

TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA LƯ
KHOA VĂN HÓA - DU LỊCH

BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC HIỆN
ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU KHOA HỌC SINH VIÊN

TÌM HIỂU DỊCH VỤ TỔ CHỨC TIỆC CƯỚI
TẠI KHÁCH SẠN NINH BÌNH LEGEND

Chủ nhiệm đề tài: VŨ THỊ HƯƠNG
Lớp: D14DL
Ngành : DU LỊCH

NINH BÌNH, 2024

TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA LƯ
KHOA VĂN HÓA - DU LỊCH

**BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC HIỆN
ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU KHOA HỌC SINH VIÊN**

**TÌM HIỂU DỊCH VỤ TỔ CHỨC TIỆC CƯỚI
TẠI KHÁCH SẠN NINH BÌNH LEGEND**

Chủ nhiệm đề tài: VŨ THỊ HƯƠNG

Lớp: D14DL

Người hướng dẫn khoa học: ThS. NGUYỄN THỊ HẰNG

Xác nhận của GV hướng dẫn

(Họ, tên và chữ ký)

Chủ nhiệm đề tài

(Họ, tên và chữ ký)

ThS. NGUYỄN THỊ HẰNG

VŨ THỊ HƯƠNG

NINH BÌNH, 2024

MỤC LỤC

1 Tổng quan tình hình nghiên cứu.....	v
2 Tính cấp thiết của đề tài.....	vi
3 Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu.....	vii
4 Đối tượng nghiên cứu	vii
5 Phạm vi nghiên cứu	viii
6 Cách tiếp cận và phương pháp nghiên cứu	viii

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN CỦA DỊCH VỤ TỔ CHỨC TIỆC CƯỚI TẠI KHÁCH SẠN

1.1. Một số lý luận cơ bản về văn hoá tổ chức tiệc cưới.	1
<i>1.1.1 Khái niệm về lễ cưới</i>	<i>1</i>
<i>1.1.2 Đặc điểm của tiệc cưới</i>	<i>2</i>
<i>1.1.3 Ý nghĩa, vai trò của lễ cưới</i>	<i>4</i>
<i>1.1.4 Quy trình tổ chức tiệc cưới</i>	<i>6</i>
<i>1.1.5 Khái quát hoạt động phát triển của kinh doanh tổ chức tiệc cưới trong khách sạn.....</i>	<i>7</i>
1.2 Điều kiện phát triển tổ chức tiệc cưới trong khách sạn.....	10
<i>1.2.1 Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ</i>	<i>10</i>
<i>1.2.2 Nguồn lực lao động</i>	<i>11</i>
<i>1.2.3 Các điều kiện khác</i>	<i>13</i>
Tiểu kết chương 1	14

CHƯƠNG 2: KHÁI QUÁT DỊCH VỤ TỔ CHỨC TIỆC CƯỚI TẠI KHÁCH SẠN NINH BÌNH LEGEND

2.1 Tổng quan về khách sạn Ninh Bình Legend.....	15
<i>2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển.....</i>	<i>15</i>
<i>2.1.2 Vị trí kiến trúc.....</i>	<i>17</i>
<i>2.1.3 Cơ cấu tổ chức của khách sạn.....</i>	<i>19</i>
<i>2.1.4 Các sản phẩm của khách sạn.....</i>	<i>19</i>
2.2 Các điều kiện để phát triển dịch vụ tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend	22
<i>2.2.1 Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn</i>	<i>22</i>

2.2.2 Nguồn lực lao động	32
2.2.3 Chiến lược phát triển thương hiệu doanh nghiệp nhằm phát triển dịch vụ tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend.	33
2.3 Thực trạng hoạt động tổ chức và phát triển tiệc cưới ở khách sạn Ninh Bình Legend.....	37
2.3.1 Tình hình hoạt động tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend	37
2.3.2 Quy trình tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend	40
2.3.3 Đội ngũ lao động tham gia tổ chức tiệc cưới.....	47
2.4 Đánh giá chung	48
Tiểu kết chương 2	51
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG	
KINH DOANH TỔ CHỨC TIỆC CƯỚI	
TẠI KHÁCH SẠN NINH BÌNH LEGEND	
3.1 Quan điểm, định hướng phát triển dịch vụ tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend	52
3.1.1 Quan điểm phát triển dịch vụ tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend.....	52
3.1.2 Các định hướng nhằm phát triển dịch vụ tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend	52
3.2 Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả dịch vụ tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend	53
3.2.1 Giải pháp về cơ sở hạ tầng, vật chất kỹ thuật	53
3.2.2 Giải pháp về nguồn lực lao động	54
3.2.3 Giải pháp về các dịch vụ	55
3.2.4 Một số đề xuất xây dựng hình ảnh, thương hiệu cho khách sạn Ninh Bình Legend.....	57
Tiểu kết chương 3.....	59
KẾT LUẬN.....	60
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	61

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1. Thống kê khoảng cách từ Khách sạn đến các điểm du lịch tại Ninh Bình	18
Bảng 2.2. Thống kê sức chứa và diện tích phòng tiệc	24
Bảng 2.3. Thống kê mức giá lựa chọn các phòng tiệc, hội thảo, hội nghị tại Ninh Bình Legend Hotel	26
Bảng 2.4 Thống kê giá dịch vụ âm thanh trong các sự kiện Hội nghị, Hội thảo, Tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend	27
Bảng 2.5. Thống kê thông tin các nhà hàng trong khách sạn Ninh Bình Legend	28
Bảng 2.6. Thống kê giá phòng khách sạn Ninh Bình Legend	30
Bảng 2.7 Bảng giá dịch vụ massage tại khách sạn Ninh Bình Legend	31
Bảng 2.8 Bảng thống kê đội ngũ nhân sự tại khách sạn Ninh Bình Legend	33
Bảng 2.9. Các hoạt động xây dựng và phát triển thương hiệu sản phẩm	34
Bảng 2.10. Bảng giá dịch vụ tiệc cưới	
Bảng 2.11. Bảng đánh giá thử thách và cơ hội của khách sạn Ninh Bình Legend...	49

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1. Quy trình nhận và ký hợp đồng với khách hàng tiệc cưới	9
Sơ đồ 1.2. Quy trình kiểm tra tiệc trước giờ tổ chức hôn lễ	10
Sơ đồ 2.1. Sơ đồ tổ chức bộ máy khách sạn Ninh Bình Legend	19
Sơ đồ 2.2. Lưu đồ cho bữa tiệc	44
Sơ đồ 2.3. Sơ đồ thể hiện quy trình nhận thông tin	45
Sơ đồ 2.4. Quy trình lưu chuyển thông tin tới các bộ phận có liên quan	46

DANH MỤC VIẾT TẮT

BBQ	Bữa tiệc nướng
DJ	Nhạc DJ (Nhạc mạnh)
LED	Light Emitting Diode (có nghĩa là đi-ốt phát quang, đi-ốt có khả năng phát ra ánh sáng, đèn phát sáng)
CSKH	Chăm sóc khách hàng
INDOCHINE	Phong cách nội thất Indochine (nội thất hiện đại kết hợp với cổ đại)
CBNV	Cán bộ nhân viên
BEO	Banquet Event Order (tài liệu phác thảo chi tiết về sự kiện /tiệc)
BP	Bộ phận
FO	Bộ phận lễ tân
HK	Bộ phận buồng phòng
MICE	Meeting Incentive Conference Event <i>Du lịch hội nghị - khen thưởng - hội thảo - triển lãm</i>

MỞ ĐẦU

1 Tổng quan về tình hình nghiên cứu

Cho đến nay đã có một số bài công trình nghiên cứu về hoạt động tổ chức tiệc cưới trong khách sạn – nhà hàng tiêu biểu như:

“Đánh giá chất lượng dịch vụ tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Điện Biên” của tác giả Nguyễn Thị Thiên Lý đã chỉ ra những yếu tố cần có để đảm bảo tốt đến chất lượng của dịch vụ tổ chức tiệc cưới trong khách sạn Điện Biên.

“Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tiệc cưới tại nhà hàng Rainbow” của tác giả Nguyễn Thị Khánh Hà (2012) trong việc áp dụng công nghệ vào tổ chức tiệc cưới cũng như không ngừng cải tiến chất lượng dịch vụ tổ chức tiệc cưới trong nhà hàng.

Hà Thị Trang (2018) nghiên cứu: *“Đánh giá chất lượng dịch vụ tiệc cưới của Công ty Dịch vụ du lịch Phú Thọ”* Trường Đại học Thương Mại. Nghiên cứu này nhằm xác định các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ tiệc cưới, xây dựng và điều chỉnh thang đo chất lượng dịch vụ tiệc cưới, đánh giá chất lượng dịch vụ tiệc cưới của Công ty dịch vụ Du lịch Phú Thọ. Thang đo SERVQUAL, tác giả cho thấy có 6 nhân tố (sự tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo, sự phương tiện hữu hình và giá cả dịch vụ) tác động đến mức độ hài lòng của thực khách khi tham dự tiệc cưới. Đó là mức độ tin cậy, mức độ đáp ứng, sự đảm bảo, mức độ đảm bảo, phương tiện vật chất hữu hình và mức độ tiếp cận thuận tiện.

Nghiên cứu quy trình tổ chức hội nghị, tiệc (tiệc cưới) tại khách sạn, đặc biệt là các quy trình liên quan đến mảng kinh doanh ăn uống và tổ chức hội nghị - tiệc để đem lại những trải nghiệm ẩm thực chuyên nghiệp. Xây dựng chiến lược cho doanh nghiệp đem lại hiệu quả kinh doanh lâu dài cho khách sạn và tiến tới mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh. Nghiên cứu *“Hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc cưới của lĩnh vực F & B tại trung tâm hội nghị -tiệc cưới Riversidpalace”* của tác giả Nguyễn Thị Lệ Yên trường Đại học Tài Chính – Marketing đã nêu rõ những giai đoạn, quy trình phục vụ khi tổ chức tiệc cưới phục vụ khách tiệc cưới.

Chính vì vậy tác giả đưa ra đề tài *“ Tìm hiểu dịch vụ tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend ”* đề tài phân tích dịch vụ tiệc cưới tại một khách sạn

Ninh Binh Legend nhằm mang đến một góc nhìn mới mẻ về lĩnh vực này tại Ninh Bình. Không chỉ dừng lại ở việc đánh giá tổng quan dịch vụ, đề tài đi sâu vào phân tích các yếu tố đặc thù, nhu cầu và thị hiếu của khách hàng. Đặc biệt, thông qua việc ứng dụng các mô hình lý thuyết vào trường hợp cụ thể, đề tài đóng góp thêm vào tài liệu nghiên cứu về lĩnh vực dịch vụ tổ chức sự kiện ở các khu vực du lịch Việt Nam. Những phát hiện của nghiên cứu sẽ giúp cải thiện chất lượng dịch vụ tại khách sạn Ninh Binh Legend, đồng thời là nguồn tham khảo hữu ích cho các khách sạn địa phương khác trong việc phát triển dịch vụ tiệc cưới hướng đến nâng cao trải nghiệm khách hàng và lợi thế cạnh tranh.

2 Tính cấp thiết của đề tài

Trong đời sống tinh thần của người Việt Nam, lễ cưới là sự kiện quan trọng của mỗi đời người. Lễ cưới thể hiện giây phút quan trọng của các cặp đôi và của cả quy trình tiến tới hôn nhân báo hỉ mừng cô dâu - chú rể, mừng hai gia đình và có ý nghĩa rất thiêng liêng.

Từ xưa, tiệc cưới được tổ chức tại tư gia của hai nhà cô dâu và chú rể. Tuy nhiên trong thời gian vừa qua mức thu nhập của người dân được tăng cao cùng với đó là mức sống ngày càng được nâng cao, sự phát triển của xã hội và trào lưu mới, việc tổ chức tiệc cưới tại khách sạn ngày càng trở nên phổ biến hơn.

Chương trình tổ chức tiệc cưới tại khách sạn với ưu điểm linh hoạt, ấn tượng kết hợp với những món ăn được setup theo phong cách Âu – Á mang đậm tính hiện đại phương Tây. Hoàn toàn có thể thấy hình thức kinh doanh tiệc cưới tại khách sạn là một cơ hội kinh doanh tiềm năng, mang lại một số lợi ích hấp dẫn cho doanh nghiệp. Đám cưới là một sự kiện quan trọng và chỉ có một lần trong đời, cô dâu chú rể thường muốn mọi thứ tốt nhất, nên sẽ chọn những điều tốt nhất cho đám cưới của mình. Vậy nên đám cưới thường là sự kiện trọng đại với số lượng khách mời kéo dài nhiều ngày. Điều này có thể dẫn đến sự tăng doanh thu cho khách sạn khi số lượng thuê phòng tăng, thời gian ở lại lâu hơn để đáp ứng nhu cầu chuẩn bị cho hôn lễ và tiện chỗ nghỉ cho khách mời. Đồng thời tăng thêm uy tín và giá trị thương hiệu của khách sạn.

Với mục tiêu đáp ứng yêu cầu của con người trong các buổi tiệc cưới lãng mạn và sang trọng, trong những năm qua khách sạn Ninh Binh Legend đã xây dựng Trung tâm hội nghị tiệc cưới nhằm phục vụ cho loại sự kiện này. Để các sự kiện có

thể được diễn ra tốt đẹp đòi hỏi phải có một không gian lý tưởng phù hợp với tính chất của buổi tiệc và đầy đủ các trang thiết bị để phục vụ. Trung tâm hội nghị tiệc cưới Ninh Bình Legend được xây dựng toạ lạc tại 177 Lê Thái Tổ, Khu biệt thự Xuân Thành, Ninh Bình. Với 10 năm đi vào hoạt động từ năm 2007 đến 2017. Năm 2017, tổ hợp Khách Sạn – Hội Nghị – Sự Kiện – Ẩm thực được khởi công xây dựng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và thương hiệu. Tới năm 2020 chính thức đi vào hoạt động đạt tiêu chuẩn 5 sao với tổng 268 phòng khách cao cấp, nhà hàng all-day-dining với sức chứa lên tới 450 khách, 6 sảnh sự kiện lớn với sức chứa lên tới hơn 1000 khách mỗi sảnh cùng hệ thống trang thiết bị âm thanh, ánh sáng, sân khấu, màn hình LED hiện đại đáp ứng được mọi loại hình sự kiện. Ngày 28/06/2022, nơi đây trở thành khách sạn 5 sao đầu tiên của Ninh Bình, nơi mang đến cho khách hàng những trải nghiệm lưu trú, nghỉ dưỡng chất lượng cao và cơ hội “ *Sống trọn vẹn từng phút giây*”. Để tìm hiểu thêm về phong cách tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend, tác giả chọn đề tài “ *Tìm hiểu dịch vụ tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend* ” để làm chủ đề nghiên cứu khoa học của mình. Trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp góp phần khai thác hiệu quả hơn thị trường khách tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend.

3 Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1 Mục tiêu nghiên cứu của đề tài:

Đề tài nghiên cứu dịch vụ tổ chức tiệc cưới, phục vụ khách tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend. Trên cơ sở đó đưa ra một số giải pháp nhằm phát triển thị trường khách tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend.

3.2 Nhiệm vụ nghiên cứu của đề tài:

Để đạt được mục đích nghiên cứu của đề tài, đề tài cần được cụ thể hóa thành các nhiệm vụ sau :

- Hệ thống hoá cơ sở lý luận và thực tiễn tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend.
- Nghiên cứu điều kiện phát triển, phục vụ loại hình tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend và phân tích - đánh giá thực trạng hoạt động tổ chức cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend.
- Đề xuất một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend.

4 Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Dịch vụ tổ chức tiệc cưới

5 Phạm vi nghiên cứu

- Không gian: Khách sạn Ninh Bình Legend
- Thời gian: Từ năm 2022 đến năm 2023

6 Cách tiếp cận và phương pháp nghiên cứu

Cách tiếp cận:

- Đề tài được tiếp cận theo hướng : “Lý thuyết – Thực trạng – Giải pháp”.

Phương pháp nghiên cứu: Đề tài kết hợp đa dạng phương pháp nghiên cứu:

Phương pháp phân tích, tổng hợp tài liệu: Từ các tài liệu thu thập được tiến hành phân tích, xử lý thông tin, tổng hợp thông tin để có cái nhìn tổng quan khái quát về vấn đề nghiên cứu.

- *Phương pháp nghiên cứu thực địa:* Tác giả tiến hành đi khảo sát thực địa tại khách sạn Ninh Bình Legend. Các hoạt động chính khi tiến hành phương pháp này bao gồm: quan sát trực tiếp, mô tả, điều tra, ghi chép, chụp ảnh, quay phim tại khách sạn.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN CỦA DỊCH VỤ TỔ CHỨC TIỆC CƯỚI TẠI KHÁCH SẠN.

1.1 Một số lý luận cơ bản về văn hoá tổ chức tiệc cưới

1.1.1 Khái niệm về lễ cưới

Từ xưa đến nay lễ cưới luôn được xem là sự kiện quan trọng và thiêng liêng trong cuộc đời mỗi người. Cho dù ở thời đại nào lễ cưới vẫn được xem là một nét đẹp trong tâm thức của người Việt Nam. Trải qua rất nhiều giai đoạn, đám cưới truyền thống Việt Nam cũng đã được hiện đại hóa do chịu ảnh hưởng nhiều của văn hóa phương Tây. Đám cưới là một trong những nghi lễ truyền thống quan trọng nhất trong đời sống của người Việt. Nó không chỉ là sự kiện đánh dấu bước ngoặt trong cuộc đời của đôi lứa mà còn là dịp để gia đình, họ hàng và bạn bè sum họp, kết nối.

Một số tục lễ cưới ngày xưa đã được lược bớt để phù hợp với đời sống hiện đại. Nhiều hủ tục đã bỏ như tảo hôn, đa thê, thách cưới để nhường chỗ cho cách thức tổ chức mới vừa mang tính dân tộc nhưng vẫn văn minh. Ngoài lễ cưới truyền thống như trước đây, các cô dâu chú rể còn có sự lựa chọn địa điểm tổ chức tiệc cưới tại nhà hàng, trung tâm tổ chức tiệc cưới, sảnh cưới khách sạn đầy chuyên nghiệp hoặc khuôn viên của gia đình. Cô dâu và chú rể rót rượu sâm banh và cắt bánh cưới mời hai bên gia đình. Sau đó họ trao nhẫn cưới cho nhau. Sau ngày cưới, đôi tân hôn thường đem theo lễ vật về nhà gái làm lễ gia tiên và thăm lại bố mẹ, anh, chị, em cô dâu. Nhân dịp này nhà gái thường làm cơm để dâu và rể cùng ăn với gia đình. Tục lệ này được duy trì với ý nghĩa nhắc nhở con cái về đạo hiếu, biết ơn sinh thành, dưỡng dục của bố mẹ, thắt chặt thêm mối quan hệ thông gia, ruột thịt từ ngày đầu của đôi vợ chồng, với sự nhân đôi tình cảm.

Đối với người Việt, lễ cưới là một trong bốn nghi lễ quan trọng trong cuộc đời. Trước đây, người Việt gọi lễ cưới là lễ rước dâu. Ngày nay, trong ngôn từ của đời sống thường ngày, người ta gọi lễ này là lễ cưới, hôn lễ. Đây là hình thức liên hoan, mừng hạnh phúc cô dâu, chú rể và hai gia đình. Trong tâm thức người Việt thì lễ cưới có giá trị cao hơn cả giấy chứng nhận đăng ký kết hôn. Lễ cưới của người Việt thường phải xem ngày tốt để tiến hành các thủ tục như ngày tổ chức, ngày rước dâu về nhà chồng. Họ nhà trai sẽ phải chuẩn bị đầy đủ lễ vật (như là bánh phu thê,

ruợu, trầu cau, trái cây,...) và sang họ nhà gái đúng ngày giờ đã xem. Sau đó lễ cưới được tổ chức trong thời gian hai gia đình lựa chọn.

Theo định nghĩa “ Tiệc ” là sự bày vẽ mâm cỗ để chiêu đãi mọi người. Vậy tiệc cưới là một loại tiệc trong đó có những nghi lễ trang trọng công bố sự kết hợp giữa “ nàng dâu ” và “ chàng rể ”, cô dâu chú rể trở thành thành viên của gia tộc dưới sự cho phép của hai gia đình và trước sự chứng kiến, chúc phúc của mọi người. Lễ cưới (hay hôn lễ, đám cưới) được xem là một phong tục văn hóa trong hôn nhân nhằm thông báo rộng rãi về sự chấp nhận hoặc sự chứng kiến của gia đình, xã hội hay tôn giáo về cuộc hôn nhân của một cặp đôi. Lễ cưới được hiểu là một nghi lễ và thường kết hợp với một tiệc cưới để trở thành đám cưới hoặc lễ thành hôn.

Lễ cưới là một nghi thức chính thức và trang trọng trong văn hóa của nhiều quốc gia, đánh dấu sự kết nối và cam kết lâu dài giữa hai người trong một mối quan hệ hôn nhân. Tại Việt Nam, lễ cưới thường bao gồm các nghi thức truyền thống như dạm ngõ, lễ ăn hỏi và lễ cưới chính thức, thể hiện sự tôn trọng đối với tổ tiên và sự chấp thuận của hai bên gia đình. Lễ cưới không chỉ là ngày quan trọng đối với cô dâu chú rể mà còn là dịp để hai gia đình gặp gỡ, kết nối và cùng cầu chúc cho hạnh phúc của cặp đôi. Hình thức tổ chức lễ cưới có thể thay đổi tùy theo vùng miền và thời đại nhưng đều mang ý nghĩa sâu sắc về sự gắn kết và nền tảng gia đình.

Lễ cưới là một nghi thức quan trọng và trang trọng trong đời sống xã hội, đánh dấu sự kiện hai người chính thức kết hôn và cam kết sống chung trong mối quan hệ hôn nhân. Đây là dịp để cô dâu và chú rể ra mắt gia đình, bạn bè và cộng đồng, đồng thời nhận được lời chúc phúc từ người thân và bạn bè.

1.1.2 Đặc điểm của tiệc cưới

Ngày cưới là ngày hạnh phúc nhất trong cuộc đời của mỗi người. Vì thế tiệc cưới phải đáp ứng được tất cả các khía cạnh đảm bảo sự kiện được diễn ra thành công gây ấn tượng tốt với công chúng đặc biệt là các cặp đôi. Trong thời đại ngày nay với xu hướng phát triển hiện đại hoá cùng với mức sống được nâng cao các cặp đôi thường tìm đến những đơn vị tổ chức tiệc cưới chuyên nghiệp, độc đáo mang tính hiện đại. Vì thế các cặp đôi hiện nay thường lựa chọn những đơn vị tổ chức dịch vụ tiệc cưới uy tín, lịch sự, chuyên nghiệp, sang trọng giúp họ lưu giữ lại những khoảnh khắc quan trọng nhất, hạnh phúc nhất.

Đáp ứng được nhu cầu của các cặp đôi, ngày nay các đơn vị tổ chức dịch vụ tiệc cưới đưa ra hai lựa chọn phổ biến cho các cặp đôi đó là về không gian tổ chức bao gồm: ngoài trời và trong nhà. Bên cạnh đó, các góc cạnh khác cũng được quan tâm rất nhiều như phong cách trang trí đám cưới, gam màu cho không gian phòng tiệc, setup phòng tiệc (bàn, ghế, âm thanh, ánh sáng, sân khấu, MC), ăn uống, nguồn nhân lực phục vụ tiệc cưới, chất lượng dịch vụ,... cũng rất quan trọng.

