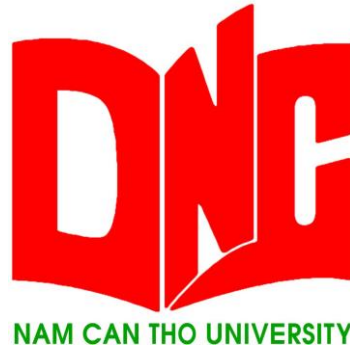


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



TÔ HOÀNG KHANG

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ
HÀNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU
RIVERSIDE CẦN THƠ**

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

CẦN THƠ, tháng 05 năm 2021

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH**

**TÔ HOÀNG KHANG
MSSV: 177457**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ
HÀNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU
RIVERSIDE CẦN THƠ**

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

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
THS. LÊ KHÁNH AN**

CẦN THƠ, tháng 05 năm 2021

LỜI CẢM TẠ

Để hoàn thành được bài báo cáo thực tập chuyên đề tốt nghiệp, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến quý thầy cô, những người đã cho em những kiến thức cơ bản, những kinh nghiệm quý báu để em có thể hiểu rõ và hình dung được một cách khái quát những gì cần làm cũng như áp dụng những kiến thức đó trong quá trình thực tập và viết chuyên đề báo cáo. Cảm ơn thầy Lê Khánh An đã trực tiếp hướng dẫn và truyền đạt cho em những kiến thức chuyên ngành để nâng cao kiến thức chuyên môn. Tận tình giúp đỡ em giải quyết những thắc mắc cũng như những khó khăn mà em gặp phải trong quá trình thực tập tại cơ quan và viết chuyên đề báo cáo. Đó là điều may mắn nhất đối với em. Kế tiếp, em xin bày tỏ lòng biết ơn đến ban lãnh đạo của khách sạn Ninh Kiều Riverside đã tạo điều kiện để em có cơ hội thực tập và có được những trải nghiệm về công việc thực tế của một nhân viên phục vụ. Các anh chị quản lý và nhân viên của nhà hàng, dù rất bận nhưng vẫn tận tình giúp đỡ em trong suốt thời gian thực tập. Tạo cơ hội cho em được vận dụng những kiến thức đã học trên lớp vào thực tiễn để hoàn thành bài báo cáo thực tập tốt nghiệp. Đó là niềm vinh hạnh và là may mắn khi được quý anh chị giúp đỡ. Cuối cùng, em xin chân thành cảm ơn gia đình và bạn bè đã hết lòng động viên và hỗ trợ em trong suốt thời gian qua.

Do thời gian thực tập chỉ có 6 tuần và kiến thức của em còn hạn chế nên bài báo cáo thực tập chuyên đề tốt nghiệp này khó tránh khỏi những sai sót nhất định. Em mong quý Thầy Cô góp ý và cho em những ý kiến để em có thể rút nhiều kinh nghiệm hơn cho bản thân để sau khi ra trường em có thể làm việc tốt hơn.

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2021

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu và học hỏi trong thời gian đi thực tập của tôi. Các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2021

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

....., ngày tháng năm

Thủ trưởng đơn vị

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

....., ngày tháng năm

Giáo viên hướng dẫn

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN PHẢN BIỆN

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

....., ngày tháng năm

Giáo viên phản biện

DANH MỤC HÌNH ẢNH

| | Trang |
|--|-------|
| Hình 2.1 Khách sạn Ninh Kiều Riverside..... | 15 |
| Hình 2.2 Logo của khách sạn Ninh Kiều Riverside..... | 16 |

DANH MỤC BIỂU BẢNG

| | Trang |
|--|-------|
| Bảng 2.1 Các dịch vụ cung cấp tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside..... | 30-31 |
| Bảng 2.2 Ma trận SWOT nhà hàng trong khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ..... | 35 |
| Sơ đồ 2.1 Cơ cấu tổ chức các bộ phận trong khách sạn Ninh Kiều Riverside | 17 |
| Sơ đồ 2.2 Quy trình phục vụ nhà hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside | 20 |
| Sơ đồ 2.3 Quy trình phục vụ tiệc buffet nhà hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside | 26 |
| Sơ đồ 3.1 Quy trình công nghệ phục vụ trong nhà hàng..... | 39 |

