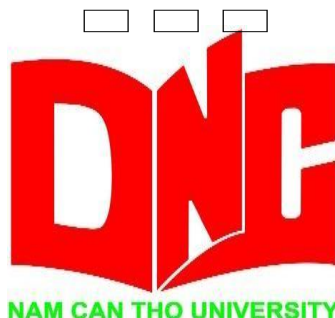


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN**



**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI: NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ ALA CARTE  
TẠI NHÀ HÀNG BIỂN DƯƠNG**

**Sinh viên thực hiện** : Trương Trịnh Yến Nhung  
**Lớp** : DH20QTN01  
**Mã số sinh viên** 202112

**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: NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ A LA CARTE TẠI NHÀ  
HÀNG BIỂN DƯƠNG**

***Sinh viên thực hiện*** : *Trương Trịnh Yến Nhung*

***Lớp*** : *DH20QTN01*

***Mã số sinh viên*** : *202112*

***Giảng viên hướng dẫn*** : *Lê Thị Tố Quyên*

**Cần Thơ, tháng 06 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. Và đặc biệt em xin gửi lời cảm ơn đến cô Lê Thị Tô Quyên, người đã đồng hành cùng em suốt thời gian thực tập trong học kì này, giúp em có cơ hội được tiếp xúc với môi trường làm việc thực tế tại nhà hàng để em có được những kiến thức cơ bản cho quá trình học tập sắp tới.

Em xin chân thành cảm ơn Nhà Hàng Biển Dương đã hỗ trợ, tạo mọi điều kiện thuận lợi giúp đỡ em hoàn thành kì thực tập thật tốt đẹp. Qua quá trình thực tập tại đây, Ban quản lí, trưởng ca và các anh chị nhân viên đã rất nhiệt tình hướng dẫn, giúp đỡ em trong quá trình làm việc, nhờ vậy mà em đã học hỏi được nhiều kinh nghiệm, kiến thức về phục vụ nhà hàng, có cơ hội được tiếp xúc và giao tiếp với khách hàng để em tự tin hơn trong giao tiếp và cách ứng xử. Ngoài ra, trong suốt một tháng thực tập, em đã rèn luyện được kỹ năng xử lí tình huống và nhiều kỹ năng cơ bản cần thiết trong quá trình phục vụ, em đã có thể trang bị cho mình thêm nhiều kiến thức thực tế cần thiết.

Cuối cùng em xin kính chúc quý thầy cô, cùng toàn thể Ban lãnh đạo và các anh chị nhân viên bộ phận F&B của Nhà Hàng Biển Đông sức khỏe và đạt được nhiều thành công trong sự nghiệp và công việc.

Em xin chân thành cảm ơn.

**Sinh viên thực hiện**

Nhung

Trương Trịnh Yến Nhung

## **NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP**

## **NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

**Đề tài: “NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG BIỂN DUƠNG”**

Sinh viên thực hiện: Trương Trịnh Yên

Nhung Dưới sự nhận xét của cô Lê Thị Tô

Quyên

Đơn vị: Khoa Du lịch và 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:

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

**XÁC NHẬN CỦA GVHD**

**LÊ THỊ TÔ QUYÊN**

## MỤC LỤC

<b>Chương 1: GIỚI THIỆU NHÀ HÀNG BIỂN DƯƠNG .....</b>	
<b>1.1 Quá trình hình thành và phát triển.....</b>	
<b>1.2 Chức năng và lĩnh vực hoạt động .....</b>	
1.2.1 Chức năng .....	
1.2.2 Lĩnh vực hoạt động .....	
1.2.3 Cơ cấu tổ chức.....	
1.2.4 Thành quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp thời gian qua .....	
1.2.5 Khái niệm và đặc điểm của phục vụ A la carte.....	
1.2.5.1 Khái niệm.....	
1.2.5.2 Đặc điểm của A la carte .....	
1.2.6 Chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ ăn uống tại Nhà Hàng Biển Dương .....	
1.2.6.1 Chất lượng.....	
1.2.6.2 Chất lượng dịch vụ ăn uống .....	
1.2.7 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ăn uống.....	
1.2.7.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	
1.2.7.2 Đội ngũ nhân viên phục vụ .....	
1.2.7.3 Chất lượng sản phẩm .....	
<b>Chương 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP .....</b>	
<b>2.1 Nội dung thực tập.....</b>	
2.1.1 Nội dung công việc đọợc phân công .....	
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn trong thực tập .....	

**2.2 Kết quả thực tập .....**

2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được .....

2.2.2 mức độ của bản thân đối với yêu cầu thực tập .....

2.2.3 Kế hoạch của bản thân sau đợt thực tập .....

**CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ A LA CARTE TẠI NHÀ HÀNG BIỂN DƯƠNG.....**

**3.1 GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI.....**

3.1.1. Lý do chọn đề tài.....

3.1.2. Phương pháp nghiên cứu.....

**3.2 Cơ sở đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ A la carte tại Nhà hàng Biển**

**Dương.....**

3.2.1 Các giải pháp nâng cao quy trình phục vụ A la carte tại Nhà hàng Biển Dương nhằm nâng cao chất lượng của nhà hàng.....

