

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

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



## **BÁO CÁO THỰC TẬP**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ  
TẠI NHÀ HÀNG SARAVAN - SHERATON CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện : TRẦN QUỐC BẢO**

**Mã số sinh viên : 200383**

**Lớp : DH20QTN01**

**Cần Thơ , ngày 23 tháng 6 năm 2024**

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

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
TẠI NHÀ HÀNG SARAVAN-SHERATON CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện : TRẦN QUỐC BẢO
Mã số sinh viên : 200383
Lớp : DH20QTN01**

**Giảng viên hướng dẫn
Nguyễn Du Hạ Long**

Cần Thơ , ngày 23 tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Kính gửi:

- Trường Đại học Nam Cần Thơ.
- Khoa Du Lịch.
- Chuyên ngành Quản trị Nhà hàng và dịch vụ ăn uống

Em tên là: TRẦN QUỐC BẢO

Lớp: DH20QTN01

Mã số sinh viên: 200383

Tôi xin cam đoan rằng:

Báo cáo thực tập này do tôi tự tay thực hiện dưới sự hướng dẫn của giảng viên hướng dẫn Nguyễn Du Hạ Long tại nhà hàng Saravan trong thời gian từ 8/4 đến 8/6.

Nội dung báo cáo được trình bày một cách trung thực, khách quan và chính xác, dựa trên những kiến thức, kỹ năng đã được học tập tại trường và những kinh nghiệm thực tế thu thập được trong quá trình thực tập.

Báo cáo không sao chép, xào xé từ bất kỳ nguồn tài liệu nào khác mà không ghi rõ nguồn gốc.

Tôi đã hoàn thành đầy đủ các yêu cầu về nội dung và hình thức của báo cáo theo quy định của nhà trường và đơn vị thực tập.

Tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm về những nội dung được trình bày trong báo cáo này.

Cần Thơ , ngày 24 tháng 6 năm 2024

Người thực hiện

Trần Quốc bảo

LỜI CẢM ƠN

Trước hết em xin được gửi lời cảm ơn đến Ban Giám hiệu Trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện để em được thực tập trong một môi trường khách sạn chuyên nghiệp và để hoàn thành chuyến đi thực tập này, em chân thành cảm ơn quý thầy, cô giáo trong khoa Du Lịch Quản trị nhà hàng khách sạn trường Đại học Nam Cần Thơ đã tận tình truyền đạt kiến thức cho em. Với vốn kiến thức được tiếp thu trong quá trình học không chỉ là nền tảng cho quá trình nghiên cứu mà nó còn là hành trang quý báu để em áp dụng vào thực tế một cách vững vàng và tự tin.

Em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo khách sạn Sheraton Cần Thơ đã cho phép và tạo điều kiện thuận lợi cho em được thực tập và làm việc tại nhà hàng Saravan . Em xin gửi lời cảm ơn đến anh Hoàng Long , anh Thiên Hiếu và các anh chị nhân viên trong nhà hàng đã giúp đỡ em trong suốt thời gian thực tập vừa qua. Em đã được học hỏi rất nhiều kiến thức và kinh nghiệm trong môi trường năng động và chuyên nghiệp và những kinh nghiệm quý báu ấy sẽ giúp em phát triển nhiều hơn trong tương lai.

Đặc biệt, em xin tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến thầy Nguyễn Du Hạ Long đã tận tình giảng dạy kiến thức, kinh nghiệm trước khi đi thực tập cho em và hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành bài báo cáo kết thúc môn học.

Cuối cùng em kính chúc quý thầy cô dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp giảng dạy của mình. Đồng kính chúc các ban lãnh đạo cùng tập thể nhân viên tại Khách sạn Sheraton Cần Thơ luôn dồi dào sức khỏe, đạt được nhiều thành công trong công việc.

Trong quá trình thực tập vì kiến thức và năng lực bản thân còn hạn chế, trong quá trình thực tập và hoàn thành bài báo cáo em còn nhiều sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ quý thầy cô.

