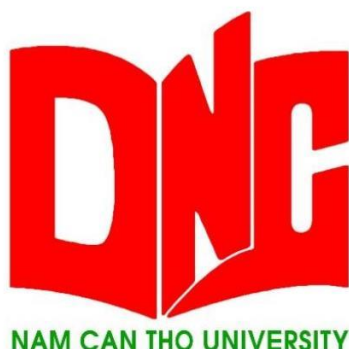


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN**



**NGUYỄN NGỌC ANH ĐÀO**

**NGHIÊN CỨU QUI TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG**  
**TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE**

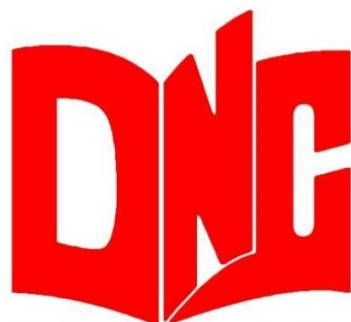
**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**Ngành : Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành**

**Mã số ngành: 7810103**

**Cần Thơ, tháng 6 - Năm 2022**

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



**NAM CAN THO UNIVERSITY**

**NGUYỄN NGỌC ANH ĐÀO**

**NGHIÊN CỨU QUI TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG  
TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE**

**TIÊU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**Ngành : Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành**

**Mã số ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**

**THẠC SĨ: NGÔ THANH PHƯƠNG**

**Cần Thơ, tháng 6 - Năm 2022**

## **CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG**

Tên đề tài “ **NGHIÊN CỨU QUI TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE** ”, do sinh viên Nguyễn Ngọc Anh Đào thực hiện dưới sự hướng dẫn của Thạc sĩ Ngô Thanh Phương Báo cáo thực tập đã được trình bày và được Hội đồng chấm tiểu luận này thông qua ngày

Ủy viên

Thư ký

Phản biện 1

Phản biện 2

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch hội đồng

## NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài “NGHIÊN CỨU QUI TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE”

Do sinh viên: NGUYỄN NGỌC ANH ĐÀO thực hiện

Dưới sự nhận xét của Thạc sĩ NGÔ THANH PHƯƠNG

Đơn vị: Khoa du lịch & Quản Trị dịch vụ du lịch và lữ hành, trường Đại Học Nam Cần Thơ

### NỘI DUNG NHẬN XÉT:

*Về hình thức:*

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

*Về nội dung:*

.....  
.....

*Về thái độ:*

.....  
.....

Cần Thơ, Ngày... tháng...năm 2022

Người hướng dẫn

(Ký và ghi họ tên)





## LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Quý Thầy/Cô Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành Trường Đại Học Nam Cần Thơ, đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho tôi những kiến thức chuyên sâu về chuyên ngành rất bổ ích Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Đặc biệt tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Cô Ngô Thanh Phương, cũng như kinh nghiệm nghiên cứu khoa học để tôi hoàn thành tiểu luận Nghiên cứu qui trình phục vụ buồng phòng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside của mình.

Tôi cũng không quên gửi lời cảm ơn đến gia đình và bạn bè đã giúp đỡ và hỗ trợ và động viên mình trong quá trình hoàn thành bài tiểu luận này.

*Cần Thơ, ngày .... tháng năm 2022*

**Người thực hiện**

**Nguyễn Ngọc Anh Đào**

## **TRANG CAM KẾT**

Tôi xin cam kết báo cáo thực tập tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tác giả và kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ hoạt động nghiên cứu cùng cấp nào khác.

