

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



HUỖNH THANH TRÚC

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG BUFFET
VÀ ALACARTE TẠI NHÀ HÀNG NHẬT ENISHI
CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành : Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành

Mã số ngành: 7810103

Cần Thơ, tháng 6 năm 2022

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



HUỖNH THANH TRÚC

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG BUFFET
VÀ ALACARTE TẠI NHÀ HÀNG NHẬT ENISHI
CẦN THƠ**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành : Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành
Mã số ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
THẠC SĨ: NGUYỄN VĂN ĐỊNH**

Cần Thơ, tháng 6 năm 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Tên đề tài “Giải pháp nâng cao chất lượng Buffet và ALaCarte tại nhà hàng Nhật Enishi Cần Thơ.”, do sinh viên Huỳnh Thanh Trúc thực hiện dưới sự hướng dẫn của Thạc sĩ Nguyễn Văn Định. Báo cáo thực tập đã được trình bày và được Hội đồng chấm tiểu luận này thông qua ngày.....

Ủy viên

Thư ký

Phản biện 1

Phản biện 2

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch hội đồng

ThS Nguyễn Văn Định

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

.....

.....

.....

.....

.....

Điểm:

Cần Thơ, ngày 10 tháng 6 năm 2022

Người hướng dẫn khoa học

ThS. Nguyễn Văn Định

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Quý Thầy/Cô Khoa Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành Trường Đại Học Nam Cần Thơ, đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho tôi những kiến thức chuyên sâu về chuyên ngành rất bổ ích.

Đặc biệt tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Thầy Nguyễn Văn Định, cũng như kinh nghiệm nghiên cứu khoa học để tôi hoàn thành tiêu luận của mình.

Tôi cũng không quên gửi lời cảm ơn đến gia đình và bạn bè.

Cần Thơ, ngày 8 tháng 6 năm 2022

Người thực hiện

Huỳnh Thanh Trúc

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết báo cáo thực tập tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tác giả và kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ hoạt động nghiên cứu cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày 8 tháng 6 năm 2022

Tác giả

Huỳnh Thanh Trúc

MỤC LỤC

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	i
NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC	ii
LỜI CẢM ƠN.....	iii
TRANG CAM KẾT	iv
MỤC LỤC	v
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	ix
DANH MỤC BẢNG/BIỂU.....	x
DANH MỤC HÌNH	xi
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	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 BÁO CÁO.....	2
CHƯƠNG 1	3
CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG.....	3
1.1 KHÁI NIỆM VỀ NHÀ HÀNG	3
1.1.1 Khái niệm về nhà hàng	3
1.1.2 Phân loại nhà hàng.....	3
1.1.2.1 Căn cứ vào chất lượng và trang thiết bị dụng cụ.....	3
1.1.2.2 Căn cứ theo quy mô.....	3
1.1.2.3 Căn cứ theo các món ăn đồ uống nhà hàng phục vụ	3
1.1.2.4 Căn cứ theo vị trí của nhà hàng	4
1.1.2.5 Căn cứ dựa vào phương thức phục vụ.....	4
1.1.2.6 Phân loại nhà hàng theo sao	4
1.1.2.7 Phân loại theo sao Michelin	4
1.1.3 Vai trò, ý nghĩa, đặc trưng, đặc điểm của nhà hàng	4
1.1.3.1 Vai trò của nhà hàng.....	4
1.1.3.2 Chức năng của nhà hàng.....	5
1.1.3.3 Đặc điểm.....	5

1.2 KHÁI NIỆM KINH DOANH VỀ NHÀ HÀNG.....	5
1.2.1 Khái niệm về kinh doanh nhà hàng.....	5
1.2.2 So sánh kinh doanh ăn uống công cộng và kinh doanh ăn uống trong du lịch.....	5
1.2.3 Đặc điểm của kinh doanh nhà hàng.....	6
1.2.3.1 Đặc điểm về mục đích của kinh doanh nhà hàng.....	6
1.2.3.2 Đặc điểm về sản phẩm của kinh doanh nhà hàng.....	6
1.2.3.3 Đặc điểm về hình thức phục vụ của nhà hàng.....	7
1.3 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG.....	8
1.3.1 Chất lượng dịch vụ.....	8
1.3.1.1 Khái niệm.....	8
1.3.1.2 Đặc điểm.....	8
1.3.1.3 Phân loại.....	9
1.3.2 Khái niệm chất lượng dịch vụ ăn uống.....	9
1.3.3 Những yếu tố ảnh hưởng chất lượng dịch vụ ăn uống.....	10
1.3.3.1 Vị trí, cơ sở vật chất kỹ thuật.....	10
1.3.3.2 Nguồn nhân lực phục vụ.....	11
1.3.3.3 Quy trình phục vụ.....	11
1.3.3.4 Thực đơn, chủng loại sản phẩm phục vụ ăn uống.....	11
1.3.3.5 Giải quyết các ý kiến của khách hàng.....	12
1.3.3.6 Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm.....	13
1.3.3.7 Các yếu tố khác.....	13
1.3.4 Nâng cao chất lượng ăn uống trong nhà hàng.....	13
1.3.4.1 Chất lượng dịch vụ cao giúp gia tăng lợi nhuận cho nhà hàng.....	13
1.3.4.2 Tăng khả năng cạnh tranh, tăng giá bán hợp lí trên thị trường.....	14
1.3.4.3 Nâng cao chất lượng dịch vụ giúp giảm thiểu chi phí kinh doanh cho nhà hàng.....	14
1.3.5 Ý nghĩa của nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống.....	15
1.3.5.1 Chất lượng dịch vụ cao giúp gia tăng lợi nhuận cho nhà hàng.....	15
1.3.5.2 Tăng khả năng cạnh tranh, tăng giá bán hợp lí trên thị trường.....	16
1.3.5.3 Nâng cao chất lượng dịch vụ giúp giảm thiểu chi phí kinh doanh cho nhà hàng.....	16
1.3.6 Phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống.....	17

