

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



**NAM CAN THO UNIVERSITY**

**BÁO CÁO THỰC TẬP**  
**ĐỀ TÀI:**  
**THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG**  
**CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TẠI NINH**  
**KIỀU RIVERSIDE HOTEL**

**Sinh viên thực hiện: TRẦN QUỐC KIỆT**

**Mã số sinh viên: 2010092**

**Lớp: DH20QTD03**

**Cần Thơ, tháng 6 năm 2024.**

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



**NAM CAN THO UNIVERSITY**

**BÁO CÁO THỰC TẬP**  
**ĐỀ TÀI:**  
**THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG**  
**CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TẠI NINH**  
**KIỀU RIVERSIDE HOTEL**

**Sinh viên thực hiện: TRẦN QUỐC KIỆT**

**Mã số sinh viên: 2010092**

**Lớp: DH20QTD03**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:**

**NGUYỄN THỊ CHIỀU**

**Cần Thơ, tháng 6 năm 2024.**

## LỜI CAM ĐOAN

Bằng những sự cố gắng, nỗ lực và luôn giữ vững tinh thần học hỏi của bản thân mình trong những ngày tháng thực tập vừa qua. Với những gì đã tiếp cận và tìm tòi từ thực tế tại Ninh Kiều Riverside Hotel, bài báo cáo thực tập của em là kết quả của công việc, thực hiện bởi chính em dưới sự hướng dẫn của giảng viên Nguyễn Thị Chiêu. Em xác nhận rằng báo cáo này là duy nhất và không trùng lặp với bất kỳ bài báo cáo nào trước đây. Tất cả các kết quả nghiên cứu và phân tích trong báo cáo đều dựa trên công việc thực tập, nghiên cứu của em và không sao chép từ nguồn khác.

Em chịu trách nhiệm hoàn toàn về nội dung, tính trung thực và tính duy nhất của báo cáo này. Nếu có bất kỳ vấn đề, tranh chấp hoặc vi phạm nào liên quan đến báo cáo, em sẵn sàng chịu trách nhiệm.

Cần thơ, ngày.... tháng...năm.....

**Người thực hiện**

**Trần Quốc Kiệt**

## LỜI CẢM ƠN

Trong suốt hai tháng thực tập tại Ninh Kiều Riverside Hotel ở Bến Ninh Kiều - Cần Thơ, được làm việc với môi trường tốt là cơ hội rất là quý báu của chính bản thân em nói riêng và các bạn thực tập nói chung. Qua quá trình thực tập, cá nhân em có thể tổng hợp cũng như là hệ thống lại những kiến thức đã học với chuyên ngành của mình. Thời gian thực tập đối với em không chỉ là những trải nghiệm hữu ích được mở rộng tầm nhìn, tiếp thu và vận dụng kiến thức và hơn hết là được cọ sát thực tế, trau dồi kinh nghiệm của bản thân trước khi tốt nghiệp mà còn là những trải nghiệm vô cùng đáng trân quý, đó là những kỷ niệm đáng nhớ của em. Trong thời gian thực tập tại Ninh Kiều Riverside Hotel đã cho em thật nhiều kiến thức và dồi dào kinh nghiệm, bài học quý giá để em có thể vững bước phát triển trên con đường sự nghiệp sau này.

Em xin đặt biệt gửi lời cảm ơn đến Ban Giám Đốc Khách sạn Ninh Kiều Riverside đơn vị đã tiếp nhận và nhiệt tình hỗ trợ tạo mọi điều kiện thuận lợi cho em tiếp cận với thực tế đúng với nguyện vọng mà em mong muốn ở từng bộ phận. em xin cảm ơn các anh chị ở bộ phận đã nhiệt tình, giúp đỡ em trong suốt quá trình thực tập. Em xin được gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất đến Cô Hương ở bộ phận khách sạn đã tiếp nhận em ngay từ đầu em vào, em xin cảm ơn chị Hồng ở văn phòng hành chính đã hỗ trợ em từ những ngày đầu tiên khi em bước vào khách sạn, em xin cảm ơn cô Thúy đã dẫn dắt em, em xin cảm ơn (Chị Ngân, chị Loan, chị Thủy, anh Hải, anh Tấn) ở bộ phận giặt ủi đã hỗ trợ em trong một tháng thực tập đầu tiên. Em xin cảm ơn Chị Linh và các anh chị ở bộ phận buồng phòng đã giúp đỡ em trong những ngày thực tập còn lại ở Khách sạn. xin cảm ơn các bạn đã đồng hành cùng mình ở chặng đường thực tập này.

