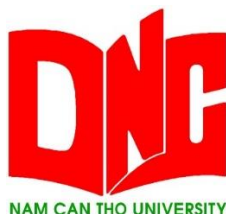


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN



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

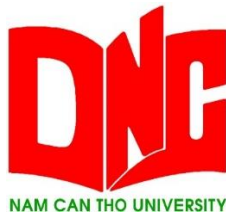
Sinh viên thực hiện : Huỳnh Trần Phú Vinh

Mã số sinh viên : 202683

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

ĐỀ TÀI:

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

Sinh viên thực hiện : Huỳnh Trần Phú Vinh

Mã số sinh viên : 202683

Lớp : DH20QTS01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

ThS. Ngô Thanh Phương

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em tên Huỳnh Trần Phú Vinh. Em xin cam đoan đây là quá trình nghiên cứu của cá nhân em và được sự hướng dẫn khoa học của Th.S Ngô Thanh Phương. Các nội dung nghiên cứu trong đề tài “Phân tích MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN TTC HOSPITALITY HOTEL - 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.

Cần Thơ, ngày 12 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

HUỲNH TRẦN PHÚ VINH

LỜI CẢM ƠN

Để có thể hoàn thành báo cáo thực tập tốt nghiệp này, em xin gửi lời cảm ơn đến các Thầy, Cô trong Khoa Du Lịch Quản Trị Nhà Hàng – Khách Sạn của Trường Đại Học Nam Cần Thơ đã tận tình truyền đạt kiến thức cho em trong suốt thời gian theo học tại trường vừa qua.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Th.S Ngô Thanh Phương, người đã trực tiếp hướng dẫn, chỉ bảo tận tình cũng như đưa ra những lời khuyên kịp thời và quý giá cho em trong suốt quá trình đi đến giai đoạn hoàn thành bài báo cáo thực tập tốt nghiệp.

Qua đây, em cũng xin chân thành cảm ơn đến Quý lãnh đạo, các vị cán bộ của TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ, đặc biệt các anh chị buồng phòng và các anh chị giám sát và trưởng bộ Housekeeping của TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ đã hết lòng và tận tình giúp đỡ em, tận tình chỉ dạy em, trong quá trình cung cấp số liệu, tài liệu cũng như giải đáp những thắc mắc, góp ý những điều em còn sai sót và tạo điều kiện vô cùng thuận lợi để bản thân em hoàn thành tốt kỳ thực tập của mình.

Mặc dù bài báo cáo thực tập tốt nghiệp đã được hoàn thành theo cách tốt nhất nhưng có thể do thời gian cũng như kiến thức còn hạn chế nên bài báo cáo này không tránh khỏi những sai sót. Em rất mong nhận được sự quan tâm góp ý và sự thông cảm quý giá từ Quý Thầy, Cô để bài báo cáo này được hoàn thiện hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 12 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

HUỲNH TRẦN PHÚ VINH

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: **MSSV:**

.....

Lớp: **Khóa:** 8 **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:

.....

.....

Địa chỉ:

.....

.....

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:
.....
.....
.....

....., ngày ... tháng ... 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 GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

XÁC NHẬN CỦA GVHD

Th.S Ngô Thanh Phương

MỤC LỤC

	Trang
LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP.....	vi
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	viii
MỤC LỤC.....	ix
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	xi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	xii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	xiii
Chương 1 : GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP	1
1.1. Thông tin về cơ sở thực tập:	1
1.1.1. Tên cơ sở:	1
1.1.2. Logo, thương hiệu:	2
1.1.3. Địa chỉ và thông tin liên hệ:	3
1.1.4. Chức năng, nhiệm vụ :	5
1.2. Quá trình hình thành và phát triển	6
1.3. Cơ cấu tổ chức:	8
1.3.1. Cơ cấu tổ chức bộ máy khách sạn:.....	8
1.3.2. Chức năng và nhiệm vụ của bộ máy khách sạn:	8
1.3.3. Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng phòng:.....	15
1.3.4. Chức năng nhiệm vụ của bộ phận buồng phòng:	15
1.3.5. Quy trình làm phòng:	16
1.3.6. Các loại hình phòng:.....	18
1.3.7. Tình hình nhân sự:.....	19
1.3.8. Thống kê nhân sự theo độ tuổi:	20
1.3.9. Thống kê nhân sự theo thâm niên:	21
1.3.10. Thống kê trình độ:	21
1.3.11. Ngành nghề lĩnh vực kinh doanh của Khách sạn:	22
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
2.1.1. Nội dung công việc được phân công:.....	23
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập:	24

