

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 CỦA KHÁCH SẠN TTC HOTEL CẦN THƠ**

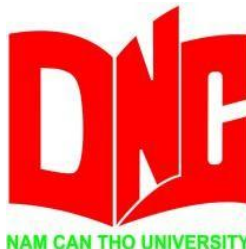
Sinh viên thực hiện : NGUYỄN LÊ NGỌC HÂN

Mã số sinh viên. : 202201

Lớp : DH20QTS01

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

ĐỀ TÀI:

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

Sinh viên thực hiện : NGUYỄN LÊ NGỌC HÂN
Lớp : DH20QTS01
Mã số sinh viên : 202201

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:
Th.S NGUYỄN THỊ CHIỀU

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Từ những kiến thức cũng như những ứng dụng thực tế, qua thời gian học tại trường Đại học Nam Cần Thơ và thực tập thực tế tại khách sạn TTC Cần Thơ, ngoài ra tôi cũng đã kham khảo và tìm hiểu thêm các trang sách báo hay các tài liệu trên mạng, những số liệu trong các bảng biểu phục vụ cho việc phân tích, nhận xét, đánh giá được cá nhân thu thập từ các nguồn khác nhau và ghi rõ nguồn gốc. Nếu sai tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm.

Cần thơ, ngày 16 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

NGUYỄN LÊ NGỌC HÂN

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 giáo trong trường Đại học Nam Cần Thơ lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Th.S Nguyễn Thị Chiêu, người đã trực tiếp hướng dẫn, chỉ bảo tận tình cũng như đưa ra những lời khuyên kịp thời và quý giá cho em trong suốt quá trình đi đến giai đoạn hoàn thành bài báo cáo thực tập tốt nghiệp.

Qua đây, em cũng xin chân thành cảm ơn đến Quý lãnh đạo, các vị cán bộ của TTC- Cần Thơ đã hết lòng tận tình giúp đỡ em trong quá trình cung cấp số liệu, tài liệu cũng như giải đáp thắc mắc, góp ý những điều em còn sai sót và tạo điều kiện vô cùng thuận lợi để bản thân em hoàn thành tốt kỳ thực tập của mình.

Vì kiến thức bản thân còn nhiều hạn chế, trong quá trình thực tập, hoàn thiện chuyên đề này em không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ Cô để bài báo cáo này được hoàn thiện hơn.

Xin chân thành cảm ơn !

Người thực hiện

NGUYỄN LÊ NGỌC HÂN

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: "THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN CỦA KHÁCH SẠN TTC HOTEL CẦN THƠ"

Do sinh viên: Nguyễn Lê Ngọc Hân

Dưới sự nhận xét của ThS. Nguyễn Thị Chiêu

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 16 tháng 6 năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GVHD

NGUYỄN THỊ CHIÊU

MỤC LỤC

CHƯƠNG I: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ TTC HOTEL - CẦN THƠ.....	1
1.1 Giới thiệu về TTC Cần Thơ	1
1.2 Quá trình hình thành và phát triển.....	2
1.3 Cơ cấu tổ chức	5
1.3.1 Cơ cấu tổ chức bộ máy khách sạn	5
1.3.2 Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng phòng	6
1.3.3 Cơ cấu tổ chức bộ phận Lễ Tân	6
1.3.4 Cơ cấu bộ phận Ẩm thực (Nhà hàng).....	6
1.3.5 Cơ cấu tổ chức bộ phận Bếp	7
1.4 Định hướng phát triển trong tương lai	11
1.4.1 Các loại hình phòng.....	11
1.4.2 Các dạng hình phòng tại TTC Cần Thơ.....	12
1.4.3 Các dịch vụ tiện ích tại TTC Cần Thơ	19
CHƯƠNG II: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI KHÁCH SẠN	
TTC CẦN THƠ.....	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 thực tập.....	23
2.2 Kết quả thực tập.....	26
2.2.1 Những kết quả thực tập đạt được.....	26
2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	27
2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....	28
CHƯƠNG III: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	
DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH TTC CẦN THƠ.....	29
3.1 Giới thiệu đề tài thực tập.....	29
3.1.1 Lý do chọn đề tài.....	29
3.1.2 Mục tiêu nghiên cứu.....	30
3.1.3 Đối tượng nghiên cứu	30
3.1.4 Phạm vi nghiên cứu.....	30
3.1.5 Bố cục đề tài	31
3.2 Cơ sở lý thuyết.....	31

