

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



**NAM CAN THO UNIVERSITY**

**BÙI THỊ TRÚC NGÂN**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC VÀ HỘI NGHỊ TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH CẦN THƠ**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành**

**Mã số ngành: 7810103**

**Tháng 6, năm 2022**

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

**BÙI THỊ TRÚC NGÂN**  
**MSSV: 188279**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH  
VỤ TIỆC VÀ HỘI NGHỊ TẠI KHÁCH SẠN  
MÙNG THANH CẦN THƠ**

**TIỂU LUẬN 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**

**Tháng 6, năm 2022**

## LỜI CẢM TẠ

Em xin được bày tỏ lời cảm ơn chân thành tới Quý lãnh đạo khách sạn Mường Thanh Cần Thơ đã cho em cơ hội thực tập, làm việc và nghiên cứu để đưa ra những giải pháp, góp ý cho khách sạn và các anh chị nhân viên đã nhiệt tình giúp đỡ tạo điều kiện tốt nhất để em có thể hoàn thành bài luận văn này. Em cũng xin được cảm ơn Quý nhà trường Đại Học Nam Cần Thơ đã tạo cho em một môi trường học tập tốt và Th.S Ngô Thanh Phương đã hướng dẫn và truyền đạt những kinh nghiệm quý báu cho em trong suốt thời gian làm khóa luận tốt nghiệp của mình.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

**Người thực hiện**

Bùi Thị Trúc Ngân

## **LỜI CAM KẾT**

Em xin cam kết khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi dưới sự hướng dẫn của Ths. Ngô Thanh Phương và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày    tháng    năm 2022

**Người thực hiện**

Bùi Thị Trúc Ngân



## 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 2022

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 2022

Giám khảo 1

(Ký và ghi họ tên)





## MỤC LỤC

<b>CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC VÀ HỘI NGHỊ.....</b>	<b>1</b>
1.1 Tính cấp thiết của đề tài .....	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu .....	2
1.3 Phạm vi nghiên cứu .....	2
<b>CHƯƠNG 2: MỘT SỐ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC HỘI NGHỊ .....</b>	<b>3</b>
2.1. Một số khái niệm cơ bản về nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc hội nghị .....	3
2.1.1. Khái niệm dịch vụ tiệc hội nghị: .....	3
2.1.2 Các yếu tố tham gia sản xuất dịch vụ tiệc hội nghị .....	3
2.1.3 . Khái niệm chất lượng dịch vụ tiệc hội nghị: .....	4
2.1.4 Khái niệm nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc hội nghị hội thảo .....	4
2.2 Một số lý thuyết về nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc và hội nghị: .....	4
2.2.1. Đặc điểm của dịch vụ tiệc hội nghị hội thảo trong khách sạn .....	4
2.2.2. Chỉ tiêu và Phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ tiệc hội nghị hội thảo .....	6
2.2.2.1. <i>Chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ tiệc hội nghị</i> .....	6
2.2.2.2 <i>Phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ tiệc hội nghị</i> .....	7
2.2.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tiệc hội nghị: .....	8
2.2.3.1 <i>Yếu tố khách quan:</i> .....	8
2.2.3.2. <i>Các yếu tố chủ quan:</i> .....	8
2.2.4 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc và hội nghị: .....	9
<b>CHƯƠNG 3: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN MỪNG THANH CẦN THƠ VÀ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TIỆC VÀ HỘI NGHỊ TẠI KHÁCH SẠN MỪNG THANH CẦN THƠ: .....</b>	<b>10</b>
3.1 Tổng quan về khách sạn Mừng Thanh Cần Thơ : .....	10
3.1.1. Giới thiệu về khách sạn Mừng Thanh Cần Thơ: .....	10
3.1.2 Các dịch vụ của khách sạn Mừng Thanh Cần Thơ: .....	11
3.1.3 Sơ đồ cơ cấu tổ chức khách sạn Mừng Thanh Cần Thơ: .....	17
3.1.4 Cơ cấu tổ chức và nhiệm vụ của bộ phận tiệc và hội nghị: .....	19
3.2 Quy trình bán dịch vụ và phục vụ tiệc và hội nghị .....	20
3.2.1 Quy trình nhận Bán dịch vụ tiệc .....	20
3.2.2 Quy trình phục vụ tiệc và hội nghị: .....	21
3.3 Thực trạng chất lượng dịch vụ tiệc và hội nghị Mừng Thanh Cần Thơ: .....	23
3.3.1 Hoạt động kinh doanh tiệc và hội nghị: .....	23
3.3.2 Chất lượng đội ngũ lao động .....	24

3.3.3 Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ tiệc, hội nghị: .....	25
3.3.4 Chất lượng bộ phận bếp: .....	26
<b>CHƯƠNG 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TIỆC VÀ HỘI NGHỊ TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH CẦN THƠ</b> .....	<b>27</b>
4.1 Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất: .....	27
4.2 Nâng cao chất lượng nhân viên: .....	27
4.3 Nâng cao văn minh phục vụ: .....	28
4.4 Đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm: .....	29
4.5 Tăng cường công tác vệ sinh an toàn thực phẩm: .....	29
4.6 Tăng năng suất lao động: .....	30
4.7 Tiết kiệm chi phí: .....	30
<b>CHƯƠNG 5. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ</b> .....	<b>31</b>
5.1 Kết luận: .....	31
5.2 Kiến nghị: .....	32
5.2.1 Kiến nghị với ngành du lịch thành phố Cần Thơ: .....	32
5.2.2 Kiến nghị đối với khách sạn Mừng Thanh Cần Thơ .....	32
5.2.3 Kiến nghị đối với bộ phận tiệc hội nghị: .....	32
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	<b>33</b>

## DANH SÁCH HÌNH

*Trang*

Hình 3.1 khách sạn Mường Thanh Cần Thơ.....	10
Hình 3.2 Nhà hàng Tây Đô Mường Thanh Cần Thơ.....	11
Hình 3.4. phòng Superior với diện tích 28m <sup>2</sup> .....	13
Hình 3.5. phòng Deluxe Twin diện tích 30m <sup>2</sup> .....	14
Hình 3.6. phòng Executive suite diện tích.....	14
Hình 3.7. phòng Presidential suite diện tích 325m <sup>2</sup> .....	15
Hình 3.8. hội nghị tại sảnh Cẩm Thi.....	16
Hình 3.9. tiệc cưới tại sảnh Trần Giang.....	16
Hình 3.10 Sơ đồ cơ cấu tổ chức.....	17
Hình 3.11. Các bộ phận Mường Thanh Cần Thơ.....	19
Hình 3.12. Set up trước khi khách vào.....	21
Hình 3.13. set up bàn chờ.....	22
Hình 3.14. Đón Chủ tịch nước Nguyễn Xuân Phúc.....	24
Hình 3.15. đón cầu thủ Quang Hải.....	24