

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:
**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRONG KINH DOANH
NHÀ HÀNG TẠI RESORT CÒN KHUÔNG**

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Tú Trinh
Lớp : DH20QTD03
Mã số sinh viên : 202987

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

**ĐỀ TÀI:
THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRONG KINH DOANH
NHÀ HÀNG TẠI RESORT CỒN KHƯƠNG**

**Sinh viên thực hiện : Nguyễn Tú Trinh
Lớp : DH20QTD03
Mã số sinh viên : 202987**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:
ThS. PHẠM QUANG TRIỀU**

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

CAM ĐOAN

Em xin cam đoan bài báo cáo khóa luận này được hoàn thành dựa trên kết quả nghiên cứu của em trong quá trình thực tập tại Resort Cồn Khương, cùng với sự hướng dẫn của thầy Phạm Quang Triều.

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 và khoa du lịch và quản trị nhà hàng- khách sạn nói riêng đã trang bị cho em kiến thức để bước vào môi trường thực tập. Quý thầy cô đã nhiệt tình hướng dẫn và tạo điều kiện thuận lợi để em tiếp cận với môi trường thực tế về chuyên ngành em đang theo học.

Đồng thời em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo và các anh chị nhân viên ở bộ phận nhà hàng của resort Cồn Khương đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại công ty. Thời gian 2 tháng ở doanh nghiệp đã phần nào giúp em có kiến thức thực tế và hoàn thành tốt hơn về bài báo cáo của mình.

Thời gian thực tập không quá dài và còn nhiều bỡ ngỡ trong quá trình thực tập, đã giúp em biết và tiếp thu thêm nhiều kiến thức thực tế. Em rất mong nhận được sự đóng góp của quý thầy cô và anh chị trong doanh nghiệp về những phần em thiếu sót, những lời góp ý quý báu sẽ giúp em hoàn thiện hơn về bài làm của mình. 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 từ cô cũng như quý công ty.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

Sinh viên thực tập

Nguyễn Tú Trinh

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: NGUYỄN TỬ BÌNH..... MSSV: 2022987

Lớp: DH2022023..... 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: Công ty TNHH MTV DVDL Linh Phương
(Resort Cồn Khương)

Địa chỉ: 99A đường Nguyễn Hữu Cầm, Cồn Khương, P. Cái Khế,
Q. Ninh Kiều, TP. 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:

Có ý thức tốt, thực hiện và chấp hành tốt về nội quy,
quy định của Công ty.

2. Về tinh thần thái độ học tập:

Có tinh thần thái độ học tập tốt, biết học hỏi để
trao đổi thêm kiến thức, kỹ năng trong công việc.

3. Về quan hệ, lối sống:

Hòa đồng, có mối quan hệ tốt với tất cả mọi người.

4. Các nhận xét khác:

Siêng năng, kiên trì, có định hướng nghề nghiệp rõ ràng trong
công việc đang học.

Khoa: Du lịch và quản trị khách sạn- nhà hàng

Đề tài: Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ trong kinh doanh tại resort Cồn Khương.

Nội dung nhận xét:

-Về hình thức:

.....

.....

-Về nội dung:

.....

.....

-Về thái độ:

.....

.....

Điểm:

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

Người hướng dẫn

ThS. Phạm Quang Triều

MỤC LỤC

CAM ĐOAN	iii
LỜI CẢM ƠN	iv
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	8
MỤC LỤC	11
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	13
DANH MỤC BẢNG VÀ HÌNH ẢNH	14
CHƯƠNG 1	1
GIỚI THIỆU VỀ RESORT CỒN KHƯƠNG.....	1
1.1. Thông tin về Resort Cồn Khương	1
1.2. Quá trình hình thành và phát triển	3
1.2.1. Phong cách thiết kế.....	4
1.2.2. Các loại phòng trong resort	5
1.3. Cơ cấu tổ chức của Resort Cồn Khương	11
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai của Resort Cồn	12
1.4.1. Định hướng kinh doanh của resort	12
1.4.2. Mục tiêu phát triển của resort.....	13
CHƯƠNG 2	15
NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	15
2.1. Nội dung thực tập	15
2.1.1. Nội dung công việc được phân công.....	15
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	16
2.2. Kết quả thực tập.....	17
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được.....	17
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	18
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	19
CHƯƠNG 3	20
THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRONG KINH DOANH NHÀ HÀNG TẠI RESORT CỒN KHƯƠNG	20
3.1. Giới thiệu đề tài	20
3.2. Cơ sở lý luận về kinh doanh nhà hàng trong resort:.....	21
3.2.1. Khái niệm nhà hàng trong resort	21
3.2.2. Đặc điểm của kinh doanh nhà hàng trong resort.....	22
3.2.3. Chức năng của kinh doanh nhà hàng trong resort	24
3.2.4. Ý nghĩa hoạt động kinh doanh nhà hàng	27

