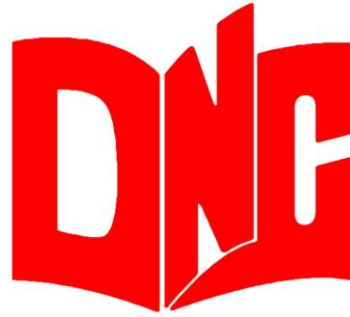


**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



**NAM CAN THO UNIVERSITY**

**NGUYỄN THỊ KIM NGÂN**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ EVENT  
HỘI NGHỊ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP  
NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

**MÃ SỐ NGÀNH: 7810103**

**Tháng 5, năm 2021**

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

**NGUYỄN THỊ KIM NGÂN**  
**MSSV: 176180**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ EVENT HỘI NGHỊ TẠI**  
**KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

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

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**  
**THS. LÊ THỊ THANH THÚY**

**Tháng 5, năm 2021**

## **CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG**

Khóa luận ”.....”, do sinh viên ..... thực hiện dưới sự hướng dẫn của..... Khóa luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khóa luận thông qua ngày.....

**Ủy viên**

(Ký tên)

**Thư ký**

(Ký tên)

.....  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

.....  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

**Phản biện 1**

(Ký tên)

**Phản biện 2**

(Ký tên)

.....  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

.....  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

**Cán bộ hướng dẫn**

(Ký tên)

**Chủ tịch Hội đồng**

(Ký tên)

.....  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

.....  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

## LỜI CẢM TẠ

Đầu tiên, tôi xin dành lời cảm ơn chân thành nhất đến Quý Thầy/ Cô tại Khoa Du Lịch. Chuyên ngành Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lễ Hành, Trường Đại Học Nam Cần Thơ, những người đã trực tiếp giảng dạy, truyền đạt kiến thức bổ ích cũng như đồng hành và hướng dẫn tôi trong suốt thời gian thực tập này. Đó là nền tảng cơ bản và hành trang vô cùng quý giá, là bước đệm đầu tiên cho tôi bước vào sự nghiệp trong tương lai. Đặc biệt, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành và sự bày tỏ chân thành biết ơn đến cô Ths Nguyễn Thị Thanh Thúy, là người đã tận tình hướng dẫn, sửa chữa, góp ý cho bài báo cáo của tôi từ khi phác thảo đến lúc hoàn tất. Nhờ đó, tôi mới có thể hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp này.

Trải qua 1,5 tháng thực tập tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ, tuy nhiên không phải là một thời gian quá dài, với sự nhiệt tình của các anh/ chị trong bộ phận nhà hàng sẽ là một kỷ niệm khiến tôi không bao giờ quên trong suốt quá trình được tìm hiểu, thu thập tài liệu về Vinpearl Cần Thơ. Cảm ơn các anh/ chị đã hỗ trợ cho tôi điều kiện thực tế và sát sao nhất với các vấn đề mà tôi đã tìm hiểu triển khai hoàn toàn bằng luận văn của mình.

Cảm ơn Thầy, Cô và các bạn học ở lớp DH17QTD01, Trường Đại học Nam Cần Thơ cùng các anh/chị đồng nghiệp đã giúp tôi hoàn thành luận văn một cách nghiêm túc và khách quan nhất.

Lời cuối cùng, xin dành một lời cảm ơn trân thành nhất đến gia đình, những người luôn thương yêu, động viên và bên cạnh tôi không chỉ là lúc này mà là cả quãng đời học đại học của mình. Luận văn tốt nghiệp được xem như một dấu chấm hết của quãng đường đại học và cũng được xem là một cột mốc cho sự khởi đầu mới, đó cũng là một món quà mà tôi muốn gửi đến họ thay cho lời cảm ơn của mình.

Trong thời gian thực hiện luận văn, do bản thân còn trẻ tuổi, cả thực tiễn và lý thuyết không thể tránh khỏi sai sót, cũng như trong câu chữ còn chưa được hoàn thiện mong Thầy/Cô bỏ qua và đóng góp ý kiến một cách thẳng thắn nhất để bản thân tôi rút kinh nghiệm và ghi nhớ.

