

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

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



# **BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI:**

**MÔ TẢ VÀ PHÂN TÍCH QUY TRÌNH  
HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN  
TẠI KHÁCH SẠN TTC HOTEL  
PREMIUM - CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện : Nguyễn Chí Thanh**

**Mã số sinh viên : 202011**

**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

ĐỀ TÀI:

**MÔ TẢ VÀ PHÂN TÍCH QUY TRÌNH
HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN
TẠI KHÁCH SẠN TTC HOTEL
PREMIUM - CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Chí Thanh

Mã số sinh viên : 202011

Lớp : DH20QTS01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

TRƯƠNG THỊ KIM THUY

Cần Thơ, tháng 6, năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam kết rằng: Bài báo cáo tốt nghiệp với đề tài: “Mô tả và phân tích quy trình hoạt động của bộ phận lễ tân tại khách sạn TTC Hotel Premium - Cần Thơ” là bài báo cáo của cá nhân em, được thực hiện dưới sự hướng dẫn của giảng viên hướng dẫn Trương Thị Kim Thủy.

Em xin cam đoan rằng bài báo này là kết quả của quá trình nghiên cứu cá nhân trong suốt thời gian học tập tại trường và thời gian thực tập tại bộ phận Lễ tân của khách sạn TTC Hotel Premium - Cần Thơ, trực thuộc tập đoàn Thành Thành Công (TTC).

Ngoài ra, trong bài viết em có sử dụng một số tài liệu tham khảo, và các nguồn này đã được chú thích và ghi chú rõ ràng. Tất cả số liệu và kết quả được trình bày trong bài báo cáo đều trung thực và chính xác. Nếu có bất kỳ vấn đề nào phát sinh, em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm trước các quy định kỷ luật của khoa và nhà trường.

Em xin chân thành cảm ơn!

LỜI CẢM ƠN

Qua đợt thực tập, được làm việc trong một môi trường tốt em đã học hỏi được nhiều kinh nghiệm từ thực tế cũng như các thuật ngữ chuyên ngành. Đồng thời “học đi đôi với hành” giúp em thấy được tầm quan trọng của ngành quản trị khách sạn nói chung và vị trí lễ tân nói riêng, cũng như vai trò trách nhiệm của một nhân viên lễ tân để từ đó không ngừng nâng cao hơn nữa về kiến thức, là tiền đề cho việc bước vào công việc thực tế sau này. Trong quá trình thực tập tại TTC Hotel Premium - Cần Thơ, em đã nhận được sự quan tâm giúp đỡ rất nhiều từ phía các anh/chị trong bộ phận lễ tân đã hướng dẫn để em có được điều kiện thực tập tốt nhất. Cũng trong quá trình thực tập tại đây tuy thời gian 2 tháng, không quá dài cũng không quá ngắn nhưng em đã học hỏi được từ thực tế rất nhiều điều vì đôi lúc em còn gặp khó khăn do việc học lý thuyết tại trường và thực tế làm việc có một số điểm khác nhau, song nhờ có sự quan tâm giúp đỡ của anh Nguyễn trưởng bộ phận Lễ tân đã chỉ dẫn một cách tỉ mỉ, cẩn kẽ nên em đã vượt qua được những khó khăn đó đồng thời giúp em củng cố lại những kiến thức lý thuyết đã được học tại trường.

Em xin chân thành cảm ơn Quý lãnh đạo TTC Hotel Premium - Cần Thơ đã cho em cơ hội thực tập tại đây, làm việc và rèn luyện chuyên môn để đưa những giải pháp, góp ý. Và các anh chị nhân viên đã nhiệt tình giúp đỡ tạo điều kiện tốt nhất để em có thể hoàn thành bài báo cáo này.

Em cũng xin được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến thầy cô khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn, đặc biệt là cô Trương Thị Kim Thủy đã tạo mọi điều kiện giúp đỡ em trong suốt quá trình thực tập.

