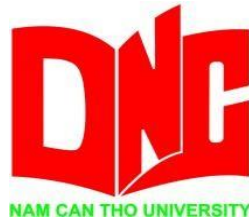


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN

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



## **BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI :**

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

**Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thị Trúc Mi**

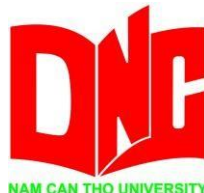
**Lớp : DH20QTS01**

**Mã sinh viên : 200829**

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 DỊCH VỤ NHÀ HÀNG
TẠI CẦN THƠ ECO RESORT**

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thị Trúc Mi
Lớp : DH20QTS01
Mã sinh viên : 200829
Giảng viên hướng dẫn : Th.s Hồ Thị Minh Hà

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài: “**Nâng cao chất lượng dịch vụ nhà hàng của cần thơ eco resort**” là bài viết của riêng em. Nó là thành quả nghiên cứu trong quá trình thực tập của em, và theo sự hướng dẫn của Th.s Hồ Thị Minh Hà Khoa Quản trị Du lịch Khách sạn – Nhà hàng tại Trường Đại Học Nam Cần Thơ. Tất cả nội dung trong bài tiểu luận là những gì mà em đã học hỏi và đúc kết ra được, đó là sản phẩm do chính em thu thập được trong quá trình thực tập tại đơn vị Cần Thơ Eco Resort.

Em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính trung thực về những nội dung trong đề tài của mình.

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến ThS. Hồ Thị Minh Hà

Trong quá trình em thực hành làm bài tiểu luận, em đã được Cô tận tình hướng dẫn và trang bị cho những kiến thức cần thiết, với vốn kiến thức được tiếp thu trong quá trình học tập không chỉ là nền tảng cho quá trình nghiên cứu tiểu luận mà còn là hành trang quý báu để em bước vào đời một cách vững chắc và đầy tự tin.

Xin cảm ơn lãnh đạo, ban giám hiệu cùng toàn thể các thầy cô trong khoa du lịch và quản trị nhà hàng khách sạn đã tạo điều kiện giúp đỡ em trong quá trình học tập tại trường và trong thời gian làm bài tiểu luận. Do chưa có nhiều kinh nghiệm làm đề tài cũng như những hạn chế về kiến thức, trong bài tiểu luận chắc chắn sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Rất mong nhận được những nhận xét, ý kiến đóng góp, phê bình từ phía Cô về bài tiểu luận được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn ban giám đốc Cần Thơ Eco Resort đã cho phép và tạo điều kiện thuận lợi để em thực tập tại resort. Nhờ sự hướng dẫn tận tâm của các anh chị nhân viên và sự hỗ trợ nhiệt tình từ toàn thể đội ngũ nhân viên, em đã có cơ hội cải thiện kỹ năng của mình và rèn luyện tinh thần trách nhiệm trong công việc. Lời cuối cùng, em xin chúc Cô nhiều sức khỏe thành công và hạnh phúc, đạt được nhiều thành công tốt đẹp trong công việc.

Cần Thơ, Ngày 24 tháng 6 năm 2024

Sinh viên thực tập

Nguyễn Thị Trúc Mi

NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP

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 |
| MỤC LỤC | vii |
| DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮC | x |
| DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH | xi |
| Chương 1 : GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ CẦN THƠ ECO RESORT | 1 |
| 1.1. Thông tin về Cần Thơ Eco Resort | 1 |
| 1.2 Quá trình hình thành và phát triển Cần Thơ Eco Resort | 3 |
| 1.3 Các sản phẩm và dịch vụ tại Cần Thơ Eco Resort | 6 |
| 1.4 Cơ cấu tổ chức của Cần Thơ Eco Resort..... | 18 |
| 1.5 Thành quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp thời gian qua..... | 26 |
| 1.6 Định hướng phát triển trong tương lai của Cần Thơ Eco Resort | 27 |
| 1.6.1 Mục tiêu chung | 27 |
| 1.6.2 Mục tiêu riêng | 27 |
| 1.6.3 Định hướng và phát triển tương lai của Cần Thơ Eco Resort..... | 27 |
| Chương 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI CẦN THƠ ECO RESORT | 29 |
| 2.1 Nội dung thực tập tại Cần Thơ Eco Resort | 29 |
| 2.1.1 Nội dung công việc được phân công tại Cần Thơ Eco Resort..... | 29 |
| 2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong quá trình thực tập tại Cần Thơ Eco Resort..... | 30 |
| 2.1.2.1 Thuận lợi: | 30 |
| 2.1.2.2 Khó khăn..... | 31 |
| 2.2. Kết quả thực tập tại Cần Thơ Eco Resort..... | 31 |
| 2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được tại Cần Thơ Eco Resort..... | 31 |
| 2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập tại Cần Thơ Eco Resort | 32 |
| 2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập | 33 |

