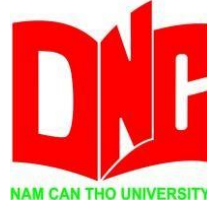


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**MỘT SỐ BIỆN PHÁP NHẪM NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG CÔNG TÁC PHỤC VỤ BỘ
PHẬN HOUSEKEEPING TẠI TTC HOTEL
CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện : Lê Khả Ái

Lớp : DH20QTS01

Mã sinh viên : 202388

Cần Thơ, Tháng 6, Năm 2024

Bìa phụ

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

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



**BÁO CÁO THỰC TẬP**  
**ĐỀ TÀI:**  
**MỘT SỐ BIỆN PHÁP NHẪM NÂNG CAO**  
**PHẬN HOUSEKEEPING TẠI TTC CẦN**  
**THƠ**

Sinh viên thực hiện : Lê Khả Ái  
Mã số sinh viên : 202388  
Lớp : DH20QTS01

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:**  
**Nguyễn Du Hạ Long**

Cần Thơ, tháng 6, năm 2024

## **LỜI CAM ĐOAN**

Em xin cam đoan đề tài: “Một số biện pháp nhằm nâng cao chất lượng công tác phục vụ bộ phận Housekeeping tại TTC Cần Thơ” là một quá trình nghiên cứu độc lập dưới sự hướng dẫn của giáo viên hướng dẫn: Nguyễn Du Hạ Long. Ngoài ra không có bất cứ sự sao chép của người khác. Đề tài, nội dung báo cáo thực tập là sản phẩm mà em đã nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập tại trường cũng như tham gia thực tập tại khách sạn TTC Cần. Các số liệu, kết quả trình bày trong báo cáo là hoàn toàn trung thực, em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm, kỷ luật của bộ môn và nhà trường đề ra nếu như có vấn đề xảy ra.”

*Cần Thơ, Ngày 16 tháng 6 năm 2024*

**Người thực hiện**

**LÊ KHẢ ÁI**

## 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 của Đại Học Nam Cần Thơ đã tận tình truyền đạt kiến thức cho em trong suốt thời gian theo học tại trường vừa qua.

Qua đợt thực tập, được làm việc trong một môi trường tốt em đã học hỏi được nhiều kinh nghiệm từ thực tế cũng như các thuật ngữ chuyên ngành. Đồng thời “ học đi đôi với hành” giúp em thấy được tầm quan trọng của nghiệp vụ housekeeping. Trong quá trình thực tập tại khách sạn TTC Cần Thơ, em đã nhận được sự quan tâm giúp đỡ rất nhiều từ phía ban Giám Đốc khách sạn để em có điều kiện thực tập tốt nhất. Cũng trong quá trình thực tập tại đây em đã học hỏi từ thực tế rất nhiều điều vì đôi lúc em còn gặp khó khăn do việc học lý thuyết tại trường và thực tế làm việc có một số điểm khác nhau, song nhờ có sự quan tâm giúp đỡ của các anh chị đã chỉ dẫn một cách tỉ mỉ, cẩn kẽ nên em đã vượt qua những khó khăn đó đồng thời giúp em củng cố lại những kiến thức lý thuyết được học tại trường.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn ban giám hiệu trường Đại Học Nam Cần Thơ, đã tạo điều kiện cho em đi kiến tập và thực hiện bài báo cáo này. Và một lời cảm ơn đối với tập thể lãnh đạo và nhân viên TTC- Hotel Cần Thơ đã tạo điều kiện cho em tiếp xúc với các công việc thực tế tại đây để em có thể hoàn thành bài báo cáo 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 16 tháng 6 năm 2024*

