

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

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



**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI:**

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ  
BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU 2**

**Sinh viên thực hiện: LÊ HOÀNG THANH TIẾN**  
**Lớp : DH20QTS01**  
**Mã sinh viên: 200670**

**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:

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ
BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU 2**

Sinh viên thực hiện: LÊ HOÀNG THANH TIẾN
Lớp: DH20QTS01
Mã sinh viên: 200670
Giảng viên hướng dẫn: TÔ NGUYỄN DUY MINH

Cần Thơ, tháng 6, năm 2024

LỜI CAM ĐOAN:

Em xin cam đoan bài tiểu luận này là do bản thân em thực hiện, tham khảo thu thập từ quá trình nghiên cứu và thực tập tại khách sạn NINH KIỀU 2. Các kết quả liên quan đến nghiên cứu và thu thập được là hoàn toàn trung thực và khách quan. Em hoàn toàn chịu trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành được bài báo cáo thực tập chuyên đề tốt nghiệp, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến quý thầy cô, những người đã cho em những kiến thức cơ bản, những kinh nghiệm quý báu để em có thể hiểu rõ và hình dung được một cách khái quát những gì cần làm cũng như áp dụng những kiến thức đó trong quá trình thực tập và viết chuyên đề báo cáo. Cảm ơn cô TÔ NGUYỄN DUY MINH đã trực tiếp hướng dẫn và truyền đạt cho em những kiến thức chuyên ngành để nâng cao kiến thức chuyên môn. Tận tình giúp đỡ em giải quyết những thắc mắc cũng như những khó khăn mà em gặp phải trong quá trình thực tập tại cơ quan và viết chuyên đề báo cáo. Đó là điều may mắn nhất đối với em. Kế tiếp, em xin bày tỏ lòng biết ơn đến ban lãnh đạo của khách sạn NINH KIỀU 2 đã tạo điều kiện để em có cơ hội thực tập và có được những trải nghiệm về công việc thực tế của một nhân viên buồng phòng. Các anh chị quản lý và nhân viên của Buồng tại khách sạn, dù rất bận nhưng vẫn tận tình giúp đỡ em trong suốt thời gian thực tập. Tạo cơ hội cho em được vận dụng những kiến thức đã học trên lớp vào thực tiễn để hoàn thành bài báo cáo thực tập tốt nghiệp. Đó là niềm vinh hạnh và là may mắn khi được quý anh chị giúp đỡ. Cuối cùng, em xin chân thành cảm ơn gia đình và bạn bè đã hết lòng động viên và hỗ trợ em trong suốt thời gian qua. Do thời gian thực tập là 2 tháng và kiến thức của em còn hạn chế nên bài báo cáo thực tập chuyên đề tốt nghiệp này khó tránh khỏi những sai sót nhất định. Em mong quý Thầy Cô góp ý và cho em những ý kiến để em có thể rút nhiều kinh nghiệm hơn cho bản thân để sau khi ra trường em có thể làm việc tốt hơn.

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP

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

Sinh viên thực tập

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Sinh viên thực tập

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Trang

| | |
|---|----|
| Hình 1: Khách sạn NINH KIỀU 2 | 1 |
| Hình 2: LOGO khách sạn NINH KIỀU 2..... | 2 |
| Hình 3 Ảnh khu vực bên ngoài các buồng..... | 10 |
| Hình 4 Ảnh Quầy trực tầng..... | 11 |
| Hình 5 Ảnh xe đẩy vệ sinh buồng..... | 12 |
| Hình 6 Ảnh VD Lịch trực và phân công ca làm việc..... | 13 |
| Hình 6: Ảnh phòng 1 giường đơn..... | 18 |
| Hình 7: Ảnh phòng 1 giường đơn và 1 giường đôi..... | 18 |
| Hình 8: Ảnh phòng giường đôi..... | 19 |
| Hình 9: Ảnh phòng VIP | 19 |
| Hình 10: Ảnh nơi nhận rác và phòng điện..... | 20 |

DANH MỤC BIỂU BẢNG

Trang

| | |
|---|----|
| Bảng 1.1 | 8 |
| Bảng 1.2 | 9 |
| Bảng 1.2 Số lượng khách của khách sạn năm 2021 - 2024. | 22 |

