

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



VÕ THỊ NGỌC HÂN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
PHỤC VỤ BUFFET SÁNG CỦA NHÀ HÀNG
VINPEARL TẠI CẦN THƠ**

KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã số ngành: 7810103

CẦN THƠ, tháng 4 năm 2021

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH

VÕ THỊ NGỌC HÂN
MSSV: 176844

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
PHỤC VỤ BUFFET SÁNG CỦA NHÀ HÀNG
VINPEARL TẠI CẦN THƠ**

KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
THS. TÔ NGUYỄN DUY MINH

CẦN THƠ, tháng 4 năm 2021

LỜI CẢM TẠ

Qua 4 năm học tập và rèn luyện tại Trường ĐH Nam Cần Thơ, được sự chỉ bảo và giảng dạy nhiệt tình của quý thầy cô, đặc biệt là quý thầy cô trong Khoa Du lịch đã truyền đạt cho em những kiến thức về lý thuyết và thực hành trong suốt thời gian học ở trường. Và trong thời gian thực tập tại Vinpearl Cần Thơ em đã có cơ hội áp dụng những kiến thức học ở trường vào thực tế ở khách sạn, đồng thời học hỏi được nhiều kinh nghiệm thực tế tại khách sạn. Cùng với sự nỗ lực của bản thân, em đã hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp của mình.

Từ những kết quả đã đạt được này, em xin chân thành cảm ơn quý thầy cô Trường ĐH Nam Cần Thơ, đã truyền đạt cho em những kiến thức bổ ích trong thời gian qua. Đặc biệt, là cô Th.S Tô Nguyễn Duy Minh đã tận tình hướng dẫn em hoàn thành tốt bài khóa luận tốt nghiệp này. Ban lãnh đạo khách sạn Vinpearl Cần Thơ đã tạo mọi điều kiện thuận lợi cho em trong thời gian thực tập.

Do kiến thức còn hạn hẹp nên không thể tránh khỏi những thiếu sót trong cách hiểu, lỗi trình bày. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của quý thầy cô và Ban lãnh đạo, các anh chị trong khách sạn để báo cáo tốt nghiệp đạt được kết quả tốt hơn.

Cuối lời em xin gửi đến cô Th.S Tô Nguyễn Duy Minh, Ban Giám Đốc và toàn thể cán bộ công nhân viên Nhà hàng Mekong Breeze lời cảm ơn và lời chúc sức khỏe chân thành nhất.

Cần Thơ, tháng 4 năm 2021

Người thực hiện

Võ Thị Ngọc Hân

CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi và được sự hướng dẫn của cô Th.S Tô Nguyễn Duy Minh. Các nội dung nghiên cứu trong đề tài “Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ Buffet sáng của nhà hàng Vinpearl tại Cần Thơ” của tôi là trung thực và chưa công bố dưới bất kỳ hình thức nào trước đây. Những số liệu trong các bảng biểu phục vụ cho việc phân tích, nhận xét, đánh giá được cá nhân thu thập từ các nguồn khác nhau có ghi rõ nguồn gốc. Nếu phát hiện có bất kỳ sự gian lận nào tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về nội dung bài tiểu luận của mình.

Cần Thơ, tháng 4 năm 2021

Người thực hiện

Võ Thị Ngọc Hân

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

Học hàm, học vị, họ và tên:

.....
.....

Đơn vị:

.....
.....

Về hình thức:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Về thái độ:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Cần Thơ, Ngày...tháng...năm2021

Cán bộ hướng dẫn

(Kí, ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
CAM ĐOAN.....	ii
NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN.....	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1.....	iv
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2.....	v
MỤC LỤC.....	vi
DANH SÁCH TỪ TIẾNG ANH.....	x
DANH SÁCH HÌNH.....	xi
DANH SÁCH BẢNG.....	xii
DANH SÁCH SƠ ĐỒ.....	xiii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....	xiv
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET TẠI NHÀ HÀNG VINPEARL CẦN THƠ.....	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
1.2 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU.....	1
1.3 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	1
1.3.1 Mục tiêu chung.....	1
1.3.2 Mục tiêu cụ thể.....	2
1.4 PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	2
1.4.1 Không gian.....	2
1.4.2 Thời gian.....	2
1.5 NỘI DUNG NGHIÊN CỨU.....	2
1.6 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	2
1.7 CẤU TRÚC NGHIÊN CỨU.....	2
CHƯƠNG 2: CÁC KHÁI NIỆM CƠ BẢN VỀ KINH DOANH NHÀ HÀNG & DỊCH VỤ BUFFET.....	3
2.1 CÁC KHÁI NIỆM CƠ BẢN VỀ KINH DOANH NHÀ HÀNG.....	3
2.1.1 Khái niệm về nhà hàng.....	3

