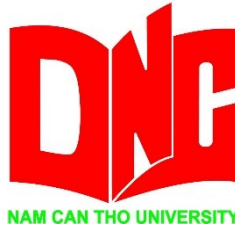


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG



# BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI :

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NHÀ HÀNG  
THE DELIGHT CƠ SỞ VINPEARL WONDERWORLD PHÚ QUỐC**

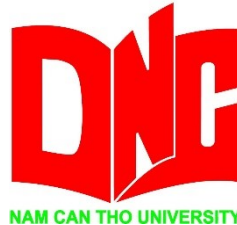
Sinh viên thực hiện : LÊ THỊ QUỐC ANH

Mã số sinh viên : 203477

Lớp : DH20QTD02

Cần Thơ, 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 NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NHÀ HÀNG  
THE DELIGHT CƠ SỞ VINPEARL WONDERWORLD PHÚ QUỐC**

**Sinh viên thực hiện : LÊ THỊ QUỐC ANH**

**Mã số sinh viên : 203477**

**Lớp : DH20QTD02**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN :**

**Th.S Nguyễn Du Hạ Long**

**Cần Thơ, tháng 06 năm 2024**

## **Lời cam đoan**

Báo cáo này là kết quả từ quá trình nghiên cứu và làm việc của tôi trong suốt thời gian thực tập tại Vinpearl Wonderword Phú Quốc . Tôi cam đoan rằng mọi thông tin và kết quả trong báo cáo đều được tạo ra một cách minh bạch, trung thực và không tiếp nhận hoặc sao chép bất kỳ thông tin nào từ nguồn bên ngoài mà chưa được nêu rõ.

Tôi xác nhận rằng tất cả dữ liệu và thông tin được trình bày trong báo cáo là chính xác và rõ ràng. Mọi quan điểm và phân tích đều dựa trên quan sát và kết quả của riêng tôi trong quá trình làm việc trực tiếp tại doanh nghiệp.

Tôi sẵn lòng chịu trách nhiệm và chấp nhận mọi quyết định xử lý từ Hội đồng nếu phát hiện bất kỳ thông tin không chính xác hoặc vi phạm nào khác trong báo cáo này.

(Nơi viết báo cáo) ....., ngày ..... tháng ..... năm.....

(Chữ ký sinh viên)

**LÊ THỊ QUỐC ANH**

## Lời cảm ơn

Đầu tiên, em chân thành bày tỏ lòng biết ơn đến tất cả những cá nhân và tổ chức đã hỗ trợ và giúp đỡ em trong quá trình học tập và nghiên cứu đề tài này. Những sự quan tâm và giúp đỡ từ Thầy Cô và bạn bè là nguồn động viên quý báu.

Em muốn gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Thầy Cô ở Khoa Du Lịch Khách sạn và Nhà Hàng – Trường Đại học Nam Cần Thơ, những người đã chia sẻ kiến thức quý báu trong suốt thời gian học. Điều này đã giúp em hoàn thiện đề tài nghiên cứu một cách xuất sắc.

Một lần nữa, em chân thành cảm ơn Thầy *Nguyễn Du Hạ Long* – người đã trực tiếp hỗ trợ, quan tâm và hướng dẫn em hoàn thành bài báo cáo này một cách xuất sắc.

Báo cáo thực tập đã được thực hiện trong khoảng 3 tuần, với sự hạn chế ban đầu và những trở ngại. Không tránh khỏi những thiếu sót, em mong nhận được ý kiến đóng góp quý báu từ Thầy Cô để hoàn thiện kiến thức trong lĩnh vực này và nâng cao ý thức của mình.

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 THỊ QUỐC ANH..... MSSV: 203477.....

Lớp: DH20.07D02..... 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: Vinpearl Wonderland Phú Quốc.....

Địa chỉ: Bãi Dâu, Gành Dầu, Phú Quốc, Kiên Giang.....

