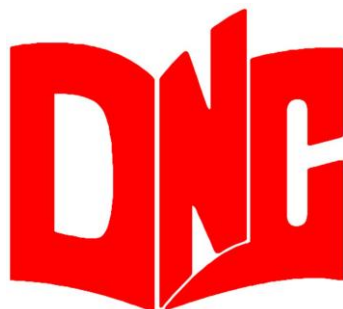


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN



NAM CAN THO UNIVERSITY

TRƯỜNG CHÂU PA
MSSV: 1810076

**QUY TRÌNH VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ BUFET TẠI KHÁCH SẠN MỪNG THANH
LUXURY CẦN THƠ**

KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
Mã số ngành :7810103

Cần Thơ, năm 2022

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

TRƯỜNG CHÂU PA
MSSV: 1810076

**QUY TRÌNH VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ BUFET TẠI KHÁCH SẠN MỪNG THANH
LUXURY 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
PHẠM THANH TRIỀU

Cần Thơ, năm 2022

LỜI CẢM ƠN

Trong thời gian học tập tại trường Đại học Nam Cần Thơ, được sự truyền đạt kiến thức và giúp đỡ của giảng viên Phạm Thanh Triều đã tận tình và giúp đỡ những kiến thức và hiểu biết để em có thể hoàn thành bài tiểu luận này.

Do vốn kiến thức còn hạn chế nên chắc chắn bài tiểu luận khó có thể tránh được những thiếu sót, kính mong Thầy xem xét và góp ý để bài tiểu luận của em hoàn thiện hơn

Em xin chân thành cảm ơn!

TRANG CAM KẾT

Em xin cam kết toàn bộ nội dung của đề tài là kết quả nghiên cứu của riêng em. Các kết quả, số liệu trong đề tài là trung thực và hoàn toàn khách quan. Em hoàn toàn chịu trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

Cần Thơ, ngày 05 tháng 06 năm 2022
Sinh viên thực hiện

Trương Châu Pa

NHẬN XÉT CƠ QUAN THỰC TẬP

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NHẬN XÉT GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Lời cảm ơn

Trang cam kết

Nhận xét của cơ quan thực tập

Nhận xét của giảng viên hướng dẫn

MỤC LỤC

*Danh mục hình

Hình 3.1 bảng đồ di chuyển đến mừng Mùng Thanh luxury Cần Thơ

Hình 3.1.4 ảnh du khách đến lưu trú tại Mùng Thanh

Hình 3.2.4 Phong Điền bar

Hình 3.2.4.1 ảnh Bình Thủy Pool Bar

Hình 3.2.4.1 ảnh rooftop Bar

Hình 3.4.3.1 hình ảnh quầy nóng

Hình 3.4.4 ảnh dụng cụ dao muỗng nĩa

*Danh mục từ viết tắt:

- GDP

- F&B

Chương 1 PHẦN MỞ ĐẦU

1.1 Lý do chọn đề tài.....	1
1.2 Mục đích nghiên cứu.....	2
1.3 Phạm vi nghiên cứu.....	2
1.4 Phương pháp nghiên cứu.....	2
1.5 Kết cấu đề tài.....	2

Chương 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN

2.1 Một số cơ sở lý luận về kinh doanh khách sạn.....	3
2.2.1 Khái niệm về nhà hàng.....	3
2.2.2. Đặc điểm kinh doanh nhà hàng trong khách sạn.....	3
2.2.3. Vai trò kinh doanh nhà hàng trong khách sạn.....	3
2.2. Khái niệm F&B.....	4
2.2.1. Vai trò và chức năng của bộ phận F&B trong khách sạn.....	5

2.3. Chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng	5
--	---

CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET TẠI KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH LUXURY CẦN THƠ

3.1. Giới thiệu tổng quan về Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.....	6
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển	6
3.1.2. Sơ đồ tổ chức hoạt động tại khách sạn	8
3.1.3. Chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận	8
3.1.4. Đối tượng khách hàng của khách sạn.....	11
3.2. Sản phẩm dịch vụ tại khách sạn	12
3.2.1. Dịch vụ lưu trú	12
3.2.2. Dịch vụ nhà hàng	13
3.2.3 Dịch vụ hội nghị, hội thảo	13
3.2.4. Dịch vụ khác	14
3.3. Giới thiệu về nhà hàng tây đô.	18
3.3.1. Chức năng và nhiệm vụ	18
3.4 Thực trạng quy trình phục vụ.....	21
3.4.1 Hình thức phục vụ buffet.....	21
3.4.2 Nguyên tắc phục vụ buffet.	23
3.4.3 Quy trình setup bàn buffet.	23
3.4.4 Dụng cụ cho bàn buffet.	26
3.5. Đánh giá chất lượng dịch vụ buffet tại nhà hàng Tây đô Mường Thanh.....	26
3.5.1. Ưu điểm.....	26
3.5.2. Nhược điểm	27
3.6. Đối tượng khách chủ yếu của buffet sáng tại nhà hàng.....	27

Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG NHÀ HÀNG TÂY ĐÔ

4.1. Cơ sở đề xuất giải hoàn thiện về vật chất kĩ thuật ..	28
4.1.1 Đội ngũ lao động.....	28
4.1.2 Tăng cường quảng bá.....	28
4.1.3 Đa dạng món ăn	29
4.1.4 Đa dạng món ăn	29

4.2 Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ buffet tại nhà hàng Tây Đô Mường Thanh Luxury Cà Thơ	29
4.2.1 Nâng cao chất lượng tiếp cận khách hàng	29
4.2.2 Nâng cao chất lượng cơ sở hạ tầng.	29

KẾT LUẬN

TÀI LIỆU THAM KHẢO