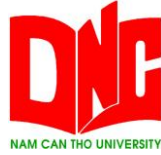


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN**



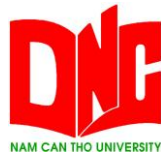
**VIÊN THỊ THU TRANG**

**CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN  
NINH KIỀU 2**

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

**Tháng 6 – Năm 2022**

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



**VIÊN THỊ THU TRANG**  
**MSSV: 189634**

**CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG**  
**PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN**  
**NINH KIỀU 2**

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

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**  
**Ths. Nguyễn Thanh Tú**

**Tháng 6 – Năm 2022**

## LỜI CẢM ƠN

Trước tiên tôi xin được gửi lời cảm ơn chân thành đến khoa du lịch và quản trị nhà hàng khách sạn của trường đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện cho tôi có môi trường học tập trong suốt 4 năm trên giảng đường. Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến các thầy cô trong khoa đã hết mình giảng dạy những bài học quý báu để thực hiện bài khóa luận của mình

Tôi chân thành cảm ơn đến thầy Nguyễn Thanh Tú là người đã hết mình giúp đỡ và cho tôi các ý kiến giải đáp những khó khăn. Thầy luôn đồng hành cùng tôi từ lúc chọn đề tài đến hoàn thiện đề tài. Tôi thật lòng chân thành cảm ơn thầy Nguyễn Thanh Tú vì sự tận tâm và hết lòng của thầy. Chân thành cảm ơn thầy rất nhiều!

Ngoài ra, để góp phần hoàn thành đề tài của tôi thì tôi xin chân thành cảm ơn các anh chị trong công khách sạn Ninh Kiều 2 đã hết mình giúp đỡ tôi trong thời gian tôi thực tập tại doanh nghiệp và giúp đỡ tôi rất nhiều để hoàn thành đề tài của mình

Trong suốt thời gian thực hiện đề tài tốt nghiệp của mình sẽ có những sai sót. Kính mong quý thầy cô thông cảm, bỏ qua và nhận được ý kiến đóng góp từ quý thầy cô để đề tài của tôi được hoàn thiện hơn. Tôi xin chân thành cảm ơn!

*Cần thơ, tháng ... năm 2022*

**Người thực hiện**

**Viên Thị Thu Trang**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam kết toàn bộ đề tài tốt nghiệp được hoàn thành dựa trên nghiên cứu, khảo sát của tôi và toàn bộ số liệu được sử dụng để phân tích đề tài là số liệu trung thực lấy từ kết quả khảo sát thực tế tại khách sạn Ninh Kiều 2 và các thông tin.

*Cần thơ, tháng ... năm 2022*

**Người thực hiện**

**Viên Thị Thu Trang**

## NHẬT KÝ THỰC TẬP

Họ và tên sinh viên: Viên Thị Thu Trang

Lớp: DH18QTD03

Đơn vị thực tập: Khách sạn Ninh Kiều 2

Thời gian thực tập: Từ ngày 04/04/2022 đến ngày 29/05/2022

Thời gian	Tên công việc	Nội dung thực hiện CV	Người phân công/hướng dẫn	Tự đánh giá và mức độ hoàn thành
Tuần 1,2 (4/4-17/4)	Phục vụ khách ăn Buffer ở lầu 7	Sẽ gặp các anh chị phục vụ hướng dẫn về các công việc cụ thể và hướng dẫn các cách setup bàn tiệc và bàn ăn	Tổ trưởng: chú Phạm Chí Dũng	Nắm vững được các công việc được giao, làm tốt các công việc và được đánh giá tốt
Tuần 3,4 (18/4-1/5)	Phân công thực tập ở tiệc cưới	Gặp gỡ anh Vương và nghe chia sẻ về những việc cần làm và phân công cụ thể các công việc để làm trong suốt tiệc cưới	Tổ phó: anh Vương	Nắm được những công việc cần làm, Hoàn thành ở mức độ tốt -Nắm rõ được quy trình phục vụ cho khách tiệc như thế nào
Tuần 5,6 (2/5-15/5)	Tìm hiểu về các công việc ở bộ phận giặt là của khách sạn	Được tìm hiểu về cách xếp khăn, xếp ga nệm, và các công việc đi gom đồ của khách gửi giặt ủi	Chị Tuyên	Nắm được những công việc của bộ phận này Hoàn thành ở mức độ khá tốt

Tuần 7,8 (16/5- 29/5)	Tìm hiểu về các công việc dọn buồng	Nắm rõ được những công việc dọn buồng: trải ga nệm, làm sạch phòng Nắm bắt được công việc được giao	Anh Tâm và anh Tư	Nắm rõ được các công việc được hướng dẫn, được đánh giá khá tốt
-----------------------------	--	--	----------------------	--

*Cần thơ, ngày ... tháng ... năm 2022*  
**Xác nhận nhật ký thực tập tại công ty**  
**Đại diện công ty**

