

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH



**NGÔ THỊ KIM SOAN**

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO  
CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG  
BREEZE CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP  
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH  
MÃ SỐ NGÀNH: 7810103**

**CẦN THƠ, tháng 05 năm 2021**

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

**NGÔ THỊ KIM SOAN  
MSSV: 177875**

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO  
CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG  
BREEZE CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

**TIÊU LUẬN TỐT NGHIỆP  
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH  
MÃ SỐ NGÀNH: 7810103**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN  
THS. NGÔ THANH PHƯƠNG**

**CẦN THƠ, tháng 05 năm 2021**

## LỜI CẢM TẠ

Lời đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến Ths. Ngô Thanh Phương. Trong quá trình học tập và đi thực tập tại Nhà hàng Vinpearl, em đã nhận được sự quan tâm giúp đỡ tại cơ quan thực tập, và sự hướng dẫn tận tình, tâm huyết của cô. Cô đã giúp em tích lũy thêm nhiều kiến thức mà cô truyền tải. Thông qua bài tiểu luận này em xin trình bày lại những gì mà mình đã đi thực tập Nhà hàng Vinpearl.

Có lẽ kiến thức là vô hạn mà sự tiếp nhận kiến thức bản thân của mỗi người luôn tồn tại những hạn chế nhất định. Do đó, trong quá trình hoàn thành bài tiểu luận này, chắc chắn không tránh khỏi những thiếu sót. Bản thân em rất mong nhận được những góp ý đến từ cô để bài tiểu luận của em được hoàn thiện hơn.

Kính chúc cô sức khỏe, hạnh phúc thành công trên con đường sự nghiệp giảng dạy.

Cần Thơ, ngày 15 tháng 05 năm 2021

**Người thực hiện**

**Ngô Thị Kim Soan**

## **LỜI CAM KẾT**

Tôi xin cam kết tiểu luận 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 cung cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày 15 tháng 05 năm 2021

**Người thực hiện**

**Ngô Thị Kim Soan**

**NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2021

**Trưởng Bộ Phận**  
(Ký, ghi họ và tên)



## NHẬT KÝ THỰC TẬP

Thời gian	Tên công việc	Nội dung thực hiện CV	Người phân công/hướng dẫn	Tự đánh giá mức độ hoàn thành
Tuần 1 (5/4-11/4)	Học các quy định của khách sạn nói chung và của bộ phận F&B. Hiểu rõ các khu vực, vị trí thuộc bộ phận nhà hàng Mekong Breeze Phục vụ Buffet sáng	Phân loại và lau chùi các dụng cụ chén đĩa, muỗng các loại, ly các loại cho đúng vị trí. Dọn các đĩa thức ăn khi khách ăn xong, hỗ trợ khi khách có yêu cầu, dọn dẹp và setup bàn mới khi khách rời đi	Trưởng bộ phận Mekong Breeze (supervisor) Nhân viên chính thức thuộc bộ phận nhà hàng Mekong Breeze	SV nhận được sự hướng dẫn tận tình từ trưởng bộ phận, tiếp thu nhanh các nội dung được giao. Hoàn thành ở mức độ khá tốt
Tuần 2 (12/4-18/4)	Phục vụ Buffet sáng Phục vụ Alacrate trưa tối	Chuẩn bị các dụng cụ để set up bàn Alacrate. Trực tiếp phục vụ khách trong suốt thời gian khách dùng bữa. Thu dọn sau khi khách ăn xong	Nhân viên chính thức của nhà hàng Mekong Breeze. Có sự giám sát của supervisor	SV có thể giao tiếp, tiếp xúc và phục vụ theo yêu cầu của khách khá ổn, dù còn một chút chưa được chuyên nghiệp
Tuần 3 (19/4-25/4)	Phục vụ Buffet sáng Phục vụ Alacrate trưa tối	Chuẩn bị các dụng cụ để set up bàn Alacrate. Trực tiếp phục vụ khách trong suốt thời gian khách dùng bữa. Thu dọn sau khi khách ăn xong	Nhân viên chính thức của nhà hàng Mekong Breeze. Có sự giám sát của supervisor	SV học được thêm nhiều kiến thức mới, hoàn thiện hơn về khả năng phục vụ.
Tuần 4 (26/4-2/5)	Phục vụ cho buổi buffet dịp lễ (30/4-1/5)	Dọn các đĩa thức ăn khi khách ăn xong, hỗ trợ khi khách có yêu cầu, dọn dẹp và setup bàn mới khi khách rời đi Xếp khăn ăn, lau chén đĩa, dao, nĩa Thống kê số lượng	Giám sát của bộ phận nhà hàng (nhà hàng Mekong Breeze)	SV học được nhiều kỹ năng, quy trình phục vụ các loại tiệc, những ngày khách đông rèn luyện được tính siêng năng, nhanh nhẹn hơn trong công việc

