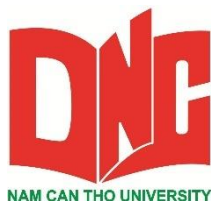


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN



HỌ TÊN TÁC GIẢ
ĐẶNG HỒNG TRÂM

ĐỀ TÀI
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
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

Cần Thơ, ngày 05 tháng 06 năm 2022

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

HỌ TÊN TÁC GIẢ
ĐẶNG HỒNG TRÂM
MSSV: 189884

ĐỀ TÀI
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
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 LÊ KHÁNH AN

Cần Thơ, ngày 05 tháng 06 năm 2022

LỜI CẢM ƠN

Em là Đặng Hồng Trâm, sinh viên khóa 6, khoa Du lịch, trường Đại học Nam Cần Thơ. Để hoàn thành Tiểu luận tốt nghiệp, em xin tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến giảng viên Lê Khánh An, thầy là người đã truyền đạt những kiến thức quý báu cho em trong suốt thời gian làm bài tiểu luận vừa qua. Em xin chân thành cảm ơn thầy đã tận tình chỉ dẫn trong suốt quá trình viết khóa luận. Đồng thời em xin cảm ơn quý thầy cô trường Đại học Nam Cần Thơ, đặc biệt là quý thầy cô trong khoa du lịch đã truyền dạy kiến thức cho em trong 4 năm học qua.

Em cũng xin chân thành cảm ơn Ban giám đốc nhà hàng - khách sạn Ninh Kiều Riverside đã cho phép và tạo điều kiện thuận lợi cho em được thực tập và làm việc tại nhà hàng. Em xin gửi lời cảm ơn đến anh Tâm, anh Nhân, quản lý khách sạn Ninh Kiều Riverside và các anh chị nhân viên trong khách sạn đã giúp đỡ em trong suốt thời gian thực tập và góp ý xây dựng chuyên đề tiểu luận của em.

Từ lý thuyết sang thực tiễn sẽ có những sự khác biệt, chưa có nhiều kinh nghiệm làm đề tài cũng như những hạn chế về kiến thức, trong bài tiểu luận chắc chắn sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Rất mong nhận được sự nhận xét, đóng góp ý kiến từ phía Thầy để bài tiểu luận được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng xin kính chúc thầy Lê Khánh An cùng toàn thể thầy cô trong khoa Du lịch dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp cao quý. Đồng kính chúc các Cô, Chú, Anh, Chị trong khách sạn Ninh Kiều Riverside luôn dồi dào sức khỏe, đạt được nhiều thành công trong công việc.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 05 tháng 06 năm 2022

Người thực hiện

Đặng Hồng Trâm

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan nội dung của Tiểu luận tốt nghiệp đã viết là do bản thân nghiên cứu, tìm tòi và thực hiện. Em cũng xin cam đoan rằng mình không sao chép, đạo văn từ các báo cáo, luận văn của người khác. Các số liệu trích dẫn được tổng hợp từ đơn vị thực tập là trung thực. Nếu sai phạm, em xin chịu trách nhiệm với mọi hình thức kỷ luật của nhà trường.

Cần Thơ, ngày 05 tháng 06 năm 2022

Người thực hiện

Đặng Hồng Trâm

MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG BIỂU	ix
DANH MỤC HÌNH ẢNH	x
PHẦN MỞ ĐẦU.....	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu	2
4. Phương pháp nghiên cứu.....	2
5. Kết cấu của đề tài	3
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BÀN.....	4
1.1. Các vấn đề cơ bản về phục vụ trong nhà hàng	4
1.1.1. Khái niệm phục vụ bàn.....	4
1.1.2. Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận bàn trong nhà hàng.....	4
1.1.2.1. Chức năng của bộ phận bàn.....	4
1.1.2.2. Nhiệm vụ của bộ phận bàn	5
1.1.3. Cơ cấu nhân sự	5
1.1.4. Các yêu cầu đối với nhân viên	8
1.1.4.1. Tác phong và thái độ làm việc.....	8
1.1.4.2. Kỹ năng giao tiếp.....	8
1.1.4.3. Kỹ năng ngoại ngữ.....	8
1.1.4.4. Kỹ năng giải quyết vấn đề	9
1.1.4.5. Hiểu và tuân thủ những quy định về đồng phục.....	9
1.1.4.6. Hiểu và nắm rõ yêu cầu công việc.....	10
1.1.4.7. Hiểu thực đơn	10
1.1.4.8. Không bao giờ nói “không” với khách hàng.....	10
1.2. Quy trình phục vụ bàn	10
1.2.1. Quy trình phục vụ tiệc	10
1.2.1.1. Quy trình phục vụ tiệc cưới	10
1.2.1.2. Quy trình phục vụ của nhân viên Alacarte	11
1.2.1.3. Tiệc Buffet.....	12
1.2.1.4. Tiệc set menu.....	13
1.2.1.5. Tiệc trà	14
1.2.1.6. Tiệc rượu.....	14

