

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



VÕ NGỌC THƯ

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
TẠI NHÀ HÀNG TTC – CẦN THƠ**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lễ Hành
Mã số ngành: 7810103

CẦN THƠ, tháng 03 năm 2021

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH**

**VÕ NGỌC THƯ
MSSV: 177704
LỚP: DH17QTD01**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
TẠI NHÀ HÀNG TTC – CẦN THƠ**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lễ Hành
Mã số ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
THS. TÔ NGUYỄN DUY MINH**

CẦN THƠ, tháng 03 năm 2021

BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP

Thời gian	Tên công việc	Nội dung thực hiện CV	Người phân công/hướng dẫn	Tự đánh giá mức độ hoàn thành
Tuần 1 (5/4-12/4)	Học cách setup bàn tiệc và phục vụ tiệc.	SV được hướng dẫn và tự thực hành setup 1 bàn tiệc. Đồng thời sinh viên được hướng dẫn cách phục vụ tiệc trong các buổi tiệc tại TTC.	Phó bộ phận nhà hàng.	SV nhận được sự hướng dẫn tận tình từ phó bộ phận, tiếp thu nhanh các bài học được giao.
Tuần 2 (13/4-20/4)	Setup bàn ăn.	SV được học tập setup bàn ăn và tự thực hành bằng dụng cụ từ nhà hàng.	Giám sát của bộ phận nhà hàng.	SV được sự chỉ dạy nhiệt tình từ giám sát và được thực hành 1 cách bài bản.
Tuần 3 (21/4-22/4)	Phục vụ, gặp, chào và mời khách.	SV đứng wellcom chào đón khách khi khách đến ăn sáng và trực tại các phòng có hội nghị.	Giám sát của bộ phận nhà hàng.	SV nhận được sự giúp đỡ và hướng dẫn nhiệt tình từ phong thái đến cách giao tiếp với khách hàng.
Tuần 4 (23/4-30/4)	Phục vụ cách mang khay thức ăn, dọn dẹp đĩa, ly và những dụng cụ không cần thiết trên bàn ăn.	SV mang khay dọn thức ăn đến những bàn đã dùng xong thu dọn dụng cụ dơ, sau đó dùng chai xịt kính lau bàn và setup lại bàn buffet sáng.	Phó bộ phận nhà hàng.	SV nhận được sự hướng dẫn tận tình về cách mang khay và setup bàn buffet sáng.
Tuần 5 (1/5-8/5)	Phục vụ trình bày thực đơn cho khách và lấy order từ khách.	SV bán quầy nước ép của nhà hàng TTC, nhiệm vụ là trình bày thực đơn, ghi nhận order, phục vụ nước cho khách và thu tiền của khách.	Trưởng bộ phận pha chế.	SV được hướng dẫn tận tình và được chỉ dạy cách pha chế tận tâm.
Tuần 6 (9/5-16/5)	Gấp khăn ăn.	SV xuống nhà giặt lấy khăn ăn và được giám sát chỉ gấp khăn theo từng yêu cầu của nhà hàng.	Giám sát của nhà hàng.	SV nhận được sự chỉ dạy tận tâm và sự hướng dẫn với không khí làm việc rất thoải mái.

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Khóa luận “Tốt Nghiệp Đại Học Ngành Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành”, do sinh viên Võ Ngọc Thư thực hiện dưới sự hướng dẫn của giáo viên hướng dẫn THS. Tô Nguyễn Duy Minh. Khóa luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khóa luận thông qua ngày

Ủy Viên

Thư Ký

(Ký tên)

(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Phản biện 1

Phản biện 2

(Ký tên)

(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch Hội đồng

(Ký tên)

(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ TÊN

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Giáo viên hướng dẫn: THS. Tô Nguyễn Duy Minh

Đơn vị:

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

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 20

Giáo viên hướng dẫn
(Ký và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1

Học hàm, học vị, họ và tên:

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

Đơn vị:

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

Nhận xét:

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

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 20

Giám khảo 1

(Ký và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2

Học hàm, học vị, họ và tên:

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

Đơn vị:

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

Nhận xét:

