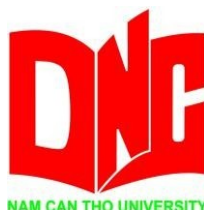


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI: NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC BUFFET TẠI NHÀ HÀNG CẦN THƠ ECOLODGE

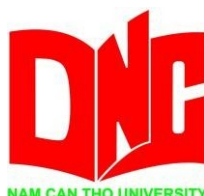
Sinh viên thực hiện : Trần Sóc Trăng

Mã số sinh viên : 200491

Lớp : DH20QTN01

Cần Thơ, 08 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 TIỆC BUFFET TẠI NHÀ HÀNG CẦN THƠ ECOLODGE

Sinh viên thực hiện : Trần Sóc Trăng

Mã số sinh viên : 200491

Lớp : DH20QTN01

Giảng viên hướng dẫn : Th.S Tô Nguyễn Duy Minh

Cần Thơ, 08 tháng 06, năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Với đề tài nâng cao chất lượng phục vụ tiệc buffet tại nhà hàng Can Tho Ecolodge của em nghiên cứu trong thời gian thực tập vừa qua là thành quả của quá trình học hỏi và kinh nghiệm thực tế dưới sự hướng dẫn của giảng viên Th.S Tô Nguyễn Duy Minh Trường đại học Nam Cần Thơ. Vì vậy em xin cam đoan tất cả nội dung báo cáo trên là sản phẩm cá nhân và không có bất kỳ gian dối hay sao chép nào. Các tài liệu tham khảo và trích dẫn đều được ghi rõ nguồn gốc. Em xin chịu trách nhiệm hoàn toàn với lời nói của mình trước Hội đồng kỷ luật Trường.

Cần Thơ , ngày 08 tháng 06 năm 2024

NGƯỜI THỰC HIỆN

Trần Sóc Trăng

LỜI CẢM ƠN

Thực tập là quá trình trải nghiệm giúp sinh viên dễ dàng nghiên cứu và trau dồi những kiến thức từ môi trường công việc thực tế nhằm phục vụ cho người nghiệp trong tương lai thì việc tiếp xúc làm việc trong một môi trường chuyên nghiệp là vô cùng cần thiết vì thế em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo nhà trường đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện cho em có thể thực tập tại doanh nghiệp Can Tho Ecolodge

Em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo doanh nghiệp Can Tho Ecolodge , đặc biệt là các anh chị ở Bộ phận nhà hàng đã tận tình chỉ bảo giúp em hoàn thành tốt bài báo cáo này. Trong thời gian thực tập vừa qua, em không chỉ nhận được những kiến thức bổ ích về chuyên môn, giúp em hiểu rõ hơn về ngành nghề của mình cần làm những gì sau khi hoàn thành thời gian học tập tại trường và tương lai sau này mà còn ở những lĩnh vực khác, Những trải nghiệm quý báu đó không chỉ giúp em hoàn thành tốt bài báo cáo mà còn là hành trang theo em trong suốt thời gian học tập và làm việc sau này

Em cũng xin chân thành cảm ơn các thầy cô ở khoa/ngành du lịch và quản trị nhà hàng , khách sạn trường đại học Nam Cần Thơ đã tận tình hướng dẫn để chúng em làm tốt bài báo cáo này, đặc biệt là giảng viên hướng dẫn cô Th.S Tô Nguyễn Duy Minh đã tận tâm hướng dẫn

Do kiến thức và kinh nghiệm còn giới hạn cho nên bài báo cáo của em còn nhiều thiếu sót, kính mong được sự đánh giá, góp ý của quý cô Th.S Tô Nguyễn Duy Minh.

Em xin chân thành cảm ơn.

Cần Thơ , ngày 08 tháng 06 năm 2024

NGƯỜI THỰC HIỆN

Trần Sóc Trăng

GIẤY GIỚI THIỆU

NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài : Nâng cao chất lượng phục vụ tiệc buffet tại nhà hàng Can Tho Ecolodge

Do sinh viên : Trần Sóc Trăng

Dưới sự nhận xét của cô **Th.S Tô Nguyễn Duy Minh**

Đơn vị: Khoa Du Lịch & 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 Tô Nguyễn Duy Minh

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN

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

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	iii
LỜI CẢM ƠN	iv
GIẤY GIỚI THIỆU	v
NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP.....	vi
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	vii
MỤC LỤC.....	ix
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	xii
DANH MỤC BẢNG VÀ HÌNH.....	xiii
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	10
1.3 Cơ cấu tổ chức	11
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai	15
Chương 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....	16
2.1. Nội dung thực tập	16
2.1.1. Nội dung công việc được phân công	16
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	18
2.2. Kết quả thực tập.....	20
2.2.1. Những kết quả thực tập đã 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 LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC BUFFET TẠI NHÀ HÀNG CẦN THƠ ECOLODGE	22
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập	22

