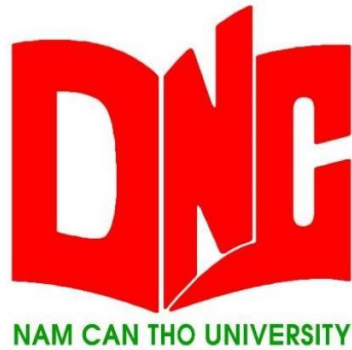


BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ



TRẦN THỊ KIM NGÂN

CHỦ ĐỀ:
**PHÂN TÍCH CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ VÀ BIỆN PHÁP
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG
THE CAFE**

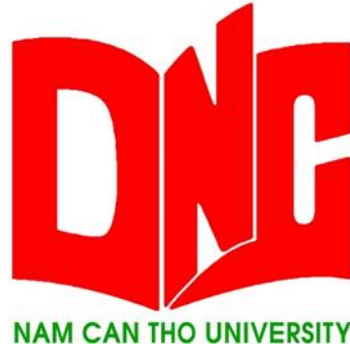
BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành : Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành

Mã số ngành: 7810103

Cần Thơ, tháng 6 năm 2022

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



TRẦN THỊ KIM NGÂN

**CHỦ ĐỀ:
PHÂN TÍCH CHẤT LƯỢNG VÀ BIỆN PHÁP
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ
HÀNG THE CAFE**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành : Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành
Mã số ngành: 7810103**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
Th.S:LÊ KHÁNH AN**

Cần Thơ, tháng 6 năm 2022

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Họ và tên: **Trần Thị Kim Ngân**

MSSV: 189305 Lớp: DH18QTD03

Ngành: quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành – Khóa 6

Khoa: Du Lịch Và Nhà Hàng – Khách Sạn

Thời gian thực tập: từ ngày 04/04/2022 đến ngày 29/05/2022

1. Ý kiến của giảng viên hướng dẫn:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Điểm đánh giá:...../10 điểm

Cần Thơ, ngày..... tháng..... năm 2022
Giảng Viên Hướng Dẫn

Th.s Lê Khánh An

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN

Họ và tên: **Trần Thị Kim Ngân**

MSSV: 189305 Lớp: DH18QTD03

Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành – Khóa 6

Khoa: Du Lịch Và Nhà Hàng – Khách Sạn

Thời gian thực tập: từ ngày 04/04/2022 đến ngày 29/05/2022

1. Ý kiến của giảng viên phản biện:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Điểm đánh giá:...../10 điểm

Cần Thơ, ngày..... tháng..... năm 2022
Giảng Viên Hướng Dẫn
(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

Thời gian thực tập ngắn ngủi cũng đã kết thúc cũng là cơ hội cho tôi tổng hợp và hệ thống hóa lại những kiến thức đã học, đồng thời kết hợp với thực tế để nâng cao kiến thức chuyên môn. Qua hai tháng thực tập, tôi đã được mở rộng tầm nhìn và tiếp thu rất nhiều kiến thức thực tế. Từ đó tôi nhận thấy, việc cọ sát thực tế là vô cùng quan trọng – nó giúp sinh viên xây dựng nền tảng lý thuyết được học ở trường vững chắc hơn.

Trong quá trình thực tập, tuy còn bỡ ngỡ thiếu kinh nghiệm tôi đã gặp rất nhiều khó khăn. Tuy nhiên, nhờ sự tận tâm chỉ bảo của các anh chị trong công ty đã hướng dẫn tôi về cách thức hoạt động của công ty, quy trình làm việc, tập làm công việc cần thiết...đó là những kinh nghiệm quý báu cho tôi trong thời gian thực tập cũng như công việc mà tôi hướng đến trong tương lai.

Tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Quý Thầy/Cô khoa Du Lịch trường Đại Học Nam Cần Thơ, đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho tôi những kiến thức chuyên sâu về chuyên ngành rất bổ ích Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Tôi xin chân thành cảm ơn ban giám đốc khu nghỉ dưỡng cao cấp Azerai đã cho phép và tạo điều kiện thuận lợi cho tôi được thực tập và làm việc tại nhà hàng The Cafe. Tôi xin gửi lời cảm ơn đến chị Dung và các anh chị nhân viên trong bộ phận nhà hàng đã nhiệt tình giúp đỡ tôi trong suốt thời gian thực tập. Đặc biệt tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Thầy Lê Khánh An, cũng như kinh nghiệm nghiên cứu khoa học để tôi hoàn thành tiểu luận “Phân tích chất lượng phục vụ và biện pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại nhà hàng The Cafe”

Cuối lời, tôi xin kính chúc Quý Lãnh đạo Nhà trường, Quý thầy cô thật nhiều sức khỏe.

Tôi xin chân thành cảm ơn.

Cần Thơ, ngày Tháng...năm 2022

Người thực hiện

Trần Thị Kim Ngân

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết báo cáo thực tập tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tác giả và kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ hoạt động nghiên cứu cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2022

Tác giả

Trần Thị Kim Ngân

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	iii
TRANG CAM KẾT	iv
DANH SÁCH HÌNH.....	x
MỞ ĐẦU	1
1.Lý do chọn đề tài	1
2.Mục tiêu nghiên cứu.....	1
3.Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	1
3.1 Đối tượng nghiên cứu	1
3.2 Phạm vi nghiên cứu	1
4.Phương pháp nghiên cứu	2
5. Kết quả dự kiến đạt được:	2
6. Cấu trúc của báo cáo.....	2
CHƯƠNG 1	3
CƠ SỞ LÝ LUẬN	3
1.1 HOẠT ĐỘNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN NHÀ HÀNG.....	3
1.1.1 Khái niệm, đặc điểm về nhà hàng	3
1.1.1.1 Khái niệm về nhà hàng	3
1.1.1.2 Phân loại nhà hàng	3
1.1.1.3 Đặc điểm về nhà hàng	4
1.1.2 Chức năng, nhiệm vụ và vai trò của bộ phận nhà hàng	6
1.1.2.1 Chức năng hoạt động kinh doanh nhà hàng	6
1.1.2.2 Nhiệm vụ của bộ phận nhà hàng	6
1.1.2.3 Vai trò của bộ phận nhà hàng	6
1.1.3 Quy trình phục vụ của bộ phận nhà hàng	7
1.1.3.1 Quy trình đón khách	7
1.1.3.2 Quy trình phục vụ khách	7

1.1.3.3 Quy trình tiễn khách	8
1.1.3.4 Quy trình setup mới	8
1.2 QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG Ở BỘ PHẬN NHÀ HÀNG	9
1.2.1 Khái niệm chất lượng phục vụ	9
1.2.2 Đặc điểm chất lượng phục vụ	9
1.2.2.1 Chất lượng dịch vụ là chất lượng của con người	9
1.2.2.2 Chất lượng dịch vụ chủ yếu mang tính nhận thức	9
1.2.2.3 Chất lượng dịch vụ thay đổi theo người bán, người mua và thời điểm thực hiện	9
1.2.2.4 Mỗi loại dịch vụ có điểm tiếp xúc gọi là “điểm biết sự thật”	9
1.2.2.5 Khách hàng đánh giá chất lượng dịch vụ trong suốt quá trình dịch vụ chứ không nằm ở đầu ra của dịch vụ	9
1.2.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ	10
1.2.3.1 Tính phi vật chất	10
1.2.3.2 Sự tham gia của khách hàng trong quá trình tạo ra chất lượng phục vụ	10
1.2.3.3 Tính không đồng nhất của chất lượng phục vụ	10
1.2.4 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ trong nhà hàng	10
1.2.4.1 Chất lượng phục vụ cao giúp gia tăng lợi nhuận cho resort	10
1.2.4.2 Tăng khả năng cạnh tranh và tăng giá bán một cách hợp lý trên thị trường	10
1.2.4.3 Nâng cao chất lượng dịch vụ giúp giảm thiểu chi phí kinh doanh cho nhà hàng	11
CHƯƠNG 2.....	12
HIỆN TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG	12
2.1 HIỆN TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG	12
2.1.1 Khái quát quá trình hình thành và phát triển của khu nghỉ dưỡng	12
2.1.1.1 Vị trí địa điểm và thông tin liên lạc	12

