

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN



NGUYỄN THỊ BẢO NGÂN

**ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET
SÁNG TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN MỪNG
THANH LUXURY CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Cần Thơ, Tháng 6 Năm 2022

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN**



**NGUYỄN THỊ BẢO NGÂN
MSSV: 188356**

**ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET
SÁNG TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN MỪNG
THANH LUXURY CẦN THƠ**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
NGÔ THANH PHƯƠNG**

Cần Thơ, Tháng 6 Năm 2022

LỜI CẢM TẠ

Lời đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến THS. Ngô Thanh Phương.

Trong quá trình em thực hành làm bài báo cáo tốt nghiệp, em đã được cô tận tình hướng dẫn và trang bị cho em những kiến thức cần thiết, với vốn kiến thức được tiếp thu trong quá trình học không chỉ là nền tảng cho quá trình nghiên cứu khóa luận mà còn là hành trang quý báu để em bước vào đời một cách vững chắc và tự tin.

Xin cảm ơn lãnh đạo, ban giám hiệu cùng toàn thể các thầy cô trong khoa du lịch và quản trị nhà hàng khách sạn đã tạo điều kiện giúp đỡ em trong quá trình học tập tại trường và trong thời gian báo cáo tốt nghiệp.

Do chưa có nhiều kinh nghiệm làm đề tài cũng như những hạn chế về kiến thức, trong bài tiểu luận chắc chắn sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Rất mong nhận được những nhận xét, ý kiến đóng góp, phê bình từ phía cô về bài tiểu luận được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn ban giám đốc Nhà Hàng – Khách Sạn Mường Thanh LUXURY CẦN THƠ đã cho phép và tạo điều kiện thuận lợi để em thực tập tại công ty.

Lời cuối cùng, em xin chúc Cô nhiều sức khỏe thành công và hạnh phúc ,đạt được nhiều thành công tốt đẹp trong công việc.

Cần Thơ, ngày 29 tháng 05 năm 2022

Người thực hiện

NGUYỄN THỊ BẢO NGÂN

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam kết tiêu luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của bản thân trong khuôn khổ đề tài “**ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG TÂY ĐÔ THUỘC KHÁCH SẠN MÙNG THANH LUXURY CẦN THƠ**”, dưới sự hướng dẫn của Cô Ngô Thanh Phương. Tất cả các tài liệu được sử dụng đều có trích dẫn đầy đủ nguồn tham khảo, nội dung tiêu luận tốt nghiệp là trung thực. Nếu có gì sai, tôi xin cam đoan hoàn toàn chịu trách nhiệm.

Cần Thơ, ngày 29 tháng 05 năm 2022

Người thực hiện

NGUYỄN THỊ BẢO NGÂN

MỤC LỤC

	<i>Trang</i>
LỜI MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài:	2
2. Mục tiêu nghiên cứu:	2
3. Phương pháp nghiên cứu:	2
4. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu	3
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG	4
1.1. Khái quát về bộ phận F&B, nhà hàng và hoạt động kinh doanh nhà hàng	4
1.2. Khái niệm bản chất và quy trình phục vụ tiệc Buffet sáng	8
1.2.1. Khái niệm tiệc Buffet	8
1.2.2. Phân loại tiệc Buffet	9
1.2.3. Đội ngũ nhân viên	10
1.2.4. Quy trình phục vụ tiệc Buffet	11
1.2.5. Chất lượng sản phẩm	12
CHƯƠNG 2: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN KHÁCH SẠN VÀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NHÀ HÀNG TÂY ĐÔ TẠI KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH – CẦN THƠ	13
2.1. Tổng quan về khách sạn Mường Thanh - Cần Thơ	13
2.1.1. Vị Trí	13
2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển của nhà hàng	13
2.2. Cơ cấu tổ chức, bộ máy quản lý của khách sạn	14
2.2.1. Giám đốc khách sạn đã tổ chức bộ máy hoạt động như sau:	14
2.2.2. Nhiệm vụ của từng bộ phận trong khách sạn	15
2.3. Giới thiệu về nhà hàng Tây Đô tại khách sạn Mường Thanh Cần Thơ	17
2.3.1. Giới thiệu sơ lược về nhà hàng Tây Đô	17
2.3.2. Chức năng và nhiệm vụ của nhà hàng Tây Đô trong khách sạn	18
2.4. Sơ đồ tổ chức của bộ phận F&B tại khách sạn Mường Thanh Cần Thơ	19
2.5. Thực trạng về cơ sở vật chất - kỹ thuật trong nhà hàng	23
2.6. Cơ cấu lao động nhân viên nhà hàng	26
2.7. Tình hình hoạt động kinh doanh của Nhà Hàng Khách Sạn Mường Thanh	33
2.7.1. Phân tích chung tình hình kinh doanh của nhà hàng	34
2.7.2. Tình hình khai thác và sử dụng cơ sở vật chất, kỹ thuật trong kinh doanh tại nhà hàng Mường Thanh	36

