

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



NGUYỄN HUYỀN TRÂN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
TIỆC HỘI NGHỊ, HỘI THẢO CỦA KHÁCH SẠN
VINPEARL HOTEL CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành : Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành

Mã số ngành: 7810103

Cần Thơ, tháng 06 năm 2022

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



NGUYỄN HUYỀN TRÂN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
TIỆC HỘI NGHỊ, HỘI THẢO CỦA KHÁCH SẠN
VINPEARL HOTEL CẦN THƠ**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành : Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành**

Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

THẠC SĨ: NGUYỄN VĂN ĐỊNH

Cần Thơ, tháng 06 năm 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Tên đề tài “Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tiệc hội nghị, hội thảo của khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ”, do sinh viên Nguyễn Huyền Trân thực hiện dưới sự hướng dẫn của Thạc sĩ Nguyễn Văn Định. Báo cáo thực tập đã được trình bày và được Hội đồng chấm tiêu luận này thông qua ngày.....

Ủy viên

Thư ký

Phản biện 1

Phản biện 2

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch hội đồng

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

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

Điểm:

Cần Thơ, ngày ... tháng .. năm 2022

Người hướng dẫn khoa học

ThS. Nguyễn Văn Định

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tôi xin chân thành cảm ơn các Thầy, Cô thuộc khoa Du lịch và Quản trị nhà hàng khách sạn trường Đại Học Nam Cần Thơ đã tận tình giảng dạy cho tôi trong thời gian học tập.

Đặc biệt, tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Thầy đã hướng dẫn tôi là ThS. Nguyễn Văn Định, thầy đã tận tình hướng dẫn tôi, cho tôi những nhận xét quý báu, chỉnh sửa những sai sót của tôi trong quá trình hoàn thành tiểu luận.

Tôi cũng không quên gửi lời cảm ơn đến Ban lãnh đạo và các anh chị cán bộ, nhân viên bộ phận Banquet của Khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại khách sạn và cung cấp những thông tin thực tế để tôi hoàn thành tốt chuyên đề thực tập tốt nghiệp này.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 08 tháng 06 năm 2022

Người thực hiện

Nguyễn Huyền Trân

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết báo cáo thực tập tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ hoạt động nghiên cứu cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày 08 tháng 06 năm 2022

Tác giả

Nguyễn Huyền Trân

MỤC LỤC

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG.....	i
NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC	ii
LỜI CẢM ƠN.....	iii
TRANG CAM KẾT.....	iv
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....	ix
DANH MỤC HÌNH	x
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	2
2.1 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU CHUNG.....	2
2.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU CỤ THỂ.....	2
3. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	2
3.1 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU.....	2
3.2 PHẠM VI NGHIÊN CỨU	3
4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	3
5. CẤU TRÚC CỦA BÁO CÁO.....	3
CHƯƠNG 1.....	4
CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC HỘI NGHỊ, HỘI THẢO CỦA KHÁCH SẠN	4
1.1 TIỆC HỘI NGHỊ, HỘI THẢO CỦA KHÁCH SẠN.....	4
1.1.1 Khái niệm tiệc hội nghị, hội thảo	4
1.1.2 Phân loại tiệc hội nghị, hội thảo	4
1.1.3 Đặc điểm của dịch vụ tiệc hội nghị, hội thảo	4
1.2 HOẠT ĐỘNG PHỤC VỤ TIỆC HỘI NGHỊ, HỘI THẢO	5
1.2.1 Khái niệm phục vụ tiệc hội nghị, hội thảo	5
1.2.2 Đặc điểm phục vụ tiệc hội nghị, hội thảo.....	6
1.2.2.1 Đặc điểm phục vụ tiệc	6
1.2.2.2 Đặc điểm phục vụ tiệc teabreak	7
1.2.3 Chức năng, nhiệm vụ của hoạt động phục vụ tiệc hội nghị, hội thảo	8

1.2.3.1 Chức năng nhiệm vụ của bộ phận phục vụ bàn.....	8
1.2.3.2 Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận bếp	8
1.2.3.3 Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận bar	9
1.3 QUY TRÌNH PHỤC VỤ TIỆC HỘI NGHỊ, HỘI THẢO	9
1.3.1 Quy trình phục vụ tiệc nói chung	9
1.3.2 Quy trình phục vụ tiệc hội nghị, hội thảo	12
1.3.3 Lợi ích của phục vụ tiệc	13
1.4 CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC HỘI NGHỊ, HỘI THẢO	14
1.4.1 Khái niệm chất lượng phục vụ	14
1.4.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ	14
1.4.2.1 Chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ	14
1.4.2.2 Cơ sở vật chất kĩ thuật	15
1.4.2.3 Khách hàng	15
1.4.2.4 Quy trình phục vụ của nhà hàng	16
1.4.2.5 Công tác quản lý, giám sát	16
1.4.3 Chỉ tiêu đánh giá chất lượng phục vụ.....	16
1.4.3.1 Chỉ tiêu đánh giá chất lượng nhân viên phục vụ	16
1.4.3.2 Chỉ tiêu đánh giá chất lượng cơ sở vật chất	17
1.4.3.3 Các chỉ tiêu khác	18
1.4.4 Các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ.....	18
1.4.5 Nguyên tắc đánh giá chất lượng dịch vụ	19
1.4.6 Phương pháp đánh giá chất lượng phục vụ	19
1.5 NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC HỘI NGHỊ, HỘI THẢO	21
1.5.1 Khái niệm nâng cao chất lượng phục vụ tiệc hội nghị, hội thảo	21
1.5.2 Ý nghĩa nâng cao chất lượng phục vụ tiệc hội nghị, hội thảo	21
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	21
CHƯƠNG 2.....	23
THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC HỘI NGHỊ, HỘI THẢO TẠI	
KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	23
2.1 TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	23
2.1.1 Giới thiệu chung	23

