

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

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



# BÁO CÁO THỰC TẬP

**ĐỀ TÀI :**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO QUY TRÌNH PHỤC VỤ  
BUỒNG PHÒNG TẠI TTC HOTEL CẦN THƠ**

*Sinh viên thực hiện* : Lâm Chiêu Luật

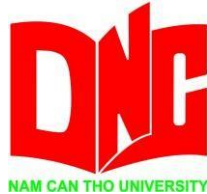
*Lớp* : DH20QTS01

*Mã sinh viên* : 200169

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

ĐỀ TÀI:

GIẢI PHÁP NÂNG CAO QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI TTC HOTEL CẦN THƠ

Sinh viên thực hiện : Lâm Chiếu Luật
Lớp : DH20QTS01
Mã sinh viên : 200169
Giảng viên hướng dẫn : ThS.Hồ Thị Minh Hà

Cần Thơ, tháng 6, năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Nhận thức được tầm quan trọng của việc thực tập, tôi xin cam đoan rằng bản báo cáo thực tập tại Khách sạn TTC Cần Thơ do tôi thực hiện là hoàn toàn do chính tay mình nghiên cứu, tìm tòi và hoàn thành. Nội dung được trình bày một cách trung thực, khách quan, phản ánh đúng những gì tôi đã học hỏi và trải nghiệm trong suốt quá trình thực tập.

Với tinh thần trách nhiệm cao và sự nỗ lực không ngừng, tôi cam đoan sẽ hoàn thành xuất sắc mọi nhiệm vụ được giao trong thời gian thực tập. Tôi tin rằng với kiến thức chuyên môn và kỹ năng được trang bị tại trường, cùng với sự nhiệt huyết và tinh thần cầu tiến, tôi sẽ góp phần nhỏ bé vào sự phát triển của Khách sạn TTC Cần Thơ.

Sinh viên thực tập

Lâm Chiêu Luật

LỜI CẢM ƠN

Kính gửi: Ban lãnh đạo và đồng nghiệp tại khách sạn TTC Hotel Cần Thơ.

Trước tiên, tôi xin gửi lời tri ân chân thành đến toàn thể đồng nghiệp tại bộ phận Housekeeping (buồng phòng). Trong suốt thời gian thực tập, tôi đã có cơ hội trải nghiệm công việc hàng ngày và hòa mình vào môi trường làm việc chuyên nghiệp tại khách sạn.

Tôi xin cảm ơn sự hỗ trợ và hướng dẫn tận tình từ các anh chị quản lý và nhân viên trong bộ phận. Nhờ có sự chỉ bảo của anh chị, Tôi đã nắm vững kiến thức và kỹ năng cần thiết để hoàn thành nhiệm vụ thực tập. Đặc biệt, Tôi muốn bày tỏ lòng biết ơn đến các anh chị trong bộ phận buồng phòng, phòng nhà hàng và phòng quản lý. Các anh chị đã không ngần ngại chia sẻ kinh nghiệm và hỗ trợ tôi trong việc làm quen với công việc hàng ngày.

Tôi xin gửi lời cảm ơn tới Ban giám hiệu trường đại học Nam Cần Thơ và trường khoa du lịch đã tạo môi trường để tôi học tập và tiếp xúc với công việc thực tế. Đồng thời, tôi xin gửi lời cảm ơn tới ban lãnh đạo và các trưởng phòng của TTC hotel. Cũng như toàn thể nhân viên anh chị trong khách sạn đã tận tình giúp đỡ tôi trong suốt thời gian thực tập và truyền đạt những kiến thức thực tế vô cùng hữu ích cho tôi.

Cuối cùng, tôi xin gửi lời chúc sức khỏe và thành công đến toàn thể đồng nghiệp tại khách sạn TTC Hotel Cần Thơ. Sự hợp tác và hỗ trợ của các bạn đã giúp tôi hoàn thành bài báo cáo thực tập một cách tốt nhất, hy vọng khách sạn sẽ ngày càng phát triển và góp phần tạo nên những trải nghiệm tuyệt vời cho du khách.

Tôi xin chân thành cảm ơn.

Sinh viên thực tập

Lâm Chiêu Luật

NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN

**Đề tài: “GIẢI PHÁP NÂNG CAO QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI
TTC HOTEL CẦN THƠ”**

Do sinh viên: Lâm Chiêu Luật

Dưới sự nhận xét của: Hồ Thị Minh Hà

Đơn vị: KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG, TRƯỜNG
ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ.

Nội dung nhận xét

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

....., ngàythángnăm.....

