

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

NGHIÊN CỨU NÂNG CAO DỊCH VỤ TIỆC
CƯỚI TẠI NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE -
THÀNH PHỐ CẦN THƠ

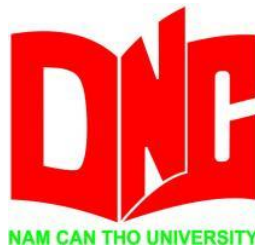
Sinh viên thực hiện : Trần Quốc Quy

Mã sinh viên : 201604

Lớp : DH20QTN01

Cần Thơ, 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:

**NGHIÊN CỨU NÂNG CAO DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI TẠI NHÀ HÀNG VẠN
PHÁT RIVERSIDE - THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện : *Trần Quốc Quy*

Lớp : *DH20QTNO1*

Mã sinh viên : *201604*

Giảng viên hướng dẫn:

Th.s Trương Thị Kim Thủy

Cần Thơ, tháng 6, năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Kính gửi:

- Trường Đại Học Nam Cần Thơ.
- Khoa Du Lịch Và Quản Trị Nhà Hàng-Khách Sạn
- Chuyên Ngành Quản Trị Nhà Hàng Và Dịch Vụ Ăn Uống

Em tên là: Trần Quốc Quy

Lớp: DH20QTN01

Mã số sinh viên: 201604

Em xin cam kết bài báo cáo tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên kết quả thực tập nghiên cứu của em và các kết quả này chưa được dùng cho bất cứ bài báo cáo tốt nghiệp 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 ... tháng ... năm 2024

Người thực hiện

Trần Quốc Quy

LỜI CẢM ƠN

Sau một thời gian học khoảng tại trường, hiểu biết được một số kiến thức chung về chuyên ngành, em đã được nhà trường đã tạo điều kiện cho đi thực tập, được làm quen với môi trường làm việc chuyên nghiệp và có cái nhìn tổng quan về nghề nghiệp tương lai của mình. Em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất đến Ban giám hiệu nhà trường, các quý thầy cô trong khoa Du Lịch và Quản Trị Nhà Hàng - Khách Sạn, trường Đại học Nam Cần Thơ. Đặc biệt em cũng xin gửi lời cảm ơn đến cô Trương Thị Kim Thủy là người hướng dẫn cũng như là người đồng hành cùng em trong suốt thời gian thực tập, em thực sự rất cảm kích vì điều này. Sau một khóa thực tập, em đã tự trang bị cho bản thân mình những kiến thức cơ bản trong một môi trường làm việc chuyên nghiệp, việc này đã giúp em có thêm nhiều kinh nghiệm quý báu cũng như sự tự tin để em phát triển bản thân.

Em xin cảm ơn đến Vạn Phát Riverside đặc biệt là các anh chị ở bộ phận trung tâm hội nghị - tiệc cưới đã tận tình giúp đỡ và chỉ bảo em trong suốt quá trình thực tập. Trong khoảng thời gian vừa qua, em đã bỏ túi cho mình được rất nhiều những kiến thức bổ ích, như là cách setup tiệc cưới, hội nghị, cách phục vụ khách hàng, hay cách xử lý các tình huống phát sinh,...Đó là những bài học mà em sẽ không bao giờ quên. Trong hai tháng qua em đã có một cái nhìn tổng thể về các công việc trong nhà hàng đặc biệt là về phần tiệc cưới. Những trải nghiệm quý báu này không chỉ giúp em hoàn thành tốt bài báo cáo mà còn là hành trang theo em trong suốt thời gian học tập và làm việc sau này.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

Người thực hiện

Trần Quốc Quy

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Người hướng dẫn: Th.s Trương Thị Kim Thủy

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

Th.s Trương Thị Kim Thủy

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	iii
LỜI CẢM ƠN	iv
NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP	Error! Bookmark not defined.
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	vii
DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT	xi
DANH MỤC CÁC HÌNH	xii
DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ SƠ ĐỒ	xiii
Chương 1 : GIỚI THIỆU VỀ VẠN PHÁT RIVERSIDE	1
1.1. Thông tin về cơ sở thực tập	1
1.2. Quá trình hình thành và phát triển	1
1.3. Cơ cấu tổ chức	2
1.3.1. Chức năng của từng bộ phận	2
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai	4
Chương 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	4
2.1. Nội dung thực tập	4
2.1.1. Nội dung thực tập	4
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	5
2.2. Kết quả thực tập	6
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được	6
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập	7
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	7
Chương 3 : NGHIÊN CỨU NÂNG CAO DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI TẠI NHÀ HÀNG VẠN PHÁT RIVERSIDE, THÀNH PHỐ CẦN THƠ	7
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập	7
3.1.1. Tên đề tài	8
3.1.2. Lý do chọn đề tài	8

3.1.3. Phương pháp nghiên cứu	9
3.2. Cơ sở lý thuyết	9
3.2.1. Khái niệm nhà hàng	9
3.2.2. Phân loại nhà hàng	10
3.2.3. Các dịch vụ trong nhà hàng	11
3.2.4. Khái niệm dịch vụ và chất lượng dịch vụ	13
3.2.5. Cơ sở đánh giá chất lượng dịch vụ của nhà hàng	15
3.3. Trung tâm hội nghị - tiệc cưới	17
3.4. Tình hình hoạt động dịch vụ tiệc cưới tại nhà hàng Vạn Phát Riverside	18
3.4.1. Phân tích đánh giá tình hình thực tế của bộ phận phục vụ tại Trung tâm hội nghị - tiệc cưới Vạn Phát Riverside	18
3.4.2. Ưu điểm, hạn chế của bộ phận phục vụ tại trung tâm hội nghị - tiệc cưới Vạn Phát Riverside	25
3.5. Kết quả nghiên cứu và thảo luận	28
3.5.1. Thực trạng hoạt động của nhà hàng	28
3.5.2. Điểm mạnh và điểm yếu của nhà hàng	28
3.5.3. Giải pháp cải thiện	29
3.5.4. Kinh nghiệm thực tế	29
3.5.5. Kết luận	29
3.6. Đề xuất giải pháp	29
3.7. Kết luận và kiến nghị	31
3.7.1. Kết luận chung về đợt thực tập	31
3.7.2. Kiến nghị với doanh nghiệp	32
3.7.3. Kiến nghị với Khoa, Trường	33
TÀI LIỆU THAM KHẢO	34

PHỤ LỤC 1

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

MC	: Master of Ceremonies
Th.s	: Thạc sĩ

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1.1: Khách sạn Vạn Phát Riverside	1
Hình 2.1: Trung tâm hội nghị - tiệc cưới Vạn Phát Riverside	1
Hình 1.3: Bàn tiệc cưới 10 người được setup hoàn chỉnh	2
Hình 1.4: Bàn tiệc cơm 10 đã được setup và lên món	2
Hình 1.5: Đồng phục khi setup bàn tiệc	3
Hình 1.6: Đồng phục khi đón tiếp khách	3
Hình 1.7: Các bạn nhân viên hỗ trợ nhau vào bữa	4

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1 Cơ cấu tổ chức	2
Bảng 2.1 Tên công việc và nội dung thực hiện	4