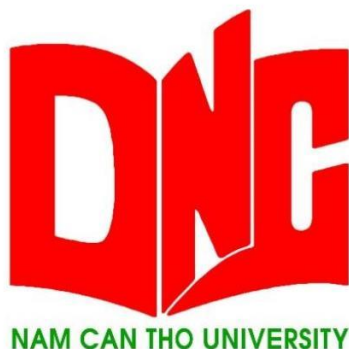


BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ



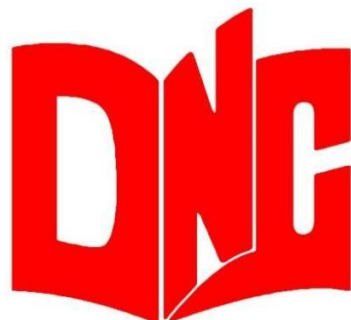
VÕ THỊ ANH THƯ

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
BUFFET SÁNG NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE
TẠI VINPEARL HOTEL CẦN THƠ**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành : Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành
Mã số ngành: 7810103

Cần Thơ, tháng 4 năm 2022

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



NAM CAN THO UNIVERSITY

VÕ THỊ ANH THƯ
MSSV:189181

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
BUFFET SÁNG NHÀ HÀNG
TẠI VINPEARL HOTEL CẦN THƠ**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành
Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
Th.S: LÊ NHỰT PIL

Cần Thơ, tháng 4 năm 2022

NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài “NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG NHÀ HÀNG
TẠI VINPEARL HOTEL CẦN THƠ ”

Do sinh viên: **VÕ THỊ ANH THU** thực hiện

Dưới sự nhận xét của Th.s **LÊ NHỰT PIL**

Đơn vị: Khoa du lịch & Quản Trị dịch vụ du lịch và lữ hành, 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

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Đề tài “NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG NHÀ HÀNG
TẠI VINPEARL HOTEL CẦN THƠ”

Do sinh viên: **VÕ THỊ ANH THU** thực hiện

Dưới sự nhận xét của Th.s **NGUYỄN DU HẠ LONG**

Đơn vị: Khoa du lịch & Quản Trị dịch vụ du lịch và lữ hành, 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

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này trước hết tôi xin gửi đến quý thầy, cô giáo trong khoa Du Lịch trường Đại học Nam Cần Thơ lời cảm ơn chân thành.

Đặc biệt, tôi xin gửi đến cô Lê Nhật Pil, người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi hoàn thành chuyên đề báo cáo tiểu luận này lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban Lãnh Đạo, các phòng ban của Nhà hàng Khách sạn Vinpearl Cần Thơ, đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại đây.

Cuối cùng tôi xin cảm ơn các anh chị phòng kinh doanh của Nhà hàng Khách sạn Vinpearl Cần Thơ đã giúp đỡ, cung cấp những số liệu thực tế để tôi hoàn thành tốt chuyên đề thực tập tốt nghiệp này.

Đồng thời nhà trường đã tạo cho tôi có cơ hội được thực tập nơi mà tôi yêu thích, cho tôi bước ra đời sống thực tế để áp dụng những kiến thức mà các thầy cô giáo đã giảng dạy. Qua công việc thực tập này tôi nhận ra nhiều điều mới mẻ và bổ ích trong việc kinh doanh để giúp ích cho công việc sau này của bản thân.

Trong quá trình thực tập, cũng như là trong quá trình làm bài báo cáo thực tập, khó tránh khỏi sai sót, rất mong các thầy, cô bỏ qua. Đồng thời do trình độ lý luận cũng như kinh nghiệm thực tiễn còn hạn chế nên bài báo cáo không thể tránh khỏi những thiếu sót, tôi rất mong nhận được ý kiến đóng góp thầy, cô để tôi học thêm được nhiều kinh nghiệm và sẽ hoàn thành tốt hơn bài báo cáo tốt nghiệp sắp tới.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Người thực hiện

Võ Thị Anh Thư

TRANG CAM KẾT

Từ những kiến thức cũng như những ứng dụng thực tế được học tại trường Đại học Nam Cần Thơ và khảo sát thực tế tại doanh nghiệp Nhà hàng Khách sạn Vinpearl Cần Thơ , ngoài ra tôi cũng đã tham khảo và tìm hiểu thêm từ các sách báo và tài liệu trên mạng. Từ đó tôi đã tập hợp thông tin và chỉnh sửa để hoàn thành bài nghiên cứu này.

