

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



NGUYỄN HUỲNH NHƯ YẾN

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
PHỤC VỤ BUFFET SÁNG  
TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE  
THUỘC VINPEARL HOTEL CẦN THƠ**

**BÁO CÁO TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC  
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 VÀ  
QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN

NGUYỄN HUỲNH NHƯ YẾN  
MSSV: 177372

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
PHỤC VỤ BUFFET SÁNG  
TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE  
THUỘC VINPEARL HOTEL CẦN THƠ**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC  
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

**Mã số ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN  
TS. NGUYỄN MINH TIẾN**

**CẦN THƠ, THÁNG 5 NĂM 2021**

## **CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG**

Khóa luận “.....”, do sinh viên.....  
thực hiện dưới sự hướng dẫn của..... Khóa luận đã báo  
cáo và được Hội đồng chấm khóa luận 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**

## LỜI CẢM TẠ

Trên thực tế không có sự thành công nào mà không gắn liền với sự hỗ trợ, giúp đỡ dù ít hay nhiều của người khác dù gián tiếp hay trực tiếp. Trong suốt thời gian học tập ở giảng đường đại học đến nay, em đã nhận được rất nhiều sự quan tâm và giúp đỡ từ thầy cô, bạn bè và gia đình.

Với lòng biết ơn sâu sắc, em xin gửi đến thầy T.S Nguyễn Minh Tiến với tâm huyết và tri thức của mình đã truyền đạt vốn kiến thức quý báu cho chúng em suốt thời gian học tập và tìm hiểu kiến thức để hoàn thành bài báo cáo thực tập tốt nghiệp một cách tốt nhất. Em xin cảm ơn thầy, đã tận tâm hướng dẫn chúng em qua từng buổi gặp mặt trên lớp cũng như những buổi nói chuyện và thảo luận về vấn đề này. Nếu không có những lời hướng dẫn của thầy thì bài tiểu luận này sẽ khó hoàn thiện được. Tuy nhiên, do kiến thức của em vẫn còn nhiều mặt hạn chế nhất định. Do đó, không tránh khỏi những thiếu sót trong quá trình hoàn thành bài tiểu luận này. Mong thầy sẽ góp ý để bài tiểu luận của em được hoàn thiện hơn.

Ngoài ra, em rất cảm ơn đơn vị thực tập là Khách sạn Vinpearl Cần Thơ đã tạo điều kiện và cơ hội cho em được tiếp cận được công việc một cách tốt nhất và cho em một môi trường làm việc lành mạnh và thoải mái nhất.

Đồng thời, em gửi lời cảm ơn đến toàn thể các anh, chị, ban quản lý, lãnh đạo tại Khách sạn Vinpearl Cần Thơ đã giúp đỡ và hỗ trợ em trong quá trình thực tập.

Kính chúc thầy T.S Nguyễn Minh Tiến hạnh phúc và thành công hơn nữa trong sự nghiệp “trồng người”. Kính chúc thầy luôn dồi dào sức khỏe để tiếp tục dìu dắt nhiều thế hệ học trò đến những bến bờ tri thức.

Kính chúc Khách sạn Vinpearl Cần Thơ luôn phát triển mạnh mẽ.

Em xin chân thành cảm ơn!

Thành phố Cần Thơ, ngày 29 tháng 05 năm 2021

## **LỜI CAM KẾT**

Tôi xin được cam đoan: Đề tài “ Nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Vinpearl Cần Thơ “ được tiến hành công khai, dựa trên sự cố gắng , nỗ lực của bản thân và sự giúp đỡ không nhỏ từ phía Khách sạn Vinpearl Cần Thơ, dưới sự hướng dẫn nhiệt tình của TS.Nguyễn Minh Tiến.

Tôi cam đoan rằng, đề tài này do chính tôi thực hiện, các số liệu và kết quả nghiên cứu trong đề tài là trung thực. Tính đến thời điểm này, đề tài không trùng với bất kỳ đề tài nghiên cứu khoa học nào. Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm.

