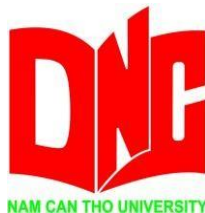


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI :

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NHÀ
HÀNG TẠI CẦN THƠ ECO RESORT**

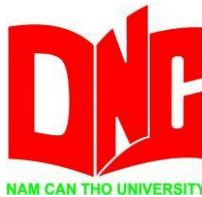
Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thị Ngọc Trinh

Lớp : DH20QTS01

Mã sinh viên : 200285

Cần Thơ, tháng 06 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 DỊCH VỤ CỦA NHÀ
HÀNG TẠI CẦN THƠ ECO RESORT**

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thị Ngọc Trinh
Lớp : DH20QTS01
Mã sinh viên : 200285
Giảng viên hướng dẫn : Th. s Tô Nguyễn Duy Minh

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em tên là Nguyễn Thị Ngọc Trinh cam đoan rằng báo cáo tốt nghiệp này là công trình nghiên cứu của chính mình dưới sự hướng dẫn của Th.s Tô Nguyễn Duy Minh. Tất cả các thông tin, kết quả và nhận xét trong báo cáo này là trung thực và được trình bày một cách minh bạch.

Em cũng xin cam đoan rằng các kết quả nghiên cứu và nhận xét trong báo cáo này là hoàn toàn dựa trên công việc của bản thân và không bị ảnh hưởng bởi bất kỳ mâu thuẫn hay lợi ích nào từ các bên thứ ba.

Cần Thơ, ngày 16 tháng 06 năm 2024

Nguyễn Thị Ngọc Trinh

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên em xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Trường Đại học Nam Cần Thơ cùng với ban lãnh đạo nhà trường đã hết lòng quan tâm lo lắng và giúp đỡ em trong thời gian qua.

Em xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Th. s Tô Nguyễn Duy Minh đã tận tình hướng dẫn em hoàn thành bài báo cáo này.

Em xin trân trọng cảm ơn quý doanh nghiệp Cần Thơ Eco Resort đã tạo điều kiện giúp đỡ em trong suốt thời gian thực tập. Em đã được tiếp xúc và trải nghiệm các hoạt động vô cùng hữu ích trong lĩnh vực F&B. Những bài học em nhận được trong quá trình thực tập tại bộ phận nhà hàng, em đã học được nhiều bài học quý báu về cách quản lý, giao tiếp và phục vụ khách hàng một cách chuyên nghiệp và thức làm việc hiệu quả, quản lý thời gian và tinh thần vượt qua khó khăn trong công việc. Và e, cũng đã có dịp thực hành các kỹ năng này trong môi trường chuyên nghiệp và đòi hỏi sự chính xác, sự tỉ mỉ và khả năng làm việc độc lập.

Em muốn bày tỏ lòng biết ơn đặc biệt đến anh quản lý và anh chị nhân viên F&B tại Cần Thơ Eco Resort. Sự chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm và tình yêu thương dành cho nghề nghiệp của anh chị đã giúp em có một cái nhìn toàn diện về công việc và hiểu rõ hơn về sự quan trọng trong hoạt động của một khách sạn.

Em rất biết ơn sự hướng dẫn của các anh chị nhân viên và đặc biệt là anh quản lý nhà hàng Hứa Khắc Hùng và anh quản lý bộ phận Trần Anh Tuấn, đã tạo điều kiện và hướng dẫn em rất nhiều.

Em xin gửi lời cảm ơn với tấm lòng chân thành nhất đến tất cả các đồng nghiệp và những người đã hỗ trợ em tại Eco Resort. Một lần nữa, em xin chân thành cảm ơn tất cả mọi người vì sự giúp đỡ và động viên trong suốt quá trình này.

Cần Thơ, Ngày 16 tháng 6 năm 2024

Sinh viên thực tập

Nguyễn Thị Ngọc Trinh

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.....	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP	iii
ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	iv
ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM	v
MỤC LỤC	vi
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮC	ix
DANH MỤC BẢNG- DANH MỤC HÌNH	x
Chương 1: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ CẦN THƠ ECO RESORT	11
1. 1 Thông tin về Cần Thơ Eco Resort.....	11
1. 2 Quá trình hình thành và phát triển của Cần Thơ Eco Resort	15
<i>1. 2. 1 Quá trình hình thành và phát triển.....</i>	<i>15</i>
<i>1. 1. 2 Ý nghĩa thương hiệu</i>	<i>18</i>
1. 3 Cơ cấu tổ chức của resort	24
1.4 Thành quả hoạt động trong thời gian qua.....	27
1.5 Định hướng và phát triển trong tương lai.....	29
<i>1.5.1 Mục tiêu chung.....</i>	<i>29</i>
<i>1.5.2 Mục tiêu riêng</i>	<i>29</i>
<i>1.5.3 Định hướng và phát triển trong tương lai.....</i>	<i>30</i>
Chương 2: NỘI DUNG THỰC TẬP VÀ KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC	32
2. 1 Nội dung thực tập	32
<i>2. 1. 1 Nội dung công việc được phân công.....</i>	<i>32</i>
<i>2. 1. 2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập</i>	<i>32</i>
2. 2. Kết quả thực tập đạt được	35
<i>2. 2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được</i>	<i>35</i>

