

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



HUỖNH BẢO TRẦN

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
BỘ PHẬN NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN
NINH KIỀU RIVERSIDE

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
MÃ SỐ NGÀNH: 7810103

Tháng 05 – 2022

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

HUỲNH BẢO TRÂN

MSSV: 188475

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
BỘ PHẬN NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN
NINH KIỀU RIVERSIDE

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

MÃ SỐ NGÀNH: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

Th.S NGUYỄN THANH TÚ

Tháng 05 - 2022

LỜI CẢM TẠ

Với lòng biết ơn sâu sắc nhất, tác giả xin gửi lời cảm ơn chân thành đến trường Đại học Nam Cần Thơ, thầy Th.S Nguyễn Du Hạ Long cùng các thầy cô của Khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn đã tạo điều kiện để sinh viên có môi trường học tập thoải mái. Cảm ơn các thầy cô đã tận tình truyền đạt kiến thức cho tác giả trong những năm học qua. Với vốn kiến thức đã học, đó không chỉ là nền tảng cho quá trình nghiên cứu đề tài tốt nghiệp “Nâng cao chất lượng dịch vụ bộ phận nhà hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside”, mà còn là hành trang quý báu để tác giả bước vào tương lai một cách vững chắc và tự tin.

Để hoàn thành đề tài tốt nghiệp này, tác giả xin tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Th.S Nguyễn Thanh Tú đã trực tiếp hướng dẫn và truyền đạt cho tác giả những kiến thức chuyên ngành để nâng cao kiến thức chuyên môn.

Xin cảm ơn Ban Giám đốc nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside đã tạo điều kiện và cơ hội cho tác giả được thực tập, có trải nghiệm thực tế của một nhân viên phục vụ tại nhà hàng. Chân thành cảm ơn các anh chị quản lý đã trực tiếp hướng dẫn công việc, quy trình làm việc của một nhân viên một cách tận tình. Dù rất bận nhưng mọi người vẫn luôn tận tình chỉ bảo, chia sẻ góp ý và hỗ trợ tác giả trong suốt quá trình thực tập, tạo điều kiện cho tác giả hoàn thành công việc một cách tốt nhất.

Cuối cùng, tác giả xin chân thành cảm ơn gia đình và bạn bè đã luôn bên cạnh động viên, hỗ trợ tác giả trong suốt quá trình vừa qua.

Do thời gian thực tập không dài, mà kiến thức là vô tận. Đồng thời, trình độ lý luận và kinh nghiệm thực tiễn còn nhiều hạn chế. Vì thế, bài báo cáo của tác giả khó tránh khỏi những thiếu sót. Kính mong quý thầy cô xem xét và góp ý để bài báo cáo của tác giả được hoàn thiện hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày... tháng ... năm 2022

Người thực hiện

Huỳnh Bảo Trân

LỜI CAM ĐOAN

Tác giả xin cam đoan bài báo cáo thực tập này là kết quả nghiên cứu của tác giả trong quá trình thực tập tại khách sạn Ninh Kiều Riverside cùng với sự giúp đỡ của Th.S Nguyễn Thanh Tú. Trong toàn bộ nội dung của bài báo cáo, những điều trình bày được tổng hợp từ nhiều nguồn tài liệu. Tất cả các tài liệu tham khảo đều có xuất xứ rõ ràng, được trích dẫn hợp pháp theo danh mục tài liệu tham khảo.

Tác giả xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính trung thực trong bài báo cáo của mình.

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2022

Người thực hiện

Huỳnh Bảo Trân

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1	1
GIỚI THIỆU	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	2
1.2.1 Mục tiêu chung.....	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	2
1.3 PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
1.3.1 Không gian	2
1.3.2 Thời gian	2
1.4 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU.....	2
1.5 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	2
1.6 CẤU TRÚC BÀI BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP	3
CHƯƠNG 2	4
CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	4
2.1 MỘT SỐ LÝ LUẬN VỀ KINH DOANH NHÀ HÀNG TRONG KHÁCH SẠN	4
2.1.1 Khái niệm nhà hàng trong khách sạn	4
2.1.2 Chức năng của kinh doanh nhà hàng.....	5
2.1.3 Đặc điểm của kinh doanh nhà hàng trong khách sạn	5
2.1.4 Quy trình tổ chức hoạt động kinh doanh nhà hàng tại khách sạn.....	7
2.1.5 Vai trò của hoạt động kinh doanh nhà hàng đối với hoạt động kinh doanh của khách sạn.....	10
2.2 MỘT SỐ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA BỘ PHẬN NHÀ HÀNG.....	10
2.2.1 Khái niệm dịch vụ	10
2.2.2 Khái niệm về chất lượng.....	11
2.2.3 Khái niệm về chất lượng dịch vụ	11
2.2.4 Đặc điểm của chất lượng dịch vụ bộ phận nhà hàng.....	12

