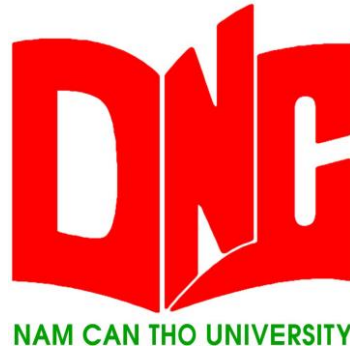


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN**



**NGUYỄN THỊ TRINH TRINH**

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP THU HÚT  
KHÁCH CỦA NHÀ HÀNG NINH KIỀU  
RIVERSIDE, THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**  
**Ngành Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành**  
**Mã Số Ngành: 7810103**

**Tháng 6, năm 2022**

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

**NGUYỄN THỊ TRINH TRINH  
MSSV: 151751**

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP THU HÚT  
KHÁCH CỦA NHÀ HÀNG NINH KIỀU  
RIVERSIDE, THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC  
Ngành Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành  
Mã Số Ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN  
THẠC SĨ LÊ NHỰT PIL**

**Tháng 6, năm 2022**

## LỜI CẢM TẠ

Trước hết, chúng em xin chân thành cảm ơn trường đại học Nam Cần Thơ đã tạo môi trường cho em học tập và trau dồi kiến thức. Cảm ơn quý Thầy, Cô khoa Du lịch và Quản trị nhà hàng – Khách sạn đã tận tình chỉ dạy và trang bị cho em những kiến thức cần thiết trong suốt thời gian ngồi trên ghế giảng đường. Làm nền tảng cho em có thể hoàn thành được bài luận văn này.

Em xin trân trọng cảm ơn cô Lê Nhật Pil đã tận tình giúp đỡ, định hướng cách tư duy và cách làm việc khoa học. Đó là những góp ý hết sức quý báu không chỉ trong quá trình thực hiện luận văn này mà còn là hành trang tiếp bước cho em trong quá trình học tập và lập nghiệp sau này.

Và cuối cùng, xin gửi lời cảm ơn đến đơn vị thực tập và ban quản lý nhà hàng Ninh Kiều Riverside, thành phố Cần Thơ đã hướng dẫn và chỉ dạy những kỹ năng nghiệp vụ cũng như luôn sẵn sàng sẻ chia và giúp đỡ em trong suốt thời gian 2 tháng thực tập tại đây.

Xin chúc những điều tốt đẹp nhất sẽ luôn đồng hành cùng mọi người.

*Cần Thơ, ngày ..... tháng ..... năm .....*

**Người thực hiện**

**Nguyễn Thị Trinh Trinh**

## **TRANG CAM KẾT**

Tôi xin cam kết tiểu luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ tiểu luận cùng cấp nào khác.

*Cần Thơ, ngày ..... tháng ..... năm .....*

**Người thực hiện**

**Nguyễn Thị Trinh Trinh**

## NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: “Thực trạng và giải pháp thu hút khách của nhà hàng Ninh Kiều Riverside, thành phố Cần Thơ”

Do sinh viên: Nguyễn Thị Trinh Trinh thực hiện

Dưới sự nhận xét của: THS. Lê Nhựt Pil

Đơn vị: Khoa Du Lịch & Quản Trị Nhà Hàng Khách Sạn Trường Đại Học Nam Cần Thơ

### NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về nội dung: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

**Xác nhận của giảng viên**

**THS. Lê Nhựt Pil**

## NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Đề tài: “Thực trạng và giải pháp thu hút khách của nhà hàng Ninh Kiều Riverside, thành phố Cần Thơ”

Do sinh viên: Nguyễn Thị Trinh Trinh thực hiện

Đơn vị: Khoa Du Lịch & Quản Trị Nhà Hàng Khách Sạn Trường Đại Học Nam Cần Thơ

### NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về nội dung: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

