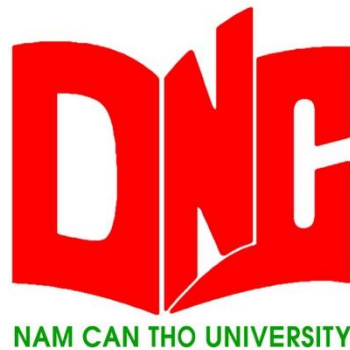


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH**



TRẦN TRIẾT THUẬN

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ
TẠI WEST HOTEL CẦN THƠ**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch & Lữ Hành
Mã Số Ngành: 7810103

Cần Thơ, tháng 5, năm 2021



**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH**

**TRẦN TRIẾT THUẬN
MSSV: 175844
LỚP: DH17QTD02**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ
TẠI WEST HOTEL CẦN THƠ**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch & Lữ Hành
Mã Số Ngành: 7810103**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
ThS. LÊ KHÁNH AN**

Cần Thơ, tháng 5, năm 2021

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên tác giả xin chân thành cảm ơn đến quý Thầy Cô trong khoa Du Lịch của trường Đại học Nam Cần Thơ, những người đã giảng dạy, truyền đạt những kiến thức vô cùng bổ ích cho tôi trong suốt bốn năm qua. Và đó sẽ là hành trang vô cùng quý giá cho tôi khi bước chân vào sự nghiệp trong tương lai.

Bên cạnh đó, tôi cũng xin cảm ơn trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện cho sinh viên cuối khóa có điều kiện và thời gian thực tập để vận dụng những kiến thức tại trường vào trong thực tế. Đặc biệt xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến thạc sĩ Nguyễn Du Hạ Long người thầy chủ nhiệm và cũng là đã truyền đạt những kiến thức quý báu và những niềm cảm hứng cũng như động lực học cho tôi và cũng như các bạn trong suốt quá trình học tập vừa qua. Chúng tôi đã có thêm nhiều kiến thức bổ ích, tinh thần học tập hiệu quả, nghiêm túc. Chắc chắn đây sẽ là những kiến thức quý báu, là hành trang có thể giúp ích sau này.

Cũng không quên gửi một lời cảm ơn sâu sắc đến với ThS. Lê Khánh An, người đã tận tình hướng dẫn tôi trong suốt quá trình thực hiện bài báo cáo tốt nghiệp, luôn luôn ân cần và quan tâm đến những vấn đề khuất mắc của chúng tôi trong quá trình làm bài tiểu luận. Và không thể thiếu các anh, chị cũng như các bộ phận có liên quan tại West Hotel Cần Thơ đã hỗ trợ tôi rất nhiều trong quá trình thực tập

Mặc dù đã rất cố gắng nhưng chắc chắn những hiểu biết và kỹ năng lập luận, hoạt động thực tiễn còn hạn chế. Do đó, bài báo cáo thực tập tốt nghiệp của tôi khó có thể tránh khỏi những sai lầm và nhiều chỗ chưa chuẩn xác, kính mong nhận được những nhận xét bổ ích từ Thầy Cô để có thể áp dụng vào thực tế trong tương lai.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày... tháng... năm 2021

Người thực hiện

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin được cam đoan đề tài “Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại West Hotel Cần Thơ” là công trình nghiên cứu, sự cố gắng, nỗ lực của riêng tôi và được sự hướng dẫn, giúp đỡ của ThS. Lê Khánh An. Các nội dung nghiên cứu, kết quả trong đề tài này trung thực và chưa công bố dưới bất kỳ hình thức nào trước đây.

Ngoài ra, trong bài báo cáo còn sử dụng một số nhận xét, đánh giá cũng như nội dung từ các tác giả khác, cơ quan tổ chức khác đều có trích dẫn và ghi nguồn gốc cụ thể. Nếu phát hiện có bất kỳ sự gian lận nào tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về nội dung báo cáo của mình.