Đám cưới là sự kiện trọng đại ghi dấu kỷ niệm quan trọng của cặp đôi và gia đình, vì vậy không gian tổ chức tiệc cưới cần mang tính trang trọng, thanh lịch và tinh tế. Tại khách sạn Ninh Bình Legend, yếu tố trang trọng được thể hiện qua thiết kế kiến trúc cao cấp, bày trí không gian lịch sự và sự tinh tế trong từng chi tiết. Các sảnh tiệc được thiết kế với trần cao, nội thất sang trọng và hệ thống ánh sáng chuyên nghiệp giúp tạo ra không gian đẳng cấp mang đến sự trang trọng và uy nghiêm cho lễ cưới. Không gian tổ chức trang trọng là một trong những yếu tố giúp nâng cao cảm giác hạnh phúc và sự tự hào cho các cặp đôi cũng như gia đình khi dự lễ cưới. Tại Ninh Bình Legend, các dịch vụ hỗ trợ như đón tiếp khách VIP, trải thảm đỏ và hệ thống âm thanh - ánh sáng hiện đại đều góp phần tạo nên không khí trang trọng giúp các cặp đôi ghi lại những khoảnh khắc ý nghĩa.

Bên cạnh sự trang trọng yếu tố lãng mạn cũng được chú trọng để tạo nên bầu không khí ngọt ngào và gần gũi. Khách sạn tận dụng ánh sáng nhẹ nhàng từ đèn chùm và ánh nến để tạo ra một không gian ấm áp, thơ mộng. Bàn tiệc được trang trí với hoa tươi, các chi tiết nhỏ tinh tế và màu sắc dịu nhẹ gợi lên cảm giác lãng mạn phù hợp với sự kiện cưới hỏi. Thêm vào đó là sự phối hợp hài hòa giữa ánh sáng, âm thanh và mùi hương đã tạo nên trải nghiệm đa chiều khiến mỗi giây phút trong buổi lễ trở nên đáng nhớ hơn. Các yếu tố như dàn nhạc cổ điển hoặc ban nhạc sống cũng là một lựa chọn được nhiều cặp đôi yêu thích để tăng thêm phần lãng mạn cho tiệc cưới.

1.1.3 Ý nghĩa, vai trò của lễ cưới

Ý nghĩa của lễ cưới

Trong văn hóa Việt Nam, lễ cưới là một sự kiện quan trọng và đầy ý nghĩa được tổ chức với nhiều hình thức khác nhau, kết hợp hài hòa giữa truyền thống và hiện đại. Lễ cưới là một phong tục truyền thống đặc biệt, mở đầu cho một cuộc sống hôn nhân hạnh phúc của các cặp đôi về sau. Đây là dịp để dòng họ nhà trai, nhà gái

cùng người thân, bạn bè chúc phúc cho cặp dâu và rể. Lễ cưới cũng là cơ hội để cô dâu và chú rể dành những lời tri ân đến họ những người đã chứng kiến và chúc phúc cho mình. Ngày cưới là ngày mà cô dâu, chú rể chính thức được bên nhau. Họ trao nhẫn cưới cho nhau cùng với những lời thề, lời nói yêu thương dành cho nhau cùng nhau sống đến răng long đầu bạc.

Điều quan trọng khiến cô dâu trở nên đặc biệt và lồng lộng hơn cả phải nói đến sự xuất hiện của cô dâu mặc trên mình bộ váy cưới màu trắng tinh khôi. Đây chính là một ý nghĩa cao đẹp của tình yêu, sự thủy chung của một cô gái. Nó bắt nguồn từ một câu chuyện có thật vào năm 1840 của một cặp đôi người nước ngoài. Trong ngày cưới của nữ hoàng Victoria cùng hoàng tử Albert xứ Saxe, bà đã khoác lên mình chiếc váy cưới màu trắng sang trọng trang nhã trong ngày trọng đại của mình. Từ đó đến nay chiếc váy trắng tinh khôi cô dâu mặc trong ngày cưới đã trở thành một quan niệm và phong tục quen thuộc ở mọi quốc gia. Theo quan niệm cho rằng màu trắng là biểu tượng của sự giàu có mang ý nghĩa cô dâu đã đủ điều kiện về kinh tế và tài chính, tâm lý để sẵn sàng để kết hôn xây dựng một mái ấm gia đình. Đây là một màu sắc nhẹ nhàng, tinh tế thể hiện sự trong trắng, tinh khiết của người con gái và tượng trưng cho một tình yêu thuần khiết. Những mẫu thiết kế váy cưới ngày càng được nổi bật đa dạng kiểu dáng tạo thuận lợi cho cô dâu thoải mái chọn được mẫu váy phù hợp và ưng ý nhất.

Nghi lễ trao nhẫn cưới mang một ý nghĩa thiêng liêng cho tình yêu và hôn nhân. Khi nhẫn cưới được trao nhau, cũng chính là hồi kết đánh dấu hồi kết chặng đường tình yêu nồng nhiệt, ngọt ngào là cuộc hôn nhân hạnh phúc. Giây phút họ trao nhẫn cưới là giây phút cả hai đã chính thức trở thành vợ chồng, bắt đầu cùng nhau xây dựng cuộc sống hôn nhân. Đây cũng chính là món quà mà cô dâu, chú rể tặng nhau trong ngày cưới, sự minh chứng sau một hành trình yêu nhau và đến với cái kết hôn nhân đầy hạnh phúc.

Cùng với đó là sự xuất hiện của tào tháo rượu đá khói. Tháo rượu trong ngày cưới thường được lựa chọn từ những ly chuyên dùng để uống champagne, xếp thành hình tháp với khoảng 5 đến 7 tầng rượu chắc chắn thể hiện một tình yêu vĩnh cửu, bền chặt cùng với loại đá khói, khi rót rượu sẽ tạo thành những luồng khói lãng mạn và đẹp mắt bay lên. Thời điểm cô dâu, chú rể rót đầy rượu lên tháp mang một ý nghĩa tốt đẹp, đó là tình yêu đông đầy và nồng nàn theo năm tháng. Ngoài mang

một hàm ý sâu xa, tháp rượu còn giúp cho lễ thành hôn trở nên trang trọng và đáng nhớ hơn. Sau khi rót rượu, cô dâu chú rể sẽ nâng ly mời rượu bố mẹ hai bên như một lời cảm ơn với bậc bề trên với đấng sinh thành và cũng là lời hứa với bố mẹ rằng cả hai sẽ yêu thương, chăm sóc lẫn nhau, luôn bên nhau trọn đời trọn kiếp. Cuối cùng là nâng ly mời những vị khách thân yêu đã đến chúc phúc cho họ và bắt đầu khai tiệc.

Nét đẹp sự duyên dáng của cô dâu còn được thể hiện qua bó hoa cưới mang đầy ý nghĩa nổi bật lên sự thanh thoát và sâu sắc là biểu tượng truyền thống không thể thiếu trong ngày cưới của cặp đôi. Nó không đơn giản chỉ là bó hoa tươi, tô điểm thêm nét xinh đẹp của cô dâu mà còn là biểu tượng của sự sống và may mắn. Hiện nay, sự xuất hiện của các loại hoa đã trở nên đa dạng hơn và nhiều phong cách hơn. Không chỉ đơn thuần là những loài hoa xứ lạnh tại Việt Nam mà còn nhập khẩu cả những loài hoa đất tiền và khó mua nhất trên thế giới dành cho giới thượng lưu. Thường tại các tiệc cưới, sẽ nhìn thấy cô dâu bước ra với bộ váy trắng lộng lẫy cùng với bó hoa hồng trên tay tượng trưng cho tình yêu mãnh liệt, khát vọng về một cuộc sống hôn nhân hạnh phúc. Loài hoa đó sẽ tượng trưng cho tình yêu và sự mong muốn về cuộc sống hôn nhân hạnh phúc, viên mãn và là minh chứng cho tình yêu chân thành, niềm tin yêu mà đôi vợ chồng họ dành cho nhau trong trọng đại của mình. Bó hoa cưới cầm tay của cô dâu là một trong những biểu tượng truyền thống thường xuất hiện trong các lễ cưới trên khắp thế giới. Đóng vai trò quan trọng trong lễ cưới: tượng trưng cho tình yêu, sự bắt đầu, may mắn và phúc lộc. Hoa cưới còn được xem là sự mong cầu cho sức khỏe, bình an và hạnh phúc lâu dài của cả hai người trong cuộc hôn nhân. Sau lễ cưới cô dâu thường sẽ chọn cách tung hoa cưới nhằm chia sẻ sự may mắn, hạnh phúc của mình cho những người cô gái còn đang độc thân, nếu bắt được bó hoa cưới người đó sẽ là người tiếp theo kết hôn. Đây là cũng là một cách để kết nối sự thân thiết và tình cảm của cô dâu dành cho khách mời.

Bó hoa cưới trong ngày trọng đại đóng một ý nghĩa đặc biệt, một thứ không thể thiếu trong ngày trọng đại của lễ các cặp đôi. Mỗi cành hoa được lựa chọn cẩn thận, cầu kì, tỉ mỉ từng chi tiết sau đó được bàn tay khéo léo của các nghệ nhân sắp xếp từng cành vào với nhau tạo nên một bó hoa hoàn chỉnh và đẹp mắt, gọn gàng

thể hiện cá tính và sở thích của cô dâu cũng như thông điệp mà cô dâu muốn gửi gắm trong ngày trọng đại của mình.

Vai trò của lễ cưới.

Để tạo dựng được một tiệc cưới dành cho các cặp đôi, bên cạnh các yếu tố về điều kiện kinh tế, cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng,... thì yếu tố về con người cũng rất quan trọng - người lên ý tưởng, kịch bản chương trình tiệc cưới là nguồn nhân lực được xem là một chìa khóa mở ra cánh cửa chất lượng cho sản phẩm dịch vụ tiệc cưới. Lễ cưới ngày nay giữ nguyên vai trò là phong tục văn hóa trong hôn nhân, nhằm thông báo rộng rãi với mọi người, được xã hội, pháp luật và gia đình công nhận là vợ chồng.

Để đi tới hôn nhân, chắc hẳn cặp đôi nào cũng đã phải có thời gian tìm hiểu, quan tâm và yêu thương nhau. Họ cùng đi và trải qua những thời gian còn khó khăn về nhiều mặt, nhiều khía cạnh khác nhau trong cuộc sống, vượt qua các tác động tiêu cực từ những yếu tố xung quanh. Niềm tin và mong ước bên nhau của cặp đôi là chìa khóa để cùng nhau mở ra cánh cửa của hôn nhân, xây dựng hạnh phúc gia đình và cùng nhau vun đắp cho tương lai tốt đẹp, bền chặt như sợi dây tơ hồng mà họ được se duyên. Họ gặp nhau cũng do duyên số, họ bên nhau và lựa chọn đồng hành cùng nhau trên chặng đường dài cũng do duyên số, đó chính là tình yêu chân thành. Trách nhiệm cao cả và thiêng liêng mà họ sẽ cùng nhau chia sẻ dành cho nhau không đơn thuần là cánh cửa mới của tình yêu cao trào của hạnh phúc mà còn là sự thấu hiểu, sự sẻ chia, đồng lòng, đồng sức cùng nhau vượt qua mọi giai đoạn của cuộc đời.

1.1.4 Khái quát hoạt động kinh doanh tổ chức tiệc cưới trong khách sạn

Từ lâu việc cưới xin đã trở thành việc quan trọng trong cuộc đời của mỗi con người với mục đích kết duyên hay hiểu theo nghĩa khác là đánh dấu mốc tình yêu đã đến độ kết thành. Họ đã cùng nhau đi qua những giai đoạn khó khăn của cuộc sống trải qua những vất vả của tuổi trẻ để đến được cái đích của tình yêu, cuộc sống gia đình. Thay vì trước đây đám cưới diễn ra tại gia thì hiện nay địa điểm được lựa chọn thường là tại khách sạn, nhà hàng hay những resort, villa, bãi biển,... những nơi sang trọng.

Với sự phát triển vượt bậc của công nghệ trên thị trường, cùng với đó là chất lượng cuộc sống ngày càng cao, nhu cầu của con người cũng được nâng lên. Một

trong những thị trường đang phát triển gần đây và được ví như là loại thị trường tiềm năng đó là thị trường “Cưới”. Nắm được tình hình đó, tại Việt Nam các khách sạn từ 3 đến 5 sao theo tiêu chuẩn được xây dựng lên rất nhiều nhằm mục đích không chỉ cung cấp sản phẩm dịch vụ lưu trú mà còn cung cấp các dịch vụ khác như : tổ chức tiệc cưới, MICE, hội nghị, hội thảo,... hướng đến mong muốn mang lại cho du khách những tận hưởng, thư giãn, sang trọng, hiện đại và đẳng cấp.

Chắc hẳn cặp đôi nào cũng mong muốn có một tiệc cưới lãng mạn, hiện đại và sang trọng thể hiện đẳng cấp để lại dấu ấn trong tâm trí khách mời. Ngày nay với sự đa dạng về phong cách từ cổ điển cho đến hiện đại: bao gồm phong cách Âu – Á từ cổ điển đến hiện đại. Khi khách hàng lựa chọn gói dịch vụ tổ chức đám cưới tại khách sạn tất nhiên tiệc cưới sẽ được trang bị thiết bị hiện đại bậc nhất. Khi lựa chọn địa điểm tổ chức đám cưới tại khách sạn khách hàng sẽ nhận được rất nhiều ưu đãi. Từ tư vấn phong cách, các dịch vụ kèm theo, giá cả đến chụp ảnh trong khuôn viên khách sạn, các gói dịch vụ cũng đa dạng phù hợp với điều kiện kinh tế của từng đối tượng khách hàng. Nếu tổ chức tiệc cưới tại nhà chắc chắn sẽ phải họp với các thành viên trong gia đình. Sắp xếp thời gian và công sức để chuẩn bị bữa tiệc cưới. Việc mà các thành viên trong gia đình cần làm đó là chuẩn bị thực đơn, sắp xếp và trang trí không gian,... Đó là chưa kể có đạt hiệu quả và chất lượng, thẩm mỹ hay không. Tuy nhiên, khi tổ chức tại khách sạn những công việc đó đã có đội ngũ nhân viên thực hiện. Không gian tiệc cưới, setup tiệc, bàn ghế, âm thanh, sân khấu,... đã được bao gồm trong gói tiệc.

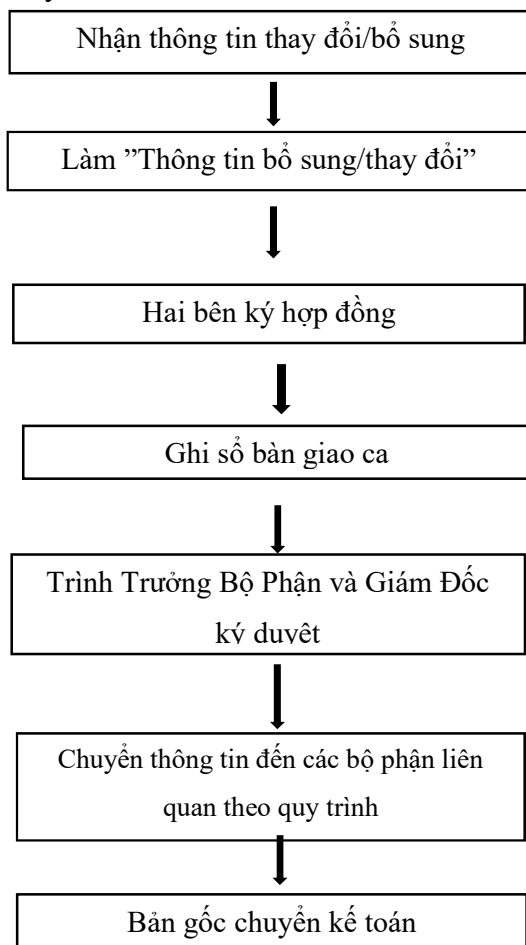
Ngày nay đã có rất nhiều các khách sạn nắm được xu hướng này nhằm nâng cao thương hiệu, uy tín của doanh nghiệp mình nên đã cho đầu tư xây dựng các phòng ốc, phòng họp để tổ chức các chương trình, sự kiện đặc biệt là tiệc cưới. Trên địa bàn tỉnh Ninh Bình đã có rất nhiều các khách sạn, nhà hàng kinh doanh dịch vụ tổ chức tiệc cưới này điển hình như : Trung tâm Hội nghị tiệc cưới Ninh Bình Legend Hotel, The Reed Hotel, Hoang Son Peace Hotel, Trung tâm tổ chức tiệc cưới và Nhà hàng Thanh Nga Luxury Tam Điệp, Emeraldalda Resort,...

1.1.5 Quy trình tổ chức tiệc cưới trong khách sạn

Hôn lễ là một sự kiện quan trọng, linh thiêng đánh dấu bước ngoặt quan trọng trong cuộc đời của mỗi người. Nó là một nghi lễ để chính thức công bố với gia đình, bạn bè, họ hàng hai bên về tình yêu và sự lựa chọn đến với nhau của họ.

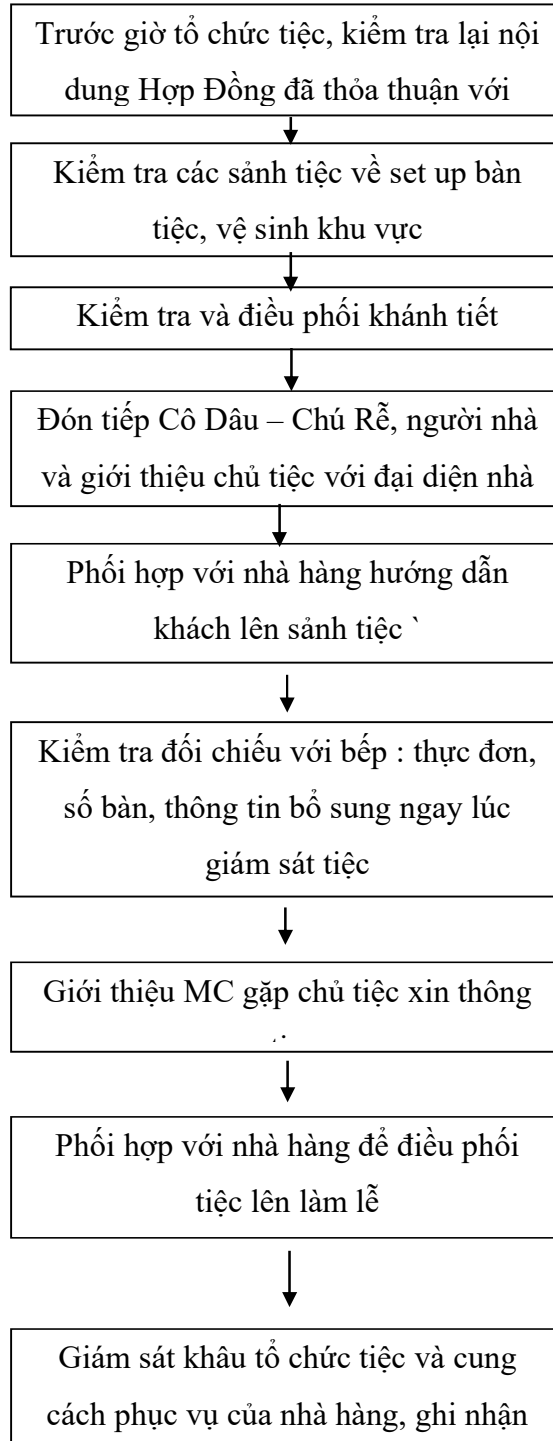
Đây là bữa tiệc mà họ đã chuẩn bị để đón tiếp những vị khách mời thân thiết đến chúc phúc cho họ báo hiệu sẽ về chung một nhà bắt đầu cho cuộc hôn nhân hạnh phúc. Ngày nay, với xu hướng của thời đại, đa số các gia đình đều lựa chọn tổ chức tiệc cưới tại khách sạn, đảm bảo đầy đủ các tiêu chí các yêu cầu của nghi lễ, sự sang trọng, hiện đại nhưng vẫn tiết kiệm chi phí. Đầu tiên, các cặp đôi sẽ phải tiến hành việc gặp mặt hai bên gia đình. Đây được coi là lễ dạm ngõ là một trong những bước quan trọng không thể thiếu trong quy trình tổ chức tiệc cưới. Việc này ảnh hưởng trực tiếp tới lễ cưới của các cặp đôi. Khi gặp mặt hai bên gia đình sẽ liệt kê, lên kế hoạch chi tiết những nghi thức cần có, những việc cần chuẩn bị để cùng nhau thực hiện. Sau đó sẽ đến chọn ngày tổ chức. Trong quan niệm văn hóa của người phương Đông nói chung và trong văn hóa của người Việt Nam nói riêng, việc chọn ngày cưới là một trong những bước không thể thiếu trong quy trình tổ chức tiệc cưới. Bởi vì nó sẽ quyết định quan rất lớn tới hạnh phúc hôn nhân sau này, giờ tốt, ngày tốt để khởi hành lễ cưới là phong tục truyền thống của Việt Nam. Việc chọn ngày giờ tốt sẽ giúp cho cô dâu và chú rể luôn gặp được nhiều may mắn, bình an và sống hòa hợp với nhau đến trọn đời như lời mong ước. Ngày đẹp phải là ngày hoàng đạo của tháng của năm, là ngày hợp với mệnh, tuổi tác của cô dâu và chú rể. Thông thường, trước khi đặt dịch vụ tổ chức tiệc cưới các cặp đôi sẽ phải chuẩn bị thời gian khoảng 3 – 4 tuần trước đó để tìm hiểu, khảo sát giá cả, đánh giá dịch vụ, vị trí và không gian tổ chức tiệc, bãi đỗ xe, menu bữa tiệc, nguồn lực nhân sự phục vụ, và đưa ra đánh giá kiểm định chất lượng dịch vụ, kết luận để tìm ra một địa điểm tổ chức tiệc cưới ưng ý nhất tại các Trung tâm - sự kiện tổ chức tiệc cưới, các khách sạn 4 đến 5 sao trên địa bàn tỉnh Ninh Bình đảm bảo đủ các yếu tố uy tín, chuyên nghiệp đáp ứng được nhu cầu của cặp đôi. Ta có thể nhìn nhận thấy quy trình phục vụ tiệc cưới cơ bản như sau: Chuẩn bị trước giờ ăn, đón khách, chuyển đồ ăn, đồ uống tới khách, phục vụ khách trong giai đoạn ăn uống, thanh toán, tiễn khách, thu dọn.

