

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 TẠI NHÀ HÀNG BIỂN  
DƯƠNG 6**

**Sinh viên thực hiện: Lâm Hoàng Luân**

**Mã số sinh viên: 202456**

**Lớp: DH20QTN01**

**CẦN THƠ, tháng 6 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 TẠI NHÀ HÀNG BIÊN DƯƠNG 6

Sinh viên thực hiện: Lâm Hoàng Luân

Mã số sinh viên: 202456

Lớp: DH20QTN01

GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN:
TH.S: Phạm Quang Triều

CẦN THƠ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Bài báo cáo tôi đang làm là kết quả từ quá trình nghiên cứu và học hỏi trao đổi kinh nghiệm trong lúc đi thực tập tại nhà hàng Biển Dương 6. Tôi xin cam đoan bài báo cáo thực tập tại bộ phận nhà hàng Biển Dương 6 là công trình nghiên cứu khoa học độc lập của chúng tôi. Các số liệu sử dụng phân tích trong báo cáo có nguồn gốc rõ ràng, đã công bố theo đúng quy định. Các kết quả nghiên cứu trong báo cáo do chúng tôi tự tìm hiểu, phân tích một cách trung thực, khách quan và phù hợp với thực tiễn của Việt Nam. Các kết quả này chưa từng được công bố trong bất kỳ nghiên cứu nào khác..

Cần Thơ, ngày.....tháng...08..năm 2024

Sinh viên thực hiện

Lâm Hoàng Luân

LỜI CẢM ƠN

Sau thời gian học tập tại trường, em được hệ thống lại toàn bộ lý thuyết chuyên ngành và được tham gia kiến tập một số khâu nghiệp vụ cơ bản của các kiến thức lý thuyết đã được học. Được sự cho phép của Khoa Du Lịch và sự tiếp nhận của nhà hàng Biển Dương 6 được sự quan tâm, chỉ đạo của quý thầy cô trong khoa và các thầy cô bộ môn trong Trường; chúng em bắt đầu quá trình thực tập. Khoảng thời gian thực tập tuy ngắn ngủi nhưng em đã được học hỏi, được trải nghiệm những công việc thực tế. Thời gian này đã cho em những bài học kinh nghiệm quý báu, những kỹ năng cần thiết về ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống mà trong thời gian học tập tại trường em chưa có, để em tự tin bước vào môi trường làm việc sau này.

Vì bài thực tập được thực hiện trong phạm vi thời gian hạn hẹp và hạn chế về mặt kiến thức chuyên môn, do đó bài báo cáo của chúng em không thể tránh khỏi những sai sót nhất định. Đồng thời bản thân báo cáo là kết quả của một quá trình tổng kết, thu thập kết quả từ việc khảo sát thực tế, những bài học đúc rút từ trong quá trình thực tập và làm việc của chúng em. Chúng em rất mong có được những ý kiến đóng góp của thầy, cô để bài báo cáo và bản thân chúng em hoàn thiện hơn.

Em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn đến ban lãnh đạo của Trường Đại học Nam Cần Thơ và các Khoa Du Lịch đã tạo cho em có cơ hội được thực tập nơi mà em yêu thích, cho em bước ra đời sống thực tế để áp dụng những kiến thức mà các thầy cô giáo đã giảng dạy.

Em xin chân thành cảm ơn!

PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài : “ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NHÀ HÀNG BIỂN DƯƠNG 6

Do sinh viên : Lâm Hoàng Luân

Dưới sự hướng dẫn của **Phạm Quang Triều**

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

Phạm Quang Triều

MỤC LỤC

| | |
|---|-----|
| LỜI CAM ĐOAN..... | III |
| LỜI CẢM ƠN | IV |
| PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP..... | V |
| NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN | VI |
| CHƯƠNG 1 : GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP | 1 |
| 1.1.KHÁI QUÁT VỀ NHÀ HÀNG BIÊN DƯƠNG 6 | 1 |
| 1.1.1 Thông tin chung | 1 |
| 1.2 QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN..... | 5 |
| 1.3 CƠ CẤU TỔ CHỨC | 6 |
| 1.3.1 Sơ đồ nhà hàng..... | 6 |
| 1.3.2 Chức năng và nhiệm vụ từng bộ phận | 8 |
| 1.4 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN TRONG TƯƠNG LAI..... | 11 |
| 1.4.1 Định hướng phát triển cạnh tranh về giá..... | 11 |
| 1.4.2 Định hướng phát triển nhân sự của nhà hàng: | 12 |
| 1.4.3 Định hướng phát triển chất lượng kỹ thuật:..... | 12 |
| 1.4.4 Định hướng phát triển về chất lượng món ăn: | 13 |
| 1.4.5 Định hướng về phát triển mở rộng thị trường..... | 13 |
| 1.4.6 Chiến lược phát triển sản phẩm..... | 14 |
| CHƯƠNG 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP..... | 15 |
| 2.1 NỘI DUNG THỰC TẬP | 15 |
| 2.1.1 Nội dung công việc được phân công..... | 15 |
| 2.1.1.1 Vị trí nhân viên phục vụ bàn..... | 15 |
| 2.1.1.2 Qui trình thực hiện công việc được phân công tại nhà hàng Biên Dương 6..... | 21 |
| 2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập..... | 22 |
| 2.2 KẾT QUẢ THỰC TẬP NHÀ HÀNG | 23 |
| 2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được | 23 |
| 2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập | 24 |
| 2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập..... | 24 |