## **NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP**

# **GIẤY XÁC NHẬN CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP**



## NHẬN XÉT CỦA GV HƯỚNG DẪN

Họ và tên: **Viên Thị Thu Trang**

MSSV: 189634

Lớp: DH18QTD03

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành – Khóa 6

Khoa: Khoa du lịch và quản trị nhà hàng – khách sạn

Thời gian thực tập: Từ 04/04/2022 đến 29/05/2022

### 1. Ý kiến của giảng viên hướng dẫn

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### 2. Điểm đánh giá: ...../10 điểm

*Cần thơ, ngày ... tháng... năm 2022*  
**Giảng viên hướng dẫn**

**Ths. Nguyễn Thanh Tú**

## NHẬN XÉT CỦA GV PHẢN BIỆN

Họ và tên: **Viên Thị Thu Trang**

MSSV: 189634

Lớp: DH18QTD03

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành – Khóa 6

Khoa: Khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn

Thời gian thực tập: Từ 04/04/2022 đến 29/05/2022

### 1. Ý kiến của giảng viên hướng dẫn

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### 2. Điểm đánh giá: ...../10 điểm

*Cần thơ, ngày ... tháng... năm 2022*

**Giảng viên phản biện**

(Ký và ghi rõ họ tên)

<b>MỤC LỤC</b>	
<b>CHƯƠNG 1</b> .....	<b>1</b>
<b>PHẦN MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>1</b>
<b>1.3 PHẠM VI NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>2</b>
<b>1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>2</b>
<b>1.5 KẾT CẤU CỦA ĐỀ TÀI</b> .....	<b>2</b>
<b>CHƯƠNG 2</b> .....	<b>3</b>
<b>CƠ SỞ LÝ LUẬN</b> .....	<b>3</b>
<b>2.1 KHÁCH SẠN</b> .....	<b>3</b>
2.1.1 Khái niệm khách sạn .....	3
2.1.2 Phân loại khách sạn .....	3
2.1.3 Khái niệm kinh doanh khách sạn .....	4
2.1.4 Đặc điểm của kinh doanh khách sạn .....	4
2.1.5 Ý nghĩa của hoạt động kinh doanh khách sạn .....	5
<b>2.2 BỘ PHẬN BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN</b> .....	<b>6</b>
2.2.1 Khái niệm bộ phận buồng .....	6
2.2.2 Cơ cấu tổ chức các chức danh chính trong bộ phận buồng .....	7
2.2.3 Vai trò, nhiệm vụ của bộ phận buồng .....	7
2.2.4 Môi quan hệ giữa bộ phận buồng và bộ phận khác trong khách sạn .....	8
<b>2.3 QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN</b> .....	<b>9</b>
2.3.1 Khái niệm quy trình phục vụ buồng .....	9
2.3.2 Các quy trình phục vụ buồng .....	9
<b>CHƯƠNG 3</b> .....	<b>13</b>
<b>THỰC TRẠNG VỀ KHÁCH SẠN NINH KIỀU 2</b> .....	<b>13</b>
<b>3.1 GIỚI THIỆU VỀ KHÁCH SẠN NINH KIỀU 2</b> .....	<b>13</b>
3.1.1 Giới thiệu chung .....	13
3.1.2 Cơ sở vật chất: cơ sở vật chất đầy đủ tiện nghi, sang trọng .....	17
<b>3.2 Thực trạng quy trình phục vụ buồng tại khách sạn Ninh Kiều 2</b> ....	<b>23</b>
3.2.1 Quy trình làm buồng trống sạch .....	23
3.2.2 Quy trình làm buồng khách đang lưu trú .....	23
3.2.3 Quy trình làm buồng khách trả .....	25

<b>3.3</b>	<b>ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU 2.....</b>	<b>26</b>
3.3.1	Ưu điểm .....	26
3.3.2	Nhược điểm.....	27
<b>3.4</b>	<b>ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BUỒNG QUA Ý KIẾN CỦA DU KHÁCH .....</b>	<b>28</b>
<b>CHƯƠNG 4 CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU 2.....</b>		<b>29</b>
<b>4.1</b>	<b>PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ CỦA KHÁCH SẠN.....</b>	<b>29</b>
4.1.1	Phương hướng.....	29
4.1.2	Mục tiêu .....	29
<b>4.2</b>	<b>MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU 2.....</b>	<b>29</b>
4.2.1	Các giải pháp nâng cao chất lượng buồng .....	29
<b>4.3</b>	<b>MỘT SỐ ĐỀ XUẤT .....</b>	<b>31</b>
<b>KẾT LUẬN.....</b>		<b>32</b>

## DANH SÁCH HÌNH

Hình 1:Khách sạn Ninh Kiều 2 .....	13
Hình 2: Các dịch vụ và trang thiết bị của khách sạn.....	17
Hình 3: Phòng Superior Double .....	18
Hình 4: Phòng Suite Vip .....	20
Hình 5: Phòng Superior Twin .....	21
Hình 6: Thực trạng buồng ở khách sạn Ninh Kiều 2 .....	23
Hình 7: Ý kiến của khách hàng đánh giá .....	28