

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN

~~~~~\*~~~~~



## BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET  
SÁNG TẠI NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE**

**Sinh viên thực hiện:** Đinh Thị Anh Thư

**Lớp** : DH20QTN01

**Mã sinh viên** : 202733

Cần Thơ, tháng 6, năm 2024

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

~~~~~\*~~~~~



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET
SÁNG TẠI NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE**

Sinh viên thực hiện : Đinh Thị Anh Thư

Lớp : DH20QTN01

Mã sinh viên : 202733

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

Thạc Sĩ Tô Nguyễn Duy Minh

Cần Thơ, tháng 6, năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài báo cáo tốt nghiệp “ Nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Vạn Phát Riverside ” là một bài báo cáo dưới sự hướng dẫn của giáo viên, ngoài ra không có bất kì sự sao chép của người khác. Đề tài, nội dung báo cáo thực tập là sản phẩm mà em nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập tại trường cũng như thực tập tại doanh nghiệp. Kết quả trình bày trong bài báo cáo hoàn toàn trung thực, nếu có vấn đề xảy ra em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm.

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên em xin gửi lời cảm ơn đến Ban giám hiệu trường Đại học Nam Cần Thơ, quý thầy cô trong khoa Du lịch và Quản trị nhà hàng - Khách sạn. Đã tổ chức cho em được thực tập thực tế tại doanh nghiệp đây là điều đặc biệt và ý nghĩa giúp cho tương lai nghề nghiệp của em được vững chắc hơn. Đặc biệt hơn nữa, em gửi lời cảm ơn tới cô Th.s Tô Nguyễn Duy Minh– GVHD người đã đồng hành cùng em trong suốt quá trình thực tập, em thực sự rất biết ơn cô vì điều này. Sau kì thực tập đã giúp cho em thêm nhiều kinh nghiệm sâu sắc và sự vững tin để bước vào đời.

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu xa nhất tới nhà hàng Vạn Phát Riverside đã giúp cho em hoàn thành kì thực tập tốt nghiệp một cách tốt đẹp. Trong quá trình thực tập tại nhà hàng em nhận được rất nhiều sự giúp đỡ từ các cô chú trưởng bộ phận, các anh chị giám sát và nhân viên của nhà hàng Vạn Phát Riverside. Qua hai tháng thực tập, nhờ sự giúp đỡ và hướng dẫn tận tình của cô, chú, anh chị mà em có cái nhìn toàn diện hơn về công việc trong nhà hàng để được đứng vào vị trí là một người quản lý hay giám sát thì em phải đi lên từ những bậc thấp nhất. Ngoài ra em còn có cơ hội giao tiếp với khách nước ngoài, giúp em nhận ra bản thân mình cần rèn luyện thêm kỹ năng giao tiếp cũng như học thêm nhiều ngôn ngữ cần thiết cho công việc sau này.

Cuối lời em xin kính chúc Ban giám hiệu nhà trường, quý thầy cô cùng toàn thể các cô chú anh chị của nhà hàng Vạn Phát Riverside thật nhiều sức khỏe và thành đạt trong sự nghiệp. Kính chúc nhà hàng ngày càng vững mạnh, thành công trên con đường phát triển.

Em xin chân thành cảm ơn.

Sinh viên thực tập

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài “ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE ”

Do sinh viên : Đinh Thị Anh Thu

Dưới sự nhận xét của Th.S Tô Nguyễn Duy Minh

Đơn vị : Khoa Du Lịch và Quản trị nhà hàng – khách sạn, Trường Đại học Nam Cần Thơ.

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GVHD

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN

Đề tài “ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE ”

Do sinh viên : Đinh Thị Anh Thư

Đơn vị : Khoa Du Lịch và Quản trị nhà hàng – khách sạn, Trường Đại học Nam Cần Thơ.