**Xác nhận của giám khảo**

## MỤC LỤC

<b>LỜI CẢM TẠ .....</b>	<b>i</b>
<b>TRANG CAM KẾT .....</b>	<b>ii</b>
<b>NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN .....</b>	<b>ii</b>
<b>NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO .....</b>	<b>iii</b>
<b>MỤC LỤC .....</b>	<b>iv</b>
<b>DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH.....</b>	<b>vi</b>
<b>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....</b>	<b>vii</b>
<b>DANH SÁCH HÌNH .....</b>	<b>viii</b>
<b>CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU .....</b>	<b>1</b>
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI .....	1
1.2 MỤC ĐÍCH NGHIÊN CỨU .....	1
1.3 PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU.....	1
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....	2
1.5 BỐ CỤC CỦA TIỂU LUẬN .....	2
<b>CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP THU HÚT KHÁCH CỦA NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE, THÀNH PHỐ CẦN THƠ .....</b>	<b>3</b>
2.1 KHÁI QUÁT CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH KHÁCH SẠN.....	3
2.1.1 Khái niệm khách sạn .....	3
2.1.2 Các lĩnh vực hoạt động kinh doanh của khách sạn .....	3
2.1.3 Chức năng .....	3
2.2 NHÀ HÀNG VÀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NHÀ HÀNG TRONG KHÁCH SẠN.....	3
2.2.1 Khái niệm nhà hàng .....	3
2.2.2 Đặc điểm của kinh doanh nhà hàng .....	9
2.2.3 Nhà hàng trong khách sạn .....	12
2.3 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TẠI NHÀ HÀNG.....	12
2.3.1 Đối tượng khách.....	12
2.3.2 Đối thủ cạnh tranh.....	13
2.3.3 Vị trí và quy mô nhà hàng.....	13
2.3.4 Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	13
2.3.5 Đội ngũ nhân viên .....	14
<b>CHƯƠNG 3: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE.....</b>	<b>15</b>
3.1 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	15
3.1.1 Vị trí địa lý .....	15
3.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển.....	15
3.1.3 Lĩnh vực hoạt động kinh doanh .....	17
3.1.4 Các cơ sở, dịch vụ kèm theo .....	19
3.1.5 Tổ chức bộ máy quản lý.....	19
3.2 NHÀ HÀNG TRONG KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE .....	21
3.2.1. Cơ cấu trong nhà hàng .....	21
3.2.2 Các dịch vụ trong nhà hàng.....	24
3.2.3 Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	28

3.2.4 Tình hình hoạt động kinh doanh .....	29
3.3 ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH .....	30
<b>CHƯƠNG 4: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP THU HÚT KHÁCH TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE .....</b>	<b>32</b>
4.1 THỰC TRẠNG CỦA NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE TRONG BỐI CẢNH HIỆN NAY .....	32
4.1.1 Điểm mạnh .....	32
4.1.2 Điểm yếu .....	32
4.1.3 Cơ hội .....	33
4.1.4 Thách thức .....	33
4.2 GIẢI PHÁP THU HÚT KHÁCH CỦA NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE .....	33
4.2.1 Giải pháp 1: Cải tiến và bổ sung cơ sở vật chất và trang thiết bị trong nhà hàng .....	33
4.2.2 Giải pháp 2: Nâng cao chất lượng đồ ăn, thức uống .....	35
4.2.3 Giải pháp 3: Nâng cao chất lượng dịch vụ .....	36
4.2.4 Giải pháp 4: Nâng cao chất lượng nhân viên nhà hàng .....	36
4.2.5 Giải pháp 5: Đề xuất các chương trình quảng bá nhà hàng .....	41
<b>CHƯƠNG 5: KIẾN NGHỊ VÀ KẾT LUẬN .....</b>	<b>43</b>
5.1 KIẾN NGHỊ .....	43
5.1.1 Đối với nhà hàng .....	43
5.1.2 Đối với cơ sở du lịch và ban ngành liên quan .....	43
5.2 KẾT LUẬN CHUNG .....	44
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>46</b>



## DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH

STT	TỪ TIẾNG ANH	Ý NGHĨA
1	Restaurant	Nhà hàng
2	Massage	Mát-xa
3	Spa	Chăm sóc da
4	Sauna	Phòng tắm hơi

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Ý nghĩa
1	Th.S	Thạc sĩ

## DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 Một bữa tiệc tại khách sạn ở Paris. (Ảnh: Universal History Archive/ Universal Images Group/Getty Images) .....	4
Hình 2.2 Nhà hàng Ninh Kiều Riverside thuộc khách sạn Ninh Kiều Riverside .....	6
Hình 3.1 Khách sạn Ninh Kiều Riverside nhìn từ trên cao.....	15
Hình 3.2 Công ty TNHH một thành viên 622.....	16
Hình 3.3 Logo Nhà hàng, Khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	17
Hình 3.4 Sảnh khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	18
Hình 3.5 Sảnh buffet nhà hàng Ninh Kiều Riverside .....	18
Hình 3.6 Hồ bơi khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	19
Hình 3.7 Tổ chức bộ máy quản lý của khách sạn Ninh Kiều Riverside .....	20
Hình 3.8 Cơ cấu trong nhà hàng .....	21
Hình 3.9 Buffet sáng tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside .....	24
Hình 3.10 Gỏi tôm nõn sen tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside .....	25
Hình 3.11 Tiệc đám cưới tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside.....	26
Hình 3.12 Hội nghị tại Ninh Kiều Riverside .....	26
Hình 3.13 Sky bar tại Ninh Kiều Riverside .....	27
Hình 3.14 Các loại nước tại Skybar .....	27
Hình 3.15 Du thuyền tại Ninh Kiều Riverside.....	28
Hình 3.16 Nhà bếp tại nhà hàng.....	29
Hình 3.17 Nhận xét của khách hàng .....	31