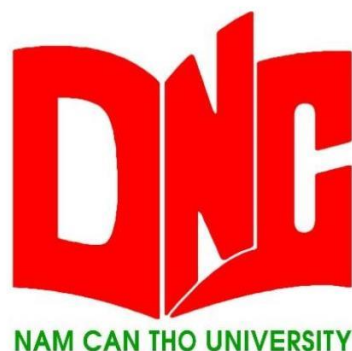


BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ



LÊ THỊ YẾN NHI

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TRÊN NHÀ
HÀNG DU THUYỀN CỦA KHÁCH SẠN NINH KIỀU
RIVERSIDE – THÀNH PHỐ CẦN THƠ

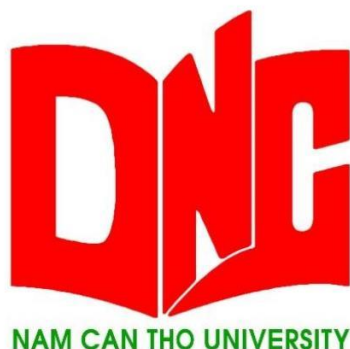
BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

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



LÊ THỊ YẾN NHI

Nâng Cao Chất Lượng Phục Vụ Trên Nhà Hàng Du
Thuyền Của Khách Sạn Ninh Kiều Riverside -
Thành Phố Cần Thơ

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành : Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành

Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

THẠC SĨ: Cao Thị Sen

Cần Thơ, tháng 6 - Năm 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Tên đề tài “Nâng cao chất lượng phục vụ trên nhà hàng Du Thuyền của Khách sạn Ninh Kiều Riverside – TP. Cần Thơ”, do sinh viên Lê Thị Yến Nhi thực hiện dưới sự hướng dẫn của Thạc sĩ Cao Thị Sen Báo cáo thực tập đã được trình bày và được Hội đồng chấm tiểu luận này thông qua ngày.....

Ủy viên

Thư ký

Phản biện 1

Phản biện 2

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch hội đồng

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

.....

.....

.....

.....

.....

Điểm:

Cần Thơ, ngày ... tháng năm 2022

Người hướng dẫn khoa học

Th. Cao Thị Sen

LỜI CẢM ƠN

Qua thời gian thực tập tốt nghiệp tại Khách sạn Ninh Kiều Riverside em đã được vận dụng những kiến thức được học suốt bốn năm tại Trường Đại học Nam Cần Thơ vào môi trường làm việc thực tế. Quá trình đó đã giúp cho em nắm vững hơn những kiến thức chuyên ngành của mình, đồng thời hiểu biết thêm những kinh nghiệm cũng như cách làm việc bên ngoài xã hội.

Em xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Quý Thầy/Cô Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành Trường Đại Học Nam Cần Thơ, đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho tôi những kiến thức chuyên sâu về chuyên ngành rất bổ ích. Đặc biệt tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Cô Cao Thị Sen, cũng như kinh nghiệm nghiên cứu khoa học để tôi hoàn thành tiểu luận của mình.

Em cũng xin chân thành cảm ơn Ban Giám Đốc Khách sạn Ninh Kiều Riverside – Thành phố Cần Thơ, các cô chú, anh chị trong khách sạn vì tất cả đã tạo điều kiện thuận lợi cho em trong suốt quá trình thực tập và thực hiện tiểu luận.

Cuối cùng, em xin kính chúc các thầy cô, cùng toàn thể các cô chú, anh chị trong khách sạn Ninh Kiều Riversisde dồi dào sức khỏe và công tác tốt.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Người thực hiện

.....

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết báo cáo thực tập tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tác giả và kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ hoạt động nghiên cứu cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày ... tháng năm 2022

Tác giả

Lê Thị Yến Nhi

MỤC LỤC

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	i
NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC	ii
LỜI CẢM ƠN	iii
TRANG CAM KẾT	iv
MỤC LỤC	v
DANH MỤC BẢNG VÀ SƠ ĐỒ	viii
DANH MỤC HÌNH	ix
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT, TIẾNG ANH	x
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	1
3. ĐỐI TƯỢNG 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. CẤU TRÚC CỦA BÁO CÁO.....	3
CHƯƠNG 1 TÌM HIỂU VỀ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH CỦA NHÀ HÀNG	4
1.1 DU LỊCH	4
1.1.1 Khái niệm	4
1.1.2 Phân loại	5
1.1.3 Vai trò của du lịch	7
1.2 NHÀ HÀNG	8
1.2.1 Khái niệm	8
1.2.2 Phân loại	8
1.2.3 Quy trình phục vụ trong nhà hàng.....	9
1.3 KINH DOANH NHÀ HÀNG	12
1.3.1 Khái niệm	12
1.3.2 Đặc điểm.....	12
Kết luận chương 1	15
CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG PHỤC VỤ TRÊN NHÀ HÀNG DU THUYỀN NINH KIỀU RIVERSIDE	16

