TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN- NHÀ HÀNG

BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NHÀ HÀNG BIỂN DƯƠNG 6

Sinh viên thực hiện: Trương Thanh Nghi

Mã số sinh viên: 202738

Lớp: DH20QTN01

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG

BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NHÀ HÀNG BIỂN DƯƠNG 6

Sinh viên thực hiện: Trương Thanh Nghi

Mã số sinh viên: 202738

Lớp: DH20QTN01

GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN:

Hồ Thị Minh Hà

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Báo cáo này là kết quả từ quá trình nghiên cứu và làm việc của tôi trong suốt thời gian thực tập tại nhà hàng Biển Dương, Tôi cam đoan rằng mọi thông tin và kết quả trong báo cáo đều được tạo ra một cách minh bạch, trung thực và không tiếp nhận hoặc sao chép bất kỳ thông tin nào từ nguồn bên ngoài mà chưa được nêu rõ.

Tôi xác nhận rằng tất cả dữ liệu và thông tin được trình bày trong báo cáo là chính xác và rõ ràng. Mọi quan điểm và phân tích đều dựa trên quan sát và kết quả của riêng tôi trong quá trình làm việc trực tiếp tại doanh nghiệp.

Tôi sẵn lòng chịu trách nhiệm và chấp nhận mọi quyết định xử lý từ Hội đồng nếu phát hiện bất kỳ thông tin không chính xác hoặc vi phạm nào khác trong báo cáo này.

Cần Thơ, ngày…..tháng…...năm 2024

Sinh viên thực hiện

Trương Thanh Nghi

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành chuyên đề 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 đến cô Hồ Thị Minh Hà – người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này.

Em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo và các anh chị nhân viên bộ phận bàn của nhà hàng Biển Dương 6 đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại nhà hàng.

Em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn đến ban lãnh đạo của Trường Đại học Nam Cần Thơ và các Khoa Phòng ban chức năng đã tạo cho em có cơ hội được thực tập nơi mà em yêu thích, cho em bước ra đời sống thực tế để áp dụng những kiến thức mà các thầy cô giáo đã giảng dạy. Qua công việc thực tập này em nhận ra nhiều điều mới mẻ và bổ ích để giúp ích cho công việc sau này của bản thân.

Vì kiến thức bản thân còn nhiều hạn chế, trong quá trình thực tập, hoàn thiện chuyên đề này em không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp.

Em xin chân thành cảm ơn !

NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

Đề tài : " MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NHÀ HÀNG BIỂN DƯƠNG 6"

Sinh viên : Trương Thanh Nghi

Dưới sự hướng dẫn của **Hồ Thị Minh Hà**

Đơn vị : Khoa Du Lịch & Quản trị Khách sạn - Nhà hàng, Trường Đại học Nam Cần Thơ.

Về hình thức:

Về nội dung:

Về thái độ:

Cần Thơ, ngày … tháng … năm 2024

Cán bộ hướng dẫn

HỒ THỊ MINH HÀ

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN ..... **i**
LỜI CẢM ƠN ..... **ii**
NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP ..... **iii**
NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ..... **iv**
MỤC LỤC ..... **v**
DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH ..... **viii**
CHƯƠNG 1 ..... **1**
GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP **1**
1.1.THÔNG TIN VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP 1
1.1.1. Không gian nhà hàng 3
1.2 QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN 11
1.3 CƠ CẤU TỔ CHỨC 11
1.3.1. Sơ đồ tổ chức nhà hàng 11
1.3.2. Nhiệm vụ từng bộ phận trong nhà hàng 13
1.3.3. Các loại hình dịch vụ 14
1.4 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN TƯƠNG LAI 15
1.4.1. Thuận lợi và khó khăn phát triển nhà hàng trong tương lai 15
Thuận lợi của định hướng phát triển trong tương lai của nhà hàng Biển Dương 6: .16
1.4.2 Định hướng phát triển cạnh tranh về giá 17
1.4.3 Định hướng phát triển nhân sự của nhà hàng: 18
1.4.4 Định hướng phát triển chất lượng kỹ thuật: 18
CHƯƠNG 2 ..... **20**
NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP **20**
2.1 NỘI DUNG THỰC TẬP 20
2.1.1.Nội dung công việc được phân công 20
2.1.1.1 Vị trí nhân viên phục vụ bàn 20
2.1.1.2 Qui trình thực hiện công việc được phân công tại nhà hàng Biển Dương 6.21
2.1.1.3 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập 25
2.2. KẾT QUẢ THỰC TẬP 26
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được 26
2.2.2 Kỹ năng chuyên môn và Kỹ năng mềm 28

