

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



NGUYỄN THANH HẬU

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI
KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ

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

Cần Thơ, 2021

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

NGUYỄN THANH HẬU
175727

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI
KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ

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

Ths LÊ THỊ THANH THÚY

Cần Thơ, 2021

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến giảng viên hướng dẫn tôi thực hiện luận văn này, thạc sĩ Lê Thị Thanh Thúy – Bộ môn Quản trị học, Khoa Kinh Tế, Trường Đại học Nam Cần Thơ. Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của cô trong suốt quá trình tôi thực hiện nghiên cứu để tôi có đủ điều kiện, kiến thức... thể hoàn thành một cách tốt nhất tiểu luận này.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày... tháng ... năm ...

Người thực hiện

NGUYỄN THANH HẬU

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết luận văn này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ tiểu luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày tháng năm

Người thực hiện

NGUYỄN THANH HẬU

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
TRANG CAM KẾT	ii
NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP	iii
MỤC LỤC.....	ii
DANH SÁCH BẢNG	vi
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	vii
CHƯƠNG 1	1
GIỚI THIỆU	1
1.1 ĐẶT VẤN ĐỀ.....	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 Phạm vi không gian nghiên cứu.....	2
1.3.2 Phạm vi thời gian nghiên cứu	2
1.3.3 Phạm vi đối tượng nghiên cứu	2
CHƯƠNG 2	3
CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	3
2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	3
2.1.1 Khái niệm về kinh doanh khách sạn	3
2.1.2 Khái niệm về kinh doanh nhà hàng.....	3
2.1.3 Chất lượng dịch vụ ăn uống	4
2.1.3.1 Khái niệm dịch vụ và dịch vụ ăn uống	4
2.1.3.2 Khái niệm chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ ăn uống	6
2.1.3.3 Nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống	7
2.2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	10
2.2.1 Phương pháp thu thập số liệu	10
2.2.2 Phương pháp phân tích số liệu	10

CHƯƠNG 3	11
TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	11
VÀ BỘ PHẬN NHÀ HÀNG	11
3.1 THÔNG TIN CHUNG VỀ KHÁCH SẠN	11
3.2 CƠ CẤU NHÂN SỰ KHÁCH SẠN.....	12
3.3 DỊCH VỤ ĂN UỐNG VÀ CÁC DỊCH VỤ KHÁC	12
3.3.1 Dịch vụ ăn uống	12
3.3.1.1 Cơ cấu bộ phận F&B (<i>Food and Beverage</i>)	12
3.3.1.2 Nhà hàng <i>Mekong Breeze</i>	13
3.3.1.3 Nhà hàng <i>Baijia</i>	14
3.3.1.4 <i>Delta Lobby Lounge</i>	14
3.3.1.5 <i>Suset lounge & pool bar</i>	15
3.3.2 Một số các dịch vụ khác.....	15
3.3.2.1 <i>Dịch vụ lưu trú</i>	15
3.3.2.2 <i>Dịch vụ bổ sung</i>	17
3.4 MỘT SỐ THÔNG TIN KHÁC VỀ BỘ PHẬN F&B	18
3.4.1 Đối tượng khách hàng của Nhà hàng	18
3.4.2 Mục Tiêu của Nhà hàng	18
3.4.3 Quy tắc, Tiêu chuẩn của Nhà hàng	18
CHƯƠNG 4	20
THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	20
4.1 TỔNG HỢP CÁC PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG ĐÃ SỬ DỤNG DỊCH VỤ	20
4.2 PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG DỰA VÀO CÁC PHẢN HỒI THÔNG QUA CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ.....	21
4.2.1 Tiêu chí đặt chỗ là sự tin cậy	21
4.2.2 Tiêu chí chất lượng món ăn, đồ uống:	21
4.2.3 Trang thiết bị dụng cụ, cơ sở vật chất:	22
4.2.4 Thái độ phục vụ, kỹ năng phục vụ:	23

4.2.5 Kỹ năng giao tiếp của nhân viên phục vụ:.....	24
4.2.6 Vệ sinh an toàn thực phẩm:.....	24
4.2.7 Vệ sinh môi trường cảm quan:.....	25
4.2.8 Thanh toán:.....	25
CHƯƠNG 5	26
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	26
5.1 CƠ SỞ ĐỀ XUẤT.....	26
5.2 ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	26
CHƯƠNG 6	28
KẾT LUẬN.....	28

DANH SÁCH HÌNH

Trang

Hình 3.1 Tổng quan về KS Vinpearl Cần Thơ.....	10
Hình 3.2 Cơ cấu nhân sự bộ phận F&B.....	11
Hình 3.3 Tổng quan về NH Mekong Breeze	12
Hình 3.4 Tổng quan về NH Baijia	13
Hình 3.5 Tổng quan về NH Delta Lobby Lounge	13
Hình 3.6 Tổng quan về NH Sunset Lounge & Pool Bar.....	14
Hình 3.7 Mô phỏng loại phòng tại KS	15
Hình 3.8 Mô phỏng bộ phận lễ tân KS	16
Hình 3.9 Mô phỏng dịch vụ Spa tại KS	16
Hình 3.10 Mô phỏng dịch vụ Gym và hồ bơi tại KS	17
Hình 4.1 Một số món ăn, thức uống tại NH.....	21
Hình 4.2 Các trang thiết bị dụng cụ, cơ sở vật chất.....	21
Hình 4.3 Mô phỏng kỹ năng phục của nhân viên	22
Hình 4.4 Mô phỏng vệ sinh an toàn thực phẩm.....	23

DANH SÁCH BẢNG

Trang

Bảng 4.1 Tổng hợp phản hồi từ khách hàng	19
--	----

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TP. Cần Thơ	:	Thành phố Cần Thơ
KS	:	Khách sạn
NH	:	Nhà hàng
NV	:	Nhân viên
KH	:	Khách hàng
Sở VH TT&DL	:	Sở văn hóa thể thao và du lịch