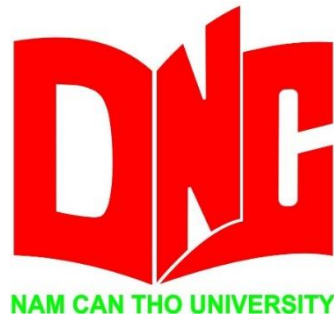


**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



TRẦN ANH THƯ

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN MUỖNG THANH
LUXURY CẦN THƠ**

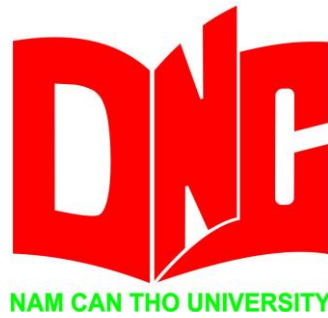
BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

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**



TRẦN ANH THƯ

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH
LUXURY 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 NGUYỄN VĂN ĐỊNH**

Cần Thơ, tháng 6 năm 2022

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập trước tiên em xin gửi đến các quý thầy, cô giáo trường Đại học Nam Cần Thơ lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất.

Em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn đến ban lãnh đạo của Trường Đại học Nam Cần Thơ và các Khoa Phòng ban chức năng đã tạo cho em có cơ hội được thực tập nơi mà em yêu thích, cho em bước ra đời sống thực tế để áp dụng những kiến thức mà các thầy cô giáo đã giảng dạy. Qua công việc thực tập này em nhận ra nhiều điều mới mẻ và bổ ích trong việc kinh doanh để giúp ích cho công việc sau này của bản thân.

Đặc biệt, em xin gửi đến thầy Th.S Nguyễn Văn Định – người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo và các anh chị cán bộ, nhân viên bộ phận buồng phòng của khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại khách sạn. Cuối cùng em xin cảm ơn các anh chị phòng kinh doanh của khách sạn đã giúp đỡ, cung cấp những số liệu thực tế để em hoàn thành tốt chuyên đề thực tập tốt nghiệp này.

Vì kiến thức bản thân còn nhiều hạn chế, trong quá trình thực tập, hoàn thiện chuyên đề này em không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ cô cũng như quý khách sạn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 08 tháng 6 năm 2022

Người thực hiện

(Ký tên)

Trần Anh Thu

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết báo cáo thực tập tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tác giả và kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ hoạt động nghiên cứu cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày 08 tháng 6 năm 2022

Tác giả

Trần Anh Thư

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Tên đề tài “GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN MỪNG THANH LUXURY CẦN THƠ”, do sinh viên Trần Anh Thư thực hiện dưới sự hướng dẫn của Thạc sĩ Nguyễn Văn Định. Báo cáo thực tập đã được trình bày và được Hội đồng chấm tiểu luận này thông qua ngày.....

Ủy viên

(Ký tên)

Thư ký

(Ký tên)

Phản biện 1

(Ký tên)

Phản biện 2

(Ký tên)

Cán bộ hướng dẫn

(Ký tên)

Chủ tịch Hội đồng

(Ký tên)

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Điểm:

Cần Thơ, ngày 10 tháng 6 năm 2022

Người hướng dẫn khoa học

(Ký tên)

ThS. Nguyễn Văn Định

MỤC LỤC

Contents

PHẦN MỞ ĐẦU.....	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	2
1.2.1 Mục tiêu nghiên cứu.....	2
1.2.2 Mục tiêu nghiên cứu cụ thể.....	2
1.3 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	2
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	2
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	2
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	2
1.4.1 Thu thập số liệu thứ cấp	2
1.4.2 Thu thập số liệu sơ cấp.....	2
1.5 CẤU TRÚC CỦA BÁO CÁO	2
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TRONG KHÁCH SẠN.....	4
1.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ	4
1.1.1 Dịch vụ	4
1.1.1.1 Khái niệm dịch vụ	4
1.1.1.2 Phân loại dịch vụ.....	4
1.1.2 Dịch vụ lưu trú	5
1.1.2.1 Khái niệm dịch vụ lưu trú	5
1.1.2.2 Đặc điểm dịch vụ lưu trú.....	6
1.1.2.3 Các loại hình cơ sở lưu trú	7
1.1.3 Khái niệm chất lượng dịch vụ lưu trú	7
1.1.4 Các yếu tố cấu thành dịch vụ lưu trú	9
1.1.5 Các đặc điểm của chất lượng dịch vụ lưu trú trong kinh doanh khách sạn.....	9
1.1.6 Các phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú.....	10
1.1.7 Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú	11
1.1.7.1 Theo hệ thống chỉ tiêu cơ bản “phương pháp cho điểm”	11
1.1.7.2 Theo hệ thống chỉ tiêu số lượng.....	12

