

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



HUỲNH TẤN DŨNG

**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI TẠI NHÀ
HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã số ngành: 7810103

CẦN THƠ, tháng 05 năm 2021

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

**HUỲNH TẤN DŨNG
MSSV: 176616
LỚP: DH17QTD01**

**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI TẠI
NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
Mã số ngành: 7810103**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
T.S Nguyễn Minh Tiến**

CẦN THƠ, tháng 05 năm 2021

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên chúng em xin chân thành cảm ơn Ban giám hiệu trường Đại Học Nam Cần Thơ, thầy Th.s Nguyễn Du Hạ Long, cũng như các thầy cô của Khoa du lịch, đã tạo điều kiện để sinh viên chúng em có một môi trường học tập thoải mái về cơ sở hạ tầng cũng như cơ sở vật chất. Cảm ơn thầy cô đã tận tình truyền đạt kiến thức trong những năm em học tập. Với vốn kiến thức đã học, không chỉ là nền tảng cho quá trình nghiên cứu đề tài tiểu luận mà còn là hành trang quý báu để em bước vào một cách vững chắc và tự tin.

Để hoàn thành đề tài tiểu luận này, em xin tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến thầy T.S Nguyễn Minh Tiến, đã tận tình hướng dẫn trong suốt quá trình viết báo cáo tốt nghiệp

Xin cảm ơn Ban Giám Đốc và các anh chị quản lý nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside đã đồng ý và tạo điều kiện cho em được thực tập, có những trải nghiệm về công việc thực tế của một nhân viên phục vụ tại nhà hàng trong suốt 6 tuần qua. Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến chị Nguyễn Thị Mộng Thùy người trực tiếp hướng dẫn em mọi công việc tại nhà hàng, cảm ơn các anh chị tổ bàn, lễ tân, pha chế,... Mọi người dù rất bận nhưng vẫn luôn tận tình chỉ bảo và hỗ trợ công việc trong quá trình em thực tập, tạo điều kiện cho em hoàn thành công việc một cách tốt nhất.

Cuối cùng, em xin cảm ơn chân thành đến gia đình và bạn bè đã luôn bên cạnh động viên, hỗ trợ em trong suốt quá trình vừa qua

Do thời gian thực tập chỉ có 6 tuần, mà kiến thức thì là vô tận. Đồng thời do trình độ lý luận cũng như kinh nghiệm thực tiễn còn nhiều hạn chế, nên bài báo cáo không tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận được ý kiến đóng góp từ thầy cô để em có thể rút ra nhiều kinh nghiệm tốt cho bản thân, để sau này khi ra trường em có thể làm việc tốt hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

CẦN THƠ, ngày tháng năm 2021
NGƯỜI VIẾT

HUỲNH TẤN DŨNG

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan tiểu luận là kết quả của quá trình tự nghiên cứu của bản thân, không sao chép kết quả của bất kỳ tiểu luận nào trước đó, nên em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính trung thực trong bài tiểu luận của mình. Tiểu luận có tham khảo các tài liệu, thông tin theo danh mục tài liệu tham khảo.

Người cam đoan
Sinh viên

HUỲNH TẤN DŨNG

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP	iii
NHẬN XÉT GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iv
NHẬN XÉT GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN	v
MỤC LỤC	vi
DANH SÁCH BẢNG	ix
DANH SÁCH HÌNH	x
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC CUỐI TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE	1
1.1 LÍ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI.....	1
1.2.1 Mục tiêu chung.....	1
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	1
1.3 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	2
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	2
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	2
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ VÀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI KHÁCH SẠN	3
2.1 KHÁI NIỆM VỀ KHÁCH SẠN VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN.....	3
2.2 KHÁI NIỆM VỀ NHÀ HÀNG.....	3
2.2.1 Cơ sở vật chất tại nhà hàng.....	3
2.2.2 Đội ngũ nhân viên.....	4
2.2.3 Vai trò và ý nghĩa hoạt động kinh doanh nhà hàng đối với khách sạn.....	4
2.3. PHÂN LOẠI NHÀ HÀNG.....	5
2.3.1. Phân loại nhà hàng theo hình thức phục vụ.....	5
2.3.2. Phân loại nhà hàng theo kiểu đồ ăn (theo menu, món ăn phục vụ).....	5
2.3.3. Phân loại nhà hàng theo quy mô, đẳng cấp.....	6
2.4. ĐẶC ĐIỂM KINH DOANH NHÀ HÀNG.....	6
2.4.1. Đặc điểm về kinh doanh ăn uống.....	6
2.4.2. Đặc điểm về lao động.....	6
2.4.3. Đặc điểm về đối tượng phục vụ.....	6
2.4.4. Đặc điểm về kiến trúc và trang trí nội thất.....	6
2.4.5. Đặc điểm về phong cách phục vụ.....	7
2.4.6. Đặc điểm về môi trường phục vụ.....	7

