

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



**BÁO CÁO THỰC TẬP**  
**ĐỀ TÀI:**  
**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ TIỆC**  
**CƯỚI TẠI VẠN PHÁT REVERSIDE**

**Sinh viên thực hiện: Nguyễn Thị Kim Xuyên**

**Mã số sinh viên: 201572**

**Lớp: DH20QTN01**

**Cần Thơ, tháng 6 năm 2024**

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



**BÁO CÁO THỰC TẬP**  
**ĐỀ TÀI:**  
**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ TIỆC**  
**CƯỚI TẠI VẠN PHÁT REVERSIDE**

**Sinh viên thực hiện: Nguyễn Thị Kim Xuyên**

**Mã số sinh viên: 201572**

**Lớp: DH20QTN01**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**  
**ThS. NGÔ THANH PHƯƠNG**

**Cần Thơ, tháng 6 năm 2024**

## LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan bài báo cáo tốt nghiệp với đề tài “ Hoàn thiện quy trình phục vụ tiệc cưới tại Vạn Phát Reverside” là kết quả và công trình nghiên cứu, thu thập thông tin, phân tích các tài liệu có liên quan đến thương hiệu nói riêng và doanh nghiệp nói chung cũng như tìm hiểu và trải nghiệm thực tế đã được cá nhân em thực hiện hoàn thành và trong đó có sự hỗ trợ của Giáo viên hướng dẫn cô ThS. Ngô Thanh Phương. Em xin cam đoan rằng những nguồn tài liệu được sử dụng đều đảm bảo có trích dẫn và nguồn gốc rõ ràng , nếu có vấn đề gì em xin chịu trách nhiệm.

Cần Thơ, ngày 21.tháng 06 năm 2023

Người thực hiện

**Nguyễn Thị Kim Xuyên**

## LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban giám hiệu nhà trường, quý thầy cô trong khoa Du lịch và Quản trị nhà hàng – Khách sạn trường Đại học Nam Cần Thơ .Trong đợt thực tập tốt nghiệp lần này khoa đã tổ chức cho em cũng như tất cả các sinh viên thuộc chuyên ngành được cơ hội tiếp cận với doanh nghiệp đây là điều thật ý nghĩa và nó còn giúp cho tương lai nghề nghiệp của em được vững chắc và là một lợi thế một cơ hội cho em khi ứng tuyển vào một nhà hàng . Đặc biệt em gửi lời cảm ơn sâu sắc tới cô Ngô Thanh Phương –GVHD là người đã luôn đồng hành cùng em trong suốt khoảng thời gian thực tập và làm bài báo cáo tốt nghiệp. Sau khi thực tập thì em đã học hỏi tìm hiểu và có được những kiến thức cơ bản trong môi trường làm việc ở nhà hàng , sau khi em có cơ hội được tiếp xúc thực tế tại nhà hàng thì em học hỏi được nhiều thứ và nó giúp cho em có thêm nhiều kinh nghiệm và sự tự tin hơn để bước vào đời và tự tin trong công việc ngành nghề của mình.

Em xin gửi lời cảm ơn đến đơn vị nhà hàng Vạn Phát Riverside đã tạo cơ hội cho em thực tập và giúp em hoàn thành kì thực tập một cách thành công tốt đẹp , đặc biệt em rất cảm ơn các anh chị nhân viên đã nhiệt tình hỗ trợ giúp đỡ chỉ bảo cho em nhiều kiến thức hay trong quá trình làm việc cũng như trong suốt kì thực tập vừa qua.Trong hai tháng qua em đã được trang bị thêm nhiều kiến thức về các mảng bộ phận trong nhà hàng và giúp em có một cái nhìn toàn diện về các công việc trong nhà hàng, giúp em có thể tự tin hơn trong vấn đề giao tiếp với khách hàng ngoài ra, em còn được rèn luyện thêm kĩ năng cần thiết khác nữa.

Cuối lời em xin kính chúc quý thầy cô cùng toàn thể Ban lãnh đạo các anh chị cán bộ nhân viên bộ phận F&B của nhà hàng Vạn Phát Riverside thật nhiều sức khỏe thành đạt trong sự nghiệp cũng như cuộc sống . Kính chúc nhà hàng luôn vững bước và phát triển trên con đường sắp tới thành công và ngày càng mở rộng quy mô .

Em xin chân thành cảm ơn.

**NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

Đề tài : “HOÀN THIÊN QUY TRÌNH PHỤC VỤ TIỆC CUỐI TẠI NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE”

Do sinh viên : Nguyễn Thị Kim Xuyên

Dưới sự nhận xét của

Đơn vị Khoa Du Lịch & 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 21 tháng 06 năm 2023

**XÁC NHẬN CỦA GVHD**

**ThS Ngô Thanh Phương**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN .....	iii
MỤC LỤC .....	iv
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	vi
DANH MỤC BẢNG, HÌNH VÀ SƠ ĐỒ .....	vii
CHƯƠNG 1 : GIỚI THIỆU VỀ KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG - TRUNG TÂM HỘI NGHỊ TIỆC CUỐI VẠN PHÁT RIVERSIDE.....	1
1.1 Thông tin về Khách sạn Vạn Phát Riverside .....	1
1.1.1 Địa chỉ thông tin liên hệ: .....	1
1.1.2 Vị trí địa lý: .....	1
1.1.3 Chức năng, nhiệm vụ : .....	1
1.2 Quá trình hình thành và phát triển .....	2
1.3 Cơ cấu tổ chức của Nhà hàng.....	4
1.4 Định hướng phát triển trong tương lai của Nhà hàng –Khách sạn Vạn Phát Riverside .....	7
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI VẠN PHÁT REVERSIDE.....	9
2.1 Nội dung thực tập.....	9
2.1.1 Nội dung công việc được phân công.....	9
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.....	10
2.2 Kết quả thực tập tại Nhà hàng – Khách sạn Vạn Phát Riverside.....	11
2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được .....	11
2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập .....	12
2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....	12

CHƯƠNG 3: HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ TIỆC CƯỚI TẠI VẠN PHÁT REVERSIDE .....	14
3.1 Giới thiệu đề tài.....	14
3.2 Lướt khảo tài liệu .....	15
3.2.1 Khái niệm nhà hàng .....	15
3.2.2 Khái niệm phục vụ tiệc và quy trình phục vụ tiệc .....	15
3.2.3 Các loại hình tiệc trong nhà hàng.....	17
3.2.4 Phân loại nhà hàng .....	17
3.2.5 Các dịch vụ trong nhà hàng.....	17
3.2.6 Cơ sở đánh giá chất lượng dịch vụ và phục vụ của nhà hàng.....	18
3.3 Tình hình hoạt động tại Nhà hàng – Khách sạn Vạn Phát Reverside .....	19
3.3.1 Đặc điểm của thị trường khách .....	19
3.3.2 Thực trạng về chất lượng và quy trình phục vụ tiệc cưới tại Vạn Phát Reverside.....	25
3.4 Kết quả nghiên cứu .....	35
3.5 Đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ tiệc cưới tại Vạn Phát Riverside .....	36
3.5.1 Đầu tư về cơ sở vật chất , trang thiết bị tổ chức phục vụ tiệc cưới.....	36
3.5.2 Nâng cao trình độ quản lý, điều hành tiệc và đội ngũ nhân viên.....	37
3.5.3 Hoàn thiện quy trình phục vụ tiệc cưới.....	38
3.6 Kết luận và kiến nghị .....	39
3.6.1 Kết luận chung về đợt thực tập .....	39
3.6.2 Kiến nghị.....	40
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	42

## **DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT**

GVHD : Giảng viên hướng dẫn

ATTP : An toàn thực phẩm



## DANH MỤC BẢNG, HÌNH VÀ SƠ ĐỒ

*Hình 1.1 Khách sạn Vạn Phát ( nguồn Internet)*

*Hình 1.2 Trung tâm hội nghị tiệc cưới Vạn Phát Riverside (nguồn Internet).*

*Hình 1.3 : Nhà hàng ven sông Vạn Phát Riverside ( nguồn internet)*

*Hình 1.4 Sơ đồ bộ máy quản lý của nhà hàng – khách sạn Vạn Phát Riverside*

*Hình 3.1 : Phòng nghỉ của khách sạn Vạn Phát Riverside( nguồn internet)*

*Hình 3.2 : Hình ảnh về sảnh tiệc( nguồn Internet)*

*Hình 3.3 : Sảnh hội nghị, hội thảo( nguồn tự chụp)*

*Hình 3.4 : Dịch vụ tiệc tại trung tâm hội nghị tiệc cưới Vạn Phát( nguồn Internet)*

*Hình 3.5 : Chuẩn bị dụng cụ và setup hoàn thiện bàn tiệc ( nguồn tự chụp)*

*Hình 3.6 : Hình ảnh nhân viên đón khách( nguồn tự chụp)*

*Hình 3.7 : Hình ảnh nhân viên phục vụ tiệc( nguồn tự chụp)*

*Sơ đồ 1: Quy trình phục vụ tiệc cưới*

*Bảng 3.1 Tổng doanh thu 2021 -2023 của Nhà hàng – Khách sạn Vạn Phát Riverside*