

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



NGUYỄN TRƯỜNG TỐ NHƯ

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
ĂN UỐNG CỦA NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE
TRONG KHÁCH SẠN VINPEARL 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

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



NGUYỄN TRƯỜNG TỐ NHƯ
MSSV: 1810328

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
ĂN UỐNG CỦA NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE
TRONG KHÁCH SẠN VINPEARL 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 THỊ CHIỀU

Cần Thơ, tháng 6 năm 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Tên đề tài “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống của nhà hàng Mekong Breeze trong khách sạn Vinpearl Cần Thơ”, do sinh viên Nguyễn Trương Tô Như thực hiện dưới sự hướng dẫn của cô Nguyễn Thị Chiêu. Báo cáo thực tập đã được trình bày và được Hội đồng chấm tiêu 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 GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Điểm:

Cần Thơ, ngày ... tháng .. năm 2022

Giảng viên hướng dẫn

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, em xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Quý Thầy/Cô 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. Trên thực tế không có sự thành công nào mà không gắn liền với những sự hỗ trợ, giúp đỡ dù ít hay nhiều, dù trực tiếp hay gián tiếp của người đi trước. Qua thời gian thực tập 8 tuần tại Vinpearl Cần Thơ. Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến các anh chị quản lí, anh chị nhân viên đã tận tình giúp đỡ, chỉ ra thiếu sót, truyền đạt thêm những kiến thức và đặc biệt là giúp em có cái nhìn tường tận hơn về nhà hàng và khách sạn. Thực tế là những điều rất tuyệt vời mà em có được trong thời gian thực tập tại Vinpearl.

Thực tập này là thời gian để em thử sức với công việc, định hướng nghề nghiệp tương lai cho bản thân. Tự tin hơn khi va chạm môi trường thực tế khi kết thúc chương trình học tập của mình.

Cảm ơn chân thành đến anh Nguyễn Tiến Đạt – người đã trực tiếp hướng dẫn, truyền đạt những kiến thức kinh nghiệm quan trọng cần có để em hoàn thành đợt này.

Tuy nhiên do đây là lần đầu tiên tiếp xúc với công việc thực tế và hạn chế về kinh nghiệm nên không thể tránh được những thiếu sót trong quá trình thực tập, rất mong được sự bỏ qua của mọi người .

Đặc biệt em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Cô Nguyễn Thị Chiêu, cũng như kinh nghiệm nghiên cứu khoa học để em hoàn thành tiểu luận của mình.

Cần Thơ, ngày 8 tháng 6 năm 2022

Người thực hiện

Nguyễn Trương Tố Như

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 Trương Tố Như

MỤC LỤC

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	i
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	ii
LỜI CẢM ƠN.....	iii
TRANG CAM KẾT	iv
MỤC LỤC	v
DANH MỤC BẢNG/BIỂU.....	vii
DANH MỤC HÌNH	viii
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	1
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 VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG.....	3
1.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KINH DOANH NHÀ HÀNG.....	3
1.1.1 Khái niệm nhà hàng và kinh doanh nhà hàng	3
1.1.2 Đặc điểm về kinh doanh nhà hàng	4
1.2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TRONG NHÀ HÀNG.....	4
1.2.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ ăn uống.....	4
1.2.2 Đặc điểm của dịch vụ ăn uống	5
1.2.3. Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ăn uống	6
TIÊU KẾT CHƯƠNG 1	14
CHƯƠNG 2.....	15
THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG CỦA NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE TRONG KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	15
2.1. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	15
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển.....	15

2.1.2 Cơ cấu tổ chức của khách sạn	16
2.2.NHỮNG YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	18
2.2.1. Vị trí, cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng trong khách sạn.....	18
2.2.2. Nguồn nhân lực của nhà hàng Mekong Breeze.....	19
2.2.3 Quy trình phục vụ của nhà hàng Mekong Breeze	19
2.2.4 Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm	20
2.3 ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG CỦA NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE TRONG KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	21
2.3.1 Số lượt khách hàng	21
2.3.2 Ưu điểm	21
2.3.3 Nhược điểm.	23
TIỂU KẾT CHƯƠNG 2.....	24
CHƯƠNG 3:.....	25
MỘT SỐ ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG CỦA NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE TRONG KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	25
3.1 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE.....	25
3.1.1 Định hướng của nhà hàng.....	25
3.2. CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TRONG KINH DOANH CỦA NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE	27
3.2.1. Nâng cao năng lực chuyên môn, thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên.....	27
3.2.2. Phát triển thực đơn và chất lượng món ăn.....	29
3.2.3. Hoàn thiện quy trình phục vụ của nhà hàng.....	30
3.2.4. Tăng cường công tác chăm sóc, lắng ý kiến khách hàng	31
TIỂU KẾT CHƯƠNG 3	32
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	33
TÀI LIỆU THAM KHẢO	38

DANH MỤC BẢNG/BIỂU

Mục bảng	Tên bảng	Trang
Sơ đồ 2.1	Cơ cấu tổ chức nhân sự của khách sạn Vinpearl	18
Sơ đồ 2.2	Cơ cấu tổ chức nhân sự của nhà hàng Mekong Breeze	19
Bảng 2.1	Bảng doanh thu nhà hàng Mekong Breeze (Tháng 4 – 5 năm 2022)	21
Bảng 2.2	Nguồn nhân lực của nhà hàng Mekong Breeze	21
Sơ đồ 2.3	Quy trình phục vụ của nhà hàng Mekong Breeze	22

DANH MỤC HÌNH

Mục hình	Tên hình	Trang
Hình 1.1	Khách sạn Vinpearl Cần Thơ	41
Hình 1.2	Nhà hàng Mekong Breeze	42
Hình 1.3	Quầy buffet của nhà hàng Mekong Breeze	42
Hình 1.4	Quầy buffet sang trọng của nhà hàng Mekong Breeze	43

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TCVN	Tiêu chuẩn Việt Nam
WTO	Tổ chức thương mại thế giới (World Trade Organization)
TS	Thạc sĩ