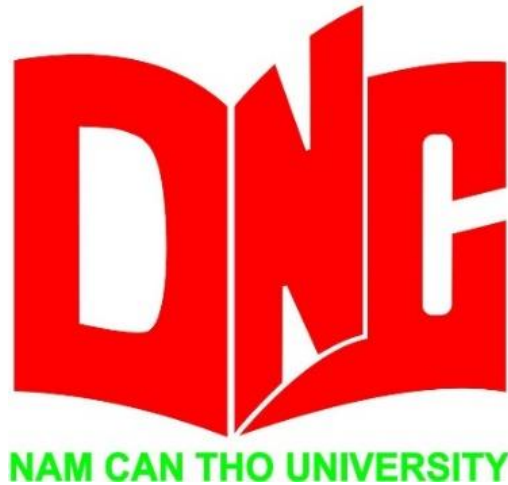


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN NHÀ HÀNG**



**BÁO CÁO THỰC TẬP**  
**ĐỀ TÀI: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BỘ**  
**PHẬN BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN TTC HOTEL-CẦN THƠ**

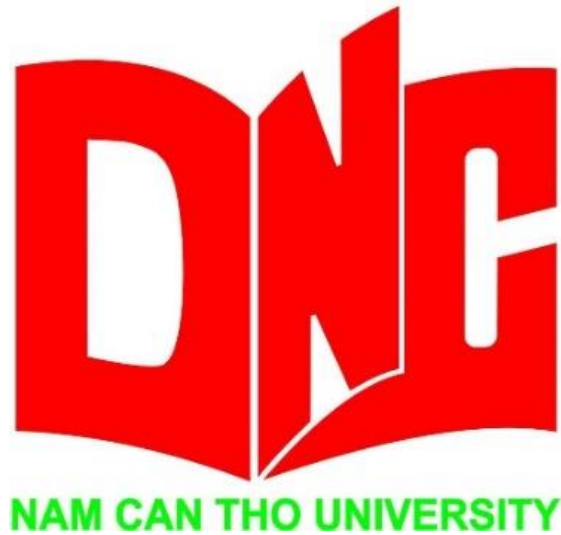
**Sinh viên thực hiện: Lý Thị Thùy Dương**

**Mã số sinh viên: 202185**

**Lớp: DH20QTD02**

**Cần Thơ, tháng 06 năm 2024**

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



**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BỘ  
PHẬN BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN TTC HOTEL-CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện: Lý Thị Thùy Dương**

**Mã số sinh viên: 202185**

**Lớp: DH20QTD02**

**Cần Thơ, tháng 06 năm 2024**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi tên Lý Thị Thùy Dương xin cam đoan các số liệu, thông tin sử dụng trong bài báo cáo thực tập tốt nghiệp này được thu thập từ nguồn thực tế tại Công ty, trên các sách báo khoa học. Là kết quả của việc tiếp thu những kiến thức phong phú trong quá trình thực tập tại khách sạn TTC HOTEL- Cần Thơ . Nội dung lý thuyết trong khóa luận tôi có sử dụng một số tài liệu tham khảo như đã trình bày trong mục tài liệu tham khảo.

Tôi xin cam đoan rằng các thông tin trích dẫn, những số liệu trong các bảng biểu phục vụ cho việc phân tích, nhận xét, đánh giá được cá nhân thu thập từ các nguồn khác nhau có ghi rõ nguồn gốc. Nếu có vấn đề gì tôi xin chịu trách nhiệm.

*Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024*

Người thực hiện

**Lý Thị Thùy Dương**

## LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Ban giám hiệu nhà trường, cảm ơn quý thầy cô trường Đại học Nam Cần Thơ khoa Quản trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lễ Hành đã tận tình truyền đạt kiến thức cho tôi trong 4 năm qua.

Tôi cũng bày tỏ sự biết ơn đến là thầy Nguyễn Du Hạ Long trực tiếp hướng dẫn và cung cấp tài liệu, thông tin cần thiết và sửa chữa góp ý cho bài tiểu luận của tôi từ khi phác thảo đến khi hoàn thành.

Em xin được đặc biệt gửi lời cảm ơn đến Ban giám đốc của TTC HOTEL-CẦN THƠ đã nhiệt tình hỗ trợ, tạo cơ hội cho em được thực tập tại khách sạn. Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến toàn thể các anh chị ở bộ phận buồng phòng đã nhiệt tình giúp đỡ, dạy dỗ, chỉ bảo cho em từ những ngày đầu tiên thực tập đã hướng dẫn cũng như giúp đỡ em để em có thể hoàn thành tốt nhất báo cáo thực tập tại khách sạn của mình. Em xin chúc toàn thể anh chị trong khách sạn thật nhiều sức khỏe, thành công và hạnh phúc.