Tôi xin cam đoan, nội dung của đề tài “Nâng cao chất lượng phục vụ phục vụ Buffet tại Nhà Hàng Meekong Breeze tại Vinpearl Hotel Cần Thơ ” là kết quả nghiên cứu do chính tôi thực hiện, thông qua sự hướng dẫn khoa học của Ths.Lê Nhựt Pil. Các thông tin và số liệu sử dụng trong đề tài đảm bảo tính trung thực và chính xác. Tất cả những tham khảo và kế thừa đều được trích dẫn và tham chiếu đầy đủ. Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về lời cam đoan này.

Do trình độ còn hạn chế nên bài báo cáo này không tránh khỏi những sai sót rất mong được các quý thầy cô góp ý.

Cần Thơ, ngày ... tháng năm 2022

Tác giả

Võ Thị Anh Thư

MỤC LỤC

TRANG CAM KẾT	iv
MỤC LỤC.....	v
DANH MỤC BẢNG/BIỂU	ix
DANH MỤC HÌNH	x
PHẦN MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	1
2.1 Mục tiêu chung.....	1
2.2 Mục tiêu cụ thể.....	2
3. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	2
3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	2
3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	2
4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	2
5. CẤU TRÚC CỦA ĐỀ TÀI.....	2
Ngoài phần mở đầu và phụ lục, báo cáo gồm 5 chương:.....	2
CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TRONG KINH DOANH NHÀ HÀNG	4
2.1 KINH DOANH NHÀ HÀNG	4
2.1.1 Khái niệm nhà hàng	4
2.1.2 Phân loại nhà hàng	4
2.2 CHỨC NĂNG VÀ ĐẶC ĐIỂM KINH DOANH NHÀ HÀNG	6
2.2.1 Chức năng kinh doanh của nhà hàng	6
2.2.2 Đặc điểm kinh doanh của nhà hàng	7
2.3 THỰC ĐƠN TRONG NHÀ HÀNG.....	8
2.3.1 Khái niệm thực đơn.....	8
2.3.2 Vai trò của thực đơn.....	9
2.3.3 Yêu cầu và căn cứ khi xây dựng thực đơn.....	9

2.3.4	Xác định giá bán cho thực đơn.....	10
2.4	TÌM HIỂU VỀ NGHIỆP VỤ PHỤC VỤ BÀN BÀN TRONG NHÀ HÀNG....	11
2.4.1	Phục vụ bàn là gì?	11
2.4.2	Nhiệm vụ và chức năng của bộ phận phục vụ bàn trong nhà hàng	11
2.4.3	Một số yêu cầu đối với nhân viên phục vụ bàn:	12
2.4.5	Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ trong nhà hàng:	13
2.5	GIỚI THIỆU BUFFET:	14
2.5.1	Khái niệm buffet:	14
2.5.2	Sơ lược lịch sử buffet:.....	14
2.5.3	Phân loại buffet:	15
2.5.4	Chủ đề của một tiệc buffet:.....	16
2.5.5	Quy trình phục vụ buffet sáng trong nhà hàng:	17
2.5.6	Hình thức tổ chức tiệc buffet:	19
2.5.7	Ưu điểm và nhược điểm của tiệc buffet :.....	19
2.6	Ý NGHĨA CẢ VIỆC HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ :.....	21
2.7	Ý NGHĨA VÀ VAI TRÒ CỦA HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NHÀ HÀNG ĐỐI VỚI PHÁT TRIỂN DU LỊCH:	21
2.8	KHÁI NIỆM PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH VÀ TỔNG HỢP	22
	CHƯƠNG 3: TỔNG QUAN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	24
3.1	KHÁI QUÁT VỀ VINEARL CẦN THƠ	24
3.1.1.	Sơ lược về tập đoàn Vingroup	24
3.1.2	Sơ lược về Vinpearl Cần Thơ Hotel	24
3.1.3	Mục tiêu kinh doanh chung:	25
3.1.4	Tóm lược quá trình hình thành và phát triển của Vinpearl Hotel Cần Thơ	26
3.2	CHỨC NĂNG VÀ LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG :.....	26
3.3	CƠ CẤU VÀ BỘ MÁY TỔ CHỨC :	32

