

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH & QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN



NAM CAN THO UNIVERSITY

HUỖNH NGỌC YẾN

**TÌM HIỂU THỰC TRẠNG VÀ NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ F&B TẠI NHÀ HÀNG
KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH LUXURY CẦN
THƠ**

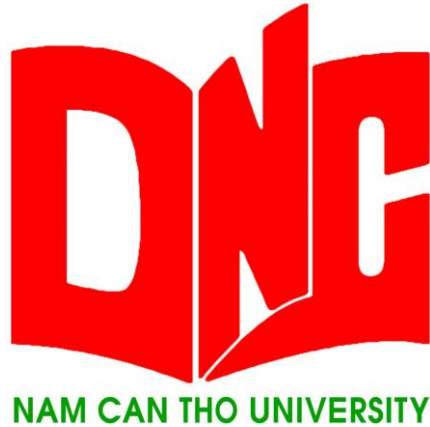
TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã số ngành: 7810103

Tháng 5 – 2022

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



HUỲNH NGỌC YẾN

MSSV: 188283

LỚP: DH18QTD02

**TÌM HIỂU THỰC TRẠNG VÀ NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ F&B TẠI NHÀ HÀNG
KHÁCH SẠN MÙNG THANH LUXURY CẦN
THƠ**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã số ngành: 7810103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

ThS. NGÔ THANH PHƯƠNG

Tháng 5 – 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Tiểu luận “.....”, do sinh viên thực hiện dưới sự hướng dẫn của..... Tiểu luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm thông qua ngày

Ủy viên

Thư ký

(Ký tên)

(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Phản biện 1

Phản biện 2

(Ký tên)

(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch Hội đồng

(Ký tên)

(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

LỜI CẢM TẠ

Không có sự thành công nào mà không gắn liền với sự hỗ trợ, giúp đỡ từ những người xung quanh dù ít hay nhiều, dù trực tiếp hay gián tiếp. Trong suốt quá trình học tập trên giảng đường Đại học, em đã luôn nhận được rất nhiều sự quan tâm, giúp đỡ, ủng hộ từ quý Thầy Cô, gia đình và bạn bè.

Với lòng biết ơn sâu sắc nhất, em xin gửi đến quý Thầy Cô của trường Đại học Nam Cần Thơ nói chung và quý Thầy Cô của Khoa Du lịch nói riêng lời cảm ơn chân thành nhất bởi chính nhờ sự tâm huyết giảng dạy của quý Thầy Cô mà chúng em có cơ hội được tiếp thu với nhiều nguồn tri thức mới.

Và em xin chân thành cảm ơn Quý lãnh đạo Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ, các trưởng bộ phận cùng toàn thể các anh chị nhân viên trong nhà hàng - khách sạn Mường Thanh Cần Thơ đã tận tình tạo điều kiện giúp đỡ em trong quá trình thực tập tại đây. Tuy thời gian thực tập không nhiều nhưng em đã học được nhiều điều bổ ích, rút ra cho mình nhiều kinh nghiệm và có cơ hội phát huy trong những kiến thức mình đã học được trên ghế nhà trường.

Đặc biệt, trong học kỳ này em có cơ hội thực hiện đề tài “Tìm hiểu thực trạng và nâng cao chất lượng phục vụ F&B tại nhà hàng khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ”. Em xin cảm ơn cô Ths Ngô Thanh Phương đã tận tâm hướng dẫn em trong suốt quá trình nghiên cứu, nếu không có sự hướng dẫn của cô, em khó có thể hoàn thành tốt đề tài của mình.

Bước đầu đi vào thực tế nghiên cứu, em còn nhiều bỡ ngỡ và hạn chế về kiến thức, không tránh khỏi những thiếu sót là điều chắc chắn. Do đó, em rất mong nhận được ý kiến đóng góp của quý Thầy Cô để bài báo cáo được hoàn thiện hơn.

