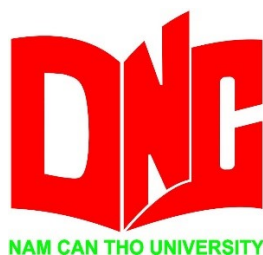


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH
SẠN

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



## BÁO CÁO THỰC TẬP

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

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Tường Huy  
Mã số sinh viên: 200094  
Lớp: DH20QTS01

Cần Thơ, tháng 06 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 TẠI KHÁCH
SẠN TTC CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Tường Huy
Lớp: DH20QTS01
Mã sinh viên: 200094

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN :
Ths Mai Quang Thuận

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam kết và khẳng định rằng, đây là công trình nghiên cứu do chính tôi thực hiện, dưới sự hướng dẫn khoa học của ThS Mai Quang Thuận. Tất cả các nội dung nghiên cứu trong đề tài này đều được tôi tiến hành một cách trung thực, công bằng và không hề có bất kỳ thông tin nào trong đó đã được công bố trước đó dưới bất kỳ hình thức nào.

Các số liệu được sử dụng trong các bảng biểu, được dùng để phân tích, nhận xét, và đánh giá, đều là những số liệu mà tôi đã thu thập từ nhiều nguồn khác nhau và tôi đã ghi rõ nguồn gốc của chúng. Trong trường hợp có bất kỳ phát hiện gian lận nào, tôi xin chấp nhận và hoàn toàn chịu trách nhiệm về nội dung của bài tiểu luận của mình.

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn đến quý thầy cô của khoa Du Lịch-Nhà Hàng-Khách Sạn. Sự chỉ dạy, hướng dẫn và sự tận tâm của quý thầy cô đã giúp em có được kiến thức chuyên môn. Những lời khuyên, phản hồi và sự hỗ trợ không ngừng từ thầy cô đã giúp em nắm bắt được những khía cạnh quan trọng của công việc và phát triển kỹ năng của mình

Bên cạnh đó, em muốn bày tỏ lòng biết ơn đến Ths Mai Quang Thuận đã giúp đỡ em hoàn thành bài báo cáo lần này. Và em cũng xin chân thành gửi lời cảm ơn sâu sắc đến các anh chị nhân viên bộ phận Lễ tân của Khách Sạn TTC Cần Thơ đã giúp đỡ và chỉ dạy cho em rất nhiều kiến thức, kinh nghiệm làm nghề của anh chị trong ngành Khách Sạn. Sự chào đón nhiệt tình và làm việc chuyên nghiệp đã tạo ra một môi trường học tập và làm việc tích cực cho em

Vì thời gian và kiến thức còn hạn hẹp nên bài báo cáo sẽ không thể tránh khỏi những thiếu sót, rất mong sự góp ý quý báu của thầy cô để em rút kinh nghiệm và hoàn thành tốt hơn

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực tập



Nguyễn Tường Huy

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

MỤC LỤC

| | |
|---|-----------|
| LỜI MỞ ĐẦU | 1 |
| CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ | 2 |
| 1.1. Thông tin về cơ sở thực tập..... | 2 |
| 1.2. Chức năng và lĩnh vực hoạt động..... | 4 |
| 1.3 Cơ cấu tổ chức của khách sạn TTC Cần Thơ..... | 15 |
| 1.4 Định hướng phát triển trong tương lai | 15 |
| CHƯƠNG 2 NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP | 16 |
| 2.1 Nội dung thực tập..... | 16 |
| 2.1.1 Nội dung công việc được phân công..... | 16 |
| 2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong quá trình thực tập | 16 |
| 2.2 Kết quả thực tập..... | 16 |
| 2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được..... | 16 |
| 2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập | 16 |
| 2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập..... | 17 |
| CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ | 18 |
| 3.1 Giới thiệu đề tài thực tập | 18 |
| 3.1.1 Tên đề tài: Thực trạng và giải pháp quản lý chất lượng dịch vụ của bộ phận lễ tân tại khách sạn | 18 |
| 3.1.2 Lý do chọn đề tài | 18 |
| 3.1.3 Phương pháp nghiên cứu | 18 |
| 3.2 Lược khảo tài liệu | 18 |
| 3.3 Cơ sở lý luận | 18 |
| 3.3.1 Khái niệm lễ tân | 18 |
| 3.3.2 Những công việc của một nhân viên lễ tân | 19 |
| 3.3.3 Những yêu cầu để trở thành nhân viên khách sạn..... | 22 |
| 3.3.4 Tiềm năng công việc lễ tân khách sạn..... | 25 |
| 3.4 Tình hình hoạt động của doanh nghiệp | 27 |
| 3.5 Phân tích đánh giá tình hình thực tế của chất lượng dịch vụ lễ tân. | 31 |
| 3.5.1 Chức năng và nhiệm vụ | 31 |
| 3.5.2 Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ của bộ phận lễ tân tại Khách sạn TTC Cần Thơ..... | 35 |

| | | |
|---------|--|----|
| 3.5.2.1 | <i>Chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị của khách sạn</i> | 35 |
| 3.5.2.2 | <i>Chất lượng đội ngũ nhân viên trong khách sạn</i> | 36 |
| 3.5.2.3 | <i>Ca làm và công việc của nhân viên Lễ Tân</i> | 38 |
| 3.5.2.4 | <i>Quy trình phục vụ của nhân viên Lễ Tân</i> | 42 |
| 3.5.2.5 | <i>Quy trình phục vụ của nhân viên hành lý</i> | 43 |
| 3.5.2.6 | <i>Tiêu Chuẩn của nhân viên Lễ tân</i> | 44 |
| 3.5.2.7 | <i>Ưu điểm và hạn chế</i> | 46 |
| 3.6 | <i>Một số giải pháp nâng cấp chất lượng dịch vụ của bộ phận lễ tân tại khách sạn TTC Cần Thơ</i> | 48 |
| 3.6.1 | <i>Cơ sở vật chất</i> | 48 |
| 3.6.2 | <i>Nguồn nhân lực</i> | 48 |
| 3.6.3 | <i>Công tác quản lý chất lượng dịch vụ</i> | 49 |
| 3.6.4 | <i>Tiêu chuẩn chất lượng phục vụ của nhân viên Lễ tân</i> | 49 |
| 3.7 | <i>Kết luận và kiến nghị</i> | 51 |
| 3.7.1 | <i>Kết luận</i> | 51 |
| 3.7.2 | <i>Kiến nghị</i> | 51 |