1.3.	Quản lí chất lượng phục vụ	14
1.3.1.	Khái niệm về chất lượng phục vụ.....	14
1.3.2.	Đặc điểm chất lượng phục vụ.....	15
1.3.3.	Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ	16
1.3.4.	Ý nghĩa nâng cao chất lượng phục vụ.....	18
CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG KHAI THÁC CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE		20
2.1.	Giới thiệu tổng quan nhà hàng - khách sạn Ninh Kiều Riverside	20
2.1.1.	Quá trình hình thành và phát triển nhà hàng - khách sạn.....	20
2.1.2.	Vị trí.....	20
2.1.3.	Thông tin liên lạc.....	20
2.1.4.	Các tiện nghi và dịch vụ.....	20
2.1.5.	Trang thiết bị của nhà hàng	26
2.1.6.	Thị trường khách mục tiêu	28
2.2.	Hiện trạng khai thác bộ phận bàn nhà hàng	28
2.2.1.	Quy trình.....	28
2.2.1.1.	Phục vụ a la carte	28
2.2.1.2.	Phục vụ khách tour du lịch	30
2.2.1.3.	Quy trình phục vụ tiệc Buffet	31
2.2.1.4.	Quy trình thu dọn trong buổi tiệc và sau buổi tiệc	32
2.2.1.5.	Quy trình chuẩn bị công cụ dụng cụ.....	33
2.2.2.	Nhân sự.....	34
2.2.2.1.	Cơ cấu nhân sự, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận	34
2.2.2.2.	Yêu cầu đối với nhân viên	37
2.2.2.3.	Tổ chức ca làm việc	38
2.2.3.	Kết quả hoạt động (sản xuất, kinh doanh) từ năm 2017 – 2020	38
2.2.4.	Thuận lợi và khó khăn của nhà hàng.....	40
2.2.4.1.	Khó khăn trong kinh doanh nhà hàng.....	40
2.2.4.2.	Thuận lợi.....	41
2.2.5.	Ưu và nhược điểm	41
2.2.5.1.	Ưu điểm	41
2.2.5.2.	Hạn chế.....	42
2.2.5.3.	Những nguyên nhân của hạn chế.....	43

CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE	44
3.1. Định hướng phát triển của khách sạn Ninh Kiều Riverside	44
3.1.1. Tầm nhìn của khách sạn Ninh Kiều Riverside	44
3.1.2. Mục đích phát triển của khách sạn Ninh Kiều Riverside	44
3.1.3. Định hướng phát triển chất lượng phục vụ của nhà hàng – khách sạn Ninh Kiều Riverside	44
3.1.4. Định hướng phát triển sản phẩm – dịch vụ của nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside	45
3.2. Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng – khách sạn	45
3.2.1. Giải pháp 1: Cải tiến, nâng cao trang thiết bị cho nhà hàng	45
3.2.1.1. Kiến nghị 1: Lập kế hoạch cho việc bổ sung và cải tiến bổ sung trang thiết bị	45
3.2.1.2. Kiến nghị 2: Bổ sung, đổi mới vật dụng, trang thiết bị cho nhà hàng	45
3.2.1.3. Kiến nghị 3: Thanh lí vật dụng, trang thiết bị không cần thiết và không còn sử dụng	46
3.2.1.4. Kiến nghị 4: Kiểm tra định kỳ các công cụ, dụng cụ	46
3.2.1.5. Kiến nghị 5: Trang trí nhà hàng vào các dịp đặc biệt	46
3.2.2. Giải pháp 2: Nâng cao chất lượng nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên	46
3.2.2.1. Kiến nghị 1: Đào tạo, nâng cao ngoại ngữ, tiếng Anh chuyên ngành cho nhân viên bộ phận bàn	46
3.2.2.2. Kiến nghị 2: Nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên	47
3.2.2.3. Kiến nghị 3: Tăng cường đội ngũ phục vụ	47
3.2.3. Giải pháp 3: Hoàn thiện quy trình phục vụ	47
3.2.3.1. Kiến nghị 1: Giám sát, kiểm tra quy trình làm việc	48
3.2.3.2. Kiến nghị 2: Nâng cao chất lượng trong quy trình phục vụ	48
3.2.4. Giải pháp 4: Cải tiến thực đơn	48
3.2.4.1. Kiến nghị 1: Cải tiến hình thức thực đơn	48
3.2.4.2. Kiến nghị 2: Đa dạng hóa thực đơn, nâng cao chủng loại sản phẩm ăn uống	48
3.2.4.3. Kiến nghị 3: Chú trọng vệ sinh và những quy định về thực phẩm	49
3.2.5. Kiến nghị với ban giám đốc nhà hàng	49
PHẦN KẾT LUẬN	50

TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	51
NHẬT KÝ THỰC TẬP	52

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1: Bảng thông tin sảnh và phòng Vip.....	21
--	----

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1.1: Sơ đồ nhân sự.....	5
Hình 2.1: Vị trí khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	21
Hình 2.2: Sảnh Diamond.....	22
Hình 2.3: Sảnh Ruby.....	23
Hình 2.4: Sảnh Sapphire.....	23
Hình 2.5: Sảnh Pearl.....	24
Hình 2.6: Phòng VIP 3.....	24
Hình 2.7: Phòng VIP 2.....	25
Hình 2.8: Sky Bar.....	25
Hình 2.9: Du thuyền nhà hàng Ninh Kiều Riverside.....	26
Hình 2.11: Không gian nhà hàng Ninh Kiều Riverside.....	27
Hình 2.10: Không gian nhà hàng Ninh Kiều Riverside.....	27
Hình 2.12: Sơ đồ quy trình phục vụ Alacarte.....	29
Hình 2.13: Sơ đồ Phục vụ khách tour.....	30
Hình 2.14: Sơ đồ nhân sự nhà hàng - khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	34