

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



TRẦN NGUYỄN THANH TUYỀN

ĐỀ TÀI: HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG POMELO CỦA KHÁCH SẠN TTC – CẦN THƠ

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

Năm 2021

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

TRẦN NGUYỄN THANH TUYỀN

MSSV: 177880

**ĐỀ TÀI: HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC
VỤ TẠI NHÀ HÀNG POMELO CỦA KHÁCH
SẠN TTC – CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH

Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

THS. LÊ THỊ THANH THÚY

Năm 2021

LỜI CẢM TẠ

Để nâng cao chất lượng đào tạo cũng như giúp sinh viên luôn nắm bắt được kiến thức thực tế, trường Đại học Nam Cần Thơ, Khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn đã tổ chức cho sinh viên năm cuối của mình đi thực tập tại các công ty lữ hành và nhà hàng - khách sạn. Quá trình thực tập này sẽ là cơ hội vô cùng quý báu cho các sinh viên tiếp cận trực tiếp với chuyên ngành của mình đã học và là hành trang hữu ích cho sinh viên khi tốt nghiệp.

Nhân đây em xin chân thành cảm ơn khách sạn TTC – Cần Thơ cùng toàn thể các anh chị nhân viên trong khách sạn TTC – Cần Thơ đã tận tình giúp đỡ em trong quá trình thực tập tại đây. Em vô cùng trân trọng khoảng thời gian thực tập tại khách sạn TTC – Cần Thơ vì quý khách sạn đã tạo điều kiện cho em có được những trải nghiệm thú vị về công việc thực tế của một nhân viên phục vụ nhà hàng để em có đầy đủ kiến thức thực hiện bài báo cáo thực tập này. Các anh chị quản lý và nhân viên chính thức của nhà hàng tại khách sạn TTC – Cần Thơ dù rất bận rộn nhưng đã dành nhiều thời gian quan tâm, hướng dẫn và động viên em trong công việc. Sự nhiệt tình và ân cần đó không chỉ giúp em củng cố kiến thức vững vàng hơn mà còn giúp em cảm nhận được văn hóa của khách sạn TTC – Cần Thơ: một môi trường sang trọng với các mối quan hệ gắn bó chặt chẽ của những con người đẳng cấp

Tuy thời gian thực tập không dài nhưng quý khách sạn đã mang đến cho em cơ hội vận dụng những kiến thức đã được các thầy cô truyền đạt trên giảng đường vào thực tiễn nhằm hiểu biết sâu sắc hơn về ngành nghề mình đã chọn, hoàn thành báo cáo thực tập

Và em cũng chân thành cảm ơn th.s Lê Thị Thanh Thúy đã tận tình giúp đỡ và đồng hành cùng em trong suốt quá trình làm bài báo cáo này.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn khách sạn TTC – Cần Thơ và toàn thể các anh chị nhân viên trong khách sạn TTC – Cần Thơ nhất là các anh chị trong nhà hàng Pomelo và th.s Nguyễn Du Hạ Long đã tạo cơ hội và hỗ trợ cho sinh viên chúng em có chuyến đi thực tập thật suông sẻ.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Sinh Viên

LỜI CAM ĐOAN

Kính gửi:

- Trường Đại học Nam Cần Thơ
- Khoa Du lịch & Quản trị NHKS
- Ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ Hành
- Giảng viên: Ths. Nguyễn Du Hạ Long

Em tên: Trần Nguyễn Thanh Tuyền

Lớp: DH17QTD02

MSSV: 177880

Em xin cam đoan là bài báo cáo thực tập này là kết quả nghiên cứu của em trong quá trình thực tập tại khách sạn TTC – Cần Thơ cùng với sự giúp đỡ của th.s Lê Thị Thanh Thúy – giảng viên của trường, cũng như các anh chị trong khách sạn TTC – Cần Thơ

Em cam đoan rằng mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện báo cáo thực tập này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn đều đã được ghi rõ nguồn gốc.

