

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



NGUYỄN THỊ MỸ DUYÊN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG
MEKONG BREEZE CỦA KHÁCH SẠN
VINPEARL HOTEL 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**



NGUYỄN THỊ MỸ DUYÊN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG
MEKONG BREEZE CỦA KHÁCH SẠN
VINPEARL HOTEL 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

ThS. NGUYỄN VĂN ĐỊNH

Cần Thơ, tháng 6 năm 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Tên đề tài “Giải pháp nâng cao chất lượng quy trình phục vụ tại nhà hàng của khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ”, do sinh viên Nguyễn Thị Mỹ Duyên 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

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

.....

.....

.....

.....

.....

Điểm:

Cần Thơ, ngày ... tháng .. 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 và đây chắc chắn sẽ là những kiến thức quý báu, là hành trang để cho em vững bước sau này.

Đặc biệt tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Thầy ThS. Nguyễn Văn Định, trong quá trình làm bài, tôi đã nhận được sự quan tâm giúp đỡ, hướng dẫn tận tình. Thầy đã giúp tôi tích lũy thêm nhiều kiến thức và hoàn thiện hơn. Do chưa có nhiều kinh nghiệm làm đề tài cũng như những hạn chế về kiến thức trong bài tiểu luận chắc chắn sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Cảm ơn thầy đã giúp tôi có thể làm bài theo đúng hướng và cũng như kinh nghiệm nghiên cứu khoa học để tôi hoàn thành tiểu luận của mình.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo và các anh chị nhân viên chính thức, cảm ơn sự giúp đỡ nhiệt tình từ các anh chị ở từng bộ phận thực tập và cảm ơn đến đơn vị thực tập Vinpearl Hotel Cần Thơ vì đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi tìm hiểu và học tập trong suốt quá trình thực tập tại đây.

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

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 8 tháng 6 năm 2022

Người thực hiện

Nguyễn Thị Mỹ Duyên

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

Nguyễn Thị Mỹ Duyên

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
2.1. Mục tiêu nghiên cứu chung	2
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
3.2.1. Phạm vi về không gian	2
3.2.2. Phạm vi về thời gian.....	2
4.PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	2
5. BỐ CỤC CỦA BÁO CÁO	3
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE CỦA KHÁCH SẠN.....	4
1.1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ.....	4
1.1.1. Khái niệm về chất lượng	4
1.1.2. Khái niệm về chất lượng phục vụ.....	4
1.1.3. Đặc điểm chất lượng phục vụ trong khách sạn	4
1.1.4. Khái niệm về quy trình phục vụ	4
1.2. KINH DOANH NHÀ HÀNG TRONG KHÁCH SẠN	5

1.2.1. Khái niệm nhà hàng.....	5
1.2.2. Khái niệm nhà hàng trong khách sạn	5
1.2.3. Khái niệm kinh doanh nhà hàng.....	5
1.2.4. Khái niệm kinh doanh khách sạn	5
1.2.5. Phân loại nhà hàng	5
1.2.6. Đặc điểm kinh doanh nhà hàng	6
1.2.7. Ý nghĩa và vai trò kinh doanh nhà hàng trong khách sạn	6
1.3. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NHÀ HÀNG	7
1.3.1. Khái quát và đặc điểm về dịch vụ	7
1.3.1.1. Khái niệm dịch vụ	7
1.3.1.2. Đặc điểm của dịch vụ.....	7
1.3.2. Khái niệm và đặc điểm chất lượng dịch vụ.....	8
1.3.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ	8
1.3.2.2. Đặc điểm chất lượng dịch vụ.....	9
1.3.3. Khái niệm chất lượng dịch vụ của nhà hàng.....	9
1.3.4. Phân loại dịch vụ nhà hàng.....	10
1.4. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG.....	10
1.5. CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG	11
CHƯƠNG 2.....	13
THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ.....	13
2.1. TỔNG QUAN VỀ VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	13
2.1.1. Tên gọi.....	13
2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển.....	13
2.1.3. Cơ cấu tổ chức.....	16
2.2. THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ.....	16

