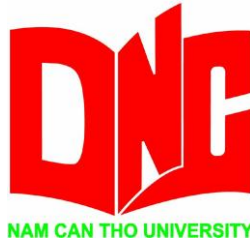


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN**



**BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI:
GIẢI PHÁP NÂNG CAO QUY TRÌNH PHỤC VỤ CỦA BỘ
PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ**

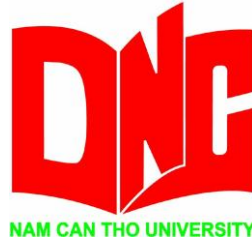
Sinh viên thực hiện : ĐỒNG THANH LƯỢNG

Mã số sinh viên : 202065

Lớp : DH20QTS01

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO QUY TRÌNH PHỤC VỤ CỦA BỘ
PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện : ĐÔNG THANH LƯỢNG

Mã số sinh viên : 202065

Lớp : DH20QTS01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

HỒ THỊ MINH HÀ

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đây là nghiên cứu của cá nhân em và được sự hướng dẫn của cô Hồ Thị Minh Hà. Các nội dung nghiên cứu trong đề tài “Giải pháp nâng cao quy trình phục vụ của bộ phận lễ tân tại khách sạn TTC Cần Thơ” của em là trung thực. 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 phát hiện có bất kỳ sự gian lận nào em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm về nội dung của bài báo cáo thực tập tốt nghiệp của mình.

Sinh viên thực tập

Đỗ Thanh Lượng

LỜI CẢM ƠN

Hai tháng thực tập vừa qua đối với em không chỉ là những trải nghiệm hữu ích. Mà còn là những kỉ niệm đáng nhớ của chuỗi ngày cuối cùng thời sinh viên. Thời gian thực tập tại khách sạn TTC Hotel Premium – Cần Thơ đã cho em những kinh nghiệm. Để em có thể tiếp tục vững bước và phát triển trên con đường sự nghiệp sau này.

Em muốn gửi lời cảm ơn đến cô Hồ Thị Minh Hà đã hướng dẫn. Cũng như giúp đỡ em để em có thể hoàn thành tốt bài báo cáo thực tập tại khách của mình.

Em xin gửi lời cảm ơn đến trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện cho em có thể thực tập nơi mà mình muốn. Thực tập đúng môi trường ngành nghề của mình.

Em xin được đặc biệt gửi lời cảm ơn đến Ban giám đốc Khách sạn TTC Hotel Premium – 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 các anh chị ở bộ phận lễ tân đã giúp đỡ, dạy dỗ, chỉ bảo cho em từ những ngày đầu tiên đi thực tập tại khách sạn.

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.

Trong quá trình thực hiện tập “Báo cáo kết quả thực tập tại bộ phận lễ tân của Khách sạn TTC Cần Thơ”, em đã nhận được sự giúp đỡ hết sức nhiệt tình của công ty, cá nhân trong quá trình thực tập. Qua đây, tôi cũng gửi lời cảm ơn rất nhiều đến toàn bộ nhân viên Khách sạn TTC Cần Thơ đã cho em rất nhiều kinh nghiệm quý giá trong suốt thời gian thực tập tại khách sạn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực tập

Đổng Thanh Lượng

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: “Giải pháp nâng cao quy trình phục vụ của bộ phận lễ tân tại khách sạn TTC Cần Thơ”

Do sinh viên: **Đỗ Thanh Lượng**

Dưới sự giám sát của giảng viên: **Hồ Thị Minh Hà**

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 21 tháng 6 năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GIẢNG VIÊN

