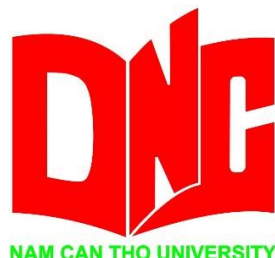


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG**



**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI:**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NHÀ HÀNG CỦA  
KHÁCH SẠN DUSIT PRINCESS MOONRISE BEACH RESORT**

**Sinh viên thực hiện: LÊ THỊ HUỲNH VY**

**Mã số sinh viên : 202903**

**Lớp: DH20QTD02**

**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 CỦA  
KHÁCH SẠN DUSIT PRINCESS MOONRISE BEACH RESORT**

**Sinh viên thực hiện: LÊ THỊ HUỲNH VY**

**Mã số sinh viên : 202903**

**Lớp: DH20QTD02**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:**

**ThS. NGUYỄN VĂN LÁM**

**Cần Thơ, tháng 6 năm 2024**

## LỜI CAM ĐOAN

Với đề tài: “ Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng của khách sạn Dusit Princess Moonrise Beach Resort”, em xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của em trong thời gian trải nghiệm thực tế tại nhà hàng, dưới sự hướng dẫn của giảng viên ThS. Nguyễn Văn Lâm. Các nội dung nghiên cứu, kết quả trong đề tài này là trung thực và chưa công bố dưới bất kì hình thức nào trước đây. Ngoài ra, trong đề tài còn sử dụng một số tài liệu tham khảo.

Em xin cam đoan những điều trên là đúng sự thật, nếu sai em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm.

Cần Thơ, ngày 26 tháng 6 năm 2024

**Sinh viên**

**Lê Thị Huỳnh Vy**

## LỜI CẢM ƠN

Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn tới người hướng dẫn của em ThS. Nguyễn Văn Lâm người đã cung cấp cho em những thông tin cần thiết và sự hướng dẫn vững chắc ở mỗi bước, giúp em có thể hoàn thành báo cáo thực tập của mình trong 2 tháng vừa qua.

Tương tự, em cũng xin gửi lời cảm ơn tới nhà trường và tất cả các thầy cô trong Khoa Du Lịch và Quản Trị Khách Sạn – Nhà Hàng vì họ là nguồn cảm hứng tốt nhất để chúng em tiếp thu những kiến thức đỉnh cao trong lĩnh vực này. Giúp cho chúng em có cái nhìn bao quát hơn về ngành dịch vụ.

Cuối cùng, em xin gửi lời cảm ơn tới Ban Giám đốc, cùng toàn thể cán bộ công nhân viên của Nhà hàng, Khách sạn DUSIT PRINCESS MOONRISE BEACH RESORT đã tạo điều kiện cho em có cơ hội thực tập ở nhà hàng và đã tận tình chỉ dạy giúp em hiểu thực tế về những công việc tại nhà hàng. Làm việc ở bộ phận F&B Staff trong 2 tháng qua đã giúp em hiểu sâu hơn về các quy tắc đạo đức và năng lực thiết yếu mà các chuyên gia trong ngành dịch vụ phải tuân thủ. Kiến thức này chắc chắn sẽ định hướng cho khát vọng nghề nghiệp của em trong tương lai.

Lời sau cùng, em mong giảng viên hướng dẫn có thể bỏ qua những sai sót, những điều còn thiếu trong bài báo cáo thực tập này. Những góp ý, sửa chữa của thầy sẽ giúp em khắc phục những thiếu sót để hoàn thiện hơn.

Trân trọng cảm ơn!

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: LÊ THỊ HUYỀN VY..... MSSV: 202903.....

Lớp: DH201370.02..... 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: Công ty TNHH Linh Chi - Dusit Princess.....  
Moonrise Beach Resort - Phú Quốc.....

Địa chỉ: Đường Trần Hưng Đạo Xã Dương Tơ, Thành phố Phú Quốc.....

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:**

Vy luôn luôn chấp hành tốt các nội quy cũng như  
qui định của công ty trong thời gian thực tập.

**2. Về tinh thần thái độ học tập:**

Sẵn sàng học hỏi và tiếp thu kiến thức mới  
đầy đủ các khóa đào tạo của bộ phận

**3. Về quan hệ, lối sống:**

Bạn luôn thân thiện và hòa đồng với  
tất cả đồng nghiệp.

**4. Các nhận xét khác:**

## ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

**Về nội dung:** .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Về hình thức:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Về thái độ:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Giảng viên ký tên**

**ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM**

**Về nội dung:** .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Về hình thức:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Về thái độ:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Giảng viên ký tên**