Thời gian thực tập có hạn và kiến thức còn nhiều hạn chế vì vậy trong báo cáo không thể tránh khỏi những sai lầm, kính mong thầy góp ý sửa chữa để em hoàn thành bài báo cáo một cách tốt nhất.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực tập

Nguyễn Chí Thanh

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

- Về Hình thức:.....

.....

.....

- Về nội dung:.....

.....

.....

.....

- Về thái độ:.....

.....

.....

Điểm:

.....

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

Người hướng dẫn

.....

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM

.....

.....

.....

.....

.....

Điểm:

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

Giảng viên chấm

MỤC LỤC

| | Trang |
|--|-----------|
| Chương 1: TỔNG QUAN VỀ TTC HOTEL PREMIUM - CẦN THƠ | 1 |
| 1.1 Giới thiệu chung | 1 |
| 1.1.1 Logo, thương hiệu..... | 2 |
| 1.1.2 Hệ thống phòng..... | 2 |
| 1.1.3 Nhà hàng..... | 4 |
| 1.1.4 Dịch vụ tiệc và hội nghị | 5 |
| 1.1.5 Dịch vụ lễ hành: | 5 |
| 1.1.6 Các dịch vụ bổ sung: | 6 |
| 1.2 Quá trình hình thành và phát triển..... | 7 |
| 1.2.1 Sự ra đời của thương hiệu TTC HOSPITALITY | 7 |
| 1.2.2 Quá trình hình thành và phát triển của tập đoàn TTC | 8 |
| 1.2.3 Quá trình hình thành và phát triển của TTC Hotel Premium Cần Thơ | 9 |
| 1.3 Cơ cấu tổ chức..... | 10 |
| 1.4 Định hướng phát triển trong tương lai | 10 |
| Chương 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP | 11 |
| 2.1. Nội dung thực tập | 11 |
| 2.1.1. Nội dung công việc được phân công | 11 |
| 2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập..... | 11 |
| 2.2. Kết quả thực tập..... | 12 |
| 2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được | 12 |
| 2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập | 12 |
| 2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập..... | 13 |
| Chương 3 : ĐỀ TÀI THỰC TẬP | 16 |
| 3.1 Giới thiệu đề tài thực tập..... | 16 |
| 3.2 Lược khảo tài liệu (Cơ sở lý thuyết)..... | 17 |

| | | |
|---------|--|----|
| 3.2.1 | Khái niệm bộ phận lễ tân..... | 17 |
| 3.2.2 | Nhiệm vụ của bộ phận Lễ tân..... | 18 |
| 3.2.3 | Vai trò của bộ phận lễ tân..... | 19 |
| 3.3 | Tình hình hoạt động của doanh nghiệp (Cơ sở thực tiễn) | 19 |
| 3.3.1 | Cơ cấu nhân sự: | 19 |
| 3.3.2 | Các ngành nghề và lĩnh vực của khách sạn..... | 20 |
| 3.3.3 | Thuận lợi – khó khăn của TTC Hotel Premium Cần Thơ..... | 21 |
| 3.3.4 | Thống kê nhân sự theo độ tuổi | 21 |
| 3.3.5 | Thống kê nhân sự theo thâm niên..... | 22 |
| 3.3.6 | Thống kê nhân sự theo trình độ | 22 |
| 3.4 | Tình hình hoạt động của bộ phận lễ tân tại TTC Hotel Premium Cần Thơ ... | 23 |
| 3.4.1 | Sơ đồ tổ chức bộ phận Lễ tân | 23 |
| 3.4.2 | Chức năng, nhiệm vụ và công việc hằng ngày của từng thành viên thuộc bộ phận Lễ Tân..... | 23 |
| 3.4.2.1 | Trưởng bộ phận lễ tân: | 23 |
| 3.4.2.2 | Giám sát:..... | 24 |
| 3.4.2.3 | Nhân viên lễ tân: | 24 |
| 3.4.2.4 | Nhân viên thu ngân lễ tân:..... | 25 |
| 3.4.2.5 | Nhân viên đặt phòng: | 26 |
| 3.4.2.6 | Nhân viên chăm sóc khách hàng: | 26 |
| 3.4.2.5 | Nhân viên tổng đài: | 27 |
| 3.4.2.7 | Nhóm nhân viên hỗ trợ đón tiếp: | 27 |
| 3.5 | Phân tích tình hình bộ phận..... | 28 |
| 3.5.1 | Quy trình làm việc của nhân viên lễ tân: | 28 |
| 3.5.2 | Quy trình làm thủ tục nhận buồng | 29 |
| 3.5.2.1 | Phân chuẩn bị trước khi khách đến:..... | 29 |
| 3.5.2.2 | Chào đón và tiếp khách: | 29 |