2.2.2	<i>Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....</i>	36
2. 2. 3	<i>Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....</i>	37
	Chương 3: NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NHÀ HÀNG TẠI CẦN THƠ ECO RESORT	39
3.1	Giới thiệu đề tài.....	39
3.2	Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ của nhà hàng trong kinh doanh resort	40
3.2.1	<i>Cơ sở lý luận về kinh doanh nhà hàng trong resort.....</i>	40
3.2.1.1	<i>Khái niệm cơ bản về kinh doanh resort</i>	40
3.2.1.2	<i>Đặc điểm của kinh doanh nhà hàng trong resort</i>	41
3.2.1.3	<i>Phân tích đánh giá về doanh thu của nhà hàng</i>	43
3.2.1.4	<i>Ý nghĩa hoạt động kinh doanh nhà hàng</i>	45
3.2.1.5	<i>Khái niệm và đặc điểm chất lượng sản phẩm dịch vụ của nhà hàng trong kinh doanh resort.....</i>	46
3.2.1.6	<i>Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ nhà hàng.....</i>	47
3.2.1.7	<i>Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.....</i>	47
3.3	Thực trạng chất lượng dịch vụ của nhà hàng tại Cần Thơ Eco Resort....	48
3.3.1	<i>Tình hình hoạt động kinh doanh của resort</i>	48
3.3.2	<i>Cơ cấu lao động của nhà hàng</i>	50
3.3.3	<i>Cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng tại Cần Thơ Eco Resort.....</i>	51
3.3.3.1	<i>Quy trình phục vụ khách Alacate.....</i>	54
3.3.3.2	<i>Quy trình phục vụ buffet sáng</i>	58
3. 3. 3.4	<i>Kiểm tra hât lượng sản phẩm của nhà hàng tại Cần Thơ Eco Resort</i>	63
3.3.6	<i>Đánh giá chất lượng dịch vụ tại nhà hàng Cần Thơ Eco Resort.....</i>	65
3.4	Kết quả nghiên cứu và thảo luận.....	69
<i>Ưu điểm</i>	69	
<i>Hạn chế.....</i>	70	
<i>Những nguyên nhân của hạn chế đó</i>	71	
3.5	Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng tại Cần Thơ Eco	

Resort	72
3.5.1 <i>Định hướng phát triển của resort.....</i>	72
3.5.2 <i>Một số giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng Cần Thơ Eco Resort</i>	73
3.6 Kết luận và kiến nghị.....	77
- Kết luận chung về đợt thực tập	77
- Kiến nghị với doanh nghiệp.....	78
- Kiến nghị với khoa trường.....	80
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	82
PHỤ LỤC.....	83

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮC

TỪ VIẾT TẮC	Ý NGHĨA
F&B	Food & Beverage
HK	Housekeeping
DBSCL	Đồng bằng sông Cửu Long
FBM	Food and Beverage Manager
ISO 14001	International Organization for Standardization - ISO

