

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



**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI:**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUÒNG PHÒNG TẠI TTC  
HOSPITALITY HOTEL- CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện : NGUYỄN THANH DUY**

**Lớp : DH20QTS01**

**Mã sinh viên : 200928**

**Cần Thơ, ngày 19 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:**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI TTC  
HOSPITALITY HOTEL- CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện : NGUYỄN THANH DUY**

**Lớp : DH20QTS01**

**Mã sinh viên : 200928**

**Giáo viên hướng dẫn : Th.S NGUYỄN DU HẠ LONG**

**Cần Thơ, ngày 19 tháng 6 năm 2024**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện khóa luận, nghiên cứu và thu thập tài liệu, được sự giúp đỡ của Thầy Nguyễn Du Hạ Long và các anh chị cán bộ, nhân viên bộ phận Housekeeping tại khách sạn TTC – Cần Thơ, em đã hoàn thành bài báo cáo với nội dung: "**Nâng cao chất lượng dịch của bộ phận Buồng phòng tại khách sạn TTC – Cần Thơ**".

Trước hết em xin gửi lời cảm ơn tới thầy Nguyễn Du Hạ Long đã hướng dẫn em trong bài báo cáo tốt nghiệp này. Em xin chân thành cảm ơn Ban Lãnh đạo khách sạn TTC – Cần Thơ và các anh chị cán bộ, nhân viên bộ phận Housekeeping của khách sạn đã nhiệt tình giúp đỡ, chỉ bảo, tạo điều kiện thuận lợi nhất để em có thể hoàn thành khóa luận.

Tuy nhiên do còn thiếu kinh nghiệm làm việc cũng như đặc thù ngành đòi hỏi sự tỉ mỉ nên không thể tránh khỏi những thiếu sót khi làm việc và tìm hiểu, đánh giá và trình bày về chất lượng của bộ phận Housekeeping ở khách sạn. Rất mong được sự bỏ qua của quý khách sạn và sự giúp đỡ của quý thầy cô!

Cuối cùng, em xin kính chúc các thầy cô giảng viên Trường Đại học Nam Cần Thơ cùng toàn thể Ban lãnh đạo và các anh chị cán bộ, nhân viên bộ phận Housekeeping của khách sạn TTC – Cần Thơ sức khỏe và thành đạt trong sự nghiệp cũng như trong cuộc sống. Kính chúc quý khách sạn luôn vững bước trên con đường phát triển và ngày càng mở rộng quy mô.

Em xin chân thành cảm ơn!

Tp. Cần Thơ, ngày 19, tháng 6, năm 2024

**SINH VIÊN THỰC HIỆN BÁO CÁO**

**NGUYỄN THANH DUY**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng toàn bộ nội dung của bài báo cáo này là do chính tôi thực hiện dựa trên những kinh nghiệm và kiến thức thu được trong quá trình thực tập tại bộ phận buồng của khách sạn TTC Cần Thơ. Các thông tin và dữ liệu trong báo cáo được thu thập từ thực tế công việc và có sự hỗ trợ, hướng dẫn từ các đồng nghiệp và quản lý trong bộ phận.

Tôi xin chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính chính xác và trung thực của các thông tin, số liệu và nội dung trong bài báo cáo này. Nếu phát hiện có bất kỳ sai sót hay thông tin không chính xác, tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm và chấp nhận mọi hình thức xử lý theo quy định của nhà trường và đơn vị thực tập.

Tp. Cần Thơ, ngày 19, tháng 6, năm 2024

**SINH VIÊN THỰC HIỆN BÁO CÁO**

**NGUYỄN THANH DUY**

## NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Về nội dung:

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

Về hình thức

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

Về thái độ

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

Giảng viên ký tên

## NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN CHẤM ĐIỂM

Về nội dung:

