

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



PHAN THẢO NHI

**BIỆN PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE
TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

TIÊU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

MÃ SỐ NGÀNH: 7810103

05/2022

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

**PHAN THẢO NHI
MSSV:188871**

**BIỆN PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE
TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

TIÊU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

MÃ SỐ NGÀNH: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

Th.S NGÔ THANH PHƯƠNG

05/2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Tiểu luận “Biện pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại nhà hàng Mekong Breeze tại khách sạn Vinpearl”, do sinh viên Phan Thảo Nhi thực hiện dưới sự hướng dẫn của ThS Ngô Thanh Phương. Tiểu luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm thông qua ngày

Ủy viên

(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Thư ký

(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Phản biện 1

(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Phản biện 2

(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Cán bộ hướng dẫn

(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Chủ tịch Hội đồng

(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

LỜI CẢM TẠ

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 Ngô Thanh Phương, 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 Trát Luân, chị Nguyễn Thị Thanh Trúc, anh Nguyễn Tiến Đạt, chị Lê Thị Tường Loan, 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 sót, 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 tháng năm 2022

Người thực hiện

PHAN THẢO NHI

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 tháng năm 2022

Người thực hiện

PHAN THẢO NHI

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG.....	9
1.1 Cơ sở lý luận về kinh doanh khách sạn.....	9
1.1.1 Khái niệm cơ bản về kinh doanh khách sạn.....	9
1.1.2 Đặc điểm của kinh doanh khách sạn.....	9
1.2.1 Khái niệm về phân loại nhà hàng.....	10
1.2.2 Phân loại nhà hàng.....	10
1.2.3 Chức năng của nhà hàng.....	10
1.2.4 Vai trò ý nghĩa của hoạt động kinh doanh nhà hàng.....	11
1.3 Khái niệm đặc điểm về chất lượng phục vụ của Nhà hàng trong kinh doanh Khách sạn.....	12
1.3.1 Khái niệm về chất lượng phục vụ.....	12
1.3.2 Đặc điểm chất lượng phục vụ trong kinh doanh nhà hàng.....	12
1.3.3 Vai trò và ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ của nhà hàng ..	12
1.3.3.1 Vai trò.....	12
1.3.3.2 Ý nghĩa.....	12
1.3.3.2.1 Chất lượng phục vụ cao giúp gia tăng lợi nhuận cho khách sạn.....	12
1.3.3.2.2 Tăng khả năng cạnh tranh và tăng giá bán một cách hợp lý trên thị trường.....	13
1.3.3.2.3 Nâng cao chất lượng phục vụ giúp khách sạn giảm thiểu các chi phí kinh doanh cho doanh nghiệp.....	13
1.3.4 Một số nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.....	14
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	15
2.1 Giới thiệu về khách sạn Vinpearl.....	15
2.1.1 Tổng quan về khách sạn Vinpearl.....	15
2.1.2 Giới thiệu về nhà hàng Mekong Breeza tại khách sạn Vinpearl.....	18
2.2 Thực trạng về chất lượng phục vụ.....	19
2.3 Thực trạng về cơ sở vật chất phục vụ khách tại nhà hàng.....	20
2.4 Đánh giá chất lượng phục vụ.....	20
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	22
3.1 Định hướng phát triển của khách sạn.....	22

3.1.1 Tầm nhìn của khách sạn	22
3.1.2 Mục đích phát triển của khách sạn	22
3.2 Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ.....	22
3.2.1 Nâng cao chất lượng nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên	22
3.2.2.1 Phương pháp thực hiện.....	25
3.2.2.2 Đánh giá hiệu quả.....	27
3.2.3 Bổ sung và cải tiến trang thiết bị cho nhà hàng	27
3.2.3.1 Cơ sở của giải pháp	27
3.2.3.2 Phương pháp thực hiện.....	27
3.2.4.1 Cơ sở của giải pháp	28
3.2.4.2 Phương pháp thực hiện.....	28
3.2.4.3 Đánh giá hiệu quả.....	29
3.3 Kiến nghị.....	29
3.3.1 Kiến nghị với ban giám đốc khách sạn	29
3.3.2 Kiến nghị với ngành du lịch nhà hàng	30
KẾT LUẬN	31
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	32

MỤC LỤC HÌNH ẢNH

Hình 2. 1 Vinpearl Hotel Cần Thơ có vị trí đặc địa ngay bên dòng sông Cần Thơ..	15
Hình 2. 2: Vinpearl Hotel Cần Thơ có đa dạng tiện ích từ phòng nghỉ cao cấp, bể bơi, nhà hàng sang trọng,... đến trung tâm thương mại ngay liền kề phục vụ khách hàng mua sắm.....	16
Hình 2. 3: Vinpearl Cần Thơ có địa chỉ ngay trung tâm thành phố.....	17
Hình 2. 4: Không gian nhà hàng Mekong Breeze tại khách sạn Vinpearl.....	18
Hình 2. 5: Buffet sáng tại nhà hàng Mekong Breeze	19