1.1.7.3 Theo đánh giá của khách hàng	12
1.1.8 Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ lưu trú của khách hàng.....	12
1.1.8.1 Định nghĩa về sự hài lòng	12
1.1.8.2 Phân loại và các yếu tố tác động đến sự hài lòng	13
1.1.8.3 Mối liên quan liên hệ giữa sự hài lòng của khách hàng và chất lượng dịch vụ.....	14
1.1.9 Giới thiệu một số mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ và đề xuất mô hình nghiên cứu.....	16
1.1.9.1 Mô hình SERVQUAL (Parasuraman & ctg (1985))	16
1.1.9.2. Mô hình SERVPERF (Cronin and Taylor, 1992).....	17
1.1.10 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú	18
1.2 TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN VÀ KINH DOANH KHÁCH SẠN...	19
1.2.1 Tổng quan về khách sạn.....	19
1.2.1.1 Khái niệm khách sạn	19
1.2.1.2 Phân loại khách sạn.....	19
1.2.2 Hoạt động kinh doanh khách sạn	21
1.2.2.1 Khái niệm kinh doanh khách sạn	21
1.2.2.2 Đặc điểm kinh doanh khách sạn	21
1.2.3 Các bộ phận kinh doanh trong khách sạn	22
1.2.3.1 Bộ phận buồng phòng	22
1.2.3.2 Bộ phận nhà hàng (F&B)	24
1.2.3.2 Ý nghĩa của kinh doanh khách sạn.....	26
CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH LUXURY CẦN THƠ.....	28
2.1 TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN MÙNG THANH LUXURY CẦN THƠ.....	28
2.1.1 Giới thiệu tổng quan.....	28
2.1.1.1 Vị trí địa lý	28
2.1.1.2 Quá trình hình thành và phát triển	28
2.1.1.3 Sứ mệnh và tầm nhìn.....	28
2.1.4 Sản phẩm và dịch vụ	29
2.1.4.1 Lưu trú.....	29
2.1.4.2 Ẩm thực.....	30

2.1.4.3 Dịch vụ khác.....	31
2.1.5 Quy định về giá phòng và chế độ miễn phí	31
2.1.6 Cơ cấu tổ chức.....	33
2.1.7 Chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận.....	34
2.1.7.1 Bộ phận lễ tân.....	34
2.1.7.2 Bộ phận buồng phòng	34
2.1.7.3 Bộ phận nhà hàng.....	34
2.1.7.4 Bộ phận kế toán - tài chính	34
2.1.7.5 Bộ phận kinh doanh tổng hợp	35
2.1.7.6 Bộ phận nhân sự.....	35
2.1.7.7 Bộ phận kỹ thuật	35
2.1.7.8 Bộ phận vui chơi giải trí.....	35
2.1.7.9 Bộ phận an ninh	35
2.1.8 Quy trình cung ứng dịch vụ lưu trú.....	36
2.1.8.1 Quy trình cung ứng dịch vụ buồng phòng	36
2.1.8.2 Quy trình cung ứng dịch vụ ăn uống.....	37
2.1.6 Tình hình lao động của Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.	40
2.1.10 Thị trường kinh doanh.....	41
2.2 THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH LUXURY CẦN THƠ	41
2.2.1 Kết quả hoạt động kinh doanh qua các quý	41
2.2.2 Nhận định tình hình kinh doanh hiện tại.....	42
2.2.2.1 Điểm mạnh	43
2.2.2.2 Điểm yếu	43
2.2.3 Các hoạt động thu hút khách.....	43
2.2.4 Tác động của covid – 19 đến chất lượng dịch vụ lưu trú và hướng phát triển trong mùa dịch của khách sạn mường thanh cần thơ.....	44
2.2.5 Tác động của dịch Covid — 19 đến chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Mường Thanh Cần Thơ.....	45
2.2.5.1 Ảnh hưởng nghiêm trọng đến chất lượng đội ngũ nhân viên	45
2.2.5.2 Ảnh hưởng đến các dịch vụ bổ sung.....	45
2.3 ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH CẦN THƠ	45

