

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



TRẦN CHÍ TIN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH
VỤ CỦA NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE TẠI
KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

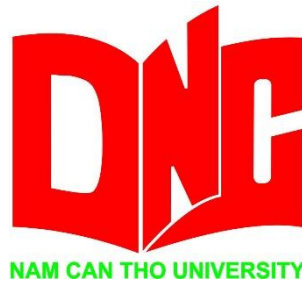
BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Nghành: Quản trị dịch vụ du lịch & Lữ hành

Mã số ngành: 7810103

CẦN THƠ, tháng 06 năm 2022

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



TRẦN CHÍ TIN
MSSV:180451

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH
VỤ CỦA NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE TẠI
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

GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN: ThS. CAO THỊ SEN

CẦN THƠ, tháng 06 năm 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Tên đề tài “GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ”, do sinh viên Trần Chí Tin thực hiện dưới sự hướng dẫn của Thạc sĩ Cao Thị Sen, Báo cáo thực tập và được hội đồng chấm khóa luận thông qua ngày.....

Ủy viên

Thư ký

Phản biện 1

Phản biện 2

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch hội đồng

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 09 tháng 09 năm 2022

Tác giả

Trần Chí Tin

LỜI CẢM ƠN

Em là Trần Chí Tin, sinh viên khóa 6, khoa Du Lịch, trường Đại Học Nam Cần Thơ.

Lời đầu tiên em xin chân thành cảm ơn quý thầy cô trường Đại Học Nam Cần Thơ, cũng như quý thầy cô thuộc khoa Du Lịch đã giảng dạy và giúp đỡ em tận tình trong suốt thời gian học tập tại trường.

Để hoàn thành tốt bài luận tốt nghiệp này, em cũng xin chân thành cảm ơn sâu sắc cô Ths. Cao Thị Sen đã luôn tận tình hướng dẫn, theo sát và giúp đỡ em trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu để hoàn thành khóa luận.

Em cũng xin chân thành cảm ơn Ban Giám Đốc khách Vinpearl hotel Cần Thơ đã cho phép và tạo điều kiện thuận lợi cho em được thực tập và làm việc tại khách sạn. Cuối cùng, xin kính chúc cô Cao Thị Sen cùng toàn thể thầy cô trong khoa thật nhiều sức khỏe và thành công trong sự nghiệp cao quý.

Trân trọng cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 09 tháng 09 năm 2022

Người thực hiện

Trần Chí Tin

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Điểm:.....

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Người hướng dẫn khoa học

ThS: CAO THỊ SEN

MỤC LỤC

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG.....	i
TRANG CAM KẾT.....	ii
LỜI CẢM ƠN.....	iii
NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC.....	iv
MỤC LỤC TỪ TIẾNG ANH.....	ix
MỤC LỤC BIỂU ĐỒ.....	x
MỤC LỤC SƠ ĐỒ.....	xi
MỤC LỤC HÌNH.....	xii
MỤC LỤC BẢNG.....	xiv
MỤC LỤC PHIẾU KHẢO SÁT.....	xv
PHẦN MỞ ĐẦU.....	1
1. LÝ DO NGHIÊN CỨU.....	1
2. MỤC TIÊU, ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	2
2.1 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	2
2.2 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	2
2.3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	2
3. BỐ CỤC BÀI BÁO CÁO.....	3
CHƯƠNG 1.....	4
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NHÀ HÀNG, KHÁCH SẠN.....	4
1.1 TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN.....	4
1.1.1 Khái niệm về khách sạn.....	4
1.1.2 Phân loại khách sạn.....	4
1.1.3 Sản phẩm của khách sạn.....	6
1.1.3.1 Khái niệm.....	6
1.1.3.2 Đặc điểm của sản phẩm khách sạn.....	6
1.1.4 Kinh doanh khách sạn.....	7
1.1.4.1 Khái niệm về kinh doanh khách sạn.....	7

1.1.4.2 Đặc điểm của kinh doanh khách sạn	8
1.2 TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG	10
1.2.1 Khái niệm về nhà hàng.....	10
1.2.2 Phân loại nhà hàng	10
1.2.3 Khái niệm kinh doanh ăn uống	12
1.2.4 Nhiệm vụ của nhà hàng trong khách sạn	13
1.3 TỔNG QUAN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRONG NHÀ HÀNG	13
1.3.1 Khái niệm.....	13
1.3.2 Đặc tính của chất lượng dịch vụ tại nhà hàng.....	13
1.4 QUY TRÌNH QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NHÀ HÀNG, KHÁCH SẠN	14
1.4.1 Hiểu biết về nhu cầu mong đợi của khách hàng	14
1.4.2 Thiết lập bộ tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ.....	15
1.4.3 Xây dựng đội ngũ nhân viên có thái độ phục vụ tốt	17
1.4.4 Kiểm tra thường xuyên quá trình cung cấp dịch vụ của nhà hàng – khách sạn.....	18
1.4.5 Giải quyết khiếu nại của khách hàng.	18
CHƯƠNG 2	20
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE - KHÁCH SẠN VINPEARL	20
2.1 TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL	20
2.1.1 Tên gọi và ý nghĩa logo.....	20
2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển.....	20
2.1.3 Chức năng và nhiệm vụ của đơn vị.....	21
2.1.4 Cơ cấu tổ chức.....	21
2.1.5 Chức năng và nhiệm vụ của đơn vị.....	22
2.2 GIỚI THIỆU VỀ NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE.....	23
2.2.1 Vị trí, chức năng và nhiệm vụ đơn vị.....	23
2.2.3 Cơ cấu tổ chức.....	25
2.2.3.1 Sơ đồ tổ chức nhà hàng	25
2.2.3.2 Chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban.....	25

