

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH



NAM CAN THO UNIVERSITY

NGÔ THÚY HẰNG

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO  
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ  
HÀNG MEKONG BREEZE**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC  
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**

**NGÔ THÚY HẰNG  
MSSV: 177236**

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO  
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ  
HÀNG MEKONG BREEZE**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC  
NGÀNH QUẢN TRỊ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH  
Mã số ngành: 7810103**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN  
THS. LÊ THỊ TỐ QUYÊN**

**Cần Thơ, tháng 04 năm 2021**

## CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Khóa luận thực tập tốt nghiệp Đại học, do sinh viên Ngô Thúy Hằng thực hiện dưới sự hướng dẫn của Th.S Lê Thị Tô Quyên. Khóa luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khóa luận thông qua ngày.....

**Ủy viên**

**Thư ký**

**(Kí tên)**

**(Kí tên)**

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

**Phản biện 1**

**Phản biện 2**

**(Kí tên)**

**(Kí tên)**

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

**Cán bộ hướng dẫn**

**Chủ tịch Hội đồng**

**(Kí tên)**

**(Kí tên)**

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

## LỜI CẢM ƠN

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 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 Lê Thị Tố Quyên 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.

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.

Lời cuối cùng, em xin gửi đến Ban Giám Đốc, toàn thể cán bộ công nhân viên Nhà hàng Mekong Breeze và cô Th.S Lê Thị Tố Quyên lời cảm ơn và lời chúc sức khỏe chân thành nhất.

*Cần Thơ, ngày... tháng...năm 2021*

**Người thực hiện**

**Ngô Thúy Hằng**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Em xin cam đoan bài báo cáo thực tập này là kết quả nghiên cứu của em trong quá trình thực tập tại Nhà Hàng, cùng với sự hướng dẫn và giúp đỡ của Cô Th.S Lê Thị Tố Quyên.

Nếu có vấn đề gì em xin chịu trách nhiệm.

*Cần Thơ, ngày... Tháng...Năm 2021*

**Người thực hiện**

**Ngô Thúy Hằng**

## NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN

- Người hướng dẫn báo cáo thực tập tốt nghiệp: **Th.S Lê Thị Tố Quyên**
- Đơn vị: Khoa Du lịch, trường Đại học Nam Cần Thơ.
- *Về hình thức:* .....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....
- *Về nội dung:* .....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....
- *Về thái độ:* .....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

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

Th.S Lê Thị Tố Quyên







## MỤC LỤC

<b>LỜI CẢM ƠN .....</b>	<b>i</b>
<b>LỜI CAM ĐOAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN .....</b>	<b>iii</b>
<b>NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1.....</b>	<b>iv</b>
<b>NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2.....</b>	<b>v</b>
<b>MỤC LỤC .....</b>	<b>vi</b>
<b>DANH SÁCH BẢNG.....</b>	<b>xi</b>
<b>DANH SÁCH HÌNH .....</b>	<b>xii</b>
<b>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....</b>	<b>xiii</b>
<b>CHƯƠNG I GIỚI THIỆU .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1.ĐẶT VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>2</b>
1.2.1 Mục tiêu chung.....	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	2
<b>1.3 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>2</b>
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	2
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	2
1.3.2.1 Phạm vi không gian.....	2
1.3.2.2 Phạm vi thời gian.....	2
<b>1.4 THỰC TRẠNG VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>2</b>
1.4.1 Trong nước.....	2
1.4.2 Ngoài nước.....	3
<b>1.5 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>4</b>
<b>1.6 CẤU TRÚC ĐỀ TÀI .....</b>	<b>5</b>
<b>CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KINH DOANH NHÀ HÀNG.....</b>	<b>6</b>
2.1.1 Khái niệm nhà hàng và kinh doanh nhà hàng.....	6
2.1.2 Phân loại nhà hàng.....	7

