

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



PHAN THỊ CẨM TÚ

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN
NINH KIỀU RIVERSIDE**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
NGÀNH : QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH
MÃ SỐ NGÀNH: 7810103

Cần Thơ, Năm 2021

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

PHAN THỊ CẨM TÚ
MSSV: 177119

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN
NINH KIỀU RIVERSIDE**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
THS. LÊ THỊ THANH THÚY**

Cần Thơ, Năm 2021

LỜI CẢM TẠ

Trong cuộc sống này không có sự thành công nào mà không gắn liền với sự hỗ trợ, giúp đỡ dù ít hay nhiều, dù trực tiếp hay gián tiếp. Trong suốt quá trình học tập nghiên cứu em nhận được rất nhiều sự quan tâm giúp đỡ tận tình của quý thầy cô.

Với lòng biết ơn sâu sắc nhất, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến trường đại học Nam Cần Thơ, Khoa Du Lịch và Quản Trị Nhà Hàng Khách Sạn đã tạo điều kiện tốt nhất cho em được học tập và thực hành để hoàn thành đề tài tốt nghiệp “Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của nhà hàng khách sạn ninh kiều riverside”

Đặc biệt em xin chân thành gửi lời cảm ơn đến giảng viên hướng dẫn là cô Lê Thị Thanh Thúy đã tận tình hướng dẫn, trao đổi, truyền đạt vốn kiến thức quý báu cũng như kinh nghiệm cho em trong suốt quá trình thực tập và nghiên cứu. Bên cạnh đó em cũng không quên gửi lời cảm ơn đến quý cơ quan doanh nghiệp kinh doanh nhà hàng – khách sạn Ninh Kiều Riverside đã cho em cơ hội quý giá được thực tập tại quý doanh nghiệp. Đồng thời em cũng gửi lời cảm ơn đến các phòng ban, quý anh chị đang làm việc tại đây đã tận tình hướng dẫn và giúp đỡ để em hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao cũng như giúp em trau dồi những kỹ năng kinh nghiệm khi làm việc.

Vì thời gian có hạn và vốn kiến thức còn hạn chế. Do vậy, những thiếu sót là điều khó tránh khỏi, rất mong nhận được sự thông cảm cũng như là những ý kiến đóng góp từ quý thầy cô để bài tiểu luận của em được hoàn thiện hơn

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Sinh viên

Phan Thị Cẩm Tú

LỜI CAM ĐOAN

Kính gửi:

- Trường Đại học Nam Cần Thơ
- Khoa Du Lịch
- Ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Tôi tên là: Phan Thị Cẩm Tú

Lớp: DH17QTD02

Mã số sinh viên: 177119

Tôi xin cam đoan những thông tin trong khóa luận là do quá trình tôi tìm hiểu và xin được từ nhà hàng, hoàn toàn trung thực và chưa được công bố tại đâu. Bài báo cáo này là do bản thân tôi thực hiện, không sao chép từ các tài liệu có sẵn, các cơ sở lý luận được lấy từ những tài liệu có nguồn gốc rõ ràng mà nơi thực tập đã cung cấp.

Cần Thơ, ngày tháng năm

Người thực hiện

Phan Thị Cẩm Tú

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

1. Ý kiến của giảng viên

Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

.....

.....

2. Thang điểm:...../10 điểm

Giảng viên hướng dẫn

ThS. Lê Thị Thanh Thúy

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

F&B: (Food and Beverage Service) là bộ phận nhà hàng và quầy uống trong khách sạn

DANH MỤC HÌNH

	Trang
Hình 3.1 Du thuyền Ninh Kiều trên sông Hậu.....	9
Hình 3.2 Khu vực sảnh của nhà hàng	10
Hình 3.3 Khu vực sảnh tiệc của nhà hàng Ninh Kiều.....	12
Hình 3.4 Sơ đồ tổ chức của nhà hàng Ninh Kiều.....	12
Hình 4.1 Cơ cấu giới tính tại nhà hàng Ninh Kiều	15
Hình 4.2 Cơ cấu độ tuổi nhân viên tại nhà hàng Ninh Kiều	16
Hình 4.3 Tình trạng hôn nhân của nhân viên tại nhà hàng Ninh Kiều	16
Hình 4.4 Mức thu nhập của nhân viên tại nhà hàng Ninh Kiều.....	17
Hình 4.5 Sơ đồ trình độ học vấn của nhân viên tại nhà hàng Ninh Kiều.....	18

DANH MỤC BẢNG

	Trang
Bảng 4.1: Thông tin về vị trí phòng và sân tiệc	14
Bảng 4.2: Kết quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng – khách sạn Ninh Kiều giai đoạn 2018 – 2020	23