Xác nhận của GVHD

Hồ Thị Minh Hà

MỤC LỤC

| | |
|--|----|
| LỜI CAM ĐOAN | I |
| LỜI CẢM ƠN | II |
| CHƯƠNG I: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ TTC HOTEL CẦN THƠ | 1 |
| 1.1 THÔNG TIN VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP | 1 |
| <i>1.1.1 Tên cơ sở : TTC Hotel Premium – Cần Thơ</i> | 1 |
| <i>1.1.4 Loại hình kinh doanh và các loại hình dịch vụ của khách sạn TTC Cần Thơ</i> ... | 3 |
| 1.3 CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA KHÁCH SẠN TTC | 7 |
| <i>1.3.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức</i> | 7 |
| <i>1.3.2 Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận</i> | 8 |
| 1.4. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN TRONG TƯƠNG LAI CỦA TTC HOTEL CẦN THƠ .. | 11 |
| CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP | 14 |
| 2.1. NỘI DUNG THỰC TẬP | 14 |
| <i>2.1.1. Nội dung công việc được phân công</i> | 14 |
| <i>2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập</i> | 15 |
| 2.2. KẾT QUẢ THỰC TẬP | 16 |
| <i>2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được</i> | 16 |
| <i>2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập</i> | 17 |
| CHƯƠNG 3 : PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU VÀ CƠ SỞ LÝ THUYẾT | 18 |
| 3.1. TỔNG QUAN ĐỀ TÀI THỰC TẬP | 18 |
| <i>3.1.1 Lý do chọn đề tài</i> | 18 |
| 3.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU: | 19 |
| 3.3 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU: | 19 |
| 3.4 PHẠM VI NGHIÊN CỨU: | 20 |
| 3.5 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU: | 20 |
| 3.6 CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ KINH DOANH BUỒNG PHÒNG TRONG KHÁCH SẠN | 21 |
| <i>3.6.1 Khách sạn</i> | 21 |

| | |
|--|----|
| 3.6.1.1 Khái niệm | 21 |
| 3.6.1.2 Phân Loại | 21 |
| 3.6.2 <i>Buồng phòng trong khách sạn</i> | 22 |
| 3.6.2.1 Khái niệm | 22 |
| 3.6.2.2 Phân Loại | 23 |
| 3.6.2.3 Chất lượng buồng phòng..... | 24 |
| 3.6.2.4 Một số tiêu chí đo lường chất lượng buồng phòng | 26 |
| 3.6.3 <i>Quy trình nghiệp vụ của bộ phận buồng phòng tại khách sạn TTC</i> | 29 |
| 3.6.3.1 Quy trình làm phòng khách sạn | 29 |
| 3.6.3.2 Quy trình kiểm tra phòng khách out: | 32 |
| 3.6.3.3 Quy trình làm phòng khi có khách đang lưu trú. (1 nhân viên)..... | 33 |
| 3.6.4 <i>Quy trình làm việc của bộ phận PA.</i> | 35 |
| 3.6.4.1 Quy trình làm việc của nhân viên giặt là. | 35 |
| 3.6.5 <i>Phân loại hạng phòng khách sạn TTC Cần Thơ</i> | 36 |
| 3.7. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG CỦA DOANH NGHIỆP | 50 |
| 3.7.1 <i>Hoạt động kinh doanh của khách sạn TTC</i> | 50 |
| 3.7.2 <i>Cơ cấu nguồn khách theo phạm vi quốc gia</i> | 53 |
| 3.7.3 <i>Ưu điểm và nhược điểm của quy trình phục vụ buồng tại khách sạn TTC Cần Thơ</i> | 54 |
| 3.8. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN | 55 |
| 3.9. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP | 57 |
| 3.10. HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI: | 61 |
| CHƯƠNG 4 KIẾN NGHỊ VÀ KẾT LUẬN | 62 |
| 4.1 KIẾN NGHỊ | 62 |
| 4.1.1 <i>Kiến nghị với doanh nghiệp</i> | 62 |
| 4.1.2 <i>Kiến nghị với Khoa, Trường</i> | 62 |
| 4.2 KẾT LUẬN | 63 |
| TÀI LIỆU KHAM KHẢO | 65 |
| PHỤ LỤC | 1 |

DANH SÁCH KÍ HIỆU VIẾT TẮT

| | |
|---------------|---|
| TP: | Thành Phố |
| TNHH TM – SX: | Công ty Trách nhiệm Hữu hạn- Thương mại- Sản xuất |
| TTC: | Thành Thành Công |
| BVHTTDL | Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch |
| VCCI | Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam |

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 1.1 Cơ cấu tổ chức của TTC Hotel Cần Thơ

Bảng 3.1: Hoạt động kinh doanh của khách sạn TTC

Bảng 3.2: Cơ cấu nguồn khách theo phạm vi quốc gia

DANH SÁCH BIỂU ĐỒ HÌNH ẢNH SƠ ĐỒ

Hình 1.1 Khách sạn TTC Hotel Premium Cần Thơ

Hình 1.2 Vị trí TTC Hotel Cần Thơ

Hình 1.3 Logo TTC Hotel Cần Thơ

Hình 3.1 Chuẩn bị đồ dùng làm phòng

Hình 3.2 phòng TTC Suite

Hình 3.2 Phòng Deluxe tầm nhìn ra thành phố

Hình 3.3 Phòng Deluxe tầm nhìn ra thành phố

Hình 3.4 Phòng Deluxe tầm nhìn ra sông

Hình 3.5 Phòng Deluxe tầm nhìn ra sông

Hình 3.5 Phòng Deluxe tầm nhìn ra thành phố

Hình 3.6 Phòng Deluxe tầm nhìn ra sông

Hình 3.7 Phòng Premium Suite

Hình 3.8 Phòng President Suite

Hình 3.9 Phòng President Suite

Hình 3.10 Khu nhà hàng TTC

Hình 3.11 Khu Alfresco Cafe TTC (tầng 8)

Hình 3.12 Khu hồ bơi Hình 3.13 Khu phòng gym

Hình 3.14 Doanh thu thuần của khách sạn TTC trong 3 năm

Hình 3.15 Cơ cấu nguồn khách theo phạm vi quốc gia