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1 : GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ.....	1
1.1. Thông tin về cơ sở thực tập	1
1.2. Quá trình hình thành và phát triển	1
1.3. Cơ cấu tổ chức	3
1.4. Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận lễ tân.....	3
1.5. Các dịch vụ tiện nghi và giải trí tại TTC Cần Thơ	4
1.6. Định hướng phát triển trong tương lai.....	6
CHƯƠNG 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ.....	8
2.1. Nội dung thực tập	8
<i>2.1.1. Nội dung công việc được phân công.....</i>	<i>8</i>
<i>2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập</i>	<i>9</i>
2.2. Kết quả thực tập	11
<i>2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được.....</i>	<i>11</i>
<i>2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập</i>	<i>12</i>
<i>2.2.3. Kế hoạch hoạt động của bản thân sau đợt thực tập</i>	<i>13</i>
CHƯƠNG 3 : GIẢI PHÁP NÂNG CAO QUY TRÌNH PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ	14
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập	14
<i>3.1.1. Lý do chọn đề tài.....</i>	<i>14</i>
<i>3.1.2. Đối tượng nghiên cứu</i>	<i>15</i>
<i>3.1.3. Phạm vi nghiên cứu</i>	<i>15</i>
3.2. Lược khảo tài liệu.....	15
<i>3.2.1. Khái niệm về lễ tân</i>	<i>15</i>
<i>3.2.2. Vai trò của bộ phận lễ tân</i>	<i>16</i>
<i>3.2.3. Chức năng của bộ phận lễ tân</i>	<i>17</i>
<i>3.2.4. Quy trình phục vụ khách tới và làm thủ tục.....</i>	<i>18</i>
<i>3.2.5. Hoàn thành thủ tục đăng ký phòng.....</i>	<i>19</i>
<i>3.2.6. Quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú.....</i>	<i>19</i>
<i>3.2.7. Quy trình khách rời khách sạn.....</i>	<i>20</i>
<i>3.2.8. Yêu cầu đối với nhân viên lễ tân.....</i>	<i>20</i>
<i>3.2.9. Thời gian làm việc của bộ phận lễ tân.....</i>	<i>23</i>
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp.....	23

3.3.1. Tình hình nhân sự	23
3.3.2. Cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận lễ tân.....	24
3.3.3. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân	25
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận	28
3.4.1. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng quy trình phục vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn.....	28
3.4.2. Một số kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lễ tân	29
3.4.3. Quy trình quản lý chất lượng dịch vụ lễ tân	31
3.4.4. Nâng cao sự tin cậy của dịch vụ do bộ phận lễ tân cung cấp	31
3.4.5. Mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận khác trong khách sạn	31
3.4.6. Quy trình làm việc và cách bố trí nhân sự trong ca làm việc:.....	34
3.4.7. Ưu điểm và hạn chế của bộ phận lễ tân.....	37
3.4.8. Nguyên nhân của hạn chế.....	40
3.5. Đề xuất giải pháp.....	40
3.5.1. Xây dựng chương trình đào tạo về kỹ năng của bộ phận lễ tân	41
3.5.2. Thái độ phục vụ và tương tác với khách hàng.....	42
3.5.3. Các chương trình huấn luyện và chế độ đãi ngộ của Khách sạn cho nhân viên mới	44
3.5.4. Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất khu vực tiền sảnh.	45
3.5.5. Tăng cường phối hợp chặt chẽ với các bộ phận khác để nâng cao chất lượng phục vụ ở bộ phận lễ tân.....	46
3.5.6. Tăng cường mối quan hệ liên doanh liên kết với các đơn vị du lịch.	46
3.5.7. Cần có chính sách chăm sóc khách hàng hữu hiệu nhất:	47
3.5.8. Nâng cao cơ sở vật chất kỹ thuật.....	49
3.5.9. Các giải pháp khác.	49
3.6. Kết luận và kiến nghị	51
3.6.1. Kết luận.....	51
3.6.2. Đề xuất kiến nghị đối với khách sạn TTC Cần Thơ.....	51
3.6.3. Đề xuất kiến nghị đối với trường, khoa Đại học Nam Cần Thơ.....	52

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

TTC: Thành Thành Công

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

Hình 1. 1: Ảnh khách sạn TTC Cần Thơ.....	1
Hình 1. 2: : Sảnh khách sạn TTC Cần Thơ	3
Hình 1. 3: Sơ đồ cơ cấu tổ chức	3
Hình 1. 4: Hồ bơi.....	5
Hình 1. 5: Spa.....	5
Hình 1. 6: Gym.....	6
Hình 2. 1: Sinh viên thực tập	9
Hình 2. 2: Ảnh khách sạn TTC Cần Thơ.....	11
Hình 3. 1: Sảnh lễ tân khách sạn TTC Cần Thơ.....	14
Hình 3. 2: Số lượng nhân sự của khách sạn TTC Cần Thơ.....	24
Hình 3. 3: Cơ cấu tổ chức nhân sự của khách sạn TTC Cần Thơ.....	24
Hình 3. 4: Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận lễ tân.....	27
Hình 3. 5: Sảnh lễ tân khách sạn TTC Cần Thơ.....	33
Hình 3. 6: Thống kê số lượng khách lưu trú tại khách sạn TTC Cần Thơ	38
Hình 3. 7: Thống kê số lượng khách lưu trú tại khách sạn TTC Cần Thơ	38
Hình 3. 8: Thống kê số lượng khách lưu trú tại khách sạn TTC Cần Thơ	38
Hình 3. 9: Sinh viên thực tập.....	40
Hình 3. 10: Sảnh lễ tân khách sạn TTC Cần Thơ.....	50