2.2. Kết quả thực tập:.....	25
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được:	25
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập:	25
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập:	26
Chương 3 : ĐỀ TÀI THỰC TẬP	27
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập:	27
3.1.1. Tên đề tài:	27
3.1.2. Lý do chọn đề tài:	27
3.1.3. Phương pháp nghiên cứu:.....	28
3.2. Lược khảo tài liệu:	29
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp:	40
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận:	45
3.5. Đề xuất giải pháp:	45
3.6. Kết luận và kiến nghị:.....	46
3.6.1. Kết luận chung về đợt thực tập:	46
3.6.2. Kiến Nghị với doanh nghiệp:	48
3.6.3. Kiến nghị với Khoa và trường:.....	49
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	51
PHỤ LỤC.....	1

DANH MỤC CÁC HÌNH

Trang

Hình 1.1 TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ (Nguồn: Website TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ, 2023)	2
Hình 1.2 Logo TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ (Nguồn: Website TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ, 2023)	2
Hình 1.3 Vị trí TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ (Nguồn: Website TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ, 2023)	3
Hình 1.4 Cơ cấu tổ chức bộ máy khách sạn (Nguồn: Phòng nhân sự TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ, 2023).....	8
Hình 1.5 Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng phòng (Nguồn: Phòng nhân sự TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ, 2023).....	15
Hình 1.6 Sơ đồ phòng của TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ (Nguồn: Phòng nhân sự TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ, 2023).....	19
Hình 1.7 Cơ cấu nhân sự của TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ (Nguồn: Phòng nhân sự TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ, 2023).....	20
Hình 1.8 Biểu đồ thống kê nhân sự theo độ tuổi của TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ (Nguồn: Phòng nhân sự TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ, 2023).....	21
Hình 1.9 Biểu đồ thống kê nhân sự theo thâm niên của TTC Hotel-Cần Thơ (Nguồn: Phòng nhân sự TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ, 2023	21
Hình 1.10 Biểu đồ thống kê trình độ của TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ (Nguồn: Phòng nhân sự TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ, 2023).....	22
Hình 3.1 Biểu đồ tổng chi phí của khách sạn TTC – Cần Thơ (Nguồn: Phòng nhân sự khách sạn TTC – Cần Thơ).....	44
Hình 3.2 Biểu đồ tổng lợi nhuận của khách sạn TTC – Cần Thơ (Nguồn: Phòng nhân sự khách sạn TTC – Cần Thơ).....	45

DANH MỤC CÁC BẢNG

Trang

Bảng 1.1 Hệ thống khách sạn và resort của TTC Hospitality Hotel (Nguồn: Website TTC Hospitality Hotel, 2023).....	4
Bảng 1.2 Các loại phòng của TTC Hospitality Hotel (Nguồn: Phòng nhân sự TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ, 2023).....	18
Bảng 1.3 Số lượng nhân sự của TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ (Nguồn: Phòng nhân sự TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ, 2023).....	19
Bảng 3.1 Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn TTC – Cần Thơ (Nguồn: Phòng nhân sự khách sạn TTC – Cần Thơ).....	42

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Stt	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	CTTNMTV	Công ty Trách Nhiệm Một Thành Viên
2	VICC	Trung Tâm Hợp Tác Trí Tuệ Việt Nam
3	VHTTDL	Văn hóa thể thao du lịch
4	APEC	Diễn đàn hợp tác kinh tế Châu Á - Thái Bình Dương
5	TP	Thành phố
6	ĐVT	Đơn vị tính