

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG



ĐINH THỊ ANH THƯ

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG VẠN
PHÁT RIVERSIDE THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành: QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG
Mã số ngành: 7810202

Tháng 6-2024

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG

ĐINH THỊ ANH THƯ

MSSV: 202733

LỚP: DH20QTN01

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG VẠN
PHÁT RIVERSIDE THÀNH PHỐ CẦN THƠ

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG

Mã số ngành: 7810202

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

HỒ THỊ MINH HÀ

Tháng 6-2024

PHIẾU NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Vạn Phát Riverside thành phố Cần Thơ

Sinh viên thực hiện: Đinh Thị Anh Thư

MSSV: 202733

Ngành: Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống

Khóa: 8

Người nhận xét (GVHD): Th.S Hồ Thị Minh Hà

1. Quá trình thực hiện đề tài: Tác giả nghiêm túc thực hiện đề tài theo sự hướng dẫn của giảng viên. Có thái độ tích cực, học hỏi cố gắng hoàn thành theo thời gian quy định, luôn luôn lắng nghe ý kiến đóng góp của giảng viên.

2. Hình thức trình bày: Bố cục rõ ràng, có tính logic, có hình ảnh minh họa dẫn chứng cụ thể. Thực hiện đúng các quy định trình bày của Khóa luận Tốt nghiệp

3. Tính mới hoặc tính ứng dụng của đề tài: Tác giả đưa ra những thuận lợi, khó khăn và định hướng phát triển của doanh nghiệp. Thực hiện khảo sát lấy ý kiến khách hàng trên cơ sở đó đưa ra các giải pháp cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại doanh nghiệp. Đồng thời tác giả cũng phân tích đối thủ cạnh tranh trên địa bàn thành phố Cần Thơ, đưa ra các giải pháp có tính thực tiễn, phù hợp với tình hình phát triển của doanh nghiệp.

4. Nhận xét tổng quát nội dung luận văn:

Ưu điểm: Khóa luận trình bày rõ ràng, nội dung rành mạch, có tính khoa học, có sự tham khảo về tài liệu cũng như trích dẫn nguồn tài liệu. Có sự đầu tư về nội dung, thực hiện khảo sát lấy ý kiến khách hàng để đưa ra các giải pháp cụ thể.

Nhược điểm: Cần xây dựng sơ đồ quy trình phục vụ, cơ cấu về nhân sự (trình độ, độ tuổi) phục vụ tại bộ phận nhà hàng để đưa ra các giải pháp về nguồn nhân lực phù hợp.

5. Kết luận: Đạt yêu cầu

6. Được phép bảo vệ đề tài trước hội đồng: Đồng ý Không đồng ý

Cần Thơ, ngày 07 tháng 07 năm 2024

Người đánh giá

(Ký và ghi rõ họ tên)

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Khóa luận “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Vạn Phát Riverside thành phố Cần Thơ, do sinh viên Đinh Thị Anh Thư thực hiện dưới sự hướng dẫn của Th.S Hồ Thị Minh Hà. Khóa luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm thông qua ngày 18 tháng 7 năm 2024.

Ủy viên

(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)

Th.S Nguyễn Thị Chiểu

Thư ký

(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)

Th.S Phan Đăng Thanh Đoàn

Phản biện 1

(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)

Th.S Nguyễn Du Hạ Long

Phản biện 2

(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)

Th.S Lê Đăng Duy

Cán bộ hướng dẫn

(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)

Th.S Hồ Thị Minh Hà

Chủ tịch hội đồng

(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)

PGS.TS Đào Ngọc Cảnh

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên em xin gửi lời cảm ơn đến Ban giám hiệu trường Đại học Nam Cần Thơ, quý thầy cô trong khoa Du lịch và Quản trị Khách Sạn - Nhà Hàng. Đã tổ chức cho em được thực tập thực tế tại doanh nghiệp đây là điều đặc biệt và ý nghĩa giúp cho tương lai nghề nghiệp của em được vững chắc hơn. Em xin gửi lời cảm ơn tới ThS. Hồ Thị Minh Hà người đã đồng hành cùng em trong suốt quá trình thực tập và thực hiện bài khóa luận tốt nghiệp.

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất tới ban lãnh đạo nhà hàng Vạn Phát Riverside đã giúp cho em hoàn thành kì thực tập tốt nghiệp một cách tốt đẹp. Cảm ơn các cô chú anh chị bộ phận nhà đã giúp đỡ hỗ trợ tận tình cho em trong quá trình thực tập.

Bài khóa luận được thực hiện trong khoảng thời gian và kiến thức hạn hẹp. Thực tập thực tế còn nhiều bất ngờ nên không tránh khỏi thiếu sót, em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu của quý thầy cô để em có thể nâng cao kiến thức, làm hành trang giúp cho công việc và nghiên cứu của em sau này.

Em xin trân trọng cảm ơn!

