

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ



LÊ NGUYỄN VÕ NOEL

**THỰC TRẠNG VÀI GIẢI PHÁP
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
TẠI NHÀ HÀNG SARAVAN
CỦA KHÁCH SẠN SHERATON CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị nhà hàng & dịch vụ ăn uống

Mã số ngành: 7810202

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH – MARKETING



LÊ NGUYỄN VÕ NOEL

THỰC TRẠNG VÀI GIẢI PHÁP
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
TẠI NHÀ HÀNG SARAVAN
CỦA KHÁCH SẠN SHERATON CẦN THƠ

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị nhà hàng & dịch vụ ăn uống

Mã số ngành: 7810202

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

THẠC SĨ: Lê Thị Tố Quyên

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên em xin chân thành biết ơn sâu sắc sự nhiệt tình giúp đỡ của các Thầy, Cô khoa du lịch quản trị NH-KS Trường Đại học Nam Cần Thơ, đã tận tình giảng dạy và truyền đạt những kiến thức quý báu cho em trong suốt thời gian học tại trường. Với vốn kiến thức được tiếp thu trong quá trình học và thực tập không chỉ là nền tảng cho quá trình nghiên cứu báo cáo thực tập tốt nghiệp mà còn là hành trang để em bước vào đời một cách vững chắc và tự tin hơn.

Em xin chân thành cảm ơn ThS. Lê Thị Tố Quyên đã trực tiếp hướng dẫn chỉ bảo nhiệt tình trong suốt thời gian thực tập này để em có thể hoàn thành tốt bài báo cáo đúng theo yêu cầu của nhà trường.

Bên cạnh đó, em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo nhà hàng Saravan của khách sạn Sheraton Cần Thơ đã tạo cơ hội cho em tiếp xúc với môi trường làm việc tại nhà hàng. Đặc biệt là các Anh/chị quản lý và các bạn đồng nghiệp đã tạo điều kiện, cơ hội, nhiệt tình chỉ dẫn, truyền đạt những kiến thức thực tế, cung cấp những tài liệu, thông tin cần thiết trong thời gian thực tập tại nhà hàng.

Tuy có nhiều cố gắng nhưng kiến thức chuyên môn còn hạn chế và thời gian nghiên cứu có hạn nên bài tiểu luận của em không tránh khỏi những sai sót. Do đó em rất mong nhận được sự góp ý của các Thầy, Cô để em có thể hoàn thiện kiến thức của mình hơn.

Em xin gửi lời cảm ơn đến gia đình, bạn bè và những người thân luôn ủng hộ và giúp đỡ em trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu đề tài này. Cuối cùng xin kính chúc quý Thầy, Cô Khoa Du lịch quản trị NH-KS và Ban lãnh đạo cùng các Anh/chị trong nhà hàng Saravan của khách sạn Sheraton Cần thơ dồi dào sức khỏe và luôn thành công trong công việc.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 20 tháng 6 năm 2024

Người thực hiện

Lê Nguyễn Võ Noel

TRANG CAM KẾT

Em xin cam kết đề tài nghiên cứu thực trạng và giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tại nhà hàng Saravan của khách sạn Sheraton giai đoạn tháng 2/2024- 6/2024 được hoàn thành dựa trên kết quả nghiên cứu và sự nỗ lực của em trong quá trình học tập tại trường cũng như thực tập tại nhà hàng Saravan

Các số liệu, kết quả trình bày trong báo cáo là hoàn toàn trung thực và không sao chép hoặc sử dụng kết quả của đề tài nghiên cứu tương tự. Nếu phát hiện có sự sao chép kết quả nghiên cứu của đề tài khác, em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm.

Cần Thơ, ngày 20 tháng 6 năm 2024

Người thực hiện

Lê Nguyễn Võ Noel

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

- Về bố cục:

.....

- Về hình thức:

.....

- Về nội dung:

.....

- Về thái độ:

.....

Điểm:

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2024

Giảng viên

ThS. Lê Thị Tố Quyên

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM

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

Điểm:

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2024

Giảng viên chấm

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG SARAVAN CỦA KHÁCH SẠN SHERATON	1
1.1 GIỚI THIỆU CHUNG VỀ NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG CHI NHÁNH CẦN THƠ	1
1.1.1 Tên Nhà Hàng.....	1
1.1.2 Địa chỉ Nhà hàng.....	1
1.1.3 Lĩnh vực hoạt động của Nhà Hàng.....	1
1.2 Lịch sử hình thành và phát triển Nhà hàng Saravan của Sheraton Cần Thơ	1
1.3 Cơ cấu tổ chức của Nhà Hàng	2
1.3.1. Cơ cấu tổ chức bộ máy.....	2
1.3.2. Chức năng nhiệm vụ của các phòng ban.....	3
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG THỰC TẬP	5
2.1 MÔ TẢ CÔNG VIỆC, QUY TRÌNH LÀM VIỆC VÀ CÁCH THỨC THỰC HIỆN CÔNG VIỆC	5
2.1.1 Mô tả chi tiết các công việc được giao	5
2.1.2 Quy trình phục vụ	5
2.1.3 Thuận lợi và khó khăn trong quá trình thực tập	6
2.2 KẾT QUẢ THỰC TẬP ĐẠT ĐƯỢC	6
2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được.....	7
2.2.2 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	7
CHƯƠNG 3: GIỚI THIỆU	8
3.1 Tên đề tài	8

3.2 Lý do chọn đề tài.....	8
3.3 Phạm vi nghiên cứu.....	8
3.4 Phương pháp nghiên cứu.....	8
3.5 Tổng quan tình hình hoạt động kinh doanh trong giai đoạn Tháng 2/2024- tháng 5/2024	9
3.5.1 Tình hình hoạt động kinh doanh	9
3.5.2 Về doanh thu	9
3.5.3 Về chi phí.....	9
3.5.4 Về lợi nhuận	9
3.5.5 Thị Trường khách hàng	10
3.6 Kết Quả Nghiên Cứu	11
3.6.1 Mô hình sử dụng trong nghiên cứu	11
3.6.2 Phương pháp nghiên cứu.....	12
3.6.3 Kết quả nghiên cứu	12
3.6.4 Đề xuất giải pháp	20
3.6.5 Kết luận và kiến nghị	21
3.6.5.1 Kết luận chung về đợt thực tập.....	21
3.6.5.2 Kiến nghị với danh nghiệp	22
3.6.5.3 Kiến nghị với Khoa, Trường	22
Tài liệu tham khảo	24

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1 Kết quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng Saravan	9
Bảng 3.1 Mô tả mẫu	16

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1. Logo Nhà hàng Saravan	1
Hình 1.2. Layout của nhà hàng Saravan Cần Thơ	2
Hình 1.3 Sơ đồ cơ cấu tổ chức tại nhà hàng Saravan	3
Hình 2.1. Training tại nhà hàng	8
Hình 3. 1 Mô hình nghiên cứu đề xuất	14