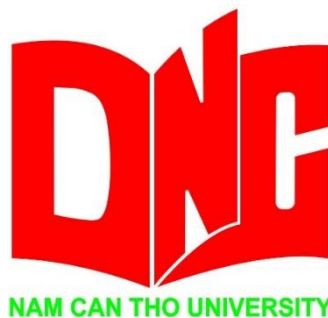


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG
TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE**

Sinh viên thực hiện: NGUYỄN NHẬT TRƯỜNG

Mã số sinh viên: 200846

Lớp: DH20QTS01

Cần Thơ, tháng 6 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 PHỤC VỤ BUỒNG
TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE**

Sinh viên thực hiện: NGUYỄN NHẬT TRƯỜNG

Mã số sinh viên: 200846

Lớp: DH20QTS01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

ThS. TÔ NGUYỄN DUY MINH

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CẢM ƠN

Lời nói đầu tiên cho phép em xin được gửi lời cảm ơn chân thành đến quý thầy, cô giáo của Khoa Du lịch và Quản trị KS – NH Trường Đại Học Nam Cần Thơ. Đặc biệt là cô Tô Nguyễn Duy Minh giảng viên hướng dẫn cho em, cô đã giúp em rất tận tình chỉnh sửa cho em những chỗ còn thiếu sót và giúp em hoàn thành thật tốt bài tiểu luận tốt nghiệp của mình.

Em xin chân thành cảm ơn Ban Lãnh Đạo, các Anh, Chị thuộc bộ phận Buồng Phòng của Khách Sạn Ninh Kiều Riverside đã tạo những điều kiện thuận lợi cho em trong suốt khoảng thời gian em thực tập tại doanh nghiệp. Em xin được cảm ơn Chị Lê Thị Thanh Thúy (Trưởng bộ phận Buồng Phòng). Ngoài ra còn có các Anh, Chị Supervisor (Sup) đã hướng dẫn em tận tình trong buổi đầu thực tập tại đơn vị.

Trong 4 năm em học tại trường Đại học Nam Cần Thơ với chuyên ngành em theo học là Quản Trị Khách Sạn, em được thầy cô và bạn bè luôn yêu quý quan tâm và giúp đỡ em trong quá trình học tập. Thầy, cô đã truyền đạt cho em những kiến thức bổ ích, trang bị cho em hành trang vững trải bước vào đời. Giờ đây cũng đã đến lúc em phải hoàn thành thật tốt bài tiểu luận tốt nghiệp ra trường của mình, em sẽ cố gắng vận dụng hết những kiến thức đã học, kiến thức thực hành và những kỹ năng cần thiết để áp dụng vào bài làm của mình.

Trong quá trình làm bài, em biết bản thân còn nhiều thiếu sót và những kiến thức của em còn hạn chế, khó tránh khỏi những sai sót. Đồng thời do trình độ lý luận cũng như kinh nghiệm thực tiễn còn hạn chế, em rất mong sẽ nhận được ý kiến đóng góp của thầy, cô để em học hỏi thêm được nhiều kinh nghiệm và sẽ hoàn thành thật tốt bài Tiểu luận tốt nghiệp ra trường của mình.

Cuối cùng em xin chúc các thầy, cô giáo của Khoa Du lịch và Quản trị KS – NH Trường Đại học Nam Cần Thơ thật dồi dào sức khỏe, ngọn lửa yêu nghề sẽ luôn cháy bỏng và thầy cô sẽ cống hiến hết mình cho sự nghiệp giáo dục.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024

Người thực hiện

(Ký tên)

Nguyễn Nhật Trường

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam kết báo cáo thực tập tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tác giả 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

Tác giả

Nguyễn Nhật Trường

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: “Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ buồng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside”

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Nhật Trường

Dưới sự nhận xét của cô **Th.s Tô Nguyễn Duy Minh**

Đơn vị: Khoa Du lịch và Quản trị Khách sạn – Nhà hàng Trường Đại học Nam Cần Thơ.

