

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



TRẦN THỊ MỘNG TUYỀN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
PHỤC VỤ KHÁCH TẠI NHÀ HÀNG VẠN PHÁT
RIVERSIDE, THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống

Mã số ngành: 7810202

Tháng 06 - 2024

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



**TRẦN THỊ MỘNG TUYỀN
MSSV: 292183**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
PHỤC VỤ KHÁCH TẠI NHÀ HÀNG VẠN PHÁT
RIVERSIDE, THÀNH PHỐ 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
Th.S NGÔ THANH PHƯƠNG**

Tháng 06 - 2024

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Khóa luận “Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ khách tại nhà hàng vịnh phát riverside, thành phố cần thơ “do sinh viên <Trần Thị Mộng Tuyên > thực hiện dưới sự hướng dẫn của <ThS. Ngô Thanh Phương >. Khóa luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khóa luận thông qua ngày <ngày....tháng.... năm 2024 báo cáo trước Hội đồng>

Ủy viên

(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)

Thư ký

(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)

TS./ThS.....

TS./ThS.....

Phản biện 1

(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)

Phản biện 2

(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)

TS./ThS.....

TS./ThS.....

Cán bộ hướng dẫn

(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)

Chủ tịch Hội đồng

(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)

TS./ThS.....

TS./ThS.....

LỜI CẢM TẠ

Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến khoa du lịch trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được học tập và hoàn thành đề tài “Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ khách tại nhà hàng Vạn Phát Riverside, Thành Phố Cần Thơ” cho bài luận văn.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến cô Ngô Thanh Phương đã tận tình chỉ dạy, truyền đạt kiến thức và hướng dẫn em trong quá trình làm bài.

Em cũng xin chân thành cảm ơn Nhà Hàng Vạn Phát Riverside đã hỗ trợ & giúp đỡ tận tình để em có thể hoàn thành bài luận văn của mình.

Em đã cố gắng vận dụng những kiến thức đã học được và tìm tòi thêm nhiều thông tin để hoàn thành bài luận văn này. Tuy nhiên, do kiến thức còn hạn chế và không có nhiều kinh nghiệm trên thực tiễn nên khó tránh khỏi những thiếu sót trong bài làm. Rất kính mong quý thầy, cô cho em thêm những góp ý để bài tiểu luận của em được hoàn thiện hơn.

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

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	i
LỜI CẢM ƠN	ii
TRANG CAM KẾT	iii
MỤC LỤC	iv
DANH SÁCH BẢNG	ix
DANH SÁCH HÌNH	x
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	xii
CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU	1
1.1 Lý do chọn đề tài	1
1.2 Tổng quan tình hình nghiên cứu	2
1.2.1 Tình hình nghiên cứu ngoài nước	2
1.2.2 Tình hình nghiên cứu trong nước	2
1.3 Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu	2
1.3.1 Mục tiêu nghiên cứu	2
1.3.1.1 Mục tiêu chung	2
1.3.1.2 Mục tiêu cụ thể	3
1.3.2 Nhiệm vụ nghiên cứu	3
1.4 Đối tượng, phạm vi nghiên cứu	3
1.4.1 Đối tượng nghiên cứu	3
1.4.2 Phạm vi nghiên cứu	3
1.5 Phương pháp nghiên cứu	3
1.6 Kết cấu đề tài	4
CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHỤC VỤ VÀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG	5
2.1 Tổng quan về nhà hàng và kinh doanh nhà hàng	5
2.1.1 Khái niệm nhà hàng, kinh doanh của nhà hàng	5
2.1.1.1 Khái niệm nhà hàng	5
2.1.1.2 Khái niệm kinh doanh nhà hàng	6
2.1.2 Đặc điểm kinh doanh của nhà hàng	7
2.1.2.1 Đặc điểm về mục đích kinh doanh nhà hàng	7
2.1.2.2 Đặc điểm về đối tượng	7
2.1.2.3 Đặc điểm về lao động	7
2.1.2.4 Đặc điểm về môi trường phục vụ	8
2.1.2.5 Đặc điểm về sản phẩm kinh doanh nhà hàng	8
2.1.2.6 Đặc điểm về kiến trúc và trang trí trong nhà hàng	9
2.2 Các cơ sở luận về phục vụ và chất lượng phục vụ của nhà hàng	9
2.2.1 Khái niệm phục vụ	9
2.2.2 Khái niệm chất lượng phục vụ	9

