

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

**KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN**



**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN TTC – HOTEL CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện: LÝ HIỀN HẢI YẾN**

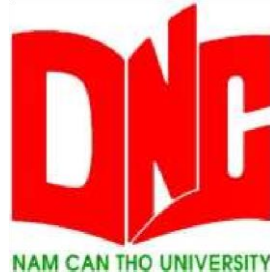
**Mã sinh viên: 200215**

**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: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN TTC – HOTEL CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện: LÝ HIỀN HẢI YẾN**

**Mã số sinh viên: 200215**

**Lớp: DH20QTS01**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:  
Ths. NGÔ THANH PHƯƠNG**

**Cần Thơ, tháng 06 năm 2024**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Em xin cam đoan đây là bài “ Báo cáo thực tập đề tài THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN TTC – HOTEL CẦN THƠ ” do cá nhân em nghiên cứu độc lập dưới sự hướng dẫn của giảng viên hướng dẫn ThS. Ngô Thanh Phương. 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 – Hotel Cần Thơ. 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 08 tháng 06 năm 2024*

Tác giả đề tài

Lý Hiền Hải Yến

## LỜI CẢM ƠN

Sau 2 tháng thực tập vừa qua là 2 tháng trọn vẹn nhất trong quãng đời sinh viên của em. Việc được tiếp thu những bài giảng quý báu của thầy cô, được biết đến nhiều kiến thức chuyên môn và cả những đạo đức nghề nghiệp mà thầy cô truyền tải trong bài giảng. Cùng với đó là 2 tháng thực tập tại khách sạn TTC Hotel – Cần Thơ, đó là quãng thời gian quý báu để em có thể vận dụng những kiến thức mà thầy cô đã truyền dạy cho em trong suốt những năm vừa qua, em đã được các anh chị lễ tân tại khách sạn đã chia sẻ những kinh nghiệm quý báu để em có thể thực hành những kiến thức đã học vào ngành nghề của mình một cách thành thạo và nhanh chóng.

Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến trường Đại học Nam Cần Thơ và Khoa Du Lịch Và Quản Trị Nhà Hàng – Khách sạn đã tạo điều kiện cho em có được cơ hội thực tập, làm việc và học hỏi được nhiều kinh nghiệm sau 2 tháng thực tập của mình.

Em muốn gửi lời cảm ơn chân thành đến Ths. Ngô Thanh Phương đã hướng dẫn cũng như giúp đỡ cho em, để em có thể hoàn thành tốt bài báo cáo thực tập tại khách sạn của mình.

Em xin chân thành cảm ơn đến ban giám đốc khách sạn TTC Hotel – Cần Thơ đã tạo cơ hội cho em được thử sức, thực tập một cách bài bản nhất những kiến thức em đã được học và vận dụng vào thực tế. Em xin gửi lời cảm ơn đến anh Nguyễn Trọng Nguyễn, phụ trách quản lý em trong suốt thời gian thực tập và toàn thể các anh chị trong bộ phận lễ tân khách sạn đã giúp đỡ em trong thời gian vừa qua.

Em mong sau khi tốt nghiệp em sẽ có được cơ hội làm việc đúng ngành nghề và là một người đồng nghiệp cùng đồng hành với anh chị trong suốt chặng đường nghề nghiệp của mình. Em xin hứa không ngừng phát triển hoàn thiện bản thân và cống hiến hết mình để ngành nghề ngày càng đi lên hơn nữa.

Trong thời gian thực tập vừa qua không thể tránh khỏi những sai sót, em mong thầy cô cũng như đơn vị thực tập có thể bỏ qua cho em. Em xin chân thành cảm ơn !

Sinh viên thực tập

Lý Hiền Hải Yến

## **Nhận xét của cơ sở thực tập**

**Nhận xét của giảng viên hướng dẫn**  
**NỘI DUNG NHẬN XÉT**

Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày    tháng 06 năm 2024  
**XÁC NHẬN CỦA GIẢNG VIÊN**

# MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
Nhận xét của cơ sở thực tập .....	iii
Nhận xét của giảng viên hướng dẫn .....	iv
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	viii
DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH.....	ix
<b>Chương 1: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ TTC – HOTEL CẦN THƠ.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Giới thiệu về TTC – Hotel Cần Thơ.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Quá trình hình thành và phát triển.....</b>	<b>2</b>
<b>1.3. Cơ cấu tổ chức:.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4. Định hướng và phát triển trong tương lai.....</b>	<b>5</b>
<b>Chương 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1. Nội dung thực tập.....</b>	<b>8</b>
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.....	8
<b>2.2. Kết quả thực tập.....</b>	<b>9</b>
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được: .....	9
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập. ....	10
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập. ....	12
<b>Chương 3 : THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN TTC – HOTEL CẦN THƠ.....</b>	<b>14</b>
<b>3.1. Giới thiệu về đề tài thực tập.....</b>	<b>14</b>
3.1.1. Tên đề tài : <i>THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN TTC – HOTEL CẦN THƠ</i> .	14
3.1.2. Lý do chọn đề tài : .....	14
3.1.3. Phương pháp nghiên cứu. ....	15
<b>3.2. Thực trạng về quy trình lễ tân. ....</b>	<b>15</b>
3.2.1. Khái niệm và vai trò Lễ tân : .....	15
3.2.2. Chức năng của bộ phận lễ tân . ....	18
3.2.3. Yêu cầu đối với nhân viên lễ tân : .....	19
3.2.4. Thời gian làm việc của bộ phận lễ tân.....	22

