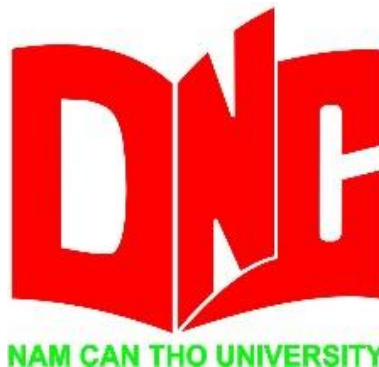


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG QUY
TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG DUSIT PRINCESS
MOONRISE BEACH RESORT PHÚ QUỐC**

Sinh viên thực hiện: Lê Thanh Vĩnh
Mã số sinh viên: 201091
Lớp: DH20QTD01

Cần Thơ, tháng 6, năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG QUY
TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG DUSIT PRINCESS
MOONRISE BEACH RESORT PHÚ QUỐC**

Sinh viên thực hiện: Lê Thanh Vĩnh

Mã số sinh viên: 201091

Lớp: DH20QTD01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

Th.S Nguyễn Văn Lâm

Cần Thơ, tháng 6, năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan các số liệu, thông tin sử dụng trong bài Báo cáo thực tập tốt nghiệp này được thu thập từ nguồn thực tế tại Đơn vị thực tập. Nội dung trong báo cáo này do kinh nghiệm của bản thân được rút ra từ quá trình thực tập và thực tế tại nhà hàng hàng Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phú Quốc không sao chép từ các nguồn tài liệu, báo cáo khác. Nếu sai sót em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm theo quy định của Nhà Trường.

Sinh viên thực tập

Lê Thanh Vĩnh

LỜI CẢM ƠN

Sau thời gian học tập tại trường em đã được hệ thống lại toàn bộ lý thuyết chuyên ngành và được tham gia thực tập một số khâu nghiệp vụ cơ bản của các kiến thức đã được học. Được sự cho phép của Khoa Du Lịch và Quản Trị Khách Sạn – Nhà Hàng và sự tiếp nhận của Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phú Quốc; được sự quan tâm, chỉ đạo của Thầy, Cô trong Khoa Du Lịch & Quản Trị Khách Sạn – Nhà Hàng, em bắt đầu quá trình thực tập của mình tại Nhà hàng Dusit Princess thuộc Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phú Quốc. Khoảng thời gian thực tập ngắn ngủi nhưng em đã được học hỏi được những bài học quý báu, cùng với những kỹ năng thực tế về ngành, nghề em tự tin bước vào môi trường làm việc sau này.

Vì bài báo cáo thực tập được thực hiện trong phạm vi thời gian hạn hẹp và hạn chế về mặt kiến thức chuyên môn, do đó bài báo cáo của em không tránh khỏi những sai sót. Em rất mong có được những ý kiến đóng góp của Thầy, Cô để bài báo cáo và bản thân được hoàn thiện hơn.

Qua bài báo cáo, em xin cảm ơn Thầy Th.S Nguyễn Văn Lâm - giảng viên Khoa Du Lịch và Quản Trị Khách Sạn - Nhà Hàng, Trường Đại học Nam Cần Thơ cùng với các anh, chị nhân viên tại Nhà hàng Dusit Princess đã giúp đỡ, chỉ dẫn tận tình, tạo điều kiện để em hoàn thành đợt thực tập và bài báo cáo của mình.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực tập

Lê Thanh Vĩnh

NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập- Tự do – Hạnh phúc

PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

Họ và tên sinh viên: Lê Thanh Vinh..... MSSV: 201091.....

Lớp: DH20QTĐ01..... Khóa: 8 Khoa: Du lịch và Quản trị Khách sạn, Nhà hàng

Trực thuộc trường: Trường Đại học Nam Cần Thơ

Thực tập trong thời gian từ: ngày 08/04/2024 đến ngày 08/06/2024 (02 tháng).

Tại đơn vị Cơ quan/Doanh nghiệp:

Dusit Princess Moonrise Beach Resort - Phú Quốc (Công ty TNHH Linh Chi)

Địa chỉ: Tổ 2, Ấp Cửa Lấp, Xã Dương Tơ, Huyện Phú Quốc, Tỉnh Kiên

Giồng.....

