

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

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



**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI:**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ LỄ TÂN  
TẠI TTC HOTEL CẦN THƠ**

*Sinh viên thực hiện* : MAI THẢO NHI

*Lớp* : DH20QTS01

*Mã số sinh viên* : 201976

*Giảng viên hướng dẫn:*  
**ThS. LÊ THỊ TỎ QUYÊN**

Cần Thơ, ngày 28 tháng 05 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:

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ LỄ TÂN
TẠI TTC HOTEL CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện : MAI THẢO NHI

Lớp : DH20QTS01

Mã số sinh viên : 201976

Cần Thơ, ngày 28 tháng 05 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài “ Báo cáo thực tập nâng cao chất lượng về quy trình phục vụ lễ tân tại TTC Cần Thơ ” là nghiên cứu của em dưới sự hướng dẫn của cô Lê Thị Tố Uyên. Những nội dung báo cáo thực tập trong đề tài do em đã nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập tại trường cũng như tham gia thực tập tại TTC Cần Thơ. Ngoài ra, trong bài báo cáo có sử dụng một số nguồn tài liệu tham khảo đã được trích dẫn rõ nguồn gốc. Em hoàn toàn chịu trách nhiệm trước nhà trường về sự cam đoan này.

Cần Thơ, ngày 28 tháng 05 năm 2024

Mai Thảo Nhi

LỜI CẢM ƠN

Với thời gian thực tập hai tháng tương đối ngắn nhưng bản thân em cũng đã học hỏi được nhiều kiến thức bổ ích và cũng như nâng cao những kiến thức chuyên môn sẵn có. Điều này cũng giúp em học hỏi được nhiều kỹ năng cần thiết khi làm việc và củng cố lại kiến thức của mình.

Tuy chỉ có một tháng thực tập và trải nghiệm, nhưng qua quá trình thực tập tại khách sạn TTC Hotel Cần Thơ em đã được mở rộng tầm nhìn và tiếp thu rất nhiều kiến thức thực tế. Từ đó em nhận thấy, việc cọ sát thực tế là vô cùng quan trọng – nó giúp sinh viên xây dựng nền tảng lý thuyết được học ở trường vững chắc hơn.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến các anh chị trong đội ngũ nhân viên HK và các bộ phận tại khách sạn TTC Hotel Cần Thơ đã hết sức giúp đỡ, sẵn lòng chia sẻ những công việc trong lúc em thực tập và trải nghiệm tại nơi đây. Mọi người đã hết sức tận tình chỉ dạy để em có thể hoàn thành bài báo cáo một cách tốt nhất.

Trong quá trình thực hiện bài báo cáo, nhận thấy mình đã cố gắng hết sức nhưng vì kiến thức vẫn còn hên hạp nên vẫn còn nhiều thiếu sót, mong thầy cô bỏ sung để bài báo cáo được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 28 tháng 05 năm 2024

Mai Thảo Nhi

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: “Nâng cao chất lượng quy trình phục vụ buồng tại TTC Hotel Cần Thơ”

Do sinh viên: Mai Thảo Nhi

Dưới sự giám sát của giảng viên: **ThS. LÊ THỊ TỐ QUYÊN**

Đơn vị: Khoa Du lịch & 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 ... tháng ... năm 2024

Xác nhận của GVHD

ThS. LÊ THỊ TỐ QUYÊN

MỤC LỤC

| | |
|--|------|
| LỜI CẢM ƠN..... | ii |
| NHẬN XÉT ĐƠN VỊ THỰC TẬP | iii |
| NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN | iv |
| MỤC LỤC | v |
| DANH MỤC CÁC DANH TỪ VIẾT TẮT | vii |
| DANH SÁCH CÁC BẢNG SỬ DỤNG | viii |
| DANH SÁCH CÁC HÌNH ẢNH, SƠ ĐỒ | ix |
| CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ TTC HOTEL CẦN THƠ | 1 |
| 1.1 Thông tin về cơ sở thực tập..... | 1 |
| Chức năng và lĩnh vực hoạt động của TTC Hotel Cần Thơ..... | 4 |
| 1.3 Cơ cấu tổ chức bộ máy khách sạn..... | 5 |
| Thành quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp thời gian qua..... | 5 |
| 1.4 Định hướng phát triển trong tương lai..... | 8 |
| 1.5 Các dịch vụ trong TTC Hotel Cần Thơ..... | 9 |
| CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP | 13 |
| 2.1 Giới thiệu tổng quan về bộ phận lễ tân (Receptionist) | 13 |
| 2.2 Nội dung công việc được phân công | 20 |
| 2.3 Thuận lợi và khó khăn trong quá trình thực tập..... | 21 |
| 2.4 Kết quả thực tập | 22 |
| 2.4.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập | 23 |
| 2.4.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập..... | 24 |
| CHƯƠNG 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP | 26 |
| 3.1 Giới thiệu đề tài..... | 26 |
| 3.1.1 Tên đề tài:..... | 26 |
| 3.1.2 Lý do chọn đề tài:..... | 26 |
| 3.1.3 Phương pháp nghiên cứu:..... | 27 |
| 3.2 Lược khảo tài liệu (Cơ sở lý thuyết)..... | 27 |
| 3.2.1 Khái niệm khách hàng:..... | 27 |
| 3.2.2 Khái niệm về sự hài lòng của khách hàng: | 27 |
| 3.2.3 Khái niệm phục vụ: | 28 |
| 3.2.4 Khái niệm chất lượng phục vụ: | 28 |
| 3.2.5 Mô tả công việc của bộ phận lễ tân..... | 29 |

