

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



NAM CAN THO UNIVERSITY

LÊ THỊ HỒNG YẾN

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

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

Cần Thơ, tháng 05 năm 2021

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

**LÊ THỊ HỒNG YẾN
MSSV: 176636
LỚP: DH17QTD02**

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

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

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
THS. TÔ NGUYỄN DUY MINH**

Cần Thơ, tháng 05 năm 2021

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên tôi xin chân thành cảm ơn quý thầy, cô trường Đại học Nam Cần Thơ, những người đã trực tiếp giảng dạy, truyền đạt kiến thức bổ ích cho tôi, đó chính là nền tảng cơ bản, là hành trang vô cùng quý giá, là bước đầu tiên cho tôi bước vào công việc của mình trong tương lai. Đặc biệt tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất tới cô ThS. Tô Nguyễn Duy Minh đã tận tình quan tâm, hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong thời gian làm bài tiểu luận, giải đáp những thắc mắc trong thời gian thực hiện, nhờ vậy tôi có thể hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp này.

Bên cạnh đó tôi cũng xin gửi lời cảm ơn tới trưởng bộ phận nhà hàng, các anh chị trong nhà hàng Vinpearl Cần Thơ đã tạo cơ hội giúp tôi tìm hiểu rõ hơn về môi trường làm việc thực tế của một nhà hàng mà khi ngồi trên ghế nhà trường tôi chưa được biết. Cảm ơn các anh chị dù bận rộn công việc nhưng vẫn hướng dẫn, chỉ bảo, tạo điều kiện thuận lợi nhất để tôi có thể tìm hiểu và thu thập thông tin phục vụ cho bài khóa luận này.

Trong quá trình làm khóa luận vì chưa có kinh nghiệm thực tế nhiều, chỉ dựa vào lý thuyết đã học và thời gian thực hiện còn hạn chế nên bài khóa luận của tôi còn nhiều sai sót. Tôi rất mong nhận được sự góp ý của quý thầy, cô để kiến thức của tôi được hoàn thiện hơn và rút ra được những kinh nghiệm bổ ích có thể áp dụng vào công việc sau này.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên
Lê Thị Hồng Yến

LỜI CAM ĐOAN

Kính gửi:

- Trường Đại học Nam Cần Thơ
- Khoa Du Lịch
- Ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Tôi tên là: Lê Thị Hồng Yến

Lớp: DH17QTD02

Mã số sinh viên: 176636

Tôi xin cam đoan những thông tin trong khóa luận là do quá trình tôi tìm hiểu và xin được từ nhà hàng, hoàn toàn trung thực và chưa được công bố tại đâu. Bài báo cáo này là do bản thân tôi thực hiện, không sao chép từ các tài liệu có sẵn, các cơ sở lý luận được lấy từ những tài liệu có nguồn gốc rõ ràng mà nơi thực tập đã cung cấp.

Sinh viên

Lê Thị Hồng Yến

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt

ĐBSCL:

CBNV:

BHXH:

BH:

CSVCKT:

F&B:

TCVN:

BTM:

Ý nghĩa từ viết tắt

Đồng Bằng Sông Cửu Long

Cán bộ nhân viên

Bảo hiểm xã hội

Bảo hiểm

Cơ sở vật chất kỹ thuật

Food and Beverage Service

Tiêu chuẩn Việt Nam

Bộ thương mại

DANH SÁCH HÌNH

	Trang
Hình 1.1 Quầy trái cây	11
Hình 1.2 Quầy bún – phở	12
Hình 1.3 Quầy bánh mì	12
Hình 1.4 Quầy xúc xích	13
Hình 2.1 Khoảng cách giữa Sân bay Trà Nóc Cần Thơ và VinPearl Cần Thơ	29
Hình 2.2 Vị trí của Vinpearl Cần Thơ trên bản đồ	30
Hình 2.3 Hồ bơi trong khuôn viên tầng 6 Vinpearl Cần Thơ	31
Hình 2.4 Toàn cảnh Vinpearl nhìn từ xa	31
Hình 2.5 Thực đơn a la carte của nhà hàng	33
Hình 2.6 Thực đơn a la carte của nhà hàng	33
Hình 2.7 Nhà hàng Mekong Breeze	44
Hình 2.8 Sunset and pool bar	44
Hình 2.9 Delta Lobby Bar	45
Hình 2.10 Terrace café	46

