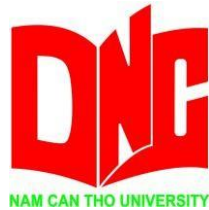


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN

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



## BÁO CÁO THỰC TẬP

**ĐỀ TÀI:**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI VẠN  
PHÁT RIVERSIDE HOTEL & RESTAURANT**

**Sinh viên thực hiện** : Lê Như Quỳnh  
**Mã số sinh viên** : 201043  
**Lớp** : DH20QTN01

**Cần Thơ, tháng 06, 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 TẠI VẠN PHÁT RIVERSIDE HOTEL & RESTAURANT

Sinh viên thực hiện : Lê Như Quỳnh

Mã sinh viên : 201043

Lớp : DH20QTN01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

Th.S Trương Thị Kim Thủy

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

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: Lê Như Quỳnh

Lớp: DH20QTN01

Mã số sinh viên: 2201043

Tôi xin cam đoan đề tài: “Nâng cao chất lượng phục vụ tại nhà hàng Vạn Phát Riverside” là một công trình nghiên cứu độc lập dưới sự hướng dẫn của giảng viên hướng dẫn Th.S Trương Thị Kim Thủy. Ngoài ra không có bất kỳ sự sao chép của người khác. Đề tài, nội dung báo cáo thực tập là sản phẩm mà tôi đã nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập tại trường cũng như trong quá trình thực tập tại nhà hàng Vạn Phát Riverside. Các thông tin, kết quả trình bày trong báo cáo là hoàn toàn trung thực, tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm nếu như có vấn đề xảy ra.

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2024

Người thực hiện

Lê Như Quỳnh

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Ban Lãnh đạo trường Đại học Nam Cần Thơ, sự tận tình giảng dạy và hỗ trợ sinh viên của toàn thể Quý thầy cô, đặc biệt là các thầy cô thuộc Khoa Du lịch trong suốt thời gian qua đã giúp tôi có được những kiến thức quý báu, tất cả những điều đó sẽ trở thành hành trang quan trọng hỗ trợ hành trang của tôi sau này.

Đặc biệt, xin gửi lời cảm ơn đến Th.S Trương Thị Kim Thủy đã dành thời gian quý báu để nhiệt tình hướng dẫn, chỉ dạy và giúp đỡ tận tình để tôi có đủ kiến thức và hoàn thành tốt báo cáo thực tập.

Tôi cũng xin trân trọng gửi lời cảm ơn đến Ban Giám đốc Nhà hàng - khách sạn Vạn Phát Riverside Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi có một môi trường thực tập thoải mái và cảm ơn các anh chị ở các bộ phận đã giúp đỡ tôi trong suốt thời gian thực tập, nhờ vậy mà tôi đã học thêm được nhiều kiến thức mới và có cái nhìn tường tận hơn về lý thuyết chuyên ngành cũng như thực tế áp dụng. Trải nghiệm thực tế và tích lũy kinh nghiệm những điều tuyệt vời nhất mà tôi đã có được tại đây. Tôi xin cảm ơn gia đình, bạn bè và những người đã quan tâm, giúp đỡ tôi trong quá trình hoàn thành bài báo cáo thực tập tốt nghiệp.

Tôi đã cố gắng tìm tòi, nghiên cứu và triển khai đề tài nhưng trong quá trình thực hiện vẫn còn sai sót là điều khó tránh khỏi. Vì vậy, tôi mong nhận được sự đóng góp của Quý thầy cô để bài báo cáo thực tập tốt nghiệp được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, tôi kính chúc Quý thầy cô sức khỏe, thành công và hạnh phúc.

Xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2024

Người thực hiện

Lê Như Quỳnh

NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP

Họ và tên sinh viên: Lê Như Quỳnh

MSSV:201043

Lớp: DH20QTN01

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

Trực 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: Vạn Phát Riverside Hotel & Restaurant

Địa chỉ: Số 02 Đường Nguyễn Văn Cừ (Cồn Khương), Phường Cái Khế, Quận Ninh Kiều, Thành phố Cần Thơ.