| | |
|---|-----------|
| Chương 3 : ĐỀ TÀI THỰC TẬP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NHÀ HÀNG TẠI CĂN THƠ ECO RESORT | 34 |
| 3.1 Giới thiệu đề tài thực tập | 34 |
| 3.2 Cơ sở lí luận về chất lượng dịch vụ của nhà hàng trong kinh doanh khách sạn..... | 35 |
| 3.2.1 Cơ sở lí luận về kinh doanh nhà hàng trong resort | 35 |
| 3.2.2 Phân loại nhà hàng | 37 |
| 3.2.3 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ nhà hàng | 40 |
| 3.2.3.1 Chất lượng dịch vụ cao giúp gia tăng lợi nhuận cho khách sạn..... | 41 |
| 3.2.3.2 Tăng khả năng cạnh tranh và tăng giá bán một cách hợp lý thị trường | 41 |
| 3.2.3.3 Nâng cao chất lượng dịch vụ giúp khách sạn giảm thiểu các phí kinh doanh cho doanh nghiệp | 42 |
| 3.3 Thực trạng chất lượng dịch vụ của nhà hàng tại Căn Thơ Eco Resort..... | 43 |
| 3.3.1 Tình hình hoạt động kinh doanh của resort..... | 43 |
| 3.3.2 Cơ cấu lao động trong nhà hàng tại khách sạn..... | 44 |
| 3.3.3 Cơ sở vật chất kĩ thuật của nhà hàng tại Căn Thơ Eco Resort | 45 |
| 3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận | 54 |
| 3.5 Đề xuất giải pháp..... | 55 |
| 3.5.1 Cơ sở đề ra giải pháp..... | 55 |
| 3.5.2 Định hướng hoạt động kinh doanh của resort trong những năm tới..... | 56 |
| 3.5.3 Mục tiêu và phương hướng bộ phận nhà hàng resort eco | 56 |
| 3.5.4 Một số giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng Căn Thơ Eco Resort | 58 |
| 3.6 Kết luận và kiến nghị..... | 60 |
| 3.6.1 Kết luận chung về đợt thực tập | 60 |
| 3.6.2 Kiến nghị với doanh nghiệp | 62 |
| 3.6.3 Kiến nghị với Khoa, Trường | 62 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 64 |
| PHỤ LỤC | 1 |

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮC

| STT | Từ viết tắt, từ tiếng anh | Nghĩa |
|------------|----------------------------------|----------------------|
| 1 | Th.s | Thạc sĩ |
| 2 | GVHD | Giảng viên hướng dẫn |
| 3 | Setup | Sắp xếp |
| 4 | GVCD | Giảng viên chấm điểm |
| 5 | F&B (Food and Beverage Service) | Dịch vụ ăn uống |
| 6 | HK (Housekeeping) | Dịch vụ phòng |