	Chuẩn bị và phục vụ tiệc cưới( số lượng 400 khách)và gala dinner(50 khách)	cho các dụng cụ đồ , sau đó set up các bàn ăn đúng quy tắc.Xếp khăn ăn theo yêu cầu. Phục vụ trong tiệc, dọn dẹp sau tiệc, trả hội trường lại về vị trí ban đầu	Nhân viên chính thức của bộ phận banquet. Có sự giám sát của supervisor	
Tuần 5 (3/5-9/5)	Phục vụ buffet ở nhà hàng  Hỗ trợ và học việc ở quầy bar (lobby bar và pool bar)	Dọn các đĩa thức ăn khi khách ăn xong,hỗ trợ khi khách có yêu cầu, dọn dẹp và setup bàn mới khi khách rời đi Xếp khăn ăn, lau chén đĩa, dao ,nĩa Học cơ bản các dụng cụ máy móc pha chế, các loại ly chuyên dụng. Pha chế các loại nước đơn giản Oder cho khách, bung bê nước uống cho khách và lau dọn bàn khi khách rời đi	Giám sát của bộ phận nhà hàng(nhà hàng Mekong Breeze)  Nhân viên chính thức ở bộ phận quầy bar	SV học được cách thức phục vụ buffet, hoàn thiện hơn quy trình cũng như kỹ năng của bản thân  Được luân chuyển giữa các bộ phận,SV học hỏi thêm những kiến thức mới, nâng cao trình thêm kỹ năng , tay nghề cho bản thân
Tuần 6 (10/5-16/5)	Phục vụ buffet sáng Phục vụ Alacarte	Chuẩn bị các dụng cụ để set up bàn Alacarte. Trực tiếp phục vụ khách trong suốt thời gian khách dùng bữa. Thu dọn sau khi khách ăn xong. Hoàn thành công việc	Giám sát của bộ phận nhà hàng Mekong	Hoàn thiện kỹ năng, phục vụ buffet, hoàn thiện hơn quy trình cũng như kỹ năng của bản thân. Sinh viên học được nhiều kỹ năng mới, phục vụ khách và các công việc liên quan đến kiểm kê.

## NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài “**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**” do sinh viên NGÔ THỊ KIM SOAN thực hiện dưới sự hướng dẫn của THS. NGÔ THANH PHƯƠNG.

### **1. Nhận xét của giảng viên hướng dẫn**

*Về hình thức:* Bài báo cáo thực tập tốt nghiệp được trình bày một cách khoa học, đúng các quy định về hình thức trình bày theo Quyết định số 309/QĐ-ĐHNCT ngày 8/12/2016 của Hiệu trưởng Trường Đại học Nam Cần Thơ về khổ giấy, canh lề, kiểu chữ, font chữ, format, nội dung, các cấp mục và tiểu mục, hình và bảng biểu, các từ viết tắt, tài liệu tham khảo và cách trích dẫn, phụ lục, cách đánh số trang, trình bài trang bìa và trang phụ bìa. Tuy nhiên, bài báo cáo vẫn còn một vài lỗi đánh máy và lỗi chính tả.

*Về nội dung:* Đề tài báo cáo thực tập tốt nghiệp có tính thực tiễn cao, cơ sở lý luận phù hợp vấn đề nghiên cứu, các khái niệm có nguồn trích dẫn rõ ràng. Thực trạng chất lượng phục vụ của bộ phận nhà hàng Mekong Breeze tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ được tác giả trình bày khá đầy đủ, sơ đồ tổ chức nhà hàng và quy trình phục vụ tiệp đúng thực tế. Giải pháp đề xuất phù hợp thực tiễn tại đơn vị thực tập. Bài báo cáo về cơ bản đạt được yêu cầu của giảng viên hướng dẫn về nội dung và hướng nghiên cứu đề tài.

*Về thái độ:* Sinh viên Ngô Thị Kim Soan có thái độ học tập và thực tập tích cực tại doanh nghiệp. Sinh viên thường xuyên liên hệ với giảng viên hướng dẫn để trao đổi về nội dung đề tài báo cáo thực tập tốt nghiệp. Bài báo cáo tốt nghiệp được thực hiện với thái độ học tập nghiêm túc, cầu thị và tinh thần trách nhiệm cao.

