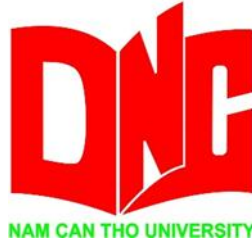


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN

~~~~~\*~~~~~



**BÁO CÁO THỰC TẬP**  
**ĐỀ TÀI:**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG**  
**CỦA BỘ PHẬN TIỆC TẠI VẠN PHÁT RIVERSIDE**  
**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

*Sinh viên thực hiện: Phạm Thị Kiều Mi*

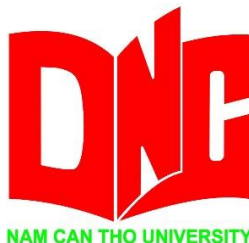
*Mã số sinh viên: 192337*

*Lớp : DH20QTN01*

**Cần Thơ, 9 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:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG
CỦA BỘ PHẬN TIỆC TẠİ VẠN PHÁT RIVERSIDE**

Sinh viên thực hiện: Phạm Thị Kiều Mi

Mã số sinh viên: 192337

Lớp : DH20QTN01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

Th.S PHẠM QUANG TRIỀU

Cần Thơ, 9 tháng 6, năm 2024

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: Phạm Thị Kiều Mi

Lớp: DH20QTN01

Mã số sinh viên: 192337

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 9 tháng 6 năm 2024

Người thực hiện

Phạm Thị Kiều Mi

LỜI CẢM ƠN

Trước hết em xin gửi lời cảm ơn đến Ban giám hiệu nhà trường quý thầy cô khoa du lịch, Trường đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện và cung cấp cho em cơ hội thực tập quý báu này. Đây là cơ hội để em áp dụng những kiến thức và kỹ năng đã học, cũng như đúc kết những trải nghiệm cho bản thân trong ngành dịch vụ nhà hàng và em cũng xin cảm ơn thầy Th.S Phạm Quang Triều đã hướng dẫn em trong bài báo cáo thực tập tốt nghiệp này.

Em cũng xin cảm ơn Ban Lãnh đạo Vạn Phát Riverside cùng toàn thể các anh chị nhân viên trong Vạn Phát Riverside đã tận tình giúp đỡ em trong quá trình thực tập tại đây. Em vô cùng trân trọng khoảng thời gian thực tập tại khách sạn vì quý khách sạn đã tạo điều kiện cho em có những trải nghiệm thú vị về công việc thực tế của một nhân viên phục vụ nhà hàng để em có đầy đủ kiến thức thực hiện bài báo cáo này. Các anh chị quản lý và nhân viên chính thức của nhà hàng tại khách sạn dù rất bận rộn nhưng vẫn dành quan tâm, hướng dẫn chỉ dạy và động viên em trong công việc. Sự nhiệt tình và ân cần đó không chỉ giúp em củng cố kiến thức vững vàng hơn, một môi trường làm việc năng động, sang trọng với các mối quan hệ gắn bó chắc chắn luôn thân thiện và nhiệt tình

Tuy thời gian thực tập không dài nhưng nơi đây đã mang đến cho em cơ hội để được vận dụng những kiến thức đã được thầy cô truyền đạt trên giảng đường vào thực tiễn nhằm hiểu biết sâu sắc hơn về ngành nghề mình đã chọn.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo của Vạn Phát Riverside và toàn thể các anh chị nhân viên nhất là các anh chị trong nhà hàng và thầy Th.S Phạm Quang Triều đã tạo cơ hội và hỗ trợ cho sinh viên chúng em có chuyến thực tập thật suông sẻ.

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

Em xin chân thành cảm ơn !

