

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



VÕ KIỀU TRINH

**HIỆN TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO
QUY TRÌNH PHỤC VỤ TỔ CHỨC SỰ KIỆN,
HỘI NGHỊ, HỘI THẢO
TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

TIÊU LUẬN BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã số ngành: 7810103

Cần Thơ, tháng 05 năm 2022

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



VÕ KIỀU TRINH

MSSV: 189801

**HIỆN TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO
QUY TRÌNH PHỤC VỤ TỔ CHỨC SỰ KIỆN,
HỘI NGHỊ, HỘI THẢO
TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

TIỂU LUẬN BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Ngành: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

Mã số ngành: 7810103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

THS. LÊ KHÁNH AN

Cần Thơ, tháng 05 năm 2022

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, tác giả xin gửi lời tri ân sâu sắc đến quý Thầy Cô trường Đại học Nam Cần Thơ, những người đã trực tiếp giảng dạy, truyền đạt kiến thức bổ ích cho tác giả, đó chính là nền tảng cơ bản, là hành trang quý giá, là bước đầu tiên cho tác giả bước vào công việc của mình trong tương lai. Đặc biệt tác giả xin gửi lời cảm ơn đến Ths Lê Khánh An đã cho em nhiều kiến thức và đã tận tình quan tâm giúp đỡ tác giả trong thời gian qua, giải đáp những thắc mắc trong thời gian thực hiện nhờ vậy mà tác giả có thể hoàn thành tốt bài tiểu luận tốt nghiệp này.

Bên cạnh đó tác giả cũng xin gửi lời cảm ơn tới trường bộ phận khách sạn Vinpearl Cần Thơ, các anh chị trong bộ phận F&B đã tạo cơ hội giúp tác giả tìm hiểu rõ hơn về môi trường làm việc thực tế của một khách sạn mà khi ngồi trên ghế nhà trường tác giả chưa được biết. Cảm ơn các anh chị dù bận rộn với công việc nhưng vẫn hướng dẫn, chỉ bảo, tạo điều kiện thuận lợi nhất để em có thể tìm hiểu và thu thập thông tin phục vụ bài tiểu luận này.

Trong quá trình làm tiểu luận vì chưa có kinh nghiệm thực tế nhiều, chỉ dựa vào lý thuyết đã học và thời gian thực hiện hạn chế nên bài tiểu luận của tác giả còn nhiều sai sót. Tác giả rất mong nhận được sự góp ý của quý thầy, cô để kiến thức của tác giả được hoàn thiện hơn và rút ra được những kinh nghiệm bổ ích có thể áp dụng vào công việc sau này.

Kính chúc Thầy Cô hạnh phúc và thành công hơn nữa trong sự nghiệp “trồng người”. Kính chúc Thầy, Cô luôn dồi dào sức khỏe để tiếp tục dìu dắt nhiều thế hệ học trò đến những bến bờ tri thức.

Tác giả xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày tháng..... năm 2022

Người thực hiện

VÕ KIỀU TRINH

LỜI CAM ĐOAN

Tác giả xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của cá nhân tác giả và được sự hướng dẫn khoa học của ThS. Lê Khánh An. Các nội dung nghiên cứu trong đề tài Hiện trạng và giải pháp nâng cao quy trình phục vụ tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ của tác giả là trung thực và chưa công bố dưới bất kỳ hình thức nào trước đây. Những số liệu trong các bảng biểu phục vụ cho việc phân tích, nhận xét, đánh giá được cá nhân thu thập từ các nguồn khác nhau có ghi rõ nguồn gốc. Nếu phát hiện có bất kỳ sự gian lận nào tác giả xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về nội dung bài tiểu luận của mình.

Cần Thơ, ngày tháng..... năm 2022

Người thực hiện

VÕ KIỀU TRINH

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN	iv
MỤC LỤC.....	v
DANH SÁCH HÌNH ẢNH.....	viii
DANH SÁCH BẢNG	ix
LỜI MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	1
3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu	1
4. Phương pháp nghiên cứu	2
5. Kết quả nghiên cứu dự kiến.....	2
6. Cấu trúc đề tài.....	2
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN	3
1.1 Khái niệm về chất lượng phục vụ.....	3
1.1.1 Khái niệm về chất lượng	3
1.1.2 Khái niệm về chất lượng phục vụ.....	3
1.1.3 Đặc điểm của chất lượng phục vụ	3
1.1.3.1 Chất lượng phục vụ khó đo lường và đánh giá	3
1.1.3.2 Chỉ được đánh giá chính xác qua sự cảm nhận của người tiêu dùng trực tiếp trên sản phẩm của khách sạn.	4
1.1.3.3 Phụ thuộc vào quá trình cung cấp dịch vụ của khách sạn	4
1.1.3.4 Đòi hỏi tính nhất quán cao	5
1.2 Vai trò và ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ của khách sạn.....	6
1.2.1 Vai trò.....	6
1.2.2 Ý nghĩa	6
1.2.2.1 Chất lượng phục vụ cao giúp gia tăng lợi nhuận cho khách sạn.....	6
1.2.2.2 Tăng khả năng cạnh tranh và giá bán một cách hợp lý trên thị trường 6	
1.2.2.3 Nâng cao chất lượng phục vụ giúp khách sạn giảm thiểu các chi phí kinh doanh cho doanh nghiệp.	7

