

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



PHẠM THỊ NHƯ NGỌC

**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH TỔ CHỨC
TIỆC CƯỚI TẠI NHÀ HÀNG
VẠN PHÁT RIVERSIDE**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống

Mã số ngành: 7810202

Tháng 6-2024

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

PHẠM THỊ NHƯ NGỌC

MSSV: 202038

LỚP: DH20QTN01

HOÀN THIỆN QUY TRÌNH TỔ CHỨC
TIỆC CƯỚI TẠI NHÀ HÀNG
VẠN PHÁT RIVERSIDE

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH: QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG

Mã số ngành: 7810202

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

Th.S NGÔ THANH PHƯƠNG

Tháng 6-2024

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Khóa luận “Hoàn thiện quy trình phục vụ tiệc cưới tại nhà hàng Vạn Phát Riverside, TP Cần Thơ”, do sinh viên Phạm Thị Như Ngọc thực hiện dưới sự hướng dẫn của Th.S Ngô Thanh Phương. 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)

ThS Nguyễn Thị Chiêu

ThS 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)

ThS Nguyễn Du Hạ Long

ThS 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)

ThS Ngô Thanh Phương

PGS/TS Đào Ngọc Cảnh

LỜI CẢM TẠ

Lời đầu tiên cho em xin gửi tới Ban Lãnh đạo trường Đại học Nam Cần Thơ lời cảm ơn sâu sắc nhất với tất cả lòng biết ơn và lòng kính trọng. Ngoài ra cũng cảm ơn trân thành đến sự hướng dẫn tận tâm của anh Bằng Phó quản lí Âm thực (người quản lí trực tiếp trong suốt quá trình thực tập), anh Hòa, anh Pon và những anh chị khác tại nhà hàng. Đặc biệt là của Th.S Ngô Thanh Phương người trực tiếp hướng dẫn em trong suốt quá trình làm bài báo cáo tốt nghiệp.

Cảm ơn Cô Ngô Thanh Phương đã truyền đạt cho em những kiến thức chuyên ngành để nâng cao chuyên môn. Kế tiếp, em xin bày tỏ lòng cảm ơn đến những Anh Chị tại nhà hàng Vạn Phát Riverside đã cho em cơ hội thực tập để cho em trải nghiệm thực tế, cũng kiên nhẫn và tận tâm trong việc hướng dẫn em. Dưới sự chỉ bảo đó, em đã học được rất nhiều điều mới mẻ và mở rộng kiến thức của mình về chủ đề mà em đang quan tâm. Điều này không chỉ giúp em hoàn thành bài báo cáo một cách xuất sắc mà còn làm cho em trở nên tự tin hơn với khả năng của mình.

Cuối cùng, em xin cam đoan rằng em sẽ tiếp tục cố gắng và nỗ lực hết mình để phát triển từ những kiến thức và kinh nghiệm đã truyền đạt trong suốt qua trình thực hành. Em rất may mắn và tự hào được học tập dưới sự hướng dẫn của Cô Phương, Anh Bằng, anh Hòa, và những anh chị khác tại nhà hàng và em hi vọng rằng chúng ta sẽ tiếp tục duy trì mối quan hệ tốt đẹp này trong tương lai.

Em xin trân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 04 tháng 08 năm 2024

Người thực hiện

(ký tên và ghi đầy đủ họ tên)

Phạm Thị Như Ngọc

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 04 tháng 08 năm 2024

Người thực hiện

(ký tên và ghi đầy đủ họ tên)

Phạm Thị Như Ngọc

**PHIẾU NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU.....	1
1.1 Đặt vấn đề nghiên cứu.....	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu.....	2
1.2.1 Mục tiêu chung.....	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	2
1.3 Phạm vi nghiên cứu.....	2
1.3.1 Không gian.....	2
1.3.2 Thời gian.....	2
1.4 Đối tượng nghiên cứu.....	2
1.5 Ý nghĩa thực tiễn.....	3
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	4
2.1 Cơ sở lý luận.....	4
2.1.1 Những khái niệm cơ bản về kinh doanh ăn uống trong du lịch.....	4
2.1.1.1 Lịch sử hình thành kinh doanh ăn uống.....	4
2.1.1.2 Khái niệm về kinh doanh ăn uống.....	7
2.1.1.3 Đặc điểm của kinh doanh ăn uống.....	7
2.1.2 Khái niệm Nhà hàng (Restaurant).....	8
2.1.3 Khái niệm kinh doanh nhà hàng.....	10
2.1.4 Đặc điểm trong kinh doanh nhà hàng.....	10
2.1.4.1 Sản phẩm của nhà hàng.....	10
2.1.4.2 Nguồn nhân lực trong nhà hàng.....	10
2.1.4.3 Kinh doanh nhà hàng đòi hỏi tính liên tục.....	10
2.1.4.4 Hoạt động kinh doanh nhà hàng.....	10
2.1.4.5 Sự hấp dẫn kinh doanh nhà hàng.....	11
2.1.5 Phân loại nhà hàng.....	12
2.1.6 Các loại tiệc trong nhà hàng tại khách sạn.....	13
2.1.6.1 Tiệc ngồi.....	13

