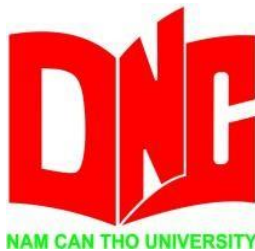


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN

~~~~~\*~~~~~



**BÁO CÁO THỰC TẬP**  
**ĐỀ TÀI :**  
**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG**  
**PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN F&B TẠI CẦN THƠ**  
**ECO RESORT**

**Sinh viên thực hiện** : Nguyễn Thị Thúy An

**Lớp** : DH20QTS01

**Mã số sinh viên** : 200880

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 :

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN F&B
TẠI CẦN THƠ ECO RESORT**

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thị Thúy An

Lớp : DH20QTS01

Mã sinh viên : 200880

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
Th.S Nguyễn Du Hạ Long

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là bài báo thực tập do chính tôi nghiên cứu dưới sự hướng dẫn của Th.S Nguyễn Du Hạ Long. Các nội dung trong bài báo cáo dưới đây đều là những trải nghiệm thực tế và kinh nghiệm đúc kết của cá nhân tôi suốt 2 tháng thực tập tại Cần Thơ Eco Resort.

Ngoài ra, trong bài báo cáo tôi có tham khảo một số hình ảnh và thông tin về Resort. Tất cả những hình ảnh và thông tin tham khảo đều sẽ được tôi ghi rõ nguồn và tác giả.

Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về bài báo cáo nếu xảy ra vấn đề tác quyền.

Tác giả ký tên

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến nhà trường đã hỗ trợ và tạo điều kiện để tôi có cơ hội thực tập làm quen, và chạm với môi trường thực tế.

Tiếp theo đó, tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám Đốc của Cần Thơ Eco Resort, cũng như các anh chị trong bộ phận F&B đã luôn luôn hỗ trợ, giúp đỡ, chỉ dẫn và tạo cơ hội thuận lợi để tôi có thể hoàn thành tốt 2 tháng thực tập tại Resort.

Đồng thời, tôi cũng muốn gửi lời cảm ơn đến thầy Nguyễn Du Hạ Long vì đã luôn tận tình hướng dẫn và giúp đỡ tôi xuyên suốt quá trình làm báo cáo thực tập. Nếu không nhờ sự hướng dẫn tận tụy của thầy thì bài báo cáo của tôi không thể hoàn thành trọn vẹn được như vậy.

Lời cuối cùng, tôi xin phép gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất đến tất cả mọi người!

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 |
| ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN..... | iii |
| ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM..... | iv |
| DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT..... | vi |
| DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH..... | vii |
| Chương 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP..... | 1 |
| 1.1 Thông tin về cơ sở thực tập..... | 1 |
| 1.2 Quá trình hình thành và phát triển..... | 2 |
| 1.3 Cơ cấu tổ chức..... | 10 |
| 1.4 Định hướng phát triển trong tương lai..... | 14 |
| Chương 2: 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..... | 19 |
| 2.2 Kết quả thực tập..... | 20 |
| 2.2.1 Nội dung công việc đã đạt được..... | 20 |
| 2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân với yêu cầu thực tập..... | 30 |
| 2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau thực tập..... | 30 |
| Chương 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP..... | 32 |
| 3.1 Giới thiệu đề tài thực tập..... | 32 |
| 3.2 Lược khảo tài liệu (cơ sở lý thuyết)..... | 33 |
| 3.3 Tình hình hoạt động của doanh nghiệp..... | 42 |
| 3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận..... | 47 |
| 3.5 Đề xuất giải pháp..... | 50 |
| 3.6 Kết luận và kiến nghị..... | 51 |

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Th.S : Thạc sĩ

ĐBSCL: Đồng bằng sông Cửu Long

BBQ: tiệc nướng

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

Sơ đồ 1.1 Cơ cấu tổ chức của Resort Cần Thơ Eco

Sơ đồ 1.2 Cơ cấu tổ chức của bộ phận F&B

Sơ đồ 3.1 Quy trình phục vụ tại Cần Thơ Eco Resort

Bảng 1.1 Tình hình kinh doanh từ năm 2022 – 2023

Hình 1.1 Cần Thơ Eco Resort

Hình 1.2 Khu vực Nhà hàng trung tâm và hồ bơi

Hình 1.3 Toàn cảnh Cần Thơ Eco Resort

Hình 1.4 Phòng Bamboo bungalow của Cần Thơ Eco Resort

Hình 1.5 Hồ bơi nước mặn

Hình 1.6 Khu vực Nhà hàng Coconut (Tum)

Hình 1.7 Vườn rau sạch Eco

Hình 1.8 Vườn trái cây Eco

Hình 1.9 Trò chơi cầu lắc cùng em

Hình 1.10 Cưỡi ngựa nhật trứng

Hình 1.11 Tác mương bắt cá

Hình 1.11 Tác mương bắt cá

Hình 2.1 Khu vực Nhà hàng Khu B

Hình 2.2 Khu vực Eco Coffee Shop

Hình 2.3 Khu vực nhà hàng trung tâm

Hình 2.4 Bàn ăn đã setup tại Tum Kiên Giang

- Hình 2.5 Góc muống
- Hình 2.6 Góc dưa
- Hình 2.7 Chén chắm
- Hình 2.8 Chén ăn
- Hình 2.9 Muống sứ
- Hình 2.10 Bàn ăn đã setup kiểu Á
- Hình 2.11 Nĩa ăn chính
- Hình 2.12 Dao ăn chính
- Hình 2.13 Muống ăn chính
- Hình 2.14 Bàn ăn đã setup tại Tum Cà Mau
- Hình 2.15 Cách đặt khăn ăn và ly
- Hình 2.16 Xuồng đựng nước chắm
- Hình 2.17 Kẹp gấp thức ăn
- Hình 3.1 Buffet sáng Tại nhà hàng trung tâm
- Hình 3.2 Bàn ăn Alacarte
- Hình 3.3 Bàn ăn kiểu Á tại khu Nhà hàng Coconut (Tum)
- Hình 3.4 Bàn ăn đã setup tại Tum Kiên Giang
- Hình 3.5 Bàn tiệc ngoài trời
- Hình 3.6 Bàn tiệc ngoài trời
- Hình 3.7 Hội nghị Eco Hall
- Hình 3.8 Hội nghị Eco Hall

Hình 3.9 Hội nghị Eco Hall

Hình 3.10 Trải nghiệm hoạt động vui chơi tại vườn thú Eco Safari

Hình 3.11 Combo “Siêu Cozy”

Hình 3.12 Combo “Mùa hè sôi động”

Hình 3.13 Phiếu đánh giá chất lượng dịch vụ tại Cần Thơ Eco Resort