

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



**ĐOÀN THANH NGÂN**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ  
TẠI TRUNG TÂM YẾN TIỆC HỘI NGHỊ CB  
DIAMOND PALACE, CẦN THƠ.**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**Ngành: Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống**

**Mã số ngành: 7810202**

**Tháng 7-2024**

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

ĐOÀN THANH NGÂN

MSSV: 201952

LỚP: DH20QTN01

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ  
TẠI TRUNG TÂM YẾN TIỆC HỘI NGHỊ CB  
DIAMOND PALACE, CẦN THƠ

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

NGÀNH: QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG

Mã số ngành: 7810202

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

ThS. TÔ NGUYỄN DUY MINH

Tháng 7-2024

PHIẾU NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP  
CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN

- Đề tài: .....

- Sinh viên thực hiện: ..... MSSV: .....

- Ngành: ..... Khóa: .....

- Người nhận xét (GVHD): .....

1. Quá trình thực hiện đề tài: .....

2. Hình thức trình bày: .....

3. Tính mới hoặc tính ứng dụng của đề tài: .....

4. Nhận xét tổng quát nội dung luận văn:

*Ưu điểm:* .....

*Nhược điểm:* .....

5. Kết luận: .....

6. Được phép bảo vệ đề tài trước hội đồng:  Đồng ý  Không đồng ý

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

Người đánh giá  
(Ký và ghi rõ họ tên)

## **CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG**

Khóa luận “Một số giải pháp mới nâng cao chất lượng phục vụ dịch vụ tại trung tâm yến tiệc hội nghị CB Diamond Palace, Cần Thơ”, do sinh viên Đoàn Thanh Ngân thực hiện dưới sự hướng dẫn của Th.S Tô Nguyễn Duy Minh. Khóa luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khóa luận thông qua ngày....

**Ủy viên**

*(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)*

**Thư ký**

*(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)*

**Th.S Nguyễn Thị Chiêu**

**Th.S Phan Đặng Thanh Đoàn**

**Phản biện 1**

*(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)*

**Phản biện 2**

*(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)*

**Th.S Nguyễn Du Hạ Long**

**Th.S Lê Đăng Duy**

**Cán bộ hướng dẫn**

*(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)*

**Chủ tịch Hội đồng**

*(ký tên, ghi rõ chức danh, họ tên)*

**Th.S Tô Nguyễn Duy Minh**

**PGS.TS Đào Ngọc Cảnh**

## LỜI CẢM TẠ

Em tên là Đoàn Thanh Ngân, sinh viên khóa 08, khoa Du lịch và Quản trị Nhà Hàng – Khách Sạn của trường Đại học Nam Cần Thơ. Để hoàn thành tốt bài luận văn tốt nghiệp, em xin chân thành cảm ơn cũng như biết ơn sâu sắc đến cô Tô Nguyễn Duy Minh là giảng viên trực tiếp hướng dẫn và tận tình hỗ trợ em trong suốt quá trình viết luận văn. Đồng thời em xin cảm ơn quý thầy cô thuộc khoa Du lịch và Quản trị Nhà Hàng – Khách sạn đã truyền dạy kiến thức cho em trong suốt hành trình 4 năm học đại học vừa qua.

Em xin chân thành cảm ơn anh Trần Minh Được - Phó Tổng giám đốc Trung Tâm Yến Tiệc Hội Nghị CB Diamond Palace đã cho phép và tạo điều kiện thuận lợi cho em được thực tập và làm việc tại CB Diamond Palace. Em xin gửi lời cảm ơn đến anh Quách Quý Hải - Quản lý tiệc, anh Trần Văn Tâm – Phó quản lý tiệc, chị Thanh – trưởng phòng Kinh doanh, các anh chị tổ trưởng và các thành viên trong nhà hàng đã giúp đỡ và tận tình chỉ bảo em để em có thể hoàn thành tốt công việc cũng như bài luận văn một cách hoàn chỉnh nhất.

Trong quá trình làm luận văn, với kinh nghiệm còn non trẻ và sự khác biệt giữa lý thuyết và thực hành, những nghiên cứu kinh doanh của nhà hàng còn nhiều hạn chế, khó tránh được những sai sót. Em rất mong sự thông cảm của quý thầy cô.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn sự động viên, nhiệt tình chỉ bảo của Quý Thầy,cô và Quý Doanh nghiệp đã tạo điều kiện cho em hoàn thành tốt chuyên đề này. Kính chúc Quý Thầy,cô và Quý Doanh nghiệp thật nhiều sức khỏe, hạnh phúc và thành công tốt đẹp.

Em xin cảm ơn !

*Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2024*

**Người thực hiện**

*(ký tên và ghi đầy đủ họ tên)*

.....

