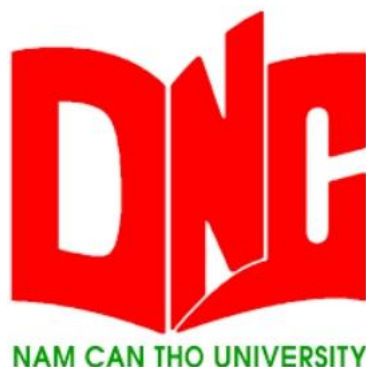


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN**



**BÁO CÁO THỰC TẬP  
ĐỀ TÀI:  
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI  
NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE**

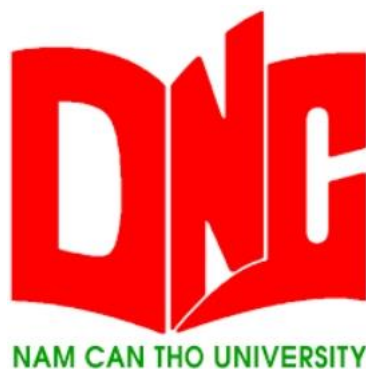
**Sinh viên thực hiện: Hồ Gia Thiện**

**Mã số sinh viên: 202210**

**Lớp: DH20QTN01**

**Cần Thơ, Tháng 6-2024**

**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**  
**DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI**  
**NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE**

**Sinh viên thực hiện: Hồ Gia Thiện**

**Mã số sinh viên: 202210**

**Lớp: DH20QTN01**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**  
**THS. TRƯƠNG THỊ KIM THỦY**

**Cần Thơ, Tháng 6-2024**

## **CHẤP NHẬN CỦA HỘI ĐỒNG**

Tiểu luận với đề tài “Nâng cao do sinh viên Hồ Gia Thiện thực hiện dưới sự hướng dẫn của Thạc sĩ Trương Thị Kim Thủy. Tiểu luận đã được báo cáo và được Hội đồng chấm tiểu luận thông qua ngày ...tháng ...năm ...

**Ủy viên**

*(Ký tên)*

**Thư ký**

*(Ký tên)*

**Phản biện 1**

*(Ký tên)*

**Phản biện 2**

*(Ký tên)*

**Cán bộ hướng dẫn**

*(Ký tên)*

**Chủ tịch hội đồng**

*(Ký tên)*

## **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. Trong học kì này, khoa đã tổ chức cho em cũng như tất cả các sinh viên thuộc chuyên ngành được cơ hội tiếp xúc với doanh nghiệp đây thật là điều đặc biệt ý nghĩa và nó giúp tương lai nghề nghiệp của em vững chắc hơn và giúp em có thêm nhiều kinh nghiệm quý báu và sự tự tin để bước vào đời.

Đặc biệt, em gửi lời cảm ơn tới cô Trương Thị Kim Thủy - giảng viên hướng dẫn, người đã đồng hành cùng em trong thời gian thực tập.

Em xin cảm ơn đơn vị nhà hàng Vạn Phát Riverside đã giúp em hoàn thành kì thực tập một cách thành công và tốt đẹp. Trong suốt kì thực tập, em đã luôn nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình từ các anh chị nhân viên nhà hàng Vạn Phát Riverside.

Thời gian thực tập cũng đã kết thúc, đồng thời cũng là cơ hội cho em tổng hợp và hệ thống hóa lại những kiến thức đã học kết hợp với thực tế để nâng cao về kiến thức chuyên môn. Trong quá trình thực tập, em đã được mở rộng thêm về tầm nhìn và được tiếp thu thêm nhiều kiến thức thực tế. Từ đó em nhận thấy, việc cọ sát thực tế là vô cùng quan trọng - giúp sinh viên xây dựng nền tảng lý thuyết được học ở trường vững chắc hơn.

Cuối cùng em xin kính chúc quý thầy cô, cùng toàn thể Ban Lãnh đạo và các anh chị cán bộ, nhân viên của nhà hàng Vạn Phát Riverside 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 mở rộng quy mô.

Em xin chân thành cảm ơn.

**Cần Thơ, ngày 22 tháng 6 năm 2024**

**NGƯỜI THỰC HIỆN**

**HỒ GIA THIỆN**

## LỜI CAM ĐOAN

### Kính gửi:

- Trường Đại học Nam Cần Thơ.
- Khoa Du Lịch và quản trị nhà hàng – khách sạn
- Chuyên ngành Quản trị Nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

**Em tên là:** Hồ Gia Thiện

**Lớp:** DH20QTN01

**Mã số sinh viên:** 202210

Tôi xin cam kết bài tiểu luận kết thúc môn này được hoàn thành dựa trên kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ bài tiểu luận cùng cấp nào khác. Các dữ liệu thông tin thứ cấp được sử dụng trong Bài tiểu luận này là có nguồn gốc và trích dẫn rõ ràng.

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

Nếu có vấn đề gì tôi xin chịu trách nhiệm.

Cần Thơ, ngày 22 tháng 06 năm 2024

**Người thực hiện**

**HỒ GIA THIÊN**

**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 Gia Thiện      **MSSV:** 202210

**Lớp:** DH20QTN01    **Khóa:** 8      **Khoa:** Du lịch và Quản trị Khách sạn, Nhà hàng

**Thực 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:** Nhà hàng Vạn Phát Riverside

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:**

.....  
.....

