

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



Báo cáo thực tập
Đề tài: Một số giải pháp nhằm nâng cao
chất lượng dịch vụ tiệc cưới tại nhà hàng
Vạn Phát Riverside

Sinh viên thực hiện : Trần Thị Mộng Tuyền

Mssv : 202183

Lớp : DH20QTN01

Cần Thơ, 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: Một số giải pháp nhằm nâng cao
chất lượng dịch vụ tiệc cưới tại nhà hàng
Vạn Phát Riverside

Sinh viên thực hiện : Trần Thị Mộng Tuyền

Mssv : 202183

Lớp : DH20QTN01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
TH.S TÔ NGUYỄN DUY MINH

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam kết tiêu luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của em và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ báo cáo nào khác.

Cần Thơ, ngày 21 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

Trần Thị Mộng Tuyền

LỜI CẢM ƠN

Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến khoa du lịch trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được học tập và hoàn thành đề tài “Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc cưới tại nhà hàng Vạn Phát Riverside” cho bài tiểu luận.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến cô Tô Nguyễn Duy Minh đã tận tình chỉ dạy, truyền đạt kiến thức và hướng dẫn em trong quá trình làm bài.

Em cũng xin chân thành cảm ơn Nhà Hàng Vạn Phát Riverside đã hỗ trợ & giúp đỡ tận tình để em có thể hoàn thành bài tiểu luận của mình.

Em đã cố gắng vận dụng những kiến thức đã học được và tìm tòi thêm nhiều thông tin để hoàn thành bài tiểu luận này. Tuy nhiên, do kiến thức còn hạn chế và không có nhiều kinh nghiệm trên thực tiễn nên khó tránh khỏi những thiếu sót trong bài làm. Rất kính mong quý thầy, cô cho em thêm những góp ý để bài tiểu luận của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 21 tháng 06 năm 2024

NGƯỜI THỰC HIỆN

Trần Thị Mộng Tuyền

NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP.....	iii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iv
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN	v
MỤC LỤC.....	vi
DANH SÁCH BẢNG	xi
DANH SÁCH HÌNH.....	xii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	xiv
CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU VỀ 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	5
1.1.3 Lịch sử hình thành và phát triển.....	5
1.1.4 Cơ cấu tổ chức của Vạn Phát Riverside.....	6
1.1.4.1 Sơ đồ tổ chức.....	6
1.1.4.2 Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban.....	7
1.1.5 Tình hình hoạt động kinh doanh của nhà hàng Vạn Phát Riverside	13
1.2 Chức năng, nhiệm vụ của nhà hàng Vạn Phát Riverside	14
1.2.1 Chức năng	14
1.2.2 Nhiệm vụ	14
1.3 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN TRONG TƯƠNG LAI.....	15
1.3.1 Thị trường mục tiêu.....	15
1.3.2 Định vị thị trường.....	15
CHƯƠNG 2 NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	17
2.1 Nội dung thực tập.....	17
2.1.1 Nội dung công việc được phân công.....	17
2.1.1.1 Tổng quát quy trình set up bàn tiệc.....	17
2.1.1.2 Một số công việc khác.....	17

2.1.2 Thuận lợi của bản thân trong thực tập.....	18
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 Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc cưới tại nhà hàng Vạn Phát Riverside Giới thiệu đề tài thực tập.....	21
3.1.1 Tên đề tài:.....	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
3.1.4.1 Đối tượng nghiên cứu.....	22
3.1.4.2 Phạm vi không gian.....	22
3.1.4.3 Phạm vi thời gian	22
3.1.4.4 Phạm vi nội dung	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.....	23
3.2.1.1 Khái niệm phục vụ tiệc	23
3.2.1.2 Khái niệm chất lượng phục vụ tiệc	24
3.2.1.3 Khái niệm dịch vụ	24
3.2.1.4 Khái niệm chất lượng dịch vụ	24
3.2.1.5 Chất lượng dịch vụ thường được xác định bằng các đặc điểm sau:	24
Chất lượng dịch vụ khó đo lường và đánh giá.....	24
Chất lượng dịch vụ chỉ được đánh giá chính xác qua sự cảm nhận của trực tiếp từ khách hàng	25
Chất lượng dịch vụ nhà hàng phụ thuộc vào đội ngũ nhân sự phục vụ của nhà hàng.	26
Chất lượng dịch vụ đòi hỏi tính nhất quán cao đối với thời gian, địa điểm cũng như thái độ của tất cả nhân viên trong quá trình tiếp xúc với khách hàng.....	27

3.2.2 Các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ tiệc cưới tại nhà hàng Vạn Phát Riverside.....	27
3.2.2.1 Tiện nghi phục vụ.....	27
3.2.2.2 Kỹ năng phục vụ	28
3.2.2.3 Thái độ phục vụ.....	28
3.2.2.4 Thời gian phục vụ	28
3.2.2.5 Chất lượng món ăn.....	28
3.2.2.6 Vệ sinh	29
3.2.2.7 Chất lượng dịch vụ kèm theo	30
3.2.2.8 Trang trí.....	30
3.2.2.9 Phản hồi và đánh giá từ phía khách hàng về trải nghiệm của họ.....	30
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 Tổng doanh thu nhà hàng tiệc cưới Vạn Phát qua 3 năm	31
3.3.3 Thực trạng chất lượng dịch vụ tại nhà hàng Vạn Phát Riverside	31
3.3.3.1 Cơ sở vật chất.....	32
3.3.3.2 Quy trình phục vụ.....	34
Quy trình set up bàn tiệc	34
Quy trình phục vụ tiệc.....	36
Nhận xét về quy trình phục vụ tiệc	37
3.3.3.3 Kỹ Năng và thái độ phục vụ.....	37
3.3.3.4 Thời gian phục vụ	40
Quy trình giờ làm việc của phục vụ	40
3.3.3.5 Chất lượng món ăn.....	43
3.3.3.6 Giới thiệu thực đơn	44
Một số món ăn có trong các thực đơn tiệc cưới của trung tâm hội nghị tiệc cưới Vạn Phát Riverside:	44
3.3.3.7 Vệ sinh	46
3.3.3.8 Trang trí.....	47
3.3.3.9 Chất lượng dịch vụ kèm theo	47

