

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH



NAM CAN THO UNIVERSITY

TRẦN THỊ NHƯ NGỌC

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN
UỐNG TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE
VINPEARL CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

MÃ SỐ NGÀNH: 7810103

Tháng 04 , 2021

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH

TRẦN THỊ NHƯ NGỌC

MSSV: 176724

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN
UỐNG TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE
VINPEARL CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

MÃ SỐ NGÀNH: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

THS. NGÔ THANH PHƯƠNG

Tháng 04 , 2021

LỜI CẢM TẠ

Để hoàn thành tốt được bài thực tập tốt nghiệp này, trước hết em xin chân thành cảm ơn quý thầy/cô trường Đại học Nam Cần Thơ nói chung và Khoa Du Lịch nói riêng đã tận tình truyền dạy cho em trong những năm học tập tại trường vừa qua.

Chân thành cảm ơn Ban giám hiệu – Trường đại học Nam Cần Thơ, Khoa Du Lịch và tập thể quý thầy cô của trường, đặc biệt là thầy cô đã tham gia giảng dạy lớp Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành khóa 5 đã chăm sóc giảng dạy, truyền đạt những kiến thức và kinh nghiệm. Những kiến thức mà thầy cô đã truyền đạt là nguồn tư liệu quý báu để em hoàn thành tốt báo cáo thực tập tốt nghiệp này.

Đặc biệt, trong suốt quá trình thời gian làm bài Báo cáo thực tập tốt nghiệp, em xin gửi lời tri ân sâu sắc nhất đến cô Ngô Thanh Phương - người đã trực tiếp hướng dẫn tận tình cho em hoàn thành tốt bài Báo cáo thực tập tốt nghiệp của mình.

Ban Giám đốc Nhà hàng- Khách sạn VINPEARL Cần Thơ đã tạo mọi điều kiện thuận lợi cho em trong thời gian thực tập. Em xin cảm ơn gia đình, bạn bè và những người đã quan tâm, giúp đỡ em trong quá trình hoàn thành bài Báo cáo này.

Do kiến thức còn hạn hẹp nên không 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 công ty để Bài báo cáo thực tập tốt nghiệp đạt được kết quả tốt hơn.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn cô Ngô Thanh Phương và chúc cô có nhiều sức khỏe và luôn thành công vững chắc trên con đường giảng dạy của mình.

Cần Thơ, Ngàytháng.....năm 2021

Sinh viên thực hiện

TRẦN THỊ NHƯ NGỌC

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan rằng, đề tài này là do chính tôi thực hiện, các số liệu thu thập và kết quả phân tích 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.

Cần Thơ, Ngàytháng....năm 2021

Sinh viên thực hiện

TRẦN THỊ NHƯ NGỌC

NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN

- Người hướng dẫn khoa học : ThS. Ngô Thanh Phương
- Đơn vị :.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm
Người hướng dẫn
(Kí, ghi rõ họ và tên)

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
NHẬN XÉT CƠ QUAN THỰC TẬP.....	iii
NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN	iv
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1.....	v
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2.....	vi
MỤC LỤC.....	vi
DANH SÁCH BẢNG	xi
DANH SÁCH HÌNH.....	xii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	xiii
GIỚI THIỆU.....	1
1. Lí do chọn đề tài.....	1
2. Đối tượng khách thể nghiên cứu	2
2.1 Đối tượng trực tiếp nghiên cứu	2
2.2 Khách thể nghiên cứu.....	2
3. Mục đích và phạm vi nghiên cứu.....	2
3.1 Mục đích nghiên cứu.....	2
3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Nội dung nghiên cứu	3
5. Phương pháp nghiên cứu.....	3
5.1 Nhóm phương pháp nghiên cứu lý thuyết.....	3
5.2 Nhóm phương pháp nghiên cứu thực tiễn.....	3
6. Giả thuyết khoa học	3
CHƯƠNG 1:CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG	4
1.1 LƯỢC SỬ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	4
1.2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KINH DOANH NHÀ HÀNG	5
1.2.1 Khái niệm nhà hàng và kinh doanh nhà hàng	5
1.2.1.1 Khái niệm về nhà hàng.....	5

1.2.1.2 Kinh doanh ăn uống	5
1.2.2 Đặc điểm kinh doanh về nhà hàng	6
1.2.2.1 Đặc điểm kinh doanh	6
1.2.2.2 Đặc điểm về lao động.....	6
1.2.2.3 Đặc điểm về kiến trúc và trang trí nội thất trong nhà hàng.....	7
1.2.2.4 Đặc điểm về đối tượng.....	7
1.2.2.5 Đặc điểm về môi trường làm việc.....	7
1.3 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG	8
1.3.1 Khái niệm về dịch vụ ăn uống	8
1.3.2 Đặc điểm của dịch vụ ăn uống	8
1.3.2.1. Một số đặc điểm chung	8
1.3.2.2 Một số đặc điểm riêng.....	9
1.3.3 Quy trình cung ứng dịch vụ ăn uống.....	10
1.4 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG.....	12
1.4.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ ăn uống	12
1.4.2 Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống	12
1.4.2.1 Cơ sở chung trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống	12
1.4.2.2 Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống cho khách du lịch tại nhà hàng	12
1.4.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ăn uống	13
1.4.3.1 Các yếu tố bên trong	13
1.4.3.2 Các yếu tố bên ngoài.....	14
1.5 Ý NGHĨA CỦA VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG	16
1.5.1 Đối với doanh nghiệp.....	16
1.5.2 Đối với khách hàng	17
1.5.3 Đối với xã hội.....	17
CHƯƠNG 2:ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE	18

