tiêu chung	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể	2
1.3 PHẠM VI NGHIÊN CỨU VÀ ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU	2
1.3.1 Phạm vi nghiên cứu	2
1.3.1.1 Phạm vi nghiên cứu của vấn đề	2
1.3.1.2 Không gian nghiên cứu	3
1.3.1.3 Thời gian nghiên cứu	3
1.3.2 Đối tượng nghiên cứu	3
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	3
1.5 KẾT CẤU CỦA ĐỀ TÀI	3
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ KHÁCH SẠN	4
2.1 TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN	4

2.1.1 Khái niệm về khách sạn.....	4
2.1.2 Phân loại và xếp hạng khách sạn.....	5
2.1.2.1 Phân loại khách sạn.....	5
2.1.2.2 Xếp hạng khách sạn.....	12
2.2 TỔNG QUAN VỀ KINH DOANH KHÁCH SẠN	14
2.2.1 Khái niệm kinh doanh khách sạn.....	14
2.2.2 Đặc điểm của kinh doanh khách sạn	14
2.2.2.1 Kinh doanh khách sạn phụ thuộc vào tài nguyên du lịch tại các điểm du lịch.....	14
2.2.2.2 Kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng vốn đầu tư lớn	14
2.2.2.3 Kinh doanh khách sạn đòi hỏi lượng lao động trực tiếp tương đối lớn.....	15
2.2.2.4 Kinh doanh khách sạn mang tính quy luật.....	15
2.2.3 Ý nghĩa của kinh doanh khách sạn trong ngành du lịch, nền kinh tế quốc dân và xã hội.....	15
2.2.3.1 Đối với ngành du lịch.....	15
2.2.3.2 Đối với nền kinh tế.....	16
2.2.3.3 Đối với xã hội.....	16
2.3 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TRONG KHÁCH SẠN	16
2.3.1 Tổng quan về dịch vụ lưu trú trong khách sạn	16
2.3.1.1 Khái niệm dịch vụ lưu trú.....	17
2.3.1.2 Đặc điểm của dịch vụ lưu trú	17
2.3.1.3 Các yếu tố cấu thành dịch vụ lưu trú.....	18
2.3.2 Tổng quan về chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn	18
2.3.2.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ lưu trú	18
2.3.2.2 Đặc điểm chất lượng dịch vụ lưu trú.....	18
2.3.2.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú	19
2.3.2.4 Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú	21
2.4 TỔNG QUAN VỀ BUỒNG PHÒNG VÀ BỘ PHẬN HOUSEKEEPING TRONG KHÁCH SẠN.....	21

2.4.1	Buồng phòng khách sạn.....	21
2.4.1.1	Khái niệm “buồng phòng” trong khách sạn	21
2.4.1.2	Các loại và hạng buồng phòng	22
2.4.2	Bộ phận Housekeeping trong khách sạn	26
2.4.2.1	Khái niệm Housekeeping	26
2.4.2.2	Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận buồng trong kinh doanh khách sạn	27
2.4.2.3	Tổ chức lao động của bộ phận buồng	28
2.4.2.4	Quy trình phục vụ buồng trong kinh doanh khách sạn	30
2.5.1	Khái niệm chất lượng phục vụ buồng phòng	31
2.5.1.1	Khái niệm chất lượng phục vụ buồng phòng	31
2.5.2	Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ buồng của khách sạn.....	31
2.5.2.1	Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	31
2.5.2.2	Chất lượng đội ngũ lao động.....	32
2.5.2.3	Quy trình phục vụ.....	32
2.5.2.4	Các yếu tố khác	33

CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....34

3.1	GIỚI THIỆU VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN TH	34
3.1.1	Giới thiệu chung	34
3.1.2	Lịch sử hình thành và phát triển	34
3.1.3	Vị trí của khách sạn	35
3.1.4	Thị trường kinh doanh.....	36
3.1.5	Cơ sở vật chất và tiện nghi của khách sạn.....	37
3.1.6	Các sản phẩm và dịch vụ của khách sạn	38
3.1.6.1	Dịch vụ lưu trú	38
3.1.6.2	Dịch vụ F&B	46
3.1.6.3	Dịch vụ bổ sung.....	50
3.1.7	Cơ cấu tổ chức và chức năng - nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn Vinpearl Cần Thơ	54

