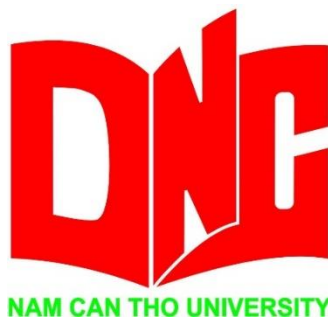


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG**



**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI:**

**PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ  
BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN TTC HOTEL CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện: BÙI TIỂU MY**

**Mã số sinh viên: 201921**

**Lớp: DH20QTD02**

**Cần Thơ, tháng 06 năm 2024**

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



**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI:**

**PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ  
BUÔNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN TTC HOTEL CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện: BÙI TIÊU MY**

**Mã số sinh viên: 201921**

**Lớp: DH20QTD02**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:**

**NGUYỄN THỊ CHIỀU**

**Cần Thơ, tháng 06 năm 2024**

## LỜI CẢM ƠN

Thực tập là một trong những mốc thời gian quan trọng để sinh viên có thể áp dụng những kiến thức trên giảng đường đại học vào môi trường thực tế, là cơ hội quý báu để cọ sát, tiếp cận gần hơn với chuyên ngành đã học. Trong quá trình thực tập 8 tuần và thời gian làm báo cáo luận văn tốt nghiệp em đã nhận được sự giúp đỡ của rất nhiều người.

Nhân đây, em xin gửi lời cảm ơn đến Ban Giám hiệu Trường Đại học Nam Cần Thơ, Lãnh đạo Khoa Du Lịch tạo môi trường cho em học tập và cọ sát thực tế. Đồng thời, em xin gửi lời cảm ơn đến Ban quản lý, các anh chị trưởng bộ phận cũng như toàn thể nhân viên Khách sạn TTC HOTEL Cần Thơ đã tận tình giúp đỡ em trong suốt quá trình thực tập tại đây.

Đặc biệt, em muốn gửi lời cảm ơn sâu sắc đến cô Nguyễn Thị Chiêu, cô đã nhiệt tình giúp đỡ, hướng dẫn về phương pháp nghiên cứu và chuyên môn, tận tình hướng dẫn cụ thể cách thức trình bày và nội dung, đó là nền tảng cơ sở giúp em có thể hoàn thành đề tài báo cáo tốt nghiệp một cách tốt nhất.

Cuối cùng, em xin chân thành cảm ơn bạn bè và những người đã hỗ trợ để em có thể hoàn thành báo cáo này. Vì điều kiện thời gian còn hạn chế, cùng với kinh nghiệm thực tiễn chưa nhiều nên đề tài của em không tránh khỏi những thiếu sót, rất mong nhận được sự đóng góp của quý thầy cô và bạn bè.

Em trân trọng cảm ơn!

Cần Thơ, ngày .....tháng .....năm 2024

Người thực hiện

Bùi Tiểu My

## LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài: “Phân tích thực trạng quy trình nghiệp vụ buồng phòng tại khách sạn TTC HOTEL Cần Thơ ” là một công trình nghiên cứu độc lập. Ngoài ra không có bất cứ sự sao chép của người khác. Đề tài, nội dung báo cáo thực tập là sản phẩm mà em đã nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập tại trường cũng như tham gia thực tập tại khách sạn TTC HOTEL CẦN THƠ. Các số liệu, kết quả trình bày trong báo cáo là hoàn toàn trung thực.

Cần Thơ, ngày ..... tháng .... năm 2024

Người thực hiện

Bùi Tiểu My

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập- Tự do – Hạnh phúc**

---

**PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP**

**Họ và tên sinh viên:** Bùi Tiểu My

**MSSV:** 201921

**Lớp:** DH20QTDO2 **Khoá:** 08 **Khoa:** Du lịch và Quản trị Khách sạn, Nhà hàng

**Trực thuộc trường:** Trường Đại học Nam Cần Thơ

**Thực tập trong thời gian từ:** ngày 08/04/2024 đến ngày 08/06/2024 (02 tháng).

**Tại đơn vị Cơ quan/Doanh nghiệp:**

**Địa chỉ:** 211/13 Nguyễn Văn Linh, Phường Hưng Lợi, Quận Ninh Kiều, TP Cần Thơ

Sau quá trình thực tập tại đơn vị của sinh viên, chúng tôi có một số nhận xét, đánh giá như sau.

**1. Về ý thức tổ chức kỷ luật:**

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

**2. Về tinh thần thái độ học tập:**

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

**3. Về quan hệ, lối sống:**

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

**4. Các nhận xét khác:**

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

**Đánh giá chung:**

.....  
.....

.....  
....., ngày ... tháng ... năm 2024

**Cán bộ hướng dẫn**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**Xác nhận của đơn vị thực tập**  
(Ký, đóng mộc và ghi rõ họ tên)

## NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

### Đề tài : PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ BUÔNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN TTC HOTEL CẦN THƠ

Do sinh viên: **BÙI TIÊU MY**

Dưới sự nhận xét của cô **NGUYỄN THỊ CHIỀU**

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: .....

.....

.....

Điểm:

.....

*Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2023*

**Người hướng dẫn**

## MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM ĐOAN.....	ii
NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN.....	v
THÔNG TIN THỰC TẬP.....	viii
DANH MỤC BẢNG.....	x
<b>CHƯƠNG 1 : GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP TTC HOTEL CẦN THƠ.....</b>	<b>1</b>
1.1 Tổng quan về khách sạn TTC Hotel Cần Thơ.....	1
1.2. Vị Trí của khách sạn TTC.....	2
1.3 Logo, thương hiệu của TTC hotel Cần Thơ.....	3
1.4 Các ngành nghề và lĩnh vực của khách sạn TTC.....	4
1.5 Không gian và phong cách thiết kế của TTC Hotel Cần thơ.....	4
1.6 Thuận lợi – khó khăn của khách sạn TTC.....	14
1.7 Định hướng phát triển của khách sạn TTC.....	14
1.8 Quá trình hình thành và phát triển của TTC Hotel Cần thơ.....	15
1.9 Cơ cấu tổ chức bộ máy của TTC Hotel Cần thơ.....	16
1.10 Định hướng phát triển của khách sạn TTC.....	21
<b>CHƯƠNG 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI TTC HOTEL CẦN THƠ.....</b>	<b>22</b>
2.1. Nội dung thực tập tại khách sạn TTC Hotel.....	22
2.1.1 Nội dung công việc được phân công tại TTC hotel Cần thơ.....	22
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập tại TTC hotel Cần Thơ.....	23
2.2. Kết quả thực tập tại TTC Hotel Cần thơ.....	24
2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được khi thực tập tại TTC hotel Cần Thơ.....	24
2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập tại TTC hotel Cần Thơ.....	24
2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....	25



<b>CHƯƠNG 3: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ</b>	<b>26</b>
<b>BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN TTC HOTEL CẦN THƠ.....</b>	<b>26</b>
<b>3.1. Phân tích thực trạng quy trình nghiệp vụ buồng phòng của TTC Hotel Cần thơ .....</b>	<b>26</b>
3.1.1 Lý do chọn đề tài.....	26
3.1.2 Mục tiêu nghiên cứu.....	27
3.1.3 Phương pháp nghiên cứu.....	27
<b>3.2 Chức năng nhiệm vụ của từng chức danh trong bộ phận buồng trong TTC Hotel Cần thơ .....</b>	<b>28</b>
<b>3.3 Mối quan hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn.....</b>	<b>30</b>
<b>3.4 Quy trình phục vụ buồng tại khách sạn TTC Hotel Cần thơ.....</b>	<b>32</b>
3.4.1 Quy trình phục vụ buồng tại khách sạn.....	32
3.4.2 Quy trình làm phòng khách sạn.....	38
<b>3.5 Đánh giá quy trình nghiệp vụ buồng phòng tại khách sạn TTC Hotel Cần Thơ .....</b>	<b>40</b>
3.5.1. Ưu điểm.....	40
3.5.2. Hạn chế.....	41
<b>3.6 . Tình hình hoạt động của TTC Hotel Cần thơ.....</b>	<b>41</b>
3.6.1 Tình hình nhân sự .....	41
3.6.2 Tình hình hoạt động kinh doanh.....	42
<b>3.7 Kết quả nghiên cứu và thảo luận.....</b>	<b>49</b>
3.7.1 Kết quả Nghiên cứu.....	49
3.7.2. Hiệu quả Hoạt động.....	50
3.7.3. Mức độ HÀi lòng của Khách hàng.....	51
3.7.4 Thảo luận và đề xuất giải pháp .....	51
3.7.5 Kết luận và kiến nghị .....	53

## **THÔNG TIN THỰC TẬP**

1. Đơn vị thực tập: TTC HOTEL CẦN THƠ
2. Bộ phận thực tập: Housekeeping ( buồng phòng)
4. Thời gian thực tập: 8/4/2024-8/6/2024

## DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1: TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ.....	2
Hình 1.2: TTC Hospitality Hotel Cần Thơ .....	3
Hình 1.3: Logo TTC Hospitality Hotel-Cần Thơ .....	3
Hình 1.4 Phòng President Suite .....	5
Hình 1.5 Phòng TTC Suite.....	6
Hình 1.6 Phòng Premium Suite .....	7
Hình 1.7 Phòng Deluxe.....	8
Hình 1.8 Alfresco Café .....	9
Hình 1.9 Phiên chợ quê.....	10
Hình 1.10 Nhà hàng Pomelo.....	11
Hình 1.11 Tiệc Buffet .....	11
Hình 1.12 Phòng hội nghị .....	12
Hình 1.13 Phòng Gym .....	13
Hình 1.14 Hồ bơi.....	13
Hình 1.15 Cơ cấu tổ chức của khách sạn.....	16
Hình 1.16 Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng phòng .....	17
Hình 1.17 Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân .....	18
Hình 1.18. Cơ cấu tổ chức của bộ phận ẩm thực .....	19
Hình 1.19. Cơ cấu tổ chức của bộ phận bếp .....	20
Hình 3.1 Chuẩn bị dụng cụ .....	33
Hình 3.2 Phòng tắm TTC.....	36
Hình 3.3 Phục vụ khách .....	37
Hình 3.5: Biểu đồ doanh thu thuần (2020-2022).....	43
Hình 3.6: Biểu đồ chi phí ( 2020-2022).....	44
Hình 3.7: Biểu đồ lợi nhuận trước thuế (2020-2022) .....	45
Hình 3.8 : Biểu đồ lợi nhuận sau thuế (2020-2022) .....	45
Hình 3.9: Biểu đồ doanh thu theo cơ cấu kinh doanh của các bộ phận của TTC .....	47

## DANH MỤC BẢNG

Bảng 3. 1: Tình hình hoạt động kinh doanh của TTC Hospitality Hotel- Cần..	43
Thơ (2020-2022) .....	43
Bảng 3.2: Doanh thu theo cơ cấu kinh doanh của các bộ phận của TTC .....	46