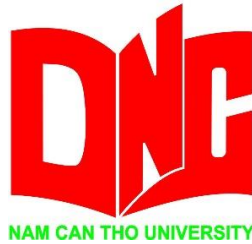


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

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

Sinh viên thực hiện : NGUYỄN DƯƠNG BÍCH VU

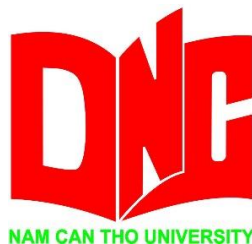
Lớp : DH20QNT01

Mã sinh viên : 202941

Giảng viên hướng dẫn : Thạc sĩ NGÔ THANH PHƯƠNG

24 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:

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

Sinh viên thực hiện : NGUYỄN DƯƠNG BÍCH VU
Lớp : DH20QTN01
Mã sinh viên : 202941
Giảng viên hướng dẫn : Thạc sĩ NGÔ THANH PHƯƠNG

24 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 thạc sĩ Ngô Thanh Phương 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.

Vì chưa có nhiều kinh nghiệm trong công việc cũng như quá trình nghiên cứu và đánh giá theo góc nhìn của nhà kinh doanh nên có thể bài tiểu luận của em còn nhiều thiếu sót và sâu sắc nên mong nhận được sự đóng góp tích cực từ phía nhà trường và giảng viên chấm điểm.

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

Xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024.

Người thực hiện

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: Nguyễn Dương Bích Vu

Lớp: DH20QTN01

Mã số sinh viên: 202941

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 24 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

Nguyễn Dương Bích Vu

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Người hướng dẫn: Thạc sĩ Ngô Thanh Phương

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

Thạc sĩ Ngô Thanh Phương

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 24 tháng 06 năm 2024.

Cán bộ giảng viên

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN	iv
MỤC LỤC.....	v
DANH SÁCH CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH.....	ix
DANH SÁCH CÁC BẢNG	x
CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU VỀ DỊCH VỤ VÀ KHÁCH SẠN VẠN PHÁT RIVERSIDE	1
1.1 VỊ TRÍ ĐỊA LÝ.....	1
1.2 QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN.....	1
1.2.2 Phòng khách sạn.....	3
1.2.3 Nhà hàng Buffet sáng.....	6
1.2.4 Nhà hàng ven sông	6
1.2.5 Trung tâm hội nghị tiệc cưới.....	7
1.3 CƠ CẤU TỔ CHỨC	8
1.3.1 Mô hình quản lý	8
1.3.2 Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận	8
1.3.2.1 Chức năng.....	8
1.3.2.2 Nhiệm vụ	8
1.4 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN TRONG TƯƠNG LAI.....	10
1.4.1 Thị trường mục tiêu.....	10
1.4.2 Định vị thị trường.....	11

CHƯƠNG 2 NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....	12
2.1 NỘI DUNG THỰC TẬP	12
2.1.1 Nội dung công việc được phân công.....	12
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	15
2.2 KẾT QUẢ THỰC TẬP.....	17
2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được.....	17
2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	18
2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	18
CHƯƠNG 3 NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI TRUNG TÂM HỘI NGHỊ TIỆC CƯỚI VẠN PHÁT RIVERSIDE.....	19
3.1 GIỚI THIỆU VỀ ĐỀ TÀI THỰC TẬP	19
3.1.1 Tên đề tài	19
3.1.2 Lý do chọn đề tài.....	19
3.1.3 Mục tiêu nghiên cứu.....	20
3.1.3.1 Mục tiêu chung.....	20
3.1.3.2 Mục tiêu cụ thể.....	20
3.1.4 Phạm vi nghiên cứu và đối tượng nghiên cứu.....	21
3.1.4.1 Đối tượng nghiên cứu.....	21
3.1.4.2 Đối tượng nghiên cứu.....	21
3.1.5 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	21
3.1.5.1 Phương pháp thu thập số liệu	21
3.1.5.2 Phương pháp phân tích xử lý số liệu	21
3.1.5.3 Phương pháp phân tích tổng hợp.....	21
3.2 CƠ SỞ LÝ THUYẾT.....	21
3.2.1 Khái niệm dịch vụ và chất lượng dịch vụ	21
3.2.1.1 Khái niệm dịch vụ	21
3.2.1.2 Chất lượng dịch vụ	22

