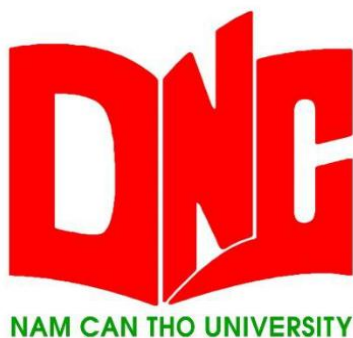


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

**KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ  
NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN**



**NGUYỄN THỊ CẨM NHÂN**

**BIỆN PHÁP NÂNG CAO  
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI  
KHÁCH SẠN IRIS CẦN THƠ**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**Ngành Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch & Lữ Hành**

**Mã Số Ngành : 7810103**

**Cần Thơ, tháng 04 năm 2022**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

**KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ  
NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN**

**NGUYỄN THỊ CẨM NHÂN**

**MSSV: 189381**

**LỚP : DH18QTD03**

**BIỆN PHÁP NÂNG CAO  
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI  
KHÁCH SẠN IRIS CẦN THƠ**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**Ngành Quản Trị Du Lịch & Lữ Hành**

**Mã Số Ngành: 7810103**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

**THS. LÊ NHỰT PIL**

**Cần Thơ, tháng 04 năm 2022**

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này trước hết, em xin chân thành cảm ơn quý thầy, cô trường Đại Học Nam Cần Thơ. Đặc biệt là thầy, cô khoa du lịch nói chung, đã đào tạo em ngay từ những ngày bước chân đầu tiên vào giảng đường đại học, tạo điều kiện cho em tham gia thực tập tại khách sạn Iris Hotel Cần Thơ, giúp đỡ em hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này. Em đặc biệt cảm ơn chị Trương Đỗ Kim Ngân là giám đốc của khách sạn đã đồng ý tiếp nhận em vào thực tập, cảm ơn các anh chị nhân viên đã nhiệt tình giúp đỡ, chỉ dạy em trong thời gian thực tập tại khách sạn Iris Hotel Cần Thơ. Cuối cùng em xin chân thành cảm ơn chị Nguyễn Thụy Châu Uyên trưởng bộ phận là người luôn theo sát em trong thời gian em thực tập tại bộ phận buồng phòng đã chỉ dạy em các kỹ năng mềm ứng dụng trong cuộc sống, giúp em có thêm kiến thức cung cấp thông tin về kỹ năng phục vụ buồng phòng giúp em hoàn thành tốt chuyên đề thực tập này. Đồng thời nhà trường đã tạo cho em có cơ hội được thực tập nơi mà em yêu thích, một môi trường làm việc hoàn toàn mới lạ, để áp dụng những kiến thức mà em đã học được từ quý thầy cô đã giảng dạy. Qua đợt thực tập này em nhận ra những điều mới mẻ và bổ ích đối với công việc thực tế sau này. Vì kiến thức bản thân còn hạn chế, trong quá trình thực tập, để hoàn thiện chuyên đề này em không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ quý thầy cô giáo cũng như quý khách sạn Iris Cần Thơ giúp em nhận thức học hỏi thêm nhiều kiến thức mới và kinh nghiệm thực tế quý báu, tạo tiền đề vững chắc cho sự nghiệp của em trong tương lai. Ngoài ra em cũng gửi lời cảm ơn đến cô Lê Nhật Pil là giảng viên hướng dẫn thực tập, người đã rất tận tình hướng dẫn cũng như có những lời khuyên rất hữu ích dành cho em trong suốt quá trình hoàn thành tiểu luận.

Cần Thơ, ngày ....tháng ....năm 2022

**Sinh viên thực hiện**

**Nguyễn Thị Cẩm Nhân**

## LỜI CAM KẾT

Em xin cam kết toàn bộ nội dung khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi thực hiện, các thông tin số liệu và kết quả phân tích trong đề tài là trung thực và hoàn toàn khách quan . Em hoàn toàn chịu trách nhiệm nếu có sự sai sót không trung thực trong thông tin sử dụng trong tiểu luận này.

*Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2022*

**Sinh viên thực hiện**

**Nguyễn Thị Cẩm Nhân**

## DANH SÁCH HÌNH

Hình 3.1 Khách sạn Iris Cần Thơ .....	1715
Hình 3.2 Bản đồ hướng dẫn đường đến khách sạn Iris Cần Thơ .....	16
Hình 3.3 Logo khách sạn Iris Cần Thơ .....	17
Hình 3.4 Tổng quan khách sạn Iris Cần Thơ.....	17
Hình 3.5 Hồ bơi của khách sạn.....	22
Hình 3.6 Tiệc & hội nghị tại khách sạn.....	22
Hình 3.6 Phòng Superior .....	23
Hình 3.7 Phòng Superior Premium .....	23
Hình 3.8 Phòng Superior Executive .....	24
Hình 3.9 Phòng Deluxe .....	25
Hình 3.10 Phòng Suite.....	25
Hình 3.11 Phòng Vip.....	26
Hình 3.12 Hình ảnh minh họa cho các bước làm phòng .....	32

## NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài “ BIỆN PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ CỦA KHÁCH SẠN IRIS HOTEL CẦN THƠ ”

Do sinh viên : NGUYỄN THỊ CẨM NHÂN 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 4 năm 2022

**XÁC NHẬN CỦA GVHD**

**LÊ NHỰT PIL**

## **NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO**

Đề tài “ BIỆN PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ CỦA KHÁCH SẠN IRIS HOTEL CẦN THƠ ”

Do sinh viên : NGUYỄN THỊ CẨM NHÂN thực hiện

Dưới sự nhận xét của thầy 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 4 năm 2022

**XÁC NHẬN CỦA GIÁM KHẢO**

**NGUYỄN DU HẠ LONG**

## MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	iii
LỜI CAM KẾT.....	iv
DANH SÁCH HÌNH.....	v
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN .....	vi
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO .....	vii
CHƯƠNG 1 .....	1
GIỚI THIỆU.....	1
1.1 Lý do chọn đề tài .....	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu .....	2
1.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	2
1.5 Bố cục đề tài .....	2
CHƯƠNG 2 .....	3
CƠ SỞ LÝ LUẬN và phương pháp NGHIÊN CỨU .....	3
2.1.1 Khái quát về kinh doanh.....	3
2.1.1.1 Khái quát về khách sạn.....	3
2.1.1.2 Khái niệm về kinh doanh khách sạn.....	3
2.1.1.3 Đặc điểm trong kinh doanh khách sạn .....	4
2.1.1.4 Phân loại về sản phẩm trong kinh doanh khách sạn : .....	5
2.1.2 Kinh doanh lưu trú trong khách sạn .....	6
2.1.2.1 Khái niệm dịch vụ lưu trú trong khách sạn .....	6
2.1.2.2 Tầm quan trọng của kinh doanh lưu trú trong khách sạn.....	6
2.1.2.3 Cơ cấu tổ chức của bộ phận kinh doanh trong khách sạn .....	7
2.1.2.4 Khái niệm bộ phận Housekeeping .....	8
2.1.2.5 Vai trò của bộ phận Housekeeping .....	8
2.1.2.6 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng phòng .....	8
2.1.2.7 Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận Housekeeping .....	9
2.2 Chất lượng dịch vụ buồng phòng của khách sạn.....	9
2.2.1 Khái niệm và đặc điểm chất lượng dịch vụ buồng phòng khác sạn .....	9
2.2.1.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ buồng phòng tại khách sạn :.....	9
2.2.1.2 Đặc điểm chất lượng buồng phòng khách sạn : .....	10
2.2.2 Phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ buồng phòng trong kinh doanh khách sạn .....	11
2.2.3 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng buồng phòng trong khách sạn : .....	12
2.3 Phân loại khách sạn .....	12
2.3.1 Quy mô của khách sạn .....	12
2.3.2 Hệ thống phân loại “sao” .....	13
CHƯƠNG 3 .....	15
THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN IRIS CẦN THƠ.....	15
3.1 Giới thiệu tổng quan về khách sạn Iris Cần Thơ .....	15
3.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển.....	15
3.1.2 Vị trí .....	16
3.1.3 Khái quát khách sạn IRIS Cần Thơ : .....	17
3.1.4 Sản phẩm dịch vụ của khách sạn IRIS Cần Thơ .....	21
3.1.5 Thị trường kinh doanh.....	26
3.1.6 Chất lượng đội ngũ nhân viên.....	27



3.1.7 Quy trình phục vụ buồng phòng : .....	27
3.1.8 Quy trình dọn phòng có khách đang lưu trú .....	27
3.2 Thực trạng cơ sở vật chất kỹ thuật trong khu vực buồng phòng .....	33
3.2.1 Cơ cấu buồng phòng trong khách sạn IRIS Cần Thơ .....	33
3.2.2 Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật .....	33
3.3 Đánh giá tổng quan về chất lượng dịch vụ khu vực buồng phòng của khách sạn Iris Cần Thơ .....	34
<b>CHƯƠNG 4 .....</b>	<b>36</b>
<b>ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN IRIS CẦN THƠ .....</b>	<b>36</b>
4.1 Công tác quảng cáo và Marketing .....	36
4.1.1 Quảng cáo .....	36
4.1.2 Marketing .....	36
4.2 Đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ của khách sạn trong buồng phòng .....	37
4.3 Quản lý và nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên của khách sạn Iris Cần Thơ ....	38
4.4 Công tác kiểm tra định kì các thiết bị cơ sở vật chất .....	39
<b>CHƯƠNG 5 .....</b>	<b>40</b>
<b>KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ .....</b>	<b>40</b>
5.1 Kết luận .....	40
5.2 Kiến nghị .....	41