2.3.1 Ưu điểm.....	45
2.3.2 Nhược điểm.....	45
2.3.3 Cơ hội.....	46
2.3.4 Thách thức.....	46
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH LUXURY CẦN THƠ.....	48
3.1 CƠ SỞ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH CẦN THƠ.....	48
3.1.1 Cơ sở của định hướng.....	48
3.1.2 Dựa vào đánh giá thực trạng.....	48
3.1.3 Dựa vào chiến lược phát triển của khách sạn.....	48
3.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH CẦN THƠ.....	48
3.2.1 Công tác xúc tiến quảng bá.....	48
3.2.2 Xây dựng sản phẩm và tăng cường các dịch vụ bổ sung.....	49
3.2.3 Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao.....	49
3.2.4 Hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch.....	50
3.2.5 Tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận trong khách sạn.....	50
3.2.6 Đẩy mạnh hoạt động chăm sóc khách hàng.....	50
3.4 MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÒNG CHỐNG COVID-19 TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH CẦN THƠ.....	51
3.4.1 Đối với khu vực chung của Khách sạn.....	51
3.4.2 Đối với nhân viên của khách sạn.....	51
3.4.3 Đối với khách lưu trú tại Khách sạn.....	51
3.5 TỰ ĐÁNH GIÁ QUÁ TRÌNH THỰC TẬP TẠI BỘ PHẬN.....	51
3.5.1 Đánh giá chung.....	51
3.5.2 Thuận lợi.....	51
3.5.3 Khó khăn.....	52
3.5.4 Đóng góp một số ý kiến.....	52
PHẦN KẾT LUẬN.....	54
4.1 Kết luận.....	54
4.2 Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo.....	55
4.2.1 Hạn chế.....	55

4.2.2 Hướng nghiên cứu tiếp theo.....	55
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	56
PHỤ LỤC.....	57
NHẬT KÝ THỰC TẬP	64

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Stt	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	CLDVLT	Chất lượng dịch vụ lưu trú
2	CCCD	Căn cước công dân
3	CMND	Chứng minh nhân dân
4	F&B	Food & Beverage
5	HK	Housekeeping
6	KH	Khách hàng
7	LD	Laundry
8	PA	Personal Assistant

DANH MỤC BẢNG

Mục bảng	Tên bảng	Trang
Bảng 2.1	Cơ cấu nhân sự của khách sạn theo Phòng ban/bộ phận năm 2022	40
Bảng 2.2	Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn giai đoạn Quý 3, Quý 4 năm 2019 và Quý 1 năm 2020.	42

DANH MỤC HÌNH

Mục hình	Tên hình	Trang
Hình 1.1	Mối quan hệ các yếu tố tác động đến sự hài lòng	14
Hình 1.2	Mô hình chất lượng dịch vụ của Gronroos	15
Hình 1.3	Mô hình chất lượng dịch vụ của Parasuraman & ctg	17
Hình 1.4	Mô hình chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng theo thang đo SERVQUAL và SERVPERF	18
Hình 2.1	Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ	55
Hình 2.2	Phòng Deluxe King	55
Hình 2.3	Phòng Deluxe Twin	56
Hình 2.4	Phòng Deluxe Triple	56
Hình 2.5	Phòng Executive Suite	57
Hình 2.6	Phòng Royal Suite	57
Hình 2.7	Phòng Presidential Suite	58
Hình 2.8	Nhà Hàng Tây Đô	58
Hình 2.9	Rooftop Bar	59
Hình 2.10	Phòng Điện Bar	59
Hình 2.11	Lily Spa & Massage	60
Hình 2.12	Hồ bơi ngoài trời	60
Hình 2.13	Các phòng tiệc hội nghị	61
Hình 2.14	Phòng Karaoke	61
Hình 2.15	Cơ cấu tổ chức của khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ	32