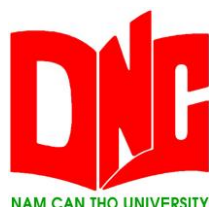


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH**



**LÊ THỊ KIM CHÂU**

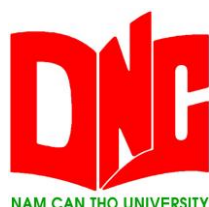
**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ BÀN TẠI  
KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG NINH KIỀU  
RIVERSIDE**

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

**Mã số ngành: 7810103**

**Tháng 6, năm 2022**

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



**LÊ THỊ KIM CHÂU**  
**MSSV: 189304**

**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ BÀN TẠI**  
**KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG NINH KIỀU**  
**RIVERSIDE**

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

**Mã số ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**  
**NGÔ THANH PHƯƠNG**

**Tháng 6, năm 2022**

## CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Tiểu luận “Kết thúc học phần”, do sinh viên LÊ THỊ KIM CHÂU thực hiện dưới sự hướng dẫn của giảng viên Ngô Thanh Phương. Tiểu luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm tiểu luận thông qua ngày .....

Ủy viên

Thư ký

(Ký tên)

(Ký tên)

-----  
GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

-----  
GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Phản biện 1

Phản biện 2

(Ký tên)

(Ký tên)

-----  
GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

-----  
GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch Hội đồng

(Ký tên)

(Ký tên)

-----  
GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

-----  
GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

## **LỜI CẢM TẠ**

Tôi xin cảm ơn Ban Giám Hiệu trường Đại Học Nam Cần Thơ và Ban Giám Đốc khách sạn Ninh Kiều Riverside đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi hoàn thành công tác thực tập.

Tôi xin chân thành cảm ơn cô Ngô Thanh Phương đã nhiệt tình hướng dẫn và góp ý cho tiểu luận tốt nghiệp của tôi.

Tôi xin gửi lời cảm ơn đến Phòng Nhân Sự khách sạn Ninh Kiều Riverside, các anh chị quản lý và nhân viên nhà hàng đã tận tình giúp đỡ tôi trong suốt thời gian thực tập. Tôi vô cùng trân trọng khoảng thời gian thực tập tại khách sạn vì quý khách sạn đã tạo điều kiện cho tôi có được những trải nghiệm thú vị về công việc thực tế của một nhân viên phục vụ bàn để tôi có đầy đủ kiến thức thực hiện tiểu luận tốt nghiệp. Các anh chị quản lý và nhân viên chính thức của nhà hàng dù rất bận rộn nhưng đã dành nhiều thời gian quan tâm, hướng dẫn và động viên tôi trong công việc. Sự nhiệt tình và ân cần đó không chỉ giúp tôi củng cố kiến thức vững vàng hơn mà còn giúp tôi cảm nhận được văn hóa của khách sạn Ninh Kiều Riverside: một môi trường kỷ luật với các mối quan hệ gắn bó chặt chẽ của những con người nơi đây. Thời gian thực tập tại quý khách sạn đã mang đến cho tôi cơ hội vận dụng những kiến thức đã được các Thầy Cô truyền đạt trên giảng đường vào thực tiễn nhằm hiểu biết sâu sắc hơn về ngành nghề mình đã chọn, hoàn thành báo cáo thực tập và thực hiện tiểu luận tốt nghiệp.

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2022

Người thực hiện

**LÊ THỊ KIM CHÂU**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Em xin cam kết bài tiểu luận kết thúc môn này được hoàn thành dựa trên kết quả nghiên cứu của em và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ bài tiểu luận cùng cấp nào khác. Các dữ liệu thông tin thứ cấp được sử dụng trong bài báo cáo này là có nguồn gốc và trích dẫn rõ ràng.

Cần Thơ, ngày....tháng... năm 2022

Người thực hiện

**LÊ THỊ KIM CHÂU**

# NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1

-Học hàm,học vị,Họ và tên:.....

