

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



NGUYỄN THỊ KIM THƯ

**PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ
HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT
LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÂN VIÊN TẠI NHÀ
HÀNG TTC CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch & lữ hành

Mã số ngành: 7810103

04-2021

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



NGUYỄN THỊ KIM THƯ

MSSV: 176513

**PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ
HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT
LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÂN VIÊN TẠI NHÀ
HÀNG TTC CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch & lữ hành

Mã số ngành: 7340103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

NGUYỄN THÀNH PHƯỚC

04-2021

| 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 quy định của nhà hàng và nơi để các dụng cụ | Được học các quy định và cách phục vụ Cách nhận biết size chén đĩa và cách bày trí | Anh Phan Huỳnh Đạt (phó bộ phận) Chị Phạm Thị Ngọc Châu (phục vụ) | Nhờ vào sự nhiệt tình, tận tâm của anh mà em đã tiếp thu rất nhanh những công việc cơ bản |
| Tuần 2 (12/4-18/4) | Phục vụ buffet sáng | Phục vụ buffet sáng từ (6h-9h30) Lau dụng cụ Phục vụ ăn trưa (11h-14h) Phục vụ bữa tối (17h-22h) | Anh Trương Vũ Huỳnh (giám sát) Anh Nguyễn Khuyến Duy (giám sát) Chị Phạm Thị Ngọc Châu (phục vụ) | Vì mới bắt đầu công việc nên có chút bỡ ngỡ nhưng đã thành thạo hơn trong ngày thứ 2 phục vụ |
| Tuần 3 (19/4-25/4) | Phục vụ buffet sáng Tiệc cưới Hội nghị Sinh nhật | Phục vụ buffet sáng từ (6h-9h30) Lau dụng cụ Phục vụ tiệc cưới và sinh nhật (17h-22h) Phục vụ hội nghị (14h-18h) | Anh Trương Vũ Huỳnh (giám sát) Anh Nguyễn Khuyến Duy (giám sát) Chị Phạm Thị Ngọc Châu (phục vụ) | Hoàn thành tốt công việc được giao |
| Tuần 4 (26/4-1/5) | Phục vụ buffet sáng Hội nghị Sinh nhật | Phục vụ buffet sáng từ (6h-9h30) Phục vụ tiệc | Anh Phan Huỳnh Đạt (phó bộ phận) Chị Phạm Thị | Hoàn thành tốt công việc |

| | | | | |
|-----------------------|------------------------|--|---|--|
| | | sinh nhật (17h-22h) Phục vụ hội nghị (14h-18h) | Ngọc Châu (phục vụ) Anh Nguyễn Chí Linh (phục vụ) | được giao |
| Tuần 5 (2/5-9/5) | Phục vụ buffet sáng | Phục vụ buffet sáng từ (6h-9h30) | Anh Phan Huỳnh Đạt (phó bộ phận) | Hoàn thành tốt công việc được giao |
| Tuần 6 (10/5-16/5) | Buồng phòng | Dọn phòng (8h-12h) Quét ban công tưới cây Trãi ga nệm ga gối Xếp khăn trải giường | Anh Nhứt (trưởng bộ phận) Chị Bích (phó bộ phận) Chị Tuyền Chị Vân Chị Phượng Chị Thùy Anh Thắng | 2 ngày đầu chỉ quét ban công và tưới cây 4 ngày sau đó đã quen và tiếp thu được công việc và hoàn thành tốt tất cả các công việc mà các chị giao cho |

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan bài báo cáo tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi cùng với sự hướng dẫn của Giảng Viên Nguyễn Thành Phước. Các số liệu, kết quả trong bài báo cáo là chính xác và trung thực.

Cần Thơ, Ngày... tháng...năm 2021

TÁC GIẢ

Nguyễn Thị Kim Thư

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin cảm ơn nhà hàng TTC đã tạo cơ hội cho em được thực tập và trải nghiệm thực tế. Cảm ơn trường đại học Nam Cần Thơ đã tạo cho em cơ hội tiếp xúc với phía nhà hàng. Cuối cùng em xin gửi lời cảm ơn đến Ths. Nguyễn Thành Phước đã hỗ trợ em trong quá trình tìm hiểu thông tin về bài tiểu luận.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Nguyễn Thị Kim Thu

NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1

- Học hàm, học vị, họ và tên:

.....