Sau quá trình thực tập tại đơn vị của sinh viên, chúng tôi có một số nhận xét, đánh giá như sau:

1. Về ý thức tổ chức kỷ luật:

— Vĩnh luôn luôn chấp hành tốt các nội quy cũng như
quy định của bộ phận như là: đi làm đúng giờ và
đúng giờ, hoàn thành các công việc được giao.....

2. Về tinh thần thái độ học tập:

— bạn luôn tham gia đầy đủ các hoạt động tạo nên
cũng như bám sát và làm tốt sau khi đào tạo.....

3. Về quan hệ, lối sống:

— luôn luôn vui vẻ lời mở lời đồng nghiệp. Sẵn sàng
góp đỡ mọi việc trợ công việc.....

4. Các nhận xét khác:

— Vĩnh còn rất chú ý ngay các vấn đề mà bộ phận đề
ra rất nhiều và hiện qua cao.....

ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về hình thức

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Giảng viên ký tên

ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM

Về nội dung:

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

Về hình thức

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

Về thái độ

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

Giảng viên ký tên

MỤC LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1 : GIỚI THIỆU CƠ SỞ THỰC TẬP	3
1.1. Tổng quan về cơ sở thực tập	3
1.2. Quá trình hình thành và phát triển	3
1.3. Chức năng, nhiệm vụ	4
1.3.1. Chức năng	4
1.3.2. Nhiệm vụ.....	4
1.4 Quy mô hoạt động, các loại hình sản phẩm và dịch vụ mà doanh nghiệp đang cung cấp.....	5
1.4.1. Quy mô.....	5
1.4.2. Các sản phẩm và dịch vụ tại khách sạn.....	5
1.5. Cơ cấu tổ chức	9
1.6. Chức năng – Nhiệm vụ của từng bộ phận:.....	10
1.7. Số lượng nhà hàng, phòng họp, công suất phục vụ của mỗi nhà hàng, phòng họp.....	13
1.7.1. Nhà hàng Palm kitchen:	13
1.7.2. Nhà hàng Soi 14.....	16
1.7.3. Pool bar	17
1.7.4. Phòng họp.....	18
1.8. Định hướng phát triển trong tương lai	18
1.8.1. Định hướng phát triển trong tương lai của Resort	18
1.8.2. Định hướng phát triển trong tương lai của Nhà hàng	19
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	21
2.1. Cơ cấu tổ chức của bộ phận F & B	21
2.1.1. Loại hình phục vụ.....	23
2.1.2. Tiêu chuẩn nhân viên bộ phận nhà hàng.....	23
2.1.3. Các chương trình huấn luyện và đãi ngộ của khách sạn dành cho nhân viên mới:	23
2.2. Đối tượng khách phục vụ tại nhà hàng	24
2.3. Cách setup nhà hàng. Tiêu chuẩn phục vụ khách	24
2.4. Quy trình làm việc nhân viên phục vụ Nhà hàng.....	25
2.5. Nội dung thực tập	26

2.5.1. Nội dung công việc được phân công	26
2.6. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.....	32
2.6.1. Về thuận lợi:.....	32
2.6.2. Về khó khăn:	33
2.7. Kết quả thực tập	33
2.7.1. Những kết quả thực tập đã đạt được	33
2.7.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập	34
2.7.3. Kế hoạch và hành động của bản thân sau thực tập	35
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG DUSIT PRINCESS MOONRISE BEACH RESORT PHÚ QUỐC	37
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập	37
3.1.1. Lý do chọn đề tài.....	37
3.1.2. Mục đích nghiên cứu.....	38
3.1.3. Mục tiêu cụ thể.....	38
3.1.4. Phạm vi nghiên cứu.....	38
3.1.5. Bố cục đề tài.....	39
3.2. Khái niệm và đặc điểm chất lượng phục vụ.....	39
3.2.1. Khái niệm về chất lượng	39
3.2.2. Khái niệm về chất lượng phục vụ	40
3.3. Đặc điểm của chất lượng phục vụ.....	40
3.3.1. Chất lượng phục vụ khó đo lường và đánh giá	40
3.3.2. Đánh giá qua cảm nhận của người tiêu dùng trực tiếp trên sản phẩm của nhà hàng	40
3.3.3. Quá trình cung cấp dịch vụ của nhà hàng	41
3.4. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp	42
3.4.1. Vị trí hoạt động	42
3.4.2. Công suất hoạt động.....	42
3.4.3. Thực đơn	43
3.4.4. Nhân viên nhà hàng.....	43
3.4.5. Vệ sinh an toàn thực phẩm.....	44
3.4.6. Về chất lượng phục vụ của nhà hàng	44
3.4.7. Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	44
3.4.8. Quy trình phục vụ.....	45
3.5. Kết quả nghiên cứu.....	46

