

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



TIÊU HỮU PHƯỚC

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI TẠI NHÀ HÀNG,
KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP
NGÀNH : QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH
MÃ SỐ NGÀNH: 7810103**

CẦN THƠ, tháng 03 năm 2021

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

**TIÊU HỮU PHƯỚC
MSSV: 177456
LỚP: DH17QTD02**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI TẠI NHÀ HÀNG,
KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP
NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH
MÃ SỐ NGÀNH: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
TH.S NGÔ THANH PHƯƠNG**

CẦN THƠ, tháng 03 năm 2021

Bảng mô tả nhật ký thực tập

BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP				
THỜI GIAN	TÊN CÔNG VIỆC	NỘI DUNG THỰC HIỆN CÔNG VIỆC	NGƯỜI PHÂN CÔNG/ HƯỚNG DẪN	TỰ ĐÁNH GIÁ ĐỘ HOÀN THÀNH
1/04/2021 - 5/4/2021	Tham gia học đào tạo các lớp định hướng	Học Kiến thức chung về ngành nhà hàng khách sạn	Trưởng bộ phận Ẩm Thực.	Hoàn thành tốt khóa học.
		Kiến thức sản phẩm chung tại	TRẦN ĐẠT	Hiểu và áp dụng tốt các hạng mục đã được đào tạo
		VINPEARL CĂN THO		
		Giới thiệu về vận hành khách sạn		
		Các tiêu chuẩn chung		
		Tiêu chuẩn dịch vụ chung của Vingroup (tác phong điện mao, giao tiếp, v.v...)/		
		Tiêu chuẩn chung về an toàn PCCC		
06/04/2021 - 09/04/2021	Sử dụng các trang thiết bị nhà hàng	Được hướng dẫn sử dụng các trang thiết bị trong nhà hàng gồm: máy pha cà phê, các bình juice dispenser, máy nướng bánh mì, máy pha cà phê ý, máy ép, máy xay, máy tạo bọt sữa,...	Giám Sát nhà hàng Buffet	Hoàn thành tốt khóa học.
		Hướng dẫn nhận biết các loại ly & công cụ dụng cụ phục vụ	Lê Thị Tường Loan	Hiểu và áp dụng tốt các hạng mục đã được đào tạo
10/04/2021 - 18/4/2021	Hướng dẫn các kỹ năng phục vụ chung trong nhà hàng	Hướng dẫn các cách gấp khăn ăn sử dụng trong nhà hàng buffet	Giám Sát nhà hàng Buffet	Hoàn thành tốt khóa học.
		Hướng dẫn phục vụ các loại đồ uống trong nhà hàng buffet	Lê Thị Tường Loan	Hiểu và áp dụng tốt các hạng mục đã được đào tạo
		Hướng dẫn xử lý đồ bề vờ		
		Hướng dẫn vệ sinh bàn ghế & công cụ dụng cụ		
19/04/2021 - 20/4/2021	Thực hiện công việc trực quầy đồ uống tại nhà hàng	Hướng dẫn sắp xếp bài trí quầy đồ uống trong nhà hàng buffet	Giám Sát nhà hàng Buffet	Hoàn thành tốt khóa học.
		Hướng dẫn xuất nhập kho và làm báo cáo hàng hóa	Lê Thị Tường Loan	Hiểu và áp dụng tốt các hạng mục đã được đào tạo
21/04/2021 - 23/4/2021	Thực hiện công việc trực quầy buffet	Hướng dẫn sắp xếp CCDC cho quầy buffet	Giám Sát nhà hàng Buffet	Hoàn thành tốt khóa học.
		Hướng dẫn kiểm tra đảm bảo chất lượng quầy buffet trong giờ phục vụ	Lê Thị Tường Loan	Hiểu và áp dụng tốt các hạng mục đã được đào tạo
24/04/2021 - 05/05/2021	Thực hiện công việc phục vụ khách tại nhà hàng	Hướng dẫn trình tự phục vụ chung Buffet	Giám Sát nhà hàng Buffet	Hoàn thành tốt khóa học.
		Hướng dẫn bài trí bàn ăn buffet	Lê Thị Tường Loan	Hiểu và áp dụng tốt các hạng mục đã được đào tạo
		Hướng dẫn nguyên tắc chung khi phục vụ tại bàn		
		Hướng dẫn bán thêm, bán chéo sản phẩm		
		Hướng dẫn thu dọn dụng cụ ăn uống tại bàn sau khi khách đã dùng xong		
05/05/2021 - 10/5/2021	Thực hiện các công việc liên quan đến khách hàng	Hướng dẫn đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng	Giám Sát nhà hàng Buffet	Hoàn thành tốt khóa học.
		Hướng dẫn xử lý phàn nàn của khách	Lê Thị Tường Loan	Hiểu và áp dụng tốt các hạng mục đã được đào tạo
		Hướng dẫn thanh toán & tiễn khách		
11/05/2021 - 15/5/2021	Thực hiện công việc trực tại quầy phục vụ	Hướng dẫn chuẩn bị khu vực thu dọn đồ bẩn	Giám Sát nhà hàng Buffet	Hoàn thành tốt khóa học.
		Hướng dẫn chuẩn bị và bổ sung nước lọc tại các quầy phục vụ	Lê Thị Tường Loan	Hiểu và áp dụng tốt các hạng mục đã được đào tạo
		Hướng dẫn phân loại công cụ dụng cụ bẩn, rác, thực phẩm thừa, tại khu vực dọn đồ bẩn		
		Hướng dẫn giao nhận khăn cho nhà giặt		

