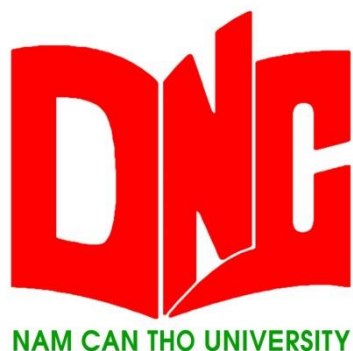


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN**



**NGUYỄN NGỌC TRÂM**

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO  
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI 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**

**Tháng 4, năm 2022**

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

**NGUYỄN NGỌC TRÂM**  
**MSSV: 1810476**  
**LỚP: DH18QTD02**

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO**  
**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI 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**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**  
**THS. NGUYỄN THANH TÚ**

**Tháng 4, năm 2022**

## LỜI CẢM ƠN

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 ThS Nguyễn Thanh Tú 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 4 tháng 4 năm 2022

**Người thực hiện**

Nguyễn Ngọc Trâm

## **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 4 tháng 4 năm 2022

**Người thực hiện**

Nguyễn Ngọc Trâm

## NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

### 1. Ý thức kỷ luật và chuyên cần:

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

### 2. Kiến thức:

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

### 3. Đánh giá kết quả được giao trong đợt thực tập:

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

Điểm số (thang điểm 10):  điểm.

*Cần Thơ, ngày ... tháng 4 năm 2022*  
*Giảng viên hướng dẫn*

## NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN

**1. Ý thức kỷ luật và chuyên cần:**

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

**2. Kiến thức:**

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

**3. Đánh giá kết quả được giao trong đợt thực tập:**

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

**Điểm số** (thang điểm 10):  điểm.

*Cần Thơ, ngày ... tháng 4 năm 2022*  
*Giảng viên Phản biện*



## NHẬT KÝ THỰC TẬP

Thời gian	Nội dung thực hiện CV	Người phân công/Hướng dẫn	Tự đánh giá mức độ hoàn thành
<b>Tuần 1</b> <b>(5/4-12/4)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SV nhận các văn bản từ doanh nghiệp, tiến hành học và tìm hiểu các thông tin về doanh nghiệp như thời gian khai trương, các lĩnh vực hoạt động</li> <li>- Set up tiệc và trực tiệc</li> <li>- Trực buffet sáng và setup nhà hàng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chị trưởng bộ phận nhân sự</li> <li>- Anh giám sát tiệc</li> </ul>	Nhận được sự hướng dẫn tận tình từ doanh nghiệp, tiếp thu nhanh các nội dung được giao.
<b>Tuần 2</b> <b>(11/4-17/4)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trực buffet và setup nhà hàng</li> <li>Lau các công cụ dụng cụ</li> <li>Trực tiệc</li> </ul>	Các anh chị giám sát	Hoàn thành tốt công việc
<b>Tuần 3</b> <b>(18/4-24/4)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trực buffet và set up lại nhà hàng</li> <li>Lau công cụ dụng cụ.</li> <li>Trực tiệc và dọn dẹp</li> </ul>	Chị giám sát nhà hàng và anh giám sát tiệc	Hoàn thành tốt công việc
<b>Tuần 4</b> <b>(25/4-1/5)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trực buffet và setup nhà hàng</li> <li>Set up và trực tiệc</li> </ul>	Chị giám sát nhà hàng và anh giám sát tiệc	Hoàn thành tốt công việc
<b>Tuần 5</b> <b>(2/5-8/5)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trực buffet và setup nhà hàng</li> <li>Set up và trực tiệc</li> <li>Trực tea break</li> </ul>	Anh giám sát nhà hàng và anh giám sát tiệc	Hoàn thành tốt công việc
<b>Tuần 6</b> <b>(9/5-15/5)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trực buffet và setup nhà hàng</li> <li>Dọn dẹp lại sảnh Trần Giang và set up</li> <li>Trực tiệc và dọn dẹp</li> </ul>	Anh giám sát nhà hàng và anh giám sát tiệc	Hoàn thành tốt công việc



## MỤC LỤC

CHƯƠNG 1 .....	1
PHẦN MỞ ĐẦU .....	1
1: LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI .....	1
2: MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU .....	2
3: PHẠM VI NGHIÊN CỨU VÀ ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU.....	2
4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	2
5. KẾT CẤU ĐỀ TÀI.....	3
CHƯƠNG 2 .....	4
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC VÀ HỘI NGHỊ.....	4
2.1. MỘT SỐ KHÁI NIỆM CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG ..	4
2.1.1. Khái niệm về chất lượng dịch vụ ăn uống .....	4
2.1.2. Các chỉ tiêu đánh giá về chất lượng dịch vụ ăn uống .....	4
2.1.3. Các phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống .....	6
2.1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ăn uống .....	6
2.1.4.1. Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	6
2.1.4.2. Trình độ đội ngũ nhân viên.....	7
2.1.4.3. Vệ sinh an toàn thực phẩm.....	7
2.1.4.4. Công tác quản lý chất lượng .....	7
2.1.4.5. Các yếu tố khác .....	7
2.2. Các khái niệm về tiệc và quy trình phục vụ tiệc hội nghị.....	8
2.2.1. Khái niệm về tiệc, hội nghị .....	8
2.2.1.1. Khái niệm tiệc .....	8
2.2.1.2. Khái niệm hội nghị.....	8
2.2.2. Các đặc điểm của dịch vụ tiệc, hội nghị .....	8
2.2.2.1. Phân loại tiệc .....	8
2.2.2.2. Quy trình phục vụ tiệc.....	9
2.2.3. Bán dịch vụ tiệc và nhận đặt tiệc .....	10
2.2.3.1. Bán dịch vụ tiệc .....	10
2.2.3.2. Nhận đặt tiệc .....	10
2.2.4. Ý nghĩa của chất lượng phục vụ tiệc, hội nghị .....	11
2.2.4.1: Chất lượng phục vụ cao giúp gia tăng lợi nhuận cho khách sạn .....	11