Một số quy trình cần chú ý khi tổ chức tiệc cưới:



Sơ đồ 1.1. Quy trình nhận và ký hợp đồng với khách hàng tiệc cưới

Đây chính là quy trình tiếp đón khách, bàn giao thỏa thuận và ký hợp đồng với khách để bắt đầu tổ chức tiệc cưới theo đúng ngày đặt tiệc. Khi tiệc cưới đã được bắt đầu chuẩn bị thực hiện, các giai đoạn khác cũng bắt đầu được chuẩn bị. Kiểm tra tiệc được thực hiện qua quy trình cụ thể sau:



Sơ đồ 1.2. Quy trình kiểm tra tiệc trước giờ tổ chức hôn lễ

1.2 Điều kiện phát triển tổ chức tiệc cưới trong khách sạn

1.2.1 Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ

Hiện nay, vấn đề về cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất vẫn luôn là vấn đề hết sức quan trọng đang được quan tâm trên toàn cầu. Nó luôn được các nhà đầu tư quan

tâm và đặc biệt chú trọng góp phần cải thiện và nâng cấp hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch. Đây được coi như là một trong những yếu tố cần có để đảm bảo được điều kiện chung để phát triển kinh doanh du lịch, kinh doanh dịch vụ. Chính vì vậy, việc nâng cấp bảo dưỡng các khu vực phục vụ khách hàng tiềm năng, khách du lịch như: khu vực lưu trú, khu vực nhà hàng, khu vực vui chơi giải trí, trung tâm mua sắm,... là điều vô cùng cần thiết nhằm thúc đẩy ngành kinh tế, tạo công ăn việc làm cho nhiều đối tượng trong xã hội và tạo cơ hội đóng góp vào ngân sách nhà nước. Một trong những thách thức lớn nhất để phát triển kinh tế của một quốc gia là giải quyết vấn đề về giao thông. Một đô thị hoặc vùng nông thôn giải quyết tốt giao thông thì sẽ tạo động lực lớn cho phát triển kinh tế - xã hội, thu hút các nhà đầu tư trong và ngoài địa phương. Từ đó kích thích thương mại, dịch vụ phát triển, giải quyết việc làm cho người lao động. Chính vì thế, sau gần 30 năm hoạt động với sự đầu tư mạnh mẽ về cơ sở vật chất, khách sạn đã khẳng định được vị trí của mình trong thị trường dịch vụ lưu trú. Là cơ sở đầu tiên và duy nhất của tỉnh Ninh Bình được công nhận đạt tiêu chuẩn 5 sao theo quy định của Bộ Văn hoá – Thể thao và Du lịch.

Hiện, Ninh Bình có hơn 800 cơ sở lưu trú du lịch, gần 20 khu, điểm du lịch hấp dẫn, quy mô quốc gia và quốc tế. Các khu, điểm, cơ sở lưu trú kết nối chặt chẽ với nhau và liên tục được đầu tư, nâng cấp, làm mới nhằm thu hút khách du lịch. Song tỉnh vẫn luôn có những chính sách để hỗ trợ nâng cao chất lượng cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng. Đồng thời khuyến khích thu hút những nhà đầu tư chiến lược để cùng nhau kết hợp khắc phục những khó khăn và hợp tác phát triển, đầu tư nâng cấp và hoàn thiện cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất - kỹ thuật phục vụ phát triển du lịch. Góp phần từng bước hiện thực hóa mục tiêu xây dựng Ninh Bình trở thành trung tâm du lịch của cả nước cũng như của khu vực.

Sự quan tâm đầu tư về cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất sẽ là nền tảng để phát triển các dịch vụ du lịch, các loại hình du lịch, các sản phẩm du lịch góp phần nâng cao giá trị con người và vùng đất Cố Đô Hoa Lư.

1.2.2 Nguồn lực lao động

Nguồn nhân lực trong doanh nghiệp kinh doanh khách sạn đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì và phát triển hoạt động kinh doanh của khách sạn. Chính vì vậy việc quan tâm đến số lượng và chất lượng của nguồn nhân lực

cũng cần được chú trọng để đảm bảo phục vụ đúng quy trình và mang lại hiệu quả cao. Một số khách sạn lớn đã mở các lớp đào tạo về nghiệp vụ bàn, bar, bếp,... để nâng cao trình độ chuyên môn tay nghề của đội ngũ cán bộ nhân viên.

Đối với bộ phận bàn, bar, đây là nguồn nhân lực tham gia trực tiếp và phục vụ khách cùng nhau trong các loại tiệc bao gồm: tiệc cưới, hội nghị, hội thảo,... có chức năng tham mưu, lên kế hoạch và triển khai việc kinh doanh ăn uống tại khách sạn, lên ý tưởng, thiết kế thực đơn phục vụ nhu cầu ăn uống cho khách. Họ là những chịu trách nhiệm trực tiếp về các vấn đề xảy ra với khách, hỗ trợ khách trong quá trình ăn uống đến khi tiễn khách. Để tiệc cưới được diễn ra hiệu quả phải nhờ vào sự phối hợp của các bộ phận trong khách sạn. Nhận thấy điều đó nên chức năng, nhiệm vụ của mỗi bộ phận đều rất quan trọng. Chúng ta phải đảm bảo được rằng từ việc tư vấn, lên kế hoạch thiết kế ý tưởng cho sự kiện, background cho tiệc cưới, chăm sóc khách hàng, phục vụ ăn uống, lưu trú đều phải thành công.

Trong mỗi tiệc cưới sẽ có nhiều nhân viên phụ trách và phục vụ khách để đảm bảo chất lượng phục vụ tốt nhất khiến cho khách hàng cảm thấy hài lòng. Nguồn nhân lực phục vụ nhà hàng luôn được quan tâm đến chất lượng nhằm nâng cao chất lượng kinh doanh dịch vụ đồng thời quảng bá thương hiệu khách sạn và thể hiện sự chuyên nghiệp, đẳng cấp theo các loại hạng khách sạn. Cuối mỗi tiệc họ thường thu xếp và thu dọn toàn bộ và setup cho tiệc khác đến.

1.2.3 Các điều kiện khác

Vị trí

Thông thường các khách sạn tổ chức tiệc cưới được tọa lạc tại trung tâm thành phố, thuận tiện cho việc đi lại, có cảnh quan tốt đảm bảo các điều kiện tất yếu về mức độ hài lòng và ngân sách. Các khách sạn được xây dựng nằm gần các khu, điểm, du lịch giúp dễ dàng trong việc tham quan hoặc chụp ảnh cưới. Ngày nay một số các cặp đôi đã lựa chọn chụp ảnh cưới tại các khách sạn 4 – 5 * bởi lối kiến trúc hay phong cách thiết kế nội thất sang trọng, cao cấp tại khách sạn. Đồng thời góp phần quảng bá thương hiệu cho doanh nghiệp, nâng cao chất lượng sản phẩm / dịch vụ.

Trang trí phòng tiệc

Phong cách của tiệc cưới cũng được đặc biệt chú trọng ngay từ khi khách hàng bước vào. Nơi khách thường chọn để chụp ảnh là khu vực background, bàn tiệc

trà hay bàn nhỏ để ảnh cô dâu chú rể những bức ảnh nhỏ. Tùy vào yêu cầu của khách, họ trang trí từ cổng hoa, khu vực đón tiếp chào mừng khách bằng những loại hoa nhập khẩu từ các nước trên thế giới với số tiền không nhỏ hay những loại hoa nội địa được mang từ các tỉnh thành khác nhau trên cả nước. Bước vào không gian tiệc cưới khách hàng sẽ cảm nhận rõ bởi không chỉ có sự xuất hiện của những loại hoa nhập khẩu mà còn có sự xuất hiện bởi hàng loạt các phong cách trang trí tiệc cưới trong khách sạn như: setup bàn ghế, sân khấu, âm thanh, hình ảnh, đèn led và màn chiếu,... Tất cả tạo nên một không gian tiệc cưới sang trọng, đẳng cấp, chuyên nghiệp và thời thượng.

Chất lượng dịch vụ

Mức độ hài lòng và sự tin tưởng lựa chọn dịch vụ của khách hàng luôn là mục tiêu hướng đến của nhiều khách sạn. Đặt khách hàng là mục tiêu quan trọng để hướng thành công. Ngày ngày, họ càng đầu tư chú trọng nâng cấp các dịch vụ và nâng cao chất lượng phục vụ tạo điểm nhấn thu hút khách hàng mục tiêu. Ngoài ra để tăng cao lượng khách hàng trung thành của khách sạn, họ đã tăng cường các chính sách giảm giá, khuyến mãi tới khách hàng để nhằm tiếp cận tới khách hàng tiềm năng.

Thương hiệu của khách sạn

Thương hiệu là lợi thế và là yếu tố cần thiết đối với thị trường khách tiệc cưới vì đó chính là sự tin tưởng của khách hàng dành cho sự chất lượng và đẳng cấp của khách sạn. Thương hiệu là niềm tin về chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng. Đối với khách sạn thì thương hiệu là lợi thế cạnh tranh về giá cả do đó làm gia tăng giá trị của hàng hoá dịch vụ, góp phần là tăng lợi nhuận của doanh nghiệp. Để xây dựng được thương hiệu đòi hỏi khách sạn phải có quá trình hoạt động lâu dài, ổn định, chất lượng hàng hoá dịch vụ tốt. Để phát triển kinh doanh loại hình thị trường tiệc cưới thì việc quan tâm đến xây dựng thương hiệu khách sạn là rất cần thiết.

Tiểu kết chương 1

Việc cưới là việc trọng đại của mỗi người. Bước ngoặt lớn đánh dấu mốc quan trọng trong cuộc đời, họ xác định sẽ thực hiện ước mơ, nguyện vọng cùng nhau. Bù đắp cho nhau những thứ còn dang dở, che chở cho nhau những ngày còn gian khó tới lúc đủ đầy, hạnh phúc. Thực hiện trách nhiệm của vợ chồng cho tương lai sau này. Khi tổ chức tiệc cưới dù theo phong cách truyền thống hay hiện đại, tại

nhà hay tại khách sạn cũng đều phải đầy đủ các nghi lễ và tuân thủ theo đúng quy trình. Một lễ cưới trọn vẹn được tiến hành khi có sự chuẩn bị về mọi mặt, địa điểm tổ chức tại nhà hay tại khách sạn, dịch vụ tổ chức, ngân sách cho tiệc cưới. Trong hôn lễ cần được hoàn thành đầy đủ các bước, quy trình thủ tục. Đây là dịp để hai bên gia đình cùng nhìn lại những khó khăn hay khoảng thời gian đẹp đẽ mà các con của họ đã trải qua, dịp để những người thân của cô dâu, chú rể, bạn bè tới để chúc phúc cho họ. Hôn lễ sẽ mang đến những điều tốt lành, bình an và chúc phúc cho cặp đôi trẻ từ người thân và bạn bè. Hôn lễ đảm bảo đầy đủ cơ sở vật chất tốt nhất cho bữa tiệc, đội ngũ nhân lực phục vụ tận tâm, trách nhiệm. Mỗi đám cưới được diễn ra thành công sẽ tạo nên một câu chuyện có ý nghĩa riêng, kết thành những sợi dây tơ ngọt ngào. Mong cho đôi vợ chồng sẽ cùng nhau đi đến cuối cuộc đời.

CHƯƠNG 2: KHÁI QUÁT DỊCH VỤ TỔ CHỨC TIỆC CƯỚI TẠI KHÁCH SẠN NINH BÌNH LEGEND

2.1 Tổng quan về khách sạn Ninh Bình Legend

Thông tin chung:

Tên khách sạn: Khách sạn Ninh Bình Legend

Năm bắt đầu hoạt động: Tháng 3 năm 2010

Vị trí: Số 177, Lê Thái Tổ, Xuân Thành, Phường Ninh Khánh, Thành phố Ninh Bình, Tỉnh Ninh Bình.

Email: info@ninhbinhlegendhotel.com

Số điện thoại liên hệ: +84 229 3899 880/870/860/85

Fanpage: <https://www.facebook.com/HotelNinhBinhLegend/>

Website: <https://ninhbinhlegendhotel.com>

Hạng khách sạn : 5 sao

Thẻ tín chỉ được sử dụng: Visa, Master, American, JCB.

2.1.1 Quá trình lịch sử hình thành và phát triển

Hành trình xây dựng khách sạn Thủy Anh Ninh Bình Legend bắt đầu từ năm 1993 với cột mốc đầu tiên là nhà nghỉ Thủy Anh được thành lập. Toạ lạc tại số 55A Trương Hán, phường Phúc Thành, thành phố Ninh Bình lúc bấy giờ. Quy mô lúc đó chỉ bao gồm 7 phòng nghỉ và 4 nhân viên. Xã hội lúc đó đã bắt đầu xây dựng và hình thành phát triển theo hướng công nghiệp hoá. Nhận thấy được điều đó và sự thành công bước đầu vào năm 1995 nhà nghỉ Thủy Anh được nâng cấp quy mô lên tổng 20 phòng nghỉ. Năm 1996 tiếp tục phấn đấu thành lập doanh nghiệp tư nhân khách sạn Thủy Anh. Năm 1999 đất nước chuyển mình, ngành du lịch đang trên đà phát triển và giữ tốc độ tăng trưởng cao, mở rộng hội nhập quốc tế trong khu vực Châu Á và trên toàn thế giới. Tận dụng được cơ hội đó cùng với định hướng đúng đắn khách sạn Thủy Anh đã nắm bắt được thị hiếu và nhu cầu của du khách quốc tế nên đã cho nâng cấp quy mô lên tới 35 phòng nghỉ. Đón rất nhiều đoàn khách quốc tế đến Ninh Bình tham quan và nghỉ dưỡng. Khách sạn có tầng với tone màu trắng rất thân thiện với môi trường và nhẹ nhàng.

Năm 2003, khách sạn vinh dự khi được Sở Du lịch Ninh Bình công nhận là khách sạn 2 sao đầu tiên tại Ninh Bình. Đồng thời đây cũng chính là khách sạn có

thang máy đầu tiên tại Ninh Bình lúc bấy giờ. Đặc biệt hơn nữa và vô cùng vinh dự khi vào thời điểm đó Việt Nam đang cai tổ chức đại hội thể thao lớn nhất Đông Nam Á, khách sạn Thuý Anh là được chọn là nơi đón tiếp của các vận động viên và phóng viên quốc tế về tham dự Sea Game 22 tại Ninh Bình.

Sau 4 năm nỗ lực không ngừng, năm 2007 khách sạn Ninh Bình Legend tiếp tục đẩy mạnh phát triển trở thành một dấu mốc quan trọng đánh dấu sự phát triển mạnh mẽ của doanh nghiệp khi bắt đầu khởi công xây dựng khách sạn Ninh Bình Legend. Toạ lại tại 177 Lê Thái Tổ, khu Tiền Đông, phường Ninh Khánh, thành phố Ninh Bình. Sau gần 3 năm, tháng 3 năm 2010 khách sạn Ninh Bình Legend chính thức đi vào hoạt động với tổng quy mô lên tới 108 phòng nghỉ được thiết kế hiện đại, đẳng cấp và đầy đủ các trang thiết bị tiện ích, cao cấp, hiện đại, đa dạng loại hạng phòng hài hoà cùng chất lượng cơ sở vật chất, tiện ích cao cấp đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng.

Với phương châm nhấn mạnh coi khách hàng là trung tâm, một người thân, người bạn của mình khách sạn Ninh Bình Legend công ty đã đóng góp tích cực trong việc tuyên truyền, quảng bá tiềm năng du lịch của tỉnh Ninh Bình, giới thiệu những di tích lịch sử, những nét đẹp văn hoá – lịch sử, con người vùng đất Cố Đô Hoa Lư đến đông đảo du khách trong nước và quốc tế.

Năm 2011, khách Ninh Bình Legend vinh dự đạt tiêu chuẩn khách sạn 4 sao đầu tiên tại Ninh Bình do Tổng Cục Du lịch cấp chứng nhận. Sau một thời gian dài hoạt động, khách sạn đã có nhiều thành tích ấn tượng đáng ngưỡng mộ. Năm 2017, Trung tâm Hội nghị – Sự kiện - Tiệc cưới 5 sao Ninh Bình Legend Hotel & Convention Center đã được đầu tư khởi công xây dựng với diện tích 29.804m². Tới năm 2020 khách sạn chính thức đi vào hoạt động, đạt tiêu chuẩn 5 sao với tổng 268 phòng khách cao cấp, nhà hàng all-day-dining cùng 6 sảnh sự kiện lớn, quy mô lớn bậc nhất Ninh Bình với sức chứa lên tới hơn 2500 khách cùng một thời điểm cùng với hệ thống trang thiết bị âm thanh, ánh sáng, sân khấu, màn hình LED hiện đại đáp ứng được nhu cầu của tiệc cưới. Các dịch vụ tiện ích bao gồm: 1 bể bơi ngoài trời, 1 bể bơi bốn mùa 1 bể bơi vô cực, spa & wellness, hồ bơi, sân Tennis, phòng tập gym, Lux Sky Bar, pool bar, tour tham quan, thư viện.

Đồng thời khách sạn Ninh Bình Legend Hotel & Convention Center là một trong những khách sạn có nhiều bể bơi nhất Việt Nam với tổng số 3 bể bơi: bể bơi

ngoài trời, bể bơi bốn mùa và bể bơi vô cực nhằm phục vụ tối ưu nhu cầu của khách. Đây là điểm hẹn tạo nên những bữa tiệc bể bơi, tiệc ngoài trời, BBQ Pool Party, sôi động kết hợp cùng hệ thống âm thanh – ánh sáng cao cấp, hiện đại, âm nhạc sống động, DJ & nhạc công chuyên nghiệp, màn hình LED rộng tới 10m. Đội ngũ phục vụ chuyên nghiệp và linh hoạt.

Song hành cùng sự phát triển thịnh vượng của khách sạn, phải có sự định hướng đúng đắn từ ban lãnh đạo, chất lượng đội ngũ nhân viên khách sạn. Họ đều được bồi dưỡng, trang bị cả về kiến thức, dịch vụ, sản phẩm, quy trình phục vụ. Yêu cầu chung về diện mạo, tác phong chuẩn, mỗi bộ phận đều được trang bị đồng phục phù hợp với chức danh, nghiệp vụ. Luôn gương mẫu và làm việc theo đúng quy trình và nguyên tắc của khách sạn.

Với sự phát triển hơn 10 năm hình thành và phát triển, Khách sạn Ninh Bình Legend được biết tới là địa điểm lưu trú nghỉ dưỡng sang trọng, đẳng cấp và được yêu thích nhất hàng đầu bậc nhất tại Ninh Bình không chỉ của du khách trong nước mà còn cả ngoài nước. Ngày 28/06/2022, khách sạn Ninh Bình Legend đã chính thức trở thành khách sạn 5 sao đầu tiên của Ninh Bình, nơi mang đến cho khách hàng những trải nghiệm chất lượng cao và đẳng cấp. Hiện, khách sạn Ninh Bình Legend đã và đang nỗ lực ở tất cả các dịch vụ nhằm hướng đến phục vụ khách tốt hơn, đáp ứng tốt các nhu cầu của mọi du khách và nâng cao chất lượng dịch vụ. Khách sạn có 2 toà nhà được thiết kế theo phong cách Pháp: toà A có 10 tầng và toà B có 12 tầng bao gồm các dịch vụ lưu trú, dịch vụ ăn uống, bể bơi và dịch vụ ăn uống, tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo, tiệc cưới, sự kiện hội họp quan trọng.

Nhằm nâng tầm đẳng cấp và thương hiệu khách sạn, Ninh Bình Legend luôn mang đến các dịch vụ hoàn hảo, làm thỏa mãn sự trải nghiệm của hàng nghìn lượt khách trong và ngoài nước. Thể hiện khát vọng vươn tới tương lai, khẳng định giá trị trường tồn và sự bền vững.

2.1.2 Vị trí kiến trúc

Toạ lạc tại số 177, Lê Thái Tổ, khu biệt thự Xuân Thành, phường Ninh Khánh, Thành phố Ninh Bình, Trung tâm Hội nghị – sự kiện - tiệc cưới 5 sao Ninh Bình Legend Hotel & Convention Center được xây dựng như một “ thiên đường Châu Âu nghỉ dưỡng ” thu nhỏ giữa lòng Ninh Bình. Khách sạn được xây dựng trong vị trí đắc địa nằm gần các khu, điểm du lịch: Khu di tích lịch sử Cố đô Hoa

Lư, Quần thể danh thắng Tràng An, Khu du lịch núi chùa Bái Đính, hang Múa,... đây chính là yếu tố thuận lợi giúp du khách lựa chọn được điểm du lịch gần với nơi nghỉ dưỡng giúp tiết kiệm thời gian.

Bảng 2.1. Thông kê khoảng cách từ Khách sạn đến các điểm du lịch tại Ninh Bình

Khu du lịch sinh thái Tràng An	7 km
Hang Múa	7,5 km
Khu di tích lịch sử Cố Đô Hoa Lư	8 km
Động Am Tiên	8 km
Khu du lịch Tam Cốc	9 km
Chùa Bích Động	13,5 km
Chùa Bái Đính	15 km
Khu dự trữ sinh quyển thiên nhiên Vân Long	16 km
Khu du lịch sinh thái Thung Nham	18 km
Động Thiên Hà	25 km
Nhà thờ đá Phát Diệm	32 km
Vườn Quốc Gia Cúc Phương	50 km

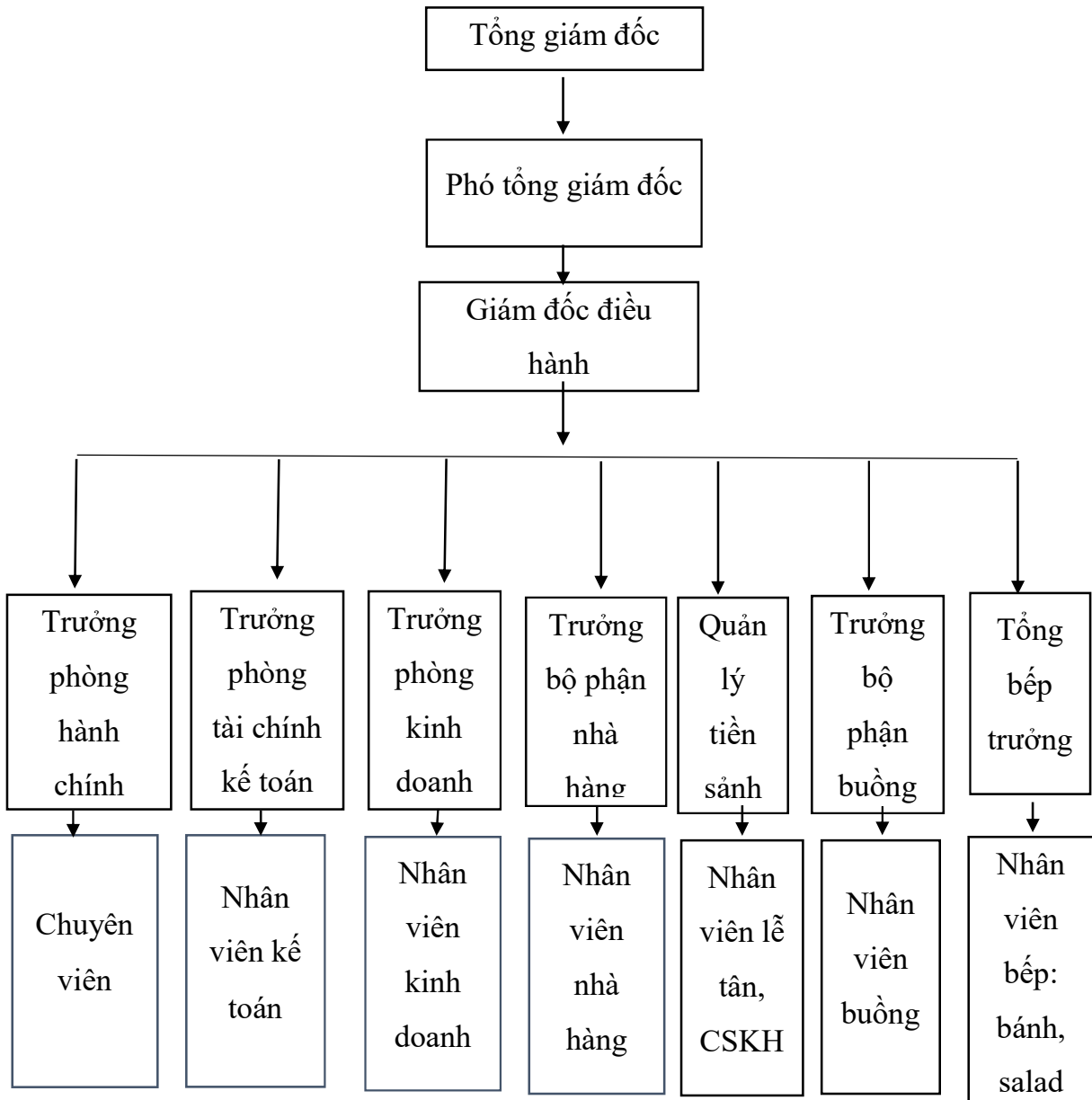
(Nguồn: Phòng kinh doanh khách sạn Ninh Bình Legend)

Ninh Bình Legend được thiết kế xây dựng với phong cách kiến trúc Pháp cổ đại vô cùng sang trọng và ấm áp. Khuôn viên bao quanh khách sạn được trang trí bởi các cây xanh thân thiện với môi trường, thêm phần tô điểm cho không gian nghỉ ngơi của du khách. Trong nhà được trang điểm bởi lớp tone màu trắng kem sành điệu và sang trọng. Cơ sở vật chất được trang bị đầy đủ, thiết bị công nghệ tiên tiến, tiện nghi, đẳng cấp, chất lượng. Thiết kế ấn tượng và tiên phong mang lại sự hoàn mỹ, hiện đại tạo nên không gian nghỉ dưỡng vô cùng sang trọng.

