

**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 quy trình phục vụ  
của bộ phận F&B tại nhà hàng Kichi-Kichi  
Lotte Mart Cần Thơ**

**Sinh viên thực hiện: BÙI HOÀNG PHÚC**

**Lớp: DH20QTN01**

**Mã số sinh viên: 202346**

**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 quy trình phục vụ của bộ phận F&B tại nhà hàng Kichi-Kichi Lotte Mart Cần Thơ

Sinh viên thực hiện: BÙI HOÀNG PHÚC

Lớp: DH20QTN01

Mã số sinh viên: 202346

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
TH.S LÊ TỐ QUYÊN**

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Kính gửi :

- Trường Đại học Nam Cần Thơ
- Khoa Du lịch
- Chuyên ngành Quản trị Nhà hàng

Em tên là: Bùi Hoàng Phúc

Lớp: DH20QTN01

Mã số sinh viên: 202346

Em xin cam kết bài báo cáo này là do chính tay em dựa trên kết quả nghiên cứu hoàn thành và các tài liệu em sử dụng trong bài tiểu luận là hoàn toàn trung thực, đảm bảo tính khách quan, có nguồn gốc và trích dẫn rõ ràng.

Em xin cam đoan rằng các thông tin trích dẫn đều ghi rõ nguồn gốc.

Nếu có vấn đề gì em xin chịu trách nhiệm.

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

Người thực hiện

Bùi Hoàng Phúc

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban giám hiệu nhà trường, quý thầy cô trong khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng - Khách sạn, trường Đại học Nam Cần Thơ. Nhà trường đã tổ chức cho em cũng như cho tất cả các sinh viên thuộc chuyên ngành được cơ hội tiếp xúc với các công ty/doanh nghiệp đều này thật là một điều đặc biệt ý nghĩa và nó giúp tương lai của em vững chắc hơn khi em được thực tập một trong các nhà hàng nổi tiếng. Đặc biệt em xin gửi lời cảm ơn tới cô Lê Tố Quyên người phụ trách hướng dẫn thực tập đã chỉ bảo em tận tình, người đã luôn đồng hành cùng em trong suốt thời gian thực tập, em rất cảm kích vì điều này.

Em xin chân thành cảm ơn Ban Lãnh Đạo Nhà hàng Lầu băng chuyên Kichi-Kichi đã cho phép em thực tập tại nhà hàng. Em cũng cảm ơn các anh chị cán bộ đã nhiệt tình giúp đỡ, chỉ bảo, tạo điều kiện thuận lợi nhất để em có thể hoàn thành bài báo cáo. Nhờ vậy mà em đã học thêm được nhiều kiến thức mới và có cái nhìn tường tận hơn về lý thuyết.

Lần đầu tiên trải nghiệm thực tế, hoàn thành kì thực tập và viết báo cáo nên những kiến thức và kỹ năng còn hạn chế. Do đó thiếu sót là điều không thể tránh khỏi, em hy vọng sẽ nhận được sự thông cảm và góp ý để lần sau em có thể làm tốt hơn. Cuối cùng, em xin kính chúc các thầy cô giảng viên Trường Đại học Nam Cần Thơ cùng toàn thể Ban lãnh đạo và các anh chị cán bộ, nhân viên bộ phận nhà hàng nhiều sức khỏe và thành đạt trong sự nghiệp cũng như trong cuộc sống. Kính chúc quý nhà hàng luôn vững bước trên con đường phát triển và ngày càng quy mô. Em chân thành cảm ơn !

Trân trọng

TP. Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

Sinh viên thực tập

Bùi Hoàng Phúc

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài : “ NÂNG CAO QUY TRÌNH PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN F&B TẠI NHÀ HÀNG KICHI-KICHI LOTTE CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ CÔNG VÀNG”

Do sinh viên : Bùi Hoàng Phúc

Dưới sự hướng dẫn của **LÊ TỔ QUYÊN**

Đơn vị : Khoa Du Lịch & Quản trị Khách sạn - Nhà hàng, Trường Đại học Nam Cần Thơ.

