

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



**BÁO CÁO THỰC TẬP**  
**ĐỀ TÀI:**  
**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ TẠI TRUNG TÂM HỘI NGHỊ**  
**TIỆC CƯỚI VẠN PHÁT RIVERSIDE**

*Sinh viên thực hiện: Dương Thị Kiều Tiên*

*Mã số sinh viên: 202422*

*Lớp: DH20QTN01*

Cần Thơ, tháng 06, năm 2024

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



## **BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI:**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TẠI TRUNG TÂM HỘI NGHỊ  
TIỆC CƯỚI VẠN PHÁT RIVERSIDE**

*Sinh viên thực hiện: Dương Thị Kiều Tiên*

*Mã số sinh viên: 202422*

*Lớp: DH20QTN01*

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:**

**ThS. TÔ NGUYỄN DUY MINH**

**Cần Thơ, tháng 06, năm 2024**

## LỜI CẢM TẠ

Đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Ban Lãnh đạo trường Đại học Nam Cần Thơ, sự tận tình giảng dạy và hỗ trợ sinh viên của toàn thể Quý thầy cô, đặt biệt là các thầy cô thuộc khoa Du lịch trong suốt thời gian qua đã giúp em có được những kiến thức quý báu, tất cả những điều đó sẽ trở thành hành trang quan trọng hỗ trợ em sau này khi ra cuộc sống.

Đặc biệt, xin gửi lời cảm ơn đến GV Tô Nguyễn Duy Minh đã dành thời gian quý báu để hướng dẫn, chỉ dạy và giúp đỡ tận tình, chi tiết để em có đủ kiến thức và hoàn thành tốt quá trình làm tiểu luận này.

Em đã cố gắng tìm tòi, nghiên cứu và triển khai đề tài nhưng trong quá trình thực hiện vẫn còn sai sót là điều khó tránh khỏi. Vì vậy, em mong nhận được sự đóng góp của Quý thầy cô để bài tiểu luận được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, em kính chúc Quý thầy cô sức khoẻ, thành công và hạnh phúc.

Xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2024.

**Người thực hiện**

**DƯƠNG THỊ KIỀU TIÊN**

## LỜI CAM ĐOAN

**Kính gửi:**

- + Trường Đại học Nam Cần Thơ.
- + Khoa Du Lịch.
- + Chuyên ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

**Em tên là:** Dương Thị Kiều Tiên

**Lớp:** DH20QTN01

**Mã số sinh viên:** 202422

Em xin cam kết bài tiểu luận kết thúc môn này được hoàn thành dựa trên kết quả nghiên cứu của em và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ bài tiểu luận cùng cấp nào khác. Các dữ liệu thông tin thứ cấp được sử dụng trong bài tiểu luận này là có nguồn gốc và trích dẫn rõ ràng.

Em xin cam đoan rằng các thông tin trích dẫn đều ghi rõ nguồn gốc.

Nếu có vấn đề gì em xin chịu trách nhiệm.

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2024

**Người thực hiện**

Dương Thị Kiều Tiên

## NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

---

+ Người hướng dẫn: ThS. TÔ NGUYỄN DUY MINH

+ Đơn vị: Khoa Du Lịch, trường Đại học Nam Cần Thơ

Về hình thức: .....

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

Về nội dung: .....

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

Về thái độ: .....

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

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2024.

**Cán bộ hướng dẫn**

**TÔ NGUYỄN DUY MINH**

## NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN

---

+ Giảng viên:.....

+ Đơn vị: Khoa Du Lịch, trường Đại học Nam Cần Thơ

Về hình thức: .....

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

Về nội dung: .....

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

Về thái độ: .....

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

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2024.

**Cán bộ giảng viên**

## MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM ĐOAN .....	ii
NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN.....	iii
MỤC LỤC.....	v
MỤC LỤC HÌNH.....	ix
MỤC LỤC BẢNG .....	x
CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT VỀ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG – TRUNG TÂM HỘI NGHỊ TIỆC CƯỚI VẠN PHÁT RIVERSIDE .....	1
1.1 Quá trình hình thành và phát triển .....	1
1.1.2 Vị trí địa lí và thông tin liên lạc .....	2
1.1.3 Mô hình quản lý và cơ cấu tổ chức .....	3
1.1.4 Chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận.....	4
1.2 Tình hình hoạt động kinh doanh của vạn phát riverside.....	6
1.2.1 Sơ lược về tình hình và đặc điểm của thị trường .....	6
1.2.2 Thị trường mục tiêu.....	7
1.2.3 Định vị thị trường.....	8
1.2.4 Kết quả kinh doanh Trung tâm hội nghị tiệc cưới Vạn Phát Riverside năm 2021 - 2023.....	9
CHƯƠNG 2 NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....	11
2.1 Nội dung công việc được phân công.....	11
2.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.....	16
2.3 Kết quả thực tập .....	17
2.4 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập .....	18
2.5 Kế hoạch của bản thân sau đợt thực tập.....	19

CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ TẠI TRUNG TÂM HỘI NGHỊ TIỆC CƯỚI VẠN PHÁT RIVERSIDE.....	20
3.1 MỞ ĐẦU.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	20
3.1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	21
3.1.2.1 Mục tiêu chung.....	21
3.1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	21
3.1.3 PHẠM VI NGHIÊN CỨU VÀ ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU.....	21
3.1.3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	21
3.1.3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	21
3.1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	21
3.1.4.1 Phương pháp thu thập số liệu.....	21
3.1.4.2 Phương pháp phân tích, xử lý số liệu.....	22
3.2 CƠ SỞ LÝ THUYẾT.....	22
3.2.1 Khái niệm tiệc và phân loại tiệc.....	22
3.2.1.1 Khái niệm tiệc.....	22
3.2.1.2 Phân loại tiệc.....	22
3.2.2 Khái niệm và đặc điểm của hoạt động phục vụ tiệc.....	22
3.2.2.1 Khái niệm phục vụ tiệc.....	22
3.2.2.2 Đặc điểm của hoạt động phục vụ tiệc.....	23
3.2.3 Một số lý thuyết về quản trị nghiệp vụ phục vụ tiệc.....	23
3.2.3.1 Khái niệm quản trị nghiệp vụ tiệc.....	23
3.2.3.2 Nội dung quản trị nghiệp vụ phục vụ tiệc.....	24
3.2.4 Khái niệm dịch vụ và chất lượng dịch vụ.....	25
3.2.4.1 Khái niệm dịch vụ.....	25
3.2.4.2 Chất lượng dịch vụ.....	25



3.2.4.3	Đặc tính của dịch vụ.....	26
3.2.5	Chất lượng phục vụ tiệc .....	27
3.2.5.1	Khái niệm về chất lượng phục vụ tiệc.....	27
3.2.5.2	Các chỉ tiêu đánh giá phục vụ tiệc.....	27
3.2.5.3	Phương pháp đánh giá chất lượng phục vụ tiệc .....	28
3.3	Thực trạng về chất lượng dịch vụ tại TRUNG TÂM HỘI NGHỊ TIỆC CUỐI Vạn Phát riverside.....	28
3.3.1	Cơ sở vật chất kĩ thuật.....	29
3.3.2	Cơ cấu đội ngũ lao động.....	32
3.3.2.1	Nhân viên chính thức .....	33
3.3.2.2	Nhân viên thời vụ .....	34
3.3.3	Các sản phẩm và loại dịch vụ chủ yếu .....	35
3.3.4	Quy trình tổ chức và quản lí sự kiện .....	40
3.3.4.1	Quy trình bày trí bàn tiệc.....	40
3.3.4.2	Quy trình phân công trước khi vào tiệc.....	42
3.3.4.3	Quy trình phục vụ tiệc tại Trung tâm hội nghị tiệc cưới Vạn Phát .....	43
3.3.5	Một số kết luận rút ra từ thực trạng chất lượng dịch vụ tiệc tại Trung tâm:.....	47
3.4	Nguyên nhân của các hạn chế .....	50
3.5	MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI TRUNG TÂM HỘI NGHỊ TIỆC CUỐI VẠN PHÁT RIVERSIDE.....	53
3.5.1	Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất kĩ thuật .....	53
3.5.2	Nâng cao mức độ tin cậy và chất lượng phục vụ của đội ngũ lao động .....	54
3.5.3	Nâng cao khả năng đáp ứng các loại hình dịch vụ.....	60
3.5.4	Nâng cao hiệu suất trong quy trình phục vụ tiệc.....	60

3.6 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ KHÁC .....	62
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	64

## MỤC LỤC HÌNH

Hình 1.1 Khách sạn Vạn Phát .....	1
Hình 1.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn.....	3
Hình 1.3 Biểu đồ doanh thu từ năm 2021 - 2023.....	9
Hình 1.4 Biểu đồ tròn tổng doanh thu tiệc từ năm 2021 - 2024 .....	10
Hình 3.1 Mô hình phương pháp đánh giá căn cứ vào sự thỏa mãn của khách hàng	28
Hình 3.2 Dịch vụ tiệc tại trung tâm hội nghị tiệc cưới Vạn Phát.....	29
Hình 3.3 Hội trường tiệc cưới tại trung tâm hội nghị tiệc cưới Vạn Phát .....	31
Hình 3.4 Đậu hũ tam sắc .....	38
Hình 3.5 Gà ươm mắm nhĩ.....	38
Hình 3.6 Lẩu thái lan rau bún.....	39
Hình 3.7 SỮA chua .....	39
Hình 3.8 Chuẩn bị dụng cụ và set up bàn tiệc .....	41
Hình 3.9 Nhân viên trải khăn bàn, đặt ghế.....	41
Hình 3.10 Set up bàn tiệc .....	42
Hình 3.11 Phiếu đánh giá phản hồi dịch vụ tại trung tâm hội nghị tiệc cưới Vạn Phát .....	46

## MỤC LỤC BẢNG

Bảng 1.1 Tổng doanh thu 2021 -2023.....	9
Bảng 3.1 Bảng một số dụng cụ của trung tâm hội nghị.....	29
Bảng 3.2 Danh sách nhân viên bộ phận ẩm thực tại Vạn Phát Riverside.....	33
Bảng 3.3 Dịch vụ hội nghị .....	36
Bảng 3.4 Dịch vụ đặt thêm.....	37
Bảng 3.5 Dịch vụ đặt thêm (phụ) .....	37
Bảng 3.6 Bảng các tiêu chí đánh giá phản hồi dịch vụ của khoảng 1500 khách hàng .....	46