

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

-----0-----



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

**ĐỀ TÀI: NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ TẠI TRUNG
TÂM YẾN TIỆC HỘI NGHỊ CB DIAMOND PALACE**

Sinh viên thực hiện: Ngô Phúc Tấn

Lớp: DH20QTN01

Mã sinh viên: 201896

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

**ĐỀ TÀI: NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ TẠI TRUNG
TÂM YÊN TIỆC HỘI NGHỊ CB DIAMOND PALACE**

Sinh viên thực hiện: Ngô Phúc Tấn

Mã số sinh viên: 201896

Lớp: DH20QTN01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN: Ths Trương Thị Kim Thủy

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành được bài báo cáo thực tập chuyên đề tốt nghiệp, em xin gửi lời cảm ơn trân thành nhất đến quý thầy cô, những người đã cho em những kiến thức cơ bản, những kinh nghiệm quý báu để em có thể hiểu rõ và hình dung được một cách khái quát những gì cần làm cũng như áp dụng những kiến thức đó trong quá trình thực tập và viết chuyên đề báo cáo. Cảm ơn cô Trương Thị Kim Thủy đã trực tiếp hướng dẫn và truyền đạt cho em những kiến thức chuyên ngành để nâng cao kiến thức chuyên môn. Tận tình giúp đỡ em giải quyết những thắc mắc cũng như những khó khăn mà em gặp phải trong quá trình thực tập tại doanh nghiệp và viết chuyên đề báo cáo. Đó là điều may mắn nhất đối với em. Kế tiếp, em xin bày tỏ lòng biết ơn đến ban lãnh đạo của Trung tâm yến tiệc hội nghị CB diamond palace đã tạo điều kiện để em có cơ hội thực tập và có được những trải nghiệm về công việc thực tế của một nhân viên phục vụ. Các anh chị quản lý và nhân viên của nhà hàng, dù rất bận nhưng rất tận tình giúp đỡ em trong suốt thời gian thực tập. Tạo cơ hội cho em được vận dụng những kiến thức đã học trên lớp vào thực tiễn để hoàn thành bài báo cáo thực tập tốt nghiệp. Đó là niềm vinh hạnh và may mắn khi được quý anh chị giúp đỡ. Cuối cùng, em xin chân thành cảm ơn gia đình và bạn bè đã hết lòng động viên và hỗ trợ em trong suốt thời gian qua. Do thời gian thực tập chỉ có hai tháng và kiến thức của em còn nhiều hạn chế nên bài báo cáo thực tập chuyên đề tốt nghiệp này khó tránh khỏi những sai sót nhất định. Em mong quý thầy cô góp ý và cho em những ý kiến để em có thể rút ra được nhiều kinh nghiệm hơn cho bản thân để sau khi ra trường em có thể làm việc tốt hơn. Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

SINH VIÊN THỰC HIỆN

(ký tên ghi rõ họ tên)

LỜI CAM ĐOAN

Kính gửi

1. Trường Đại Học Nam Cần Thơ
2. Khoa Du Lịch và Quản trị Nhà hàng Khách sạn
3. Ngành: quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống

Em tên: Ngô Phúc Tấn

Lớp: DH20QTN01

Mã số sinh viên: 201896

Em xin cam đoan bài báo cáo thực tập này là kết quả nghiên cứu của em trong quá trình thực tập tại Trung tâm yến tiệc hội nghị CB diamond palace cùng với sự giúp đỡ của cô Trương Thị Kim Thủy.

Trong toàn bộ nội dung của bài tiểu luận, những điều được trình bày được tổng hợp từ nhiều nguồn tài liệu. Tất cả các tài liệu tham khảo đều có suất xứ rõ ràng và được trích dẫn hợp pháp.

Nếu có vấn đề em xin chịu trách nhiệm.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

Người thực hiện

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

- Người hướng dẫn: ThS. Trương Thị Kim Thủy

- Đơn vị: Khoa Du Lịch và Quản Trị Nhà Hàng, Khách sạn tại 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

Trương Thị Kim Thủy

MỤC LỤC

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 của CB diamond Palace	1
1.3. Cơ cấu tổ chức của CB diamond Palace	2
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai của CB diamond Palace	2
Chương 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI TRUNG TÂM YẾN TIỆC HỘI NGHỊ CB DIMIAMOND PALACE	3
2.1. Nội dung thực tập	3
2.1.1. Nội dung công việc được phân công tại CB diamond Palace.....	3
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.....	3
2.2. Kết quả thực tập tại Trung tâm yến tiệc CB diamond Palace	3
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được.....	3
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	4
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....	4
Chương 3: NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ, KINH DOANH TẠI TRUNG TÂM YẾN TIỆC- HỘI NGHỊ CB DIAMOND PALACE	4
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập	4
3.2. Cơ sở lý thuyết	5
3.2.1. Khái niệm về nhà hàng dịch vụ tiệc cưới.....	5
3.2.2. Khái niệm về chất lượng dịch vụ tiệc cưới.....	5
3.2.3. Khái niệm nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc cưới.....	6
3.3. Tình hình hoạt động dịch vụ tại Trung tâm yến tiệc hội nghị CB diamond Palace	6
3.3.1. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ tiệc cưới CB diamond Palace...	6
3.3.2. Quy trình phục vụ tại Trung tâm yến tiệc hội nghị CB diamond Palace...	7
3.3.3. Dịch vụ tiệc cưới.....	8
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận	11
3.5. Đề xuất giải pháp	11
3.5.1. Giải pháp đối với đội ngũ nhân viên trong nhà hàng.....	11
3.5.2. Giải pháp hoàn thiện các thao tác quy trình phục vụ.....	12
3.6. Kết luận và kiến nghị	12

DANH SÁCH CÁC TỪ VIẾT TẮT

Th.s: Thạc sĩ

WC: toilet

DANH MỤC CÁC BẢN VÀ CÁC HÌNH

Sảnh Diamond 3 và 4

Sảnh Diamond ghép 1 và 2

Sảnh Diamond ghép 3 4