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

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Sinh Viên

TRẦN NGUYỄN THANH TUYỀN

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU	1
1.1 Lý do chọn đề tài	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu	1
1.2.1 Mục tiêu chung	1
1.2.2 Mục tiêu cụ thể	1
1.3 Phạm vi nghiên cứu	2
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu	2
1.3.2 Không gian.....	2
1.3.3 Thời gian.....	2
1.4 Phương pháp nghiên cứu	2
1.5 Kết cấu của đề tài	2
CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	3
2.1 Các khái niệm cơ bản về khách sạn và hoạt động kinh doanh tại khách sạn	3
2.1.1 Khái niệm khách sạn và hoạt động kinh doanh tại khách sạn	3
2.1.2 Nội dung và bản chất của hoạt động kinh doanh khách sạn	3
2.1.3 Đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn.....	4
2.1.4 Ý nghĩa của hoạt động kinh doanh khách sạn	5
2.2 Khái quát chung về hoạt động kinh doanh nhà hàng trong khách sạn 6	
2.2.1 Các khái niệm về nhà hàng	6
2.2.2 Vai trò của nhà hàng đối với đời sống:.....	7
2.3 Chức năng và đặc điểm kinh doanh nhà hàng trong khách sạn	7
2.3.1 Chức năng kinh doanh của nhà hàng	7
2.3.2 Đặc điểm kinh doanh của nhà hàng trong khách sạn.....	7
2.3.3 Phân loại phòng ăn trong nhà hàng.....	9
2.3.4 Tổ chức và nội dung công việc theo ca ở nhà hàng.....	10

2.4 Vai trò và nhiệm vụ của nhà hàng trong khách sạn	10
2.4.1 Vai trò	10
2.4.2 Nhiệm vụ	10
2.5 Khái niệm đặc điểm về bản chất và ý nghĩa quy trình phục vụ tại nhà hàng	11
2.5.1 Khái niệm.....	11
2.5.2 Bản chất của quy trình phục vụ	11
2.5.3 Các quy trình phục vụ	11
2.5.4 Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận bàn tại nhà hàng trong khách sạn	16
2.5.5 Ý nghĩa việc hoàn thiện quy trình phục vụ.....	17
2.5.6 Yêu cầu đối với nhân viên phục vụ bàn.....	17
2.5.7 Ý nghĩa của bộ phận bàn đối với nhà hàng trong khách sạn	18
2.6 Ý nghĩa và vai trò của hoạt động kinh doanh nhà hàng đối với sự phát triển du lịch.....	18
2.6.1 Đối với khách sạn	18
2.6.2 Đối với ngành du lịch	19
CHƯƠNG 3 GIỚI THIỆU VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU.....	20
3.1 Giới thiệu về khách sạn	20
3.1.1 Quá trình hình thành và phát triển	20
3.1.2 Thông tin khách sạn.....	20
3.1.3 Cơ cấu tổ chức và các bộ phận trong khách sạn	24
3.1.4 Cơ sở vật chất kỹ thuật	26
CHƯƠNG 4 PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG VỀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NHÀ HÀNG.....	27
4.1 Cơ cấu bộ máy tổ chức của nhà hàng.....	27
4.1.1 Sơ đồ bộ máy tổ chức của nhà hàng	27
4.1.2 Chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận trong nhà hàng	27
4.1.3 Cơ cấu lao động và trình độ nhân viên trong nhà hàng	29