Sinh viên thực tập

TRẦN QUỐC BẢO

PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

Họ và tên sinh viên : TRẦN QUỐC BẢO

MSSV: 200383

Lớp: DH20QTN01

Khóa: 8

Khoa: Du lịch và Quản trị Khách sạn, Nhà hàng

Trực thuộc trường: Trường Đại học Nam Cần Thơ

Thực tập trong thời gian từ: ngày 08/04/2024 đến ngày 08/06/2024

Tại đơn vị Cơ quan/Doanh nghiệp: Khách sạn Sheraton Cần Thơ

Địa chỉ: Số 209, Đường 30/4, Quận Ninh Kiều, Cần Thơ, Vietnam

Sau quá trình thực tập tại đơn vị của sinh viên, chúng tôi có một số nhận xét, đánh giá như sau:

Về ý thức tổ chức kỷ luật:

.....

.....

Về tinh thần thái độ học tập:

.....

.....

Về quan hệ, lối sống:.....

.....

.....

Các nhận xét khác:

.....

.....

Đánh giá chung:

.....

.....

Cần Thơ , ngày 23 tháng 6 năm 2024

Cán bộ hướng dẫn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Xác nhận của đơn vị thực tập
(Ký, đóng mộc và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
Đề tài : “ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HẰNG SARAVAN - SHERATON CẦN THƠ”

Sinh viên thực hiện : **TRẦN QUỐC BẢO**

Dưới sự hướng dẫn của thầy **NGUYỄN DU HẠ LONG**

Đơn vị : Khoa Du Lịch & Quản trị Khách sạn - Nhà hàng, Trường Đại học Nam Cần Thơ.

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức :

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

Về nội dung :

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

Về thái độ :

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

..

Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GVHD

NGUYỄN DU HẠ LONG

Mục lục

| | |
|--|-----------|
| CHƯƠNG I GIỚI THIỆU TỔNG QUÁT VỀ KHÁCH SẠN SHERATON VÀ NHÀ HÀNG SARAVAN CẦN THƠ..... | 1 |
| 1.1 Sơ lược về khách sạn Sheraton Cần Thơ..... | 1 |
| 1.1.1 Giới thiệu chung về khách sạn Sheraton Cần Thơ | 1 |
| 1.1.2 Chức năng, nhiệm vụ và đặc điểm kinh doanh của khách sạn Sheraton Cần Thơ..... | 2 |
| 1.1.2.1 Chức năng, nhiệm vụ của khách sạn Sheraton | 2 |
| 1.1.2.2 Đặc điểm kinh doanh của khách sạn Sheraton | 3 |
| 1.1.2.3 Đặt điểm về cơ sở vật chất | 4 |
| 1.2 Quá trình hình thành và phát triển..... | 12 |
| 1.3 Cơ cấu tổ chức | 14 |
| 1.4 Định hướng phát triển trong tương lai | 16 |
| 1.5 Giới thiệu về Nhà hàng Saravan - Sheraton Cần Thơ..... | 18 |
| 1.5.1 Giới thiệu chung..... | 18 |
| 1.5.2 Menu của nhà hàng..... | 21 |
| 1.5.3 Các chương trình của nhà hàng. | 25 |
| CHƯƠNG 2 NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI NHÀ HÀNG SARAVAN - KHÁCH SẠN SHERATON CẦN THƠ | 27 |
| 2.1 Nội dung thực tập..... | 27 |
| 2.1.1 Nội dung công việc được phân công..... | 27 |
| 2.1.2 Thuận lợi của bản thân trong thực tập..... | 31 |
| 2.1.3 Khó khăn..... | 32 |
| 2.2 Kết quả thực tập..... | 32 |
| 2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được | 32 |
| 2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập | 33 |
| 2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập | 33 |
| CHƯƠNG III GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG SARAVAN - KHÁCH SẠN SHERATON CẦN THƠ..... | 35 |
| 3.1 Giới thiệu chung về đề tài..... | 35 |
| 3.1.1.Tên đề tài | 35 |
| 3.1.2 Lí do chọn đề tài :..... | 35 |
| 3.1.3 Phương pháp nghiên cứu | 35 |
| 3.1.4 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu..... | 36 |
| 3.1.4.1 Đối tượng nghiên cứu | 36 |
| 3.1.4.2 Phạm vi không gian | 36 |
| 3.1.4.3 Phạm vi thời gian | 36 |
| 3.1.4.4 Phạm vi nội dung | 36 |
| 3.2 Cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ và quy trình phục vụ của Nhà hàng Saravan - Sheraton Cần Thơ..... | 36 |
| 3.2.1 Khái niệm dịch vụ và chất lượng dịch vụ ở nhà hàng..... | 36 |
| 3.2.1.1 Khái niệm dịch vụ | 36 |
| 3.2.1.2 Khái niệm chất lượng dịch vụ..... | 38 |
| 3.2.1.3 Vai trò của chất lượng dịch vụ..... | 39 |
| 3.2.2 Tình hình nghiên cứu của ngoài nước..... | 40 |

