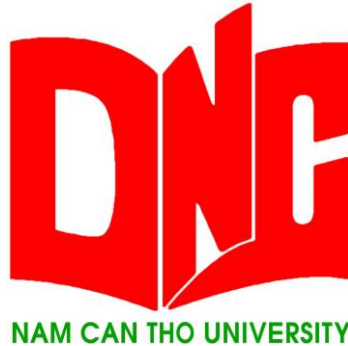


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



NGŨ HỒNG NHI

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
CỦA BỘ PHẬN BUỒNG
TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành
Mã số ngành: 7810103

CẦN THƠ, tháng 05 năm 2021

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH**

**NGŨ HỒNG NHI
MSSV: 177022
LỚP: DH17QTD01**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
CỦA BỘ PHẬN BUỒNG
TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành
Mã số ngành:7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
THS. TÔ NGUYỄN DUY MINH**

CẦN THƠ, tháng 05 năm 2021

LỜI CẢM TẠ

Để hoàn thành bài tiểu luận này, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến:

Ban giám hiệu trường Đại Học Nam Cần Thơ, Quý thầy cô khoa Du Lịch và khoa Kinh Tế Luật, thầy chủ nhiệm ThS. Nguyễn Du Hạ Long đã dạy dỗ, truyền đạt những kiến thức quý báu cho em trong suốt bốn năm học và rèn luyện tại trường và hướng dẫn cho em trong suốt quá trình học tập, em đã có thêm nhiều kiến thức bổ ích cần thiết trong suốt thời gian học tập tại trường, làm nền tảng cho em có thể hoàn thành được bài luận văn này.

Đặc biệt em xin gửi lời cảm ơn cô ThS. Tô Nguyễn Duy Minh đã tận tình giúp đỡ và định hướng cho em để giúp em hoàn thành tốt chuyên đề của mình. Đó là những góp ý hết sức quý báu không chỉ trong quá trình thực hiện luận văn này mà còn là hành trang để em vững bước sau này.

Em xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo và các anh, chị trong Khách Sạn Ninh Kiều Riverside đã tạo điều kiện thuận lợi cho em trong suốt quá trình thực tập. Việc được tiếp xúc với thực tế, giúp giải đáp được thắc mắc và trải nghiệm thực tập để em được vốn kiến thức thực tế và yêu cầu công việc trong tương lai.

Do thời gian và trình độ còn hạn chế, bài tiểu luận không thể tránh khỏi những thiếu sót. Kính mong Thầy Cô chỉ bảo và đóng ý kiến đề bài của em được hoàn thiện hơn.

“Em xin chân thành cảm ơn!”

CẦN THƠ, ngày tháng năm 2021

Người thực hiện

Ngũ Hồng Nhi

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận cùng cấp nào.

CẦN THƠ, ngày tháng năm 2021

Người thực hiện

Ngũ Hồng Nhi

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

Học hàm, học vị, họ và tên:.....

.....
.....

Đơn vị:.....

.....
Về hình thức:.....

.....
.....

.....
.....

.....
Về nội dung:.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
Về thái độ:.....

.....
.....

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2021

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

ThS.Tô Nguyễn Duy Minh

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ GIÁM KHẢO

Học hàm, học vị, họ và tên:.....

.....

Đơn vị:.....

.....

Về hình thức:.....

.....

.....

.....

