

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



HỒ XUÂN ANH

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH
VỤ TIỆC CƯỚI NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN
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, 2021

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

**HỒ XUÂN ANH
MSSV: 177933
LỚP: DH17QTD01**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH
VỤ TIỆC CƯỚI NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN
NINH KIỀU RIVERSIDE**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch và Lữ Hành
Mã số ngành: 7810103

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
TS. NGUYỄN MINH TIẾN**

Cần Thơ, 2021

LỜI CẢM TẠ

Trong suốt quá trình thực hiện đề tài, em đã nhận được sự quan tâm giúp đỡ từ nhiều phía, phía nhà trường và phía doanh nghiệp.

Nhân dịp này cho em được gửi lời cảm ơn đến các thầy cô, đặc biệt là TS. Nguyễn Minh Tiến.

Bên cạnh đó, em xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo cùng các cán bộ, nhân viên tại Nhà hàng Ninh Kiều Riverside đã tạo điều kiện cho em được thực tập, học hỏi kinh nghiệm và thu thập được những số liệu thực tế từ khách sạn phục vụ cho việc nghiên cứu luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày...tháng...năm 2021

Người thực hiện

Hồ Xuân Anh

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết luận văn này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ luận văn cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Người thực hiện

Hồ Xuân Anh

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Đánh giá chung:

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

Xếp loại (Không đạt, trung bình, khá, Giỏi, Xuất sắc)

Cần Thơ, ngày...tháng...năm 2021

Giáo viên hướng dẫn

DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1: Mô hình chất lượng dịch vụ Parasuraman et al	14
Hình 2.2: Các yếu tố tác động đến sự hài lòng.....	16
Hình 2.3: Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng	17
Hình 2.4 : Khách Sạn Ninh Kiều Riverside	21
Hình 2.5: Logo của Khách Sạn Ninh Kiều Riverside.....	22
Hình 3.1 Cơ cấu tổ chức các bộ phận trong Khách Sạn Ninh Kiều	23

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1 Nguồn nhân lực của nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	29
Bảng 3.2 Kết quả hoạt động của nhà hàng quý I và quý II năm 2021.....	32

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI.....	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU CỦA ĐỀ TÀI.....	2
1.2.1 Mục tiêu chung.....	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	2
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
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	2
1.4.1 Phương pháp thu thập số liệu.....	2
1.4.2 Phương pháp xử lý số liệu.....	2
CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	4
2.1 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI.....	4
2.1.1 Khái niệm và đặc điểm về dịch vụ.....	4
2.1.2 Khái niệm và đặc điểm về tiệc cưới.....	4
2.1.3 Khái quát về dịch vụ tiệc cưới.....	6
2.2 MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ.....	13
2.2.1 Khái quát về chất lượng dịch vụ.....	13
2.2.2 Đặc điểm của chất lượng dịch vụ.....	15
2.2.3 Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.....	15
2.3 PHƯƠNG PHÁP HỆ NGHIÊN CỨU THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	17
2.3.1 Phương pháp thu thập dữ liệu.....	17
2.3.2 Phương pháp phân tích dữ liệu.....	19
CHƯƠNG 3 TỔNG QUAN TÌNH HÌNH VÀ ẢNH HƯỞNG CỦA CÁC NHÂN TỐ MÔI TRƯỜNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU.....	20
3.1 TỔNG QUAN TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU.....	20
3.1.1 Khái quát quá trình hình thành và phát triển của Nhà Hàng Khách Sạn Ninh Kiều.....	20
3.1.2 Cơ cấu bộ máy tổ chức quản lý của khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	22
3.2 GIỚI THIỆU NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	25
3.2.1 Dịch vụ ăn uống của nhà hàng Ninh Kiều Riverside.....	25
3.2.2 Đội ngũ nhân viên tại nhà hàng.....	26
3.2.3 Cơ sở vật chất tại nhà hàng.....	29
3.2.4 Kết quả hoạt động của nhà hàng quý I và quý II năm 2021.....	29
3.3 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	32
3.3.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	32
3.3.2 Cơ cấu đội ngũ lao động.....	35

3.3.3 Thị trường khách sử dụng dịch vụ tiệc cưới của Nhà hàng Khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	36
3.3.4 Sản phẩm dịch vụ của Nhà Hàng Khách sạn Ninh Kiều Riverside	36
3.3.5 Quy trình nhận đặt tiệc.....	39
3.3.6 Quy trình phục vụ tiệc	40
3.3.7 Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ tiệc cưới nhà hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	44
3.3.8 Một số kết luận rút ra từ thực trạng chất lượng dịch vụ tiệc cưới tại Nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	47
3.4 ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ TIỆC CƯỚI TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	49
3.4.1 Thuận lợi.....	49
3.4.2 Khó khăn.....	50
CHƯƠNG 4 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	52
4.1 TẦM NHÌN VÀ MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN CỦA KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	52
4.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	53
4.2.1 Giải pháp đối với đội ngũ nhân sự của nhà hàng.....	53
4.2.2 Về cơ sở vật chất kỹ thuật.....	54
4.2.3 Tiết kiệm chi phí	55
4.2.4 Tăng cường hoạt động quảng cáo và thường xuyên thu nhận ý kiến phản hồi của khách hàng.....	55
4.2.5 Đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ.....	56
4.2.6 Tăng năng suất lao động.....	56
4.2.7 Tạo nguồn cung cấp thực phẩm, nguyên liệu ổn định đảm bảo chất lượng ...	57
4.2.8 Các giải pháp khác.....	57
CHƯƠNG 5 KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	59
5.1 KẾT LUẬN	59
5.2 KIẾN NGHỊ.....	59
5.2.1 Đối với khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	59
5.2.2 Đối với bộ phận nhà hàng.....	59