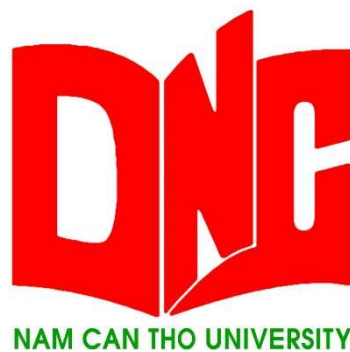


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN



NGUYỄN KIM NGỌC

**HIỆN TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI 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

NGUYỄN KIM NGỌC

MSSV: 189598

HIỆN TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NINH KIỀU
RIVERSIDE

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

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

TH.S LÊ KHÁNH AN

CẦN THƠ, tháng 6 năm 2022

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Cần thơ, ngày...tháng....năm 2022

PHIẾU XÁC NHẬN SINH VIÊN THỰC TẬP

ĐƠN VỊ:

Xác nhận sinh viên:..... **Sinh ngày:**.....

Lớp:

Trường:

Thực tập tại:

Từ ngày: **đến ngày**

1. Về tinh thần, thái độ, ý thức tổ chức kỷ luật:

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

2. Về những công việc được giao:

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

3. Kết quả đạt được:

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

XÁC NHẬN CỦA LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ THỰC TẬP

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Họ và tên: **Nguyễn Kim Ngọc**

MSSV: 189598 Lớp: DH18QTD03

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành – Khóa 6

Khoa: Khoa du lịch và quản trị nhà hàng – khách sạn

Thời gian thực tập: Từ 04/04/2022 đến 29/05/2022

1. Ý kiến của giảng viên hướng dẫn

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

2. Điểm đánh giá:/10 điểm

Cần thơ, ngày ... tháng ... năm 2022

Giảng viên hướng dẫn

Ths. Lê Khánh An

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN

Họ và tên: **Nguyễn Kim Ngọc**

MSSV: 189598

Lớp: DH18QTD03

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành – Khóa 6

Khoa: Khoa du lịch và quản trị nhà hàng – khách sạn

Thời gian thực tập: Từ 04/04/2022 đến 29/05/2022

1. Ý kiến của giảng viên hướng dẫn

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

2. Điểm đánh giá:/10 điểm

Cần thơ, ngày ... tháng ... năm 2022

Giảng viên phản biện

(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành được bài khóa luận tốt nghiệp này, em chân thành cảm ơn quý thầy, cô giáo trong khoa Du Lịch Quản trị nhà hàng khách sạn trường Đại học Nam Cần Thơ đã tận tình truyền đạt kiến thức cho em. Với vốn kiến thức được tiếp thu trong quá trình học không chỉ là nền tảng cho quá trình nghiên cứu khóa luận mà nó còn là hành trang quý báu để em áp dụng vào thực tế một cách vững vàng và tự tin.

Em xin chân thành cảm ơn Ban giám đốc Ninh Kiều Riverside đã cho phép và tạo điều kiện thuận lợi cho em được thực tập và làm việc tại khách sạn. Em xin gửi lời cảm ơn đến chị Hồng – Ban hành chính và các anh chị nhân viên trong tổ du thuyền đã giúp đỡ em trong suốt thời gian thực tập.

Đặc biệt, em xin tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến thầy Lê Khánh An đã tận tình giảng dạy kiến thức chuyên ngành, truyền đạt kinh nghiệm thực tế cho em và hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành bài khóa luận.

Cuối cùng em kính chúc quý thầy cô dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp giảng dạy của mình. Đồng kính chúc các Cô, Chú, Anh, Chị trong Ninh Kiều Riverside luôn dồi dào sức khỏe, đạt được nhiều thành công trong công việc.

Vì kiến thức bản thân còn hạn chế, trong quá trình học tập, hoàn thành bài khóa luận em còn nhiều sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ quý thầy cô.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn quý thầy cô, thầy Lê Khánh An đã tận tình truyền đạt cho em kiến thức và kinh nghiệm của thầy cô.

Cần Thơ, ngày...01..tháng...06..năm2022

Sinh viên thực hiện

NGUYỄN KIM NGỌC

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 thời điểm này, đề tài không trùng với bất kỳ đề tài nghiên cứu khoa học nào.

