

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 NHÀ HÀNG,  
TRUNG TÂM HỘI NGHỊ TIỆC CUỐI VẠN PHÁT RIVERSIDE

*Sinh viên thực hiện* : Nguyễn Ngô Mỹ Ngọc

*Lớp* : DH20QTN01

*Mã sinh viên* :201808

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 NHÀ HÀNG,
TRUNG TÂM HỘI NGHỊ TIỆC CƯỚI VẠN PHÁT RIVERSIDE

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Ngô Mỹ Ngọc

Lớp : DH20QTN01

Mã sinh viên : 201808

Giảng viên hướng dẫn : Th.S Hồ Thị Minh Hà

Cần Thơ, 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 Khách sạn

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Ngô Mỹ Ngọc

MSSV: 201808

Lớp: DH120QTN01 - Khoá: 08

Tôi xin cam đoan là bài báo cáo thực tập với đề tài: “Nâng cao chất lượng phục vụ tại Nhà hàng, Trung tâm hội nghị tiệc cưới Vạn Phát Riverside” là kết quả nghiên cứu của tôi trong quá trình thực tập tại Vạn Phát Riverside cùng với sự giúp đỡ của cô Hồ Thị Minh Hà.

Tôi xin cam đoan rằng các thông tin trích dẫn đều ghi rõ nguồn gốc.

Nếu có vấn đề gì tôi xin chịu trách nhiệm.

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm ...

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Ngô Mỹ Ngọc

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên em xin 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. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn đến Cô Hồ Thị Minh Hà - GVHD, người đã luôn đồng hành cùng em trong suốt thời gian thực tập, em thật sự cảm kích vì điều này. Sau kì thực tập em đã có những kiến thức cơ bản trong môi trường chuyên nghiệp trong nhà hàng. Việc tiếp xúc thực tế giúp em có thêm nhiều kinh nghiệm và sự tự tin để khi ra trường làm tốt công việc mình đã chọn.

Em xin cảm ơn đơn vị Khách sạn và Nhà hàng Vạn Phát Riverside đã giúp em hoàn thành kì thực tập. Trong suốt kì thực tập, em đã nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình từ anh chị nhân viên nhà hàng Vạn Phát Riverside. Tại đây, em đã được trang bị thêm nhiều kiến thức về các mảng bộ phận trong nhà hàng, giúp em có một cái nhìn toàn diện hơn về các công việc trong nhà hàng. Ngoài ra, em còn có cơ hội giao tiếp với khách nước ngoài, giúp em tự tin hơn trong việc giao tiếp tiếng Anh và được rèn luyện thêm nhiều kỹ năng cần thiết trong công việc chuyên ngành đang theo học và tương lai sẽ gắn bó ngành nghề.

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

Em xin chân thành cảm ơn.

Cần Thơ, ngày 16 tháng 06 năm 2024

Sinh viên thực tập

Nguyễn Ngô Mỹ Ngọc

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm ...

PHIẾU XÁC NHẬN SINH VIÊN THỰC TẬP

ĐƠN VỊ:.....

Xác nhận sinh viên:.....**Sinh ngày:**.....

Lớp:.....

Trường:.....

Thực tập tại:

Từ ngày: ... / ... / ... **đến ngày:** ... / ... / ...

1. Về tinh thần, thái độ, ý thức tổ chức kỷ luật:

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

2. Về những công việc được giao:

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

3. Kết quả đạt được:

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

XÁC NHẬN CỦA LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ THỰC TẬP

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: Nâng cao chất lượng phục vụ tại Nhà hàng, Trung tâm hội nghị tiệc cưới Vạn Phát Riverside