2.1.2 Chức năng hoạt động kinh doanh của nhà hàng.....	3
2.1.3 Phân loại nhà hàng.....	4
2.2 CÁC YẾU TỐ LÀM NÊN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG..	7
2.2.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật (CSVCKT).....	7
2.2.2 Điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm (VSATTP)	8
2.2.3 Đội ngũ nhân viên	10
2.2.4 Quy trình phục vụ.....	10
2.2.5 Một số yếu tố khác	11
2.3 TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ BUFFET TẠI NHÀ HÀNG.....	12
2.3.1 Khái niệm Buffet	12
2.3.2 Phân loại Buffet.....	12
2.3.3 Đặc điểm phục vụ bữa ăn theo kiểu tự phục vụ (Buffet)	12
2.3.4 Quy trình phục vụ Buffet.....	13
2.4 KHÁI NIỆM CHẤT LƯỢNG VÀ ĐẶC ĐIỂM VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET	15
2.4.1 Khái niệm chất lượng phục vụ	15
2.4.2 Đặc điểm của chất lượng phục vụ	15
2.4.2.1 Chất lượng phục vụ khó đo lường và đánh giá	15
2.4.2.2 Chỉ được đánh giá chính xác qua sự cảm nhận của người tiêu dùng trực tiếp trên sản phẩm của nhà hàng	15
2.4.2.3 Phụ thuộc vào quá trình cung cấp dịch vụ của nhà hàng	16
2.4.2.4 Đòi hỏi tính nhất quán cao	17
2.4.3 Đặc điểm của phục vụ theo kiểu Buffet:	17
2.4.4 Vai trò của phục vụ Buffet trong kinh doanh ăn uống tại khách sạn	18
2.5 Ý NGHĨA CỦA VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET	18
2.5.1 Chất lượng phục vụ cao giúp gia tăng lợi nhuận cho nhà hàng	18
2.5.2 Tăng khả năng cạnh tranh và tăng giá bán một cách hợp lý trên thị trường	19
2.5.3 Nâng cao chất lượng phục vụ giúp khách sạn giảm thiểu các chi phí kinh doanh cho doanh nghiệp.....	19

CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET NHÀ HÀNG VINPEARL TẠI CẦN THƠ	21
3.1 GIỚI THIỆU SƠ LƯỢC VỀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NHÀ HÀNG VINPEARL CẦN THƠ	21
3.1.1 Thông tin chung về Vinpearl Cần Thơ	21
3.1.1.1 Vị trí kiến trúc	23
3.1.1.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật	24
3.2 GIỚI THIỆU BỘ PHẬN THỰC TẬP	25
3.2.1 Giới thiệu chung về bộ phận F&B	25
3.2.2 Trình độ nguồn nhân lực của bộ phận F&B	26
3.2.3 Lĩnh vực hoạt động của bộ phận FB	26
3.2.4 Cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận trong nhà hàng Mekong Breeze tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	27
3.2.5 Cơ sở vật chất của nhà hàng Mekong tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ ..	29
3.2.6 Thực trạng về sử dụng lao động của nhà hàng	29
3.3 TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NHÀ HÀNG VINPEARL CẦN THƠ	30
3.3.1 Tình hình kinh doanh của nhà hàng trong thời gian hiện tại	30
3.3.2 Đánh giá kết quả điều tra thực trạng chất lượng Buffet sáng tại nhà hàng Vinpearl Cần Thơ	32
3.3.3 Quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng Vinpearl Cần Thơ	34
3.4 NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ	36
3.4.1 Thuận lợi	36
3.4.2 Khó khăn	37
CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET TẠI NHÀ HÀNG VINPEARL CẦN THƠ	38
4.1 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN DU LỊCH CẦN THƠ	38
4.2 ĐỊNH HƯỚNG VÀ MỤC TIÊU NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET TẠI NHÀ HÀNG VINPEARL CẦN THƠ	39
4.2.1 Đầu tư hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật	39
4.2.2 Nâng cao chất lượng đội ngũ lao động	39

4.2.3 Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ ăn uống phục vụ khách.....	40
4.2.4 Hoàn thiện quá trình mua và bảo quản nguyên vật liệu tại nhà hàng.....	41
4.2.5 Tăng cường công tác tổ chức kiểm tra và đánh giá chất lượng phục vụ Buffet sáng	41
4.2.6 Xây dựng và thiết lập tiêu chuẩn phục vụ	41
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	43
1 KẾT LUẬN	43
2 KIẾN NGHỊ	43
TÀI LIỆU THAM KHẢO	46
PHỤ LỤC	47

DANH SÁCH TỪ TIẾNG ANH

STT	Từ tiếng Anh	Nghĩa tiếng Việt
1	Restaurant	Nhà hàng
2	Economic Restaurant	Nhà hàng bình dân
3	Standard Restaurant	Nhà hàng tiêu chuẩn
4	Deluxe Restaurant	Nhà hàng sang trọng
5	A la carte	Nhà hàng chọn món
6	Set menu Service	Nhà hàng ăn định suất
7	Buffet	Nhà hàng tự phục vụ
8	Coffee shop	Nhà hàng cà phê có phục vụ ăn uống
9	Fast food	Nhà hàng phục vụ đồ ăn nhanh
10	Fingerfood	Đồ ăn lấy bằng tay
11	Set up	Thiết lập
12	Order	Đặt hàng
13	Service station	Tủ đựng dụng cụ dao, muỗng, nĩa
14	Name tapes	Bảng tên
15	Placemat	Miếng lót
16	Trolley	Xe đẩy

DANH SÁCH HÌNH

Hình 3.1 Hình ảnh phục vụ Buffet vào các ngày bình thường trong năm.....	33
Hình 3.2 Hình ảnh thức ăn tiệc Buffet vào ngày lễ.	34

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1 Trang thiết bị trong nhà hàng Mekong Breeze tại 29	29
khách sạn Vinpearl Cần Thơ. 29	29
Bảng 3.2 Kết quả điều tra khảo sát thức ăn tại nhà hàng Mekong Breeze. 32	32

DANH SÁCH SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1 Quy trình phục vụ	11
Sơ đồ 3.1 Cơ cấu tổ chức nhà hàng Meekong Breeze tại.....	27
khách sạn Vinpearl Cần Thơ.	27
Sơ đồ 3.2 Quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng Vinpearl Cần Thơ	35

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu	Nguyên nghĩa
1	CNVC – LĐ	Công nhân viên chức lao động
2	CBCNVC	Cán bộ công nhân viên chức
3	TV	Ti vi
4	VSATTP	Vệ sinh an toàn thực phẩm