

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH



NAM CAN THO UNIVERSITY

NGUYỄN Ý NHÌ

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO  
CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC HỘI NGHỊ  
TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN  
MỪNG THANH LUXURY CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**  
Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành  
Mã số ngành: 7810103

CẦN THƠ, tháng 6 năm 2022

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

**NGUYỄN Ý NHI  
MSSV: 188885**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO  
CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC HỘI NGHỊ  
TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN  
MÙNG THANH LUXURY CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**  
Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành  
Mã số ngành: 7810103

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN  
NGÔ THANH PHƯƠNG**

**CẦN THƠ, tháng 6 năm 2022**

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này trước tiên em xin gửi đến các quý thầy, cô Trường Đại học Nam Cần Thơ lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất. Đặc biệt, em xin gửi đến cô Ngô Thanh Phương – người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo và các anh chị cán bộ, nhân viên bộ phận F&B của khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại khách sạn. Cuối cùng em xin cảm ơn các anh chị hướng dẫn tại bộ phận F&B của khách sạn đã giúp đỡ, chỉ dẫn nhiệt tình và đào tạo để em hoàn thành tốt bài báo cáo thực tập này.

Em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn đến ban lãnh đạo của Trường Đại học Nam Cần Thơ và các Khoa Phòng ban chức năng đã tạo cho em có cơ hội được thực tập nơi mà em yêu thích, cho em bước ra đời sống thực tế để áp dụng những kiến thức mà các thầy cô giáo đã giảng dạy. Qua công việc thực tập này em nhận ra nhiều điều mới mẻ và bổ ích trong việc kinh doanh để giúp ích cho công việc sau này của bản thân.

Vì kiến thức bản thân còn nhiều hạn chế, trong quá trình thực tập, hoàn thiện chuyên đề này em không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ cô.

*Cần Thơ, ngày tháng năm 2022*  
**Người thực thiện**

## TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết khóa luận 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 khoá luận cùng cấp nào khác. Tôi xin cam kết khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi trong khuôn khổ đề tài *GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC HỘI NGHỊ TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN MÙNG THANH LUXURY CẦN THƠ* dự án có quyền sử dụng kết quả của khóa luận này cho dự án.

*Cần Thơ, ngày tháng năm 2022*  
**Người thực hiện**



## MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM KẾT.....	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	iii
MỤC LỤC.....	iv
DANH SÁCH HÌNH.....	vi
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	vii
CHƯƠNG 1 .....	1
TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VỀ CHẤT LƯỢNG TIỆC HỘI NGHỊ.....	1
1.1 Tính cấp thiết của đề tài .....	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu .....	1
1.3 Phạm vi nghiên cứu .....	1
CHƯƠNG 2 .....	2
MỘT SỐ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC HỘI NGHỊ .....	2
2.1 Khái niệm và đặc điểm phục vụ tiệc hội nghị .....	2
2.2 Chức năng và nhiệm vụ của hoạt động phục vụ tiệc hội nghị .....	3
2.2.1 Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận bàn .....	3
2.2.2 Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận bếp .....	3
2.2.3 Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận bar.....	3
2.3 Khái niệm về tiệc và quy trình phục vụ tiệc hội nghị .....	4
2.3.1 Khái niệm về tiệc .....	4
2.3.2 Quy trình phục vụ tiệc.....	4
2.4 Chất lượng phục vụ tiệc hội nghị .....	8
2.5 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ tiệc hội nghị.....	8
2.5.1 Chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ .....	8
2.5.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật .....	9
2.5.3 Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng phục vụ tiệc .....	9
2.5.4 Chỉ tiêu đánh giá chất lượng nhân viên phục vụ.....	10
2.5.5 Các chỉ tiêu khác .....	10
2.6 Nâng cao chất lượng phục vụ tiệc hội nghị.....	11
2.6.1 Khái niệm nâng cao chất lượng phục vụ tiệc hội nghị.....	11
2.6.2 Nội dung nâng cao chất lượng phục vụ tiệc hội nghị .....	11
2.6.3 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ tiệc hội nghị .....	11
CHƯƠNG 3 .....	13
THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC HỘI NGHỊ TẠI NHÀ HÀNG-KHÁCH SẠN MÙNG THANH CẦN THƠ .....	13

3.1 Tổng quan về nhà hàng-khách sạn .....	13
3.1.1 Sơ lược về quá trình hình thành và phát triển của khách sạn .....	13
3.1.2 Nguồn lực.....	14
3.1.3 Các lĩnh vực kinh doanh của khách sạn.....	17
3.1.4 Dịch vụ tổ chức hội nghị, hội thảo, gala, sự kiện khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.....	17
3.2 Thực trạng chất lượng phục vụ tiệc hội nghị tại khách sạn Mường Thanh Cần Thơ .....	17
3.3 Một số nguyên nhân gây nên thực trạng chất lượng phục vụ tiệc hội nghị tại khách sạn Mường Thanh Cần Thơ.....	18
3.3.1 Nguyên nhân chủ quan .....	18
3.3.2 Nguyên nhân khách quan.....	19
CHƯƠNG 4 .....	20
MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC HỘI NGHỊ TẠI NHÀ HÀNG-KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH CẦN THƠ .....	20
4.1 Một số giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tiệc hội nghị tại nhà hàng khách sạn Mường Thanh .....	20
4.1.1 Hoàn thiện trang thiết bị phục vụ.....	20
4.1.2 Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên.....	20
4.1.3 Đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm .....	21
4.1.4 Tăng cường công tác quản lý chất lượng.....	22
4.1.5 Nâng cao văn minh phục vụ .....	22
KẾT LUẬN.....	24
TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	25
NHẬT KÝ THỰC TẬP.....	27

## **DANH SÁCH HÌNH**

Sơ đồ 2.1 Quy trình phục vụ tiệc

Hình 3.1 Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ

Sơ đồ 3.2 Cơ cấu tổ chức của khách sạn



## **DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

CSVC	:	Cơ sở vật chất
CCDC	:	Công cụ dụng cụ