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024
XÁC NHẬN CỦA GIẢNG VIÊN

MỤC LỤC

| | |
|--|------|
| LỜI CAM ĐOAN..... | i |
| LỜI CẢM ƠN | ii |
| NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN..... | iii |
| NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN | iv |
| DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT | viii |
| DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH..... | ix |
| 1.1 Thông tin về cơ sở thực tập..... | 1 |
| 1.2 Quá trình hình thành và phát triển..... | 3 |
| 1.3 Thành quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp thời gian qua..... | 6 |
| 1.4 Cơ cấu tổ chức của nhà hàng khách sạn Vạn Phát Riverside | 7 |
| 1.4.1 Chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận..... | 7 |
| 1.4.2 Sơ đồ tổ chức tại bộ phận thực tập | 9 |
| 1.5 Định hướng phát triển trong tương lai..... | 11 |
| 1.5.1 Định hướng về kinh doanh lưu trú | 11 |
| 1.5.2 Định hướng về kinh doanh ăn uống | 11 |
| 1.5.2.1 Định hướng phát triển chất lượng dịch vụ của nhà hàng Vạn Phát Riverside | 11 |
| 1.5.3 Định hướng phát triển sản phẩm - dịch vụ của nhà hàng Vạn Phát Riverside | 12 |
| CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP..... | 13 |
| 2.1 Nội dung thực tập..... | 13 |
| 2.1.1 Nội dung công việc được phân công | 13 |
| 2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập | 13 |
| 2.2 Kết quả thực tập..... | 14 |
| 2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được..... | 14 |
| 2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập..... | 15 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập | 15 |
| CHƯƠNG 3: NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE | 17 |
| 3.1 Giới thiệu đề tài | 17 |
| 3.2 Lược khảo tài liệu | 18 |
| 3.2.1 Khái niệm buffet sáng..... | 18 |
| 3.2.2 Đặc điểm của buffet sáng..... | 18 |
| 3.2.3 Khái niệm về chất lượng dịch vụ | 19 |
| 3.2.3.1 Chất lượng dịch vụ..... | 19 |
| 3.2.3.2 Chất lượng dịch vụ ăn uống | 19 |
| 3.2.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ăn uống..... | 19 |
| 3.2.4.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật..... | 19 |
| 3.2.4.2 Đội ngũ nhân viên phục vụ | 20 |
| 3.2.4.3 Chất lượng sản phẩm | 20 |
| 3.2.5 Những tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống..... | 21 |
| 3.2.6 Quy trình phục vụ buffet sáng của nhà hàng buffet sáng Vạn Phát Riverside . | 21 |
| 3.3 Thực trạng phục vụ buffet sáng của nhà hàng Vạn Phát Riverside | 23 |
| 3.3.1 Giới thiệu sơ lược về nhà hàng buffet sáng Vạn Phát Riverside | 23 |
| 3.3.2 Hình thức phục vụ | 23 |
| 3.3.3 Thực trạng | 24 |
| 3.3.3.1 Đội ngũ lao động | 24 |
| 3.3.3.2 Cơ sở vật chất | 25 |
| 3.3.3.3 Chất lượng món ăn và an toàn vệ sinh thực phẩm | 26 |
| 3.3.3.4 Bố trí quầy | 29 |
| 3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận | 32 |
| 3.4.1 Ưu điểm..... | 32 |

| | |
|---|----|
| 3.4.2 Nhược điểm..... | 32 |
| 3.4.3 Nguyên nhân..... | 33 |
| 3.4.4 Kết quả khảo sát ý kiến khách hàng | 33 |
| 3.5 Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Vạn Phát Riverside | 36 |
| 3.5.1 Đội ngũ lao động | 36 |
| 3.5.1.1 Cơ sở đề xuất giải pháp..... | 36 |
| 3.5.1.2 Giải pháp | 36 |
| 3.5.2 Cơ sở vật chất, kỹ thuật..... | 37 |
| 3.5.2.1 Cơ sở đề xuất giải pháp..... | 37 |
| 3.5.2.2 Giải pháp | 37 |
| 3.5.3 Nâng cao chất lượng món ăn và thực đơn | 38 |
| 3.5.3.1 Cơ sở đề xuất giải pháp..... | 38 |
| 3.5.3.2 Giải pháp | 38 |
| 3.6 Kết luận và kiến nghị..... | 39 |
| 3.6.1 Kết luận chung về đợt thực tập..... | 39 |
| 3.6.2 Kiến nghị với doanh nghiệp | 40 |
| 3.6.3 Kiến nghị với Khoa, Trường..... | 40 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 41 |
| PHỤ LỤC..... | 42 |

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Th.s: Thạc sĩ

GVHD: giáo viên hướng dẫn

F&B: food và bevarage

TV: tivi

TCVN: Tiêu chuẩn Việt Nam

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH

Hình 1.1 Cổng chính của Vạn Phát Riverside (Nguồn website Vạn Phát Riverside)

Hình 1.2 Sân lễ tân khách sạn (Nguồn website Vạn Phát Riverside)

Hình 1.3 Sơ đồ tổ chức của khách sạn (Nguồn trường bộ phận F&B Vạn Phát Riverside)

Sơ đồ 1.1: Tổ chức bộ phận buffet (Nguồn trường bộ phận F&B Vạn Phát Riverside)

Sơ đồ 3.1: Quy trình phục vụ buffet sáng

Hình 3.1 Quầy tea buffet sáng Vạn Phát Riverside (Nguồn ảnh chụp từ thực tế)

Hình 3.2 Quầy line buffet sáng (Nguồn ảnh chụp từ thực tế)

Hình 3.3 Quầy thức ăn nóng buffet sáng (Nguồn ảnh chụp từ thực tế)

Bảng 3.1 Cơ cấu nhân sự (nguồn trường phòng nhân sự nhà hàng khách sạn Vạn Phát Riverside)

Bảng 3.2 Thức đơn món ăn và thức uống của nhà hàng buffet sáng Vạn Phát Riverside

Bảng 3.3 Kết quả khảo sát lấy ý kiến khách hàng tại nhà hàng buffet Vạn Phát Riverside

Biểu đồ 3.1 Kết quả khảo sát lấy ý kiến khách hàng tại nhà hàng buffet Vạn Phát Riverside