

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

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

**BÁO CÁO THỰC TẬP**

ĐỀ TÀI :

**NGHIÊN CỨU QUY TRÌNH VẬN HÀNH NHẪM NÂNG  
CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG  
KHÁCH SẠN TTC HOSPITALITY HOTEL – CẦN THƠ**

*Sinh viên thực hiện* : TRẦN THU NGUYỄN  
*\Lớp* : DH20QTD03  
*Mã sinh viên* : 2010199

Cần Thơ, tháng 06, 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 QUY TRÌNH VẬN HÀNH NHẪM NÂNG
CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG
KHÁCH SẠN TTC HOSPITALITY HOTEL – CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện : **TRẦN THU NGUYỄN**
Lớp : **DH20QTD03**
Mã sinh viên : **2010199**
Giảng viên hướng dẫn : **NGUYỄN THỊ CHIỀU**

Cần Thơ, tháng 06, năm 2024

LỜI CẢM ƠN

Sau 2 tháng thực tập ngắn ngủi tại TTC HOSPITALITY Hotel - Cần Thơ, là cơ hội cho em tổng hợp và hệ thống hóa lại những kiến thức đã học, đồng thời kết hợp với thực tế để nâng cao kiến thức chuyên môn. Tuy chỉ có 2 tháng thực tập, nhưng qua quá trình thực tập, em đã được mở rộng tầm nhìn và tiếp thu rất nhiều kiến thức thực tế. Từ đó em nhận thấy, việc cọ sát thực tế là vô cùng quan trọng giúp sinh viên xây dựng nền tảng lý thuyết được học ở trường vững chắc hơn và vận dụng được kiến thức chuyên ngành vào thực tiễn.

Trong quá trình thực tập, từ chỗ còn bỡ ngỡ cho đến thiếu kinh nghiệm, em đã gặp phải rất nhiều khó khăn nhưng với sự giúp đỡ tận tình của quý thầy cô Khoa Du lịch & Quản trị Nhà hàng - Khách sạn, Trường Đại học Nam Cần Thơ và sự nhiệt tình của các cô chú, anh chị trong TTC HOSPITALITY Hotel - Cần Thơ đã giúp em có được những kinh nghiệm quý báu để hoàn thành tốt kì thực tập này cũng như viết lên bài báo cáo thực tập.

Lời cảm ơn đầu tiên em xin gửi đến ban lãnh đạo cùng các phòng ban, các cô chú, anh chị trong TTC HOSPITALITY Hotel - Cần Thơ – đơn vị đã tiếp nhận và nhiệt tình tạo mọi điều kiện thuận lợi cho em tiếp cận thực tế và truyền đạt kinh nghiệm cho em. Qua đó, em đã nắm bắt và học hỏi được nhiều điều vô cùng thiết thực. Trên cơ sở nghiên cứu lý thuyết và được trải nghiệm thực tế đây là cơ hội giúp cho em vận dụng những kiến thức đã được học và đồng thời còn được làm quen và tìm hiểu những lĩnh vực khác trong chuyên ngành mà em đang học tập và nghiên cứu. Ngoài lĩnh vực mà em nghiên cứu, em còn được các cô chú, anh chị trong TTC HOSPITALITY Hotel - Cần Thơ giới thiệu, làm quen và thực hiện những lĩnh vực mới, giúp cá nhân em được tiếp cận và học hỏi thêm được nhiều kiến thức và chuyên môn, em rất quý mến điều này.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban giám hiệu Trường Đại học Nam Cần Thơ, quý thầy cô khoa Khoa Du lịch & Quản trị Nhà hàng - Khách sạn đã tận tâm giảng dạy và truyền đạt những kiến thức, kinh nghiệm quý báu cho em. Đặc biệt, em xin cảm ơn cô Nguyễn Thị Chiêu đã tận tình hướng dẫn em hoàn thành bài báo cáo này.

Vì thời gian và kiến thức còn hạn hẹp nên bài báo cáo không thể tránh khỏi những thiếu sót, rất mong sự góp ý thầy và các bạn, để em rút kinh nghiệm và hoàn thành tốt hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực tập

LỜI CAM KẾT

Tôi tên Trần Thu Nguyễn, là sinh viên trường Đại học Nam Cần Thơ, xin cam đoan rằng báo cáo này là kết quả cá nhân của quá trình thực tập tại TTC HOSPITALITY Hotel - Cần Thơ và không phản ánh bất kỳ sự can thiệp nào từ bên ngoài, ngoại trừ những hướng dẫn từ phía giảng viên Nguyễn Thị Chiêu

Tôi xác nhận rằng mọi thông tin và dữ liệu được trình bày trong báo cáo đều chân thật, đáng tin cậy và đã được thu thập/xử lý một cách công bằng, trung thực. Bên cạnh đó, tôi đảm bảo tuân thủ mọi nguyên tắc đạo đức và quy định của nhà trường, đơn vị nơi thực tập trong suốt quá trình làm báo cáo. Tôi sẵn sàng chịu trách nhiệm và chấp nhận mọi hậu quả nếu bất kỳ sai sót nào được phát hiện liên quan đến lời cam đoan này.