DANH SÁCH BẢNG VÀ SƠ ĐỒ

	Trang
Bảng 1.1 Sự khác nhau giữa kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống công cộng.....	8
Sơ đồ 2.1 . Sơ Đồ tổ chức bộ máy tại nhà hàng Mekong của Vinpearl Cần Thơ	35

MỤC LỤC

MỤC LỤC.....	1
PHẦN MỞ ĐẦU	5
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	5
2. ĐỐI TƯỢNG VÀ KHÁCH THỂ NGHIÊN CỨU	5
2.1. Đối tượng trực tiếp nghiên cứu.....	5
2.2. Khách thể nghiên cứu	5
3. MỤC TIÊU, MỤC ĐÍCH NGHIÊN CỨU	6
3.1. Mục tiêu nghiên cứu.....	6
3.2. Mục đích nghiên cứu.....	6
4. PHẠM VI NGHIÊN CỨU	6
4.1. Không gian.....	6
4.2. Thời gian	6
5. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	6
5.1. Nhóm phương pháp nghiên cứu lý thuyết	6
5.2. Nhóm phương pháp nghiên cứu thực tiễn.....	6
6. DỰ KIẾN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.....	6
7. CẤU TRÚC TIÊU LUẬN.....	7
CHƯƠNG 1.....	8
CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG.....	8
1.1. KHÁI NIỆM CHUNG VỀ NHÀ HÀNG.....	8
1.1.1. Khái niệm nhà hàng.....	8
1.1.2. Phân loại nhà hàng.....	8
1.1.3. Sự khác nhau giữa kinh doanh nhà hàng và hoạt động ăn uống công cộng.....	9
1.1.4. Đặc điểm về kinh doanh nhà hàng	9
1.1.5. Quy trình tổ chức hoạt động của nhà hàng	9
1.1.6. Các tiêu chuẩn phục vụ tiệc buffet sáng	10
1.1.7. Quy trình phục vụ buffet.....	14
1.1.8. Phân loại tiệc buffet	15
1.1.9. Nguyên tắc phục vụ tiệc buffet.....	15
1.2. Ý NGHĨA VÀ VAI TRÒ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG CỦA NHÀ HÀNG VINPEARL	16
1.2.1. Ý nghĩa hoạt động kinh doanh ăn uống của nhà hàng.....	16
1.2.2. Vai trò hoạt động kinh doanh ăn uống của nhà hàng	17
1.2.3. Phân tích hiệu quả cơ sở vật chất kĩ thuật của nhà hàng	17
1.3. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG VINPEARL	17
1.3.1. Khái niệm về chất lượng phục vụ của nhà hàng.....	17