Về nội dung:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2021

CÁN BỘ GIÁM KHẢO

ThS. Lê Khánh An

MỤC LỤC

GIỚI THIỆU.....	1
1. Đặt vấn đề nghiên cứu.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Phương pháp nghiên cứu.....	2
5. Cấu trúc đề tài	2
CHƯƠNG 1:	3
CÁC KHÁI NIỆM VỀ DỊCH VỤ BUỒNG VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN.....	3
1.1 Khái niệm.....	3
1.1.1 Khái niệm về kinh doanh khách sạn	3
1.1.2 Khái niệm về khách sạn	3
1.1.3 Các loại hình kinh doanh khách sạn.....	3
1.1.4 Các tiêu chuẩn đánh giá sao của khách sạn	4
1.1.5 Khái niệm về bộ phận buồng	5
1.1.6 Sản phẩm khách sạn	5
1.1.7 Khái niệm về chất lượng dịch vụ	7
1.2 Đặc điểm và các yếu tố ảnh hưởng đến kinh doanh dịch vụ buồng khách sạn.....	8
1.2.1 Đặc điểm của bộ phận buồng	8
1.2.2 Các yếu tố ảnh hưởng chất lượng dịch vụ buồng	8
1.2.3 Vai trò của bộ phận Buồng	8
1.2.4 Mối quan hệ của bộ phận buồng tại khách sạn	9
1.3 Các quy trình làm buồng tại khách sạn	10
1.4 Những chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ buồng	12
1.4.1 Cơ sở vật chất tại khách sạn.....	12
1.4.2 Chất lượng buồng tại khách sạn.....	15
1.5 Đặc điểm của việc nâng cao chất lượng buồng	16
CHƯƠNG 2:	18
THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CỦA BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	18
2.1 Giới thiệu về khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	18
2.1.1 Vị trí	18
2.1.2 Lịch sử hình thành.....	18
2.1.3 Các dịch vụ tại khách sạn Ninh Kiều Riverside	19
2.1.4 Các loại buồng tại khách sạn Ninh Kiều.....	21
2.2 Cơ cấu tổ chức.....	24
2.2.1 Bộ phận khách sạn	24
2.2.2 Chức năng và nhiệm vụ.....	24
2.3 Sản phẩm dịch vụ của bộ phận buồng.....	26
2.4 Các quy trình phục vụ buồng phòng	27
2.4.1 Mô tả công việc	27
2.4.2 Quy trình vệ sinh phòng có khách	28
2.4.3 Quy trình vệ sinh phòng trống khách.....	29
2.4.4 Quy trình vệ sinh phòng nghỉ.....	29
2.4.5 Quy trình vào phòng khách	30

2.4.6 Quy trình làm giường với “Duve”	31
2.4.7 Các quy trình phòng khách trả:	32
2.4.8 Quy trình vệ sinh phòng tắm:.....	33
2.5 Các chính sách hiện tại của khách sạn Ninh Kiều	33
2.5.1 Chính sách về giá phòng	33
2.5.2 Chính sách về quảng cáo.....	34
2.5.3 Chính sách trình độ đội ngũ nhân viên	34
2.6 Đánh giá hoạt động và nâng cao chất lượng của bộ phận Buồng tại khách sạn Ninh Kiều	35
2.6.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	35
2.6.2 Trang thiết bị.....	36
2.6.3 Sản phẩm và dịch vụ	36
2.6.4 Nguồn nhân lực	36
2.6.5 Quản lý phục vụ	37
2.7 Các chính sách thu hút khách hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	37
2.7.1 Chính sách lựa chọn thị trường phù hợp.....	37
2.7.2 Chính sách thu hút khách hàng	37
2.8 Thuận lợi, khó khăn, định hướng phát triển.....	38
2.8.1 Thuận lợi	38
2.8.2 Khó khăn	38
2.8.3 Định hướng phát triển	38
CHƯƠNG 3:	40
GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG.....	40
3.1 Giải pháp về cơ sở vật chất	40
3.2 Giải pháp về nguồn nhân lực	40
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	42
Kết luận	42
Kiến nghị	42
TRÍCH DẪN	43
TÀI LIỆU THAM KHẢO	44
PHỤ LỤC	45
NHẬT KÝ THỰC TẬP	45

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.3 Giá phòng tại Khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	34
Bảng 2.5: Nguồn nhân lực 2020 tại khách sạn Ninh Kiều Riverside	34
Bảng: Nhật ký thực tập	46

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.3: Cơ cấu của bộ phận khách sạn Ninh Kiều Riverside	24
Sơ đồ 2.4: Quy trình phục vụ khách của bộ phận Housekeeping.	27

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1: Vị trí của Khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	18
Hình 2.2: Khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	19

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

HK	House keeping bộ phận Buồng phòng trong khách sạn
----	---

GIỚI THIỆU

1. Đặt vấn đề nghiên cứu

Kinh doanh khách sạn được hiểu là hoạt động kinh doanh trên cơ sở cung cấp dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng để mang về doanh thu và lợi nhuận.

Kinh doanh khách sạn là một ngành kinh doanh có doanh thu và lợi nhuận cao, vì vậy, có rất nhiều người đã, đang và sắp đầu tư xây dựng và kinh doanh khách sạn. Việc đầu tư ồ ạt có khả năng sẽ dẫn đến tình trạng bão hòa trong ngành kinh doanh này. Bên cạnh đó, chất lượng dịch vụ và phục vụ không được chú trọng, cũng gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến thị trường du lịch nói chung và dịch vụ lưu trú nói riêng.

