

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



LÊ THỊ KIM NGÂN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC
VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU
RIVERSIDE**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Mã số ngành: 7810103

Giảng viên hướng dẫn: Ths. Vũ Lê Duy

Tháng 6-Năm 2021

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

LÊ THỊ KIM NGÂN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC
VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU
RIVERSIDE**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Mã số ngành: 7810103

Giảng viên hướng dẫn: Ths. Vũ Lê Duy

Tháng 6-Năm 2021

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin cảm ơn chân thành nhất đến với Ths. Vũ Lê Duy. Trong quá trình học tập và tìm hiểu để viết bài tiểu luận tốt nghiệp quan trọng này, em đã nhận được sự quan tâm giúp đỡ, hướng dẫn rất tận tình, tâm huyết của thầy. Thầy đã giúp đỡ em tích lũy thêm nhiều kiến thức để có cái nhìn sâu sắc và hoàn thiện hơn trong cuộc sống. Từ những kiến thức chi tiết mà thầy đã truyền tải, để em có đủ kiến thức và vận dụng chúng vào bài tiểu luận này.

Do chưa có nhiều kinh nghiệm làm đề tài cũng như những hạn chế về kiến thức, trong bài tiểu luận chắc chắn sẽ có những sai sót không thể tránh khỏi. Rất mong được sự nhận xét, ý kiến đóng góp, phê bình từ phía Thầy để bài tiểu luận được hoàn thiện hơn.

Sẽ không có bài tiểu luận này nếu nhưng không có sự giúp đỡ của các anh chị đã giúp đỡ em trong quá trình em được nhận vào thực tập tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside. Em xin được bày tỏ lòng biết ơn đến các anh, chị trong cơ quan đã giúp đỡ, tận tâm hướng dẫn em trong suốt thời gian thực tập.

Em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn đến gia đình, bạn bè cũng như những người đồng nghiệp đã giúp đỡ và động viên em hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này

Em xin chúc Thầy và mọi người nhiều sức khỏe, trân trọng!

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài: “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ ăn uống tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside” là một công trình nghiên cứu độc lập dưới sự hướng dẫn của giảng viên hướng dẫn : Ths. Vũ Lê Duy. Ngoài ra không có bất kì sự sao chép của người khác. Đề tài, nội dung báo cáo thực tập là sản phẩm mà em đã nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập tại trường cũng như trong quá trình thực tập tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside. Các thông tin, kết quả trình bày trong báo cáo là hoàn toàn trung thực, em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm, kỷ luật của bộ môn và nhà trường đề ra nếu như có vấn đề xảy ra.

Ký tên

Lê Thị Kim Ngân

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI	1
1.1. SỰ CẦN THIẾT CỦA NGHIÊN CỨU:	1
1.2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU:.....	1
1.2.1. Mục tiêu chung:	1
1.2.2. Mục tiêu cụ thể:	1
1.3. GIỚI HẠN NGHIÊN CỨU:.....	2
1.4. KẾT CẤU NGHIÊN CỨU:.....	2
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	3
2.1. CƠ SỞ LÝ THUYẾT:.....	3
2.1.1. Nhà hàng là gì?.....	3
2.1.2. Phân loại nhà hàng:	3
2.1.3. Các vị trí và chức năng của từng vị trí trong nhà hàng:	4
2.1.4. Nhân viên phục vụ là gì?	5
2.1.5. Tiêu chuẩn phục vụ bàn tại nhà hàng:.....	5
2.1.6. Những yêu cầu đối với nhân viên phục vụ tại nhà hàng:	6
2.1.7. Quy trình làm việc của một nhà hàng:	6
2.2. LƯỢC KHẢO TÀI LIỆU:	7
2.2.1. Người thực hiện: Nguyễn Phụng Hằng:	7
2.2.2. Người thực hiện: Vũ Thị Hoa:	7
2.2.3. Người thực hiện: Nguyễn Thị Lệ Mỹ:	7
2.2.4. Tóm tắt chung nội dung có liên quan đến bài báo cáo:.....	7
2.3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU:.....	8
2.3.1. Phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng:	8
2.3.2. Phương pháp phân tích SPSS, 16.0:.....	8
CHƯƠNG 3: GIỚI THIỆU VỀ NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE	9
3.1. GIỚI THIỆU VỀ ĐƠN VỊ THỰC TẬP:.....	9
3.1.1. Địa chỉ của Nhà hàng- Khách sạn Ninh Kiều Riverside:	9
3.1.2. Vị trí địa lý:	9
3.1.3. Thông tin liên quan về đơn vị thực tập:.....	10
3.1.4. Cơ cấu tổ chức quản lý của Nhà hàng Ninh Kiều Riverside :	11
3.1.5. Dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside:	12
3.1.6. Đội ngũ nhân viên tại nhà hàng:	14
3.1.7. Cơ sở vật chất tại nhà hàng:	15
3.1.8. Thực đơn tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside:	16
3.2. THỰC TRẠNG VÀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE	17
3.2.2. Đón khách:.....	18
3.2.3. Nhận yêu cầu thực đơn của khách:	18
3.2.5. Thu dọn:.....	19
3.2.6. Chuyển món ăn, đồ uống từ bộ phận chế biến đến khách:	19