2.2.4.2. Tăng khả năng cạnh tranh và tăng giá bán một cách hợp lý trên thị trường.....	12
2.2.4.3. Nâng cao chất lượng phục vụ giúp khách sạn giảm thiểu các chi phí kinh doanh cho doanh nghiệp .....	12
2.2.5. Lợi ích của việc phục vụ tiệc .....	13
2.2.5.1. Phục vụ tiệc mang lại nhiều lợi nhuận hơn.....	13
2.2.5.2. Phục vụ tiệc là một cơ hội quảng bá cho nhà hàng.....	14
CHƯƠNG 3. ....	15
THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ .....	15
TIỆC VÀ HỘI NGHỊ TẠI KHÁCH SẠN MỪNG THANH LUXURY CẦN THƠ .....	15
3.1. Giới thiệu khái quát về khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần Thơ .....	15
3.1.1. Sơ đồ tổ chức hoạt động và các phòng ban tại Khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần Thơ .....	16
3.1.2. Chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận.....	17
3.1.3. Cơ sở vật chất và trang thiết bị tại Khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần Thơ .....	20
3.1.4. Các loại hình dịch vụ và đối tượng khách hàng tại Khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần Thơ .....	23
3.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ tiệc tại Khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần Thơ .....	25
3.2.1. Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	25
3.2.1.1. Cơ sở vật chất thuộc khu vực bàn .....	25
3.2.1.2. Cơ sở vật chất thuộc khu vực quầy bar.....	26
3.2.1.3. Cơ sở vật chất thuộc khu vực bếp.....	27
3.6.2. Thời gian làm việc của đội ngũ lao động bộ phận F&B tại khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần Thơ.....	28
3.6.3. Thị trường khách sử dụng dịch vụ ăn uống tại Khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần Thơ .....	29
3.6.4. Các sản phẩm dịch vụ tại khách sạn Mừng Thanh Luxury Cần Thơ .....	29
3.6.5. Quy trình nhận đặt tiệc .....	31
3.6.6. Quy trình phục vụ tiệc cưới, tiệc hội nghị .....	33
CHƯƠNG 4 .....	36
MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC VÀ HỘI NGHỊ TẠI KHÁCH SẠN MỪNG THANH LUXURY CẦN THƠ .....	36
4.1. Cơ sở đề xuất.....	36

4.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc, hội nghị tại khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ.....	36
4.2.1. Về cơ sở vật chất kỹ thuật.....	36
4.2.2. Về chất lượng đội ngũ nhân viên lao động .....	36
4.2.3. Tiết kiệm chi phí .....	38
4.2.4. Tăng cường quảng bá, thường xuyên tiếp nhận ý kiến của khách hàng .....	38
4.2.5. Đa dạng hóa các món ăn .....	38
4.2.6. Tăng năng suất lao động .....	39
4.2.7. Các giải pháp khác .....	40
4.2.8. Đề xuất và kiến nghị .....	40
KẾT LUẬN .....	41
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	42

## DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1. Số lượng setup phòng họp Vĩnh An, Vĩnh Định .....	21
Bảng 3.2. Số lượng setup phòng họp Vĩnh Thanh .....	21
Bảng 3.3. Số lượng setup sảnh Trần Giang .....	22
Bảng 3.4. Bảng giá phòng hội thảo .....	23

## DANH SÁCH HÌNH

Hình 3.1. Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ (nguồn Internet).....	16
Hình 3.2 Đơn vị lãnh đạo Khách sạn Mường Thanh Luxury Cần Thơ (nguồn Internet) .....	16
Hình 3.3. Sơ đồ tổ chức hoạt động phòng ban (nguồn Chị Oanh - Trưởng phòng nhân sự .....	17
Hình 3.4. Hội nghị setup kiểu chữ U (nguồn Anh Đệ giám sát banquet).....	21
Hình 3.5. Phòng hội nghị Vĩnh Thanh (nguồn Internet).....	22
Hình 3.6. Sảnh Trần Giang A và B (nguồn Internet).....	22
Hình 3.7.Trang trí cổng tiệc cưới tại Khách sạn (nguồn Internet).....	33
Hình 3.8.Phòng tiệc Gala Từ Thiện Chung tay cùng bạn đến trường (nguồn tác giả) .....	34
Hình 3.9.3 Dụng cụ phục vụ tiệc (nguồn tác giả) .....	35
Hình 3.10. Setup bàn tiệc cưới (nguồn tác giả).....	35