

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA QUẢN TRỊ DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN
☎ 000 ☎



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ
BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU 2

Sinh viên thực hiện	:	ĐỖ BÍCH NGỌC
Lớp	:	DH20QTS01
Mã sinh viên	:	200667
Giáo viên hướng dẫn	:	Ths.Hồ Thị Minh Hà

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA QUẢN TRỊ DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN
☎ 000 ☎



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ
BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU 2**

Sinh viên thực hiện : ĐỖ BÍCH NGỌC
Lớp : DH20QTS01
Mã sinh viên : 200667

GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN
Ths. Hồ Thị Minh Hà

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập tại khoa Quản trị Nhà hàng - Khách sạn, trường Đại học Nam Cần Thơ em đã được các thầy cô giáo giảng dạy tận tình cũng như truyền đạt những kiến thức bổ ích và rất quan trọng đối với quá trình đi làm của em sau này. Em xin chân thành gửi lời cảm ơn đến ban giám hiệu nhà trường cùng quý thầy cô đã tận tâm giảng dạy và giúp em hoàn thành tốt khóa học. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất đến cô Ths. Hồ Thị Minh Hà đã sắp xếp thời gian quý báu để hướng dẫn, nhận xét giúp em hoàn thành tốt bài báo cáo thực tập tốt nghiệp này.

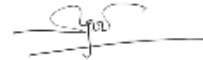
Em xin kính chúc quý thầy cô luôn khỏe mạnh, vui vẻ và đạt được nhiều thành tựu trong công tác giảng dạy. Chúc trường Đại học Nam Cần Thơ sẽ luôn là nền tảng vững chắc cho nhiều thế hệ sinh viên trên bước đường học tập.

Cuối cùng, em xin gửi lời cảm ơn đến ban lãnh đạo và các anh chị tại Khách sạn Ninh Kiều 2. Trong quá trình thực tập tại đây, em đã có cơ hội hiểu rõ hơn về những kiến thức đã được học cũng như thực tế áp dụng như thế nào. Bên cạnh đó, sự chỉ dẫn và giúp đỡ của các anh chị tại Bộ phận Buồng Phòng đã giúp em học hỏi thêm nhiều kinh nghiệm quý báu. Đó chắc chắn sẽ là một phần hành trang quan trọng giúp em có thể tự tin bước vào đời.

Trân trọng !

Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024

Sinh viên thực hiện



Đỗ Bích Ngọc

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan bài báo cáo tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên kết quả thực tập của em tại đơn vị thực tập. Bài báo cáo được hướng dẫn bởi Ths.Hồ Thị Minh Hà.

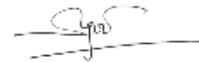
Các số liệu, kết quả, và tài liệu tham khảo trong bài thực tập này đều có trích dẫn rõ ràng và có nguồn gốc xác thực.

Quá trình em thực tập tại khách sạn là sự thật và đã được xác nhận bởi đơn vị thực tập.

Nếu có điều gì sai trái, tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước nhà trường và pháp luật.

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

Sinh viên thực hiện



Đỗ Bích Ngọc

NHẬN XÉT GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài : Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ buồng phòng tại Khách Sạn Ninh Kiều 2.

Do sinh viên : ĐỖ BÍCH NGỌC

Dưới sự nhận xét của ..

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:

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

Cần Thơ, ngày tháng....năm....

XÁC NHẬN CỦA GVHD

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM ĐOAN.....	ii
NHẬN XÉT GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	iii
DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT.....	vi
DANH SÁCH BẢNG.....	vii
DANH SÁCH HÌNH.....	viii
CHƯƠNG 1 : GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN NINH KIỀU 2.....	1
1.1 Khái quát về Khách sạn Ninh Kiều 2.....	1
1.1.1 Vị trí địa lý khách sạn.....	1
1.1.2 Chức năng và lĩnh vực hoạt động.....	2
1.2 Quá trình hình thành và phát triển của Khách sạn Ninh Kiều 2.....	11
1.3 Cơ cấu tổ chức bộ máy của Khách sạn Ninh Kiều 2.....	12
1.3.1 Mô hình tổ chức.....	12
1.3.2 Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận.....	13
1.4 Định hướng phát triển trong tương lai của Khách sạn Ninh Kiều 2.....	15
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU 2.....	17
2.1 Nội dung thực tập – Bộ phận Housekeeping (Buồng phòng).....	17
2.1.1 Tên bộ phận, thời gian thực tập, người hướng dẫn.....	17
2.1.2 Cơ cấu tổ chức bộ phận Buồng phòng.....	17
2.1.3 Nhiệm vụ và Quy trình dọn phòng của bộ phận Buồng phòng trong khách sạn Ninh Kiều 2.....	18
2.1.4 Thuận lợi và khó khăn trong thực tập tại Khách sạn Ninh Kiều 2.....	22
2.2 Kết quả thực tập tại Khách sạn Ninh Kiều 2.....	23
2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được tại Khách sạn Ninh Kiều 2.....	23
2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân khi thực tập.....	25
2.2.3 Kế hoạch hoạt động sau khi thực tập.....	27
CHƯƠNG 3: NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU 2.....	28

