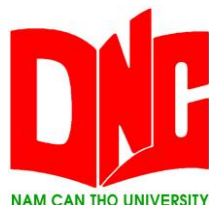


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN



THÁI THANH ĐÔ

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN
NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ**

TIÊU 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

THÁI THANH Ô
MSSV: 188664

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN
NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành
Mã số ngành: 7810103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
LÊ NHỰT PIL

Tháng 6, năm 2022

LỜI CẢM ƠN

Hai tháng thực tập vừa qua đối với em không chỉ là những trải nghiệm hữu ích mà còn là những kỉ niệm đáng nhớ của chuỗi ngày cuối cùng thời sinh viên. Thời gian thực tập tại Nhà hàng - Khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ đã cho em những kinh nghiệm xương máu để em có thể tiếp tục vững bước trên con đường sự nghiệp sau này. Em muốn gửi lời cảm ơn đến cô Lê Nhựt Píl đã trực tiếp hướng dẫn, giúp đỡ em để em có thể hoàn thành tốt nhất báo cáo thực tập của mình.

Em xin gửi lời cảm ơn đến nhà trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện cho em có thể thực tập nơi mà mình muốn, thực tập đúng môi trường ngành nghề của mình. Đồng thời em xin cảm ơn tất cả các thầy cô trong khoa Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, những người đã truyền cảm hứng, mang hết tâm huyết vào trong từng bài giảng để chúng em có những kiến thức tốt nhất cho bản thân, để chúng em có thể mang những kiến thức này để làm việc, hành nghề.

Em xin được đặc biệt gửi lời cảm ơn đến Ban giám đốc Nhà hàng - Khách sạn Ninh Kiều Riverside đã nhiệt tình hỗ trợ, tạo cơ hội cho em được thực tập tại khách sạn. Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến các anh chị ở tất cả các bộ phận đã giúp đỡ, dạy dỗ, chỉ bảo cho em từ những ngày đầu tiên đi làm. Tại đây em đã hiểu hơn về nghĩa vụ của một người làm trong ngành du lịch, em biết phải cư xử như thế nào đối với những vị khách của mình để phục vụ cho họ những dịch vụ tốt nhất bằng thái độ tốt nhất. Em đã học hỏi được rất nhiều từ các anh chị, em hiểu được hơn về vị trí và sự thăng tiến trong công việc nếu em nỗ lực hết mình.

Trong thời gian vừa qua em còn nhiều thiếu sót, em rất xin lỗi vì đã làm phiền lòng mọi người, em mong mọi người sẽ bỏ qua và thông cảm cho em. Em mong sau khi hoàn thành báo cáo tốt nghiệp, em có thể trở thành một người đồng nghiệp tốt trong công việc, một người làm dịch vụ với thái độ tốt nhất để ngành dịch vụ nói chung và khách sạn nói riêng sẽ lên những bậc thang mới trong lòng du khách.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 29 tháng 05 năm 2022

Sinh viên thực hiện

Thái Thanh Đô

TRANG CAM KẾT

Tôi cam đoan đây là đề tài nghiên cứu của tôi. Những kết quả và các số liệu trong báo cáo thực tập tốt nghiệp được thực hiện tại Nhà hàng - Khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ, không sao chép bất kỳ nguồn nào khác. Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm trước nhà trường về sự cam đoan này.

Cần Thơ, ngày 29 tháng 05 năm 2022

Sinh viên thực hiện

Thái Thanh Đô

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: "NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ"

Do sinh viên: **THÁI THANH ĐÔ** 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 29 tháng 05 năm 2022

Xác nhận của giảng viên

ThS. Lê Nhựt Pil

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Đề tài: "NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ"