Cần Thơ, ngày 9 tháng 6 , năm 2024

Sinh viên thực tập

PHẠM THỊ KIỀU MI

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Sinh viên thực tập

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

Người hướng dẫn: Th.S PHẠM QUANG TRIỀU

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
Th.S PHẠM QUANG TRIỀU

MỤC LỤC

Contents

| | |
|--|-----------|
| LỜI CẢM ƠN..... | ii |
| NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP | iv |
| NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN..... | v |
| MỤC LỤC | vi |
| MỤC LỤC HÌNH | ix |
| MỤC LỤC BẢNG..... | x |
| Chương 1: GIỚI THIỆU VỀ KHÁCH SẠN VẠN PHÁT RIVERSIDE..... | 1 |
| 1.1 Thông tin về khách sạn Vạn Phát Riverside | 1 |
| 1.2 Lịch sử hình thành và phát triển..... | 2 |
| 1.3 Cơ cấu tổ chức của khách sạn | 3 |
| 1.3.1 Chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận..... | 4 |
| 1.4 Định hướng phát triển trong tương lai..... | 7 |
| Chương 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP | 9 |
| 2.1 Nội dung công việc được phân công..... | 9 |
| 2.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập | 15 |
| 2.3 Kết quả thực tập..... | 16 |
| 2.4 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập..... | 17 |
| 2.5 Kế hoạch của bản thân sau đợt thực tập | 17 |
| Chương 3: GIẢI PHÁP GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG
CỦA BỘ PHẬN TIỆC TẠI VẠN PHÁT RIVERSIDE | 19 |
| 3.1 Giới thiệu đề tài thực tập..... | 19 |

| | |
|---|----|
| 3.1.1 Lý do chọn đề tài | 19 |
| 3.1.2 Mục tiêu nghiên cứu..... | 21 |
| 3.2 Cơ sở lý thuyết | 22 |
| 3.2.1 Khái niệm cơ bản về khách sạn..... | 22 |
| 3.2.2 Cơ cấu tổ chức của khách sạn (từ 3 sao trở lên)..... | 22 |
| 3.2.3 Hoạt động kinh doanh ăn uống trong khách sạn | 24 |
| 3.2.4 Phục vụ tiệc trong khách sạn..... | 25 |
| 3.2.5 Các loại tiệc phổ biến..... | 26 |
| 3.2.6 Các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng phục vụ tiệc..... | 28 |
| 3.3 Tình hình hoạt động của Vạn Phát Riverside..... | 28 |
| 3.3.1 Sản phẩm và dịch vụ | 28 |
| 3.3.2 Thị trường khách hàng | 38 |
| 3.3.3 Kết quả kinh doanh Trung tâm hội nghị tiệc cưới Vạn Phát Riverside
năm 2021 – 2023 | 40 |
| 3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận | 42 |
| 3.4.1 Nhận định tình hình hiện tại của Vạn Phát Riverside | 42 |
| 3.4.2 Nhận định bộ phận tiệc tại Vạn Phát Riverside | 42 |
| 3.5 Giải pháp | 48 |
| 3.5.1. Nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật..... | 48 |
| 3.5.2 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực..... | 49 |
| 3.5.3. Cải tiến phương pháp làm việc..... | 51 |
| 3.5.4 Cải thiện môi trường làm việc..... | 52 |
| 3.6 Kiến nghị | 53 |
| 3.6.1 Kiến nghị với ngành du lịch thành phố Cần Thơ | 53 |

| | |
|--|----|
| 3.6.2 Kiến nghị với đối với khách sạn Vạn Phát Riverside | 53 |
| 3.7 Kết luận | 54 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO..... | 56 |

MỤC LỤC HÌNH

| | |
|--|----|
| Hình 1.1 Khách sạn Vạn Phát | 2 |
| Hình 1.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn..... | 4 |
| Hình 3.1 Nhà hàng hội nghị - tiệc cưới Vạn Phát Riverside..... | 31 |
| Hình 3.2 hội trường hội nghị tại Vạn Phát Riverside..... | 32 |
| Hình 3.3 Không gian nhà hàng buffet của Vạn Phát Riverside | 36 |
| Hình 3.4 Nhà hàng ven sông | 37 |
| Hình 3.5 sơ đồ doanh thu nhà hàng Vạn Phát Riverside..... | 41 |
| Hình 3.6 sơ đồ tổng doanh thu tiệc tại Vạn Phát Riverside | 41 |

MỤC LỤC BẢNG

| | |
|---|----|
| Bảng 3.1 Dịch vụ hội nghị | 33 |
| Bảng 3.2 Dịch vụ đặt thêm | 34 |
| Bảng 3.3 Dịch vụ đặt thêm (phụ) | 35 |
| Bảng 3.4 Tổng doanh thu 2021 -2023 | 40 |
| Bảng 3.5 tình trạng một số dụng cụ của trung tâm hội nghị | 44 |