Vì kiến thức còn hạn hẹp nên bài báo cáo không thể tránh khỏi những thiếu sót, rất mong sự góp ý của cô và anh chị, để em rút kinh nghiệm và hoàn thành tốt hơn.

Em kính chúc Ban giám hiệu, cùng với tất cả các thầy cô trường ĐH Nam Cần Thơ. Kính chúc thầy Nguyễn Du Hạ Long luôn mạnh khỏe và tiếp tục cống hiến cho sự nghiệp giáo dục.

Em xin chân thành cảm ơn!

*Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024*

Người thực hiện

**Lý Thị Thùy Dương**

## ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

**Về nội dung:**

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

**Về hình thức**

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

**Về thái độ**

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

**Giảng viên ký tên**

**ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM**

**Về nội dung:**

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

**Về hình thức**

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

**Về thái độ**

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

**Giảng viên ký tên**

## Mục lục

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN .....	iii
ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM.....	iv
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC BẢNG VÀ HÌNH .....	vii
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP .....	1
1.1. Thông tin về cơ sở thực tập.....	1
1.2. Quá trình hình thành và phát triển .....	17
1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy khách sạn.....	19
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai .....	22
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 .....	26
2.2. Kết quả thực tập .....	28
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được .....	28
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	29
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....	31
CHƯƠNG 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP.....	33
3.1. Giới thiệu đề tài.....	33
3.2. Lược khảo tài liệu. ....	35
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp hoạt động kinh doanh của khách sạn TTC - Cần Thơ.....	45
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận.....	50
3.5. Đề xuất giải pháp .....	50
3.6. Kết luận và kiến nghị.....	56
TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	1
PHỤ LỤC .....	2

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

- Công ty TNHH MTV: Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên
- Sở VHTTDL: sở Văn Hoá Thể Thao Và Du Lịch
- VCCI: Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam ( Vietnam Chamber of Commerce and Industry)
- APEC Việt Nam 2017: hội nghị trong khuôn khổ Diễn đàn Hợp tác Kinh tế Châu Á - Thái Bình Dương (APEC) diễn ra từ đầu tháng 12 năm 2016 đến tháng 11 năm 2017 tại Đà Nẵng, Việt Nam và các thành phố lớn khác như Hà Nội, Nha Trang, Vinh, Ninh Bình, Hạ Long (Quảng Ninh), Huế, Cần Thơ, Thành phố Hồ Chí Minh, Hội An (Quảng Nam).
- President Suite: hạng phòng cao cấp nhất
- TTC Suite: 1 phòng ngủ dành cho 2 người, có ban công.
- Premium Suite: 1 phòng ngủ dành cho 2 khách, hướng nhìn ra sông Hậu.
- Deluxe River View: hạng phòng có view nhìn ra sông Hậu
- Deluxe City View: hạng phòng có view thành phố.



## DANH MỤC BẢNG VÀ HÌNH

Bảng 1.1: Hệ thống khách sạn và resort của TTC Hospitality Hotel.....	3
Bảng 1.2: Số lượng nhân sự của TTC Hotel- Cần Thơ.....	8
Biểu đồ 1.3: Thống kê nhân sự theo độ tuổi .....	9
Biểu đồ 1.4: Thống kê nhân sự theo thâm niên .....	10
Biểu đồ 1.5: Thống kê trình độ .....	11
Bảng 1.6: Thông tin về các loại phòng của khách sạn TTC – Cần Thơ .....	12
Bảng 1.7: Sức chứa tiêu chuẩn các sảnh tổ chức tiệc tại nhà hàng.....	13
Hình 1.8: Buồng khách sạn TTC Premium Cần Thơ.....	16
Hình 1.9: Quầy Alfresco Coffee .....	16
Hình 1.10: Bộ Phận Lễ Tân khách sạn TTC Hotel-Cần Thơ.....	17
Hình 1.2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ máy khách sạn TTC – Cần Thơ.....	19
Hình 1.2.2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận Buồng khách sạn TTC – Cần Thơ.....	20
Hình 1.2.3: Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận lễ tân khách sạn TTC – Cần Thơ.....	20
Hình 1.2.4: Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận Ẩm Thực khách sạn TTC – Cần Thơ ....	21
Hình 1.2.5: Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận Bếp khách sạn TTC – Cần Thơ .....	21
Bảng 3.3.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn TTC – Cần Thơ.....	46
Biểu đồ 3.3.2: Tổng chi phí của khách sạn TTC – Cần Thơ .....	48
Biểu đồ 3.3.3: Tổng lợi nhuận của khách sạn TTC – Cần Thơ .....	49
Vị trí của khách sạn TTC HOTEL-Cần Thơ.....	2
Toàn cảnh khách sạn TTC HOTEL-Cần Thơ.....	2
Khu vực hồ bơi khách sạn TTC HOTEL-Cần Thơ.....	3
khu vực buồng phòng tại khách sạn TTC Hotel-Cần Thơ .....	3