3.5.1. Ưu điểm.....	46
3.5.2. Nhược điểm.....	47
3.6. Một số giải pháp nâng cao chất lượng quy trình phục vụ tại nhà hàng Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phú Quốc.....	48
3.6.1. Nâng cao năng lực chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ nhân sự.....	48
3.6.2. Hoàn thiện công tác tổ chức và quản lý nhân sự	51
3.7. Kết luận và kiến nghị.....	54
3.7.1. Kết luận chung về đợt thực tập.....	55
3.7.2. Kiến nghị với doanh nghiệp	55
3.7.3. Kiến nghị với Khoa, Trường	56

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮC

STT	Từ tiếng anh	Từ tiếng việt
1	Menu	thực đơn
2	Order	gọi món
3	Free	miễn phí
4	Resort	khu nghỉ mát
5	Lobby Bar	quầy bar ở sảnh
6	Pool bar	quầy bar cạnh hồ bơi
7	Welcom drink	đồ uống chào mừng
8	FBM	trưởng bộ phận nhà hàng
9	Waitress	nhân viên phục vụ nữ
10	RM	quản lý quan hệ khách hàng & nhân viên
11	Rest Sup	giám sát
12	Bartender	nhân viên pha chế
13	Pool waiter	nhân viên phục vụ nam ở hồ bơi
14	Hostess cum cashier	nhân viên chào đón khách kiêm thu ngân
15	Hostes	nhân viên chào đón khách
16	Buffet	bữa ăn tự chọn
17	Waiter	nhân viên phục vụ nam
18	A la carte	phục vụ theo hình thức gọi món
19	Bill	hoá đơn
20	Decor	trang trí
21	Fill	làm đầy
22	F&B	food and beverage
23	Set up	đặt
24	Clear	dọn
25	Placemet	tấm lót bàn ăn
26	Welcome	chào mừng
27	Happy Birthday	chúc mừng sinh nhật
28	Apple pay	dịch vụ thanh toán của Apple
29	Honeymoon	Tuần trăng mật

30	BBQ	Đồ nướng
31	Detox	Nước detox
32	MICE	Hoạt động kết hợp hội nghị, hội thảo, khen thưởng

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1.2 1 Tổng quan về Dusit Princess

Hình 1.4 1 Các hạng phòng

Hình 1.4 2 Hồ bơi vô cực

Hình 1.4 3 Phòng tập thể dục

Hình 1.4 4 Luna Thái Spa

Hình 1.4 5 Nhà hàng Palm

Hình 1.4 6 Nhà hàng Soi 14

Hình 1.4 7 Lobby bar và nước welcome drink

Hình 1.4 8 Pool Bar

Hình 1.4 9 Phòng hội nghị

Hình 1.4 10 Khu vui chơi trẻ em

Hình 1.5 1 Sơ đồ quản lý bộ máy nhà nước

Hình 1.7 1 Thiết kế nhà hàng Palm

Hình 1.7 2 Buffet sáng được phục vụ tại nhà hàng Palm

Hình 1.7 3 Thực đơn nhà hàng Palm

Hình 1.7 4 Một số món ăn tại nhà hàng Palm

Hình 1.7 5 Ban nhạc phục vụ BBQ

Hình 1.7 6 Nhà hàng Soi 14

Hình 1.7 7 Menu và các món ăn tại nhà hàng Soi 14

Hình 1.7 8 Menu thức uống và rượu

Hình 1.7 9 Menu poll bar

Hình 1.7 10 Phòng họp

Hình 2.1 1 Cơ cấu tổ chức của bộ phận FB

Hình 2.2 2 Lịch làm việc của nhà hàng FB

Hình 2.3 1 Setup của nhà hàng Palm Kitchen

Hình 2.3 2 Setup của nhà hàng Soi 14

Hình 2.5 1 Setup tiệc BBQ

Hình 2.5 2 Setup Amerity

Hình 2.5 3 Cách nhập order trên máy

Hình 2.5 4 Một số hình thức thành toán

Hình 2.5 5 Hình ảnh setup BBQ

Hình 2.7 1 Hình ảnh phục vụ rượu

Hình 3.4 1 Hải sản địa phương