3.1.1 Tên đề tài	22
3.1.2 Lý do chọn đề tài	22
3.1.3 Phương pháp nghiên cứu	22
3.2 Khái niệm và đặc điểm hoạt động kinh doanh nhà hàng	23
3.2.1 Khái niệm	23
3.2.2 Đặc điểm hoạt động kinh doanh nhà hàng	23
3.3 Khái niệm và quy trình phục vụ tiệc buffet	24
3.3.1 Khái niệm	24
3.3.2 Phân loại	24
3.3.3 Quy trình phục vụ tiệc buffet	25
3.4 Tình hình hoạt động dịch vụ tiệc buffet của nhà hàng Can Tho Ecolodge	26
3.4.1 Dịch vụ tiệc buffet tại Can Tho Ecolodge	26
3.4.2 Tình hình hoạt động tiệc buffet tại nhà hàng Can Tho Ecolodge	32
3.5. Kết quả nghiên cứu và thảo luận	34
3.5.1 Kết quả khảo sát chất lượng dịch vụ tiệc buffet tại nhà hàng Can Tho Ecolodge	34
3.5.2 Đánh giá kết quả câu hỏi khảo sát	39
3.5.1 Ưu điểm	41
3.5.2 Hạn chế	42
3.5.3 Nguyên nhân hạn chế	45
3.6. Đề xuất giải pháp	46
3.6.1 Cơ sở đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc buffet tại nhà hàng Can Tho Ecolodge	46
3.6.2 Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc buffet tại nhà hàng Can Tho Ecolodge	47
3.7. Kết luận và kiến nghị	49
3.7.1 Kết luận	49

3.7.2 Kiến nghị với doanh nghiệp	49
3.7.3 Kiến nghị với Khoa, Trường	51
TÀI LIỆU THAM KHẢO	53
PHỤ LỤC	1

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Th,S : Thạc sĩ

GVHD : Giảng viên hướng dẫn

TP : Thành Phố

ĐBSCL : Đồng Bằng Sông Cửu Long

DANH MỤC BẢNG VÀ HÌNH

- Hình 1.1 Cổng chính của Can Tho Ecolodge (ảnh chụp thực tế)
- Hình 1.2 logo Can Tho Ecolodge (nguồn internet)
- Hình 1.3 Căn bungalow Can Tho Ecolodge (nguồn internet)
- Hình 1.4 Phòng Junior Deluxe (nguồn internet)
- Hình 1.5 Phòng Deluxe (nguồn internet)
- Hình 1.6 Phòng Deluxe Family (nguồn internet)
- Hình 1.7 Nhà hàng Can Tho Ecolodge (nguồn internet)
- Hình 1.8 Không gian bên trong nhà hàng Can Tho Ecolodge (nguồn internet)
- Hình 1.9 Lớp học nấu ăn – cooking class (nguồn internet)
- Hình 1.10 Hồ bơi Can Tho Ecolodge (nguồn internet)
- Hình 1.11 Phòng Spa Can Tho Ecolodge (nguồn internet)
- Hình 1.12 Tiệc Giáng Sinh (nguồn internet)
- Hình 1.13 Sơ đồ bộ phận hành chính – nhân sự (nguồn Can Tho Ecolodge)
- Hình 1.14 Sơ đồ bộ phận nhà hàng (nguồn Can Tho Ecolodge)
- Hình 2.1 Công việc phơi khăn (ảnh chụp thực tế)
- Hình 2.2 Phục vụ a la carte (nguồn internet)
- Hình 2.3 Phục vụ pool bar (nguồn internet)
- Hình 3.1 Quầy nước (ảnh chụp thực tế)
- Hình 3.2 Quầy nóng – bên trong nhà hàng (ảnh chụp thực tế)
- Hình 3.3 Quầy bánh mì (ảnh chụp thực tế)
- Hình 3.4 Quầy tráng miệng – salad (ảnh chụp thực tế)
- Hình 3.5 Quầy nông – bên ngoài nhà hàng (ảnh chụp thực tế)
- Hình 3.6 Setup bàn ăn buffet đơn giản kiểu Âu (ảnh chụp thực tế)
- Hình 3.7 Setup bàn ăn buffet đơn giản kiểu Á (ảnh chụp thực tế)
- Hình 3.8 Sơ đồ các bước phục vụ buffet (nguồn Can Tho Ecolodge)
- Bảng 1.1 Tổ chức lao động tại Can Tho Ecolodge (nguồn Can Tho Ecolodge)
- Bảng 3.1 Tổng quát doanh thu dịch vụ buffet qua các năm 2020 – 2023 (nguồn Can Tho Ecolodge)
- Bảng 3.2 Thống kê mô tả kết quả khảo sát (Nguồn khảo sát thực tế)