2.2.3	Khái niệm phục vụ tiệc	10
2.2.4	Khái niệm chất lượng phục vụ tiệc	11
2.2.5	Tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ	11
2.2.5.1	Tiện nghi phục vụ.....	11
2.2.5.2	Kỹ năng phục vụ	11
2.2.5.3	Thái độ phục vụ.....	11
2.2.5.4	Thời gian phục vụ	12
2.2.5.5	Chất lượng món ăn	12
2.2.5.6	Vệ sinh	13
2.2.5.7	Chất lượng dịch vụ kèm theo	13
2.2.5.8	Trang trí.....	13
2.2.5.9	Phản hồi và đánh giá từ phía khách hàng về trải nghiệm của họ.....	13
2.2.6	Đặc điểm của chất lượng phục vụ nhà hàng	13
2.2.6.1	Chất lượng phục vụ khó đo lường và đánh giá	13
2.2.6.2	Chất lượng phục vụ chỉ được đánh giá chính xác qua sự cảm nhận của trực tiếp từ khách hàng	14
2.2.6.3	Chất lượng phục vụ nhà hàng phụ thuộc vào đội ngũ nhân sự phục vụ của nhà hàng	15
2.2.6.4	Chất lượng phục vụ đòi hỏi tính nhất quán cao đối với thời gian, địa điểm cũng như thái độ của tất cả nhân viên trong quá trình tiếp xúc với khách hàng.....	15
2.2.7	Yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ	16
2.2.7.1	Chất lượng đội ngũ nhân viên	16
2.2.7.2	Cơ sở vật chất.....	16
2.2.7.3	Quy trình phục vụ ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ trong nhà hàng	17
2.2.7.4	Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm.....	17
2.2.7.5	Những yếu tố khác	19
2.2.8	Vai trò - ý nghĩa việc nâng cao chất lượng phục vụ tại nhà hàng.....	19
2.2.8.1	Nâng cao chất lượng phục vụ gia tăng lợi nhuận cho nhà hàng	20
2.2.8.2	Nâng cao chất lượng phục vụ tăng khả năng cạnh tranh, tăng giá bán	20
2.2.8.3	Nâng cao chất lượng phục vụ giúp nhà hàng giảm thiểu các chi phí cho doanh nghiệp	21
2.2.9	Quy trình quản trị chất lượng phục vụ nhà hàng	21
2.2.9.1	Lập kế hoạch	21
2.2.9.2	Hoạch định những tiêu chuẩn cần đảm bảo chất lượng	21
2.2.9.3	Kiểm soát chất lượng nguyên liệu đầu vào	22
2.2.9.4	Kiểm soát thiết bị, máy móc	22
2.2.9.5	Kiểm soát chất lượng nhân sự.....	22
2.2.9.6	Lựa chọn phương pháp quản lý.....	22
2.2.9.7	Kiểm soát môi trường xung quanh.....	23
2.2.9.8	Theo dõi, đánh giá chất lượng đều đặn	24