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

- Hình 1.1. Khách sạn TTC Cần Thơ
- Hình 1.2. Phòng President
- Hình 1.3. Phòng Suite
- Hình 1.4. Phòng Premium Suite
- Hình 1.5. Phòng Deluxe Hình
- Hình 1.6. Nhà hàng Pomelo
- Hình 1.7. Phòng tiệc
- Hình 1.8. Phòng hội nghị
- Hình 1.9. Phòng Gym
- Hình 1.10. Hồ bơi
- Hình 1.11 Giá thuê tàu
- Hình 1.12. Bảng giá phòng
- Hình 1.12. Cơ cấu tổ chức của khách sạn TTC Cần Thơ
- Hình 3.1 Nhân viên lễ tân
- Hình 3.2 Nhân viên lễ tân và khách hàng
- Hình 3.3 Nhân viên lễ tân với khách hàng
- Hình 3.4 Lễ vinh danh nhân viên
- Bảng 3.5 Kết quả hoạt động kinh doanh 3 năm gần nhất
- Biểu đồ 3.6 Biểu đồ cột thể hiện doanh thu thuần của TTC qua 3 năm
- Biểu đồ 3.7 Biểu đồ cột thể hiện lợi nhuận trước và sau thuế của TTC qua 3 năm
- Hình 3.8 Bảng thống kê số lượng khách lưu trú năm 2021
- Hình 3.9 Bảng thống kê số lượng khách lưu trú năm 2022
- Hình 3.10 Bảng thống kê số lượng khách lưu trú năm 2023
- Hình 3.12 Nhân viên lễ tân
- Hình 3.11 Sơ đồ tổ chức của bộ phận lễ tân
- Hình 3.13. Thống kê độ tuổi của nhân sự
- Hình 3.14. Trình độ học vấn của nhân viên tại khách sạn
- Hình 3.15. Thâm niên nhân sự
- Hình 3.16. Quy trình làm thủ tục check in – out
- Hình 3.17 Nhân viên lễ tân và khách hàng
- Hình 3.18 Khách chụp tại khách sạn TTC Cần Thơ
- Hình 3.19 Nhân viên lễ tân và khách hàng
- Hình 3.20 Ảnh lúc kết thúc thực tập

LỜI MỞ ĐẦU

Trong nhiều năm gần đây, cùng với xu thế thời đại Việt Nam đang từng bước hội nhập với các nước trên thế giới ở rất nhiều lĩnh vực. Ngành kinh doanh Du lịch-Khách sạn cũng đang trở thành ngành kinh tế quan trọng đóng góp không nhỏ vào nền kinh tế của nước ta. Hệ thống Khách sạn đang phát triển một cách nhanh chóng, nhiều khách sạn mới xây dựng đi vào hoạt động đã làm nổi ra sự cạnh tranh gay gắt trên thị trường.

Để tồn tại và phát triển trên thị trường thì các khách sạn không chỉ đầu tư vào cơ sở vật chất kĩ thuật và còn phải chú trọng đến các yếu tố chất lượng dịch vụ tạo ra nét đặc trưng riêng của mình. Trong kinh doanh khách sạn, hoạt động lưu trú được gọi là “trái tim” của khách sạn, nó góp phần không nhỏ vào doanh thi lợi nhuận của khách sạn, là yếu tố quyết định tạo nên hình ảnh của khách sạn trong tâm trí khách sạn. Đối với khách hàng khi quyết định đến ở khách sạn thì thường căn cứ vào chất lượng phong nghỉ vì phòng nghỉ là nơi khách nghỉ ngơi nhằm khôi phục sức khỏe hoặc nơi làm việc của khách. Do đó quan tâm đến chất lượng dịch vụ và không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ là một vấn đề rất cần thiết để tạo ra một lượng khách hàng thường xuyên và trung thành đối với khách sạn.

Khách sạn TTC Cần Thơ là khách sạn đạt tiêu chuẩn 5 sao đã và đang cố gắng để có thể nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Qua quan sát, điều tra ý kiến của khách hàng, thực tập tại khách sạn tôi nhận thấy khách sạn TTC Cần Thơ thực sự coi chất lượng dịch vụ như một lợi thế cạnh tranh trên thị trường. Mặc dù có nhiều lợi thế trong kinh doanh dịch vụ lưu trú nhưng khách sạn vẫn chưa tận dụng được hết, vẫn còn hạn chế về mặt chất lượng dịch vụ buồng. Để đóng góp một phần nhỏ vào việc cải tiến hoàn thiện chất lượng dịch vụ, thu hút khách và đẩy mạnh hoạt động kinh doanh hiệu quả của khách sạn nên tôi đã chọn đề tài **“Thực trạng và giải pháp quản lý chất lượng dịch vụ của bộ phận lễ tân tại Khách Sạn TTC Cần Thơ”** để làm đề tài báo cáo môn Thực tập tốt nghiệp.