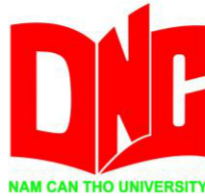


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN

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



# BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

*ĐỀ TÀI :*

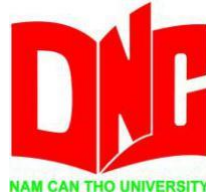
**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC  
VỤ TẠI KHU SINH THÁI ẨM THỰC  
QUÊ MÌNH**

*Sinh viên thực hiện* : Hồ Thanh Khởi  
*Lớp* : DH20QTN01  
*Mã sinh viên* : 201484

Cần Thơ, tháng....., năm 2023

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

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



# BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

*ĐỀ TÀI :*

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ  
TẠI KHU SINH THÁI ẨM THỰC  
QUÊ MÌNH**

*Sinh viên thực hiện* : Hồ Thanh Khởi

*Lớp* : DH20QTN01

*Mã sinh viên* : 201484

*Giảng viên hướng dẫn*  
*Phạm Quang Triều*

**Cần Thơ, tháng....., năm 2024**

## LỜI CAM ĐOAN

Kính gửi:

- + Trường Đại học Nam Cần Thơ.
- + Khoa Du Lịch.
- + Chuyên ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

Em tên là: Hồ Thanh Khởi

Lớp: DH20QTN01

Mã số sinh viên: 201484

Em xin cam kết bài tiểu luận kết thúc môn này được hoàn thành dựa trên kết quả nghiên cứu của em 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.

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 ngày 8 tháng 6 năm 2024

**Người thực hiện**

Hồ Thanh Khởi

## LỜI CẢM ƠN

Sau hai tháng thực tập tại Khu Sinh Thái Âm Thực Quê Minh là cơ hội giúp em tổng hợp và hệ thống hóa kiến thức đã học. Ngoài ra, đây cũng là cơ hội giúp em kết nối những kiến thức lý thuyết sách vở với thực tế và nâng cao vốn kiến thức chuyên môn. Tuy rằng thời gian thực tập không nhiều nhưng trong quá trình thực tập em đã học hỏi thêm được nhiều điều, mở rộng tầm nhìn và tiếp thu được nhiều kiến thức thực tế như xử lý tình huống, cách giao tiếp với khách hàng, cách setup bàn, ghế, chén đĩa, đĩa muối...

Trong quá trình thực tập, em nhận thấy việc cọ xát thực tế là điều quan trọng giúp sinh viên có thêm kinh nghiệm ngay từ thời điểm trên ghế nhà trường. Nhờ sự chỉ dạy tận tình của quý thầy cô và các anh chị tại Khu Sinh Thái Âm Thực Quê Minh, em đã học hỏi thêm được nhiều kinh nghiệm quý báu trong kỳ thực tập này.

Lời cảm ơn đầu tiên em xin phép gửi đến ban lãnh đạo Khu Sinh Thái Âm Thực Quê Minh cùng các cô chú, anh chị nhân viên phục vụ và anh chị trong bộ phận bếp... đã tiếp nhận và nhiệt tình chỉ dạy, tạo điều kiện thuận lợi cho em khảo sát thực tế và nắm bắt kinh nghiệm bổ sung vào bài báo cáo.

Tiếp theo, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban giám hiệu nhà trường Nguyễn Văn Quang và thầy Phạm Quang Triều đã tạo cơ hội cho em thực tập tại Khu Sinh Thái Âm Thực Quê Minh và nỗ lực giảng dạy, truyền đạt kiến thức quý báu cho em trong những năm qua.

Vì thời gian và kiến thức thực tế của em còn hạn hẹp nên bài báo cáo không tránh khỏi những sai sót. Hy vọng nhận được đánh giá và góp ý từ thầy cô và các bạn để em rút kinh nghiệm và hoàn thành tốt hơn.

