

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



PHẠM NGUYỄN TÚ TRINH

MSSV: 188305

LỚP: DH18QTD02

**NGHIÊN CỨU QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ BUỒNG
PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE**

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

Mã số ngành: 7810103

Cần Thơ, ngày 08 tháng 06 năm 2022

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



PHẠM NGUYỄN TÚ TRINH

MSSV: 188305

LỚP: DH18QTD02

**NGHIÊN CỨU QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ BUỒNG
PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE**

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

Mã số ngành: 7810103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
NGÔ THANH PHƯƠNG

Cần Thơ, ngày 08 tháng 06 năm 2022

LỜI CẢM ƠN

Thực tập là một trong những mốc thời gian quan trọng để sinh viên có thể áp dụng những kiến thức trên giảng đường đại học vào môi trường thực tế, là cơ hội quý báu để cọ sát, tiếp cận gần hơn với chuyên ngành đã học. Trong quá trình thực tập 8 tuần và thời gian làm báo cáo luận văn tốt nghiệp em đã nhận được sự giúp đỡ của rất nhiều người.

Nhân đây, em xin gửi lời cảm ơn đến Ban Giám hiệu Trường Đại học Nam Cần Thơ, Lãnh đạo Khoa Du Lịch – Quản trị Khách Sạn và Nhà Hàng đã tạo môi trường cho em học tập và cọ sát thực tế. Đồng thời, em xin gửi lời cảm ơn đến Ban quản lý, các anh chị trưởng bộ phận cũng như toàn thể nhân viên Khách sạn Ninh Kiều Riverside đã tận tình giúp đỡ em trong suốt quá trình thực tập tại đây.

Đặc biệt, em muốn gửi lời cảm ơn sâu sắc đến cô Ngô Thanh Phương, cô đã nhiệt tình giúp đỡ, hướng dẫn về phương pháp nghiên cứu và chuyên môn, tận tình hướng dẫn cụ thể cách thức trình bày và nội dung, đó là nền tảng cơ sở giúp em có thể hoàn thành đề tài khóa luận tốt nghiệp một cách tốt nhất.

Cuối cùng, em xin chân thành cảm ơn bạn bè và những người đã hỗ trợ để em có thể hoàn thành báo cáo luận văn này. Vì điều kiện thời gian còn hạn chế, cùng với kinh nghiệm thực tiễn chưa nhiều nên đề tài của em không tránh khỏi những thiếu sót, rất mong nhận được sự đóng góp của quý thầy cô và bạn bè.

Trân trọng cảm ơn!

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đây là bài tiểu luận kết thúc môn của em trong thời gian qua. Những số liệu và kết quả trong đây là trung thực. Ngoài ra, trong bài tiểu luận có sử dụng một số nguồn tài liệu tham khảo đã được trích dẫn nguồn và chú thích rõ ràng. Em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước bộ môn, khoa và nhà trường về sự cam đoan này.

Cần Thơ, Ngày 08 tháng 06 năm 2022

Người thực hiện

Phạm Nguyễn Tú Trinh

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:

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày 08 tháng 06 năm 2022

Người hướng dẫn

(Ký ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1

Họ và tên:

Đơn vị:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Cần Thơ, Ngày 08 tháng 06 năm 2022

(Ký và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2

Họ và tên:

Đơn vị:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Cần Thơ, Ngày 08 tháng 06 năm 2022
(Ký gõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ƠN	ii
NHẬN XÉT VÀ ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN	iii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iv
MỤC LỤC.....	viii
DANH SÁCH BẢNG	viii
DANH SÁCH HÌNH.....	ix
LỜI MỞ ĐẦU	1
1.1 Lý do chọn đề tài.....	2
1.2 Mục tiêu nghiên cứu và nhiệm vụ đề tài	3
1.3 Phạm vi nghiên cứu	3
1.4 Đối tượng nghiên cứu	3
1.5 Ý nghĩa của đề tài nghiên cứu.....	3
1.6 Nội dung chính của đề tài	3
1.7 Thời gian tiến độ thực hiện đề tài	4
1.8 Thời gian tiến hành	4
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ QUI TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	5
1.1 KHÁCH SẠN.....	5
1.1.1 Khái niệm khách sạn	5
1.1.2 Phân loại khách sạn.....	5
1.1.3 Khái niệm kinh doanh khách sạn	9
1.1.4 Đặt điểm của kinh doanh khách sạn.....	9
1.1.5 Ý nghĩa của hoạt động kinh doanh khách sạn.....	11
1.2 BỘ PHẬN BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN	12
1.2.1 Khái niệm bộ phận buồng (Housekeeping).....	12
1.2.2 Đặc điểm của bộ phận buồng	12
1.2.3 Cơ cấu tổ chức và các chức danh.....	13

1.2.4 Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận buồng	15
1.2.5 Mối quan hệ của bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn.....	17
1.3 QUI TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN.....	18
1.3.1 Khái niệm quy trình phục vụ buồng.....	18
1.3.2 Các qui trình phục vụ buồng	18
1.3.2.1 Qui trình làm buồng trông sạch.....	19
1.3.2.2 Qui trình làm buồng khách đang lưu trú	19
1.3.2.3 Qui trình làm buồng khách trả	19
CHƯƠNG 2 PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG QUI TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	24
2.1 GIỚI THIỆU KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	24
2.1.1 Giới thiệu chung.....	24
2.1.2 Cơ sở vật chất.....	25
2.1.3 Cơ cấu tổ chức.....	28
2.2 GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	32
2.2.1 Cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận buồng.....	32
2.2.2 Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng	31
2.2.3 Mối quan hệ giữa bộ phận buồng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside	34
2.3 THỰC TRẠNG QUI TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIED	36
2.3.1 Qui trình làm buồng khách có mặt trong phòng	36
2.3.2 Qui trình làm buồng khách có mặt trong phòng nhưng không đồng ý, đề nghị nhân viên quay lại lần sau	37
2.3.3 Qui trình làm buồng khách trả phòng	37
2.4 ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG QUI TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	39
2.4.1 Ưu điểm.....	39
2.4.2 Nhược điểm.....	39
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUI TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	43

3.1 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN	43
3.2 Giải pháp hoàn thiện qui trình phục vụ buồng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside	44
3.2.1 Giải pháp hoàn thiện qui trình phục vụ buồng.....	44
3.2.2 Đào tạo nâng cao trình độ nguồn nhân lực	47
KẾT LUẬN	50
TÀI LIỆU THAM KHẢO	

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 2.1.2: Bảng giá phòng khách sạn Ninh Kiều Riverside. Đơn vị: VND.....	25
Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng.....	13
Sơ đồ 2.1.3: Cơ cấu tổ chức Khách sạn Ninh Kiều Riverside	30
Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận buồng	31

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1: Logo khách sạn Ninh Kiều Riverside	24
Hình 2.2: Superior River View (Khu B)	26
Hình 2.3: Phòng Deluxe (Khu B).....	27
Hình 2.4: Phòng Superior River View	27
Hình 2.5: Phòng Executive Deluxe.....	28
Hình 2.6: Phòng Premium Suite	28