

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



LÊ TRUNG TÍNH

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

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH : QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
MÃ SỐ NGÀNH : D340103

Năm 2021

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



LÊ TRUNG TÍNH

MSSV : 177320

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

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH : QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

MÃ SỐ NGÀNH : D340103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
TH.S LÊ THỊ THANH THÚY

Năm 2021

LỜI CẢM TẠ

Để hoàn thành được đề tài báo cáo thực tập tốt nghiệp, tác giả xin chân thành cảm ơn Khoa Du lịch – Quản trị nhà hàng khách sạn và Trường Đại Học Nam Cần Thơ đã tạo mọi điều kiện thuận lợi cho việc học tập và nghiên cứu giúp tác giả trong suốt quá trình và học tập và làm báo cáo thực tập tốt nghiệp tại trường. Em cũng xin bày tỏ lòng chân thành sâu sắc đến với thầy Th.S Nguyễn Du Hạ Long là chủ nhiệm người đồng hành dẫn dắt em qua suốt thời gian học tại trường và truyền đạt kiến thức bổ ích.

Đồng thời tác giả xin được bày tỏ lòng chân thành và biết ơn sâu sắc đến với giảng viên hướng dẫn Th.S Lê Thị Thanh Thúy người đã trực tiếp hướng dẫn tác giả suốt quá trình làm báo cáo thực tập tốt nghiệp bằng sự nhiệt huyết của mình.

Cuối cùng tác giả cũng xin gửi lời cảm ơn đến với Ban quản lí khách sạn Vinpearl Cần Thơ và toàn thể anh chị công nhân viên của doanh nghiệp đã tạo mọi cơ hội hướng dẫn tận tình công việc, quy trình làm việc của một nhân viên một cách tận tình. Hỗ trợ các thông tin liên quan về khách sạn, cơ sở vật chất, cơ cấu tổ chức, và tạo điều kiện để tác giả được học hỏi thêm kinh nghiệm kiến thức thực tiễn và đồng thời rèn luyện được nhiều kỹ năng nghề trong quá trình thực tập. Trong suốt thời gian thực tập các anh chị nhân viên khách sạn luôn chia sẻ góp ý để công việc được hoàn thành tốt nhất và bài báo cáo được hoàn thiện tốt nhất.

Xin chân thành cảm ơn !

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Tác giả

Lê Trung Tính

LỜI CAM KẾT

Tôi xin cam kết tiểu luận thực tập tốt nghiệp này luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu và tìm hiểu của tôi trong suốt quá trình thực tập tại Vinpearl Hotel Cần Thơ và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận hay tiểu luận cùng cấp khác.

Cần Thơ, ngày tháng năm

Người thực hiện

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Học hàm, học vị, Họ và tên: **Ths Lê Thị Thanh Thúy**

Đơn vị: Khoa Kinh Tế, trường Đại học Nam Cần Thơ

Về hình thức trình bày báo cáo thực tập tốt nghiệp

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

Về nội dung bài báo cáo

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

Về thái độ của sinh viên trong quá trình làm bài

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

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Giảng viên hướng dẫn

(Ký ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM KẾT.....	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	iii
DANH SÁCH BẢNG.....	ix
DANH SÁCH HÌNH.....	x
DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH.....	xi
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	xii
CHƯƠNG 1	
GIỚI THIỆU.....	1
1.1 Sự cần thiết đề tài.....	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu.....	1
1.3 Phạm vi nghiên cứu.....	1
1.3.1.Không gian	1
1.3.2 Thời gian	1
1.3.3 Đối tượng nghiên cứu.....	1
1.4 Phương pháp nghiên cứu	1
1.4.1 Phương pháp nghiên cứu lý thuyết	2
1.4.2 Phương pháp nghiên cứu thực tiễn	2
CHƯƠNG 2	
CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	3
2.1 Khái niệm chung về hoạt động kinh doanh nhà hàng trong khách sạn.....	3
2.1.1 Khái niệm về khách sạn.....	3
2.1.2 Khái niệm và đặc điểm kinh doanh trong khách sạn.....	3
2.1.2.1 Khái niệm về kinh doanh khách sạn.....	3
2.1.2.2 Đặc điểm cơ bản về hoạt động kinh doanh khách sạn.....	4
2.1.2.3 Đặc điểm về đối tượng phục vụ.....	5
2.1.2.4 Đặc điểm về sản phẩm khách sạn.....	5
2.1.3 Khái niệm nhà hàng trong khách sạn.....	6
2.1.4 Khái niệm và đặc điểm kinh doanh ăn uống trong du lịch.....	6

