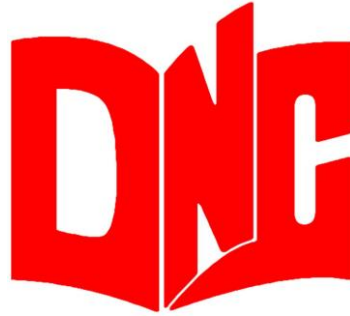


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ
NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN**



NAM CAN THO UNIVERSITY

NGUYỄN TRỌNG HIẾU

**CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE
CẦN THƠ**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH
Mã số ngành: 7810103**

Tháng 06 năm 2022

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

**NGUYỄN TRỌNG HIẾU
MSSV: 1810602
LỚP: DH18QTDO2**

**CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE
CẦN THƠ**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH
Mã số ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
THS. LÊ NHỰT PIL**

Tháng 6 năm 2022

**NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
NỘI DUNG NHẬN XÉT**

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần thơ, ngày.....tháng.....năm 2022

Người hướng dẫn

LÊ NHỰT PIL

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Đề tài: **CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ Ở NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE**

Do sinh viên: Nguyễn Trọng Hiếu thực hiện

Dưới sự nhận xét của thS NGUYỄN DU HẠ LONG

Đơn vị: Khoa du lịch Trường Đại Học Nam Cần Thơ

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

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

Về nội dung

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

Về thái độ:

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

Cần thơ, ngày.....tháng.....năm 2022

Xác nhận của giảng viên

LỜI CẢM TẠ

Được sự phân công của quý thầy cô khoa du lịch, Trường Đại Học Nam Cần Thơ (DNC), sau hai tháng thực tập em đã hoàn thành Khóa luận tốt nghiệp “...”.

Để hoàn thành nhiệm vụ được giao, ngoài sự nỗ lực học hỏi của bản thân còn có sự hướng dẫn tận tình của thầy cô, cô chú, anh chị tại tại Ninh Kiều Riverside

Em chân thành cảm ơn cô Lê Nhật Pil , người đã hướng dẫn cho em trong suốt thời gian thực tập. Mặc dù cô có bận trong công việc nhưng không ngần ngại chỉ dẫn em, định hướng đi cho em, để em hoàn thành tốt nhiệm vụ. Một lần nữa em chân thành cảm ơn cô và chúc cô dồi dào sức khỏe. Xin cảm ơn tất cả các bạn bè, anh chị trong Nhà hàng khách sạn Ninh Kiều đã giúp đỡ tạo điều kiện đìu dặt em trong suốt thời gian qua. Tất cả các mọi người đều nhiệt tình giúp đỡ, đặc biệt ở Ninh Kiều, mặc dù số lượng công việc của Nhà hàng ngày một tăng lên nhưng nhà hàng vẫn dành thời gian để hướng dẫn rất nhiệt tình.

Tuy nhiên vì kiến thức chuyên môn còn hạn chế và bản thân còn thiếu nhiều kinh nghiệm thực tiễn nên nội dung của báo cáo không tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận sự góp ý, chỉ bảo thêm của quý thầy cô cùng toàn thể cán bộ, công nhân viên tại các Ninh Kiều Riverside để báo cáo này được hoàn thiện hơn.

Một lần nữa xin gửi đến thầy cô, bạn bè cùng các cô chú, anh chị tại các Ninh Kiều Riverside lời cảm ơn chân thành và tốt đẹp nhất!

Cần Thơ, ngày.....tháng.... Năm 2022

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Trọng Hiếu

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi và được sự hướng dẫn khoa học của cô hướng dẫn. Các nội dung nghiên cứu trong đề tài của em là trung thực và chưa công bố dưới bất kỳ hình thức nào trước đây. Những số liệu trong các bảng biểu phục vụ cho việc phân tích, nhận xét, đánh giá được cá nhân thu thập từ các nguồn khác nhau có ghi rõ nguồn gốc. Nếu phát hiện có bất kỳ sự gian lận nào em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về nội dung bài tiểu luận của mình.

Cần Thơ, ngày.....tháng.... Năm 2022

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Trọng Hiếu

MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	i
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO	ii
LỜI CẢM TẠ	iii
LỜI CAM ĐOAN	iv
DANH SÁCH HÌNH	viii
DANH SÁCH SƠ ĐỒ.....	ix
DANH MỤC BẢNG	x
CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU	1
1.1. Lý do chọn đề tài.....	1
1.2. Mục tiêu nghiên cứu.....	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
1.4 . Phương pháp nghiên cứu.....	2
1.5. Kết cấu đề tài.....	2
CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TRONG KINH DOANH NHÀ HÀNG.....	3
2.1 Tổng quan, khái niệm về nhà hàng và dịch vụ ăn uống trong nhà hàng.....	3
2.1.1 khái niệm nhà hàng	3
2.1.2 Phân loại nhà hàng	3
2.1.3 Kinh doanh nhà hàng	4
2.1.4 Khái niệm về dịch vụ ăn uống	5
2.1.5 Đặc điểm của dịch vụ ăn uống	6
2.1.6 Quy trình cung ứng dịch vụ ăn uống.....	8
2.1.7 Vệ sinh ăn uống:.....	12
2.2 Chất lượng dịch vụ ăn uống phục vụ nhà hàng trong khách sạn	12
2.2.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ ăn uống	12
2.2.2 Đặc điểm của chất lượng dịch vụ ăn uống.....	13
2.2.3 Các điều kiện ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ nhà hàng	14
2.2.4 khái niệm chất lượng phục vụ	15
2.3 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ trong nhà hàng	16

