

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



LÊ THỊ THU NGÂN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH  
VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN  
NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

**MÃ SỐ NGÀNH: 7810103**

Tháng 05 năm 2022

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

**LÊ THỊ THU NGÂN**  
**MSSV: 188456**  
**LỚP: DH18QTD02**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH  
VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN  
NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

**MÃ SỐ NGÀNH: 7810103**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**  
**ThS. LÊ NHỰT PIL**

**Tháng 05 năm 2022**

## **NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN**

Đề tài “GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ”

Do sinh viên: LÊ THỊ THU NGÂN thực hiện

Dưới sự nhận xét của ThS. LÊ NHỰT PIL

Đơn vị: Khoa Du Lịch & Quản Trị Nhà Hàng Khách Sạn, 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

**XÁC NHẬN CỦA GIẢNG VIÊN**

**LÊ NHỰT PIL**

## **NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO**

Đề tài “GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ”

Do sinh viên: LÊ THỊ THU NGÂN thực hiện

Dưới sự nhận xét của ThS. NGUYỄN DU HẠ LONG

Đơn vị: Khoa Du Lịch & Quản Trị Nhà Hàng Khách Sạn, 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

**XÁC NHẬN CỦA GIÁM KHẢO**

**NGUYỄN DU HẠ LONG**

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này trước hết em xin chân thành cảm ơn Ban giám hiệu nhà trường, Quý thầy cô trường đại học Nam Cần Thơ nói chung và khoa Du lịch và quản trị khách sạn nhà hàng nói riêng đã tận tình truyền đạt những kiến thức quý báu cho em trong bốn năm học tập tại trường.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến cô Lê Nhật Pil – người đã trực tiếp hướng dẫn và giúp đỡ em hoàn thành tốt bài báo cáo thực tập tốt nghiệp của mình.

Tiếp theo em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban giám đốc Nhà hàng - Khách sạn Ninh Kiều Riverside đã tiếp nhận em vào thực tập. Đặc biệt là cô Thúy – Tổ trưởng buồng phòng - người đã hướng dẫn nhiệt tình và phân bổ công việc cho em trong suốt thời gian thực tập. Và tất cả các cô, chú, anh, chị trong bộ phận buồng đã quan tâm, giúp đỡ em hoàn thành những nhiệm vụ được giao.

Vì kiến thức bản thân còn nhiều hạn chế, trong quá trình thực tập cũng như hoàn thiện bài báo cáo này em không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ Quý thầy cô.

Xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 05 tháng 05 năm 2022

**Sinh viên thực hiện**

Lê Thị Thu Ngân

## **LỜI CAM ĐOAN**

Em xin cam kết toàn bộ nội dung của đề tài là kết quả nghiên cứu và sự trải nghiệm của bản thân. Các kết quả, số liệu trong đề tài là trung thực và hoàn toàn khách quan. Em hoàn toàn chịu trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

Cần Thơ, ngày 05 tháng 05 năm 2022

**Sinh viên thực hiện**

Lê Thị Thu Ngân

# MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN.....	i
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO .....	ii
LỜI CẢM ƠN .....	iii
LỜI CAM ĐOAN.....	iv
CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN.....	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 Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu .....	2
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu .....	2
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu .....	2
1.4 Phương pháp nghiên cứu.....	2
1.5 Bố cục đề tài.....	3
CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ.....	4
PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....	4
2.1 Khách sạn .....	4
2.1.1 Khái niệm.....	4
2.1.2 Phân loại .....	4
2.2 Khái niệm và đặc điểm về chất lượng buồng phòng.....	6
2.2.1 Khái niệm.....	6
2.2.2 Đặc điểm.....	8
2.3 Bộ phận buồng.....	9
2.3.1 Khái niệm bộ phận buồng.....	9
2.3.2 Các vị trí trong bộ phận buồng .....	10
2.3.3 Đặc điểm hoạt động phục vụ buồng .....	10
2.3.4 Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng .....	14
2.3.5 Đặc điểm của chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng .....	16
2.3.6 Mối quan hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác .....	17
2.4 Tổng quan về quy trình phục vụ phòng trong khách sạn .....	19
2.4.1 Khái niệm.....	19
2.4.2 Quy trình phục vụ phòng .....	19
2.5 Vai trò của việc nâng cao chất lượng dịch vụ buồng .....	20

