

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

~~~~~\*~~~~~



**BÁO CÁO TỐT NGHIỆP**

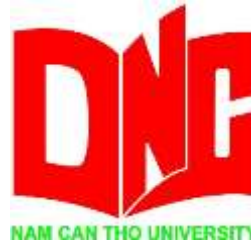
***ĐỀ TÀI: NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ  
TẠI NHÀ HÀNG CHEF THIỆN QUẬN 1 THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH***

*Sinh viên thực hiện* : Trương Hoàng Phúc  
*Lớp* : DH20QTN01  
*Mã sinh viên* : 203532  
*Giảng viên hướng dẫn* : Lê Tố Quyên

**Cần Thơ, Ngày 20, tháng 6, năm 2024**

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

~~~~~\*~~~~~



BÁO CÁO TỐT NGHIỆP

***ĐỀ TÀI: NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG CHEF
THIỆN QUẬN 1 THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH***

| | |
|----------------------|---------------------|
| Sinh viên thực hiện | : Trương Hoàng Phúc |
| Lớp | : DH20QTN01 |
| Mã sinh viên | : 203532 |
| Giảng viên hướng dẫn | : Lê Tố Quyên |

Cần Thơ, ngày 20, tháng 6, năm 2024

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên em xin gửi lời 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. Trong học kì này, khoa đã tổ chức cho em cũng như tất cả các sinh viên thuộc chuyên ngành được cơ hội tiếp xúc với doanh nghiệp đây thật là điều đặc biệt ý nghĩa, giúp em có được nhiều trải nghiệm thực tế, học thêm nhiều chuyên môn về nghề nghiệp của em. Đặc biệt, em gửi lời cảm ơn trân thành đến cô người đã luôn đồng hành cùng em trong suốt thời gian thực tập, luôn nhắc nhở và nhiệt tình giải đáp những thắc mắc của em trong quá trình làm bài.

Em xin cảm ơn đơn vị Nhà Hàng Chef Thiện đã giúp em hoàn thành kì thực tập một cách thành công và tốt đẹp. Trong suốt kì thực tập, em đã luôn nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình từ các anh chị quản lý của Nhà Hàng Chef Thiện. Các anh chị chỉ dạy em từ những điều nhỏ nhất, phải luôn quan sát từ những chỗ ít được chú ý nhất như chân bàn, chân ghế, những khe hở của cột tường, từng cái menu... phải luôn được sạch sẽ để khi khách hàng đến luôn thấy thoải mái như nhà cửa luôn sạch sẽ. Giúp em hiểu được những khó khăn trong ngành, muốn lên được vị trí cao phải đi từng bước, học hỏi, quan sát. Đặc biệt phải bỏ cái TÔI của mình, phục vụ mọi người chính là đang phục vụ bản thân mình. Trong bốn tuần qua, em đã được trang bị thêm nhiều kiến thức về từng vị trí như kỹ năng phục vụ, pha chế, tính thu chi và doanh thu của mỗi ngày, giúp em có một cái nhìn toàn diện hơn về các công việc trong một nhà hàng. Ngoài ra, em còn có cơ hội được giao tiếp với người nước ngoài, giúp em tự tin hơn trong giao tiếp tiếng anh và được rèn luyện thêm nhiều kỹ năng cần thiết trong công việc. Cuối cùng em xin kính chúc quý thầy cô, cùng toàn thể Ban Lãnh Đạo và các anh chị cán bộ, nhân viên của Nhà Hàng Chef Thiện nhiều sức khỏe và thành đạt trong sự nghiệp cũng như trong cuộc sống. Kính chúc Nhà Hàng Chef Thiện luôn vững bước trên con đường phát triển và ngày càng mở rộng quy mô.