Cần Thơ, Ngày 8 tháng 6 năm 2024  
**Sinh viên thực tập**

Khởi  
Hồ Thanh Khởi

**NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Sinh viên thực tập**

## NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: “NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI KHU SINH THÁI ẨM THỰC QUÊ MÌNH”

Do sinh viên: Hồ Thanh Khởi

Dưới sự nhận xét của **Thầy PHẠM QUANG TRIỀU**

Đơn vị: Khoa Du Lịch & 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 2023

**XÁC NHẬN CỦA GVHD**

**Thầy PHẠM QUANG TRIỀU**

## MỤC LỤC

|   |             |
|---|-------------|
| <b>LỜI CẢM ƠN .....</b>   | <b>1</b>    |
| <b>NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP .....</b>                                 | <b>3</b>    |
| <b>NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....</b>                             | <b>Lỗi!</b> |
| Thẻ đánh dấu không được xác định.   |             |
| <b>DANH SÁCH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT .....</b>                      | <b>6</b>    |
| <b>DANH SÁCH BIỂU ĐỒ, ĐỒ THỊ, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH .....</b>                   | <b>7</b>    |
| <b>Chương 1: GIỚI THIỆU KHU DU LỊCH ÂM THỰC QUÊ MÌNH.....</b>             | <b>8</b>    |
| 1.1 Quá trình hình thành và phát triển .....                              | 8           |
| Chức năng:.....   | 8           |
| Nhiệm vụ của Nhà Hàng: .....  | 9           |
| 1.2 Quá trình hình thành và phát triển:.....                              | 9           |
| 1.3 Cơ cấu tổ chức tại bộ phận nhà hàng:.....                             | 22          |
| Thành quả hoạt động của doanh nghiệp trong thời gian qua .....            | 25          |
| 1.4 Định hướng phát triển trong tương lai:.....                           | 26          |
| <b>Chương 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI NHÀ HÀNG QUÊ MÌNH .....</b> | <b>27</b>   |
| 2.1 Nội dung thực tập .....   | 27          |
| 2.1.1 Nội dung còn việc được phân công .....                              | 35          |
| 2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập: .....           | 36          |
| 2.2. Kết quả thực tập:.....   | 37          |
| 2.1.1. Những kết quả thực tập đạt được: .....                             | 37          |
| 2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....          | 39          |
| 2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập. ....             | 40          |
| <b>Chương 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP .....</b>                                    | <b>40</b>   |
| 3.1. Giới thiệu về đề tài thực tập. ....                                  | 40          |
| 3.2. Lược khảo tài liệu (cơ sở lý thuyết) .....                           | 42          |
| 3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp( cơ sở thực tiễn) .....         | 42          |
| 3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận .....                                | 43          |
| 3.5. Đề xuất giải pháp .....  | 43          |
| 3.6. Kết luận và kiến nghị.....   | 44          |



## **DANH SÁCH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT**

## DANH SÁCH BIỂU ĐỒ, ĐỒ THỊ, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH

|  |    |
|--|----|
| Hình 1: Logo của nhà hàng Quê Minh( nguồn internet) .....              | 8  |
| Hình 2: ảnh hồ cá koi (nguồn internet).....                            | 12 |
| Hình 3: Những chiếc ghe trên hồ(nguồn internet).....                   | 13 |
| Hình 4: Xung quanh hồ (nguồn internet) .....                           | 14 |
| Hình 6: Bên trong nhà ba gian(nguồn internet).....                     | 16 |
| Hình 7: Bên trong phòng vip (nguồn internet) .....                     | 17 |
| Hình 8: Bên trong phòng hội đồng (nguồn internet) .....                | 18 |
| Hình 9: giàn bầu lủng lẳng trái trên ao cá (nguồn internet) .....      | 19 |
| Hình 10: Cái bếp (nguồn internet).....                                 | 19 |
| Hình 11: Lối đi với hàng cao (nguồn internet).....                     | 20 |
| Hình 12: Bộ sưu tập máy kohler với hơn 100 chiếc (nguồn internet)..... | 21 |
| Hình 13: Nghệ nhân đổ bánh xèo tại lễ hội bánh dân gian.....           | 25 |
| Hình 14: Setup bàn.....  | 27 |
| Hình 15:Setup lại bàn.....   | 29 |
| Sơ đồ 1 : Quy trình phục vụ Alacarte                                   |    |
| Sơ đồ 2: Quy trình phục vụ khách tour du lịch                          |    |
| Bảng 3.1: số lượng khách đến sử dụng dịch vụ tại nhà hàng.             |    |