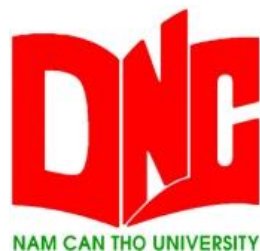


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN

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



**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**Đề tài:**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA LỄ TÂN**  
**TẠI TTC HOTEL**

**Sinh viên thực hiện : ĐỖ THỊ HOÀNG XUYẾN**

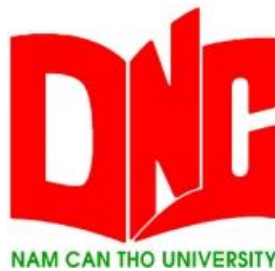
**Mã số sinh viên : 200590**

**Lớp : DH20QTS01**

**Cần Thơ, tháng 6 năm 2024**

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

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



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Đề tài:

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA LỄ TÂN
TẠI TTC HOTEL**

Sinh viên thực hiện : ĐỖ THỊ HOÀNG XUYẾN

Mã số sinh viên : 200590

Lớp : DH20QTS01

Giáo viên hướng dẫn : Th.S NGÔ THANH PHƯƠNG

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài “ *Báo cáo thực tập nâng cao chất lượng phục vụ của lễ tân tại TTC Cần Thơ* ” là nghiên cứu của em dưới sự hướng dẫn của cô Ngô Thanh Phương. 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 6 năm 2024

Sinh viên thực tập

Xuyên

Đỗ Thị Hoàng Xuyên

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban giám hiệu nhà trường, quý thầy cô trong Khoa Du lịch và Quản trị nhà hàng – Khách sạn đã cho em cơ hội được tiếp xúc với doanh nghiệp mà giúp em vững chắc hơn trong tương lai. Qua thời gian học tập tại trường và một 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.

Đồng thời, em xin gửi lời cảm ơn đến Ban quản lý, các anh chị trưởng bộ phận cũng như toàn thể nhân viên TTC đã tận tình giúp đỡ và truyền đạt cho em những kiến thức thực tế vô cùng bổ ích trong suốt quá trình em thực tập. Đặc biệt, em muốn gửi lời cảm ơn chân thành cô Ngô Thanh Phương 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

Xuyên

Đỗ Thị Hoàng Xuyên

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: “**Nâng cao chất lượng phục vụ bộ phận lễ tân tại TTC Hotel Cần Thơ**”

Do sinh viên: **Đỗ Thị Hoàng Xuyên**

Dưới sự giám sát của giảng viên: **Th.s Ngô Thanh Phương**

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 6 năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GIẢNG VIÊN

MỤC LỤC

| | |
|---|-----|
| LỜI CAM ĐOAN | iii |
| LỜI CẢM ƠN | iv |
| NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP | v |
| NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN..... | vi |
| DANH MỤC CÁC DANH TỪ VIẾT TẮT | ix |
| MỤC LỤC HÌNH ẢNH, BẢNG, SƠ ĐỒ..... | x |
| LỜI MỞ ĐẦU | 1 |
| 1 Lý do chọn đề tài..... | 1 |
| 2. Mục đích nghiên cứu..... | 1 |
| 3. Phạm vi nghiên cứu..... | 1 |
|
 | |
| Chương 1: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN TTC HOTEL-CẦN THƠ..... | 2 |
| 1.1 Thông tin về cơ sở thực tập: | 2 |
| | 3 |
| 1.2 Quá trình hình thành và phát triển | 3 |
| 1.3 Cơ cấu tổ chức | 7 |
| 1.4 Định hướng phát triển của TTC Hotel Cần Thơ..... | 12 |
|
 | |
| Chương 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP | 14 |
| 2.1. Nội dung thực tập | 21 |
| 2.1.1. Nội dung công việc được phân công: | 21 |
| 2.1.2. Khó khăn và thuận lợi của bản thân trong quá trình 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 với yêu cầu thực tập: | 27 |
| 2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập: | 27 |
|
 | |
| Chương 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP | 28 |
| 3.1. Giới thiệu về đề tài: | 28 |
| 3.2. Lược khảo tài liệu:..... | 29 |
| 3.3. Tình hình chung của doanh nghiệp. | 30 |
| 3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận. | 31 |
| 3.5. Đề xuất giải pháp:..... | 32 |
| 3.6. Kết luận và kiến nghị: | 32 |
| ❖ Kết luận: | 32 |