Lời cuối cùng, em xin gửi đến Quý lãnh đạo Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ, các trưởng bộ phận cùng toàn thể các anh chị nhân viên trong nhà hàng khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ và cô hướng dẫn Ths Ngô Thanh Phương lời cảm ơn và lời chúc sức khỏe chân thành nhất.

Cần Thơ, ngày 07 tháng 06 năm 2022

Sinh viên thực viên

Huỳnh Ngọc Yến

LỜI CAM KẾT

Tôi xin cam kết tiểu luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả này chưa được dùng cho bất cứ tiểu luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày 07 tháng 06 năm 2022

Sinh viên thực hiện

Huỳnh Ngọc Yến

NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
1.1 Lý do chọn đề tài.....	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu.....	2
1.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
1.4 Phương pháp nghiên cứu.....	2
CHƯƠNG 1.....	4
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN F&B TRONG NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN.....	4
1.1 Hoạt động phục vụ ở bộ phận F&B trong nhà hàng - khách sạn.....	4
1.1.1 Khái niệm về F&B trong khách sạn.....	4
1.1.2 Phân loại nhà hàng	4
1.1.3 Chức năng và đặc điểm của F&B trong nhà hàng - khách sạn	5
1.1.3.1. Chức năng kinh doanh của nhà hàng	5
1.1.3.2. Đặc điểm kinh doanh của nhà hàng	5
1.2 Chất lượng phục vụ ở bộ phận F&B trong nhà hàng - khách sạn.....	7
1.2.1 Khái niệm về chất lượng phục vụ ở bộ phận F&B	7
1.2.2 Đặc điểm của chất lượng phục vụ ở bộ phận F&B	8
1.2.2.1 Chất lượng dịch vụ khó đo lường đánh giá.....	8
1.2.2.2 Chất lượng dịch vụ chỉ được đánh giá chính xác qua sự cảm nhận của người tiêu dùng trực tiếp sản phẩm của nhà hàng	8
1.2.2.3. Chất lượng dịch vụ nhà hàng phụ thuộc vào chất lượng của điều kiện cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp nhà hàng.....	9
1.2.2.4. Chất lượng phục vụ đòi hỏi tính nhất quán cao	9
1.2.3 Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ ở bộ phận F&B	9
1.2.3.1. Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	9
1.2.3.2.Trình độ của đội ngũ nhân viên	9
1.2.3.3. Quy trình phục vụ.....	10
1.2.3.4. Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm.....	10
1.2.4 Những chỉ tiêu đánh giá chất lượng phục vụ ở bộ phận F&B	12
1.2.4.1 Tiện nghi phục vụ.....	12
1.2.4.2 Kỹ năng phục vụ	12
1.2.4.3 Thái độ phục vụ.....	12
1.2.4.4 Tốc độ phục vụ.....	12

1.2.4.5	Chất lượng món ăn	12
1.2.4.6	Chất lượng dịch vụ kèm theo	12
1.2.4.7	Vệ sinh	13
1.2.4.8	Trang trí phòng và bàn tiệc	13
1.3	Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ bộ phận F&B trong nhà hàng khách sạn	13
Tiểu kết chương 1		14
CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ F&B TẠI NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN MÙNG THANH LUXURY CẦN THƠ.....		15
2.1	Giới thiệu tổng quan về nhà hàng - khách sạn Mường Thanh.....	15
2.1.1	Quá trình hình thành và phát triển	15
2.1.2	Chức năng và lĩnh vực kinh doanh của nhà hàng - khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.....	16
a.	Chức năng.....	16
b.	Lĩnh vực hoạt động	16
2.1.3	Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ của các phòng ban trong nhà hàng - khách sạn Mường Thanh	21
2.1.3.1	Cơ cấu tổ chức.....	21
2.1.3.2	Chức năng và nhiệm vụ của từng phòng ban, bộ phận.	21
2.2	Thực trạng chất lượng phục vụ F&B tại nhà hàng - khách sạn Mường Thanh	26
2.2.1	Trang thiết bị, tiện nghi trong nhà hàng - khách sạn Mường Thanh	26
2.2.2	Đội ngũ nhân sự	26
2.2.3	Quy trình phục vụ.....	28
2.2.4	Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm.....	35
2.3	Đánh giá chất lượng phục vụ F&B tại nhà hàng - khách sạn Mường Thanh	36
2.3.1	Ưu điểm.....	36
2.3.2	Hạn chế và nguyên nhân tồn tại	37
Tiểu kết chương 2		38
CHƯƠNG 3 : MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ F&B TẠI NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN MÙNG THANH.....		39
3.1	Định hướng và mục tiêu kinh doanh của nhà hàng – khách sạn Mường Thanh	39
3.1.1	Định hướng của nhà hàng – khách sạn	39
3.1.2	Mục tiêu của nhà hàng – khách sạn	40
3.2	Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ F&B tại nhà hàng – khách sạn Mường Thanh Cần Thơ.....	41