3.2.1 Khái niệm và đặc điểm bộ phận lễ tân	31
3.3 Tình hình hoạt động của doanh nghiệp	33
3.3.1 Tình hình về nhân sự.....	33
3.3.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận lễ tân.....	34
3.3.3 Các chương trình huấn luyện và chế độ đãi ngộ của Khách sạn cho nhân viên mới:	35
3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận	37
3.4.1 Phân tích thực trạng và chất lượng tiêu chuẩn nhân viên Lễ tân:	37
3.4.2 Mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận khác trong khách sạn	38
3.4.3 Quy trình làm việc và cách bố trí nhân sự trong ca làm việc:.....	44
3.4.4 Ưu điểm và hạn chế của chất lượng dịch vụ của bộ phận Lễ tân tại TTC Cần Thơ.....	49
3.5 Đề xuất giải pháp.....	51
3.6 Kết luận và kiến nghị	53
3.6.1 Kết luận.....	53
3.6.2 Đề xuất kiến nghị đối với khách sạn TTC Cần Thơ.....	54
3.6.3 Đề xuất kiến nghị đối với trường, khoa Đại học Nam Cần Thơ	54

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

Ths: Thạc sĩ

DV: Dịch vụ

TNHH MTV: Trách Nhiệm Hữu Hạn Một Thành Viên

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 1. 1 Các loại phòng của TTC Hospitality Hotel	12
Bảng 3. 1 Công suất phòng khách sạn TTC Cần Thơ giai đoạn 2021.....	49
Bảng 3. 2 Công suất phòng khách sạn TTC Cần Thơ 2022.....	49
Bảng 3. 3 Công suất phòng khách sạn TTC Cần Thơ 2023.....	50

DANH SÁCH HÌNH

Hình 1.1 Logo khách sạn TTC Hospitality Hotel - Cần Thơ.....	1
Hình 1.2 TTC Cần Thơ	2
Hình 1.3 Vị trí TTC Cần Thơ.....	4
Hình 1.4 Cơ cấu tổ chức bộ máy khách sạn.....	5
Hình 1.5 Cơ cấu bộ phận buồng phòng.....	6
Hình 1.6 Cơ cấu tổ chức bộ phận Lễ Tân	6
Hình 1.7 Cơ cấu bộ phận Ẩm thực (nhà hàng)	6
Hình 1.8 Cơ cấu tổ chức bộ phận bếp	7
Hình 1.9 Sơ đồ phòng của TTC Cần Thơ	12
Hình 1.10 Phòng Duluxe City View King/ Twin.....	13
Hình 1.11 Deluxe River View King/Twin	14
Hình 1.12 Deluxe City View Triple.....	15
Hình 1.13 Phòng Deluxe River View Triple.....	16
Hình 1.14 Phòng Executive River View King.....	17
Hình 1.15 Phòng Suite River View King.....	18
Hình 1.16 Phòng Presidential River View King.....	19
Hình 1.17 Hồ bơi TTC Cần Thơ	20
Hình 1.18 Spa.....	20
Hình 1.19 Gym.....	21
Hình 2.1 Nhập thông tin khách hàng.....	23
Hình 2.2 Nhập thông tin khách hàng	25
Hình 3.1 Hình số lượng nhân sự của TTC.....	34
Hình 3.2 Cơ cấu tổ chức nhân sự	34