

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



TRẦN ĐÔNG THU

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ

BÁO CÁO THỰC TẬP

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã số ngành: 7810103

CẦN THƠ, tháng 05 năm 2021

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

TRẦN ĐÔNG THƯ
MSSV: 176169
LỚP: DH17QTD02

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ

BÁO CÁO THỰC TẬP

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã số ngành: 7810103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

TS. NGUYỄN MINH TIẾN

Cần Thơ, tháng 05 năm 2021

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên em xin chân thành cảm ơn Khoa Du Lịch, trường đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi cho chúng em thực tập và thực hiện đề tài báo cáo thực tập tốt nghiệp này.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến cô vấn học tập, Tiến Sĩ Nguyễn Minh Tiến người đã trực tiếp truyền đạt những kiến thức quý báu và tận tình hướng dẫn chỉ bảo em trong quá trình thực hiện đề tài này. Với vốn kiến thức được tiếp thu trong quá trình học tập không chỉ là nền tảng cho quá trình nghiên cứu đề tài mà còn là hành trang quý báu để em bước vào đời một cách vững trải và tự tin.

Em cũng xin chân thành cảm ơn ban giám đốc khách sạn TTC Cần Thơ đã cho phép và tạo điều kiện thuận lợi cho em được thực tập và làm việc tại khách sạn. Em xin gửi lời cảm ơn đến anh Đạt, quản lý bộ phận F&B và các anh chị nhân viên trong nhà hàng đã giúp đỡ em trong suốt thời gian thực tập và góp ý xây dựng chuyên đề khóa luận của em.

Mặc dù đã cố gắng hoàn thành đề tài trong phạm vi và khả năng cho phép nhưng chắc chắn sẽ không tránh khỏi những thiếu sót.

Em rất mong nhận được sự thông cảm, góp ý và tận tình chỉ bảo của quý thầy cô.

Em xin chân thành cảm ơn!

Trân trọng, Cần Thơ, tháng 05 năm 2021

Sinh viên thực hiện

Trần Đông Thu

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan nội dung của Khóa luận tốt nghiệp đã viết là do bản thân nghiên cứu, tìm tòi và thực hiện.

Em cũng xin cam đoan rằng mình không sao chép, đạo văn từ các báo cáo luận văn của người khác. Các số liệu trích dẫn tổng hợp từ đơn vị thực tập là trung thực.

Nếu sai phạm em xin chịu trách nhiệm với mọi hình thức kỷ luật của nhà trường.

Cần Thơ, tháng 5, năm 2021

Sinh viên thực hiện

Trần Đông Thư

NHẬT KÍ THỰC TẬP

Thời gian	Tên công việc	Nội dung thực hiện công việc	Người phân công/ hướng dẫn	Tự đánh giá mức độ hoàn thành
Tuần 1 (5/4- 11/4)	Học các nội quy của nhà hàng và cách trang trí tiệc	Được chỉ dạy cách đi đứng, tác phong làm việc và học cách setup một bàn tiệc cơ bản	Phó bộ phận anh Phan Huỳnh Đạt và nhân viên nhà hàng chị Phạm Thị Ngọc Châu	Bản thân em cảm thấy đã hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao và học hỏi thêm nhiều kiến thức rút ra được nhiều kinh nghiệm cho bản thân
Tuần 2 (12/4- 18/4)	Trực buffet và setup phòng hội nghị	Dọn dẹp các đĩa thức ăn mà khách đã ăn xong. Sau khi hết giờ buffet sẽ chuẩn bị lau dụng cụ mới sẵn sàng cho ngày làm việc tiếp theo. Ngoài ra còn học được cách setup phòng hội nghị	Nhân viên nhà hàng anh Nguyễn Chí Linh	Đã quen với công việc và hoàn thành tốt các việc được giao
Tuần 3 (19/4- 25/4)	Trực buffet	Vẫn làm các công việc như Tuần 2	Nhân viên nhà hàng Trương Vũ Huỳnh	Hoàn thành tốt công việc được giao
Tuần 4 (26/4- 2/5)	Trực buffet và phục vụ tiệc đám cưới	Dọn buffet và phục vụ đám cưới	Nhân viên nhà hàng Nguyễn	Hoàn thành tốt công việc được giao và

		(gắp đá, mang thức ăn lên và dọn dẹp sau buổi tiệc)	Khuyên Duy	đã có kinh nghiệm trong việc phục vụ
Tuần 5 (3/5- 9/5)	Trực buffet và phục vụ tiệc Gala dinner	Dọn buffet và phục vụ tiệc Gala dinner (gắp đá, mang thức ăn lên và dọn dẹp sau buổi tiệc)	Nhân viên nhà hàng Nguyễn Khuyên Duy)	Hoàn thành tốt các công việc được giao)
Tuần 6 (10/5- 16/5)	Trực buffet	Do ảnh hưởng của dịch bệnh nên các hội nghị được đặt từ trước tạm thời hủy nên công việc chính vẫn chỉ phục vụ buffet cho những khách còn ở lại khách sạn	Nhân viên nhà hàng anh Nguyễn Trọng Nhân	Biết thêm nhiều kiến thức chuyên ngành và kinh nghiệm làm việc do các anh chị truyền dạy. Học được cách xử lý những sự cố và biết lắng nghe khách hàng. Làm việc tỉ mỉ và tận tâm hơn. Bên cạnh đó cũng học được một số từ tiếng Anh thông dụng và tự tin giao tiếp với người nước ngoài.

NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
NHẬT KÍ THỰC TẬP	iii
NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN	v
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1	vii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2	viii
CHƯƠNG 1: ĐẶT VẤN ĐỀ	1
1.1 Lý do chọn đề tài.....	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu.....	2
1.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
1.4 Phương pháp nghiên cứu.....	2
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ	3
2.1. Nhà hàng và kinh doanh nhà hàng tại khách sạn	3
2.1.1. <i>Khái niệm nhà hàng</i>	3
2.1.2. <i>Đặc điểm riêng của kinh doanh nhà hàng tại khách sạn</i>	3
2.1.3. <i>Vai trò của hoạt động kinh doanh nhà hàng</i>	4
2.2. Quy trình tổng quát phục vụ một lượt khách tại nhà hàng.....	4
2.2.1. <i>Quy trình chuẩn bị phục vụ</i>	4
2.2.2. <i>Quy trình phục vụ khách</i>	4
2.2.3. <i>Quy trình thu dọn khi bữa ăn kết thúc</i>	6
2.3. Chất lượng dịch vụ tại nhà hàng	6
2.3.1. <i>Một số khái niệm</i>	6
2.3.2. <i>Chất lượng dịch vụ phục vụ</i>	6
2.3.3. <i>Chất lượng dịch vụ ăn uống trong khách sạn</i>	7
2.3.4. <i>Cơ sở vật chất kỹ thuật</i>	9
2.3.5. <i>Đội ngũ nhân viên phục vụ</i>	10
2.3.6. <i>Sản phẩm của nhà hàng</i>	11
2.3.6.1. <i>Khái niệm của sản phẩm trong kinh doanh ăn uống</i>	11
2.3.6.2. <i>Đặc điểm sản phẩm của nhà hàng</i>	12
2.3.7. <i>Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ</i>	13
2.3.7.1. <i>Chất lượng phục vụ cao giúp gia tăng lợi nhuận cho khách sạn</i>	13
2.3.7.2. <i>Tăng khả năng cạnh tranh và tăng giá bán một cách hợp lý trên thị trường</i>	13

2.3.7.3. Nâng cao chất lượng phục vụ giúp khách sạn giảm thiểu các chi phí kinh doanh cho doanh nghiệp	14
2.3.8. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ	15
2.3.8.1. Sự tin cậy của dịch vụ	15
2.3.8.2. Tinh thần trách nhiệm	15
2.3.8.3. Sự đảm bảo.....	16
2.3.8.4. Tính hữu hình.....	16
CHƯƠNG 3 : ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NHÀ HÀNG.....	18
3.1. Tổng quan về Tập đoàn TTC Group	18
3.1.1. Giới thiệu chung.....	18
3.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển	20
3.1.3. Tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi	21
3.2. Tổng quan về khách sạn TTC Cần Thơ	22
3.2.1. Vị trí địa lý	22
3.2.2. Loại hình kinh doanh	23
3.2.3. Cơ cấu tổ chức	24
3.2.4. Tổng quan hoạt động kinh doanh của khách sạn TTC Cần Thơ.....	24
3.2.4.1. Đối tượng khách hàng	24
3.2.4.2 Các hoạt động thu hút khách hàng	25
3.2.4.3. Tình hình kinh doanh của khách sạn TTC Cần Thơ	27
3.3. Tổng quan về nhà hàng Pomelo	27
3.3.1. Vài nét về nhà hàng Pomelo.....	27
3.3.2. Cơ cấu tổ chức	29
3.3.3. Chức năng và nhiệm vụ của nhà hàng Pomelo	29
3.3.3.1. Chức năng	29
3.4. Thực trạng chất lượng tại nhà hàng	

3.4.1 Cơ sở vật chất, trang thiết bị và dụng cụ	30
3.4.2 Đội ngũ nhân viên của nhà hàng	31
3.4.3. Chất lượng và chủng loại các món ăn	31
3.4.3.1. Đối với A La Carte.....	32
3.4.3.2. Đối với buffet sáng.....	32
3.4.3.3. Đối với Set menu.....	32
3.5. Đánh giá chung về chất lượng phục vụ tại nhà hàng Pomelo	32

CHƯƠNG 4: ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ	34
4.1. Cơ sở đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại nhà hàng Pomelo	34
4.2. Bổ sung dụng cụ, cải tiến trang thiết bị cho nhà hàng	34
4.3. Nâng cao chất lượng nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên	34
4.4. Cải tiến chủng loại các món ăn	35
4.5. Một số yếu tố khác	35
CHƯƠNG 5: KIẾN NGHỊ VÀ KẾT LUẬN	36
5.1. Kiến nghị.....	36
5.2. Kết luận.....	36
PHỤ LỤC HÌNH ẢNH	38
TÀI LIỆU THAM KHẢO	41

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn TTC năm 2020

Bảng 3.3. Cơ cấu lao động bộ phận nhà hàng của khách sạn TTC Cần Thơ

Bảng 3.2. Mô hình SWOT của nhà hàng Pomelo

DANH SÁCH HÌNH

Hình 3.1. Logo của tập đoàn TTC

Hình 3.2. Bên ngoài khách sạn TTC Cần Thơ

Hình 3.3. Bản đồ đến khách sạn TTC Cần Thơ

Hình 3.4. Giá vé và chính sách ưu đãi buffet của nhà hàng TTC Cần Thơ

Hình 3.5. Giá vé buffet ngày tất niên tại nhà hàng Pomelo

Hình 3.6. Không gian bên trong nhà hàng Pomelo

DANH SÁCH SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Sơ đồ 3.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn TTC Cần Thơ

Sơ đồ 3.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận F&B của khách sạn TTC Cần Thơ