2.2.9.9 Cải tiến chất lượng liên tục	24
CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE, THÀNH PHỐ CẦN THƠ	25
3.1 Khái quát về nhà hàng vạn phát riverside	25
3.1.1 Thông tin chung	25
3.1.2 Vị trí địa lý	29
3.1.3 Lịch sử hình thành và phát triển.....	29
3.1.4 Cơ cấu tổ chức của Vạn Phát Riverside.....	30
3.1.4.1 Sơ đồ tổ chức.....	30
3.1.4.2 Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban.....	31
3.1.5 Tình hình hoạt động kinh doanh của nhà hàng Vạn Phát Riverside.....	35
3.1.6 Tình hình nhân sự.....	36
3.2 Thực trạng chất lượng phục vụ tại nhà hàng vạn phát riverside	37
3.2.1 Sơ lược tổ chức nhà hàng	37
3.2.1.1 Nhà hàng hội nghị - tiệc cưới.....	37
3.2.1.2 Nhà hàng Buffet sáng.....	38
3.2.1.3 Nhà hàng ẩm thực ven sông	38
3.2.2 Thực trạng chất lượng phục vụ tại nhà hàng Vạn Phát Riverside	38
3.2.2.1 Cơ sở vật chất.....	38
* Nhà hàng hội nghị - tiệc cưới.....	40
* Nhà hàng Buffet sáng.....	41
* Nhà hàng ẩm thực ven sông	43
* Ưu và nhược điểm của cơ sở vật chất	44
3.2.2.2 Quy trình phục vụ.....	47
* Nhà hàng hội nghị - tiệc cưới.....	47
Quy trình set up bàn tiệc	47
Quy trình phục vụ tiệc.....	48
* Nhà hàng Buffet sáng.....	49
Quá trình chuẩn bị trước phục vụ.....	49
Hình thức phục vụ.....	50
* Nhà hàng ẩm thực ven sông	50
3.2.2.3 Kỹ Năng và thái độ phục vụ.....	53
3.2.2.4 Thời gian phục vụ	55
Quy trình giờ làm việc của phục vụ	55
3.2.2.5 Chất lượng món ăn.....	57
3.2.2.6 Giới thiệu thực đơn	58
Một số món ăn có trong các thực đơn tiệc cưới của trung tâm hội nghị tiệc cưới Vạn Phát Riverside:	58
3.2.2.7 Chất lượng vệ sinh	60
3.2.2.8 Trang trí.....	61

3.2.2.9	Chất lượng dịch vụ kèm theo	62
3.3	Nhận xét chung về chất lượng phục vụ tại nhà hàng vạn phát riverside	63
3.3.1	Ưu điểm.....	63
3.3.2	Nhược điểm.....	64
3.3.3	Nguyên nhân của các hạn chế	65
CHƯƠNG 4 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE, THÀNH PHỐ CẦN THƠ		67
4.1	Phương hướng, mục tiêu kinh doanh của nhà hàng	67
4.1.1	Thị trường mục tiêu.....	67
4.1.2	Định vị thị trường.....	67
4.2	Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của nhà hàng	67
4.2.1	Bổ sung và cải thiện trang thiết bị cho nhà hàng	67
4.2.1.1	Cơ sở của giải pháp	68
4.2.1.2	Phương pháp thực hiện.....	68
4.2.1.3	Đánh giá hiệu quả.....	69
4.2.1.4	Cơ sở của giải pháp	69
4.2.2	Hoàn thiện quy trình phục vụ và quản lý nhân sự	70
4.2.2.1	Phương pháp thực hiện.....	70
4.2.2.2	Đánh giá hiệu quả.....	71
4.2.3	Nâng cao trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân viên.....	71
4.2.3.1	Cơ sở của giải pháp	71
4.2.3.2	Phương pháp thực hiện.....	72
4.2.3.3	Đánh giá hiệu quả.....	73
4.2.4	Nâng cao chất lượng món ăn.....	74
4.2.4.1	Cơ sở của giải pháp	74
4.2.4.2	Phương pháp thực hiện.....	74
4.2.4.3	Đánh giá hiệu quả.....	75
4.2.5	Nâng cao chất lượng vệ sinh-trang trí và dịch vụ kèm theo	75
4.2.5.1	Cơ sở của giải pháp	75
4.2.5.2	Phương pháp thực hiện.....	75
4.2.5.3	Đánh giá hiệu quả.....	77
CHƯƠNG 5 NHỮNG KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE, THÀNH PHỐ CẦN THƠ		78
5.1	Kiến nghị ban giám đốc nhà hàng vạn phát riverside	78
5.2	Kiến nghị ban quản lý nhà hàng vạn phát riverside	78
5.3	Kiến nghị với khoa, trường	79
KẾT LUẬN		80
1.	Đánh giá chung về kết quả nghiên cứu	80
2.	Kiến nghị	80
3.	Hướng nghiên cứu tiếp theo	80

TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	81
PHỤ LỤC.....	82
PHỤ LỤC 2.....	84

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1 Tổng doanh thu nhà hàng vạn phát riverside qua 3 năm.....	35
Bảng 3.2 Bảng đánh giá tình trạng dụng cụ của nhà hàng Vạn Phát.....	39
Bảng 3.3 Bảng một số thực đơn cụ thể tại dịch vụ tiệc cưới tại nhà hàng Vạn Phát	58
Bảng 3.4 Một số dịch vụ đặt thêm trong trung tâm hội nghị tiệc cưới	62
Bảng 3.5 Dịch vụ đặt thêm trong trung tâm hội nghị tiệc cưới (phụ).....	63

