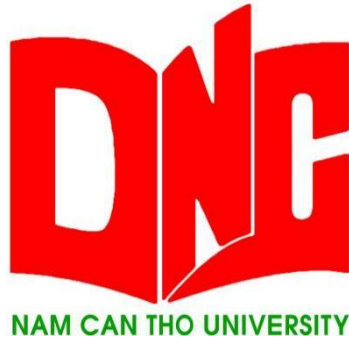


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ  
NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN



LA THỊ MỸ DUNG

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
NGUỒN NHÂN LỰC  
TẠI 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**

CẦN THƠ, tháng 6 năm 2022

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

**LA THỊ MỸ DUNG**  
**MSSV: 189526**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG**  
**NGUỒN NHÂN LỰC**  
**TẠI 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**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**  
**THS. NGÔ THANH PHƯƠNG**

**CẦN THƠ, tháng 6 năm 2022**

## LỜI CẢM TẠ

Để hoàn thành khóa luận này, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến:

Lãnh đạo, ban giám hiệu cùng toàn thể các thầy cô giáo trường đại học Nam Cần Thơ khoa Du Lịch đã tạo điều kiện cho em hoàn thành tiểu luận của mình.

Và xin trân trọng cảm ơn cô Ngô Thanh Phương, người đã trực tiếp tận tình hướng dẫn cũng như cung cấp tài liệu, thông tin khoa học cần thiết và truyền đạt những kinh nghiệm quý báu cho em trong suốt thời gian làm tiểu luận tốt nghiệp của mình. Em xin cảm ơn nhà hàng Ninh Kiều Riverside đã cho em cơ hội thực tập, làm việc và nghiên cứu để đưa ra những giải pháp, góp ý cho nhà hàng.

Và xin cảm ơn gia đình, người thân, bạn bè đã luôn bên cạnh, ủng hộ, động viên.

Sau khi nghiên cứu đề tài và kết thúc khóa học, em đã học hỏi và tích lũy được kiến thức và kinh nghiệm từ Thầy Cô đi trước và nơi thực tập để hoàn thiện và phát triển bản thân. Bên cạnh đó, đây cũng là cơ hội giúp em nhận ra mình cần hoàn thiện thêm những gì để chuẩn bị cho một hành trình dài phía trước.

Tuy nhiên, do vốn kiến thức còn nhiều hạn chế và khả năng tiếp thu thực tế còn nhiều bỡ ngỡ. Mặc dù em đã cố gắng hết sức nhưng chắc chắn tiểu luận khó có thể tránh khỏi những thiếu sót và nhiều chỗ còn chưa chính xác, kính mong cô xem xét và góp ý để bài tiểu luận của em được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, em xin chúc cô Ngô Thanh Phương cùng với các thầy cô hỗ trợ thật nhiều sức khỏe và luôn thành công trong công việc.

Em xin chân thành cảm ơn!

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan rằng, đề tài này là do chính tôi thực hiện, các số liệu thu thập và kết quả phân tích trong đề tài là trung thực. Tính đến giờ đề tài không trùng với bất kỳ đề tài nghiên cứu khoa học 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 1,tháng 06,năm 2022

