

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



TIÊU HỒNG CƠ

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG
TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE

BÀI BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
Ngành Quản trị dịch vụ Du Lịch và 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**

**TIÊU HỒNG CƠ
MSSV: 177038**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG
TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE**

**BÀI BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
Ngành Quản trị dịch vụ Du Lịch và Lữ Hành
Mã số ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
LÊ THỊ THANH THÚY**

Cần Thơ, năm 2021

LỜI CẢM TẠ

Em tên là Tiêu Hồng Cơ, sinh viên khóa 5 ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành, trường trường Đại học Nam Cần Thơ. Để hoàn thành tiểu luận tốt nghiệp này, em xin tỏ lòng biết ơn đến Giảng viên Lê Thị Thanh Thúy, cô là người đã hướng dẫn em hoàn thành tiểu luận. Em xin chân thành cảm ơn cô đã tận tình hướng dẫn trong suốt quá trình viết chuyên đề tốt nghiệp. Em cũng chân thành cảm ơn Ban giám đốc khách sạn Ninh Kiều Riverside đã cho phép và tạo điều kiện thuận lợi để em thực tập và được làm việc tại Khách sạn, em xin gửi lời cảm ơn đến chị Mộng Thùy trưởng bộ phận nhà hàng đã giúp đỡ em rất nhiều trong quá trình thực tập. Trong suốt bốn năm theo học tại trường Đại học Nam Cần Thơ thân thương em đã được học hỏi biết bao điều thú vị, hiểu biết thêm được thật nhiều kiến thức và giúp em có thêm những hành trang tự tin bước vào đời. Đặc biệt em được thân quen với biết bao thầy cô và bạn bè cùng trang lứa. Thời sinh viên thực sự là một quãng thời gian ý nghĩa và là một kỉ niệm sâu sắc trong cuộc sống của em. Để có được những điều ý nghĩa như vậy em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất đến Thầy hiệu trưởng Võ Tông Xuân, các quý thầy cô trong ban lãnh đạo, phòng đào tạo, cùng các thầy cô trong khoa du lịch trường Đại học Nam Cần Thơ đã trang bị cho em những kiến thức tổng hợp trong suốt khóa học. Đó là cơ sở để em có thể chọn và hoàn thành luận văn tốt nghiệp của mình. Đề tài “Nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside.”

Từ lý thuyết sang thực tế sẽ có những sự khác biệt, những nghiên cứu còn hạn chế, chắc chắn sẽ không tránh được những sai sót. Rất mong sự thông cảm của quý thầy cô.

Cuối cùng em xin chúc toàn thể thầy cô trong Khoa Du lịch dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp cao quý. Đồng thời, em xin kính chúc các Cô, Chú, Anh, Chị trong khách sạn Ninh Kiều Riverside luôn dồi dào sức khỏe, thành công trong công việc.

Em xin trân trọng cảm ơn!

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài “Nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside ” là bài viết của cá nhân em.

Em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính trung thực của các nội dung khác trong đề tài của mình.

Cần Thơ, ngày tháng năm

Tác giả đề tài

Tiêu Hồng Cơ

NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

.....

MỤC LỤC

Chương 1: GIỚI THIỆU VỀ ĐỀ TÀI	1
1.1 Sự cần thiết của đề tài.....	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu	1
1.3 Phạm vi nghiên cứu	2
1.4 Không gian nghiên cứu.....	2
1.5 Thời gian nghiên cứu được thực hiện.....	2
Chương 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN	3
2.1 Sơ lược vấn đề.....	3
2.2 Du lịch.....	3
2.3 Khách du lịch	3
2.4 Cơ sở lý luận về khách sạn	4
2.4.1 Khái niệm về khách sạn	4
2.4.2 Nội dung hoạt động của khách sạn.....	4
2.4.3 Đặc điểm của kinh doanh khách sạn	4
2.5 Chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn.....	5
2.5.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ trong du lịch	5
2.5.2 Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ.....	5
2.6 Những nội dung chủ yếu của nâng cao chất lượng dịch vụ.....	5
2.6.1 Duy trì chất lượng.....	6
2.6.2 Không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch.....	7
2.7 Khái niệm, và phân loại nhà hàng	7
2.7.1 Khái niệm nhà hàng và kinh doanh nhà hàng	7
2.8 Phân loại nhà hàng.....	8
2.8.1 Dựa vào trang thiết bị dụng cụ	8
2.8.2 Dựa vào món ăn đồ uống nhà hàng phục vụ.....	8
2.8.3 Dựa vào cách thức phục vụ của nhà hàng.....	8
2.8.4 Dựa vào chất lượng phục vụ	8
2.8.5 Dựa vào đặc điểm kiến trúc	8
2.9 Chức năng và nhiệm vụ của nhà hàng.....	9
2.10 Vai trò, ý nghĩa của hoạt động kinh doanh nhà hàng	10
2.10.1 Vai trò	10
2.10.2 Ý nghĩa.....	11
2.11 Khái niệm, đặc điểm về chất lượng sản phẩm dịch vụ của nhà hàng trong kinh doanh khách sạn	11
2.12 Vai trò và ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ của khách sạn	12