3.3.4 Nhận xét chung về chất lượng phục vụ tại nhà hàng Vạn Phát Riverside	49
3.3.4.1 Ưu điểm.....	49
3.3.4.2 Nhược điểm.....	50
3.3.5 Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của nhà hàng	51
3.3.5.1 Bổ xung và cải thiện trang thiết bị cho nhà hàng.....	51
Cơ sở của giải pháp.....	51
Phương pháp thực hiện	52
Đánh giá hiệu quả	54
3.3.5.2 Hoàn thiện quy trình phục vụ và quản lý nhân sự	54
Cơ sở của giải pháp.....	54
Phương pháp thực hiện.....	54
Đánh giá hiệu quả	56
3.3.5.3 Nâng cao trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân viên.....	56
Cơ sở của giải pháp.....	56
Phương pháp thực hiện	57
Đánh giá hiệu quả	59
3.3.5.4 Nâng cao chất lượng món ăn.....	59
Cơ sở của giải pháp.....	59
Phương pháp thực hiện	59
Đánh giá hiệu quả	60
3.3.5.5 Nâng cao chất lượng vệ sinh-trang trí và dịch vụ kèm theo	61
Cơ sở của giải pháp.....	61
Phương pháp thực hiện	61
Đánh giá hiệu quả	63
3.4 Nhận xét chung về chất lượng phục vụ tại nhà hàng Vạn Phát Riverside	63
3.4.1 Ưu điểm.....	63
3.4.2 Nhược điểm.....	64
3.4.3 Nguyên nhân của các hạn chế	65
3.5 Kết luận và kiến nghị	66
3.5.1 Kết luận chung về đợt thực tập	66

3.5.2 Kiến nghị với doanh nghiệp	66
3.5.2.1 Kiến nghị ban giám đốc nhà hàng Vạn Phát Riverside	66
3.5.2.2 Kiến nghị ban quản lý nhà hàng Vạn Phát Riverside	67
3.5.3 Kiến nghị với Khoa, Trường	67
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	69
PHỤ LỤC.....	70

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 1.1 Tổng doanh thu nhà hàng vạn phát riverside qua 4 năm.....	13
Bảng 3.1 Tổng doanh thu nhà hàng tiệc cưới Vạn Phát qua 3 năm.....	31
Bảng 3.2 Bảng đánh giá tình trạng dụng cụ của nhà hàng Vạn Phát.....	32
Bảng 3.3 Bảng một số thực đơn cụ thể tại dịch vụ tiệc cưới tại nhà hàng Vạn Phát.....	44
Bảng 3.4 Một số dịch vụ đặt thêm trong trung tâm hội nghị tiệc cưới	49
Bảng 3.5 Dịch vụ đặt thêm trong trung tâm hội nghị tiệc cưới (phụ).....	49

DANH SÁCH HÌNH

Hình 1.1 Cổng chính Vạn Phát Riverside	1
Hình 1.2 Cổng nhà hàng Vạn Phát.....	2
Hình 1.3 Không gian bên trong nhà hàng Vạn Phát	2
Hình 1.4 Trung tâm hội nghị - tiệc cưới Vạn Phát.....	3
Hình 1.5 Vạn Phát gồm có nhiều Menu theo các mục đích khác nhau	3
Hình 1.6 Lẩu Mắm tại nhà hàng Vạn Phát.....	4
Hình 1.7 Giải Traveller Review Awards 2024	5
Hình 1.8 Sơ đồ tổ chức cơ cấu tổ chức của nhà hàng Vạn Phát Riverside.....	7
Hình 1.9 Tổng doanh thu tiệc cưới ở nhà hàng.....	14
Hình 3.1 Đây là bảng gồm diện tích, giá cả và số lượng khách của từng sảnh	33
Hình 3.2 Phòng hội thảo tại sảnh 7 đã được set up.....	34
Hình 3.1 Chuẩn bị dụng cụ và set up bàn tiệc	34
Hình 3.2 Nhân viên trải khăn bàn, đặt ghế.....	35
Hình 3.3 Set up bàn tiệc	35
Hình 3.4 Biểu đồ 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 3.5 Biểu đồ nhận xét của khách hàng về thái độ của phục vụ được khảo sát trên 100 khách hàng thực tế tại Nhà Hàng Vạn Phát.....	39
Hình 3.6 Biểu đồ nhận xét của khách hàng về thời gian khi phục vụ được khảo sát trên 100 khách hàng thực tế tại Nhà Hàng Vạn Phát	42
Hình 3.7 Biểu đồ nhận xét của khách hàng về chất lượng món ăn được khảo sát trên 100 khách hàng thực tế tại Nhà Hàng Vạn Phát	43
Hình 3.8 Biểu đồ nhận xét của khách hàng về chất lượng vệ sinh được khảo sát trên 100 khách hàng thực tế tại Nhà Hàng Vạn Phát	46
Hình 3.9 Biểu đồ nhận xét của khách hàng về chất lượng trang trí được khảo sát trên 100 khách hàng thực tế tại Nhà Hàng Vạn Phát	47
Hình 3.10 Biểu đồ nhận xét của khách hàng về chất lượng dịch vụ kèm theo được khảo sát trên 100 khách hàng thực tế tại Nhà Hàng Vạn Phát.....	48

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT