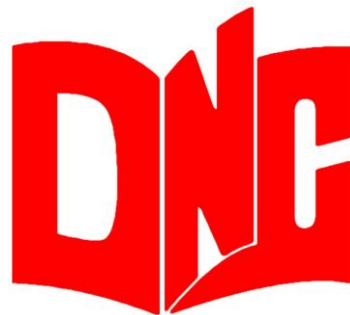


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



NAM CAN THO UNIVERSITY

LA THỊ CẨM GIANG

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC
VỤ BUFFET TẠI NHÀ HÀNG MEKONG
BREEZE TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL
CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
Ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
Mã số ngành: 7810103

Cần Thơ, tháng 5 – năm 2021

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



LA THỊ CẨM GIANG
MSSV: 177453

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC
VỤ BUFFET TẠI NHÀ HÀNG MEKONG
BREEZE TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL
CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
Ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
THS.LÊ THỊ TÓ QUYÊN

Cần Thơ, tháng 5 – năm 2021

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Báo cáo thực tập "Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ Buffet tại nhà hàng Mekong Breeze tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ", do sinh viên La Thị Cẩm Giang thực hiện dưới sự hướng dẫn của cô Lê Thị Tố Quyên báo cáo thực tập đã báo cáo và được Hội đồng chấm báo cáo thực tập thông qua ngày.....

Ủy viên

(Ký tên)

Thư ký

(Ký tên)

.....
GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

.....
GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Phản biện 1

(Ký tên)

Phản biện 2

(Ký tên)

.....
GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

.....
GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Cán bộ hướng dẫn

(Ký tên)

Chủ tịch Hội đồng

(Ký tên)

.....
GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

.....
GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN

- Người hướng dẫn khoa học:

- Đơn vị:

- Về hình thức:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Về nội dung:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày...tháng...năm 2021

Giảng viên hướng dẫn

(Ký, ghi rõ họ tên)

ThS. Lê Thị Tô Quyên

LỜI CẢM TẠ

Lời nói đầu tiên cho tôi xin được gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến với quý thầy, cô trong khoa Du lịch trường Đại học Nam Cần Thơ. Thật vinh hạnh khi được sự giúp đỡ của quý thầy cô trong quá trình giảng dạy, thực tập và cũng như hoàn thành khóa thực tập này. Trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo cơ hội cho tôi được học và làm việc, được thực tập đúng ngành mình chọn, đúng nơi mình yêu thích, nhờ đó bản thân đúc kết kinh nghiệm và chuẩn bị hành trang vững trãi là những kiến thức kết hợp với thực tiễn được các quý thầy cô giảng dạy, chia sẻ lại trong quá trình tôi tham gia học tại trường. Những điều này sẽ góp phần không nhỏ trong tương lai, sau khi tôi hoàn thành quá trình học tại trường và ra làm việc.

Đặc biệt, tôi xin gửi đến cô Lê Thị Tố Quyên - người đã tận tình hướng dẫn, sửa chữa giúp tôi hoàn thành bài báo cáo thực tập này lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Nhân đây tôi cũng xin chân thành cảm ơn Ban Lãnh Đạo, các phòng ban của Tập đoàn VinGoup đã trao cơ hội cho tôi được thực tập vào vị trí nhà hàng tại nhà hàng Mekong Breeze – khách sạn VinPearl Cần Thơ.

Vì kiến thức bản thân còn hạn chế, trong quá trình thực tập cũng như hoàn thành báo cáo thực tập này bản thân tôi không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ phía thầy cô, cũng như từ phía địa chỉ thực tập.

Cần Thơ, ngày... tháng... năm 2021

Người thực hiện

LỜI CAM KẾT

Tôi xin cam kết bài báo cáo thực tập này được hoàn thành dựa trên kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ bài báo cáo thực tập cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày... tháng... năm 2021

Người thực hiện

MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN	i
NHẬN XÉT GIÁM KHẢO 1	ii
NHẬN XÉT GIÁM KHẢO 2	iii
LỜI CẢM TẠ	iv
LỜI CAM KẾT	v
MỤC LỤC.....	vi
DANH SÁCH BẢNG	ix
DANH SÁCH HÌNH	x
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU	1
1.1 ĐẶT VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU.....	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	2
1.2.1 Mục tiêu chung	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể	2
1.3 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	2
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	2
1.3.2.1 Phạm vi không gian.....	2
1.3.2.2 Phạm vi thời gian	2
1.4 THỰC TRẠNG VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	2
1.4.1 Nước ngoài	2
1.4.2 Trong nước	3
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ.....	5
TẠI NHÀ HÀNG VÀ TIỆC BUFFET	5
2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ	5
2.1.1 Khái niệm chất lượng phục vụ.....	5
2.1.2 Các yếu tố cấu thành của chất lượng phục vụ.....	6
2.1.2.1 Cơ sở vật chất	6
2.1.2.2 Chất lượng đội ngũ lao động.....	6
2.1.2.3 Quy trình phục vụ doanh nghiệp.....	7
2.1.2.4 Đối thủ cạnh tranh	7
2.1.2.5 Tiêu chuẩn phục vụ.....	7
2.1.2.6 Giải quyết phàn nàn của khách hàng.....	7
2.1.2.7 Một số các yếu tố khác	8
2.1.3 Quy trình phục vụ	8
2.1.4 Các tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ.....	10
2.1.5 Vai trò của việc nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ	11
2.2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NHÀ HÀNG VÀ TIỆC BUFFET.....	11
2.2.1 Nhà hàng	11