-Đơn vị:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ngày.....tháng..... năm 2022

Giám khảo 1

(Ký và ghi họ tên)

## NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2

-Học hàm,học vị,Họ và tên:.....

-Đơn vị:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ngày.....tháng..... năm 2022

Giám khảo 2

(Ký và ghi họ tên)

# MỤC LỤC

<b>CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG</b> .....	i
<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	ii
<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	iii
<b>MỤC LỤC DANH SÁCH HÌNH</b> .....	viii
<b>MỤC LỤC DANH SÁCH BẢNG</b> .....	ix
<b>DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT</b> .....	x
<b>LỜI MỞ ĐẦU</b> .....	1
<b>CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN</b> .....	2
<b>1.1 Các khái niệm cơ bản về hoạt động của bộ phận bàn tại nhà hàng trong khách sạn</b> .....	2
<b>1.1.1 Các khái niệm về nhà hàng</b> .....	2
<i>1.1.1.1 Khái niệm nhà hàng</i> .....	2
<i>1.1.1.2 Phân loại nhà hàng</i> .....	2
<i>1.1.1.3 Đặc điểm của nhà hàng trong khách sạn</i> .....	3
<i>1.1.1.4 Vai trò của nhà hàng đối với đời sống</i> .....	3
<i>1.1.1.5 Phân loại phòng ăn trong nhà hàng</i> .....	3
<i>1.1.1.6 Tổ chức và nội dung công việc theo ca ở nhà hàng</i> .....	3
<i>1.1.1.7 Vai trò và nhiệm vụ của nhà hàng trong khách sạn</i> .....	4
<b>1.1.2 Các khái niệm về quy trình phục vụ của bộ phận bàn</b> .....	4
<i>1.1.2.1 Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận bàn tại nhà hàng trong khách sạn</i> .....	4
<i>1.1.2.2 Yêu cầu đối với nhân viên phục vụ bàn</i> .....	5
<i>1.1.2.3 Ý nghĩa của bộ phận bàn đối với nhà hàng trong khách sạn</i> .....	6
<i>1.1.2.4 Khái niệm quy trình phục vụ</i> .....	6
<i>1.1.2.5 Khái quát quy trình của phục vụ bàn</i> .....	6
<i>1.1.2.6 Kỹ thuật phục vụ của bộ phận bàn kiểu Á:</i> .....	10
<i>1.1.2.7 Kỹ thuật đặt bàn Âu - Á:</i> .....	10
<b>1.2 Các khái niệm cơ bản về chất lượng dịch vụ khách sạn - nhà hàng</b> .....	11
<b>1.2.1 Khái niệm dịch vụ và đặc điểm của ngành dịch vụ</b> .....	11
<i>1.2.1.1 Khái niệm dịch vụ</i> .....	11
<i>1.2.1.2 Đặc điểm của ngành dịch vụ:</i> .....	11
<b>1.2.2 Khái niệm chất lượng</b> .....	11
<b>1.2.3 Khái niệm chất lượng dịch vụ</b> .....	11
<b>1.2.4 Khái niệm chất lượng dịch vụ khách sạn - nhà hàng</b> .....	11
<b>1.2.5 Đặc điểm của chất lượng dịch vụ khách sạn - nhà hàng</b> .....	11



