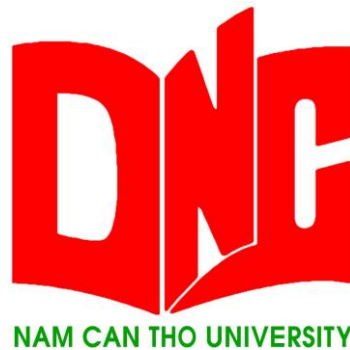


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



TRẦN MINH NHẬT

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TIỆC
HỘI NGHỊ HỘI THẢO TẠI KHÁCH SẠN
VINPEARL CẦN THƠ**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
MÃ SỐ NGÀNH: 7810103**

Cần Thơ, tháng 5 – năm 2021

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH**

**TRẦN MINH NHẬT
MSSV: 177982**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TIỆC
HỘI NGHỊ HỘI THẢO TẠI KHÁCH SẠN
VINPEARL CẦN THƠ**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
MÃ SỐ NGÀNH: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
THS. NGÔ THANH PHƯƠNG**

Cần Thơ, tháng 5 – năm 2021

Thời gian	Tên công việc	Nội dung thực hiện CV	Người phân công/hướng dẫn	Tự đánh giá mức độ hoàn thiện
Tuần 1 (5/4-11/4)	<ul style="list-style-type: none"> - Học các quy định và các quy trình phục vụ, setup. - Vệ sinh công cụ dụng cụ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Các thực tập sinh được nghe và phổ biến về nội dung liên quan về các quy định của doanh nghiệp và công việc mà thực tập sinh cần làm. - Học cách phục vụ buffet sáng, hội nghị, tiệc cưới, gala. - Học cách set up bàn buffet, set up hội nghị, gala, tiệc và cách vệ sinh các công cụ dụng cụ. 	Giám sát bộ phận Banquet và giám sát bộ phận nhà hàng Mekong Breeze.	Thời gian một tuần nhưng bản thân em cảm thấy học được rất nhiều từ các anh chị trong bộ phận F&B tại nhà hàng và bản thân tiếp thu các nội dung khá nhanh và hoàn thành tốt các công việc được giao.
Tuần 2 (12/4-18/4)	<ul style="list-style-type: none"> - Học cách setup tiệc trà và quy trình phục vụ khách. - Set up hội nghị và phòng ăn trưa cho khách. - Vệ sinh các công cụ dụng cụ. - Phục vụ hội nghị, tiệc trà, tiệc trưa và gala. 	<ul style="list-style-type: none"> - Các thực tập được dạy về cách set up tiệc trà, các bước chuẩn bị cho khách và quy trình phục vụ khách. - Được giao set up phòng hội nghị và tiệc ăn trưa. - Vệ sinh các công cụ dụng cụ, vệ sinh các công cụ dụng cụ cũng cần có các quy trình và sẽ được nhân viên kiểm tra lại. - Các thực tập trực 	Giám sát bộ phận Banquet và nhân viên chính thức.	Trong tuần thực tập thứ 2 thì các công việc được giao cũng đã dần quen và thích nghi được với công việc tốt hơn tuần đầu tiên nên các công việc được giao hoàn thành khá tốt và nhanh hơn tuần đầu.

		<p>hội nghị và hỗ trợ khách, tiệc trà fill đồ cho khách, tiệc trưa và gala sẽ phục vụ lên món và share món cho khách.</p>		
<p>Tuần 3 (19/4-25/4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vệ sinh các công cụ dụng cụ. - Sắp xếp kho. - Set up hội nghị, tiệc trà. - Phục vụ hội nghị, tiệc trà. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vệ sinh các công cụ dụng cụ dùng để cho tiệc. - Các sinh viên được hướng dẫn và sắp xếp kho vải, phân loại vải,... - Các sinh viên set up cho hội nghị và tiệc trà. - Sinh viên sẽ trực phòng hội nghị và tiệc trà, hỗ trợ khi khách cần. 	<p>Giám sát bộ phận Banquet và nhân viên chính thức.</p>	<p>Các công việc được giao ở tuần thực tập thứ 3 cũng đã quen và hiểu rõ về công việc, mức độ hoàn thành tốt và đúng thời gian.</p>
<p>Tuần 4 (26/4-2/5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị đồ cho tiệc cưới và tiệc buffet dinner. - set up tiệc cưới. - Phục vụ buffet sáng, a la carte, buffet dinner, tiệc cưới. 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị đầy đủ các công cụ dụng cụ dành cho tiệc. - Sinh viên set up bàn ăn tiệc cưới, xếp khăn cho tiệc, sắp xếp bàn ghế. - Được phân công phục vụ cho buffet sáng và buffet dinner sinh viên thực hiện đúng quy trình phục vụ. Tiệc cưới sinh viên thực tập phục vụ trong lúc khách ăn và sau 	<p>Giám sát bộ phận Banquet, giám sát bộ phận nhà hàng và các anh chị nhân viên chính thức.</p>	<p>Ở tuần 4 các công việc đã rất quen và mức độ hoàn thành rất tốt, các công việc được giao đều được hoàn thành và đúng thời gian quy định.</p>