3.2.7. Phục vụ khách ăn uống:.....	20
3.2.8. Thanh toán:	22
3.2.9. Tiễn khách và dọn dẹp:.....	22
3.3. QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET	22
3.2.1 Chuẩn bị trước giờ phục vụ:	22
3.3.2 Đón khách:.....	23
3.3.3 Phục vụ khách ăn uống:.....	23
3.3.4 Thanh toán và tiễn khách:.....	23
3.3.5 Thu dọn:.....	24
3.4. CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE.....	24
3.4.1. Cơ sở vật chất kỹ thuật:	24
3.4.2. Trình độ phục vụ của nhân viên:	24
3.4.3. Công tác quản lý chất lượng phục vụ:	25
3.4.4. Thời gian phục vụ:.....	25
3.4.5. Tâm lý khẩu vị của thực khách:.....	26
3.5. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG THUỘC KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	26
3.5.1. Thuận lợi:	26
3.5.2. Khó khăn:	26
CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE.....	28
4.1. PHÂN TÍCH CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE	28
4.1.1. Trình độ phục vụ của nhân viên:	28
4.1.2. Thời gian:	29
4.1.3. Cơ sở vật chất và kỹ thuật:	29
4.1.4. Công tác quản lý chất lượng phục vụ:	29
4.1.5. Tâm lý khẩu vị của khách hàng:.....	30
4.2. ĐÁNH GIÁ VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE....	30
4.2.1. Thuận lợi:	30
4.2.2. Khó khăn:	30
4.3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG NINH KIỀU RIVERSIDE	31
4.3.1. Tầm nhìn và mục tiêu:	31
4.3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside:.....	32
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	35
5.1. KẾT LUẬN:	35
5.2. KIẾN NGHỊ:	35

DANH MỤC BIỂU BẢNG

Thứ tự bảng	Nội dung bảng
Bảng 3.1	Nguồn nhân lực của nhà hàng khách sạn Ninh Kiều Riverside
Bảng 3.2	Thực đơn của nhà hàng Ninh Kiều Riverside

DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH

Từ tiếng Anh	Nghĩa tiếng Việt
Chef	Bếp trưởng
Cook assistant	Phụ bếp
Barery	Nhân viên làm bánh
Steward	Nhân viên rửa bát
Waiter / waitress	Bồi bàn nam / nữ
Hostess	Nhân viên đón khách
Order taker	Người nhận ghi món ăn
Food runner	Người chuyển món ăn
Event staff	Nhân viên tiệc
Bartender	Nhân viên pha chế
Barista	Nhân viên pha chế cà phê

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ Viết Tắt	Ý Nghĩa
NHKS	Nhà hàng khách sạn
BQL	Ban quản lý