2.1.2.1. Phân loại nhà hàng theo menu, món ăn phục vụ .....	7
2.1.2.2. Phân loại nhà hàng theo hình thức phục vụ.....	7
2.1.2.3. Phân loại nhà hàng theo loại đồ ăn chuyên .....	8
2.1.2.4. Phân loại nhà hàng theo qui mô, đẳng cấp .....	8
2.1.2.5. Phân loại nhà hàng theo sao .....	8
2.1.2.6. Các cách phân loại khác .....	9
2.1.3 Vị trí, chức năng và nhiệm vụ của bộ phận nhà hàng .....	10
2.1.3.1 Vị trí, chức năng .....	10
2.1.3.2 Nhiệm vụ chung .....	10
2.1.4 Tầm quan trọng của bộ phận nhà hàng.....	11
2.1.5 Đặc điểm về kinh doanh nhà hàng .....	12
2.1.5.1 Đặc điểm về lao động.....	12
2.1.5.2 Đặc điểm về đối tượng .....	12
2.1.5.3 Đặc điểm về môi trường phục vụ .....	12
2.1.5.4 Đặc điểm về món ăn .....	12
2.1.5.5 Đặc điểm về kiến trúc và trang trí nội thất trong nhà hàng .....	13
2.1.6 Tổ chức lao động của bộ phận kinh doanh ăn uống trong khách sạn.....	13
<b>2.2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG.....</b>	<b>13</b>
2.2.1 Khái niệm về dịch vụ ăn uống.....	13
2.2.2 Đặc điểm của dịch vụ ăn uống .....	14
2.2.3 Quy trình cung ứng dịch vụ ăn uống .....	16
<b>2.3 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TRONG NHÀ HÀNG. ....</b>	<b>19</b>
2.3.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ ăn uống.....	19
2.3.2 Đặc điểm chất lượng dịch vụ ăn uống.....	20
2.3.2.1 Chất lượng dịch vụ khó đo lường đánh giá .....	20
2.3.2.2 Chất lượng dịch vụ chỉ được đánh giá chính xác qua sự cảm nhận của người tiêu dùng trực tiếp của sản phẩm của nhà hàng.....	21
2.3.2.3 Chất lượng dịch vụ nhà hàng phụ thuộc vào chất lượng của điều kiện cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp của nhà hàng. ....	21
2.3.2.4 Chất lượng phục vụ đòi hỏi tính nhất quán cao.....	21

2.3.3	Vai trò chất lượng dịch vụ ăn uống .....	22
2.3.4	Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ăn uống.....	22
2.3.4.1	Cơ sở vật chất kỹ thuật .....	22
2.3.4.2	Trình độ đội ngũ nhân viên .....	22
2.3.4.3	Quy trình phục vụ.....	22
2.3.4.4	Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm .....	23
2.3.5	Những tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống.....	25
2.3.5.1	Tiện nghi phục vụ.....	25
2.3.5.2	Thái độ phục vụ.....	25
2.3.5.3	Tốc độ phục vụ.....	25
2.3.5.4	Kỹ năng phục vụ.....	25
2.3.5.5	Chất lượng món ăn .....	25
2.3.5.6	Vệ sinh.....	26
2.3.5.7	Trang trí phòng và bàn tiệc.....	26
2.3.6	Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống.....	26
2.3.6.1	Đối với khách hàng .....	26
2.3.6.2	Đối với doanh nghiệp .....	26
2.3.6.3	Đối với xã hội.....	26
2.3.6.4	Chất lượng phục vụ cao giúp gia tăng lợi nhuận cho khách sạn .....	26
2.3.6.5	Tăng khả năng cạnh tranh và tăng giá bán một cách hợp lý trên thị trường	27
2.3.6.6	Nâng cao chất lượng phục vụ giúp khách sạn giảm thiểu của chi phí kinh doanh cho doanh nghiệp.....	28
<b>CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE .....</b>		<b>29</b>
<b>3.1 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ..</b>		<b>29</b>
3.1.1	Quá trình hình thành và phát triển khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	29
3.1.2	Giới thiệu tổng quan về nhà hàng Mekong Breeze tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ .....	31
3.1.3	Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ của các phòng ban trong nhà hàng Mekong Brezee.....	32