3.2.1 Giải pháp đối với sự tin cậy	41
3.2.2 Giải pháp đối với các tiêu chí hữu hình (cơ sở vật chất, món ăn,...)	41
3.2.3 Giải pháp đối với nhân lực	41
3.2.4 Giải pháp về vệ sinh (vệ sinh an toàn thực phẩm, vệ sinh môi trường cảm quan).....	42
3.3 Kiến Nghị	42
Tiểu kết chương 3	43
KẾT LUẬN	44
TÀI LIỆU THAM KHẢO	45

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU VÀ CHỮ VIẾT TẮT

F&B: Food and Beverage Service

FO: Front Office

PA: Public Attendant

BQL: Ban Quản Lý

BGD: Ban Giám Đốc

CNV: Công Nhân Viên

DANH MỤC HÌNH

Hình 1. 1 Rooftop Café – Mường Thanh Luxury Cần Thơ	7
Hình 2. 1 Khung cảnh buổi tối tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ...15	
Hình 2. 2 Bản đồ vị trí của khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ	16
Hình 2. 3 Nhà hàng Tây Đô Mường Thanh Cần Thơ	17
Hình 2. 4 Không gian phòng hội nghị, hội thảo tại nhà hàng – khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.....	18
Hình 2. 5 Không gian tiệc cưới tại nhà hàng – khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ	19
Hình 2. 6 Không gian và cách set up tại Phòng Ăn Vip	19
Hình 2. 7 Nhân viên F&B tại nhà hàng – khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ	26
Hình 2. 8 Nhân viên lễ tân tại khách sạn Mường Thanh Cần Thơ	28
Hình 2. 9 Nhân viên nhà hàng - khách sạn ghi điểm với du khách nước ngoài với trang phục dân tộc của người Thái.....	30
Hình 2. 10 Khung cảnh set up trước khi chuẩn bị đón khách tại nhà hàng – khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.....	31
Hình 2. 11 Các nữ nhân viên Mường Thanh rạng rỡ trong trang phục truyền thống của dân tộc Thái để đón tiếp và mời khách vào bàn	32
Hình 2. 12 Khung cảnh nhân viên share đồ ăn cho khách.....	33
Hình 2. 13 Lễ tân mời khách hàng kiểm tra hóa đơn và ký tên xác nhận.....	33
Hình 2. 14 Chào tạm biệt và hẹn gặp lại khách	34
Hình 2. 15 Nhân viên thu dọn và set up bàn ăn mới.....	34
Hình 2. 16 Quầy buffect sáng tại nhà hàng Tây Đô – khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ	36

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2. 1 Bảng diện tích và sức chứa của các phòng hội nghị, hội thảo của nhà hàng – khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.....	18
Bảng 2. 2 Bảng giá phòng Hội Nghị, Hội Thảo tại nhà hàng – khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.....	20
Bảng 2. 3 Sơ đồ tổ chức của bộ phận F&B tại nhà hàng – khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.....	21
Bảng 2. 4 Sơ đồ về quy trình phục vụ bộ phận F&B tại nhà hàng – khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.....	30