3.1.7.1 Bộ phận lễ Tân (FO - Front Office)	54
3.1.7.2 Bộ phận buồng.....	54
3.1.7.3 Bộ phận F&B.....	55
3.1.7.4 Bộ phận nhân sự	55
3.1.7.5 Bộ phận kế toán - tài chính.....	55
3.1.7.6 Bộ phận kỹ thuật.....	56
3.1.7.7 Bộ phận bảo vệ	56
3.1.7.8 Bộ phận kinh doanh/sale	56
3.2 GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	56
3.2.1 Cơ cấu tổ chức nhân sự bộ phận buồng & nhiệm vụ	57
3.2.2 Tình hình kinh doanh của bộ phận buồng tại Vinpearl Hotel Cần Thơ	59
3.2.3. Mối quan hệ giữa bộ phận buồng phòng với bộ phận khác trong khách sạn	60
3.2.3.1 Mối quan hệ với các bộ phận khác	60
3.2.3.2 Mối quan hệ trong nội bộ bộ phận HK.....	61
3.2.4 Quy trình phục vụ của bộ phận buồng phòng	61
3.2.4.1 Quy trình vào phòng khách	61
3.2.4.2 Quy trình phục vụ phòng trống	62
3.2.4.3 Quy trình phục vụ phòng có khách đang lưu trú.....	62
3.2.4.4 Quy trình phục vụ phòng khi khách đã checkout.....	65
3.2.5 Các bước trong quy trình dọn phòng.....	66
3.2.5.1 Chuẩn bị	66
3.2.5.2 Dọn dẹp giường ngủ.....	66
3.2.5.3 Dọn vệ sinh phòng tắm.....	67
3.2.5.4 Làm sạch phòng ngủ	68
3.2.5.6 Kiểm tra trước khi rời phòng.....	68
3.2.5.7 Rời khỏi phòng	69
3.3 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN ..	69

3.3.1 Nhận xét của khách hàng.....	69
3.3.2 Nhận xét của cá nhân tác giả về chất lượng phục vụ buồng tại khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	72
3.3.1.1 Điểm mạnh	72
3.3.1.2 Điểm yếu	73
CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	76
4.1 MỤC TIÊU VÀ PHƯƠNG HƯỚNG KINH DOANH CỦA VINPEARL CẦN THƠ HOTEL	76
4.1.1 Mục tiêu	76
4.1.2 Phương hướng	76
4.2 CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ.....	76
4.2.1 Các giải pháp về tiếp thị quảng bá	76
4.2.1.1 Quảng cáo.....	76
4.2.1.2 Marketing	77
4.2.2 Nâng cao chất lượng đội ngũ nâng lực.....	78
4.2.2.1 Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực có chất lượng cao	78
4.2.2.2 Chính sách tuyển dụng kỹ càng.....	79
4.2.2.3 Chính sách đãi ngộ	79
4.3 HOÀN THIỆN, NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CƠ SỞ VẬT CHẤT, KỸ THUẬT	80
4.4. XÂY DỰNG SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ SÁNG TẠO ĐA DẠNG	81
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	83
5.1 KẾT LUẬN	83
5.2 KIẾN NGHỊ.....	84
5.2.1 Đối với nhà nước và tổng cục du lịch.....	84
5.2.2 Đối với sở văn hóa thể thao & du lịch thành phố cần thơ	85
5.2.3 Đối với khách sạn.....	85
5.2.4 Đối với nhân viên bộ phận Housekeeping	86
5.2.5 Đối với các trường đại học, cao đẳng, trường du lịch.....	86

TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	86
PHỤ LỤC HÌNH ẢNH	89
BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP	93

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1: Cơ sở tiện nghi của khách sạn Vinpearl Cần Thơ	37
Bảng 3.2: Bảng giá phòng tại Vinpearl Cần Thơ (tháng 05/2022)	43

Bảng 3.3: Công suất phòng 5 tháng đầu năm 2022.	59
--	----

DANG SÁCH HÌNH

Hình 2.1: Marina Bay Sands Hotel ở Singapore với 2562 phòng	7
Hình 2.2: Khách sạn thương mại The Hotel, Mỹ.....	7
Hình 2.3: Vinpear Resort & Golf Phú Quốc	8
Hình 2.4: Dubai International Hotel, Dubai Airport, UAE.....	9