MỤC LỤC

| | |
|---|-----|
| LỜI CẢM TẠ | i |
| TRANG CAM KẾT | ii |
| NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP | iii |
| NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN | iv |
| NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN PHẢN BIỆN | v |
| DANH MỤC HÌNH ẢNH | vi |
| DANH MỤC BIỂU BẢNG | vii |
| PHẦN MỞ ĐẦU | 1 |
| 1. Lý do chọn đề tài | 1 |
| 2. Mục tiêu nghiên cứu | 1 |
| 2.1 Mục tiêu chung | 1 |
| 2.2 Mục tiêu cụ thể | 2 |
| 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 |
| 4.1 Phương pháp thu thập số liệu | 2 |
| 4.2 Phương pháp xử lý số liệu | 2 |
| CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TRONG KINH DOANH NHÀ HÀNG | 4 |
| 1.1. Khái niệm kinh doanh nhà hàng, kinh doanh nhà hàng trong khách sạn và quy trình phục vụ nhà hàng | 4 |
| 1.1.1. Kinh doanh nhà hàng | 4 |
| 1.1.2. Kinh doanh nhà hàng trong khách sạn | 5 |
| 1.1.3. Quy trình phục vụ nhà hàng | 7 |
| 1.2. Chất lượng phục vụ nhà hàng của khách sạn | 9 |
| 1.2.1. Khái niệm về chất lượng phục vụ | 9 |
| 1.2.2. Các phương pháp đánh giá chất lượng phục vụ nhà hàng trong kinh doanh khách sạn | 10 |
| 1.2.3. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ nhà hàng | 13 |
| CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ | 15 |
| 2.1. Khái quát hệ thống nhà hàng của khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ | 15 |
| 2.1.1. Khái quát khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ | 15 |
| 2.1.2. Khảo sát bộ phận nhà hàng trong khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ | 19 |
| 2.2. Đánh giá chất lượng phục vụ nhà hàng trong khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ | 32 |
| 2.2.1. Đánh giá theo hệ thống chỉ tiêu cơ bản | 32 |
| 2.2.2. Đánh giá chung chất lượng phục vụ nhà hàng trong khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ | 34 |
| CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ | 38 |
| 3.1. Hoàn thiện cơ sở vật chất | 38 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2. Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự của nhà hàng | 38 |
| 3.3. Xây dựng quy trình công nghệ phục vụ trong nhà hàng..... | 39 |
| 3.4. Xây dựng ban quản lý chất lượng của bộ phận phục vụ..... | 39 |
| PHẦN KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ..... | 41 |
| 1. Kết luận | 41 |
| 2. Kiến nghị..... | 41 |
| 2.1. Đối với bộ phận quản lý nhà hàng Ninh Kiều Riverside..... | 41 |
| 2.2. Đối với bộ phận nhà hàng..... | 41 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 43 |
| PHỤ LỤC HÌNH ẢNH | 44 |

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Hiện nay, ngành dịch vụ nói chung và du lịch nói riêng đang trên đà phát triển. Vì cuộc sống của người dân ngày càng cải thiện, nhu cầu của họ ngày càng tăng lên, không còn ngừng ở mức “ăn no, mặc ấm” mà phải là “ăn ngon, mặc đẹp”. Người dân cũng không còn quanh quẩn trong nhà, họ thích đi du lịch để khám phá những nơi đẹp, tìm hiểu những món ăn ngon hay đơn giản là thay đổi môi trường sống để xóa đi mệt mỏi, căng thẳng của cuộc sống tất bật thường ngày. Chính vì vậy, kinh doanh nhà hàng giờ đây giữ vai trò và vị trí quan trọng, có nhiều quán ăn, nhà hàng mọc lên với nhiều không gian và phong cách ẩm thực đa dạng để thỏa mãn nhu cầu tăng lên của thực khách. Kinh doanh nhà hàng là một mảng hoạt động không thể thiếu của các cơ sở kinh doanh khách sạn hiện đại, có vai trò quan trọng trong việc tăng doanh thu và kiếm lợi nhuận cho khách sạn. Nhằm thỏa mãn nhu cầu thiết yếu của khách khi họ lưu trú tại khách sạn. Một trong những nhu cầu quan trọng của khách du lịch thực hiện các chuyến đi chính là thưởng thức các món ăn đặc sản tại nơi đến. Vậy nên, hiện nay các nhà hàng mọc lên ngày càng nhiều để đáp ứng tối đa nhu cầu của thực khách, có vị trí vô cùng quan trọng trong việc phát triển ngành du lịch ở nước ta như hiện nay.

Trong bối cảnh đó, muốn tồn tại và thành công, khách sạn, nhà hàng phải tạo cho mình sự khác biệt. Điều quan trọng ở đây là nhà hàng không chỉ là nơi cung cấp cho khách những món ăn đồ uống ngon mà tại nhà hàng còn cung cấp các dịch vụ bổ sung với mức chất lượng cao và chất lượng cao được biểu hiện ở nhiều yếu tố, một trong những yếu tố quan trọng đó chính là cách phục vụ, cụ thể ở đây là quy trình phục vụ tại bộ phận nhà hàng. Hơn nữa, Một trong những yếu tố nâng cao chất lượng phục vụ ít tốn kém và hiệu quả nhất là quy trình phục vụ. Một quy trình phục vụ được xây dựng tốt và không ngừng hoàn thiện sẽ mang lại sự hài lòng cho khách hàng, giữ chân khách hàng cũ và thu hút khách hàng mới. Và trong bài báo cáo này, tác giả sẽ lấy quy trình phục vụ nhà hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside – đơn vị mà tác giả đã chọn là nơi thực tập làm cơ sở để phân tích quy trình phục vụ nhà hàng từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ của nhà hàng tại khách sạn thông qua đề tài:

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1 Mục tiêu chung

Hệ thống hóa cơ sở lý luận, phân tích quy trình phục vụ tại nhà hàng thuộc khách sạn Ninh Kiều Riverside. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến quy trình

phục vụ tại nhà hàng, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả quy trình phục vụ nhà hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside.

2.2 Mục tiêu cụ thể

Hệ thống hóa cơ sở lý luận về quy trình phục vụ nhà hàng tại khách sạn. Phân tích quy trình phục vụ nhà hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ nhà hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside. Đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả quy trình phục vụ của nhân viên nhà hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1 Đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu quy trình phục vụ nhà hàng và đề xuất các giải pháp nâng cao quy trình phục vụ nhà hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside.

3.2 Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi nghiên cứu của đề tài là phân tích quy trình phục vụ nhà hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside.

Không gian nghiên cứu: bộ phận nhà hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside.

Thời gian nghiên cứu: từ tháng 5/4/2021 tháng 16/5/2021.

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1 Phương pháp thu thập số liệu

Thu thập số liệu thứ cấp tại nhà hàng bao gồm: nghiên cứu tài liệu lý thuyết liên quan đến đề tài nghiên cứu, bảng thống kê nguồn nhân lực của khách sạn, báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh để phân tích hoạt động kinh doanh của khách sạn. Đồng thời thu thập một số thông tin từ tạp chí, nguồn internet để phục vụ việc phân tích.

4.2 Phương pháp xử lý số liệu

Phương pháp thống kê mô tả: thống kê mô tả được sử dụng để mô tả những đặc tính cơ bản của dữ liệu thu thập được từ nghiên cứu thực nghiệm qua các cách thức khác nhau. Thống kê mô tả và thống kê suy luận cùng cung cấp những tóm tắt đơn giản về mẫu và các thước đo. Cùng với phân tích đồ họa đơn giản, chúng tạo ra nền tảng của mọi phân tích định lượng về số liệu. Để hiểu được các hiện tượng và ra quyết định đúng đắn, cần nắm được các phương pháp cơ bản của mô tả dữ liệu.

Phương pháp nghiên cứu tài liệu: là để thu thập được những cơ sở lý thuyết liên quan đến đề tài nghiên cứu, kết quả nghiên cứu của các nhà nghiên cứu trước đây, chủ trương và chính sách liên quan đến nội dung nghiên cứu, số liệu thống kê,

tạp chí, báo cáo khoa học, tài liệu lưu trữ,... Đặc biệt là nguồn thông tin vô tận trên mạng internet.

Phương pháp phân tích tổng hợp: là kết quả của một vài nghiên cứu để giải quyết một chuỗi các giả thuyết liên quan đến nghiên cứu. Dù có những sự khác biệt giữa các nghiên cứu cá nhân, nhưng mục tiêu của phân tích tổng hợp là ước lượng chính xác hơn cỡ hiệu thử so với cỡ hiệu ứng kém chính xác hơn trong các nghiên cứu đơn lẻ.

Phương pháp diễn giải: là phương pháp suy luận đi từ tổng quát đến đặc thù, từ cái chung đến cái riêng, từ nguyên lý tới hậu quả của nguyên lý ấy, từ một hay nhiều mệnh đề, dùng làm tiền đề đến một mệnh đề là kết quả tất yếu của chúng, theo nguyên tắc logic.

Phương pháp quan sát: là phương pháp giúp cho nhà nghiên cứu tiếp xúc trực tiếp với thực tế và thu thập những số liệu, cho phép nghiên cứu đối tượng một cách toàn diện, sâu xa hơn.

5. Cấu trúc tiểu luận

LỜI NÓI ĐẦU

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TRONG KINH DOANH NHÀ HÀNG

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