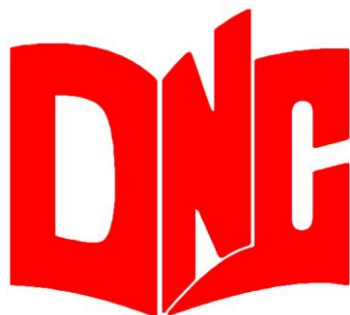


**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



**NAM CAN THO UNIVERSITY**

**LÊ THỊ BÍCH TRÂM**

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

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**Ngành: Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành**

**Mã số ngành: 7810103**

**Cần Thơ, tháng 6 - 2022**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

**LÊ THỊ BÍCH TRĂM  
MSSV: 180321**

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

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**Ngành: Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành**

**Mã số ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN  
THẠC SĨ: NGUYỄN VĂN ĐỊNH**

**Cần Thơ, tháng 6 - Năm 2022**

## **CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG**

Tên đề tài “Nâng cao chất lượng dịch vụ buồng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ”, do sinh viên Lê Thị Bích Trâm thực hiện dưới sự hướng dẫn của Thạc sĩ Nguyễn Văn Định. Báo cáo thực tập đã được trình bày và được Hội đồng chấm tiểu luận này thông qua ngày.....

**Ủy viên**

**Thư ký**

**Phản biện 1**

**Phản biện 2**

**Cán bộ hướng dẫn**

**Chủ tịch hội đồng**

## LỜI CẢM TẠ

Trước tiên, tác giả xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Quý Thầy/Cô khoa Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành Trường Đại Học Nam Cần Thơ, đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho tác giả những kiến thức chuyên sâu về chuyên ngành rất bổ ích. Với vốn kiến thức được tiếp thu trong quá trình học và thực tập không chỉ là nền tảng cho quá trình nghiên cứu khóa luận mà còn là hành trang quý báu để tác giả bước vào đời một cách vững chắc và tự tin.

Đặc biệt tác giả xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Ths. Nguyễn Văn Định, đã tận tình hướng dẫn truyền đạt những kinh nghiệm nghiên cứu khoa học để tôi hoàn thành tốt tiểu luận của mình.

Tác giả cũng không quên gửi lời cảm ơn Ban lãnh đạo, Quản lý và đội ngũ nhân viên Nhà Hàng - Khách Sạn Ninh Kiều Riverside đã cho phép và tạo điều kiện tốt nhất để tác giả được thực tập tại Khách sạn.

Tác giả xin kính chúc Khách Sạn Ninh Kiều Riverside ngày càng vững mạnh. Trường Đại học Nam Cần Thơ cùng đội Ngũ cán bộ, giảng viên dồi dào sức khỏe, luôn thành công trên con đường trồng người.

Xin chân thành cảm ơn!

*Cần Thơ, ngày 08 tháng 06 năm 2022*

**Người thực hiện**

**LÊ THỊ BÍCH TRĂM**

## **TRANG CAM KẾT**

Tôi xin cam kết báo cáo thực tập tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tác giả và kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ hoạt động nghiên cứu cùng cấp nào khác.

*Cần Thơ, ngày 08 tháng 06 năm 2022*

**Người thực hiện**

**LÊ THỊ BÍCH TRĂM**

**NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC**

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

Điểm: .....

*Cần Thơ, ngày .... tháng 06 năm 2022*

**Người hướng dẫn khoa học**

**ThS. NGUYỄN VĂN ĐỊNH**

# MỤC LỤC

Trang

---

<b>PHẦN MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Mục đích nghiên cứu.....	1
2.1 Mục tiêu chung.....	1
2.2 Mục tiêu cụ thể.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
3.1 Đối tượng nghiên cứu .....	2
3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Phương pháp nghiên cứu.....	2
4.1 Phương pháp khảo sát .....	2
4.2 Phương pháp thu thập xử lí thông tin.....	2
4.3 Phương pháp phân tích và tổng hợp.....	2
5. Cấu trúc của báo cáo .....	2
<b>CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN.....</b>	<b>3</b>
1.1 KHÁI QUÁT CHUNG VỀ KHÁCH SẠN VÀ KINH DOANH KHÁCH SẠN .....	3
1.1.1 Cơ sở lý luận về khách sạn.....	3
1.1.2 Hoạt động kinh doanh khách sạn .....	4
1.2 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG VÀ BỘ PHẬN BUỒNG TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN .....	7
1.2.1 Buồng .....	7
1.2.2 Bộ phận buồng (Housekeeping) trong khách sạn .....	9
1.3 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN BUỒNG .....	11
1.3.1 Chất lượng dịch vụ buồng.....	11
1.3.2 Vai trò của việc nâng cao chất lượng dịch vụ buồng.....	13
1.4 QUY TRÌNH VÀ Ý NGHĨA CỦA VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG.....	15