2.12.1 Vai trò	12
2.12.2 Ý nghĩa	12
2.13 Một số nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng	13
2.13.1 Cơ sở vật chất	13
2.13.2 Chất lượng đội ngũ lao động	13
2.13.3 Quy trình phục vụ	14
2.13.4 Một số yếu tố khác	14
Chương 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	15
3.1 Giới thiệu tổng quan về khách sạn Ninh Kiều Riverside	15
3.2 Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn Ninh Kiều Riverside	15
3.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của Khách sạn Ninh Kiều Riverside	16
3.1.2 Chức năng và nhiệm vụ chính của Khách sạn Ninh Kiều Riverside	17
3.1.3 Chức năng và nhiệm vụ chính của các phòng ban Khách sạn Ninh Kiều Riverside	17
3.1.3 Cơ cấu tổ chức các phòng ban của Khách sạn Ninh Kiều Riverside	18
3.2 Năng lực của khách sạn Ninh Kiều Riverside	19
3.2.1 Tình hình lao động	19
3.2.2 Tình hình cơ sở vật chất	21
3.3 Thực trạng hoạt động của nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside	22
3.4 Kết quả hoạt động của nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside	23
3.4.1 Tình hình chung của nhà hàng	23
3.4.2 Kết quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng	24
3.8 Thực trạng về chất lượng dịch vụ tại nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside	24
3.8.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật và trang thiết bị	24
3.8.2 Đội ngũ của nhân viên nhà hàng	25
3.8.3 Quy trình phục vụ bàn	26
3.8.4 Quy trình phục vụ tiệc buffet	28
3.8.5 Chất lượng và chủng loại sản phẩm ăn uống	29
3.9 Đánh giá chất lượng dịch vụ tại nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside	29
3.9.1 Ưu điểm	29
3.9.2 Nhược điểm	29
Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ	30
4.1 Cơ sở đề ra giải pháp	30
4.2 Những cơ hội và thách thức mới trong phát triển kinh doanh của khách sạn Ninh Kiều Riverside	30

4.2.1 Cơ hội.....	30
4.2.2 Thách thức.....	30
4.3 Phương hướng phát triển kinh doanh của khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	30
4.4 Một số giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống của nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside	31
4.4.1 Bổ sung cải tiến trang thiết bị cho nhà hàng	31
4.4.2 Nâng cao chất lượng nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên	32
4.4.3 Hoàn thiện quy trình phục vụ.....	32
4.4.4 Nâng cao chất lượng sản phẩm ăn uống	32
4.4.5 Tăng cường hoạt động quảng cáo và thường xuyên thu nhận ý kiến phản hồi.....	33
4.4.6 Tăng cường mối quan hệ liên doanh liên kết với các đơn vị du lịch	33
4.4.7 Cần có chính sách chăm sóc khách hàng hữu hiệu nhất.....	34
4.4.8 Các giải pháp khác.....	35
Chương 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	37
5.1 Kết luận.....	37
5.2 Kiến nghị.....	37
5.2.1 Về vấn đề quản lý của nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside	37
5.2.2 Đối với bộ phận nhà hàng	37
5.2.3 Vấn đề lương thưởng cho nhân viên	38
TÀI LIỆU THAM KHẢO	39
PHỤ LỤC HÌNH ẢNH.....	43

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1 Đội ngũ nhân viên của Nhà hàng Khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	21
Bảng 3.2 Đánh giá của khách hàng tại Nhà hàng Khách sạn Ninh Kiều Riverside	23
Bảng 3.3 Doanh thu hoạt động kinh doanh của nhà hàng	24

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 3.1 Cơ cấu tổ chức của Khách sạn Ninh Kiều Riverside	19
Sơ đồ 3.2 Sơ đồ quy trình phục vụ tại Nhà hàng Khách sạn Ninh Kiều Riverside ..	26

DANH SÁCH HÌNH

Hình 3.1 Khách sạn Ninh Kiều Riverside	15
--	----