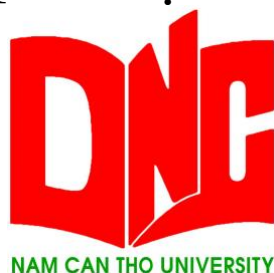


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHÓA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN**



VÕ NGỌC TRINH

**HIỆN TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG
CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG
MEKONG BREEZE CỦA KHÁCH SẠN
VINPEARL CẦN THƠ**

**TIÊU LUẬN TỐT NGHIỆP
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
MÃ SỐ NGÀNH: 7810103**

Cần Thơ, tháng 5 năm 2022

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



**VÕ NGỌC TRINH
MSSV: 189802**

**HIỆN TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG
CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG
MEKONG BREEZE CỦA KHÁCH SẠN
VINPEARL CẦN THƠ**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
MÃ SỐ NGÀNH: 7810103**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
THS. LÊ KHÁNH AN**

Cần Thơ, tháng 5 năm 2022

LỜI CẢM TẠ

Lời đầu tiên, tác giả xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến Ths. Lê Khánh An. Trong quá trình học tập và đi thực tập tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ, tác giả đã nhận được sự quan tâm giúp đỡ tại cơ quan thực tập, và sự hướng dẫn tận tình, tâm huyết của thầy. Thầy đã hướng dẫn tác giả trong suốt quá trình làm bài, và truyền tải thêm nhiều kiến thức mới. Thông qua bài tiểu luận này tác giả xin trình bày lại những gì mà mình đã đi thực tập khách sạn Vinpearl Cần Thơ.

Có lẽ kiến thức là vô hạn mà sự tiếp nhận kiến thức bản thân của mỗi người luôn tồn tại những hạn chế nhất định. Do đó, trong quá trình hoàn thành bài tiểu luận này, chắc chắn không tránh khỏi những thiếu sót. Bản thân tác giả rất mong nhận được những góp ý đến từ thầy để bài tiểu luận của tác giả được hoàn thiện hơn.

Kính chúc thầy sức khỏe, hạnh phúc, thành công trên con đường phía trước và sự nghiệp giảng dạy.

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2022

Người thực hiện

VÕ NGỌC TRINH

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 nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ tiểu luận cung cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2022

Người thực hiện

VÕ NGỌC RINH

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Họ và tên: **Võ Ngọc Trinh**

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành – Khóa 6

Khoa: Khoa du lịch và quản trị nhà hàng – khách sạn

Thời gian thực tập: Từ 04/04/2022 đến 29/05/2022

1. Ý kiến của giảng viên hướng dẫn:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Điểm đánh giá:...../10 điểm

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2022

Giảng viên hướng dẫn

Ths. Lê Khánh An

NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN PHẢN BIỆN

Họ và tên: **Võ Ngọc Trinh**

MSSV:189802 Lớp: DH18QTD01

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành – Khóa 6

Khoa: Khoa du lịch và quản trị nhà hàng – khách sạn

Thời gian thực tập: từ 04/04/2022 đến 29/5/2022

1. Ý kiến của giảng viên hướng dẫn:

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

2. Điểm đánh giá:...../ 10 điểm

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2022

Giảng viên phản biện

(Ký và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM KẾT	ii
NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN PHẢN BIỆN.....	iv
MỤC LỤC	v
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC HÌNH ẢNH.....	viii
MỞ ĐẦU	1
1.LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
2.MỤC ĐÍCH NGHIÊN CỨU	1
3.PHẠM VI NGHIÊN CỨU	1
4.PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	1
5.KẾT CẤU ĐỀ TÀI.....	1
6.Ý NGHĨA THỰC TIỄN	2
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN	3
1.1 KHÁI NIỆM VÀ ĐẶC ĐIỂM VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ	3
1.1.1 Khái niệm về chất lượng.	3
1.1.2 Khái niệm về chất lượng phục vụ.....	3
1.1.3 Đặc điểm của chất lượng phục vụ.	3
1.1.3.1Chất lượng phục vụ khó đo lường và đánh giá	3
1.1.3.2 Đánh giá qua cảm nhận của người tiêu dùng trực tiếp trên sản phẩm của nhà hàng khách sạn.	4
1.1.3.3 Quá trình cung cấp dịch vụ của nhà hàng khách sạn.....	5
1.2. VAI TRÒ VÀ Ý NGHĨA CỦA VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN	5
1.2.1 Vai trò.....	5
1.2.2 Ý nghĩa	6
1.2.2.1 Chất lượng phục vụ cao giúp gia tăng lợi nhuận cho nhà hàng khách sạn....	6
1.2.2.2 Tăng khả năng cạnh tranh và tăng giá bán một cách hợp lý trên thị trường. .	6
1.2.2.3 Nâng cao chất lượng phục vụ khách sạn giảm thiểu các chi phí kinh doanh cho doanh nghiệp.....	7
1.3 MỘT SỐ NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ	8
1.3.1 Cơ sở vật chất.....	8
1.3.2 Chất lượng đội ngũ lao động	8
1.3.3 Quy trình phục vụ.....	9
1.3.4 Một số các yếu tố khác.	9
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA.....	11
BỘ PHẬN NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	11
2.1 KHÁI QUÁT VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	11
2.1.1 Các bộ phận trong khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	15
2.1.1.1 Nhà hàng MEKONG BREEZE	15
2.1.1.2 Room service	15
2.1.1.3 Banquet.....	16
2.1.1.4 Delta Lobby Bar	17