Do sinh viên: **THÁI THANH ĐÔ** thực hiện

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

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 29 tháng 05 năm 2022

Xác nhận của giám khảo

ThS. Nguyễn Du Hạ Long

MỤC LỤC

MỤC LỤC	i
DANH SÁCH BIỂU BẢNG	iv
DANH SÁCH HÌNH	v
CHƯƠNG 1 PHẦN MỞ ĐẦU	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 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu	2
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu	2
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	2
1.4.1 Phương pháp thu thập số liệu.....	2
1.4.2 Phương pháp xử lý số liệu	2
CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TRONG KINH DOANH NHÀ HÀNG	4
2.1 KHÁI NIỆM KINH DOANH NHÀ HÀNG, KINH DOANH NHÀ HÀNG TRONG KHÁCH SẠN VÀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ NHÀ HÀNG. 4	
2.1.1 Kinh doanh nhà hàng.....	4
2.1.1.1 Khái niệm về kinh doanh nhà hàng	4
2.1.1.2 Đặc điểm sản phẩm của nhà hàng.	4
2.1.2 Kinh doanh nhà hàng trong khách sạn	5
2.1.2.1 Khái niệm nhà hàng	5
2.1.2.2 Tầm quan trọng của kinh doanh nhà hàng trong khách sạn.	5
2.1.2.3 Cơ cấu tổ chức của bộ phận kinh doanh nhà hàng của khách sạn. 6	
2.1.3 Quy trình phục vụ nhà hàng.....	7
2.1.3.1 Khái niệm quy trình phục vụ.....	7
2.1.3.2 Bản chất của quy trình phục vụ.....	7
2.1.3.3 Quy trình phục vụ tại nhà hàng.....	7
2.2 CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN.....	9
2.2.1 Khái niệm về chất lượng phục vụ	9

2.2.2 Các phương pháp đánh giá chất lượng phục vụ nhà hàng trong kinh doanh khách sạn.	10
2.2.2.1 Kỹ năng phục vụ.....	10
2.2.2.2 Thái độ phục vụ của nhân viên.....	11
2.2.2.3 Chất lượng món ăn	11
2.2.2.4 Vệ sinh an toàn thực phẩm.....	11
2.2.2.5 Cơ sở vật chất.....	12
2.2.2.6 Trang trí nội thất tại nhà hàng.....	13
2.2.3 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ nhà hàng	14
2.2.3.1 Chất lượng phục vụ cao giúp gia tăng lợi nhuận cho nhà hàng... ..	14
2.2.3.2 Tăng khả năng cạnh tranh và tăng giá bán một cách hợp lí trên thị trường	14
CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ	16
3.1 KHÁI QUÁT HỆ THỐNG NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ	16
3.1.1 Khái quát khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ	16
3.1.1.1 Sự hình thành và phát triển của Ninh Kiều Riverside	17
3.1.1.2 Cơ cấu bộ máy tổ chức quản lý của khách sạn Ninh Kiều Riverside	18
3.1.2 Khảo sát bộ phận nhà hàng trong khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ	20
3.1.2.1 Giới thiệu nhà hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside	20
3.1.2.2 Thực trạng quy trình phục vụ nhà hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside	20
3.1.2.3 Cơ cấu tổ chức của bộ phận nhà hàng trong khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ	29
3.1.2.4 Các dịch vụ cung cấp tại bộ phận nhà hàng trong khách sạn Ninh	31
3.2 ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TRONG KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ	33
3.2.1 Đánh giá theo hệ thống chỉ tiêu cơ bản	33
3.2.1.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật	33
3.2.1.2 Trình độ phục vụ của nhân viên.	34
3.2.1.3 Công tác quản lí chất lượng phục vụ	34
3.2.1.4 Thời gian phục vụ.	35
3.2.1.5 Tâm lý khẩu vị của thực khách	35

3.2.2 Đánh giá chung chất lượng phục vụ nhà hàng trong khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ.....	35
3.2.2.1 Thuận lợi	35
3.2.2.2 Khó khăn	36
CHƯƠNG 4 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ.....	37
4.1 HOÀN THIÊN CƠ SỞ VẬT CHẤT.....	37
4.2 NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ NHÂN SỰ CỦA NHÀ HÀNG	37
4.3 XÂY DỰNG QUY TRÌNH CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ TRONG NHÀ HÀNG.....	38
4.4 XÂY DỰNG BAN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA BỘ PHẬN PHỤC VỤ	39
CHƯƠNG 5 PHẦN KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	40
5.1 KẾT LUẬN.....	40
5.2 KIẾN NGHỊ	40
5.2.1 Đối với bộ phận quản lý nhà hàng Ninh Kiều Riverside.....	40
5.2.2 Đối với bộ phận nhà hàng	40
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	42
PHỤ LỤC HÌNH ẢNH.....	43
NHẬT KÝ THỰC TẬP.....	46

DANH SÁCH BIỂU BẢNG

Sơ đồ 3.1 Cơ cấu tổ chức các bộ phận trong khách sạn Ninh Kiều Riverside..	18
Sơ đồ 3.2 Quy trình phục vụ nhà hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside	21
Sơ đồ 3.3 Quy trình phục vụ tiệc buffet nhà hàng tại khách sạn Ninh Kiều Riverside	27
Bảng 3.1 Các dịch vụ cung cấp tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside.....	33
Sơ đồ 4.1 Quy trình công nghệ phục vụ trong nhà hàng.....	38

DANH SÁCH HÌNH

Hình 3.1 Khách sạn Ninh Kiều Riverside	16
Hình 3.2 Logo của khách sạn Ninh Kiều Riverside	17