2.2.1. Giới thiệu chung	16
2.2.1.1. Tên gọi nhà hàng	16
2.2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển	16
2.2.1.3. Cơ cấu tổ chức của bộ phận F&B	17
2.2.1.4. Chức năng nhiệm vụ của các phòng ban	18
2.2.1.5. Sơ đồ cơ cấu của nhà hàng Mekong Breeze	19
2.2.1.6. Chức năng nhiệm vụ của bộ phận	20
2.2.2. Quy trình của nhà hàng	21
2.2.2.1. Quy trình phục vụ Buffet của nhà hàng	21
2.2.2.2. Quy trình phục vụ A La Carte của nhà hàng	22
2.2.3. Năm quy tắc dịch vụ của Vinpearl Hotel Cần Thơ	25
2.2.3.1. Quy tắc xin chào	25
2.2.3.2. Quy tắc 636	25
2.2.3.3. Quy tắc nhường đường	25
2.2.3.4. Quy tắc 2 tay	25
2.2.3.5. Quy tắc nói có	26
2.2.4. Mùoi thái độ - hành vi chấn chỉnh của Vinpearl Hotel Cần Thơ	26
2.2.5. Tình hình hoạt động kinh doanh	26
2.3. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	26
2.3.1. Ưu điểm	26
2.3.2. Nhược điểm	27
CHƯƠNG 3	29
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE CỦA KHÁCH SẠN	29
VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	29
3.1. ĐỊNH HƯỚNG	29
3.1.1. Định hướng phát triển	29
3.1.2. Định hướng về sản phẩm	29

3.1.3. Định hướng tác động về dịch covid	29
3.1.4. Định hướng và mục tiêu phát triển hoạt động kinh doanh phục vụ tại nhà hàng tại khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	29
3.2. GIẢI PHÁP	30
3.2.1. Giải pháp về hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật.....	30
3.2.2. Giải pháp về nâng cao chất lượng đội ngũ lao động	30
3.2.3. Giải pháp về marketing	30
3.2.4. Giải pháp về đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm.....	30
3.2.5. Giải pháp về tăng cường hợp tác phát triển.....	31
3.2.6. Giải pháp về biện pháp phòng chống covid 19	31
3.3. ĐÁNH GIÁ QUÁ TRÌNH THỰC TẬP TẠI BỘ PHẬN.....	31
PHẦN KẾT LUẬN	34
1. KẾT LUẬN.....	34
2. HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO	34
2.1. HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI.....	34
2.2. HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO	35
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	36
PHỤ LỤC	38
NHẬT KÝ THỰC TẬP	46

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Stt	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	F&B	Food and Beverage Service
2	FBM	Food Beverage Manager
3	GM	General Manager

DANH MỤC BẢNG/BIỂU

Bảng 3.1: Bảng 1.....	19
-----------------------	----

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1: Vị trí Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	14
Hình 1.2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức Vinpearl Hotel Cần Thơ	17
Hình 1.3: Sơ đồ tổ chức của F&B tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	18
Hình 1.4: Sơ đồ tổ chức của nhà hàng Mekong Breeze.....	20
Hình 1.5: Menu đồ uống	24
Hình 1.6: Menu đồ ăn.....	25
Hình 1.7: Trang facebook và bài viết của khách sạn Vinpearl	38
Hình 1.8: Văn bản về phòng họp và ẩm thực của khách sạn Vinpearl	38
Hình 1.9: Các dịch vụ khác ở khách sạn Vinpearl	39
Hình 1.10: Các dịch vụ về phòng nghỉ.....	39
Hình 1.11: Tiệc Teabreak.....	40
Hình 1.12: Hội nghị, phòng họp.....	40
Hình 1.13: Dining In The Sky tầng 30.....	41
Hình 1.14: Tiệc hội thảo của HPE GEN 10 PLUS	41
Hình 1.15: Tiệc cưới tầng 6	42
Hình 1.16: Phòng tiệc meeting 1	42
Hình 1.17: Khu vực quầy Buffet.....	43
Hình 1.18: Khu vực nhà hàng Mekong Breeze.....	43
Hình 1.19: 10 thái độ hành vi cần chấn chỉnh.....	44
Hình 1.20: Thông tin chung của khách sạn Vinpearl.....	44
Hình 1.21: 5 quy tắc dịch vụ	45