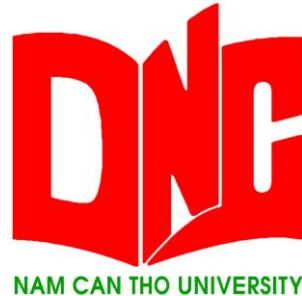


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN



NGUYỄN NGỌC TUYỀN

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

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
Ngành Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch & 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

NGUYỄN NGỌC TUYỀN

MSSV: 176117

LỚP: DH17QTD02

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

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
THS. TÔ NGUYỄN DUY MINH

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 Tô Nguyễn Duy Minh 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.....tháng.....năm 2021

SINH VIÊN THỰC HIỆN

(Ký và ghi rõ họ tên)

Nguyễn Ngọc Tuyền

LỜI CAM ĐOAN

Kính gửi

- Trường Đại Học Nam Cần Thơ
- Khoa Du Lịch và Quản trị Nhà hàng Khách sạn
- Ngành: quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Em tên: Nguyễn Ngọc Tuyên

Lớp: DH17QTD02

Mã số sinh viên: 176117

Em xin cam đoan bài báo cáo thực tập này là kết quả nghiên cứu của em trong quá trình thực tập tại **Nhà hàng Khách Sạn Ninh Kiều Riverside** cùng với sự giúp đỡ của cô Tô Nguyễn Duy Minh.

Trong toàn bộ nội dung của bài tiểu luận, những điều được trình bày được tổng hợp từ nhiều nguồn tài liệu. Tất cả các tài liệu tham khảo đều có xuất xứ rõ ràng và được trích dẫn hợp pháp.

Nếu có vấn đề em xin chịu trách nhiệm.

Cần Thơ, ngày... tháng ... năm 2021

Người thực hiện

Nguyễn Ngọc Tuyên

NHẬT KÝ THỰC TẬP

Thời gian	Tên công việc	Nội dung thực hiện CV	Người phân công/hướng dẫn	Tự đánh giá mức độ hoàn thành
Tuần 1 (5/4-11/4)	Thực hiện setup các loại tiệc cưới, liên hoan, sinh nhật, lau các dụng cụ ăn trong nhà hàng.	<ol style="list-style-type: none"> Setup tiệc cưới: trải khăn bàn, nơ ghế, setup dụng cụ ăn, phục vụ tiệc. Liên hoan, sinh nhật: setup bàn ghế theo yêu cầu chủ tiệc, trang trí, phục vụ tiệc. 	Phó quản lý, tổ trưởng, tổ phó và anh chị nhân viên trong NH.	Hoàn thành tốt các công việc được giao.
Tuần 2 (12/4-18/4)	Phục vụ buffet nhà hàng vào các buổi sáng, phục vụ tại Sky Bar. Thực hiện setup các loại tiệc cưới, liên hoan, sinh nhật, lau các dụng cụ ăn trong nhà hàng.	<ol style="list-style-type: none"> Phục vụ buffet: sắp xếp bảng tên các món ăn vào đúng vị trí bày món ăn. Dọn chén đĩa, muỗng đũa, ly khách đã dùng vào xe. Dọn bàn ghế Sky bar, phục vụ bung bê thức uống phục vụ khách. 	Phó quản lý, tổ trưởng, tổ phó và anh chị nhân viên trong NH	Hoàn thành tốt các công việc được giao.
Tuần 3 (19/4-25/4)	Phục vụ buffet nhà hàng vào các buổi sáng, phục vụ tại Sky Bar. Thực hiện setup các loại tiệc cưới, liên hoan, sinh nhật. Buổi chiều phục vụ	<ol style="list-style-type: none"> Setup tiệc cưới: trải khăn bàn, nơ ghế, setup dụng cụ ăn, phục vụ tiệc. Liên hoan, sinh nhật: setup bàn ghế theo yêu cầu 		

	<p>tại Sky bar, lau các dụng cụ ăn trong nhà hàng.</p>	<p>chủ tiệc, trang trí, phục vụ tiệc.</p> <p>3. Phục vụ buffet: sắp xếp bảng tên các món ăn vào đúng vị trí bày món ăn. Dọn chén đĩa, muỗng đĩa, ly khách đã dùng vào xe.</p> <p>4. Dọn bàn ghế Sky bar, phục vụ bung bê thức uống phục vụ khách.</p>	<p>Phó quản lý, tổ trưởng, tổ phó và anh chị nhân viên trong NH</p>	<p>Hoàn thành tốt các công việc được giao.</p>
--	--	---	---	--

