

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



NAM CAN THO UNIVERSITY

SƠN THỊ TUYẾT MAI

**PHÂN TÍCH NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG
TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã Số Ngành: 7810103

Cần Thơ, tháng 6 Năm 2022

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

SƠN THỊ TUYẾT MAI

MSSV: 180756

LỚP: DH18QTD01

**PHÂN TÍCH NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG
TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL 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. LÊ KHÁNH AN

Cần Thơ, tháng 6 Năm 2022

LỜI CẢM ƠN

Được sự phân công của quý thầy cô khoa du lịch và quản trị nhà hàng-khách sạn của trường Đại Học Nam Cần Thơ, sau gần hai tháng thực tập tác giả đã hoàn thành tiểu luận tốt nghiệp của mình. Để hoàn thành nhiệm vụ được giao, ngoài sự nỗ lực học hỏi của bản thân còn có sự hướng dẫn tận tình của thầy cô và anh chị cán bộ, nhân viên trong bộ phận buồng phòng của khách sạn Vinpearl Cần Thơ, đã giúp tác giả hoàn thành tiểu luận tốt nghiệp.

Tác giả xin chân thành cảm ơn giảng viên -Ths. Lê Khánh An, người đã hướng dẫn tác giả trong suốt thời gian thực tập, mặc dù thầy bận nhưng cũng không ngần ngại chỉ dẫn và định hướng đi cho tác giả, để tác giả hoàn thành tốt nhiệm vụ. Xin cảm ơn tất cả thầy cô, bạn bè, gia đình, doanh nghiệp, đã giúp đỡ, dìu dắt tác giả trong suốt thời gian qua. Tất cả mọi người đều nhiệt tình giúp đỡ, đặc biệt ở khách sạn Vinpearl Cần Thơ, mặt dù số lượng công việc của khách sạn ngày một tăng lên nhưng anh chị cán bộ, công nhân viên trong khách sạn vẫn dành thời gian để hướng dẫn tác giả rất nhiệt tình.

Tuy nhiên vì kiến thức chuyên môn vẫn còn hạn chế và bản thân tác giả còn thiếu nhiều kinh nghiệm thực tiễn nên nội dung của bài báo cáo không tránh khỏi thiếu sót, tác giả rất mong nhận sự góp ý, chỉ bảo thêm của quý thầy cô cùng toàn thể cán bộ, công nhân viên tại doanh nghiệp để bài báo cáo của tác giả được hoàn thiện hơn. Một lần nữa tác giả xin gửi đến quý thầy cô, gia đình, bạn bè và anh chị cán bộ, công nhân viên tại doanh nghiệp lời cảm ơn chân thành và tốt đẹp nhất.

Xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, tháng 6 năm 2022

Người thực hiện

Son Thị Tuyết Mai

LỜI CAM ĐOAN

Tác giả xin cam đoan đề tài: Báo cáo thực tập phân tích nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận buồng phòng tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ. Là một công trình nghiên cứu độc lập dưới sự hướng dẫn của giảng viên: Ths. Lê Khánh An. Ngoài ra không có bất cứ sự sao chép của người khác. Đề tài nội dung báo cáo thực tập là sản phẩm mà tác giả đã nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập tại trường cũng như tham gia thực tập tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ. Các số liệu trình bày trong báo cáo là hoàn toàn trung thực, tác giả xin chịu hoàn toàn trách nhiệm nếu có sự không trung thực trong thông tin sử dụng trong công trình nghiên cứu này.

Cần Thơ, Tháng 6 năm 2022

Người thực hiện

Sơn Thị Tuyết Mai

MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	i
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN	ii
LỜI CẢM ƠN	iii
LỜI CAM ĐOAN	iv
MỤC LỤC	v
DANH SÁCH SƠ ĐỒ	ix
DANH SÁCH HÌNH ẢNH	x
LỜI NÓI ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	1
3. Đối tượng và Phạm vi nghiên cứu	2
4. Phương pháp nghiên cứu	2
5. Ý nghĩa nghiên cứu	2
6. Cấu trúc đề tài	2
CHƯƠNG 1	4
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN BUÒNG PHÒNG TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN	4
1.1. Một số lý luận về khách sạn	4
1.1.1. Khái niệm cơ bản kinh doanh về khách sạn	4
1.1.2. Dịch vụ trong khách sạn	4
1.1.3. Đặc điểm của kinh doanh khách sạn	5
1.1.3.1. kinh doanh khách sạn phụ thuộc vào tài nguyên du lịch các điểm du lịch	5
1.1.3.2. Một số loại hình cư trú du lịch như khách sạn, làng du lịch đòi hỏi dung lượng lớn vốn đầu tư	5
1.1.3.3. Kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng lao động trực tiếp tương đối cao	6
1.1.3.4. Kinh doanh khách sạn chịu sự tác động của một số quy luật	6
1.1.4. Ý nghĩa của hoạt động kinh doanh khách sạn	6

