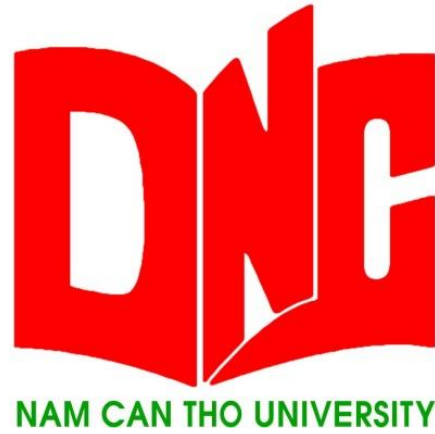


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH
∞📖∞



NGUYỄN NGỌC CẨM

**HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI
NHÀ HÀNG DU THUYỀN NINH KIỀU
RIVERSIDE - THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

TIỂU 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



NGUYỄN NGỌC CẨM

MSSV: 180471

DH18QTD01

**HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI
NHÀ HÀNG DU THUYỀN NINH KIỀU
RIVERSIDE - THÀNH PHỐ 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

THS. LÊ NHỰT PIL

Tháng 6 năm 2022

LỜI CẢM ƠN

Qua quá trình học tập tại trường Đại Học Nam Cần Thơ và làm việc thực tế tại nhà hàng du thuyền Ninh Kiều Riverside Cần Thơ và sau một thời gian được sự tận tình giúp đỡ của Thầy Cô khoa Du Lịch - Trường Đại Học Nam Cần Thơ, cùng toàn thể cán bộ công nhân viên của nhà hàng Ninh Kiều Riverside Cần Thơ, đã giúp tôi hoàn thành bài báo cáo thực tập tốt nghiệp với đề tài : “Hoàn thiện và chất lượng phục vụ tại nhà hàng Du thuyền Ninh Kiều Riverside Thành Phố Cần Thơ”.

Tôi xin chân thành cảm ơn quý thầy cô trong trường Đại Học Nam Cần Thơ nói chung và đặc biệt là quý thầy cô trong Khoa Du Lịch nói riêng, đã truyền đạt cho tôi hững bài học, kinh nghiệm quý báu trong suốt quá trình học tập và rèn luyện tại trường.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đặc biệt đến Ths.Lê Nhựt Pil, cô đã rất nhiệt tình giúp đỡ tôi trong thời gian em làm báo cáo, cô đã hướng dẫn tận tình chi tiết, giúp tôi hoàn thành báo cáo thực tập tốt nghiệp này.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban Lãnh đạo cùng toàn thể Cán bộ Công nhân viên của Nhà hàng - Khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ, đặc biệt là các cô, các anh chị thuộc bộ phận nhà hàng đã giúp đỡ tôi rất nhiệt tình trong thời gian em thực tập tại nhà hàng du thuyền .

Do thời gian tìm hiểu về nhà hàng khá ngắn cùng với vốn kiến thức của bản thân tôi còn hạn chế, kinh nghiệm thực tế chưa có nhiều. Vậy nên bài báo cáo này của tôi không thể tránh khỏi thiếu sót, tôi mong nhận được sự chỉ bảo, nhận xét của thầy cô để bài báo cáo tốt nghiệp của tôi được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, em xin kính chúc quý Thầy Cô thật dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp cao quý. Đồng kính chúc mọi người trong nhà hàng - khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ luôn dồi dào sức khỏe, đạt nhiều thành công tốt đẹp trong công việc.

Tôi xin chân thành cảm ơn.

Cần Thơ, ngày 06 tháng 06 năm 2022

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Ngọc Cẩm

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam đoan đây này là công trình nghiên cứu của tôi và những ý kiến đóng góp của cô TS. Lê Nhật Pil là người hướng dẫn của tôi trong suốt quá trình hoàn thành bài báo cáo thực tập này. Ngoài ra, trong bài báo cáo này không có sự sao chép bất kỳ đề tài của ai do tôi tự nghiên cứu, đọc, dịch tài liệu, tổng hợp và thực hiện. Nội dung lý thuyết trong đề tài tôi có sử dụng một số tài liệu tham khảo như đã trình bày trong phần tài liệu tham khảo. Tất cả những sự giúp đỡ cho việc xây dựng cơ sở lý luận cho bài đều được trích dẫn đầy đủ và ghi rõ nguồn gốc rõ ràng và được phép công bố. Tôi xin chịu hoàn toàn mọi trách nhiệm về nghiên cứu của chính mình.

Cần Thơ, ngày 06 tháng 06 năm 2022

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Ngọc Cẩm

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: “Hoàn thiện chất lượng phục vụ tại nhà hàng Du thuyền Ninh Kiều Riverside - Thành Phố Cần Thơ”

Do sinh viên: Nguyễn Ngọc Cẩm thực hiện

Dưới sự nhận xét của: ThS. Lê Nhựt Pil

Đơn vị khoa: Khoa Du lịch & Quản Trị Nhà Hàng Khách Sạn Đại Học Nam Cần Thơ

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày.....tháng 06 năm 2022

Xác nhận của giảng viên

ThS. Lê Nhựt Pil

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Đề tài: “Hoàn thiện chất lượng phục vụ tại nhà hàng Du thuyền Ninh Kiều Riverside - Thành Phố Cần Thơ”

Do sinh viên: Nguyễn Ngọc Cẩm thực hiện

Dưới sự nhận xét của: ThS. Nguyễn Du Hạ Long

Đơn vị khoa: Khoa Du lịch & Quản Trị Nhà Hàng Khách Sạn Đại Học Nam Cần Thơ

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần Thơ, ngày.....tháng 06 năm 2022