Cần Thơ, ngày 20 tháng 6 năm 2024

NGƯỜI THỰC HIỆN

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài “NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG CHEF THIÊN

”

Do sinh viên : Trương Hoàng Phúc

Dưới sự nhận xét của cô **Lê Tố Quyên**

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 12 năm 2023

XÁC NHẬN CỦA GVHD

Lê Tố Quyên

MỤC LỤC

| | |
|--|-----------|
| LỜI CẢM ƠN..... | i |
| NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN..... | ii |
| NỘI DUNG NHẬN XÉT | ii |
| DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT | v |
| Chương 1: GIỚI THIỆU CÔNG TY/ DOANH NGHIỆP | 1 |
| 1.1.Thông tin về cơ sở thực tập | 1 |
| 1.2 Quá trình hình thành và phát triển..... | 3 |
| 1.3 Cơ Cấu Tổ Chức..... | 15 |
| 1.4 Định hướng phát triển trong tương lai..... | 17 |
| 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 |
| 2.1.1 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập | 20 |
| 2.2 Kết quả thực tập..... | 21 |
| 2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được..... | 21 |
| 2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu trong thực tập | 21 |
| 2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân trong sau đợt thực tập..... | 21 |
| Chương 3: NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG CHEF
THIỆN | 22 |
| 3.1 Giới thiệu về đề tài thực tập | 22 |
| 3.1.1 Tên đề tài: Nâng cao chất lượng phục vụ tại nhà hàng Chef Thiện..... | 22 |
| 3.1.2 Lý do chọn đề tài:..... | 22 |
| 3.1.3. Phương pháp nghiệm cứu..... | 22 |
| 3.1.3.1 Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp | 22 |

| | |
|---|----|
| 3.1.3.2. Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp..... | 23 |
| 3.1.3.3. Nghiên cứu định tính..... | 23 |
| 3.2 Cơ Sở Lý thuyết | 23 |
| 3.2.1 Lý thuyết chung về chất lượng dịch vụ ăn uống trong nhà hàng, khách sạn.
..... | 23 |
| 3.2.1.1 Khái niệm kinh doanh dịch vụ ăn uống..... | 23 |
| 3.2.1.2 Đặc điểm của hoạt động kinh doanh ăn uống trong nhà hàng, khách sạn | 24 |
| 3.2.1.3 Sản phẩm của nhà hàng: | 25 |
| 3.2.1.4. Khái niệm chất lượng dịch vụ ăn uống và nâng cao chất lượng dịch vụ .. | 27 |
| 3.2.1.5 Đặc điểm của chất lượng dịch vụ ăn uống trong nhà hàng, khách sạn. | 29 |
| 3.3 Tình hình hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp | 32 |
| 3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận | 33 |
| 3.5 Đề xuất giải pháp..... | 35 |
| Kết Luận | 37 |
| TÀI LIỆU KHAM KHẢO | 39 |
| PHỤ LỤC | 40 |

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

GK: giám khảo

GVHD: giảng viên hướng dẫn

ThS: Thạc Sĩ

Danh mục hình

| | |
|--|----|
| Hình 1.1 Danh thiếp Nhà Hàng Chef Thiện French Bisstro | 1 |
| Hình 1.2 Goole Map Nhà hàng Chef Thiện French Bisst..... | 1 |
| Hình 1.3 Trang mạng xã hội Nhà hàng Chef Thiện French Bisstro | 2 |
| Hình 1.4 Nhà hàng Chef Thiện French Bisstro | 3 |
| Hình 1.5 Không gian nhà hàng Chef Thiện French Bisstro..... | 4 |
| Hình 1.6 Menu Nhà hàng Chef Thiện French Bisstro | 5 |
| Hình 1.7 Pumpkin soup with | 6 |
| Hình 1.8 Tiger praw salad with avocado - asparagus, cherry tomato | 7 |
| Hình 1.9 Panfished foie Gras with Berries, Mango, Salad and Balsamic Sauce ... | 8 |
| Hình 1.10 Duck Confit | 9 |
| Hình 1.11 AUSTRALIAN BEEF FILET | 10 |
| Hình 1.12 FRESH PASTA | 11 |
| Hình 1.13 Crème Brulee | 12 |
| Hình 1.14 Frozen Cheese Cake, Berries anh Passion Sauce | 13 |
| Hình 1.15 Chocolate Fondant with Vanilla Ice Cream | 14 |
| Hình 1.16 Menu Drink and Wine List | 15 |
| Hình 1.17 Sơ đồ bộ phận nhà hàng | 16 |

Danh mục bảng

Bảng 1: Danh thu của nhà hàng

.....33