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

Cần Thơ, ngày..... tháng..... năm 20

Giám khảo 2

(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM TẠ

Đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Trường Đại Học Nam Cần Thơ đã không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo cũng như giúp xin viên có cơ hội cọ sát, nắm bắt kiến thức lý thuyết với thực tế, trường Đại Học Nam Cần Thơ – Khoa Du Lịch chuyên ngành Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành đã dành thời gian cho sinh viên được thực tập tại các công ty nhà hàng, khách sạn, qua đó là cơ hội vô cùng quý báu cho sinh viên được tiếp cận trực tiếp với ngành nghề và là hành trang hữu ích cho sinh viên sau khi tốt nghiệp.

Và em xin chân thành cảm ơn Ban Giám Đốc, phòng tổ chức, các trưởng bộ phận cùng toàn thể các anh chị nhân viên trong Khách sạn TTC – Cần Thơ đã tận tình tạo điều kiện giúp đỡ em trong quá trình thực tập tại đây. Tuy thời gian thực tập không nhiều nhưng em đã học được nhiều điều bổ ích, rút ra cho mình nhiều kinh nghiệm và có cơ hội phát huy trong những kiến thức mình đã học được trên ghế nhà trường.

Đồng thời em cũng xin chân thành cảm ơn cô ThS Tô Nguyễn Duy Minh đã tận tình hướng dẫn giúp đỡ em trong suốt quá trình làm bài báo cáo khóa luận tốt nghiệp này.

Ngành học Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành là một ngành học thú vị và vô cùng bổ ích. Tuy nhiên, những kiến thức và kỹ năng về ngành học của em vẫn còn nhiều hạn chế. Do đó, bài tiểu luận của em khó tránh khỏi những sai sót. Kính mong quý thầy/cô xem xét và góp ý để giúp bài khóa luận của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày.... tháng.... năm....

Sinh viên thực hiện

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan bài báo cáo khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của em trong quá trình thực tập tại Khách Sạn TTC – Cần Thơ, cùng với sự hướng dẫn giúp đỡ của cô ThS Tô Nguyễn Duy Minh.

Nếu có vấn đề gì em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm.

Cần thơ, ngày.... tháng.... năm....

Sinh viên thực hiện

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU	1
1.1 Lý do chọn đề tài.....	1
1.2 Mục đích nghiên cứu.....	1
1.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu	2
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	2
1.4 Kết cấu đề tài.....	2
CHƯƠNG 2 : CÁC KHÁI NIỆM VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG TTC – CẦN THƠ.....	3
2.1 Khái niệm về nhà hàng.....	3
2.2 Phân loại nhà hàng	4
2.2.1 Phân loại nhà hàng theo kiểu đồ ăn.....	3
2.2.2 Phân loại nhà hàng theo quy mô đẳng cấp.....	4
2.2.3 Phân loại nhà hàng theo hình thức phục vụ	4
2.2.4 Phân loại theo loại đồ ăn chuyên	8
2.2.5 Các cách phân loại khác	8
2.3 Đặc điểm kinh doanh nhà hàng.....	9
2.4 Ý nghĩa của hoạt động kinh doanh nhà hàng	10
2.5 Khái niệm và đặc điểm về chất lượng phục vụ nhà hàng	11
2.5.1 Khái niệm về chất lượng phục vụ nhà hàng.....	11
2.5.2 Đặc điểm của chất lượng phục vụ nhà hàng.....	11
2.6 Vai trò và ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ nhà hàng	13
2.6.1 Vai trò.....	13
2.6.2 Ý nghĩa.....	13
2.7 Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ nhà hàng	14
2.8 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ nhà hàng	15
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG TTC – CẦN THƠ	18
3.1 Giới thiệu tổng quan nhà hàng TTC – Cần Thơ	18
3.1.1 Lịch sử hình thành.....	18
3.1.2 Tổng quan TTC Hotel - Cần Thơ.....	19
3.1.3 Vai trò của bộ phận nhà hàng	20
3.1.4 Sơ đồ và nhiệm vụ của từng bộ phận trong nhà hàng	21
3.1.5 Chức năng và nhiệm vụ của nhà hàng	23
3.1.6 Sản phẩm dịch vụ	24