Sinh viên thực tập

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Sinh viên thực tập

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: Nghiên cứu quy trình vận hành nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của nhà hàng khách sạn TTC HOSPITALITY Hotel - Cần Thơ

Do sinh viên: TRẦN THU NGUYỄN thực hiện

Dưới sự nhận xét của cô: NGUYỄN THỊ CHIỀU

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

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về hình thức

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

Về thái độ

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

....., ngày tháng năm 2024

Giảng viên ký tên

ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về hình thức

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Giảng viên ký tên

MỤC LỤC

| | |
|--|----|
| 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 |
| 1.2.1. Quá trình hình thành: | 1 |
| 1.2.2. Qui mô hoạt động:..... | 3 |
| 1.2.3. Các loại hình sản phẩm và dịch vụ của khách sạn:..... | 3 |
| 1.3. Cơ cấu tổ chức:..... | 5 |
| 1.3.1. Sơ đồ bộ máy quản lý của khách sạn: | 5 |
| 1.3.2. Sơ đồ các bộ phận tại nhà hàng:..... | 7 |
| 1.4. Định hướng phát triển trong tương lai: | 8 |
| 1.4.1. Nâng cao chất lượng dịch vụ: | 8 |
| 1.4.1.1. Đầu tư vào đào tạo nhân viên: | 8 |
| 1.4.1.2. Cải tiến quy trình phục vụ:..... | 8 |
| 1.4.1.3. Nâng cấp cơ sở vật chất: | 8 |
| 1.4.2. Chú trọng đến bền vững và thân thiện với môi trường:..... | 8 |
| 1.4.2.1. Thực hiện các biện pháp bảo vệ môi trường:..... | 9 |
| 1.4.2.2. Sử dụng các nguồn nguyên liệu bền vững: | 9 |
| 1.4.2.3. Tạo hình ảnh tích cực cho thương hiệu:..... | 9 |
| 1.4.3. Đẩy mạnh chiến lược marketing: | 9 |
| 1.4.3.1. Quảng cáo truyền thống: | 9 |
| 1.4.3.2. Tiếp thị số:..... | 10 |
| Chương 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP | 11 |
| 2.1. Nội dung thực tập:..... | 11 |
| 2.1.1. Nội dung công việc được phân công: | 11 |
| 2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập:..... | 11 |
| 2.1.2.1. Thuận lợi: | 11 |
| 2.1.2.2. Khó khăn: | 12 |
| 2.2. Kết quả thực tập: | 13 |
| 2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được: | 13 |
| 2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập: | 14 |
| 2.2.2.1. Yêu cầu về kiến thức chuyên môn: | 14 |
| 2.2.2.2. Yêu cầu về kỹ năng thực hành: | 14 |
| 2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập:..... | 14 |

| | |
|--|----|
| Chương 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP | 16 |
| 3.1. Giới thiệu đề tài thực tập:..... | 16 |
| 3.2. Lược khảo tài liệu: | 17 |
| 3.2.1. Khái niệm về kinh doanh ăn uống: | 17 |
| 3.2.1.1. Khái niệm kinh doanh ăn uống trong du lịch:..... | 17 |
| 3.2.1.2. Khái niệm về kinh doanh ăn uống trong khách sạn:..... | 19 |
| 3.2.1.3. Chức năng của bộ phận kinh doanh ăn uống: | 20 |
| 3.2.1.4. Một số khái niệm sử dụng trong bộ phận kinh doanh ăn uống:..... | 20 |
| 3.2.2. Khái niệm và đặc điểm của chất lượng dịch vụ ăn uống: | 22 |
| 3.2.2.1. Khái niệm của chất lượng dịch vụ ăn uống: | 22 |
| 3.2.2.2. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ:..... | 23 |
| 3.2.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ ăn uống: | 26 |
| 3.2.2.4. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ: | 29 |
| 3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp:..... | 31 |
| 3.3.1 Hệ thống nhà hàng và các dịch vụ tiện ích khác..... | 31 |
| 3.3.2 Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ tại bộ phận kinh doanh ăn uống:
..... | 32 |
| 3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận:..... | 34 |
| 3.4.1. Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ bộ phận tiệc | 34 |
| 3.4.1.1. Điểm mạnh: | 34 |
| 3.4.1.2. Điểm yếu: | 35 |
| 3.4.2. Đánh giá thực trạng chất lượng phục vụ nhà hàng Pomelo: | 35 |
| 3.4.2.1. Điểm mạnh: | 36 |
| 3.4.2.2. Điểm yếu: | 36 |
| 3.4.3. Đánh giá thực trạng chất lượng phục vụ nhà hàng Mekong Rivers: | 37 |
| 3.4.3.1. Điểm mạnh: | 37 |
| 3.4.3.2. Điểm yếu: | 37 |
| 3.5. Đề xuất giải pháp: | 37 |
| 3.5.1. Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên và kiểm soát chất lượng phục vụ
của nhân viên: | 37 |
| 3.5.1.1. Cơ sở của giải pháp: | 37 |
| 3.5.1.2. Phương pháp thực hiện: | 38 |
| 3.5.1.3. Đánh giá hiệu quả của giải pháp: | 40 |
| 3.5.2. Cải thiện cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ ăn uống: | 41 |
| 3.5.2.1. Cơ sở của giải pháp: | 41 |

| | |
|---|----|
| 3.5.2.2. Phương pháp thực hiện: | 41 |
| 3.5.2.3. Đánh giá hiệu quả của giải pháp: | 42 |
| 3.6. Kết luận và kiến nghị: | 43 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO..... | 45 |

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH ẢNH

Danh mục bảng:

Bảng 1. Hệ thống nhà hàng

Bảng 2. Tỷ lệ ý kiến đánh giá của khách hàng về chất lượng phục vụ tiệc tại khách sạn TTC HOSPITALITY Hotel - Cần Thơ (Tổng số: 100 khách)

Danh mục hình ảnh:

Hình 1. Khách sạn TTC HOSPITALITY Hotel - Cần Thơ

Hình 2. Bể bơi ngoài trời

Hình 3. Nhà hàng Pomelo

Hình 4. Phòng tập thể dục

Danh mục sơ đồ:

Sơ đồ 1. Sơ đồ bộ máy quản lý của khách sạn

Sơ đồ 2. Sơ đồ bộ máy quản lý của nhà hàng