

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



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
BUFFET VÀ ALACARTE**

TẠI DUSIT PRINCESS MOONRISE BEACH RESORT PHU QUOC

Sinh viên thực hiện : Trần Thị Mai

Mã số sinh viên : 201642

Lớp : DH20QTN01

Cần Thơ, tháng 6, 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 CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
BUFFET VÀ ALACARTE
TẠI DUSIT PRINCESS MOONRISE BEACH RESORT PHU QUOC

Sinh viên thực hiện : Trần Thị Mai

Mã số sinh viên : 201642

Lớp : DH20QTN01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

Ths. Phạm Quang Triều

Cần Thơ, tháng 6, năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan đây là đề tài nghiên cứu của tôi. Những kết quả và các số liệu trong bài báo cáo được thực hiện tại Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phú Quốc. Các nguồn tài liệu trích dẫn, nội dung báo cáo trung thực. Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm trước nhà trường về sự cam đoan này.

Cần Thơ, ngày 25 tháng 05 năm 2024

Sinh viên

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành bài báo cáo thực tập này trước tiên em xin gửi đến các quý thầy, cô giáo Trường Đại học Nam Cần Thơ lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất. Đặc biệt em xin gửi lời cảm ơn đến thầy Phạm Quang Triều đã tận tình hướng dẫn để giúp em hoàn thành bài báo cáo này.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến ban giám đốc Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phu Quoc đã cho phép và tạo điều kiện thuận lợi cho em được thực tập tại đây. Em xin chân thành cảm ơn các anh chị trong resort đã trực tiếp hướng dẫn em trong 2 tháng thực tập vừa qua. Vì kiến thức bản thân còn hạn chế, trong quá trình thực tập, hoàn thiện bài báo cáo này em không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ thầy cũng như quý công ty. Em xin gửi lời chúc sức khỏe đến toàn thể các anh chị trong Dusit Princess Moonrise Beach Resort. Chúc resort ngày càng thành công và phát triển.

Em xin chân thành cảm ơn!

NHÂN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP

NHẬN XÉT CỦA GVHD

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
NHÂN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP	iii
NHÂN XÉT CỦA GVHD	iv
DANH SÁCH CÁC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH	viii
1.1 Thông tin về cơ sở thực tập	1
1.2 Quá trình hình thành và phát triển	2
1.3 Các lĩnh vực hoạt động	3
1.3.1 Lĩnh vực kinh doanh lưu trú	3
1.3.2 Lĩnh vực kinh doanh ẩm thực	8
1.3.3 Các dịch vụ kinh doanh khác	10
1.4 Cơ cấu tổ chức	13
1.5 Buffet	16
1.5.1 Khái niệm	16
1.5.2 Các loại hình buffet	17
1.5.3 Đặc điểm tiệc buffet	19
1.5.4 Quy trình phục vụ buffet sáng	19
1.5.5 Thực trạng, giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ buffet	21
1.6 A la carte	22
1.6.1 Khái niệm	22
1.6.2 Đặc điểm a la carte	22
1.6.3 Quy trình phục vụ a la carte	22
1.6.3 Đánh giá quy trình phục vụ a la carte của resort	25
1.7 Chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ ăn uống tại Dusit Princess Moonrise Beach Resort Phu Quoc	26
1.7.1 Chất lượng	26
1.7.2 Chất lượng dịch vụ ăn uống	26
1.7.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ăn uống	26
1.7.3.1 Cơ sở vật chất	26
1.7.3.2 Chất lượng đội ngũ nhân viên	26
1.7.3.3 Quy trình phục vụ của nhà hàng	27

1.8 Định hướng phát triển trong tương lai	27
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	28
2.1 Nội dung thực tập	28
2.1.1 Nội dung công việc được phân công.....	28
2.1.2 Trang phục và tác phong của nhân viên khi vào ca.....	29
2.1.3 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	31
2.2 Kết quả thực tập	31
2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được.....	31
2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập	32
2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	32
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP CẢI THIẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET VÀ A LA CARTE TẠI DUSIT PRINCESS MOONRISE BEACH RESORT PHU QUOC	33
3.1 Giới thiệu đề tài thực tập	33
3.2 Tình hình hoạt động của doanh nghiệp	34
3.4 Cơ sở thực tiễn	34
3.4.1 Cách set up quầy buffet và set up bàn ăn	34
3.4.1 Phân tích đánh giá tình hình thực tế chất lượng phục vụ buffet và a la carte tại Dusit Princess Moonrise.....	39
3.4.2 Đánh giá chất lượng phục vụ buffet và a la carte của resort	40
3.4.2.1 Ưu điểm.....	40
3.4.2.2 Hạn chế.....	40
3.5 Đề xuất giải pháp	41
3.5.1 Cơ sở đề xuất giải pháp	41
3.5.2 Một số giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ tiệc buffet và a la carte	41
3.6 Kết luận và kiến nghị	42
3.6.1 Kết luận chung về đợt thực tập	42
3.6.2 Kiến nghị với doanh nghiệp	43
3.6.3 Đề xuất với Khoa, Trường	44
TÀI LIỆU THAM KHẢO	45

DANH SÁCH CÁC TỪ VIẾT TẮT

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

Hình 1.1: Logo Dusit Princess Moonrise

Hình 1.2: Resort Dusit Princess Moonrise

Hình 1.3: Phòng Deluxe Room

Hình 1.4: Phòng Premium Deluxe

Hình 1.5: Phòng Junior Suite

Hình 1.6: Phòng Executive Suite

Hình 1.7: Phòng Moonrise Suite

Hình 1.8: Nhà hàng Palm Kitchen

Hình 1.9: Nhà hàng Soi 14

Hình 1.10: Lobby bar

Hình 1.11: Pool bar

Hình 1.12: Luna Thai Spa

Hình 1.13: Phòng gym và khu vui chơi cho trẻ em

Hình 3.1: Quầy một

Hình 3.2: Quầy hai

Hình 3.3: Quầy ba

Hình 3.4: Quầy nóng

Hình 3.5: Quầy năm

Hình 3.6: Quầy sáu

Hình 3.7: Bàn ăn đã được setup

Bảng 3.1: Doanh thu của resort 2023 - 2024