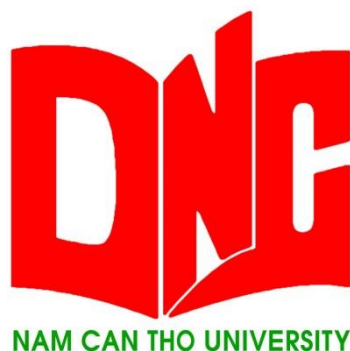


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



VÕ THỊ ANH ĐÀO

**ĐỀ TÀI: NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN
VINPEARL – CẦN THƠ**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

Mã số ngành: 7810103

Tháng 4, năm 2021

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH

VÕ THỊ ANH ĐÀO

MSSV: 176710

**ĐỀ TÀI: NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN
VINPEARL – CẦN THƠ**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
THS. TÔ NGUYỄN DUY MINH

Tháng 4, năm 2021

LỜI CẢM TẠ

Trong mỗi quãng đời sinh viên chúng ta ai cũng đều trải qua những chuỗi thời gian thực tập đầy ý nghĩa. Có thể nói đó là quãng thời gian đầy ý nghĩa và là hành trang kinh nghiệm thực tế để chuẩn bị bước vào sự nghiệp của mình. Và sau mỗi khóa thực tập ấy là những bài báo cáo hay luận văn trình bày về những kinh nghiệm có được hay đề ra giải pháp sau khoảng thời gian thực tập. Có được cuốn báo cáo ngày hôm nay là nhờ có sự động viên, giúp đỡ của thầy cô và bố mẹ cùng với sự nỗ lực giúp đỡ của anh chị ở khách sạn Vinpearl – Cần Thơ. Lời đầu tiên cho tôi gửi lời cảm ơn chân thành đến toàn thể quý thầy cô trường Đại học Nam Cần Thơ đặc biệt là Ths. Tô Nguyễn Duy Minh trong suốt thời gian qua đã hướng dẫn tôi hoàn thành bài tiểu luận tốt nghiệp này. Một lần nữa tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất đến toàn thể cô chú anh chị tại khách sạn Vinpearl – Cần Thơ đã giúp đỡ tôi hoàn thành tốt thời gian thực tập tại khách sạn và cung cấp đầy đủ số liệu để tôi hoàn thành cuốn tiểu luận tốt nghiệp này. Có được ngày hôm nay tôi cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến gia đình tôi. Gia đình tôi đã quan tâm giúp đỡ và động viên tôi trong suốt bốn năm trên giảng đường đại học. Do giới hạn về thời gian cũng như kinh nghiệm trong chuyên môn và trong thực tiễn nên đề tài cũng không tránh khỏi những thiếu sót ngoài ý muốn. Tôi rất mong nhận được sự thông cảm của quý thầy cô và mong được sự đón nhận ý kiến của thầy cô và các bạn. Một lần nữa, tôi xin trân trọng cảm ơn !

Cần Thơ, Ngày Tháng Năm 2021

Người thực hiện

Võ Thị Anh Đào

LỜI CAM KẾT

Tôi cam đoan đây là đề tài nghiên cứu của tôi. Những kết quả và số liệu trong bài tiểu luận tốt nghiệp được thực hiện tại khách sạn Vinpearl – Cần Thơ, không sao chép bất kỳ từ nguồn nào khác. Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm trước nhà trường về sự cam đoan này.

Cần Thơ, Ngày Tháng Năm 2021

Người thực hiện

Võ Thị Anh Đào

NHẬN XÉT CỦA GIÁO 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 2021

GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Tô Nguyễn Duy Minh

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Học hàm, học vị, họ và tên:.....

.....

.....

Đơn vị:.....

.....

Về hình thức:

.....

.....

.....

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày....., tháng....., năm 2021

GIÁM KHẢO

MỤC LỤC

LỜI CẢM TẠ.....	i
LỜI CAM KẾT	ii
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO.....	iv
MỤC LỤC.....	v
DANH MỤC BẢNG.....	viii
DANH SÁCH HÌNH ẢNH.....	ix
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	x
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	1
3. Phạm vi nghiên cứu	2
4. Đối tượng nghiên cứu	2
5. Phương pháp nghiên cứu	2
6. Cấu trúc bài báo cáo thực tập tốt nghiệp	2
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN.....	3
1.1 Cơ sở lý luận về buồng và phân loại buồng trong khách sạn	3
1.1.1 Khái niệm về kinh doanh khách sạn	3
1.1.2 Khái niệm buồng trong khách sạn.....	3
1.1.3 Các loại và hạng buồng trong khách sạn.....	4
1.2 Bộ phận Housekeeping trong khách sạn	5
1.2.1 Khái niệm bộ phận Housekeeping	5
1.2.2 Chức năng và nhiệm vụ của Housekeeping trong khách sạn.....	6
1.2.3 Cơ cấu tổ chức và các chức danh trong bộ phận Housekeeping.....	6
1.2.4 Mối quan hệ của bộ phận Housekeeping với các bộ phận khác trong khách sạn	7
1.3 Quy trình phục vụ buồng trong khách sạn	8
1.3.1 Khái niệm quy trình phục vụ buồng tại khách sạn.....	8
1.3.2 Quy trình phục vụ buồng của bộ phận Housekeeping	9

