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

CAO THỊ KIM THOA

THỰC TRẠNG VÀ KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE

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 & QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN NHÀ HÀNG

CAO THỊ KIM THOA
MSSV: 189961

THỰC TRẠNG VÀ KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN 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
Th.S NGÔ THANH PHƯƠNG

Tháng 6, năm 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Khóa luận "Kết thúc học phần", do sinh viên CAO THỊ KIM THOA thực hiện dưới sự hướng dẫn của giảng viên Ngô Thanh Phương. Khóa luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khóa luận thông qua ngày ……..

Uỷ viên	Thư ký
(Ký tên)	(Ký tên)
GHI CHỨC DANH, HỌ,TÊN	GHI CHỨC DANH, HỌ,TÊN
Phản biện 1	Phản biện 2
(Ký tên)	(Ký tên)
GHI CHỨC DANH, HỌ,TÊN	GHI CHỨC DANH, HỌ,TÊN
Cán bộ hướng dẫn	Chủ tịch Hội đồng
(Ký tên)	(Ký tên)
GHI CHỨC DANH, HỌ,TÊN	GHI CHỨC DANH, HỌ,TÊN

LỜI CẢM TẠ

Trong quá trình 8 tuần thực hiện khóa luận, và thu thập tài liệu, được sự giúp đỡ các anh chị, nhân viên bộ phận nhà hàng tại nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside mà em đã hoàn thành bài tiểu luận với đề tài : THỰC TRẠNG VÀ KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE

Đầu tiên Em xin chân thành cảm ơn Ban Lãnh đạo nhà hàng khách sạn Ninh kiều Riverside và các anh chị, nhân viên bộ phận tổ bàn đặc biệt là cô Thúy (quản lý) , anh Tâm (tổ trưởng) và anh Nhân (tổ phó) của nhà hàng đã nhiệt tình giúp đỡ, chỉ bảo, tạo điều kiện thuận lợi nhất để em có thể hoàn thành kì thực tập này. Cảm ơn các anh chị tổ bàn đã luôn hỗ trợ và hướng dẫn em nhiệt tình trong quá trình thực tập hai tháng em học được rất nhiều kinh nghiệm trong chuyến thực tập này , học được tính tỉ mỉ trong công việc, nhanh nhẹn hơn, kỹ năng nghiệp vụ được chuyên sâu hơn , khả năng giao tiếp xử lí tình huống trong nhà hàng tốt hơn.

Tuy nhiên do đây là lần đầu tiên tiếp xúc với thực tế và hạn chế về nhận thức cũng như về kiến thức nên không thể tránh khỏi những thiếu sót khi tìm hiểu, đánh giá và trình bày.

Lời cuối cùng, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến cô Ngô Thanh Phương đã tận tình hướng dẫn truyền đạt cho em những kiến thức trong quá trình học tập cũng như là thực tập trong hai tháng qua và luôn giúp đỡ em góp ý cho em những ý kiến phù hợp với đề tài của em. Em xin cảm ơn cô.

Cuối cùng, em xin kính chúc các thầy cô giảng viên Trường Đại học Nam Cần Thơ cùng toàn thể Ban lãnh đạo và các anh chị, nhân viên bộ phận nhà hàng của Ninh Kiều Riverside sức khỏe và thành đạt trong sự nghiệp cũng như trong cuộc sống.

Cần Thơ, ngày… tháng… năm 2022

Người thực hiện

CAO THỊ KIM THOA

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan. Đây là đề tài nghiên cứu của em. Những kết quả đạt được trong đề tài là do em thực hiện. Mọi tham khảo trong bài đều được em trích dẫn rõ ràng tên tác giả, thời gian…Những sao chép không đúng sai qui định hay vi phạm quy chế em xin chịu trách nhiệm trước nhà trường về sự cam đoan này.

Cần Thơ, ngày… tháng… năm 2022

Người thực hiện

CAO THỊ KIM THOA

NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

MỤC LỤC

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG i

LỜI CẢM TẠ ii

LỜI CAM ĐOAN iii

NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP iv

NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN v

MỤC LỤC vi

DANH SÁCH BẢNG ix

DANH SÁCH HÌNH x

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT xi

PHẦN MỞ ĐẦU 1

1. Lý do chọn đề tài 1

2. Mục tiêu nghiên cứu 2

3. Phạm vi nghiên cứu 2

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG THU HÚT KHÁCH TRONG KINH DOANH NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN 3