Em xin gửi lời cảm ơn đến Ban Giám Hiệu Trường Đại Học Nam Cần Thơ, lãnh đạo Khoa Du Lịch đã tạo môi trường cho em được học tập và tiếp cận công việc thực tế. Em xin cảm ơn tất cả các thầy cô ở Khoa Du Lịch đã giảng dạy, chỉ bảo em trong suốt những ngày em ngồi tại ghế nhà trường với cương vị là một sinh viên cùng tinh thần học hỏi và cố gắng. Đặt biệt em xin cảm ơn đến cô Nguyễn Thị Chiêu là giảng viên hướng

dẫn, luôn tận tình chỉ bảo em trong suốt quá trình để hoàn thành tốt nhất bài báo cáo của mình.

Do thời gian và kiến thức của em có hạn, bài báo không thể tránh khỏi những trường hợp thiếu sót và những hạn chế. Em rất mong nhận được những sự giúp đỡ cũng như là những góp ý của quý thầy cô để em rút kinh nghiệm cho bản thân. Em mong bài báo cáo sẽ khiến thầy cô hài lòng.

Em xin chân thành cảm ơn!

# NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP

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: TRẦN QUỐC KIẾT..... MSSV: 2010092..

Lớp: DH2001DQ3..... 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: NINH KIỀU RIVERSIDE HOTEL.....

Địa chỉ: SỐ 02 ĐƯỜNG HAI BÀ TRUNG, PHƯỜNG TÂN AN, QUẬN NINH KIỀU, TP. 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:

Về tư cách kỷ luật em luôn chấp hành nghiêm những nội quy, qui định trong khách sạn, đảm bảo tốt vì giữ gìn niềm vui, cá tính thân kỷ luật cao.....

### 2. Về tinh thần thái độ học tập:

Về tinh thần thái độ học tập em luôn nghiêm chỉnh, tiếp thu tốt về chuyên môn, hiểu lòng nghe ý kiến đóng góp từ các bộ hướng dẫn, cá tính thân học hỏi cao.....

### 3. Về quan hệ, lối sống:

Về quan hệ lối sống, hòa đồng cùng bạn bè, luôn kết nối nhau để hoàn thành tốt phần việc được phân công.....

### 4. Các nhận xét khác:

## **NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN**

**Đề tài:** “ Thực trạng và một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng tại Ninh Kiều Riverside Hotel”.

**Do sinh viên:** TRẦN QUỐC KIỆT thực hiện.

**Dưới sự nhận xét của cô:** NGUYỄN THỊ CHIỀU

**Đơn vị:** Khoa Du lịch & Quản trị Nhà Hàng – Khách sạn, Trường Đại Học Nam Cần Thơ.

### **NỘI DUNG NHẬN XÉT**

**Về hình thức:**

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

**Về nội dung:**

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

**Về thái độ:**

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

....., ngày....., tháng 06, năm 2024

**XÁC NHẬN CỦA GVHD**

(Ký, ghi rõ họ tên)

# MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LỜI CẢM ƠN .....</b>	<b>ii</b>
<b>NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP .....</b>	<b>iv</b>
<b>NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN .....</b>	<b>v</b>
<b>DANH MỤC CÁC BẢNG .....</b>	<b>ix</b>
<b>DANH SÁCH CÁC HÌNH.....</b>	<b>x</b>
<b>Chương 1: GIỚI THIỆU VỀ NINH KIỀU RIVERSIDE HOTEL .....</b>	<b>1</b>
1.1. Thông tin về Ninh Kiều Riverside Hotel: .....	1
1.1.1. Các loại hình kinh doanh của Khách sạn Ninh Kiều Riverside:.....	2
1.1.2. Các dịch vụ tiện nghi và giải trí tại Ninh Kiều Riverside Hotel:.....	9
1.1.3. Chức năng và lĩnh vực hoạt động: .....	10
1.2. Quá trình hình thành và phát triển:.....	10
1.3. Cơ cấu tổ chức:.....	11
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai của Nhà hàng khách sạn Ninh Kiều:..	16
<b>Chương 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI NINH KIỀU RIVERSIDE HOTEL.....</b>	<b>18</b>
2.1. Nội dung thực tập: .....	18
2.1.1. Nội dung công việc được phân công:.....	18
2.1.2. Những thuận lợi và khó khăn trong quá trình thực tập: .....	22
2.2. Kết quả thực tập:.....	24
2.2.1. Những kết quả thực tập đạt được: .....	24
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập: .....	26
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập: .....	27
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TẠI NINH KIỀU RIVERSIDE HOTEL .....</b>	<b>28</b>
3.1. Giới thiệu về đề tài: .....	28
LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	28
3.2. Cơ sở lý thuyết:.....	31
3.2.1. Khái niệm bộ phận buồng: .....	31
3.2.2. Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng: .....	31



3.2.3. Đặc điểm của bộ phận buồng: .....	32
3.2.4. Cơ cấu tổ chức và từng nhiệm vụ của bộ phận buồng. ....	32
3.2.5. Một số yêu cầu đối với nhân viên buồng: .....	37
3.2.6. Các quy định chung của nhân viên buồng tại khách sạn: .....	37
3.2.7. Môi quan hệ giữa bộ phận buồng và các bộ phận khác trong khách sạn Ninh Kiều Riverside: .....	38
3.3. Cơ sở thực tiễn: .....	39
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận về thực trạng quy trình phục vụ buồng tại Ninh Kiều Riverside Hotel. ....	41
3.4.1. Quy trình nghiệp vụ của bộ phận buồng tại Ninh Kiều Riverside Hotel. ....	41
3.4.2. Kết quả nghiên cứu: .....	51
3.5. Một số giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ buồng tại Khách sạn Ninh Kiều Riverside: .....	52
3.6. Kết luận và một số kiến nghị. ....	53
3.6.1. Kết luận: .....	53
3.6.2. Một số kiến nghị: .....	54
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>56</b>

## **DANH MỤC CÁC BẢNG**

Bảng 1.1: Bảng giá phòng nghỉ.

Bảng 2.1: Bảng công việc thực tập bộ phận buồng.

Bảng 3.1: Nhiệm vụ và công việc cụ thể của giám sát buồng.

Bảng 3.2: Nhiệm vụ và công việc cụ thể của nhân viên buồng.

Bảng 3.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của Ninh Kiều Riverside Hotel năm 2021-2023.

Bảng 3.4: Doanh thu theo cơ cấu sản phẩm kinh doanh NHKS Ninh Kiều 2021-2023.

## DANH SÁCH CÁC HÌNH

- Hình 1.1: Vị trí.
- Hình 1.2: Khách sạn Ninh Kiều Riverside.
- Hình 1.3: Ảnh phòng Deluxe suite khu B.
- Hình 1.4: Ảnh phòng Deluxe suite khu B.
- Hình 1.5: Ảnh phòng Deluxe khu B.
- Hình 1.6: Ảnh phòng Superior River View Khu B.
- Hình 1.7: Ảnh phòng Superior City View Khu B.
- Hình 1.8: Ảnh phòng Suite.
- Hình 1.9: Ảnh phòng Suite.
- Hình 1.10: Ảnh phòng Suite.
- Hình 1.11: Ảnh phòng Suite.
- Hình 1.12: Ảnh phòng Deluxe.
- Hình 1.13: Ảnh phòng Superior.
- Hình 1.14: Ảnh phòng Standard.
- Hình 1.15: Ảnh phòng Standard.
- Hình 1.16: Ảnh nhà hàng.
- Hình 1.17: Ảnh phòng sự kiện.
- Hình 1.18: Ảnh hồ bơi.
- Hình 1.19: Ảnh hồ bơi.
- Hình 1.20: Ảnh phòng gym.
- Hình 2.1: Quy trình thu gom đồ bẩn tại khách sạn.

Hình 2.2: Máy giặt, máy sấy và máy ủi tại khách sạn.

Hình 2.3: Kệ đồ vải.

Hình 3.1: Ảnh trang trí phòng.