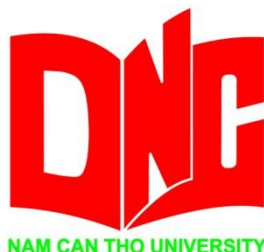


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG**



**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI:**

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  
TRONG KINH DOANH NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện: NGUYỄN THỊ YẾN PHƯƠNG**

**Mã số sinh viên: 2010325**

**Lớp: DH20QTD03**

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

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



**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI:**

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRONG  
KINH DOANH NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện: NGUYỄN THỊ YẾN PHƯƠNG**

**Mã số sinh viên: 2010325**

**Lớp: DH20QTD03**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:**

**NGÔ HỒNG QUÂN**

**Cần Thơ, tháng 06 năm 2024**

## LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài “Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ trong kinh doanh nhà hàng tại khách sạn TTC Cần Thơ” là thành quả của một quá trình học tập và nghiên cứu nghiêm túc, độc lập dưới sự hướng dẫn của Thầy Ngô Hồng Quân khoa Du lịch và Quản trị khách sạn - nhà hàng Trường Đại học Nam Cần Thơ. Tất cả nội dung trong bài báo cáo không có bất kỳ sự gian lận hay sao chép của người khác, đó là sản phẩm do chính em đã đạt được sau quãng thời gian học tập tại trường cũng như kết hợp nghiên cứu từ đơn vị thực tập tại Khách sạn TTC Cần Thơ. Các số liệu và minh chứng được trình bày trong báo cáo là hoàn toàn đúng sự thật. Nếu có bất kỳ vướng mắc hay vấn đề nào phát sinh em xin được chịu trách nhiệm trước hội đồng kỷ luật của khoa và nhà trường.

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

**Người thực hiện**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Nguyễn Thị Yến Phương**

## LỜI CẢM ƠN

Học phải đi đôi với hành và với sinh viên thì việc tiếp xúc làm việc trong một môi trường chuyên nghiệp là vô cùng cần thiết vì thế em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo trường Đại học Nam Cần Thơ, đã tạo điều kiện cho em thực tập tại doanh nghiệp Khách sạn TTC Cần Thơ.

Em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo doanh nghiệp Khách sạn TTC Cần Thơ đặc biệt là các anh chị ở Bộ phận nhà hàng đã tận tình chỉ bảo giúp em hoàn thành tốt bài báo cáo này. Trong thời gian thực tập vừa qua, em không chỉ nhận được những kiến thức bổ ích về chuyên môn mà còn ở những lĩnh vực khác. Những trải nghiệm quý báu đó không chỉ giúp em hoàn thành tốt bài báo cáo mà còn là hành trang theo em trong suốt thời gian học tập và làm việc sau này.

Em cũng xin chân thành cảm ơn các thầy cô ở khoa Du lịch và Quản trị khách sạn - nhà hàng trường Đại học Nam Cần Thơ đã tận tình hướng dẫn để em có thể làm tốt bài báo cáo này, đặc biệt là Giảng viên hướng dẫn là thầy Ngô Hồng Quân đã tận tâm hướng dẫn cho em.

Do kiến thức và kinh nghiệm còn hạn chế nên bài báo cáo của em còn nhiều thiếu sót, kính mong được sự đánh giá, góp ý của quý thầy cô.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

**Người thực hiện**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Nguyễn Thị Yến Phương**

## NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

**Đề tài:** Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ trong kinh doanh nhà hàng tại khách sạn TTC Premium Cần Thơ.