DANH SÁCH HÌNH

Hình 3.1 Công chính Vạn Phát Riverside	25
Hình 3.2 Công nhà hàng Vạn Phát.....	26
Hình 3.3 Không gian bên trong nhà hàng Vạn Phát	26
Hình 3.4 Trung tâm hội nghị - tiệc cưới Vạn Phát.....	27
Hình 3.5 Vạn Phát gồm có nhiều Menu theo các mục đích khác nhau	27
Hình 3.6 Lẩu Mắm tại nhà hàng Vạn Phát.....	28
Hình 3.7 Giải Traveller Review Awards 2024	28
Hình 3.8 Sơ đồ tổ chức cơ cấu tổ chức của nhà hàng Vạn Phát Riverside.....	30
Hình 3.9 Tổng doanh thu tiệc cưới ở nhà hàng.....	36
Hình 3.10 Sơ đồ tổ chức nhà hàng hội nghị - tiệc cưới	37
Hình 3.11 Sơ đồ tổ chức nhà hàng Buffet sáng	38
Hình 3.12 Sơ đồ tổ chức nhà hàng ẩm thực ven sông.....	38
Hình 3.13 Đây là bảng gồm diện tích, giá cả và số lượng khách của từng sảnh	40
Hình 3.14 Phòng hội thảo tại sảnh 7 đã được set up.....	41
Hình 3.15 Nhìn tổng thể khu vực nhà hàng buffet sáng	41
Hình 3.16 Khu vực quầy Tea	42
Hình 3.17 Khu vực quầy line	42
Hình 3.18 Khu vực quầy để trái cây – bánh ngọt	43
Hình 3.19 Khu vực quầy nóng	43
Hình 3.20 Nhà hàng ẩm thực ven sông Vạn Phát	44
Hình 3.21 Hội trường hội nghị tại trung tâm hội nghị tiệc cưới Vạn Phát	45
Hình 3.22 Hệ thống máy lạnh - Hệ thống phòng cháy chữa cháy	45
Hình 3.23 Bàn tròn và bàn vuông	46
Hình 3.24 Chuẩn bị dụng cụ và set up bàn tiệc	47
Hình 3.25 Nhân viên trải khăn bàn, đặt ghế.....	47
Hình 3.26 Set up bàn tiệc	48
Hình 3.27 Bàn ăn buffet sau khi set up xong	50
Hình 3.28 Menu dành cho khách nước ngoài của Vạn Phát.....	51
Hình 3.29 Bàn ăn set up cho khách nước ngoài.....	52
Hình 3.30 Biểu đồ thể hiện nhận xét của khách hàng về kỹ năng nghiệp vụ của phục vụ được khảo sát trên 100 khách hàng thực tế tại Nhà Hàng Vạn Phát.....	53
Hình 3.31 Biểu đồ thể hiện nhận xét của khách hàng về thái độ của phục vụ được khảo sát trên 100 khách hàng thực tế tại Nhà Hàng Vạn Phát.....	54
Hình 3.32 Biểu đồ thể hiện nhận xét của khách hàng về thời gian khi phục vụ được khảo sát trên 100 khách hàng thực tế tại Nhà Hàng Vạn Phát.....	56
Hình 3.33 Biểu đồ thể hiện nhận xét của khách hàng về chất lượng món ăn được khảo sát trên 100 khách hàng thực tế tại Nhà Hàng Vạn Phát.....	57

Hình 3.34 Biểu đồ thể hiện nhận xét của khách hàng về chất lượng vệ sinh được khảo sát trên 100 khách hàng thực tế tại Nhà Hàng Vạn Phát.....	60
Hình 3.35 Biểu đồ thể hiện nhận xét của khách hàng về chất lượng trang trí được khảo sát trên 100 khách hàng thực tế tại Nhà Hàng Vạn Phát.....	61
Hình 3.36 Biểu đồ thể hiện nhận xét của khách hàng về chất lượng dịch vụ kèm theo được khảo sát trên 100 khách hàng thực tế tại Nhà Hàng Vạn Phát.....	62

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Pv : Phục vụ
TP : Thành phố