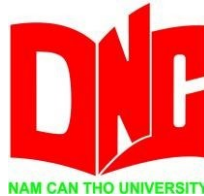


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI

**HOÀN THIỆN VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
PHỤC VỤ TIỆC CƯỚI
TẠI KHÁCH SẠN VẠN PHÁT RIVERSIDE**

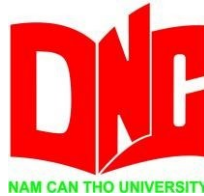
Sinh viên thực hiện: Lê Xuân Hoàng

Mã số sinh viên: 202216

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

ĐỀ TÀI

**HOÀN THIỆN VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
PHỤC VỤ TIỆC CƯỚI
TẠI KHÁCH SẠN VẠN PHÁT RIVERSIDE**

Sinh viên thực hiện: Lê Xuân Hoàng

Mã số sinh viên: 202216

Lớp: DH20QTN01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Nguyễn Thị Chiêu

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

Lời Cam Đoan

Em xin cam đoan đề tài: “Báo cáo thực tập tại khách sạn “Vạn Phát Riverside” là một công trình nghiên cứu độc lập dưới sự hướng dẫn của giáo viên hướng dẫn: Nguyễn Thị Chiêu. Ngoài ra không có bất cứ sự sao chép của người khác. Đề tài, nội dung báo cáo thực tập là sản phẩm mà em đã nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập tại trường cũng như tham gia thực tập tại khách sạn Vạn Phát Riverside. Các số liệu, kết quả trình bày trong báo cáo là hoàn toàn trung thực, em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm, kỷ luật của bộ môn và nhà trường đề ra nếu như có vấn đề xảy ra

Ngày 20 tháng 06 năm 2024

Sinh viên thực hiện

Lê Xuân Hoàng

Lời Cảm On

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 Nguyễn Thị Chiêu 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 khỏe, thành công và hạnh phúc.

Xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 20 tháng 06 năm 2024.

NGƯỜI THỰC HIỆN

Lê Xuân Hoàng

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

- Người hướng dẫn: Nguyễn Thị Chiêu

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

Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày ... tháng 06 năm 2024.

Cán bộ hướng dẫn

GVHD Nguyễn Thị Chiêu

MỤC LỤC

Lời Cam Đoan	iii
Lời Cảm Ơn	iv
NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP	v
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	vi
MỤC LỤC	vii
DANH SÁCH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT	x
DANH MỤC HÌNH	xi
DANH MỤC BẢNG	xii
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ VÀ BIỂU ĐỒ	xiii
Chương 1: GIỚI THIỆU VỀ KHÁCH SẠN VẠN PHÁT RIVERSIDE.....	1
1.1 Thông tin về cơ sở thực tập.....	1
1.2 Chức năng và lĩnh vực hoạt động.....	2
1.2.1 Chức năng.....	2
1.2.2 Lĩnh vực hoạt động :	2
1.3 Quá trình hình thành và phát triển.....	2
1.4 Mô hình quản lý và cơ cấu tổ chức của khách sạn.....	6
1.5 Định hướng phát triển trong tương lai.....	9
Chương 2 : MỘT SỐ TIÊU ĐỀ	11
2.1.Nội dung thực tập	11
2.1.1 Nội dung công việc được phân công	11
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	12
2.2 Kết quả thực tập.....	12
2.2.1 Những kết quả thực tập đã được	12
2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	13

2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	13
--	----

Chương 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC CƯỚI TẠI KHÁCH SẠN VẠN PHÁT RIVERSIDE	15
--	----

3.1 Giới thiệu đề tài thực tập:	15
---------------------------------------	----

3.2.1 Khái niệm về nhà hàng	16
-----------------------------------	----

3.2.2 Phân loại nhà hàng	17
--------------------------------	----

3.2.3 Các dịch vụ trong nhà hàng	18
--	----

3.2.4 <i>Khái niệm tiệc</i>	20
-----------------------------------	----

3.2.5 Cơ sở đánh giá chất lượng dịch vụ nhà hàng	21
--	----

3.3 Tình hình hoạt động dịch vụ tiệc cưới tại nhà hàng Vạn Phát Riverside	22
---	----

3.3.1 Phân tích đánh giá tình hình thực tế của bộ phận phục vụ tiệc tại Trung tâm hội nghị - tiệc cưới Vạn Phát Riverside	22
---	----