Cần Thơ, ngày...tháng...năm 2024

Người thực hiện

(ký tên và ghi đầy đủ họ tên)

TRANG CAM KẾT

Em xin cam kết khóa luận này được hoàn thành do chính em thực hiện dưới sự hướng dẫn của ThS. Hồ Thị Minh Hà. Nội dung và kết quả nghiên cứu của đề tài là trung thực, chưa được dùng cho bất cứ khóa luận cùng cấp nào khác.

Nếu như phát hiện gian lận trong đề tài nghiên cứu em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm.

Cần Thơ, ngày....tháng....năm2024

Người thực hiện

(ký tên và ghi đầy đủ họ tên)

MỤC LỤC

	Trang
LỜI CẢM ƠN.....	i
TRANG CAM KẾT	ii
MỤC LỤC	iii
DANH SÁCH BẢNG.....	vii
DANH SÁCH HÌNH	viii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	x
CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	1
1.1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
1.2. TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU	1
1.3. MỤC TIÊU VÀ NHIỆM VỤ NGHIÊN CỨU.....	2
1.3.1. Mục tiêu nghiên cứu	2
1.3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu.....	2
1.4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	2
1.5. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	3
1.5.1. Đối tượng nghiên cứu	3
1.5.2. Phạm vi nghiên cứu	3
1.5.2.1. Không gian	3
1.5.2.2. Thời gian	3
1.6. Ý NGHĨA CỦA ĐỀ TÀI	3
1.7. BỐ CỤC ĐỀ TÀI	4
CHƯƠNG 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN	5
2.1. NHÀ HÀNG.....	5
2.1.1. Khái niệm về nhà hàng	5
2.1.2. Khái niệm về kinh doanh nhà hàng.....	5
2.1.3. Phân loại nhà hàng	5
2.1.4. Đặc điểm về hoạt động kinh doanh nhà hàng	6
2.1.4.1. Đặc điểm về kinh doanh ăn uống	6

2.1.4.2. Đặc điểm về lao động	7
2.1.4.3. Đặc điểm về đối tượng phục vụ.....	7
2.1.4.4. Đặc điểm về kiến trúc và trang trí nội thất.....	7
2.1.4.5. Đặc điểm về phong cách phục vụ.....	7
2.1.4.6. Đặc điểm về môi trường phục vụ	7
2.1.5. Vai trò của kinh doanh nhà hàng.....	8
2.1.6. Ý nghĩa của kinh doanh nhà hàng	9
2.2. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	9
2.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ	9
2.2.1.1. Dịch vụ	9
2.2.1.2. Chất lượng dịch vụ	9
2.2.2. Chất lượng dịch vụ ăn uống	10
2.2.3. Đặc điểm về chất lượng dịch vụ ăn uống	10
2.2.4. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ	10
2.3. CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG .	11
2.3.1. Cơ sở vật chất, trang thiết bị	11
2.3.2. Trình độ đội ngũ nhân viên.....	11
2.3.3. Chất lượng món ăn	11
2.3.4. Quy trình phục vụ.....	12
CHƯƠNG 3. TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN VẠN PHÁT RIVERSIDE.....	13
3.1.QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN.....	13
3.2. NGÀNH NGHỀ KINH DOANH	14
3.2.1. Dịch vụ lưu trú.....	14

3.2.1.1. Phòng Presidential suite	15
3.2.1.2. Phòng Executive suite.....	16
3.2.1.3. Phòng Junior suite.....	17
3.2.1.4. Phòng Oriental suite.....	17
3.2.1.5. Phòng Deluxe	18
3.2.1.6. Phòng Superior	19
3.2.2. Dịch vụ nhà hàng.....	24
3.2.2.1. Dịch vụ ăn uống.....	20
3.2.2.2. Dịch vụ tiệc hội nghị, hội thảo	21
3.2.2.3. Dịch vụ khác.....	22
3.3. CƠ CẤU TỔ CHỨC.....	25
3.3.1. Sơ đồ tổ chức nhà hàng khách sạn Vạn Phát Riverside	25
3.3.2. Chức năng của các phòng ban.....	25
3.3.3. Nhiệm vụ của các phòng ban	27
3.3.4 Cơ cấu nhân sự bộ phận F&B	28
3.4. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH.....	29
3.5. THUẬN LỢI VÀ KHÓ KHĂN	32
3.5.1. Thuận lợi	32
3.5.2. Khó khăn	33
3.6. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN TRONG TƯƠNG LAI.....	33
3.6.1. Định hướng phát triển chất lượng dịch vụ của nhà hàng Vạn Phát Riverside....	33
.....	33
3.6.2. Định hướng phát triển sản phẩm - dịch vụ của nhà hàng Vạn Phát Riverside ...	34
.....	34
CHƯƠNG 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE	35
4.1. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG CỦA NHÀ HÀNG	35
.....	35
4.1.1. Các loại hình dịch vụ	35

