

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



LÝ THỊ NGỌC THẢO

**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**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

Mã số ngành: 7810103

04-2021

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



LÝ THỊ NGỌC THẢO

MSSV: 177003

**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**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

Mã số ngành: 7340101

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Vũ Lê Duy

04-2021

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành được bài báo cáo thực tập chuyên đề tốt nghiệp ,en xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến quý Thầy Cô ,những người đã cho em những kiến thức cơ bản ,những kinh nghiệm quý báu để em có thể hiểu rõ và hình dung được một cách khái quát những gì cần làm cũng như áp dụng những kiến thức đó trong quá trình thực tập và viết chuyên đề báo cáo . Cảm ơn Thầy Vũ Lê Duy đã trực tiếp hướng dẫn và truyền đạt cho em những kiến thức chuyên ngành để nâng cao kiến thức chuyên môn. Tận tình giúp đỡ em giải quyết những thắc mắc cũng như những khó khăn mà em gặp phải trong quá trình thực tập tại cơ quan và viết chuyên đề báo cáo. Đó là điều may mắn nhất đối với em. Kế tiếp, em xin bày tỏ lòng biết ơn đến ban lãnh đạo của khách sạn TTC đã tạo điều kiện để em có cơ hội thực tập và có được những trải nghiệm về công việc thực tế của một nhân viên phục vụ. Các anh chị quản lí và nhân viên của nhà hàng, dù rất bận nhưng vẫn tận tình giúp đỡ em trong suốt thời gian thực tập. Tạo cơ hội cho em được vận dụng những kiến thức đã học trên lớp vào thực tiễn để hoàn thành bài báo cáo thực tập tốt nghiệp. Đó là niềm vinh hạnh và là may mắn khi được quý anh chị giúp đỡ. Cuối cùng, em xin chân thành cảm ơn gia đình và bạn bè đã hết lòng động viên và hỗ trợ em trong suốt thời gian qua.

Do thời gian thực tập ngắn và kiến thức của em còn hạn chế nên bài báo cáo thực tập chuyên đề tốt nghiệp này khó tránh khỏi những sai sót nhất định. Em mong quý Thầy Cô góp ý và cho em những ý kiến để em có thể rút nhiều kinh nghiệm hơn cho bản thân để sau khi ra trường em có thể làm việc tốt hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ..., ngày.....tháng.....năm 2021

Người thực hiện

(ký và ghi rõ họ tên)

LÝ THỊ NGỌC THẢO

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan bài báo cáo thực tập tốt nghiệp nay được hoàn thành dựa trên kết quả nghiên cứu của tôi và viết kết quả nghiên cứu này chưa từng có trong bất kì bài báo cáo thực tập tốt nghiệp nào khác . Các dữ liệu thông tin để hỗ trợ cho quá trình nghiên cứu của tôi có nguồn gốc và được trích dẫn rõ ràng.

Cần Thơ, ngày....tháng....năm 2021

Người thực hiện

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

-Người hướng dẫn báo cáo thực tập tốt nghiệp :

-Đơn vị

.....

-Về hình

thức:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

-Về nội

dung:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

-Về thái

độ:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2021

Người thực hiện

(ký và ghi rõ họ tên)

LÝ THỊ NGỌC THẢO

-Về thái NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1

-Họ và tên ,học hàm,học vị

.....

-Đơn vị:.....

-Về hình thức:

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

-Về nội dung:

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

-Về thái độ:

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

Cần Thơ,ngày...tháng...năm 2021

Cán bộ hướng dẫn

(ký và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2

-Họ và tên ,học hàm,học vị :

.....

-Đơn vị:

.....

-Về hình thức:

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

-Về nội dung:

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

-Về thái độ:

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

Cần Thơ,ngày....tháng....năm 2021

Cán bộ hướng dẫn
(ký và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ĐOAN.....	ii
NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN.....	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1.....	iv
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2.....	v
MỤC LỤC.....	vi
DANH SÁCH HÌNH.....	vii
DANH SÁCH BẢNG	viii
CHƯƠNG 1:GIỚI THIỆU	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 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	2
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	2
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	2
1.4 THỰC TRẠNG VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU.....	2
CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	2
1.4.1 Phương pháp thu nhập số liệu.....	2
2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	3
2.1.1 Khái niệm về nhà hàng và kinh doanh nhà hàng	3
2.1.2 Phân loại nhà hàng	3
2.1.3 Đặc điểm về kinh doanh nhà hàng.....	3
2.1.4 Vai trò và ý nghĩa của hoạt động kinh doanh nhà hàng	4
2.2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ	4
2.2.1 Khái niệm phục vụ và chất lượng phục vụ	4
2.2.2 Quy trình chuẩn bị phục vụ	5

2.2.3 Quy trình phục vụ khách.....	6
2.2.4 Quy trình thu dọn khi bữa ăn kết thúc.....	7
2.3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	7
2.3.1 Thu thập số liệu.....	7
2.3.2 Phương pháp xử lí số liệu.....	7
CHƯƠNG 3 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN TTC CẦN CẦN.....	8
3.1 TỔNG QUAN VỀ TẬP ĐOÀN TTC GROUP.....	8
3.1.1 Giới thiệu chung.....	9
3.1.2 Giá trị cốt lõi.....	10
3.1.3 Tâm nhìn và sứ mệnh	10
3.1.4 Lịch sử hình thành và phát triển.....	10
3.2 TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ.....	11
3.2.1 Vị trí địa lí.....	11
3.2.2 Loại hình kinh doanh.....	12
3.2.3 Cơ cấu tổ chức.....	12
3.2.4 Tổng quan hoạt động kinh doanh của khách sạn TTC Cần Thơ.....	13
3.3 TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG POMELO.....	14
3.3.1 Vài nét về nhà hàng pomelo.....	14
3.3.2 Chức năng và nhiệm vụ của nhà hàng pomelo.....	15
3.4 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TẠI NHÀ HÀNG POMELO.....	15

3.4.1 Cơ sở vật chất , trang thiết bị và dụng cụ.....	16
3.4.2 Đội ngũ nhân viên của nhà hàng	16
3.4.3 Chất lượng và chủng loại các món ăn	17
3.5 ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG POMTTC..	17
CHƯƠNG 4 ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN TTC CẦN THƠ.....	18
4.1 CƠ SỞ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG POMELO	18
4.2 BỔ SUNG DỤNG CỤ ,CẢI TIẾN TRANG THIẾT BỊ CHO NHÀ HÀNG.....	18
4.3 NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGHIỆP VỤ CHO ĐỘI NGŨ NHÂN VIÊN.....	18
4.4 CẢI TIẾN CHỦNG LOẠI CÁC MÓN ĂN.....	19
4.5 MỘT SỐ CÁC YẾU TỐ KHÁC.....	20
CHƯƠNG 5 KIẾN NGHỊ VÀ KẾT LUẬN.....	20
5.1 KIẾN NGHỊ.....	21
5.2 KẾT LUẬN.....	22
NHẬT KÍ THỰC TẬP.....	23
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	25

DANH SÁCH HÌNH

Hình 3.1: Logo TTC

Hình 3.2 : TTC Cần Thơ

Hình 3.3: Tổng quan nhà hàng POMELO

Hình 3.4: Nhà hàng POMELO