2.1.1.2	Quá trình hình thành phát triển và đặc điểm kinh doanh của công ty	13
Hình 2.2	Logo của Azerai Cần	13
2.1.2	Cơ cấu tổ chức và mô tả chức năng các bộ phận trong khu nghỉ dưỡng	14
2.1.3	Các tiện nghi và dịch vụ của khu nghỉ dưỡng	18
Hình 2.4	Bar và Lounge	19
Hình 2.5	The Grill Restaurants	20
2.1.4	Các dịch vụ hỗ trợ khác	20
Hình 2.6	Phòng họp các cấp	21
Hình 2.7	Khu vực hồ bơi dành cho người lớn	21
Hình 2.8	Khu vực hồ bơi dành cho trẻ em	22
Hình 2.9	Sân chơi Tennis	22
Hình 2.10	Phòng Gym	23
Hình 2.11	Khu vực tập Yoga	23
Hình 2.12	Spa	24
Hình 2.12	Khu vực Hồ Sen	24
2.2	THỰC TRẠNG QUY TRÌNH CỦA BỘ PHẬN BÀN TẠI NHÀ HÀNG	25
2.2.1	Tổ chức nhân sự ở nhà hàng The Cafe	25
2.2.1.1	Sơ đồ tổ chức nhân sự của nhà hàng	25
2.2.1.2	Nhiệm vụ của các chức danh trong nhà hàng	25
2.2.2	Quy trình phục vụ của bộ phận bàn tại nhà hàng The Cafe	27
2.2.3	Đánh giá chất lượng phục vụ nhà hàng	29
2.2.3.1	Quy trình phục vụ	29
2.2.3.2	Nhân viên phục vụ	30
2.2.4	Ưu điểm	31
2.2.5	Nhược điểm đánh giá chất lượng phục vụ nhà hàng	32
CHƯƠNG 3		33
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ		33
3.1	ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA KHU NGHỈ DƯỠNG AZERAI	33
3.1.1	Tầm nhìn của khu resort	33

3.1.2 Mục tiêu phát triển của khu resort	33
3.1.3 Định hướng phát triển chung của Azerai Cần Thơ	33
3.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG THE CAFÉ (KHU NGHỈ DƯỠNG CAO CẤP AZERAI)	34
3.3 KIẾN NGHỊ.....	34
3.3.1 Kiến nghị đối với một số bộ phận có liên quan đến hoạt động của nhà hàng	34
3.3.2 Kiến nghị về việc duy trì và tăng lượng khách hàng	35
KẾT LUẬN	36
TÀI LIỆU THAM KHẢO	37
PHỤ LỤC	38
NHẬT KÝ THỰC TẬP TỐT NGHIỆP	39

DANH SÁCH SƠ ĐỒ - BIỂU ĐỒ

SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1 Cơ cấu tổ chức Azerai Cần Thơ Resort14

Sơ đồ 2.2 Tổ chức nhân sự của nhà hàng The Cafe25

BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1 Đánh giá của khách hàng về quy trình phục vụ của nhà hàng..... **Error!**

Bookmark not defined.

Biểu đồ 2.2 Đánh giá của khách hàng về đội ngũ nhân viên của nhà hàng **Error!**

Bookmark not defined.

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 Azerai Cần Thơ Resort	12
Hình 2.2 Logo của Azerai Cần Thơ	13
Hình 2.3 The Café Restaurants	18
Hình 2.4 Bar và Lounge	19
Hình 2.5 The Grill Restaurants	20
Hình 2.6 Phòng họp các cấp	21
Hình 2.7 Khu vực hồ bơi dành cho người lớn.....	21
Hình 2.8 Khu vực hồ bơi dành cho trẻ em	22
Hình 2.9 Sân chơi Tennis	22
Hình 2.10 Phòng Gym	23
Hình 2.11 Khu vực tập Yoga	23
Hình 2.12 Spa	24
Hình 2.12 Khu Vực Hồ Sen	24
Hình 2.14 Set up bàn Alacarte	29