1.4.1 Quy trình phục vụ buồng trong kinh doanh khách sạn .....	15
1.4.2 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ buồng .....	16
1.5 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG .....	17
1.5.1 Nhân tố chủ quan .....	17
1.5.2 Nhân tố khách quan.....	18
1.5.3 Các tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ buồng khách sạn .....	19
Kết luận chương 1 .....	20
<b>CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ .....</b>	<b>21</b>
2.1 TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ ...	21
2.1.1 Tên gọi .....	21
2.1.2 Vị trí .....	21
2.1.3 Hình ảnh và logo thương hiệu.....	22
2.1.4 Lịch sử hình thành và phát triển.....	22
2.1.5 Các loại hình kinh doanh tại khách sạn Ninh Kiều Riverside .....	23
2.1.6 Cơ cấu tổ chức.....	26
2.1.7 Chức năng nhiệm vụ của các phòng ban.....	27
2.2 THỰC TRẠNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ .....	28
2.2.1 Giới thiệu chung.....	28
2.2.2 Quy trình phục vụ và vệ sinh phòng của bộ phận buồng.....	30
2.3 ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ .....	44
2.3.1 Tình hình hoạt động kinh doanh của khách sạn.....	44
2.3.2 Ưu điểm.....	46
2.3.3 Nhược điểm.....	47
Kết luận chương 2 .....	48
<b>CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ .....</b>	<b>49</b>
3.1 CƠ SỞ ĐỊNH HƯỚNG .....	49



3.1.1 Định hướng và chiến lược phát triển.....	49
3.1.2 Định hướng, chiến lược của bộ phận Buồng .....	49
3.2 ĐỊNH HƯỚNG .....	50
3.2.1 Định hướng về nguồn nhân lực.....	50
3.2.2 Định hướng về sản phẩm dịch vụ .....	50
3.2.3 Định hướng về marketing .....	51
3.3 GIẢI PHÁP .....	51
3.3.1 Giải pháp về nguồn nhân lực .....	51
3.3.2 Giải pháp về cơ sở vật chất .....	52
3.3.3 Các giải pháp hành động tại Nhà hàng khách sạn Ninh Kiều.....	52
3.4 TỰ ĐÁNH GIÁ QUÁ TRÌNH THỰC TẬP TẠI BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG CỦA KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	55
3.4.1 Đánh giá chung về bộ phận buồng phòng.....	55
3.4.2 Thuận lợi .....	56
3.4.3 Khó khăn .....	56
3.4.4 Đóng góp một số ý kiến .....	56
Kết luận chương 3 .....	57
<b>PHẦN KẾT LUẬN.....</b>	<b>58</b>
4.1 KẾT LUẬN.....	58
4.2 HẠN CHẾ .....	58
4.3 HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO .....	58
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>60</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>56</b>

## DANH SÁCH BẢNG

	<i>Trang</i>
Bảng 2.1 Bảng giá phòng nghỉ.....	25
Bảng 2.2 Tình hình hoạt động kinh doanh của Khách sạn Ninh Kiều Riverside .....	44
Bảng 2.3 Doanh thu theo cơ cấu sản phẩm kinh doanh Ninh Kiều Riverside.....	45

## DANH SÁCH HÌNH

	<i>Trang</i>
Hình 1.1: Quy trình phục vụ buồng trong kinh doanh khách sạn .....	16
Hình 2.1: Khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	21
Hình 2.2: Vị trí Khách sạn Ninh Kiều Riverside .....	22
Hình 2.3: Logo Khách sạn Ninh Kiều Riverside .....	22
Hình 2.4: Phòng Suite Khách sạn Ninh Kiều Riverside .....	23
Hình 2.5: Phòng Deluxe Ninh Kiều Riverside.....	24
Hình 2.6: Phòng Superior Ninh Kiều Riverside .....	24
Hình 2.7: Phòng Standard Ninh Kiều Riverside .....	25
Hình 2.8: Cơ cấu tổ chức của Khách sạn Ninh Kiều Riverside .....	27
Hình 2.9: Sơ đồ tổ chức bộ phận Buồng phòng Khách sạn Ninh Kiều Riverside ..	29
Hình 2.10: Bảng nội quy của Khách sạn Ninh Kiều Riverside .....	31

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

<b>Stt</b>	<b>Viết tắt</b>	<b>Viết đầy đủ</b>
1	CTTNMTV	Công ty Trách Nhiệm Một Thành Viên
2	ĐBSCL	Đồng bằng Sông Cửu Long
3	HK	Housekeeping
4	TP	Thành phố
5	TV	Ti vi