

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



BÁO CÁO THỰC TẬP
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC BUFFET
SÁNG TẠI NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE
HOTEL & RESTAURANT

Sinh viên thực hiện: NGUYỄN ĐĂNG TUYẾT NHI

Lớp: DH20QTN01

Mã sinh viên: 203306

Cần Thơ, ngày 14 tháng 6 năm 2024
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN



BÁO CÁO THỰC TẬP

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE HOTEL & RESTAURANT

Sinh viên thực hiện: NGUYỄN ĐĂNG TUYẾT NHI

Lớp: DH20QTN01

Mã sinh viên: 203306

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN: Th.S Hồ Thị Minh Hà

Cần Thơ, ngày 14 tháng 6 năm 2024

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban giám hiệu nhà trường, quý thầy cô trong khoa Du lịch và Quản trị nhà hàng – khách sạn trường Đại học Nam Cần Thơ. Trong học kỳ này, khoa đã tổ chức cho em cũng như tất cả sinh viên thuộc chuyên ngành có cơ hội được tiếp xúc với doanh nghiệp. Đây thật là một điều đặc biệt có ý nghĩa và nó giúp cho tương lai nghề nghiệp của em, bởi đây là một lợi thế cho em khi ứng tuyển vào một nhà hàng danh tiếng. Đặc biệt em gửi lời cảm ơn tới cô Th.S Hồ Thị Minh Hà – GVHD, người đã luôn đồng hành cùng em trong suốt thời gian làm bài báo cáo tốt nghiệp, em thực sự rất cảm kích vì điều này. Sau kỳ thực tập, em đã có kiến thức cơ bản trong môi trường làm việc chuyên nghiệp ở nhà hàng. Việc tiếp xúc thực tế giúp em có thêm nhiều kinh nghiệm quý báu và sự tự tin để bước vào nghề sau này.

Em xin chân thành cảm ơn đơn vị nhà hàng Vạn Phát Riverside đã giúp em hoàn thành kỳ thực tập một cách thành công và tốt đẹp. Trong suốt kỳ thực tập, em đã luôn nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình từ các anh chị nhân viên nhà hàng Vạn Phát Riverside. Nói thật trước khi thực tập, em rất tự tin với kiến thức lý thuyết mà mình đã học được ở trường nhưng khi được vận dụng và chạm ở thực tế em cảm thấy những điều em học được vẫn còn rất ít ỏi. Trong chín tuần vừa qua, em đã được trang bị thêm nhiều kiến thức mới về các mảng trong bộ phận nhà hàng. Em cũng thấy được sự quan trọng của việc giao tiếp và kiểm soát tốt cảm xúc trong ngành nhà hàng nói riêng và ngành dịch vụ nói chung là như thế nào. Lần thực tập này em không chỉ được học và thực hành thực tế ở tiệc buffet mà em còn được học thêm nhiều mảng tiệc khác như: teabreak, tiệc cưới, tiệc cơm đoàn và tiệc chiêu đãi, cũng như tiếp xúc với nhiều khách hàng khác nhau đến từ các vùng miền khác nhau. Em thật sự rất vui vì lần thực tập này em đã học hỏi được rất điều giúp em trưởng thành hơn.

Cuối cùng em xin kính chúc quý thầy cô, cùng toàn thể Ban Lãnh đạo và các anh chị cán bộ nhân viên bộ F&B của nhà hàng Vạn Phát Riverside thật nhiều sức khỏe và thành đạt trong sự nghiệp cũng như trong cuộc sống. Kính chúc quý nhà hàng khách sạn luôn vững bước trên con đường phát triển và ngày càng mở rộng quy mô.

Em xin chân thành cảm ơn.

Cần Thơ, ngày 14 tháng 6 năm 2024

NGƯỜI THỰC HIỆN

Nguyễn Đăng Tuyết Nhi

LỜI CAM ĐOAN

Kính gửi:

- Trường Đại học Nam Cần Thơ
- Khoa Du lịch
- Chuyên ngành Quản trị nhà hàng & dịch vụ ăn uống

Em tên: Nguyễn Đặng Tuyết Nhi

Lớp: DH20QTN01

MSSV: 203306

Em xin cam kết bài tiểu luận kết thúc môn này được hoàn thành dựa trên kết quả nghiên cứu của em và 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 tiểu luận này có nguồn gốc và trích dẫn rõ ràng.

Nếu có vấn đề gì em xin chịu trách nhiệm.