MỤC LỤC

| | |
|---|-------------|
| LỜI CẢM ƠN..... | ii |
| NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP..... | iii |
| NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN | iv |
| NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN | v |
| DANH MỤC HÌNH ẢNH..... | vi |
| DANH MỤC BIỂU BẢNG..... | vii |
| MỤC LỤC | viii |
| LỜI MỞ ĐẦU..... | 1 |
| 1. Lí do chọn đề tài: | 1 |
| 2. Mục tiêu nghiên cứu | 2 |
| 2.1 Mục tiêu chung | 2 |
| 2.2 Mục tiêu cụ thể | 2 |
| 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu | 2 |
| 3.1 Đối tượng nghiên cứu | 2 |
| 3.2 Phạm vi nghiên cứu | 2 |
| 4. Phương pháp nghiên cứu | 3 |
| 4.1 Phương pháp thu thập số liệu..... | 3 |
| 4.2 Phương pháp xử lý số liệu | 3 |
| CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN NINH KIỀU 2..... | 4 |
| 1.1 Quá trình hình thành và phát triển: | 4 |
| 1.2 Dịch vụ kinh doanh lưu trú: | 4 |
| 1.3 Cơ cấu tổ chức: | 8 |
| 1.4 Định hướng phát triển trong tương lai: | 10 |
| 1.5 Khu vực làm việc và các trang thiết bị hỗ trợ công việc | 11 |
| 1.6 Thời gian làm việc và phân công ca làm việc..... | 12 |
| 1.7 Quy trình phục vụ tại bộ phận buồng phòng tại khách sạn: | 14 |
| 1.7.1 Khái niệm quy trình phục vụ buồng: | 14 |
| 1.7.2 Các quy trình phục vụ buồng:..... | 14 |
| 1.7.2.1 Quy trình làm buồng trống sạch: | 14 |
| 1.7.2.2 Trong thời gian khách hàng lưu trú | 15 |
| 1.8 Sự cần thiết nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng của bộ phận Housekeeping trong khách sạn | 15 |
| 1.8.1 Khái niệm về chất lượng phục vụ: | 15 |
| 1.8.2 Những đặc điểm của chất lượng phục vụ: | 16 |
| 1.8.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ:..... | 16 |
| 1.8 Giờ dọn buồng tại khách sạn Ninh Kiều 2:..... | 20 |

| | |
|--|-----------|
| 1.9 Trang phục và tác phong nhân viên buồng phòng, các yêu cầu đối với nhân viên buồng phòng tại khách sạn Ninh Kiều 2:..... | 20 |
| CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP..... | 25 |
| 2.1 Nội dung thực tập: | 25 |
| 2.1.1 Nội dung công việc được phân công: | 25 |
| 2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập:..... | 27 |
| 2.2 Kết quả thực tập | 29 |
| 2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được | 29 |
| 2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập | 30 |
| 2.2.3 Kế hoạch và hành động của bản thân sau đợt thực tập:..... | 30 |
| 3.1 GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI THỰC TẬP: | 32 |
| 3.1.1 Tên đề tài: | 32 |
| 3.1.2 Lý do chọn đề tài: | 32 |
| 3.1.3 Phương pháp nghiên cứu: | 32 |
| 3.1.3.1 GIỚI THIỆU VỀ CÔNG VIỆC | 32 |
| 3.1.3.2 KẾT QUẢ..... | 33 |
| 3.2 Cơ sở lý luận: | 33 |
| 3.2.1 Nhóm giải pháp thuộc về nhân tố sự tin cậy:..... | 34 |
| 3.3 Nhóm giải pháp về sản phẩm dịch vụ lưu trú: | 35 |
| 3.4 Xây dựng các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ lưu trú | 35 |
| 3.5 Kinh nghiệm rút ra từ các bộ phận: | 36 |
| 3.6 Các kiến nghị: | 37 |
| KẾT LUẬN..... | 39 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO:..... | 40 |

Trang danh mục các kí hiệu, chữ viết tắt

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• AE: Chuẩn bị buồng trống cho khách chuẩn bị làm thủ tục nhận phòng |
| <ul style="list-style-type: none">• Baby cot (BC): Nôi trẻ em |
| <ul style="list-style-type: none">• Cleaning in progress (CIP): Phòng đang được nhân viên làm sạch |
| <ul style="list-style-type: none">• Check-out (CO): Khách đã thanh toán hóa đơn của mình, trả lại chìa khóa phòng và rời khách sạn. |
| <ul style="list-style-type: none">• Do not Disturb (DND): Phòng được khách yêu cầu không làm phiền• Due Out (DO): Phòng dự kiến sẽ trở thành phòng trống sau khi khách check out. |
| <ul style="list-style-type: none">• Doublelocked (DL): Phòng khóa kép |
| <ul style="list-style-type: none">• DU: Khách trong ngày |
| <ul style="list-style-type: none">• Extra bed (EB): Giường phụ |
| <ul style="list-style-type: none">• Expected arrival (EA): Phòng khách sắp đến |
| <ul style="list-style-type: none">• Extraperson (EP): Người bổ sung |
| <ul style="list-style-type: none">• On-change: Phòng khách đã check out nhưng vẫn chưa được làm sạch. |
| <ul style="list-style-type: none">• Occupied (O hoặc OC): Phòng có khách |
| <ul style="list-style-type: none">• On-Queue: Khách đã đến khách sạn nhưng phòng chưa sẵn sàng. Trong trường hợp này, phòng được đưa vào xếp hạng Queue theo yêu cầu của nhân viên buồng phòng để ưu tiên các phòng đó trước tiên. |
| <ul style="list-style-type: none">• Out of Order (OOO): Phòng không được bán và các phòng này sẽ được khấu trừ khỏi hàng tồn kho của khách sạn. Một phòng có thể không hợp lệ vì nhiều lý do khác nhau có thể do bảo trì, tân trang và làm sạch tổng thể... |
| <ul style="list-style-type: none">• Out of service (OOS): Các phòng không đảm bảo dịch vụ để phục vụ khách. Đây là biện pháp tạm thời và các lý do có thể là cầu chì, bóng đèn, TV, ấm đun nước... không hoạt động. Những phòng này không được chỉ định cho khách cho đến khi những vấn đề bảo trì nhỏ này được khắc phục. |
| <ul style="list-style-type: none">• House use (HU): Phòng sử dụng nội bộ |
| <ul style="list-style-type: none">• Handicapped guest (HG): Khách khuyết tật |
| <ul style="list-style-type: none">• Lock out: Phòng đã bị khóa để khách không thể vào lại cho đến khi người đó được kiểm tra bởi nhân viên khách sạn. |