1.3.2. Đặc điểm của chất lượng phục vụ.....	18
1.3.3. Những nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.....	20
1.3.3.1. Nhóm nhân tố chủ quan:	20
1.3.3.2. Nhóm các nhân tố khách quan	20
1.3.3.3. Cơ sở vật chất	20
1.3.3.4. Chất lượng đội ngũ lao động.....	21
1.3.3.5. Quy trình phục vụ	21
1.3.3.6 Một số yếu tố khác	24
1.4. NHỮNG ĐIỀU KIỆN ĐÁNH GIÁ AN TOÀN VỆ SINH CỦA NHÀ HÀNG	24
1.4.1. Vệ sinh thực phẩm	24
1.4.2. Vệ sinh trang thiết bị	24
1.4.3. Vệ sinh cơ sở và môi trường xung quanh	25
1.4.4. Vệ sinh cá nhân.....	25
1.5. Ý NGHĨA CỦA VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ. 25	
1.5.1. Ý nghĩa về mặt kinh tế.....	25
1.5.2. Ý nghĩa về mặt xã hội	26
1.5.3. Giúp tăng lợi nhuận cho nhà hàng	26
1.5.4. Tăng khả năng cạnh tranh và tăng giá bán bán một cách hợp lý trên thị trường.....	27
1.5.5. Giúp nhà hàng giảm thiểu các chi phí kinh doanh cho doanh nghiệp	27
CHƯƠNG 2.....	29
ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI	29
NHÀ HÀNG MEKONG – VINPEARL CẦN THƠ.....	29
2.1. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG VINPEARL Ở THÀNH PHỐ CẦN THƠ.....	29
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Vinpearl Cần Thơ	29
2.1.2 Vị trí và kiến trúc	29
2.1.2.1 Vị trí.....	29
2.1.2.2 Kiến trúc	31
2.2. CHỨC NĂNG, CÁC LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG VINPEARL.....	33
2.2.1. Chức năng của nhà hàng	33
2.2.2. Lĩnh vực hoạt động kinh doanh của nhà hàng Vinpearl	33
2.3. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG VINPEARL Ở THÀNH PHỐ CẦN THƠ	33
2.3.1. Giới thiệu chung về nhà hàng Mekong breze (Vinpearl) Cần Thơ	33
2.3.2. Đội ngũ lao động của bộ phận nhà hàng.....	35
2.3.3. Sản phẩm dịch vụ – thị trường	36

2.3.4. Tiêu chuẩn thực hiện công việc của nhân viên Vinpearl Cần Thơ	37
2.3.4.1. Công việc của nhân viên phục vụ	37
2.3.4.2. Tiêu chuẩn của nhân viên phục vụ	38
2.3.4.3. Yêu cầu, kỹ năng cần thiết của nhân viên phục vụ	39
2.3.4.4. Ưu điểm và hạn chế của việc làm phục vụ	41
2.3.5. Quy trình phục vụ tại nhà hàng	41
2.3.6. Quy trình thu dọn tại nhà hàng	42
2.3.7. Quy trình thanh toán và tiễn khách tại nhà hàng	42
2.3.8. Quy trình nhận đặt và tổ chức tiệc tại nhà hàng	43
2.3.8.1. Quy trình nhận đặt tiệc	43
2.3.8.2. Những điểm cần lưu ý khi nhận đặt và tổ chức tiệc	43
2.4. SỐ LƯỢNG DỊCH VỤ	44
2.5. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH	
ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG VINPEARL Ở THÀNH PHỐ CẦN THƠ	47
2.5.1 Những ưu điểm	47
2.5.2 Những hạn chế	48
CHƯƠNG 3	49
GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI	49
NHÀ HÀNG MEKONG – VINPEARL CẦN THƠ	49
3.1. ĐỊNH HƯỚNG VÀ MỤC TIÊU KINH DOANH ĂN UỐNG CỦA	
NHÀ HÀNG VINPEARL Ở THÀNH PHỐ CẦN THƠ	49
3.1.1 Định hướng của nhà hàng	49
3.1.2 Mục tiêu kinh doanh	49
3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC	
VỤ TẠI NHÀ HÀNG VINPEARL Ở THÀNH PHỐ CẦN THƠ	49
3.2.1. Hoàn thiện cơ chế chính sách cho việc thúc nẩy nâng cao chất	
lượng phục vụ	49
3.2.2. Hoàn thiện CSVCKT	50
3.2.3. Giải pháp về việc nâng cao trình độ đội ngũ lao động	51
3.2.4. Về việc xây dựng và thiết lập tiêu chuẩn phục vụ	52
3.2.5. Quy trình phục vụ	52
3.2.6. Xây dựng hệ thống kiểm tra, giám sát chất lượng phục vụ	52
3.2.7. Các giải pháp khác	53
PHẦN KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	54
1. KẾT LUẬN	54
2. KIẾN NGHỊ	54
2.1. Kiến nghị đối với Sở Văn Hóa, Thể thao và Du lịch thành phố Cần	
Thơ	54
2.2. Kiến nghị đối với nhà hàng Vinpearl Cần Thơ	55
PHỤ LỤC 1	Error! Bookmark not defined.
PHỤ LỤC 2	56
TÀI LIỆU THAM KHẢO	66