		<p>khi khách dùng xong. Phục vụ a la carte sinh viên thực tập sẽ được đi lấy món, lên món.</p>		
<p>Tuần 5 (3/5-9/5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Phục vụ buffet sáng và a la carte - Trục quầy bar loopy. - Trục terrace cafe. - Vệ sinh công cụ dụng cụ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sinh viên phục vụ buffet sẽ phục vụ đúng quy trình nhà hàng. A la carte sinh viên sẽ đi lấy món, lên món. - Trục quầy bar sinh viên được hướng dẫn và dạy cách pha chế, cách order. - Trục terrace sinh viên hỗ trợ khách, lên nước cho khách - Vệ sinh công cụ dụng cụ của tiệc khi sử dụng xong. 	<p>Giám sát bộ phận Banquet, nhà hàng, bar và các anh chị nhân viên chính thức.</p>	<p>Mức độ hoàn thiện công việc tốt hoàn thành các công việc được giao.</p>
<p>Tuần 6 (10/5-16/5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Phục vụ buffet sáng. - Trục hội nghị. - Trục quầy bar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sinh viên phục vụ buffet, setup bàn buffet, vệ sinh công cụ dụng cụ, chuẩn bị đồ để phục vụ buffet hôm sau. - Trục hội nghị và hỗ trợ khi khách cần. - Trục quầy bar sinh viên được hướng dẫn và dạy cách pha chế, cách order. 	<p>Giám sát bộ phận Banquet, nhà hàng, bar và các anh chị nhân viên chính thức.</p>	<p>Công việc được hoàn thành tốt, đúng thời gian được giao</p>

LỜI CẢM ƠN

Lời nói đầu tiên cho tôi xin được gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến với quý thầy, cô trong khoa Du lịch trường Đại học Nam Cần Thơ. Thật vinh hạnh khi được sự giúp đỡ của quý thầy cô trong quá trình giảng dạy, thực tập, và cũng như hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này. Trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo cơ hội cho tôi được học và làm việc, được thực tập đúng ngành mình chọn, đúng nơi mình yêu thích, nhờ đó bản thân đúc kết kinh nghiệm và chuẩn bị hành trang vững trãi là những kiến thức kết hợp với thực tiễn được các quý thầy cô giảng dạy, chia sẻ lại trong quá trình tôi tham gia học tại trường. Những điều này sẽ góp phần không nhỏ trong tương lai, sau khi tôi hoàn thành quá trình học tại trường và ra làm việc.

Đặc biệt, tôi xin gửi đến cô Ngô Thanh Phương, người đã tận tình hướng dẫn, sửa chữa giúp tôi hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Nhân đây tôi cũng xin chân thành cảm ơn Ban Lãnh Đạo, các phòng ban của Tập đoàn VinGroup đã trao cơ hội cho tôi được thực tập vào vị trí nhà hàng tại Khách Sạn – Nhà Hàng VinPearl Cần Thơ.

Vì kiến thức bản thân còn hạn chế, trong quá trình thực tập cũng như hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này bản thân tôi không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ phía thầy cô, cũng như từ phía địa chỉ thực tập.

Cần Thơ, ngày... tháng... năm.....

Người thực hiện

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết khóa luận này được hoàn thành dựa trên kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày 25 tháng 05 năm 2021

Người thực hiện

NHẬN XÉT CƠ QUAN THỰC TẬP

NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN

Đề tài “GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TIỆC, HỘI NGHỊ, HỘI THẢO TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ” do sinh viên TRẦN MINH NHẬT thực hiện dưới sự hướng dẫn của THS. NGÔ THANH PHƯƠNG.

