

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

~~~~~\*~~~~~



**BÁO CÁO THỰC TẬP**  
**ĐỀ TÀI:**  
**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG VỀ QUY TRÌNH**  
**PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện : CA QUỐC DUY**

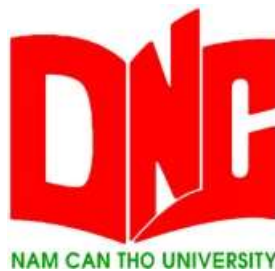
**Lớp : DH20QTS01**

**Mã sinh viên : 200404**

**Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024**

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

~~~~~\*~~~~~



BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI:

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG VỀ QUY TRÌNH
PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ

Sinh viên thực hiện : CA QUỐC DUY

Lớp : DH20QTS01

Mã sinh viên : 200404

GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN:
Th.S NGUYỄN DU HẠ LONG

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

LỜI CẢM ƠN

Qua thời gian học tập tại trường và hai tháng tiếp xúc công việc thực tế tại TTC Cần Thơ là cơ sở và nền tảng để em hoàn thành bài báo cáo thực tập của mình. 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 theo học.

Bên cạnh đó từ thực tiễn mà ta học hỏi được với sự kết hợp với những gì học được ở trường vào thực tiễn đã cho em những kinh nghiệm quý báu bổ sung vào kiến thức nghiệp vụ của mình. Từ đó tạo cho em một hành trang để áp dụng và vận hành tốt nghiệp vụ của mình sau đợt thực tập và sau khi ra trường.

Đặc biệt, em muốn gửi lời cảm ơn chân thành thầy Nguyễn Du Hạ Long đã tận tâm giúp đỡ, tận tình hướng dẫn em cách thức trình bày và nội dung trong suốt quá trình em thực hiện hoàn chỉnh bài báo cáo này.

Cuối cùng, em xin chân thành cảm ơn những người đã hỗ trợ để em có thể hoàn thành bài báo cáo thực tập này. Kinh nghiệm thực tiễn của em chưa nhiều nên đề tài của em không thể tránh khỏi những thiếu sót, rất mong nhận được sự đóng góp của quý thầy cô và bạn bè. Em kính chúc sức khỏe quý thầy cô của Trường Đại Học Nam Cần Thơ, chúc quý anh chị của TTC Cần Thơ luôn thành công trên mọi lĩnh vực kinh doanh.

Em chân thành cảm ơn.

Sinh viên thực tập

Ca Quốc Duy

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài “ *Báo cáo thực tập nâng cao chất lượng về quy trình phục vụ của bộ phận lễ tân khách sạn TTC Cần Thơ* ” là nghiên cứu của em dưới sự hướng dẫn của thầy Nguyễn Du Hạ Long. Những nội dung báo cáo thực tập trong đề tài do em đã nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập tại trường cũng như tham gia thực tập tại TTC Cần Thơ. Ngoài ra, trong bài báo cáo có sử dụng một số nguồn tài liệu tham khảo đã được trích dẫn rõ nguồn gốc. Em hoàn toàn chịu trách nhiệm trước nhà trường về sự cam đoan này.

Cần thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

Sinh viên thực tập

Ca Quốc Duy

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: “ Nâng cao chất lượng phục vụ quy trình phục vụ của bộ phận lễ tân khách sạn TTC Cần Thơ “

Do sinh viên: Ca Quốc Duy

Dưới sự giám sát của giảng viên: Th.s Nguyễn Du Hạ Long

Đơn vị: Khoa Du lịch - Quản trị nhà hàng và khách sạn

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần thơ, ngày tháng 12 năm 2023

XÁC NHẬN CỦA GIẢNG VIÊN

MỤC LỤC

| | |
|---|-----------|
| DANH MỤC CÁC DANH TỪ VIẾT TẮT..... | 1 |
| DANH SÁCH CÁC BẢNG SỬ DỤNG..... | 2 |
| DANH SÁCH CÁC SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH, ĐỒ THỊ | 3 |
| LỜI MỞ ĐẦU | 4 |
| 1.1 Thông tin về cơ sở thực tập..... | 5 |
| 1.2 Quá trình hình thành và phát triển..... | 6 |
| 1.3 Cơ cấu tổ chức..... | 8 |
| 1.4 Định hướng phát triển trong tương lai | 20 |
| Định hướng phát triển của khách sạn | 20 |
| Chương 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP..... | 23 |
| 2.1 Nội dung thực tập..... | 23 |
| 2.1.1.Nội dung công việc được phân công..... | 23 |
| 2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập | 24 |
| 2.2 Kết quả thực tập..... | 24 |
| 2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được..... | 24 |
| 2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập | 25 |
| 2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập | 26 |
| CHƯƠNG 3 NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG VỀ QUY TRÌNH..... | 27 |
| PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ..... | 27 |
| 3.2 Lược khảo tài liệu(cơ sở lý thuyết)..... | 28 |
| 3.2.1 Một số khái niệm | 28 |
| 3.3 Tình hình hoạt động của doanh nghiệp..... | 29 |
| Hình 3. 5 Các lượng khách từ các nước đến với khách sạn: Năm 2021..... | 32 |
| 3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận | 34 |
| 3.5. Đề xuất và giải pháp | 36 |
| 3.6 Kết luận và kiến nghị..... | 37 |
| 3.3. Hạn chế của đề tài | 40 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 42 |
| PHỤ LỤC | 43 |

