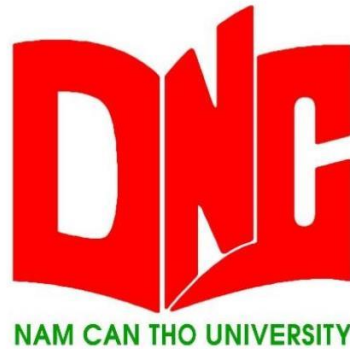


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN



NGUYỄN THỊ HUỲNH NHƯ

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN
UỐNG TẠI KHÁCH SẠN NHÀ HÀNG NINH
KIỀU RIVERSIDE**

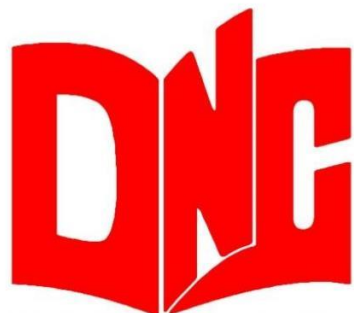
TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành : Quản trị Dịch vụ Du lịch & 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



NAM CAN THO UNIVERSITY

NGUYỄN THỊ HUỲNH NHƯ

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN
UỐNG TẠI KHÁCH SẠN NHÀ HÀNG NINH
KIỀU RIVERSIDE**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành : Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành

Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

THẠC SĨ: NGÔ THANH PHƯƠNG

Cần Thơ, tháng 6 - Năm 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Tên đề tài “ **NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI KHÁCH SẠN NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE** ”, do sinh viên Nguyễn Thị Huỳnh Như thực hiện dưới sự hướng dẫn của Thạc sĩ Ngô Thanh Phương Báo cáo thực tập đã được trình bày và được Hội đồng chấm tiểu luận này thông qua ngày

Ủy viên

Thư ký

Phản biện 1

Phản biện 2

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch hội đồng

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài “NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI KHÁCH SẠN
NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE ”

Do sinh viên: NGUYỄN THỊ HUỲNH NHƯ thực hiện

Dưới sự nhận xét của Th.s NGÔ THANH PHƯƠNG

Đơn vị: Khoa du lịch & Quản Trị dịch vụ du lịch và lữ hành, 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 HƯỚNG DẪN

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)

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Quý Thầy/Cô Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành Trường Đại Học Nam Cần Thơ và Ban giám đốc Khách sạn Ninh Kiều Riverside, đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho tôi những kiến thức chuyên sâu về chuyên ngành rất bổ ích Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành và đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi có thể được trao đổi và áp dụng kiến thức đã học vào thực tế.

Từ đó, tôi nắm vững được kiến thức chuyên môn và có được kinh nghiệm thực tế bổ ích cho ngành nghề mà mình đã chọn trong chuyến đi thực tập cuối khóa này. Chuyến thực tập đã giúp cho tôi rèn luyện kỹ năng nghề của người nhân viên phục vụ, kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống với khách hàng.

Cuối lời, tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Ban giám đốc Khách Sạn Ninh Kiều Riverside và Trường Đại Học Nam Cần Thơ. Anh/chị, cán bộ phụ trách và hướng dẫn thực tập tận tình, hướng dẫn và luôn theo dõi vào tình hình thực tiễn trong suốt khoảng thời gian mà tôi thực tập.

Đặc biệt, tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Cô Ngô Thanh Phương, cũng như kinh nghiệm nghiên cứu khoa học để tôi hoàn thành tiểu luận Nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại Khách sạn nhà hàng Ninh Kiều Riverside của mình.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Người thực hiện

Nguyễn Thị Huỳnh Như

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết báo cáo thực tập tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tác giả và kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ hoạt động nghiên cứu cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày ... tháng năm 2022

Tác giả

Nguyễn Thị Huỳnh Như

MỤC LỤC

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	i
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	ii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2	iv
LỜI CẢM ƠN	v
TRANG CAM KẾT	vi
MỤC LỤC	vii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	xi
DANH MỤC BẢNG/BIỂU	xii
DANH MỤC HÌNH	xiii
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	1
3. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
3.1 Đối tượng nghiên cứu	2
3.2 Phạm vi nghiên cứu	2
4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	2
5. CẤU TRÚC CỦA BÁO CÁO	2
CHƯƠNG 1	3
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TRONG KINH DOANH NHÀ HÀNG	3
1.1 TỔNG QUAN VỀ KINH DOANH NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG TRONG NHÀ HÀNG	3
1.1.1 Khái niệm về nhà hàng	3
1.1.2 Phân loại nhà hàng	3
1.1.2.1 Phân loại nhà hàng theo kiểu đồ ăn (theo menu, món ăn phục vụ)	3
1.1.2.2 Phân loại nhà hàng theo quy mô, đẳng cấp	4
1.1.2.3 Phân loại nhà hàng theo hình thức phục vụ	4

