

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

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



# BÁO CÁO TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN TTC**

*Sinh viên thực hiện* : Nguyễn Phạm Anh Vũ

*Lớp* : DH20QTS01

*Mã sinh viên* : 2010032

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

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

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



BÁO CÁO TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN TTC

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Phạm Anh Vũ
Lớp : DH20QTS01
Mã sinh viên : 2010032
Giảng viên hướng dẫn : ThS. Ngô Thanh Phương

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của cá nhân em và được sự hướng dẫn khoa học của Th.S Ngô Thanh Phương. Các nội dung nghiên cứu trong đề tài “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của bộ phận lễ tân tại khách sạn TTC” của em là trung thực. 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 có ghi rõ nguồn gốc. Nếu phát hiện có bất kỳ sự gian lận nào em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm về nội dung của bài báo cáo thực tập tốt nghiệp của mình.

Cần Thơ, ngày 14 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

NGUYỄN PHẠM ANH VŨ

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 trong Khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng và Khách sạn của Trường Đại Học Nam Cần Thơ đã tận tình truyền đạt kiến thức cho em trong suốt thời gian theo học tại trường vừa qua.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Th.S Ngô Thanh Phương, 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 Hospitality Hotel Cần Thơ, đặc biệt các anh chị trong bộ phận Lễ tân của TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ đã hết lòng và tận tình giúp đỡ em, trong quá trình cung cấp số liệu, tài liệu cũng như giải đáp những 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.

Mặc dù bài báo cáo thực tập tốt nghiệp đã được hoàn thành theo cách tốt nhất nhưng có thể do thời gian cũng như kiến thức còn hạn chế nên bài báo cáo này không tránh khỏi những sai sót. Em rất mong nhận được sự quan tâm góp ý và sự thông cảm quý giá từ Quý Thầy, Cô để bài báo cáo này được hoàn thiện hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 14 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

NGUYỄN PHẠM ANH VŨ

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: “GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ”

Do sinh viên: Nguyễn Phạm Anh Vũ

Dưới sự giám sát của giảng viên: Th.s Ngô Thanh Phương

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

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần thơ, ngày tháng năm 2024
XÁC NHẬN CỦA GIẢNG VIÊN

Mục lục

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| CHƯƠNG 1 | 1 |
| GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP | 1 |
| 1.1. Thông tin về cơ sở thực tập | 1 |
| 1.2. Quá trình hình thành và phát triển | 4 |
| 1.3. Quy mô hoạt động | 6 |
| 1.3.1. Phòng nghỉ | 6 |
| 1.3.2. Ẩm thực | 9 |
| 1.3.4. Café Mekong River | 10 |
| 1.3.6. Các dịch vụ bổ sung khác | 12 |
| 1.4. Cơ cấu tổ chức | 14 |
| 1.4.2. Sơ đồ tổ chức tại bộ phận Lễ tân | 15 |
| 1.5. Định hướng và phát triển trong tương lai | 16 |
| CHƯƠNG 2 | 17 |
| NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP | 17 |
| 2.1. Nội dung thực tập | 17 |
| 2.1.3. Thuận lợi và khó khăn trong quá trình thực tập | 22 |
| 2.2. Kết quả thực tập | 23 |
| CHƯƠNG 3 | 26 |
| ĐỀ TÀI THỰC TẬP | 26 |
| 3.1. Giới thiệu đề tài thực tập | 26 |
| 3.5. Đề xuất giải pháp | 32 |
| 3.5.2. Có chính sách đãi ngộ hợp lý với các nhân viên tại bộ phận Lễ tân | 39 |
| 3.6.2. Kiến nghị | 42 |