| | |
|---|----|
| CHƯƠNG 3 : GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NHÀ HÀNG BIỂN DƯƠNG 6 | 25 |
| 3.1 GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI THỰC TẬP..... | 25 |
| 3.1.1 Tên đề tài..... | 25 |
| 3.1.2 Lý do chọn đề tài:..... | 25 |
| 3.1.3 Mục tiêu nghiên cứu..... | 26 |
| 3.1.3.1 Mục tiêu chung..... | 26 |
| 3.1.3.2 Mục tiêu cụ thể..... | 26 |
| 3.1.4 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu..... | 26 |
| 3.1.4.1 Đối tượng nghiên cứu..... | 26 |
| 3.1.4.2 Phạm vi nghiên cứu..... | 26 |
| 3.1.5 Phương pháp nghiên cứu..... | 26 |
| 3.1.5.1 Phương pháp thu thập số liệu..... | 26 |
| 3.1.5.2 Phương pháp xử lý số liệu..... | 26 |
| 3.2 CỞ SỞ LÝ THUYẾT VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NHÀ HÀNG | 27 |
| 3.2.1 Tổng quan về nhà hàng và dịch vụ ăn uống trong nhà hàng..... | 27 |
| 3.2.1.1 Khái niệm về nhà hàng..... | 27 |
| 3.2.2 Khái niệm chất lượng dịch vụ nhà hàng | 28 |
| 3.2.3 Để nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống, nhà hàng cần:..... | 28 |
| 3.2.4 Một số lược tài liệu kham khảo..... | 29 |
| 3.2.5 Tham khảo các tài liệu về đánh giá chất lượng dịch vụ trên sách, mạng, Internet | 30 |
| 3.3. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NHÀ HÀNG..... | 30 |
| 3.3.1 Phân tích đánh giá thực tế của bộ phận phục vụ tại nhà hàng Biển Dương 6.. | 30 |
| 3.3.2 Doanh thu đạt được qua các năm của nhà hàng..... | 31 |
| 3.4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN | 32 |
| 3.4.1 Kết quả nghiên cứu thực trạng về chất lượng dịch vụ của nhà hàng | 32 |
| 3.4.2 Thực trạng về vấn đề phát triển doanh thu..... | 32 |
| 3.5. CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRONG KINH DOANH TẠI NHÀ HÀNG BIỂN DƯƠNG 6 | 33 |
| 3.5.1 Nâng cao năng lực chuyên môn, thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên..... | 33 |

| | |
|--|----|
| 3.5.2 Một số giải pháp nâng cao phát triển thực đơn và chất lượng món ăn | 36 |
| 3.5.3 Hoàn thiện quy trình phục vụ của nhà hàng Biển Dương 6..... | 38 |
| 3.6. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ..... | 39 |
| 3.6.1 Kết luận | 39 |
| 3.6.2 Kiến nghị | 39 |
| Kiến nghị với doanh nghiệp | 39 |
| Kiến nghị với Khoa, Trường | 40 |
| Tài liệu tham khảo | 41 |
| PHỤ LỤC..... | 43 |

Danh mục các từ viết tắt

| | |
|-------------|-----------------------|
| HDV | : Hướng dẫn viên |
| CNTT | : Công nghệ thông tin |
| BGD | : Ban Giám Đốc |
| GP | : Giấy phép |
| DT | : Doanh Thu |
| DN | : Doanh Nghiệp |

Danh mục các bảng và các hình

| | |
|--|----|
| Hình 1.1 Logo nhà hàng..... | 1 |
| Hình 1.2 Hình ảnh nhà hàng Biển Dương..... | 2 |
| Hình 1.3 Nhà hàng kinh doanh hải sản | 4 |
| Hình 1.4 Menu đa dạng..... | 5 |
| Hình 1.5 Tổng quan không gian nhà hàng | 6 |
| Hình 1.6 Nhân viên nhà hàng..... | 8 |
| Hình 1.7 Menu nhà hàng..... | 11 |
| Hình 1.8 Thiết bị âm thanh tại phòng tiệc..... | 12 |
| Hình 1.9 Món ăn đa dạng..... | 13 |
| Hình 1.10 Món ăn mới lạ | 14 |
| Hình 2.2 Chuẩn bị phòng ăn | 18 |
| Hình 2.3 Tiếp đón khách hàng | 19 |
| Hình 2.4 Bill thanh toán..... | 20 |
| Hình 3.1 Tình hình kinh doanh | 31 |