**Người thực hiện**

**LÊ KHẢ ÁI**



## 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

Trang

|                                                                                                                                 |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| LỜI CAM ĐOAN .....                                                                                                              | i   |
| LỜI CẢM ƠN .....                                                                                                                | ii  |
| ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN .....                                                                                         | iii |
| ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM .....                                                                                         | iv  |
| MỤC LỤC .....                                                                                                                   | v   |
| DANH SÁCH HÌNH .....                                                                                                            | vi  |
| CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ TTC HOTEL CẦN THƠ .....                                                                                 | 1   |
| 1.1. Thông tin về cơ sở thực tập .....                                                                                          | 1   |
| 1.1.1 Vị trí địa lý : .....                                                                                                     | 1   |
| 1.1.2 Chức năng và lĩnh vực hoạt động .....                                                                                     | 1   |
| 1.2 Sơ lược về quá trình hình thành và phát triển .....                                                                         | 2   |
| 1.3 Cơ cấu tổ chức .....                                                                                                        | 13  |
| 1.4 Quá trình hình thành và phát triển .....                                                                                    | 13  |
| CHƯƠNG 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP .....                                                                                   | 14  |
| 2.1. Nội dung thực tập: .....                                                                                                   | 14  |
| 2.1.1. Nội dung công việc được phân công .....                                                                                  | 15  |
| 2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong quá trình thực tập .....                                                        | 16  |
| 2.2 Kết quả thực tập: .....                                                                                                     | 17  |
| 2.2.1. Những kết quả thực tập đạt được: .....                                                                                   | 17  |
| 2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập: .....                                                              | 18  |
| 2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập: .....                                                                  | 19  |
| CHƯƠNG 3: ĐỀ TÀI “ MỘT SỐ BIỆN PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG TÁC PHỤC VỤ BỘ PHẬN HOUSEKEEPING TẠI TTC HOTEL CẦN THƠ” ..... | 20  |
| 3.1. Giới thiệu về đề tài: .....                                                                                                | 20  |
| 3.1.1 Quy trình làm phòng ngủ được tiến hành từng bước như sau: .....                                                           | 20  |
| 3.1.2 Chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị khách sạn: .....                                                                | 23  |
| 3.1.2. Lý do chọn đề tài: .....                                                                                                 | 28  |



|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| 3.1.3. Phương pháp nghiên cứu:.....                       | 29 |
| 3.2. Lược khảo tài liệu ( cơ sở lý thuyết ):.....         | 29 |
| 3.3. Tình hình hoạt động của Khách sạn TTC Cần Thơ :..... | 30 |
| 3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận: .....               | 33 |
| 3.5. Đề xuất giải pháp: .....                             | 34 |
| 3.6. Kết luận và kiến nghị:.....                          | 35 |
| 3.6.1 Kết luận chung về đợt thực tập: .....               | 35 |
| 3.6.2. Kiến nghị chung với doanh nghiệp: .....            | 36 |
| 3.6.3. Kiến nghị với Khoa, Trường: .....                  | 36 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO.....                                   | 38 |
| PHỤ LỤC.....                                              | 1  |

## DANH SÁCH HÌNH

|                                                                     | Trang |
|---------------------------------------------------------------------|-------|
| Hình 1.1 Vị trí TTC Hotel.....                                      | 2     |
| Hình 1.2 TTC Hotel Cần Thơ .....                                    | 3     |
| Hình 1.3 Phòng President Suite .....                                | 5     |
| Hình 1.4 Phòng TTC Suite .....                                      | 6     |
| Hình 1.5 Phòng Premium Deluxe .....                                 | 7     |
| Hình 1.6 Phòng Deluxe River View .....                              | 8     |
| Hình 1.7 Phòng Deluxe City View .....                               | 8     |
| Hình 1.8 Nhà Hàng Pomelo .....                                      | 9     |
| Hình 1.9 Phòng Gym.....                                             | 10    |
| Hình 1.10 Hồ bơi.....                                               | 11    |
| Hình 1.11 Chợ Nổi Cái Răng Cần Thơ.....                             | 12    |
| Hình 1.12 Bến Ninh Kiều Cần Thơ .....                               | 13    |
| Hình 1.13 Cầu Tình Yêu ( Bến Ninh Kiều ).....                       | 13    |
| Hình 1.14 Cơ cấu tổ chức của TTC Hotel Cần Thơ .....                | 14    |
| Hình 3.1 Tiện nghi trong phòng ngủ.....                             | 29    |
| Hình 3.2 Trang thiết bị trong phòng .....                           | 31    |
| Hình 3.3 Bàn trí ở phòng khách TTC Hotel.....                       | 33    |
| Hình 3.4 Doanh thu theo cơ cấu kinh doanh của buồng phòng TTC ..... | 35    |
| Hình 3.5 Khách sạn TTC Hotel Cần Thơ.....                           | 36    |
| Hình 3.6 TTC Cần Thơ nhận quyết định đạt 5 sao.....                 | 37    |