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức :

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

Về nội dung :

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

Về thái độ :

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

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GVHD

LÊ TÓ QUYÊN

MỤC LỤC

| | |
|---|-------------------------------------|
| LỜI CAM ĐOAN | I |
| LỜI CẢM ƠN | II |
| NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP | III |
| NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN..... | IV |
| MỤC LỤC..... | VI |
| DANH SÁCH CÁC TỪ VIẾT TẮT..... | VIII |
| GVHD : Giáo viên hướng dẫn..... | Error! Bookmark not defined. |
| Th.S : Thạc sĩ..... | Error! Bookmark not defined. |
| DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH | IX |
| CHƯƠNG 1 : GIỚI THIỆU VỀ CƠ QUAN THỰC TẬP | 1 |
| 1.1 KHÁI QUÁT VỀ NHÀ HÀNG KICHI-KICHI LOTTE MART | 1 |
| 1.1.1 Thông tin chung..... | 1 |
| 1.1.2 Menu của Kichi-Kichi có gì ?..... | 2 |
| 1.1.3 Vị trí địa lí..... | 6 |
| 1.1.4 Lịch sử hình thành và phát triển | 7 |
| 1.1.5 Cơ cấu tổ chức của Kichi-Kichi | 10 |
| 1.1.5.1 Cơ cấu tổ chức | 10 |
| 1.1.5.2 Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận :..... | 11 |
| 1.1.6 Tình hình hoạt động kinh doanh của nhà hàng Kichi-Kichi | 13 |
| 1.2 CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ CỦA NHÀ HÀNG KICHI-KICHI | 14 |
| 1.2.1 Chức năng..... | 14 |
| 1.2.2 Nhiệm vụ | 14 |
| 1.3 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN TRONG TƯƠNG LAI..... | 15 |
| CHƯƠNG 2 NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP..... | 19 |
| 2.1 Nội dung thực tập..... | 19 |
| 2.1.1.1 Tìm hiểu cơ bản về phục vụ..... | 19 |
| 2.1.1.2 Học 7 bước phục vụ ở nhà hàng | 20 |
| 2.1.2 Thuận lợi của bản thân trong thực tập | 23 |
| 2.1.3 Khó khăn: | 23 |
| 2.2 Kết quả thực tập | 24 |
| 2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được | 24 |
| 2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập..... | 25 |
| 2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập | 25 |
| CHƯƠNG 3 ĐỀ TÀI THỰC TẬP..... | 26 |
| 3.1 Giới thiệu đề tài thực tập | 26 |
| 3.1.1 Tên đề tài :..... | 26 |
| 3.1.2 Lý do chọn đề tài..... | 26 |
| 3.1.3 Mục tiêu nghiên cứu | 27 |
| 3.1.4 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu..... | 28 |
| 3.1.4.1 Đối tượng nghiên cứu | 28 |
| 3.1.4.2 Phạm vi không gian | 28 |
| 3.1.4.3 Phạm vi thời gian | 28 |
| 3.1.4.4 Phạm vi nội dung | 28 |