4.2 Tình hình hoạt động kinh doanh của nhà hàng tại khách sạn TTC – Cần Thơ.....	30
4.3 Tổ chức phục vụ ăn uống tại nhà hàng của khách sạn TTC – Cần Thơ	31
4.3.1 Bộ phận đón tiếp tại nhà hàng	31
4.3.2 Quy trình phục vụ theo thực đơn đã đặt trước:.....	31
4.3.3 Quy trình phục vụ theo kiểu chọn món	32
4.3.4 Quy trình phục vụ Buffet sáng.....	33
4.3.5 Quy trình phục vụ A La Carte	35
4.3.6 Kỹ thuật phục vụ của bộ phận bàn.....	37
4.3.7 Kỹ thuật đặt bàn (set up) Âu – Á tiêu biểu	37
4.4 Đánh giá thực trạng quy trình phục vụ khách.....	39
4.4.1 Ưu điểm	39
4.4.2 Hạn chế	39
CHƯƠNG 5 GIẢI PHÁP	41
5.1 Định hướng phát triển của khách sạn	41
5.1.1 Tầm nhìn của khách sạn	41
5.1.2 Mục đích phát triển của khách sạn	41
5.1.3 Định hướng phát triển nhân sự của khách sạn.....	41
5.2 Định hướng phát triển chất lượng dịch vụ của khách sạn	42
5.2.1 Modern comfort	42
5.2.2 Always there (Service one).....	42
5.2.3 Local connection.....	42
5.3 Định hướng phát triển dịch vụ của khách sạn	42
5.3.1 Định hướng phát triển dịch vụ phòng	42
5.3.2 Định hướng phát triển dịch vụ ẩm thực	43
5.4 Một số giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ bàn tại nhà hàng	43
5.4.1 Nâng cao năng lực chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ nhân sự.....	43
5.4.2 Hoàn thiện công tác tổ chức và quản lý nhân sự	47

5.4.3 Đầu tư cải tiến và bổ sung cơ sở vật chất kỹ thuật cho nhà hàng	51
5.4.4 Hoàn thiện các giai đoạn phục vụ của bộ phận bàn.....	53
CHƯƠNG 6 KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	56
6.1 Kết luận.....	56
6.2 Kiến nghị.....	56
6.2.1 Kiến nghị đối với BGD khách sạn TTC – Cần Thơ	57
6.2.2 Kiến nghị đối với BGD nhà hàng Pomelo và một số bộ phận có liên quan	57
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	59
NHẬT KÝ THỰC TẬP	60

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 2.1 Nội dung công việc của các giai đoạn trong quy trình phục vụ bàn.	12
Bảng 3.1 Trình độ nhân viên trong nhà hàng.....	29
Bảng 3.2 Thống kê số liệu doanh thu của nhà hàng qua các năm 2018, 2019, 2020	30
Bảng 4.1 Loại cơ sở vật chất cần thay thế của nhà hàng Pomelo	52

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 Sơ đồ quy trình cung ứng dịch vụ ăn uống của nhà hàng	11
Hình 3.1 Logo khách sạn TTC - Cần Thơ	21
Hình 3.2 Bản đồ vị trí khách sạn.....	22
Hình 3.3 Tổng quan khách sạn.....	22
Hình 3.4 Khu vực sảnh tiếp khách	22
Hình 3.5 Guest Service	22
Hình 3.6 Hồ bơi.....	22
Hình 3.7 Khu vực Buffet sáng	22
Hình 3.8 Tiệc cưới, Sinh nhật	23
Hình 3.9 Tiệc cưới, Sinh nhật	23
Hình 3.10 Phòng dành cho dịp Trăng mật	23
Hình 3.11 Phòng Premium Deluxe	23
Hình 3.12 Phòng President.....	23
Hình 3.13 Phòng President.....	23
Hình 3.14 Sơ đồ cấp bậc quản lý và tổ chức các bộ phận trong khách sạn	24
Hình 3.15 Sơ đồ bộ máy tổ chức của nhà hàng.....	27

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Chữ viết tắt, ký hiệu	Ý nghĩa
1	BGD	Ban giám đốc
2	NV	Nhân viên
3	SL	Số lượng
4	TT	Tỉ trọng
5	STT	Số thứ tự
6	ĐVT	Đơn vị tính
7	&	Và
8	>	Dẫn đến
9	%	Phần trăm