Tổng số phòng khách lên tới 268 phòng cao cấp tiện nghi được bố trí khu vực phù hợp với lối đi lại thuận tiện, dễ nhận biết. Đây là nơi lý tưởng để lựa chọn làm nơi diễn ra tiệc cưới, hội nghị, hội thảo, gala diner, teambuilding,... Trung tâm Hội nghị - sự kiện – tiệc cưới 5 sao Ninh Bình Legend Hotel & Convention Center được trang bị hệ thống âm thanh, ánh sáng, màn hình led, chuyên nghiệp, hiện đại, có tổng diện tích 6000 m2 kết hợp cùng 6 sảnh với sức chứa lên tới hơn 2000 khách cùng thời điểm. Mỗi hội trường sẽ có mỗi diện tích khác nhau, đáp ứng mọi yêu cầu

của mục đích sự kiện. Diện tích có từ 80m² đến 1100m² cùng với chiều cao từ 3,5m đến 6m.

2.1.3 Cơ cấu tổ chức của khách sạn.



Sơ đồ 2.1 : Sơ đồ tổ chức bộ máy khách sạn Ninh Bình Legend

2.1.4 Các sản phẩm của khách sạn.

Dịch vụ lưu trú: Với số phòng khách lên tới 268 phòng nghỉ sang trọng, được trang bị thiết bị đầy đủ và đa dạng các loại, hạng phòng. Được thiết kế theo phong cách đương đại đặc biệt ấm cúng, là ngôi nhà thu nhỏ với diện tích từ 40m² đến 300m². Khách sạn có 4 hạng phòng khác nhau bao gồm: hạng phòng tiêu chuẩn, hạng sang trọng, hạng suite, hạng gia đình. Trong phòng cung cấp đầy đủ như một

ngôi nhà thu nhỏ: điều hoà, minibar, wifi, tivi màn hình phẳng, bồn tắm, máy sấy tóc, bàn trà, bàn làm việc, gương, tủ quần áo, máy pha cafe, máy bàn là, két an toàn, đồ vệ sinh cá nhân,... Các phòng nghỉ thì hướng ra thành phố, lâu đài, quần thể danh thắng Tràng An. Mức giá từ trung bình đến cao nhằm đáp ứng mọi nhu cầu của mọi khách hàng. Phòng nghỉ được thiết kế theo lối kiến trúc Pháp vừa cổ vừa hiện đại mang đậm phong cách phóng khoáng, thời thượng, sang trọng. Đồng thời để có chất lượng dịch vụ tốt nhất đến với khách hàng, khách sạn Ninh Bình Legend luôn có sự hỗ trợ của đội ngũ lễ tân 24/24h.

Dịch vụ nhà hàng: Nhà hàng Ninh Bình Legend có sự hoà quyện đặc biệt giữa các món ăn truyền thống địa phương với nhiều những hương vị ẩm thực Châu Âu – Châu Á,... cùng các món ăn đa dạng khác tạo nên sự khác biệt ở Ninh Bình Legend Hotel & Convention Center. Nhà hàng Legend có diện tích 1500m² phục vụ buffet sáng, trưa, tối. Đặc biệt là nhà hàng Lavender phục vụ chuyên các món Âu, có không gian sang trọng, ấm cúng lãng mạn. Là nơi hoàn hảo để chiêu đãi, tiếp khách, những dịp quan trọng như lễ ký hợp đồng, kỷ niệm, sinh nhật, cầu hôn,... Để có được một bữa ăn hay một món ăn hoàn hảo thì những đầu bếp phải thật chĩn chu và cầu kỳ từ khâu chọn lọc nguyên liệu, sơ chế nguyên liệu cho đến hoàn thiện món ăn và trình bày. Tại The Legend Restaurant & Cafe khách hàng sẽ được sống trong không gian sang trọng, lãng mạn và tinh tế được lấy cảm hứng từ nét đẹp của kiến trúc Pháp cổ điển, được hòa mình trong những bản nhạc du dương, thưởng thức những tinh hoa từ những món ăn hảo hạng đến từ nhiều quốc gia khác nhau trên thế giới. Bộ thực đơn đa dạng, các món ăn truyền thống địa phương kết hợp các món ăn Âu – Á. Tất cả đều được chế biến tỉ mỉ, công phu bởi đội ngũ đầu bếp tài năng và kinh nghiệm. Cùng với đó tại The Legend Restaurant có phục vụ buffet sáng, trưa, tối, ngoài ra thực khách có thể gọi món theo thực đơn Alacarte hoặc set menu tùy thuộc vào sở thích của mình.

Dịch vụ tổ chức sự kiện: Với tiêu chuẩn hội nghị, hội thảo, sự kiện 5 sao đầu tiên tại Ninh Bình, được thiết kế với 3 tầng diện tích 6000m² phục vụ đến 2500 khách cùng thời điểm. Mỗi tầng có thể chia thành nhiều phòng họp nhỏ, mỗi phòng có sức chứa khoảng 100 người. đều có trang thiết bị hiện đại công nghệ cao với đầy đủ tính năng hỗ trợ từ hệ thống âm thanh, ánh sáng, máy chiếu, màn chiếu, màn hình led cho đến dịch vụ trang trí phòng hội nghị theo từng chủ đề khác nhau. Ninh

Bình Legend Hotel & Convention Center là địa điểm tổ chức trọn gói chuyên nghiệp 5 sao đầu tiên tại Ninh Bình với sự phối hợp hoàn hảo giữa kiến trúc âm cúng, sang trọng kết hợp với nét tinh tế của nền văn hoá châu Âu. Với hệ thống trang thiết bị âm thanh, ánh sáng, màn hình Led hiện đại cùng khả năng thay đổi thiết kế linh hoạt với sức chứa lên đến 1000 khách mỗi sảnh.

Dịch vụ tour du lịch: Không chỉ là nơi nghỉ dưỡng sang trọng, đẳng cấp mà đây còn là nơi dành cho khách có những chuyến đi tham quan, khám phá vẻ đẹp văn hoá – lịch sử và con người vùng đất Cố đô Hoa Lư. Tìm hiểu, trải nghiệm những giá trị nghệ thuật đặc sắc như : trải nghiệm thêu ren tại làng thêu ren Văn Lâm. Khám phá cảnh quan thiên nhiên kỳ diệu, hiểu rõ về lịch sử vùng đất Cố đô. chiêm ngưỡng vẻ đẹp sinh thái, kiến trúc của di sản đẹp nhất Việt Nam Di sản thiên nhiên thế giới Tràng An. Tới Ninh Bình du khách không chỉ đến với một vùng thiên nhiên giàu có, đầy đủ các yếu tố về văn hoá, lịch sử, tâm linh, nghỉ dưỡng, sinh thái mà còn đến với vùng đất cảnh quan di sản diệu kỳ, thân thiện, giàu giá trị nhân văn.

Dịch vụ bổ sung: Trong không gian nghỉ dưỡng đẳng cấp, hiện đại giữa lòng thành phố, du khách sẽ được trải nghiệm dịch vụ làm đẹp và thư giãn những giây phút trị liệu tại Spa & Wellness. Đây là một khu chức năng với các phòng trị liệu làm giảm những căng thẳng mệt mỏi bởi những kỹ thuật viên giàu kinh nghiệm, những gói dịch vụ như: Trị liệu Aroma, Trị liệu Thái Truyền thống, đá nóng Himalaya, trị liệu nguồn cội, trị liệu bàn chân, giúp ta khoẻ mạnh hơn và mang lại cảm giác thư giãn, ngủ ngon hơn. Ngoài ra, để giữ cho cơ thể luôn khoẻ mạnh, đẹp và nhanh nhẹn quý khách được sử dụng phòng tập thể dục cùng các trang thiết bị hiện đại, đội ngũ nhân viên hướng dẫn chuyên nghiệp của khách sạn. Không gian phòng tập liền kề với bể bơi bốn mùa góp phần làm tăng cảm giác dễ chịu, sảng khoái và mang lại cho khách sự thư thái.

Tại khách sạn còn trang bị 3 bể bơi: hồ bơi ngoài trời, hồ bơi trong nhà, hồ bơi vô cực trên tầng thượng. Trong hồ bơi bốn mùa có hệ thống Jacuzzi nước nóng hiện đại. Ngoài ra, bể bơi vô cực với thiết kế đặc biệt trên tầng thượng có độ cao 60m. Trên đây, quý khách có thể thưởng thức những ly rượu, mocktail, cocktail, bữa ăn nhẹ hay những bữa tiệc BBQ cùng không gian Luc Sky Bar. Tận hưởng những khoảnh khắc lãng mạn và cực kỳ thư giãn tại không gian có một không hai tại thành phố Ninh Bình. Sức chứa lên tới 150 khách cùng thời điểm.

2.2 Các điều kiện để phát triển dịch vụ tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend

2.2.1 Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn

Cơ sở hạ tầng

Khách sạn nằm trên trục đường Quốc lộ 1A xuyên Bắc Nam, nằm trong trung tâm thành phố Ninh Bình và cách sân bay Nội Bài khoảng 120km. Đây là tuyến giao thông chủ đạo trong tuyến giao lưu kinh tế - xã hội giữa Ninh Bình với các tỉnh phía Bắc và phía Nam. Hệ thống giao thông vận tải đã đáp được nhu cầu vận chuyển hàng hoá và hành khách qua Ninh Bình ngày càng lớn. Đây chính là điều kiện thuận lợi với quá trình xây dựng và phát triển đối với doanh nghiệp kinh doanh du lịch tại khách sạn Ninh Bình Legend.

Địa điểm thuận lợi cho việc di chuyển đến các khu điểm du lịch tại Ninh Bình, gần các trung tâm mua sắm. Vấn đề giao thông được thực hiện tốt tạo động lực lớn cho phát triển kinh tế cho doanh nghiệp ngày một hưng thịnh, thu hút được nhiều khách hàng trong và ngoài tỉnh, trong nước và quốc tế, kích thích dịch vụ phát triển, tạo công ăn việc làm cho người dân.

Nguồn điện, nguồn nước đảm bảo tốt cho khách hàng sử dụng. Tại khách sạn cũng có máy phát điện nhằm phục vụ tốt tới khách hàng ngay cả những lúc có vấn đề xảy ra tại khách sạn như mất điện. Đội ngũ nhân viên kỹ thuật nhạy bén, nhanh nhẹn hỗ trợ khách sửa chữa thiết bị và hỗ trợ khách trong những lúc mất điện tại khách sạn. Ngoài ra khách sạn cũng rất thuận tiện trong việc di chuyển tới các khu mua sắm, đặc sản và các nhà hàng trên địa bàn thành phố Ninh Bình.

Cơ sở vật chất kỹ thuật

Khuôn viên rộng và đặc biệt thiết kế của Ninh Bình Legend Hotel & Convention Center bắt nguồn cảm hứng từ nét sang trọng và vô cùng tinh túy của nền văn hóa phương Tây, được ví như một châu Âu thu nhỏ đầy kiêu kì giữa lòng Cố Đô. Bên cạnh đó, không chỉ sở hữu không gian đẳng cấp, Ninh Bình Legend Hotel & Convention Center còn cung cấp các dịch vụ tiện ích chất lượng như: Hệ thống 3 hồ bơi sang trọng, Lux Sky Bar, Pool Bar, The Legend Restaurant, The Legend Cafe, Gym, sân Tennis, Spa & Wellness, Thư viện, phòng Hội nghị – Sự kiện – Tiệc cưới,...cùng đội ngũ chuyên viên chuyên nghiệp, tận tâm và tận tụy có bề dày kinh nghiệm đảm bảo đáp ứng được nhu cầu đa dạng của mọi khách hàng.

Phòng hội nghị - sự kiện – tiệc cưới

Phòng Hội nghị – Sự kiện tại Ninh Bình Legend Hotel & Convention Center là khu nghỉ dưỡng kết hợp với Hội nghị, Sự kiện (MICE) đạt tiêu chuẩn 5 sao đầu tiên tại Ninh Bình. Không gian được thiết kế theo lối kiến trúc phương Tây hiện đại và vô cùng tinh tế gồm 3 tầng với 6 sảnh lớn cùng sức chứa lên tới hơn 2500 khách cùng một thời điểm. Sảnh tiệc Sakura tầng 2 + 3 là sảnh lớn chuyên tổ chức tiệc cưới với không gian sang trọng hiện đại và ấm áp. Không gian thường được chọn là nơi tổ chức tiệc cưới thay thế cho sảnh Sakura đó chính là phòng Lavender phòng tổ chức các cuộc họp, hội nghị cấp cao, đại sứ quán,... Đặc biệt, mỗi tầng đều có thể chia thành nhiều phòng họp nhỏ với sức chứa đa công năng phù hợp với nhiều nhu cầu của khách hàng và mục đích của sự kiện. Tất cả đều được trang bị hệ thống âm thanh, ánh sáng, màn hình Led, màn chiếu, tiêu âm, máy chiếu công nghệ cao với đầy đủ tính năng cao cấp, tối tân cùng khả năng biến đổi linh hoạt để đáp ứng nhu cầu của tiệc cưới. Hơn thế nữa, Ninh Bình Legend Hotel & Convention Center còn mang đến cho khách hàng những kịch bản chương trình đầy ấn tượng, bộ thực đơn phong phú, đa dạng và những dịch vụ chất lượng bậc nhất hoàn hảo bằng phong cách phục vụ tận tâm và chuyên nghiệp. Chính vì vậy, cho dù là một buổi tiệc riêng tư nhẹ nhàng hay những bữa tiệc gala với quy mô lớn cho đến một đám cưới sang trọng hoành tráng, Ninh Bình Legend Hotel & Convention Center đều sẵn sàng đáp ứng.

Bảng 2.2 Thống kê sức chứa và diện tích phòng tiệc

Hội trường	Địa điểm	Diện tích m2	Set up kiểu rạp hát	Set up kiểu lớp học	Set up kiểu chữ U	Set up kiểu Cocktail	Set up kiểu tiệc	Setup kiểu Hollow	Sân khấu Dài x Rộng
Sunflower Grand Ballroom	4 th Floor Block B	1100m2	1200	650	350	1300	720	450	127 x 7,2
Sunflower 1 or 4	4 th Floor Block B	340m2	300	160	105	330	720	450	4,8 x 7,2
Sunflower 2 or 3 & Sakura 2 or 3	4 th Floor Block B	180m2	150	98	52	165	96	60	4,8 x 3,6
Sunflower 1+2	4 th Floor Block B	500m2	450	260	157	495	330	200	7,2 x 4,8
Sunflower 1+2+3 or Sakura 1	4 th Floor Block B	700m2	600	360	210	660	400	260	7,2 x 4,8
Sakura Grand Ballroom	2 nd + 3 rd Floor Block B	1300m2	1800	650	350	1800	1100	450	15 x 6,5
Sakura 2	2 nd	130m2	120	98	52	165	96	50	4,8 x

or 3 & Lavender 1 or 2	Floor 3 rd Floor Block B								3,6
Lavender Ballroom	3 rd Floor Block B	340m2	283	185	98	311	192	100	7,2 x 4,8
Pool Side Banquet	1 st Floor Block A	250m2	283	185	98	150	192	100	6 x 3,5 4 x 3
Legend Meeting Room	2nd Floor Block A	80m2	65	45	30	73	50	30	Không kể sân khấu

(Nguồn: Phòng kinh doanh, khách sạn Ninh Binh Legend)

Mức giá khách sạn áp dụng dành cho các đối tác doanh nghiệp, khách hàng tổ chức tiệc cưới được thể hiện qua bảng 4 sau đây:

**Bảng 2.3 Thống kê mức giá lựa chọn các phòng tiệc, hội thảo, hội nghị
tại Ninh Binh Legend Hotel**

STT	Tên phòng tiệc	Diện tích	Sức chứa	Hội thảo, tiệc cưới (nửa ngày 4 tiếng)	Hội thảo, tiệc cưới (cả ngày 8 tiếng)	Phụ thu
1	Sunflower Grand Ballroom hoặc Sakura Grand Ballroom	1100m2 – 1300m2	701 - 1200	29.000.000	42.000.000	5.000.000
2	Sunflower I (1+2+3) or Sakura	700m2	501-700	25.000.000	36.000.000	4.000.000
3	Sunflower II(1+2) or III(3+4)	500m2	301 - 500	19.000.000	28.000.000	3.000.000
4	Sunflower 1 or 4	340m2	151 - 300	15.000.000	22.000.000	2.500.000
5	Lavender Ballroom	340 m2	151 - 300	14.000.000	20.000.000	2.300.000
6	Sunflower 2 or 3	180 m2	81 – 150	9.000.000	14.000.000	1.500.000
7	Lavender 1 or 2 hoặc Sakura 2 or 3	130m2	51- 80	6.500.000	9.500.000	1.500.000
8	Legend Meeting Room	80 m2	20 - 50	4.600.000	6.900.000	700.000

(Nguồn: Phòng kinh doanh, khách sạn Ninh Binh Legend)

Với đa dạng các hạng phòng tiệc, diện tích lớn nhỏ biến đổi đáp ứng được mọi mục đích của sự kiện. Đặc biệt sảnh tiệc cưới Sakura tầng 2 Block B có diện tích 1300m2 đẳng cấp, thời thượng và sang trọng là phòng tiệc lớn chuyên tổ chức tiệc cưới cho các cặp đôi trong ngày trọng đại. Sảnh tiệc cưới lớn, trang trí lồng lầy, máy móc hiện đại, âm thanh, ánh sáng, thiết bị công nghệ màn hình led nhập khẩu kết hợp với đội ngũ kỹ thuật đầy kinh nghiệm sẽ tạo nên một sân khấu trọn vẹn và để lại ấn tượng trong khách hàng. Không gian tiệc cưới thêm phần lãng mạn bởi những ánh đèn sáng, đèn led chiếu vào cô dâu, chú rể trong những khoảnh khắc thiêng liêng nhất của cuộc đời.

Bảng 2.4 Thống kê giá dịch vụ âm thanh trong các sự kiện Hội nghị, hội thảo, tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend

Các hạng mục	Số lượng khách	Đơn giá	Ghi chú
Âm thanh, ánh sáng, karaoke cho tiệc gala (phòng Sunflower & Sakura Grand Ballroom)	Trên 500	15.000.000	Âm thanh: 12 loa DAS Line Array, 4 loa full 1000W, 04 loa SUB 4000W, 04 loa MONITOR cuối sảnh, 01 mixer Allen & Heath 24 line Ánh sáng: đèn trên sân khấu: 04 đèn LED màu, 06 đèn par LED. 06 đèn chớp light, 01 máy tạo khói
Âm thanh, ánh sáng, karaoke cho tiệc gala (Sunflower II, III, 1, 4 + Lavender Ballroom + Poolside Banquet)	100 – 500	10.000.000	Âm thanh: 8 loa DAS Line Array, 02 loa full 1000W, 02 loa SUB 4000W, 02 loa MONITOR cuối sảnh, 01 mixer Allen & Heath 24 line Ánh sáng: đèn trên sân khấu: 04 đèn LED màu, 06 đèn par LED. 06 đèn chớp light, 01 máy tạo khói

Âm thanh, ánh sáng, karaoke cho tiệc Gala (các phòng nhỏ)	Dưới 100	7.000.000	Bộ âm thanh JBL
---	-----------------	------------------	-----------------

(Nguồn: Phòng kinh doanh, khách sạn Ninh Bình Legend)

Nhà hàng

Lĩnh vực kinh doanh có mức doanh thu đứng thứ hai sau phòng nghỉ đó chính là nhà hàng Legend. Bởi nó là sự kết tinh của đa dạng phong cách ẩm thực từ nhiều nơi trên thế giới. Tỉ mỉ, chĩn chu và cầu kỳ từ khâu chọn lọc nguyên liệu, sơ chế nguyên liệu, chế biến cho đến hoàn thiện món ăn dưới bàn tay tài hoa của đầu bếp 5 sao. Sự đa dạng và hương vị độc đáo đến từ các món ăn mang phong cách Âu, Á. Với màu sắc sang trọng, lịch thiệp cuốn hút kết hợp cùng không gian rộng hơn 750m² sức chứa lên tới 500 khách và 2 phòng ăn VIP phục vụ cho khách có nhu cầu sử dụng phòng ăn riêng, sang trọng và yên tĩnh với tổng diện tích 120m², phục vụ lên tới 40 khách. Với những yếu tố về mặt thiết kế, không gian, chất lượng phục vụ khẳng định đây là nơi sẽ đáp ứng được mục đích của nhiều khách hàng khi đến với The Legend Restaurant. Xứng đáng là một lựa chọn hoàn hảo để thưởng thức cả ẩm thực phương Tây hiện đại và ẩm thực Cổ Đô thuần túy. Nói đến Ninh Bình dù là khách Châu Âu hay Châu Á thì họ sẽ luôn muốn thưởng thức những món ăn đặc sản tại đây như: dê tái chanh, dê xào xả ớt, dê núi ngũ vị, cơm cháy sốt dê, dê ủ chấu,... rất nhiều món ăn được chế biến từ nguyên liệu là thịt dê hay tại Ninh Bình Legend ngoài những món ăn có nguyên liệu chiết xuất từ thịt dê thì còn có một món ăn cũng không kém phần đặc biệt đó là món ba ba chuối đậu,... cùng rất nhiều những món ăn khác hứa hẹn sẽ mang đến cho du khách một trải nghiệm hương vị ẩm thực khó quên trong kỳ nghỉ dưỡng. Dưới đây, ta có thể nhìn vào quy mô nhà hàng của khách sạn qua bảng 2.6:

Bảng 2.5 Thống kê thông tin các nhà hàng trong khách sạn Ninh Bình Legend

Tên nhà hàng	Vị trí	Diện tích	Sức chứa	Giờ hoạt động
Nhà hàng Legend	Tầng 1, toà B	710m ²	Khoảng 500 khách	6h00 – 22h00

Nhà hàng Legend VIP 1	Tầng 1, toà B	80m ²	24	Theo khung giờ khách đặt
Nhà hàng Legend 2	Tầng 1, toà B	30 m ²	12	Theo khung giờ khách đặt
Nhà hàng Lavender	Tầng 3, toà B	380m ²	Khoảng 200 khách	Theo khung giờ có tiệc - sự kiện

(Nguồn: Theo khảo sát của tác giả)

Không gian sang trọng, sức chứa lớn kết hợp cùng thực đơn hấp dẫn xứng đáng là lựa chọn hoàn hảo cho nhiều khách hàng không chỉ là những vị khách trong tỉnh mà còn cả ngoài tỉnh Ninh Bình. Đồng thời, còn có không gian trải nghiệm ẩm thực cho những vị khách nước ngoài.