Cần Thơ, ngày..01..tháng...06..năm 2022

Sinh viên thực hiện

NGUYỄN KIM NGỌC

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU.....	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	1
3. ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU, PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	2
5. KẾT QUẢ DỰ KIẾN ĐẠT ĐƯỢC.....	2
6. CẤU TRÚC ĐỀ TÀI.....	2
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN	3
1.1 HOẠT ĐỘNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG	3
1.1.1 Khái niệm, phân loại và đặc điểm kinh doanh của nhà hàng.....	3
1.1.1.1 Khái niệm về nhà hàng.....	3
1.1.1.2 Phân loại nhà hàng	3
1.1.1.3 Đặc điểm kinh doanh nhà hàng.....	4
1.1.2 Chức năng, nhiệm vụ và vai trò của bộ phận nhà hàng	6
1.1.2.1 Chức năng hoạt động kinh doanh nhà hàng.....	6
1.1.2.2 Nhiệm vụ của bộ phận nhà hàng.....	6
1.1.2.3 Vai trò của bộ phận nhà hàng	7
1.1.3 Quy trình phục vụ của bộ phận nhà hàng.....	7
1.1.3.1 Chuẩn bị trước khi khách đến	7
1.1.3.2 Đón tiếp khách	7
1.1.3.3 Phục vụ khách hàng	8
1.1.3.4 Thanh toán, tiễn khách và dọn dẹp	9
1.2 QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ Ở BỘ PHẬN NHÀ HÀNG.....	9
1.2.1 Khái niệm chất lượng phục vụ	9
1.2.2 Đặc điểm của chất lượng phục vụ.....	10
1.2.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ	10
1.2.4 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ trong nhà hàng	12
1.2.4.1 Chất lượng phục vụ cao giúp gia tăng lợi nhuận cho nhà hàng.....	12
1.2.4.2 Tăng khả năng cạnh tranh và tăng giá bán một cách hợp lý trên thị trường	12

1.2.4.3 Nâng cao chất lượng phục vụ giúp nhà hàng giảm thiểu các chi phí kinh doanh cho doanh nghiệp	13
CHƯƠNG 2 HIỆN TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG	15
2.1 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE.....	15
2.1.1 Khái quát về quá trình hình thành và phát triển của nhà hàng Ninh Kiều Riverside.	15
2.1.2 Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ của các bộ phận trong nhà hàng	16
2.1.3 Các tiện nghi và dịch vụ của khách sạn	19
2.2 HIỆN TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE	21
2.2.1 Kết quả hoạt động (sản xuất, kinh doanh) từ năm 2017 – 2020.	21
2.3 ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN NHÀ HÀNG	23
2.3.1 Quy trình phục vụ trên du thuyền	23
2.3.2 Nhân viên phục vụ	32
2.4 ƯU ĐIỂM.....	33
2.5 HẠN CHẾ	34
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE.....	35
3.1 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE	35
3.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ	35
3.3 KIẾN NGHỊ	35
KẾT LUẬN	38
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	39
PHỤ LỤC.....	40

DANH SÁCH BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ

BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1: Đánh giá của khách hàng về quy trình phục vụ của nhà hàng	32
Biểu đồ 2.2: Đánh giá của khách hàng về đội ngũ của nhân viên nhà hàng.....	33

SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của du thuyền.....	16
Sơ đồ 2.2: Quy trình phục vụ Alacarte	23
Sơ đồ 2.3: Quy trình phục vụ khách tour	30

DANH SÁCH HÌNH ẢNH

Hình 2.1: Nhà hàng, Khách sạn Ninh Kiều Riverside	15
Hình 2.2: Set up bàn Alacarte	24
Hình 2.3: Set up bàn tiệc, VIP.....	25
Hình 2.4: Phục vụ nước cho khách	26
Hình 2.5: Dọn dao nĩa của khách đã sử dụng	27
Hình 2.6: Phục vụ ăn uống cho khách	28
Hình 2.7: Thanh toán tiền.....	29
Hình 2.8: Dọn dẹp bàn ăn	30