

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



LÊ NGUYỄN VÕ NOEL

**ĐÁNH GIÁ SỰ TÁC ĐỘNG CỦA CÁC YẾU TỐ
ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
TẠI NHÀ HÀNG DU THUYỀN NINH KIỀU
RIVERSIDE – CẦN THƠ**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống

Mã số ngành: 7810202

Tháng 6-2024

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

LÊ NGUYỄN VÕ NOEL

MSSV: 200227

LỚP: DH20QTN01

**ĐÁNH GIÁ SỰ TÁC ĐỘNG CỦA CÁC YẾU TỐ
ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
TẠI NHÀ HÀNG DU THUYỀN NINH KIỀU
RIVERSIDE – CẦN THƠ**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH: QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG
Mã số ngành: 7810202

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
ThS. TÔ NGUYỄN DUY MINH

Tháng 6-2024

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Khóa luận “thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại nhà hàng Du thuyền Ninh Kiều”, do sinh viên Lê Nguyễn Võ Noel thực hiện dưới sự hướng dẫn của ThS. Tô Nguyễn Duy Minh. Khóa luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khóa luận thông qua ngày 18/07/2024

Ủy viên

(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)

Thư ký

(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)

ThS. Nguyễn Thị Chiêu

ThS. Phan Đăng Thanh Đoàn

Phản biện 1

(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)

Phản biện 2

(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)

ThS. Nguyễn Du Hạ Long

ThS. Lê Đăng Duy

Cán bộ hướng dẫn

(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)

Chủ tịch Hội đồng

(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)

ThS. Tô Nguyễn Duy Minh

PGS. TS Đào Ngọc Cảnh

LỜI CẢM TẠ

Trước tiên em xin chân thành biết ơn sâu sắc sự nhiệt tình giúp đỡ của các Thầy, Cô khoa Du lịch và Quản trị nhà hàng khách sạn Trường Đại học Nam Cần Thơ, đã tận tình giảng dạy và truyền đạt những kiến thức quý báu cho em trong suốt thời gian học tại trường. Với vốn kiến thức được tiếp thu trong quá trình học và thực tập không chỉ là nền tảng cho quá trình nghiên cứu báo cáo thực tập tốt nghiệp mà còn là hành trang để em bước vào đời một cách vững chắc và tự tin hơn.

Em xin chân thành cảm ơn Ths. Tô Nguyễn Duy Minh đã trực tiếp hướng dẫn chỉ bảo nhiệt tình trong suốt thời gian nghiên cứu này để em có thể hoàn thành tốt bài báo cáo đúng theo yêu cầu của nhà trường.

Bên cạnh đó, em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo nhà hàng Du Thuyền khách sạn Ninh Kiều Riverside đã tạo cơ hội cho em tiếp xúc với môi trường làm việc tại nhà hàng, để em hoàn thành tốt khóa luận tốt nghiệp của mình.

Tuy có nhiều cố gắng nhưng kiến thức chuyên môn còn hạn chế và thời gian nghiên cứu có hạn nên bài luận văn tốt nghiệp của em không tránh khỏi những sai sót. Do đó em rất mong nhận được sự góp ý của các Thầy, Cô để em có thể hoàn thiện kiến thức của mình hơn.

Em xin gửi lời cảm ơn đến gia đình, bạn bè và những người thân luôn ủng hộ và giúp đỡ em trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu đề tài này. Cuối cùng xin kính chúc quý Thầy, Cô Khoa Du lịch và Quản trị nhà hàng khách sạn Trường đại học Nam Cần Thơ và Ban lãnh đạo cùng các Anh/chị trong nhà hàng Du Thuyền Ninh Kiều Riverside dồi dào sức khỏe và luôn thành công trong công việc.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2024

Người thực hiện

(ký tên và ghi đầy đủ họ tên)

.....

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2024

Người thực hiện

(ký tên và ghi đầy đủ họ tên)

.....