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024

Giáo viên hướng dẫn

(Ký tên)

ThS. Tô Nguyễn Duy Minh

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN	iv
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC BẢNG.....	viii
DANH MỤC HÌNH	ix
CHƯƠNG 1	1
TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	1
1.1 LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN.....	1
1.2 NGÀNH NGHỀ VÀ LĨNH VỰC KINH DOANH	2
1.2.1 Ngành nghề đăng ký kinh doanh theo pháp lý của doanh nghiệp.....	2
1.2.2 Các Sản phẩm kinh doanh của đơn vị	3
1.3 CƠ CẤU TỔ CHỨC NHÂN SỰ.....	9
1.3.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức nhân sự	9
1.3.2 Chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận	10
1.4 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN TRONG TƯƠNG LAI.....	12
1.4.1 Định hướng trong ngắn hạn.....	12
1.4.2 Định hướng trong dài hạn.....	12
CHƯƠNG 2	14
NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	14
2.1 NỘI DUNG THỰC TẬP	14
2.1.1 Nội dung công việc được phân công	14
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	14
2.2 KẾT QUẢ THỰC TẬP	15
2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được.....	15
2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	16
2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	16
CHƯƠNG 3	18
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	18
3.1 GIỚI THIỆU VỀ ĐỀ TÀI.....	18
3.1.1 Lý do chọn đề tài	18

3.1.2 Phương pháp nghiên cứu	19
3.2 LƯỢC KHẢO TÀI LIỆU	20
3.2.1 Một số khái niệm cơ bản về kinh doanh khách sạn.....	20
3.2.2 Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.....	24
3.2.3 Sự cần thiết của việc nâng cao chất lượng buồng phòng	26
3.3 TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN HOUSEKEEPING TẠI NINH KIỀU RIVERSIDE	28
3.3.1 Cơ sở vật chất	28
3.3.2 Chất lượng đội ngũ nhân viên	29
3.3.3 Quy trình phục vụ.....	30
3.3.4 Về giá cả	34
3.3.5 Công tác nâng cao chất lượng đội ngũ lao động	35
3.3.6 Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn	35
3.4 KẾT QUẢ KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG	38
3.4.1 Ý kiến đánh giá về cơ sở vật chất của phòng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside	38
3.4.2 Ý kiến đánh giá về đội ngũ nhân viên của bộ phận buồng phòng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside	39
3.4.3 Ý kiến đánh giá về giá cả dịch vụ của phòng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside	40
3.5 CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	40
3.5.1 Giải pháp về việc hoàn thiện cơ chế chính sách cho việc thúc đẩy nâng cao chất lượng dịch vụ buồng.....	41
3.5.2 Giải pháp về nâng cấp cơ sở vật chất	41
3.5.3 Giải pháp về nâng cao chất lượng quy trình làm phòng.....	42
3.5.4 Giải pháp về nâng cao trình độ ngoại ngữ.....	43
3.5.5 Giải pháp về nâng cao kỹ năng và thái độ phục vụ.....	43
3.6 KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	44
3.6.1 Kết luận.....	44
3.6.2 Kiến nghị với khách sạn	45
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	47
PHỤ LỤC 1	1
PHỤ LỤC 2.....	4

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Stt	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	CLDVLT	Chất lượng dịch vụ lưu trú
2	CCCD	Căn cước công dân
3	CMND	Chứng minh nhân dân
4	F&B	Food & Beverage
5	HK	Housekeeping
6	KH	Khách hàng
7	LD	Laundry
8	PA	Personal Assistant
9	TP	Thành Phố

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1 Ngành nghề đăng ký kinh doanh theo pháp lý của Khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	2
Bảng 1.2 Chi tiết sức chứa các hạng phòng.....	8
Bảng 3.1: Giá loại phòng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside	34
Bảng 3.2: Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Ninh Kiều Riverside giai đoạn 2021-2023.....	36
Bảng 3.3 Kết quả khảo sát về cơ sở vật chất của phòng tại Ninh Kiều Riverside.....	38
Bảng 3.4 Kết quả khảo sát về đội ngũ nhân viên của bộ phận buồng phòng tại Ninh Kiều Riverside.....	39
Bảng 3.5 Kết quả khảo sát về giá cả dịch vụ của phòng tại Ninh Kiều Riverside.....	40

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1 Khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	1
Hình 1.2 Phòng Suite cao cấp Khách sạn Ninh Kiều Riverside Khu A	4
Hình 1.3 Phòng Deluxe cao cấp Khách sạn Ninh Kiều Riverside Khu A.....	5
Hình 1.4 Phòng Deluxe cao cấp Khách sạn Ninh Kiều Riverside Khu A.....	5
Hình 1.5 Phòng Standar tại Khách sạn Ninh Kiều Riverside	6
Hình 1.6 Tiệc cưới tại Khách sạn Ninh Kiều Riverside	7
Hình 1.7 Phòng hội nghị tại Khách sạn Ninh Kiều Riverside	8
Hình 1.8 Sơ đồ cơ cấu tổ chức Nhà hàng – Khách sạn Ninh Kiều.....	9
Hình 3.1 Quy trình làm phòng khách đang lưu trú	30
Hình 3.2 Quy trình làm phòng khách trả	32