Cần Thơ, ngày 14 tháng 6 năm 2024

Người thực hiện

Nguyễn Đặng Tuyết Nhi

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài “ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE”

Do sinh viên: **Nguyễn Đặng Tuyết Nhi**

Dưới sự nhận xét của cô Th.S Hồ Thị Minh Hà

Đơn vị: Khoa Du Lịch và 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 2024

XÁC NHẬN CỦA GVHD

Th.S Hồ Thị Minh Hà

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP.....	iii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iv
MỤC LỤC.....	v
DANH SÁCH HÌNH	vii
DANH SÁCH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT.....	ix
DANH SÁCH BẢNG BIỂU.....	x
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VẠN PHÁT RIVERSIDE.....	1
1.1. Thông tin về Vạn Phát Riverside.....	1
1.2 Quá trình hình thành và phát triển.....	2
1.3. Cơ cấu tổ chức	9
1.4 Định hướng phát triển trong tương lai.....	11
1.4.1 Sơ lược về tình hình và đặc điểm của thị trường.....	11
1.4.2 Khách hàng mục tiêu	12
1.4.3 Thị trường mục tiêu	13
1.4.4 Định vị thị trường	13
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....	15
2.1 Nội dung công việc được phân công	15
2.1.1 Nội dung công việc được phân công	15
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.....	19
2.2 Kết quả thực tập.....	20
2.2.1 Những kết quả thực tập đạt được.....	20
2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập	20
2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....	21

CHƯƠNG 3: NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE.....	22
3.1 Giới thiệu đề tài thực tập	22
3.2 Lược khảo tài liệu	23
3.3 Tình hình hoạt động của doanh nghiệp (Cơ sở thực tiễn)	27
3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận	37
3.5 Kết luận và kiến nghị.....	39
KẾT LUẬN	41
PHỤ LỤC	42
TÀI LIỆU THAM KHẢO	43

DANH SÁCH HÌNH

Hình 1.1 Cổng chính của Vạn Phát Riverside (nguồn internet)	1
Hình 1.2 Logo của Vạn Phát Riverside (nguồn internet).....	1
Hình 1.3 Hồ bơi của Vạn Phát Riverside (nguồn internet).....	3
Hình 1.4 Phòng Gym của Vạn Phát Riverside (nguồn internet).....	4
Hình 1.5 Sân Hội Nghị của Vạn Phát Riverside (nguồn internet).....	4
Hình 1.6 Phòng Presidential Suite (nguồn internet).....	5
Hình 1.7 Phòng Executive Suite (nguồn internet)	5
Hình 1.8 Phòng Junior Suite (nguồn internet)	6
Hình 1.9 Phòng Oriental Suite (nguồn internet)	7
Hình 1.10 Phòng Deluxe Suite (nguồn internet).....	7
Hình 1.11 Phòng Superior Room Double (nguồn internet)	7
Hình 1.12 Phòng Superior Room Twin (nguồn internet).....	8
Hình 1.13 Phòng Superior Room Triple (nguồn internet)	8
Hình 1.14 Nhà hàng ven sông của Vạn Phát Riverside (nguồn internet)	8
Hình 1.15. Sơ đồ tổ chức bộ máy quản lý của Vạn Phát Riverside (nguồn Vạn Phát Riverside)	9
Hình 1.16 Sơ đồ Bộ phận thực tập nhà hàng của Vạn Phát Riverside (nguồn Vạn Phát Riverside)	10
Hình 2.1 Phục vụ dọn dẹp khi khách đang dùng bữa (ảnh chụp thực tế)	30
Hình 2.2 Bàn ăn đã được setup hoàn chỉnh (ảnh chụp thực tế)	31
Hình 2.3 Quầy trà, cà phê và nước ép trái cây (ảnh chụp thực tế).....	32
Hình 2.4 Quầy món chính (ảnh chụp thực tế).....	33
Hình 2.5 Quầy bánh mì (ảnh chụp thực tế).....	33
Hình 2.6 Quầy trái cây tráng miệng (ảnh chụp thực tế).....	34
Hình 2.7 Quầy nóng (ảnh chụp thực tế).....	34

Hình 2.8 Nồi hâm buffet (ảnh chụp thực tế)	35
Hình 2.9 Kẹp gấp thức ăn (ảnh chụp thực tế)	35
Hình 2.10 Bình đựng nước (ảnh chụp thực tế)	35
Hình 2.11 Đèn hâm thức ăn (ảnh chụp thực tế)	36

DANH SÁCH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

GVHD: giảng viên hướng dẫn

DANH SÁCH BẢNG BIỂU

Bảng 1.1: Tổng doanh thu 2021-2023.....	27
---	----