

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



**NGUYỄN NGỌC HÂN**

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

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**Ngành: Quản trị Du lịch và Lữ hành**

**Mã số ngành: 7810103**

Tháng 4/2022

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



**NGUYỄN NGỌC HÂN**

**MSSV: 1810544**

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

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**Ngành: Quản trị Du lịch và Lữ hành**

**Mã số ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**

**THS. NGUYỄN THANH TÚ**

Tháng 4/2022

## LỜI CẢM TẠ

Để hoàn thành được đề tài báo cáo tốt nghiệp, tác giả xin chân thành cảm ơn **Khoa Du lịch và trường đại học Nam Cần Thơ** đã tạo mọi điều kiện thuận lợi cho việc học tập, nghiên cứu và nhiệt tình giúp đỡ tác giả trong suốt quá trình làm báo cáo và học tập tại trường.

Đồng thời tác giả xin được bày tỏ lòng kính trọng và biết ơn sâu sắc đến giáo viên hướng dẫn **Nguyễn Thanh Tú** - người đã trực tiếp hướng dẫn tác giả trong quá trình làm báo cáo, bằng tất cả tận tâm và lòng nhiệt huyết của mình.

Cuối cùng tác giả xin gửi lời cảm ơn chân thành đến gia đình, người thân và bạn bè trong lớp **DH18QTD02** đã luôn động viên, giúp đỡ tác giả. Đó là nguồn động lực rất lớn cho tác giả trong quá trình nghiên cứu và hoàn thiện bài tiểu luận của mình.

Xin chân thành cảm ơn !

*Cần Thơ, ngày...tháng...năm 2022*

Tác giả

**NGUYỄN NGỌC HÂN**

## **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 khác.

*Cần Thơ, ngày...tháng...năm 2022*

Tác giả

**NGUYỄN NGỌC HÂN**

## MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU .....	1
1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU .....	1
2.1 Mục tiêu chung.....	1
2.2 Mục tiêu cụ thể .....	1
3. PHẠM VI NGHIÊN CỨU VÀ ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU .....	2
3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	2
3.2 Phạm vi nghiên cứu .....	2
4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....	2
5 BỐ CỤC ĐỀ BÀI .....	2
CHƯƠNG 1 .....	3
CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	3
1.1 KHÁI NIỆM VÀ ĐẶC ĐIỂM CỦA BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG .....	3
1.1.1 Khái niệm bộ phận buồng .....	3
1.1.2 Đặc điểm bộ phận buồng.....	3
1.2 KHÁI NIỆM, ĐẶC ĐIỂM VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG .....	4
1.2.1 Khái niệm về chất lượng phục vụ buồng .....	4
1.2.2 Đặc điểm của chất lượng phục vụ buồng .....	5
1.3 QUY TRÌNH VÀ Ý NGHĨA CỦA VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG BUỒNG PHÒNG .....	6
1.3.1 Quy trình phục vụ buồng/phòng.....	6
1.3.2 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ buồng/ phòng.....	7
1.4 MỘT SỐ NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG .....	7
1.4.1 Cơ sở vật chất .....	7
1.4.2. Chất lượng đội ngũ lao động .....	8

1.4.3. Quy trình phục vụ.....	8
1.4.4. Một số yếu tố khác .....	9
CHƯƠNG 2 .....	10
THỰC TRẠNG CÔNG TÁC PHỤC VỤ BỘ PHẬN BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE .....	10
2.1 GIỚI THIỆU VỀ KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE VÀ BỘ PHẬN BUỒNG .....	10
2.1.1 Giới thiệu về khách sạn Ninh Kiều Riverside .....	10
2.1.2 Giới thiệu bộ phận buồng khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	17
2.1.3 Mối quan hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác .....	21
2.2 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE .....	23
2.2.1 Thực trạng về hệ thống CSVC .....	23
2.2.2 Về chất lượng đội ngũ lao động .....	24
2.2.3 Về quy trình phục vụ.....	24
2.2.4 Về hệ thống kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ.....	24
2.3 ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG CỦA KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	25
2.3.1 Ưu điểm.....	25
2.3.2 Hạn chế.....	25
CHƯƠNG 3 .....	26
CÁC GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE .....	26
3.1 PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ.....	26
3.2 VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT .....	26
3.3 VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ.....	26
3.4 VỀ CON NGƯỜI .....	27
3.5 VỀ HỆ THỐNG KIỂM TRA GIÁM SÁT .....	27
3.6 VỀ VỆ SINH .....	27
TỔNG KẾT.....	28

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	28
1 KẾT LUẬN.....	28
2 KIẾN NGHỊ.....	28
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	29
PHỤ LỤC 1.....	30
PHỤ LỤC 2.....	31

## DANH SÁCH HÌNH

	Trang
Hình 2.1 Logo Ninh Kiều Riverside .....	10
Hình 2.2 Ảnh về Ninh Kiều Riverside.....	13
Hình 2.3 Deluxe .....	14
Hình 2.4 Premium Suite.....	14
Hình 2.5 Superior City view .....	14
Hình 2.6 Superior River view .....	14
Hình 2.7 Sơ đồ cơ cấu tổ chức khách sạn .....	15
Hình 2.8 Sơ đồ tổ chức bộ phận buồng.....	17



## DANH SÁCH BẢNG

	Trang
Bảng 2.1 Loại phòng, số lượng và diện tích khách sạn .....	13
Bảng 2.2 Giá của các loại phòng.....	13
Bảng 2.3 Số lượng nhân viên .....	16
Bảng 2.4 Kết quả hoạt động kinh kinh doanh NHKS Ninh Kiều 2017-2019.....	16
Bảng 2.5 Mức độ thoả mãn khách hàng.....	23

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TCVN	: Tiêu chuẩn Việt Nam
Cty TNHH MTV	: Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên
P.GĐ	: Phó giám đốc
GD	: Giám đốc
NH	: Nhà hàng
KD	: Kinh doanh
HC	: Hành chính
KS	: Khách sạn
T.T	: Tổ trưởng
NV PV	: Nhân viên phục vụ
VSCC	: Vệ sinh công cộng
BP	: Bộ phận