**3.3 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN .....**

3.3.1 Tình hình hoạt động nhà hàng Biển Dương.....

3.3.2 Hình thức phục vụ tại nhà hàng Biển Dương .....

3.3.3 Quy trình phục vụ tại nhà hàng Biển Dương .....

3.3.4. Cách set up bàn ăn của nhà hàng Biển Dương .....

**3.4 KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....**

3.4.1. Kiến nghị với doanh nghiệp.....

3.4.2. Kiến nghị với Khoa, Trường.....

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

## DANH SÁCH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

GVHD: Giảng viên hướng  
dẫn

Th. S: Thạc Sĩ

NH: nhà hàng



## **DANH SÁCH BIỂU ĐỒ, ĐỒ THỊ, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH**

- Hình 1.1 Logo nhà hàng Biển Dương ( trang 2)
- Hình 1.2 Khung cảnh tại Nhà Hàng Biển Dương ( trang 2)
- Hình 1.3 Khu hải sản tươi sống của Nhà Hàng ( trang 3)
- Hình 1.4 Không gian trong nhà hàng ( trang 5)
- Hình 1.5 Bào ngư hàn quốc sốt đông cô  
cải thìa ( trang 6)
- Hình 1.6 Tôm càng sốt thái ( trang 7 )
- Hình 1.7 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của nhà  
hàng ( trang 9)
- Hình 1.8 Tổ chức các buổi tiệc cho gia đình ấm cúng ( trang 10)
- Hình 1.9 Phòng tổ chức tiệc ( trang 13)
- Hình 1.10 Bàn khách tiệc của nhà hàng ( trang 14)
- Hình 1.11 Hải sản luôn tươi sống có tại nhà hàng ( trang 16 )
- Hình 1.12 Nhân viên phục vụ bàn khách a  
la carte ( trang 17 )
- Hình 1.13 Các món ăn nổi bật tại nhà hàng  
( trang 18 )
- Hình 3.1 Set up bàn tại Nhà hàng Biển Dương  
( trang 25 )

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1.1 ĐẶT VẤN ĐỀ

Trên thực tế , xã hội ngày càng phát triển thì nhu cầu con người cũng tăng theo, mỗi người khác nhau lại có những mong muốn và nhu cầu không giống nhau .Do đó,bên cạnh việc chú trọng đầu tư xây dựng cơ sở vật chất - kỹ thuật ,cơ sở hạ tầng

,nâng cao trình độ chuyên môn .....thì vấn đề nắm bắt được tâm lý của khách hàng khi lựa chọn và sử dụng dịch vụ tại nhà hàng không chỉ còn là vấn đề của các nhà kinh doanh dịch vụ ẩm thực mà còn là vấn đề đặt ra cho các công ty lữ hành ,các nhà kinh doanh du lịch .....

Việc nắm bắt và hiểu rõ tâm lý khách hàng đóng vai trò quan trọng không chỉ với công tác quản lý du lịch mà còn là yếu tố không thể thiếu trong việc thiết kế sản phẩm, nghiên cứu thị trường và tổ chức các hoạt động phục vụ cho khách hàng. Từ đó mà đưa ra phương hướng chiến lược, kế hoạch, phương án phù hợp đáp ứng nhu cầu ngày một cao của từng đối tượng khách hàng. Đặc biệt là trong hoạt động kinh doanh nhà hàng, tâm lý khách hàng là cơ sở để phát triển và hoàn thiện, đem lại những trải nghiệm thoải mái nhất, tốt đẹp nhất cho khách hàng.

Chính vì những điều trên mà trong quá trình thực tập tại Nhà hàng Biển Dương để nâng cao nghiệp vụ nhà hàng cùng với đó em đã chọn học ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống của trường Đại học Nam Cần Thơ là “cái nôi” của ngành dịch vụ ăn uống một “bông hoa thơm” giữa lòng thành phố Cần Thơ.

Trường Đại học Nam Cần Thơ có bề dày trong việc đào tạo những sinh viên có chuyên môn cao về ngành du lịch. Bên cạnh đó là đội ngũ giáo viên có bề dày kinh nghiệm trình độ. Đã góp phần xây dựng sự phát triển của ngành du lịch Cần Thơ ngày càng phát triển hơn. Trong quá trình học tập ở trường em đã được trang bị một lượng kiến thức bổ ích để sau này vận dụng vào thực tế làm việc tại nhà hàng

Sau hai tháng được nhà trường cho đi thực tế và sự giúp đỡ của các cô chú, anh chị ở Nhà Hàng Biển dương em đã tiếp xúc thực tế, học hỏi kinh nghiệm, củng cố lại kiến thức đã học. Đặc biệt là em đã học hỏi được một số kinh nghiệm về quy trình làm việc, tác phong làm việc và nâng cao tay nghề của một nhân viên phục vụ. Với những kiến thức đã được đào tạo cùng với kinh nghiệm tích lũy trong quá trình học tập sẽ làm nền tảng trong quá trình sau này