

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



NGUYỄN MINH THƯ

**QUY TRÌNH PHỤC VỤ TIỆC CƯỚI 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, năm 2021

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

**NGUYỄN MINH THƯ
MSSV: 177534**

**QUY TRÌNH PHỤC VỤ TIỆC CƯỚI 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
Th.S NGÔ THANH PHƯƠNG**

Cần Thơ, năm 2021

LỜI CẢM TẠ

Để hoàn thành được bài báo cáo thực tập tốt nghiệp này, trước hết em xin chân thành cảm ơn Ban giám hiệu nhà trường, Quý thầy/cô trường đại học Nam Cần Thơ nói chung và Khoa Du lịch nói riêng đã tận tình truyền đạt kiến thức quý báu cho em trong suốt bốn năm học tập tại trường.

Đặc biệt, trong suốt thời gian làm bài báo cáo thực tập tốt nghiệp, em xin gửi lời tri ân sâu sắc nhất đến cô Ngô Thanh Phương - người đã trực tiếp hướng dẫn tận tình cho em hoàn thành tốt bài báo cáo thực tập tốt nghiệp của mình.

Cảm ơn Ban lãnh đạo khách sạn Vinpearl Cần Thơ, các anh chị nhân viên đã tạo mọi điều kiện thuận lợi hướng dẫn tận tình để em có thể trau dồi thêm nhiều kiến thức, kinh nghiệm trong quá trình thực tập, cũng như giúp đỡ em trong việc hoàn thành bài báo cáo.

Sau cùng xin gửi lời cảm ơn đến tập thể lớp Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành khóa 5 đã góp ý kiến, hỗ trợ nhau trong quá trình thực tập.

Do kiến thức còn khá hẹp nên không thể tránh khỏi những sai sót trong cách hiểu, lỗi trình bày.

Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của Quý thầy cô và Ban lãnh đạo, các anh chị để bài báo cáo thực tập tốt nghiệp đạt kết quả tốt hơn.

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam kết Bài báo cáo thực tập tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên kết quả nghiên cứu của em và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ Bài báo cáo thực tập tốt nghiệp cùng cấp nào khác. Các dữ liệu thông tin thứ cấp được sử dụng trong Bài báo cáo này là có nguồn gốc và trích dẫn rõ ràng.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Người thực hiện

Nguyễn Minh Thư

NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN

- Người hướng dẫn khoa học: Thạc sĩ Ngô Thanh Phương

- Đơn vị:

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Người hướng dẫn

(Ký và ghi họ tên)

NHẬN XÉT CỦA 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 CỦA GIÁM KHẢO 2

- Học hàm, học vị, Họ và tên:.....

- Đơn vị:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ngày.....tháng..... năm 2021

Giám khảo 2

(Ký và ghi họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP	iii
NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN	iv
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1	v
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2.....	vi
DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH.....	x
DANH SÁCH HÌNH.....	xi
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	xii
MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2.Mục tiêu và đối tượng nghiên cứu	1
3.Phạm vi nghiên cứu.....	1
4.Nội dung nghiên cứu.....	2
5.Phương pháp nghiên cứu.....	2
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN	3
1.1 KHÁI NIỆM, ĐẶC ĐIỂM VỀ KINH DOANH NHÀ HÀNG.....	3
1.1.1 Khái niệm về kinh doanh nhà hàng.....	3
1.1.2 Đặc điểm về kinh doanh nhà hàng	3
1.2 CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG	4
1.2.1 Khái niệm về chất lượng phục vụ của nhà hàng	4
1.2.2 Đặc điểm chất lượng phục vụ của nhà hàng	4
1.3 CÁC YẾU TỐ LÀM NÊN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG ..	5
1.3.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật(CSVCKT)	5
1.3.2 Điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm(VSATTP)	6
1.3.3 Đội ngũ nhân viên	7
1.3.4 Quy trình phục vụ.....	8
1.3.5 Một số yếu tố khác	9

