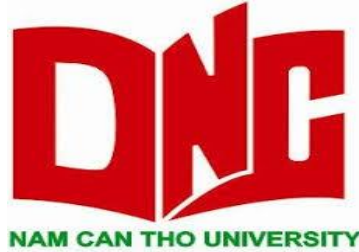


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĂN UỐNG TẠI
ĐOÀN AN ĐIỀU DƯỠNG 30**

Sinh viên thực hiện : VÕ THÙY DƯƠNG

Mã số sinh viên : 203646

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:
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĂN UỐNG TẠI
ĐOÀN AN ĐIỀU DƯỠNG 30

Sinh viên thực hiện : **VÕ THÙY DƯƠNG**
Mã số sinh viên : **203646**
Lớp : **DH20QTN01**

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
TH.S NGUYỄN DU HẠ LONG

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài này là một công trình nghiên cứu độc lập với toàn bộ nội dung và kết quả là sản phẩm mà em đã nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập tại trường cũng như thực tập tại Đoàn an điều dưỡng 30.

Trong quá trình viết bài có sự tham khảo một số tài liệu có nguồn gốc rõ ràng và đã được trích dẫn đầy đủ.

Em xin cam đoan nên có vấn đề gì em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm.

Cần Thơ, ngày tháng 06 năm 2024

Tác giả

Võ Thùy Dương

LỜI CẢM ƠN

Khoảng thời gian 4 năm học tại trường Đại học Nam Cần Thơ nhà trường cũng như các thầy cô đã dạy dỗ truyền đạt cho chúng em những kiến thức bổ ích thực tiễn qua các môn cơ sở, đại cương, chuyên ngành không những thế mà chúng em còn được nhà trường tạo điều kiện để có những giờ thực hành tham quan kiến tập rất thiết thực.

Bài báo cáo được hoàn thành tốt là nhờ chỉ bảo của Thầy Th.S Nguyễn Du Hạ Long. Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Thầy. Đồng thời em xin chân thành cảm ơn Nhà hàng Đoàn an điều dưỡng 30 đã tạo cơ hội cho em được thử sức thực tập một cách hoàn hảo nhất trong bộ phận Bàn. Được thực tập trong một nhà hàng thuộc Bộ Quốc phòng quản lý, được làm việc như một nhân viên chính thức và đặc biệt là được các anh chị và mọi người chỉ dẫn và giúp đỡ em rất nhiều. Qua thời gian thực tập em cũng đã được học thêm nhiều kiến thức cũng như kỹ năng thực tế, qua đó cũng giúp em nhìn nhận rõ con đường tương lai nếu muốn bước tiếp.

Cuối cùng em xin kính chúc Quý thầy cô cùng toàn thể Ban lãnh đạo, các anh chị nhân viên tại Nhà hàng Đoàn an điều dưỡng 30 sức khỏe và thành đạt trong công việc cũng như trong cuộc sống. Chúc Quý nhà hàng luôn phát triển và hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 8 tháng 6 năm 2024

NGƯỜI THỰC HIỆN

Võ Thùy Dương

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập- Tự do – Hạnh phúc

PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

Họ và tên sinh viên: Võ Thủy Dương..... MSSV: 203646....

Lớp: DH.20.2TN.01..... Khóa: 8..... Khoa: Du lịch và Quản trị Khách sạn, Nhà hàng

Trực thuộc trường: Trường Đại học Nam Cần Thơ

Thực tập trong thời gian từ: ngày 08/04/2024 đến ngày 08/06/2024 (02 tháng).

Tại đơn vị Cơ quan/Doanh nghiệp: Đoàn An Hữu Dương 30.....

Địa chỉ: 80A, Nguyễn Trãi, P. An Hải, Ninh Kiều, Cần Thơ.....

Sau quá trình thực tập tại đơn vị của sinh viên, chúng tôi có một số nhận xét, đánh giá như sau:

1. Về ý thức tổ chức kỷ luật:

Luôn chấp hành tốt nội quy của đơn vị: giờ giấc làm việc, mang mặc, tác phong trong công việc,

2. Về tinh thần thái độ học tập:

Có tinh thần chịu khó học hỏi và có sự cầu tiến. Luôn cố gắng hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao

3. Về quan hệ, lối sống:

Vui vẻ, hòa đồng với anh chị em trong đơn vị.

4. Các nhận xét khác:

.....
.....

ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

Về hình thức

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Giảng viên ký tên

ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM

Về nội dung:

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

Về hình thức

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

Về thái độ

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

Giảng viên ký tên

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	iii
LỜI CẢM ƠN	iv
NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP	v
ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	vii
ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM.....	viii
MỤC LỤC.....	ix
DANH SÁCH CÁC TỪ VIẾT TẮT	xi
DANH SÁCH BẢNG	xii
DANH SÁCH HÌNH	xiii
Chương 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP	1
1.1 Thông tin về cơ sở thực tập.....	1
1.1.1 Tên cơ sở	1
1.1.2 Địa chỉ và thông tin liên hệ	1
1.1.3 Chức năng, nhiệm vụ.....	1
1.1.4 Phương châm hoạt động.....	1
1.1.5 Nguyên tắc phục vụ.....	2
1.2 Quá trình hình thành và phát triển	2
1.3 Cơ cấu tổ chức	3
1.3.1 Chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận.....	4
1.3.2 Định hướng lĩnh vực hoạt động.....	5
1.3.3 Sản phẩm dịch vụ	5
1.4 Chiến lược phát triển và mục tiêu.....	5
1.4.1 Định hướng phát triển trong tương lai	5
1.4.2 Mục tiêu.....	6
Chương 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	7
2.1 Nội dung thực tập.....	7
2.1.1 Nội dung công việc được phân công.....	7
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	8
2.2 Kết quả thực tập	9
2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được	9

2.2.2	Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập	11
2.2.3	Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	11
Chương 3:	NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI ĐOÀN AN	
ĐIỀU DƯỠNG 30	12
3.1.	Giới thiệu đề tài thực tập.....	12
3.1.1	Tên đề tài:.....	12
3.1.2	Lý do chọn đề tài.....	12
3.1.3	Phương pháp nghiên cứu.....	13
3.2.	Lược khảo tài liệu	13
3.2.1	Khái niệm về nhà hàng và kinh doanh nhà hàng	13
3.2.2	Đặc điểm kinh doanh nhà hàng.....	14
3.2.3	Khái niệm chất lượng dịch vụ ăn uống	19
3.2.4	Đặc điểm của chất lượng dịch vụ ăn uống	20
3.2.5	Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng ăn uống	21
3.2.6	Những tiêu chí để đánh giá chất lượng ăn uống.....	23
3.2.7	Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống.....	23
3.3.	Tình hình hoạt động của doanh nghiệp.....	25
3.3.1	Lĩnh vực vực hoạt động.....	25
3.3.2	Tình hình hoạt động của doanh nghiệp qua các năm.....	26
3.3.3	Giới thiệu về bộ phận thực tập	26
3.3.4	Thực trạng chất lượng dịch vụ ăn uống tại Đoàn 30.....	31
3.4.	Kết quả nghiên cứu và thảo luận.....	37
3.4.1	Ưu điểm.....	37
3.4.2	Hạn chế.....	37
3.4.3	Nguyên nhân của hạn chế.....	38
3.5.	Đề xuất giải pháp	38
3.5.1	Nâng cao năng lực chuyên môn của đội ngũ nhân viên.....	38
3.5.2	Phát triển thực đơn và chất lượng món ăn	41
3.5.3	Bổ sung và cải thiện trang thiết bị cho nhà hàng	42
3.5.4	Hoàn thiện công tác tổ chức và quản lý nhân sự.....	44
3.6.	Kết luận và kiến nghị	46
3.6.1	Kết luận	46

3.6.2 Kiến nghị	47
TÀI LIỆU THAM KHẢO	49
PHỤ LỤC	1

DANH SÁCH CÁC TỪ VIẾT TẮT

CNTT: Công Nghệ Thông Tin

SPDV: Sản Phẩm Dịch Vụ

CLDV: Chất Lượng Dịch Vụ

BGD: Ban Giám Đốc

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3-1 Tình hình kinh doanh của Đoàn 30 (Đơn vị: tỷ VND)	26
Bảng 3-2 Cơ cấu nhân sự tại nhà hàng	33

DANH SÁCH HÌNH

Hình 1.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức Đoàn An Điều Dưỡng Đoàn 30.....	4
Hình 3.1 Cơ cấu bộ phận bàn.....	27
Hình 3.2 Trình độ nhân sự tại nhà hàng.....	32
Hình 3.3 Cơ cấu nhân viên phục vụ tại nhà hàng	33