Sinh Viên

La Thị Mỹ Dung





## MỤC LỤC

<b>GIỚI THIỆU .....</b>	<b>1</b>
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA NHÀ HÀNG .....</b>	<b>3</b>
1.1 Tổng quan về nhà hàng và dịch vụ ăn uống tại nhà hàng.....	3
1.1.1 Khái niệm về nhà hàng .....	3
1.1.2 Khái niệm kinh doanh. ....	3
1.1.3 Khái niệm dịch vụ ăn uống .....	3
1.1.4 Dịch vụ ăn uống trong nhà hàng .....	4
1.1.5 Quy trình cung ứng dịch vụ ăn uống. ....	4
1.2 Đặc điểm của hoạt động kinh doanh nhà hàng.....	6
1.3 Đặc điểm của dịch vụ ăn uống.....	7
1.3.1 Đặc điểm chung .....	7
1.3.2 Đặc điểm riêng .....	10
1.4 Nguồn nhân lực trong nhà hàng.....	10
1.4.1 Khái niệm nguồn nhân lực trong nhà hàng. ....	10
1.4.2 Đặc điểm của lao động trong nhà hàng. ....	11
1.4.3. Vai trò nguồn nhân lực trong nhà hàng .....	12
1.5 Cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong nhà hàng.....	13
1.5.1 Chất lượng nguồn nhân lực, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	13
1.5.2 Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong nhà hàng.....	13
1.5.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong nhà hàng.....	14
<b>Chương 2. THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU REVERSIDE.....</b>	<b>16</b>
2.1 Khái quát về nhà hàng Ninh Kiều Riverside.....	16
2.1.1 Giới thiệu chung về nhà hàng.....	16
2.1.2 Các dịch vụ trong nhà hàng.....	17

2.1.3 Cơ cấu tổ chức , chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong nhà hàng.....	20
2.2 Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside.....	23
2.2.1 Tổng quan về nhiệm vụ công việc của các nhân viên trong nhà hàng....	23
2.2.2 Thực trạng chất lượng nhân sự bộ phận nhà hàng.....	27
2.2.3Đánh giá các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng nhận sự của bộ phận nhà hàng.....	30
2.2.4 Ưu , khuyết điểm của nguồn nhân lực tại nhà hàngNinh Kiều Riverside.....	31
<b>Chương 3.GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU REVERSIDE.....</b>	<b>33</b>
3.1 Định hướng phát triển nguồn nhân lực của nhà hàng.....	33
3.1.1Cơ cấu quản trị nguồn nhân lực.....	33
3.1.2 Mục tiêu phát triển của nhà hàng .....	33
3.1.3 Định hướng phát triển chung của nhà hàng.....	35
3.2 Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại nhà hàng.....	36
3.2.1 Hoàn thiện công tác tuyển chọn lao động.....	36
3.2.2 Hoàn thiện công tác bố trí và tổ chức nguồn nhân lực.....	45
3.2.3 Hoàn thiện chính sách khen thưởng, kiểm tra và đánh giá đối với nhân viên.....	46
3.2.4 Hoàn thiện chế độ đãi ngộ với người lao động.....	49
3.3 Kiến nghị.....	49
3.3.1 Kiến nghị đối với giám đốc nhà hàng.....	49
3.3.2 Kiến nghị đối với một số bộ phận có liên quan đến hoạt động của nhà hàng .....	50
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>51</b>



## DANH SÁCH BẢNG

Bảng 2.1 Số lượng nhân viên của các bộ phận của nhà hàng.....	23
Bảng 2.2 Bảng mô tả công việc của người quản lý nhà hàng.....	24
Bảng 2.3 Bảng thống kê trình độ nhân viên nhà hàng.....	28
Bảng 2.4 Bảng thống kê chuyên môn nghiệp vụ của nhân viên nhà hàng.....	28
Bảng 3.1 Số liệu tuyển dụng thêm tại bộ phận nhà hàng.....	36
Bảng 3.2 Khung thời gian tuyển dụng nội bộ tại nhà hàng.....	37
Bảng 3.3 Bảng thống kê công việc.....	40
Bảng 3.4 Bảng mô tả công việc nhân viên tại nhà hàng .....	41
Bảng 3.5 Bảng tiêu chuẩn của nhân viên nhà hàng .....	42
Bảng 3.6 Các bước tuyển chọn nhân sự.....	43
Bảng 3.7 Bảng mô tả nhật ký thực tập.....	52

## DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1: Hình ảnh bên ngoài của nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside. .....	16
Hình 2.2 Phòng bên trong nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	17
Hình 2.3 Các dịch vụ khác của nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside....	17
Hình 2.4 Sảnh nhà hàng phục vụ a la carte và buffet.....	18
Hình 2.5 Tiệc cưới tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside.....	19
Hình 2.6 Hội nghị tại nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	19
Hình 2.7 Shy Bar ở tầng 13 của nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside...	20
Hình 2.8 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận nhà hàng.....	20