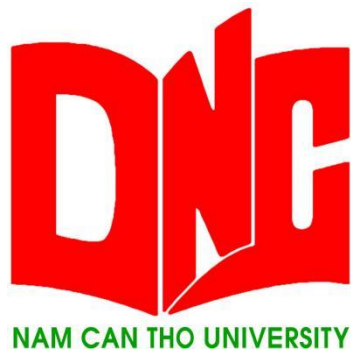


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN**



**NGUYỄN THỊ HUYỀN TRÂN**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ**

**BÀN TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH**

**SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH**

**Mã Số Ngành: 7810103**

**06-2022**

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

**NGUYỄN THỊ HUYỀN TRÂN**

**MSSV: 188266**

**LỚP: DH18QTD02**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ**

**BÀN TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH**

**SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

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

**Mã Số Ngành : 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**

**LÊ NHỰT PIL**

**06-2022**

## LỜI NÓI ĐẦU

Qua thời gian thực tập 2 tháng tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside Cần Thơ. Tác giả rút được nhiều kinh nghiệm thực tế mà khi còn trên ghế nhà trường tác giả chưa biết.

Để có kiến thức và kết quả thực tế ngày hôm nay, trước tiên tác giả xin chân thành cảm ơn các thầy cô trong khoa du lịch trường Đại học Nam Cần Thơ đã giảng dạy và trang bị cho tác giả kiến thức cơ bản, đồng thời tận tình hướng dẫn tác giả trong quá trình thực tập. Bên cạnh đó, tác giả xin gửi lời cảm ơn chân thành đến các anh chị và các cô chú nhân viên nhà hàng Ninh Kiều Riverside đã giúp đỡ mọi điều kiện thuận lợi giúp em hoàn thành tốt trong quá trình thực tập.

Tổng quá trình thực tập và làm bài tiểu luận, do có thiếu nhiều kinh nghiệm thực tế nên không tránh khỏi sai sót. Tác giả mong thầy cô chỉ bảo thêm giúp tác giả hoàn thành và đạt kết quả tốt hơn. Tác giả xin chân thành cảm ơn !

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành được đề bài tiểu luận kết thúc học phần, tác giả xin trân thành cảm ơn Khoa du lịch và trường đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi cho việc học tập, nghiên cứu nhiệt tình giúp đỡ tác giả trong suốt quá trình làm báo cáo và học tập tại trường.

Đồng thời tác giả xin được bày tỏ lòng kính trọng và biết ơn sâu sắc đến giáo viên hướng dẫn - người đã trực tiếp hướng dẫn tác giả trong quá trình làm bài tiểu luận, và các anh chị tại Nhà Hàng Khách Sạn Ninh Kiều Riverside đã chỉ dẫn và bằng tất cả sự tận tâm và lòng nhiệt huyết của mình .

Bên cạnh đó, tác giả xin cảm ơn Ban giám đốc và quý anh chị trong du lịch đã tạo cơ hội chỉ dạy tận tình, cung cấp cơ sở vật chất kỹ thuật để tác giả có thể trau dồi, học hỏi kinh nghiệm, nâng cao kỹ năng của tác giả còn ít và còn thiếu sót. Trong quá trình làm bài tiểu luận còn sai sót là điều khó tránh khỏi, kính mong thầy cô. Ban lãnh đạo và quý anh chị trong trường và góp ý kiến bài tiểu luận của tác giả được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng tác giả cũng gửi lời cảm ơn đến thầy cô và bạn bè, và các anh chị đã chỉ dẫn trong quá trình nghiên cứu và hoàn thiện bài tác tiểu luận của mình .

Xin chân thành cảm ơn !