2.2.5 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ của bộ phận nhà hàng trong khách sạn	14
2.3 MỘT SỐ NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BỘ PHẬN NHÀ HÀNG TRONG KHÁCH SẠN	15
2.3.1 Nhóm nhân tố chủ quan	15
2.3.2 Nhóm nhân tố khách quan	17
CHƯƠNG 3	19
THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BỘ PHẬN NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	19
3.1 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	19
3.1.1 Vị trí khách sạn.....	19
3.1.2 Quá trình hình thành và phát triển.....	19
3.1.3 Cơ cấu bộ máy tổ chức quản lý.....	20
3.1.4 Lĩnh vực hoạt động.....	23
3.1.5 Đánh giá hiệu quả kinh doanh của khách sạn Ninh Kiều Riverside	24
3.2 TỔNG QUAN VỀ BỘ PHẬN NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN	27
3.2.1 Giới thiệu chung về bộ phận nhà hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside	27
3.2.2 Cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận nhà hàng	30
3.3 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BỘ PHẬN NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	32
3.3.1 Cơ sở vật chất, kỹ thuật	32
3.3.2 Chất lượng đội ngũ lao động.....	33
3.3.3 Quy trình phục vụ của bộ phận nhà hàng	35
3.3.4 Chất lượng, chủng loại sản phẩm ăn uống và giá cả.....	37
3.4 ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BỘ PHẬN NHÀ HÀNG.....	37
3.4.1 Ưu điểm	38
3.4.2 Hạn chế và nguyên nhân.....	39
CHƯƠNG 4	42

MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BỘ PHẬN NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	42
4.1 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	42
4.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BỘ PHẬN NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	42
4.2.1 Bổ sung, cải tiến các trang thiết bị cho nhà hàng.....	42
4.2.2 Nâng cao chất lượng đội ngũ lao động bộ phận nhà hàng	43
4.2.3 Nâng cao chất lượng sản phẩm và đa dạng hóa thực đơn	44
4.2.4 Hoàn thiện quy trình phục vụ.....	45
CHƯƠNG 5	46
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	46
5.1 KẾT LUẬN	46
5.2 KIẾN NGHỊ.....	46
TÀI LIỆU THAM KHẢO	48
PHỤ LỤC.....	49

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1 Số lượng lao động trong các bộ phận/phòng ban.....	23
Bảng 3.2 Trình độ học vấn của lao động.....	23
Bảng 3.3 Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2017 – 2020.....	24
Bảng 3.4 Tổng doanh thu khách sạn giai đoạn 2017 – 2020.....	25
Bảng 3.5 Tổng chi phí khách sạn giai đoạn 2017 – 2020	26
Bảng 3.6 Lợi nhuận sau thuế của khách sạn giai đoạn 2017 – 2020	26
Bảng 3.7 Các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.....	33
Bảng 3.8 Số lượng lao động trong bộ phận nhà hàng	34
Bảng 3.9 Kết quả đánh giá của khách hàng tại nhà hàng của khách sạn Ninh Kiều Riverside	38

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 Quy trình tổ chức hoạt động kinh doanh ăn uống	7
Hình 2.2 Quy trình phục vụ tại nhà hàng	9
Hình 3.1 Logo của khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	19
Hình 3.2 Khách sạn Ninh Kiều Riverside	20
Hình 3.3 Sơ đồ cơ cấu tổ chức khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	21
Hình 3.4 Sảnh Lotus	28
Hình 3.5 Du thuyền của khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	29
Hình 3.6 Sảnh tiệc cưới trong nhà hàng	30
Hình 3.7 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận nhà hàng	31
Hình 3.8 Quy trình phục vụ của bộ phận nhà hàng.....	35
Hình 3.9 Set up bàn ăn trước khi khách đến.....	36

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

LB – TCDL: Liên bộ - Tổng cục Du lịch

TNHH: Trách nhiệm hữu hạn

MTV: Một thành viên

TNDN: Thu nhập doanh nghiệp

Đvt: Đơn vị tính

STT: Số thứ tự

TB: Trung bình

NXB: Nhà xuất bản