

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

~~~~~\*~~~~~



**BÁO CÁO TỐT NGHIỆP**  
**ĐỀ TÀI:**  
**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG**  
**PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN BUÔNG PHÒNG KHÁCH**  
**SẠN BÔNG HỒNG**

**Sinh viên thực hiện : Cao Trọng Huy**

**Mã sinh viên : 200496**

**Lớp : DH20QTS01**

**Cần Thơ, 6 – 2024**

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

~~~~~\*~~~~~



**BÁO CÁO TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI:**

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG KHÁCH  
SẠN BÔNG HỒNG**

**Sinh viên thực hiện : Cao Trọng Huy**

**Mã sinh viên : 200496**

**Lớp : DH20QTS01**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:**

**Ths. Mai Quang Thuận**

**Cần Thơ, 6 - 2024**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn về đề tài "Một số giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại bộ phận buồng phòng khách sạn Bông Hồng" là công trình nghiên cứu cá nhân của tôi trong thời gian qua. Mọi số liệu sử dụng phân tích trong luận văn và kết quả nghiên cứu là do tôi tự tìm hiểu, phân tích một cách khách quan, trung thực, có nguồn gốc rõ ràng và chưa được công bố dưới bất kỳ hình thức nào.

Tôi 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, ngày ... tháng ... năm 2024*

**Người thực hiện**

**Cao Trọng Huy**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực tập, tôi đã có cơ hội để tiếp xúc với môi trường làm việc thực tế và học hỏi từ những tình huống cụ thể. Thực hành kết hợp với lý thuyết đã giúp tôi nhận ra vai trò quan trọng của nghiệp vụ buồng phòng và trách nhiệm của một nhân viên trong ngành này. Những trải nghiệm này không chỉ nâng cao kiến thức chuyên môn mà còn giúp tôi hiểu rõ hơn về cách vận dụng kỹ năng vào công việc thực tế.

Tôi vô cùng biết ơn sự hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi từ Ban giám đốc khách sạn Bông Hồng, giúp tôi có một kỳ thực tập hiệu quả và đáng nhớ. Trong suốt quá trình thực tập, tôi đã học hỏi được rất nhiều từ các anh chị trong bộ phận buồng phòng. Những chỉ dẫn tận tình và kinh nghiệm thực tế mà họ chia sẻ đã giúp tôi vượt qua những thách thức và hoàn thiện kỹ năng của mình.

Bên cạnh việc học hỏi về nghiệp vụ, tôi còn hiểu rõ hơn về tầm quan trọng của tinh thần đồng đội và sự phối hợp trong công việc. Điều này đã giúp tôi cải thiện kỹ năng giao tiếp và làm việc nhóm, một yếu tố không thể thiếu trong môi trường khách sạn.

Tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Ban giám đốc khách sạn Bông Hồng vì đã tạo điều kiện cho tôi thực tập và hỗ trợ tôi hoàn thành bài báo cáo này. Đặc biệt, tôi xin cảm ơn các anh chị trong bộ phận buồng phòng đã luôn nhiệt tình giúp đỡ và chia sẻ kinh nghiệm quý báu, giúp tôi có thêm động lực và sự tự tin để bước vào sự nghiệp trong tương lai.

*Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2024*

**Người thực hiện**

**Cao Trọng Huy**



## MỤC LỤC

|   |           |
|---|-----------|
| <b>LỜI MỞ ĐẦU .....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU KHÁCH SẠN BÔNG HỒNG.....</b>  | <b>3</b>  |
| 1.1 Thông tin về cơ sở thực tập.....  | 3         |
| 1.2 Quá trình hình thành và phát triển .....  | 3         |
| 1.3 Sơ đồ tổ chức khách sạn Bông Hồng .....   | 5         |
| 1.4 Chức năng và lĩnh vực hoạt động.....  | 7         |
| 1.4.1 Chức năng .....   | 7         |
| 1.4.2 Lĩnh vực hoạt động .....  | 7         |
| 1.5 Định hướng phát triển trong tương lai .....   | 8         |
| 1.6 Các hạng phòng trong khách sạn .....  | 8         |
| <b>CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....</b>  | <b>14</b> |
| 2.1 Nội dung thực tập.....  | 14        |
| 2.1.1 Nội dung công việc được phân công.....  | 14        |
| 2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong quá trình thực tập.....                      | 17        |
| 2.2 Kết quả thực tập .....  | 19        |
| 2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được .....  | 19        |
| 2.2.2 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....                                 | 20        |
| <b>CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG KHÁCH SẠN BÔNG HỒNG.....</b> | <b>21</b> |
| 3.1 Giới thiệu đề tài thực tập.....   | 21        |
| 3.2 Cơ sở lý luận .....   | 22        |
| 3.2.1 Khái niệm khách sạn .....   | 22        |
| 3.2.2 Nội dung và bản chất của hoạt động kinh doanh khách sạn .....                         | 22        |
| 3.2.3 Chức năng và nhiệm vụ của hoạt động kinh doanh khách sạn .....                        | 23        |
| 3.2.4 Đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn.....                                      | 23        |
| 3.2.5 Chất lượng và chất lượng phục vụ tại khách sạn .....                                  | 24        |
| 3.2.6 Nội dung của chất lượng phục vụ trong khách sạn.....                                  | 24        |
| 3.2.7 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.....                                     | 25        |
| 3.2.8 Phương pháp đánh giá chất lượng phục vụ trong khách sạn .....                         | 26        |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.3 Vai trò, nhiệm vụ và quy định của nhân viên buồng phòng .....                                    | 27        |
| 3.3.1 Vai trò.....   | 27        |
| 3.3.2 Nhiệm vụ.....  | 27        |
| 3.3.3 Những quy định với nhân viên buồng phòng.....  | 28        |
| 3.4 Môi quan hệ với các bộ phận khác trong khách sạn .....   | 31        |
| 3.5 Quy trình giao phòng và dọn phòng.....   | 34        |
| 3.5.1 Quy trình giao phòng cho khách .....   | 34        |
| 3.5.2 Quy trình dọn phòng .....  | 35        |
| 3.6 Phân tích quy trình phục vụ bộ phận buồng phòng tại khách sạn Bông Hồng .....                    | 39        |
| 3.7 Ưu điểm và hạn chế về thực trạng chất lượng phục vụ bộ phận buồng phòng khách sạn Bông Hồng..... | 40        |
| 3.7.1 Ưu điểm.....   | 40        |
| 3.7.2 Hạn chế.....   | 41        |
| 3.8 Đề xuất giải pháp .....  | 43        |
| 3.8.1 Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực .....   | 43        |
| 3.8.2 Đầu tư cơ sở vật chất và trang thiết bị .....  | 44        |
| 3.8.3 Nâng cao nghiệp vụ chuyên môn và ngoại ngữ chuyên ngành cơ bản.....                            | 45        |
| 3.8.4 Công tác quản lý nguồn nhân lực hiệu quả.....  | 46        |
| 3.8.5 Tăng cường phối hợp với các bộ phận khác trong khách sạn.....                                  | 46        |
| 3.8.6 Chính sách đãi ngộ cho nhân viên .....   | 47        |
| 3.9 Một số kiến nghị.....  | 47        |
| <b>KẾT LUẬN.....</b>   | <b>49</b> |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>  | <b>50</b> |

## DANH SÁCH HÌNH

|   |    |
|---|----|
| Hình 1: Khách sạn Bông Hồng nhìn từ bên ngoài .....           | 4  |
| Hình 2: Phòng Standard .....                                  | 9  |
| Hình 3: Phòng Standard Triple .....                           | 10 |
| Hình 4: Phòng Superior.....                                   | 11 |
| Hình 5: Phòng Duluxe.....                                     | 12 |
| Hình 6: Phòng V.I.P .....                                     | 13 |
| Hình 7: Một phần phòng tắm của phòng V.I.P .....              | 14 |
| Hình 8: Các đồ dùng miễn phí và tính phí trong phòng.....     | 15 |
| Hình 9: Khăn lau mặt và khăn tắm của khách sạn .....          | 16 |
| Hình 10: Bộ đồ dùng vệ sinh cá nhân đặt trong mỗi phòng ..... | 18 |
| Hình 11: Đồng phục của nhân viên buồng phòng.....             | 29 |
| Hình 12: Sổ công cụ dụng cụ .....                             | 33 |
| Hình 13: Một số nội quy của khách sạn.....                    | 34 |
| Hình 14: Sổ trực tổ buồng hàng ngày .....                     | 35 |
| Hình 15: Xe đẩy các đồ dùng vệ sinh cá nhân .....             | 34 |