<p>Tuần 4 (26/4 - 2/5)</p>	<p>Phục vụ buffet nhà hàng vào các buổi sáng. Setup Alacarte . Phục vụ tại Sky Bar. Thực hiện setup các loại tiệc cưới, liên hoan, sinh nhật. Buổi chiều phục vụ tại Sky bar, lau các dụng cụ ăn trong nhà hàng.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setup tiệc cưới: trải khăn bàn, nơ ghế, setup dụng cụ ăn, phục vụ tiệc. 2. Liên hoan, sinh nhật: setup bàn ghế theo yêu cầu chủ tiệc, trang trí, phục vụ tiệc. 3. Phục vụ buffet: sắp xếp bảng tên các món ăn vào đúng vị trí bày món ăn. Dọn chén đĩa, muỗng đũa, ly khách đã dùng vào xe. 4. Dọn À la carte 5. Dọn bàn ghế Sky bar, phục vụ bung bê thức uống phục vụ khách. 6. Chiều dọn bàn ghế, chén đĩa, ly, khăn giấy..tại Làng Nướng. 	<p>Phó quản lý, tổ trưởng, tổ phó và anh chị nhân viên trong NH</p>	<p>Hoàn thành tốt các công việc được giao.</p>
<p>Tuần 5 (3/5 - 9/5)</p>	<p>Phục vụ buffet nhà hàng vào các buổi sáng. Setup Alacarte . Phục vụ tại Sky Bar. Thực hiện setup các loại tiệc cưới,</p>	<ol style="list-style-type: none"> 7. Setup tiệc cưới: trải khăn bàn, nơ ghế, setup dụng cụ ăn, phục vụ tiệc. 8. Liên hoan, sinh nhật: 	<p>Phó quản lý, tổ trưởng, tổ phó và anh chị nhân viên trong NH</p>	<p>Hoàn thành tốt các công việc được giao.</p>

	<p>liên hoan, sinh nhật. Buổi chiều phục vụ tại Sky bar, lau các dụng cụ ăn trong nhà hàng.</p>	<p>setup bàn ghế theo yêu cầu chủ tiệc, trang trí, phục vụ tiệc.</p> <p>9. Phục vụ buffet: sắp xếp bảng tên các món ăn vào đúng vị trí bày món ăn. Dọn chén đĩa, muỗng đũa, ly khách đã dùng vào xe.</p> <p>10. Dọn À la carte</p> <p>11. Dọn bàn ghế Sky bar, phục vụ bung bê thức uống phục vụ khách.</p> <p>12. Chiều dọn bàn ghế, chén đĩa, ly, khăn giấy..tại Làng Nướng.</p>		
<p>Tuần 6 (10/5 - 16/5)</p>	<p>Phục vụ buffet nhà hàng vào các buổi sáng. Setup Alacarte . Phục vụ tại Sky Bar. Thực hiện setup các loại tiệc cưới, liên hoan, sinh nhật. Buổi chiều phục vụ tại Sky bar, lau các dụng cụ ăn trong nhà hàng.</p>	<p>13. Setup tiệc cưới: trải khăn bàn, nơ ghế, setup dụng cụ ăn, phục vụ tiệc.</p> <p>14. Liên hoan, sinh nhật: setup bàn ghế theo yêu cầu chủ tiệc, trang trí, phục vụ tiệc.</p> <p>15. Phục vụ buffet: sắp xếp bảng tên các</p>	<p>Phó quản lý, tổ trưởng, tổ phó và anh chị nhân viên trong NH</p>	<p>Hoàn thành tốt các công việc được giao.</p>

		<p>món ăn vào đúng vị trí bày món ăn. Dọn chén đĩa, muỗng đũa, ly khách đã dùng vào xe.</p> <p>16. Dọn À la carte</p> <p>17. Dọn bàn ghế Sky bar, phục vụ bung bê thức uống phục vụ khách.</p> <p>18. Chiều dọn bàn ghế, chén đĩa, ly, khăn giấy..tại Làng Nướng.</p>		
--	--	---	--	--

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

Họ và Tên: Tô Nguyễn Duy Minh

1. Nhận xét của giảng viên hướng dẫn

Đơn vị:

.....
.....