1.4 KHÁI NIỆM,ĐẶC ĐIỂM VỀ BẢN CHẤT, Ý NGHĨA CỦA QUY TRÌNH PHỤC VỤ NHÀ HÀNG	10
1.4 .1Khái niệm.....	10
1.4.2 Bản chất quy trình phục vụ	10
1.4.3 Ý nghĩa hoàn thiện quy trình phục vụ.....	10
1.5 KHÁI NIỆM,ĐẶC ĐIỂM VÀ CÁC YẾU TỐ CỦA PHỤC VỤ TIỆC CƯỚI	10
1.5.1 Khái niệm tiệc cưới,phục vụ tiệc cưới	10
1.5.3 Nguyên tắc bày bàn tiệc và phục vụ tiệc cưới	11
1.5.4 Các yếu tố liên quan đến phục vụ tiệc cưới	14
CHƯƠNG 2:GIỚI THIỆU TỔNG QUAN KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	16
2.1 SƠ LƯỢC VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	16
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển.....	16
2.1.2 Vị trí kiến trúc	16
2.1.3 Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	17
2.2 GIỚI THIỆU BỘ PHẬN THỰC TẬP	18
2.2.1 Giới thiệu chung về bộ phận F&B	18
2.2.2 Cơ cấu tổ chức của bộ phận F&B	19
2.2.3 Trình độ nguồn nhân lực của bộ phận F&B.....	20
2.2.4 Lĩnh vực hoạt động của bộ phận FB	20
2.2.5 Giới thiệu về bộ phận Banquet(nơi được phân công thực tập)	21
CHƯƠNG 3: MÔ TẢ VÀ PHÂN TÍCH QUY TRÌNH PHỤC VỤ TIỆC CƯỚI TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	23
3.1 NỘI QUY LÀM VIỆC, ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC	23
3.1.1 Nội quy làm việc	23
3.2 QUY TRÌNH PHỤC VỤ TIỆC CƯỚI TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	24
3.2.1 Phục vụ tiệc cưới theo kiểu Á	24
3.2.2 Phục vụ tiệc cưới theo kiểu Âu	31

3.3 TÌNH HUỐNG THỰC TẾ KHI THỰC TẬP	33
3.4 ĐÁNH GIÁ CHUNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ TIỆC CƯỚI TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	34
3.4.1 Những ưu điểm và nguyên nhân	34
3.4.2 Những hạn chế và nguyên nhân	34
3.5 KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	34
3.5.1 Những bài học kinh nghiệm trong quá trình thực tập	34
3.5.2 Những thuận lợi và khó khăn về nơi thực tập	35
3.5.3 Một số kiến nghị.....	35
KẾT LUẬN	39
PHỤ LỤC HÌNH ẢNH	40
Phụ lục 2: Thực đơn tiệc cưới tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	41
Phụ lục 3: Mẫu phiếu xin ý kiến khách hàng	42
TÀI LIỆU THAM KHẢO	43

DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH

STT	Từ tiếng Anh	Nghĩa tiếng Việt
1	All in one	Tất cả hợp thành một
2	Food and Beverage Service	Dịch vụ ẩm thực
3	Food & Beverage Manager	Trưởng bộ phận ẩm thực
4	Supervisor	Người giám sát
5	Room service	Dịch vụ tại phòng
6	Restaurant	Nhà hàng
7	Sunset lounge & pool bar	Quầy bar ngoài trời
8	Lobby bar	Quầy bar ở sảnh
9	Banquet	Bộ phận yến tiệc
10	Steward	Bộ phận rửa chén
11	Set up	Cài đặt, sắp xếp
12	Station	Quầy, trạm
13	Share	Chia sẻ

DANH SÁCH HÌNH

Sơ đồ 1.1 Quy trình phục vụ	9
Sơ đồ 1.2 Bàn ăn tiệc cưới kiểu Á.....	12
Sơ đồ 1.3 Bàn ăn tiệc cưới kiểu Âu.....	13
Sơ đồ 2.1 Bộ máy tổ chức của bộ phận F&B.....	19
Sơ đồ 2.2 Bộ máy tổ chức của bộ phận bếp.....	20
Hình 3.1 Bàn tiệc đã được set up hoàn chỉnh.....	27

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu	Nguyên nghĩa
1	CSVCKT	Cơ sở vật chất kỹ thuật
2	VSATTP	Vệ sinh an toàn thực phẩm
3	ĐBSCL	Đồng bằng sông Cửu Long