3.2	Đánh giá thực trạng chất lượng phục vụ tại Nhà hàng TTC – Cần Thơ.....	26
3.2.1	Về cơ sở vật chất.....	26
3.2.2	Đội ngũ lao động.....	28
3.2.3	Đánh giá chung về quy trình phục vụ tại nhà hàng TTC.....	29
3.2.4	Ý kiến của khách hàng đối với TTC - Cần Thơ.....	34
3.3	Ưu điểm, nhược điểm và định hướng về nâng cao chất lượng phục vụ tại nhà hàng TTC – Cần Thơ.....	35
CHƯƠNG 4 : NHỮNG GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG TTC – CẦN THƠ.....		38
4.1	Hoàn thiện cơ chế chính sách cho việc thúc đẩy nâng cao chất lượng phục vụ.....	38
4.2	Hoàn thiện CSVCKT.....	39
4.3	Giải pháp về việc nâng cao trình độ đội ngũ lao động.....	39
4.4	Về việc xây dựng và thiết lập tiêu chuẩn phục vụ.....	40
4.5	Quy trình phục vụ.....	41
4.6	Về xây dựng hệ thống kiểm tra, giám sát chất lượng phục vụ.....	41
4.7	Các giải pháp khác.....	42
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....		44
5.1	Kiến nghị.....	44
5.1.1	Đối với Sở VHTTDL Cần Thơ.....	44
5.1.2	Đối với Bộ phận Nhà hàng TTC – Cần Thơ.....	44
5.2	Kết luận.....	44
Tài liệu tham khảo.....		46
Phụ lục.....		48

DANH SÁCH SƠ ĐỒ VÀ BẢNG

Sơ đồ 3.1: Cơ cấu tổ chức của Nhà hàng TTC – Cần Thơ	Trang 21
Sơ đồ 3.2: Quy trình phục vụ tiệc	Trang 29
Bảng 3.1: Kích thước và sức chứa của Nhà hàng TTC – Cần Thơ.....	Trang 26
Bảng 3.2: Số liệu Nhà hàng TTC – Cần Thơ trong năm 2020.....	Trang 33

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1: Phong cảnh phòng tiệc trong nhà hàng TTC	Trang 3
Hình 2.2: Hình thức nhà hàng Buffet.....	Trang 5
Hình 2.3: Hình thức nhà hàng thức ăn nhanh	Trang 6
Hình 2.4: Hình thức nhà hàng a la carte.....	Trang 7
Hình 2.5: Hình thức nhà hàng set menu.....	Trang 8
Hình 3.6: Khách sạn TTC Cần Thơ	Trang 20
Hình 3.7: Nhà hàng Polemo ở khách sạn TTC	Trang 27
Hình 3.8: Một số phòng hội nghị ở khách sạn TTC Cần Thơ	Trang 27
Hình 3.9: Đội ngũ lao động trẻ của nhà hàng TTC.....	Trang 28
Hình 3.10: Nhân viên phục vụ khách tiệc	Trang 36
Hình 3.11: Nhân viên trang bị chỉnh chu trước khi phục vụ.....	Trang 36

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TTC:	Thành Thành Công
DV:	Dịch vụ
KH:	Khách hàng
ĐK:	Điều kiện
XH:	Xã hội
MTXQ:	Môi trường xung quanh
CLDV:	Chất lượng dịch vụ
KDNHDL:	Kinh doanh nhà hàng du lịch
IT:	những công việc liên quan đến phần mềm của máy tính, mạng lưới Internet, xử lý dữ liệu,...
CLDV:	Chất lượng dịch vụ
CLSP:	Chất lượng sản phẩm
CBCNV:	Cán bộ công nhân viên
BHXH:	Bảo hiểm xã hội
BH:	Bảo hiểm
LĐ:	Lao động
CSVČ:	Cơ sở vật chất
CB:	Cán bộ
CSVČKT:	Cơ sở vật chất kỹ thuật
CCDC:	Công cụ dụng cụ
VHTTDL:	Văn hóa thể thao du lịch