

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

**ĐỀ TÀI: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU 2**

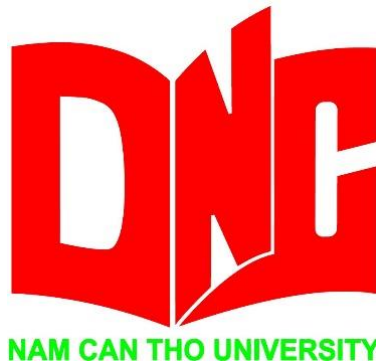
Sinh viên thực hiện: Nguyễn Thị Ngọc Triệu

Mã số sinh viên: 2010241

Lớp: DH20QTD03

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU 2

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Thị Ngọc Triệu

Mã số sinh viên: 2010241

Lớp: DH20QTD03

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:
PHẠM QUANG TRIỀU

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan : Đây là đề tài nghiên cứu của em. Những kết quả và số liệu trong đề tài do em thực hiện. Mọi tham khảo dùng trong đề tài đều được trích dẫn rõ ràng tên tác giả, tên công trình, thời gian, địa điểm công bố. Những sao chép không hợp lệ, vi phạm quy chế đào tạo, em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước nhà trường về sự cam đoan này.

Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Thị Ngọc Triệu

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này 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. Đặc biệt, em xin gửi đến Thầy Phạm Quang Triều 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 của Khách sạn Ninh Kiều 2 đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại công ty. Cuối cùng em xin cảm ơn các anh chị phòng hành chính của Khách sạn Ninh Kiều 2 đã giúp đỡ, cung cấp những số liệu thực tế để em hoàn thành tốt chuyên đề thực tập tốt nghiệp này.

Em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn đến ban lãnh đạo của Trường Đại học Nam Cần Thơ và các Phòng khoa 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.

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 công ty.

Em xin chân thành cảm ơn!

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập- Tự do – Hạnh phúc

PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Thị Ngọc Triệu **MSSV:** 2010241

Lớp: DH20QTD03 **Khóa:** 8 **Khoa:** Du lịch và Quản trị Khách sạn, Nhà hàng

Trực thuộc trường: Trường Đại học Nam Cần Thơ

Thực tập trong thời gian từ: ngày 08/04/2024 đến ngày 08/06/2024 (02 tháng).

Tại đơn vị Cơ quan/Doanh nghiệp: Nhà hàng – Khách sạn Ninh Kiều 2

Địa chỉ: Số 03 Đại lộ Hòa Bình, Quận Ninh Kiều, Thành phố Cần Thơ

Sau quá trình thực tập tại đơn vị của sinh viên, chúng tôi có một số nhận xét, đánh giá như sau:

1. Về ý thức tổ chức kỷ luật:

.....
.....

2. Về tinh thần thái độ học tập:

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

3. Về quan hệ, lối sống:

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

4. Các nhận xét khác:

.....
.....

Đánh giá chung:

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

Cần Thơ, ngày 08 tháng 06 năm 2024

Cán bộ hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

Xác nhận của đơn vị thực tập

(Ký, đóng mộc và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	v
DANH MỤC HÌNH ẢNH, BẢNG VÀ SƠ ĐỒ	vii
LỜI MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1 : GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP	2
1.1. Thông tin về cơ sở thực tập	2
1.2. Quá trình hình thành và phát triển	3
1.3. Các loại hình dịch vụ của khách sạn Ninh Kiều 2	3
1.4. Cơ sở vật chất và trang thiết bị tại khách sạn Ninh Kiều 2	4
1.5. Cơ cấu tổ chức của khách sạn	15
1.6. Định hướng phát triển trong tương lai	18
CHƯƠNG 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	19
2.1. Nội dung thực tập	19
<i>2.1.1. Nội dung công việc được phân công</i>	<i>19</i>
<i>2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập</i>	<i>20</i>
2.2. Kết quả thực tập	20
<i>2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được</i>	<i>20</i>
<i>2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập</i>	<i>21</i>
<i>2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập</i>	<i>21</i>
CHƯƠNG 3 : ĐỀ TÀI THỰC TẬP	22
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập	22
<i>3.1.1. Tên đề tài:</i>	<i>22</i>
<i>3.1.2. Lý do chọn đề tài</i>	<i>22</i>
<i>3.1.3. Mục tiêu nghiên cứu</i>	<i>23</i>
<i>3.1.4. Phương pháp nghiên cứu</i>	<i>23</i>

