

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH**



**TRẦN PHẠM LOAN ANH**

**THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ VÀ  
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC  
VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE CỦA  
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 04 năm 2021**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH**

**TRẦN PHẠM LOAN ANH**  
**MSSV: 176478**  
**LỚP: DH17QTD02**

**THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ VÀ  
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC  
VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE CỦA  
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 TỐ QUYÊN**

**CẦN THƠ, tháng 03 năm 2021**

**LỜI CẢM ƠN**

Em xin chân thành cảm ơn Trưởng bộ phận ẩm thực, các anh chị giám sát cùng toàn thể các anh chị nhân viên nhà hàng Mekong Breeze của khách sạn Vinpearl Cần Thơ đã hướng dẫn tận tình khi em thực tập tại đây. Tuy thời gian thực tập ngắn hạn nhưng em đã học hỏi và thu nạp được rất nhiều kiến thức chuyên ngành giúp em tự tin và vững chắc hơn khi làm việc sau này.

Em xin chân thành cảm ơn cô Ths. Lê Thị Tố Quyên đã hướng dẫn, giúp đỡ em trong suốt quá trình làm bài báo cáo thực tập này.

Do kiến thức còn hạn chế nên không thể tránh khỏi sự sai sót trong quá trình làm bài, kính mong thầy cô bỏ qua và tận tình góp ý để bài báo cáo có kết quả tốt hơn.

Lời nói cuối cùng, em xin gửi đến Trưởng bộ phận ẩm thực, các anh chị giám sát, toàn thể anh chị nhân viên nhà hàng của khách sạn Vinpearl Cần Thơ và cô Ths. Lê Thị Tố Quyên lời cảm ơn và lời chúc sức khỏe chân thành nhất.

*Cần Thơ, ngày..... tháng ..... năm 2021*

**Người thực hiện**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Trần Phạm Loan Anh**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Em xin cam đoan bài báo cáo thực tập tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên kết quả nghiên cứu của tôi và kết quả nghiên cứu này chưa từng có trong bất kì bài báo cáo thực tập tốt nghiệp cùng cấp nào khác. Các dữ liệu thông tin để hỗ trợ cho quá trình nghiên cứu của tôi có nguồn gốc và được trích dẫn rõ ràng.

*Cần Thơ, ngày..... tháng ..... năm 2021*

**Người thực hiện**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Trần Phạm Loan Anh**

**NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**

- Người hướng dẫn báo cáo thực tập tốt nghiệp: **ThS. Lê Thị Tô Quyên**
- Đơn vị: .....
- Về hình thức:

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

- Về nội dung: .....
- .....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

- Về thái độ: .....
- .....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*Cần Thơ, ngày..... tháng ..... năm 2021*  
**Cán bộ hướng dẫn**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

## NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1

- Họ và tên, học hàm, học vị: .....
- Đơn vị: .....
- Về hình thức:  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....
- Về nội dung: .....
- Về thái độ: .....

*Cần Thơ, ngày..... tháng ..... năm 2021*  
**Cán bộ hướng dẫn**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

## NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2

- Họ và tên, học hàm, học vị: .....
- Đơn vị: .....
- Về hình thức:  
.....

- Về nội dung: .....

- Về thái độ: .....

*Cần Thơ, ngày..... tháng ..... năm 2021*

## MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM ĐOAN.....	ii
NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN.....	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1.....	iv
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2.....	v
MỤC LỤC.....	vi
DANH SÁCH HÌNH.....	ix
DANH SÁCH BẢNG.....	x
DANH SÁCH SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ.....	xi
<b>CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU.....</b>	<b>1</b>
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	1
1.2.1 Mục tiêu chung.....	1
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	1
1.3 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	1
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	1
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	1
1.4 THỰC TRẠNG VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU.....	2
1.4.1 Trong nước.....	2
1.4.2 Ngoài nước.....	2
1.5 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	2
1.5.1 Phương pháp thu thập và xử lý số liệu sơ cấp.....	2
1.5.2 Phương pháp thu thập và xử lý số liệu thứ cấp.....	2
<b>CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ VÀ</b>	
<b>KINH DOANH NHÀ HÀNG.....</b>	<b>4</b>