2.3.1	Chất lượng dịch vụ cao giúp gia tăng lợi nhuận cho nhà hàng.....	16
2.3.2	Tăng khả năng cạnh tranh, tăng giá bán hợp lí trên thị trường.....	16
2.3.3	Nâng cao chất lượng dịch vụ giúp giảm thiểu chi phí kinh doanh cho nhà hàng.....	17
CHƯƠNG 3... THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TRONG KINH DOANH TẠI NHÀ NINH KIỀU RIVERSIDE.....		19
DOANH TẠI NHÀ NINH KIỀU RIVERSIDE.....		19
3.1	Giới thiệu về nhà hàng Ninh Kiều Riverside.....	19
3.1.1	Lịch sử hình thành.....	20
3.1.2	Các dịch vụ cung cấp của khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ.....	21
3.1.3	Cơ cấu tổ chức.....	25
3.2	Quy trình phục vụ và chất lượng dịch vụ ăn uống kinh doanh nhà hàng Ninh Kiều Riverside.....	27
3.2.1	Quy trình phục vụ nhà hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	27
3.2.2	Thực trạng về chất lượng dịch vụ ăn uống.....	29
3.2.3	Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ăn uống.....	31
3.2.4	Quy trình phục vụ tiệc.....	33
3.2.5	Quy trình phục vụ buffet.....	35
3.3	Định hướng phát triển của nhà hàng Ninh Kiều Riverside.....	36
3.3.1	Tầm nhìn của nhà hàng.....	36
3.3.2	Mục tiêu phát triển của nhà hàng.....	37
3.3.3	Định hướng phát triển chung của nhà hàng.....	37
CHƯƠNG 4.. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE.....		39
4.1	Một số giải pháp hoàn thiện chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Ninh Kiều.....	39
4.1.1	Giải pháp 1: Cải tiến và bổ sung cơ sở vật chất và trang thiết bị trong nhà hàng.....	39
4.1.1.1	Cơ sở của giải pháp.....	39
4.1.1.2	Phương án thực hiện.....	39
4.1.2	Giải pháp 2: Nâng cao chất lượng đồ ăn-thức uống.....	40
4.1.2.1	Cơ sở của giải pháp.....	40
4.1.2.2	Phương án thực hiện.....	40
4.1.2.3	Đánh giá hiệu quả của giải pháp.....	40
4.1.3	Giải pháp 3: Hoàn thiện quy trình phục vụ ăn uống.....	41

4.1.3.1 Cơ sở của giải pháp	41
4.1.3.2 Phương án thực hiện.....	41
4.1.3.3 Đánh giá hiệu quả của giải pháp	41
4.1.4 Giải pháp 4 : nâng cao chất lượng nhân viên nhà hàng	42
4.1.4.1 Cơ sở giải pháp	42
4.1.4.2. Phương án thực hiện.....	42
4.1.4.3. Đánh giá hiệu quả của giải pháp	44
CHƯƠNG 5 KẾT LUẬN KIẾN NGHỊ	45
5.1 KẾT LUẬN.....	45
5.2 KIẾN NGHỊ	45
5.2.1 Kiến nghị đối với giám đốc nhà hàng Ninh Kiều	45
5.2.2 Kiến nghị đối với một số bộ phận có liên quan đến hoạt động của nhà hàng ..	46
NHẬT KÝ THỰC TẬP	47

DANH SÁCH HÌNH

	Trang
Hình 3.1 Nhà hàng ninh kiều	19
Hình 3.2 khách san Ninh Kiều Reverside	20
Hình 3.3 Sảnh lotsus	21
Hình 3.4 Sảnh rose...	21
Hình 3.5 Tầng lửng.	22
Hình 3.6 Sảnh ruby	22
Hình 3.7 Sảnh Diamond.....	22
Hình 3.8 Sảnh Saphphire.....	23
Hình 3.9 Sảnh pearl.....	24
Hình 3.10 Phòng vip	24
Hình 3.11 Sảnh bufet.....	36

DANH SÁCH SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1 Quy trình cung ứng dịch vụ ăn uống

Sơ đồ 3.1: Cơ cấu tổ chức

Sơ đồ 3.2 quy trình phục vụ nhà hàng

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1 bảng đánh giá khách hàng