| | | |
|-------|---|----|
| 3.3 | Tình hình hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp..... | 30 |
| 3.4 | Kết quả nghiên cứu và thảo luận..... | 31 |
| 3.4.1 | Thu thập dữ liệu | 31 |
| 3.4.2 | Điểm mạnh và điểm yếu của doanh nghiệp | 32 |
| 3.5 | Một số đề xuất, giải pháp nâng cao quy trình phục vụ lễ tân | 33 |
| | KẾT LUẬN | 34 |
| | KIẾN NGHỊ VỚI DOANH NGHIỆP | 35 |
| | KIẾN NGHỊ VỚI KHOA, TRƯỜNG | 36 |
| | TÀI LIỆU THAM KHẢO | 37 |
| | PHỤ LỤC | 38 |

DANH MỤC CÁC DANH TỪ VIẾT TẮT

TTC: Thành Thành Công

DV: Dịch vụ.

KH: Khách hàng

XH: Xã hội

IT: những công việc liên quan đến phần mềm của máy tính, mạng lưới Internet, xử lý dữ liệu,...

CLDV: Chất lượng dịch vụ

CLSP: Chất lượng sản phẩm

BH: Bảo hiểm

BHXX: Bảo hiểm xã hội

LĐ: Lao động.

CSVC: Cơ sở vật chất

CB: Cán bộ.

CSVCKT: Cơ sở vật chất kỹ thuật

CCDC: Công cụ dụng cụ

VHTTDL: Văn hóa thể thao du lịch

HK: Bộ phận buồng phòng

DANH SÁCH CÁC BẢNG SỬ DỤNG

| | |
|--|-----------|
| <i>Bảng 1. Hoạt động kinh doanh.....</i> | <i>6</i> |
| <i>Bảng 2. Các loại phòng của TTC Hotel - Cần Thơ.....</i> | <i>10</i> |
| <i>Bảng 3. Tình hình hoạt động kinh doanh của DN tại Cần Thơ (20-22)</i> | <i>30</i> |
| <i>Bảng 4. Doanh thu theo cơ cấu kinh doanh của các bộ phận.....</i> | <i>31</i> |
| <i>Bảng 5. Báo cáo kết quả kinh doanh TTC.....</i> | <i>42</i> |

DANH SÁCH CÁC HÌNH ẢNH, SƠ ĐỒ

| | |
|--|----|
| <i>Hình 1. Bản đồ vị trí TTC Hotel</i> | 1 |
| <i>Hình 2. Golf Hotel</i> | 2 |
| <i>Hình 3. TTC Hotel</i> | 3 |
| <i>Hình 4. Đại sảnh</i> | 3 |
| <i>Hình 5. Đại sảnh (2)</i> | 4 |
| <i>Hình 6. Phòng nghỉ tại khách sạn</i> | 9 |
| <i>Hình 7. Sơ đồ phòng TTC Hotel - Cần Thơ</i> | 9 |
| <i>Hình 8. Nhà hàng tại TTC</i> | 10 |
| <i>Hình 9. Set Up Sảnh tiệc cưới</i> | 11 |
| <i>Hình 10. Bể bơi ngoài trời</i> | 12 |
| <i>Hình 11. Phòng tập thể hình</i> | 12 |
| <i>Hình 12. Quầy lễ tân</i> | 13 |
| <i>Hình 13. Sảnh lễ tân TTC Hotel</i> | 14 |
| <i>Hình 14. Ảnh từ khách sạn TTC</i> | 17 |
| <i>Hình 15. Lễ tân khách sạn TTC</i> | 18 |
| <i>Hình 16. Sinh viên thực tập dọn dẹp Welcome drink</i> | 23 |
| <i>Hình 17. Sinh viên thực tập và nhân viên tại TTC</i> | 24 |
| <i>Hình 18. Sinh viên thực tập và khách ngoại quốc</i> | 29 |
| <i>Hình 19. TTC Hotel khi về đêm</i> | 38 |
| <i>Hình 20. Vị trí của TTC Hotel</i> | 38 |
| <i>Hình 21. Hình ảnh sinh viên thực tập và nhân viên TTC Hotel</i> | 39 |
| <i>Hình 22. Sinh viên thực tập và khách nước ngoài</i> | 40 |
| <i>Hình 23. Hình ảnh các quầy lưu niệm TTC</i> | 41 |
|
 | |
| <i>Sơ đồ 1. Cơ cấu tổ chức bộ máy khách sạn</i> | 5 |
| <i>Sơ đồ 2. Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng</i> | 5 |
| <i>Sơ đồ 3. Cơ cấu tổ chức bộ phận lễ tân</i> | 7 |
| <i>Sơ đồ 4. Cơ cấu tổ chức bộ phận ẩm thực</i> | 7 |
| <i>Sơ đồ 5. Cơ cấu tổ chức bộ phận Bếp</i> | 8 |
| <i>Sơ đồ 6. Sơ đồ tổ chức bộ phận lễ tân</i> | 16 |
| <i>Sơ đồ 7. Doanh thu theo cơ cấu kinh doanh của các bộ phận TTC</i> | 32 |