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Late check-out: Khách đã yêu cầu và được phép trả phòng muộn hơn thời gian khởi hành bình thường/ tiêu chuẩn của khách sạn. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Make up room: Phòng cần làm ngay |
| <ul style="list-style-type: none"> • RO: Giường bánh xe |
| <ul style="list-style-type: none"> • Stayover (SO): Phòng khách ở lâu hơn dự kiến |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sleep-out (SLO): Phòng có khách nhưng khách không ngủ trong phòng vào đêm hôm trước |
| <ul style="list-style-type: none"> • Skipper: Khách đã rời khỏi khách sạn mà không được sắp xếp để giải quyết thanh toán. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Primarycare giver (PCG): Khách khuyết tật |
| <ul style="list-style-type: none"> • Vacant (V): Phòng trống |
| <ul style="list-style-type: none"> • Vacant clear (VC): Phòng trống sạch |
| <ul style="list-style-type: none"> • Vacant dirty (VD): Phòng trống bẩn |
| <ul style="list-style-type: none"> • Vacant ready (VR): Phòng đã được làm sạch, kiểm tra và đã sẵn sàng cho khách đến. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Very important person (VIP): Phòng có khách rất quan trọng |

Trang danh sách các bảng sử dụng

- **Danh sách booking**: Khu vực cho phép bạn xem nhanh các đặt phòng từ các khách sạn trên trang web của bạn.
- **Thêm khách sạn**: Cho phép thêm một khách sạn vào hệ thống địa điểm cùng nhiều tiêu chí phụ khác. Trong quá trình nhập liệu bạn nên lưu ý phần giá khách sạn, nếu giá để là 1 hệ thống sẽ hiển thị giá là liên hệ.
- **Khách sạn đã đăng**: Liệt kê danh sách các khách sạn bạn đã đăng tải.
- **Block khách sạn**: Cho phép tạo ra các khối khách sạn tùy chỉnh, ví dụ bạn muốn hiển thị một khối các khách sạn khuyến mãi nào đó và chỉ định một số khách sạn cho hiển thị, lúc này bạn gom các khách sạn vào khối này để hiển thị ở trang chủ hoặc một khu vực nào đó.
- **Nhóm khách sạn**: Khu vực cho phép bạn tạo các nhóm khách sạn như nhà nghỉ, khách sạn cao cấp, resort và khi bạn thêm một khách sạn mới bạn phải chọn một trong các nhóm này.
- **Hạng khách sạn**: Khu vực cho phép bạn tạo các hạng khách sạn cho khách sạn và sẽ được tải vào khu vực đăng khách sạn mới với dữ liệu được tải từ khu vực này.
- **Dịch vụ khách sạn**: Khu vực cho phép bạn tạo các dịch vụ cho khách sạn và sẽ được tải vào khu vực đăng khách sạn mới với dữ liệu được tải từ khu vực này.
- **Thiết bị trong phòng**: Khu vực cho phép bạn tạo các thiết bị cho khách sạn ví dụ: tủ lạnh, TV, máy lạnh ... và sẽ được tải vào khu vực đăng khách sạn mới với dữ liệu được tải từ khu vực này.
- **Đơn vị tiền tệ**: Là nơi quản lý các loại tiền tệ sẽ được thanh toán khi khách hàng đặt phòng khách sạn.
- **Quản lý Tags**: Các tags từ khóa dành cho SEO và phát sinh trong quá trình thêm khách sạn mới.
- **Cấu hình module**: Cấu hình một số tùy chỉnh của module.