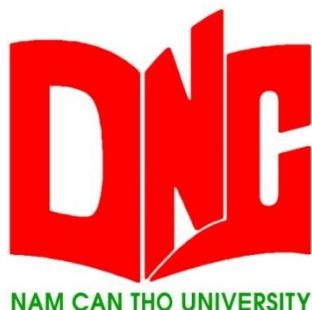


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH & QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN



HỒ KIM NHUNG

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN
NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ**

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

Tháng 05 năm 2022

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



HỒ KIM NHUNG

MSSV: 180505

LỚP: DH18QTD01

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN
NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã số ngành: 7810103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

ThS.Lê Nhựt Pil

Tháng 05 năm 2022

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN

Đề tài “GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE, THÀNH PHỐ CẦN THƠ”

Do sinh viên: HỒ KIM NHUNG 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 năm 2022

XÁC NHẬN CỦA GIẢNG VIÊN

LÊ NHỰT PIL

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Đề tài “GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE, THÀNH PHỐ CẦN THƠ”

Do sinh viên: HỒ KIM NHUNG thực hiện

Dưới sự nhận xét của: ThS.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 năm 2022

XÁC NHẬN CỦA GIÁM KHẢO

NGUYỄN DU HẠ LONG

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan bài báo cáo tốt nghiệp “ Nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ buồng phòng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside” là kết quả của quá trình nghiên cứu của bản thân, không sao chép kết quả của bất kì đề tài nào trước đó. Mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện báo cáo này đã được trích dẫn trong bài báo cáo và ghi nguồn rõ ràng và được phép công bố.

Cần Thơ, Ngày... tháng...năm 2022

Sinh viên thực hiện

Hồ Kim Nhung

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Cô Lê Nhật Pil. Trong quá trình làm bài báo cáo tốt nghiệp, Cô đã tận tình hướng dẫn những quy định trong bài và trang bị cho em những kiến thức cần thiết. Trong vốn kiến thức đó không chỉ giúp em hoàn thành tốt bài báo cáo mà còn giúp tôi trao dồi thêm nhiều kiến thức sau này.

Em xin chân thành cảm ơn các thầy cô và các cán bộ của trường Đại Học Nam Cần Thơ, khoa du lịch và quản trị nhà hàng khách sạn đã tạo điều kiện cho tôi trong suốt quá trình học tập tại trường.

Em xin chân thành cảm ơn cô Thúy (tổ trưởng buồng) và các anh chị nhân viên đã tận tình hướng dẫn quy định và thực hiện công việc buồng phòng trong suốt quá trình thực tập tại khách sạn. Trong vốn kiến thức khi thực hành tại khách sạn không chỉ giúp em hoàn thành bài báo cáo mà còn giúp em hoàn thành công việc khi đi làm sau này.

Em xin chân thành gửi lời cảm ơn sâu sắc đến khách sạn Ninh Kiều Riverside đã nhận em là sinh viên thực tập tại khách sạn và tạo điều kiện cho tôi thực hiện bài báo cáo quan trọng này.

Lời cuối cùng, em xin chúc mọi người nhiều sức khỏe và đạt được nhiều thành công tốt đẹp trong công việc.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, Ngày... tháng 05 năm 2022

Sinh viên thực hiện

Hồ Kim Nhung

MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN	i
XÁC NHẬN CỦA GIẢNG VIÊN	i
LÊ NHỰT PIL	i
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO	ii
XÁC NHẬN CỦA GIÁM KHẢO	ii
NGUYỄN DU HẠ LONG	ii
LỜI CAM ĐOAN	iii
LỜI CẢM ƠN	iv
CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	1
1.1 Lý do chọn đề tài	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu.....	2
1.2.1 Mục tiêu chung	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể	2
1.3 Phạm vi nghiên cứu.....	2
1.3.1 Không gian	2
1.3.2 Thời gian	2
1.3.3 Đối tượng nghiên cứu.....	2
1.3.4 Phương pháp nghiên cứu.....	2
1.4 Kết cấu đề tài	3
CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	4
2.1 Các khái niệm về khách sạn	4
2.1.1 Khái niệm về khách sạn:.....	4
2.1.2 Khái niệm về kinh doanh khách sạn:	4
2.1.3 Đặc điểm của kinh doanh khách sạn:.....	4
2.1.4 Ý nghĩa của hoạt động kinh doanh khách sạn:	6
2.2 Các khái niệm và đặc điểm về chất lượng dịch vụ khách sạn.....	6
2.2.1 Khái niệm về chất lượng	6
2.2.2 Khái niệm chất lượng về dịch vụ khách sạn:.....	6