2.6 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ buồng.....	21
2.7 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ .....	22
2.7.1 Nhóm nhân tố chủ quan .....	22
2.7.2 Một số yếu tố khác.....	24
<b>CHƯƠNG 3.....</b>	<b>25</b>
<b>TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ &amp; THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TẠI .....</b>	<b>25</b>
<b>KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ.....</b>	<b>25</b>
3.1 Giới thiệu về nơi thực tập ( khách sạn Ninh Kiều Riverside) .....	25
3.1.1 Tổng quan về khách sạn Ninh Kiều Riverside .....	25
3.1.2 Hình ảnh và logo thương hiệu.....	26
3.1.3 Phương hướng phát triển của khách sạn và bộ phận buồng - Khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ.....	27
3.1.4 Số lượng dịch vụ trong khách sạn.....	28
3.1.5 Cơ cấu vật chất và trang thiết bị .....	33
3.2 Cơ cấu tổ chức nhân sự Ninh Kiều Riverside .....	35
3.2.1 Cơ cấu tổ chức .....	35
3.2.2 Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận .....	36
3.2.3 Nguồn nhân lực.....	38
3.3 Bộ phận buồng của khách sạn Ninh Kiều Riverside .....	38
3.3.1 Cơ cấu tổ chức nhân sự buồng.....	38
3.3.2 Thời gian làm việc .....	39
3.3.3 Quy trình phục vụ buồng của khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ..	40
3.3.4 Quy trình vệ sinh phòng ngủ.....	42
3.3.5 Quy trình vệ sinh phòng tắm .....	43
3.3.6 Thứ tự ưu tiên làm phòng .....	44
3.4 Giá cả.....	44
3.4.1 Về hệ thống kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ .....	46
3.4.2 Các công tác khác .....	47
3.5 Đánh giá chung về quy trình phục vụ buồng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ.....	48
3.5.1 Ưu điểm .....	48
3.5.2 Nhược điểm.....	48
<b>CHƯƠNG 4.....</b>	<b>49</b>
<b>ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ.....</b>	<b>49</b>



4.1 Các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng- khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ.....	49
4.1.1 Giải pháp về việc hoàn thiện cơ chế chính sách cho việc thúc đẩy việc nâng cao chất lượng dịch vụ buồng.....	49
4.1.2 Giải pháp hoàn thiện cơ sở vật chất kĩ thuật cho khách sạn .....	49
4.1.3 Giải pháp về việc nâng cao chất lượng đội ngũ lao động .....	50
4.1.4 Giải pháp xây dựng hệ thống kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ .....	51
4.2 Các giải pháp khác .....	52
4.3 Kết luận .....	54
CHƯƠNG 5.....	56
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	56
5.1 Kết luận .....	56
5.1.1 Những bài học kinh nghiệm trong quá trình thực tập .....	56
5.1.2 Kết luận.....	57
5.2 Một số kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ buồng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ .....	57
5.2.1 Kiến nghị với Tổng cục du lịch và dịch vụ khách sạn.....	57
5.2.2 Kiến nghị với các cơ quan ban ngành của Thành phố Cần Thơ .....	58
5.2.3 Kiến nghị với ban giám đốc khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ ....	58
TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	59
PHỤ LỤC .....	60
NHẬT KÝ THỰC TẬP .....	62

## DANH SÁCH HÌNH

Hình 3.1 Khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ .....	25
Hình 3.2 Bến Ninh Kiều.....	26
Hình 3.3 Logo khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	26
Hình 3.4 Nhà hàng Ninh Kiều Riverside Cần Thơ .....	28
Hình 3.5 Du thuyền Ninh Kiều .....	29
Hình 3.6 Ninh Kiều sky bar.....	29
Hình 3.7 Phòng hội nghị và tiệc cưới.....	30
Hình 3.8 Dịch vụ massage.....	30
Hình 3.9 Dịch vụ báo thức .....	30
Hình 3.10 Dịch vụ quà tặng.....	31
Hình 3.11 Phục vụ tại phòng .....	31
Hình 3.12 Dịch vụ giặt ủi .....	31
Hình 3.13 Biển báo.....	32
Hình 3.14 Dịch vụ hành lý .....	32
Hình 3.15 Phòng gym.....	33
Hình 3.16 Phòng karaoke .....	33
Hình 3.17 Phòng Khu A (4 sao).....	34
Hình 3.18 Phòng khu B (3 sao).....	35
Sơ đồ 3.1 – Sơ đồ tổ chức Khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	36
Sơ đồ 3.2: Sơ đồ tổ chức bộ phận buồng của khách sạn Ninh Kiều Riverside .....	38
Bảng 3.1 - Số lao động trong các bộ phận.....	38
Bảng 3.2 Giá phòng khu A (4 sao) tại khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ.....	45
Bảng 3.3 giá phòng khu B (3 sao) tại khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ .....	45

---