

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



**LƯƠNG NGỌC THANH NGÂN**

**HIỆN TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP CẢI THIỆN QUY  
TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU  
RIVERSIDE**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**Ngành : Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành**

**Mã số ngành: 7810103**

**Cần Thơ, tháng 6 - Năm 2022**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



**HIỆN TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP CẢI THIỆN QUY TRÌNH  
PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU  
RIVERSIDE**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**Ngành : Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành**

**Mã số ngành: 7810103**

**Giảng Viên Hướng Dẫn: TH.S Lê Khánh An**

**Sinh Viên thực hiện: Lương Ngọc Thanh Ngân**

**Mã Sinh Viên: 1810340**

**Lớp: DH18QTD01**

**Cần Thơ, tháng 6 - Năm 2022**

## **NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

Họ Và Tên: **Lương Ngọc Thanh Ngân**

Sinh viên trường: Đại Học Nam Cần Thơ

Lớp: DH18QTD01                      MSSV: 1810340

Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch và Lữ Hành

Khoa: Khoa du lịch và quản trị nhà hàng- khách sạn

Thời gian thực tập: Từ 04/04/2022 đến 29/05/2022

**1. Ý kiến của giảng viên hướng dẫn:** .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**2 Điểm đánh giá: ...../10 điểm**

Cần Thơ, ngày ... tháng 5 năm 2022

**Giảng viên hướng dẫn**

**TH.S: LÊ KHÁNH AN**

## **NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN**

Họ Và Tên: **Lương Ngọc Thanh Ngân**

Sinh viên trường: Đại Học Nam Cần Thơ

Lớp: DH18QTD01                  MSSV: 1810340

Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch và Lữ Hành

Khoa: Khoa du lịch và quản trị nhà hàng- khách sạn

Thời gian thực tập: Từ 04/04/2022 đến 29/05/2022

### **1. Ý kiến của giảng viên phản**

**biện:** .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**2 Điểm đánh giá: ...../10 điểm**

**Cần Thơ, ngày.....tháng....năm 2022**  
**( Kí và ghi rõ họ tên )**

## LỜI CẢM ƠN

Trong khoảng thời gian hai tháng thực tập nhà hàng Ninh Kiều Riverside tôi đã có rất nhiều cơ hội được hệ thống hóa lại toàn bộ kiến thức đã được học tập tại trường cũng như va chạm tình huống thực tế trong quá trình làm việc nhằm nâng cao khả năng ứng biến cũng như mở rộng tầm nhìn về các nghiệp vụ, kỹ năng nghề, cách xử lý tình huống khi có sự cố xảy ra trong nhà hàng.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban giám đốc Ninh Kiều Riverside đã cho phép và tạo điều kiện thuận lợi cho tôi được thực tập và làm việc tại khách sạn. Tôi xin gửi lời cảm ơn đến chị Hồng- Ban hành chính và các anh chị nhân viên trong du thuyền đã giúp đỡ tôi trong suốt thời gian thực tập.

Mặc dù chỉ vồn vẹn hai tháng khoảng thời gian không ngắn cũng không dài dù ban đầu tôi gặp phải khá nhiều khó khăn nhưng với sự giúp đỡ từ quý thầy cô trong khoa Du Lịch và Quản Trị Nhà Hàng Khách sạn tôi đã có thể hoàn thành tốt kì thực tập và thực hiện chuyên đề báo cáo trọn vẹn.

Đặc biệt tôi xin chân thành cảm ơn đến giảng viên hướng dẫn Thạc Sĩ Lê Khánh An đã tận tình hướng dẫn, truyền đạt và góp ý những kiến thức quý báu cũng như kinh nghiệm cho tôi trong suốt quá trình thực tập.

Và tôi cũng rất biết ơn các anh chị quản lý và nhân viên chính thức của nhà hàng- khách sạn Ninh Kiều Riverside mặc dù công việc rất bận rộn nhưng anh chị đã dành nhiều thời gian quan tâm và hướng dẫn tôi các kỹ năng trong quá trình làm việc, tôi xin chân thành cảm ơn anh chị rất nhiều.

