

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

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



# BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

**ĐỀ TÀI:**

**ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP  
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  
BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN  
TTC CẦN THƠ**

*Sinh viên thực hiện* : Lê Thị Anh Thư

*Lớp* : DH20QTS01

*Mã sinh viên* : 202125

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:

**ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN
TTC CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện : Lê Thị Anh Thư
Lớp : DH20QTS01
Mã sinh viên : 202125
Giảng viên hướng dẫn : Th.S Trương Thị Kim Thủy

Cần Thơ, tháng 6, năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan báo cáo này là kết quả nghiên cứu của riêng tôi dưới sự hướng dẫn khoa học của Th.S Trương Thị Kim Thủy. Mọi thông tin được đưa ra trong báo cáo này là hoàn toàn trung thực và không sao chép từ bất kỳ nguồn nào khác mà không được trích dẫn rõ.

Tôi cam đoan rằng tôi đã thực hiện công việc nghiên cứu này một cách nghiêm túc và có trách nhiệm, không có bất kỳ hành vi gian lận nào trong quá trình thực hiện báo cáo này.

Tôi hi vọng rằng báo cáo này sẽ đóng góp một phần nhỏ vào lĩnh vực quản trị khách sạn và được đánh giá công bằng theo nội dung và kết quả nghiên cứu mà tôi đã đưa ra.

Em xin trân trọng cảm ơn!

Sinh viên thực tập

Lê Thị Anh Thư

LỜI CẢM ƠN

Thực tập là một trong những mốc thời gian rất quan trọng để sinh viên có thể áp dụng những gì đã học được trên giảng đường vào môi trường thực tế, là cơ hội để cọ sát, tiếp cận gần hơn với việc làm trong tương lai. Với môn học này trước đây chỉ được giảng về lý thuyết, nay cảm ơn Thầy Cô đã tạo cho chúng em cơ hội được thực tập và trải nghiệm tại môi trường thực tế. Trong quá trình thực tập và viết báo cáo em đã nhận được sự hỗ trợ và hướng dẫn đến từ rất nhiều người.

Trước hết em xin gửi lời cảm ơn đến Ban Lãnh đạo Khoa Du lịch và Quản trị NH – KS Trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo cơ hội cho chúng em được trải nghiệm thực tế tại các khách sạn trong khoảng thời gian 2 tháng. Đồng thời, em cũng xin gửi lời cảm ơn đến Ban quản lý, các anh chị trưởng bộ phận cũng như toàn thể các anh chị nhân viên tại khách sạn TTC Cần Thơ đã tận tình hướng dẫn, chia sẻ kinh nghiệm và giúp đỡ em rất nhiều trong thời gian này.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn đến Cô Th.S Trương Thị Kim Thủy, người đã dành thời gian hướng dẫn chúng em cách thức làm một bài báo cáo sao cho đạt chất lượng, đó là nền tảng chính giúp chúng em có thể hoàn thành bài báo cáo lần này. Hơn thế nữa Cô còn chia sẻ kinh nghiệm thực tế của bản thân đến với chúng em, giải đáp những thắc mắc và động viên chúng em trong quá trình thực tập. Điều này giúp chúng em có những hành trang vững chắc cho thời gian thực tập vừa qua cũng như công việc sau này.

Vì điều kiện thời gian còn hạn chế, cùng với kinh nghiệm thực tiễn còn chưa nhiều nên bài báo cáo lần này của em không tránh khỏi những sai sót. Kính mong nhận được sự đóng góp, chỉnh sửa của quý Thầy Cô và bạn bè để những bài báo cáo sau này của em sẽ được hoàn thiện hơn.

Em xin trân trọng cảm ơn!

Sinh viên thực tập

Lê Thị Anh Thu

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: “ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ”

Do sinh viên: Lê Thị Anh Thư

Dưới sự nhận xét của **Th.S TRƯƠNG THỊ KIM THUY**

Đơn vị: Khoa Du lịch và & Quản trị Nhà Hàng - Khách Sạn, Trường Đại học Nam Cần Thơ.

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

.....
.....
.....

Về nội dung:

.....
.....
.....

Về thái độ:

.....
.....
.....