- Đơn vị:

.....

- Nhận xét:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày... tháng năm 2021

Giám khảo 1

(Ký, ghi rõ họ tên)

.....

MỤC LỤC

| | |
|--|----|
| Chương 1 | 1 |
| TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU | 1 |
| 1.1 Lý do chọn đề tài | 1 |
| 1.2 Mục tiêu nghiên cứu | 2 |
| 1.2.1 Mục tiêu chung | 2 |
| 1.2.2 Mục tiêu cụ thể | 2 |
| 1.3. Phạm vi nghiên cứu | 2 |
| 1.3.1. Không gian | 2 |
| 1.3.2 Thời gian | 2 |
| 1.4 Đối tượng nghiên cứu | 2 |
| 1.4.1 Đối tượng nghiên cứu | 2 |
| 1.4.2 Đối tượng khảo sát | 3 |
| Chương 2 | 4 |
| CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU | 4 |
| 2.1. Tổng quan cơ sở lý thuyết | 4 |
| 2.1.1 Thỏa mãn nhu cầu của khách hàng | 4 |
| 2.1.2 Khái niệm dịch vụ và chất lượng dịch vụ | 11 |
| 2.2. Tổng quan tài liệu nghiên cứu | 14 |
| 2.3. Một số mô hình lý thuyết nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng | 20 |
| 2.3.1 Mô hình các nhân tố quyết định đến chất lượng dịch vụ | 20 |
| 2.3.2 Mô hình SERVQUAL | 22 |
| 2.3.3 Mô hình FSQ and TSQ | 24 |
| 2.4. Mô hình nghiên cứu đề xuất | 24 |
| Chương 3 | 26 |
| PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU | 26 |
| 3.1. QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU | 26 |
| 3.2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU | 27 |

| | |
|--|----|
| 3.2.1 Phương pháp thu thập dữ liệu | 27 |
| 3.2.2 Phương pháp phân tích dữ liệu | 28 |
| 3.2.3 NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG | 28 |
| 3.3 XÂY DỰNG THANG ĐO NGHIÊN CỨU | 29 |
| 3.3.1 Thang đo tin cậy..... | 29 |
| 3.3.2 Thang đo khả năng đáp ứng..... | 29 |
| 3.3.3 Thang đo giá cả cảm nhận..... | 29 |
| 3.3.4 Thang đo chất lượng cảm nhận..... | 30 |
| 3.3.5 Thang đo năng lực phục vụ..... | 30 |
| 3.3.6 Thang đo sự hài lòng..... | 30 |
| 3.3.7 Thống kê mô tả..... | 31 |
| Chương 4..... | 32 |
| KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ GIẢI PHÁP..... | 32 |
| 4.1 TỔNG QUAN VỀ TTC HOTEL | 32 |
| 4.2 THỐNG KÊ MÔ TẢ SỐ LIỆU | 32 |
| 4.2.1 Về độ tuổi..... | 32 |
| 4.2.2 Về giới tính..... | 33 |
| 4.2.3 Về Thu nhập..... | 33 |
| 4.2.4 Về trình độ học vấn..... | 34 |
| 4.3 KẾT QUẢ PHÂN TÍCH VÀ GIẢI PHÁP..... | 34 |
| 4.3.1 Một số nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ..... | 34 |
| Chương 5..... | 40 |
| KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ..... | 40 |
| 5.1 Kết luận | 40 |
| 5.2 Kiến nghị..... | 41 |
| 5.2.1 Đối với chính quyền và các ban ngành liên quan | 41 |
| 5.2.2 Đối với nhà hàng TTC Cần Thơ | 42 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO..... | 43 |

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1 Thang đo sự tin cậy

Bảng 3.2 Thang đo khả năng đáp ứng

Bảng 3.3 Thang đo giá cả cảm nhận

Bảng 3.4 Thang đo chất lượng cảm nhận

Bảng 3.5 Thang đo năng lực phục vụ

Bảng 3.6 Thang đo sự hài lòng

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 Mô hình kỳ vọng cảm nhận

Hình 2.2 Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ

Hình 2.3 Mô hình đánh giá sự hài lòng của người sử dụng về chất lượng thông tin thống kê

Hình 2.4 Mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng

Hình 2.5 Mô hình SERVQUAL

Hình 2.6 Mô hình nghiên cứu đề xuất