2.1.6.2 Tiệc đứng.....	13
2.1.7 Hình thức phục vụ thức ăn uống trong nhà hàng.....	14
2.1.7.1 Hình thức phục vụ thức ăn: Phục vụ theo hình thức từng đĩa hay phục vụ kiểu Mỹ (Ammerican service).....	14
2.1.7.2 Hình thức phục vụ thức ăn: Phục vụ theo hình thức gia đình (English service).....	14
2.1.7.3 Hình thức phục vụ thức ăn: Phục vụ Buffet.....	15
2.1.7.4 Hình thức phục vụ thức uống: Phục vụ tại bàn tiệc.....	15
2.1.8 Loại thực đơn phục vụ ăn, uống trong nhà hàng.....	15
2.1.8.1 Thực đơn cố định hay thực đơn không có sự lựa chọn (Set menu hay Table d' Hote menu).....	16
2.1.8.2 Thực đơn theo món (A la carte menu).....	16
2.1.8.3 Thực đơn Buffet.....	17
2.1.9 Các loại hình tiệc trong nhà hàng tại khách sạn.....	17
2.1.9.1 Tiệc hội nghị, hội thảo.....	17
2.1.9.2 Tiệc cưới.....	18
2.1.10 Khái niệm Nhà hàng tiệc cưới.....	19
2.1.11 Đặc điểm dịch vụ tiệc cưới.....	19
2.1.12 Khái niệm tiệc (Banquet).....	20
2.1.13 Thực đơn và giá cả tiệc cưới.....	20
2.1.13.1 Thực đơn tiệc cưới.....	20
2.1.13.2 Giá cả tiệc cưới.....	22
2.1.14 Đặc điểm nhà hàng tiệc cưới tại khách sạn.....	22
2.1.14.1 Không gian tiệc cưới.....	22
2.1.14.2 Trang thiết bị trong nhà hàng tiệc cưới.....	23
2.1.14.2.1 Đồ thủy tinh.....	23
2.1.14.2.2 Đồ gốm sứ.....	24
2.1.14.2.3 Dụng cụ phục vụ tại bàn.....	24
2.1.14.2.4 Khăn ăn (napkin).....	24

2.1.14.2.5	Khăn trải bàn, tấm trang trí trên bàn, bao ghế và nơ ghế.....	25
2.1.14.2.6	Các dụng cụ, vật dụng trên bàn tiệc trong nhà hàng tiệc cưới.	25
2.1.14.2.7	Trang thiết bị khu vực ở từng khu vực.....	27
2.1.14.2.8	Trang thiết bị âm thanh ánh sáng.....	28
2.1.14.2.9	Trang thiết bị phục vụ nhân viên.....	28
2.1.14.2.10	Trang thiết bị an toàn.....	28
2.1.15	Hình thức phục vụ tiệc cưới.....	28
2.1.16	Quy trình tổ chức tiệc cưới tại nhà hàng.....	29
2.1.16.1	Tiếp nhận yêu cầu phục vụ tiệc cưới.....	29
2.1.16.2	Xây dựng kế hoạch phục vụ tiệc cưới.....	30
2.1.16.3	Phân công công việc phục vụ tiệc cưới.....	31
2.1.16.3.1	Chuẩn bị.....	31
2.1.16.3.2	Tiến hành công việc.....	32
2.1.16.4	Điều phối công tác phục vụ tiệc cưới.....	33
2.1.16.4.1	Phục vụ khách trong quá trình diễn ra tiệc cưới.....	33
2.1.16.4.2	Các nguyên tắc phục vụ chung sau đây phải được áp dụng.....	34
2.1.16.4.3	Lưu ý khi phục vụ.....	34
2.1.16.5	Giám sát công tác sau tiệc cưới.....	35
2.1.7	Những yếu tố khác.....	35
2.1.7.1	Cơ sở vật chất kỹ thuật nhà hàng.....	35
2.1.7.2	Đội ngũ nhân viên.....	36
2.1.7.3	Mối quan hệ giữa các bộ phận.....	36
2.2	Phương pháp nghiên cứu.....	36
CHƯƠNG 3: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU.....		37
3.1	Tổng quan về khách sạn Vạn Phát Riverside.....	37
3.1.1	Quá trình hình thành và phát triển.....	37
3.1.2	Vị trí địa lí.....	37
3.1.3	Chức năng và lĩnh vực hoạt động tại Vạn Phát Riverside.....	38