2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KINH DOANH NHÀ HÀNG.....	4
2.1.1 Khái niệm về nhà hàng và kinh doanh nhà hàng.....	4
2.1.2 Đặc điểm về kinh doanh nhà hàng.....	4
2.1.3 Phân loại nhà hàng.....	5
2.1.4 Vai trò và ý nghĩa của hoạt động kinh doanh nhà hàng.....	6
2.2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ.....	8
2.2.1 Khái niệm phục vụ và chất lượng phục vụ.....	8
2.2.2 Tiêu chuẩn nghiệp vụ phục vụ trong nhà hàng.....	8
2.2.3 Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ tại nhà hàng.....	9
2.2.4 Những tiêu chí đánh về chất lượng phục vụ tại nhà hàng.....	10
2.2.5 Vai trò và ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ tại nhà hàng.....	11
<b>CHƯƠNG 3 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....</b>	<b>13</b>
3.1 TỔNG QUAN VỀ TẬP ĐOÀN VINGROUP.....	13
3.1.1 Giới thiệu chung.....	13
3.1.2 Giá trị cốt lõi.....	13
3.1.3 Tầm nhìn và sứ mệnh.....	14
3.2 TỔNG QUAN VỀ THƯƠNG HIỆU VINPEARL.....	14
3.3 TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	15
3.3.1 Lịch sử hình thành và phát triển.....	16
3.3.2 Vị trí địa lý.....	16
3.3.3 Cơ cấu tổ chức bộ phận F&B của khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	17
3.3.4 Loại hình kinh doanh.....	17
3.3.5 Tổng quan hoạt động kinh doanh của khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	17
3.4 TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE.....	19
3.4.1 Vài nét về nhà hàng Mekong Breeze.....	19
3.4.2 Chức năng và nhiệm vụ của nhà hàng Mekong Breeze.....	19
3.5 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE.....	20
3.5.1 Cơ sở vật chất, trang thiết bị và dụng cụ.....	21
3.5.2 Đội ngũ nhân viên của nhà hàng.....	21
3.5.3 Chất lượng và chủng loại các món ăn.....	22
3.6 ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE.....	23
<b>CHƯƠNG 4 ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....</b>	<b>25</b>

4.1 CƠ SỞ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE.....	25
4.1.1 Căn cứ vào đánh giá thực trạng chất lượng phục vụ tại nhà hàng Mekong Breeze.....	25
4.2 BỔ SUNG DỤNG CỤ, CẢI TIẾN TRANG THIẾT BỊ CHO NHÀ HÀNG.....	25
4.3 NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGHIỆP VỤ CHO ĐỘI NGŨ NHÂN VIÊN.....	25
4.4 CẢI TIẾT CHỦNG LOẠI CÁC MÓN ĂN	26
<b>CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....</b>	<b>27</b>
5.1 KẾT LUẬN.....	27
5.2 KIẾN NGHỊ.....	27
<b>NHẬT KÝ THỰC TẬP.....</b>	<b>28</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>30</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>31</b>

### **DANH SÁCH HÌNH**

Hình 3.1: Logo của tập đoàn Vingroup.....	13
Hình 3.2: Thẻ Vinpearl Phú Quốc.....	15
Hình 3.3: Toàn cảnh khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	15
Hình 3.4: Cổng vào của khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	16
Hình 3.5: Bản đồ đến khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	17
Hình 3.6: Giá vé và chính sách ưu đãi buffet sáng của nhà hàng Mekong Breeze.....	18
Hình 3.7: Giá vé buffet ngày phụ nữ Việt Nam tại nhà hàng Mekong Breeze.....	18
Hình 3.8: Không gian bên trong nhà hàng Mekong Breeze.....	19
Hình 3.9: Khu vực quầy lễ tân của nhà hàng Mekong Breeze.....	20

**DANH SÁCH BẢNG**

Bảng 3.1: Mô hình SWOT của nhà hàng Mekong Breeze.....23

### **DANH SÁCH SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ**

Sơ đồ 3.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận F&B của khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	17
Biểu đồ 3.1: Biểu đồ tỷ lệ % ý kiến của khách hàng về chất lượng các món ăn của nhà hàng.....	22