1.3	Một số nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.....	8
1.3.1	Cơ sở vật chất	8
1.3.2	Chất lượng đội ngũ lao động	8
1.3.3	Quy trình phục vụ	8
1.3.4	Một số yếu tố khác	9
1.4	Quy trình tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo.....	9
1.4.1	Khái niệm sự kiện, hội nghị, hội thảo	9
1.4.2	Quy trình tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo.....	9
CHƯƠNG 2 HIỆN TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ TỔ CHỨC SỰ KIỆN, HỘI NGHỊ, HỘI THẢO TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....		11
2.1	Khái quát về khách sạn Vinpearl Cần Thơ	11
2.1.1	Tổng quan.....	11
2.1.2	Lịch sử hình thành.....	12
2.1.3	Tiện nghi và dịch vụ.....	12
2.1.4	Nhà hàng và bar	17
2.1.5	Cơ cấu ban quản lý và các bộ phận.....	21
2.2	Hiện trạng quy trình phục vụ tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	22
2.2.1	Khu vực tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ	22
2.2.1.3	Những quy định làm việc của bộ phận Banquet	29
2.2.2	Tình hình khai thác dịch vụ tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	30
2.2.2.1	Hoạt động kinh doanh của bộ phận tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo.....	30
2.2.2.2	Điểm đã làm tốt.....	30
2.2.2.3	Điểm cần cải thiện.....	30
CHƯƠNG 3 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TỔ CHỨC SỰ KIỆN, HỘI NGHỊ, HỘI THẢO TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....		32
3.1.	Một số giải pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	32
3.1.1	Nâng cao trình độ, tay nghề của nhân viên	32
3.1.2	Nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống.....	32
3.1.3	Chính sách khen thưởng cho nhân viên	32
3.1.4	Đề xuất về việc nâng cao cơ sở vật chất kỹ thuật	33

3.1.5 Đề xuất về việc bồi dưỡng nâng cao trình độ, kỹ thuật nghiệp vụ cho nhân viên.....	33
3.3 Kiến nghị.....	35
3.3.1. Kiến nghị đối với ban lãnh đạo nhà hàng:	35
3.3.2. Kiến nghị đối với quản lý bộ phận:.....	35
KẾT LUẬN	36
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	37
NHẬT KÝ THỰC TẬP	38

DANH SÁCH HÌNH ẢNH

Hình 2. 1 Vinpearl Hotel Cần Thơ (Nguồn: Vinpearl Cần Thơ Hotel)	11
Hình 2. 2 Phòng Deluxe City View 01 giường đôi (Nguồn: Vinpearl Cần Thơ Hotel).....	13
Hình 2. 3 Deluxe River View 02 giường đơn (Nguồn: Vinpearl Cần Thơ Hotel) ...	13
Hình 2. 4 Phòng Executive Suite (Nguồn: Vinpearl Cần Thơ Hotel).....	14
Hình 2. 5 Phòng Presidential Suite (Nguồn: Vinpearl Cần Thơ Hotel).....	14
Hình 2. 6 Bể bơi ngoài trời của khách sạn Vinpearl Cần Thơ (Nguồn: Vinpearl Cần Thơ Hotel).....	15
Hình 2. 7 Spa Vincharm ((Nguồn: Vinpearl Cần Thơ Hotel).....	16
Hình 2. 8 Phòng tập Gym (Nguồn: Vinpearl Cần Thơ Hotel).....	16
Hình 2. 9 Nhà hàng Mê Kông Breeze (Nguồn: Vinpearl Cần Thơ Hotel)	17
Hình 2. 10 Sunset Lounge Bar (Nguồn: Vinpearl Cần Thơ Hotel)	18
Hình 2. 11 Terrace Coffee (Nguồn: Vinpearl Cần Thơ Hotel).....	18
Hình 2. 12 Delta Lobby Bar (Nguồn: Vinpearl Cần Thơ Hotel)	19
Hình 2. 13 Grand Ball nơi tổ chức sự kiện (Nguồn: Vinpearl Cần Thơ Hotel).....	20
Hình 2. 14 Tổ chức hội nghị, hội thảo (Nguồn: Vinpearl Cần Thơ Hotel).....	20
Hình 2. 15 Sơ đồ ban quản lý và các bộ phận.....	21
Hình 2. 16 Một phần khu vực tổ chức sự kiện.....	22
Hình 2. 17 Sơ đồ vị trí trong khu vực tổ chức sự kiện.....	23
Hình 2. 18 Grand Ballroom.....	24
Hình 2. 19 Meeting Room 1	25
Hình 2. 20 Meeting Room 3.....	26
Hình 2. 21 Meeting Room 1+2	27
Hình 2. 22 Meeting Room 3+4	27
Hình 2. 23 Sơ đồ tổ chức của bộ phận Banquet.....	28

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 2. 1 Loại bố trí của Grand Ballroom.....	23
Bảng 2. 2 Loại bố trí của Ballroom A.....	24
Bảng 2. 3 Loại bố trí của Ballroom B	24
Bảng 2. 4 Loại bố trí của Meeting room 1	24
Bảng 2. 5 Loại bố trí của Meeting room 2	25
Bảng 2. 6 Loại bố trí của Meeting room 3	25
Bảng 2. 7 Loại bố trí của Meeting room 4	26
Bảng 2. 8 Loại bố trí của Meeting room 1+2.....	26
Bảng 2. 9 Số lượng khách tham dự sự kiện, hội nghị, hội thảo trong tháng 04/2022 và tháng 05/2022	30