3.1.4	Mô hình quản lý và cơ cấu tổ chức khách sạn.....	43
3.1.5	Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận.....	44
3.1.5.1	Chủ Đầu Tư.....	44
3.1.5.2	Giám đốc chi nhánh.....	45
3.1.5.3	Phó Giám đốc chi nhánh.....	46
3.1.5.4	Giám đốc điều hành.....	47
3.1.5.5	Bộ phận Tài chính.....	48
3.1.5.6	Bộ phận Kinh doanh.....	49
3.1.5.6.7	Bộ phận Nhân sự.....	50
3.1.5.8	Bộ phận tiệc F&B (Food & Beverage).....	52
3.1.5.9	Bộ phận Lưu Trú.....	54
3.1.5.10	Bộ phận Lễ tân.....	55
3.1.5.11	Bộ phận Buồng phòng.....	57
3.1.5.12	Bộ phận An ninh.....	58
3.1.5.13	Bộ phận Kỹ thuật.....	59
3.1.5.14	Bếp Trưởng.....	60
3.2	Khái quát về nhà hàng Vạn Phát Riverside.....	62
3.2.1	Quá trình hình thành và phát triển nhà hàng Vạn Phát Riverside (Trung tâm Hội nghị - Tiệc cưới).....	62
3.2.1.1	Vị trí địa lí.....	62
3.2.1.2	Quy mô nhà hàng Vạn Phát Riverside.....	62
3.2.2	Lĩnh vực hoạt động kinh doanh của nhà hàng Vạn Phát Riverside (Trung tâm Hội nghị - Tiệc cưới).....	65
3.2.3	Cơ cấu tổ chức nhà hàng.....	66
3.2.4	Kết quả hoạt động kinh doanh tại nhà hàng Vạn Phát Riverside.....	67
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.....		72
4.1	Thực trạng hoạt động quy trình tổ chức phục vụ tiệc cưới tại nhà hàng Vạn Phát Riverside, Thành Phố Cần Thơ.....	72
4.1.1	Quy trình tổ chức phục vụ tiệc cưới tại nhà hàng Vạn Phát Riverside	72

4.1.1.1 Tiếp nhận yêu cầu phục vụ của khách.....	72
4.1.1.2 Xây dựng kế hoạch từ yêu cầu của khách.....	73
4.1.1.3 Phân công công việc cụ thể.....	73
4.1.1.3.1 Quy trình nhận công việc.....	73
4.1.1.3.2 Yêu cầu công việc.....	74
4.1.1.4 Quy trình nghiệp vụ phục vụ.....	76
4.1.2 Đánh giá quy trình tổ chức phục vụ tiệc cưới tại nhà hàng Vạn Phát Riverside.....	81
4.1.2.1 Công tác tổ chức quản lý.....	81
4.1.2.2 Khả năng phối hợp giữa các nhân viên.....	81
4.1.2.3 Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	82
4.2.4 Đội ngũ nhân viên.....	83
4.2.4.1 Đối với cấp quản lý.....	84
4.2.4.2 Đối với cấp nhân viên.....	85
4.1.3 Kết luận rút ra từ thực trạng quy trình tổ chức tiệc cưới tại Vạn Phát Riverside.....	87
4.1.3.1 Ưu điểm.....	87
4.1.3.3 Nguyên nhân hạn chế.....	89
4.1.3.3.1 Nguyên nhân khách quan.....	89
4.1.3.3.2 Nguyên nhân chủ quan.....	89
4.2 Giải pháp hoàn thiện quy trình tổ chức phục vụ tiệc cưới tại nhà hàng Vạn Phát Riverside, thành phố Cần Thơ.....	92
4.2.1 Định hướng, mục tiêu, nhiệm vụ của hoạt động kinh doanh tiệc cưới tại nhà hàng Vạn Phát Riverside.....	92
4.2.1.1 Định hướng phát triển trong tương lai của nhà hàng Vạn Phát Riverside.....	92
4.2.1.2 Mục tiêu và nhiệm vụ tại nhà hàng Vạn Phát Riverside trong tương lai.....	93
4.2.1.2.1 Thị trường mục tiêu.....	93
4.2.1.2.2 Định vị thị trường.....	93