1.1.4.1. Ý nghĩa về mặt kinh tế.....	6
1.1.4.2. Ý nghĩa về mặt xã hội.....	7
1.2. Bộ phận buồng phòng trong khách sạn.....	7
1.2.1. Khái niệm về bộ phận buồng phòng.....	7
1.2.1.1. Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng phòng.....	8
1.2.1.2. Vị trí, vai trò, chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng phòng.....	9
1.2.2. Đội ngũ lao động của bộ phận buồng.....	10
1.2.3. Tổ chức lao động tại bộ phận buồng trong khách sạn.....	11
1.2.3.1. Khái niệm.....	11
1.2.3.2. Một số yêu cầu chung trong lao động tại bộ phận buồng trong khách sạn.....	11
1.2.4. Quy trình phục vụ buồng của bộ phận Housekeeping.....	12
1.2.5. Mối quan hệ của bộ phận buồng phòng với các bộ phận khác....	13
1.3. Chất lượng dịch vụ.....	15
1.3.1. Khái niệm về chất lượng.....	15
1.3.2. Khái niệm về chất lượng dịch vụ.....	15
1.3.4. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ.....	16
1.3.4. Một số tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ.....	16
CHƯƠNG 2 HIỆN TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	18
2.1. Giới thiệu về khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	18
2.1.1. Quy trình hình thành và phát triển của khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	18
2.1.2. Cơ sở vật chất.....	23
2.1.2. Cơ cấu tổ chức tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	26
2.1.3. Đặc điểm hoạt động của kinh doanh khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	28
2.1.3.1. Sơ lược tình hình kinh doanh của khách sạn Vinpearl Cần Thơ những năm tháng qua.....	28
2.1.3.2. Phương hướng phát triển khách sạn trong thời gian tới.....	28

2.2. Giới thiệu về bộ phận buồng phòng tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	30
2.2.1. Cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận buồng phòng tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	30
2.2.2. Chức năng nhiệm vụ của bộ phận buồng phòng	32
2.2.3. Mối quan hệ giữa bộ phận buồng và các bộ phận khác trong khách sạn	33
2.2.4. Quy trình phục vụ buồng của bộ phận Housekeeping tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	35
2.3. Đánh giá hiện trạng chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng phòng tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	41
2.3.1. Chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị khách sạn	41
2.3.1.1. Trang thiết bị tiện nghi trong buồng ngủ	41
2.3.1.2. Trang thiết bị phòng vệ sinh trong buồng ngủ	43
2.3.1.3. Trang thiết bị tiện nghi	44
2.3.2. Chất lượng đội ngũ lao động trong khách sạn:	44
2.3.3. Giá cả	45
2.3.4. Về hệ thống kiểm tra giám sát chất lượng dịch vụ	46
2.3.4.1. Hiểu biết nhu cầu mong đợi của khách hàng	46
2.3.4.2. Thiết lập tiêu chuẩn dịch vụ	47
2.3.4.3. Các công tác khác	48
2.3.4.4. Hạn chế và nguyên nhân tồn tại	48
CHƯƠNG 3 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	51
3.1. Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên	51
3.1.1. Cơ chế đề ra giải pháp	51
3.1.2. Phương thức thực hiện	51
3.2. Đẩy mạnh việc tuyển chọn và đào tạo nhân viên	53
3.2.1. Cơ sở để đưa ra giải pháp	53
3.2.2. Phương thức thực hiện	53
3.3. Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, hạ tầng	56

3.3.1. Cơ sở đề ra giải pháp.....	56
3.4. Kiến nghị.....	56
KẾT LUẬN.....	58
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	59
BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP.....	60

DANH SÁCH SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1. 1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng phòng.....	8
Sơ đồ 1. 2: Sơ đồ quy trình phục vụ buồng của khách sạn	12
Sơ đồ 2. 1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	26
Sơ đồ 2. 2: Sơ đồ cơ cấu nhân viên trong bộ phận buồng phòng tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	30

DANH SÁCH HÌNH ẢNH

Hình 2. 1: Khách sạn Vinpearl Cần Thơ	18
Hình 2. 2: Nhà hàng Mekong Breeze	19
Hình 2. 3: Nhà hàng Baijai	20
Hình 2. 4: Quầy Bar Suset Lounge	20
Hình 2. 5: Terrace Caffè	21
Hình 2. 6: Delta Lobby Bar	21
Hình 2. 7: Hồ bơi của khách sạn Vinpearl Cần Thơ	22
Hình 2. 8: Vincharm spa	22
Hình 2. 9: Phòng Gym	23
Hình 2. 10: Phòng họp và sự kiện	23
Hình 2. 11: Phòng Deluxe city view	24
Hình 2. 12: Phòng Deluxe river view	24
Hình 2. 13: Phòng Executive suite	25
Hình 2. 14: Phòng Presidential suite	25