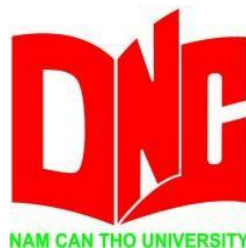


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG

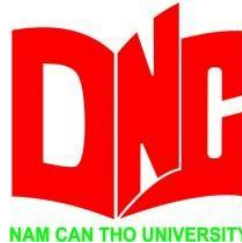


BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI:
THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG
CAO CHẤT LƯỢNG BUỒNG PHÒNG
TẠI TTC HOTEL CẦN THƠ

Sinh viên thực hiện : Mai Ngọc Quế Hương
Lớp : DH20QTS01
Mã sinh viên : 200745

Cần Thơ, tháng 06, năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI:
THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG BUỒNG PHÒNG TẠI TTC
HOTEL CẦN THƠ

Sinh viên thực hiện : Mai Ngọc Quế Hương
Lớp : DH20QTS01
Mã sinh viên : 200745

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:
ThS. Nguyễn Thị Chiêu

Cần Thơ, tháng 06, năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em tên Mai Ngọc Quế Hương, sinh viên lớp DH20QTS01, Khoa Quản trị Du lịch và Khách sạn – Nhà hàng, Trường Đại học Nam Cần Thơ. Em xin cam đoan rằng bài báo cáo thực tập này được thực hiện dựa trên quá trình thực tập thực tế tại Khách sạn TTC Hotel Cần Thơ từ ngày 08/04/2024 đến ngày 08/06/2024. Tất cả thông tin, số liệu và nhận định trong báo cáo này đều trung thực và xuất phát từ quá trình học tập, làm việc tại khách sạn cũng như các tài liệu tham khảo được ghi rõ nguồn gốc. Em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm về tính chính xác và trung thực của nội dung báo cáo.

Em xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn, hỗ trợ của Ban Giám Đốc và toàn thể nhân viên Khách sạn TTC Hotel Cần Thơ cùng thầy cô giáo, đã giúp em hoàn thành bài báo này một cách tốt nhất.

Em xin trân trọng cảm ơn.

LỜI CẢM ƠN

Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc đến Ban Giám đốc và toàn thể nhân viên Khách sạn TTC Hotel Cần Thơ. Trong suốt thời gian thực tập tại khách sạn, em đã nhận được sự hỗ trợ và hướng dẫn nhiệt tình từ các anh chị, tạo điều kiện thuận lợi cho em trong quá trình học hỏi và làm việc. Sự chỉ dẫn tận tình và những bài học quý báu từ anh chị đã giúp em hiểu rõ hơn về ngành quản trị khách sạn và tích lũy nhiều kiến thức thực tế.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Ban Giám hiệu, các thầy cô giáo Khoa Quản trị Du lịch và Khách sạn – Nhà hàng, Trường Đại học Nam Cần Thơ. Nhờ có sự truyền đạt kiến thức của các thầy cô, em đã được trang bị đầy đủ những nền tảng lý thuyết và kỹ năng cần thiết để áp dụng vào thực tiễn. Sự hướng dẫn tận tâm của thầy cô đã giúp em hoàn thiện báo cáo của mình một cách khoa học.

Cuối cùng, em xin chân thành cảm ơn tất cả những người đã giúp đỡ em trong quá trình thực hiện báo cáo thực tập này. Mỗi sự giúp đỡ, dù lớn hay nhỏ, đều là động lực quý báu giúp em hoàn thành tốt nhiệm vụ. Em hy vọng rằng những kinh nghiệm và kiến thức tích lũy được trong thời gian thực tập sẽ là nền tảng vững chắc giúp em phát triển sự nghiệp trong tương lai.

Vì thời gian thực tập có hạn cùng với chưa có nhiều kinh nghiệm và chạm thực tế nên sẽ còn nhiều thiếu sót không thể tránh khỏi. Rất mong nhận được sự đóng góp từ thầy cô.

Em xin trân trọng cảm ơn.

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Sinh viên thực tập

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: “Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng buồng phòng tại TTC Hotel – Cần thơ”

Do sinh viên: Mai Ngọc Quế Hương

Dưới sự giám sát của giảng viên: ThS. Nguyễn Thị Chiểu

Đơn vị: Khoa du lịch – Quản trị nhà hàng và khách sạn

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

.....

.....

.....

Về nội dung:

.....

.....

.....