3.2.5.	Khái niệm và đặc điểm chất lượng sản phẩm dịch vụ của nhà hàng trong kinh doanh resort	27
3.2.6.	Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ nhà hàng	28
3.2.7.	Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ	28
3.3.	Thực trạng chất lượng dịch vụ tại resort Cồn Khương.....	29
3.3.1.	.Giới thiệu về nhà hàng trong resort Cồn Khương.....	29
3.3.2.	Dịch vụ tiệc tại nhà hàng	29
3.3.3.	Cơ sở vật chất kỹ thuật trong nhà hàng	30
3.3.4.	Cơ cấu tổ chức và nhiệm vụ của từng bộ phận trong nhà hàng	31
3.3.5.	Mối quan hệ giữa bộ phận nhà hàng với bộ phận khác	32
3.3.6.	Thực trạng về chất lượng dịch vụ tại resort Cồn Khương.....	33
3.3.7.	Chất lượng sản phẩm của nhà hàng tại resort Cồn Khương.....	42
3.4.	Đánh giá chất lượng dịch vụ trong thời gian qua	44
3.5.	Kết quả nghiên cứu và thảo luận	44
3.6.	Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng resort Cồn Khương ..	46
3.6.1.	Hoàn thiện chất lượng đội ngũ lao động	46
3.6.2.	Hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật	49
3.6.3.	Tăng cường công tác nghiên cứu thị trường và đưa ra chiến lược hướng tới khách hàng.....	49
3.6.4.	Hoàn thiện quy trình phục vụ	49
3.6.5.	Nâng cao nhận thức về chất lượng phục vụ	50
3.7.	Kết luận và kiến nghị.....	50
3.7.1.	Kết luận chung về đợt thực tập.....	50
3.7.2.	Kiến nghị với doanh nghiệp	51
3.7.3.	Kiến nghị với khoa trường	52
	TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	54
	PHỤ LỤC.....	1
	1

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu chữ viết tắt	Chữ viết đầy đủ
1	TNHH MTV DVDL	Trách nhiệm hữu hạn một thành viên
2	BP	Bộ phận
3	Rom service	Hình thức phục vụ ẩm thực tại phòng

DANH MỤC HÌNH ẢNH VÀ SƠ ĐỒ

Hình 1.1 Resort Cồn Khương	1
Hình 1.2 Logo resort Cồn Khương	4
Hình 1.2.2.1 Hình ảnh phòng suite tại resort	5
Hình 1.2.2.2 Hình ảnh phòng deluxe	5
Hình 1.2.2.3 Hình ảnh phòng deluxe	6
Hình 1.2.2.4 Hình ảnh phòng deluxe	6
Hình 1.2.2.4 Hình ảnh phòng deluxe	7
Hình 1.2.2.5 Hình ảnh phòng superior.....	7
Hình 1.2.2.6 Hình ảnh phòng Bungalow	8
Hình 1.2.2.7 Hình ảnh phòng Bungalow	8
Hình 1.2.2.8 Phòng GYM tại resort	9
Hình 1.2.2.9 Khu vui chơi dành cho trẻ em	10
Hình 1.2.2.10 Poolside Bar	10
Hình 3.3.2 Cách bày trí setup tiệc cưới.....	29
Hình 3.3.4 Cách bày trí và setup tiệc sinh nhật.....	30
Hình 3.3.3 Cách bày trí tiệc hội nghị	30
Sơ đồ 1.1 Cơ cấu tổ chức của resort.....	11