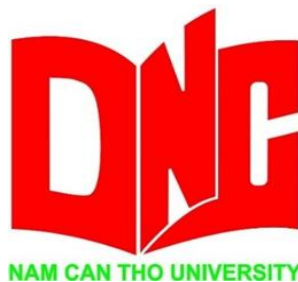


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN



BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI:
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUÔNG
TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE

Sinh viên thực hiện: NGUYỄN VĂN TÂN

Mã số sinh viên: 202594

Lớp: DH20QTD02

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI:
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG
TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE

Sinh viên thực hiện: NGUYỄN VĂN TÂN

Mã số sinh viên: 202594

Lớp: DH20QTD02

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

ThS. NGÔ HỒNG QUÂN

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

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

Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024

Người thực hiện

NGUYỄN VĂN TÂN

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, em xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Quý Thầy/Cô khoa Du lịch và quản trị nhà hàng & khách sạn Trường Đại Học Nam Cần Thơ, đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho em những kiến thức chuyên sâu về chuyên ngành rất bổ ích. Với vốn kiến thức được tiếp thu trong quá trình học và thực tập không chỉ là nền tảng cho quá trình nghiên cứu báo cáo mà còn là hành trang quý báu để em bước vào đời một cách vững chắc và tự tin.

Đặc biệt em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Ths. Ngô Hồng Quân, đã tận tình hướng dẫn truyền đạt những kinh nghiệm nghiên cứu khoa học để em hoàn thành tốt bài báo cáo của mình.

Em cũng không quên gửi lời cảm ơn Ban lãnh đạo, Quản lý và đội ngũ nhân viên Khách sạn Ninh Kiều Riverside đã cho phép và tạo điều kiện tốt nhất để em được thực tập tại Khách sạn.

Em xin kính chúc Khách Sạn Ninh Kiều Riverside ngày càng vững mạnh. Trường Đại học Nam Cần Thơ cùng đội ngũ cán bộ, giảng viên dồi dào sức khỏe, luôn thành công trên con đường trồng người.

Xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024

Người thực hiện

NGUYỄN VĂN TÂN

NHẬN XÉT CỦA CƠ CỞ THỰC TẬP

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024

Xác nhận của GVHD

ThS. Ngô Hồng Quân

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
NHẬN XÉT CỦA CƠ CỞ THỰC TẬP	iii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	v
MỤC LỤC	vi
DANH MỤC BẢNG	x
DANH MỤC HÌNH	xi
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	xii
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP	1
1.1. Thông tin cơ sở thực tập	1
1.2. Quá trình hình thành và phát triển	4
1.3. Cơ cấu tổ chức	5
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai	6
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	8
2.1. Nội dung thực tập	8
2.1.1. Nội dung công việc được phân công	8
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	8
2.2. Kết quả thực tập	9
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được	9
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập	9
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	10
CHƯƠNG 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP	11
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập	11

3.1.1. Lý do chọn đề tài.....	11
3.1.2. Mục tiêu nghiên cứu.....	12
3.1.2.1. Mục tiêu chung	12
3.1.2.2. Mục tiêu cụ thể	12
3.1.3. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu.....	12
3.1.3.1. Đối tượng nghiên cứu.....	12
3.1.3.2. Phạm vi nghiên cứu.....	12
3.1.4. Phương pháp nghiên cứu.....	12
3.2. Lược khảo tài liệu (Cơ sở lý thuyết)	13
3.2.1. Khách sạn	13
3.2.1.1. Khái niệm	13
3.2.1.2. Phân loại	13
3.2.2. Khái niệm và đặc điểm về chất lượng buồng phòng.....	15
3.2.2.1. Khái niệm	15
3.2.2.2. Đặc điểm.....	18
3.2.3. Bộ phận buồng	19
3.2.3.1. Khái niệm bộ phận buồng	19
3.2.3.2. Các vị trí trong bộ phận buồng	20
3.2.3.3. Đặc điểm hoạt động phục vụ buồng.....	20
3.2.3.4. Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng	25
3.2.3.5. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng.....	27
3.2.3.6. Mối quan hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác	29
3.2.4. Tổng quan về quy trình phục vụ phòng trong khách sạn	31
3.2.4.1. Khái niệm	31

3.2.4.2. Quy trình phục vụ buồng trong kinh doanh khách sạn	31
3.2.5. Vai trò của việc nâng cao chất lượng dịch vụ buồng	33
3.2.6. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ	35
3.2.7. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ buồng.....	35
3.2.7.1. Nhóm nhân tố chủ quan.....	35
3.2.7.2. Một số nhân tố khác	37
3.3. Thực trạng của bộ phận buồng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ.....	38
3.3.1. Giới thiệu chung.....	38
3.3.1.1. Tên gọi.....	38
3.3.1.2. Cơ cấu tổ chức.....	39
3.3.1.3. Chức năng nhiệm vụ của bộ phận buồng.....	39
3.3.2. Quy trình phục vụ và vệ sinh phòng của bộ phận buồng	40
3.3.2.1. Nội quy của khách sạn đối với khách lưu trú.....	40
3.3.2.2. Nội quy của nhân viên phục vụ buồng	41
3.3.2.3. Quy trình vào phòng khách	42
3.3.2.4. Quy trình làm giường với Duvet	45
3.3.2.5. Quy trình vệ sinh phòng ngủ	47
3.3.2.6. Quy trình vệ sinh phòng tắm	48
3.3.2.7. Quy trình vệ sinh phòng có khách.....	48
3.3.2.8. Quy trình vệ sinh phòng khách trả.....	51
3.3.2.9. Quy trình vệ sinh phòng trống khách.....	53
3.3.2.10. Quy trình làm vệ sinh và kiểm tra tủ mini bar	54
3.3.2.11. Quy trình kiểm tra chất lượng vệ sinh phòng.....	56
3.4. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp (Cơ sở thực tiễn).....	60

3.5. Kết quả nghiên cứu và thảo luận.....	63
3.6. Đề xuất giải pháp	63
3.6.1. Giải pháp về việc hoàn thiện cơ chế chính sách cho việc thúc đẩy việc nâng cao chất lượng dịch vụ buồng.....	63
3.6.2. Giải pháp hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật cho khách sạn	64
3.6.3. Giải pháp về việc nâng cao chất lượng đội ngũ lao động	65
3.6.4. Giải pháp xây dựng hệ thống kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ	66
3.6.5. Các giải pháp khác	67
3.7. Kết luận và kiến nghị	69
TÀI LIỆU THAM KHẢO	72

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3. 1: Tình hình hoạt động kinh doanh của Ninh Kiều Riverside Hotel	61
Bảng 3. 2: Doanh thu theo cơ cấu sản phẩm kinh doanh.....	62
Bảng 3. 3: Mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại.....	63

DANH MỤC HÌNH

Hình 1. 1: Logo Ninh Kiều Riverside Hotel	1
Hình 1. 2: Khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ.....	2
Hình 1. 3: Sơ đồ tổ chức Khách sạn Ninh Kiều Riverside	6
Hình 3. 1: Quy trình phục vụ buồng trong kinh doanh khách sạn	33
Hình 3. 2: Sơ đồ tổ chức bộ phận buồng phòng Khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	39

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

T.T : Tổ trưởng

BP : Bộ phận

PV : Phục vụ

NV : Nhân viên

DND : Do not disturb

CCDC : Công cụ dụng cụ

Cty : Công ty

TNHH : Trách nhiệm hữu hạn