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:

- Tuân thủ các quy định tốt
- Luôn có trách nhiệm và chuyên nghiệp

2. Về tinh thần thái độ học tập:

- Ham học hỏi
- Luôn tiếp thu những kiến thức mới

3. Về quan hệ, lối sống:

- Hoà đồng với đồng nghiệp
- Luôn giúp đỡ, hỗ trợ team

4. Các nhận xét khác:

- Có ý thức chấp hành công việc tốt
- phục vụ khách hàng tốt

## 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

<b>CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP VINPEARL</b>	
<b>VONDERWORLD PHÚ QUỐC .....</b>	<b>1</b>
1.1. Thông tin về cơ sở thực tập .....	1
1.2. Thông tin về nhà hàng The Delight cơ sở Vinpearl Vonderworld Phú Quốc .....	4
1.2.1. Chức năng và nhiệm vụ của nhà hàng The Delight cơ sở Vinpearl Vonderworld Phú Quốc.....	4
1.2.2. Nhà hàng Buffet The Delight.....	4
1.3. Quá trình hình thành và phát triển.....	4
1.4. Sơ đồ cơ cấu tổ chức .....	9
1.5. Định hướng phát triển trong tương lai.....	11
<b>CHƯƠNG 2. NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI VINPEARL</b>	
<b>VONDERWORLD PHÚ QUỐC .....</b>	<b>13</b>
2.1. Nội dung thực tập .....	13
2.1.1. Giới thiệu về bộ phận thực tập tại Nhà Hàng The Delight _ Vinpearl Vonderworld Phú Quốc.....	13
2.1.2. Các Vị Trí Trong Bộ Phận F&B của Nhà Hàng The Delight.....	14
2.1.3. Nội dung các công việc được phân công của Bộ Phận Ẩm Thực ( F&B) trong Nhà Hàng The Delight .....	16
2.1.4. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.....	19
2.1.4.1. Thuận lợi .....	19
2.1.4.2. Khó khăn.....	19
2.2. Kết quả thực tập.....	20
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được .....	20
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập .....	21
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....	21



<b>CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NHÀ HÀNG THE DELIGHT CƠ SỞ VINPEARL VONDERWORLD PHÚ QUỐC</b>	<b>22</b>
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập	22
3.1.1. Tên đề tài thực tập	22
3.1.2. Lí do chọn đề tài	22
3.1.3. Phương pháp nghiên cứu	23
3.2. Lược khảo tài liệu	24
3.2.1. Khái niệm về chất lượng dịch vụ của chuyên gia	24
3.2.2. Khái niệm và đặc tính của chất lượng dịch vụ	24
3.2.3. Vai trò của chất lượng dịch vụ trong nhà hàng	25
3.2.4. Thuận lợi và khó khăn khi kinh doanh dịch vụ nhà hàng	25
3.2.4.1. Thuận lợi khi kinh doanh nhà hàng	25
3.2.4.2. Khó khăn trong kinh doanh nhà hàng	26
3.2.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của nhà hàng The Delight	26
3.2.5.1. Cơ sở vật chất	26
3.2.5.2. Yếu tố nhân sự	27
3.2.5.3. Quy trình phục vụ	27
3.2.5.4. Sự phối hợp giữa các bộ phận	27
3.2.5.5. Giải quyết khiếu nại khách hàng	27
3.2.5.6. Đối thủ cạnh tranh	27
3.3. Tình hình hoạt động của nhà hàng The Delight	28
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận	28
3.4.1. Kết quả nghiên cứu	28
3.4.2. Thảo luận	34

3.5.	Đề xuất giải pháp.....	34
3.6.	Kết luận và kiến nghị.....	39
3.6.1.	Kết luận chung về đợt thực tập tại nhà hàng The Delight .....	39
3.6.2.	Kiến nghị với doanh nghiệp.....	39
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>		<b>41</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>		<b>42</b>

## DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1. 1 Logo của Vinpearl .....	1
Hình 1. 2 Khách sạn nghỉ dưỡng của Vinpearl Vonderworld Phú Quốc. <b>Error!</b>	
<b>Bookmark not defined.</b>	
Hình 1. 3 Hình khách sạn nội bộ của Vinearl Vonderworld Phú Quốc .....	3
Hình 1. 4 Khu vui chơi giải trí của Vinwonder Phú Quốc <b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>	
<b>Bookmark not defined.</b>	
Hình 1. 5 Hình tổ chức hội nghị tiệc cưới của công ty <b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>	
Hình 1. 6 Sơ đồ tổ chức của nhà hàng.....	9
Hình 2. 1 Hình ảnh tác phong diện mạo của nhân viên .....	18
Hình 3. 1 Hình trang trí bàn ăn và khăn ăn của Nhà hàng .....	30
Hình 3. 2 Hình minh họa qui trình phục vụ của nhà hàng .....	32
Hình 3. 3 Quầy Line Buffet của nhà hàng.....	33