1.1 Tổng quan về kinh doanh khách sạn 3

1.1.1. Khái niệm cơ bản về kinh doanh khách sạn 3

1.1.2. Đặc điểm của kinh doanh khách sạn 4

1.2. Cơ sơ lý luận về hoạt động kinh doanh ăn uống trong khách sạn 5

1.2.1. Khái niệm kinh doanh ăn uống 5

1.2.2. Bản chất của hoạt động kinh doanh ăn uống du lịch 6

1.2.3. Vai trò chức năng nhiệm vụ của các chức danh trong kinh doanh ăn uống 8

1.3. Hoạt động thu hút khách trong kinh doanh tiệc tại khách sạn 9

1.3.1. Hoạt động thu hút khách 9

1.3.2. Khái niệm,đặc điểm và phân loại nguồn khách trong kinh doanh tiệc tại khách sạn 9

1.3.3. Yếu tố ảnh hưởng tới hoạt động thu hút khách trong kinh doanh tiệc tại khách sạn 11

1.3.4. Một số giải pháp thu hút khách của khách sạn.....14
1.3.4.1. Chính sản phẩm.....14
1.3.4.2. Chính sách giá 15
1.3.4.3. Chính sách phân phối 16
1.3.3.4. Chính sách xúc tiến 17
1.4. Sự cần thiết thu hút khách 18
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG THU HÚT KHÁCH TRONG KINH DOANH NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....20
2.1. Tổng quan về khách sạn ninh kiều riverside.....20
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ninh Kiều Riverside.....20
2.1.2. Các lĩnh vực hoạt động 22
2.1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của nhà hàng Ninh Kiều Riverside 24
2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của nhà hàng 27
2.2.1. Vị trí, vai trò của bộ phận nhà hàng trong khách sạn 27
2.3. Phân tích thực trạng chất lượng phục vụ tại nhà hàng Ninh Kiều 32
2.3.1. Nhiệm vụ của bộ phận nhà hàng.....32
2.3.2. Sơ đồ tổ chức của bộ phận nhà hàng.....33
2.3.3. Khách hàng mục tiêu.....37
2.3.4. Cơ cấu nguồn khách của bộ phận nhà hàng.....38
2.3.4.1. Phân tích môi trường kinh doanh của bộ phận nhà hàng Ninh Kiều Riverside 38
2.3.4.2. Môi trường kinh doanh bên ngoài của bộ phận nhà hàng Ninh Kiều Riverside 41
2.4. Phân tích quy trình phục vụ tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside.....41
2.5. Nội quy và điều kiện làm việc.....43
2.6. Đánh giá khả năng thu hút khách của Ninh Kiều Riverside 45
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP THU HÚT KHÁCH TRONG KINH DOANH TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....46
3.1. Xu hướng phát triển kinh doanh tại nhà hàng khách sạn Ninh Kiều riverside ...46

3.2. Mục tiêu, phương hướng phát triển kinh doanh của nhà hàng khách sạn Ninh Kiều riverside 46
3.3. Một số giải pháp thu hút khách 48
3.3.1. Hoàn thành chính sách Marketing 48
3.3.2 Nâng cao chất lượng đội ngũ lao động 50
3.3.3. Không ngừng đổi mới và hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật 51
3.3.4 Đa dạng hoá sản phẩm dịch vụ, làm phong phú thêm thực đơn 51
3.3.5. Hoàn thiện quy trình phục vụ tiệc 52
TÀI LIỆU THAM KHẢO 53

DANH SÁCH BẢNG

Trang

Bảng.2.1. Nguồn nhân lực của công ty 39

DANH SÁCH HÌNH

Trang

Sơ đồ 1.3: Sơ đồ kênh phân phối 16
Hình.2.1 Toàn cảnh nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside 20
Hình.2.2 Logo Ninh Kiều Riverside 21
Hình.2.3 Phòng nghỉ dưỡng và hồ bơi 22
Hình.2.4 Trung tâm hội nghị tiệc cưới của Ninh Kiều Riverside 22
Hình.2.5 Toàn cảnh du thuyền Ninh Kiều Riverside 23
Hình.2.6.Sky Bar Ninh Kiều Riverside 23
Hình.2.7. Các dịch vụ khác của Ninh Kiều Riverside 24
Hình.2.8 Sơ đồ quản lý của ninh kiều riverside 27
Hình.2.9. Sảnh lotus phục vụ buffet sáng và alacarte 28
Hình.2.10. Sảnh Rose (Hoa Hồng) 28
Hình.2.11. Sảnh Ruby 29
Hình.2.12. Sảnh Diamond 29
Hình.2.13. Sảnh Sapphire 30
Hình.2.14. Sảnh Pearl 30
Hình.2.15. Phòng Vip 3 30
Hình.2.16. Các phòng Vip 31
Hình.2.17. Sky Bar hướng view cầu cần thơ 31
Hình.2.18. Sảnh ngoài trời tầng ba 32

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

ATVSTP : An toàn vệ sinh thực phẩm
CCDC : Công cụ dụng cụ
ĐBSCL : Đồng bằng sông Cửu Long