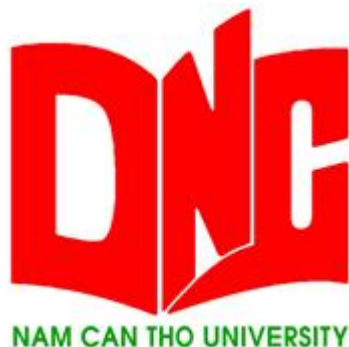


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN



LÂM THỊ BUM BO

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

TIÊU LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Cần Thơ, tháng 4 năm 2022

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ



NAM CAN THO UNIVERSITY

KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN

LÂM THỊ BUM BO

MSSV:189352

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

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

LÊ KHÁNH AN

Tháng 4 năm 2022

NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, tháng...., năm 20....

Giảng viên hướng dẫn

Lê Khánh An

NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN PHẢN BIỆN

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

Cần Thơ, tháng năm....

Giảng viên phản biện

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành bài tiểu luận này, em xin tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến thầy Lê Khánh An đã tận tình hướng dẫn trong suốt quá trình viết Báo cáo tốt nghiệp.

Em chân thành cảm ơn quý thầy, cô trong khoa du lịch Trường Đại Học Nam Cần Thơ đã tận tình truyền đạt kiến thức trong trong 4 năm qua.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến Ban Lãnh Đạo, các cô chú, anh chị trong khách sạn Ninh Kiều Riverside đã chi dạy nhiệt tình để em có được những kinh nghiệm quý báu. Tám tuần thực tập ngắn ngủi là cơ hội cho em tổng hợp và hệ thống hóa lại những kiến thức đã học, đồng thời kết hợp với thực tế để nâng cao kiến thức chuyên môn. Tuy chỉ có hai tháng thực tập, nhưng qua quá trình thực tập, em đã được mở rộng tầm nhìn và tiếp thu rất nhiều kiến thức thực tế. Từ đó em nhận thấy, việc cọ sát thực tế là vô cùng quan trọng – nó giúp em xây dựng nền tảng lý thuyết được học ở trường vững chắc hơn.

Với điều kiện thời gian cũng như kinh nghiệm còn hạn chế, bài tiểu luận này không thể tránh được những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự chỉ bảo, đóng góp ý kiến của các quý thầy cô để em có điều kiện bổ sung, nâng cao ý thức của mình, phục vụ tốt hơn công tác thực tế sau này.

Em xin chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

	<i>Trang</i>
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	i
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN	ii
LỜI CẢM ƠN	iii
DANH SÁCH BẢNG	vii
DANH SÁCH HÌNH	viii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	ix
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài:	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.	1
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.	2
4. Phương pháp nghiên cứu	2
5. Kết quả dự kiến đạt được	2
6. Cấu trúc đề tài.	2
CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ THUYẾT	3
1.1. Khái niệm đặc điểm kinh doanh khách sạn	3
1.1.1. Khái niệm khách sạn	3
1.1.2. Hoạt động kinh doanh khách sạn	3
1.1.3. Đặc điểm kinh doanh khách sạn	3
1.2. Khái niệm, đặc điểm, các yếu tố cấu thành dịch vụ lưu trú trong khách sạn	5

1.2.1. Khái niệm dịch vụ lưu trú	5
1.2.2. Đặc điểm dịch vụ lưu trú	5
1.2.3. Các loại hình lưu trú phổ biến	7
1.2.4. Các yếu tố cấu thành dịch vụ lưu trú	7
1.3. Chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn.	8
1.3.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ.	8
1.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú phòng trong khách sạn.	8
1.4. Nội dung nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú phòng trong khách sạn.	11
1.4.1. Duy trì chất lượng dịch vụ phòng trong khách sạn	11
1.4.2. Không ngừng nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ phòng trong khách sạn:	12
1.5. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn.	12
CHƯƠNG II: HIỆN TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	14
2.1. Giới thiệu chung về khách sạn Ninh Kiều Riverside	14
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	14
2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy của khách sạn	15
2.1.3. Nguồn nhân lực của khách sạn	19
2.2. Hiện trạng nâng cao chất lượng lưu trú	21
2.2.1. Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn.	21

2.2.2. Hệ thống phòng tại Ninh Kiều Riverside	22
2.2.3. Các sản phẩm, dịch vụ đi kèm	26
2.2.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn	27
2.2.5. Quy trình vệ sinh phòng ở tại khách sạn	29
2.3. Một số tồn tại và nguyên nhân	40
2.3.1. Một số tồn tại	40
2.3.2. Một số nguyên nhân	41
CHƯƠNG III: ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT	
LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU	
RIVERSIDE	42
3.1. Những giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ	
phòng	42
3.1.1. Cải tạo, nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật dịch vụ phòng .	43
3.1.2. Hoàn thiện tiêu chuẩn dịch vụ phòng.	43
3.2. Kiến nghị	44
PHẦN KẾT LUẬN.....	46
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	47

DANH SÁCH BẢNG

Trang

Bảng 1: Số lao động trong các bộ phận.....	20
Bảng 2 Trình độ văn hóa của nhân viên.....	20
Bảng 3: Bảng giá khách sạn.....	26
Bảng 4: Chỉ tiêu hoạt động tài chính của KSNH Ninh Kiều Riverside giai đoạn 2017-2020.....	27

DANH SÁCH HÌNH

Trang

Hình 1. Tổng quan khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	15
Hình 2. Khu vực sảnh.....	21
Hình 3. Khu A.....	23
Hình 4. Khu B.....	23
Hình 5. Phòng ngủ.....	24
Hình 6. Phòng khách.....	24
Hình 7. Nhà hàng Buffet-sảnh Loutus.....	26

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Ký hiệu	Chữ viết đầy đủ
NH-KS	Nhà hàng, khách sạn
VNĐ	Việt Nam đồng
TNHH-MTV	Trách nhiệm hữu hạn một thành viên
TP	Thành phố
ĐBSCL	Đồng bằng sông Cửu Long