TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN

LƯƠNG HẢI MY

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã số ngành: 7810103

Tháng 6 năm 2022

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN

LƯƠNG HẢI MY

MSSV:188212

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

THS. LÊ NHỰT PIL

Tháng 6 năm 2022

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành tiểu luận này, lời đầu tiên em xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn tận tình của cô giáo Thạc sĩ Lê Nhựt Pil, Khoa Du lịch, trường Đại học Nam Cần Thơ. Trong suốt thời gian thực hiện, mặc dù rất bận rộn trong công việc nhưng cô vẫn dành rất nhiều thời gian và tâm huyết trong việc hướng dẫn em. Cô đã cung cấp cho em rất nhiều hiểu biết về một lĩnh vực mới khi em mới bắt đầu bước vào thực hiện. Trong quá trình thực hiện tiểu luận, cô luôn định hướng, góp ý, sửa chữa những chỗ sai, giúp em không bị lạc lối trong biển kiến thức mênh mông.

Cho đến hôm nay, Báo cáo tiểu luận tốt nghiệp của em đã được hoàn thành cũng chính là nhờ sự nhắc nhở, đôn đốc, sự giúp đỡ nhiệt tình của cô.

Em cũng xin chân thành cảm ơn các thầy cô giáo trong khoa Du lịch đã giúp đỡ chúng em trong 4 năm học qua. Thầy cô đã xây dựng cho chúng em những kiến thức nền tảng và những kiến thức chuyên môn để em có thể hoàn thành tiểu luận này cũng như những công việc của mình sau này.

Không thể không nhắc đến sự chỉ đạo tận tâm của anh Nguyễn Tiến Đạt, chị Lê Thị Tường Loan và chị Nguyễn Thị Hồng Loan cùng với các anh chị nhân viên đã nhiệt tình giúp đỡ, chỉ dạy tạo điều kiện thuận lợi nhất cho em trong suốt thời gian thực tập tại Khách Sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ

Do hạn chế về mặt hiểu biết và kinh nghiệm nên tiểu luận không tránh khỏi những thiếu xót, khiếm khuyết. Vậy em rất mong nhận được ý kiến bổ sung, đóng góp của quý thầy cô và các bạn để bài tiểu luận của em hoàn chỉnh hơn.

Em xin chân thành cảm ơn !

Cần Thơ, ngày 07 tháng 6 năm 2022

Sinh Viên Thực Hiện

Lương Hải My

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết tiểu luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi trong khuôn khổ của đề tài "***Đánh giá chất lượng dịch vụ nhà hàng của khách sạn Vinpearl"***. Kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ tiểu luận cùng cấp nào khác

Cần Thơ, ngày 07 tháng 6 năm 2022

Sinh Viên Thực Hiện

Lương Hải My

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Đề tài "ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ"

Do sinh viên: LƯƠNG HẢI MY thực hiện

Đơn vị: Khoa Du Lịch và Quản Trị Nhà Hàng - Khách Sạn, trường Đại Học Nam Cần Thơ

NỘI DUNG NHẬN XÉT:

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần Thơ, Ngày... tháng...năm 2022

Xác Nhận Của Giám Khảo

Nguyễn Du Hạ Long

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài "ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ"

Do sinh viên: LƯƠNG HẢI MY thực hiện

Dưới sự nhận xét của ThS. LÊ NHỰT PIL

Đơn vị: Khoa du lịch và Quản Trị Nhà Hàng - Khách Sạn, trường Đại Học Nam Cần Thơ

NỘI DUNG NHẬN XÉT:

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần Thơ, Ngày... tháng...năm 2022

Xác Nhận Của Giảng Viên Hướng Dẫn

Lê Nhựt Pil

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN i
TRANG CAM KẾT ii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO iii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN iv
CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU 1
1.1 ĐẶT VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU 1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU 2
1.2.1 Mục tiêu chung 2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể 2
1.3 PHẠM VI NGHIÊN CỨU 2
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu 2
1.3.2 Phạm vi thời gian 2
1.3.3 Phạm vi không gian 3
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU 3
1.4.1 Phương phát thu thập số liệu 3
1.4.2 Phương pháp phân tích, xử lý số liệu 3
1.4.3 Phương pháp quan sát và đánh giá 3
1.5 BỐ CỤC ĐỀ TÀI 3
CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU 4
2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN 4
2.1.1 Khái niệm về nhà hàng 4
2.1.2 Phân loại nhà hàng 4
2.1.3 Khái niệm về kinh doanh nhà hàng tại khách sạn 5
2.1.4 Đặc điểm về dịch vụ nhà hàng trong khách sạn 6
2.1.4.1 Tính vô hình 6
2.1.4.2 Tính không thể tách rời 7
2.1.4.3 Tính không đồng nhất 7
2.1.4.4 Tính không lưu giữ được 7

