

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

Đề tài:

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN
TỔ TIỆC TẠI NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE**

Sinh viên thực hiện :Trần Quốc Đạt

Mssv : 200611

Lớp : DH20QTN01

Cần Thơ , ngày 24 tháng 06 năm 2024

TRƯỜNG ĐH NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN NHÀ HÀNG



BÁO CÁO THỰC TẬP

Đề tài:

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN
TỔ TIỆC TẠI NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE**

Sinh viên thực hiện : Trần Quốc Đạt

Mssv : 200611

Lớp : DH20QTN01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

TH.S Nguyễn DU HẠ Long

Cần Thơ , ngày 24 tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Kính gửi :

- Trường Đại học Nam Cần Thơ
- Khoa Du lịch
- Chuyên ngành Quản trị Nhà hàng

Em tên là : Trần Quốc Đạt

Lớp : DH20QTN01

Mã số sinh viên : 200611

Em xin cam kết bài báo cáo này là do chính tay em dựa trên kết quả nghiên cứu hoàn thành và các tài liệu em sử dụng trong bài tiểu luận là hoàn toàn trung thực, đảm bảo tính khách quan, 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 6 năm 2024

Người thực hiện

Trần Quốc Đạt

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành được bài báo cáo thực tập nhận thức này, em chân thành cảm ơn quý thầy, cô giáo trong khoa Du Lịch Quản trị nhà hàng khách sạn trường Đại học Nam Cần Thơ đã tận tình truyền đạt kiến thức cho em. Với vốn kiến thức được tiếp thu trong quá trình học không chỉ là nền tảng cho quá trình nghiên cứu khóa luận mà nó còn là hành trang quý báu để em áp dụng vào thực tế một cách vững vàng và tự tin.

Em xin chân thành cảm ơn Nhà Hàng - Khách Sạn Vạn Phát Riverside đã cho phép và tạo điều kiện thuận lợi cho em được thực tập và làm việc tại đơn vị. Em xin gửi lời cảm ơn đến các anh chị đã giúp đỡ em trong suốt thời gian thực tập.

Đặc biệt, em xin tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến cô Lê Tố Quyên đã tận tình giảng dạy kiến thức chuyên ngành, truyền đạt kinh nghiệm thực tế cho em và hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành khóa luận.

Cuối cùng em kính chúc quý thầy cô dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp giảng dạy của mình. Đồng kính chúc các Cô, Chú, Anh, Chị trong Nhà Hàng – Khách Sạn Vạn Phát Riverside luôn dồi dào sức khỏe, đạt được nhiều thành công trong công việc.

Vì kiến thức bản thân còn hạn chế, trong quá trình học tập, hoàn thành bài tiểu luận báo cáo thực tập, em còn nhiều sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ quý thầy cô.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn quý thầy NGUYỄN DU HẠ LONG đã tận tình truyền đạt cho em kiến thức và kinh nghiệm của thầy cô.

Cần Thơ , ngày ... tháng...2024

Sinh viên thực hiện

Trần Quốc Đạt

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

**Đề tài do sinh viên Trần Quốc Đạt thực hiện dưới sự hướng dẫn và nhận xét của
Th.S Nguyễn Du Hạ Long**

**Đơn vị: Khoa Du Lịch và 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 tháng năm 2024

Giảng viên hướng dẫn

Long

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Số thứ tự	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	TS	Tiến sĩ
2	THS	Thạc sĩ
3	NXB	Nhà xuất bản
4	CNDKDN	Chứng nhận đăng ký doanh nghiệp

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	iii
LỜI CẢM ƠN.....	iv
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	v
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....	vi
DANH SÁCH BẢNG.....	ix
DANH SÁCH HÌNH.....	x
CHƯƠNG 1 THIỆU CƠ SỞ THỰC TẬP.....	1
1.1: KHÁI QUÁT VỀ NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE.....	1
1.1.1: Thông tin chung.....	1
1.1.2 Vị trí địa lý.....	4
1.1.3 Quá trình hình thành và phát triển.....	4
1.1.4 Cơ cấu tổ chức của Vạn Phát Riverside.....	5
1.1.5 Tình hình hoạt động kinh doanh của nhà hàng Vạn Phát Riverside.....	11
1.2 Chức năng, nhiệm vụ của nhà hàng Vạn Phát Riverside.....	13
1.2.1 Chức năng.....	13
1.2.2 Nhiệm vụ.....	13
1.3 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN TRONG TƯƠNG LAI.....	13
1.3.1 Thị trường mục tiêu.....	13
1.3.1 Định vị thị trường.....	14
CHƯƠNG 2 NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....	14
2.1 Nội dung thực tập.....	15
2.1.1 Nội dung công việc được phân công.....	15
2.1.2 Thuận lợi của bản thân trong việc thực tập.....	17
2.1.3 Khó khăn của bản thân trong thực tập.....	18
2.2 Kết quả thực tập.....	19
2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được.....	19