**2. Về tinh thần thái độ học tập:**

.....  
.....

**3. Về quan hệ, lối sống:**

.....  
.....

**4. Các nhận xét khác:**

.....  
.....

**Đánh giá chung:**

.....  
.....

**Cán bộ hướng dẫn**

**Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2024**  
**Xác nhận của đơn vị thực tập**

**NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**  
**ĐỀ TÀI**  
**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG**  
**TẠI NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE”**

Do sinh viên: **Hồ Gia Thiện**

Dưới sự nhận xét của Giảng Viên Hướng Dẫn: **Trương Thị Kim Thủy**

Đơn vị: Khoa Du Lịch & Quản Trị Nhà Hàng – Khách Sạn, Trường Đại học Nam Cần Thơ.

**1. Về tinh thần, thái độ, ý thức tổ chức kỷ luật:**

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

**2. Về những công việc được giao:**

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

**3. Kết quả đạt được:**

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

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2024  
**XÁC NHẬN CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

**NHẬN XÉT CỦA BAN GIÁM KHẢO 1**

- **Học hàm, học vị, Họ và tên:** .....

.....

- **Đơn vị:** .....

.....

- **Nhận xét:** .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Ngày ... Tháng ... Năm ...**

**Giám khảo**



## NHẬN XÉT CỦA BAN GIÁM KHẢO 2

- Học hàm, học vị, Họ và tên: .....

.....

- Đơn vị: .....

.....

- Nhận xét: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ngày ... Tháng ... Năm ...  
Giám khảo

## MỤC LỤC

<b>CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE</b> .....	1
1.1 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VẠN PHÁT RIVERSIDE .....	1
1.1.1 Sơ lược về Vạn Phát Riverside.....	1
1.1.2 Chức năng.....	1
1.1.3 Nhiệm vụ .....	2
1.2 QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN .....	2
1.3 MÔ HÌNH QUẢN LÝ VÀ CƠ CẤU TỔ CHỨC .....	3
1.3.1 Chức năng và cơ cấu của từng bộ phận.....	3
1.4 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA VẠN PHÁT RIVERSIDE.....	5
1.4.1. Tâm nhìn.....	5
1.4.2. Mục tiêu phát triển của Vạn Phát Riverside.....	5
1.4.3 Định hướng phát triển kinh doanh của Vạn Phát Riverside.....	5
1.5. SẢN PHẨM DỊCH VỤ VÀ THỊ TRƯỜNG KINH DOANH .....	6
1.5.1 Dịch vụ lưu trú.....	6
1.5.2 Dịch vụ ăn uống .....	7
1.5.3 Dịch vụ hội nghị - sự kiện .....	8
1.5.4 Dịch vụ thư giãn & giải trí .....	8
1.5.5 Dịch vụ bổ sung khác .....	9
<b>CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE</b> .....	10
2.1. NỘI DUNG THỰC TẬP .....	10
2.1.1. Nội dung công việc được phân công .....	10
Khi vào tiệc: .....	14
Sau buổi tiệc: .....	15
Những điều cần biết khi phục vụ tiệc cưới:.....	15
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập .....	15
2.2. KẾT QUẢ THỰC TẬP .....	16
2.2.1. Những kết quả thực tập đạt được .....	16
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	17
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập .....	17

<b>CHƯƠNG 3: NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG CỦA NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE</b> .....	19
3.1. GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI THỰC TẬP .....	19
3.1.1 Tên đề tài .....	19
3.1.2 Lý do chọn đề tài .....	19
3.1.3 Phương pháp nghiên cứu .....	20
3.2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TRONG NHÀ HÀNG.....	20
3.2.1 Khái niệm về chất lượng dịch vụ ăn uống.....	20
3.2.2. Chất lượng dịch vụ nhà hàng.....	20
3.2.3 Đặc điểm của chất lượng dịch vụ ăn uống .....	21
3.2.4. Phân loại nhà hàng .....	23
3.2.5. Vai trò của nhà hàng trong khách sạn .....	25
3.3. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG CỦA DOANH NGHIỆP .....	25
3.3.1 Đặc điểm thị trường.....	25
3.3.2 Đặc điểm của thị trường khách của khách sạn – nhà hàng. ....	25
3.3.3 Thị trường mục tiêu.....	26
3.3.4 Định vị thị trường .....	26
3.4. KẾT QUẢ NGHIÊM CỨU VÀ THẢO LUẬN .....	27
3.4.1 Ưu điểm .....	27
3.4.2 Hạn chế.....	27
3.5 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN VẠN PHÁT RIVERSIDE .....	28
3.5.1 Hoàn thiện quy trình phục vụ ăn uống tại nhà hàng.....	28
3.5.2 Cải thiện cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ ăn uống.....	30
3.5.3 Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên và kiểm soát chất lượng phục vụ của nhân viên.....	32
3.5.4 Nâng cao chất lượng sản phẩm và đa dạng hóa thực đơn .....	34
3.6. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ .....	35
3.6.1 Kết luận chung về đợt thực tập.....	35
3.6.2 Kiến nghị đối với doanh nghiệp .....	37
3.6.3 Kiến nghị với Khoa, Trường .....	38
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	40
PHỤ LỤC.....	41



## **DANH SÁCH HÌNH**

Hình 1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Vạn Phát Riverside. ....	3
---	---