

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



NAM CAN THO UNIVERSITY

BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ
NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN DUSIT PRINCESS
MOONRISE BEACH RESORT PHÚ QUỐC**

Sinh viên thực hiện: Hồ Trúc Giang

Mã số sinh viên: 202911

Lớp: DH20QTD02

Cần Thơ, 24 tháng 06 năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

**ĐỀ TÀI:
GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ
NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN DUSIT PRINCESS
MOONRISE BEACH RESORT PHÚ QUỐC**

Sinh viên thực hiện: Hồ Trúc Giang

Mã số sinh viên: 202911

Lớp: DH20QTD02

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:
Th.S NGUYỄN DU HẠ LONG**

Cần Thơ, 24 tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đề tài nghiên cứu “*Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ nhà hàng tại khách sạn Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phú Quốc*” mà tôi thực hiện là sản phẩm khoa học duy nhất, được tiến hành một cách công khai với sự hướng dẫn và giúp đỡ của giảng viên.

Tất cả các số liệu, thông tin trong bài nghiên cứu đều trung thực, được xác nhận từ các cơ quan trực tiếp chủ quản, không có bất cứ sự sao chép số liệu nghiên cứu khảo sát từ nghiên cứu tương tự nào trước đó. Nếu phát hiện bất kỳ sự sao chép, gian dối nào trong kết quả của nghiên cứu, tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm và chấp nhận quyết định kỷ luật của khoa và nhà trường

Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024

Tác giả đề tài nghiên cứu

Hồ Trúc Giang

LỜI CẢM ƠN

Thời gian trôi nhanh quá, chúng em những sinh viên sắp phải kết thúc khóa học của mình, sắp phải rời xa mái trường quen thuộc để bắt đầu với hành trình mới của bản thân. Hai tháng thực tập (8/4/2024 – 8/6/2024) vừa qua đối với em không chỉ là những trải nghiệm hữu ích. Mà còn là những kỉ niệm đáng nhớ của chuỗi ngày cuối cùng thời sinh viên. Thời gian thực tập tại khách sạn Dusit Princess Moonrise Beach Resort đã cho em những kinh nghiệm đáng nhớ. Để em có thể tiếp tục vững bước và phát triển trên con đường sự nghiệp sau này.

Em muốn gửi lời cảm ơn đến chị Như, anh Hiếu và anh Chiến đã hướng dẫn, chỉ bảo và cũng như giúp đỡ em rất nhiều trong quá trình em thực tập tại nhà hàng. Anh chị cũng giúp chúng em giải đáp những thắc mắc để chúng em có thể hoàn thành tốt nhất báo cáo thực tập tại khách của mình.

Em xin gửi lời cảm ơn đến trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện cho em có thể thực tập nơi mà mình muốn. Thực tập đúng môi trường ngành nghề của mình.

Đồng thời em xin cảm ơn tất cả các thầy cô trong khoa Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, những người đã truyền cảm hứng. Mang hết tâm huyết vào trong từng bài giảng để chúng em có những kiến thức tốt nhất cho bản thân. Để chúng em có thể mang những kiến thức này để làm việc, hành nghề.

Em xin được đặc biệt gửi lời cảm ơn đến Ban giám đốc Khách sạn Dusit Princess Moonrise Beach Resort đã nhiệt tình hỗ trợ, tạo cơ hội cho em được thực tập tại khách sạn. Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến các anh chị ở bộ phận F&B đã giúp đỡ, dạy dỗ, chỉ bảo và dành cho em những lời khuyên, những lời nhắc nhở hữu ích cho em từ những ngày đầu tiên đi làm. Anh chị luôn bảo bọc và bảo vệ cho chúng em rất nhiều mỗi khi chúng em làm sai gì đó trong quá trình chúng em thực tập em rất biết ơn vì tất cả.

Trong thời gian vừa qua em còn nhiều thiếu sót, em rất xin lỗi vì đã làm phiền lòng mọi người. Em mong mọi người sẽ bỏ qua và thông cảm cho em. Em mong sau khi hoàn thành báo cáo tốt nghiệp, em có thể trở thành một người đồng nghiệp tốt trong công việc. Một người làm dịch vụ với thái độ tốt nhất để ngành dịch vụ nói chung và khách sạn nói riêng sẽ lên những bậc thang mới trong lòng du khách.

Em xin chân thành cảm ơn!

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: HỒ TRÚC GIANG..... MSSV: 202911.....

Lớp: DH020202..... 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: Công ty TNHH Linh Chi - Dusit Princess Noonside Beach Resort - Phú Quốc.....

Địa chỉ: Đường Trần Hưng Đạo, xã Dương Đông, Thành Phố Phú Quốc.....

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:

- Giảng luôn luôn thực hiện tốt các nội quy của phòng quy định của bộ phận nội dung và khách sạn nói chung.

2. Về tinh thần thái độ học tập:

- ban luôn tham gia đầy đủ các khóa học ngắn của bộ phận và thực hiện rất tốt các bài được học.

3. Về quan hệ, lối sống:

- luôn luôn hòa đồng, cởi mở, thân thiện. Sống giúp đỡ các đồng nghiệp cũng như nhận các công việc được giao.

4. Các nhận xét khác:

.....
.....

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

Chương 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP	10
1.1. Thông tin về cơ sở thực tập.....	10
1.2. Quá trình hình thành và phát triển	11
1.2.1. Lịch sử thành lập.....	11
1.2.2 Vị trí và quy mô của khách sạn Dusit Princess Moonrise Phú Quốc.....	13
1.3. Cơ cấu tổ chức.....	15
1.3.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn Dusit Princess Moonrise Beach Resort – Phú Quốc.....	15
1.3.2 Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận của khách sạn Dusit Princess Moonrise Beach Resort – Phú Quốc	17
1.4 Định hướng phát triển trong tương lai	23
Chương 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....	24
2.1. Nội dung thực tập	24
2.1.1. Nội dung công việc được phân công.....	24
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong quá trình thực tập.....	26
2.2. Kết quả thực tập	27
2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được	27
2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.	28
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....	28
2.2.4 Những kiến nghị đối với đợt thực tập này	29
Chương 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP	31
3.1. Giới thiệu về đề tài thực tập.....	31
3.1.1. Lý do chọn đề tài:.....	31
3.1.2 Mục tiêu nghiên cứu.....	32
3.1.3. Phương pháp nghiên cứu:	32
3.1.4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	32
3.2 Lược khảo tài liệu.....	32
3.2.1. Khái niệm về nhà hàng ?.....	32
3.2.2. Đặc điểm của nhà hàng:	32
3.2.3. Phân loại nhà hàng:	33
3.2.4. Vai trò và ý nghĩa của nhà hàng.....	34
3.3 Tình hình hoạt của doanh nghiệp	35
3.3.1. Các loại hình sản phẩm và dịch vụ mà doanh nghiệp đang cung cấp:	35
3.3.2. Quy trình phục vụ của nhà hàng	40
3.3.3. Tình hình kinh doanh của nhà hàng	42

3.3.4. Thuận lời và khó khăn.....	44
3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận.....	45
3.5. Đề xuất giải pháp.....	48
3.5.1. Giải pháp nâng cao chất lượng trình độ chuyên môn nghiệp vụ:.....	48
3.5.2. Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của nhân viên:.....	48
3.5.3. Giải pháp nâng cao chất lượng cơ sở vật chất:	48
3.5.4 Giải pháp về công tác quản lý tại nhà hàng.....	49
3.6. Kiến nghị và kết luận	49
3.6.1. Kiến nghị.....	49
3.6.2 Kết luận.....	50