

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



NGUYỄN BÍCH TRÂM

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU
TRÚ TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU 2**

TIÊU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
Mã số ngành: 7810103

Cần Thơ, tháng 06 năm 2022

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

NGUYỄN BÍCH TRÂM
MSSV: 189331

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ
TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU 2

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
Th.S NGÔ THANH PHƯƠNG

Cần Thơ, tháng 06 năm 2022

NHẬN XÉT GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022
Giảng viên phản biện

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến cô Ngô Thanh Phương người đã tận tình hướng dẫn những kinh nghiệm quý báu cho em trong suốt thời gian làm khóa luận tốt nghiệp của mình.

Em cũng xin cảm ơn các thầy, cô giáo đã chỉ bảo em trong suốt quá trình 4 năm em học tập tại trường Đại học Nam Cần Thơ. Những kiến thức mà em học được sẽ là hành trang cho em vững bước trong tương lai.

Em xin cảm ơn khách sạn Ninh Kiều 2 đã cho em cơ hội thực tập, làm việc và giúp đỡ em những thông tin cụ thể trong quá trình nghiên cứu.

Do kiến thức của em còn nhiều hạn chế nên bài tiểu luận của em vẫn còn nhiều sai sót. Em mong nhận được sự góp ý của các thầy, cô để bài tiểu luận tốt nghiệp của em sẽ hoàn thiện hơn.

Em chân thành cảm ơn!

Cần thơ, ngày tháng năm 2022

Người thực hiện

Nguyễn Bích Trâm

MỤC LỤC

Trang

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ	1-7
1.1 Khái niệm, phân loại, đặc điểm của dịch vụ lưu trú trong khách sạn	1-3
1.1.1 Khái niệm dịch vụ lưu trú	1
1.1.2 Phân loại dịch vụ lưu trú	1-2
1.1.2 Đặc điểm dịch vụ lưu trú	3
1.2 Chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn	3-5
1.2.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn	4
1.2.2 Đặc điểm của chất lượng lưu trú tại khách sạn	4
1.2.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng lưu trú tại khách sạn	4
1.3 Tiêu chí đánh giá chất lượng phòng ở	5-6
1.3.1 Chất lượng phòng ở	5
1.3.2 Chất lượng của các dịch vụ đi kèm	5-6
1.4 Ý nghĩa của nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú trong kinh doanh khách sạn	6
1.5 Phương thức đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách	6-7
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU	9-35
2.1 Khái quát chung về khách sạn	9-15
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển	9-10
2.1.2 Cơ cấu tổ chức nhân sự khách sạn	10-15
2.1.2.1 Sơ đồ tổ chức	10-14
2.1.2.2 Nhiệm vụ từng bộ phận	10-12
2.1.3 Cơ sở vật chất của khách sạn	12-14
2.2 Thực trạng chất lượng dịch vụ phòng tại khách sạn	14- 31
2.2.1 Các loại phòng ở	14-19
2.2.2 Các bước quy trình phục vụ lưu trú	19-22
2.2.2.1 Quy trình khách vừa vào khách sạn	22- 24
2.2.2.2 Quy trình vừa vào phòng khách	24-25
2.2.2.3 Quy trình vệ sinh phòng ngủ	25-26
2.2.2.4 Quy trình vệ sinh phòng tắm	26
2.2.2.5 Quy trình làm phòng có khách	26-27
2.2.2.6 Quy trình vệ sinh phòng khách trả	27

2.2.2.7 Quy trình làm phòng khách VIP	29
2.2.2.8 Quy trình làm phòng trống khách	29-30
2.2.2.9 Quy trình phục vụ phòng ngủ buổi tối	30-31
2.2.2.10 Quy trình vệ sinh và kiểm tra tủ minibar	32
2.2.2.11 Quy trình kiểm tra chất lượng vệ sinh phòng.....	32-34
2.3 Đánh giá chất lượng lưu trú của khách sạn	34
2.3.1 Ưu điểm	34
2.3.2 Nhược điểm	34-35
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG	
LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU 2.....	36-40
3.1 Giải pháp	36
3.1.1 Phương pháp phát triển kinh doanh của khách sạn	36
3.1.2 Nâng cao chất lượng lưu trú tại khách sạn.....	36
3.1.2.1 Nâng cao chất lượng nghề nghiệp cho nhân viên	36-37
3.1.2.2 Công tác đào tạo và đào tạo lại	37
3.1.2.3 Có chính sách đãi ngộ cho nhân viên	37-38
3.1.2.4 Nâng cao chất lượng dịch vụ giảm thiểu các chi phí	38
3.1.2.5 Tăng cường phối hợp giữa các bộ phận trong khách sạn.....	38-39
3.1.2.6 Nâng cao cơ sở vật chất	39-40
3.1.2.7 Nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng	40
3.2 Kết luận	40

DANH SÁCH HÌNH

Trang

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU	9-31
Hình 2.1.1 Khách sạn Ninh Kiều	9
Hình 2.1.2.1.1 Sơ đồ nhân sự khách sạn	10
Hình 2.1.2.1.2 Sơ đồ tổ chức bộ phận quản lý khách sạn	10
Hình 2.2.1.1 Phòng Standard	16
Hình 2.2.1.2 Phòng Standard	16
Hình 2.2.1.3 Phòng Standard	16
Hình 2.2.1.4 Phòng Superior	17
Hình 2.2.1.5 Phòng Superior	17
Hình 2.2.1.6 Phòng Superrior	17
Hình 2.2.1.7 Phòng Deluxe	18
Hình 2.2.1.8 Phòng Deluxe	18
Hình 2.2.1.9 Phòng Deluxe	18
Hình 2.2.1.10 Phòng Suite VIP	19
Hình 2.2.1.11 Phòng Suite VIP	19
Hình 2.2.1.12 Phòng Suite VIP	19

DANH SÁCH BẢNG

Trang

Bảng 2.1.1 Giá các loại phòng	15
-------------------------------------	----