MỤC LỤC

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	viii
DANH MỤC HÌNH	ix
DANH MỤC BẢNG.....	x
CHƯƠNG 1	1
GIỚI THIỆU	1
1.1 ĐẶT VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU.....	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	1
1.2.1 Mục tiêu chung.....	1
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	1
1.3. PHẠM VI NGHIÊN CỨU	1
1.3.1 Phạm vi không gian.....	1
1.3.2 Phạm vi thời gian	2
1.3.3 Đối tượng nghiên cứu.....	2
1.4. CẤU TRÚC TIỂU LUẬN	2
CHƯƠNG 2	3
CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	3
2.1 KHÁI NIỆM VÀ ĐẶC ĐIỂM VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ	3
2.1.1 Khái niệm về chất lượng	3
2.1.2 Khái niệm về chất lượng phục vụ	3
2.1.3 Đặc điểm chất lượng dịch vụ	3
2.1.3.1 Chất lượng dịch vụ khó đo lường và đánh giá.....	3
2.1.3.2 Được đánh giá chính xác qua sự cảm nhận của người tiêu dùng trực tiếp.....	4
2.1.3.3 Phụ thuộc vào quá trình cung cấp dịch vụ	4
2.1.3.4 Đòi hỏi tính nhất quán cao	5
2.2 VAI TRÒ VÀ Ý NGHĨA CỦA VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ	5
2.2.1 Vai trò.....	5
2.2.2 Ý nghĩa	5
2.2.2.1 Chất lượng phục vụ giúp tăng lợi nhuận.....	5

2.2.2.2 Nâng cao chất lượng phục vụ giúp giảm thiểu các chi phí kinh doanh của doanh nghiệp.....	6
2.3 MỘT SỐ NHÂN TỐ LIÊN QUAN ĐẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ	7
2.3.1 Cơ sở vật chất.....	7
2.3.2 Chất lượng đội ngũ lao động.....	7
2.3.3 Quy trình phục vụ.....	7
2.4 MỘT SỐ YẾU TỐ KHÁC	8
CHƯƠNG 3	9
GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	9
3.1 GIỚI THIỆU VỀ NHÀ HÀNG NINH KIỀU	9
3.2. VỊ TRÍ CÁC LĨNH VỰC HOẠT CỦA NHÀ HÀNG NINH KIỀU	10
3.3. CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA NHÀ HÀNG	11
3.3.1. Thẩm mỹ	11
3.3.2. Đồng bộ.....	11
3.3.4. Vệ sinh	12
3.4. TỔ CHỨC CỦA NHÀ HÀNG NINH KIỀU.....	12
3.5 CHỨC NĂNG VÀ CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY CỦA TỪNG NHÂN VIÊN TRONG BỘ PHẬN.....	12
CHƯƠNG 4	14
THỰC TRẠNG CÔNG TÁC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN NINH KIỀU.....	14
4.1 VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT.....	14
4.2 ĐỘI NGŨ LAO ĐỘNG	14
4.2.1 Giới tính	15
4.2.2 Độ tuổi lao động.....	15
4.2.3 Tình trạng hôn nhân	16
4.2.4 Thu nhập.....	17
4.2.5 Trình độ học vấn	18
4.3 SƠ LƯỢC MỘT SỐ TIÊU CHÍ XỬ PHẠT NHÂN VIÊN KHI KHÔNG TUÂN THỦ QUI ĐỊNH	19
4.4 GIAI ĐOẠN ĐẶT TIỆC VÀ TỔ CHỨC TIỆC	20
4.4.1 Quy trình nhận đặt tiệc.....	20
4.4.2 Giai đoạn chuẩn bị phục vụ.....	20
4.4.3 Giai đoạn phục vụ	21
4.4.4 Giai đoạn thanh toán và tiễn khách.....	22
4.4.5 Một số yếu tố khác	23

4.5 HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN NINH KIỀU	24
CHƯƠNG 5	27
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU	27
5.1 ĐỊNH HƯỚNG VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG NINH KIỀU.....	27
5.2 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ	27
5.2.1 Hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật.....	27
5.2.2 Xây dựng và thiết lập tiêu chuẩn phục vụ.....	27
5.2.3 Nâng cao công tác tuyển dụng	28
5.2.4 Quy trình phục vụ.....	28
5.2.5 Tạo động lực làm việc đối với đội ngũ nhân viên.....	29
5.2.5.1. Hoàn thiện chế độ đãi ngộ, chính sách tiền lương, đánh giá và khen thưởng	29
5.2.5.2. Xây dựng và triển khai thực hiện bộ quy tắc ứng xử của nhân viên trong tổ chức, tạo môi trường làm việc thân thiện.....	29
5.2.5.3. Đào tạo, bồi dưỡng năng lực cá nhân của nhân viên.	29
CHƯƠNG 6	30
KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ	30
6.1 Kết luận.....	30
6.2 Khuyến nghị.....	30
.....	32
PHỤ LỤC 1	32
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	33