3.1 Giới thiệu tổng quan đề tài	28
3.1.1 Lý do chọn đề tài.....	28
3.1.2 Mục Tiêu Nghiên Cứu	29
3.1.3 Phương pháp nghiên cứu	29
3.1.4 Đối Tượng Nghiên Cứu.....	29
3.1.5 Ý nghĩa đề tài	30
3.1.5 Bố Cục Đề Tài.....	30
3.2 Cơ Sở Lý Thuyết Về Nâng cao Dịch vụ Buồng Phòng Trong Khách Sạn Ninh Kiều 2	30
3.2.1 Khái Niệm	30
3.2.2 Phân Loại Buồng Phòng.....	31
3.2.3 Đặc điểm hoạt động của bộ phận buồng phòng.....	31
3.2.4 Chất lượng dịch vụ lưu trú khách sạn.....	32
3.2.5 Các Tiêu Chí Đo Lường Chất Lượng Buồng Phòng.....	34
3.2.6 Ý nghĩa việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú	36
3.3 Cơ Sở Thực tiễn Về Nâng cao Dịch vụ Buồng Phòng – Tình Hình Hoạt Động Trong Khách Sạn Ninh Kiều 2	36
3.3.1 Cơ sở vật chất tại phòng	36
3.3.2 Chất lượng đội ngũ nhân viên buồng phòng trong khách sạn	39
3.3.3 Ưu điểm, hạn chế về thực trạng chất lượng phục vụ tại buồng.....	39
3.3.4 Nguyên nhân của hạn chế	41
3.3.5 Tình hình hoạt động của khách sạn Ninh Kiều 2	41
3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận	43
3.5 Đề Xuất Giải Pháp.....	43
3.5.1 Giải pháp hoàn thiện cơ sở vật chất kĩ thuật.....	43
3.5.2 Giải pháp về quy trình làm việc	44
3.6 Kiến Nghị Và Kết Luận.....	45
3.6.1 Kiến Nghị	45
3.6.2 Kết Luận.....	47
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	48

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

UBND: Ủy Ban Nhân Dân

DVLT: Dịch vụ lưu trú

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 1.1: Bảng Mã Ngành Nghề Kinh Doanh Khách Sạn	2
Bảng 3.2 Bảng tiêu chí cơ bản của Hotel - Classificacton bộ Tiêu chuẩn quốc gia (TCVN 4391- 2009)	33
Bảng 3.3: Bảng Thống Kê Tình Hình Kinh Doanh Của Khách Sạn Ninh Kiều 2....	42

DANH SÁCH HÌNH

Hình 1: Logo Khách sạn Ninh Kiều 2	1
Hình 2: Bản đồ vị trí Khách sạn Ninh Kiều 2	2
Hình 3: Phòng Suite VIP	4
Hình 4: Phòng Deluxe	4
Hình 5: Phòng Superior	5
Hình 6: Phòng Standard.....	5
Hình 7: Nhà Hàng Lầu 2	7
Hình 8: Hội Trường Tầng 2.....	8
Hình 9: Hội Trường Tầng 7.....	8
Hình 10: Phòng họp VIP 1	9
Hình 11: Phòng họp VIP 2	9
Hình 12: Không Gian Nhà Hàng Buffet.....	10
Hình 13: Không gian phòng Gym	11
Hình 14 : Khách Sạn Ninh kiều 2.....	11
Hình 15: Sơ đồ hệ thống Khách sạn Ninh Kiều 2	13
Hình 16: Xe làm phòng	19
Hình 17: Xe làm phòng và dụng cụ làm phòng.....	38