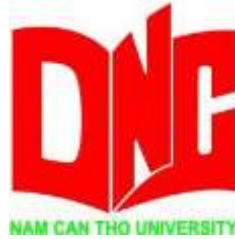


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN

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



**BÁO CÁO THỰC TẬP**

ĐỀ TÀI :

**THỰC TRẠNG VÀ CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRONG KINH DOANH NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN TTC HOSPITALITY Hotel - Cần Thơ**

*Sinh viên thực hiện* : VÕ NGỌC YẾN  
*Lớp* : DH20QTD03  
*Mã sinh viên* : 201632

**Cần Thơ, tháng 06, năm 2024**

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

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



**BÁO CÁO THỰC TẬP**

ĐỀ TÀI :

**THỰC TRẠNG VÀ CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO  
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRONG KINH DOANH  
NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN TTC HOSPITALITY  
Hotel - Cần Thơ**

*Sinh viên thực hiện* : VÕ NGỌC YẾN  
*Lớp* : DH20QTD03  
*Mã sinh viên* : 201632  
*Giáo viên hướng dẫn* : ThS. Nguyễn Văn Lắm

**Cần Thơ, tháng 06, năm 2024**

## Lời cảm ơn

Để hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này trước tiên em xin gửi đến các quý thầy, cô giáo trường Đại học Nam Cần Thơ lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất.

Đặc biệt, em xin gửi đến thầy Nguyễn Văn Lâm – người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo và các anh chị cán bộ, nhân viên bộ phận nhà hàng của khách sạn TTC HOSPITALITY Hotel - Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại công ty. Cuối cùng em xin cảm ơn các anh chị phòng kinh doanh của khách sạn TTC HOSPITALITY Hotel - Cần Thơ đã giúp đỡ, cung cấp những số liệu thực tế để em hoàn thành tốt chuyên đề thực tập tốt nghiệp này.

Em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn đến ban lãnh đạo của Trường Đại học Nam Cần Thơ và các Khoa Phòng ban chức năng đã tạo cho em có cơ hội được thực tập nơi mà em yêu thích, cho em bước ra đời sống thực tế để áp dụng những kiến thức mà các thầy cô giáo đã giảng dạy. Qua công việc thực tập này em nhận ra nhiều điều mới mẻ và bổ ích trong việc kinh doanh để giúp ích cho công việc sau này của bản thân.

Vì kiến thức bản thân còn nhiều hạn chế, trong quá trình thực tập, hoàn thiện chuyên đề này em không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ cô cũng như quý công ty.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực tập

## **LỜI CAM KẾT**

Tôi tên Võ Ngọc Yến , 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 HOTEL HOSPITALITY và không phản ánh bất kỳ sự can thiệp nào từ bên ngoài, ngoại trừ những hướng dẫn từ phía giảng viên

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

# ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

**Về nội dung:**

.....

.....

.....

.....

**Về hình thức**

.....

.....

.....

.....

**Về thái độ**

.....

.....

.....

.....

**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 TTC HOTEL HOSPITALITY .....  | 9                                   |
| 1.1 Thông tin về cơ sở thực tập.....  | 9                                   |
| 1.2 Quá trình hình thành và pttriển. ....   | 10                                  |
| 1.2.1 Quá trình hình thành và phát triển. ....  | 10                                  |
| 1.2.2 Qui mô hoạt động: .....   | 12                                  |
| 1.2.3 Cơ sở vật chất.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.3 Cơ cấu tổ chức.....   | 12                                  |
| 1.4 Định hướng phát triển trong tương lai. ....   | 13                                  |
| 1.4.1. Nâng cao chất lượng dịch vụ:.....  | 13                                  |
| 1.4.2. Chú trọng đến bền vững và thân thiện với môi trường:.....                              | 14                                  |
| 1.4.3. Đẩy mạnh chiến lược marketing:.....  | 15                                  |
| Chương 2 NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....  | 16                                  |
| 2.1 Nội dung thực tập.....  | 16                                  |
| 2.1.1 Nội dung và công việc được phân công. ....  | 16                                  |
| 2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.....                                 | 17                                  |
| 2.2 Kết quả thực tập .....  | 18                                  |
| 2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được: .....  | 18                                  |
| 2.2.2 Mức độ của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....                                       | 19                                  |
| 2.2.3 Kết hoạch của bản thân sau đợt thực tập.....  | 19                                  |
| Chương 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP.....  | 21                                  |
| 3.1 Giới thiệu đề tài thực tập.....   | 21                                  |
| 3.2 Cơ sở lý thuyết .....   | 22                                  |
| 3.2.1 Khái niệm về kinh doanh ăn uống.....  | 22                                  |
| 3.2.2 Lý luận về chất lượng dịch vụ của nhà hàng .....  | 24                                  |
| 3.2.3 Đo lường chất lượng dịch vụ thông qua sơ đồ 5 khoảng cách. ....                         | 27                                  |
| 3.2.4 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ của các khách sạn Việt Nam .....           | 29                                  |
| 3.3 Tình hình hoạt động trong nhà hàng tại khách sạn TTC HOSPITALITY Hotel -<br>Cần Thơ ..... | 31                                  |



|  |           |
|--|-----------|
| 3.3.1 Nguồn nhân lực trong khách sạn TTC HOSPITALITY Hotel - Cần Thơ .....         | 31        |
| 3.3.2 Hệ thống nhà hàng và các dịch vụ tiện ích khác. ....                         | 32        |
| 3.3.3 Quy trình phục vụ nhà hàng TTC HOSPITALITY Hotel - Cần Thơ .....             | 34        |
| 3.3.4 Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ tại bộ phận kinh doanh ăn uống .....  | 43        |
| 3.3.5 Nhận xét chung về bộ phận nhà hàng của TTC HOSPITALITY Hotel - Cần Thơ ..... | 45        |
| 3.4 Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ trong nhà hàng .....              | 50        |
| 3.4.1 Căn cứ đề xuất giải pháp .....   | 50        |
| 3.4.2 Một số giải pháp .....   | 51        |
| 3.5 Kết luận và kiến nghị. ....  | 62        |
| 3.5.1 Kết luận chung về đợt thực tập .....   | 62        |
| <b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>   | <b>64</b> |

## **Danh mục các bảng và hình ảnh**

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

Hình 5 các phòng tiệc

Hình 6 set up dụng cụ cho khách đặt bàn trước

Hình 7 set up dụng cụ cho tiệc

### **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

Sơ đồ 3: quy trình phục vụ của nhà hàng.