LỜI CẢM TẠ

Trước hết em xin chân thành cảm ơn thầy, cô giảng viên trong khoa Du Lịch cũng như các thầy cô trong trường Đại học Nam Cần Thơ đã trang bị cho em những kiến thức tổng hợp trong suốt khóa học.

Đó là cơ sở để em có thể hoàn thành bài tiểu luận tốt nghiệp của mình. Em cũng chân thành cảm ơn ThS. Ngô Thanh Phương. Người đã giúp đỡ em tận tình trong việc hoàn thành bài tiểu luận tốt nghiệp này.

Đồng thời em xin bày tỏ lòng biết ơn đối với ban lãnh đạo cùng tập thể nhân viên của nhà hàng khách sạn VinPearl Cần Thơ đã giúp đỡ tạo điều kiện cho em trong suốt thời gian thực tập tại đây.

Do lượng kiến thức còn hạn chế, kinh nghiệm thực tế cũng như thời gian thực tập không nhiều nên bài tiểu luận không tránh khỏi những sai sót. Kính mong thầy cô đóng góp thêm ý kiến, chỉ bảo để đề tài tiểu luận được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Người thực hiện

TIÊU HỮU PHƯỚC

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam kết luận văn này được hoàn thành dựa trên các 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. Tôi xin chịu trách nhiệm với lời cam kết trên.

Tiêu Hữu Phước

NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ TỪ CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI

Đề tài “**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI TẠI NHÀ HÀNG, KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**” do sinh viên TIÊU HỮU PHƯỚC thực hiện dưới sự hướng dẫn của THS. NGÔ THANH PHƯƠNG.

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ NHẬN XÉT:

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 tiểu mục, hình và bảng biểu, các từ viết tắt, tài liệu tham khảo và cách trích dẫn, phụ lục, cách đánh số trang, trình bày 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 dịch vụ tiệc cưới tại nhà hàng, khách sạn Vinpearl Cần Thơ được tác giả đề cập khá đầy đủ và chi tiết, hình ảnh minh họa phù hợp nội dung đề tài. Giải pháp phù hợp với đơn vị thực tập và đề tài nghiên cứu.