2.1 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN- NHÀ HÀNG VINPEARL Ở THÀNH PHỐ CẦN THƠ	18
2.1.1 Sơ lược về khách sạn-nhà hàng Vinpearl ở thành phố cần thơ.....	18
2.1.1.1 lịch sử hình thành và phát triển.....	18
2.1.1.2 Vị trí, kiến trúc	19
2.1.1.3 Cơ sở vật chất kĩ thuật khách sạn.....	24
2.1.2 Chức năng và lĩnh vực hoạt động kinh doanh tại khách sạn VinPearl ở thành phố Cần Thơ.....	24
2.1.2.1 Chức năng của khách sạn VinPearl.....	24
2.1.2.2 Lĩnh vực hoạt động kinh doanh của khách sạn VinPearl.....	25
2.2 CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ NHIỆM VỤ CỦA CÁC BỘ PHẬN NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE Ở THÀNH PHỐ CẦN THƠ	25
2.2.1 Giới thiệu chung bộ phận nhà hàng (F&B).....	25
2.2.2 Cơ cấu tổ chức.....	26
2.2.3 Nhiệm vụ của các bộ phận F&B	27
2.2.4 Sơ lược nhà hàng Mekong Breeze	27
2.3 ĐÁNG GIÁ CHUNG VỀ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE Ở VINPEARL TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ	36
2.3.1 Những ưu điểm và nguyên nhân	36
2.3.2 Những khuyết điểm và nguyên nhân	36
2.3.3 Đội ngũ lao động trong Mekong breeze.....	39
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE Ở T.P CẦN THƠ.....	41
3.1 CƠ SỞ ĐỀ RA GIẢI PHÁP	41
3.1.1 Định hướng phát triển của du lịch thành phố cần thơ.....	41
3.1.2 Định hướng và mục tiêu phát triển hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống của nhà hàng Mekong Breeze	42
3.1.2.1 Định hướng phát triển	42
3.1.2.2 Mục tiêu phát triển	42

3.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG VINPEARL	42
3.2.1 Nâng cao chất lượng đội ngũ lao động	42
3.2.2 Phát triển và đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ ăn uống	43
3.2.3 Hoàn thiện cơ sở vật chất kĩ thuật.....	44
3.2.4 Tăng cường quản lý chất lượng dịch vụ ăn uống.....	44
3.2.5 Tăng cường hợp tác phát triển	45
3.2.6 Giải pháp về Marketing.....	45
3.2.6.1 Chiến lược giá	45
3.2.6.2 Phát triển sản phẩm	46
3.2.6.3 Chiêu thị.....	47
3.2.6.4 Kênh phân phối	47
3.2.6.5 Mở rộng thị trường khách	48
3.2.7 Đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm	48
3.2.8 Thiết lập các tiêu chuẩn dịch vụ ăn uống.....	49
3.3 KẾT LUẬN.....	50
3.4 KIẾN NGHỊ	51
3.4.1 Kiến nghị đối với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thành phố Cần Thơ	51
3.4.2 Kiến nghị đối với nhà hàng, khách sạn VinPearl.....	51
TÀI LIỆU THAM KHẢO	52

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 2.1 Đánh giá khách sạn VinPearl Cần Thơ.....	39
Bảng 2.2 Nhân lực lao động trong nhà hàng.....	39
Bảng 2.3 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ của ĐNLĐ tại nhà hàng	40
Mekong breeze	40

DANH SÁCH HÌNH

Hình 1.1 Quy trình cung ứng dịch vụ ăn uống.....	11
Hình 2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức F&B(<i>Nguồn: Nhà hàng VinPearl</i>)	26
Hình 2.2 Thực đơn buffe sáng (<i>Nguồn : Nhà hàng VinPearl</i>).....	29
Hình 2.3 Quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng	30
Hình 2.4 Các món trong thực đơn Alacart tại nhà hàng	31
Hình 2.5 Quy trình phục vụ khách Alacart khách không đặt món ăn trước tại nhà hàng.....	32
Hình 2.6 Quy trình phục vụ khách Alacart khách đặt món ăn trước tại nhà hàng(<i>khách ở bên khách sạn</i>)	32
Hình 2.7 Quy trình nhận đặt ăn Set menu tại nhà hàng	33
Hình 2.8 Thực đơn ngoài Terrace cafe	34
Hình 2.9 Terrace Café vào đêm	34
Hình 2.10 trang trí kiểu Lá Phong.....	35
Hình 2.11 trang trí kiểu chiếc thuyền ngoài xa.....	35
Hình 2.12 Số lần khách đến ăn uống tại nhà hàng.....	39

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

- T.P Cần Thơ: Thành Phố Cần Thơ
- Pv: Phục vụ