Thành phố Cần Thơ, ngày 29 tháng 05 năm 2021

Tác giả đề tài

Nguyễn Huỳnh Như Yến



# MỤC LỤC

*Trang*

---

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG.....	i
LỜI CẢM ƠN.....	iv
LỜI CAM KẾT.....	v
NHẬN XÉT.....	vi
MỤC LỤC.....	vii
DANH SÁCH BẢNG.....	xii
DANH SÁCH HÌNH.....	xiii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	xiv
CHƯƠNG 1.....	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 PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	2
1.3.1 Không gian.....	2
1.3.2 Thời gian.....	2
1.3.3 Đối tượng nghiên cứu.....	2
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	3
1.4.1 Phương pháp nghiên cứu lý thuyết.....	3
1.4.2 Phương pháp nghiên cứu thực tiễn.....	3
1.5 NỘI DUNG NGHIÊN CỨU.....	3
1.6 GIẢ THUYẾT KHOA HỌC.....	3
1.7 CẤU TRÚC BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP.....	4

CHƯƠNG 2.....	5
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TRONG NHÀ HÀNG.....	5
2.1 KHÁI QUÁT VỀ NHÀ HÀNG.....	5
2.1.1 Sơ lược lịch sử nhà hàng.....	5
2.1.2 Khái niệm nhà hàng.....	6
2.1.3 Phân loại nhà hàng.....	7
2.1.4 Đặc điểm kinh doanh nhà hàng.....	8
2.1.4.1 Đặc điểm về kinh doanh:.....	8
2.1.4.2 Đặc điểm về kiến trúc và trang trí nội thất.....	9
2.1.4.3 Đặc điểm về đối tượng.....	9
2.1.4.4 Đặc điểm về môi trường làm việc.....	9
2.1.5 Tổ chức bộ phận trong nhà hàng.....	10
2.1.6 Chức năng của kinh doanh nhà hàng.....	11
2.1.7 Vai trò của nhà hàng.....	11
2.1.8 Ý nghĩa của hoạt động kinh doanh nhà hàng.....	11
2.1.8.1 Đối với khách sạn.....	11
2.1.8.2 Đối với ngành du lịch.....	12
2.2 TÌM HIỂU VỀ NGHIỆP VỤ PHỤC VỤ BÀN TRONG NHÀ HÀNG.....	12
2.2.1 Phục vụ bàn là gì?.....	12
2.2.2 Nhiệm vụ và chức năng của bộ phận phục vụ bàn trong nhà hàng....	12
2.2.3 Một số yêu cầu đối với nhân viên phục vụ bàn.....	13
2.2.4 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ trong nhà hàng.....	14
2.3 GIỚI THIỆU VỀ BUFFET.....	15
2.3.1 Khái niệm Buffet.....	15
2.3.2 Sơ lược lịch sử Buffet.....	16



2.3.3 Phân loại Buffet.....	16
2.3.4 Chủ đề của một tiệc Buffet.....	17
2.3.5 Quy trình phục vụ Buffet sáng trong nhà hàng.....	18
2.3.6 Hình thức tổ chức tiệc buffet.....	19
2.3.7 Ưu điểm và nhược điểm của tiệc buffet.....	20
2.4 Ý NGHĨA CỦA VIỆC HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ.....	21
CHƯƠNG 3.....	22
GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG MÊKONG BREZEE THUỘC KHÁCH SẠN VINPEARL THÀNH PHỐ CẦN THƠ.....	22
3.1 KHÁI QUÁT VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	22
3.1.1 Sơ lược về tập đoàn Vingroup.....	22
3.1.2 Sơ lược về Vinpearl Cần Thơ Hotel.....	22
3.1.3 Mục tiêu kinh doanh chung.....	23
3.2 GIỚI THIỆU CHUNG VỀ BỘ PHẬN THỰC TẬP.....	24
3.2.1 Sơ lược về nhà hàng MeKong Breeze.....	24
3.2.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật trong nhà hàng MeKong Breeze.....	24
3.2.3 Cách bố trí quầy buffet sáng.....	25
3.2.3 Cách bày trí bàn ăn buffet trong nhà hàng MeKong Breeze.....	29
3.2.4 Menu buffet sáng trong nhà hàng MeKong Breeze.....	30
3.2.5 Cơ cấu tổ chức bộ phận trong nhà hàng MeKong Breeze.....	33
3.2.6 Công việc của từng bộ phận trong nhà hàng MeKong Breeze.....	34
3.3 GIỚI THIỆU CHUNG VỀ CÔNG VIỆC CỦA BỘ PHẬN THỰC TẬP TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREZEE.....	35
3.3.1 Các công việc hằng ngày đối với thực tập sinh.....	35
3.3.2 Quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng MeKong Breeze.....	36
CHƯƠNG 4.....	37

THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE.....	37
4.1 THỰC TRẠNG CỦA NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE TRONG PHỤC VỤ BUFFET SÁNG.....	37
4.1.1 Trước khi COVID-19 bùng phát.....	37
4.1.2 Trong khi COVID-19 bùng phát.....	38
4.1.3 Những điểm mạnh, điểm hạn chế, cơ hội và thách thức đối với nhà hàng MeKong Breeze (SWOT).....	38
4.1.3.1 Những điểm mạnh (Strengths) của nhà hàng MeKong Breeze	38
Có sự đầu tư trong kinh doanh nhà hàng, cơ sở vật chất hiện đại.....	38
4.1.3.2 Những điểm hạn chế (Weaknesses) của nhà hàng MeKong Breeze.....	39
4.1.3.3 Những cơ hội (Opportunities) cho nhà hàng MeKong Breeze.	39
4.1.3.4 Những thách thức (Threats) cho nhà hàng MeKong Breeze....	39
4.2 MỘT SỐ ĐÁNH GIÁ TỪ KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE.....	40
4.2.1 Những ưu điểm.....	40
4.2.2 Những hạn chế.....	40
4.3 CƠ SỞ ĐỀ RA GIẢI PHÁP.....	40
4.3.1 Một số định hướng phát triển của du lịch thành phố Cần Thơ.....	40
4.3.2 Định hướng phát triển của nhà hàng MeKong Breeze trong tương lai	41
4.4 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET SÁNG CHO NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE.....	42
4.4.1 Hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật.....	42
4.4.2 Những biện pháp cải thiện chất lượng đội ngũ lao động trong nhà hàng.....	42
4.4.3 Thiết lập các tiêu chuẩn phục vụ.....	42
4.4.4 Những biện pháp nhằm thu hút khách hàng.....	43

4.4.5 Những biện pháp tập trung nghiên cứu thị trường.....	43
4.4.6 Nghiên cứu đặc điểm tâm lý khách hàng.....	44
4.4.7 Đa dạng hóa thực đơn cho tiệc buffet sáng.....	44
CHƯƠNG 5.....	45
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	45
5.1 TỰ ĐÁNH GIÁ CHUNG.....	45
5.1.1 Những thuận lợi về cơ quan thực tập.....	45
5.1.2 Những khó khăn về cơ quan thực tập.....	45
5.2 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ.....	45
5.2.1 Hướng phát triển dịch vụ của nhà hàng MeKong Brezee.....	45
5.2.2 Lương thưởng, thời gian làm việc cho người lao động.....	46
TÀI LIỆU KHAM KHẢO.....	47
PHỤ LỤC.....	48
NHẬT KÝ THỰC TẬP.....	49

## DANH SÁCH BẢNG

*Trang*

---

Bảng 3.2.4 Menu buffet sáng trong nhà hàng MeKong Breeze.....	30
Bảng 3.2.4 Menu buffet sáng trong nhà hàng MeKong Breeze.....	31
Bảng 3.2.4 Menu buffet sáng trong nhà hàng MeKong Breeze.....	32
Bảng 3.2.4 Menu buffet sáng trong nhà hàng MeKong Breeze.....	33
Bảng 3.2.5 Số lượng nhân viên của các bộ phận trong nhà hàng MeKong Breeze..	33

## DANH SÁCH HÌNH

*Trang*

---

Hình 3.2.2 Sơ đồ cách bố trí quầy buffet trong nhà hàng MeKong Breeze.....	25
Hình 3.2.2 Quầy đồ nóng.....	25
Hình 3.2.2 Quầy bánh mì+ Quầy cà phê.....	26
Hình 3.2.2 Quầy ngũ cốc+sữa chua, phía sau là Quầy phở.....	26
Hình 3.2.2 Quầy nước.....	26
Hình 3.2.2 Quầy xúc xích các loại.....	27
Hình 3.2.2 Quầy trái cây tươi, phía sau là Quầy bánh ngọt.....	27
Hình 3.2.2 Quầy xà lách.....	27
Hình 3.2.2 Quầy phô mai, phía sau là Quầy bánh ướt.....	28
Hình 3.2.2 Quầy rau củ quả, phía sau là Quầy trứng.....	28
Hình 3.2.3 Cách bố trí bàn ăn buffet sáng trong nhà hàng MeKong Breeze....	29

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TS.	:	Tiến sĩ
TP.HCM	:	Thành phố Hồ Chí Minh
TT-BTM	:	Thông tư - Bộ Thương mại
F&B	:	Food and Beverage (dịch vụ nhà hàng và quầy uống)
VNĐ	:	Việt Nam đồng
Cm	:	Centimet (đơn vị đo lường)
%	:	Phần trăm