2.2.2	Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	19
2.2.3	Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....	20
CHƯƠNG 3 ĐỀ TÀI THỰC TẬP.....		21
3.1	Giới thiệu đề tài thực tập.....	21
3.1.1	Một số giải pháp nhằm nâng cao quá trình phục vụ tại nhà hàng Vạn Phát Riverside.....	21
3.1.2	Lý do chọn đề tài.....	21
3.1.3	Mục tiêu nghiên cứu.....	21
3.1.4	Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	22
3.1.5	Phương pháp nghiên cứu.....	22
3.2	Cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ tiệc cưới của nhà hàng Vạn Phát Riverside	23
3.2.1	Khái niệm dịch vụ và chất lượng dịch vụ tiệc cưới tại nhà hàng Vạn Phát Riverside.....	23
3.2.2	Các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ tiệc cưới tại nhà hàng Vạn Phát Riverside.....	26
3.3	Cơ sở thực tiễn chất lượng dịch vụ tiệc cưới của nhà hàng Vạn Phát Riverside.	30
3.3.1	Sơ lược tổ chức nhà hàng hội nghị - tiệc cưới.....	30
3.3.2	Thực trạng chất lượng dịch vụ tại nhà hàng Vạn Phát Riverside.....	30
3.3.3	Nhận xét chung về chất lượng phục vụ tại nhà hàng Vạn Phát Riverside.....	41
3.3.4	Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của nhà hàng.....	43
3.4	Nhận xét chung về chất lượng phục vụ tại nhà hàng Vạn Phát Riverside.....	53
3.4.1	Ưu điểm.....	53
3.4.2	Nhược điểm.....	54
3.5.2	Kiến nghị với doanh nghiệp.....	55
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....		57
PHỤ LỤC.....		1

DANH SÁCH BẢNG

1.7 Sơ đồ Tổng doanh thu nhà hàng vạn phát riverside qua 4 năm.....	10
---	----

DANH SÁCH HÌNH

Hình 1.1 : Cổng chính Vạn Phát Riverside (Thái Tân Phát năm 2024)	1 1
Hình 1.2 : Cổng nhà hàng Vạn Phát	2
Hình 1.3 : Không gian bên bờ kè của nhà hàng Vạn Phát .	2
Hình 1.4 : Trung tâm hội nghị Vạn Phát .	3
Hình 1.5 Lẩu Mắm tại nhà hàng Vạn Phát	3
Hình 1.6 Sơ đồ tổ chức của nhà hàng	5
1.7 Sơ đồ Tổng doanh thu nhà hàng vạn phát riverside qua 4 năm	12
Hình 1.8 Tổng doanh thu tiệc cưới ở nhà hàng	12
Hình 1.9 sơ đồ tổ chức nhà hàng hội nghị - tiệc cưới	31
Hình 2.0 đây là bảng diện tích , giá cả và số lượng khách từng sảnh	32
Hình 2.1 Phòng hội thảo ở sảnh 7 sau khi được setup	
Hình 2.2 Nhân viên trải khăn bàn, đặt ghế	35
Hình 2.3 Biểu đồ thể hiện nhận xét của khách hàng về kỹ năng nghiệp vụ của phục vụ được khảo sát trên 100 khách hàng thực tế tại Nhà Hàng Vạn Phát	37
Hình 2.6 Biểu đồ thể hiện nhận xét của khách hàng về chất lượng món ăn được khảo sát trên 100 khách hàng thực tế tại Nhà Hàng Vạn Phát	40
Hình 2.7 Biểu đồ thể hiện nhận xét của khách hàng về chất lượng vệ sinh được khảo sát trên 100 khách hàng thực tế tại Nhà Hàng Vạn Phát	41
Hình 2.8 Biểu đồ thể hiện nhận xét của khách hàng về chất lượng trang trí được khảo sát trên 100 khách hàng thực tế tại Nhà Hàng Vạn Phát	42