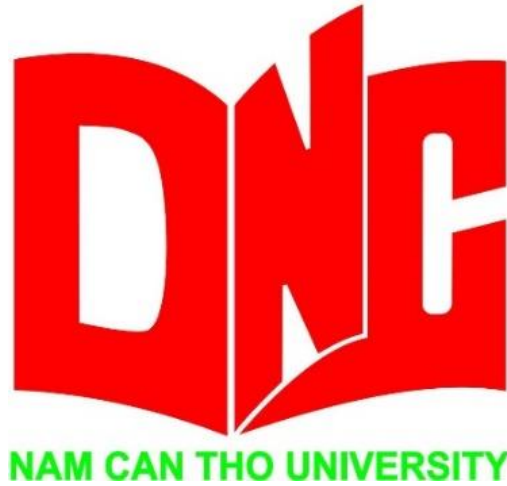


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN NHÀ HÀNG



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

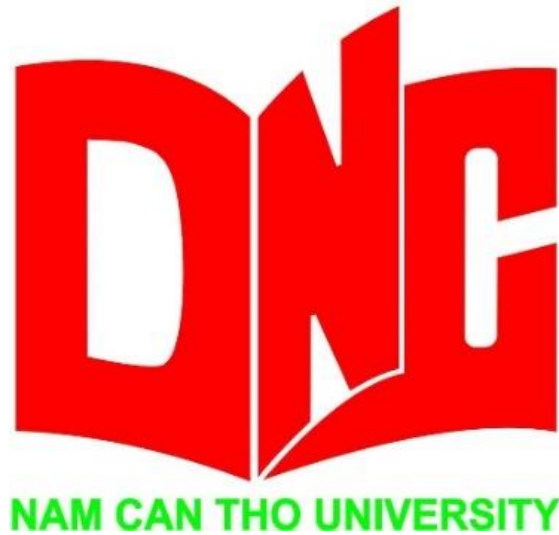
Sinh viên thực hiện: Nguyễn Trường Phát

Mã số sinh viên: 2010531

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: Nguyễn Trường Phát

Mã số sinh viên: 2010531

Lớp: DH20QTD02

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Báo cáo này là kết quả từ quá trình nghiên cứu và làm việc của tôi trong suốt thời gian thực tập tại Khách Sạn TTC Hotel Cần Thơ. Tôi cam đoan rằng mọi thông tin và kết quả trong báo cáo được tạo ra một cách minh bạch, trung thực và không tiếp nhận hoặc sao chép bất kỳ thông tin nào từ nguồn bên ngoài mà chưa được nêu rõ.

Tôi xác nhận rằng tất cả dữ liệu và thông tin được trình bày trong báo cáo là chính xác và rõ ràng. Mọi quan điểm và phân tích đều dựa trên quan sát và kết quả của riêng tôi trong quá trình làm việc trực tiếp tại doanh nghiệp.

Tôi sẵn lòng chịu trách nhiệm và chấp nhận mọi quyết định xử lý từ Hội đồng nếu phát hiện bất kỳ thông tin không chính xác hoặc vi phạm nào khác trong báo cáo này.

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

Nguyễn Trường Phát

LỜI CẢM ƠN

Trong bài báo cáo thực tập này, em muốn bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến thầy Ngô Hồng Quân và trường đã hỗ trợ và định hình con đường nghề nghiệp của em.

Em trân trọng gửi lời cảm ơn đến Ban Lãnh Đạo và các phòng ban tại công ty Khách sạn TTC đã tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình thực tập của em.

Cuối cùng, em muốn bày tỏ lòng biết ơn đến các anh chị trong phòng kinh doanh của công ty Khách sạn TTC, những người đã nhiệt tình hỗ trợ và cung cấp thông tin quan trọng giúp em hoàn thành chuyên đề thực tập tốt nghiệp.

Nhà trường đã mang lại cho em cơ hội thực tập tại địa điểm mà em mong muốn, giúp em hiểu rõ hơn về thực tế kinh doanh và áp dụng kiến thức được học. Qua trải nghiệm này, em nhận thức được nhiều điều mới mẻ và hữu ích cho sự nghiệp sau này.

Với kiến thức còn hạn chế, em nhận thức rằng có những điểm cần cải thiện trong chuyên đề này. Em mong nhận được những góp ý quý báu từ cô cũng như từ quý công ty để phát triển hơn.

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

Nguyễn Trường Phát

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
<i>2.1.1. Nội dung công việc được phân công</i>	23
<i>2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập</i>	26
2.2. Kết quả thực tập	28
<i>2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được</i>	28
<i>2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập</i>	29
<i>2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập</i>	30
CHƯƠNG 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP	32
3.1. Giới thiệu đề tài	32
3.2. Lược khảo tài liệu.	34
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp hoạt động kinh doanh của khách sạn TTC - Cần Thơ	44
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận	49
3.5. Đề xuất giải pháp	49
3.6. Kết luận và kiến nghị	55
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	45
Biểu đồ 3.3.2: Tổng chi phí của khách sạn TTC – Cần Thơ.....	47
Biểu đồ 3.3.3: Tổng lợi nhuận của khách sạn TTC – Cần Thơ.....	48
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