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

Về hình thức

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

Về thái độ

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

Giảng viên ký tên

## MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM ĐOAN.....	ii
<b>CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ TTC HOTEL CẦN THƠ</b> .....	1
<b>1.1 Giới thiệu tổng quan TTC Hotel Cần Thơ</b> .....	1
1.1.1. Thông tin liên hệ.....	2
<b>1.2 Quá trình hình thành và phát triển</b> .....	2
<b>1.3. Chức năng và lĩnh vực hoạt động:</b> .....	5
1.3.1. Chức năng: .....	5
1.3.2. Lĩnh vực hoạt động .....	5
<b>1.4. Cơ cấu tổ chức nhân sự TTC Hotel Cần Thơ</b> .....	6
1.4.1. Sơ đồ tổ chức .....	6
1.4.2. Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận: .....	7
<b>1.5. Định hướng phát triển trong tương lai</b> .....	9
Hình 1.4 Công bố quyết định TTC Hotel Cần Thơ đạt chuẩn 5 sao .....	9
<b>CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP</b> .....	10
<b>2.1. Nội dung thực tập:</b> .....	10
2.1.1. Nội dung công việc được phân công: .....	10
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong quá trình thực tập: .....	10
<b>2.2. Kết quả thực tập:</b> .....	11
2.1.1. Những kết quả thực tập đã đạt được: .....	11
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập: .....	12
2.2.3. Kế hoạch của bản thân sau đợt thực tập: .....	13
<b>CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG, GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI TTC- CẦN THƠ</b> .....	15
<b>3.1. Giới thiệu về đề tài thực tập:</b> .....	15
3.1.1. lý do chọn đề tài .....	15
3.1.2. phương pháp nghiên cứu: .....	15
3.1.3. Mục tiêu nghiên cứu: .....	16
3.1.4 Phạm vi nghiên cứu: .....	16
<b>3.2. Cơ sở lý thuyết:</b> .....	16
3.2.1. Khái niệm về bộ phận buồng: .....	16
3.2.2. Đặc điểm hoạt động của bộ phận buồng: .....	17

3.2.3. Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận buồng phòng: .....	17
3.2.4. Quy trình phục vụ buồng trong khách sạn: .....	18
3.2.5. Khái niệm về chất lượng dịch vụ buồng: .....	23
3.2.6. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ: .....	23
<b>3.3. Các loại phòng và hạng phòng tại TTC – Cần Thơ: .....</b>	<b>24</b>
3.3.1. Phòng Deluxe City View / River View: .....	24
3.3.2. Phòng Executive Suite: .....	25
3.3.3 Phòng TTC Suite: .....	26
3.3.4. Phòng President Suite: .....	27
<b>3.4. Hệ thống nhà hàng tại khách sạn TTC Cần Thơ: .....</b>	<b>27</b>
3.4.1. Alfresco Cafe: .....	27
3.4.2. Bữa tiệc ẩm thực trên cao – “Phiên chợ quê”: .....	28
3.4.3. Nhà hàng Pomelo: .....	29
3.4.4 Tiệc buffet: .....	31
<b>3.5. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp: .....</b>	<b>32</b>
3.5.1. Thành quả đạt được của doanh nghiệp trong thời gian qua .....	32
<b>3.6 Thực trạng, giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng tại TTC – Cần Thơ: .....</b>	<b>34</b>
3.6.1 Thực trạng: .....	34
<b>3.7. Các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại TTC – Cần Thơ: .....</b>	<b>35</b>
3.7.1. Về cơ sở vật chất, sản phẩm phục vụ: .....	35
3.7.2. Về đội ngũ nguồn nhân lực: .....	36
3.7.3. Công tác quản lý, đào tạo, huấn luyện nhân viên: .....	38
<b>3.8. Kết quả nghiên cứu và thảo luận: .....</b>	<b>38</b>
<b>3.9. Kết luận và kiến nghị: .....</b>	<b>39</b>
3.9.1. Kết luận chung về đợt thực tập: .....	39
3.9.2. Kiến nghị với doanh nghiệp: .....	39
3.9.3 Kiến nghị với nhà trường: .....	39



## DANH SÁCH CÁC TỪ VIẾT TẮT

VCCI: Việt Nam Chamber of Commerce and Industry (Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam).

APEC: Asia- Pacific Economic Cooperation (Diễn đàn Hợp tác Kinh tế Châu Á – Thái Bình Dương).

Bộ VH TTDL: Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

## **DANH SÁCH BẢN, HÌNH ẢNH**

Hình 1.1: Ảnh TTC Hotel Cần Thơ

Hình 1.2: Ảnh sảnh TTC Hotel Cần Thơ

Hình 1.3: Cơ cấu tổ chức của TTC Hotel Cần Thơ

Hình 1.4 Công bố quyết định TTC Hotel Cần Thơ đạt chuẩn 5 sao

Hình 3.1: Phòng Deluxe City View / River View

Hình 3.2: Phòng Executive Suite tại TTC Cần Thơ

Hình 3.3: Phòng TTC Suite

Hình 3.4: Phòng President Suite

Hình 3.5 Sảnh Alfresco Café tại TTC

Hình 3.6 Bữa tiệc ẩm thực trên cao tại TTC Cần Thơ

Hình 3.7: Nhà hàng Pomelo tại TTC Cần Thơ

Hình 3.8: Tiệc buffet tại TTC Cần Thơ

Bảng 3.1: Kết quả hoạt động kinh doanh 3 năm gần nhất

Biểu đồ 3.1 Biểu đồ cột thể hiện doanh thu thuần của TTC qua 3 năm

Biểu đồ 3.2 Biểu đồ cột thể hiện lợi nhuận trước và sau thuế của TTC qua 3 năm