Về hình thức: Bài báo cáo thực tập tốt nghiệp được trình bày một cách khoa học, đúng các quy định về hình thức trình bày theo Quyết định số 309/QĐ-ĐHNCT ngày 8/12/2016 của Hiệu trưởng Trường Đại học Nam Cần Thơ về khổ giấy, canh lề, kiểu chữ, font chữ, format, nội dung, các cấp mục và tiêu mục, hình và bảng biểu, các từ viết tắt, tài liệu tham khảo và cách trích dẫn, phụ lục, cách đánh số trang, trình bài trang bìa và trang phụ bìa. Tuy nhiên, bài báo cáo vẫn còn một vài lỗi đánh máy và lỗi chính tả, canh lề.

Về nội dung: Đề tài báo cáo thực tập tốt nghiệp có tính thực tiễn cao, cơ sở lý luận phù hợp vấn đề nghiên cứu, các khái niệm có nguồn trích dẫn rõ ràng. Thực trạng chất lượng phục vụ tiệc, hội nghị, hội thảo tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ được tác giả đề cập khá chi tiết. Giải pháp được tác giả trình bày khá ngắn gọn, vì vậy chưa được cụ thể, rõ ràng.

Về thái độ: Sinh viên Trần Minh Nhật có thái độ học tập và thực tập tích cực tại doanh nghiệp. Sinh viên có liên hệ với giảng viên hướng dẫn để trao đổi về nội dung đề tài báo cáo thực tập tốt nghiệp. Bài báo cáo tốt nghiệp được thực hiện với thái độ học tập nghiêm túc.

Cần thơ, ngày 25 tháng 05 năm 2021

Người hướng dẫn

THs. Ngô Thanh Phương

NHẬN XÉT GIÁM KHẢO 1

Học hàm, học vị, họ và tên:.....

Đơn vị:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ngày...tháng... năm 2021
Giám khảo 1
(Ký và ghi họ tên)

NHẬN XÉT GIÁM KHẢO 2

Học hàm, học vị, họ và tên:.....

Đơn vị:.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ngày...tháng... năm 2021
Giám khảo 2
(Ký và ghi họ tên)

DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH

Banquet: bộ phận yến tiệc.

Coffee break: tiệc cà phê, loại hình tiệc nhẹ phổ biến dùng trong các khách sạn 4-5 sao và đang sử dụng nhiều ở các sự kiện tiệc, hội nghị, hội thảo.

A. Parasuraman: (1988) tên người làm ra mô hình định nghĩa chất lượng dịch vụ “mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của người tiêu dùng về dịch vụ và nhận thức của họ về kết quả của dịch vụ”.

Bellboy: Nhân viên hành lý

Reception: Bộ phận lễ tân

Housekeeping: Bộ phận buồng phòng

Food and Beverage Service: Bộ phận ẩm thực

Banquet manager: Người quản lý tiệc

Assistant banquet manager: Người hỗ trợ công tác quản lý, kiểm tra giám sát các hoạt động nhân sự

Banquet supervisor: Người giám sát tất cả các giai đoạn, quy trình và chức năng của các bộ phận hậu cần trước trong và sau buổi tiệc

Banquet captain: Người trực tiếp hướng dẫn, quản lý, nhân viên phục vụ tiệc đồng thời giám sát toàn bộ công việc từ khâu chuẩn bị đến khi kết thúc tiệc

Waitress waiter: Phục vụ nữ/Phục vụ nam

Meeting/Seminar: Hội nghị/Hội thảo

Wedding Party: Đám cưới

Cocktail Party: Tiệc đứng với thức ăn nhẹ kèm trái cây, cocktail và rượu pha

Gala Dinner: Sự kiện được tổ chức dưới hình thức một buổi tiệc tối, kết hợp các hoạt động sân khấu giải trí

Dinner For Two: Tiệc dành cho 2 người

Setup: Chuẩn bị thiết bị, phần mềm, hoạt động,... để sử dụng

Teabreak: Tiệc trà

Checkin/checkout: Quy trình nhận phòng/Quy trình trả phòng

Checklist: Dạng văn bản dưới dạng danh sách cụ thể, liệt kê công việc thực hiện để theo dõi cũng như tiến độ thực hiện để hướng tới mục tiêu đề ra

Sale: Bộ phận bán hàng

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 Hình ảnh khách sạn Vinpearl Cần Thơ về đêm	Trang 24
Hình 2.2 Hình ảnh Grand Ballroom chuyên tổ chức tiệc, hội nghị, hội thảo	Trang 25
Hình 2.4 Bộ phận tiền sảnh của khách sạn Vinpearl Cần Thơ	Trang 27
Hình 2.5 Phòng Meeting để phục vụ cho loại hình họp, hội nghị, hội thảo	Trang 29
Hình 2.6 Diện tích và sức chứa các loại phòng phục vụ dịch vụ hội nghị hội thảo	Trang 30
Hình 2.7 Một góc bàn tiệc Teabreak tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	Trang 32
Hình 2.3 Sơ đồ cơ cấu tổ chức khách sạn Vinpearl Cần Thơ	Trang 26
Hình 2.8 Sơ đồ đội ngũ nhân sự của bộ phận phục vụ dịch vụ tiệc, hội nghị, hội thảo tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	Trang 37