4.1.1.1. Dịch vụ ăn uống.....	35
4.1.1.2. Dịch vụ tiệc, hội nghị, hội thảo	39
4.1.2. Quy trình phục vụ.....	41
4.1.2.1 Quy trình phục vụ chung của nhà hàng	41
4.1.2.2. Quy trình phục vụ buffet.....	44
4.1.2.3. Quy trình phục tiệc, hội nghị hội thảo	46
4.1.3. Đội ngũ nhân viên.....	47
4.1.4. Cơ sở vật chất, trang thiết bị	48
4.1.5. Chất lượng món ăn	48
4.2. KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG	49
4.3. ĐỐI THỦ CẠNH TRANH	54
4.3.1. Khách sạn TTC Cần Thơ	54
4.3.2. Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.....	57
4.4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE.	61
4.4.1. Giải pháp về quy trình phục vụ	61
4.4.2. Giải pháp về giá cả	62
4.4.3. Giải pháp về phát triển nguồn nhân lực.....	62
4.4.4. Giải pháp về cơ sở vật chất kỹ thuật.....	63
4.4.5. Giải pháp về phát triển sản phẩm	63
CHƯƠNG 5. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	65
5.1. KẾT LUẬN	65
5.2. KIẾN NGHỊ	66
TÀI LIỆU THAM KHẢO	67
PHỤ LỤC.....	68

DANH SÁCH BẢNG

	Trang
Bảng 3.1: Số lượng các loại phòng của Vạn Phát Riverside	15
Bảng 3.2: Cơ cấu nhân sự bộ phận F&B	28
Bảng 3.3: Thống kê lượng khách của nhà hàng Vạn Phát Riverside từ năm 2021 đến 2023	29
Bảng 3.4: Bảng báo cáo doanh thu của nhà hàng khác sạn Vạn Phát Riverside từ năm 2021 đến 2023	30
Bảng 4.1: Bảng giá vé buffet sáng Vạn Phát Riverside	38
Bảng 4.2: Kết quả khảo sát ý kiến khách hàng	49
Bảng 4.3 Kết quả khảo sát khách hàng theo độ tuổi	53
Bảng 4.4: Bảng giá vé buffet của nhà hàng TTC với Vạn Phát Riverside.....	56
Bảng 4.5: Giá vé buffet khách sạn Mừng Thanh	58

DANH SÁCH HÌNH

	Trang
Hình 3.1: Cổng chính của Vạn Phát Riverside	14
Hình 3.2: Phòng Presidential suite	16
Hình 3.3: Phòng Executive suite.....	16
Hình 3.4: Phòng Junior suite.....	17
Hình 3.5: phòng Oriental suite.....	18
Hình 3.6: Phòng Deluxe	19
Hình 3.7: Phòng Superior	19
Hình 3.8: Nhà hàng buffet sáng Vạn Phát Riverside	20
Hình 3.9: Nhà hàng Ven sông Vạn Phát Riverside.....	21
Hình 3.10: Hội nghị.....	21
Hình 3.11: Tiệc cưới.....	22
Hình 3.12: Dịch vụ massage	22
Hình 3.13: Dịch vụ phòng gym.....	23
Hình 3.14: Hồ bơi.....	24
Hình 3.15: Karaoke sang trọng, hiện đại.....	24
Hình 3.16: Sơ đồ tổ chức của nhà hàng khách sạn Vạn Phát Riverside	25
Hình 3.17: Biểu đồ kết quả doanh thu kinh của nhà hàng khách sạn Vạn Phát Riverside qua 3 năm 2021 – 2023.....	30
Hình 4.1: Khu vực quầy thức ăn nóng	36
Hình 4.2: Một số món ăn quầy line.....	37
Hình 4.3: Khu vực quầy tea	37
Hình 4.4: Một số món ăn tại nhà hàng a la carte Vạn Phát Riverside	38
Hình 4.5: Một số thức uống của cà phê sân vườn Vạn Phát	39
Hình 4.6: Một số món ăn trong thực đơn tiệc tại nhà hàng Vạn Phát Riverside	40
Hình 4.7: Một số món ăn tiệc hội nghị.....	41
Sơ đồ 1: Quy trình phục vụ buffet.....	45
Hình 4.8: Biểu đồ kết quả khảo sát theo độ tuổi.....	53
Hình 4.9: Một số hình ảnh buffet sáng TTC Cần Thơ	54

Hình 4.10: Một số món ăn tiệc vũa nhà hàng TTC.....	55
Hình 4.11: Sản phẩm tổ chức tiệc hội thảo, hội nghị	56
Hình 4.12: Một số hình ảnh buffet Mừng Thanh Cần Thơ	57
Hình 4.13: Một số món ăn tiệc tại khách sạn Mừng Thanh	58
Hình 4.14 Nhà hàng buffet Mừng Thanh	59
Hình 4.15: Phòng hội nghị, hội thảo tại Mừng Thanh	60
Hình 4.16: Khu vực tổ chức tiệc cưới của nhà hàng Mừng Thanh.....	64

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Từ viết đầy đủ
1	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
2	LB	Liên bộ
3	TCDL	Tổng cục du lịch
4	TCVN	Tiêu chuẩn Việt Nam
5	FO	Front Office
6	HK	Housekeeping