Do thời gian thực tập và kiến thức của bản thân còn hạn hẹp chắc hẳn sẽ không tránh khỏi những sai sót rất mong sự góp ý của quý thầy cô để tôi có thể thực hiện công việc tốt hơn trong thời gian sắp tới.

Tôi xin chân thành cảm ơn !

Cần Thơ, ngày ... tháng... năm 2022

Sinh viên thực hiện

**LƯƠNG NGỌC THANH NGÂN**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi tên là: Lương Ngọc Thanh Ngân

Sinh viên trường: Đại Học Nam Cần Thơ

Lớp: DH18QTD01      MSSV: 1810340

Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch và Lữ Hành

Khoa: Khoa du lịch và quản trị nhà hàng- khách sạn

Thời gian thực tập: Từ 04/04/2022 đến 29/05/2022

Tôi xin cam đoan những thông tin trong khóa luận là do quá trình tôi thực tập và xin thông tin từ nhà hàng, hoàn toàn trung thực và chưa được công bố tại đâu. Bài báo cáo này là do bản thân tôi thực hiện không sao chép từ các tài liệu có sẵn và đề tài không trùng với bất kì đề tài nghiêm cứu nào.

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2022

Sinh viên thực hiện

**LƯƠNG NGỌC THANH NGÂN**

## MỤC LỤC

MỤC LỤC .....	1
DANH MỤC SƠ ĐỒ- BIỂU ĐỒ .....	viii
DANH MỤC HÌNH.....	ix
<b>PHẦN MỞ ĐẦU.....</b>	<b>1</b>
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI .....	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU .....	1
3. ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU .....	2
3.1 Đối tượng nghiên cứu. ....	2
3.2 Phạm vi nghiên cứu .....	2
4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....	2
5. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC .....	2
6. PHẠM VI ĐỀ TÀI.....	3
7. CẤU TRÚC CỦA BÀI BÁO CÁO .....	3
<b>CHƯƠNG 1 .....</b>	<b>4</b>
<b>CƠ SỞ LÝ THUYẾT .....</b>	<b>4</b>
1.1 Khái quát về nhà hàng .....	4
1.1.1 Khái niệm về nhà hàng .....	4
1.1.2 Phân loại nhà hàng .....	4
1.1.2.1 Căn cứ vào mức độ liên kết .....	4
1.1.2.1 Căn cứ theo quy mô .....	5
1.1.2.3 Căn cứ theo chất lượng phục vụ .....	5
1.1.2.4 Căn cứ theo cách phân loại khác .....	6
1.1.3 Đặc điểm dịch vụ nhà hàng .....	6
1.1.3.1 Đặc điểm về kinh doanh .....	6
1.1.3.2 Đặc điểm về kiến trúc và trang trí nội thất .....	6
1.1.3.3 Đặc điểm của nghề phục vụ bàn trong nhà hàng .....	7
1.2 Quy trình phục vụ trong nhà hàng .....	7
1.2.1 Khái niệm quy trình phục vụ .....	7
1.2.1.1 Khái niệm quy trình .....	7
1.2.1.2 Khái niệm quy trình phục vụ .....	8

