

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH LỮ HÀNH



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG
PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG PALM DUSIT PRINCESS
MOONRISE BEACH RESORT-PHÚ QUỐC

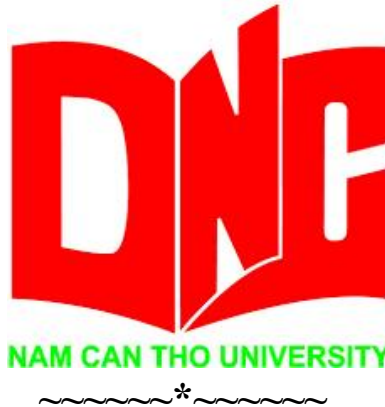
Sinh viên thực hiện : Trần Hữu Ngoan

Lớp : DH20QTD02

Mã số sinh viên : 203145

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH LỮ HÀNH



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG
PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG PALM DUSIT PRINCESS
MOONRISE BEACH RESORT - PHÚ QUỐC**

Sinh viên thực hiện : Trần Hữu Ngoan

Lớp : DH20QTD02

Mã số sinh viên : 203145

Giảng viên hướng dẫn: Nguyễn Thị Chiêu

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi Trần Hữu Ngoan xin cam kết báo cáo “ Giải Pháp Nhằm Hoàn Thiện Chất Lượng Phục Vụ Tại Nhà Hàng Palm Dusit Princess Moonrise Beach Resort-Phú Quốc” được hoàn thành dựa trên là một công trình trải nghiệm và nghiên cứu của bản thân tôi dựa trên các nền tảng kiến thức mà tôi học và hành trình thực tập nghiên cứu thực tế tại đây và được hướng dẫn bởi GV. Nguyễn Thị Chiêu.

Các kết quả mà tôi nghiên cứu được mà tôi đã nêu lên và làm rõ trong bài báo cáo này là đúng đắn và đầy lòng trung thực của bản thân tôi, kết quả này của chính riêng tôi chưa dùng làm kết quả cho bất kỳ báo cáo cùng cấp nào khác. Tài liệu và các cơ sở tài liệu tham khảo đều có ghi rõ nguồn tham khảo từ các nghiên cứu trước đều được ghi chú dẫn nguồn đầy đủ theo quy định.

Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về toàn bộ kết quả mà tôi nghiên cứu và đầy tính trung thực của mình.

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CẢM ƠN

Qua quá trình thực tập tại Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phú Quốc được làm việc trong môi trường tốt, giúp em tổng hợp và hệ thống lại những kiến thức đã học tổng quát về kinh doanh, hoạt động du lịch của một nhà hàng – khách sạn là như thế nào, đồng thời nâng cao kiến thức chuyên môn và tay nghề. Trong quá trình thực tập 2 tháng tại resort đối với em không chỉ là những trải nghiệm hữu ích, được mở rộng tầm nhìn, tiếp thu và vận dụng rất nhiều kiến thức thực tế mà em đã học được. Mà còn là những kỉ niệm đáng nhớ của thời sinh viên chúng em. Thời gian thực tập này đã cho em những kinh nghiệm, bài học quý giá để em có thể tiếp tục vững bước và phát triển trên con đường sự nghiệp sau này.

Em xin đặc biệt gửi lời cảm ơn đến cô Nguyễn Thị Thu - Ban Giám đốc Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phú Quốc – đơn vị đã tiếp nhận và nhiệt tình hỗ trợ tạo mọi điều kiện thuận lợi cho em tiếp cận thực tế với từng bộ phận mà em mong muốn và đã tạo cơ hội cho em tiếp xúc với công việc một cách nhanh chóng nhất. Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến các anh chị ở các bộ phận đã giúp đỡ, dạy dỗ và chỉ dạy cho em một cách nghiêm túc và thực tế, luôn tạo điều kiện để em hòa nhập môi trường một cách nhanh nhất.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban Lãnh Đạo Của Trường Đại Học NAM CẦN THƠ đã tạo điều kiện cho em có thể thực tập nơi mà mình mong muốn, thực tập không được chuyên sâu về ngành nghề của mình. Đồng thời em xin cảm ơn tất cả thầy cô trong khoa, những người đã truyền cảm hứng, đã tận tâm giảng dạy và truyền đạt những kiến thức, kinh nghiệm quý báu nhất cho bản thân để chúng em có những kiến thức để làm việc, hành nghề. Đặc biệt, em cũng xin cảm ơn đến các anh chị FBM, Sup của Nhà Hàng đã tận tình chỉ bảo em và cũng không quên cảm ơn sự hướng dẫn chỉ bảo của Cô GV. Nguyễn Thị Chiêu và Thầy Nguyễn Du Hạ Long.

Em xin chân thành cảm ơn!

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

MỤC LỤC

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH	vii
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP	1
1.1. Thông tin về cơ sở thực tập	1
1.2. Quá trình hình thành và phát triển	4
1.3 Cơ cấu tổ chức	6
1.4 Định hướng phát triển trong tương lai	7
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI DUSIT PRINCESS MOONRISE BEACH RESORT PHÚ QUỐC	10
2.1 Nội dung thực tập	10
2.1.1 Nội dung công việc được phân công	10
2.1.2 Những thuận lợi và khó khăn của bản thân trong quá trình thực tập	14
2.2. Kết quả thực tập	16
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được	16
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân với nhu cầu thực tập	17
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	19
CHƯƠNG 3 : GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG PALM DUSIT PRINCESS MOONRISE RESORT PHÚ QUỐC	21
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập.	21
3.1.1. Khái niệm về nhà hàng	21
3.1.2. Lý do chọn đề tài	23
3.1.3. Phương pháp nghiên cứu	24
3.2 Lược khảo tài liệu về giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại nhà hàng Palm Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phú Quốc.	25
3.3. Tình hình hoạt động của Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phú Quốc.	27
3.3.1. Quy mô hoạt động, các loại hình sản phẩm và dịch vụ mà doanh nghiệp đang cung cấp.	27
3.3.2. Số lượng nhà hàng, phòng họp, công suất phục vụ của mỗi nhà hàng phòng họp.	27
3.3.3. Quy trình nhà hàng phục vụ	31
3.3.4. Tình hình kinh doanh và khó khăn thách thức của nhà hàng Palm	32
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận tại Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phú Quốc.	38
3.5. Đề xuất giải pháp	39
3.6 Kết luận và kiến nghị	41
3.6.1 Kiến Nghị	41
3.6.2. Kết luận	42

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH

	<i>Trang</i>
Hình 1.1 Logo của Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phú Quốc.....	2
Hình 1.2 Biểu đồ kết quả đánh giá người dùng.....	4
Hình 1.3 Biểu đồ dự án cùng khu vực.....	4
Hình 1.4 Sơ đồ tổ chức của Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phú Quốc.....	6
Hình 1.5 Sơ đồ của bộ phận thực tập trong Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phú Quốc.....	7
Hình 3.1 Hình ảnh về không gian nhà hàng Palm.....	28
Hình 3.2 Không gian nhà hàng SOI 14.....	29
Hình 3.3 Hình ảnh về không gian của Looby Bar.....	29
Bảng 3.1 Bảng doanh thu của khách sạn Dusit Princess Moonrise.....	36