3.2. Lược khảo tài liệu (Cơ sở lý thuyết)	23
3.2.1. <i>Khái niệm về khách sạn</i>	23
3.2.2. <i>Các loại hình khách sạn</i>	24
3.2.3. <i>Khái niệm về buồng phòng trong khách sạn</i>	24
3.2.4. <i>Kỹ năng khi làm nghiệp vụ buồng phòng</i>	24
3.2.5. <i>Bộ phận Housekeeping trong khách sạn</i>	25
3.2.6. <i>Khái niệm về chất lượng dịch vụ trong khách sạn</i>	26
3.2.7. <i>Chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng</i>	26
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp	28
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận	29
3.4.1 <i>Giới thiệu về bộ phận Housekeeping của khách sạn Ninh Kiều 2</i>	29
3.4.1.1. <i>Cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận Housekeeping</i>	29
3.4.1.2. <i>Mối quan hệ giữa các bộ phận buồng và các bộ phận khác trong khách sạn</i>	31
3.4.1.3. <i>Quy trình phục vụ phòng của Bộ phận Housekeeping trong khách sạn Ninh Kiều 2</i>	32
3.4.1.5. <i>Chuẩn bị cho khách trả phòng và rời khách sạn</i>	37
3.4.1.6. Quy trình xử lý đồ thất lạc trong khách sạn	37
3.4.2 <i>Thực trạng chất lượng dịch vụ buồng ở khách sạn Ninh Kiều 2</i>	37
3.4.2.1. <i>Chất lượng đội ngũ lao động trong khách sạn</i>	37
3.4.2.2. <i>Cơ sở vật chất</i>	39
3.4.2.3. <i>Quy trình phục vụ</i>	39
3.4.2.4. <i>Công tác quản lý chất lượng phục vụ phòng</i>	40
3.5. Đề xuất giải pháp	41
3.5.1. <i>Giải pháp về việc hoàn thiện cơ chế chính sách cho việc thúc đẩy việc nâng cao chất lượng dịch vụ buồng</i>	41
3.5.2. <i>Giải pháp hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật cho khách sạn</i>	42
3.5.3. <i>Giải pháp về việc nâng cao chất lượng đội ngũ lao động</i>	42
3.5.3.1 <i>Bồi dưỡng và nâng cao nghiệp vụ chuyên môn:</i>	42

3.5.3.2 Bồi dưỡng nâng cao trình độ ngoại ngữ và kỹ năng giao tiếp:.....	43
3.5.4. <i>Giải pháp xây dựng hệ thống kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ buông</i>	43
3.5.5. <i>Giải pháp về việc xây dựng và thiết lập tiêu chuẩn dịch vụ</i>	44
3.5.6. <i>Giải pháp tìm hiểu nhu cầu của khách hàng và chính sách chăm sóc khách hàng</i>	45
3.5.7. <i>Giải pháp nâng cao môi trường làm việc</i>	46
3.6. Kết luận và kiến nghị	46
3.6.1. <i>Kết luận chung về đợt thực tập</i>	46
3.6.2. <i>Kiến nghị với doanh nghiệp</i>	47
3.6.3. <i>Kiến nghị với Khoa, Trường</i>	48
KẾT LUẬN	49

DANH MỤC HÌNH ẢNH, BẢNG VÀ SƠ ĐỒ

Hình 1. 1 Khách sạn Ninh Kiều 2.....	2
Hình 1. 2: Phòng Suite VIP	5
Hình 1. 3: Phòng Deluxe	5
Hình 1. 4: Phòng Superior	6
Hình 1. 5: Phòng Standard.....	6
Hình 1. 6: Bồn tắm đứng, bồn tắm nằm.....	7
Hình 1. 7: Mini Bar và két sắt	7
Bảng 1.1. Giá phòng tại khách sạn Ninh Kiều 2.....	8
Hình 1. 8: Không gian nhà hàng tầng 7	9
Hình 1. 9: Không gian hội trường, tiệc cưới.....	9
Hình 1. 10: Rèm cửa sổ	10
Hình 1. 11: Tủ đầu giường	11
Hình 1. 12: Dây chữa cháy	12
Hình 1. 13: Không gian phòng tắm	12
Hình 1. 14: Khay dụng cụ.....	13
Hình 1. 15: Khăn bông trắng.....	14
Hình 1. 16: Sơ đồ cơ cấu tổ chức khách sạn Ninh Kiều 2	15
<i>Sơ đồ 3.1: Cơ cấu tổ chức nhân sự bộ phận Housekeeping khách sạn Ninh Kiều 2:</i>	29
Hình 3. 2: Biển báo đề nghị làm phòng.....	35
Hình 3. 3: Biển báo xin đừng quấy rầy.....	36
Bảng 3. 1: Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn năm 2021 – 2023	28
Bảng 3. 2: Nhân sự và trình độ học vấn tại bộ phận buồng	37