Xin chân thành cảm ơn và trân trọng kính chào.

Cần Thơ, ngày... tháng... năm.....

**Người thực hiện**

**Nguyễn Thị Kim Ngân**

## **TRANG CAM KẾT**

Tôi xin được cam kết: bài luận thực tập. Từ những kiến thức cũng như là những ứng dụng vào thực tế, qua thời gian được học tại Trường đại Học Nam Cần Thơ. Bên cạnh thực tập tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ ngoài ra em cũng đã kham khảo và tìm hiểu qua các sách báo, qua những ngày thực tập ở khách sạn. Tôi xin cam đoan nội dung bài luận là bài tôi tự làm. Do trình độ còn hạn chế nên bài tiểu luận này không tránh khỏi những sai sót, rất mong được các thầy đồng góp ý kiến.

Tôi xin cam đoan những điều trên là đúng sự thật, nếu sai tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm.

Sau cùng em xin kính chúc thầy đầy đủ sức khỏe, niềm tin để tiếp tục truyền đạt kiến thức cho chúng em và thế hệ mai sau.

Cần Thơ, ngày... tháng... năm.....

**Người thực hiện**

**Nguyễn Thị Kim Ngân**

**NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO**

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

Chữ ký của giám khảo

## **NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

Đề tài “NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ EVENT HỘI NGHỊ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ”

Do sinh viên: NGUYỄN THỊ KIM NGÂN thực hiện

Dưới sự hướng dẫn của Ths. LÊ THỊ THANH THÚY

Đơn vị: Khoa Du Lịch & 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 5 năm 2021

**XÁC NHẬN CỦA GVHD**

## **NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO**

Đề tài “NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ”

Do sinh viên: NGUYỄN THỊ KIM NGÂN thực hiện

Dưới sự nhận xét của ThS NGUYỄN DU HẠ LONG

Đơn vị: Khoa Du Lịch & 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 5 năm 2021

**XÁC NHẬN CỦA GIÁM KHẢO**



## MỤC LỤC

	<b>Trang</b>
<b>LỜI CẢM TẠ</b> .....	i
<b>TRANG CAM KẾT</b> .....	ii
<b>NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO</b> .....	iii
<b>NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN</b> .....	iv
<b>NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO</b> .....	v
<b>DANH SÁCH BẢNG</b> .....	ix
<b>DANH SÁCH SƠ ĐỒ</b> .....	x
<b>CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU</b> .....	1
<b>1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 ĐỐI TƯỢNG VÀ KHÁCH THỂ NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>2</b>
1.2.1 Đối tượng nghiên cứu trực tiếp .....	2
1.2.2 Khách thể nghiên cứu.....	2
<b>1.3 MỤC TIÊU, MỤC ĐÍCH NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>2</b>
1.3.1 Mục tiêu nghiên cứu.....	2
1.3.2 Mục đích nghiên cứu.....	2
<b>1.4 PHẠM VI NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>2</b>
1.4.1 Không gian .....	2
1.4.2 Thời gian .....	2
<b>1.5 NỘI DUNG NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>3</b>
<b>1.6 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>3</b>
1.6.1 Phương pháp thu nhập dữ liệu .....	3
1.6.2 Phương pháp phân tích thống kê.....	3
<b>1.7 CẤU TRÚC BÀI BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP</b> .....	<b>3</b>
<b>CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ EVENT HỘI NGHỊ</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1 SƠ LƯỢC LÝ LUẬN VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>4</b>
2.1.1 Khái niệm về chất lượng phục vụ .....	4
<b>2.2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KINH DOANH EVENT HỘI NGHỊ</b> .....	<b>4</b>
2.2.1 Khái niệm về nhà hàng và kinh doanh event hội nghị.....	4
2.2.2 Đặc điểm kinh doanh về event hội nghị.....	5
2.2.3 Các cách bố trí bàn tiệc, hội nghị.....	6
<b>2.3 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ EVENT HỘI NGHỊ TRONG BỘ PHẬN YẾN TIỆC</b> .....	<b>6</b>
2.3.1 Khái niệm về bộ phận yến tiệc .....	6
2.3.2 Đặc điểm của bộ phận yến tiệc .....	8
2.3.3 Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận Banquet.....	8