Cần Thơ , ngày 01 tháng 06 năm 2022

Tác giả

Nguyễn Thị Huyền Trân

## **LỜI CAM ĐOAN**

Em xin cam đoan rằng , đề này là do chính tôi thực hiện , các tư liệu thu thập và kết quả phân tích đề tài là trung thực. Tính đến thời điểm này, bài tiểu luận của em không chùng với bất kì nghiên cứu nào

Cần Thơ, ngày 01 tháng 06 năm 2022

Tác giả

Nguyễn Thị Huyền Trân

**NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

**Đề tài: “ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BÀN tại  
NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ”**

**Do sinh viên NGUYỄN THỊ HUYỀN TRÂN**

**Dưới sự nhận xét của Th.S LÊ NHỰT PIL**

**Đơn vị: Khoa Du Lịch & Quản Trị Nhà Hàng Sạn, trường Đại học Nam Cần  
Thơ**

**NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần thơ, Ngày 01 tháng 06 năm 2022

**NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN**

**NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO**

**Đề tài: “ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BÀN tại  
NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ”**

**Do sinh viên NGUYỄN THỊ HUYỀN TRÂN**

**Dưới sự nhận xét của ThS. NGUYỄN DU HẠ LONG**

**Đơn vị: Khoa Du Lịch & Quản Trị Nhà Hàng Sạn, 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 GIÁM KHẢO**

**NGUYỄN DU HẠ LONG**

## MỤC LỤC

GIẤY GIỚI THIỆU

GIẤY NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP

LỜI NÓI ĐẦU..... 1

LỜI CẢM ƠN..... 2

LỜI CAM ĐOAN..... 3

NHẬN XÉT GIẢNG VIÊN..... 4

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO..... 5

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU

LỜI NÓI ĐẦU..... 2

1.1 Lý do chọn đề tài nghiên cứu: ..... 12

1.2 Đối tượng nghiên cứu:..... 13

1.2.1 Mục tiêu chung: ..... 13

1.2.2 Mục tiêu cụ thể: ..... 13

1.3 Đối tượng nghiên cứu:..... 13

1.4 Khách nghiên cứu:..... 13

1.5 Phương pháp nghiên cứu:..... 13

1.6 Bộ cục đề tài: ..... 13

CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU ..... 15

2.1 Giới thiệu sơ nét về nhà hàng:..... 16



2.2 Khái niệm về nhà hàng và kinh doanh nhà hàng: .....	16
2.3 Phân loại nhà hàng: .....	16
2.3.1 Dựa vào món ăn đồ uống nhà hàng dịch vụ: .....	16
2.3.2 Dựa vào cách thức phục vụ của nhà hàng: .....	29
2.3.3 Dựa vào chất lượng phục vụ:.....	29
2.3.4 Dựa vào đặc điểm kiến trúc:.....	20
2.4 Chức năng của nhà hàn.....	21
2.5 Khái niệm phục vụ bàn trong nhà hàng: .....	22
2.5.1 Quan hệ về dịch vụ của khách hàng: .....	22
2.6 Vị trí, vai trò và nhiệm vụ của bộ phận phục vụ bàn trong nhà hàng .....	23
2.6.1 Vị trí của bộ phận phục vụ bàn:.....	23
2.6.2 Vai trò của bộ phận phục vụ bàn: .....	23
2.6.3 Nhiệm vụ của bộ phận phục vụ bàn: .....	24
2.7 Quy trình phục vụ nhà hàng: .....	24
2.7.1 Quy trình chuẩn bị khách đến:.....	24
2.7.2 Giai đoạn phục vụ:.....	26
2.7.3 Giai đoạn thanh toán và tiễn khách: .....	27
2.8 Phương pháp nghiên cứu chất lượng phục vụ nhà hàng Ninh Kiều Riverside:	
2.8.1 Khái niệm chất lượng phục vụ bàn.....	28
2.8.2 Các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng phục vụ bàn .....	29
2.8.2.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật .....	29

2.8.2.2 Trình độ phục vụ của nhân viên: .....	30
2.8.2.3 Tổ chức các quy trình phục vụ .....	30
2.8.2.4 Công tác quản lý chất lượng.....	30
2.8.2.5 Tâm lý của khách hàng .....	31
2.9 Đánh giá chất lượng phục vụ bàn.....	31

### CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BÀN TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE

3.1 Giới thiệu khái quát về bộ phận bàn tại Khách sạn Ninh Kiều Riverside: .....	32
3.1.1 Tổ chức của Khách sạn Ninh Kiều Riverside: .....	32
3.1.2 Sơ đồ tổ chức bộ phận Khách sạn Ninh Kiều Riverside: .....	32
3.2 Chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận trong nhà hàng:.....	33
3.2.1 Môi quan hệ giữa bộ phận bàn với các bộ phận khác: .....	33
3.2.2 Môi quan hệ giữa bộ phận bàn với lễ tân: .....	33
3.2.3 Môi quan hệ giữa bộ phận bàn với bộ phận bếp: .....	34
3.2.4 Môi quan hệ giữa bộ phận bàn với bộ phận bar: .....	34
3.2.5 Môi quan hệ giữa bộ phận bàn với bộ phận bảo vệ:.....	34
3.3 Thị trường:.....	34
3.4 Kết quả đạt được của Khách sạn Ninh Kiều Riverside:.....	34
3.5 Hạn chế của Khách sạn Ninh Kiều Riverside: .....	35
3.6 Nguyên nhân .....	35
3.7 Giải pháp của Khách sạn Ninh Kiều Riverside:.....	35

CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN BÀN TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE: ..... 36

4.1 Định hướng về nâng cao chất lượng phục vụ của Khách sạn Ninh Kiều Riverside:..... 36

4.2 Vai trò và ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận bàn tại Nhà hàng Ninh Kiều Riverside: ..... 36

4.2.1 Vai trò: ..... 36

4.2.2 Ý nghĩa: ..... 37

4.3 Nâng cao chất lượng phục vụ giúp nhà hàng giảm các chi phí kinh doanh:..... 38

4.4 Các bộ phận nâng cao chất lượng phục vụ bàn trong nhà hàng:.....38

4.4.1 Vai trò .....39

4.4.2 Hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật: ..... 40

4.4.3 Giải pháp về nâng cao trình độ đội ngũ lao động:..... 41

4.4.4 Thiết lập và hoàn thiện tiêu chuẩn phục vụ:..... 43

4.4.5 Hoàn thiện quy trình phục vụ ..... 43

4.4.6 Xây dựng hệ thống kiểm tra, giám sát quá trình phục vụ: ..... 43

4.4.7 Các giải pháp khác:..... 44

CHƯƠNG 5: KIẾN NGHỊ VÀ KẾT LUẬN

5.1 Kiến nghị đối với Nhà hàng Ninh Kiều Riverside: ..... 45

5.2 Kiến nghị đối với bộ phận phục vụ bàn tại Nhà hàng Ninh Kiều Riverside:... 45

5.3 Kiến nghị đối với khoa đào tạo ..... 46

5.4 Kiến nghị đối với sinh viên khoa sau: ..... 46

5.5 Kết luận.....	46
NHẬT KÝ THỰC TẬP.....	48
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	53

## MỤC LỤC HÌNH ẢNH

Hình 1.1: Nhà hàng Ninh Kiều Riverside Cần Thơ: .....	12
Hình 2.1 Hình Nhà hàng Ninh Kiều Riverside Cần Thơ: .....	15
Hình 2.2 Hình ảnh nhà hàng Châu Âu: .....	16
Hình 2.3 Hình ảnh nhà hàng Châu Á: .....	17
Hình 2.4 Hình ảnh nhà hàng kiểu Dân Tộc:.....	17
Hình 2.5 Hình ảnh nhà Hải Sản:.....	18
Hình 2.6 Hình ảnh nhà hàng kiểu Buffet: .....	18
Hình 2.7 Kiến trúc Đương Đại: .....	20
Hình 2.8 Kiểu Cổ Điển:.....	20
Hình 2.9 Kiểu Cổ Đại:.....	21
Hình 2.10 Nhân viên ghi hóa đơn cho khách hàng: .....	22
Hình 2.11 Nhân viên thu dọn khi khách dùng bữa xong: .....	23
Hình 2.12 Quy trình chuẩn bị khách đến: .....	26
Hình 2.13 Hình ảnh giai đoạn phục vụ: .....	28
Hình 3.1 Hình sơ đồ tổ chức nhà hàng.....	32
Hình 4.1 Hình ảnh cấp trên hướng dẫn nhân viên làm việc:.....	41
Hình 4.2 Hình ảnh nhân viên học cách đặt các dụng cụ: .....	42
Hình 4.3 Hình ảnh tổ chức nâng cao tay nghề làm việc của nhân viên: .....	42