2.5 KHÁI NIỆM VÀ Ý NGHĨA CỦA TIỆC CƯỚI.....	7
2.5.1. Khái niệm.....	7
2.5.2. Ý nghĩa của tiệc cưới	8
2.5.3 Khái niệm chất lượng dịch vụ tiệc cưới.....	9
2.5.4 Khái niệm nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc cưới	9
2.5.5 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc cưới đối với khách sạn	9
2.6 KHÁI NIỆM VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG	11
2.6.1 Khái niệm.....	11
2.6.2 Quy trình phục vụ tại nhà hàng.....	11
2.6.3. Khái niệm về chất lượng phục vụ	13
2.7 CÁC NHÂN TỐ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC CƯỚI.....	15
2.7.1 Kỹ năng phục vụ	15
2.7.2 Thái độ phục vụ của nhân viên	15
2.7.3 Chất lượng của món ăn	15
2.7.4 Vệ sinh an toàn thực phẩm.....	16
2.8 NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI	18
CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	20
3.1 PHƯƠNG PHÁP TỔNG HỢP XỬ LÝ SỐ LIỆU	20
3.2 PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH.....	20
3.3 PHƯƠNG PHÁP QUY NẠP- DIỄN GIẢI.....	21
3.4 PHƯƠNG PHÁP LỊCH SỬ	21
3.5 PHƯƠNG PHÁP LOGIC	21
CHƯƠNG 4: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC CƯỚI TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	22
4.1 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	22
4.4.1 Vị trí	22
4.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn ninh kiều Riverside.....	22
4.2 NGUỒN NHÂN LỰC KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	23
4.2.1 Đội ngũ nhân viên	23
4.4 CƠ SỞ VẬT CHẤT TẠI NHÀ HÀNG.....	28
4.5 THỰC TRẠNG TIỆC CƯỚI TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	28
4.5.1 Quy trình nhận đặc tiệc cưới tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside	28
4.5.2 quy trình phục vụ tiệc cưới tại Nhà Hàng Khách sạn Ninh Kiều Riverside	29
4.5.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ tại nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	31

4.5.4 Đánh giá chung về quy trình phục vụ nhà hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside	32
4.6 THỰC ĐƠN TIỆC TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE.....	33
4.7 KẾT QUẢ KINH DOANH NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	35
4.7.1 Thống kê tiệc cưới 6 tháng cuối năm 2020.....	35
4.7.2 Doanh thu năm 2020 của nhà hàng Ninh Kiều Riverside.....	35
4.8 MA TRẬN SWOT NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	37
CHƯƠNG 5: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE.....	39
5.1 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI.....	39
5.1.1 Nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật	39
5.1.2 Không ngừng đổi mới thực đơn.....	39
5.1.3 Đa dạng hóa các dịch vụ đi kèm	39
5.1.4 Nâng cao kỹ năng phục vụ của nhân viên.....	39
5.1.5 Ưu đãi khách hàng	40
5.1.6 Tăng cường quảng cáo	40
5.1.7 Tiết kiệm chi phí	40
5.1.8 Một số giải pháp khác	40
5.2 KIẾN NGHỊ.....	41
TÀI LIỆU THAM KHẢO	42
PHỤ LỤC HÌNH ẢNH	43
NHẬT KÝ THỰC TẬP	43

DANH SÁCH BẢNG

BẢNG 4.1 NGUỒN NHÂN LỰC NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	26
BẢNG 4.2: BẢNG THỐNG KÊ TIỆC CƯỚI 6 THÁNG CUỐI NĂM 2020 .	35
BẢNG 4.3 KẾT QUẢ DOANH THU NĂM 2020.....	35
BẢNG 4.4 TỔNG DOANH THU THEO TỪNG QUÝ TRONG NĂM 2020.	36
BẢNG 4.5: MA TRẬN SWOT NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	37

DANH SÁCH HÌNH

HÌNH 2.1 PHÂN LOẠI NHÀ HÀNG	5
HÌNH 2.2 ĐẶC ĐIỂM KINH DOANH NHÀ HÀNG	7
HÌNH 2.3 Ý NGHĨA NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI. 10	
HÌNH 2.4 QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG	11
HÌNH 2.5 MÔ HÌNH CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA GRONROOS.....	18
HÌNH 4.1 KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	22
HÌNH 4.2 LOGO KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	22
HÌNH 4.3 CƠ CẤU TỔ CHỨC CÁC BỘ PHẬN TRONG NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	24
HÌNH 4.4 QUY TRÌNH NHẬN ĐẶT TIỆC CƯỚI TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE	28
HÌNH 4.5 QUY TRÌNH PHỤC VỤ TIỆC CƯỚI TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	29
HÌNH 4.6 CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HANG NINH KIỀU RIVERSIDE.....	31
HÌNH 4.7 ĐỒ THỊ DOANH THU 12 THÁNG NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE.....	36
HÌNH 4.8 ĐỒ THỊ DOANH THU THEO TỪNG QUÝ CỦA NHÀ HÀNG NINH KIỀU NĂM 2020.....	36