DANH MỤC CÁC DANH TỪ VIẾT TẮT

TTC: Thành Thành Công

DANH SÁCH CÁC BẢNG SỬ DỤNG

| | |
|---|----|
| Hình 3. 1 Bảng thống kê số lượng khách lưu trú 2021 | 30 |
| Hình 3. 2 Bảng thống kê số lượng khách lưu trú năm 2022..... | 30 |
| Hình 3. 3 Bảng thống kê số lượng khách lưu trú năm 2023..... | 30 |
| Hình 3. 4 Các lượng khách từ các nước đến với khách sạn: Năm 2021 | 31 |
| Hình 3. 5 Các lượng khách từ các nước đến với khách sạn: Năm 2021 | 32 |
| Hình 3. 6 Các lượng khách từ các nước đến với khách sạn: Năm 2021 | 33 |
| Hình 3. 7 Kết quả hoạt động kinh doanh 3 năm gần nhất (Nguồn :Phòng kế toán
TTC,2023) | 34 |

DANH SÁCH CÁC SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH, ĐỒ THỊ ...

| | |
|---|-------------------------------------|
| Hình 1. 1 Sơ đồ..... | 5 |
| Hình 1. 2 Quầy lễ tân của khách sạn TTC Cần Thơ..... | 7 |
| Hình 1. 3 Cơ cấu tổ chức của khách sạn TTC Cần Thơ..... | 8 |
| Hình 1. 4 Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân..... | Error! Bookmark not defined. |
| Hình 1. 5 Nhân viên lễ tân..... | 9 |
| Hình 1. 6 Nhân viên thực tập vị trí lễ tân..... | 10 |
| Hình 1. 7 Kế hoạch kinh doanh..... | 22 |
| Hình 1. 8 Nguồn sinh viên tự kiểm..... | 22 |
| Hình 2. 1 Nhân viên thực tập vị trí Reservationist..... | 23 |

LỜI MỞ ĐẦU

❖ Lý do chọn đề tài

- Tầm quan trọng của lễ tân: Lễ tân là người đại diện cho tổ chức hoặc doanh nghiệp đối với khách hàng. Họ là người tiếp xúc trực tiếp đầu tiên và tạo ấn tượng ban đầu cho khách hàng. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng dịch vụ lễ tân đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng hình ảnh và đánh giá tích cực về tổ chức.
- Sự cạnh tranh trong ngành dịch vụ: Cạnh tranh trong ngành dịch vụ ngày càng gay gắt. Một dịch vụ lễ tân chất lượng cao có thể mang lại lợi thế cạnh tranh và giúp tổ chức thu hút và duy trì khách hàng. Điều này làm tăng khả năng tồn tại và phát triển trên thị trường.
- Tạo trải nghiệm tốt cho khách hàng: Chất lượng dịch vụ lễ tân ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng. Một dịch vụ chuyên nghiệp và tận tâm giúp khách hàng cảm thấy được quan tâm và hỗ trợ, góp phần tạo ra một trải nghiệm tích cực và đáng nhớ.
- Tăng độ tin cậy và lòng trung thành: Một lễ tân tận tâm và chuyên nghiệp giúp xây dựng lòng tin và trung thành từ khách hàng. Khách hàng sẽ cảm thấy tự tin hơn khi giao dịch với một tổ chức có dịch vụ lễ tân chất lượng cao và có khả năng giải quyết các vấn đề phát sinh.
- Phản hồi và cải thiện dịch vụ: Nhờ tương tác trực tiếp với khách hàng, lễ tân có khả năng thu thập thông tin phản hồi từ khách hàng về chất lượng dịch vụ. Điều này giúp tổ chức nhận biết và cải thiện những khía cạnh còn yếu và tăng cường đáp ứng nhu cầu của khách hàng.
- Tổng quan, việc nâng cao chất lượng dịch vụ lễ tân giúp tổ chức xây dựng hình ảnh tích cực, tạo trải nghiệm tốt cho khách hàng và tăng cường sự cạnh tranh trong ngành dịch vụ.