1.4 Tổng quan về chất lượng dịch vụ buồng trong khách sạn	11
1.4.1 Khái niệm về chất lượng dịch vụ buồng trong khách sạn.....	11
1.4.2 Đặc điểm chất lượng dịch vụ buồng trong khách sạn.....	12
1.4.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ buồng trong khách sạn	14
Chương 2: THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL – CẦN THƠ.....	20
2.1 Giới thiệu tổng quan khách sạn Vinpearl – Cần Thơ.....	20
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển	20
2.1.2 Vị trí của khách sạn.....	21
2.1.3 Các sản phẩm và dịch vụ của khách sạn Vinpearl – Cần Thơ	21
2.1.4 Tầm nhìn – Nhiệm vụ	25
2.1.5 Cơ cấu tổ chức bộ máy của khách sạn Vinpearl – Cần Thơ	26
2.2 Giới thiệu về bộ phận Housekeeping tại khách sạn Vinpearl – Cần Thơ	27
2.2.1 Cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận Housekeeping.....	27
2.2.2 Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận Housekeeping	27
2.2.3 Quy trình phục vụ buồng tại khách sạn Vinpearl – Cần Thơ	28
2.3 Thực trạng chất lượng dịch vụ buồng tại khách sạn Vinpearl – Cần Thơ	36
2.3.1 Đội ngũ nhân viên tại khách sạn	36
2.3.2 Cơ sở vật chất - kỹ thuật tại khách sạn	37
2.3.3 Quản lý lao động bộ phận Housekeeping	38
2.4 Đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ buồng tại khách sạn Vinpearl – Cần Thơ.....	40
2.4.1 Ưu điểm.....	40
2.4.2 Nhược điểm và nguyên nhân	41
Chương 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL – CẦN THƠ	45
3.1 Phương hướng và mục tiêu kinh doanh của khách sạn.....	45
3.1.1 Phương hướng của khách sạn	45
3.1.2 Mục tiêu kinh doanh.....	46
3.2 Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ buồng tại khách sạn Vinpearl – Cần Thơ.....	47
3.2.1 Nâng cao năng lực chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên.....	47

3.2.2 Đầu tư cải tiến và bổ sung cơ sở vật chất – kỹ thuật trong phòng	48
3.2.3 Hoàn thiện công tác quản lý nhân viên	49
3.2.4 Công tác quản lý chất lượng dịch vụ phục vụ buồng.....	51
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	54
Kết luận	54
Kiến nghị	55
TÀI LIỆU THAM KHẢO	57
PHỤ LỤC	58

DANH SÁCH BẢNG

Bảng:

Bảng 2.1 Các dịch vụ tại khách sạn Vinpearl – Cần Thơ	25
Bảng 2.2 Thống kê số lượng nhân viên của bộ phận Housekeeping	37
Bảng 2.3 Đánh giá chi tiết về chất lượng dịch vụ phục vụ buồng của khách sạn....	42

Sơ đồ:

Sơ đồ 1.2 Cơ cấu tổ chức bộ phận Housekeeping trong khách sạn	7
Sơ đồ 1.3 Quy trình phục vụ buồng của bộ phận Housekeeping	9
Sơ đồ 1.4 Quy trình làm vệ sinh buồng khách	10
Sơ đồ 2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ máy của khách sạn	26
Sơ đồ 2.2 Cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận Housekeeping	27
Sơ đồ 2.3 Quy trình phục vụ buồng của khách sạn Vinpearl – Cần Thơ.....	28

DANH SÁCH HÌNH ẢNH

Hình 2.1 Toàn cảnh khách sạn Vinpearl – Cần Thơ	21
Hình 2.2 Loại phòng Deluxe King City View	22
Hình 2.3 Loại phòng Deluxe King River View	22
Hình 2.4 Loại phòng Deluxe Twin City View	23
Hình 2.5 Loại phòng Executive Suite	23
Hình 2.6 Loại phòng Presidential Suite	24