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2021

Người thực hiện

BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP

Thời gian	Tên công việc	Nội dung thực hiện CV	Người phân công/hướng dẫn	Tự đánh giá mức độ hoàn thành
Tuần 1 (5/4-11/4)	Học các nội quy, quy định của của khách sạn và văn hóa của khách sạn, các sản phẩm chính của khách sạn	Được chỉ dạy cách đi đứng, cách gõ của để vào dọn buồng, được học cách dọn vệ sinh, dọn dẹp phòng theo đúng quy cách quy trình mà khách sạn yêu cầu (trải ga nệm, thay áo gối, làm đầy các lọ dầu gội, sữa tắm,..) được chỉ phân biệt các loại phòng để phục vụ khách đến.	Quản lý bộ phận buồng phòng chị Phạm Ngọc Dung. Nhân viên buồng phòng Nguyễn Văn Tấn	Bản thân cảm thấy hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao và học hỏi được nhiều kiến thức mới và kinh nghiệm chi bản thân .
Tuần 2	Buồng phòng và	Dọn phòng và	Nhân viên buồng phòng	Hoàn Thành tốt

(12/4-18/4)	phụ công việc giặt ủi tại kho	đem các chăn, ga, áo gối xuống phòng giặt ủi	Nguyễn Văn Tấn	nhiệm vụ được giao được sự hài lòng cao từ các anh chị làm chung
Tuần 3 (19/4-25/4)	Buồng phòng	Do ngay điệp lễ công suất phòng cao nên đa số dọn phòng và tăng ca thêm	Nhân viên buồng phòng Ngọc Hoa	Hoàn Thành tốt nhiệm vụ được giao
Tuần 4 (26/4-2/5)	Buồng phòng	Vào tuần cao điểm ngày lễ dọn phòng và tăng ca thêm	Nhân viên buồng phòng Ngọc Hoa	Kinh nghiệm dọn phòng được năng cao, tỉ mỉ hơn trong làm việc.
Tuần 5 (3/5-9/5)	Buồng phòng	Dọn phòng và đem chăn ga áo gối nệm xuống phòng giặt ủi	Nhân viên buồng phòng Nguyễn Trịnh Ngọc Tâm	Hoàn thành tốt nhiệm vụ
Tuần 6 (10/5-16/5)	Buồng phòng	Dọn phòng	Nhân viên buồng phòng Nguyễn Trịnh Ngọc Tâm	Năng cao được tay nghề dọn phòng, và biết được nhiều từ tiếng anh thông dụng

				chuyên ngành, biết được cách lắng nghe và tỉ mĩ trong công việc.
--	--	--	--	---

NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP

- Cơ quan thực tập: West Hotel Cần Thơ

- Về hình thức:.....
.....

- Về thái độ:.....
.....

- Về nội dung:.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Cần Thơ, ngày.... tháng năm 2021

Cơ quan thực tập

(Ký, ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN	vii
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN PHẢN BIỆN	viii
DANH SÁCH BẢNG	xii
DANH SÁCH HÌNH	xiii
DANH MỤC VIẾT TẮT	xiv
MỞ ĐẦU	1
1. ĐẶT VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	1
3. PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	2
5. GIẢ THUYẾT KHOA HỌC	2
6. CẤU TRÚC TIỂU LUẬN	2
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN	3
1.1 Khái niệm du lịch và khách du lịch	3
1.1.1 Khái niệm du lịch	3
1.1.2 Khái niệm khách du lịch	3
1.2 Khái niệm khách sạn và kinh doanh khách sạn	4
1.2.1 khái niệm khách sạn	4
1.2.2. Khái niệm kinh doanh khách sạn	5
1.2.3 Khái niệm kinh doanh lưu trú trong khách sạn	6
1.2.4 Đặc điểm dịch vụ lưu trú	7
1.2.5 Cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn giữ vị trí quan trọng trong du lịch	8
1.2.6 Kinh doanh khách sạn giữ vị trí quan trọng thực hiện chiến lược xuất khẩu quốc gia	8
1.2.7 Các phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn	8
1.2.8 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn	10
1.3 Giới thiệu về buồng và bộ phận buồng	11
1.3.1 Khái niệm buồng phòng trong khách sạn	11
1.3.2 Các loại buồng trong khách sạn	11
1.3.4 Nhiệm vụ của bộ phận buồng phòng trong khách sạn	13
1.4. Khái niệm và chất lượng về buồng phòng	14
1.4.1 Khái niệm về chất lượng buồng phòng	14
1.4.2 Chất lượng về buồng phòng	14
1.4.2.1 Chất lượng dịch vụ cao giúp gia tăng lợi nhuận cho khách sạn	14

