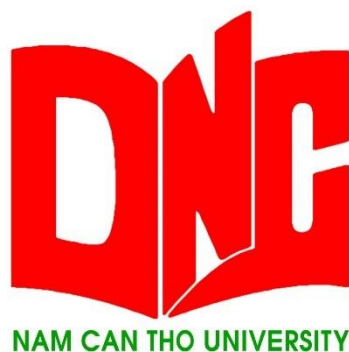


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



CAO THỊ NGỌC HUYỀN

**PHÂN TÍCH CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN
IRIS CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị Dịch vụ Du Lịch và Lữ hành

Mã số ngành :7810103

Tháng 04 năm 2022

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



CAO THỊ NGỌC HUYỀN

**PHÂN TÍCH CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN
IRIS CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị Dịch vụ Du Lịch và Lữ hành

Mã số ngành :7810103

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
TÔ NGUYỄN DUY MINH**

Tháng 04 năm 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Báo cáo thực tập tốt nghiệp, do sinh viên Cao Thị Ngọc Huyền thực hiện dưới sự hướng dẫn của giảng viên Tô Nguyễn Duy Minh. Báo cáo thực tập đã được Hội đồng chấm khóa 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 ƠN

Lời đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban Giám Hiệu Trường Đại học Nam Cần Thơ đã giảng dạy giúp cho em học hỏi và tiếp thu được rất nhiều kiến thức cần thiết trong cuộc sống, hiểu rõ hơn về ngành Quản Trị Du Lịch & Lữ Hành nói chung và chuyên ngành nhà hàng khách sạn nói riêng. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn đến giảng viên hướng dẫn Cô Tô Nguyễn Duy Minh đã giảng dạy tận tình và truyền đạt những kiến thức quý báu cho em trong suốt thời gian học tập vừa qua. Đồng thời em xin chân thành cảm ơn khách sạn IRIS CẦN THƠ đã tạo điều kiện thực hành, giúp em hoàn thành công việc của mình trong suốt quá trình thực tập. Bên cạnh đó mặc dù em đã cố gắng hoàn thiện bài báo cáo một cách tốt nhất nhưng chắc chắn bài báo cáo của em làm vẫn còn gặp những hạn chế và những thiếu sót còn, kính mong cô xem xét và góp ý để bài báo cáo của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngàythángnăm 2022

CAO THỊ NGỌC HUYỀN

LỜI CAM KẾT

Em xin cam kết toàn bộ nội dung báo cáo thực tập này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của em thực hiện, các thông tin số liệu và kết quả phân tích trong đề tài là trung thực và hoàn toàn khách quan .Em hoàn toàn chịu trách nhiệm nếu có sự sai sót không trung thực trong thông tin sử dụng trong tiểu luận này.

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2022

CAO THỊ NGỌC HUYỀN

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1	1
TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU.....	1
1.1 Đặt vấn đề nghiên cứu.....	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu	2
1.3 Phạm vi nghiên cứu.....	2
CHƯƠNG 2	3
CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	3
2.1 Các khái niệm cơ bản về kinh doanh khách sạn	3
2.1.1 Đặc điểm của kinh doanh khách sạn	3
2.2 Khái niệm, chức năng và phân loại nhà hàng	5
2.2.1 Khái niệm nhà hàng và kinh doanh nhà hàng	5
2.2.2 Phân loại nhà hàng	6
2.2.3 Chức năng của nhà hàng	7
2.2.4 Vai trò và ý nghĩa của nhà hàng	8
2.2.4.1 Vai trò của nhà hàng	8
2.2.4.2 Ý nghĩa của nhà hàng.....	8
2.3 Khái niệm, đặc điểm về chất lượng sản phẩm của dịch vụ Nhà hàng trong kinh doanh khách sạn.....	8
2.3.1 Khái niệm về chất lượng dịch vụ	9
2.3.2 Đặc điểm chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn	9
2.3.3 Vai trò và ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ trong khách sạn	11
2.2.3.1 Vai trò	11
2.2.3.2 Ý nghĩa.....	11
2.4 Phương pháp nghiên cứu	15
CHƯƠNG 3	16
PHÂN TÍCH CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN IRIS CẦN THƠ.....	16
3.1 Giới thiệu về khách sạn Iris	16
3.2 Cơ cấu tổ chức bộ máy nhân sự tại khách sạn Iris.....	17

