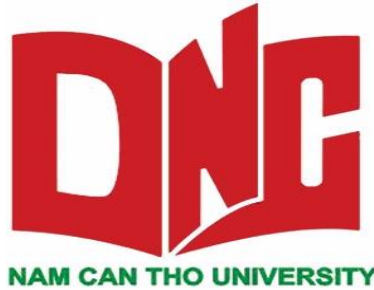


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH**



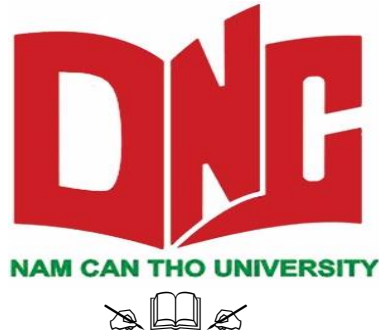
**CAO HOÀNG ÂN**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TẠI  
KHÁCH SẠN NINH KIỀU REVERSIDE**

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

**CẦN THƠ, tháng 05 năm 2021**

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



**CAO HOÀNG ÂN**

**MSSV: 177825**

**LỚP: DH17QTD01**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TẠI  
KHÁCH SẠN NINH KIỀU REVERSIDE**

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

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN  
THS. LÊ KHÁNH AN**

**CẦN THƠ, tháng 05 năm 2021**

## LỜI CẢM ƠN

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 Cô Nguyễn Thị Hoàng Yến 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 1 tháng 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. Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 17 tháng 05 năm 2021

## **RANG 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 17 tháng 05 năm 2021





## **DANH MỤC HÌNH ẢNH**

*Hình 1.1 Dịch vụ đặt giữ chỗ trong nhà hàng (Ảnh nguồn NHKS Ninh Kiều Reverside)*

*Hình 1.2 Nhân viên shipper của nhà hàng cần biết quy trình thanh toán với máy Pos di động (Ảnh nguồn Internet)*

*Hình 1.3 Dịch vụ Catering giúp mang lại doanh thu nhiều hơn cho các nhà hàng (Ảnh nguồn NHKS Ninh Kieeud Reverside)*

*Hình 2.1 Khách sạn Ninh Kiều Reverside Cần Thơ (nguồn: Khách sạn Ninh Kiều Reverside)*

## **DANH MỤC SƠ ĐỒ**

1.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức kinh doanh nhà hàng khách sạn.

1.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận phục vụ nhà hàng tại khách sạn.

2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận nhà hàng trong khách sạn Ninh Kiều  
Reverside Cần Thơ.