### **2. Điểm đánh giá:...../10 điểm**

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2021

**Người hướng dẫn**

(ký và ghi họ tên )



## NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1

- **Học hàm, học vị, Họ và tên:**

Đơn vị: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2021

**Giám khảo 1**

( Ký và ghi họ tên )

\_\_\_\_\_

## NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2

- Học hàm, học vị, Họ và tên:

Đơn vị: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2021

**Giám khảo 2**

( Ký, ghi họ và tên )

---

## MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM KẾT.....	ii
NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP.....	iii
NHẬT KÝ THỰC TẬP.....	iv
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN.....	vi
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1.....	vii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2.....	vii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	xi
DANH SÁCH HÌNH.....	xii
LỜI MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	3
1.1 KHÁI NIỆM VÀ ĐẶC ĐIỂM VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ.....	3
1.1.1 Khái niệm về chất lượng.....	3
1.1.2 Khái niệm về chất lượng phục vụ.....	3
1.1.3 Đặc điểm của chất lượng phục vụ.....	3
1.1.3.1 Chất lượng phục vụ khó đo lường và đánh giá.....	3
1.1.3.2 Đánh giá qua cảm nhận của người tiêu dùng trực tiếp trên sản phẩm của nhà hàng khách sạn.....	4
1.1.3.3 Quá trình cung cấp dịch vụ của nhà hàng khách sạn.....	5
1.2. VAI TRÒ VÀ Ý NGHĨA CỦA VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN.....	5
1.2.1 Vai trò.....	5
1.2.2 Ý nghĩa.....	6
1.2.2.1 Chất lượng phục vụ cao giúp gia tăng lợi nhuận cho nhà hàng khách sạn.....	6
1.2.2.2 Tăng khả năng cạnh tranh và tăng giá bán một cách hợp lý trên thị trường.....	6
1.2.2.3 Nâng cao chất lượng phục vụ khách sạn giảm thiểu các chi phí kinh doanh cho doanh nghiệp.....	7
1.3 MỘT SỐ NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ.....	8
1.3.1 Cơ sở vật chất.....	8
1.3.2 Chất lượng đội ngũ lao động.....	8
1.3.3 Quy trình phục vụ.....	9
1.3.4 Một số các yếu tố khác.....	9
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA.....	11
BỘ PHẬN NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	11
2.1 KHÁI QUÁT VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	11
2.1.1 Giới thiệu khái quát về nhà hàng MEKONG BREEZE của khách sạn VINPEARL Cần Thơ.....	15
2.1.2 Vị trí và lĩnh vực hoạt động tại nhà hàng MEKONG BREEZE của khách sạn VINPEARL Cần Thơ.....	16
2.1.3 Số lượng CBCNV.....	16
2.1.4 Cơ sở vật chất và trang thiết bị.....	17
2.1.5 Tổ chức của nhà hàng MEKONG BREEZE của VINPEARL Cần Thơ.....	17

## 2.2 THỰC TRẠNG CÔNG TÁC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ

18

2.2.1 Cơ sở vật chất.....	18
2.2.2 Đội ngũ lao động.....	18
2.2.3 Đánh giá chung về quy trình phục vụ tại nhà hàng MEKONG BREEZE của khách sạn VINPEARL Cần Thơ .....	19
2.2.3.1 Giai đoạn nhận đặt và tổ chức tiệc .....	19
2.2.3.2 Giai đoạn phục vụ .....	21
2.2.3.3 Giai đoạn thu dọn.....	24
2.2.3.4 Giai đoạn thanh toán và tiễn khách.....	24
2.3 MỘT SỐ YÊU TỐ KHÁC .....	26
2.4 NHẬN XÉT CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE .....	28
2.4.1 Ưu điểm.....	29
2.4.2 Hạn chế.....	29
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ .....	30
3.1 ĐỊNH HƯỚNG VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ .....	30
3.2 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	30
3.2.1 Hoàn thiện cơ chế chính sách cho việc thúc đẩy việc nâng cao chất lượng phục vụ. ....	30
3.2.2 Hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật.....	31
3.2.3 Giải pháp nâng cao trình độ đội ngũ lao động .....	31
3.2.4 Quy trình phục vụ.....	32
3.2.5 Xây dựng hệ thống kiểm tra, giám sát chất lượng phục vụ .....	32
KẾT LUẬN KIẾN NGHỊ .....	34
Kiến nghị .....	34
Kết luận .....	34
PHỤ LỤC 1 .....	36
PHỤ LỤC 2 .....	44
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	46

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

<b>TCVN:</b>	Tiêu Chuẩn Việt Nam
<b>CBCNV:</b>	Cán bộ công nhân viên
<b>CLB:</b>	Câu lạc bộ
<b>BHXH:</b>	Bảo hiểm xã hội
<b>BH:</b>	Bảo hiểm
<b>CSVCKT:</b>	Cơ sở vật chất kỹ thuật
<b>CB:</b>	Cán bộ

## DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 Nhà hàng – khách sạn Vinpearl Cần Thơ .....	11
Hình 2.2 Khung cảnh khách sạn VINPEARL Cần Thơ.....	<b>Error! Bookmark not defined.2</b>
Hình 2.3 Hình ảnh Hồ Bơ .....	133
Hình 2.4 Hình ảnh LOBBY BAR .....	144
Hình 2.5 Kiểu setup bàn tiệc .....	216
Hình 2.6 Sơ đồ tổ chức nhà hàng MEKONG BREEZE .....	177
Hình 2.7 Quy trình phục vụ tiệc.....	199
Hình 2.8 Kiểu setup bàn tiệc .....	21