| | |
|---|-----|
| 3.2.3 Tình hình nghiên cứu của trong nước..... | .40 |
| 3.3 TỔNG QUAN TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TRONG
GIAI ĐOẠN Tháng 2/ 2024- tháng 5/2024 | .40 |
| 3.4 Thực trạng | .42 |
| 3.5 Giải pháp..... | .44 |
| 3.5.1 Giải pháp về chất lượng phục vụ | .44 |
| 3.5.2 Giải pháp về chất lượng món ăn..... | .45 |
| 3.5.3 Giải pháp về cơ sở vật chất | .46 |
| 3.6 Kết luận và kiến nghị..... | .47 |
| 3.6.1 Kết luận chung về đợt thực tập | .47 |
| 3.6.2 Kiến nghị với đơn vị thực tập | .47 |
| 3.6.3 Kiến nghị với nhà trường | .48 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | .50 |

Danh mục các từ viết tắt

GVHD : Giảng viên hướng dẫn

TV : ti vi

Danh mục các bảng và các hình

Danh sách hình

| | |
|--|----|
| Hình 1.1 Khách sạn Sheraton | 1 |
| Hình 1.2 Phòng ngủ cao cấp tại khách sạn Sheraton Cần Thơ..... | 5 |
| Hình 1.3 Phòng ngủ view hướng ra sông Hậu..... | 5 |
| Hình 1.4 Khu vực lễ tân nội khu..... | 6 |
| Hình 1.5 Nhà hàng Mekong Breeze. | 7 |
| Hình 1.6 Delta Lopy Lounge | 8 |
| Hình 1.7 Phòng tổ chức tiệc cưới | 8 |
| Hình 1.8 Phòng tổ chức hội nghị | 9 |
| Hình 1.9 Bể bơi tầng 6 khách sạn Sheraton..... | 9 |
| Hình 1.10 Phòng nghỉ dưỡng Spa của Sheraton Cần Thơ..... | 10 |
| Hình 1.11 Phòng gym cao cấp tại Sheraton Cần Thơ..... | 11 |
| Hình 1.12 Pool Bar ngoài trời tại tầng 6 Sheraton | 11 |
| Hình 1.13 Logo Nhà hàng Saravan | 18 |
| Hình 1.14 Nhà hàng saravan khai trương | 19 |
| Hình 1.15 Menu nhà hàng Saravan..... | 25 |
| Hình 1.16 Set menu | 25 |
| Hình 1.17 Promotion mới của nhà hàng..... | 26 |
| Hình 2.1 Set up bàn tiệc theo yêu cầu và bàn cơ bản..... | 28 |
| Hình 2.2 tiếp khách tại nhà hàng Saravan | 37 |

Danh sách bảng và sơ đồ

| | |
|---|----|
| Bảng 2. 1 Kết quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng Saravan | 40 |
| Bảng 2.2 số lượng khách qua từng tháng | 41 |
| Sơ đồ 1.1 Cơ cấu tổ chức khách sạn Sheraton..... | 14 |
| Sơ đồ 1.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của nhà hàng Saravan | 19 |