3.2.6. Cơ hội được đào tạo và thăng tiến của bộ phận lễ tân .....	24
3.2.7. Phân tích và đánh giá tình hình thực tế tại bộ phận lễ tân .....	25
3.2.8. Ưu điểm và hạn chế của bộ phận lễ tân.....	26
3.2.9. Nguyên nhân của hạn chế .....	26
3.2.10. Thuận lợi và khó khăn .....	26
3.2.11. Định hướng phát triển của doanh nghiệp trong thời gian tới.....	29
3.2.12. Cơ cấu tổ chức bộ phận lễ tân .....	30
<b>3.3. Giải pháp quy trình lễ tân tại TTC – Hotel Cần Thơ.....</b>	<b>32</b>
3.3.1. Quy trình phục vụ lễ tân.....	32
3.3.1.1. Quy trình phục vụ quy trình khách tới và làm thủ tục .....	32
3.3.1.2. Hoàn thành thủ tục đăng ký phòng.....	33
3.3.1.3. Quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú .....	33
3.3.1.4. Quy trình khách rời khách sạn .....	34
<b>3.4. Những kết quả đã đạt được .....</b>	<b>35</b>
<b>3.5. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng quy trình phục vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn .....</b>	<b>37</b>
3.5.1. Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất khu vực tiền sảnh .....	37
3.5.2. Hoàn thiện công tác quản trị nhân sự .....	37
3.5.3. Cải tiến quy trình phục vụ của bộ phận lễ tân.....	37
3.5.4. Tăng cường công tác quản lý chất lượng phục vụ tại bộ phận lễ tân....	37
3.5.5. Tăng cường mối quan hệ liên kết với các đơn vị du lịch.....	38
3.5.6. Cần có chính sách chăm sóc khách hàng hữu hiệu nhất.....	38
3.5.7. Các giải pháp khác.....	38
<b>3.6. Kết luận và kiến nghị.....</b>	<b>38</b>
3.6.1. Kết luận.....	38
3.6.2 Một số kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lễ tân tại khách sạn TTC - Hotel Cần Thơ.....	39
3.6.2.1. Nâng cao chất lượng.....	39
3.6.2.2. Xây dựng quy trình giải quyết những vấn đề phàn nàn của khách	40
3.6.2.3. Quy trình quản lý chất lượng dịch vụ lễ tân.....	41
3.6.2.4. Nâng cao sự tin cậy của dịch vụ do bộ phận lễ tân cung cấp.....	41
3.6.3. Kiến nghị với Khoa Du lịch và Quản trị du lịch và lễ hành và trường Đại học Nam Cần Thơ.....	41



<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	43
<b>PHỤ LỤC</b> .....	44

## **DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT**

TTC: THÀNH THÀNH CÔNG

## DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

<i>Hình 1.1: Ảnh khách sạn TTC – Hotel Cần Thơ</i> .....	1
<i>Hình 1.2: Bảng đồ khách sạn TTC – Hotel Cần Thơ</i> .....	2
<i>Hình 1.3 : Hình khách sạn TTC – Hotel Cần Thơ</i> .....	3
<i>Hình 1.4 : Hình Nhà Hàng tại khách sạn TTC – Hotel Cần Thơ</i> .....	4
<i>Hình 1.5 : Biểu đồ thành quả hoạt động kinh doanh tại TTC Hotel - Cần Thơ</i> .....	4
<i>Hình 1.6: Cơ cấu tổ chức của TTC – Hotel Cần Thơ</i> .....	5
<i>Hình 1.7 : Ảnh khách sạn TTC – Hotel Cần Thơ</i> .....	7
<i>Hình 2.1: Sinh viên thực tập tại TTC – Hotel Cần Thơ</i> .....	8
<i>Hình 2.2 : Sinh viên thực hiện giúp đỡ khách nước ngoài</i> .....	10
<i>Hình 2.3 : Sinh viên thực tập tại khách sạn TTC – Hotel Cần Thơ</i> .....	13
<i>Hình 3.1 : Hình lễ tân khách sạn TTC – Hotel Cần Thơ</i> .....	16
<i>Hình 3.2 : Sảnh khách sạn TTC – Hotel Cần Thơ</i> .....	18
<i>Hình 3.3 : Hình ảnh nhân viên lễ tân khách sạn TTC – Hotel Cần Thơ</i> .....	24
<i>Hình 3.4 : Hình khách sạn TTC Hotel - Cần Thơ</i> .....	28