Do sinh viên: Nguyễn Ngô Mỹ Ngọc

Người hướng dẫn: Th.S Hồ Thị Minh Hà

Đơn vị: Khoa Du Lịch, trường Đại Học Nam Cần Thơ

1. Về hình thức:

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

2. Về nội dung:

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

3. Về thái độ:

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

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm

Giảng viên hướng dẫn

Hồ Thị Minh Hà

MỤC LỤC

| | |
|--|------|
| LỜI CAM ĐOAN | i |
| LỜI CẢM ƠN | ii |
| PHIẾU XÁC NHẬN SINH VIÊN THỰC TẬP | iii |
| NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN | iv |
| DANH MỤC HÌNH ẢNH | vii |
| DANH MỤC BẢNG BIỂU | viii |
| DANH SÁCH TỪ VIẾT TẮT | ix |
| CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ KHÁCH SẠN VẠN PHÁT RIVERSIDE | 1 |
| 1.1 VẠN PHÁT RIVERSIDE | 1 |
| 1.2 QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN VẠN PHÁT RIVERSIDE | 3 |
| 1.3 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN TRONG TƯƠNG LAI | 16 |
| CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP | 18 |
| 2.1 NỘI DUNG THỰC TẬP | 18 |
| 2.1.1 Nội dung công việc được phân công | 18 |
| 2.1.2 Thuận lợi khó khăn của bản thân trong quá trình thực tập | 19 |
| 2.2 KẾT QUẢ THỰC TẬP | 19 |
| 2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được | 19 |
| 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 | 20 |
| CHƯƠNG 3: NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG, TRUNG TÂM HỘI NGHỊ TIỆC CUỐI VẠN PHÁT RIVERSIDE | 22 |
| 3.1 GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI THỰC TẬP | 22 |
| 3.2 CƠ SỞ LÝ THUYẾT | 23 |
| 3.2.1 Khái niệm về nhà hàng | 23 |

| | |
|--|----|
| 3.2.2 Khái niệm tiệc | 24 |
| 3.2.3 Cơ cấu tổ chức trong nhà hàng | 25 |
| 3.2.4 Các tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ ăn uống | 28 |
| 3.3 TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG CỦA VẠN PHÁT RIVERSIDE | 29 |
| 3.4 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN | 30 |
| 3.4.1 Quy trình phục vụ tại Vạn Phát Riverside | 30 |
| 3.4.2 Set up bàn ăn và set bàn tiệc | 32 |
| 3.5 ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP..... | 35 |
| 3.6 KẾT LUẬN KIẾN NGHỊ | 36 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO..... | 39 |
| PHỤ LỤC..... | 1 |

DANH MỤC HÌNH ẢNH

| | |
|--|----|
| Hình 1. 1 Vạn Phát Riverside (nguồn internet)..... | 1 |
| Hình 1. 2 Logo Vạn Phát Riverside (nguồn internet) | 2 |
| Hình 1. 3 Phòng PRESIDENTIAL SUITE (nguồn internet) | 4 |
| Hình 1. 4 Phòng PRESIDENTIAL SUITE (nguồn internet) | 4 |
| Hình 1. 5 Phòng JUNIOR SUITE (nguồn internet) | 5 |
| Hình 1. 6 Phòng SUPERIOR (nguồn internet) | 6 |
| Hình 1. 7 Phòng ORIENTAL SUITE (nguồn internet) | 6 |
| Hình 1. 8 Phòng DELUXE (nguồn internet)..... | 7 |
| Hình 1. 9 Nhà hàng Vạn Phát Riverside (nguồn internet) | 8 |
| Hình 1. 10 Khu phòng vip nhà hàng Vạn Phát Riverside (nguồn thực tế) | 9 |
| Hình 1. 11 Cà phê sân vườn (nguồn internet)..... | 9 |
| Hình 1. 12 Spa Vạn Phát Riverside (nguồn thực tế)..... | 10 |
| Hình 1. 13 Karaoke Vạn Phát Riverside (nguồn internet) | 10 |
| Hình 1. 14 Hồ bơi Vạn Phát Riverside (nguồn internet)..... | 11 |
| Hình 1. 15 Khu du lịch mùa xuân (nguồn internet) | 12 |
| Hình 1. 16 Chợ nổi Cái Răng (nguồn internet)..... | 12 |
| Hình 1. 17 Cồn sơn (nguồn internet) | 13 |
| Hình 1. 18 Sân hội nghị Vạn Phát Riverside (nguồn internet) | 13 |
| Hình 1. 19 Sân tiệc cưới Vạn Phát Riverside (nguồn internet)..... | 14 |
| | |
| Hình 3. 1 Bàn ăn nhà hàng Vạn Phát Riverside (nguồn internet)..... | 32 |
| Hình 3. 2 Bàn tiệc Vạn Phát Riverside | 33 |
| Hình 3. 3 Bàn ăn phòng vip Vạn Phát Riverside (nguồn thực tế)..... | 33 |

DANH MỤC BẢNG BIỂU

| | |
|---|----|
| Bảng 1. 1 Cơ cấu hành chính-nhân sự (nguồn Vạn Phát Riverside)..... | 14 |
| Bảng 3. 1 Cơ cấu tổ chức trong nhà hàng Vạn Phát Riverside | 25 |
| Bảng 3. 2 Tổng doanh thu nhà hàng Vạn Phát Riverside | 29 |

DANH SÁCH TỪ VIẾT TẮT

Th.S: Thạc sĩ

F&B: Food and Beverage Service

Setup: Chuẩn bị bàn

Order: Gọi món

MSSV: Mã số sinh viên

GVHD: Giảng viên hướng dẫn