

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI :
NGHIÊN CỨU NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ
HÀNG TTC, THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Sinh viên thực hiện : Huỳnh Thị Anh Thư
Mã sinh viên : 200621
Lớp : DH20QTN01

Cần Thơ, 20 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 :
NGHIÊN CỨU NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ
HÀNG TTC, THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Sinh viên thực hiện : Huỳnh Thị Anh Thư
Mã sinh viên : 200621
Lớp : DH20QTN01
Giảng viên hướng dẫn : Th.S Trương Thị Kim Thủy

Cần Thơ 20, tháng 6 , năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài “Nghiên cứu nâng cao chất lượng phục vụ nhà hàng TTC, Thành phố Cần Thơ” là bài viết cá nhân của em dưới sự hướng dẫn của giảng viên hướng dẫn Th.S Trương Thị Kim Thủy, không có sự sao chép của người khác. Ngoài ra, trong bài báo cáo có sử dụng một số nguồn tài liệu tham khảo đã được trích dẫn nguồn và chú thích rõ ràng. Đề tài và nội dung báo cáo thực tập là sản phẩm mà em đã nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập tại trường và đi thực tập tại TTC - Hotel Cần Thơ.

Mọi số liệu và kết quả nghiên cứu là trung thực, em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm trước bộ môn, khoa và nhà trường về sự cam đoan này.

Cần Thơ, Ngày 20 Tháng 6 Năm 2024

Tác giả đề tài

Thư

Huỳnh Thị Anh Thư

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện bài báo này, em đã nhận được nhiều sự giúp đỡ rất tận tình của nhiều người, em xin gửi lời cảm ơn chân thành tới:

1. Ban Giám Hiệu trường Đại Học Nam Cần Thơ, Ban chủ nhiệm Khoa Quản Trị Du Lịch - Quản trị Khách Sạn, Nhà Hàng đã tạo điều kiện cho em đi thực tế và thực hiện bài báo cáo tốt nghiệp này.
2. Cô Trương Thị Kim Thủy đã tận tình hướng dẫn giúp đỡ em hoàn thành chuyến đi thực tế và bài báo cáo này.
3. Ban lãnh đạo doanh nghiệp TTC - Hotet Cần Thơ và toàn bộ anh chị nhân viên trong TTC - Hotel Cần Thơ, đã tạo cho em tiếp xúc trực tiếp với các công việc thực tế. Đặc biệt là các anh chị ở Bộ phận nhà hàng đã tận tình chỉ bảo giúp em trong lúc em đi thực tế và hoàn thành tốt bài báo cáo này.

Do giới hạn về thời gian nghiên cứu cũng như lượng kiến thức và kinh nghiệm còn hạn cho nên bài báo cáo của em còn nhiều thiếu sót, kính mong được sự đánh giá, góp ý của GVHD Th.S Trương Thị Kim Thủy.

Em xin chân thành cảm ơn.

Sinh viên thực tập

Thư

Huỳnh Thị Anh Thư

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Sinh viên thực hiện

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài : Nghiên cứu nâng cao chất lượng phục vụ nhà hàng TTC, Thành phố Cần Thơ

Do sinh viên : Huỳnh Thị Anh Thư

Dưới sự nhận xét của **Cô Th.S Trương Thị Kim Thủy**

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:

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

Cần Thơ, ngày 20 tháng 6 năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GVHD

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	ii
LỜI CẢM ƠN	iii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	v
DANH MỤC VIẾT TẮT	viii
DANH SÁCH CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH	ix
Chương 1	1
GIỚI THIỆU VỀ TTC HOTEL CẦN THƠ	1
1.1 Thông tin về TTC Hotel - Cần Thơ	1
1.2 Quá trình hình thành và phát triển	3
1.3 Cơ cấu tổ chức	4
1.4 Định hướng phát triển trong tương lai	5
Chương 2	6
NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI NHÀ HÀNG TTC CẦN THƠ	6
2.1 Nội dung thực tập	6
2.1.1 Nội dung công việc được phân công	6
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	6
2.2 Kết quả thực tập	7
2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được	7
2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập	8
2.2.3 Kế hoạch hoạt động của bản thân sau đợt thực tập	8
Chương 3	9
NGHIÊN CỨU NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TTC, THÀNH PHỐ CẦN THƠ	9
3.1 Giới thiệu đề tài thực tập	9
3.1.1 Tên đề tài	9
3.1.2 Lý do chọn đề tài	9
3.1.3 Phương pháp nghiên cứu	9
3.2 Cơ sở lý thuyết	10
3.2.1 Khái niệm nhà hàng	10
3.2.2 Phân loại nhà hàng	10

3.2.3 Cơ cấu tổ chức/dịch vụ trong nhà hàng	12
3.2.4 Cơ sở đánh giá chất lượng dịch vụ của nhà hàng	14
3.3 Tình hình hoạt động của TTC Cần Thơ	15
3.3.1 Cơ cấu bộ máy tổ chức nhà hàng	15
3.3.2 Tình hình hoạt động kinh doanh của nhà hàng	18
3.3.3 Tổ chức phục vụ ăn uống tại nhà hàng	20
3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận	23
3.4.1 Ưu điểm	24
3.4.2 Nhược điểm	24
3.5 Đề xuất giải pháp	25
3.6 Kết luận và kiến nghị	28
3.6.1 Kết luận chung về đợt thực tập	28
3.6.2 Kiến nghị với doanh nghiệp	28
3.6.3 Kiến nghị với Khoa, Trường	29
TÀI LIỆU THAM KHẢO	30
PHỤ LỤC.....	1

DANH MỤC VIẾT TẮT

Th.S	Thạc Sĩ
F&B	Food and Beverage Service
GVHD	Giảng Viên Hướng Dẫn

DANH SÁCH CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

Hình 1.1. Logo Khách sạn TTC Cần Thơ.....	1
Hình 1.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức.....	5
Hình 3.1 Sơ đồ bộ máy tổ chức nhà hàng TTC Cần Thơ.....	15
Hình 3.2 Sơ đồ bộ máy tổ chức bộ phận F&B nhà hàng TTC Cần Thơ.....	16
Hình 3.3 Sơ đồ quy trình phục vụ buffet sáng.....	20
Hình 3.4 Sơ đồ quy trình phục vụ Alacarte.....	22