1.1.2.4 Phân loại theo loại đồ ăn chuyên	4
1.1.3 Đặc điểm về kinh doanh nhà hàng	4
1.1.3.1 Đặc điểm về kinh doanh.....	4
1.1.3.2 Đặc điểm về lao động.....	5
1.1.3.3 Đặc điểm về đối tượng phục vụ	5
1.1.3.4 Đặc điểm về kiến trúc và trang trí nội thất.....	5
1.1.3.5 Đặc điểm về phong cách phục vụ	6
1.1.3.6 Môi trường phục vụ	6
1.2 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG.....	6
1.2.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ ăn uống	6
1.2.2 Đặc điểm của chất lượng dịch vụ ăn uống.....	7
1.2.2.1 Chất lượng dịch vụ khó đo lường đánh giá.....	7
1.2.2.2 Chất lượng dịch vụ chỉ được đánh giá chính xác qua sự cảm nhận của người tiêu dùng trực tiếp sản phẩm của nhà hàng	7
1.2.2.3 Chất lượng dịch vụ nhà hàng phụ thuộc vào chất lượng của điều kiện cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp nhà hàng.....	8
1.2.2.4 Chất lượng phục vụ đòi hỏi tính nhất quán cao	8
1.2.3 Các điều kiện ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ăn uống	9
1.2.3.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	9
1.2.3.2 Trình độ của đội ngũ nhân viên	9
1.2.3.3 Quy trình phục vụ	9
1.2.3.4 Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm.....	10
1.2.3 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống.....	10
CHƯƠNG 2.....	12
THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE.....	12
2.1 GIỚI THIỆU VỀ NHÀ HÀNG.....	12
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển chung của bên Ninh Kiều.....	12
2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển của nhà hàng	13

2.1.3 Chức năng và nhiệm vụ chính của khách sạn Ninh Kiều Riverside	15
2.1.4 Sơ đồ cơ cấu tổ chức trong nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside	15
2.1.5 Tổ chức sản xuất, kinh doanh của khách sạn	15
2.2 THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	16
2.2.1 Kết quả hoạt động (sản xuất, kinh doanh) từ năm 2017 - 2020	16
2.2.2 Thực trạng hoạt động của đơn vị thực tập	18
2.3 QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH TRÊN DU THUYỀN NINH KIỀU	19
2.3.1 Phục vụ a la carte theo kiểu Á	19
2.3.2 Phục vụ khách tour du lịch	23
2.4 THUẬN LỢI VÀ KHÓ KHĂN VỀ NHÀ HÀNG	26
2.4.1 Thuận lợi	26
2.4.2 Khó khăn	27
CHƯƠNG 3	28
GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN NÂNG CAO DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HẰNG NINH KIỀU RIVERSIDE	28
3.1 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA NHÀ HÀNG	28
3.1.1 Mục tiêu phát triển của nhà hàng	28
3.1.2 Định hướng phát triển chung của nhà hàng	28
3.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HẰNG	29
3.2.1 Cải tiến, bổ sung cơ sở vật chất và trang thiết bị trong nhà hàng	29
3.2.2 Nâng cao chất lượng món ăn	29
3.2.3 Nâng cao năng lực chuyên môn của đội ngũ nhân viên	30
3.2.3.1 Nâng cao chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên phục vụ	30
3.2.3.2 Huấn luyện cho nhân viên kỹ năng xử lý tình huống, giải quyết vấn đề	31
3.2.3.3 Nâng cao trình độ ngoại ngữ cho nhân viên	31

3.3 KIẾN NGHỊ	32
3.3.1 Kiến nghị đối với giám đốc của nhà hàng.....	32
3.3.2 Kiến nghị với ngành du lịch - nhà hàng - khách sạn của Việt Nam nói chung và thành phố Cần Thơ nói riêng	32
KẾT LUẬN	34
TÀI LIỆU THAM KHẢO	35
PHỤ LỤC	36

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Stt	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	BGD	Ban Giám Đốc

DANH MỤC BẢNG/BIỂU

Sơ đồ 2.1 Cơ cấu tổ chức của nhà hàng	15
Sơ đồ 2.2 Quy trình phục vụ a la carte	19
Sơ đồ 2.3 Phục vụ khách tour	23

DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1 Bến Ninh Kiều ngày xưa và bây giờ.....	12
Hình 2.2 Hình ảnh khách sạn Ninh Kiều Riverside	14
Hình 2.3 Set up bàn ăn a la carte.....	20
Hình 2.4 Phục vụ nước cho khách	20
Hình 2.5 Phục vụ ăn uống cho khách.....	21
Hình 2.6 Thanh toán tiền.....	22
Hình 2.7 Nhân viên phục vụ dọn dẹp bàn.....	22
Hình 2.8 Nhân viên phục vụ set up lại bàn	23
Hình 2.9 Nhân viên phục vụ set up bàn	24
Hình 2.10 Dụng cụ của nhân viên phục vụ	24
Hình 2.11 Nhân viên phục vụ khách.....	25
Hình 2.12 Nhân viên phục vụ khách.....	25
Hình 2.13 Nhân viên phục vụ thu dọn	26
Hình 1 Những hình ảnh chụp tập thể cùng các anh chị nhà hàng.....	36
Hình 2 Cách set up cho bàn tiệc.....	36