

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN



NAM CAN THO UNIVERSITY

VÕ THỊ NGỌC HÂN

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ 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, năm 2022

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

**VÕ THỊ NGỌC HÂN**  
**MSSV: 189766**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ 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**

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

**CẦN THƠ, năm 2022**

## LỜI CẢM TẠ

Em xin cảm ơn Ban Giám Hiệu trường Đại Học Nam Cần Thơ và Ban Giám Đốc nhà hàng Ninh Kiều Riverside đã tạo điều kiện thuận lợi cho em hoàn thành thực tập.

Em xin chân thành cảm ơn Ths. Ngô Thanh Phương đã nhiệt tình hướng dẫn và góp ý cho khóa luận tốt nghiệp của em.

Em xin gửi lời cảm ơn đến các anh chị quản lý và nhân viên nhà hàng Ninh Kiều Riverside, các anh chị nhân viên bộ phận bàn và bar các phòng khác đã nhiệt tình hướng dẫn và giúp đỡ em trong suốt thời gian thực tập tại nhà hàng. Em vô cùng trân trọng khoảng thời gian thực tập tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside vì quý nhà hàng đã tạo điều kiện cho em có những trải nghiệm thú vị về công việc thực tế của một nhân viên phục vụ bàn để tôi có đầy đủ ý kiến thực hiện khóa tốt nghiệp. Các anh chị quản lý và nhân viên chính thức của nhà hàng Ninh Kiều Riverside dù rất bận rộn nhưng đã có nhiều thời gian quan tâm, hướng dẫn và động viên em trong công việc. Sự nhiệt tình và ân cần đó không chỉ giúp em cố gắng kiến thức vững vàng hơn mà còn giúp tôi cảm nhận được văn hóa của nhà hàng Ninh Kiều Riverside một môi trường sang trọng với các mối quan hệ gắn bó chặt chẽ với nhau. Thời gian thực hiện tại quý nhà hàng mang đến cho em cơ hội vận dụng các kiến thức đã được truyền đạt trên ghế nhà trường nhằm mục đích hiểu biết sâu sắc hơn về ngành nghề mình đã chọn, hoàn thành bản báo cáo Thực tập và tốt nghiệp khóa.

Cuối cùng, em xin chân thành cảm ơn gia đình, bạn bè đã hết lòng và nhà trường đã hỗ trợ em trong suốt thời gian qua.

*Cần Thơ, ngày tháng năm 2022*

**Người thực hiện**

**Võ Thị Ngọc Hân**

## **TRANG CAM KẾT**

“ Em xin cam đoan đề tài: “Nâng Cao Chất Lượng Phục Vụ Tại Nhà Hàng Ninh Kiều Riverside” là một bài tìm hiểu độc lập dưới sự hướng dẫn của giáo viên hướng dẫn: Ths - Ngô Thanh Phương. Ngoài ra em có tìm hiểu một vài thông tin trên mạng Internet và sách vở. Đề tài, nội dung tiểu luận là sản phẩm mà em đã nỗ lực tìm hiểu, học hỏi và trực tiếp trải nghiệm trong quá trình thực tập. Các số liệu, kết quả trình bày trong báo cáo là hoàn toàn trung thực, em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm, kỷ luật của bộ môn và nhà trường đề ra nếu như có vấn đề xảy ra.”

*Cần Thơ, ngày tháng năm 2022*

**Người thực hiện**

**Võ Thị Ngọc Hân**



## NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN

- Người hướng dẫn khoa học: Thạc sĩ Ngô Thanh Phương

- Đơn vị:

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần Thơ, ngày    tháng    năm 2022

Người hướng dẫn

(Ký và ghi họ tên)

## 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>Trang</b>
1. Lý do chọn đề tài.....	xi
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	xii
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	xii
4. Phương pháp nghiên cứu.....	xii
<b>CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG</b>	
1.1. Tổng quan về nhà hàng và chất lượng phục vụ tại nhà hàng.....	1
1.1.1. Khái niệm về nhà hàng.....	1
1.1.2. Khái niệm về kinh doanh nhà hàng.....	1
1.1.3. Đặc điểm về sản phẩm kinh doanh nhà hàng.....	1
1.1.4. Khái niệm về dịch vụ ăn uống.....	2
1.1.5. Quy trình phục vụ ăn uống trong nhà hàng.....	2
1.1.6. Yêu cầu đối với nhân viên phục vụ nhà hàng.....	8
1.1.7. Những kỹ năng cần có khi phục vụ nhà hàng.....	9
1.2. Chất lượng phục vụ tại nhà hàng.....	11
1.2.1. Khái niệm chất lượng phục vụ nhà hàng.....	11
1.2.2. Đặc điểm của chất lượng phục vụ nhà hàng.....	11
1.2.3. Các điều kiện ảnh hưởng chất lượng phục vụ nhà hàng.....	11
1.2.4. Chất lượng phục vụ, nâng cao chất lượng phục vụ nhà hàng.....	13
1.2.5. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng phục vụ nhà hàng.....	14
1.3. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ nhà hàng.....	15
1.3.1 Tăng doanh thu, tăng lợi nhuận, tiết kiệm chi phí quảng cáo makerting, tăng hiệu quả nhà hàng.....	15
1.3.2 Tăng khả năng cạnh tranh của khách sạn, tăng giá bán hợp lý trên thị trường.....	16
1.3.3 Nâng cao chất lượng dịch vụ giúp giảm thiểu chi phí khi kinh doanh, chi phí không gian, chi phí giám sát, chi phí khác.....	16
1.3.4. Tạo ấn tượng tốt với khách hàng tạo uy tín, danh tiếng cho nhà hàng.....	16
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE</b>	
2.1 Giới thiệu về Nhà hàng - Khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	18