2.8. Thực trạng về việc thiết lập và tổ chức Buffet sáng tại nhà hàng Mùng Thanh	38
2.8.1. Hình thức phục vụ buffet	38
2.8.2. Quy trình phục vụ buffet sáng của nhà hàng Mùng Thanh	39
2.8.3. Setup quầy buffet	42
2.8.4. Các dụng cụ của buổi buffet và set up quầy buffet	46
2.9. Nhận xét và đánh giá chất lượng của nhà hàng Mùng Thanh – Cần Thơ	51
2.9.1. Ưu điểm	51
2.9.2. Hạn chế	51
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG TÂY ĐÔ MÙNG THANH – CẦN THƠ.....	53
3.1. Sự cần thiết trong việc thiết lập, tổ chức phục vụ tiệc Buffet sáng tại nhà hàng Tây Đô trong thời gian đến	53
3.1.1. Sự cần thiết trong việc thiết lập, tổ chức phục vụ tiệc Buffet sáng tại Nhà Hàng	53
3.1.2. Một số phương hướng nhằm thiết lập và tổ chức phục vụ tiệc Buffet sáng tại nhà hàng Tây Đô trong thời gian đến	53
3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tiệc Buffet sáng tại nhà hàng Tây Đô	53
CHƯƠNG 4: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	57
4.1. Kết Luận	57
4.2. Kiến Nghị	57
TÀI LIỆU THAM KHẢO	58
PHỤ LỤC	59

DANH SÁCH BẢNG

Trang

Bảng 1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ máy hoạt động kinh doanh tại Khách Sạn Mùng Thanh.....	15
Bảng 2. Sơ đồ tổ chức của bộ phận F&B tại khách sạn Mùng Thanh Cần Thơ	19

DANH SÁCH HÌNH

	<i>Trang</i>
Hình 1.1: Nhà hàng Tây Đô Mùng Thanh Cần Thơ	4
Hình 2.1: Bản đồ vị trí khách sạn Mùng Thanh Cần Thơ	13
Hình 2.2: Các bộ phận Mùng Thanh Cần Thơ	17
Hình 2.3: Nhà hàng Tây Đô Mùng Thanh Cần Thơ	18
Hình 2.4: Những nhân viên làm trong Mùng Thanh	23
Hình 2.5: Khu dịch vụ Lily Spa & Massage Mùng Thanh Cần Thơ	24
Hình 2.6: Rooftop bar Mùng Thanh Cần Thơ	25
Hình 2.7: Nhân viên quầy lễ tân	27
Hình 2.8: Tuyển dụng nhân viên vừa Mùng Thanh	28
Hình 2.9: Nhân viên phục vụ nữ nhà hàng Mùng Thanh	29
Hình 2.10: Nhân viên nữ phục vụ bàn tại nhà hàng	30
Hình 2.11: Nhân viên phục vụ tận tâm với khách hàng	31
Hình 2.12: Nhân viên mẫu của Mùng Thanh yêu cầu	32
Hình 2.13: Tiêu chuẩn tuyển dụng nhân viên nữ	33
Hình 2.14: Ăn mừng lễ khánh thành tròn 5 năm	34
Hình 2.15: Lễ trao thưởng cho những nhân viên xuất sắc	35
Hình 2.16: Nhà hàng Tây Đô Mùng Thanh - Cần Thơ	39
Hình 2.17: Nhân viên nhà hàng Tây Đô chuẩn bị sẵn đồ ăn cho khách VIP	41
Hình 2.18: Quầy buffet	43
Hình 2.19: Các món salad và tráng miệng	43
Hình 2.20: Quầy salad	44
Hình 2.21: Quầy bánh mì	44
Hình 2.22: Xúc xích & thịt xông khói	45
Hình 2.23: Quầy nước uống	46
Hình 2.24: Quầy nóng	46
Hình 2.25: Quầy đồ hâm nóng buffet	47
Hình 2.26: Kẹp gấp thức ăn	47
Hình 2.27: Đèn hâm nóng thức ăn	48
Hình 2.28: Máy nướng bánh mì	48
Hình 2.29: Bình đựng nước	49

Hình 2.30: Kệ để đĩa inox	49
Hình 2.31: Các công cụ dụng cụ ăn uống	50
Hình 2.32: Nhà hàng Tây Đô Mừng Thanh Cần Thơ	50