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

MỤC LỤC

LỜI CẢM TẠ	i
TRANG CAM KẾT	ii
NHẬN XÉT CƠ QUAN THỰC TẬP NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN	iii
NHẬN XÉT GIÁM KHẢO 1	v
(Ký và ghi họ tên) NHẬN XÉT GIÁM KHẢO 2	v
DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH	vii
DANH SÁCH HÌNH	viii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT MỤC LỤC	ix
CHƯƠNG I:	1
TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC HỘI NGHỊ HỘI THẢO TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	1
1.1 TÍNH CẤP THIẾT CỦA ĐỀ TÀI	1
1.2 XÁC LẬP VÀ TUYÊN BỐ VẤN ĐỀ TRONG ĐỀ TÀI	2
1.3 CÁC MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU CỦA ĐỀ TÀI	3
1.4 PHẠM VI NGHIÊN CỨU CỦA ĐỀ TÀI	3
1.5 KẾT CẤU BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC	3
CHƯƠNG 2	4
MỘT SỐ LÝ LUẬN CƠ BẢN, VÀ THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC HỘI NGHỊ HỘI THẢO TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	4
2.1 MỘT SỐ KHÁI NIỆM CƠ BẢN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC HỘI NGHỊ HỘI THẢO TRONG KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	4
2.1.1 Khái niệm dịch vụ tiệc hội nghị hội thảo	4
2.1.2 Khái niệm chất lượng dịch vụ tiệc hội nghị hội thảo	5
2.1.3 Khái niệm nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc hội nghị hội thảo	6
2.2 MỘT SỐ LÝ THUYẾT VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC HỘI NGHỊ HỘI THẢO	6
2.2.1 Đặc điểm của dịch vụ tiệc hội nghị hội thảo trong khách sạn	6
2.2.2 Các chỉ tiêu và phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ tiệc hội nghị hội thảo	8
2.2.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tiệc hội nghị hội thảo 10	
2.2.4 Nội dung nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc hội nghị hội thảo	12
2.2.5 Những chỉ tiêu cơ bản đánh giá quá trình nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc hội nghị hội thảo trong khách sạn	16
2.3 TỔNG QUAN TÌNH HÌNH KHÁCH THỂ NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI ..	18
2.4 PHÂN ĐỊNH NỘI DUNG VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	19
2.5 ĐÁNH GIÁ TỔNG QUAN TÌNH HÌNH VÀ ẢNH HƯỞNG CỦA NHÂN TỐ MÔI TRƯỜNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC HỘI NGHỊ HỘI THẢO CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	20
2.5.1 Tổng quan về Vinpearl Cần Thơ	20

2.5.2	Các yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc hội nghị tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	33
2.5.3	Kết quả phân tích thực trạng về chất lượng sản phẩm dịch vụ tiệc hội nghị hội thảo tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	36
2.5.4	Kết quả điều tra trắc nghiệm.....	39
2.5.5	Phân tích dữ liệu sơ cấp	40
2.6	PHÂN TÍCH DỮ LIỆU THỨ CẤP.....	41
2.6.1	Thực trạng hệ thống dịch vụ tiệc hội nghị hội thảo tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	41
2.6.2	Tình hình doanh thu	42
CHƯƠNG 3.....		44
KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC HỘI NGHỊ HỘI THẢO TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....		44
3.1	KẾT LUẬN VÀ PHÁT HIỆN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC HỘI NGHỊ HỘI THẢO CỦA KHÁCH SẠN.....	44
3.1.1	Những thành công và nguyên nhân.....	44
3.1.2	Những tồn tại.....	44
3.2	MỘT SỐ GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC HỘI NGHỊ HỘI THẢO TẠI KHÁCH SẠN	45
3.2.1	Tăng cường công tác kiểm soát chất lượng	45
3.2.2	Nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật trong bộ phận nhà hàng và bộ phận bếp.....	45
3.2.3	Hoàn thiện một số công tác quản trị nhân sự tại bộ phận nhà hàng	46
3.2.4	Đa dạng hóa sản phẩm ăn uống, sản phẩm phòng, kiêu trang trí.....	47
3.2.5	Tăng cường công tác vệ sinh an toàn thực phẩm	47