| | |
|--------------------------------|-----------|
| TÀI LIỆU THAM KHẢO..... | 35 |
| PHỤ LỤC | 36 |

DANH MỤC CÁC DANH TỪ VIẾT TẮT

Th.S : Thạc sĩ

TTC : Thành Thành Công

VCCI : Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (tên giao dịch tiếng Anh: Vietnam Chamber of Commerce and Industry, viết tắt là VCCI) là tổ chức quốc gia tập hợp và đại diện cho cộng đồng doanh nghiệp, chủ lao động và các hiệp hội doanh nghiệp ở Việt Nam.

APEC : Diễn đàn Hợp tác Kinh tế châu Á – Thái Bình Dương (tiếng Anh: Asia-Pacific Economic Cooperation, viết tắt là APEC) là diễn đàn của 21 nền kinh tế thành viên vành đai Thái Bình Dương với mục tiêu tăng cường mối quan hệ về kinh tế và chính trị.

Sở VHTTDL : Sở văn hóa thể thao và du lịch.

DHĐCĐ : Đại hội đồng cổ đông.

MỤC LỤC HÌNH ẢNH, BẢNG, SƠ ĐỒ...

HÌNH ẢNH:

| | |
|--|----|
| Hình 1. 1 TTC Cần Thơ..... | 2 |
| Hình 1. 2 Bản đồ..... | 3 |
| Hình 1. 3 đại sảnh TTC. | 4 |
| Hình 1. 4 hồ bơi..... | 5 |
| Hình 1. 5 Spa-massage | 6 |
| Hình 1. 6 Gym | 6 |
| Hình 1. 7 phòng nghỉ tại khách sạn | 9 |
| Hình 1. 8 ẩm thực tại TTC-Hotel | 9 |
| Hình 1. 9 Hội nghị, sự kiện tiệc cưới tại TTC- Hotel..... | 10 |
| Hình 1. 10 Nhà hàng- cafe MEKONG RIVER tại TTC-Hotel | 11 |
| Hình 1. 11 nguồn sinh viên tự kiểm | 13 |
|
 | |
| Hình 2. 1 Sinh viên thực tập lễ tân tại TTC Hotel..... | 14 |
| Hình 2. 2 Buổi làm việc của nhân viên lễ tân tại TTC Hotel Cần Thơ. | 21 |
| Hình 2. 3 Khách ngoại quốc chờ check in..... | 22 |
| Hình 2. 4 Thực tập sinh làm việc tại TTC Hotel Cần Thơ. | 23 |
| Hình 2. 5 Nhân viên lễ tân và thực tập sinh tại TTC Hotel Cần Thơ. | 26 |
|
 | |
| Hình 3. 1 Hoạt động kinh doanh của TTC Hotel Cần Thơ | 31 |
| Hình 3. 2 Sinh viên tự chụp..... | 37 |
| Hình 3. 3 Sinh viên tự chụp..... | 38 |
| Hình 3. 4 Sinh viên tự chụp..... | 39 |
| Hình 3. 5 <i>sinh viên chụp</i> | 40 |

SƠ ĐỒ VÀ BẢNG

Sơ đồ:

| | |
|---|----|
| Sơ đồ 1 cơ cấu tổ chức..... | 7 |
| Sơ đồ 2 cơ cấu tổ chức bộ phận lễ tân. | 16 |

Bảng:

| | |
|---|----|
| Bảng 1 doanh thu các năm từ 2017-2020..... | 8 |
| Bảng 2: danh sách các loại phòng | 8 |
| Bảng 3 : danh sách các sảnh ăn ở TTC..... | 10 |
| Bảng 4 Doanh thu các năm của TTC hotel..... | 30 |