1.2.6 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn - nhà hàng .....	12
<b>CHƯƠNG II: TỔNG QUAN KHÁCH SẠN VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 Giới thiệu tổng quan khách sạn Ninh Kiều Riverside .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.1 Khái quát quá trình hình thành và phát triển của khách sạn.....</b>	<b>14</b>
2.1.1.1 Vị trí địa điểm .....	14
2.1.1.2 Thông tin liên lạc .....	14
2.1.1.3 Lịch sử hình thành và phát triển .....	14
<b>2.1.2 Sơ đồ tổ chức của các bộ phận trong khách sạn.....</b>	<b>16</b>
<b>2.1.3 Các tiện nghi và dịch vụ của nhà hàng.....</b>	<b>17</b>
2.1.3.1 Các dịch vụ của bộ phận lưu trú.....	17
2.1.3.2 Các dịch vụ của bộ phận ẩm thực .....	17
2.1.3.3 Các dịch vụ hỗ trợ khác .....	22
<b>2.2 Thực trạng quy trình của bộ phận bàn tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside.....</b>	<b>23</b>
<b>2.2.1 Quy trình phục vụ của bộ phận bàn tại nhà hàng.....</b>	<b>23</b>
<b>CHƯƠNG III: MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ BÀN TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE .....</b>	<b>27</b>
<b>3.1 Một số giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ bàn tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside... 27</b>	<b>27</b>
<b>3.1.1 Nâng cao năng lực chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ nhân sự .....</b>	<b>27</b>
3.1.1.1 Cơ sở giải pháp .....	27
3.1.1.2 Phương án thực hiện .....	27
3.1.1.2.1 Nâng cao kỹ năng phục vụ của nhân viên:.....	27
3.1.1.2.2 Nâng cao kỹ năng giao tiếp ngoại ngữ của nhân viên:.....	28
3.1.1.2.3 Nâng cao kỹ năng giải quyết vấn đề của quản lý và nhân viên:.....	28
3.1.1.3 Đánh giá hiệu quả của giải pháp:.....	29
<b>3.2.2 Hoàn thiện các giai đoạn phục vụ của bộ phận bàn.....</b>	<b>29</b>
3.2.2.1 Cơ sở giải pháp .....	29
3.2.2.2 Phương án thực hiện .....	29
3.2.2.2.1 Hoàn thiện các thao tác phục vụ bàn:.....	29
3.2.2.2.2 Đảm bảo vệ sinh khu phục vụ và hậu cần nhà hàng: .....	30
3.2.2.3 Đánh giá hiệu quả của giải pháp.....	31
<b>3.3 Kiến nghị.....</b>	<b>31</b>
<b>3.3.1 Kiến nghị đối với BGD khách sạn Ninh Kiều Riverside.....</b>	<b>31</b>
<b>3.3.2 Kiến nghị đối với BGD nhà hàng Ninh Kiều Riverside .....</b>	<b>31</b>
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>32</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>33</b>

## MỤC LỤC DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 Logo Ninh Kiều Riverside .....	15
Hình 2.2 Các dịch vụ bộ phận lưu trú .....	17
Hình 2.3 Sảnh Lotus.....	17
Hình 2.4 Sảnh Rose.....	18
Hình 2.5 Cách set up bàn ở tầng lửng .....	18
Hình 2.6 Sảnh Ruby .....	19
Hình 2.7 Sảnh Diamond.....	19
Hình 2.8 Sảnh Sapphire.....	19
Hình 2.9 Sảnh Pearl.....	20
Hình 2.10 Các phòng VIP .....	20
Hình 2.11 Sky Bar.....	21
Hình 2.12 Tiệc ngoài trời .....	21
Hình 2.13 Hội nghị.....	22
Hình 2.14 Massage Đại Kiều .....	22
Hình 2.15 Các tour du lịch .....	23

## MỤC LỤC DANH SÁCH BẢNG

Bảng 1.1 Nội dung công việc của các giai đoạn trong quy trình phục vụ bàn.....	6
Sơ đồ 2.1 Sơ đồ tổ chức bộ máy quản lý của khách sạn Ninh Kiều.....	16

## DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

STT	Chữ viết tắt, ký hiệu	Ý nghĩa
1	BGD	Ban giám đốc
2	STT	Số thứ tự
3	CCDC	Công cụ dụng cụ
4	→	Dẫn đến
5	/	Hoặc
6	&	Và
7	KS	Khách sạn
8	ĐBSCL	Đồng bằng sông Cửu Long
9	VD	Ví dụ