

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

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



NAM CAN THO UNIVERSITY

**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI:**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA  
NHÀ HÀNG POMELO TẠI KHÁCH SẠN TTC  
HOSPITALITY – CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện : Nguyễn Ngọc Hà**

**Mã số sinh viên : 201009**

**Lớp : DH20QTN01**

**Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024**

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

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



NAM CAN THO UNIVERSITY

**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI:**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA  
NHÀ HÀNG POMELO TẠI KHÁCH SẠN TTC  
HOSPITALITY – CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện : Nguyễn Ngọc Hà**

**Mã số sinh viên : 201009**

**Lớp : DH20QTN01**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:**

**NGUYỄN THỊ CHIỀU**

**Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024**

## LỜI CAM ĐOAN

Sau quá trình nghiên cứu, khảo sát tại Khách sạn TTC Hospitality Cần Thơ em đã chọn đề tài luận văn “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng Pomelo tại khách sạn TTC Hospitality – Cần Thơ”. Em xin cam đoan đề tài nghiên cứu trong luận văn là công trình nghiên cứu của riêng em hoàn toàn dựa trên các tài liệu, thông tin số liệu do chính em tự nghiên cứu và tìm hiểu từ nhiều nguồn khác nhau và cả trong thực tế. Chính vì vậy, mà các kết quả nghiên cứu là đảm bảo trung thực nhất và khách quan nhất. Ngoài ra, em cũng cam kết các kết quả này chưa từng được xuất hiện trong bất cứ một nghiên cứu nào trước đây.

Các số liệu, phân tích và kết quả trình bày trong luận văn là trung thực nhất và có nguồn gốc, trích dẫn rõ ràng. Các số liệu khai báo trong đề tài đều đã nhận được sự cho phép của công ty mà em đã nghiên cứu.

## LỜI CẢM ƠN

Em là Nguyễn Ngọc Hà, sinh viên khóa 8, khoa Du lịch và quản trị nhà hàng-khách sạn, trường Đại học Nam Cần Thơ. Để hoàn thành Khóa luận tốt nghiệp, em xin tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến giảng viên Nguyễn Thị Chiêu, cô là người đã hướng dẫn em hoàn thành khóa luận. Em xin chân thành cảm ơn cô đã tận tình chỉ dẫn trong suốt quá trình viết khóa luận. Đồng thời em xin cảm ơn quý thầy cô trường Đại học Nam Cần Thơ, đặc biệt là quý thầy cô trong khoa Du lịch và quản trị nhà hàng - khách sạn đã truyền dạy kiến thức cho em trong 4 năm học qua.

Em cũng xin chân thành cảm ơn ban giám đốc khách sạn TTC Hospitality – Cần Thơ đã cho phép và tạo điều kiện thuận lợi cho em được thực tập và làm việc tại khách sạn. Em xin gửi lời cảm ơn đến anh Huỳnh, quản lý Nhà hàng Pomelo, quản lý bộ phận F&B và các anh chị nhân viên trong khách sạn đã giúp đỡ em trong suốt thời gian thực tập và góp ý xây dựng chuyên đề khóa luận của em.

Từ lý thuyết sang thực tiễn sẽ có những sự khác biệt, những nghiên cứu kinh doanh khách sạn còn hạn chế, chắc chắn sẽ không tránh được những sai sót. Rất mong sự thông cảm của quý thầy cô.

Cuối cùng xin kính chúc cô Chiêu cùng toàn thể thầy cô trong khoa Du lịch và quản trị nhà hàng - khách sạn dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp cao quý.

Đồng kính chúc các Cô, Chú, Anh, Chị trong khách sạn TTC Hospitality – Cần Thơ luôn dồi dào sức khỏe, đạt được nhiều thành công trong công việc.

Trân trọng cảm ơn!