1.4 QUY TRÌNH PHỤC VỤ ALACARTE TẠI NHÀ HÀNG	18
1.4.1 Khái niệm về Alacarte	18
1.4.2 Sự phát triển của hình thức Alacarte tại Việt Nam	18
1.4.3 Alacarte menu.....	19
1.4.4 Lợi ích và ưu điểm của alacarte.....	19
1.4.3 Quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng.....	20
1.5. QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET TẠI NHÀ HÀNG.....	21
1.5.1 Khái niệm Buffet.....	21
1.5.2 Phân loại Buffet.....	21
1.5.4 Quy trình phục vụ Buffet tại nhà hàng	22
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	23
CHƯƠNG 2.....	24
THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG BUFFET VÀ ALACARTE TẠI NHÀ HÀNG NHẬT ENISHI CẦN THƠ	24
2.1 TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG NHẬT	24
2.1.1 Nhà hàng Nhật Enishi.....	24
2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển của nhà hàng.....	25
2.1.3 Cơ cấu tổ chức của nhà hàng.....	25
2.1.4 Quy trình hoạt động của nhà hàng nhật Enishi	29
2.2 ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CỦA NHÀ HÀNG NHẬT ENISHI	30
2.2.1 Số lượt du khách.....	30
2.2.2 Doanh thu	31
2.2.2 Ưu điểm	32
2.2.2.1 Vị trí.....	32
2.2.2.2 Cơ sở vật chất	33
2.2.2.3 Sản phẩm	34
2.2.2.4 Thực đơn.....	35
2.2.2.5 Đội ngũ nhân viên	35
2.2.2.6 Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm	36
2.2.2.7 Một số nhân tố khác	38
2.2.3 Nhược điểm	38
2.2.3.1 Vị trí.....	38

2.2.3.2 Cơ sở vật chất.....	38
2.2.3.3 Sản phẩm.....	38
2.2.3.4 Đội ngũ nhân viên.....	39
2.2.3.5 Chất lượng vệ sinh an toàn ẩm thực phẩm.....	39
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	39
CHƯƠNG 3.....	40
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG BUFFET VÀ ALACARTE TẠI NHÀ HÀNG NHẬT ENISHI.....	40
3.1 CƠ SỞ ĐỊNH HƯỚNG.....	40
3.2 ĐỊNH HƯỚNG.....	42
3.3 GIẢI PHÁP.....	43
3.3.1 Giải pháp về đội ngũ nhân viên.....	43
3.3.2 Giải pháp về cơ sở vật chất.....	47
3.3.3 Giải pháp về sản phẩm.....	48
3.3.4 Giải pháp về môi trường.....	49
3.3.5 Giải pháp về quy trình phục vụ nhà hàng.....	50
3.3.6 Tăng cường công tác chăm sóc khách hàng.....	51
3.4 TỰ ĐÁNH GIÁ QUÁ TRÌNH THỰC TẬP TẠI NHÀ HÀNG ENISHI.....	52
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	53
PHẦN KẾT LUẬN.....	54
4.1 KẾT LUẬN.....	54
4.2 HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO.....	54
4.2.1 Hạn chế của tiểu luận.....	54
4.2.2 Hướng nghiên cứu tiếp theo.....	55
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	57
PHỤ LỤC.....	59
NHẬT KÝ THỰC TẬP TỐT NGHIỆP.....	64

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Stt	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	BGD	Ban giám đốc
2	CRM	Quản lí quan hệ khách hàng
3	Cty	Công ty
4	ĐBSCL	Đồng bằng sông cửu long
5	ISO	Tổ chức tiêu chuẩn hoá quốc tế
6	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
7	WIFI	Sóng vô tuyến để truyền tín hiệu

DANH MỤC BẢNG/BIỂU

Bảng 2.1: Doanh thu buffet năm 2020-5/2022	31
Bảng 2.2: Doanh thu a la carte năm 2020-5/2022	32
Bảng 2.3: Cơ cấu lao động nhà hàng Enishi	36

DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1: Cơ cấu tổ chức nhà hàng Enishi	26
Hình 2.2: Các bước quy trình phục vụ	29
Hình 2.3: Số lượng khách hàng năm 2020-5/2022.....	31
Hình 2.4: Tiềm sảnh nhà hàng Enishi.....	59
Hình 2.5: Vị trí nhà hàng Enishi.....	60
Hình 2.6: Không gian tầng 1 nhà hàng Enishi	60
Hình 2.7: Không gian tầng 2 nhà hàng Enishi	61
Hình 2.8: Không gian sảnh nhà hàng Enishi	61
Hình 2.9: Menu khai vị.....	62
Hình 2.10: Menu món chính.....	63