2.1.4.1	Khái niệm.....	6
2.1.4.2	Đặc điểm.....	7
2.2	Chức năng và đặc điểm hoạt động kinh doanh nhà hàng trong khách sạn.....	7
2.2.1	Chức năng kinh doanh trong nhà hàng.....	7
2.2.1.1	Chức năng sản xuất.....	7
2.2.1.2	Chức năng lưu thông bán sản phẩm.....	7
2.2.1.3	Chức năng tổ chức phục vụ.....	8
2.2.2	Đặc điểm hoạt động kinh doanh nhà hàng trong khách sạn.....	8
2.2.2.1	Hoạt động kinh doanh khách sạn.....	8
2.2.2.2	Đặc điểm hoạt động kinh doanh nhà hàng trong khách sạn.....	8
2.3	Khái niệm đặc điểm về bản chất và ý nghĩa trong quy trình phục vụ bàn.....	9
2.3.1	Khái niệm.....	9
2.3.2	Bản chất về quy trình phục vụ.....	9
2.3.3	Quy trình phục vụ.....	10
2.3.3.1	Chuẩn bị trước giờ phục vụ.....	10
2.3.3.2	Đón dẫn và mời khách.....	10
2.3.3.3	Giới thiệu thực đơn và tiếp nhận và chuyển phiếu yêu cầu.....	10
2.3.3.4	Nhận các món ăn từ bếp bar.....	11
2.3.3.5	Phục vụ khách.....	11
2.3.3.6	Thanh toán.....	11
2.3.3.7	Tiền khách.....	11
2.3.3.8	Thu dọn.....	12
2.3.4	Ý nghĩa hoàn thiện quy trình phục vụ.....	12
2.4	Ý nghĩa vai trò hoạt động kinh doanh nhà hàng đối với sự phát triển du lịch.....	12
2.4.1	Đối với khách sạn.....	12
2.4.2	Đối với ngành du lịch.....	12

CHƯƠNG 3

THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	14
---	----

3.1 Giới thiệu về khách sạn Vinpearl Cần Thơ :	14
3.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển.....	14
3.1.2. Vị trí, kiến trúc.....	16
3.1.3 Chức năng và nhiệm vụ của khách sạn.....	16
3.1.4 Cơ cấu tổ chức của khách sạn.....	16
3.1.5 Cơ cấu lao động và trình độ nhân viên trong nhà hàng tại khách sạn.....	17
3.1.6 Cơ sở vật chất kỹ thuật trong nhà hàng.....	20
3.1.7 Thực trạng kết quả kinh doanh của khách sạn.....	21
3.2. Thực trạng chất lượng phục vụ nhà hàng tại khách sạn.....	22
3.2.1 Chất lượng phục vụ Buffet sáng.....	22
3.2.2 Chất lượng phục vụ Alacarte.....	25
3.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.....	27
3.3.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật nhà hàng.....	27
3.3.2 Chất lượng đội ngũ lao động tại nhà hàng.....	27
3.3.3 Công tác quản lý giám sát tại nhà hàng.....	27
3.4 Quy trình phục vụ tại nhà hàng khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	28
3.4.1 Nhận diện khách hàng.....	29
3.4.2 Đón dẫn và mời khách.....	29
3.4.3 Trình thực đơn và bán thêm.....	30
3.4.4 Đọc yêu cầu cho bếp, bar.....	30
3.4.5 Kiểm tra món ăn.....	30
3.4.6 Phục vụ món ăn.....	31
3.4.7 Thanh toán.....	31
3.4.8 Tiền khách.....	32
3.5. Đánh giá thực trạng quy trình phục vụ trong thời gian qua.....	32
3.5.1. Ưu điểm.....	32
3.5.2. Nhược điểm.....	33

CHƯƠNG 4

GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	35
4.1 Cơ sở đề ra giải pháp.....	35
4.1.1 Mục tiêu và phương hướng bộ phận nhà hàng khách sạn Vinpearl.....	35
4.1.2 Các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ nhà hàng tại khách sạn...	36
4.1.2.1 Cơ sở vật chất.....	36
4.1.2.2 Về công tác quản lý và đào tạo.....	36
4.1.2.3 Đội ngũ, trình độ nhân viên.....	37
CHƯƠNG 5	
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	38
5.1. Kết luận.....	38
5.2 Kiến nghị.....	39
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	41
NHẬT KÍ THỰC TẬP.....	42

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1 Trình độ lao động nhân viên bộ phận FB 2020.....	19
---	----

DANH SÁCH HÌNH

Hình 3. 1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	17
Hình 3. 2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận FB Vinpearl Cần Thơ.....	18
Hình 3. 3 Không gian tại nhà hàng Mekong Breeze Vinpearl Cần Thơ.....	21
Hình 3. 4 Cách bày trí quầy Salad.....	23
Hình 3. 5 Cách bày trí quầy món nóng.....	23
Hình 3. 6 Cách bày trí quầy đồ nguội, phô mai.....	24
Hình 3. 7 Cách bày trí quầy bánh mì Âu, bánh ngọt.....	24
Hình 3. 8 Cách bày trí quầy tráng miệng, ngũ cốc và thức uống.....	25
Hình 3. 9 Cách setup một bàn tiệc dành cho khách VIP.....	26

DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH

Meeting	Hội họp
Incentive	Khen thưởng
Conference	Hội nghị, hội thảo
Event	Sự kiện
City	Thành phố
Hote	Khách sạn
General Manager	Tổng giám đốc
House keeping	Bộ phận buồng phòng
Food and Beverage	Bộ phận Ẩm thực
Front office	Bộ phận tiền sảnh
Hotel	Khách sạn
City	Thành phố
Buffet	Ăn tự phục vụ
Alacarte	Ăn gọi theo món
Very Important Person	Người rất quan trọng
Setup	Thiết lập

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TP.HCM	Thành phố Hồ Chí Minh
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TM	Thương mại
BTM	Bộ thương mại
MICE	Meeting, Incentive, Conference, Event
GM	General Manager
FO	Front Office
FB	Food Beverage
HK	House Keeping
VIP	Very Important Person