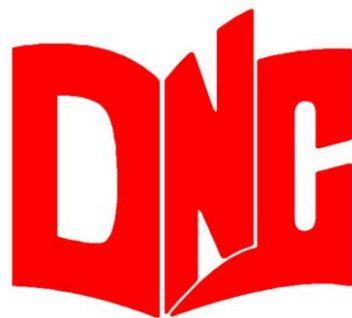


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH



NAM CAN THO UNIVERSITY

HOÀNG THANH TUYỀN

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

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

CẦN THƠ, Ngày 04 tháng 06 năm 2022

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH

HOÀNG THANH TUYỀN

MSSV: 189259

LỚP: DH18QTD03

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

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
THS. NGÔ THANH PHƯƠNG**

CẦN THƠ, Ngày 04 tháng 06 năm 2022

BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP

Thời gian	Tên công việc	Nội dung thực hiện CV	Người phân công/hướng dẫn	Tự đánh giá mức độ hoàn thành
Tuần 1 (5/4-12/4)	Học các quy định doanh nghiệp, bắt đầu vào công việc dọn phòng	Nhận các văn bản từ doanh nghiệp, tiến hành học và tìm hiểu các thông tin về doanh nghiệp như thời gian khai trương, các lĩnh vực hoạt động, tiến hành vào công việc lau dọn vệ sinh phòng, tiến hành thu gom rác, học vị trí đặt trà, cà phê, ly, nước suối miễn phí , đặt đồ mini bar, ấm điện, bảng quy định của khách sạn, lau kính, gương đứng, cửa sổ, trải giường, thay ga , đung áo gối, làm nhà vệ sinh cách đặt khăn, đặt đồ nhà tắm gồm 2-3 kem đánh răng, 1 bộ kim chỉ, 1 hộp bao chụp tóc, 1 hộp tăm bông, xà phòng, băng vệ sinh , dao cạo râu, lược, chà bồn tắm bồn vệ sinh. Sau khi hoàn thành xong công việc thì	Cô Thúy trưởng bộ phận buồng phòng, anh Tấn nhân viên buồng phòng hỗ trợ	Nhận được sự hướng dẫn tận tình từ doanh nghiệp, tiếp thu nhanh các nội dung được giao. Hoàn thành công việc

		lau phòng lau nhà vệ sinh rút thẻ dọn phòng tiếp theo		
Tuần 2 (13/4-20/4)	Xuống bộ phận giặt ủi	Kỹ thuật xếp ủi áo gối, ủi ga, đuông, xếp áo gối phân theo khu AB , xếp khăn tắm, khăn lau tay lau mặt	Trưởng bộ phận giặt ủi	Nắm bắt rõ ràng và thực hiện công việc tốt
Tuần 3 (21/4-28/4)	Buồng phòng	tiến hành vào công việc lau dọn vệ sinh phòng, tiến hành thu gom rác, học vị trí đặt trà, cà phê, ly, nước suối miễn phí , đặt đồ mini bar, lau kính, gương đứng, cửa sổ, trải giường, thay ga , đuông áo gối, làm nhà vệ sinh cách đặt khăn, thay xọt gác, đặt đồ nhà tắm, chà bồn tắm bồn vệ sinh. Sau khi hoàn thành xong công việc thì lau phòng lau nhà vệ sinh rút thẻ dọn phòng tiếp theo	Cô Thúy trưởng bộ phận buồng phòng	Hoàn thành tốt công việc
Tuần 4 (29/4 – 6/5)	Buồng phòng	Như trên	Thực tập tự làm riêng, trưởng bộ phận buồng giám sát kiểm tra	Hoàn thành tốt công việc
Tuần 5 (7/5-	Giặt ủi	xếp ủi áo gối, ủi ga, đuông, xếp áo gối	Trưởng bộ phận giặt ủi	Hoàn thành tốt công

14/5)		phân theo khu AB , xếp khăn tắm, khăn lau tay lau mặt		việc
Tuần 6 (15/5- 22/5)	Buồng phòng	Như trên	Trưởng bộ phận buồng phòng	Hoàn thành tốt công việc
Tuần 7 (23/5- 29/5)	Buồng phòng	Như trên	Trưởng bộ phận buồng phòng	Hoàn thành tốt công việc

LỜI CẢM TẠ

Trong suốt thời gian học tập và rèn luyện dưới mái trường Đại học Nam Cần Thơ, thầy cô đã dành bao tâm huyết để truyền đạt những kiến thức quý báu cho em vững bước vào đời.

Em xin gửi lời chân thành cảm ơn đến Ban Giám Hiệu trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện cho em và bao thế hệ học sinh, sinh viên được học tập và rèn luyện trong môi trường tốt nhất.