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của nhà hàng .....	26
2.1.2. Cơ cấu tổ chức của nhà hàng .....	26
2.1.2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của nhà hàng Ninh Kiều Riverside.....	26
2.1.2.2. Nhiệm vụ và chức năng của bộ phận nhà hàng.....	29
2.1.2.3. Giới thiệu các loại phòng tiệc nhà hàng và các hình thức phục vụ.....	29
2.1.2.4. Mối quan hệ giữa bộ phận nhà hàng với các bộ phận khác .....	31
2.2. Thực trạng chất lượng phục vụ nhà hàng trong kinh doanh .....	33
2.2.1. Tình hình hoạt động kinh doanh của nhà hàng .....	33
2.2.1.1. Về lượng khách tại nhà hàng.....	33
2.2.1.2. Về doanh thu, lợi nhuận nhà hàng .....	33
2.2.2. Thực trạng về chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng .....	33
2.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ nhà hàng .....	34
2.3 Đánh giá chất lượng phục vụ tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside .....	35
2.3.1. Ưu điểm.....	35
2.3.2. Nhược điểm.....	35
<b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE</b>	
3.1. Định hướng phát triển của nhà hàng .....	36
3.1.1. Tầm nhìn của nhà hàng .....	36
3.1.2. Mục tiêu phát triển của nhà hàng .....	36
3.1.3. Định hướng phát triển của nhà hàng .....	37
3.2. Một số giải pháp hoàn thiện nhằm nâng cao chất phục vụ tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside.....	37
3.2.1. Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật nhà hàng.....	37
3.2.2. Hoàn thiện công tác tuyển chọn lao động.....	38
3.2.3. Phát triển nâng cao đội ngũ nhân viên nhà hàng.....	38
3.2.4. Khuyến khích nhân viên tự học tập trao dồi thêm kiến thức chuyên môn .....	38
3.2.5. Biện pháp liên quan đến đãi ngộ, khuyến khích, khen thưởng nhân viên .....	39
3.2.6. Tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận trong nhà hàng .....	39
3.2.7. Nắm bắt tâm lý khách hàng.....	39
3.2.8. Hoàn thiện sản phẩm của nhà hàng.....	42
3.2.9. Hoàn thiện quy trình phục vụ nhà hàng .....	42
3.2.10. Hoạt động kiểm tra chất lượng dịch vụ ăn uống .....	42

3.2.11. Đẩy mạnh hoạt động chăm sóc khách hàng.....	43
3.2.12. Các giải pháp hỗ trợ giá cả.....	44
3.2.13. Quảng cáo.....	44
3.2.14. Giải quyết kịp thời những phàn nàn của khách.....	45
3.2.15. Thăm dò ý kiến của khách hàng về mức độ hài lòng của khách hàng.....	46
3.3 Kiến nghị.....	48
3.3.1 Kiến nghị đối với giám đốc nhà hàng.....	48
3.3.1. Kiến nghị đối với một số bộ phận có liên quan đến hoạt động của nhà hàng	48
<b>KẾT LUẬN</b> .....	<b>50</b>

# DANH SÁCH HÌNH

Trang

---

Hình 1.1. Nhân viên phục vụ đang setup bàn cho khách .....	3
Hình 1.2. Nhân viên phục vụ tư vấn menu cho khách hàng .....	5
Hình 1.3. Nhân viên mang món ra phục vụ khách.....	6
Hình 1.4. Nhân viên phục vụ nhà hàng.....	9
Hình 2.1. Khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	19
Hình 2.3. Không gian ăn sáng Buffet.....	19
Hình 2.4. Hồ bơi.....	20
Hình 2.5. Du thuyền Ninh Kiều .....	20
Hình 2.6. Phòng Hội nghị .....	21
Hình 2.7. Tiệc cưới nhà hàng Ninh Kiều Riverside.....	22
Hình 2.8. Ninh Kiều Sky Bar.....	22
Hình 2.9. Không gian bên trong Sky bar .....	23
Hình 2.10. Phòng gym .....	23
Hình 2.11. Sảnh khách sạn.....	24
Hình 2.12. Quầy lễ tân .....	24
Hình 2.13. Nhà hàng Buffet sáng.....	25
Hình 2.14. Nhà hàng - Khách sạn Ninh Kiều Riverside về đêm .....	25
Hình 2.15. Sơ đồ tổ chức của nhà hàng Ninh Kiều Riverside .....	26
Hình 2.16. Nhân viên kế toán, thu ngân.....	27
Hình 2.17. Nhân viên lễ tân .....	27
Hình 2.18. Nhân viên phục vụ bàn.....	28
Hình 2.19. Nhà hàng buffet sáng, phục vụ ăn uống.....	30
Hình 2.20. Sảnh Diamond nơi tổ chức hội nghị tiệc cưới .....	30
Hình 3.1. Năm mức độ hài lòng của khách hàng .....	47