Cần Thơ, ngày 22 tháng 06 năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GVHD

Th.S TRƯƠNG THỊ KIM THUY

MỤC LỤC

| | |
|---|-----------|
| Chương 1 | 1 |
| GIỚI THIỆU VỀ KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ | 1 |
| 1.1. Thông tin về cơ sở thực tập | 1 |
| 1.1.1 Thông tin khách sạn | 1 |
| 1.2. Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn | 2 |
| 1.3. Chức năng và lĩnh vực hoạt động | 2 |
| 1.3.1 Chức năng | 2 |
| 1.3.2. Lĩnh vực hoạt động | 2 |
| 1.4. Cơ cấu tổ chức | 4 |
| 1.4.1. Cơ cấu tổ chức khách sạn TTC Cần Thơ | 4 |
| 1.4.2. Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng phòng | 5 |
| 1.4.3. Định hướng phát triển trong tương lai của khách sạn TTC Cần Thơ | 7 |
| Tóm tắt chương 1 | 7 |
| Chương 2 | 8 |
| NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP | 8 |
| 2.1. Nội dung thực tập | 8 |
| 2.1.1. Nội dung công việc được phân công | 8 |
| 2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập | 9 |
| 2.2. Kết quả thực tập | 10 |
| 2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được | 10 |
| 2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập | 11 |
| 2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập | 11 |
| Tóm tắt chương 2 | 12 |
| Chương 3 | 13 |
| ĐỀ TÀI THỰC TẬP | 13 |
| 3.1 Giới thiệu đề tài | 13 |
| 3.1.1 Tên đề tài | 13 |
| 3.1.2. Lý do chọn đề tài | 13 |
| 3.1.3 Mục tiêu nghiên cứu | 14 |
| 3.1.4 Phương pháp nghiên cứu | 14 |
| 3.1.5 Đối tượng phạm vi nghiên cứu | 15 |
| 3.2 Cơ sở lý luận về chất lượng phục vụ của bộ phận buồng phòng khách sạn | 15 |
| 3.2.1 Cơ sở lý thuyết | 15 |
| 3.3 Thực trạng chất lượng dịch vụ buồng phòng tại khách sạn TTC Cần Thơ | 17 |

| | | |
|--------|---|----|
| 3.3.1 | Cơ sở vật chất kỹ thuật | 17 |
| 3.3.2 | Chất lượng đội ngũ lao động..... | 18 |
| 3.3.3 | Quy trình dịch vụ buồng | 20 |
| 3.3.4 | Hệ thống kiểm tra giám sát | 28 |
| 3.4 | Kết quả nghiên cứu và thảo luận | 30 |
| 3.4.1 | Ưu điểm và hạn chế của dịch vụ buồng phòng trong khách sạn Mường Thanh Cần Thơ..... | 30 |
| 3.4.2 | Nguyên nhân của những hạn chế của dịch vụ buồng phòng..... | 37 |
| 3.5 | Đề xuất giải pháp | 38 |
| 3.5.2. | Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại khách sạn..... | 39 |
| 3.6 | Kết luận và kiến nghị..... | 45 |
| 3.6.1. | Kết luận | 45 |
| 3.6.2 | Kiến nghị..... | 46 |
| | TÀI LIỆU THAM KHẢO..... | 48 |
| | PHỤ LỤC..... | 49 |

DANH SÁCH CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

| | |
|-----------|--|
| ThS | : Thạc sĩ |
| DND | : DO NOT DISTURB (Không làm phiền) |
| SOP | : Standard operating procedure (Quy trình thao tác tiêu chuẩn) |
| Amenities | : Vật dụng cần thiết cho khách |

DANH SÁCH BẢNG

| | |
|---|----|
| Bảng 1. 1 Các thiết bị trong phòng tại khách sạn TTC Cần Thơ..... | 18 |
|---|----|

DANH SÁCH SƠ ĐỒ, ĐỒ THỊ, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH

Sơ đồ

| | |
|--|---|
| Sơ đồ 1. 1 Cơ cấu tổ chức khách sạn TTC Cần Thơ..... | 4 |
| Sơ đồ 1. 2 Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng phòng | 5 |

Hình ảnh

| | |
|--|----|
| Hình 1. 1 Logo khách sạn | 1 |
| Hình 1. 2 Hồ bơi TTC Cần Thơ | 49 |
| Hình 1. 3 Nhà hàng - Cafe | 49 |
| Hình 1. 4 Phòng tập thể dục | 50 |
| Hình 1. 5 Phòng deluxe city view king/ twin..... | 50 |
| Hình 1. 6 Deluxe river view king/ twin | 51 |
| Hình 1. 7 Deluxe river view triple | 51 |
| Hình 1. 8 Executive river view king | 52 |
| Hình 1. 9 Suite river view king | 52 |
| Hình 1. 10 Presidential river view king | 53 |
| Hình 1. 11 Sân khách sạn TTC Cần Thơ | 53 |