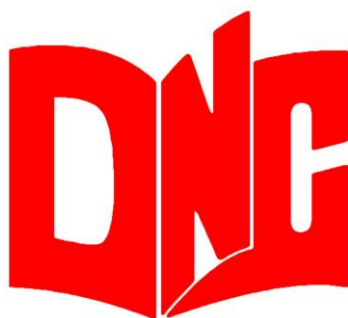


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN



NAM CAN THO UNIVERSITY

HUỲNH LÊ THIỆT CHINH  
176068

**ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ  
NHÀ HÀNG TTC TẠI KHÁCH SẠN TTC  
CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP  
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH  
Mã ngành: 7810103**

CẦN THƠ, Tháng 05 Năm 2021

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

**HUỲNH LÊ THIÊN CHINH**  
**MSSV: 176068**  
**LỚP: DH17QTD01**

**ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ**  
**NHÀ HÀNG TTC TẠI KHÁCH SẠN TTC**  
**CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**  
**NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**  
**Mã ngành: 7810103**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**  
**THS. LÊ THỊ TÓ QUYÊN**

**CẦN THƠ, Tháng 05 Năm 2021**

## 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 Lễ 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.Lê Thị Tố Quyên 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 Lễ 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 tiểu luận của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

## **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.Lê Thị Tố Quyên.

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

Cần thơ, ngày.... tháng.... năm....

**Sinh viên thực hiện**

Huỳnh Lê Thiện Chinh

**NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP**

(đã có)









## Mục Lục

<b>CHƯƠNG 1</b> .....	<b>1</b>
<b>GIỚI THIỆU</b> .....	<b>1</b>
<b>1.ĐẶT VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>2</b>
1.2.1 Mục tiêu chung .....	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể .....	2
<b>1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>2</b>
<b>1.5 KẾT CẤU ĐỀ TÀI</b> .....	<b>2</b>
<b>CHƯƠNG 2</b> .....	<b>3</b>
<b>CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ VÀ NHÀ HÀNG</b> .....	<b>3</b>
<b>2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ</b> .....	<b>3</b>
2.1.1 Khái niệm .....	3
2.1.1.1 Chất lượng .....	3
2.1.1.2 Phục vụ .....	4
2.1.1.3 Chất lượng phục vụ .....	4
2.1.2 Các yếu tố cấu thành của chất lượng phục vụ .....	5
2.1.3 Quy trình phục vụ .....	6
2.1.4 Các tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ .....	6
2.1.5 Vai trò của việc nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ.....	7
<b>2.2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NHÀ HÀNG VÀ TIỆC BUFFET</b> .....	<b>7</b>
2.2.1 Nhà hàng .....	7
2.2.1.1 Khái niệm nhà hàng .....	7
2.2.1.2 Phân loại nhà hàng.....	7
2.2.1.3 Đặc trưng của loại hình kinh doanh nhà hàng .....	9
2.2.1.4 Các bộ phận phục vụ trong nhà hàng .....	10
<b>CHƯƠNG 3</b> .....	<b>12</b>
<b>THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TTC TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ</b> .....	<b>12</b>
<b>3.1 KHÁI QUÁT CHUNG VỀ KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ</b> .....	<b>12</b>
3.1.1 Quá trình hình thành và phát triển.....	12
3.1.2 Cơ cấu tổ chức của Khách Sạn TTC Cần Thơ .....	13
3.1.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng TTC trong năm 2020.....	14
<b>3.2 KHÁI QUÁT NHÀ HÀNG TTC</b> .....	<b>15</b>
<b>3.3 ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TẠI NHÀ HÀNG TTC</b> .....	<b>15</b>
3.3.1 Cơ sở hạ tầng kỹ thuật du lịch .....	15
3.3.2 Cơ cấu lao động nhân viên trong nhà hàng .....	16
3.3.3 Chất lượng món ăn .....	16
3.3.4 Quy trình chuẩn bị và phục vụ .....	16
3.3.5 Phân tích các yếu tố vô hình ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ .....	17
<b>3.4 ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG TTC CẦN THƠ</b> .....	<b>18</b>
3.4.1 Điểm mạnh .....	18
3.4.2 Điểm yếu.....	19
<b>CHƯƠNG 4</b> .....	<b>19</b>
<b>MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TTC TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ</b> .....	<b>20</b>

<b>4.1 ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TTC TẠI KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ</b> .....	<b>20</b>
4.2.1 Hoàn thiện cơ chế chính sách cho việc thúc đẩy nâng cao chất lượng phục vụ.	20
4.2.2 Đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn.....	20
4.2.3 Xây dựng hệ thống kiểm tra, giám sát chất lượng phục vụ.....	21
4.2.4 Xây dựng và thiết lập tiêu chuẩn phục vụ .....	22
4.2.5 Các giải pháp khác.....	22
<b>CHƯƠNG 5</b> .....	<b>23</b>
<b>KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ</b> .....	<b>23</b>
<b>5.1 KẾT LUẬN</b> .....	<b>23</b>
<b>5.2 KIẾN NGHỊ</b> .....	<b>23</b>
5.2.1 Đối với chính quyền địa phương .....	23
5.2.2 Đối với ban quản lý nhà hàng Tại khách sạn TTC Cần Thơ.....	23
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	<b>25</b>
<b>Phụ lục hình ảnh</b> .....	<b>31</b>
<b>BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP</b> .....	<b>32</b>

## **DANH SÁCH BẢNG**

- Bảng 1. Cơ cấu tổ chức các phòng ban của khách sạn TTC Cần Thơ.....Trang 13
- Bảng 2. Cơ cấu tổ chức nhân sự trong bộ phận nhà hàng.....Trang 14
- Bảng 3. Thông số kết quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng.....Trang 15

## DANH SÁCH HÌNH

Hình 1. Nhân viên hướng dẫn setup bàn hội thảo.....	Trang 27
Hình 2. Nhân viên hướng dẫn thắt nơ phòng hội thảo.....	Trang 27
Hình 3. Bàn hội nghị đã setup.....	Trang 28
Hình 4. Setup hội nghị kiểu bàn tròn.....	Trang 28
Hình 5. Setup tiệc Teabreak.....	Trang 29
Hình 6. Quầy trán miệng Buffet trưa.....	Trang 29
Hình 7. Quầy bánh mì.....	Trang 30
Hình 8. Setup quầy nước chấm.....	Trang 30
Hình 9. Setup dụng cụ Buffet sáng... ..	Trang 31

## **DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

ISO: Tổ chức tiêu chuẩn hóa Quốc Tế

ĐH: Đại học

TTC: Thành Thành Công (tên tập đoàn)

KS: Khách sạn

TP: Thành Phố