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:

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

Cần Thơ, ngày ... tháng 06 năm 2024

Cán bộ hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

Xác nhận của đơn vị thực tập

(Ký, đóng mộc và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Họ và tên sinh viên: Lê Như Quỳnh

MSSV: 201043

Lớp: DH20QTN01

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

Trực 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: Vạn Phát Riverside Hotel & Restaurant

Địa chỉ: Số 02 Đường Nguyễn Văn Cừ (Cồn Khương), Phường Cái Khế, Quận Ninh Kiều, Thành phố Cần Thơ.

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:

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày ... tháng 06 năm 2024

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Th.S Trương Thị Kim Thủy

MỤC LỤC

| | |
|--|-----|
| LỜI CAM ĐOAN | iii |
| LỜI CẢM ƠN | iv |
| NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP | v |
| NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN | vii |
| MỤC LỤC | ix |
| DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT | xi |
| DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH | xii |
| Chương 1 : GIỚI THIỆU VỀ NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE | 1 |
| 1.1. Thông tin về Nhà hàng Vạn Phát Riverside | 1 |
| 1.1.1. Chức năng, nhiệm vụ của Nhà hàng Vạn Phát Riverside | 1 |
| 1.2. Quá trình hình thành và phát triển Nhà hàng Vạn Phát Riverside..... | 1 |
| 1.2.1. <i>Vị trí địa lí</i> | 1 |
| 1.2.2. <i>Quá trình hình thành và phát triển</i> | 1 |
| 1.3. Cơ cấu tổ chức | 2 |
| 1.4. Định hướng phát triển trong tương lai | 4 |
| Chương 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP | 6 |
| 2.1. Nội dung thực tập | 6 |
| 2.1.1. <i>Nội dung công việc được phân công</i> | 6 |
| 2.1.2. <i>Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập</i> | 7 |
| 2.2. Kết quả thực tập..... | 8 |
| 2.2.1. <i>Những kết quả thực tập đã đạt được</i> | 8 |
| 2.2.2. <i>Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập</i> | 9 |
| 2.2.3. <i>Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập</i> | 10 |
| Chương 3 : GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI VẠN PHÁT RIVERSIDE HOTEL& RESTAURANT | 11 |
| 3.1. Giới thiệu đề tài thực tập | 11 |
| 3.2 Cơ sở lý thuyết..... | 12 |
| 3.2.1 <i>Khái niệm nhà hàng</i> | 12 |
| 3.2.2 <i>Các hoạt động tổ chức/ dịch vụ của nhà hàng</i> | 16 |
| 3.2.4. <i>Cơ sở đánh giá chất lượng dịch vụ của nhà hàng</i> | 18 |
| 3.3. Thực trạng chất lượng phục vụ tại Vạn Phát Riverside..... | 21 |
| 3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận | 22 |
| 3.5. Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại Vạn Phát Riverside..... | 25 |
| 3.6. Kết luận và kiến nghị | 28 |

| | |
|--|----|
| <i>3.6.1. Kết luận chung về đợt thực tập</i> | 28 |
| <i>3.6.2. Kiến nghị với doanh nghiệp</i> | 28 |
| <i>3.6.3. Kiến nghị với Khoa, Trường</i> | 29 |

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

- Hình 1. Nhà hàng Vạn Phát Riverside (Nguồn: Internet)
- Hình 2. Không gian nhà hàng ven sông (Nguồn: Internet)
- Hình 3. Khu vực sảnh tiệc (Nguồn: Internet)
- Hình 4. Khu vực khách sạn Vạn Phát Riverside (Nguồn: Internet)
- Hình 5. Khu vực buffet (Nguồn: Internet)
- Hình 6. Quầy line buffet (Nguồn: Internet)
- Hình 7. Phòng VIP của nhà hàng (Nguồn: Ảnh tự chụp)
- Hình 8. Nhân viên thực tập setup bàn trong phòng VIP (Nguồn: Ảnh tự chụp)