| | |
|---|----|
| 3.1.4.5 Phương pháp nghiên cứu | 28 |
| 3.2 Cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ và quy trình phục vụ của bộ phận F&B tại Nhà Hàng Kichi-Kichi | 29 |
| 3.2.1 Khái niệm dịch vụ và chất lượng dịch vụ ở nhà hàng | 29 |
| 3.2.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của nhà hàng đến sự hài lòng của khách hàng..... | 38 |
| 3.2.3.1 Sự hài lòng của khách hàng là gì ? | 38 |
| 3.2.3.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng khách hàng | 39 |
| 3.2.3.3 Đặc điểm cơ sở vật chất của nhà hàng..... | 40 |
| 3.2.3.4 Đội ngũ nhân viên phục vụ..... | 42 |
| 3.2.3.5 Đối tượng khách hàng..... | 42 |
| 3.3 Thực trạng về chất lượng dịch vụ của quy trình phục vụ tại nhà hàng Kichi-Kichi | 43 |
| 3.3.1 Quy trình phục vụ tại nhà hàng | |
| 3.3.1.1 Trước giờ vận hành (Trước khi nhận khách) | |
| 3.3.1.2 Quy trình phục vụ buffet lẩu 5 bước tại nhà hàng (trong giờ vận hành) | |
| 3.4 Thực trạng quy trình phục vụ buffet của bộ phận F&B tại nhà hàng Kichi-Kichi | 46 |
| 3.4.1 Thời gian nhận hàng tươi..... | 46 |
| 3.4.2 Chất lượng đội ngũ nhân viên..... | 46 |
| 3.4.3 Cơ sở vật chất trong nhà hàng..... | 47 |
| 3.5 Nhận xét chung về chất lượng phục vụ của bộ phận F&B tại nhà hàng Kichi-Kichi | 48 |
| 3.5.1 Ưu điểm..... | 48 |
| 3.5.2 Nhược điểm..... | 48 |
| 3.5.3 Nguyên nhân của hạn chế | 49 |
| 3.6 Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận F&B tại nhà hàng Kichi-Kichi..... | 49 |
| 3.6.1 Giải pháp về quy trình phục vụ..... | 49 |
| 3.6.2 Giải pháp về chuyên môn nghiệp vụ..... | 50 |
| 3.6.3 Giải pháp về cơ sở vật chất..... | 51 |
| 3.6.4 Các giải pháp hỗ trợ khác | 52 |
| 3.7 Kết luận và kiến nghị | 53 |
| 3.7.1 Kết luận chung về đợt thực tập | 53 |
| 3.7.2 Kiến nghị với nhà hàng Kichi-Kichi..... | 53 |
| 3.7.3 Kiến nghị với nhà trường..... | 54 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO..... | 55 |
| PHỤ LỤC..... | 56 |

DANH SÁCH CÁC TỪ VIẾT TẮT

DANH MỤC HÌNH

| | |
|--|----|
| Hình 1. 1 Công Kichi-Kichi (Bùi Hoàng Phúc năm 2024) | 1 |
| Hình 1. 2 Các loại thịt (Nguồn: https://kichi.com.vn) | 3 |
| Hình 1. 3 Các loại hải sản (Nguồn: https://kichi.com.vn) | 4 |
| Hình 1. 4 Viên nhúng lẩu (Nguồn: https://kichi.com.vn) | 4 |
| Hình 1. 5 Các loại rau (Nguồn: https://kichi.com.vn) | 5 |
| Hình 1. 6 Chứng nhận tiêu chuẩn ISO và HACCP về an toàn thực phẩm
(Nguồn nhà hàng cung cấp) | 6 |
| Hình 1. 7 Vị trí nhà hàng Kichi-Kichi Lotte (Nguồn: google map) | 7 |
| Hình 1. 8 Logo Công ty thương mại dịch vụ Cổng Vàng (nguồn nhà hàng
cung cấp) | 8 |
| Hình 1. 9 10 nhãn hiệu nổi tiếng của công ty Cổ Phần Thương Mại & Dịch
Vụ Cổng Vàng-Golden Gate (nguồn nhà hàng cung cấp) | 9 |
| Hình 1. 10 Logo Kichi-Kichi (nguồn nhà hàng cung cấp) | 10 |
| Hình 1. 11 Sơ đồ tại Bộ phận của Nhà hàng Kichi-Kichi | 11 |
| Hình 2.1 Chuẩn bị dụng cụ để setup (Bùi Hoàng Phúc năm 2024)..... | 16 |
| Hình 2.2 Một số sản phẩm upsell và các món ăn quầy line
(Nguồn nhà hàng cung cấp) | 18 |
| Hình 3.1 Dịch vụ ăn uống tại nhà hàng (Nguồn : https://www.sapo.vn) | 25 |
| Hình 3.2 Dịch vụ đặt bàn trước (Nguồn : https://www.sapo.vn) | 26 |
| Hình 3.3 Dịch vụ giao hàng tận nơi (Nguồn : https://www.sapo.vn) | 27 |
| Hình 3.4 Dịch vụ mua đồ ăn mang về (https://www.sapo.vn) | 28 |
| Hình 3.5 Đội ngũ nhân viên (https://www.sapo.vn) | 34 |
| Hình 3.6 Setup theo đúng quy định (Bùi Hoàng Phúc năm 2024) | 37 |