## **DANH MỤC BẢNG**

### **2.2 Số lượng công nhân viên tại nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Reverside**

## MỤC LỤC

|  |             |
|--|-------------|
| <b>LỜI CẢM ƠN</b> .....  | <b>i</b>    |
| <b>TRANG CAM KẾT</b> .....   | <b>ii</b>   |
| <b>NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN</b> .....  | <b>iii</b>  |
| <b>NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN PHẢN BIÊN</b> .....  | <b>iv</b>   |
| <b>DANH MỤC HÌNH ẢNH</b> .....   | <b>v</b>    |
| <b>DANH MỤC SƠ ĐỒ</b> .....  | <b>vi</b>   |
| <b>DANH MỤC BẢNG</b> .....   | <b>vii</b>  |
| <b>MỤC LỤC</b> .....   | <b>viii</b> |
| <b>PHẦN MỞ ĐẦU</b> .....   | <b>1</b>    |
| 1. Lý do chọn đề tài.....  | 1           |
| 2. Mục đích nghiên cứu.....  | 1           |
| 2.1 Mục tiêu chung.....  | 1           |
| 2.2 Mục tiêu cụ thể.....   | 1           |
| 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           |
| <b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ NHÀ HÀNG<br/>TẠI KHÁCH SẠN</b> .....                             | <b>4</b>    |
| 1.1 Khái niệm về kinh doanh khách sạn, kinh doanh nhà hàng của khách sạn và dịch vụ ăn uống trong khách sạn..... | 4           |
| 1.1.1 Kinh doanh khách sạn .....   | 4           |
| <b>1.1.1.2.1 Các loại sản phẩm của khách sạn</b> .....   | <b>5</b>    |
| 1.1.2 Kinh doanh nhà hàng trong khách sạn .....  | 7           |
| 1.1.3 Dịch vụ Catering .....   | 9           |
| 1.1.4 Bộ phận nhà hàng trong khách sạn .....   | 12          |
| 1.1.5 Quy trình phục vụ tại nhà hàng .....   | 14          |
| 1.2 Chất lượng dịch vụ của nhà hàng trong khách sạn .....  | 19          |
| 1.2.1 Khái niệm và đặc điểm chất lượng dịch vụ nhà hàng .....  | 19          |
| 1.2.2 Các phương pháp đánh giá chất lượng phục vụ nhà hàng .....   | 19          |
| 1.2.3 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ nhà hàng.....   | 20          |
| <b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NHÀ HÀNG TẠI<br/>KHÁCH SẠN NINH KIỀU REVERSIDE CẦN THƠ</b> .....      | <b>24</b>   |
| 2.1 Khái quát hệ thống nhà hàng của khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ....                                    | 24          |
| 2.1.1 Khái quát khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ .....  | 24          |
| 2.1.2 Khảo sát bộ phận nhà hàng trong khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ ..                                   | 28          |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.2 Đánh giá chất lượng phục vụ nhà hàng trong khách sạn Ninh Kiều Riverside<br>Cần Thơ.....                       | 35        |
| 2.2.1. Đánh giá theo hệ thống chỉ tiêu cơ bản.....   | 35        |
| 2.2.2. Đánh giá chung chất lượng phục vụ nhà hàng trong khách sạn Ninh Kiều<br>Riverside Cần Thơ .....             | 38        |
| <b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ<br/>HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU REVERSIDE CẦN THƠ.....</b> | <b>40</b> |
| 3.1 Hoàn thiện cơ chế chính sách cho việc thúc đẩy nâng cao chất lượng phục vụ. 40                                 |           |
| 3.1.1 Các chính sách tạo động lực cho nhân viên .....  | 40        |
| 3.1.2 Chính sách chăm lo cho cán bộ công nhân viên .....   | 40        |
| 3.1.3 Các chính sách về môi trường .....   | 40        |
| 3.2 Hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật. ....   | 40        |
| 3.3 Nâng cao chất lượng đội ngũ lao động tại nhà hàng khách sạn Ninh Kiều<br>Reverside.....                        | 41        |
| 3.4 Xây dựng và thiết lập về tiêu chuẩn phục vụ .....  | 42        |
| 3.5 Xây dựng quy trình phục vụ.....  | 42        |
| 3.6 Xây dựng hệ thống kiểm tra, giám sát chất lượng phục vụ. ....  | 42        |
| 3.7 Các biện pháp khác. ....   | 43        |
| <b>PHẦN KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....</b>   | <b>45</b> |
| 1. Kết Luận.....   | 45        |
| 2. Kiến nghị.....  | 45        |
| 2.1 Đối với bộ phận khách sạn.....   | 45        |
| 2.1 Đối với bộ phận nhà hàng. ....   | 46        |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>  | <b>47</b> |
| <b>PHỤ LỤC HÌNH ẢNH .....</b>  | <b>48</b> |

# PHẦN MỞ ĐẦU

## 1. Lý do chọn đề tài

Du lịch Việt Nam đang trên đà phát triển và hội nhập thế giới du khách quốc tế đến Việt Nam ngày càng tăng và du lịch nội địa cũng tăng nhanh do đời sống kinh tế được nâng cao cũng như nhu cầu thư giãn về mặt tinh thần của người lao động ngày càng được quan tâm đúng mức.

Nắm bắt được xu thế của thời đại, nhiều danh nghiệp quốc dân cũng như doanh nghiệp tư nhân mạnh dạn đầu tư kinh doanh khai thác nguồn lợi từ du lịch, đây chính là lý do giải thích cho sự ra đời của hàng loạt các đơn vị cơ sở kinh doanh ăn uống nhằm đáp ứng nhu cầu của khách từ bình dân đến cao cấp. Và từ đây đã tạo nên những cuộc cạnh tranh gay gắt trong kinh doanh ăn uống. Chính sự cạnh tranh này đã thúc đẩy sự tìm tòi khám phá của các đơn vị kinh doanh nhà hàng nhằm tạo ra những sản phẩm du lịch mới lạ, hấp dẫn để thu hút khách cũng như không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ để có thể làm hài lòng khách hàng. Cho nên để đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của khách là so với sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch khách sạn nhất là trong tình hình cạnh tranh gay gắt như hiện nay thì các doanh nghiệp cần phải có những giải pháp cụ thể để có được lượng khách lớn và đảm bảo được tình hình hoạt động kinh doanh làm việc là hết sức cần thiết.

Vì vậy, em chọn đề tài “Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ”

## 2. Mục đích 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 ngày 05/04/2021 đến ngày 16/05/2021.

### **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. Phân tích quy trình phục vụ nhà hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside.

#### **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.