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU	1
1.1 ĐẶT VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU.....	1
1.1.1 Lý do chọn đề tài.....	1
1.1.2 Tổng quan tình hình nghiên cứu	1
1.1.2.1 Tình hình nghiên cứu ngoài nước	1
1.1.2.2 Tình hình nghiên cứu trong nước.....	2
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	3
1.2.1 Mục tiêu chung.....	3
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	3
1.3 PHẠM VI NGHIÊN CỨU	3
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	3
1.3.2 Không gian nghiên cứu	4
1.3.3 Thời gian nghiên cứu	4
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	4
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU..	5
2.1 KHÁI NIỆM VỀ NHÀ HÀNG VÀ KINH DOANH NHÀ HÀNG	5
2.1.1 Khái niệm về nhà hàng.....	5
2.1.2 Khái niệm về kinh doanh nhà hàng.....	5
2.1.3 Phân loại nhà hàng	5
2.2 CHỨC NĂNG CỦA NHÀ HÀNG	6
2.2.1 Chức năng chung.....	6
2.2.2 Chức năng cụ thể.....	6
2.3 VAI TRÒ VÀ Ý NGHĨA CỦA HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NHÀ HÀNG ..	6
2.3.1 Vai trò.....	6
2.3.2 Ý nghĩa	7
2.4 QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG	7
2.4.1 Khái niệm về quy trình phục vụ bàn	7

2.5 MỘT SỐ KHÁI NIỆM CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG	10
2.6 ĐẶC ĐIỂM, CÁC YẾU TỐ CẤU THÀNH CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG	10
2.6.1 Tính phi vật chất.....	10
2.6.2 Sự tham gia của khách hàng trong quá trình tạo ra chất lượng phục.....	11
2.6.3 Tính không đồng nhất của chất lượng phục vụ.....	11
2.7 NỘI DUNG NGHIÊN CỨU VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG.....	11
2.7.1 Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng phục vụ tại nhà hàng	11
2.8 Ý NGHĨA CỦA VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TRONG NHÀ HÀNG	12
2.9 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG	12
CHƯƠNG 3: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU ...	15
3.1. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG DU THUYỀN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	15
3.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của Ninh Kiều Riverside.....	15
3.1.2 Quá trình hình thành và phát triển Ninh Kiều Riverside	16
3.1.3 Quá trình hình thành của nhà hàng Du thuyền Ninh Kiều Riverside	16
3.1.4 Hoạt động kinh doanh của du thuyền từ năm 2021- 2023	17
3.2 CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA NHÀ HÀNG DU THUYỀN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	18
3.3 SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ CỦA NHÀ HÀNG	21
3.3.1 Các sản phẩm của Nhà hàng Du thuyền	21
3.3.2 Các dịch vụ của Nhà hàng Du thuyền	22
3.4. ẢNH HƯỞNG CÁC NHÂN TỐ ĐẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG DU THUYỀN NINH KIỀU CẦN THƠ.....	23
CHƯƠNG 4: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	26
4.1 KHÁCH HÀNG VÀ VAI TRÒ CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG CỦA NHÀ HÀNG	26

4.1.1 Khái niệm và vai trò của khách hàng	26
4.1.2 Phân loại khách hàng	26
4.1.3 Tầm quan trọng của khách hàng	27
4.2 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG	28
4.2.1 Khái niệm dịch vụ khách hàng.....	28
4.2.2 Đặc điểm dịch vụ	29
4.2.3 Mối liên hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.....	29
4.4 MÔ HÌNH ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ.....	30
4.4.1 Mô hình của Parasuraman và cộng sự (1985, 1988).....	31
4.4.2 Mô hình của SERVPERF của Cronin and Taylor (1992).....	31
4.4.3 Mô hình CLDV của Gronroos (1984).....	33
4.5 MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	33
CHƯƠNG 5: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	26
5.1 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG DU THUYỀN NINH KIỀU CẦN THƠ	26
5.1.1 Mô hình nghiên cứu	26
5.1.2 Phương pháp thu thập số liệu.....	27
5.1.3 Phương pháp chọn mẫu và phân tích dữ liệu.....	30
5.2 KẾT QUẢ KHẢO SÁT	33
5.2.1 Thống kê mô tả đối tượng khảo sát.....	33
5.2.2 Phân tích độ tin cậy Cronback's Alpha.....	34
5.2.3 Phân tích yếu tố khám phá (EFA).....	36
5.2.4 Phân tích tương quan.....	39
5.2.5 Phân tích hồi quy tính đa biến.....	40
5.2.6 Kiểm định sự khác biệt theo các đặc điểm cá nhân	42
5.2.7 Đánh giá thang đo	44
5.3 ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG DU THUYỀN NINH KIỀU CẦN THƠ.....	48
CHƯƠNG 6: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	50