DANH MỤC BẢNG- DANH MỤC HÌNH

Hình 1. 1	Cần Thơ Eco Resor(Nguồn sinh viên thực tập)	11
Hình 1. 2	Các dạng phòng có trong resort(nguồn Cần Thơ Eco Resort).....	11
Hình 1. 3	Eco Hall(nguồn Cần Thơ Eco Resort)	12
Hình 1. 4	Hồ bơi nước mặn(nguồn internet).....	12
Hình1.5	Eco fam(Nguồn Cần Thơ Eco resort)	12
Hình 1.6	Hoạt động teambuilding(Nguồn Cần Thơ Eco Resort)	13
Hình 1.7	Trải nghiệm teambuilding(Nguồn Cần Thơ Eco Resort).....	13
Hình 1.8	Massage thư giãn(nguồn ininternet).....	14
Hình 1. 10	Khai trương resort(nguồn intertnet).....	15
Hình 1.11	Toàn cảnh khu lưu trú Eco(nguồn Cần Thơ Eco resort	16
Hình 1.12	Dự án đầu tiên(Nguồn Cần Thơ Eco Resort).....	16
Hình 1.13	Phòng 12 con giáp được hình thành(nguồn Cần Thơ Eco resort).....	17
Hình 1.14	Nhà hàng Coconut (nguồn Cần Thơ Eco Resort)	17
Hình 1.15	Nhà hàng trung tâm(nguồn Cần Thơ Eco Resort)	18
Hình 1.16	Bảng quy hoạch công trình(nguồn Cần Thơ Eco Resort).....	18
Hình 1.17	Logo Cần Thơ Eco Resort (Nguồn internet).....	19
Hình 1. 18	Khu đón tiếp (nguồn thực tế)	20
Hình 1. 19	Khu nghỉ dưỡng (nguồn Cần Thơ Eco Resort)	20
Hình 1.20	Nhà hàng trung tâm(nguồn Cần Thơ Eco Resort)	21
Hình 1.21	Nhà hàng Coconut(nguồn internet).....	21
Hình 1.22	Sân khấu 2 nhà hàng Wonderland(nguồn Internet)	22
Hình 1.23	Tiệc sân cỏ (nguồn Cần Thơ Eco Resort)	22
Hình 1.24	Trung tâm hội nghị Eco Hall 1(nguồn Cần Thoe Eco Resort)	23
Hình 1.25	Nông trại Eco(nguồn internet)	23
Hình 1.26	Cơ cấu tổ chức của resort(nguông Cần Thoe Eco resort)	24
Hình 1.27	Sơ đồ tổ chức bộ phận nhà hàng(nguồn internet)	24
Hình 1.28	Trang web (nguồn Trung tâm phát triển du lịch Cần Thơ).....	28
Hình 1. 29	Bộ Công Thương tổ chức hội nghị xuất khẩu lúa gạo tại resort(Nguồn internet)	28
Hình 3.1	Báo cáo doanh thu nhà hàng trong tháng 2/2024(nguồn nội bộ F&B).....	49
Hình 3.2	Báo cáo doanh thu tháng 3(Nguồn nội bộ F&B)	49

Bảng 1.1 Báo cáo doanh thu quý 4 năm 2023 và quý 1 năm 2024(đơn vị: 1000 VND)	49
Hình 3.3 Biểu đồ so sánh doanh thu resort(Nguồn kế toán Cần Thơ Eco Resort))	50
Hình 3.4 Sơ đồ nhân sự nhà hàng(Nguồn bộ phận nhà hàng)	50
Hình 3. 5 Cơ sở vật chất nhà hàng(nguồn thực tế)	52
Hình 3.6 Báo cáo tình hư hỏng, bể vỡ(nguồn nội bộ)	52
Hình 3.7 Số lượng dụng cụ(nguồn nội bộ Cần Thơ Eco Resort)	53
Hình 3.8 Thực đơn mới của nhà hàng (nguồn Cần Thơ Eco Resort)	54
Hình 3.9 Quy trình phục vụ khách Alacate(Nguồn Cần Thơ Eco Resort)	54
Hình 3.10 Set up bàn ăn(nguồn sinh viên thực tập)	55
Hình 3.11 Khu vực để đồ ăn thừa(nguồn thực tế	58
Hình 3.12 Menu semi buffet(Nguồn nội bộ)	59
Hình 3.13 Menu buffet mini(nguồn nội bộ)	60
Hình 3.14 Menu buffet full(Nguồn nội bộ)	60
Hình 3.15 Kiểm tra trước khi đưa lên phục vụ khách(nguồn nội bộ)	61
Hình 3.16 Chuẩn bị quầy line buffet(Nguồn thực tế)	61
Hình 3.17 Sắp xếp đồ gọn gàng lên xe 5 tầng(nguồn sinh viên thực tập)	63
Hình 3.18 Menu nhà hàng Cần Thơ Eco resort	64
Hình 3.19 Kiểm tra chất lượng món ăn (nguồn nội bộ)	64
Hình 3.20 Bảng giá(nguồn nội bộ)	65
Hình 3.21 Đánh giá chất lượng dịch vụ từ khách hàng(Nguồn Booking.com)	65
Hình 3.22 Khảo sát giới tính khách hàng(Nguồn sv tự khảo sát)	66
Hình 3.23 Khảo sát độ tuổi(nguồn sv tự khảo sát)	67
Hình 3.24 Khảo sát về thu nhập(nguồn sv tự khảo sát)	67
Hình 3.25 Khảo sát sự tin cậy(nguồn sv khảo sát)	68
Hình 3.26 Đánh giá về khả năng đáp ứng(nguồn sv khảo sát)	68
Hình 3.27 Đánh giá năng lực phục vụ nhân viên (nguông sv khảo sát)	68
Hình 3.28 Khảo sát phương tiện (nguồn sv khảo sát)	69
Hình 3.29 Phản hồi của khách hàng (nguồn sv khảo sát)	69