2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập 30
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập 31
CHƯƠNG 3.....32
MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NHÀ HÀNG BIỂN DƯƠNG 6.....32
3.1. GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI THỰC TẬP.....32
3.1.1 Tên đề tài:.....32
3.1.2 Lý do chọn đề tài:.....32
3.1.3. Phương pháp nghiên cứu.....33
3.2. LƯỢC KHẢO TÀI LIỆU 33
3.2.1. Cơ sở lý thuyết 33
3.2.1.1 Khái niệm về nhà hàng:.....33
3.2.1.1 loại hình mang lại doanh thu cho quán 33
3.2.2 Khái niệm về chất lượng dịch vụ 38
3.2.2.1 Vai trò của chất lượng dịch vụ 39
3.2.2.2 Chất lượng dịch vụ thường được xác định bằng các đặt điêm sau: 39
3.3. TÌNH HÌNH HOẠT CỦA DOANH NGHIỆP (cơ sở thực tiễn) 40
3.4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN 41
3.4.1. Mục tiêu nghiên cứu.....41
3.4.2.Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....42
3.1.4.1 Đối tượng nghiên cứu.....42
3.1.4.2 Phạm vi nghiên cứu.....42
3.1.4.3 Phạm vi không gian.....42
3.1.4.4 Phạm vi thời gian 42
3.1.4.5 Phạm vi nội dung.....42
3.4.3.Kết quả nghiên cứu 42
3.5. ĐỀ XUẤT VÀ GIẢI PHÁP 45
3.5.1.Giải pháp 1: Bổ sung và cải tiếng trang thiết bị cho nhà hàng 45
3.5.2.Giải pháp 2: nâng cao chất lượng nghiệp vụ đội ngũ nhân viên.....46
3.5.3.Giải pháp 3: Hoàn thiện quy trình phục vụ.....48
3.6. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....48
KẾT LUẬN 48
KIẾN NGHỊ VỚI DOANH NGHIỆP.....49

KIẾN NGHỊ VỚI KHOA, TRƯỜNG 50
TÀI LIỆU THAM KHẢO 51
PHỤ LỤC 52

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH

Hình 1.1: Logo nhà hàng Biển Dương 1
Hình 1.2 Hình ảnh nhà hàng Biển Dương 2
Hình 1.3: Hình ảnh sảnh 1..... 4
Hình1.4: Hình ảnh sảnh 2 5
Hình1.5: Hình ảnh sân vườn 6
Hình1.6: Hình ảnh VIP 1 7
Hình1.7: Hình ảnh VIP 2..... 8
Hình1.8: Hình ảnh VIP 4 9
Hình1.10: Hình ảnh khu vực hải sản 10
Hình 2.1: Hình ảnh khăn bàn đã được trải 21
Hình 2.2 Hình ảnh bàn đã được set up 1 22
Hình 2.3: Hình ảnh bàn đã được set up 2 22
Hình 2.4: Hình ảnh Menu 24
Hình 2.4: Hình ảnh phục vụ khách 25
Hình 3.1 Dịch vụ ăn uống tại nhà hàng 34
Hình 3.2 Dịch vụ đặt bàn trước 35
Hình 3.3 Dịch vụ giao hàng tận nơi 36
Hình 3.4 Dịch vụ mua đồ ăn mang về 37
Hình 3.5 dịch vụ đặt tiệc theo yêu cầu 38
Hình 3.6: Chương trình nhạc sống 44