2.2.3 Đặc điểm về chất lượng dịch vụ khách sạn:	7
2.3 Bộ phận buồng trong khách sạn	7
2.3.1 Khái niệm Housekeeping	7
2.3.2 Công việc của bộ phận buồng	8
2.3.3 vai trò của bộ phận buồng trong khách sạn	8
2.3.4 Những yếu tố cần có của nhân viên phục vụ buồng.....	9
2.3 Phương pháp nghiên cứu.....	9
2.3.1 Phương pháp quan sát	9
2.3.2 Phương pháp thu thập thông tin	13
2.3.3 Phương pháp phân tích và tổng hợp	15
CHƯƠNG 3	17
TỔNG QUAN KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ	17
3.1 Giới thiệu về khách sạn Ninh Kiều Riverside	17
3.1.1 Tổng quan về khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ	17
3.1.2 Hình ảnh và logo thương hiệu.....	20
3.1.3 Cơ cấu vật chất và thiết bị.....	20
3.1.4 Các loại phòng của khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	21
3.2 Bộ máy tổ chức của khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ.....	24
3.2.1 Cơ cấu tổ chức	24
3.2.2 Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận trong khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ.	26
3.2.2.1 Bộ phận Kinh doanh	26
3.2.2.2 Bộ phận nhà hàng	26
3.2.2.3 Bộ phận hành chính	26
3.2.2.4 Bộ phận khách sạn	26
3.2.2.5 Bộ phận kế toán.....	26
3.3 Thực trạng về hoạt động của khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ	27
3.3.1 Nguồn nhân lực bỏ	27
3.2.2 Sơ đồ tổ chức bộ phận buồng trong khách sạn	28

3.2.3 Kế hoạch nhân sự của bộ phận buồng quý IV/2016 và năm 2017.....	28
3.2.3.1 Kế hoạch nhân sự tổ buồng năm 2017	28
3.2.3.2 Kế hoạch nhân sự tổ giặt ủi:	28
3.2.3.3 Kế hoạch nhân sự vệ sinh công cộng.....	29
3.2.3.4 Nhu cầu nhân sự cho bộ phận phòng	29
3.2.4 Chức năng và nhiệm vụ bộ phận buồng	29
3.2.4.1 Chức năng	29
3.2.4.2 nhiệm vụ.....	29
3.2.4.3 Mối quan hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác.....	30
3.2.5 Nội quy chung và quy định bộ phận buồng.....	32
3.2.5.1 Quy định chung	32
3.2.5.2 Những điều nghiêm cấm.....	32
3.4 Thực trạng về hoạt động quy trình nghiệp vụ phục vụ buồng của khách sạn Ninh kiều Riverside.....	34
3.4.1 Quy trình phục vụ khách lưu trú tại khách sạn.....	34
3.4.2 Dẫn khách và bàn giao buồng	35
3.4.3 Nhận bàn giao buồng	35
3.4.4 Quy trình vào phòng khách.....	36
3.4.5 Vệ sinh phòng tắm.....	37
3.4.6 Lau dọn bồn cầu.....	37
3.4.7 Lau dọn chậu rửa tay và xung quanh.....	38
3.4.8 Bổ sung đồ cung cấp cho khách.....	38
3.4.9 Quy trình vệ sinh phòng trống khách	38
3.4.10 Quy trình vệ sinh phòng nghỉ	39
3.4.11 Quy trình vệ sinh phòng có khách.....	40
3.5 Nhận xét chung về tình trạng hoạt động quy trình nghiệp vụ phục vụ buồng của khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	41
CHƯƠNG 4	43
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ.....	43

4.1 Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ buồng.....	43
4.1.1 Về công tác đào tạo nhân viên.....	43
4.1.2 Cơ sở vật chất, sản phẩm dịch vụ.....	44
4.1.3 Đội ngũ nguồn nhân lực.....	45
4.1.4 Giải pháp về tăng cường công tác quản lý và giám sát.....	47
4.1.5 Giải pháp liên kết giữa các bộ phận.....	48
CHƯƠNG 5.....	49
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	49
5.1 Kết luận.....	49
5.2 Một số kiến nghị nhằm nâng cao quy trình nghiệp vụ buồng.....	50
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	52
PHỤ LỤC.....	53
NHẬT KÝ THỰC TẬP.....	55

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 Nhân viên phục vụ buồng	8
Hình 2.2 hình ảnh nhân viên buồng	9
Hình 2.3 Hình minh họa.....	10
Hình 2.4 Hình minh họa.....	11
Hình 2.5 Hình minh họa.....	13
Hình 3.1 Khách sạn Ninh Kiều riverside	18
Hình 3.2 Sảnh ăn sáng.....	18
Hình 3.3 sky bar Ninh Kiều	19
Hình 3.4 Dịch vụ mát – xa	19
Hình 3.5 Logo của khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ.....	20
Hình 3.6 Ảnh phòng khu A	21
Hình 3.7 Ảnh phòng khu A	21
Hình 3.8 Ảnh phòng khu B	22
Hình 3.9 Ảnh phòng khu B	22
Hình 3.10 Ảnh phòng khách của phòng VIP khu B	22
Hình 3.11 Phòng premium deluxe double bed	23
Hình 3.12 Phòng superior city view twin	24
Sơ đồ 3.1 Cơ cấu tổ chức nhân sự tại Ninh Kiều Riverside	25
Bảng 3.1 Nguồn nhân lực của khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	27
Sơ đồ 3.2 Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng trong khách sạn	28
Hình 3.12 Hình ảnh minh họa.....	30
Sơ đồ 3.3 Quy trình phục vụ khách lưu trú.....	34
Hình 4.1 Hình ảnh minh họa.....	44
Hình 4.2 Hình ảnh minh họa.....	45
Hình 4.3 Hình ảnh nhân viên	48