

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI: THỰC TRẠNG NGHIỆP VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN TTC HOTEL - CẦN THƠ

Sinh viên thực hiện: Trần Thị Thảo

Mã số sinh viên: 2021118

Lớp: DH20QTD02

Cần Thơ, ngày tháng năm

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

**ĐỀ TÀI: THỰC TRẠNG NGHIỆP VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH
SẠN TTC HOTEL - CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện: Trần Thị Thảo

Mã số sinh viên: 2021118

Lớp: DH20QTD02

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Ngô Hồng Quân

Cần Thơ, ngày tháng năm

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đây là bài báo cáo thực tập tốt nghiệp của em trong thời gian qua. Những số liệu và kết quả trong đây là trung thực. Ngoài ra, trong bài tiểu luận có sử dụng một số nguồn tài liệu tham khảo đã được trích dẫn nguồn và chú thích rõ ràng. Em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước bộ môn, khoa và nhà trường về sự cam đoan này.

Cần Thơ, Ngày tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

Trần Thị Thảo

LỜI CẢM ƠN

Sau hai tháng thực tập bên bộ phận buồng tại khách sạn TTC Hotel - Cần Thơ, được sự hướng dẫn và giúp đỡ tận tình của các anh chị trong bộ phận, tôi đã tích lũy cho bản thân được nhiều kiến thức bổ ích về chuyên ngành và đúc kết thêm một số kinh nghiệm thực tế về cuộc sống. Tuy buổi đầu còn bỡ ngỡ, tay chân còn luống cuống, làm đâu sai đó nhưng nhờ áp dụng các bài học lý thuyết ở trường cùng sự chỉ bảo tỉ mỉ của các anh chị phụ trách tầng ba nên tôi cũng đã thực hiện tốt công việc được giao. Để hoàn thành bài báo cáo thực tập, ngoài năng lực bản thân, tôi còn được nhiều sự hỗ trợ từ phía nhà trường và đơn vị thực tập, chính vì vậy tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến các thầy cô giáo trong khoa du lịch và quản trị du lịch và nhà hàng - khách sạn đã truyền đạt kiến thức và tạo điều kiện giúp tôi hoàn thành đề tài này Quý Thầy cô trường Đại học Nam Cần Thơ, những người đã cống hiến hết mình cho sự nghiệp giảng dạy. Thầy cô đã truyền đạt tất cả kiến thức cũng như kinh nghiệm sống của mình để làm hành trang cho các thế hệ sinh viên vững bước vào đời. Đặc biệt, tôi xin gửi lời cảm ơn đến Th.S Ngô Hồng Quân, giáo viên trực tiếp hướng dẫn tôi trong suốt quá trình làm báo cáo thực tập tốt nghiệp. Trong quá trình thực tập có điều chi sai sót mong Quý Công ty thông cảm, bỏ qua. Đồng thời, tôi kính mong Quý Thầy cô xem xét, góp ý, bổ sung cho bài báo cáo thực tập tốt nghiệp. được hoàn chỉnh. Cuối cùng, tôi xin kính chúc Quý Thầy cô trường Đại Học Nam Cần Thơ và các anh chị đang công tác tại công ty được dồi dào sức khỏe, đạt được nhiều thành công trong cuộc sống. Chúc Quý Công ty ngày càng vững mạnh và phát triển.

Em xin chân thành cảm ơn.

Cần Thơ, Ngày tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

Trần Thị Thảo

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

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM	iv
MỤC LỤC	Error! Bookmark not defined.
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH	viii
Chương 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	5
1.3. Cơ cấu tổ chức	6
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai	8
1.4.1. Định hướng chung	8
1.4.2. Định hướng phát triển của khách sạn TTC Hotel – Cần Thơ	9
Chương 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	10
2.1. Nội dung thực tập	10
2.1.1. Nội dung công việc được phân công	10
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	21
2.2. Kết quả thực tập	22
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được	22
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập;	24
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	25
Chương 3 : THỰC TRẠNG NGHIỆP VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN TTC HOTEL - CẦN THƠ	26
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập	26
3.2. Lược khảo tài liệu	28
3.2.1. Khái quát chung về du lịch và khách sạn	29
3.2.2. Giới thiệu chung về nghiệp vụ phục vụ buồng	30
3.2.2.1. Vai trò	30
3.2.2.2. Chức năng	31
3.2.2.3. Nhiệm vụ	31

3.2.3. <i>Tầm quan trọng của nghiệp vụ phục vụ buồng</i>	32
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp	33
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận	38
3.4.1. <i>Nội dung quy trình nghiệp vụ buồng trong khách sạn</i>	38
3.4.2. <i>Ý nghĩa của việc hoàn thiện quy trình nghiệp vụ buồng trong khách sạn</i>	39
3.5. Đề xuất giải pháp	40
3.5.1. <i>Nâng cao chất lượng đội ngũ lao động</i>	40
3.5.2. <i>Nâng cao chất lượng đội ngũ lao động</i>	41
3.5.3. <i>Hoàn thiện hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật</i>	42
3.5.2. <i>Hoàn thiện về quy trình phục vụ</i>	43
3.5.3. <i>Hoàn thiện quy trình phục vụ khách lưu trú</i>	44
3.5.4. <i>Một số giải pháp khác:</i>	45
3.5.5. <i>Tăng cường công tác kiểm tra, quản lý:</i>	46
3.5.6. <i>Tăng cường mối quan hệ giữa các bộ phận</i>	46
3.6. Kết luận và kiến nghị	47
TÀI LIỆU THAM KHẢO	50
PHỤ LỤC	51

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

- Phòng trống sạch: Vacant Clean (VC)
- Phòng trống dơ: Vacant Dirty (VD)
- Phòng có khách: Occupied (OD)
- Phòng có khách ngủ bên ngoài khách sạn: Sleep Out (SO)
- Phòng hư: Out of order (OOO)
- Phòng có khách sắp trả phòng: Expected Departure (ED)
- Do Not Disturb (DND)

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

HÌNH ẢNH

Hình 1.1: Cơ cấu tổ chức bộ máy khách sạn.....	6
Hình 1.2: Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng phòng.....	6
Hình 1.3: Cơ cấu tổ chức bộ phận Lễ Tân.....	7
Hình 1.4: Cơ cấu tổ chức bộ phận ẩm thực.....	7
Hình 1.5: Cơ cấu tổ chức bộ phận bếp.....	8

BẢNG VÀ BIỂU ĐỒ

Bảng 3.1. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn TTC – Cần Thơ.....	34
Biểu đồ 3.2. Tổng chi phí của khách sạn TTC – Cần Thơ.....	36
Biểu đồ 3.3. Tổng lợi nhuận của khách sạn TTC – Cần Thơ.....	37