2.1.2. Giới thiệu khái quát về nhà hàng MEKONG BREEZE của khách sạn VINPEARL Cần Thơ	17
2.1.2 Vị trí và lĩnh vực hoạt động tại nhà hàng MEKONG BREEZE của khách sạn VINPEARL Cần Thơ	18
2.1.3 Số lượng CBCNV	18
2.1.4 Cơ sở vật chất và trang thiết bị	19
2.1.5 Tổ chức của nhà hàng MEKONG BREEZE của VINPEARL Cần Thơ	19
2.2 HIỆN TRẠNG CÔNG TÁC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	20
2.2.1 Cơ sở vật chất	20
2.2.2 Đội ngũ lao động	20
2.2.3 Đánh giá chung về quy trình phục vụ tại nhà hàng MEKONG BREEZE của khách sạn VINPEARL Cần Thơ	21
2.2.3.1 Giai đoạn nhận đặt và tổ chức tiệc	21
2.2.3.2 Giai đoạn phục vụ	23
2.2.3.3 Giai đoạn thu dọn	26
2.2.3.4 Giai đoạn thanh toán và tiễn khách	26
2.3 MỘT SỐ YẾU TỐ KHÁC	28
2.4 NHẬN XÉT CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE	30
2.4.1 Ưu điểm	31
2.4.2 Hạn chế	31
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI HÀNG MEKONG BREEZE CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	32
3.1 ĐỊNH HƯỚNG VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	32
3.2 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG MEKONG BREEZE CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	32
3.2.1 Hoàn thiện cơ chế chính sách cho việc thúc đẩy việc nâng cao chất lượng phục vụ	32
3.2.2 Hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật	33
3.2.3 Giải pháp nâng cao trình độ đội ngũ lao động	33
3.2.4 Quy trình phục vụ	34
3.2.5 Xây dựng hệ thống kiểm tra, giám sát chất lượng phục vụ	34
3.2 KIẾN NGHỊ	35
KẾT LUẬN	37
TÀI LIỆU THAM KHẢO	38
NHẬT KÝ THỰC TẬP	39

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

CBCNV:	Cán bộ công nhân viên
TCVN:	Tiêu Chuẩn Việt Nam
CLB:	Câu lạc bộ
BHXH:	Bảo hiểm xã hội
BH:	Bảo hiểm
CSVCKT:	Cơ sở vật chất kỹ thuật
CB:	Cán bộ

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2. 1 Khách sạn Vinpearl Cần Thơ (Nguồn: Google maps)	11
Hình 2. 2 Khung cảnh khách sạn VINPEARL Cần Thơ (Nguồn: khách sạn Vinpearl Cần Thơ).....	12
Hình 2. 3 Hồ Bơi tại Vinpearl Cần Thơ (Nguồn: Nhà hàng – khách sạn Vinpearl Cần Thơ).....	13
<i>Hình 2. 4 Delta Lobby Bar (Nguồn: khách sạn Vinpearl Cần Thơ)</i>	<i>14</i>
Hình 2. 5 Nhà Hàng MEKONG BREEZE (Nguồn: khách sạn Vinpearl Cần Thơ)	18
Hình 2. 6 Sơ đồ tổ chức nhà hàng MEKONG BREEZ (Nguồn: khách sạn Vinpearl Cần Thơ).....	19
Hình 2. 7 Sơ đồ quy trình phục vụ tiệc (Nguồn: Hà Nam Khánh Giao-Nguyễn Văn Bình (2011), “Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng”, NXB Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh)	21
Hình 2. 8 Kiểu setup bàn tiệc (Nguồn: khách sạn Vinpearl Cần Thơ).....	23