3.1.3.1 Cơ cấu tổ chức.....	32
3.1.3.2 Chức năng và nhiệm vụ của từng phòng ban, bộ phận trong nhà hàng Mekong Breeze.....	33
3.1.4 Tình hình hoạt động kinh doanh của nhà hàng .....	34
<b>3.2 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE .....</b>	<b>35</b>
3.2.1 Trang thiết bị, tiện nghi trong nhà hàng .....	35
3.2.2 Đội ngũ nhân sự và lao động.....	36
3.2.3 Quy trình phục vụ tại Nhà hàng Mekong Breeze.....	37
3.2.4 Chất lượng với an toàn thực phẩm .....	41
<b>3.3 ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE .....</b>	<b>41</b>
3.3.1 Điểm mạnh .....	41
3.3.2 Điểm yếu .....	42
3.3.3 Cơ hội .....	43
3.3.4 Thách thức .....	43
<b>CHƯƠNG 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG .....</b>	<b>45</b>
<b>4.1 ĐỊNH HƯỚNG VÀ MỤC TIÊU KINH DOANH CỦA NHÀ HÀNG.....</b>	<b>45</b>
4.1.1 Định hướng của nhà hàng.....	45
4.1.2 Mục tiêu của nhà hàng.....	46
<b>4.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG Ở NHÀ HÀNG .....</b>	<b>46</b>
4.2.1 Nâng cao năng lực chuyên môn của đội ngũ nhân viên .....	46
4.2.1.1 Cơ sở của giải pháp .....	46
4.2.1.2 Phương pháp thực hiện.....	46
4.2.1.3 Đánh giá hiệu quả.....	49
4.2.2 Phát triển thực đơn và chất lượng món ăn.....	50
4.2.2.1 Cơ sở của giải pháp .....	50
4.2.2.2 Phương pháp thực hiện.....	50

4.2.2.3	Đánh giá hiệu quả.....	51
4.2.3	Bổ sung và cải thiện trang thiết bị cho nhà hàng.....	51
4.2.3.1	Cơ sở của giải pháp .....	51
4.2.3.2	Phương pháp thực hiện.....	51
4.2.3.3	Đánh giá hiệu quả.....	52
4.2.4	Hoàn thiện công tác tổ chức và quản lý nhân sự.....	52
4.2.4.1	Cơ sở của giải pháp .....	52
4.2.4.2	Phương pháp thực hiện.....	52
4.2.4.3	Đánh giá hiệu quả.....	55
	<b>CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....</b>	<b>56</b>
	<b>5.1 KIẾN NGHỊ.....</b>	<b>56</b>
5.1.1	Kiến nghị với Ban Giám Đốc.....	56
5.1.2	Kiến nghị với ngành du lịch – nhà hàng – khách sạn của Việt Nam nói chung và thành phố Hồ Chí Minh nói riêng.....	56
	<b>5.2 KẾT LUẬN .....</b>	<b>57</b>
	<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>57</b>
	<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>59</b>
	<b>PHỤ LỤC 1: MỘT SỐ HÌNH ẢNH VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ .....</b>	<b>59</b>
	<b>PHỤ LỤC 2: THỰC ĐƠN .....</b>	<b>62</b>
	<b>PHỤ LỤC 3: KHẢO SÁT Ý KIẾN TRỰC TIẾP CỦA KHÁCH HÀNG VÀ MẪU ĐÁNH GIÁ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE .....</b>	<b>63</b>

## **DANH SÁCH BẢNG**

Bảng 2.1: Quy trình cung ứng dịch vụ ăn uống .....	18
Bảng 3.1 Cơ cấu tổ chức lao động tại Nhà hàng Mekong Breeze.....	32
Bảng 3.2 Quy trình phục vụ ăn uống tại Nhà hàng Mekong Breeze.....	37

## DANH SÁCH HÌNH

Hình 3.1 Toàn cảnh Khách sạn Vinpearl Cần thơ.....	29
Hình 3.2 Nhà hàng Mekong Breeze .....	31
Hình 3.3 Cơ cấu tổ chức của bộ phận F&B của Nhà hàng Mekong Breeze .....	32

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

<b>STT</b>	<b>Chữ viết tắt</b>	<b>Ý nghĩa</b>
1	BGD	Ban Giám Đốc
2	CS KDAUNH	Cơ sở kinh doanh ăn uống Nhà hàng
3	ĐBSCL	Đồng Bằng Sông Cửu Long
4	CLSP	Chất lượng sản phẩm
5	KNPV	Kỹ năng phục vụ
6	TP.Cần Thơ	Thành phố Cần thơ
7	%	Phần trăm