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH

| | |
|---|----|
| Hình 1.1 Quan cảnh Cantho Eco Resort (Nguồn Cần Thơ Eco Resort)..... | 3 |
| Hình 1.2: 12 phòng con giáp (Nguồn Cần Thơ Eco Resort)..... | 4 |
| Hình 1.3 Các tum trên hồ được đặt theo tên 12 tỉnh ĐBSCL (Nguồn Cần Thơ Eco Resort) | 4 |
| Hình 1.4 Sơ đồ tổng quan Resort (Nguồn nội bộ Cần Thơ Eco Resort)..... | 5 |
| Hình 1.5 Logo Cantho Eco Resort (Nguồn Cần Thơ Eco Resort)..... | 6 |
| Hình 1.6 Phòng Eco Lotus Villa (Nguồn Cần Thơ Eco Resort)..... | 7 |
| Hình 1.7 Phòng Eco Bungalow Garden View (Nguồn Cần Thơ Eco Resort) | 7 |
| Hình 1.8 Phòng Bamboo Bungalow Lake View (Nguồn Cần Thơ Eco Resort) | 8 |
| Hình 1.9 Phòng Eco Family Garden View (Nguồn Cần Thơ Eco Resort) | 9 |
| Hình 1.10 Phòng Deluxe Garden View (Nguồn Cần Thơ Eco Resort) | 9 |
| Hình 1.11 Phòng Eco Cottage (Nguồn Cần Thơ Eco Resort) | 10 |
| Hình 1.13 Nhà Hàng Sinh thái Âm thực (Nguồn Cần Thơ Eco Resort)..... | 11 |
| Hình 1.14 Tiệc sự kiện ngoài trời (Nguồn Cần Thơ Eco Resort) | 11 |
| Hình 1.15 Trung tâm hội nghị Eco Hall (Nguồn Cần Thơ Eco Resort) | 12 |
| Hình 1.16 Khu vui chơi trẻ em (Nguồn Cần Thơ Eco Resort) | 13 |
| Hình 1.17: Hồ Bơi (Nguồn Cần Thơ Eco Resort)..... | 14 |
| Hình 1.18 Spa tại Cần Thơ Eco Resort (Nguồn Cần Thơ Eco Resort)..... | 14 |
| Hình 1.19 Phòng Gym (Nguồn Cần Thơ Eco Resort) | 15 |
| Hình 1.20 Phòng Karaoke (Nguồn chụp từ thực tế lúc thực tập) | 16 |
| Hình 1.21 Sân cỏ tự nhiên lúc có tiệc (Nguồn Cần Thơ Eco Resort)..... | 16 |
| Hình 1.22 Khách tham quan tại vườn cây ăn trái Funny Farm (Nguồn Cần Thơ Eco Resort) | 17 |
| Hình 1.23 Vườn Cây Ăn Trái (Nguồn Cần Thơ Eco Resort) | 18 |
| Hình 1.24 Sơ đồ tổ chức Cần Thơ Eco Resort (Nguồn Cần Thơ Eco Resort) | 19 |
| Hình 1.25 Sơ đồ tổ chức bộ phận nhà hàng | 20 |
| Hình 1.26 Cantho Eco Wonderland (Nguồn Cần Thơ Eco Resort)..... | 26 |
| Hình 3.1 Biểu đồ thể hiện doanh thu của bộ phận F&B trong quý IV năm 2023 và quý I năm 2024 (Nguồn Cần Thơ Eco Resort) | 43 |
| Bảng doanh thu quý IV năm 2023 và quý Inamw 2024 | 43 |
| Hình 3.2 Sơ đồ tổ chức bộ phận nhà hàng | 44 |

| | |
|--|----|
| Hình 3.3 Menu semi buffet (Nguồn nội bộ Cần Thơ Eco Resort)..... | 46 |
| Hình 3.4 Menu buffet Mini (Nguồn nội bộ Cần Thơ Eco Resort)..... | 46 |
| Hình 3.5 Menu Buffet full (Nguồn nội bộ Cần Thơ Eco Resort) | 47 |
| Hình 3.6 Kiểm tra trước khi đưa lên phục vụ khách (Nguồn nội bộ Cần Thơ Eco Resort) | 48 |
| Hình 3.7 Chuẩn bị quầy line buffet (Nguồn chụp ảnh thực tế lúc thực tập)..... | 48 |
| Hình 3.8 Thùng rác dành riêng để đồ thừa (Nguồn thực tế lúc thực tập) | 54 |