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến cô Ngô Thanh Phương, trường Đại học Nam Cần Thơ đã nhiệt tình giảng dạy kiến thức chuyên ngành và truyền đạt kinh nghiệm thực tế cho chúng em trong suốt thời gian học tập tại trường giúp tạo dựng hành trang vững chắc cho chúng em vững bước vào đời.

Em xin gửi lời cảm ơn đến tập thể lớp DH18QTD03, những người bạn thân thiết đã luôn bên cạnh động viên, ủng hộ và giúp đỡ em trong suốt quá trình học tập và đào tạo tại trường.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc đến cô **Ths. Ngô Thanh Phương** đã tận tình hướng dẫn, truyền đạt kinh nghiệm, động viên và giúp đỡ, tạo mọi điều kiện tốt nhất để em thực hiện bài báo cáo này.

Cuối lời, xin kính chúc quý thầy cô và gia đình luôn dồi dào sức khỏe, và gặt hái được nhiều thành công trong cuộc sống

Em xin trân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày....tháng....năm 2022

Ký tên

Hoàng Thanh Tuyên

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan tiểu luận tốt nghiệp là một bài tiểu luận độc lập dưới sự hướng dẫn của giảng viên hướng dẫn: **Ths. Ngô Thanh Phương**. Ngoài ra không có bất cứ sự sao chép của người khác. Đề tài, nội dung báo cáo thực tập là sản phẩm mà em đã nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập tại trường và nơi thực tập tốt nghiệp. Các số liệu, kết quả trình bày trong báo cáo là hoàn toàn trung thực, em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm, kỷ luật của bộ môn và nhà trường đề ra nếu như có vấn đề xảy ra.”

Ký Tên

Hoàng Thanh Tuyền

NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN

- Người hướng dẫn khoa học: Thạc sĩ Ngô Thanh Phương

- Đơn vị:

Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

.....

Về Nội dung :

.....

.....

.....

.....

.....

Về Thái độ:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1

- Học hàm, học vị, họ và tên:

- Đơn vị:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ngày.... Tháng.... Năm 2022

Giám khảo 1

(Ký và ghi họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2

- Học hàm, học vị, họ và tên:

- Đơn vị:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ngày.... Tháng.... Năm 2022

Giám khảo 2

(Ký và ghi họ tên)

MỤC LỤC	Trang
CHƯƠNG 1	1
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN 1	1
1.1 tổng quan về khách sạn và dịch vụ lưu trú trong khách sạn.....	2
1.2 Chất lượng dịch vụ lưu trú	9
1.3 Vai trò của việc nâng cao chất lượng dịch vụ trong khách sạn.....	12
CHƯƠNG 2.....	18
THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN NINH	
KIỀU RIVERSIDE.....	18
2.1 Giới thiệu về khách sạn	18
2.2 Thực trạng chất lượng lưu trú trong kinh doanh khách sạn	23
2.3.1 Quy trình phục vụ lưu trú	31
CHƯƠNG 3	53
GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI	
KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	53
3.1 Định hướng phát triển của khách sạn	53
3.2 Một số giải pháp hoàn thiện chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn.....	55
3.3 Kiến nghị	62
KẾT LUẬN:	63

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 1: qui trình vào phòng khách.....	32
Bảng 2 qui trình làm giường với duvet	35
Bảng 3: qui trình vệ sinh phòng có khách	38
Bảng 4: quy trình vệ sinh phòng khách vip	40
Bảng 5: qui trình vệ sinh phòng khách trả.....	42
Bảng 6: qui trình vệ sinh phòng trống khách	43
Bảng 7: qui trình phục vụ phòng ngủ buổi tối.....	45
Bảng 8:qui trình làm vệ sinh và kiểm tra tủ mini bar	47
Bảng 9:qui trình kiểm tra chất lượng vệ sinh phòng	48
Bảng 10: qui trình xử lý tài sản khách để quên	51

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 khách sạn nhin kiều Riverside.....	18
Hình 2.2 Phòng khách Premium Suite	24
Hình 2.3 giường ngủ và phòng tắm Premium Suite	24
Hình 2.4 Phòng Premium Deluxe.....	25
Hình 2.5 Phòng Deluxe Double	26
Hình 2.6 Phòng Deluxe Twin	27
Hình 2.7 Phòng Twin	28
Hình 2.8 Phòng Superior City View Twin.....	29
Hình 2.9 Phòng ở hạng Standard.....	29
Hình 2.10 Phòng ở hạng SUPERIOR	30
Hình 2.11 Phòng cao cấp hạng sang DELUXE VIP	31
Hình 2.12 Hạng phòng tiện nghi đặc biệt (SUITE).....	32

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

PMS	Phần mềm quản lý khách sạn
WBE	Bản ghi trải nghiệm người dùng
CRM	Công nghệ Quản lý Quan hệ Khách hàng
CCDC	Công cụ dựng cụ