

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



NAM CAN THO UNIVERSITY

BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
TẠI NHÀ HÀNG ĐOÀN AN ĐIỀU DƯỠNG 30

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Thị Huỳnh Như

Mã số sinh viên: 203816

Lớp: DH20QTN01

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

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
TẠI NHÀ HÀNG ĐOÀN AN ĐIỀU DƯỠNG 30**

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Thị Huỳnh Như

Mã số sinh viên: 203816

Lớp: DH20QTN01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

HỒ THỊ MINH HÀ

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài “**Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng Đoàn An Điều Dưỡng 30**” là thành quả của một quá trình học tập và nghiên cứu nghiêm túc, độc lập dưới sự hướng dẫn của cô Hồ Thị Minh Hà, khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn, Trường Đại học Nam Cần Thơ Tất cả nội dung trong bài tiểu luận không có bất kỳ sự gian lận hay sao chép của người khác, đó là sản phẩm do chính tôi đã đạt được sau quãng thời gian học tập tại trường cũng như kết hợp nghiên cứu từ đơn vị Đoàn An Điều Dưỡng 30. Các số liệu và minh chứng được trình bày trong báo cáo là hoàn toàn đúng sự thật. Nếu có bất kì vướng mắc hay vấn đề nào phát sinh tôi xin được chịu trách nhiệm trước hội đồng kỷ luật của Khoa và Nhà trường.

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

NGƯỜI THỰC HIỆN

Nguyễn Thị Huỳnh Như

LỜI CẢM ƠN

Sau thời gian thực tập tại Đoàn An Điều Dưỡng 30 đã giúp em có cơ hội củng cố kiến thức, vận dụng lý thuyết đã được học vào thực tiễn cũng như mở rộng tầm hiểu biết và kinh nghiệm quý báu trong công tác phục vụ bàn và chăm sóc khách hàng tại nhà hàng. Đây chắc chắn sẽ là hành trang quý giá để em có thể tự tin bước vào nghề sau này.

Qua đây, em xin gửi lời cảm ơn chân thành và lòng biết ơn sâu sắc nhất đến các thầy cô giáo Khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn tại Trường Đại học Nam Cần Thơ đã dạy dỗ và tạo điều kiện thuận lợi nhất cho chúng em trong suốt thời gian học tập tại trường và trong thời gian hoàn thành báo cáo thực tập.

Em cũng xin chân thành cảm ơn Quý Lãnh đạo Đoàn An Điều Dưỡng 30 đã hỗ trợ và giúp đỡ tận tình để em có thể hoàn thành bài báo cáo thực tập của mình.

Do thời gian và trình độ còn hạn chế, bài báo cáo không thể tránh khỏi những thiếu sót. Kính mong Quý Lãnh đạo *Đoàn An Điều Dưỡng 30*, Quý Lãnh đạo Nhà trường cùng với Quý thầy cô thông cảm và đóng góp ý kiến thêm để em có được những kinh nghiệm có thể khắc phục và hoàn thiện tốt hơn. Cuối lời, em xin kính chúc Quý Lãnh đạo *Đoàn An Điều Dưỡng 30*, Quý Lãnh đạo Nhà trường, Quý thầy cô thật nhiều sức khỏe và thành công.

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

NGƯỜI THỰC HIỆN

Nguyễn Thị Huỳnh Như

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: Nguyễn Thị Huỳnh Như MSSV: 202816.....

Lớp: DH2003.TN01 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: Đoàn An Điền Đường 30.....

Địa chỉ: 80A Nguyễn Trãi, P. An Hội, Ninh Kiều, Cần Thơ.....

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:

Luôn chấp hành tốt nội quy của đơn vị, giờ giấc làm việc, mang mặc, tác phong tổng công việc,.....

2. Về tinh thần thái độ học tập:

Có tinh thần chịu khó học hỏi và có sự cầu tiến, luôn cố gắng hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

3. Về quan hệ, lối sống:

Vui vẻ, hòa đồng với anh chị em trong đơn vị.