Phòng nghỉ

Với 268 phòng nghỉ được thiết kế cao cấp, hiện đại theo phong cách phóng khoáng thời thượng của Châu Âu cổ điển hoà quyện cùng lối kiến trúc đương đại, độc đáo của nền văn hoá phương Tây. Trong phòng được trang bị đầy đủ các thiết bị hiện đại, sang trọng, phóng khoáng và cao cấp. Đặc biệt nơi đây theo đuổi phong cách INDOCHINE của giới thượng lưu, hội tụ tất cả tinh túy, tinh tế trong từng đường nét sáng tạo. Theo từng loại phòng sẽ có những tiện ích riêng biệt ngoài những thiết bị cơ bản trong phòng thì phòng còn có: máy massage chân, máy pha cafe, máy là quần áo, phòng khách riêng biệt (loại phòng connecting room),...Tất cả đều hướng ra núi và quần thể danh thắng Tràng An. Màu sắc được lựa chọn là gam màu ấm cúng, gần gũi tựa như một ngôi nhà. Với các loại phòng: Superior, Deluxe Double, Grand Deluxe, Suite Double, Suite Family, Junior Suite, President Suite, ... các phòng có diện tích từ 35m² đến 80m², đáp ứng được mọi nhu cầu sự lựa chọn của du khách khi đến nghỉ dưỡng. Lễ tân hỗ trợ khách 24/24h. Dưới đây là bảng giá phòng dành cho khách hàng sử dụng dịch vụ dịch vụ lưu trú tại khách sạn Ninh Bình Legend:

Bảng 2.6 Thống kê giá phòng khách sạn Ninh Binh Legend

Loại phòng	Số lượng	Diện tích	Mức giá	
			Giá trong tuần	Giá cuối tuần
Phòng Superior	8	35m2	1.260.000	1.450.000
Deluxe	94	40m2	1.520.000	1.750.000
Grand Deluxe	126	40m2	1.800.000	2.070.000
Grand Deluxe With Balcony	16	46 – 50m2	2.000.000	2.300.000
Suite Double	3	80m2	2.800.000	3.220.000
Suite Family	2	80m2	3.000.000	3.450.000
Grand Suite Double	10	80m2	3.500.000	4.000.000
Junior Suite	7	80m2	3.900.000	4.500.000
Excutive	1	163m2	15.000.000	15.000.000
President Suite	1	1200m2	96.000.000	96.000.000
Extra bed			660.000	660.000
Extra person			440.000	440.000
Buffet breakfast			250.000	250.000

(Phòng kinh doanh, khách sạn Ninh Binh Legend Hotel)

Tại khách sạn Ninh Binh Legend, phòng nào cũng được trang bị nội thất sang trọng cùng với hệ thống thiết bị tân tiến nhất gồm: điều hòa, TV màn hình phẳng có truyền hình vệ tinh, khu vực bàn trà và ghế ngồi, két an toàn, gương dài, phòng tắm riêng sạch sẽ với khu vực vệ sinh cá nhân và bồn tắm nằm, tắm đứng được tách rõ ràng, vòi xịt/chậu rửa vệ sinh, đồ vệ sinh cá nhân miễn phí và máy sấy tóc,... một số trang thiết bị cao cấp khác nhau được cung cấp tùy theo vào hạng buồng. Mỗi phòng đều được thiết kế có ấm đun nước, trong đó một số phòng có ban công và một số khác thì nhìn ra hồ bơi. Phòng khách đều có minibar.

Từ đó ta sẽ thấy rằng khách sạn Ninh Binh Legend - Trung tâm Hội nghị – Sự kiện - Tiệc cưới 5 sao Ninh Binh Legend Hotel & Convention Center, khách sạn đã thành công trong việc hoàn thiện các tiêu chí về các dịch vụ tiêu chuẩn để được

công nhận là khách sạn 5 sao. Các dịch vụ và chất lượng phục vụ đều đạt tiêu chuẩn, làm hài lòng khách hàng đáp ứng được nhiều nhu cầu của thị trường khách tiệc cưới.

Dịch vụ bổ sung

Spa – Chăm sóc sức khỏe

Giảm bớt mệt mỏi, căng thẳng giúp khách hàng cải thiện sức khỏe, cân bằng cơ thể, tái tạo năng lượng và có giấc ngủ sâu hơn sau một ngày làm việc hay phải đi lại nhiều. Các gói dịch vụ massage dành cho khách hàng cực kỳ hấp dẫn và bổ ích:

Bảng 2.7 Bảng giá dịch vụ massage tại khách sạn Ninh Bình Legend

Tên dịch vụ	Thời gian 60 phút	Thời gian 90 phút
Trở về nguồn cội	496.000 VND	720.000 VND
Trị liệu Aroma	496.000 VND	720.000 VND
Trị liệu đá nóng	496.000 VND	720.000 VND
Trị liệu Thái truyền thống	496.000 VND	720.000 VND
Massage chân	468.000 VND	

(Nguồn : Khảo sát của tác giả)

Bể bơi

Ninh Bình Legend Hotel & Convention Center là Khách sạn duy nhất tại Ninh Bình sở hữu cùng lúc 3 hồ bơi. Trong đó, hồ bơi bốn mùa trong nhà được trang bị hệ thống Jacuzzi nước nóng hiện đại, nước ấm quanh năm, sạch sẽ. Nằm ngay bên cạnh là hồ bơi ngoài trời được đặt trong không gian nhẹ nhàng trong lành, bao quanh là hàng dừa xanh mát. Với sức chứa lên tới 150 khách cùng thời điểm là lựa chọn hoàn hảo cho các buổi tiệc BBQ và tiệc ngoài trời. Tại tầng 12 toà Block B có sự xuất hiện của bể bơi vô cực với diện tích,... kết hợp với không gian Lux Sky Bar hội tụ rất nhiều sự lựa chọn về đồ uống. Khách hàng có thể sử dụng đồ uống cocktail, mocktail, các loại nước sinh tố và tận hưởng cảm giác sảng khoái ngắm trọn view thành phố Ninh Bình sẽ là lựa chọn hoàn hảo cho mọi khách hàng khi đến với Ninh Bình Legend Hotel.

Tại khách sạn Ninh Bình Legend, không gian Lux sky bar ngoài trời tạo thêm điểm ấn tượng về không gian buổi tối tại khách sạn đồng thời tăng thêm doanh thu cho khách sạn. Nằm trên tầng 12 toà block B trong không gian huyền bí, cực

chất, ánh sáng đèn led du khách thưởng thức những dòng nhạc nước ngoài kết hợp cùng những loại nước mocktail, cocktail đã trở thành một điểm vui chơi, giải trí về tối cực kỳ ấn tượng giữa trung tâm thành phố Ninh Bình.

Phòng gym

Không gian chăm sóc sức khỏe, cải thiện vóc dáng và rèn luyện thân thể cho quý khách trong thời gian du lịch với cơ sở vật chất sang trọng, trang bị hiện đại, máy tập tốt, đầy đủ dụng cụ, phòng tập rộng rãi, thoải mái. Toạ lạc tại vị trí cách xa phòng nghỉ khách hàng, phòng tập được xây dựng tại tầng 1 toà A với khung thời gian hoạt động từ 6h00 – 22h00 hàng ngày.

Tennis

Tham gia vào những khoảnh khắc giải toả căng thẳng tại khu vực sân tennis rộng rãi, thoáng mát được thiết kế đạt theo tiêu chuẩn quy định giúp khách hàng có những phút giây tập luyện và giao lưu tuyệt vời. Không gian được nằm tại tầng 1 hoà vào không gian trời xanh thiên nhiên. Giờ hoạt động phục vụ từ 6h00 – 22h00 hàng ngày.

2.2.2 Nguồn lực lao động

Trong quá trình hoạt động của khách sạn, xuyên suốt các dịch vụ thì vấn đề con người có vai trò quan trọng và không thể tách rời trong quá trình hoạt động. Chất lượng của đội ngũ nhân lực phục vụ khách hàng phụ thuộc vào trình độ nghiệp vụ của những người trực tiếp phục vụ khách hàng và cũng nhà quản lý. Vì vậy trong giai đoạn năm 2023 khách sạn Ninh Bình Legend đã tăng cường mở các lớp đào tạo nhân viên nhà hàng, các lớp học bàn bar, lớp học phục vụ tiệc cưới nhằm đào tạo nâng cao trình độ, nghiệp vụ phục vụ khách hàng. Đào tạo đội ngũ nhân viên thực hiện tốt các quy trình, định hướng do khách sạn đề ra. Mặt khác thái độ và tác phong phục vụ của đội ngũ nhân lực cũng là một trong những yếu tố quan trọng tạo nên văn minh, thương hiệu, ấn tượng trong mắt khách hàng. Ngoài chất lượng phục vụ cần quan tâm đến đồng phục của nhóm nhân sự phục vụ tiệc cưới sao cho hoà hợp, sang trọng dễ dàng làm việc trong khung giờ tiếp xúc trực tiếp với khách hàng. Đến nay, số lượng nhân viên phụ trách tại các bộ phận trong khách sạn khoảng gần 200 người.

Bảng 2.8 Bảng thống kê đội ngũ nhân sự tại khách sạn Ninh Bình Legend

STT	Bộ phận	Số lượng
1	Bộ phận lễ tân	20
2	Bộ phận nhà hàng	24
3	Bộ phận Bếp	25
4	Phòng Tài chính – Kế toán	10
5	Phòng Hành chính – Nhân sự	2
6	Phòng Kinh doanh	10
7	Bộ phận buồng phòng	20
8	Bộ phận an ninh	10
9	Bộ phận lái xe	5
10	Vệ sinh công cộng	10
11	Bộ phận giặt là	5

(Nguồn khảo sát của tác giả)

2.2.3 Chiến lược phát triển thương hiệu doanh nghiệp nhằm phát triển dịch vụ tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend.

Tại Ninh Bình có rất nhiều những trung tâm tổ chức tiệc cưới hoành tráng, sang trọng đáp ứng được nhu cầu cho khách hàng. Chính vì thế mà mỗi doanh nghiệp cũng cần có những chiến lược, những phương hướng và kế hoạch nhằm phát triển doanh nghiệp. Xây dựng và phát triển dịch vụ tổ chức tiệc cưới làm thương hiệu sản phẩm cho doanh nghiệp theo cách tiếp cận bản sắc văn hoá là tích hợp bản sắc văn hoá vào các hoạt động xây dựng và phát triển thương hiệu. Xây dựng và phát triển thương hiệu bao gồm các hoạt động như trong bảng 2.9:

Bảng 2.9 Các hoạt động xây dựng và phát triển thương hiệu sản phẩm

Xây dựng thương hiệu (tạo ra thương hiệu)						
Xây dựng tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi			Xây dựng hệ thống nhận diện thương hiệu (tên thương hiệu, logo, slogan, màu sắc, kiểu chữ)			
Phát triển thương hiệu (làm tăng giá trị thương hiệu)						
Sản phẩm (các dịch vụ đi kèm, tính đa dạng)	Giá cả	Địa điểm (cách phân phối sản phẩm dịch vụ	Quảng bá (cách làm cho người tiêu dùng biết đến thương hiệu)	Con người (người cung bán dịch vụ, người thiết kế kịch bản tổ chức, người tiếp thị, người quan hệ với khách hàng	Quy trình cung cấp sản phẩm (cách cung cấp dịch vụ, tư vấn, bán và thanh toán, đánh giá)	Điểm chạm thương hiệu (cách thương hiệu hiện diện)
Bảo vệ thương hiệu (Làm cho thương hiệu bền vững)						

Xây dựng tầm nhìn thương hiệu doanh nghiệp

Doanh nghiệp xác định tầm nhìn thương hiệu của khách sạn rất quan trọng vì mọi cơ sở hoạt động về lâu dài đều hướng đến khách hàng. Trên cơ sở này, khách sạn hướng các dịch vụ, sản phẩm vào việc xây dựng thương hiệu. Để xác định tầm nhìn thương hiệu, doanh nghiệp cần giải đáp được những câu hỏi sau:

- Trong tương lai, thị trường khách tiệc cưới có khả năng tăng cao không ?
- Doanh nghiệp cần phải có những chiến lược mới nào để đổi mới đáp ứng nhu cầu của tệp khách hàng ?
- Mục tiêu nào để phát triển thương hiệu ?
- Định hướng đúng đắn từ ban lãnh đạo là gì khi hướng tới thị trường khách tiệc cưới nhằm phát triển thương hiệu và nâng cao chất lượng kinh doanh ?
- Những cơ hội và thách thức hoặc những thuận lợi và điểm yếu của doanh nghiệp là gì ? Giải pháp khắc phục như thế nào ?

- Tình trạng khai thác các tệp khách hiện nay và trong tương lai như thế nào liên quan đến phát triển thương hiệu ?

Để làm được điều này cần xác định rõ các nhóm bộ phận xây dựng thương hiệu sẽ là đối tượng thực hiện chỉ đạo. Việc tham gia vào xây dựng thương hiệu doanh nghiệp không chỉ là trách nhiệm của một bộ phận hay nhiều nhóm nhỏ mà còn cả trách nhiệm chung với sự tham gia từ lãnh đạo cấp cao nhất của doanh nghiệp tới toàn thể đội ngũ nhân lực tiềm năng sẵn có tại khách sạn, trong đó cấp lãnh đạo cùng ban ngành cùng phối hợp định hướng tầm nhìn và chiến lược.

Định vị thương hiệu cho doanh nghiệp

Xây dựng thương hiệu cho thị trường tiệc cưới, thương hiệu cho doanh nghiệp là quá trình gian nan, lâu dài, khó khăn nhưng là điều cần thiết cho tương lai. Tại Ninh Bình cũng có rất nhiều sự lựa chọn dành cho khách hàng muốn tổ chức tiệc cưới tại các trung tâm tổ chức sự kiện tiệc cưới, các khách sạn và với mỗi địa điểm thì sẽ có những đặc điểm đặc thù và những lợi thế riêng cần được phát huy sao cho định vị trong tâm trí và trong tiềm thức khách hàng. Việc định vị thương hiệu doanh nghiệp sẽ là một lợi thế riêng tạo ấn tượng và từ đó thu hút được nhiều khách hàng hơn đảm bảo phục vụ khách hàng tốt nhất. Hơn nữa, doanh nghiệp cần xác định vị trí trên thị trường khai thác tính khác biệt có định hướng sáng tạo đúng đắn có tính kích cầu giúp doanh nghiệp, khách hàng dễ dàng nhận biết và hiểu rõ hơn về sản phẩm của doanh nghiệp. Từ đó tạo thuận lợi thu hút khách hàng biết tới sản phẩm và sử dụng dịch vụ nhiều hơn.

Phát triển chiến lược thương hiệu cho doanh nghiệp

Đây là chiến lược hoạt động lâu dài, một chuỗi hay một loạt những hoạt động được thiết kế nhằm tạo ra lợi thế cạnh tranh lâu dài so với các đối thủ khác trên địa bàn tỉnh Ninh Bình. Nếu như một doanh nghiệp không xác định được chiến lược thương hiệu ví như một người đi trên đường mà không xác định được mình đi đâu, mình sẽ làm gì, có khả năng làm những việc gì, thất bại hay thành công. Trong giai đoạn phát triển, mỗi doanh nghiệp đều phải tìm ra những cơ hội, hướng đi mới để sử dụng nguồn lực địa phương. Với chiến lược thương hiệu linh hoạt, đúng đắn, doanh nghiệp cần xác lập kế hoạch thực hiện phát triển thương hiệu để phát triển doanh nghiệp mình một cách toàn diện và hiệu quả nhất.

Chiến lược thương hiệu phần lớn phụ thuộc vào đội ngũ lãnh đạo có tầm nhìn sâu rộng và năng lực, nắm bắt xu hướng tương lai, tìm tòi, học hỏi nắm bắt cơ hội, xác định hướng đi đúng đắn phù hợp và phối hợp các nguồn lực để phát triển thương hiệu thành công.

Trong tương lai thị trường khách tiệc cưới luôn có sự biến động, nhu cầu của khách hàng luôn thay đổi nên việc mà các khách sạn cần làm đó là cần có chiến lược thương hiệu ở mọi giai đoạn khách nhau sao cho phù hợp với xu hướng của từng thời điểm, bên cạnh đó đảm bảo các chiến lược phải có tính hỗ trợ, liên kết sao cho mang lại kết quả hiệu quả nhất.

Xây dựng nhận diện thương hiệu doanh nghiệp

Đối với doanh nghiệp, nhận diện thương hiệu là nhân tố chủ chốt trong việc tạo dựng nền tảng chiến lược cho hình ảnh thương hiệu, nó liên quan đến đặc điểm nhận diện. Nó giúp khách hàng dễ nhận biết qua các loại hình truyền thông, tài liệu giới thiệu, gian hàng triển lãm và website, internet. Muốn phát triển thương hiệu, phải xác định khách sạn có điểm gì nổi bật khác biệt, đặc trưng so với các khách sạn khác trên địa, trong tỉnh và ngoài tỉnh. Để từ đó có cách thức tạo khách hàng nhận diện về những đặc điểm mà doanh nghiệp đang có. Ngược lại, khi doanh nghiệp không xác định một dấu ấn nào đặc trưng sẽ khó có ấn tượng thương hiệu và như vậy không thể tạo ra hấp dẫn thu hút nguồn lực xã hội từ bên trong và bên ngoài địa phương. Những điểm ấn tượng đó như: địa điểm thuận lợi, kiến trúc độc đáo, không gian sang trọng, sức chứa lớn, phong cách phục vụ chuyên nghiệp và đẳng cấp, gói dịch vụ ưu đãi, hấp dẫn, cảnh quan thiên nhiên thanh mát,... mang đến những điểm khác biệt, ấn tượng trong tâm trí khách hàng. Đó là những yếu tố quan trọng để ghi điểm trong suy nghĩ của khách hàng và dễ dàng nhận diện với các thương hiệu khác.

Để tạo ra thương hiệu hấp dẫn, bên cạnh logo, câu khẩu hiệu, doanh nghiệp đó phải có những khác biệt hấp dẫn để khách hàng thấy được khi trải nghiệm. Ngược lại với logo, câu khẩu hiệu, hình ảnh tự đưa ra nhưng đặc trưng của doanh nghiệp không có gì nổi bật sẽ làm cho khách hàng bỏ qua.

Quảng bá thương hiệu doanh nghiệp

Quảng bá thương hiệu nhằm xác lập hình ảnh của doanh nghiệp, sản phẩm dịch vụ phát triển rộng rãi đến với công chúng mục tiêu. Đây chính là mục tiêu quan trọng đi đôi với phát triển thương hiệu.

Trước khi quảng bá thương hiệu đến với khách hàng cần phải xây dựng tầm nhìn thương hiệu trong ngắn hạn và dài hạn, xác định những điểm khác biệt khi định vị thương hiệu, lựa chọn chiến lược thương hiệu nào là ưu tiên, xác lập nguồn tài chính ra sao.

Trong xã hội hiện đại, hoạt động truyền thông có vai trò rất quan trọng đối với đời sống xã hội, giúp công chúng nắm bắt thông tin để quyết định cho sự mong muốn của mình. Doanh nghiệp có chiến thuật quảng bá tốt chủ động phổ biến thông tin về lợi thế của mình đến khách hàng mục tiêu sẽ mang lại những lợi thế cạnh tranh so với các doanh nghiệp kinh doanh khác có cùng sản phẩm kinh doanh.

Kết luận

Qua quá trình nghiên cứu và phân tích, chiến lược phát triển thương hiệu cho dịch vụ tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend đã được xác định rõ ràng và có tính khả thi cao. Với các mục tiêu tập trung vào việc nâng cao hình ảnh thương hiệu, tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng và phát triển các dịch vụ tiệc cưới, khách sạn có thể tạo được dấu ấn riêng biệt trong tâm trí khách hàng. Để đạt được điều này, doanh nghiệp cần đầu tư vào các hoạt động truyền thông, đào tạo đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp cũng như xây dựng các gói dịch vụ tiệc cưới sáng tạo và đa dạng. Đồng thời, việc hợp tác với các đối tác uy tín, phát triển kênh truyền thông số và không ngừng cải tiến dịch vụ theo xu hướng mới cũng là yếu tố quan trọng giúp khách sạn duy trì và nâng cao vị thế trên thị trường. Thông qua chiến lược phát triển thương hiệu hợp lý và dài hạn khách sạn Ninh Bình Legend không chỉ đáp ứng nhu cầu của khách hàng mà còn tạo nên sự khác biệt, xây dựng lòng tin và sự trung thành của khách hàng. Từ đó thúc đẩy sự phát triển bền vững cho doanh nghiệp trong ngành dịch vụ tổ chức tiệc cưới.

2.3 Thực trạng hoạt động tổ chức và phát triển tiệc cưới ở khách sạn Ninh Bình Legend

2.3.1 Tình hình hoạt động tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend

Trước đây khi toà B gồm 12 tầng chưa được đưa vào khai thác, khách sạn Ninh Bình Legend chưa có không gian rộng để tổ chức tiệc cưới. Do quy mô nhỏ chưa được đáp ứng được nhu cầu của con người đa dạng ngày càng nhiều, chính vì thế họ sẽ chọn những địa điểm rộng có những dịch vụ cũng như chất lượng tốt để phục vụ và đáp ứng tốt các nhu cầu của họ. Nắm bắt được xu thế và mong muốn

của khách hàng, khách sạn Ninh Bình Legend đã cho đầu tư xây dựng và đi vào khai thác sử dụng toà nhà B với 12 tầng, 6 sảnh lớn, không gian rộng đáp ứng được nhiều nhu cầu của khách hàng. Đến đầu năm 2018, khách sạn Ninh Bình Legend đã chính thức đi vào xây dựng Trung tâm nghỉ dưỡng - Hội nghị - Hội thảo - Sự kiện khách sạn Ninh Bình Legend đạt tiêu chuẩn 5 sao tại Ninh Bình. Sau khi toà B được đưa vào hoạt động, dịch vụ tổ chức tiệc cưới được khách sạn đầu tư khai thác ngày càng phát triển mạnh mẽ.

Năm 2021, thương hiệu Ninh Bình Legend Hotel & Convention Center Trung tâm Nghỉ dưỡng - Hội nghị - Hội thảo - Sự kiện đạt tiêu chuẩn 5 sao tại Ninh Bình chính thức đi vào hoạt động mang đến nhiều lựa chọn hoàn hảo không chỉ cho khách hàng đoàn mà còn là điểm đến hấp dẫn, hàng đầu tại Ninh Bình tổ chức sự kiện Hội Nghị, Hội Thảo, Tiệc cưới chuyên nghiệp cùng 268 phòng nghỉ đã được đưa vào hoạt động với khuôn viên rộng thoáng mát hòa quyện phong cảnh tự nhiên. Ninh Bình Legend Hotel & Convention Center sở hữu 6 sảnh lớn kết hợp hoàn hảo. Trung tâm dịch vụ tổ chức Hội nghị - Hội thảo - Sự kiện với hệ thống trang thiết bị hiện đại cùng khả năng thay đổi diện tích thiết kế linh hoạt kết hợp các chức năng công nghệ cao với sức chứa lên đến hơn 2.500 khách. Đặc biệt trong giai đoạn 2022 – 2023, hoạt động kinh doanh tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend đã có những bước phát triển đáng kể, góp phần nâng cao vị thế của khách sạn trong ngành dịch vụ tiệc cưới tại Ninh Bình. Khách sạn Ninh Bình Legend không chỉ dừng lại ở các yếu tố trang trí mà còn cung cấp dịch vụ cá nhân hóa nhằm đáp ứng yêu cầu đặc biệt của từng cặp đôi. Từ việc lựa chọn phong cách trang trí, thực đơn tiệc cưới, cho đến các tiết mục biểu diễn, tất cả đều được điều chỉnh để phù hợp với sở thích và câu chuyện tình yêu của cặp đôi. Khi khách hàng cảm nhận được sự quan tâm và hỗ trợ nhiệt tình từ đội ngũ nhân viên, họ sẽ có xu hướng trung thành hơn và đánh giá cao thương hiệu của khách sạn.