2.2.4	Thực trạng chất lượng dịch vụ nhà hàng.....	26
2.2.4.1	Số lượt du khách	26
2.2.4.2	Theo phiếu khảo sát	26
2.2.5	Cơ sở trang thiết bị nhà hàng	29
2.1.5.1	Đội ngũ nhân viên của nhà hàng.....	32
2.2.5.2	Chất lượng và các loại sản phẩm	34
2.3	HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN FOOD AND BEVERAGE SERVICE	38
2.3.1	Giới thiệu chung.....	38
2.3.1.1	Tên gọi	38
2.3.1.2	Lịch sử hình thành và phát triển.....	38
2.3.1.3	Cơ cấu tổ chức.....	38
2.3.1.4	Chức năng nhiệm vụ của bộ phận.....	40
2.3.2	Quy trình hoạt động của bộ phận Food and Beverage Service.....	42
2.4	ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN FOOD AND BEVERAGE...	45
2.4.1	Số lượt du khách	45
2.4.2	Số doanh thu.....	47
2.4.2	Ưu điểm.....	49
2.4.2	Nhược điểm.....	49
CHƯƠNG 3		51
MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE VINPEARL CẦN THƠ.....		51
3.1	ĐỊNH HƯỚNG – MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN CỦA NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE .	51
3.1.1	Tầm nhìn của khách sạn Vinpearl hotel Cần Thơ.....	51
3.1.2	Mục tiêu phát triển của nhà hàng MEKONG BREEZE	51
3.2	ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE	51
3.2.1	Định hướng về marketing	51
3.2.2	Định hướng về doanh thu.....	52
3.2.3	Định hướng phát triển về nhân sự.....	52
3.2.4	Định hướng đầu tư phát triển	52

3.2.5 Định hướng về sản phẩm – dịch vụ nhà hàng.....	52
3.3 GIẢI PHÁP HOÀN THIÊN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE.....	52
3.3.1 Giải pháp, cải tiến nâng cao cơ sở vật chất.....	52
3.3.1.1 Tình trạng cơ sở vật chất.....	52
3.3.1.2 Giải pháp cho cơ sở vật chất	53
3.3.2 Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên.....	54
3.3.2.1 Tình trạng chất lượng đội ngũ nhân viên.....	54
3.3.2.2 Giải pháp chất lượng đội ngũ nhân viên	54
3.2.3 Giải pháp nâng cao chất lượng món ăn.....	56
3.2.3.1 Tình trạng món ăn	56
3.2.3.2 Giải pháp món ăn	56
3.2.4 Tự đánh giá quy trình phục vụ tại bộ phận Food and Service	58
3.2.4.1 Tình trạng quy trình phục vụ.....	58
3.2.4.2 Giải pháp nâng cao quy trình phục vụ	58
3.2.5 Kiến nghị.....	59
3.2.5.1 Với khách sạn.....	59
3.2.5.2 Với nhà hàng	59
CHƯƠNG 4	61
KẾT LUẬN	61
4.1 KẾT LUẬN	61
4.2 HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI VÀ ĐỊNH HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO	61
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	63
PHỤ LỤC.....	64
1. HÌNH ẢNH	64
2. PHIẾU KHẢO SÁT.....	66

MỤC LỤC TỪ TIẾNG ANH

Set up: Bố trí hay sắp đặt

Cutleries: Bộ dao kéo inox

MỤC LỤC BIỂU ĐỒ

STT	MỤC BIỂU ĐỒ	TÊN BIỂU ĐỒ	TRANG
1	Biểu đồ 2.1	Đánh giá của khách hàng về cơ sở vật chất nhà hàng.	31
2	Biểu đồ 2.2	Đánh giá của khách hàng về thái độ phục vụ của nhân viên nhà hàng.	34
3	Biểu đồ 2.3	Đánh giá của khách hàng về món ăn.	37

MỤC LỤC SƠ ĐỒ

STT	MỤC SƠ ĐỒ	TÊN SƠ ĐỒ	TRANG
1	Sơ đồ 2.1	Cơ cấu tổ chức khách sạn vinpearl hotel Cần Thơ.	22
2	Sơ đồ 2.2	Tổ chức nhà hàng vinpearl.	24
3	Sơ đồ 2.2	Cơ cấu tổ chức bộ phận F & B.	39

MỤC LỤC HÌNH

STT	MỤC HÌNH	TÊN HÌNH	TRANG
1	Hình 2.1	Set menu kiểu Âu	36
2	Hình 2.2	Set menu kiểu Á	36
3	Hình 2.3	Menu a la care	36
4	Hình 2.4	Menu roomservice	36

MỤC LỤC BẢNG

STT	MỤC BẢNG	TÊN BẢNG	TRANG
1	Bảng 2.1	Thông tin khảo sát	27
2	Bảng 2.2	Thông tin về khả năng đến nhà hàng của khách hàng	28
3	Bảng 2.3	Thông tin về mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ	28
4	Bảng 2.4	Tình trạng trang thiết bị tại nhà hàng MEKONG BREEZE	30
5	Bảng 2.5	Số lượng nhân viên nhà hàng	32
6	Bảng 2.6	Số lượt khách	45
7	Bảng 2.7	Số doanh thu	47