2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển	25
2.1.3 Cơ cấu tổ chức	26
2.1.4 Chức năng nhiệm vụ của các phòng ban	26
2.2 THỰC TRẠNG CỦA BỘ PHẬN PHỤC VỤ TIỆC HỘI NGHỊ, HỘI THẢO	28
2.2.1 Giới thiệu chung	28
2.2.1.1 Tên gọi.....	28
2.2.1.2 Cơ cấu tổ chức	29
2.2.2.3 Chức năng nhiệm vụ của bộ phận	29
2.2.2 Quy trình hoạt động của bộ phận phục vụ tiệc.....	30
2.3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC HỘI NGHỊ, HỘI THẢO CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	33
2.3.1 Thực trạng chất lượng phục vụ tiệc	33
2.3.1.1 Cơ sở vật chất	33
2.3.1.2 Đội ngũ nhân viên	33
2.3.1.3 Sản phẩm – dịch vụ	35
2.3.1.4 Quy trình nhận đặt tiệc	35
2.3.1.5 Sự hài lòng của khách hàng và dịch vụ chăm sóc khách hàng.....	36
2.3.1.6 Các hoạt động thu hút khách hàng	36
2.3.2 Đánh giá chung về chất lượng phục vụ tiệc hội nghị, hội thảo tại khách sạn vinpearl hotel cần thơ	37
2.3.2.1 Ưu điểm.....	37
2.3.2.2 Hạn chế.....	37
2.3.2.3 Cơ hội	38
2.3.2.4 Thách thức	38
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	38
CHƯƠNG 3.....	39
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC HỘI NGHỊ, HỘI THẢO KHÁCH SẠN VINPEARL HOTEL CẦN THƠ	39
3.1 CƠ SỞ ĐỊNH HƯỚNG.....	39
3.1.1 Cơ sở của định hướng.....	39
3.1.2 Dựa vào đánh giá thực trạng.....	39

3.1.3 Dựa vào chiến lược của khách sạn	39
3.3 GIẢI PHÁP	40
3.3.1 Tăng cường công tác kiểm soát chất lượng	40
3.3.2 Nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật.....	40
3.3.3 Hoàn thiện một số công tác quản trị nhân sự tại bộ phận nhà hàng.....	41
3.3.4 Triển khai quy trình phục vụ chuẩn.....	42
3.3.5 Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên.....	42
3.3.6 Đa dạng hóa sản phẩm ăn uống, sản phẩm phòng, kiêu trang trí.....	43
3.3.7 Tăng cường nâng cao chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm	43
3.3.8 Đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm	44
3.3.9 Giải pháp Marketing.....	44
3.4 TỰ ĐÁNH GIÁ QUÁ TRÌNH THỰC TẬP TẠI BỘ PHẬN	44
3.4.1 Đánh giá chung về bộ phận thực tập	44
3.4.2 Thuận lợi.....	45
3.4.3 Khó khăn	45
3.4.4 Đóng góp một số ý kiến.....	45
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	46
PHẦN KẾT LUẬN	47
4.1 KẾT LUẬN.....	47
4.2 HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO	47
4.1.1 Hạn chế của đề tài.....	47
4.1.2 Hướng nghiên cứu tiếp theo	48
TÀI LIỆU THAM KHẢO	49
PHỤ LỤC	50
BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP	58

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Stt	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	ENG	Bộ phận kỹ thuật
2	F & B	Bộ phận ẩm thực
3	FO	Bộ phận tiền sảnh
4	FOD	Giám đốc bộ phận tiền sảnh
5	GM	Tổng quản lý
6	HK	Bộ phận buồng phòng
7	KH - BVHTTDL	Kế hoạch Bộ Văn Hóa Thể Thao và Du Lịch
8	KIT	Bộ phận bếp
9	MICE	Meeting (hội họp), Incentive (khen thưởng), Convention (hội nghị, hội thảo) và Exhibition (triển lãm)
10	NQ - CP	Nghị quyết Chính phủ
11	QĐ - TTg	Quyết định Thủ tướng
12	S & M	Bộ phận kinh doanh
13	SE	Bộ phận an ninh
14	TB - VPCP	Thông báo văn phòng Chính phủ

DANH MỤC HÌNH

Mục hình	Tên hình	Trang
Hình 1.1	Quy trình phục vụ tiệc	9
Hình 1.2	Quy trình phục vụ tiệc hội nghị, hội thảo	12
Hình 1.3	Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ	18
Hình 1.4	Mô hình 5 khoảng cách chất lượng phục vụ	20
Hình 2.1	Khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	23
Hình 2.2	Logo khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	24
Hình 2.3	Thông tin chung của khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	51
Hình 2.4	Cơ cấu tổ chức khách sạn Vinpearl Hotel Cần Thơ	26
Hình 2.5	Bảng giá dịch vụ	29
Hình 2.6	Cơ cấu tổ chức bộ phận Banquet	29
Hình 2.7	5 quy tắc dịch vụ của Vinpearl Hotel Cần Thơ	52
Hình 2.8	10 thái độ - hành vi chấn chỉnh với người làm dịch vụ Vinpearl	53
Hình 2.9	Tiệc teabreak	54
Hình 2.10	Cơ cấu đội ngũ nhân sự	34
Hình 2.11	Chi tiết về các phòng hội họp tại khách sạn	54
Hình 2.12	Phòng họp Grand Ball Room	55
Hình 2.13	Phòng họp Ball Room A	55
Hình 2.14	Phòng họp Meeting Room 1	56
Hình 2.15	Phòng họp Meeting Room 1+2	56
Hình 3.1	Hình ảnh minh chứng tác giả thực tập tại khách sạn	57