Việt Nam là điểm đến du lịch thu hút hàng chục triệu lượt khách mỗi năm với nhiều địa điểm du lịch, văn hóa, ẩm thực đặc trưng thu hút. Nguồn khách du lịch trong nước và quốc tế dồi dào kéo theo nhiều dịch vụ về lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí,... cũng phát triển.

Nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng cũng như phù hợp với “túi tiền” của khách du lịch mà nhiều phân khúc khách sạn ra đời. Khách sạn được phân chia theo nhiều hạng sao, nhiều kiến trúc, cơ sở và trang thiết bị khác nhau trên cơ sở dựa vào đối tượng khách hàng mục tiêu mà khách sạn mình hướng đến.

Xây dựng và mở rộng khách sạn là nước cờ đúng đắn khi nhu cầu du lịch của khách tăng, tỷ lệ khách nước ngoài đến với Việt Nam cũng cao hơn. Khi rất nhiều khách sạn được xây dựng và hoạt động tạo ra cơ hội lựa chọn cho khách hàng. Họ ưu tiên cho những khách sạn có nhiều tiện nghi, dịch vụ được cung cấp chất lượng. Vậy nên, các khách sạn không còn cách nào khác cạnh tranh với các đối thủ ngoài phương án đẩy mạnh chất lượng dịch vụ, chính sách chăm sóc và hậu mãi khách hàng tốt. Điều này không những khẳng định thương hiệu trên thị trường, mà tiềm năng phát triển kinh doanh khách sạn luôn rộng mở.

Bộ phận Buồng là một bộ phận quan trọng của một Khách Sạn góp phần tạo ra doanh thu, tạo ra nơi lưu trú đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi, thư giãn và gia tăng sự hài lòng của khách hàng. Khách sạn Ninh Kiều Riverside là một trong những Khách Sạn được đánh giá khá cao của khách hàng và đây là một trong những dịch vụ có tầm quan trọng chính. Vì vậy trong thời gian đi thực tập tại bộ phận Buồng của Khách Sạn Ninh Kiều Riverside tôi đã chọn đề tài “ Nâng cao chất lượng dịch vụ của bộ phận Buồng tại Khách Sạn Ninh Kiều Riverside” để nhằm mục đích tìm hiểu về hoạt động của bộ phận này và trên cơ sở đưa ra những giải pháp để có thể nâng cao về chất lượng dịch vụ của bộ phận Buồng của Khách Sạn Ninh Kiều Riverside.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Mục tiêu chung

Mong muốn giúp khách sạn tìm hiểu và đề ra những giải pháp nâng cao hiệu quả chất lượng dịch vụ Buồng tại khách sạn, đáp ứng và phục vụ tốt hơn nữa về nhu cầu của khách hàng .

- Mục tiêu cụ thể

- Đề ra cơ sở lý luận về vấn đề nghiên cứu
- Đánh giá về chất lượng phục vụ buồng và hoạt động kinh doanh tại khách sạn Ninh Kiều Riverside.
- Tìm ra nguyên nhân và đề ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng kinh doanh dịch vụ buồng tại khách sạn.

3. Phạm vi nghiên cứu

- Không gian

_ Bộ phận buồng tại Khách sạn Ninh Kiều Riverside

- Thời gian

_ Từ ngày 5/4/2021 đến ngày 16/5/2021

- Đối tượng nghiên cứu

_ Chất lượng dịch vụ Buồng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp nghiên cứu trên lý thuyết:

_ Các thông tin có sẵn trước đó

_ Trên trang mạng điện tử DNC, các website

_ Phương pháp giả thuyết

_ Phương pháp phân loại và hệ thống hóa lý thuyết.

_ Phương pháp tổng hợp lý thuyết

- Phương pháp nghiên cứu thực tiễn

_ Phương pháp điều tra

_ Sử dụng hành động thực tế và trực tiếp để đưa ra những kết quả phục vụ cho vấn đề cần nghiên cứu, từ đó có cái nhìn khách quan hơn để rút ra bản chất và quy luật của vấn đề.

5. Cấu trúc đề tài

_ Chương 1: Khái niệm về dịch vụ buồng và chất lượng dịch vụ buồng trong kinh doanh khách sạn

_ Chương 2: Thực trạng chất lượng cung cấp dịch vụ buồng phòng tại khách sạn Ninh Kiều riverside

_ Chương 3: Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng

_ Kết luận và kiến nghị