3.3.2 Kết quả hoạt động kinh doanh tiệc tại khách sạn Vạn Phát Riverside	28
--	----

3.3.3 Ưu điểm và hạn chế của bộ phận phục vụ tại trung tâm hội nghị Vạn Phát Riverside	30
--	----

3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận	31
---	----

3.4.1 Chất lượng phục vụ tiệc cưới	32
--	----

3.5 Đề xuất giải pháp	36
-----------------------------	----

3.5.1 Hoàn thiện chất lượng đội ngũ lao động:	36
---	----

3.5.2 Hoàn thiện cơ sở vật chất.	38
---------------------------------------	----

3.5.3 Tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận	39
---	----

3.5.4 Đãi ngộ nhân sự	39
-----------------------------	----

3.6 Kết luận và kiến nghị	40
---------------------------------	----

3.6.1 Kết luận chung	40
----------------------------	----

3.6.2 Kiến nghị với doanh nghiệp	41
3.6.3 Kiến nghị với Khoa, Trường	42
TÀI LIỆU THAM KHẢO	43
PHỤ LỤC	1
DANH MỤC PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ	6

DANH SÁCH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

GVHD: Giảng viên hướng dẫn

NN: Nhà nước

tp: Thành phố

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1 Khách sạn Vạn Phát (nguồn internet)	1
Hình 1.2 Logo của khách sạn(nguồn internet)	1
Hình 1.3 Trung tâm hội nghị-tiệc cưới(ảnh chụp từ thực tế)	4
Hình 1.4 Nhà hàng ven sông Vạn Phát (ảnh chụp từ thực tế).....	5
Hình 1.5 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn(Nguồn: khách sạn Vạn Phát)	6
Hình 3.1 Bàn tiệc cưới được setup hoàn chỉnh	24
Hình 3.2 Nhân viên vào tư thế đón khách(nguồn Vạn Phát Riverside)	27
Hình 3.3 Bảng giá dịch vụ (nguồn Vạn Phát Riverside)	28
Hình 3.4 Mẫu phiếu đánh giá phản hồi dịch vụ(ảnh chụp từ thực tế).....	32
Hình 1.3 Hồ bơi của khách sạn Vạn Phát (ảnh chụp từ thực tế)	1
Hình 1.4 Phòng tập gym (nguồn internet)	1
Hình 1.5 Khu Karaoke Vạn Phát Riverside (Nguồn internet)	2
Hình 3.3 Đồng phục của nhân viên khi trực tiệc.....	2
Hình 1.6 Phòng hội nghị và tiệc cưới(ảnh chụp từ thực tế)	3
Hình 1.7 Phòng Presidential (Nguồn internet)	3
Hình 1.8 Phòng Superior (Nguồn internet)	3
Hình 1.9 Phòng Deluxe River (Nguồn internet)	4
Hình 1.10 Phòng EXECUTIVE SUITE (nguồn internet)	4
Hình 1.11 Phòng ORIENTAL SUITE (nguồn internet)	4
Hình 1.12 Phòng Junior SUITE(nguồn internet)	5
Hình 1.13 Khu vực buffet(ảnh chụp từ thực tế)	5

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1 Tên công việc và nội dung thực hiện.....	11
Bảng 3.1 Kết quả kinh doanh tiệc năm 2021-2022-2023(nguồn Vạn Phát Riverside).....	28
Bảng 3.2 Các bước phương pháp đánh giá chất lượng phục vụ tiệc cưới.....	33
Bảng 3.3 Thống kê ý kiến đánh giá của khách hàng về chất lượng phục vụ tiệc cưới tại trung tâm hội nghị - tiệc cưới Vạn Phát Riverside	34
Bảng 3.4 Chất lượng phục vụ tại trung tâm hội nghị - tiệc cưới Vạn Phát Riverside theo đánh giá của khách hàng.....	34
Bảng 1.1 Mẫu thống kê đánh giá về các chỉ tiêu chất lượng phục vụ.....	7

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ VÀ BIỂU ĐỒ

Sơ đồ 3.1 Quy trình phục vụ vụ tiệc tại khách sạn Vạn Phát Riverside(nguồn Vạn Phát Riverside)	26
Biểu đồ 3.1 Tỷ trọng doanh thu tiệc 2021	29
Biểu đồ 3.3 Tỷ trọng doanh thu tiệc 2023	29