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

NXB: Nhà xuất bản

PHẦN MỞ ĐẦU

1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI

Ngành du lịch Việt Nam mới chỉ ra đời 09/07/1960. So với ngành du lịch trên thế giới thì còn quá non trẻ song do có tính kế thừa học hỏi được các nước nhờ sự giao lưu học hỏi, đồng thời nhờ có sự định hướng phát triển kinh tế - xã hội, sự quan tâm của Đảng và Nhà nước nên ngành du lịch Việt Nam phát triển khá nhanh tương xứng với tiềm năng của đất nước. Ban chấp hành trung ương Đảng đã nhấn mạnh: *“Du lịch là một ngành kinh tế quan trọng trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội, từng bước đưa đất nước trở thành một trung tâm thương mại, du lịch có tầm cỡ trong khu vực”*. Du lịch và kinh doanh buồng phòng có quan hệ tỉ lệ thuận với nhau. Khi du lịch phát triển kéo theo một lượng phòng lớn để cung cấp nhu cầu nghỉ ngơi của khách. Việc tìm kiếm nơi ăn nghỉ là nhu cầu thiết yếu đối với mỗi người xa nhà đến Việt Nam hay bất cứ nơi nào khác, bất kể về lý do công việc hay giải trí. Vì thế dịch vụ nghỉ ngơi là trọng tâm, là nhu cầu thiết yếu so với các nhu cầu khác của khách. Trên thế giới, 40% lượng tiền du khách chi tiêu là dành cho chỗ ở. Ở Việt Nam cũng như các nơi khác, ngành khách sạn rất quan trọng vì nó chiếm một phần lớn doanh thu của ngành du lịch. Việc duy trì và nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ buồng là một trong những công việc rất quan trọng. Chất lượng buồng phòng là nhân tố mang tính quyết định, ảnh hưởng trực tiếp đến sự thành công trong kinh doanh và tăng khả năng cạnh tranh so với các đối thủ khác. Do có điều kiện thực tập tại khách sạn Vinpearl – Cần Thơ và luôn trăn trở với bài toán trên, tôi quyết định chọn đề tài: **“NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL - CẦN THƠ”** làm đề tài khóa luận tốt nghiệp với một niềm ước ao rằng kết quả nghiên cứu của mình sẽ góp phần nhỏ vào chiến lược kinh doanh phòng của khách sạn Vinpearl – Cần Thơ và đưa khách sạn Vinpearl – Cần Thơ trở thành một trong những khách sạn có chất lượng phục vụ buồng tốt nhất ở Việt Nam nói chung và thành phố Cần Thơ nói riêng.

2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU

- Tìm hiểu về chất lượng dịch vụ buồng trong khách sạn.
- Tìm hiểu bộ phận Housekeeping của khách sạn Vinpearl – Cần Thơ.
- Phân tích quy trình phục vụ buồng tại khách sạn Vinpearl – Cần Thơ.
- Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ buồng ở khách sạn Vinpearl –

Cần Thơ.

- Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng ở khách sạn Vinpearl – Cần Thơ.

3. PHẠM VI NGHIÊN CỨU

- Không gian: Nghiên cứu dịch vụ phục vụ buồng tại Khách sạn Vinpearl – Cần Thơ
- Thời gian: Ngày 5/4/2021-16/5/2012
- Đề tài tập trung phân tích trong bộ phận Housekeeping ở khách sạn Vinpearl – Cần Thơ.

4. ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU

- Đề tài tập trung nghiên cứu về nâng cao chất lượng dịch vụ buồng.
- Quy trình phục vụ buồng và các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ buồng ở khách sạn Vinpearl - Cần Thơ.

5. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

- Các phương pháp chủ yếu được sử dụng trong quá trình thực hiện đề tài:
- Phương pháp tham chiếu tổng hợp số liệu qua báo cáo cuối năm của khách sạn và các luận văn trước đây.
- Phương pháp so sánh số liệu qua các năm của khách sạn.
- Phương pháp định lượng: Nghiên cứu mức độ hài lòng về chất lượng sản phẩm của khách hàng qua phát phiếu điều tra thăm dò ý kiến của 60 khách hàng của khách sạn Vinpearl – Cần Thơ.

6. CẤU TRÚC BÀI BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

- Đề tài gồm 3 chương:
- Phần mở đầu
- Chương 1: Cơ sở lý luận chung về nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ buồng trong khách sạn
- Chương 2: Thực trạng chất lượng dịch vụ phục vụ buồng tại khách sạn Vinpearl – Cần Thơ
- Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ buồng tại khách sạn Vinpearl – Cần Thơ
- Kết luận và kiến nghị