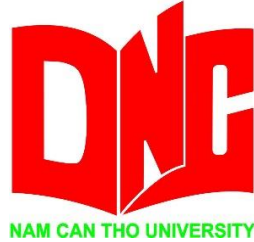


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO VÀ HOÀN THIỆN
QUY TRÌNH PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG &
KHÁCH SẠN TTC HOSPITALITY- CẦN THƠ**

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:
PHẠM QUANG TRIỀU

SINH VIÊN THỰC HIỆN:

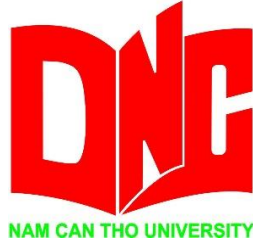
Nguyễn Thị Hà Mi

MSSV: 201199

Lớp: DH20QTN01

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:

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO VÀ HOÀN THIỆN
QUY TRÌNH PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG &
KHÁCH SẠN TTC HOSPITALITY- CẦN THƠ**

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:
PHẠM QUANG TRIỀU

SINH VIÊN THỰC HIỆN:

Nguyễn Thị Hà Mi

MSSV: 201199

Lớp: DH20QTN01

Cần Thơ, 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 Phạm Quang Triều, 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

Sinh viên

Nguyễn Thị Hà Mi

LỜI CẢM ƠN

Lời nói đầu tiên cho em xin được gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến với quý thầy, cô trong khoa Du lịch trường Đại học Nam Cần Thơ. Thật vinh hạnh khi được sự giúp đỡ của quý thầy cô trong quá trình giảng dạy, thực tập và cũng như hoàn thành khóa thực tập này. Trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo cơ hội cho em đúc kết kinh nghiệm và chuẩn bị hành trang vững trãi là những kiến thức kết hợp với thực tiễn được các quý thầy cô giảng dạy, chia sẻ lại trong quá trình em tham gia học tại trường. Những điều này sẽ góp phần không nhỏ trong tương lai, sau khi em hoàn thành quá trình học tại trường và ra làm việc.

Đặc biệt, em xin gửi đến Thầy Phạm Quang Triều - người đã tận tình hướng dẫn, sửa chữa giúp em hoàn thành bài báo cáo thực tập này lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Nhân đây em cũng xin chân thành cảm ơn các phòng ban, các anh chị trong nhà hàng của TTC Hotel – Cần Thơ đã trao cơ hội cho em được thực tập vào vị trí phục vụ ẩm thực nhà hàng tại nhà hàng Pomelo – khách sạn TTC Cần Thơ. Em xin dành lời tri ân sâu sắc nhất để cảm ơn anh Trương Vũ Huỳnh TBP nhà hàng, anh Nguyễn Khuyến Duy, Phạm Thị Ngọc Châu, Phan Huỳnh Đạt giám sát nhà hàng,... cùng toàn thể anh chị ở nhà hàng Pomelo đã yêu quý giúp đỡ em trong quá trình thực tập tại nhà hàng.

Tuy thời gian thực tập không dài nhưng đã mang đến cho em cơ hội vận dụng những kiến thức đã được các thầy cô truyền đạt trên giảng đường vào thực tiễn nhằm hiểu biết sâu sắc hơn về ngành nghề mình đã chọn, hoàn thành bài báo cáo thực tập tốt nghiệp này.

Vì kiến thức bản thân còn hạn chế, trong quá trình thực tập cũng như hoàn thành báo cáo thực tập này bản thân em không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ phía thầy cô, cũng như từ phía địa chỉ thực tập.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn khách sạn TTC – Cần Thơ và toàn thể các anh chị nhân viên trong khách sạn TTC – Cần Thơ nhất là các anh chị trong nhà hàng Pomelo và Thầy Phạm Quang Triều đã tạo cơ hội và hỗ trợ cho sinh viên chúng em có chuyến đi thực tập thật suôn sẻ.

Cần Thơ, ngày 8 tháng 6 năm 2024.

Sinh Viên

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài : MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO VÀ HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG & KHÁCH SẠN TTC HOSPITALITY– CẦN THƠ

Do sinh viên : NGUYỄN THỊ HÀ MI

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 08 tháng 06 năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GVHD

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
MỤC LỤC.....	vi
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....	viii
DANH SÁCH CÁC BẢNG VÀ HÌNH.....	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	1
1.3. Cơ cấu tổ chức	3
1.4. Sơ đồ bộ máy quản lý của Khách sạn	7
1.4. Sơ đồ tổ chức tại bộ phận F&B thực tập.....	8
1.5. Định hướng phát triển trong tương lai	8
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....	10
2.1. Nội dung thực tập.....	10
2.1.1. Nội dung công việc được phân công	10
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong quá trình thực tập	15
2.2. Kết quả thực tập	17
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được	17
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân trong quá trình thực tập.....	17
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....	18
CHƯƠNG 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP.....	19
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập.....	19
3.2. Lược khảo sát đề tài	21
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp(cơ sở thực tiễn)	21

3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận.....	26
3.5. Đề xuất giải pháp	27
3.6. Kết luận và kiến nghị	29
KẾT LUẬN	32

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

DANH SÁCH CÁC BẢNG VÀ HÌNH

Hình 1.1 Khách sạn TTC (nguồn internet)	1
Hình 1.2 Khách sạn TTC (nguồn internet)	3
Hình 1.3 Khách Sạn TTC (nguồn internet).....	4
Hình 1.4 Khách Sạn TTC (nguồn internet).....	6
Hình 1.5 Khách Sạn TTC (nguồn internet).....	6
Hình 1.6 Khách Sạn TTC (nguồn internet).....	9
Hình 2.2 Phục vụ ăn sáng của nhà hàng TTC Cần Thơ.....	11
Hình 2.3 Setup kiểu Âu phục vụ ăn sáng của nhà hàng TTC Cần Thơ	11
Hình 2.4 Setup cho tiệc ở nhà hàng TTC Cần Thơ.....	14
Hình 3.1 Phòng ngủ nghỉ TTC Cần Thơ.....	22
Hình 3.2 Hồ bơi TTC Cần Thơ.....	22
Hình 3.3 Phòng Gym tại TTC Cần Thơ.....	23
Hình 3.4 Phòng Gym tại TTC Cần Thơ.....	23
Hình 3.5 Sảnh pomelo của khách sạn TTC Cần Thơ.....	24
Hình 3.6 Sảnh Orchid của khách sạn TTC Cần Thơ.....	25
Hình 3.7 Sảnh Lotus của khách sạn TTC Cần Thơ.....	25
Hình 3.8 Sảnh Mekong của khách sạn TTC Cần Thơ	26
Hình 3.9 Sảnh Lavender của khách sạn TTC Cần Thơ.....	26