## **NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP**

## NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài : “GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NHÀ HÀNG POMELO TẠI KHÁCH SẠN TTC HOSPITALITY – CẦN THƠ”

Do sinh viên : Nguyễn Ngọc Hà

Dưới sự nhận xét của

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 tháng năm 2024

**XÁC NHẬN CỦA GVHD**

## **NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN**

# MỤC LỤC

|   |      |
|---|------|
| LỜI CAM ĐOAN .....  | i    |
| LỜI CẢM ƠN .....  | ii   |
| NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP .....   | iii  |
| NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN .....  | iv   |
| NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN .....   | v    |
| MỤC LỤC .....   | vi   |
| DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....  | viii |
| DANH MỤC CÁC BẢNG, HÌNH, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ .....   | ix   |
| 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 .....   | 2    |
| 1.2.1. Chức năng .....  | 14   |
| 1.2.2. Lĩnh vực hoạt động.....  | 14   |
| 1.3. Cơ cấu tổ chức .....   | 14   |
| 1.4. Định hướng phát triển tương lai.....   | 17   |
| CHƯƠNG 2 NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP .....   | 18   |
| 2.1. Nội dung thực tập .....  | 18   |
| 2.1.1. Nội dung công việc được phân công.....   | 18   |
| 2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.....   | 20   |
| 2.2. Kết quả thực tập.....  | 21   |
| 2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được .....   | 21   |
| 2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....  | 22   |
| 2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....  | 23   |
| CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NHÀ HÀNG POMELO TẠI KHÁCH SẠN<br>TTC HOSPITALITY – CẦN THƠ ..... | 25   |
| 3.1. Giới thiệu đề tài thực tập.....  | 25   |
| 3.2. Lược khảo tài liệu (Cơ sở lý thuyết) .....   | 27   |
| 3.2.1. Lý luận chung về chất lượng dịch vụ ăn uống trong nhà hàng, khách sạn .....                                  | 27   |
| 3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp (Cơ sở thực tiễn) .....   | 40   |



|  |    |
|--|----|
| 3.3.1. Ưu điểm .....   | 40 |
| 3.3.2. Hạn chế .....   | 41 |
| 3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận .....   | 41 |
| 3.4.1. Đối tượng điều tra.....   | 41 |
| 3.4.2. Cơ sở vật chất kĩ thuật .....   | 44 |
| 3.4.3. Quy trình phục vụ buffet sáng của nhà hàng Pomelo (nhà hàng chính).....               | 46 |
| 3.4.4. Đội ngũ nhân viên phục vụ.....  | 48 |
| 3.4.5. Cách set up quầy buffet và set up bàn ăn.....   | 50 |
| 3.5. Đề xuất giải pháp.....  | 56 |
| 3.5.1. Hoàn thiện cơ chế chính sách cho việc thúc đẩy việc nâng cao chất lượng phục vụ ..... | 56 |
| 3.5.2. Hoàn thiện cơ sở vật chất kĩ thuật .....  | 57 |
| 3.5.3. Giải pháp nâng cao trình độ đội ngũ lao động.....                                     | 57 |
| 3.5.4. Quy trình phục vụ.....  | 58 |
| 3.5.5. Xây dựng hệ thống kiểm tra, giám sát chất lượng phục vụ .....                         | 59 |
| 3.6. Kết luận và kiến nghị .....   | 60 |
| 3.6.1. Kết luận .....  | 60 |
| 3.6.2. Kiến nghị.....  | 61 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO.....  | 64 |

## **DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT**

|        |  |
|--------|--|
| TTC    | : Công ty Cổ phần Du lịch Thành Thành Công       |
| CSVCKT | : Cơ sở vật chất kỹ thuật                        |
| UBND   | : Ủy ban nhân dân                                |
| TP     | : Thành phố                                      |
| KPI    | : Chỉ số đo lường và đánh giá hiệu quả công việc |
| BHXH   | : Bảo hiểm xã hội                                |