*Cần Thơ, ngày ... tháng năm 2022*

**Tác giả**

**Nguyễn Ngọc Anh Đào**



# MỤC LỤC

<b>CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG .....</b>	<b>i</b>
<b>LỜI CẢM ƠN .....</b>	<b>v</b>
<b>TRANG CAM KẾT .....</b>	<b>vi</b>
<b>MỤC LỤC.....</b>	<b>vii</b>
<b>DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....</b>	<b>x</b>
<b>DANH MỤC BẢNG/BIỂU .....</b>	<b>xi</b>
<b>DANH MỤC HÌNH.....</b>	<b>xii</b>
<b>PHẦN I: MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI: .....	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	3
3. ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU VÀ PHẠM CỨU NGHIÊN CỨU .....	3
3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	3
3.1 Phạm vi nghiên cứu.....	3
4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	3
5. CẤU TRÚC BÀI BÁO CÁO .....	3
<b>CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ QUI TRÌNH LÀM BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN .....</b>	<b>5</b>
1.1 Khách sạn .....	5
1.1.1 Khái niệm khách sạn .....	5
1.1.2 Phân loại khách sạn.....	5
1.1.3 Khái niệm kinh doanh khách sạn .....	10
1.1.4 Đặc điểm của kinh doanh khách sạn.....	10
1.1.5 Ý nghĩa của hoạt động kinh doanh khách sạn.....	11
1.2 Bộ phận buồng trong khách sạn .....	13
1.2.1 Khái niệm bộ phận buồng (Housekeeping).....	13
1.2.2 Đặc điểm của bộ phận buồng .....	13
1.2.3 Cơ cấu tổ chức và các chức danh chính trong bộ phận buồng.....	14
1.2.4 Chức năng nhiệm vụ của bộ phận buồng .....	16

1.2.5	Mối quan hệ của bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn	17
1.3	Quy trình phục vụ buồng trong khách sạn	18
1.3.1	Khái niệm quy trình phục vụ buồng	18
1.3.2	Các quy trình phục vụ buồng	18
<b>TỔNG KẾT CHƯƠNG 1</b>		<b>25</b>
<b>CHƯƠNG 2 PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG QUI TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE</b>		<b>26</b>
2.1	Giới thiệu khách sạn Ninh Kiều Riverside	26
2.1.1	Giới thiệu chung	26
2.1.2	Cơ sở vật chất	27
2.1.3	Cơ cấu tổ chức	31
2.2	Giới thiệu về bộ phận buồng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside	34
1.	<b>SƠ ĐỒ TỔ CHỨC</b>	34
2.2.2	Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng	36
2.2.3	Mối quan hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn	37
2.3	Thực trạng quy trình phục vụ buồng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside	38
2.3.1	Quy trình làm buồng trông sạch	38
2.4	Đánh giá thực trạng quy trình phục vụ buồng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside	40
2.4.1	Ưu điểm	40
2.4.2	Nhược điểm	41
<b>TỔNG KẾT CHƯƠNG 2</b>		<b>42</b>
<b>CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUI TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE</b>		<b>43</b>
3.1.	Tóm tắt kết quả nghiên cứu	43
3.2	Một số đề xuất	43
3.2.1	Hoàn thiện quy trình phục vụ buồng	43
3.2.2	Một số đề xuất khác	44
3.3	Đóng góp của đề tài nghiên cứu	46
3.4	Hạn chế của đề tài nghiên cứu	46

3.5 Hướng nghiên cứu tiếp theo.....	46
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>47</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>48</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>49</b>

## **DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT**

DN: Doanh nghiệp

TCDL: Tổng cục du lịch

CTY TNHH MTV: Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên

SXKD: Sản xuất kinh doanh

VSCC: Vệ sinh công cộng

NXB: Nhà xuất bản

## DANH MỤC BẢNG/BIỂU

Sơ đồ 1.1 Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng .....	14
Bảng 2.1 Bảng giá phòng khách sạn Ninh Kiều Riverside .....	27
Sơ đồ 2.1 Cơ cấu tổ chức của khách sạn.....	32
Sơ đồ 2.2 Cơ cấu tổ chức nhân sự bộ phận buồng .....	34

## DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1 Logo khách sạn Ninh Kiều RiverSide.....	26
Hình 2.2 Phòng Standard khách sạn Ninh Kiều Riverside .....	27
Hình 2.3 Phòng Superior River View (khu B).....	28
Hình 2.4 Phòng Superior City View Twin.....	28
Hình 2.5 Phòng Superior River View Double/Twin.....	29
Hình 2.6 Phòng Premium Delex .....	29
Hình 2.7 Phòng Premium Suite.....	30
Hình 2.8 Phòng Deluxe VIP.....	30
Hình 2.9 Phòng Suite .....	31