2.2.1.1	Khái niệm nhà hàng.....	11
2.2.1.2	Phân loại nhà hàng.....	12
2.2.1.3	Đặc trưng của loại hình kinh doanh nhà hàng.....	13
2.2.2	Tiệc Buffet.....	14
2.2.2.1	Khái niệm tiệc Buffet.....	14
2.2.3	Phân loại tiệc Buffet.....	15
2.2.4	Bản chất tiệc Buffet.....	16
2.2.5	Quy trình phục vụ tiệc Buffet.....	16
2.2.6	Các tiêu chuẩn phục vụ Buffet.....	20
2.2.7	Mục đích tổ chức tiệc Buffet.....	21
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET		23
TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE		23
3.1	KHÁI QUÁT CHUNG VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	23
3.2	KHÁI QUÁT VỀ NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	26
3.2.1	Quá trình hình thành và phát triển.....	26
3.2.2	Cơ cấu tổ chức và bộ máy quản lý.....	27
3.2.3	Tình hình hoạt động kinh doanh.....	28
3.3	ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	28
3.3.1	Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	28
3.3.2	Cơ cấu lao động nhân viên trong nhà hàng.....	30
3.3.3	Chất lượng món ăn.....	31
3.3.4	Chăm sóc khách hàng.....	33
3.3.5	Quy trình tiếp đón khách và tổ chức buffet.....	33
3.4	ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	34
3.4.1	Thuận lợi.....	34
3.4.2	Khó khăn.....	35
3.4.3	Những tồn tại.....	36
CHƯƠNG 4: MỘT SỐ PHƯƠNG THỨC VÀ GIẢI PHÁP NHẪM THIẾT LẬP VÀ TỔ CHỨC PHỤC VỤ TIỆC BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG VINPEARL CẦN THƠ TRONG THỜI GIAN ĐẾN		37
4.1	SỰ CẦN THIẾT TRONG VIỆC THIẾT LẬP VÀ TỔ CHỨC PHỤC VỤ TIỆC BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ TRONG THỜI GIAN ĐẾN	37
4.1.1	Sự cần thiết trong việc thiết lập, tổ chức phục vụ tiệc Buffet sáng ...	37

4.1.2 Một số phương thức nhằm thiết lập và tổ chức phục vụ tiệc Buffet sáng tại nhà hàng Mekong Breeze tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ trong thời gian đến	37
4.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM THIẾT LẬP VÀ TỔ CHỨC PHỤC VỤ TIỆC BUFFET SÁNG TẠI MEKONG BREEZE TẠI KHÁCH SẠN NHÀ HÀNG VINPEARL CẦN THƠ TRONG THỜI GIAN ĐẾN	38
4.2.1 Cơ sở đưa ra giải pháp.....	38
4.2.2 Giải pháp cụ thể	38
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	42
5.1 KẾT LUẬN	42
5.2 KIẾN NGHỊ	43
5.2.1 Đối với khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	43
5.2.2 Đối với ban quản lý nhà hàng Mekong Breeze.....	43
TÀI LIỆU THAM KHẢO	44
PHỤ LỤC	45
PHỤ LỤC 1: MỘT SỐ TIỆC BUFFET TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE – KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	45
PHỤ LỤC 2: THỰC ĐƠN BUFFET TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE	46
PHỤ LỤC 3: NHẬT KÝ THỰC TẬP	50

DANH SÁCH BẢNG

3.1 Bảng số lượng nhân viên trong nhà hàng Mekong Breeze – khách sạn Vinpearl Cần Thơ, (2021)	30
---	----

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1: Quy trình phục vụ Buffet, (2021)	17
Hình 3.1 Khách sạn Vinpearl Cần Thơ, (2021)	23
Hình 3.2 Logo khách sạn Vinpearl,(2021).....	24
Hình 3.3 Nhà hàng Mekong Breeze, (2020)	26
Hình 3.4 Cơ cấu bộ phận ẩm thực khách sạn Vinpearl Cần Thơ, (2021).....	27