## DANH MỤC CÁC BẢNG, HÌNH, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

### Hình ảnh

|  |    |
|--|----|
| Hình 1.1 Mặt chính diện của khách sạn TTC Hospitality– Cần Thơ (nguồn Internet) .. | 1  |
| Hình 1.2 Logo của khách sạn(nguồn internet).....                                   | 2  |
| Hình 1.3 Hồ bơi của khách sạn (ảnh chụp từ thực tế).....                           | 4  |
| Hình 1.4 Quá trình massage (nguồn Internet).....                                   | 5  |
| Hình 1.5 Sảnh Lotus (ảnh chụp thực tế) .....                                       | 5  |
| Hình 1.6 Sảnh Mekong ( ảnh chụp thực tế) .....                                     | 6  |
| Hình 1.7 Sảnh Lavender (ảnh chụp thực tế) .....                                    | 6  |
| Hình 1.8 Phòng President.....  | 7  |
| Hình 1.9 Phòng TTC Suite.....  | 8  |
| Hình 1.10 Phòng Premium Suite.....   | 9  |
| Hình 1.11 Phòng Deluxe .....   | 10 |
| Hình 1.12 Nhà hàng Pomelo (ảnh chụp thực tế).....                                  | 11 |
| Hình 1.13 Khu vực trong nhà hàng Mekong River ( ảnh chụp thực tế) .....            | 12 |
| Hình 1.14 Phòng ăn VIP của nhà hàng Mekong River ( ảnh chụp thực tế).....          | 12 |
| Hình 1.15 Quầy bar tại nhà hàng Mekong River ( ảnh chụp thực tế).....              | 13 |
| Hình 1.16 Phòng tập thể hình (ảnh chụp thực tế) .....                              | 13 |
| Hình 1.17 Sơ đồ cơ cấu tổ chức khách sạn .....                                     | 14 |
| Hình 1.18 Sơ đồ cơ cấu tổ chức nhà hàng Pomelo .....                               | 15 |
| Hình 3.1 Quầy buffet và quầy nóng do đầu bếp chế biến tại chỗ (ảnh chụp thực tế).. | 50 |
| Hình 3.2 Quầy dụng cụ buffet (ảnh chụp thực tế).....                               | 51 |
| Hình 3.3 Quầy đồ ăn kèm cháo (ảnh chụp thực tế).....                               | 52 |
| Hình 3.4 Quầy salad, rau ăn kèm và đồ nguội (ảnh chụp thực tế).....                | 52 |
| Hình 3.5 Quầy sữa chua (ảnh chụp thực tế).....                                     | 52 |
| Hình 3.6 Quầy nóng đang được chuẩn bị (ảnh chụp thực tế) .....                     | 53 |
| Hình 3.7 Quầy bánh ngọt và ngũ cốc (ảnh chụp thực tế).....                         | 54 |
| Hình 3.8 Quầy nước ( ảnh chụp thực tế).....  | 54 |
| Hình 3.9 Set up bàn ăn buffet sáng (ảnh chụp thực tế).....                         | 55 |

## Sơ đồ

|  |    |
|--|----|
| Sơ đồ 3.1 Các yếu tố cơ bản tham gia sản xuất dịch vụ ăn uống..... | 32 |
| Sơ đồ 3.2 Sơ đồ quy trình cung ứng dịch vụ ăn uống.....            | 35 |
| Sơ đồ 3.3 Quy trình phục vụ buffet sáng của nhà hàng Pomelo.....   | 46 |

## Biểu đồ

|  |    |
|--|----|
| Biểu đồ 3.1 Đánh giá của khách hàng về quy trình phục vụ của nhà hàng (1 Rất không hài lòng.....5 Rất hài lòng)..... | 48 |
| Biểu đồ 3.2 Đánh giá của khách hàng về đội ngũ nhân viên phục vụ (1 rất không hài lòng.....5 Rất hài lòng).....      | 50 |

## Bảng

|   |    |
|---|----|
| Bảng 3.1 Bảng số liệu điều tra đối tượng khách hàng ..... | 42 |
| Bảng 3.2 Các thiết bị dụng cụ trong nhà hàng .....        | 45 |