<b>2.3.4 Quy trình phục vụ của dịch vụ event hội nghị trong bộ phận yến tiệc.</b>	8
.....	8
<b>2.4 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ EVENT HỘI NGHỊ.....</b>	<b>9</b>
2.4.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ event hội nghị.....	9
2.4.2 Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ event hội nghị.....	10
2.4.3 Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.....	10
2.4.4 Mối quan hệ giữ bộ phận buồng và các bộ phận khác.....	10
<b>2.5 Ý NGHĨA CỦA VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ EVENT HỘI NGHỊ.....</b>	<b>12</b>
2.5.1 Đối với doanh nghiệp.....	12
2.5.2 Đối với khách hàng.....	12
<b>CHƯƠNG 3: GIỚI THIỆU CHUNG VỀ DỊCH VỤ HỘI NGHỊ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....</b>	<b>13</b>
<b>3.1 GIỚI THIỆU CHUNG VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....</b>	<b>13</b>
3.1.1 Quá trình hình thành và phát triển khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	13
3.1.2 Cơ cấu tổ chức tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	14
<b>3.2 Giới thiệu chung về khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....</b>	<b>15</b>
3.2.1 Cơ cấu tổ chức nhân sự F&B tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	15
3.2.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật trong dịch vụ event hội nghị.....	16
3.2.3 Sản phẩm – dịch vụ khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	17
<b>3.3 THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ EVENT HỘI NGHỊ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....</b>	<b>18</b>
3.3.1 Sự hài lòng của khách hàng và dịch vụ chăm sóc khách hàng.....	18
3.3.2 Các hoạt động để thu hút khách hàng.....	19
<b>3.4 ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ EVENT HỘI NGHỊ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....</b>	<b>19</b>
3.4.1 Ưu điểm.....	19
3.4.2 Hạn chế.....	20
3.4.3 Cơ hội.....	20
3.4.4 Thách thức.....	21
<b>CHƯƠNG 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP ĐỂ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA DỊCH VỤ EVENT HỘI NGHỊ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....</b>	<b>22</b>
<b>4.1 CƠ SỞ ĐỀ RA GIẢI PHÁP.....</b>	<b>22</b>
4.1.1 Định hướng phát triển của du lịch thành phố Cần Thơ.....	22
4.1.2 Định hướng và mục tiêu phát triển hoạt động kinh doanh dịch vụ event hội nghị tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	23
<b>4.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ EVENT HỘI NGHỊ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....</b>	<b>23</b>

4.2.1 Hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật.....	23
4.2.2 Nâng cao chất lượng đội ngũ lao động .....	24
4.2.3 Giải pháp Marketing. ....	26
4.2.4 Sự cần thiết trong thiết lập, tổ chức phục vụ event hội nghị.....	26
4.2.5 Đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm .....	26
4.2.6 Một số phương thức thiết lập và tổ chức phục vụ event hội nghị.....	27
4.2.7 Tăng cường hợp tác phát triển .....	27
4.2.8 Tác động và biện pháp phòng chống covid 19 .....	27
<b>CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....</b>	<b>30</b>
<b>5.1 KẾT LUẬN .....</b>	<b>30</b>
<b>5.2 KIẾN NGHỊ .....</b>	<b>31</b>
5.2.1 Kiến nghị đối với ngành du lịch thành phố Cần Thơ.....	31
5.2.2 Kiến nghị đối với khách sạn Vinpearl Cần Thơ .....	31
5.2.3 Kiến nghị đối với bộ phận yến tiệc .....	31
<b>TÀI LIỆU KHAM KHẢO .....</b>	<b>32</b>
<b>PHỤ LỤC HÌNH ẢNH .....</b>	<b>33</b>
<b>BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP .....</b>	<b>37</b>

## **DANH SÁCH BẢNG**

Bảng 2.2.1( Nguồn từ bộ phận yến tiệc tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ 2021)

## **DANH SÁCH SƠ ĐỒ**

Sơ đồ 2.1.2 Tổ chức tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ)