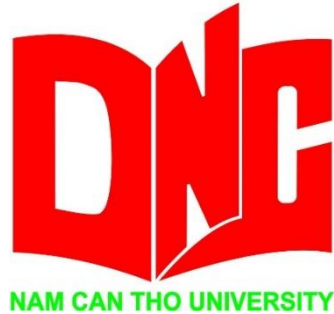


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG**



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

**Sinh viên thực hiện: NGUYỄN HÒA AN**

**Mã số sinh viên: 202041**

**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: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  
BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN TTC HOTEL - CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện: NGUYỄN HÒA AN**

**Mã số sinh viên: 202041**

**Lớp: DH20QTD02**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

**ThS. NGUYỄN DU HẠ LONG**

**Cần Thơ, tháng 06 năm 2024**

## LỜI CAM ĐOAN

Tên tôi là: NGUYỄN HÒA AN

Sinh viên lớp: DH20QTD02

Khoa: DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN

Trường: ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

Tôi xin cam kết rằng:

-Báo cáo thực tập này do chính tôi thực hiện dưới sự hướng dẫn của thầy Nguyễn Du Hạ Long và sự hỗ trợ từ khách sạn TTC HOTEL- CẦN THƠ

-Các số liệu, thông tin và kết quả trình bày trong báo cáo này là trung thực và do tôi tự mình thu thập, phân tích.

-Tôi không sao chép báo cáo thực tập của bất kỳ ai khác và không vi phạm quy định về bản quyền.

-Tôi chịu hoàn toàn trách nhiệm về tính chính xác và trung thực của nội dung trong báo cáo thực tập này.

Tôi xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn, giúp đỡ của thầy Nguyễn Du Hạ Long và anh chị nhân viên buồng phòng trong khách sạn TTC đã giúp đỡ em trong suốt thời gian thực tập .

Xin trân trọng cảm ơn!

*Cần thơ, Ngày 24 tháng 06 năm 2024*

**Sinh viên thực hiện**

**NGUYỄN HÒA AN**

## LỜI CẢM ƠN

Là một sinh viên, với phương châm “ học đi đôi với hành” em đã rất may mắn có được thời gian học lý thuyết tại trường và may mắn hơn nữa khi được tiếp xúc trực tiếp với thực tế. Vì qua những cơ hội thực tế và kết hợp những gì được học tại trường, em đã có nhiều kinh nghiệm quý báu bổ sung vào kiến thức nghiệp vụ của mình. Chính vì vậy em nghĩ rằng thực tập là nấc thang mới mà mỗi người chúng ta phải vượt qua nó, những ngày tháng thực tập tại khách sạn TTC Premium Hotel là kỷ niệm đáng nhớ nhất của mỗi người chúng ta.

Qua sự dìu dắt của ban quản lý và đặc biệt hơn đó là sự chỉ dẫn một cách nhiệt tình của anh chị và cô chú trong suốt thời gian mà em thực tập tại khách sạn TTC Hotel Premium – Cần Thơ qua tìm hiểu cũng được như thực tế em đã học hỏi và thu thập được nhiều thông tin, kinh nghiệm làm việc của mỗi nhân viên. Và nhiệm vụ cần thiết phục vụ cho công việc của em sau này.

Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến toàn bộ quý thầy cô Trường Đại học Nam Cần Thơ, Quý thầy cô khoa Du Lịch và Quản Trị Nhà Hàng – Khách Sạn chuyên ngành quản trị khách sạn đã dạy dỗ, truyền đạt những kiến thức quý báu cho em trong suốt bốn năm học tập và rèn luyện tại trường. Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến giảng viên hướng dẫn ThS. Nguyễn Du Hạ Long, người đã nhiệt tình hướng dẫn tác giả thực hiện tiểu luận

Em xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo và các anh, chị tại khách sạn TTC Hotel đã tạo điều kiện thuận lợi cho em trong suốt quá trình tác giả thực tập tại khách sạn. Việc được tiếp xúc thực tế, giải đáp thắc mắc giúp em có thêm hiểu biết, kiến thức thực tế và yêu cầu công việc trong tương lai. Với vốn kiến thức hạn hẹp và thời gian thực tập tại khách sạn có hạn nên bài tiểu luận của em không thể tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, phê bình của quý thầy cô và anh chị tại khách sạn TTC Hotel. Đó sẽ là hành trang quý giá để em có thể hoàn thiện bản thân sau này.

**Sinh viên thực hiện**

**NGUYỄN HÒA AN**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập- Tự do – Hạnh phúc**

**PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP**

**Họ và tên sinh viên:** NGUYỄN HÒA AN

**MSSV:** 202041

**Lớp:** DH20QTDO2 **Khoá:** 08 **Khoa:** Du lịch và Quản trị Khách sạn, Nhà hàng

**Trực thuộc trường:** Trường Đại học Nam Cần Thơ

**Thực tập trong thời gian từ:** ngày 08/04/2024 đến ngày 08/06/2024 (02 tháng).

**Tại đơn vị Cơ quan/Doanh nghiệp:** Khách sạn TTC Premium Cần Thơ

**Địa chỉ:** 02 Đường Hai Bà Trưng, Phường Tân An, Quận Ninh Kiều, Thành phố Cần Thơ

Sau quá trình thực tập tại đơn vị của sinh viên, chúng tôi có một số nhận xét, đánh giá như sau.

**1. Về ý thức tổ chức kỷ luật:**

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

**2. Về tinh thần thái độ học tập:**

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

**3. Về quan hệ, lối sống:**

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

**4. Các nhận xét khác:**

.....

.....  
**Đánh giá chung:**  
.....  
.....  
.....

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

**Cán bộ hướng dẫn**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Xác nhận của đơn vị thực tập**

*(Ký, đóng mộc và ghi rõ họ tên)*

**NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN**

**Đề tài : Một Số Giải Pháp Nâng Cao Chất Lượng Dịch Vụ Buồng Phòng Tại Khách Sạn TTC Hotel - Cần Thơ**

Do sinh viên: **NGUYỄN HÒA AN**

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 24 tháng 06 năm 2024**

**XÁC NHẬN CỦA GVHD**

**ThS. NGUYỄN DU HẠ LONG**

## **ĐÁNH GIÁ CỦA GIÁNG VIÊN CHẤM ĐIỂM**

**Về hình thức:**

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

**Về nội dung:**

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

**Về thái độ:**

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

**Giảng viên ký tên**



## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LỜI CẢM ƠN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP .....</b>	<b>iii</b>
<b>NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN .....</b>	<b>v</b>
<b>ĐÁNH GIÁ CỦA GIÁNG VIÊN CHẤM ĐIỂM.....</b>	<b>vi</b>
<b>CHƯƠNG 1 : GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN TTC-CẦN THƠ.....</b>	<b>1</b>
1.1. Tổng quan về khách sạn TTC-Cần thơ .....	1
1.2. QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN .....	3
1.3. CƠ CẤU TỔ CHỨC NHÂN SỰ BUỒNG PHÒNG CỦA KHÁCH SẠN TTC .....	4
1.4. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN TRIỂN TRONG TƯƠNG LAI .....	5
<b>CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....</b>	<b>12</b>
2.1. NỘI DUNG THỰC TẬP.....	12
2.1.1. Nội dung công việc được phân công.....	12
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập .....	15
2.2. KẾT QUẢ THỰC TẬP .....	16
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được .....	16
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập .....	19
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập .....	21
<b>CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN TTC-CẦN THƠ .....</b>	<b>23</b>
3.1. GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI THỰC TẬP .....	23
3.2. Lược khảo tài liệu.....	25
3.3. Tình hình hoạt động của khách sạn TTC-Cần Thơ .....	29
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận.....	33
3.5. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại khách sạn TTC .....	35
3.6. Kết luận và kiến nghị .....	66
3.6.1. Kết luận .....	66
3.6.2. Kiến nghị cho bộ phận buồng phòng tại khách sạn TTC Cần Thơ.....	67
3.6.3. Kiến nghị với khoa và trường sau đợt thực tập .....	68

## **Danh mục các từ viết tắt**

## Danh mục bảng và các hình

Hình 1.1. TTC Hotel Cần Thơ .....	1
Hình 1.2. Vị trí TTC Hotel Cần Thơ.....	2
Hình 1.3. Khách sạn TTC nhận quyết định tiêu chuẩn 5 sao.....	6
Hình 1.4. ALFRESCO COFE .....	7
Hình 1.5. Bữa tiệc ẩm thực trên cao – “Phiên chợ quê” .....	7
Hình 1.6. Nhà hàng Pomelo .....	8
Hình 1.7. Tiệc Buffet.....	8
Hình 1.8. Phòng hội nghị .....	9
Hình 1.9. Hồ bơi TTC Hotel .....	9
Hình 1.10. Phòng dành cho dịch vụ Spa- Massage.....	10
Hình 1.11. Phòng tập gym tại khách sạn TTC Cần Thơ .....	10
Hình 1.12. Dịch vụ giặt là của khách sạn TTC .....	10
Hình 1.13. Khu vui chơi cho trẻ em tại TTC .....	11
Bảng 3.1. Số liệu hoạt động của khách sạn TTC-Cần Thơ.....	29
Biểu đồ 3.2. Chi phí hoạt động của khách sạn TTC-Cần thơ .....	31
Biểu đồ 3.3. Tổng lợi nhuận của khách sạn TTC-Cần Thơ .....	32
Bảng 3.4. Thống kê chi tiêu của khách sạn TTC qua các năm .....	33
Bảng 3.5. Tổng số lượt khách lưu trú và chi tiêu của TTC qua các năm.....	34
Hình 3.6. Gói bị ô vàng .....	45
Hình 3.7. Khách bỏ tàn vào đĩa thức ăn.....	46
Hình 3.8. Bàn để điện thoại có nhiều vết xước .....	46