1.2.2 Quy trình phục vụ trong nhà hàng .....	8
1.2.2.1 Quy trình đón khách .....	8
1.2.2.2 Quy trình phục vụ khách.....	9
1.2.2.3 Quy trình thanh toán và tiễn khách.....	10
1.2.2.4 Quy trình thu dọn và setup mới .....	10
1.2.3 Vai trò của quy trình phục vụ trong nhà hàng .....	10
<b>CHƯƠNG 2 .....</b>	<b>12</b>
<b>HIỆN TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE .....</b>	<b>12</b>
2.1 Giới thiệu tổng quan khách sạn Ninh Kiều Riverside Hotel .....	12
2.1.1 Khái quát về quá trình hình thành khách sạn.....	12
2.1.1.1 Vị trí địa điểm .....	12
2.1.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển .....	12
2.2.Cơ cấu của tổ chức trong nhà hàng khách sạn Ninh Kiều.....	15
2.2.1 Cơ cấu tổ chức của nhà hàng Du Thuyền Ninh Kiều .....	15
2.3 Chức năng, nhiệm vụ và đặc điểm kinh doanh của khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	19
2.3.1 Chức năng, nhiệm vụ chính của khách sạn Ninh Kiều.....	19
2.3.2 Đặc điểm kinh doanh của khách sạn Ninh Kiều.....	19
2.3.2.1 Đặc điểm về kinh doanh. ....	19
2.3.2.2 Đặc điểm về lao động. ....	19
2.3.2.3 Đặc điểm về đối tượng phục vụ.....	20
2.3.2.4 Đặc điểm về kiến trúc và trang trí nội thất. ....	20
2.3.2.5 Đặc điểm về phong cách phục vụ .....	21
2.3.2.6 Môi trường phục vụ .....	21
2.4 Hiện trạng và giải pháp cải thiện quy trình phục vụ tại nhà hàng Ninh Kiều Riversid.....	21
2.4.1 Quy trình phối hợp phục vụ giữa nhóm quầy, nhóm bàn và bếp tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside (khách Alacarte và khách đoàn) .....	21
2.4.1.1 Khách Alacarte .....	21
2.4.1.2 Khách Tour ( Thực đơn đặt trước ).....	26



2.4.2 Kết quả khảo sát ý kiến khách hàng về quy trình phục vụ tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside .....	27
2.4.3 Đánh giá thực trạng quy trình phục vụ tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside .	28
2.4.3.2 Hạn Chế .....	28
<b>CHƯƠNG 3 .....</b>	<b>29</b>
<b>GIẢI PHÁP CẢI THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỆU RIVERSIDE .....</b>	<b>29</b>
3.1 Định hướng phát triển của nhà hàng Ninh Kiều Riverside .....	29
3.1.1 Tầm nhìn của nhà hàng Ninh Kiều Riverside.....	29
3.1.2 Phương hướng thực hiện.....	29
3.2 Một số giải pháp cải thiện quy trình phục vụ tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside.....	29
3.2.1 Cải thiện quy trình phục vụ cho đội ngũ nhân viên. ....	29
3.2.2 Cải tiến trang thiết bị mới cho nhà hàng.....	30
3.3 Kiến Nghị.....	30
KẾT LUẬN.....	32
TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	33
NHẬT KÝ THỰC TẬP .....	335

## DANH MỤC SƠ ĐỒ- BIỂU ĐỒ

<b>Stt</b>	<b>Mục Sơ Đồ- Biểu Đồ</b>	<b>Tên Sơ Đồ- Biểu Đồ</b>	<b>Trang</b>
1	2.2	Sơ đồ cơ cấu tổ chức của nhà hàng	Trang 15
2	2.4.2	Biểu đồ đánh giá của khách hàng về quy trình phục vụ của nhà hàng.	Trang 28

## DANH MỤC HÌNH

<b>Stt</b>	<b>Mục hình</b>	<b>Tên hình</b>	<b>Trang</b>
1	2.1.1.2	Hình ảnh Ninh Kiều Riverside Hotel	Trang 12
2	2.1.1.2	Hình ảnh Ninh Kiều Riverside Hotel về đêm	Trang 13
3	2.1.1.2	Hình ảnh du thuyền Ninh Kiều	Trang 13
4	2.3.2.2	Đội ngũ nhân viên nhà hàng du thuyền Ninh Kiều	Trang 20
5	2.4.1.1	Nhân viên bàn setup bàn Alacarte	Trang 22
6	2.4.1.1	Nhân viên bàn order thức ăn và nước uống	Trang 23
7	2.4.1.1	Hình ảnh nước chấm phù hợp với thực đơn của khách tour	Trang 25
8	2.4.1.1	Hình ảnh nhân viên dọn vệ sinh bàn	Trang 25
9	2.4.1.1	Hình ảnh bàn tour đặt theo yêu cầu của khách	Trang 27