**Do sinh viên:** NGUYỄN THỊ YẾN PHƯƠNG thực hiện

**Dưới sự nhận xét của thầy:** Ths. NGÔ HỒNG QUÂN

**Đơn vị:** Khoa Du lịch và 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 06 năm 2024

**Giảng viên hướng dẫn**

*(Ký và ghi rõ họ 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. <i>Quá trình hình thành và phát triển</i> .....	1
1.2.2. <i>Quy mô hoạt động</i> .....	3
1.2.3. <i>Các loại hình sản phẩm dịch vụ của khách sạn</i> .....	3
1.3. Cơ cấu tổ chức .....	10
1.3.1. <i>Sơ đồ bộ máy quản lý của khách sạn TTC Cần Thơ</i> .....	10
1.3.2. <i>Sơ đồ tổ chức quản lý tại nhà hàng</i> .....	13
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai của khách sạn TTC Cần Thơ.....	19
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP .....	20
2.1. Nội dung thực tập.....	20
2.1.1. <i>Nội dung công việc được phân công</i> .....	20
2.1.2. <i>Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập</i> .....	21
2.2. Kết quả thực tập .....	22
2.2.1. <i>Những kết quả thực tập đã đạt được</i> .....	22
2.2.2. <i>Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập</i> .....	23
2.2.3. <i>Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập</i> .....	23
CHƯƠNG 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP.....	24
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập.....	24
3.1.1. <i>Tên đề tài</i> .....	24
3.1.2. <i>Lý do chọn đề tài</i> .....	24
3.1.3. <i>Phương pháp nghiên cứu</i> .....	26
3.2. Lược khảo tài liệu (Cơ sở lý thuyết) .....	26
3.2.1. <i>Khái niệm về kinh doanh nhà hàng trong khách sạn</i> .....	26
3.2.2. <i>Đặc điểm của bộ phận kinh doanh nhà hàng</i> .....	27
3.2.3. <i>Vai trò của kinh doanh nhà hàng trong khách sạn</i> .....	27
3.2.4. <i>Khái niệm về chất lượng dịch vụ của kinh doanh nhà hàng trong khách sạn</i> .....	28
3.2.5. <i>Vai trò của chất lượng dịch vụ kinh doanh nhà hàng</i> .....	28
3.2.6. <i>Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ kinh doanh ăn uống</i> .....	29
3.3. Tình hình hoạt động của khách sạn TTC Cần Thơ (Cơ sở thực tiễn) .....	30
3.3.1. <i>Thực trạng của khách sạn TTC Cần Thơ</i> .....	30
3.3.2. <i>Thực trạng chất lượng phục vụ tại nhà hàng của khách sạn TTC Cần Thơ</i> .....	33
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận.....	34
3.5. Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại nhà hàng.....	34

3.6. Kết luận và kiến nghị .....	36
3.6.1. Kết luận chung về đợt thực tập .....	36
3.6.2. Kiến nghị với doanh nghiệp .....	36
3.6.3. Kiến nghị với Khoa, Trường .....	37

## DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình	Nội dung
Hình 1.1	Hình ảnh của khách sạn TTC Cần Thơ
Hình 1.2	Hình ảnh sảnh đón tiếp tại khách sạn
Hình 1.3	Hình ảnh hồ bơi ngoài trời tại khách sạn
Hình 1.4	Hình ảnh phòng gym tại khách sạn
Hình 1.5	Hình ảnh nhà hàng Pomelo
Hình 1.6	Hình ảnh quầy buffet của nhà hàng Pomelo
Hình 1.7	Hình ảnh nhà hàng Mekong River
Hình 1.8	Hình ảnh sảnh Lotus
Hình 1.9	Hình ảnh sảnh Lavender
Hình 1.10	Hình ảnh sảnh Orchid
Hình 1.11	Cách bày trí bàn ăn phổ biến trong nhà hàng
Hình 1.12	Cách bày trí bàn ăn VIP trong nhà hàng
Hình 1.13	Cách bày trí bàn ăn kiểu Âu
Hình 1.14	Sơ đồ bộ máy quản lý tại khách sạn TTC Cần Thơ
Hình 1.15	Sơ đồ bộ máy quản lý của nhà hàng tại khách sạn TTC Cần Thơ
Hình 3.1	Sơ đồ khách quốc tế theo tháng, năm 2023 – 2024
Hình 3.2	Sơ đồ khách nội địa theo tháng, năm 2023 – 2024
Hình 3.3	Lãnh đạo Tổng cục Du lịch Việt Nam, UBND TP.Cần Thơ và các đại biểu thực hiện nghi thức đón nhận quyết định công nhận TTC Cần Thơ đạt chuẩn 5 sao.