Hình 2.5: Căn hộ Scenia Bay Nha Trang, Khánh Hoà	9
Hình 2.6: Venetian Macau là một khách sạn kiêm casino lớn nhất thế giới.....	10
Hình 2.7: Khách sạn bình dân Hà Giang Backpackes Hostel.....	10
Hình 2.8: Khách sạn ven đường – Blue Swallow Motel, Mỹ	11
Hình 2.9: River Kwai Jungle Raft Floating Hotel, Kanchanaburi, Thái Lan	11
Hình 2.10: Phòng Standard tại khách sạn Crowne Plaza Moscow, Nga	22
Hình 2.11: Hạng phòng Superior cơ bản tại khách sạn.....	23
Hình 2.12: Phòng Deluxe City View tại The St. Regis Thâm Quyển, Trung Quốc .	23
Hình 2.13: Phòng Tổng Thống rộng 320 m2 (8 phòng) tại khách sạn J.W Marriot Hà Nội - nơi Tổng thống Obama từng ở trong thời gian lưu trú tại Việt Nam.....	24
Hình 2.15: Phòng Junior Suite – “nhỏ” nhưng “có võ”	25
Hình 2.16: Phòng Family thích hợp cho kỳ nghỉ của cả gia đình.....	26
Hình 3.1: Lễ khai trương Vinpearl Cần Thơ, ngày 24/12/2016.....	34
Hình 3.2: Khách sạn Vinpearl Cần Thơ và logo.....	35
Hình 3.3: Vinpearl Cần Thơ Hotel bên dòng Hậu Giang	36
Hình 3.4: Phòng Deluxe King Bed City View, với tầm nhìn bao quát.....	39
thành phố Cần Thơ sôi động	39
Hình 3.5: Ngắm sông Hậu thơ mộng với Deluxe King Bed River View	40
Hình 3.6: Phòng Twin Bed City View với 02 giường đơn	40
Hình 3.7 Phòng Twin Bed River View với 02 giường đơn	41
Hình 3.8: Phòng Exucutive Suite tại Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	42
Hình 3.9: Đăng cấp, xa hoa với Presidential Suite tại Vinpearl Hotel Cần Thơ	42
Hình 3.10: Premium Deluxe – Sự thay đổi nâng cao vị thế hàng đầu.....	43
Hình 3.11: Trang thiết bị trong buồng phòng tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	46
Hình 3.12: Mekong Breeze - Nhà hàng Vinpearl Cần Thơ sở hữu không gian cổ điển, khiến bạn ngỡ như xứ trời Âu nào	47
Hình 3.13: Một mét vuông ở Baijia – Nhà hàng Vinpearl Cần Thơ sẽ cho “ra đời” bức ảnh cực chill, tha hồ “up ảnh Facebook cá nhân”	48
Hình 3.14: thưởng thức cocktail mát lạnh, sáng khoái tại Sunset Lounge Pool Bar – Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	49

Hình 3.15: Không gian nhà hàng Delta Lobby Loungen với sức chứa 50 người	50
Hình 3.16: Không gian hồ bơi lồng gió, xanh mát trên tầng 06	51
Vinpearl Hotel Cần Thơ	51
Hình 3.17: Không gian hội nghị của Vinpearl Hotel Cần Thơ	52
Hình 3.18: Thư giãn tại Vincharm Spa – Vinpearl Hotel Cần Thơ	52
Hình 3.19: Phòng GYM Fitness Center của Vinpear; Hotel Cần Thơ	53

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1: Sơ đồ quy trình phục vụ buồng.....	30
Sơ đồ 3.2 : Cơ cấu tổ chức bộ phận Buồng của khách sạn Vinpearl Cần Thơ	56

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

NXB	Nhà Xuất Bản
ĐBSCL	Đồng Bằng Sông Cửu Long
KS	Khách sạn

DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH

Commercial Hotel	Khách sạn thương mại
Resort Hotel	Khách sạn nghỉ dưỡng
Airport Hotel	Khách sạn sân bay
Condotel	Khách sạn căn hộ

Casino Hotel	Khách sạn sòng bạc
Motel	Khách sạn ven đường
Floating Hotel	Khách sạn nổi
Luxury Hotel	Khách sạn cao cấp sang trọng
Full Service Hotel	Khách sạn với dịch vụ đầy đủ
Limited Service Hotel	Khách sạn có dịch vụ hạn chế
Reservation	Đặt phòng
Cashier	Thu ngân
Room Service:	Dịch vụ phòng