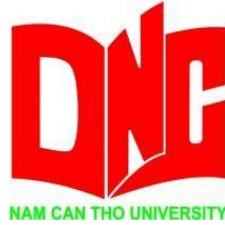


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN

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



# BÁO CÁO THỰC TẬP

THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP  
NHẪM HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG  
PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN TTC  
CẦN THƠ

Sinh viên thực hiện: NGUYỄN THÀNH HÊN

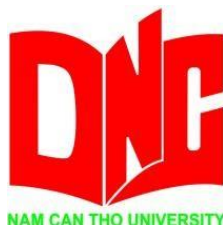
Mã số sinh viên: 202204

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

## THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ

Sinh viên thực hiện: NGUYỄN THÀNH HÊN

Mã số sinh viên: 202204

Lớp: DH20QTS01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

NGUYỄN THỊ CHIỂU

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan những kết quả nghiên cứu được thể hiện trong tiểu luận này là sản phẩm của riêng cá nhân tôi tự tìm hiểu và thực hiện. Các thông tin, số liệu và tài liệu tham khảo đã được trích dẫn đầy đủ và chính xác theo quy định. Toàn bộ nội dung bài báo cáo đều được trình bày dựa trên quan điểm, kiến thức cá nhân được tích lũy, chọn lọc từ nhiều nguồn tài liệu có đính kèm chi tiết và hợp lệ.

**Sinh viên thực hiện**



**NGUYỄN THÀNH HÊN**

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này trước hết em xin gửi đến quý thầy, cô trong khoa Du Lịch và Quản Trị Nhà Hàng Khách Sạn trường Đại học Nam Cần Thơ lời cảm ơn chân thành nhất. Đặc biệt, em xin gửi đến cô Nguyễn Thị Chiêu người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Em chân thành cảm ơn Ban Lãnh Đạo cấp cao tại khách sạn TTC Cần Thơ, đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu về bộ phận buồng phòng trong suốt quá trình thực tập tại khách sạn TTC Cần Thơ.

Cuối cùng, em xin cảm ơn các anh chị nhân viên buồng phòng của TTC đã giúp đỡ, cung cấp những kiến thức bổ ích cũng như các kỹ năng cần thiết cho công việc tương lai của em sau này. Đồng thời nhà trường đã tạo điều kiện cho em có cơ hội được thực tập nơi mà em yêu thích.

Qua công việc thực tập này em đã nhận ra nhiều điều mới mẻ và bổ ích trong công việc tương lai của em. Vì kiến thức bản thân còn chưa đầy đủ nên trong quá trình thực tập, hoàn thành bài báo cáo này em không tránh khỏi sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ cô cũng như khách sạn TTC Cần thơ.

Em xin chân thành cảm ơn!

**Sinh viên thực hiện**



**NGUYỄN THÀNH HÊN**

## **ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

### **Về nội dung:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### **Về hình thức**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### **Về thái độ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Giảng viên ký tên**

**ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM**

**Về nội dung:**

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

**Về hình thức**

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

**Về thái độ**

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

**Giảng viên ký tên**

# MỤC LỤC

|  |    |
|--|----|
| <b>CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP</b> .....  | 1  |
| <b>1.1. Thông tin về cơ sở thực tập</b> .....  | 1  |
| <b>1.2. Quá trình hình thành phát triển TTC Hotel Cần Thơ</b> .....  | 1  |
| <b>1.3. Cơ cấu tổ chức</b> .....   | 2  |
| <b>1.4. Định hướng phát triển trong tương lai</b> .....  | 8  |
| <b>1.5. Cơ sở vật chất kỹ thuật và cơ sở hạ tầng</b> .....   | 8  |
| <b>CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP</b> .....  | 11 |
| <b>2.1. Nội dung thực tập</b> .....  | 11 |
| 2.1.1. <i>Nội dung công việc được phân công</i> .....  | 11 |
| 2.1.2. <i>Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập</i> .....  | 11 |
| <b>2.2. Kết quả thực tập</b> .....   | 12 |
| 2.2.1. <i>Những kết quả thực tập đã đạt được</i> .....   | 12 |
| 2.2.2. <i>Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập</i> .....   | 13 |
| 2.2.3. <i>Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập</i> .....   | 14 |
| <b>CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN<br/>THIỆN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN<br/>THƠ</b> ..... | 16 |
| <b>3.1. Giới thiệu đề tài thực tập</b> .....   | 16 |
| <b>3.2. Lược khảo tài liệu(cơ sở lý thuyết)</b> .....  | 17 |
| 3.2.1. <i>Tình hình nghiên cứu ngoài nước</i> .....  | 17 |
| 3.2.2. <i>Tình hình nghiên cứu trong nước</i> .....  | 17 |
| 3.2.3. <i>Khái quát chung về dịch vụ buồng trong khách sạn</i> .....   | 17 |
| 3.2.4. <i>Chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng phòng</i> .....   | 22 |
| 3.2.5. <i>Nâng cao chất lượng dịch vụ phòng trong khách sạn</i> .....  | 25 |
| <b>3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp(Cơ sở thực tiễn)</b> .....  | 29 |
| 3.3.1. <i>Thực trạng chất lượng bộ phận buồng tại Khách sạn TTC Cần Thơ</i> .....  | 29 |
| 3.3.2. <i>Một số tồn tại và nguyên nhân gây nên thực trạng chất lượng dịch vụ<br/>phòng tại Khách sạn TTC Cần Thơ</i> .....      | 32 |
| 3.3.3. <i>Đánh giá chất lượng dịch vụ buồng tại khách sạn TTC Cần Thơ</i> .....  | 34 |
| <b>3.4. Phương hướng, mục tiêu, chiến lược phát triển kinh doanh của khách<br/>sạn</b> .....                                     | 35 |
| 3.4.1. <i>Phương hướng chung</i> .....   | 35 |
| 3.4.2. <i>Mục tiêu</i> .....   | 35 |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.4.3. Chiến lược phát triển.....                | 36        |
| 3.4.5. Đề xuất giải pháp .....                   | 36        |
| <b>3.6. Kết luận và kiến nghị.....</b>           | <b>37</b> |
| 3.6.1. Kết luận chung về đợt thực tập.....       | 37        |
| 3.6.2. Kiến nghị với Khách sạn TTC Cần Thơ ..... | 38        |
| 3.6.3. Kiến nghị với Khoa, Trường.....           | 38        |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>                  | <b>40</b> |
| <b>PHỤ LỤC.....</b>                              | <b>1</b>  |



## **DANH MỤC BẢNG**

|   |    |
|---|----|
| Bảng 1.1 Loại phòng của khách sạn TTC Cần Thơ .....                   | 9  |
| Bảng 3.1 Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn TTC Cần Thơ ..... | 34 |

## DANH SÁCH HÌNH

|   |    |
|---|----|
| Hình 1.1 Khách sạn TTC Cần Thơ.....   | 1  |
| Hình 1.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận buồng của khách sạn TTC Cần Thơ .....             | 2  |
| Hình 1.3 Một số phòng khách sạn TTC Cần Thơ .....                                       | 9  |
| Hình 1.4 Các tiện ích khách sạn TTC Cần Thơ .....                                       | 10 |
| Hình 2.1 Hình ảnh thực hiện làm phòng trong khách sạn TTC Cần Thơ .....                 | 12 |
| Hình 3.1 Thực trạng ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ của khách sạn TTC Cần<br>Thơ ..... | 33 |