Xác định lấy thương hiệu và chất lượng phục vụ là điểm nhấn quan trọng để xây dựng và phát triển dịch vụ sao cho xứng đáng với thương hiệu và đạt được mục tiêu kinh doanh của khách sạn. Bên cạnh đó, khách sạn còn chú trọng vào việc xây dựng môi trường du lịch, dịch vụ thân thiện, văn minh và an toàn. Xác định môi trường du lịch, dịch vụ là yếu tố quan trọng tạo nên sức hấp dẫn của điểm đến, bởi chính sự ứng xử thân thiện, nhẹ nhàng của những người phục vụ và kinh doanh du

lịch và dịch vụ, sự chuyên nghiệp của người lao động sẽ tạo nên những ấn tượng tốt đẹp và sự tin cậy của khách hàng tiệc cưới. Với lợi thế về thương hiệu, về vị trí và không gian độc đáo khách sạn Ninh Bình Legend tự hào là điểm đến nổi bật và là nơi có sự khác biệt đẳng cấp so với đối thủ cạnh tranh khác trong khu vực. Qua quá trình nghiên cứu, đặc điểm tiệc cưới tại khách sạn đã được xác định rõ nét, bao gồm sự trang trọng và lãng mạn – hai yếu tố then chốt tạo nên giá trị dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng. Không gian sang trọng với thiết kế tinh tế, kết hợp cùng phong cách bày trí lãng mạn, đã tạo ra một trải nghiệm đẳng cấp và đầy cảm xúc. Đồng thời việc cá nhân hóa dịch vụ đã giúp các cặp đôi có được một lễ cưới mang dấu ấn riêng phù hợp với câu chuyện tình yêu của họ. Những yếu tố này không chỉ giúp khách sạn Ninh Bình Legend nâng cao vị thế trong ngành dịch vụ tổ chức tiệc cưới mà còn góp phần tạo nên sự khác biệt so với đối thủ cạnh tranh, xây dựng uy tín thương hiệu và thu hút lượng khách hàng tiềm năng.

Trong giai đoạn 2022-2023, hoạt động tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend đã phát triển đáng kể, phản ánh nhu cầu ngày càng tăng của thị trường địa phương và các vùng lân cận. Với không gian sang trọng, kiến trúc tinh tế, và vị trí thuận lợi tại trung tâm thành phố Ninh Bình, Ninh Bình Legend trở thành một trong những địa điểm hàng đầu cho các cặp đôi mong muốn một lễ cưới đẳng cấp và đáng nhớ. Khách sạn cung cấp đa dạng gói dịch vụ tiệc cưới từ cơ bản đến cao cấp, bao gồm trang trí tiệc cưới theo chủ đề, ẩm thực phong phú và dịch vụ tổ chức sự kiện chuyên nghiệp. Đặc biệt, khách sạn chú trọng vào việc cá nhân hóa trải nghiệm của khách hàng, với nhiều lựa chọn trang trí độc đáo, phù hợp với xu hướng hiện đại, và linh hoạt đáp ứng các yêu cầu của khách hàng. Trong năm 2022 và 2023, Ninh Bình Legend cũng ghi nhận sự gia tăng số lượng tiệc cưới từ khách hàng trong và ngoài tỉnh, bao gồm cả những khách hàng đến từ Hà Nội và các tỉnh phía Bắc, nhờ vào việc quảng bá mạnh mẽ trên các kênh truyền thông và mạng xã hội. Điều này đã giúp khách sạn xây dựng hình ảnh uy tín trong lĩnh vực tổ chức sự kiện và thúc đẩy doanh thu từ mảng dịch vụ cưới hỏi.

Ngoài những dịch vụ tổ chức tiệc cưới trọn gói khách sạn Ninh Bình Legend cũng đầu tư mạnh mẽ vào việc nâng cao chất lượng phục vụ và mở rộng các tiện ích đi kèm, nhằm mang đến trải nghiệm hoàn hảo cho khách hàng. Khách sạn không chỉ tập trung vào việc cung cấp không gian sang trọng và phong cách trang trí đa dạng

mà còn chú trọng đào tạo đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, tận tâm để hỗ trợ khách hàng trong suốt quá trình chuẩn bị và tổ chức. Các cặp đôi còn có thể lựa chọn các dịch vụ phụ trợ như phòng nghỉ cho gia đình, dịch vụ chụp ảnh, quay phim tại các địa danh nổi tiếng của Ninh Bình, tạo điều kiện để khách mời có một kỳ nghỉ trọn vẹn. Trong giai đoạn 2022-2023, khách sạn đã không ngừng cải tiến cơ sở vật chất và đưa ra các chương trình khuyến mãi hấp dẫn nhằm thu hút thêm khách hàng, đặc biệt là các cặp đôi trẻ có nhu cầu tổ chức đám cưới độc đáo, mang dấu ấn cá nhân. Chính nhờ sự đa dạng trong dịch vụ, chất lượng phục vụ cao cấp và sự linh hoạt trong việc đáp ứng nhu cầu khách hàng mà Ninh Bình Legend đã trở thành lựa chọn ưu tiên cho nhiều cặp đôi và góp phần nâng cao vị thế của khách sạn trong lĩnh vực tổ chức sự kiện cưới hỏi tại khu vực.

Thời gian năm 2023 là khoảng thời gian mà khách hàng lựa chọn tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend nhiều nhất vì đây là thời gian cách xa dịch và dần đi vào ổn định. Một số gia đình đã tổ chức tiệc cưới trong thời gian này vì đã hoãn lại từ đợt dịch CoVID 19. Hôn lễ được diễn ra trong không gian sang trọng, ấm cúng và lãng mạn tràn ngập hạnh phúc của cô dâu, chú rể. Khoảng thời gian này là thời điểm các tiệc cưới được long trọng tổ chức diễn ra tại khách sạn Ninh Bình Legend. Hàng loạt các sự kiện, các tiệc cưới sang trọng – hiện đại – lộng lẫy – xa hoa đang diễn ra với hàng loạt các dịch vụ đi kèm vô vùng ưu đãi. Khách sạn Ninh Bình Legend đã tổ chức thành công hàng trăm tiệc cưới trong giai đoạn 2022 – 2023, với quy mô từ nhỏ gọn cho đến các sự kiện lớn có hàng trăm khách mời. Nhận thấy, tốc độ tăng trưởng từ mảng kinh doanh tiệc cưới trong giai đoạn 2022 – 2023 có sự thay đổi mạnh mẽ. Năm 2023 số lượng cặp đôi lựa chọn Ninh Bình Legend làm nơi tổ chức tiệc cưới đang ở mức cao, tăng trưởng khoảng 15 – 20 % so với năm 2022. Nhờ sự chuyên nghiệp, tận tình và đa dạng trong loại hình dịch vụ đã giúp khách sạn thu hút một lượng lớn khách hàng biết đến.

2.3.2 Quy trình tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend

Trong giai đoạn từ năm 2022 đến năm 2023 khách sạn Ninh Bình Legend đẩy mạnh hoạt động kinh doanh dịch vụ tổ chức tiệc cưới với 6 sảnh lớn tại toà block B, trong không gian tiệc cưới lộng lẫy, sang trọng, combo giá ưu đãi, thiết kế kịch bản chương trình ấn tượng đã tạo nên một điểm đến đáp ứng nhiều sự lựa

chọn, mong muốn trong hôn lễ của các cặp đôi xứng đáng là trung tâm tổ chức tiệc cưới hoành tráng nhất tại Ninh Bình.

Điều mà mọi khách hàng quan tâm khi lựa chọn bất kỳ một dịch vụ nào chính là giá cả. Giá sản phẩm là một trong những tiêu thức thường xuyên và quan trọng chính sách marketing của doanh nghiệp. Việc định giá cho các sản phẩm phải dựa trên thị trường khách chủ yếu đồng thời phải đảm bảo được chất lượng và số lượng các sản phẩm mà khách hàng lựa chọn tiêu dùng. Chính vì thế mà khách sạn Ninh Bình Legend cũng rất quan tâm chính sách giá trong hoạt động kinh doanh của khách sạn sao cho vừa đảm bảo phục vụ được đông đảo lượng khách sử dụng dịch vụ tại khách sạn vừa đảm bảo nguồn thu cho doanh nghiệp. Để hài lòng được khách hàng và phù hợp với tiêu chí chất lượng của dịch vụ, khách sạn Ninh Bình Legend đã công bố giá dịch vụ combo tiệc cưới như sau:

Bảng 2.11 Bảng giá dịch vụ tiệc cưới

Gói ưu đãi dịch vụ	Vàng	Lục bảo	Sapphire	Hồng Ngọc	Kim Cương
Trang trí Hệ thống sảnh đón có Back ground chụp hình	✓	✓	✓	✓	✓
Trang trí Bàn Gallery	✓	✓	✓	✓	✓
Hộp đựng quà chào mừng	✓	✓	✓	✓	✓
Trang trí cổng hoa lụa đón khách	✓	✓	✓	✓	✓
Trang trí sân khấu và lối dọc đi	✓	✓	✓	✓	✓
Kệ để hình cưới lớn, bảng chỉ dẫn lối đi ghi tên cô dâu chú rể	✓	✓	✓	✓	✓
Hoa lụa tiêu chuẩn trên bàn tiệc	✓	✓	✓	✓	✓
Hệ thống âm thanh, ánh sáng, sân khấu phục vụ nghi lễ	✓	✓	✓	✓	✓
Chụp ảnh cưới miễn phí tại khuôn viên khách sạn Ninh Bình Legend	✓	✓	✓	✓	✓
Khu vực và nhân viên trông giữ xe cho khách suốt tiệc	✓	✓	✓	✓	✓
Lễ tân đón tiếp chào mừng (2 bạn)	✓	✓	✓	✓	✓

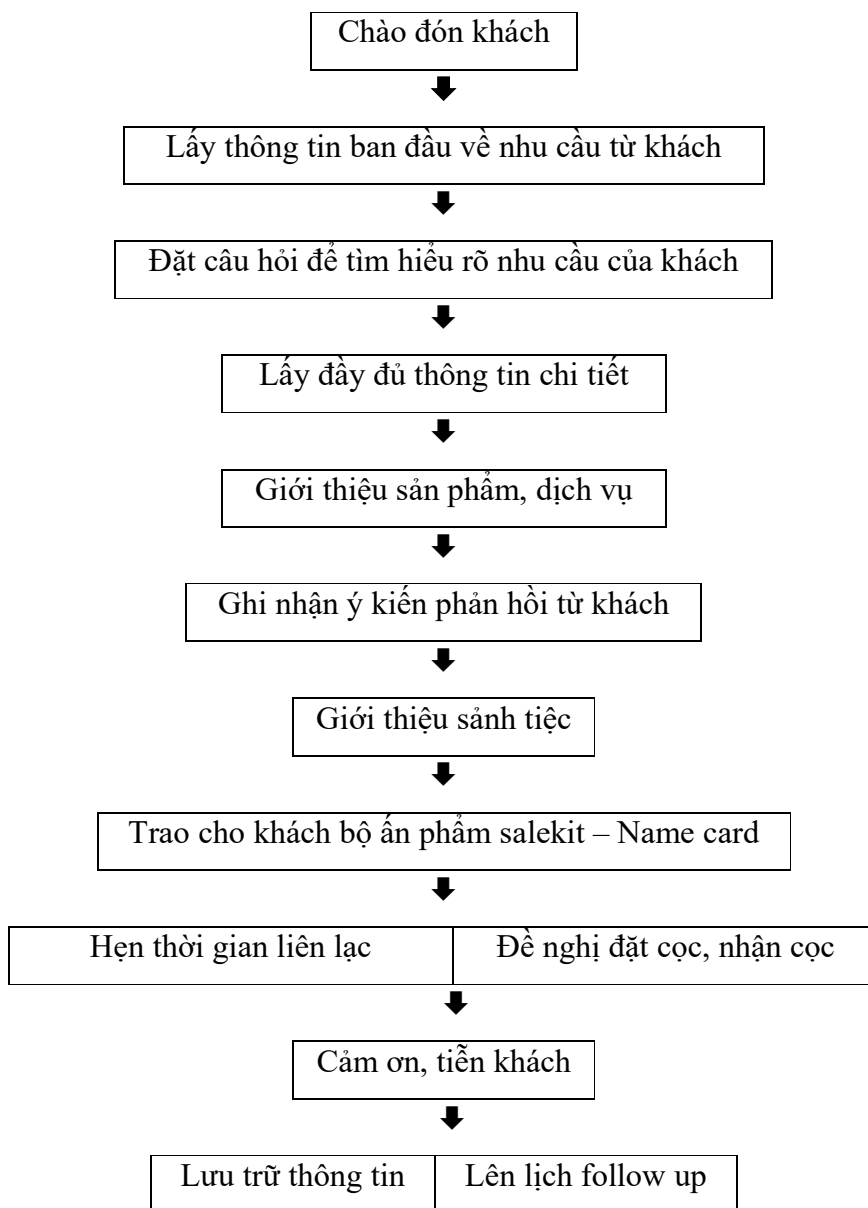
Tháp ly champagne & đá khối	✓	✓	✓	✓	✓
Sảnh chờ tiệc trà đón khách		✓	✓	✓	✓
Bộ màn hình máy chiếu		✓	✓	✓	✓
Phần ăn nhẹ cho cô dâu, chú rể		✓	✓	✓	✓
Ưu đãi 30 % giá phòng dành cho khách dự tiệc cưới		✓	✓	✓	✓
Người dẫn chương trình		✓	✓	✓	✓
Bánh cưới 5 tầng (chỉ có 1 tầng bánh thật)		✓	✓	✓	✓
Phòng trang điểm điểm CD hoặc phòng chờ VIP trước tiệc cho CD CR		✓	✓	✓	✓
Một bàn tiệc ăn thử cho mười khách bao gồm thức uống			✓	✓	✓
Pháo điện cho nghi lễ trên sân khấu			✓	✓	✓
Tặng ngay 20 % giá trị rượu vang trong tiệc tại khách sạn			20%	✓	✓
Màn hình led trong tiệc				✓	✓
Thiên thần dẫn cưới (2 bé)				✓	✓
Hai ca sĩ tiếng Việt(3 bài/ ca sĩ)				✓	✓
Tặng thêm 1 trong 2 ưu đãi dưới đây: 1 đêm nghỉ tại phòng Deluxe Ninh Bình đêm tân hôn Hoặc 1 xe ô tô 16 chỗ đón khách đến dự tiệc và chở khách về khi kết thúc trong phạm vi thành phố Ninh Bình				✓	✓
Tặng ngay 30 % giá trị rượu vang sử dụng trong tiệc tại khách sạn				30 %	✓

Đá điêu khắc hình thiên nga hoặc chương trình Vũ điệu múa khai tiệc					✓
Tặng ngay 1 gói tiệc ngọt tư gia hoặc 1 voucher sử dụng dịch vụ tại khách sạn Ninh Bình Legend trị giá 5 triệu đồng					✓

Trong suốt những năm gần đây, tình hình hoạt động và thực hiện kế hoạch phát triển loại hình kinh doanh tiệc cưới của doanh nghiệp đang không ngừng phát triển, lãnh đạo cùng quản lý khách sạn đã luôn nỗ lực để đưa sản phẩm có chất lượng tốt nhất đến với tay khách hàng. Chính vì vậy trong thời gian qua, lãnh đạo đã luôn quan tâm, chỉ đạo công tác đào tạo nguồn nhân lực, nâng cấp đầu tư kinh doanh, cơ sở vật chất phục vụ kinh doanh tiệc cưới. Khách sạn Ninh Bình Legend đã và đang không ngừng cải thiện và nâng cấp dịch vụ tiệc cưới đa dạng và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Quy trình tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend được thể hiện qua những giai đoạn sau:

Quy trình lưu đồ cho bữa tiệc

Sơ đồ 2.2 Lưu đồ cho bữa tiệc



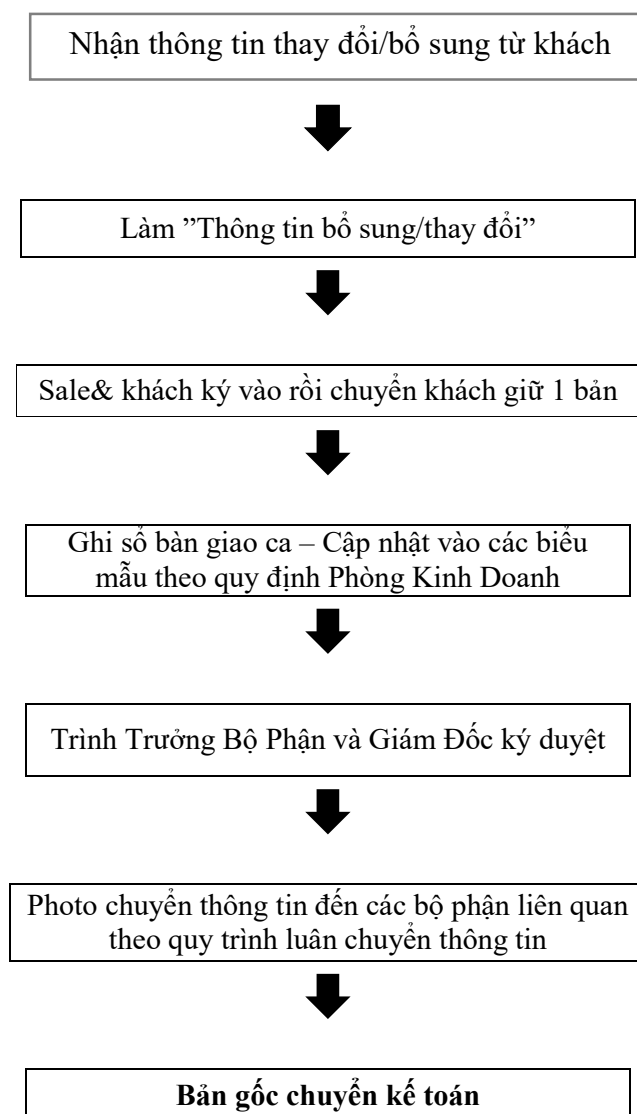
Quy trình này có ý nghĩa như một lời chào, lời cảm ơn tri ân tới quý khách hàng đã tin tưởng và lựa chọn khách sạn Ninh Bình Legend là nơi tổ chức đám cưới. Hứa hẹn sẽ là nơi ghi lại những dấu ấn đặc biệt của cặp đôi. Quy trình này có ý nghĩa sâu sắc như đóng vai trò quan trọng trong dịch vụ tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend, bởi nó tạo nên ấn tượng ban đầu và ảnh hưởng đến trải nghiệm tổng thể của khách mời cũng như cặp đôi. Đây không chỉ là sự chào đón đơn thuần mà còn thể hiện sự chu đáo, chuyên nghiệp và phong cách dịch vụ của khách sạn.

Quy trình sale tiệc

Trong quy trình này đội ngũ nhân viên kinh doanh sẽ trực đón tiếp khách hàng và giới thiệu các sản phẩm dịch vụ tiệc cưới có trong khách sạn. Giai đoạn này sẽ nhận thông tin của khách hàng: tên, danh thiếp, nhận thông tin ban đầu từ khách, tiếp nhận thông tin thời gian ngày, tháng, giờ tổ chức kèm số lượng khách mời hoặc số lượng bàn. Sau đó sẽ tiến hành giai đoạn thoả thuận với Ban Giám Đốc hoặc đại diện khách sạn các yêu cầu của tiệc cưới, điều chỉnh thực đơn theo mong muốn và có thể được tặng thêm khuyến mãi sau khi kiểm tra sảnh tiệc và ký kết hợp đồng.

Quy trình nhận thông tin

Sơ đồ 2.3 Sơ đồ thể hiện quy trình nhận thông tin

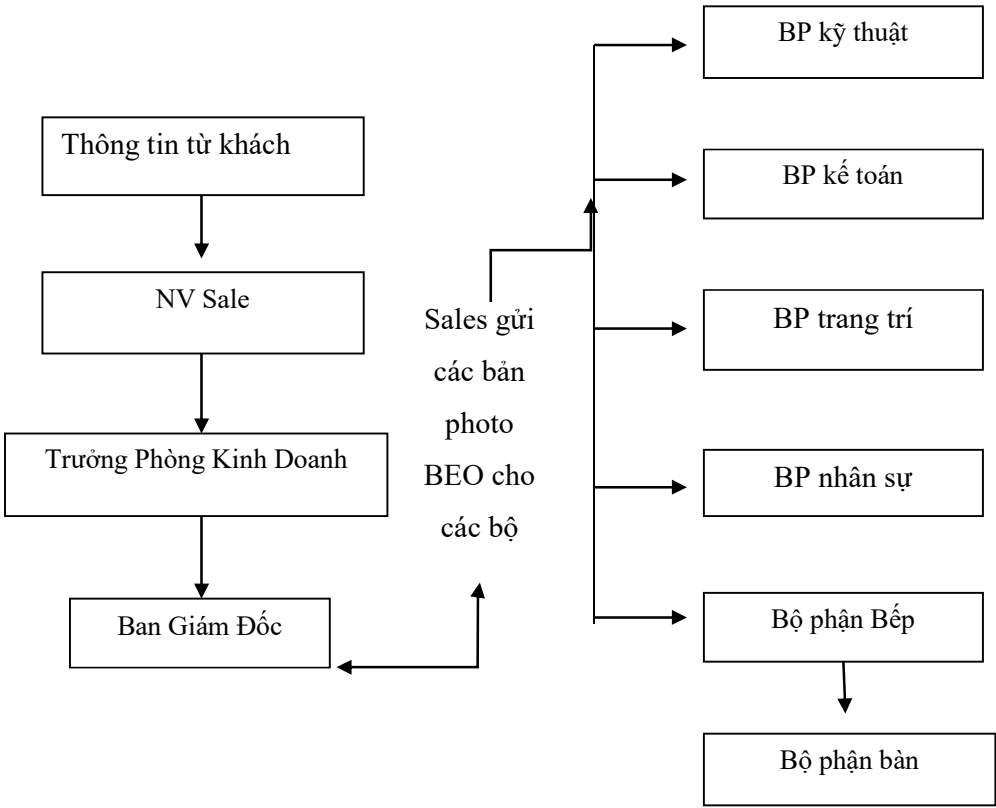


Lúc này các bộ phận có liên quan sẽ tiếp nhận thông tin và bắt đầu đi vào giai đoạn tổ chức tiệc cưới theo đúng yêu cầu của khách tại khách sạn Ninh Bình Legend. Đảm bảo diễn ra theo đúng kế hoạch của lịch trình.

Quy trình lưu chuyển thông tin

Các bộ phận trực tiếp tiếp nhận thông tin và thực hiện một cách chính xác, nhằm tiết giảm sự thời gian và sự hao phí trong công tác đặt các dịch vụ cho khách

Sơ đồ 2.4 Quy trình lưu chuyển thông tin tới các bộ phận có liên quan



Đến quy trình cuối cùng trước khi sắp bắt đầu tiến hành hôn lễ, Ban Giám Đốc khách sạn cùng nhân viên kinh doanh phụ trách tiệc cưới sẽ kiểm tra tổng tất cả các vấn đề liên quan đến tiệc cưới đảm bảo cho lễ cưới được diễn ra thành công.

Khi buổi lễ đã có sự đông đủ của cô dâu, chú rể và 2 bên gia đình cùng các vị quan khách thì buổi lễ sẽ chính thức bắt đầu. Cánh cửa dành cho cô dâu bước vào đã dần được mở ra, bên trong không gian dần trở nên lộng lẫy và ánh sáng hướng về cô dâu với chiếc váy cưới trắng sang trọng đang bước lên sân khấu cùng với người bố của mình. Sau khi cô dâu, chú rể và cha mẹ 2 bên cùng nhau bước lên sân khấu, họ cùng nhau cúi chào các vị quan khách. Ngay sau đó sẽ sự xuất hiện của chiếc cặp

nhẫn cưới, họ cùng trao nhau kỷ vật quý giá này bởi nó là biểu tượng của câu chuyện tình yêu vĩnh cửu. Khi đã trao nhau cặp nhẫn, họ tiếp tục cùng nhau bước tới tầng bánh kem ngọt ngào để cắt bánh và cùng nhau rót rượu thắp nến thể hiện tình yêu luôn thắm thiết và cùng nhau khơi nguồn tình yêu thương, bắt đầu một cuộc hôn nhân vợ chồng bằng những dòng chảy hạnh phúc. Cặp đôi vợ chồng trẻ sẽ nâng ly rượu sampanh kính mời cha mẹ hai bên. Nghi thức này sẽ do cô dâu mời cha mẹ chồng trước, chú rể kính mời cha mẹ cô dâu sau. Sau đó 2 ly còn lại sẽ dành cho đôi vợ chồng trẻ họ cùng nhau giao bôi kết tình vợ chồng từ đây. Họ trao nhau những lời chúc, lời cảm ơn tới 2 bên gia đình đã tạo nên hai nhân vật chính ngày hôm nay, người sẽ đại diện để nói lên những cảm ơn tới các vị quan khách đã đến chung vui và chúc phúc cho họ chính là người cha của chú rể. Sau khi nghi lễ được diễn ra thành công thì cặp đôi sẽ đi tới tầng bàn tiệc để cảm ơn các vị quan khách đã tới dự đám cưới chúc phúc cho họ.

2.3.3 Đội ngũ lao động tham gia hoạt động tổ chức lễ cưới.

Đội ngũ lao động tham gia tổ chức lễ cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend giàu kinh nghiệm và nhiệt huyết. Đây là lực lượng đóng vai trò cực kỳ quan trọng trong việc tạo dựng một trải nghiệm tiệc cưới hoàn hảo cho các cặp đôi và khách mời. Đội ngũ này không chỉ bao gồm nhân viên trực tiếp phục vụ trong sự kiện mà còn cả các bộ phận hỗ trợ khác, tạo nên một quy trình làm việc đồng bộ và hiệu quả. Đây là một yếu tố không thể thiếu góp phần quyết định sự thành công của sự kiện tiệc cưới. Góp phần làm nên thành công của sự kiện các nhân sự đó bao gồm:

Quản lý sự kiện

Người quản lý sự kiện là người chịu trách nhiệm điều phối toàn bộ hoạt động trong ngày diễn ra lễ cưới. Theo dõi và quản lý các hoạt động diễn ra trong tiệc cưới. Xử lý vấn đề phát sinh trong sự kiện.

Nhân viên kinh doanh

Đây là những người đầu tiên tiếp xúc với khách hàng, có nhiệm vụ tư vấn các gói dịch vụ tổ chức tiệc cưới. Họ cần có kiến thức vững vàng về các dịch vụ của khách sạn, khả năng lắng nghe và nắm bắt nhu cầu của khách hàng, từ đó đề xuất giải pháp phù hợp nhất. Sự tận tâm và chuyên nghiệp của nhân viên tư vấn có ảnh hưởng lớn đến quyết định chọn khách sạn của các cặp đôi.

Bộ phận lễ tân

Họ là những người tiếp đón khách mời ngay từ khi họ bước vào khách sạn. Họ tạo ấn tượng đầu tiên cho sự kiện bằng sự thân thiện, chuyên nghiệp và nhiệt tình. Đội ngũ này cũng có nhiệm vụ hướng dẫn khách mời đến các khu vực khác nhau của buổi lễ, đảm bảo mọi người cảm thấy thoải mái và được phục vụ tốt.

Bộ phận nhà hàng

Nhân viên phục vụ đóng vai trò chủ chốt trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ ẩm thực trong tiệc cưới. Họ cần có kỹ năng giao tiếp tốt, phục vụ chu đáo và nhanh nhẹn để đáp ứng kịp thời yêu cầu của khách mời. Bộ phận phải phối hợp chặt chẽ với bếp để đảm bảo rằng món ăn được phục vụ đúng thời gian và đạt tiêu chuẩn chất lượng.

Bộ phận kỹ thuật

Đội ngũ này bao gồm những người phụ trách thiết kế và trang trí không gian tiệc cưới, đảm bảo rằng mọi chi tiết từ hoa, ánh sáng, cho đến bàn ghế đều phù hợp với chủ đề và yêu cầu của khách hàng, đồng thời đảm nhiệm phần âm thanh và ánh sáng, tạo không gian lãng mạn và ấm cúng cho buổi lễ.

Nhân viên hỗ trợ

Đội ngũ này chịu trách nhiệm cho các công việc hậu cần như chuẩn bị nguyên vật liệu, dọn dẹp sau sự kiện, và hỗ trợ các bộ phận khác. Mặc dù không trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, nhưng vai trò của họ rất quan trọng để đảm bảo sự kiện diễn ra trơn tru và không có sự cố nào xảy ra.

Sự phối hợp nhịp nhàng giữa các thành viên trong đội ngũ lao động là yếu tố then chốt quyết định thành công của dịch vụ tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend. Tất cả các bộ phận, từ nhân viên tư vấn, lễ tân đến phục vụ và quản lý sự kiện, đều cần có sự kết nối và làm việc đồng bộ để tạo ra một trải nghiệm tiệc cưới hoàn hảo cho khách hàng. Sự tận tâm, chuyên nghiệp và sáng tạo của đội ngũ lao động không chỉ góp phần vào sự thành công của buổi lễ mà còn xây dựng uy tín và thương hiệu của khách sạn trong ngành dịch vụ tổ chức sự kiện.

2.4 Đánh giá chung

Hướng tới thị trường phát triển tiệc cưới nhất hiện nay trên địa bàn Ninh Bình, khách sạn Ninh Bình Legend đã và đang tăng cường công tác phát triển thương hiệu đồng thời phát triển thương hiệu, xây dựng đội ngũ nhân lực tốt để phục vụ loại thị trường này với mục tiêu hướng khách sạn trở thành địa điểm tổ

chức tiệc cưới đẳng cấp và hoành tráng nhất tại Ninh Bình. Trong tương lai thị trường tiệc cưới sẽ là loại thị trường có doanh thu cao và ngày càng phát triển bởi tính đa dạng, hiện đại, tiện nghi và sang trọng mà nó mang lại cho khách hàng. Để hiểu và biết thêm về những đặc điểm của loại kinh doanh này thì phải đi qua những lợi ích, tiềm năng sẵn có, những khó khăn mà doanh nghiệp cần phải khắc phục, thách thức cần vượt qua:

Bảng 2.11 Bảng đánh giá SWOT của hoạt động tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend

(S) – Điểm mạnh	W – (Điểm yếu)
- Là khách sạn 5 sao đầu tiên tại Ninh Bình, tọa lạc tại trung tâm thành phố. - Địa điểm gần khu du lịch di sản Tràng An. - Thiết kế sang trọng, thân thiện với môi trường - Đội ngũ nhân sự trẻ, năng động, được đào tạo chuyên nghiệp - Định hướng phát triển doanh nghiệp sáng suốt - Dịch vụ đa dạng - Cơ sở vật chất đầy đủ, hiện đại, tiện nghi - 6 sảnh lớn đa dạng, không gian phòng tiệc rộng có sức chứa lớn và thay đổi diện tích tùy theo chủ đề, mục đích của sự kiện. - Hệ thống trang thiết bị âm thanh, ánh sáng, sân khấu, màn hình LED tân tiến theo tiêu chuẩn 5 sao - Tiết kiệm chi phí với nhiều gói ưu đãi hấp dẫn. - Thực đơn phong phú, hấp dẫn	- Không gian bãi đỗ xe còn chưa lớn - Giá khá cao so với thị trường chung Ninh Bình

- Vệ sinh an toàn thực phẩm được kiểm định.	
O – (Cơ hội)	T – (Thách thức)
- Nhu cầu thị trường ngày càng tăng - Tài nguyên du lịch nổi bật - Nằm trong vùng di sản, vùng sinh thái địa đạo đặc sắc của Tỉnh - Nằm trên con đường giao thông kết nối liên vùng, hạ tầng du lịch được đầu tư - Cơ sở hạ tầng ngày càng được đầu tư xây dựng, bổ sung	- Phục hồi dịch vụ du lịch sau đại dịch, phát triển kinh tế. - Cạnh tranh với các khách sạn 3 - 4 sao, trung tâm tổ chức Sự Kiện – Tiệc cưới trên địa bàn trung tâm thành phố và của tỉnh Ninh Bình. - Lượng nhân viên được đào tạo bài bản chuyển công tác

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

Trải qua nhiều năm hoạt động với hơn 30 năm hình thành và phát triển khách sạn Ninh Bình Legend đã thành công và nắm được vị trí đứng đầu của Tỉnh về dịch vụ lưu trú. Với sự chuyên nghiệp và đẳng cấp về chất lượng và dịch vụ khách sạn, Ninh Bình Legend Hotel đã vinh dự được công nhận đạt tiêu chuẩn 5 sao từ ngày 28/6/2022 của Cục du lịch Quốc Gia Việt Nam. Hiện nay, đây là khách sạn đạt 5 sao đầu tiên trên địa bàn tỉnh Ninh Bình. Sự kiện là kết quả của sự nỗ lực không ngừng nghỉ của ban lãnh đạo cùng toàn thể CBNV khách sạn Ninh Bình Legend trong thời gian xây dựng và hoạt động. Sự kiện đánh dấu bước phát triển nhảy vọt và thành công của doanh nghiệp, bước đệm cho hoạt động kinh doanh phía trước, hứa hẹn sẽ có nhiều bứt phá cho doanh nghiệp. Kinh doanh tiệc cưới là loại kinh doanh hấp dẫn, mang lại lợi nhuận cao cho khách sạn, tạo điều kiện phát triển nâng cao chất lượng dịch vụ, thương hiệu cho khách sạn. Tạo động lực phát triển các sản phẩm dịch vụ; liên kết đào tạo; bồi dưỡng đội ngũ nhân lực chất lượng cao. Mở rộng quan hệ từ mọi đối tượng khách, khai thác nguồn khách từ mọi sự kiện. Từ đó góp phần giới thiệu, phát triển hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật đồng bộ, hiện đại; sản phẩm du lịch chất lượng, có sức cạnh tranh và mang đậm bản sắc văn hóa của vùng đất, con người Cố đô Hoa Lư; xây dựng Ninh Bình trở thành điểm đến du lịch “An toàn - Thân thiện - Chất lượng - Hấp dẫn”.

Tiểu kết chương 2

Ninh Bình định hướng sẽ trở thành thành phố trực thuộc trung ương, với xu hướng phát triển kinh tế đang trên đà lớn mạnh, tính cạnh tranh giữa các doanh nghiệp cũng trở nên mạnh mẽ hơn, các doanh nghiệp đã và đang đề ra những phương hướng hoạt động để nâng cao chất lượng thương hiệu cho doanh nghiệp. Đây là những thử thách và cơ hội cho ngành du lịch Ninh Bình và những ngành kinh tế khác. Khách sạn Ninh Bình Legend là doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú, dịch vụ ăn uống, dịch vụ tổ chức sự kiện, dịch vụ bổ sung,... cũng đang đứng trước những cơ hội và thách thức lớn đòi hỏi doanh nghiệp cần phải có những kế hoạch kinh doanh dài hạn nhằm đạt được mục tiêu kinh tế đề ra. Bên cạnh đó những cơ hội về đổi mới cách hoạt động, những cơ hội thu hút thị trường khách tiệc cưới đang ngày càng phát triển tốt đồng thời khách sạn Ninh Bình Legend đòi hỏi cần phải có sự đa dạng hoá và nâng cao chất lượng dịch vụ của khách sạn để đáp ứng tốt làm thoả mãn thị trường khách tiềm năng này và tạo ra lợi thế cạnh tranh cho khách sạn.

Tuy nhiên bên cạnh những thành tựu mà khách sạn đạt được trong thời gian hoạt động kinh doanh thì khách sạn Ninh Bình Legend vẫn còn nhiều những tồn tại những khó khăn, hạn chế ảnh hưởng ít nhiều đến hoạt động kinh doanh tiệc cưới của khách sạn. Để đẩy mạnh phát triển kinh doanh tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend tôi sẽ đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend ở Chương 3.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TỔ CHỨC TIỆC CƯỚI TẠI KHÁCH SẠN NINH BÌNH LEGEND

3.1 Quan điểm, định hướng phát triển dịch vụ tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend

3.1.1 Quan điểm phát triển dịch vụ tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend

Tiệc cưới là một loại hình kinh doanh mới phổ biến trong thời gian gần đây tại Ninh Bình và hứa hẹn đây sẽ là loại hình kinh doanh mang lại hiệu quả cao tại Ninh Bình. Đây là hướng đi mới để góp phát triển lợi nhuận cho doanh nghiệp, tạo công ăn việc làm cho người dân địa phương đồng thời hướng đến mục tiêu trở thành loại hình kinh doanh tiềm năng của các khách sạn, trung tâm tổ chức tiệc cưới - sự kiện tại Ninh Bình. Loại hình kinh doanh tiệc cưới góp phần quan trọng trong sự phát triển của khách sạn. Với tầm nhìn sâu rộng, hướng đến năm 2030 thị trường tổ chức tiệc cưới hứa hẹn sẽ là loại hình dịch vụ hấp dẫn, nhiều sự lựa chọn và đa dạng về phong cách tổ chức, nhiều ưu đãi hấp dẫn.

Ninh Bình là địa điểm du lịch ấn tượng không chỉ trên bản đồ Việt Nam mà còn cả trên thế giới. Một vùng đất hội tụ các giá trị di sản, di tích lịch sử văn hoá và tôn giáo, du lịch sinh thái làm điểm nhấn quan trọng trong sự phát triển thương hiệu du lịch điểm đến của Tỉnh. Điều đó sẽ làm nền tảng cho sự phát triển đa dạng hoá sản phẩm du lịch, dịch vụ theo xu hướng, nhu cầu và thị hiếu của thị trường. Căn cứ vào định hướng tầm nhìn sứ mệnh của Tỉnh hướng đến thị trường du lịch dịch vụ đa dạng, ấn tượng trong đó bao gồm cả dịch vụ khách sạn, khách sạn Ninh Bình Legend đã định hướng phát triển thị trường du lịch MICE cao cấp, địa điểm tổ chức hội nghị - hội thảo - sự kiện tiệc cưới đẳng cấp, đầy đủ tiện nghi giữa trung tâm thành phố Ninh Bình.

3.1.2 Định hướng phát triển dịch vụ tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend

Nhận thấy được thị trường kinh doanh tiệc cưới đang ngày càng trở nên hấp dẫn, hứa hẹn đây là thị trường tiềm năng trong việc kinh doanh dịch vụ lưu trú, khách sạn không chỉ tại Ninh Bình mà còn trên cả nước. Xu hướng xây dựng khách

sạn và các trung tâm tổ chức tiệc cưới có chất lượng tốt ngày càng nhiều, chất lượng sống của con người ngày càng được nâng cao, ổn định đòi hỏi những nhu cầu cao, có nhiều sự lựa chọn hơn. Chính vì vậy họ thường chọn các địa điểm chuyên trách để tổ chức tiệc cưới. Với lợi thế là khách sạn theo tiêu chuẩn 5 sao của Cục du Lịch Quốc Gia Việt Nam nằm giữa trung tâm thành phố Ninh Bình, với vị trí chiến lược và kiến trúc Châu Âu đẳng cấp, sang trọng đây chính là địa điểm hấp dẫn và tin tưởng dành cho khách hàng khi lựa chọn tổ chức tiệc cưới. Với niềm tin thành công doanh nghiệp luôn xác định xây dựng chất lượng dịch vụ tốt tới khách hàng, tạo niềm tin trọn vẹn - hướng họ đến với những sự lựa chọn hoàn hảo nhằm mang lại sự hài lòng về chất lượng dịch vụ. Bên cạnh đó, doanh nghiệp tăng cường công tác truyền tải thông điệp của khách sạn, đẩy mạnh hoạt động xúc tiến, quảng bá các sản phẩm - dịch vụ của khách sạn. Phát triển đầu tư mạnh hơn về các dịch vụ sản phẩm của khách sạn. Nâng cấp bổ sung trang thiết bị, các vật dụng trang trí trong phòng tổ chức tiệc cưới làm tăng thêm phần lãng mạn, đẳng cấp và sang trọng cho các cặp đôi. Từ đó góp phần tăng thêm mong muốn lựa chọn của khách hàng và dành tặng cho họ những ưu đãi đặc biệt về giá cả thay lời chúc phúc tới cặp đôi trong ngày cưới. Bên cạnh đó, khách sạn đã, đang và sẽ thiết kế thêm nhiều gói cưới hơn để mang tới nhiều lựa chọn, đáp ứng được nhu cầu của nhiều đối tượng hơn trong thị trường tiệc cưới. Cùng với việc nâng cao chất lượng dịch vụ, khách sạn Ninh Bình Legend cũng đầu tư vào việc bồi dưỡng nhân lực phục vụ và kinh doanh tiệc cưới nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của khách sạn, từ đó mang lại sự hài lòng cho khách hàng. Đặc biệt chú trọng quan tâm tới chất lượng thực đơn món ăn để đảm bảo được chất lượng dịch vụ ăn uống được đảm bảo. Xây dựng thực đơn phù hợp với khẩu vị của đối tượng khách và số lượng khách đến tham dự tiệc cưới.

3.2 Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả dịch vụ tổ chức tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend

3.2.1 Giải pháp về cơ sở hạ tầng, vật chất kĩ thuật

Không gian tổ chức tiệc cưới đáp ứng được đa phần mong muốn của khách hàng về sức chứa và không gian sự kiện. Khu vực tổ chức được bố trí hợp lý và rõ ràng, dễ đi lại, kết hợp với diện tích sảnh đón khách cực kỳ ấn tượng. Một điều khách hàng rất quan tâm khi đến tổ chức tiệc cưới đó chính là khu vực bãi đỗ xe cần được mở rộng và cần được đầu tư xây dựng hơn. Đối với trang thiết bị phục vụ tiệc

cưới. Đây là quan tâm hàng đầu đối với khách tiệc cưới khi họ lựa chọn khách sạn. Khả năng đáp ứng về trang thiết bị một phần thể hiện đẳng cấp của khách sạn và thể hiện sự quan tâm, thấu hiểu đối với thị trường khách tổ chức tiệc cưới. Khách sạn Ninh Bình Legend cần đầu tư mua thêm trang thiết bị phục vụ như: micro phù hợp với quy mô sức chứa phòng họp và phục vụ các tiệc cưới có số lượng đoàn khách lớn. Thường xuyên lau chùi hệ thống gương, tường, sảnh đón tiếp, làm sạch thảm, bảo dưỡng vách ngăn battalions giữa các phòng tiệc nhỏ để tạo sự mới mẻ, sang trọng trong phòng tiệc.

Tăng cường hoàn thiện hệ thống trang thiết bị âm thanh ánh sáng, máy chiếu đáp ứng nhu cầu của khách tiệc cưới. Bố trí sắp xếp tiện nghi trong hội trường tiệc cưới sao cho hài hoà. Các thiết bị đồ vải setup trang trí bàn tiệc, không gian tiệc, khu vực cửa sổ cần được mua sắm thêm nhiều mẫu mã, màu sắc để thay đổi không gian tiệc cưới. Các khu vực cần được chú trọng bảo quản và nâng cấp khi có dấu hiệu đi xuống.

Tại Ninh Bình, khách sạn Ninh Bình Legend được đánh giá rất cao cả về chất lượng dịch vụ lưu trú cũng như sức chứa và các dịch vụ khác nhưng song khách sạn Ninh Bình Legend cần không ngừng đầu tư nâng cấp, thay đổi đồ dùng mới tân tiến lại các trang thiết bị, nâng cấp sửa chữa hệ thống các sảnh tiệc cưới, hội trường tổ chức tiệc cưới, phòng ngủ. Đặc biệt là nâng cao hệ thống phòng ngủ cao cấp để có thể đáp ứng những nhu cầu ngày càng đa dạng, phức tạp của khách tiệc cưới, chú trọng chăm sóc, bảo quản chúng. Quan tâm chú trọng đến việc thay đổi, sửa chữa, bảo dưỡng, nâng cấp các hạng mục, các trang thiết bị nội thất trong phòng nghỉ cần được tiến hành định kỳ tạo cảm giác thư thái và tươi mới cho khách hàng, tránh sự nhàm chán, xảy ra hỏng hóc thiết bị cho khách khi khách sử dụng dịch vụ tại khách sạn. Nâng cấp và mở thêm các phòng nghỉ cũng như các trung tâm hội nghị có phòng ốc đầy đủ tiện nghi và sang trọng nhằm đáp ứng được ngày càng nhiều nhu cầu của thị trường khách tiệc cưới.

3.2.2 Giải pháp về nguồn lực lao động

Vấn đề hoàn thiện chất lượng đội ngũ nguồn nhân lực đã trở thành một trong những yêu cầu và là lợi thế cạnh tranh quan trọng nhất trong các doanh nghiệp trên toàn thế giới. Do vậy, nhu cầu đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong tổ chức doanh nghiệp là điều vô cùng cần thiết. Cần đặc biệt quan tâm đến công tác

đào tạo, nâng cấp chất nguồn nhân lực phục vụ tiệc cưới tại Ninh Bình và nhất là quan tâm tới chất lượng nguồn nhân lực kinh doanh phục vụ tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend. Trong tương lai, để có thể đào tạo và phát triển tốt nguồn nhân lực đáp ứng được nhu cầu của thị trường khách tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend thì cần áp dụng những giải pháp sau:

- Khách sạn cần có một đội ngũ chuyên trách thực hiện nghiên cứu thị trường kinh doanh tiệc cưới. Việc xây dựng nhân lực kinh doanh tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend chính là mục tiêu giúp khách sạn không chỉ nâng tầm thương hiệu mà còn có chiến lược mở rộng tìm hiểu xu thế đáp ứng hiệu quả nguồn khách cũng như được đào tạo bài bản về chuyên môn nghiệp vụ.

- Khách sạn Ninh Bình Legend cần tổ chức các lớp học ngắn hạn, khoá đào tạo chuyên sâu về thị trường tiệc cưới cho đội ngũ nhân viên (sales, marketing và nhân viên phục vụ) các nghiệp vụ, kiến thức và kỹ năng tổ chức tiệc cưới một cách chuyên nghiệp và thành công. Qua đó nhân viên sẽ được rèn luyện tất cả các kỹ năng cần có và thực hiện tốt nhiệm vụ của tổ chức tiệc cưới.