3.4 CHỨC NĂNG VÀ NHIỆM VỤ CỦA TỪNG BỘ PHẬN :	33
3.4.1 Bộ phận lễ tân:	33
3.4.2 Bộ phận buồng :	33
3.4.3 Bộ phận nhà hàng:	34
3.4.4 Bộ phận kế toán:	36
3.4.5 Bộ phận nhân sự:	36
3.4.6 Bộ phận kỹ thuật :	36
3.4.7 Bộ phận kinh doanh: bao gồm bộ phận kinh doanh và marketing.	36
3.5 TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NHÀ HÀNG TRONG 3-5 NĂM :	37
3.5.1 Trước khi Covid-19 bùng phát	37
3.5.2 Trong khi COVID-19 bùng phát.....	37
3.6 GIỚI THIỆU CHUNG VỀ BỘ PHẬN THỰC TẬP :	38
3.6.1 Sơ lược về nhà hàng Mekong Breeze	38
3.6.2. Cơ sở vật chất kỹ thuật trong nhà hàng Mekong Breeze.....	39
3.6.3. Cách bố trí quầy buffet sáng	40
3.6.4 Cách bày trí bàn ăn buffet sáng tại nhà hàng Mekong Breeze	43
3.6.5 Menu buffet sáng trong nhà hàng Mekong Breeze.....	44
3.6.6 Cơ cấu tổ chức bộ phận tại nhà hàng Mekong Breeze.....	51
3.6.7 Công việc của từng bộ phận trong nhà hàng Mekong Breeze	51
3.7 Giới thiệu chung về công việc tại nhà hàng Mekong Breeze	53
Các công việc hằng ngày:	53
3.8 QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE.....	54
Những hạn chế	55
CHƯƠNG 4 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE	57

4.1 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE	57
4.1.1 Hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật.....	57
4.1.2 Những biện pháp cải thiện chất lượng đội ngũ lao động trong nhà hàng	57
4.1.3 Thiết lập các tiêu chuẩn phục vụ.....	57
4.1.4 Những biện pháp nhằm thu hút khách hàng	58
4.1.5 Những biện pháp tập trung nghiên cứu thị trường.....	58
4.1.6 Nghiên cứu đặc điểm tâm lý khách hàng.....	59
4.1.7 Đa dạng hóa thực đơn cho tiệc buffet sáng.....	59
CHƯƠNG 5 KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	61
5.1 KẾT LUẬN.....	61
5.2 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ	61
5.1.1 Hướng phát triển dịch vụ của nhà hàng Mekong Brezee.....	61
5.2.2 Lương thưởng, thời gian làm việc cho người lao động.....	62
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	63

DANH MỤC BẢNG/BIỂU

BẢNG 2.1 Menu buffet sáng trong nhà hàng Mekong Breeze	44
BẢNG 2.2 Số lượng nhân viên của các bộ phận tại nhà hàng Mekong Breeze	51
Sơ đồ 2.1 Sơ đồ tổ chức trong nhà hàng	32
Sơ đồ 2.2 Cách bố trí quầy buffet sáng tại nhà hàng Mekong Breeze	40

DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1 Nhà hàng Mekong Breeze	27
Hình 2.2 Terrace Cafe	28
Hình 2.3. Trung tâm sự kiện, hội nghị Ballroom	28
Hình 2.4 Delta Lobby Lounge	29
Hình 2.5 VinCharm Spa	30
Hình 2.6 Hồ bơi ngoài trời tại Vinpearl Cần Thơ	31
Hình 2.7 Sân lễ tân Vinpearl Hotel Cần Thơ	33
Hình 2.8 Phòng lưu trú tại Vinpearl Hotel Cần Thơ	34
Hình 2.9 Nhà Hàng Mekong Breeze	35
Hình 2.10 Quầy Buffet	35
Hình 2.11 Quầy Salad	36
Hình 2.12 Quầy đồ nóng	40
Hình 2.13 Quầy bánh mì và cà phê	41
Hình 2.14 Quầy sữa chua, ngũ cốc và quầy phở (phía sau)	41
Hình 2.15 Quầy nước uống	41
Hình 2.16 Quầy xúc xích và bacon	42
Hình 2.17 Quầy bánh ngọt	42
Hình 2.18 Quầy trái cây tươi	42
Hình 2.19 Quầy salad	43
Hình 2.20 Quầy rau củ và quầy trứng (phía sau)	43
Hình 2.21 Cách bố trí bàn ăn buffet sáng tại nhà hàng Mekong Breeze	43