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

CHƯƠNG 1	1
GIỚI THIỆU VỀ ĐOÀN AN ĐIỀU DƯỠNG 30	1
1.1. Giới thiệu chung về Đoàn An Điều Dưỡng 30.....	1
1.2. Quá trình hình thành và phát triển.....	2
1.3. Cơ cấu tổ chức và định hướng lĩnh vực hoạt động.....	3
1.3.1. Chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận	5
1.3.2. Định hướng lĩnh vực hoạt động	6
1.4. Chiến lược phát triển và mục tiêu	6
1.4.1. Định hướng phát triển trong tương lai.....	6
1.4.2. Mục tiêu	8
CHƯƠNG 2	9
NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	9
2.1. Nội dung thực tập	9
2.1.1. Nội dung công việc được phân công	9
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	10
2.2. Kết quả thực tập.....	11
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được	11
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	11
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	13
CHƯƠNG 3	14
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NHÀ HÀNG	14
ĐOÀN AN ĐIỀU DƯỠNG 30	14
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập	14
3.1.1. Tên đề tài	14
3.1.2. Lí do chọn đề tài	14
3.1.3. Phương pháp nghiên cứu	15
3.2. Lược khảo tài liệu.....	15
3.2.1. Khái niệm về nhà hàng	15
3.2.2. Đặc điểm về hoạt động kinh doanh của Nhà hàng	15
3.2.3. Khái niệm về chất lượng dịch vụ.....	17
3.2.4. Đặc điểm đặc trưng của chất lượng dịch vụ	18
3.2.5. Khái niệm chất lượng dịch vụ ăn uống.....	18
3.2.6. Đặc điểm chất lượng dịch vụ ăn uống	19
3.2.7. Ý nghĩa việc nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống.....	20
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp giai đoạn (2019 – 2023).....	21

3.3.1. Cơ cấu nguồn khách đến nhà hàng	21
3.3.2. Tình hình kinh doanh của nhà hàng giai đoạn 2019 – 2020	23
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận	24
3.4.1. Về đội ngũ lao động.....	24
3.4.2. Về chất lượng dịch vụ.....	28
3.4.3. Về cơ sở vật chất.....	32
3.4.4. Thuận lợi và khó khăn của hoạt động kinh doanh nhà hàng hiện nay	33
3.5. Đề xuất giải pháp.....	40
3.5.1. Cải thiện thực đơn.....	40
3.5.2. Nâng cấp cơ sở vật chất	40
3.5.3. Đào tạo nhân viên chuyên nghiệp.....	41
3.5.4. Nâng cao trình độ ngoại ngữ của nhân viên	41
3.5.5. Đảm bảo chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm.....	42
3.6. Kết luận và kiến nghị.....	43
3.6.1. Kết luận chung về đợt thực tập	43
3.6.2. Kiến nghị với Đoàn An Điều Dưỡng 30.....	44
3.6.3. Kiến nghị với nhà trường.....	44
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	45

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CNTT: Công nghệ thông tin

F&B: Food and Beverage Service

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

Bảng 3.1 Cơ cấu nguồn khách theo mục đích chuyến đi

Bảng 3.2 Cơ cấu nguồn khách theo hình thức du lịch

Bảng 3.3 Tình hình hoạt động kinh doanh của Đoàn 30 giai đoạn (2016 – 2020)

Biểu đồ 3.1 Tình hình kinh doanh nhà hàng Đoàn 30 giai đoạn (2016 – 2020)

Hình 1.1 Cảnh quan nhà hàng Đoàn 30

Hình 1.2 Đơn vị trực thuộc Bộ Quốc Phòng

Hình 1.3 Sơ đồ cơ cấu tổ chức Đoàn An Điều Dưỡng Đoàn 30

Hình 1.4 Tòa nhà nơi tổ chức tiệc, hội nghị

Hình 3.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức nhà hàng

Hình 3.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận bàn