Xác nhận của giảng viên

ThS. Nguyễn Du Hạ Long

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
TRANG CAM KẾT	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO	iv
DANH SÁCH BẢNG	viii
DANH SÁCH HÌNH	ix
DANH SÁCH SƠ ĐỒ	x
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU	1
1.1 ĐẶT VẤN ĐỀ	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	1
1.2.1 Mục tiêu chung	1
1.2.2 Mục tiêu cụ thể	2
1.3 PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU	2
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu	2
1.3.2 Không gian.....	2
1.3.3 Thời gian	2
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	2
1.5 BỐ CỤC CỦA ĐỀ TÀI	2
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU VỀ NHÀ HÀNG VÀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ	4
2.1 MỘT SỐ KHÁI NIỆM CƠ BẢN VỀ DU LỊCH	4
2.2 SẢN PHẨM DU LỊCH.....	5
2.3 DỊCH VỤ.....	5
2.4 MỘT SỐ KHÁI NIỆM VỀ NHÀ HÀNG VÀ KINH DOANH NHÀ HÀNG	6
2.4.1 Khái niệm về nhà hàng.....	6
2.4.2 Khái niệm về kinh doanh nhà hàng.....	6
2.5 MỘT SỐ KHÁI NIỆM VỀ BỘ PHẬN PHỤC VỤ TRONG NHÀ HÀNG.....	8
2.5.1 Khái niệm về bộ phận phục vụ bàn.....	8
2.5.2 Tầm quan trọng – nhiệm vụ - cơ cấu tổ chức của nhân viên phục vụ bàn	8
2.6 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	11
2.7 SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG	12
2.8 KHOẢNG CÁCH CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA PARASURAMAN	12

CHƯƠNG 3: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ VÀ BỘ PHẬN PHỤC VỤ CỦA KHÁCH SẠN	14
3.1 LỊCH SỬ HÌNH THÀNH - VỊ TRÍ CỦA KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ	14
3.1.1 Lịch sử hình thành Bến Ninh Kiều	14
3.1.2 Tổng quan về khách sạn Ninh Kiều Riverside Cần Thơ	15
3.2 CHỨC NĂNG - LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG CỦA KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ	16
3.3 ĐẶC ĐIỂM KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN NINH KIỀU.	16
3.3.1 Đặc điểm về kinh doanh.	16
3.3.2 Đặc điểm về lao động.	17
3.3.3 Đặc điểm về đối tượng phục vụ.	17
3.3.4 Đặc điểm về kiến trúc và trang trí nội thất.	17
3.3.5 Đặc điểm về phong cách phục vụ	17
3.3.6 Môi trường phục vụ	18
3.4 CƠ CẤU - TỔ CHỨC CỦA NHÀ HÀNG DU THUYỀN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ	18
3.5 QUY ĐỊNH VỀ NHÂN VIÊN BỘ PHẬN BÀN	19
3.6 CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC NHÂN VIÊN	21
3.6.1 Khả năng tư duy	21
3.6.2 Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện theo kế hoạch:	21
3.6.3 Tính chủ động sáng tạo trong công việc	21
3.6.4 Thái độ, trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao và tác phong ăn mặc	21
3.6.5 Kỹ năng giải quyết tình huống và tính quyết đoán	21
3.6.6 Kỹ năng giao tiếp	22
3.7 THIẾT BỊ NHÀ HÀNG	22
3.8 ĐÁNH GIÁ CHUNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG RIVERSIDE – THÀNH PHỐ CẦN THƠ	24
3.8.1 Phục vụ Alacarte	24
3.8.2 Phục vụ khách tour du lịch.	29
3.9 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN NHÀ HÀNG DU THUYỀN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ	32
CHƯƠNG 4: ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG PHỤC VỤ VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG NHÀ HÀNG DU THUYỀN - KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE TẠI CẦN THƠ	33

4.1 ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG PHỤC VỤ VÀ THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG TẠI DU THUYỀN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ	33
4.2 NỘI DUNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRONG NHÀ HÀNG.....	35
4.3 CÁC GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG DU THUYỀN NINH KIỀU RIVERSIDE CẦN THƠ	36
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN	37
5.1 KẾT LUẬN	37
5.2 ĐỀ XUẤT KIẾN NGHỊ.....	38
5.3 HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP	39
TÀI LIỆU THAM KHẢO	40
NHẬT KÝ THỰC TẬP	41

DANH SÁCH BẢNG

Trang

Bảng 3.1 Quy định về nhân viên.....	19
Bảng 3.2 Bảng mô tả chi tiết trang thiết bị tiêu chuẩn của nhà hàng.....	22

DANH SÁCH HÌNH

	<i>Trang</i>
Hình 3.1 Hình ảnh khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	15
Hình 3.2 Set up bàn ăn Alacarte.....	25
Hình 3.3 Phục vụ nước cho khách.....	26
Hình 3.4 Phục vụ ăn uống cho khách.....	26
Hình 3.5 Thanh toán tiền.....	27
Hình 3.6 Nhân viên phục vụ dọn dẹp bàn.....	28
Hình 3.7 Nhân viên Setup lại bàn.....	28
Hình 3.8 Nhân viên chuẩn bị Setup.....	29
Hình 3.9 Dụng cụ của nhân viên phục vụ.....	30
Hình 3.10 Nhân viên phục vụ nước cho khách.....	30
Hình 3.11 Nhân viên phục vụ khách.....	31
Hình 3.12 Nhân viên phục vụ thu dọn bàn.....	31

DANH SÁCH SƠ ĐỒ

Trang

Sơ đồ 2.1 Mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ của Parasuraman.....	12
Sơ đồ 3.1 Cơ cấu - Tổ chức nhà hàng du thuyền.....	18
Sơ đồ 3.2 Quy trình phục vụ Alacarte.....	24
Sơ đồ 3.3 Phục vụ khách tour.....	29