3.2.1.3	Đặc tính của dịch vụ.....	22
3.2.1.4	Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ tiệc	23
3.2.2	Khái niệm về tiệc và phân loại tiệc	24
3.2.2.1	Khái niệm tiệc	24
3.2.2.2	Phân loại tiệc	24
3.2.3	Khái niệm về phục vụ và đặc tính của phục vụ tiệc.....	24
3.2.3.1	Khái niệm về phục vụ tiệc.....	24
3.2.3.2	Đặc tính của phục vụ tiệc	24
3.2.4	Thực trạng về chất lượng dịch vụ tại trung tâm hội nghị tiệc cưới Vạn Phát Riverside.....	25
3.2.4.1	Cơ sở vật chất.....	25
3.2.4.2	Cơ cấu đội ngũ lao động.....	28
3.2.4.3	Chất lượng phục vụ	31
3.2.4.4	Chất lượng đồ ăn	32
3.2.4.5	Chất lượng vệ sinh.....	32
3.2.5	Các sản phẩm và loại dịch vụ chủ yếu	32
3.2.5.1	Các loại hình dịch vụ.....	32
3.2.5.2	Dịch vụ đặt thêm	37
3.2.6	Quy trình tổ chức và quản lý xử kiện.....	38
3.2.6.1	Quy trình nhận công việc:	38
3.2.6.2	Quy trình setup bàn tiệc.....	38
3.2.6.3	Quy trình phục vụ tiệc	40
3.2.6.4	Các yếu tố khảo sát khách hàng về chất lượng phục vụ tiệc.....	41
3.3	TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA Vạn Phát Riverside	43
3.3.1	Đặc điểm của thị trường khách	43
3.4	KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	45
3.4.1	Ưu điểm.....	45

3.4.2 Nhược điểm	46
3.4.3 Nguyên nhân.....	47
3.5 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI TRUNG TÂM HỘI NGHỊ TIỆC CUỐI VẠN PHÁT RIVERSIDE.....	47
3.5.1 Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất.....	47
3.5.2 Nâng cao chất lượng đội ngũ lao động.....	48
3.5.3 Nâng cao chất lượng sản phẩm và một số dịch vụ khác	49
3.6 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ VÀ KẾT LUẬN	51
3.6.1 Kết luận chung về đợt thực tập.....	51
3.6.2 Kiến nghị với doanh nghiệp	51
3.6.3 Kiến nghị với khoa, trường	52
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	53

DANH SÁCH CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH

Hình 1.1 Vạn Phát Riverside.....	1
Hình 1.2 Khu vực tiền sảnh.....	2
Hình 1.3 Phòng Presidential Suite	3
Hình 1.4 Phòng Executive Suite	3
Hình 1.5 Phòng Junior Suite	4
Hình 1.6 Phòng Oriental Suite	4
Hình 1.7 Phòng Deluxe	5
Hình 1.8 Phòng Superior.....	5
Hình 1.9 Nhà hàng Vạn Phát.....	7
Hình 1.10 Sảnh tiệc cưới tại trung tâm hội nghị tiệc cưới	7
Hình 1.11 Sơ đồ bộ máy và nhân sự quản lý của Vạn Phát Riverside.....	8
Hình 3.1 Trang trí bàn tiệc cưới.....	26
Hình 3.2 Sảnh hội nghị.....	33
Hình 3.3 Sảnh tiệc cưới.....	34
Hình 3.4 Chả giò bưởi.....	34
Hình 3.5 Lẩu cù lao	35
Hình 3.6 Bánh đúc và tôm.....	35
Hình 1.2 Phiếu đánh giá phản hồi dịch vụ tại trung tâm hội nghị tiệc cưới Vạn Phát...	41
Hình 3.7 Doanh thu Vạn Phát	44
Hình 3.8 Biểu đồ cơ cấu tồn doanh thu tiệc	45

DANH SÁCH CÁC BẢNG

Bảng 1.2 Bảng thông tin các loại phòng của khách sạn.....	6
Bảng 1.3 Bảng dụng cụ hội nghị, tiệc cưới.....	26
Bảng 1.4 Danh sách các nhân viên tại bộ phận ẩm thực.....	29
Bảng 1.5 Tổ chức lao động tại Vạn Phát Riverside	31
Bảng 1.6 Bảng dịch vụ thuê sảnh tiệc	36
Bảng 1.7 Bảng dịch vụ đặt thêm	37
Bảng 1.8 Bảng dịch vụ đặt thêm (phụ)	37
Bảng 1.9 Bảng các tiêu chí đánh giá phản hồi dịch vụ của khoảng 1500 khách hàng ..	41
Bảng 1.10 Tổng doanh thu nhà hàng Vạn Phát Riverside qua 3 năm	43