3.3 Các sản phẩm và dịch vụ trong khách sạn	18
3.3.1 Nhóm dịch vụ lưu trú	18
3.3.2 Nhóm dịch vụ ẩm thực và các dịch vụ khác.....	22
3.4 Giới thiệu về nhà hàng tại khách sạn Iris.....	25
3.4.1 Vị trí chức năng, nhiệm vụ của nhà hàng trong khách sạn	25
3.4.1.1 Vài nét về nhà hàng.....	25
3.4.1.2 Chức năng, nhiệm vụ của nhà hàng trong khách sạn.....	25
3.4.2 Cơ cấu tổ chức và nhiệm vụ của các phòng ban trong nhà hàng	26
3.5.2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của nhà hàng Iris	26
3.5.2.2 Chức năng nhiệm vụ của bộ phận nhà hàng - khách sạn Iris Cần Thơ	26
3.5 Thực trạng về chất lượng dịch vụ tại nhà hàng của khách sạn Iris.....	27
3.5.1. Thực trạng về chất lượng dịch vụ tại nhà hàng của khách sạn Iris	27
3.5.1.1 Cơ sở vật chất và trang thiết bị	27
3.5.1.2 Đội ngũ nhân viên nhà hàng	29
3.5.1.3 Quy trình phục vụ bàn.....	31
3.5.1.4 Chất lượng và chủng loại sản phẩm ăn uống	33
3.5.2 Đánh giá chất lượng dịch vụ tại nhà hàng – khách sạn Iris.....	33
3.5.2.1 Ưu điểm	34
3.5.2.2 Nhược điểm.....	35
3.5.2.3 Nguyên nhân của những hạn chế.....	36
CHƯƠNG 4	37
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN IRIS CẦN THƠ	37
4.1 Định hướng phát triển của khách sạn Iris	37
4.1.1 Tầm nhìn của khách sạn Iris.....	37
4.1.2 Mục đích phát triển của khách sạn Iris.....	37
4.1.3 Định hướng phát triển chất lượng dịch vụ của nhà hàng – khách sạn ..37	
4.1.4 Định hướng phát triển sản phẩm – Dịch vụ của nhà hàng khách sạn Iris Cần Thơ	38
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng của khách sạn Iris Cần Thơ	38

4.2.1 Giải pháp về cơ sở vật chất tại nhà hàng – khách sạn Iris Cần Thơ.....	38
4.2.1.1 Phương hướng thực hiện.....	38
4.2.1.2 Đánh giá kết quả thực hiện của giải pháp.....	40
4.2.2 Giải pháp về tình hình nhân sự tại nhà hàng – khách sạn Iris Cần Thơ....	40
4.2.2.1 Phương hướng thực hiện.....	40
4.2.2.2 Đánh giá kết quả thực hiện của giải pháp.....	42
4.2.3 Giải pháp về quy trình phục vụ tại nhà hàng – khách sạn Iris Cần Thơ...	42
4.2.3.1 Phương hướng thực hiện.....	42
4.2.3.2 Đánh giá kết quả thực hiện của giải pháp.....	43
4.2.1 Giải pháp về sản phẩm – dịch vụ tại nhà hàng – khách sạn Iris Cần Thơ.	44
4.2.1.1 Phương hướng thực hiện.....	44
4.2.4.2 Đánh giá kết quả thực hiện của giải pháp.....	45
KIẾN NGHỊ	48
KẾT LUẬN.....	47

DANH SÁCH HÌNH

Hình 3.1 Khách sạn Iris	17
Hình 3.2 Bản đồ đến Iris Hotel.....	18
Hình 3.3 Phòng VIP	19
Hình 3.4 Phòng Suite.....	20
Hình 3.5 Phòng Duluxe	21
Hình 3.6 Phòng Superior Excutive	21
Hình 3.7 Phòng Superior Premium	21
Hình 3.8 Phòng Superior	22
Hình 3.9 Nhà hàng phục vụ buffet của khách sạn Iris.....	23
Hình 3.10 Sky Bar khách sạn Iris	24
Hình 3.11 Coffe Lounge.....	24
Hình 3.12 Bể bơi khách sạn Iris	25
Hình 3.13 Khu vực Massage	25

DANH SÁCH SƠ ĐỒ

Sơ đồ 3.1 Cơ cấu tổ chức nhân sự khách sạn Iris.....	19
Sơ đồ 3.2 Cơ cấu tổ chức nhà hàng Iris.....	27
Sơ đồ 3.3. Quy trình phục vụ của nhà hàng Iris	32

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1 Các trang thiết bị trong nhà hàng	29
Bảng 3.2 Cơ cấu lao động của bộ phận	30

DANH SÁCH VIẾT TẮT

F&B là viết tắt của cụm từ tiếng Anh “Food and Beverage Service”, có nghĩa là dịch vụ nhà hàng và quầy uống

BP	:	Bộ phận
NXB	:	Nhà xuất bản
TS	:	Tiến Sĩ
Ths	:	Thạc Sĩ
QĐ – TCDL:		Quyết định - Tổng cục du lịch
TNHH	:	Trách nhiệm hữu hạn