

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



VÕ THUYẾT NGUYỄN

**PHÂN TÍCH QUY TRÌNH PHỤC
VỤ NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN
NINH KIỀU RIVERSIDE**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
NGÀNH : QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
Mã số ngành : 7810103

CẦN THƠ, tháng 03 năm 2021

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

VÕ THUYẾT NGUYỄN

MSSV : 176804

LỚP : DH17QTD01

**PHÂN TÍCH QUY TRÌNH PHỤC
VỤ NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN
NINH KIỀU RIVERSIDE**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

NGÀNH : QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

Mã số ngành : D7810103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

TH.S VŨ LÊ DUY

CẦN THƠ, tháng 03 năm 2021

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành khóa luận này, em xin tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến thầy Vũ Lê Duy đã tận tình hướng dẫn trong suốt quá trình viết báo cáo tốt nghiệp.

Em chân thành cảm ơn quý thầy, cô trong khoa Du Lịch trường Đại học Nam Cần Thơ đã tận tình truyền đạt kiến thức trong những năm em học tập. Với vốn kiến thức được tiếp thu trong quá trình học không chỉ là nền tảng cho quá trình nghiên cứu khóa luận mà còn là hành trang quý báu để em bước vào đời một cách vững chắc và tự tin.

Em chân thành cảm ơn Ban giám đốc nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside đã cho phép và tạo điều kiện thuận lợi để em thực tập tại công ty.

Trong quá trình thực tập, cũng như là trong quá trình làm bài báo cáo thực tập, khó tránh khỏi sai sót, rất mong các thầy, cô bỏ qua. Đồng thời do trình độ lý luận cũng như kinh nghiệm thực tiễn còn hạn chế nên bài báo cáo không thể tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận được ý kiến đóng góp thầy, cô để em học thêm được nhiều kinh nghiệm và sẽ hoàn thành tốt hơn bài báo cáo tốt nghiệp sắp tới.

Cuối cùng em kính chúc quý thầy, cô dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp cao quý. Đồng kính chúc các cô, chú, anh, chị trong nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside luôn dồi dào sức khỏe, đạt được nhiều thành công tốt đẹp trong công việc.

Em xin chân thành cảm ơn !

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Người thực hiện

VÕ THUY NGUYỄN

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan bài tiểu luận này là do bản thân thực hiện cùng sự hỗ trợ, tham khảo từ các tư liệu, giáo trình liên quan đến đề tài nghiên cứu và không có sự sao chép y nguyên các tài liệu đó.

Cần Thơ, ngày Tháng năm 2021

Người thực hiện

VÕ THÚY NGUYỄN

NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Giảng viên hướng dẫn

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN PHẢN BIỆN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Giảng viên phản biện

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN PHẢN BIỆN	iv
DANH MỤC BẢNG	vii
DANH MỤC SƠ ĐỒ	viii
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊM CỨU.....	1
1.1. Sự cần thiết nghiêm cứu	1
1.2 Mục tiêu nghiêm cứu.....	1
1.2.1 Mục tiêu chung	1
1.2.2 Mục tiêu cụ thể	2
1.3. Giới hạn nghiêm cứu	2
1.4 Kết cấu nghiêm cứu.....	2
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊM CỨU	3
2.1 Cơ sở lý luận.....	3
2.1.1 Khái niệm nhà hàng	3
2.1.2 Phân loại nhà hàng.....	3
2.1.3 Khái niệm về quy trình phục vụ trong nhà hàng	6
2.1.4 Nhiệm vụ chức năng của nhà hàng trong khách sạn	8
2.1.5 Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng phục vụ.....	9
2.1.6 Về chất lượng món ăn.....	10
2.1.7 Không gian trang trí nội thất và các trang thiết bị.....	10
2.1.8 Thời gian trong quá trình phục vụ	12
2.2 Lược khảo tài liệu.....	13
2.3 Phương pháp nghiêm cứu.....	13
2.3.1 Phương pháp thu thập số liệu	13
2.3.2 Phương pháp phân tích	13
CHƯƠNG 3: GIỚI THIỆU NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE	15
3.1 Giới thiệu tổng quan khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	15
3.1.2 Các dịch vụ tại khách sạn Ninh Kiều Riverside	16
3.1.3 Cơ cấu bộ máy tổ chức quản lý của khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	18
3.1.4 Mô tả chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn Ninh Kiều Riverside	19
3.2 Ý nghĩa mối quan hệ giữa các bộ phận trong nhà hàng	20
3.3 Giới thiệu nhà hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside	21
3.3.1 Dịch vụ ăn uống của nhà hàng Ninh Kiều Riverside Sảnh Lotus : chuyên phục vụ buffet sáng từ (6:Am- 10:Am), còn các	22

3.3.2 Phân tích tình hình hoạt động kinh doanh tại nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	23
3.3.3 Đội ngũ nhân viên của nhà hàng.....	26
3.3.3 Cơ sở vật chất tại nhà hàng.....	29
3.3.4 Quy trình phục vụ nhà hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside	32
3.3.5 Quy trình phục vụ buffet.....	35
3.3.6 Các nhân tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ.....	38
3.3.7 Tâm lý khẩu vị của khách hàng	40
3.4 Đánh giá của khách hàng về chất lượng quy trình phục vụ tại nhà hàng thuộc khách sạn Ninh Kiều Riverside	40
3.5 Đánh giá chung về quy trình phục vụ tại nhà hàng thuộc khách sạn Ninh Kiều Riverside	43
3.5.1 Thuận lợi.....	43
3.5.2 Khó khăn.....	43
CHƯƠNG 4	44
GIẢI PHÁP NÂNG CAO QUY TRÌNH PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	44
4.1 Mục tiêu phát triển của khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	44
4.2 Giải pháp nâng cao quy trình phục vụ nhà hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	44
4.2.1 Giải pháp hoàn thiện các thao tác quy trình phục vụ.....	44
4.2.2 Giải pháp đối với đội ngũ nhân sự của nhà hàng.....	45
4.2.3 Nâng cao chất lượng phục vụ giúp nhà hàng giảm thiểu các chi phí kinh doanh cho doanh nghiệp	46
4.2.4 Các giải pháp khác.....	47
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	48
5.1 Kết luận	48
5.2 Kiến nghị	48
5.2.1 Kiến nghị đối với nhà hàng.....	48
5.2.2 Kiến nghị đối với một số bộ phận nhà hàng	49
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	50

DANH MỤC BẢNG

	Trang
Bảng 3.1: Tình hình doanh thu tại nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside năm 2020.....	23
Bảng 3.2: Tình hình chi phí tại nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside năm 2020	25
Bảng 3.3: Tình hình lợi nhuận tại nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside năm 2020.....	26
Bảng 3.4 Nguồn nhân lực của nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside	27
Bảng 3.5: Trang thiết bị, dụng cụ tại khu vực tiền sảnh	29
Bảng 3.6: Trang thiết bị, dụng cụ tại khu vực nhà hàng	30
Bảng 3.7: Tổng hợp ý kiến đánh giá của khách hàng về chất lượng quy trình phục vụ tại nhà hàng thuộc khách sạn Ninh Kiều Riverside	41

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Trang

Sơ đồ 2.1 Quy trình phục vụ nhà hàng.....	6
Sơ đồ 3.1 Cơ cấu tổ chức các bộ phận trong khách sạn Ninh Kiều Riverside	18
Sơ đồ 3.2 Quy trình phục vụ nhà nhà tại khách sạn Ninh Kiều Riverside	32
Sơ đồ 3.3 Quy trình phục vụ buffet.....	35