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 NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU 2

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thị Hồng Phấn
Lớp : DH20QTS01
Mã sinh viên : 200537

Cần Thơ, ngày 24 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 NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU 2

Sinh viên thực hiện	**:**	**Nguyễn Thị Hồng Phấn**
Lớp	**:**	**DH20QTS01**
Mã sinh viên	**:**	**200537**

GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

ThS. Lê Thị Tố Quyên

Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024
~~~~~~

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan bài báo cáo thực tập này là kết quả từ quá trình nghiên cứu và làm việc của tôi trong suốt thời gian thực tập tại khách sạn Ninh Kiều 2. Những kết quả và số liệu trong bài báo cáo được thực hiện từ khách sạn Ninh Kiều 2, không sao chép từ bất kì nguồn nào khác. Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm trước nhà trường về sự cam đoan này.

Sinh viên thực tập

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành bài báo cáo thực tập này em xin gửi đến các quý thầy cô giáo trường đại học Nam Cần Thơ lời cảm ơn chân thành và sâu sắc. Đặc biệt em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến cô Ths Lê Thị Tố Quyên đã hướng dẫn truyền đạt kinh nghiệm quý báo cho em trong thời gian làm bài báo thực tập này. Em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến khách sạn Ninh Kiều 2 đã tạo điều kiện cho em được thực tập làm việc tại khách sạn, được nghiên cứu và đưa ra những giải pháp góp ý cho khách sạn. Cảm ơn các anh chị nhân viên đã chỉ dẫn và nhiệt tình giúp đỡ tạo điều kiện tốt nhất cho em hoàn thành bài báo này. Và trong quá trình thực tập và hoàn thiện bài báo cáo còn có nhiều sai sót, mong nhận được những ý kiến đóng góp từ cô.

Sinh viên thực tập

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

Sinh viên thực tập

NHẬN XÉT CỦA 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: Nguyễn Thị Hồng Phấn

Dưới sự nhận xét của Ths. Lê Thị Tố Quyên

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

CHƯƠNG I GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN NINH KIỀU 2.....1
1.1. Tổng quan về khách sạn Ninh Kiều 2.....1
1.1.1. Vị trí.....1
1.1.2. Chức năng và nhiệm vụ.....2
1.2. Qúa trình hình thành và phát triển của khách sạn.....3
1.3. Cơ cấu tổ chức của khách sạn.....4
1.4. Dịch vụ lưu trú.....5
1.5. Dịch vụ ăn uống.....11
1.6. Dịch vụ bổ sung.....14
1.7. Quy trình dọn phòng khách sạn tại Ninh Kiều 2.....15
CHƯƠNG 2 NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....21
2.1. Nội dung thực tập.....21
2.1.1. Nội dung công việc được phân công.....21
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn trong thực tập.....32
2.2. Kết quả thực tập.....32
2.2.1. Kết quả thực tập đạt được.....33
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....33
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....33
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU 2.....34
3.1. Giới thiệu đề tài.....34
3.1.1. Tên đề tài.....34
3.1.2. Lí do chọn đề tài.....34
3.2. Phương pháp nghiên cứu.....35
3.3. Thành quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Ninh Kiều 2.....35
3.4. Thực trạng buồng phòng tại khách sạn Ninh Kiều 2.....37
3.4.1. Cơ sở vật chất tại phòng trực tầng và xe đẩy phục vụ phòng.....37
3.4.2. Đội ngũ nhân viên buồng phòng.....39
3.4.3. Ưu điểm và hạn chế.....40
3.4.4. Nguyên nhân.....41
3.5. Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ buồng phòng tại khách sạn Ninh Kiều 2.....42
3.6. Kết luận và kiến nghị.....43
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....45

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 1: Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn 36

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1: Khách sạn Ninh Kiều 2 1
Hình 1.2: Vị trí khách sạn Ninh Kiều 2..... 3
Hình 1.3: Cơ cấu tổ chức khách sạn 3
Hình 1.4: Phòng Standard Twin 6
Hình 1.5: Phòng tắm phòng Standard 6
Hình 1.6: Phòng Deluxe Tripble 7
Hình 1.7: Phòng Deluxe Double Twin 8
Hình 1.8: Phòng Superior Twin 9
Hình 1.9: Phòng Superior Double 9
Hình 1.10: Phòng khách phòng Vip 10
Hình 1.11: Phòng ngủ phòng Vip 11
Hình 1.12: Hội trường tầng 2 12
Hình 1.13: Hội trường tầng 7 13
Hình 1.14: Phòng Masage 14
Hình 1.15: Coffe Bar 15
Hình 3.1: Xe đẩy làm phòng 36
Hình 3.2: Đồng phục tại khách sạn Ninh Kiều 2 40