Đánh giá chung:

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày...tháng...năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GIẢNG VIÊN

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
1. ĐẶT VẤN ĐỀ	1
2. MỤC TIÊU VÀ NHIỆM VỤ NGHIÊN CỨU.....	2
3. ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU	2
4. PHẠM VI NGHIÊN CỨU	3
5. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	3
6. KẾT CẤU BỘ CỤC ĐỀ TÀI.....	3
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ KHÁCH SẠN VÀ DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ.....	4
1.1 QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN TTC GROUP	4
1.2 TỔNG QUAN KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ	6
1.2.1 Giới thiệu chung về khách sạn	6
1.2.2 Dịch vụ buồng phòng	8
1.2.3 Các dịch vụ tiện ích	12
1.2.4 Cơ cấu tổ chức	17
1.2.5 Thành quả hoạt động kinh doanh của khách sạn.....	17
1.3 MỘT SỐ NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG	19
1.3.1 Cơ sở vật chất kĩ thuật.....	19
1.3.2 Chất lượng đội ngũ lao động	19
1.3.3 Quy trình phục vụ.....	20
1.3.4 Hệ thống giám sát kiểm tra chất lượng phục vụ.....	20
1.3.5 Giá cả của dịch vụ	20
1.4 SỰ CẦN THIẾT CỦA VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÒNG TRONG KHÁCH SẠN	21

CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	22
2.1 NỘI DUNG THỰC TẬP	22
2.1.1 Nội dung công việc được phân công	22
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong quá trình thực tập.....	22
2.2 KẾT QUẢ THỰC TẬP	23
2.2.1 Kết quả thực tập đánh giá mức độ đáp ứng của bản thân đối với công việc..	23
2.2.2 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	24
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ	26
3.1 GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN HOUSEKEEPING TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ	26
3.1.1 Khái niệm về bộ phận Housekeeping.....	26
3.1.2 Cơ cấu tổ chức nhân sự bộ phận Housekeeping của khách sạn TTC Cần Thơ	26
3.1.3 Chức năng và nhiệm vụ của từng chức danh thuộc bộ phận Housekeeping..	27
3.2 QUY TRÌNH PHỤC VỤ PHÒNG CỦA BỘ PHẬN HOUSEKEEPING TRONG KHÁCH SẠN	35
3.2.1 Chuẩn bị đón khách.....	35
3.2.2 Phục vụ khách trong thời gian lưu trú	35
3.2.3 Chuẩn bị cho khách trả phòng và rời khách sạn.....	37
3.2.4 Quy trình làm phòng khách đã trả	38
3.3 KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN TTC.....	40
3.4 THỰC TRẠNG VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG Ở KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ.....	42
3.4.1 Thực trạng	42
3.4.2 Đánh giá	45

CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ	48
4.1 CƠ SỞ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ	48
4.2 PHƯƠNG HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA KHÁCH SẠN VÀ BỘ PHẬN BUỒNG	48
4.2.1 Phương hướng phát triển kinh doanh của khách sạn TTC Cần Thơ.....	48
4.2.2 Phương hướng phát triển kinh doanh lưu trú tại khách sạn TTC Cần Thơ....	48
4.3 MỘT SỐ GIẢI PHÁP CHỦ YẾU NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ	49
4.3.1 Tìm hiểu nhu cầu, mong muốn của khách hàng.....	49
4.3.2 Hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật cho khách sạn	50
4.3.3 Nâng cao chất lượng đội ngũ lao động bộ phận buồng	51
4.3.4 Xây dựng hệ thống kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ	52
4.3.5 Xây dựng môi trường làm việc	53
4.4 MỘT SỐ ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH DỊCH VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ	53
4.4.1 Về công tác quản lý chất lượng dịch vụ.....	53
4.4.2 Về hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật khu vực kinh doanh lưu trú.....	54
4.4.3 Về vấn đề lao động.....	54
KẾT LUẬN	56
TÀI LIỆU THAM KHẢO	57
PHỤ LỤC	58

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1 Cơ cấu tổ chức Khách sạn TTC Cần Thơ.....	17
Sơ đồ 3.1 Cơ cấu tổ chức nhân sự trong bộ phận buồng phòng	27
Sơ đồ 3.2 Quy trình làm phòng khách trả	38

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1 Tình hình hoạt động của Khách sạn TTC Cần Thơ từ năm 2020 – 2022	40
Bảng 3.2 Các thiết bị trong phòng tại khách sạn TTC Cần Thơ	43

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1.1 Logo khách sạn TTC – Cần Thơ.....	6
Hình 1.2 Khách sạn TTC Cần Thơ	7
Hình 1.3 Phòng Deluxe City View	8
Hình 1.4 Phòng Deluxe River View	9
Hình 1.5 Phòng Deluxe River View Triple.....	9
Hình 1.6 Phòng Executive River View.....	10
Hình 1.7 Phòng Suite River View King.....	11
Hình 1.8 Phòng Presidential River View King	11
Hình 1.9 Không gian Alfresco Café.....	12
Hình 1.10 Đầu bếp ẩm thực trên cao – Phiên chợ quê.....	13
Hình 1.11 Không gian nhà hàng Pomelo	13
Hình 1.12 Không gian sảnh hội nghị	14
Hình 1.13 Phòng GYM tại khách sạn	15
Hình 1.14 Hồ bơi ngoài trời khách sạn TTC.....	15
Hình 1.15 Spa Pattaya tại khách sạn TTC	16
Hình 3.1 Biểu đồ doanh thu theo cơ cấu kinh doanh của các bộ phận khách sạn TTC Cần Thơ (2020 – 2022)	40