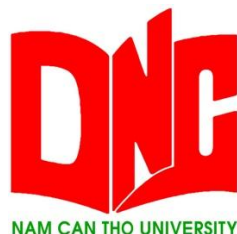


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN

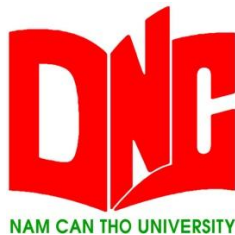


BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
ĐỀ TÀI:
HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
YẾN TIỆC TẠI VẠN PHÁT RIVERSIDE

Sinh viên thực hiện: Huỳnh Bảo Ngọc
Mã số sinh viên: 200585
Lớp: DH20QTN01

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
ĐỀ TÀI:
HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
YẾN TIỆC TẠI VẠN PHÁT RIVERSIDE

Sinh viên thực hiện: Huỳnh Bảo Ngọc

Mã số sinh viên: 200585

Lớp: DH20QTN01

Giảng viên hướng dẫn: Th.S Hồ Thị Minh Hà

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Kính gửi:

- Trường Đại học Nam Cần Thơ
- Khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng - Khách sạn
- Chuyên ngành Quản trị Nhà hàng và Dịch vụ ăn uống

Em tên là: Huỳnh Bảo Ngọc

Lớp: DH20QTN01

Mã số sinh viên: 200585

Em xin cam kết bài báo cáo tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên kết quả thực tập nghiên cứu của em tại Vạn Phát Riverside. Những số liệu và kết quả nghiên cứu là hoàn toàn trung thực, không sao chép nội dung của người khác. Các dữ liệu trong bài báo cáo có nguồn gốc và trích dẫn rõ ràng.

Em xin cam đoan và chịu hoàn toàn trách nhiệm về tính trung thực của nội dung trong bài báo cáo lần này.

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2024

Người thực hiện

Huỳnh Bảo Ngọc

LỜI CẢM ƠN

Em xin phép được gửi sự tri ân sâu sắc và lời cảm ơn chân thành nhất đối với Ban giám hiệu nhà trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện cho em thực tập. Đặc biệt, cô Th.S Hồ Thị Minh Hà của khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng - Khách sạn đã truyền đạt những kiến thức quý báu và hướng dẫn tận tình trong bài báo cáo thực tập lần này.

Em cũng xin trân trọng gửi lời cảm ơn đến ban giám đốc và các anh chị nhân viên trong Vạn Phát Riverside đã tận tình chỉ dẫn và giúp đỡ em trong suốt thời gian thực tập. Nhờ vậy mà em đã học thêm được nhiều kiến thức mới và có cái nhìn tường tận hơn về lý thuyết chuyên ngành cũng như thực tế áp dụng. Trải nghiệm thực tế và tích lũy kinh nghiệm những điều tuyệt vời nhất mà em có được tại doanh nghiệp.

Trong quá trình thực tập và làm bài báo cáo thực tập khó tránh khỏi sai sót, rất mong mọi người thông cảm và bỏ qua.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2024

Người thực hiện

Huỳnh Bảo Ngọc

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Do sinh viên: Huỳnh Bảo Ngọc

Người hướng dẫn: Th.S Hồ Thị Minh Hà

Đơn vị: Khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng - Khách sạn, trường Đại học Nam
Cần Thơ

NỘI DUNG NHẬN XÉT:

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GVHD

Th.S Hồ Thị Minh Hà

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
MỤC LỤC	iv
DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH ẢNH	vi
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP	1
1.1 Thông tin về cơ sở thực tập	1
1.2 Quá trình hình thành và phát triển	2
1.3 Cơ cấu tổ chức	9
1.4 Định hướng phát triển trong tương lai	12
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	13
2.1 Nội dung thực tập	13
2.1.1. Nội dung công việc được phân công	13
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong quá trình thực tập.	13
2.2. Kết quả thực tập	14
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được	14
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập	14
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	15
CHƯƠNG 3: HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ YẾN TIỆC TẠI VẠN PHÁT RIVERSIDE	16
3.1 Giới thiệu đề tài	16
3.2 Cơ sở lý thuyết	18
3.2.1. Khái niệm nhà hàng, tiệc, chất lượng dịch vụ ăn uống	18
3.2.2. Phân loại nhà hàng	19
3.2.3. Các dịch vụ tiện ích khác trong nhà hàng	21
3.2.4. Cơ sở đánh giá chất lượng trong nhà hàng	22
3.2.5 Các tiêu chí đo lường chất lượng dịch ăn uống	24
3.3. Tình hình hoạt động dịch vụ yến tiệc tại nhà hàng Vạn Phát Riverside.	25

3.3.1. Tình hình hoạt động của Vạn Phát Riverside	25
3.3.2. Thống kê doanh thu của Vạn Phát Riverside	25
3.3.3. Phân tích biểu đồ	26
3.4. Kết quả nghiên cứu thảo luận	27
3.4.1 Phân tích và đánh giá thực trạng tình hình thực tế của bộ phận yến tiệc tại Vạn Phát Riverside	27
3.4.2. Đánh giá chất lượng phục vụ yến tiệc tại Vạn Phát Riverside	32
3.5. Đề xuất giải pháp	33
3.6. Kết luận và kiến nghị	35
TÀI LIỆU THAM KHẢO	37

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH ẢNH

Hình 1.1. Logo Vạn Phát	1
Hình 1.2: Cổng chính Vạn Phát	2
Hình 1.2.1: Nhà hàng ven sông	3
Hình 1.2.2: Hội nghị	4
Hình 1.2.3: Tiệc cưới	5
Hình 1.2.4: Buffet	5
Hình 1.2.5: Khách sạn Vạn Phát	6
Hình 1.2.6: Phòng Presidential Suite	6
Hình 1.2.7: Phòng Executive Suite	7
Hình 1.2.8: Phòng Junior Suite	7
Hình 1.2.9: Phòng Oriental Suite	7
Hình 1.2.10: Phòng Deluxe	8
Hình 1.2.11: Phòng Superior	8
Hình 1.3: Cơ cấu tổ chức của nhà hàng Vạn Phát Riverside	9
Hình 1.3.1: Sơ đồ bộ phận thực tập của nhà hàng	10
Hình 3.2.2.1: Nhà hàng kiểu Pháp	19
Hình 3.2.2.2: Buffet kiểu phương Tây	20
Hình 3.2.2.3: Nhà hàng sân thượng	21
Bảng 3.3.2: Thống kê doanh thu nhà hàng Vạn Phát Riverside trong 3 năm qua	25
Bảng 3.3.3: Biểu đồ thể hiện cơ cấu Tổng doanh thu tiệc nhà hàng Vạn Phát Riverside qua 3 năm 2021-2022-2023	26
Hình 3.4.1: Sảnh tiệc cưới tại Vạn Phát (ảnh thực tế)	27
Hình 3.4.2: Sảnh hội nghị tại Vạn Phát (ảnh thực tế)	28
Hình 3.4.3: Bàn Teabreak tại Vạn Phát (ảnh thực tế)	28
Hình 3.4.4: Bàn tiệc cơm tại Vạn Phát (ảnh thực tế)	29