2.1 GIỚI THIỆU VỀ KHÁCH SẠN NINH KIỀU RIVERSIDE.....	16
2.1.1 Tên gọi và ý nghĩa	16
2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển	16
2.1.3 Cơ cấu tổ chức của khách sạn Ninh Kiều Riverside	18
2.1.4 Chức năng, nhiệm vụ và đặc điểm kinh doanh của khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	21
2.2 NHÀ HÀNG DU THUYỀN NINH KIỀU RIVERSIDE	23
2.2.1 Tên gọi và quy mô	23
2.2.2 Chức năng nhiệm vụ của nhà hàng trong khách sạn	23
2.2.3 Sơ đồ tổ chức của nhà hàng Du Thuyền Ninh Kiều.....	24
.....	24
2.3 QUY TRÌNH PHỤC VỤ BÀN Ở NHÀ HÀNG DU THUYỀN.....	25
2.3.1 Phục vụ a la carte.....	25
2.3.2 Phục vụ khách tour	27
2.4 THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG - DU THUYỀN NINH KIỀU RIVERSIDE	30
2.4.1 Kết quả hoạt động.....	30
2.4.2 Đánh giá chất lượng dịch vụ tại nhà hàng - du thuyền Ninh Kiều Riversisde	33
Kết luận chương 2.....	35
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TRÊN NHÀ HÀNG - DU THUYỀN NINH KIỀU RIVERSIDE	36
3.1 CƠ SỞ CỦA ĐỊNH HƯỚNG	36
3.1.1 Tầm nhìn của khách sạn Ninh Kiều Riverside	36
3.1.2 Mục đích phát triển của khách sạn Ninh Kiều Riverside	36
3.2 ĐỊNH HƯỚNG	37
3.2.1 Định hướng về doanh thu	37
3.2.2 Định hướng về quảng bá	37
3.2.3 Định hướng về nhân sự.....	37
3.2.4 Định hướng về cơ sở vật chất.....	37
3.2.5 Định hướng phát triển sản phẩm – dịch vụ của nhà hàng	37
3.3 GIẢI PHÁP.....	37
3.3.1 Bổ sung và cải tiến trang thiết bị của nhà hàng Du Thuyền.....	37

3.2.2 Nâng cao chất lượng nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên	39
3.3.3 Hoàn thiện quy trình phục vụ	40
3.3.4 Nâng cao chất lượng sản phẩm ăn uống.....	41
3.4 KIẾN NGHỊ.....	42
Kết luận chương 3	44
KẾT LUẬN	45
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	47
PHỤ LỤC	48

DANH MỤC BẢNG VÀ SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn Ninh Kiều Riverside	18
Sơ đồ 2.2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của nhà hàng Du Thuyền Ninh Kiều Riverside.....	24
Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Ninh Kiều Riverside - Tp.Cần Thơ năm 2017 - 2020	29
Biểu đồ 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Ninh Kiều Riverside – Tp.Cần Thơ, năm 2017-2020	30

DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1: Set up bàn Alacarte.....	26
Hình 2.2: Thanh toán tiền.....	27
Hình 2.3: Phục vụ ăn uống cho khách	28
Hình 2.4: Nhân viên thu dọn và set up bàn	29
Hình 1: Bến Ninh Kiều xưa và nay	48
Hình 2: Khách sạn Ninh Kiều Riverside – Tp.Cần Thơ.....	48
Hình 3: Dụng cụ của nhân viên	49
Hình ảnh minh chứng tác giả thực tập tại bộ phận.....	50

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT, TIẾNG ANH

- TP: Thành phố
- Check in: đăng kí vào
- Check out: đăng kí ra
- Alacarte: là một từ xuất phát từ tiếng Pháp - có nghĩa là “đáp ứng theo yêu cầu”.
- Training: tập huấn