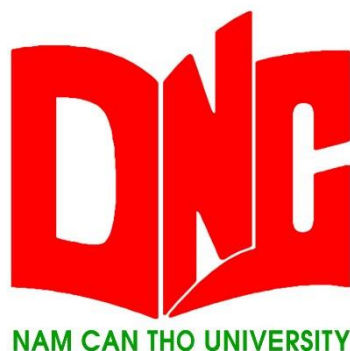


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN NHÀ HÀNG



NGUYỄN THỊ CHIÊU THANH

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ
TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE

BÁO CÁO THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã số ngành: 7810103

04-2021

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

NGUYỄN THỊ CHIÊU THANH

MSSV: 177179

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE

BÁO CÁO THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP

Chuyên ngành : Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã ngành : 7810103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

TH.S Vũ Lê Duy

Cần Thơ - 2021

NHẬT KÝ THỰC TẬP

THỜI GIAN	TÊN CÔNG VIỆC	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	NGƯỜI PHÂN CÔNG HƯỚNG DẪN	TỰ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HOÀN THÀNH
Tuần 1 (5/4/2021-11/4/2021)	Phổ biến nội quy khách sạn Học các quy trình vệ sinh phòng khách trả khu A (4 sao)	Được giám sát phòng phổ biến các quy định và các lỗi đi cho nhân viên, hướng dẫn các bước quy trình phòng. Thực hành trực tiếp và giám sát phòng kiểm tra	Tổ trưởng buồng phòng	Nhận được sự hướng dẫn và tiếp thu nhanh được các quy trình
Tuần 2 (12/4/2021-18/4/2021)	Học các quy trình vệ sinh phòng khách ở và cách phân biệt hàng vải	Được tổ trưởng hướng dẫn các quy trình làm phòng. Thực hành trực tiếp và tổ trưởng sẽ đi kiểm tra	Giám sát phòng	Tiếp thu những hướng dẫn và tiếp thu nhanh các quy trình
Tuần 3 (19/4/2021-25/4/2021)	Học các quy trình vệ sinh phòng khách ở và đi lấy hàng vải	Làm chung với giám sát phòng và được hướng dẫn trực tiếp. Hướng dẫn cách nơi để hàng vải và dụng cụ vệ sinh trong phòng	Giám sát phòng	Tiếp thu những hướng dẫn và thực hiện được công việc bàn giao
Tuần 4 (26/4/2021-2/5/2021)	Làm phòng khách trả	Hai sinh viên được phân công làm chung và được giám sát phòng kiểm tra	Giám sát phòng	Nhanh chóng tiếp thu và nhận được sự khen ngợi từ giám sát phòng
Tuần 5 (3/5/2021-9/5/2021)	Làm phòng khách trả	Được giám sát phòng phân công làm chung với nhân viên thử việc và sau khi xong việc được điều qua khu B (3 sao) để giúp tổ trưởng	Giám sát phòng	Công việc được hoàn thành nhanh chóng
Tuần 6 (10/5/2021-16/5/2021)	Tổng vệ sinh khu A và khu B	Được giám sát phòng phân công vệ sinh kính và các phòng trống	Giám sát phòng	Nhanh chóng tiếp thu và hoàn thành tốt công việc

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến THS. Vũ Lê Duy. Trong quá trình em thực hành làm bài báo cáo tốt nghiệp, em đã được thầy tận tình hướng dẫn và trang bị cho em những kiến thức cần thiết. Với vốn kiến thức được tiếp thu trong quá trình học không chỉ là nền tảng cho quá trình nghiên cứu khóa luận mà còn là hành trang quý báu để em bước vào đời một cách vững chắc và tự tin.

Xin cảm ơn lãnh đạo, ban giám hiệu cùng toàn thể các thầy cô trong đoàn khoa du lịch đã tạo điều kiện giúp đỡ em trong quá trình suốt quá trình học tập tại trường và trong thời gian báo cáo tốt nghiệp

Do chưa có nhiều kinh nghiệm làm đề tài cũng như những hạn chế về kiến thức, trong bài tiểu luận chắc chắn sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Rất mong nhận được những nhận xét, ý kiến đóng góp, phê bình từ phía Thầy để bài tiểu luận được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn Ban giám đốc Nhà Hàng – Khách Sạn Ninh Kiều Rivers đã cho phép và tạo điều kiện thuận lợi để em thực tập tại công ty .

Lời cuối cùng, em xin chúc thầy nhiều sức khỏe thành công và hạnh phúc đạt được thành công tốt đẹp trong công việc.

Cần Thơ, ngày 01 tháng 04 năm 2021

NGƯỜI VIẾT

NGUYỄN THỊ CHIÊU THANH

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan bài báo cáo tốt nghiệp “Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn Ninh Kiều Rivers” là kết quả của quá trình nghiên cứu của bản thân , không sao chép kết quả của bất kì nào trước đó. Mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện bài báo cáo này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong luận văn đã được chỉ nguồn gốc rõ ràng và được phép công bố.