Về thái độ: Sinh viên Tiêu Hữu Phước 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

CÁN BỘ NHẬN XÉT

Ths. Ngô Thanh Phương

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2

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

Cần Thơ, ngày....tháng....năm 2021
(Ký và ghi rõ họ tên)

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt
NXB
TCVN
TNHH

Ý nghĩa từ viết tắt
Nhà xuất bản
Tiêu chuẩn Việt Nam
Trách nhiệm hữu hạn

DANH SÁCH HÌNH

	Trang
Hình 2.1. Sơ đồ tổ chức Vinpearl Cần Thơ	11
Hình 2.2 Nhà hàng Mekong Breeze	12
Hình 2.3 Sunset and pool bar	13
Hình 2.4 Terrace Café	14
Hình 2.5 Delta Lobby Bar	15
Hình 2.6 Phòng hội nghị và sự kiện	15
Hình 2.7 Toàn cảnh Vinpearl Cần Thơ	16
Hình 2.8 Sảnh tiệc cưới tại Vinpearl Cần Thơ	16

DANH SÁCH BẢNG

.....	Trang
Bảng 2.1 Bảng tổng hợp ý kiến khách hàng	17

MỤC LỤC

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	x
DANH SÁCH HÌNH.....	xi
DANH SÁCH BẢNG	xii
MỤC LỤC.....	xiii
PHẦN MỞ ĐẦU.....	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
2. MỤC ĐÍCH NGHIÊN CỨU.....	1
3. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	1
4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	1
5. CẤU TRÚC TIỂU LUẬN	2
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN	3
1.1. KHÁI NIỆM VỀ CHIẾN LƯỢC TIẾP THỊ VÀ HOẠCH ĐỊNH CHIẾN LƯỢC.....	3
1.1.1. Khái niệm dịch vụ	3
1.1.2. Đặc điểm của sản phẩm dịch vụ.....	3
1.2. KHÁI NIỆM VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	4
1.2.1. Khái niệm về chất lượng dịch vụ	4
1.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ.....	4
1.2.3. Khái niệm nâng cao chất lượng dịch vụ.....	5
1.3. KHÁI NIỆM TIỆC VÀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ TIỆC	6
1.3.1. Khái niệm tiệc	6
1.3.2. Lợi ích của phục vụ tiệc	7
1.3.3. Bán dịch vụ tiệc và nhận đặt tiệc	7
1.3.4. Ý nghĩa.....	9
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC CUỐI TẠI NHÀ HÀNG, KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	11
2.1. GIỚI THIỆU	11
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Nhà hàng, khách sạn Vinpearl Cần Thơ	11
2.1.2. Cơ cấu tổ chức và quản lý của nhà hàng, khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	11
2.2. CÁC LĨNH VỰC KINH DOANH CỦA NHÀ HÀNG, KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	11
2.2.1. Phòng khách sạn.....	11
2.2.2. Nhà hàng & Bar.....	12
2.2.3. Hội họp và sự kiện	15
2.3. THỰC TRẠNG VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC CUỐI TẠI NHÀ HÀNG, KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	17
2.3.1. Ý kiến phản hồi từ khách hàng.....	17
2.3.2. Nhận xét và đánh giá thực trạng	17
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC CUỐI TẠI NHÀ HÀNG, KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	23
3.1. NÂNG CAO TRÌNH ĐỘ ĐỘI NGŨ LAO ĐỘNG	23
3.2. NÂNG CẤP CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT TẠI BỘ PHẬN TIỆC.....	23

3.3. ĐA DẠNG HÓA SẢN PHẨM ĂN UỐNG	24
3.4. ĐA DẠNG HÓA DỊCH VỤ KÈM THEO	24
PHẦN KIẾN NGHỊ VÀ KẾT LUẬN.....	25
KIẾN NGHỊ	25
KẾT LUẬN	25
PHỤ LỤC.....	27
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	34