## **TRANG CAM KẾT**

Tôi xin cam kết khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận cùng cấp nào khác.

*Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2024*

**Người thực hiện**

*(ký tên và ghi đầy đủ họ tên)*

.....

## MỤC LỤC

PHIẾU NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP .....	iii
CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN .....	iii
LỜI CẢM ƠN.....	i
TRANG CAM KẾT .....	ii
DANH SÁCH BẢNG .....	vi
DANH SÁCH HÌNH.....	vii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	viii
CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU .....	1
<b>1.1 Đặt vấn đề nghiên cứu</b> .....	1
<b>1.2 Mục tiêu nghiên cứu</b> .....	2
1.2.1 Mục tiêu chung .....	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	2
<b>1.3 Phạm vi nghiên cứu</b> .....	2
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu .....	2
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu .....	2
CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....	4
<b>2.1 Cơ sở lý luận</b> .....	4
2.1.1 Khái niệm nhà hàng.....	4
2.1.2 Phân loại nhà hàng theo quy mô .....	4
2.1.3 Theo chất lượng và trang thiết bị .....	4
2.1.4 Theo món ăn nhà hàng phục vụ .....	5
2.1.5 Theo phương thức phục vụ .....	5
2.1.6 Phân biệt nhà hàng và quán ăn .....	6
<b>2.2 Khái niệm kinh doanh nhà hàng.</b> .....	6
2.2.1 Sản phẩm và dịch vụ .....	7
2.2.2 Khái niệm phục vụ nhà hàng và chất lượng phục vụ .....	7
<b>2.3 Khái niệm tiệc.</b> .....	8
2.3.1 Khái niệm tiệc .....	8

2.3.2 Lợi ích của kinh doanh tiệc .....	8
2.3.3 Các loại hình tiệc.....	10
<b>2.4 Chất lượng phục vụ .....</b>	<b>15</b>
2.4.1 Đặc điểm chất lượng phục vụ.....	15
2.4.2 Tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ nhà hàng. ....	15
2.4.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.....	18
2.4.4 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ tại nhà hàng.....	20
<b>2.5 Phương pháp nghiên cứu.....</b>	<b>21</b>
<b>CHƯƠNG 3 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ TRUNG TÂM YẾN TIỆC HỘI NGHỊ CB DIAMOND PALACE.....</b>	<b>22</b>
<b>3.1 Giới thiệu tổng quan về Trung Tâm Yến Tiệc – Hội Nghị CB Diamond Palace.....</b>	<b>22</b>
<b>3.2 Chức năng và nhiệm vụ của Trung tâm Yến Tiệc Hội Nghị CB Diamond Palace.....</b>	<b>24</b>
<b>3.3 Giới thiệu về sản phẩm &amp; Dịch vụ của Trung Tâm Yến Tiệc Hội Nghị CB Diamond Palace, Cần Thơ.....</b>	<b>24</b>
3.3.1. Những ưu đãi tiệc cưới.....	24
<b>3.4 Cơ cấu tổ chức .....</b>	<b>27</b>
<b>3.5 Thực trạng của Trung Tâm Yến Tiệc Hội Nghị CB Diamond Palace..</b>	<b>29</b>
3.5.1 Hệ thống sảnh tiệc .....	29
3.5.2 Cơ sở vật chất – kĩ thuật.....	30
3.5.3 Nhân sự bộ phận nhà hàng.....	31
3.5.4 Tình hình kinh doanh của Trung Tâm Yến Tiệc Hội Nghị CB Diamond Palace .....	32
3.5.5 Quy trình nhận tiệc của CB Diamond Palace .....	34
3.5.6 Quy trình phục vụ tiệc của CB Diamond Palace.....	34
3.5.7 Trang Trí.....	38
<b>3.6 Ưu điểm, nhược điểm .....</b>	<b>41</b>
3.6.1 Ưu điểm.....	41
3.6.2 Nhược điểm.....	41



<b>CHƯƠNG 4 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU</b> .....	43
<b>4.1 Đánh giá chất lượng phục vụ dịch vụ tiệc tại Trung Tâm Yên Tiệc Hội Nghị CB Diamond Palace</b> .....	43
4.1.1 Về cơ sở vật chất – kỹ thuật.....	43
4.1.2 Yếu tố hữu hình.....	45
4.1.3 Nhân viên phục vụ.....	47
4.1.4 CSKH & Marketing.....	48
<b>4.2 Đánh giá</b> .....	50
<b>4.3 Định hướng phát triển của CB Diamond Palace</b> .....	50
<b>4.4 Một số giải pháp mới nhằm nâng cao chất lượng phục vụ dịch vụ tại Trung Tâm Yên Tiệc Hội Nghị CB Diamond Palace</b> .....	50
4.4.1 Giải pháp 1: Hoàn thiện cơ sở vật chất – kỹ thuật.....	50
4.4.2 Giải pháp 2: Nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ.....	51
4.4.2.1Nâng cao chất lượng thực đơn:.....	51
4.4.3 Giải pháp 3: Nâng cao chất lượng nghiệp vụ, tuyển dụng và đào tạo....	52
4.4.4 Giải pháp 4: Hoàn thiện Công tác Chăm sóc khách hàng và tăng cường công tác Marketing.....	53
<b>CHƯƠNG 5_KẾT LUẬN &amp; KIẾN NGHỊ</b> .....	55
<b>5.1 Kết luận</b> .....	55
<b>5.2 Kiến nghị</b> .....	56
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	57
<b>PHỤ LỤC</b> .....	58

## DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1 Những ưu đãi tiệc cưới của CB Diamond Palace .....	25
Bảng 3.2 Dịch vụ đặt thêm của CB Diamond Palace .....	26
Bảng 3.3 Hệ thống sảnh tiệc của Diamond Palace .....	29
Bảng 3.4 bảng đánh giá cơ sở vật chất- kỹ thuật của CB Diamond Palace .....	30
Bảng 3.5 Nhân sự bộ phận nhà hàng của CB Diamond Palace .....	32
Bảng 3.6 Doanh thu CB Diamond Palace từ năm 2022 – T5/2024 .....	32
Bảng 4.1 Kết quả khảo sát về cơ sở vật chất của CB Diamond Palace .....	43
Bảng 4.2 Kết quả khảo sát về các yếu tố hữu hình của CB Diamond Palace .....	45
Bảng 4.3 Kết quả khảo sát về chất lượng nhân viên phục vụ của CB Diamond Palace .....	47

## DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 Tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ.....	18
Hình 2.2 Các yếu tố ảnh hưởng chất lượng .....	20
Hình 3.1 Logo CB Diamond Palace.....	22
Hình 3.2 Trung Tâm Yến Tiệc Hội Nghị CB Diamond Palace .....	22
Hình 3.3 Bản đồ CB Diamond Palace.....	23
Hình 3.4 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của CB Diamond Palace .....	27
Hình 3.5 Sảnh VIP D .....	30
Hình 3.6 Biểu đồ thể hiện doanh thu, chi phí, lợi nhuận của CB Diamond Palace từ năm 2022 – T5/2024 .....	33
Hình 3.7 Bàn tiệc được setup (Theo tiêu chuẩn) .....	35
Hình 3.8 Không gian nhà hàng được decor .....	39
Hình 3.9 Backdrop CB Diamond Palace được decor .....	39
Hình 3.10 Sảnh tiệc sau khi được decor .....	40
Hình 4.1 Biểu đồ đánh giá của khách hàng về chất lượng cơ sở vật chất của CB Diamond Palace .....	44
Hình 4.2 Biểu đồ đánh giá của khách hàng về các yếu tố hữu hình của CB Diamond Palace .....	46
Hình 4.3 Biểu đồ đánh giá của khách hàng về chất lượng nhân viên phục vụ của CB Diamond Palace. ....	48
Hình 4.4 Trang Facebook chính thức của CB Diamond Palace .....	49
Hình Mẫu phiếu câu hỏi khảo sát sự đánh giá của khách hàng về dịch vụ của Trung Tâm Yến Tiệc Hội Nghị CB Diamond Palace .....	58
Hình Mẫu thông báo tiệc cưới của CB Diamond Palace .....	61
Hình Ưu đãi đặt tiệc của CB Diamond Palace .....	62
Hình ưu đãi đặt tiệc tháng 08 của CB Diamond Palace .....	62
Hình chứng nhận VSATTP của CB Diamond Palace .....	63
Hình bảng giá thức uống tại CB Diamond Palace .....	63
Hình bảng giá set menu của CB Diamond .....	64
Hình Menu Chay của CB Diamond Palace.....	67
Hình ưu đãi tiệc cưới của CB Diamond Palace .....	68
Hình DV đặt thêm của CB Diamond Palace .....	69
Hình phiếu đánh giá khảo sát ý kiến khách hàng về món chay của CB Diamond Palace. ....	70

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Th.S	: Thạc Sĩ
CB Diamond Palace	: Trung tâm Yến Tiệc Hội Nghị CB Diamond Palace
Ccdc	: Công cụ dụng cụ
VIP	: Very Important Person
Sảnh D	: Sảnh Diamond
Sảnh S	: Sảnh Shapphire
SL	: Số lượng
VSATTP	: Vệ sinh an toàn thực phẩm
TNHH	: Trách nhiệm hữu hạn
MC	: Người dẫn chương trình
Csvc-kt	: Cơ sở vật chất – kĩ thuật