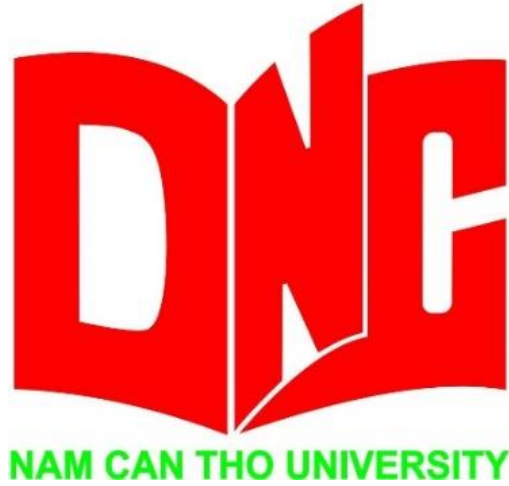


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN NHÀ HÀNG



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

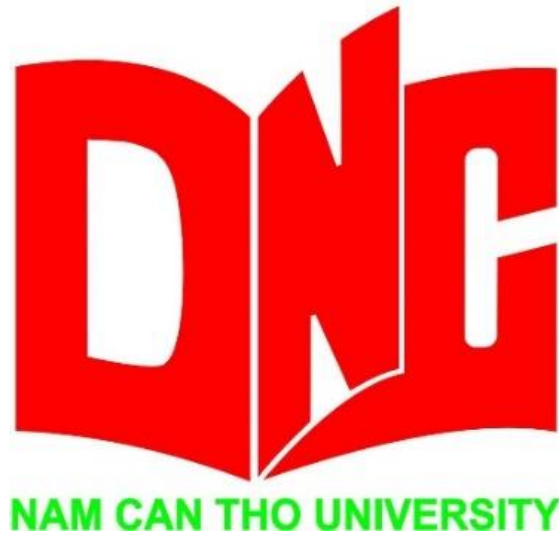
Sinh viên thực hiện: Lê Kiến Trung

Mã số sinh viên: 201903

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: Lê Kiến Trung

Mã số sinh viên: 201903

Lớp: DH20QTD02

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên Lê Kiến Trung xin cam đoan đề tài và thông tin có trong bài báo cáo thực tập tốt nghiệp này của tôi được thu thập từ các nguồn và số liệu thực tế tại Công ty, trên các tài liệu của uy tín trong bộ máy nhân sự của công ty. Là công trình nghiên cứu cá nhân của tôi là việc tiếp thu và học hỏi trong suốt khoảng thời gian thực tập 2 tháng tại khách sạn TTC HOTEL- Cần Thơ . Nội dung 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 và hoàn toàn chịu trách nhiệm nếu như có sự không trung thực trong thông tin sử dụng, quá trình nghiên cứu và các thông tin trích dẫn, những số liệu 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

Lê Kiến Trung

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này trước tiên em xin gửi đến Ban giám hiệu nhà trường và quý thầy cô trường đại học Nam Cần Thơ lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất.

Đặc biệt, em xin gửi đến thầy Nguyễn Văn Lâm đã trực tiếp tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Em xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của ban lãnh đạo , cô chú , anh chị và toàn thể nhân viên của TTC HOTEL CẦN THƠ đã nhiệt tình hỗ trợ tạo điều kiện cho em tìm hiểu cung cấp các số liệu và tài liệu cho em trong quá trình thực tập và làm chuyên đề .

Em xin chân thành cảm ơn

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

Lê Kiến Trung

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	16
1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy khách sạn	18
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai	21
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	22
2.1. Nội dung thực tập.....	22
<i>2.1.1. Nội dung công việc được phân công</i>	<i>22</i>
<i>2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.....</i>	<i>26</i>
2.2. Kết quả thực tập.....	27
<i>2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được</i>	<i>28</i>
<i>2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập</i>	<i>29</i>
<i>2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập</i>	<i>31</i>
CHƯƠNG 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP.....	29
3.1. Giới thiệu đề tài.....	29
3.2. Lược khảo tài liệu.	33
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp hoạt động kinh doanh của khách sạn TTC - Cần Thơ.....	42
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận.....	47
3.5. Đề xuất giải pháp	47
3.6. Kết luận và kiến nghị.....	50
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	7
Biểu đồ 1.3: Thống kê nhân sự theo độ tuổi.....	8
Biểu đồ 1.4: Thống kê nhân sự theo thâm niên	9
Biểu đồ 1.5: Thống kê trình độ.....	10
Bảng 1.6: Thông tin về các loại phòng của khách sạn TTC – Cần Thơ.....	11
Bảng 1.7: Sức chứa tiêu chuẩn các sảnh tổ chức tiệc tại nhà hàng	12
Hình 1.8: Buồng khách sạn TTC Premium Cần Thơ	14
Hình 1.9: Quầy Alfresco Coffee.....	15
Hình 1.10: Bộ Phận Lễ Tân khách sạn TTC Hotel-Cần Thơ	16
Hình 1.2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ máy khách sạn TTC – Cần Thơ	18
Hình 1.2.2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận Buồng khách sạn TTC – Cần Thơ	19
Hình 1.2.3: Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận lễ tân khách sạn TTC – Cần Thơ	19
Hình 1.2.4: Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận Ẩm Thực khách sạn TTC – Cần Thơ....	20
Hình 1.2.5: Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận Bếp khách sạn TTC – Cần Thơ.....	20
Bảng 3.3.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn TTC – Cần Thơ	43
Biểu đồ 3.3.2: Tổng chi phí của khách sạn TTC – Cần Thơ.....	45
Biểu đồ 3.3.3: Tổng lợi nhuận của khách sạn TTC – Cần Thơ.....	46
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	4