1.4.2.2 Tăng khả năng cạnh tranh và tăng giá bán một cách hợp lý trên thị trường	15
1.4.2.3 Nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn giúp giảm thiểu các chi phí kinh doanh cho doanh nghiệp.....	15
1.5 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ buồng	16
1.5.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật	16
1.5.2 Chất lượng đội ngũ lao động	16
1.5.3 Quy trình phục vụ.....	16
1.5.4 Một số các yếu tố khác:.....	16
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI WEST HOTEL CẦN THƠ	18
2.1 Tổng quát về West Hotel Cần Thơ	18
2.1.1 Giới thiệu về West Hotel Cần Thơ.....	18
2.1.1.1. Lịch sử hình thành	18
2.1.1.2. Quá trình phát triển	18
2.1.2. Bộ máy tổ chức và quản lý của khách sạn West Cần Thơ	19
2.1.3. Doanh thu của West Hotel Cần Thơ theo mỗi mùa thu nhập	24
2.1.4. Cơ sở vật chất và dịch vụ bổ sung trong khách sạn	24
2.1.5. Quy trình phục vụ của bộ phận buồng tại West Hotel Cần Thơ	28
2.1.6 Cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận buồng.....	31
2.2 Đánh giá chất lượng buồng phòng tại West Hotel Cần Thơ	32
2.2.1. Đánh giá theo hệ thống sao cơ bản.....	32
2.2.2 Theo chủ quan của nhà cung cấp dịch vụ.....	33
2.2.3 Đánh giá theo ý kiến phản hồi của khách hàng.....	36
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI WEST HOTEL CẦN THƠ VÀ KIẾN NGHỊ, KẾT LUẬN	41
3.1. Cơ sở và đề ra giải pháp	41
3.1.1. Định hướng phát triển của du lịch TP.Cần Thơ	41
3.1.2. Định hướng và mục tiêu phát triển hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú của West Hotel Cần Thơ	42
3.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả chất lượng dịch vụ lưu trú tại West Hotel Cần Thơ	42
3.2.1. Giải pháp về Marketing	42
3.2.2 Nâng cao về tổ chức quản lý chất lượng phục vụ	44
3.2.3. Tăng cường hợp tác phát triển.....	45
3.2.4. Tăng cường sự phối hợp giữa bộ phận buồng và các bộ phận khác	46
3.2.5. Nâng cấp và đổi mới cơ sở vật chất kỹ thuật	46
3.3. Đánh giá các yếu tố tác động đến việc thu hút khách tại West Hotel Cần Thơ	46
3.3.1. Yếu tố địa điểm kinh doanh	46
3.3.2 Yếu tố con người	47
3.3.3. Yếu tố ứng dụng công nghệ	47
3.3.4 Điều kiện cơ sở vật chất	48

3.4 Biện pháp cải thiện chất lượng buồng phòng tại West Hotel Cần Thơ	48
3.4.1. Đáp ứng nhu cầu Khách hàng	49
3.4.2 Quản trị khách sạn.....	49
3.4.3. Nhân viên khách sạn	49
3.5. Kiến nghị và kết luận	49
3.5.1. Kết luận	49
3.5.2 Kiến nghị	50
PHỤ LỤC HÌNH ẢNH	52
TÀI LIỆU THAM THẢO	55

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 2.1 : Định mức nhân sự của bộ phận buồng tại West Hotel Cần Thơ (Nguồn: Phòng Nhân sự khách sạn West Hotel Cần Thơ).....	24
Bảng 2.2 Giá phòng (nguồn: West hotel Cần Thơ).....	27

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 : Phòng Superior 1 người (nguồn West Hotel Cần Thơ)	25
Hình 2.2: phòng Superior 2 người (nguồn: West Hotel Cần Thơ).....	25
Hình 2.3: phòng Deluxe giường đôi (nguồn : West Hotel Cần Thơ).....	26
Hình 2.4: phòng Deluxe 2 giường đơn (nguồn : West Hotel Cần Thơ).....	26
Hình 2.5 phòng West Suite – phòng ngủ (nguồn: West Hotel Cần Thơ)....	27
Hình 2.6: Ổ cắm điện bị mất đồ bảo vệ.....	33
Hình 2.7 Xe chở rác, dụng cụ và khăn để lung tung không ngăn nắp.....	34
Hình 2.8 Sàn nhà bị vết ố mất vẻ mỹ quan.....	34
Hình 2.9 : phản hồi khách hàng (nguồn : agoda.com).....	36
Hình 2.10: phản hồi khách hàng(nguồn: agoda.com).....	36
Hình 2.11: phản hồi khách hàng (nguồn: agoda.com).....	37
Hình 2.12: phản hồi khách hàng (nguồn: agoda.com).....	38

DANH MỤC VIẾT TẮT

VN	Việt Nam
KS	Khách sạn
DL	Du lịch
TP	Thành phố