4.2.2 Một số giải pháp hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc cưới tại Vạn Phát.....	94
4.2.2.1 Hoàn thiện cơ sở vật chất.....	94
4.2.2.2 Nâng cao chất lượng đội ngũ lao động.....	94
4.2.2.3 Hoàn thiện quy trình tổ chức phục vụ tiệc cưới.....	97
4.2.2.4 Hoàn thiện chế độ khen thưởng, kỷ luật.....	98
4.3 Kết quả nghiên cứu.....	98
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN.....	100
5.1 Kết luận.....	100
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	101
PHỤ LỤC.....	103

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2. 1 Thực đơn theo món Âu món Á.....	16
Bảng 2. 2 Danh mục thực đơn.....	17
Bảng 3. 1 Bảng tên sảnh, vị trí diện tích và số khách của từng Sảnh tiệc.....	63
Bảng 3. 2 Tổng doanh thu nhà hàng Vạn Phát Riverside qua 3 năm 2021, 2022, 2023.....	68
Bảng 4. 1 Bảng dụng cụ của trung tâm hội nghị.....	82
Bảng 4. 2 Danh sách nhân viên chính thức nhà hàng Vạn Phát Riverside.....	84

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 3. 1 Khách sạn Vạn Phát Riverside.....	37
Hình 3. 2 Logo Khách Sạn Vạn Phát Riverside.....	38
Hình 3. 3 Phòng Suite Junior Nhìn ra Thành phố và Sông.....	39
Hình 3. 4 Ảnh công vào của Nhà hàng Ven sông.....	39
Hình 3. 5 Setup nhà hàng ven sông.....	40
Hình 3. 6 Bày trí món ăn tại quầy Buffet.....	40
Hình 3. 7 Hồ Bơi Vạn Phát Riverside.....	41
Hình 3. 8 Trung tâm Hội nghị - Tiệc cưới sảnh mới xây.....	41
Hình 3. 9 Trung tâm Hội nghị - Tiệc cưới sảnh mới xây năm 2024.....	42
Hình 3. 10 Phòng massage hiện đại trang bị đầy đủ dụng cụ.....	42
Hình 3. 11 Công karaoke Vạn Phát Riverside.....	43
Hình 3. 12 Sơ đồ tổ chức Khách sạn.....	43
Hình 3. 13 Sơ đồ Bộ phận Nhà hàng.....	66
Hình 3. 14 Biểu đồ thể hiện doanh số và phần trăm so với kế hoạch nhà hàng Vạn Phát Riverside qua 3 năm 2021, 2022, 2023.....	69
Hình 3. 15 Biểu đồ thể hiện cơ cấu Tổng doanh thu tiệc nhà hàng Vạn Phát Riverside qua 3 năm 2021-2022-2023.....	71
Hình 4. 1 Tác phong trước khi làm việc.....	74
Hình 4. 2 Chuẩn bị dụng cụ trước khi setup.....	75
Hình 4. 3 Sau Khi setup dụng cụ.....	76
Hình 4. 4 Phục vụ trong tiệc cưới.....	77
Hình 4. 5 Dọn dẹp vệ sinh sau tiệc.....	78
Hình 4. 6 Sau khi kết thúc kịch bản tiệc.....	79

DANH SÁCH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮC

CD-CR	:	Cô dâu – Chú rể
FBD	:	Quản lý nhà hàng
FO	:	Front Office (FO) dùng để chỉ bộ phận Tiền sảnh hay Lễ tân khách sạn
HK	:	Housekeeping được hiểu theo đúng nghĩa tiếng việt thì đây là dịch vụ dọn phòng
MC	:	Người dẫn chương trình
T.P	:	Thành phố