

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

Khoa Du Lịch – Quản Trị Nhà Hàng – Khách Sạn



NAM CAN THO UNIVERSITY

## BÁO CÁO THỰC TẬP

### NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI TRUNG TÂM YÊN TIỆC – HỘI NGHỊ CB DIAMOND PALACE

*Sinh viên thực hiện:* Lê Thị Như Quỳnh

*MSSV* : 202071

*Lớp* : DH20QTN01

Cần Thơ, ngày 22 tháng 06 năm 2024

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

Khoa Du Lịch – Quản Trị Nhà Hàng – Khách Sạn



NAM CAN THO UNIVERSITY

## BÁO CÁO THỰC TẬP

### NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI TRUNG TÂM YÊN TIỆC – HỘI NGHỊ CB DIAMOND PALACE

*Sinh viên thực hiện* : Lê Thị Như Quỳnh

*MSSV* : 202071

*Lớp* : DH20QTN01

*Giảng viên hướng dẫn* : ThS. Trương Thị Kim Thủy

Cần Thơ, ngày 22 tháng 06 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 Thị Như Quỳnh

**Lớp:** DH20QTN01

**Mã số sinh viên:** 202071

Em 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.

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...tháng...năm 2024

**Người thực hiện**

Lê Thị Như Quỳnh

## LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban giám hiệu nhà trường và quý thầy cô trong khoa Du lịch và Quản trị nhà hàng – khách sạn, trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện cho em cũng như các bạn trong ngành có cơ hội được tiếp xúc với công việc chuyên ngành cũng như tiếp xúc với doanh nghiệp thật. Đây là một điều giúp ích cho công việc trong nghề nghiệp tương lai của em. Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến cô Trương Thị Kim Thủy cũng là giảng viên hướng dẫn cho chúng em môn thực tập tốt nghiệp đã đồng hành, giúp đỡ chúng em suốt khoảng thời gian chúng em thực tập, em rất cảm kích điều này.

Cuối cùng, em xin chúc quý thầy/cô sức khỏe và thành công trong công việc.

Em xin chân thành cảm ơn

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

**NGƯỜI THỰC HIỆN**

Lê Thị Như Quỳnh

## NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

- Người hướng dẫn: ThS. Trương Thị Kim Thủy

- Đơn vị: Khoa Du Lịch và Quản Trị Nhà Hàng, Khách sạn tại trường Đại học Nam Cần Thơ

Về hình thức: .....

.....

.....

.....

Về nội dung: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ: .....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày...tháng...năm 2024

**Cán bộ hướng dẫn**

**Trương Thị Kim Thủy**

## MỤC LỤC

<b>Chương 1 : GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP</b> .....	1
<b>1.1. Thông tin về cơ sở thực tập</b> .....	1
<b>1.2. Quá trình hình thành và phát triển</b> .....	2
<b>1.3. Cơ cấu tổ chức</b> .....	5
<b>1.4. Định hướng phát triển trong tương lai</b> .....	7
<b>Chương 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP</b> .....	8
<b>2.1. Nội dung thực tập</b> .....	8
<b>2.1.1. Nội dung công việc được phân công</b> .....	8
<b>2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập</b> .....	8
<b>2.2. Kết quả thực tập</b> .....	9
<b>2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được</b> .....	9
<b>2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập</b> .....	9
<b>2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập</b> .....	10
<b>Chương 3 : NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI TRUNG TÂM YẾN TIỆC – HỘI NGHỊ CB DIAMOND PALACE</b> .....	11
<b>3.1. Giới thiệu đề tài thực tập</b> .....	11
<b>3.2. Cơ sở lý thuyết</b> .....	12
<b>3.2.1 Khái niệm về nhà hàng</b> .....	12
<b>3.2.2 Các hoạt động tổ chức/ dịch vụ của nhà hàng</b> .....	14
<b>3.2.3 Cơ sở đánh giá chất lượng dịch vụ nhà hàng</b> .....	15
<b>3.3. Tình hình hoạt động dịch vụ tại Trung tâm yến tiệc-Hội nghị CB Diamond Palace</b> .....	16
<b>3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận</b> .....	20
<b>3.5. Đề xuất giải pháp</b> .....	22
<b>3.6. Kết luận và kiến nghị</b> .....	23
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	26
<b>PHỤ LỤC (photo báo cáo, kế hoạch, quy trình, mô hình, hình ảnh...)</b> .....	27

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

BP: Bộ phận

NV: Nhân viên

NH: Nhà hàng

Ccdc: Công cụ dụng cụ

Kẹp share: Kẹp chia thức ăn

Share: Chia sẻ/ chia thức ăn cho khách

Search: Tìm kiếm

## DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

- Hình 1.1** Vị trí của nhà hàng CB Diamond (Nguồn: Google map)
- Hình 1.2** Logo của CB Diamond Palace (Nguồn: internet)
- Hình 1.3** Cổng trước của CB Diamond khi mới thành lập (Nguồn: internet)
- Hình 1.4** Cổng chính của CB Diamond hiện tại (nguồn: internet)
- Hình 1.5** Sảnh Diamond I (Nguồn: CB Diamond Palace)
- Hình 1.6** Sảnh Dimond II (Nguồn: CB Diamond Palace)
- Hình 1.7** Đại sảnh Diamond I -II (Nguồn: CB Diamond Palace)
- Hình 1.8** Sảnh Dimond III (Nguồn: CB Diamond Palace)
- Hình 1.9** Sảnh Diamond IV (Nguồn: CB Diamond Palace)
- Hình 1.10** Đại sảnh Diamond III – IV (Nguồn: CB Diamond Palace)
- Hình 1.11** Sảnh Sapphire I (Nguồn: CB Diamond Palace)
- Hình 1.12** Sảnh Sapphire II (Nguồn: CB Diamond Palace)
- Hình 1.13** Sảnh Sapphire III (Nguồn: CB Diamond Palace)
- Hình 1.14** Sảnh Sapphire IV (Nguồn: CB Diamond Palace)
- Hình 1.15** Sảnh Sapphire V (Nguồn: CB Diamond Palace)
- Hình 1.16** Sảnh VIP Diamond (Nguồn: CB Diamond Palace)
- Hình 1.17** Bàn tiệc Hội nghị kiều Âu tại CB Diamond Palace (Nguồn: Tự chụp)
- Hình 1.18** Setup bàn tiệc Hội nghị kiều Âu tại CB Diamond Palace (Nguồn: Tự chụp)
- Hình 1.19** Kiểu setup thông dụng tại CB Diamond Palace (Nguồn: Tự chụp)
- Hình 2.1** Thực tập đồng phục trước khi vào tiệc (Nguồn: Tự chụp)
- Hình 2.2** Đồng phục phục vụ nữ tại nhà hàng (Nguồn: internet)
- Hình 2.3** Thực tập sinh hỗ trợ tiếp thực (Nguồn: Tự chụp)
- Hình 3.1** Một số đánh giá 5 sao của khách hàng (Nguồn: Google)
- Hình 3.2** Những đánh giá 1 sao đến từ khách hàng (Nguồn: Google)
- Hình 3.3** Đánh giá của khách hàng về sự cố xảy ra tại nhà hàng (Nguồn: Google)



**Sơ đồ 1.1** Sơ đồ tầng trệt tại CB Diamond Palace (Nguồn: CB Diamond Palace)

**Sơ đồ 1.2** Sơ đồ tầng một tại CB Diamond Palace (Nguồn: CB Diamond Palace)

**Sơ đồ 1.3** Sơ đồ cơ cấu tổ chức tại nhà hàng (Nguồn: Nhà hàng cung cấp)