| | |
|--|----|
| 3.5.2.3 Phần Check-in cho khách: | 30 |
| 3.5.2.4 Làm thủ tục check-in:..... | 30 |
| 3.5.2.5 Quy trình phục vụ khách khi khách đang lưu trú tại khách sạn | 32 |
| 3.5.2.6 Quy trình làm thủ tục trả buồng:..... | 32 |
| 3.5.2.7 Quy trình lưu giữ đồ đạc của khách hàng: | 35 |
| 3.6 Kết quả nghiên cứu và thảo luận | 35 |
| 3.6.1 Đối với khách sạn | 35 |
| 3.6.2 Đối với lễ tân | 36 |
| 3.7 Đề xuất giải pháp | 37 |
| 3.7.2 Giải pháp chung cho khách sạn | 37 |
| 3.2.2 Giải pháp cho bộ phận lễ tân | 38 |
| 3.6. Kết luận và kiến nghị | 38 |
| 3.6.1 Kết luận chung về đợt thực tập..... | 38 |
| 3.6.2 Kiến nghị với doanh nghiệp | 38 |
| 3.6.3 Kiến nghị với Khoa, Trường: | 39 |

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

| Stt | Viết tắt | Viết đầy đủ |
|------------|-----------------|--|
| 1 | TNHH MTV | Trách Nhiệm Hữu Hạn Một Thành Viên |
| 2 | VCCI | Vietnam Chamber of Commerce and Industry
(Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam) |
| 3 | TNHH | Trách Nhiệm Hữu Hạn |
| 4 | APEC | Asia-Pacific Economic Cooperation
(Diễn đàn hợp tác kinh tế Châu Á - Thái Bình Dương) |
| 5 | TP | Thành Phố |
| 6 | TTC | Thành Thành Công |
| 7 | GTGT | Giá Trị Gia Tăng |
| 8 | Mã CP | Mã Cổ Phần |

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

+ DANH MỤC BẢNG:

| | |
|---|---|
| Bảng 1.1 Giá phòng công bố tại TTC Hotel Premium Cần Thơ..... | 4 |
| Bảng 1.2 Thông tin về các sảnh tại TTC Hotel Premium Cần Thơ..... | 5 |

+ DANH MỤC HÌNH:

| | |
|---|----|
| Hình 1.1 Logo TTC Hotel Premium Cần Thơ | 2 |
| Hình 1.2 Cơ cấu tổ chức tại TTC Hotel Premium Cần Thơ..... | 10 |
| Hình 3.1 Cơ cấu nhân sự tại TTC Hotel Premium Cần Thơ..... | 20 |
| Hình 3.1 Thống kê nhân sự theo độ tuổi tại TTC Hotel Premium Cần Thơ..... | 21 |
| Hình 3.2 Thống kê nhân sự theo thâm niên tại TTC Hotel Premium Cần Thơ..... | 22 |
| Hình 3.4 Thống kê nhân sự theo trình độ tại TTC Hotel Premium Cần Thơ..... | 22 |
| Hình 3.5 Sơ đồ tổ chức bộ phận lễ tân..... | 23 |
| Hình 3.6 Sơ đồ quy trình thủ tục check-in..... | 31 |
| Hình 3.7 Sơ đồ quy trình thủ tục trả buồng..... | 34 |