Cần Thơ, ngày 01 tháng 04 năm 2021

Sinh viên thực hiện

NGUYỄN THỊ CHIÊU THANH

MỤC LỤC

Chương 1 TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	2
1.2.1 Mục tiêu chung.....	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	2
1.3 PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
1.3.1 Phạm vi không gian.....	2
1.3.2 Phạm vi thời gian	2
1.4 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU	3
1.4.1 Đối tượng nghiên cứu.....	3
1.4.2 Đối tượng khảo sát	3
1.4.3 Phương pháp nghiên cứu.....	3
1.5 KẾT CẤU NGHIÊN CỨU.....	3
Chương 2 CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	4
2.1 Khái niệm và đặc điểm về chất lượng buồng phòng.....	4
2.1.1 Khái niệm về chất lượng dịch vụ buồng	4
2.1.2 Đặc điểm của chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng	5
2.2 Bộ phận Housekeeping trong khách sạn	7
2.2.1 Khái niệm Housekeeping	7
2.2.2 Đặc điểm hoạt động phục vụ buồng.....	7
2.3 Cơ cấu tổ chức và vai trò của bộ phận Housekeeping	8
2.3.1 Vai trò của bộ phận Housekeeping trong khách sạn.....	9
2.4 Tổng quan về quy trình phục vụ phòng trong khách sạn.....	9
2.4.1 Khái niệm	9
2.4.2 Quy trình phục vụ phòng.....	9
2.5 Tổng quan về chất lượng dịch vụ phòng trong khách sạn	10
2.5.1 Đặc điểm của chất lượng dịch vụ phòng trong khách sạn	10
2.5.2 Vai trò của việc nâng cao chất lượng dịch vụ buồng.....	12

2.5.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.....	13
2.5.3.1 Nhóm nhân tố chủ quan	13
2.5.3.2 Một số yếu tố khác	15
Chương 3 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ.....	17
3.1 Giới thiệu về đơn vị thực tập (khách sạn Ninh Kiều Riverside).....	17
3.1.1 Tổng quan về khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	17
3.1.2 Hình ảnh và logo thương hiệu.....	18
3.1.3 Định hướng và chiến lược phát triển.....	18
3.1.5 Cơ cấu vật chất và trang thiết bị.....	21
3.2 Cơ cấu tổ chức nhân sự Ninh Kiều Riverside.....	23
3.3 Khái quát tình hình hoạt động kinh doanh của khách sạn	24
3.4 Doanh thu theo cơ cấu sản phẩm kinh doanh của khách sạn.....	25
3.5 Giới thiệu về bộ phận buồng phòng.....	26
3.5.1 Cơ cấu tổ chức nhân sự buồng phòng	26
3.5.2 Chức năng và nhiệm vụ của Housekeeping.....	26
3.5.3 Quy trình phục vụ buồng của bộ phận Housekeeping trong khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	28
3.5.3.1 Quy trình vào phòng khách	28
3.5.3.2 Quy trình vệ sinh phòng trống khách.....	29
3.5.3.3 Quy trình vệ sinh phòng nghỉ.....	30
3.5.3.4 Quy trình vệ sinh phòng có khách.....	30
3.5.3.6 Vệ sinh phòng khách trả.....	32
3.6 Thực trạng chất lượng phục vụ buồng ở khách sạn Ninh Kiều Riverside	33
3.6.1 Trình độ đội ngũ nhân viên	33
3.6.2 Cơ sở vật chất tại khách sạn.....	34
3.6.3 Về công tác hoàn thiện Quy trình phục vụ.....	34
3.6.4 Giá cả.....	35
Chương 4 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÒNG Ở KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERS CẦN THƠ	37

4.1 Phương hướng và mục tiêu kinh doanh của khách sạn.....	37
4.1.1 Phương hướng.....	37
4.1.2 Mục tiêu.....	37
4.2 Các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận Housekeeping.....	38
4.2.1 Đội ngũ nguồn nhân lực.....	38
4.2.2 Cơ sở vật chất, sản phẩm dịch vụ.....	39
4.2.3 Về công tác quản lý, đào tạo nhân viên.....	39
4.2.4 Tiêu chuẩn phục vụ.....	39
4.2.5 Tinh thần làm việc tập thể.....	40
4.2.6 Bồi dưỡng nâng cao trình độ ngoại ngữ và kỹ năng giao tiếp.....	40
4.2 Các giải pháp khác.....	41
4.2.1 Giải pháp giúp đánh giá chất lượng dịch vụ buồng.....	41
4.2.2 Giải pháp nâng cao môi trường làm việc.....	41
4.2.3 Tìm hiểu nhu cầu của khách hàng và chính sách chăm sóc khách hàng.....	42
4.3 Một số kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ.....	42
4.3.1 Kiến nghị với Tổng cục du lịch và dịch vụ khách sạn.....	42
Chương 5 KẾT LUẬN.....	44
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	45

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1 Tình hình hoạt động kinh doanh của khách sạn Ninh Kiều Riverside	24
Bảng 3.2 Doanh thu theo cơ cấu sản phẩm kinh doanh Ninh Kiều Riverside	25
Bảng 3.3 Nguồn nhân lực của khách sạn Ninh Kiều Riverside	27
Bảng 3.4 Giá phòng 4 sao (khu A)	35
Bảng 3.5 Giá phòng 3 sao (khu B)	36

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 Cơ cấu tổ chức bộ phận Housekeeping trong khách sạn	8
Hình 2.2 Quy trình phục vụ khách của bộ phận Housekeeping.....	10
Hình 3.1 Logo của khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	18
Hình 3.2 Cơ cấu tổ chức nhân sự tại Ninh Kiều Riverside.....	23
Hình: 3.3 Cơ cấu tổ chức nhân sự buồng phòng.....	26