2.1.4.5 Tính thời vụ 8
2.1.5 Giới thiệu chung về bộ phân nhà hàng 8
2.1.5.1 Chức năng, nhiệm vụ bộ phận nhà hàng 8
2.1.5.2 Vai trò của bộ phận nhà hàng khách sạn 8
2.1.6 Chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn 9
2.1.6.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ nhà hàng.....9
2.1.6.2 Đặc điểm của chất lượng dịch vụ nhà hàng.....10
2.1.6.3 Các điều kiện ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ nhà hàng.....11
2.1.6. 4 Các tiêu chí đánh giá chất lượng sản phẩm.....12
2.1.7 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ trong nhà hàng 14
2.1.7.1 Chất lượng dịch vụ cao giúp gia tăng lợi nhuận cho nhà hàng 14
2.1.7.2 Tăng khả năng cạnh tranh, tăng giá bán hợp lí trên thị trường. 14
2.1.7.3 Nâng cao chất lượng dịch vụ giúp giảm thiểu chi phí kinh doanh cho nhà hàng.....15
2.2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....16
2.2.1 Phương pháp thu thập số liệu.....16
2.2.2 Phương pháp phân tích, xử lý số liệu.....16
2.2.3 Phương pháp quan sát và đánh giá.....17
CHƯƠNG 3 TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....18
3.1 GIỚI THIỆU CHUNG VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ 18
3.1.1 Thông tin và vị trí.....18
3.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển 18
3.1.3 Cơ cấu tổ chức của khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....20
3.1.4 Chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận nhà hàng.....20
3.1.5 Cơ cấu tổ chức bộ phận nhà hàng của khách sạn Vinpearl Cần Thơ ..23
3.1.6 Hệ thống cơ sở vật chất nhà hàng của khách sạn.....23
3.1.7 Hệ thống sản phẩm dịch vụ.....25
3.2 NGUỒN NHÂN LỰC 29
3.3 QUY TRÌNH PHỤC VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ 30

3.4 KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ 37

3.5 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ 38

3.5.1 Tầm nhìn của nhà hàng tại khách sạn Vinpearl Cần thơ 38

3.5.2 Mục tiêu phát triển của nhà hàng 38

3.5.3 Định hướng phát triển chung của nhà hàng tại khách sạn Vinpearl 38

CHƯƠNG 4 GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ 40

4.1 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN 40

4.1.1 Thực trạng chất lượng dịch vụ ăn uống 40

4.1.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng 42

4.2 ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ 46

4.2.1 Thành công 46

4.2.2 Những hạn chế 46

4.3 MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG 47

4.3.1 Cải tiến và bổ sung cơ sở vật chất và trang thiết bị trong nhà hàng 47

4.3.2 Nâng cao chất lượng đội ngũ lao động 47

4.3.3 Hoàn thiện quy trình phục vụ ăn uống 48

4.3.4 Nâng cao chất lượng đồ ăn 49

4.3.5 Các chính sách phân phối quảng cáo và xúc tiến 50

CHƯƠNG 5 KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ 51

5.1 KẾT LUẬN 51

5.2 KIẾN NGHỊ 51

TÀI LIỆU THAM KHẢO 53

DANH MỤC HÌNH

Hình 3.1 Khách sạn Hotel Cần Thơ 18
Hình 3.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức Khách sạn Vinpearl Cần Thơ 20
Hình 3.3 Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận Nhà hàng 23
Hình 3.4 Nhà hàng Mekong Breeze 25
Hình 3.5 Nhà hàng Bijia 26
Hình 3.6 Delta Lobby Lounge 27
Hình 3.7 Sunset Lounge and Pool Bar 27
Hình 3.8 Phòng họp Ballroom 28
Hình 3.9 Sơ đồ 9 bước phục vụ alacate tại nhà hàng Mekong 30
Hình 3.10 Lễ tân tại nhà hàng 31
Hình 3.11 Ưu tiên phục vụ trẻ em 32
Hình 3.12 Giới thiệu thực đơn cho khách 32
Hình 3.13 Order món cho khách 33
Hình 3.14 Nhân viên phục vụ món trong bữa ăn 34
Hình 3.15 Dọn dẹp bàn ăn 35
Hình 3.16 Nhân Viên cảm ơn khách 36
Hình 3.17 Setup bàn mới 36
Hình 3.18 Nhân Viên đo nhiệt độ cho khách 37
Hình 4.1 Buffer trang trí vào ngày lễ 30/5 của khách sạn Vinpearl 41
Hình 4.2 Tiêu chuẩn vệ sinh ở nhà hàng Mekong Breeze 41

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1 Sức chứa của nhà hàng ở Vinpearl Cần Thơ 23
Bảng 3.2 Sức chứa các phòng hội nghị tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ 24
Bảng 3.3 Bảng: tình hình lao động hiện nay 29