- Tổ chức các chuyến khảo sát, học tập kinh nghiệm trong và ngoài nước cho đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên phụ trách thị trường tiệc cưới. Cập nhật các nội dung chuyên môn về lĩnh vực kinh doanh tiệc cưới, thị trường khách tiệc cưới, đặc điểm của khách tiệc cưới, kinh nghiệm tổ chức các hoạt động phục vụ tiệc cưới.

- Mở các lớp đào tạo nâng cao trình độ ngoại ngữ gắn với thị trường tiềm năng mà khách sạn đang hướng tới, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, ứng xử, các kiến thức về nghiệp vụ lễ tân ngoại giao cho đội ngũ nhân viên phụ trách và phục vụ thị trường tiệc cưới nâng cao trình độ chuyên môn không chỉ phục tốt tiệc cưới mà còn thực hiện các tiệc sự kiện lớn như các hội nghị, hội thảo có quy mô lớn.

3.2.3 Giải pháp về các dịch vụ cung cấp cho khách tiệc cưới

Dịch vụ lưu trú

Khách sạn Ninh Bình Legend là khách sạn có số lượng phòng nghỉ nhiều nhất trong các khách sạn tại trung tâm thành phố Ninh Bình và cả trên toàn tỉnh. Chính vì thế đây chính là khách sạn được đầu tư và được cung cấp các trang thiết bị, nội thất hiện đại tân tiến nhất đáp ứng đa dạng nhu cầu không chỉ là khách Á mà còn cả thị trường khách Châu Âu. Với mục đích phục vụ tốt và đưa tới khách hàng những trải nghiệm dịch vụ tốt nhất khách sạn cần không ngừng đầu tư mua mới các

trang thiết bị và nâng cấp bảo dưỡng hệ thống phòng ngủ, các hạng phòng từ thấp đến cao cấp để có thể đáp ứng những nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng tiệc cưới. Việc tu bổ, sửa chữa, nâng cấp hạng phòng được tiến hành định kỳ sẽ mang đến cảm giác trải nghiệm mới mẻ, thoải mái, đẳng cấp dành cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại khách sạn. Trong phòng cần bổ sung thêm các trang thiết bị cao cấp như máy massage chân, bàn ủi là quần áo, máy pha cà phê, máy xay sinh tố,... nhằm tăng thêm chất lượng và sự thiện cảm trong lòng khách hàng.

Thường xuyên kiểm tra tình trạng phòng và đôn đốc nhân viên buồng thực hiện các công việc dọn phòng, vệ sinh phòng và kiểm tra các thiết bị trong phòng tránh trường hợp khách sử dụng dịch vụ phòng nghỉ bị hư hỏng gây ấn tượng không tốt và làm giảm uy tín, thương hiệu, chiến lược phát triển của khách sạn.

Khách sạn Ninh Bình Legend cần xây dựng kế hoạch đào tạo, phát triển nguồn nhân lực tham gia vào hoạt động kinh doanh và phục vụ dịch vụ lưu trú. Nâng cao trình độ nhận thức, khả năng giao tiếp, cách phục vụ, thái độ văn minh của nhân viên dành cho khách nghỉ dưỡng. Đầu tư kinh phí từ nguồn ngân sách cho công tác đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ nhân sự kinh doanh lưu trú, trưởng các bộ phận FO và HK trong khách sạn.

Xây dựng thêm các gói ưu đãi khuyến mại hoặc dành tặng cho khách trong ngày đặc biệt như ngày kỷ niệm, ngày sinh nhật, ngày ký kết hợp đồng, ngày lễ tình yêu,... khi khách chọn lưu trú tại khách sạn để tăng thêm sự hài lòng và góp phần thực hiện chiến lược quảng bá thương hiệu.

Dịch vụ nhà hàng

Tiệc cưới đòi hỏi một không gian với sức chứa rộng và đảm bảo thoải mái cho sự kiện. Khu vực sảnh đón tiếp rộng, sang trọng và được trang trí chuẩn theo phong cách tổ chức tiệc cưới chính vì thế khách sạn Ninh Bình Legend đã cho đầu tư xây dựng Trung tâm Tổ chức Sự kiện Tiệc cưới Ninh Bình Legend phục vụ tốt thị trường khách tiệc cưới tại Ninh Bình. Không gian tổ chức tiệc cưới sang trọng và âm cúng, số lượng bàn ghế linh hoạt đáp ứng được nhiều nhu cầu của khách hàng. Song, khách sạn cần thường xuyên kiểm tra và bảo dưỡng các trang thiết bị máy móc và âm thanh, loa, sân khấu, đèn chùm, đèn led,... nhằm phục vụ tốt và tăng thêm sự tin tưởng của khách hàng. Qua đó, tăng cường chiến lược quảng bá

nhằm thu hút thêm sự tin tưởng và đặt dịch tổ chức tiệc cưới, sự kiện tại nhà hàng, khách sạn Ninh Bình Legend.

Một trong những vấn đề được quan tâm nhiều nhất đó chính là khách sạn cần tăng cường việc kiểm tra chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm. Đây chính là điều làm nên ấn tượng đặc biệt trong lòng khách hàng. Việc lên ý tưởng thực đơn đến hoàn thành sản phẩm là công đoạn rất quan trọng đòi hỏi sự tỉ mỉ cẩn thận và cầu kỳ của những đầu bếp có nhiều năm kinh nghiệm. Các dụng cụ nhà bếp phải luôn được sạch sẽ và khử khuẩn thường xuyên. Khu vực bếp cần được dọn dẹp vệ sinh đảm bảo chất lượng món ăn được thơm ngon và có màu sắc đẹp khi chuyển tới bàn ăn. Cùng với đó là bộ thực đơn được thiết kế sang trọng, màu sắc, logo, font chữ và nội dung bố cục hài hoà hợp lý gây ấn tượng mạnh với thực khách.

Mở các lớp đào tạo nhân viên ngắn hạn từ vài tuần đến vài tháng giúp nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao khả năng giao tiếp, kỹ năng phục vụ tiệc cưới. Quan tâm đến chất lượng phục vụ và đồng phục phục vụ tiệc cưới cho đội nhân viên. Chú trọng đến các khâu phục vụ từ khâu vận chuyển đồ ăn đến khi ra bàn và thu dọn bàn tiệc phải thật khéo léo và cẩn thận. Chuẩn bị chiếc bánh cưới chắc chắn và đẹp mắt bày lên trên sân khấu cùng chiếc dao cắt bánh xinh xắn. Nhân viên lễ tân làm lễ cần cẩn thận và khéo léo trong giai đoạn bung rượu vang và dao cắt bánh tới cặp đôi.

Đồng thời xây dựng nhiều gói dịch vụ ưu đãi khuyến mãi dành cho các cặp đôi. Xây dựng giá tốt kèm nhiều dịch vụ tặng kèm nhằm mở rộng thị trường tiệc cưới thu hút sự tin tưởng, quý mến của khách hàng tại Ninh Bình. Lên ý tưởng, thiết kế menu món ăn, tăng thêm nhiều món ăn dành cho khách hàng có nhiều lựa chọn cho việc tổ chức tiệc cưới tại khách sạn. Tăng cường xây dựng thương hiệu, phát triển sản phẩm đồng thời thực hiện tốt các chiến lược xúc tiến và làm tốt sản phẩm phục vụ khách hàng.

3.2.4 Một số đề xuất xây dựng hình ảnh, thương hiệu cho khách sạn Ninh Bình Legend.

Trong quá trình xây dựng và định vị thương hiệu và định vị thương hiệu doanh nghiệp, dịch vụ lưu trú, du lịch MICE và dịch vụ tổ chức tiệc cưới được xem là dòng sản phẩm chủ lực đang sở hữu những ưu thế vượt trội hơn cả các dịch vụ khác tại khách sạn Ninh Bình Legend. Ngoài ra, các bữa tiệc BBQ ngoài trời, bữa

tiệc buffet được tổ chức tại không gian nhà hàng Legend cũng là những sản phẩm hấp dẫn, được nhiều khách hàng ưa chuộng và được khai thác ngày càng hiệu quả. Để hiện thực hoá mục tiêu xây dựng khách sạn Ninh Bình Legend trở thành trung tâm du lịch, khách sạn 5 sao duy nhất trên địa bàn tỉnh Ninh Bình thì khách sạn cần thực hiện tốt và các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm cần tập trung triển khai thực hiện trong thời gian tới, cụ thể như sau:

Một là, đầu tư xây dựng, phát triển hệ thống nhận diện hình ảnh, thương hiệu cho khách sạn. Đây là công cụ quảng bá thương hiệu một cách hữu hiệu. Định vị thương hiệu du lịch không chỉ gồm hình ảnh, logo, trang web mà gồm các yếu tố thông tin quảng cáo, quan hệ công chúng, marketing... cần đầu tư hơn về tài chính có cơ chế chính sách phù hợp, bảo đảm thuận lợi trong việc phát triển, xây dựng thương hiệu. Đồng thời, cũng nâng cao ý thức, chất lượng của đội ngũ nhân lực phục vụ tiệc cưới và đội ngũ quản lý kinh doanh tiệc cưới tại khách sạn.

Hai là, cần thường xuyên kiểm tra, đầu tư nâng cấp hoàn thiện cơ sở vật chất – kỹ thuật phục vụ phát triển kinh doanh cho doanh nghiệp. Cùng với đó, cần thực hiện tốt công tác đảm bảo an toàn phòng cháy nổ, an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, an toàn thực phẩm, đào tạo và nâng cao trình độ nghiệp vụ của nhân viên để mang sản phẩm, dịch vụ tốt nhất đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng tiệc cưới.

Ba là, doanh nghiệp cần tăng cường công tác định vị là một trong những điểm đến an toàn, chất lượng, uy tín và đẳng cấp, thân thiện, hấp dẫn. Cần tập trung các nguồn lực để tiếp tục xây dựng và hoàn thiện các sản phẩm dịch vụ của doanh nghiệp. Quan tâm đặc biệt tới khâu chế biến, trang trí đặc sắc đối với phong cách ẩm thực để làm tăng sự hấp dẫn sự đa dạng, phong phú trong khẩu phần món ăn.

Bốn là, đẩy mạnh xúc tiến quảng bá, truyền thông thương hiệu du lịch điểm đến của khách sạn Ninh Bình Legend. Xây dựng và thực hiện chiến lược xúc tiến, quảng bá du lịch theo hướng dài hạn, chuyên nghiệp và hiệu quả; đảm bảo đồng bộ từ giai đoạn nghiên cứu thị trường, xây dựng sản phẩm đến xúc tiến, quảng bá. Tăng cường quảng bá hình ảnh của khách sạn thông qua các hội chợ, triển lãm, tổ chức sự kiện của Tỉnh, các sự kiện du lịch MICE, giao lưu văn hoá, giao thoa giữa các nền văn hoá các nước trên thế giới. Mở lớp đào tạo, xây dựng và nâng cao đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên marketing cho doanh nghiệp nhằm phát triển chiến

lược kinh doanh tiệc cưới và các sản phẩm dịch vụ du lịch tại khách sạn Ninh Binh Legend.

Năm là, nâng cao nhận thức, trách nhiệm của toàn thể cán bộ nhân viên khách sạn Ninh Binh Legend trong việc xác định xây dựng và tiếp tục nỗ lực phát triển thương hiệu du lịch – dịch vụ - điểm đến chất lượng là trách nhiệm của toàn thể cán bộ nhân viên trong khách sạn. Tích cực tuyên truyền, giữ gìn vệ sinh môi trường, khuôn viên trong, ngoài khách sạn, thực hành du lịch có trách nhiệm, nâng cao ý thức phòng cháy chữa cháy. Thường xuyên mở các lớp tập huấn, bồi dưỡng nâng cao kỹ năng kiến thức du lịch, ngoại ngữ và phong cách giao tiếp văn minh, lịch sự đối với khách du lịch cho cán bộ, nhân viên tham gia vào hoạt động thực hành du lịch, dịch vụ không chỉ tại khách sạn mà còn tại các khu, điểm du lịch, khách sạn, trung tâm tổ chức sự kiện trong và ngoài tỉnh nhằm liên kết, hợp tác và giao lưu học hỏi.

Kết luận

Doanh nghiệp cần thường xuyên kiểm tra chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật đáp ứng được nhu cầu mong muốn của khách hàng tiệc cưới. Bên cạnh đó cần mở các lớp thực hành nghề nghiệp nhằm nâng cao trình độ chuyên môn nghề nghiệp. Thường xuyên kiểm tra và nâng cấp các trang thiết bị để phục vụ tối ưu khách hàng.

Tiểu kết chương 3

Trong tương lai, loại hình kinh doanh tiệc cưới sẽ định hướng trở thành thị trường kinh doanh phát triển tốt, đóng góp vào doanh thu ngành, nâng cao thương hiệu doanh nghiệp, góp phần quảng bá thương hiệu của doanh nghiệp. Đám cưới là một cột mốc vô cùng quan trọng và thiêng liêng trong hành trình hôn nhân của mỗi người. Chính vì vậy tác giả đã đưa ra các giải pháp nhằm góp phần phát triển loại hình kinh doanh tiệc cưới tại khách sạn Ninh Binh Legend: các giải pháp về cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật, chất lượng nguồn lực lao động cũng như các giải pháp về đa dạng các dịch vụ cung cấp cho khách tiệc cưới với mong muốn phát triển tốt hơn loại hình kinh doanh tiệc cưới, đáp ứng được nhiều nhu cầu của mọi khách hàng không chỉ tại Ninh Bình mà còn trên cả nước đến lựa chọn tiệc cưới tại khách sạn Ninh Binh Legend.

KẾT LUẬN

Ngày nay, việc xây dựng hình ảnh, thương hiệu đã trở thành việc quan trọng trong sự phát triển của các doanh nghiệp. Hoàn thiện và nâng cấp chất lượng dịch vụ đóng vai trò lớn trong sự phát triển của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ. Xây dựng và quảng bá thương hiệu nhằm định vị được hình ảnh chất lượng trong mắt khách hàng, từ đó tạo lòng tin, sự thuyết phục. Khách sạn Ninh Bình Legend đã có rất nhiều nỗ lực quảng bá hình ảnh của mình đến với khách hàng. Doanh nghiệp đã và đang dần hoàn thiện dịch vụ và chất lượng, đầu tư, nâng cấp các dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của khách hàng xứng đáng với công nhận là khách sạn 5 sao của Cục du lịch Quốc Gia. Do vậy, việc xây dựng và phát triển dịch vụ, thương hiệu, marketing là một quá trình lâu dài, đòi hỏi sự bền bỉ, nỗ lực của doanh nghiệp, lãnh đạo – mỗi cá nhân làm việc đều phải có trách nhiệm, đóng góp và xây dựng và giữ gìn hình ảnh thương hiệu, từ đó góp phần tạo nên thương hiệu du lịch chung của Tỉnh. Trong thời gian tới, cần có sự quan tâm đặc biệt:

- Hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật, đầu tư nâng cấp chất lượng dịch vụ
- Nâng cấp đào tạo chuyên môn kỹ năng cho nguồn nhân lực kinh doanh, phục vụ tiệc cưới.
- Đa dạng dịch vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ tại khách sạn Ninh Bình Legend.

Trong quá trình nghiên cứu, mặc dù tác giả đã nỗ lực nghiên cứu và có đối chiếu so sánh một số đặc điểm với các khách sạn ở trung tâm thành phố Ninh Bình nhưng do năng lực bản thân còn hạn chế nên nội dung nghiên cứu của đề tài không tránh khỏi những sai sót và sẽ còn có những vấn đề chưa nghiên cứu tới vậy nên tác giả mong muốn nhận được những ý kiến đóng góp của quý thầy cô và các bạn, những người quan tâm đến lĩnh vực này để cho đề tài được hoàn thiện hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Trần Thanh Thuỷ (2011). *Mô tả và phân tích quy trình phục vụ tiệc cưới tại khách sạn Đông Kinh*, Trường Đại học Tôn Đức Thắng.
2. Lê Thị Tuyết Ngân (2017). *Đánh giá chất lượng dịch vụ tiệc cưới tại nhà hàng khách sạn Duy Tân Huế*, Trường Đại học Huế.
3. Trần Hữu Phước (2021). *Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc cưới tại nhà hàng, khách sạn Vinpearl Cần Thơ*, Trường Đại học Nam Cần Thơ.
4. Đỗ Công Nguyên (2022). *Tổ chức hoạt động phục vụ tiệc cưới tại khách sạn Sheraton Hà Nội*, Trường Đại học Thương Mại.
5. Ngô Hữu Khánh Linh (2013). *Nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc cưới của nhà hàng khách sạn xanh tại thành phố Huế*, Luận văn thạc sỹ kinh tế.
6. Nguyễn Thị Khánh Hà (2013). *Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tiệc cưới tại nhà hàng Rainbow*, Trường Đại học Đà Nẵng.
7. Nguyễn Ngọc Tuyền (2021). *Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc cưới tại nhà hàng Ninh Kiều Riverside*, Trường Đại học Cần Thơ.

Tài liệu Internet:

8. Các bước tổ chức tiệc cưới đầy đủ mà cô dâu chú rể cần biết, <https://ninhbinhlegendhotel.com/2023/11/28/cac-buoc-to-chuc-tiec-cuoi-day-du-ma-co-dau-chu-re-can-biet-phan-1/>, xem 24/10/2024.
9. Tiệc cưới, <https://ninhbinhlegendhotel.com/wedding/>, xem 24/10/2024.
10. Cách lựa chọn thực đơn cưới hấp dẫn cho các cặp đôi, <https://ninhbinhlegendhotel.com/2023/02/17/cach-lua-chon-thuc-don-cuoi-hap-dan-cho-cac-cap-doi/>, xem 24/10/2024.
11. Tại sao nên chọn dịch vụ tiệc cưới trọn gói của Trung tâm Hội Nghị – Tiệc cưới Ninh Bình Legend?, <https://ninhbinhlegendhotel.com/2022/11/03/tai-sao-nen-chon-dich-vu-tiec-cuoi-tron-goi-cua-trung-tam-hoi-nghi-tiec-cuoi-ninh-binh-legend/>, xem 24/10/2024.
12. Giải mã ý nghĩa của tháp rượu vang ngày cưới, <https://ninhbinhlegendhotel.com/2024/05/30/giai-ma-y-nghia-cua-thap-ruou-vang-ngay-cuoi/>, xem 24/10/2024.
13. Ý nghĩa về chiếc váy cưới màu trắng của cô dâu?,
14. <https://ninhbinhlegendhotel.com/2024/05/30/y-nghia-ve-chiec-vay-cuoi-mau-trang-cua-co-dau-2/>, xem 24/10/2024.

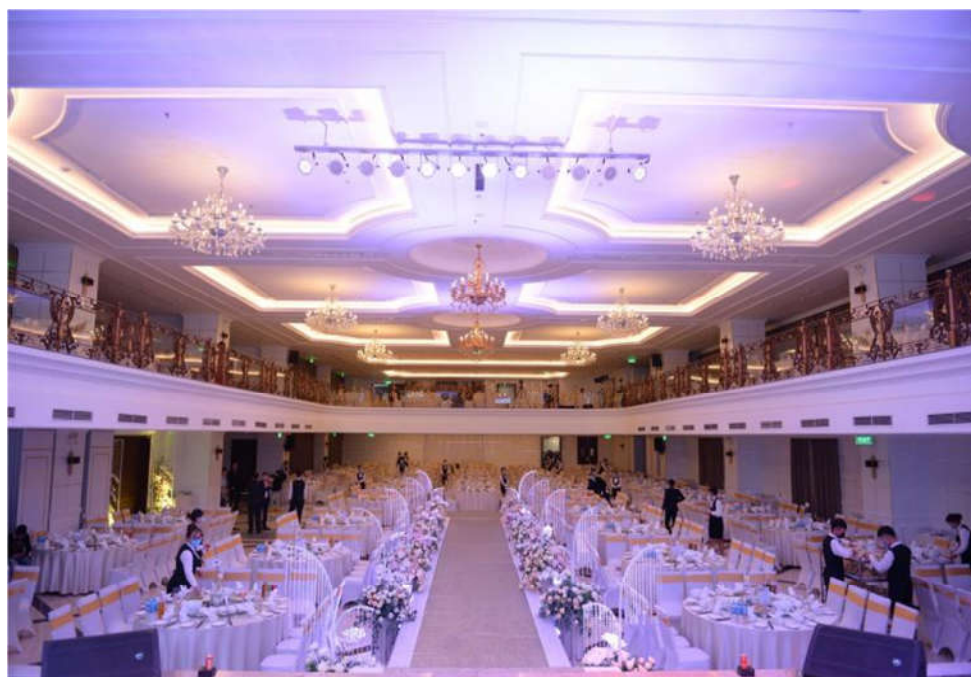
PHỤ LỤC



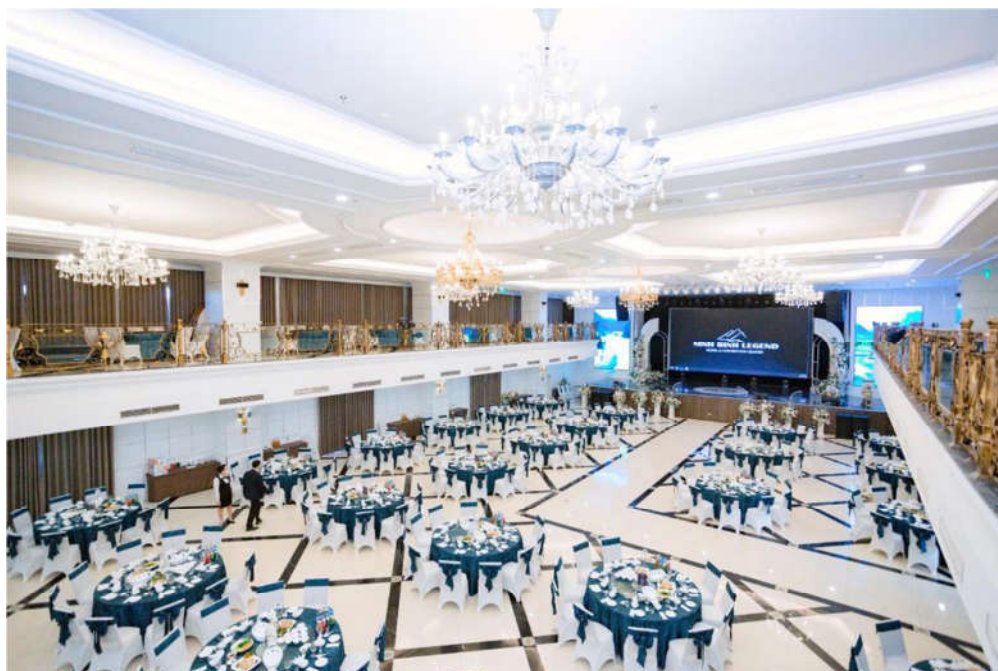
Ảnh 1: Toàn cảnh khuôn viên khách sạn Ninh Binh Legend.



Ảnh 2 : Sân khấu sảnh Sakura



Ảnh 3: Sân tiệc cưới Sakura



Ảnh 4 : Sân tiệc Sakuara



Ảnh 5: Sân tiệc cưới Sunflow



Ảnh 6 : Khách sạn đón nhận quyết định công nhận là khách sạn đạt tiêu chuẩn 5 sao.