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

2. Thang điểm:/10 điểm

Cần Thơ, ngày...tháng....năm 2021

(ký và ghi rõ họ tên)

Tô Nguyễn Duy Minh

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN

Họ và Tên:

1. Nhận xét của giảng viên phản biện

Đơn vị:

.....
.....

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

2. Thang điểm:/10 điểm

Cần Thơ, ngày...tháng....năm 2021

(ký và ghi rõ họ tên)

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

VD: Ví Dụ

PGS. TS: Phó Giáo Sư Tiến Sĩ

DANH MỤC HÌNH

Hình 2. 1 Khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	8
Hình 2. 2 Logo Ninh Kiều Riverside	9
Hình 2. 3 Cơ cấu tổ chức các bộ phận trong khách sạn Ninh Kiều Riverside	10
Hình 2. 4 Wedding	13
Hình 2. 5 Tiệc cưới tại sảnh Ruby	13
Hình 2. 6 Sảnh Diamond.....	19
Hình 2. 7 Sảnh Ruby	19
Hình 2. 8 Thực đơn cưới	20
Hình 2. 9 Tiệc cưới tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside.....	21
Hình 2. 10 quy trình phục vụ tiệc tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside	21
Hình 2. 11 Sảnh chờ đón tiếp khách	22
Hình 2. 12 Sảnh tiệc cưới RuBy	23
Hình 2. 13 Tiệc cưới sảnh Sapphire.....	24

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2. 1 Tổng kết hoạt động kinh doanh	18
---	----

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP	viii
NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN	ix
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU CỦA ĐỀ TÀI	2
2.1 Mục tiêu chung	2
2.2 Mục tiêu cụ thể	2
3. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
3.1 Đối tượng nghiên cứu	2
3.2 Phạm vi nghiên cứu	2
CHƯƠNG 1	3
CƠ SỞ LÝ LUẬN	3
1.1 KHÁI NIỆM VỀ NHÀ HÀNG VÀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TẠI NHÀ HÀNG	3
1.1.1 Khái niệm dịch vụ tiệc cưới	3
1.1.2 Khái niệm chất lượng dịch vụ tiệc cưới	3
1.1.3 Khái niệm nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc cưới	4
1.2 CÁC CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI	5
1.2.1 Sự tiện nghi	5
1.2.2 Kỹ năng phục vụ	5
1.2.3 Thái độ phục vụ	5
1.2.4 Tốc độ phục vụ	5
1.2.5 Chất lượng món ăn, đồ uống	6
1.3 CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI	6
1.3.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật	6
1.3.2 Trình độ đội ngũ nhân viên	6

1.3.3 Khách hàng.....	7
1.3.4 Trình độ tổ chức quản lý phục vụ tiệc.....	7
Tiểu kết chương 1.....	7
CHƯƠNG 2.....	8
THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC CƯỚI TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU	8
2.1 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU REVERSIDE.....	8
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	9
2.1.2 Cơ cấu bộ máy tổ chức quản lý của nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	10
2.2 GIỚI THIỆU NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU REVERSIDE	11
2.2.1 Dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside.....	11
2.2.2 Dịch vụ tiệc cưới.....	13
2.2.3 Cơ sở vật chất phục vụ tiệc trong nhà hàng	14
2.3 NHU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG KHI TÌM ĐẾN NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU REVERSIDE LÀ NƠI TỔ CHỨC TIỆC CƯỚI.....	19
2.4 THỰC TRẠNG VỀ KHÂU TỔ CHỨC TIỆC CƯỚI TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU REVERSIDE.....	21
Tiểu kết chương 2.....	25
CHƯƠNG 3.....	26
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU REVERSIDE.....	26
3.1 TẦM NHÌN VÀ MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU REVERSIDE	26
3.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU REVERSIDE	27
3.2.1 Giải pháp đối với đội ngũ nhân viên phục vụ tại nhà hàng	27
3.2.2 Giải pháp hoàn thiện các thao tác quy trình phục vụ.....	27
3.2.3 Một số giải pháp khác	28

Tiểu kết chương 3.....	30
PHẦN KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	31
1 KẾT LUẬN.....	31
2 KIẾN NGHỊ.....	31
2.1 Đối với khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	31
2.2. Đối với bộ phận nhà hàng.....	31
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	33