6.1 KẾT LUẬN.....	50
6.2 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ ĐỂ HOÀN THIỆN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG DU THUYỀN NINH KIỀU RIVERSIDE	50
6.2.1 Nâng cao trình độ, kỹ năng đội ngũ lao động.	50
6.2.2 Nâng cao hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị dụng cụ	51
6.2.3 Nâng cao chất lượng công tác đặt chỗ	52
6.2.4 Nâng cao hiệu quả của công tác đón, tiễn khách	54
6.2.5 Nâng cao chất lượng quy trình phục vụ	55
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	58
PHỤ LỤC 1	59
PHỤ LỤC 2.....	63

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1 doanh thu của nhà hàng du thuyền 2021- 2023	
Bảng 4.1 Diễn giải các biến trong mô hình nghiên cứu.....	
Bảng 4.2 Mô tả mẫu	
Bảng 4.3 Kiểm định độ tin cậy thang đo các biến độc lập.....	
Bảng 4.4 Kiểm định độ tin cậy thang đo các biến phụ thuộc	
Bảng 4.5 Bảng kiểm định KMO và Bartlett's.....	
Bảng 4.6 Bảng kết quả phân tích thông số Eigenvalues	
Bảng 4.7 Bảng ma trận xoay các biến độc lập	
Bảng 4.8 Bảng kiểm định KMO và Bartlett's	
Bảng 4.9 Bảng kết quả phân tích thông số Eigenvalues	
Bảng 4.10 Bảng ma trận xoay biến phụ thuộc	
Bảng 4.11 Bảng kết quả phân tích tương quan	
Bảng 4.12 Phân tích phương sai (ANOVA)	

Bảng 4.13	Chỉ tiêu đánh giá độ phù hợp của mô hình.....
Bảng 4.14	Kết quả phân tích hồi quy.....
Bảng 4. 15	Kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng của khách hàng theo giới tính.....
Bảng 4.16	Kết quả thống kê Levene về độ tuổi.....
Bảng 4.17	Kết quả thống kê Levene về thu nhập.....
Bảng 4.18	Kết quả thống kê Levene về nghề nghiệp.....
Bảng 4.19	Kết quả thống kê Levene về hộ khẩu.....
Bảng 4.20	Đánh giá của khách hàng đối với sự tin cậy.....
Bảng 4.21	Đánh giá của khách hàng đối với sự đáp ứng.....
Bảng 4.22	Đánh giá của khách hàng đối với năng lực phục vụ.....
Bảng 4. 1	Đánh giá của khách hàng đối với sự đồng cảm.....
Bảng 4. 2	Đánh giá của khách hàng đối với phương tiện hữu hình.....
Bảng 4. 3	Đánh giá của khách hàng đối với sự hài lòng.....

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 Sơ đồ quy trình phục vụ bàn	
Hình 3.1 Bến Ninh Kiều xưa và nay	
Hình 3.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của nhà hàng	
Hình 4. 1 Mô hình chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự (1985)	
Hình 4. 2 Mô hình SERVPERF	
Hình 4.3 Mô hình chất lượng dịch vụ của Gronroos	
Hình 5.1 Mô hình SERVQUAL được đề xuất	
Hình 5.2 Biểu đồ tần số của phân dư chuẩn hóa.....	

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

- BP : Bộ phận
TCVN : Tiêu chuẩn Việt Nam
ĐBSCL : Đồng Bằng Sông Cửu Long
NV : Nhân viên
KH : Khách hàng
CSKH : Chăm sóc khách hàng