## MỤC LỤC

<b>LỜI MỞ ĐẦU</b> .....	1
<b>CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP</b> .....	2
<b>1.1 Thông tin về cơ sở thực tập</b> .....	2
<b>1.2 Quá trình hình thành và phát triển</b> .....	4
<b>1.3 Đội ngũ nhân viên</b> .....	5
<b>1.4 Cơ cấu tổ chức</b> .....	6
1.4.1 <i>Nhiệm vụ của từng bộ phận trong khách sạn</i> .....	6
1.4.2 <i>Nhà hàng Palm Kitchen:</i> .....	9
1.4.3 <i>Nhà hàng Soi 14</i> .....	10
1.4.4 <i>Lobby Bar</i> .....	10
1.4.5 <i>Pool Bar</i> .....	10
1.4.6 <i>Luna Thái Spa</i> .....	10
1.4.7 <i>Khu vực hội họp</i> .....	11
<b>1.5 Loại hình công việc</b> .....	11
<b>1.6 Hình thức hoạt động</b> .....	12
<b>1.7 Định hướng phát triển trong tương lai</b> .....	12
<b>1.8 Thế mạnh và khó khăn của khách sạn</b> .....	13
<b>CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP</b> .....	14
<b>2.1. Nội dung thực tập</b> .....	14
2.1.1 <i>Nội dung được phân công</i> .....	14
2.1.2 <i>Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong quá trình thực tập</i> .....	20
<b>2.2 Kết quả thực tập</b> .....	21
2.2.1 <i>Những kết quả thực tập đã đạt được</i> .....	21
2.2.2 <i>Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập</i> .....	22
<b>CHƯƠNG 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP</b> .....	23
<b>3.1 Giới thiệu đề tài thực tập</b> .....	23
3.1.1 <i>Tên đề tài:</i> .....	23
3.1.2 <i>Lý do chọn đề tài:</i> .....	23
3.1.3 <i>Mục tiêu nghiên cứu</i> .....	24
3.1.4 <i>Đối tượng nghiên cứu</i> .....	24
3.1.5 <i>Phương pháp nghiên cứu</i> .....	25
<b>3.2 Lược khảo tài liệu (cơ sở lý thuyết)</b> .....	25
3.2.1 <i>Khái niệm về nhà hàng và kinh doanh nhà hàng</i> .....	25
3.2.2 <i>Vai trò, ý nghĩa của hoạt động kinh doanh nhà hàng</i> .....	26



<b>3.3 Cơ cấu tổ chức của bộ phận nhà hàng</b> .....	26
3.3.1 <i>Tình hình kinh doanh của Dusit Princess Moonrise</i> .....	28
<b>3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận</b> .....	30
<b>3.5 Quy trình phục vụ tại nhà hàng của khách sạn Dusit Princess Moonrise Beach Resort</b>	31
3.5.1. <i>Nhận kế hoạch</i> .....	31
3.5.2. <i>Công tác chuẩn bị</i> .....	32
<b>3.6 Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ tại nhà hàng</b> .....	32
3.6.1 <i>Thực trạng về cơ sở vật chất kỹ thuật tại nhà hàng</i> .....	32
3.6.3 <i>Thực trạng về quy trình phục vụ</i> .....	34
3.6.4 <i>Thực trạng về thực đơn của nhà hàng</i> .....	36
3.6.5 <i>Thực trạng về công tác quản lý tại nhà hàng</i> .....	39
<b>3.7 Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng tại khách sạn Dusit Princess Moonrise</b> .....	40
3.7.1 <i>Định hướng phát triển của khách sạn Dusit Princess Moonrise</i> .....	40
3.7.1.1 <i>Tầm nhìn của khách sạn Dusit Princess Moonrise</i> .....	40
3.7.1.2 <i>Mục đích phát triển của khách sạn Dusit Princess Moonrise</i> .....	40
3.7.1.3 <i>Định hướng phát triển chất lượng dịch vụ của nhà hàng tại khách sạn Dusit Princess Moonrise</i> .....	40
3.7.1.4 <i>Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng của khách sạn Dusit Princess Moonrise</i> .....	41
• <i>Giải pháp 1: Bổ sung và cải tiến trang thiết bị, cơ sở vật chất cho nhà hàng</i> .....	41
• <i>Giải pháp 2: Nâng cao chất lượng nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên</i> .....	42
• <i>Giải pháp 3: Hoàn thiện quy trình phục vụ</i> .....	43
• <i>Giải pháp 4: Thực đơn của nhà hàng</i> .....	44
• <i>Giải pháp 5: Công tác quản lý tại nhà hàng</i> .....	44
3.7.2 <i>Các đề xuất và kiến nghị</i> .....	45
3.7.2.1 <i>Kiến nghị về phía ban giám đốc khách sạn</i> .....	45
3.7.2.2 <i>Kiến nghị về phía quản lý nhà hàng</i> .....	45
3.7.2.3 <i>Kiến nghị về phía nhà trường</i> .....	45
<b>KẾT LUẬN</b> .....	46
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	47
<b>PHỤ LỤC</b> .....	1

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

<b>STT</b>	<b>Ký hiệu viết tắt</b>	<b>Cụm từ đầy đủ</b>
1	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
2	CP	Cổ phần
3	VND	Việt Nam Đồng
4	STT	Số thứ tự

## DANH MỤC CÁC BẢNG, BIỂU ĐỒ, CÁC HÌNH VÀ SƠ ĐỒ

### Danh mục các hình

Hình 1. 1 Biểu trưng của khách sạn Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phú Quốc .....	2
Hình 1. 2 Thông tin liên hệ của khách sạn Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phú Quốc .....	2
Hình 1. 3 Quy mô của khách sạn Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phú Quốc	4
Hình 1. 4 Quy mô nhà hàng Palm Kitchen .....	9
Hình 1. 5 Quy mô nhà hàng Soi 14 .....	10
Hình 2. 1 Cách order món ăn .....	18
Hình 3. 1 Bảng thống kê số liệu kinh doanh .....	30

### Danh mục sơ đồ

Sơ đồ 1.1 Cơ cấu tổ chức của khách sạn Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phú Quốc .....	6
Sơ đồ 3.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận nhà hàng .....	27
Sơ đồ 3.2 Quy trình phục vụ tại nhà hàng .....	34

### Danh mục bảng

Bảng 1.1 Các phòng và giá phòng tại khách sạn Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phú Quốc .....	8
Bảng 3.1 Chức năng và nhiệm vụ của từng vị trí trong nhà hàng .....	27
Bảng 3.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng .....	32
Bảng 3.3 Các bước thực hiện quy trình phục vụ tại nhà hàng .....	34

### Danh mục biểu đồ

Biểu đồ 3.1 Đánh giá của khách hàng về đội ngũ nhân viên nhà hàng .....	36
Biểu đồ 3.2 Đánh giá của khách hàng về thực đơn của nhà hàng .....	39