

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG**



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH : QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Ngọc Quỳnh Nhung

Lớp : DL2301

Giảng viên hướng dẫn : Nguyễn Thị Phương Thảo

HẢI PHÒNG - NĂM 2023

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG**

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT
LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NHÀ HÀNG SAO MAI - HẢI
ĐĂNG PLAZA**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY
NGÀNH : QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Ngọc Quỳnh Nhung

Lớp : DL2301

Giảng viên hướng dẫn : Nguyễn Thị Phương Thảo

HẢI PHÒNG – NĂM 2023

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Nguyễn Ngọc Quỳnh Nhung

Mã SV: 1912405001

Lớp : DL2301

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Tên đề tài: Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp

Chương 1: Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng *(Nêu ra cơ sở lý luận giúp người đọc hiểu được kiến thức chung về chất lượng dịch vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ trong nhà hàng).*

Chương 2: Thực trạng về chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza *(Giới thiệu khái quát về nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza và nghiên cứu thực trạng chất lượng dịch vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ trong nhà hàng)*

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza *(Dựa vào cơ sở lý luận và thực tiễn để đưa ra một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza)*

2. Các số liệu cần thiết để đánh giá, nhận xét:

- Sơ đồ cơ cấu tổ chức của nhà hàng
- Tình hình hoạt động kinh doanh, đội ngũ người lao động của nhà hàng
- Kết quả khảo sát đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng của Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza thông qua kết quả điều tra xã hội học đối với thực khách

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp:

Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Nguyễn Thị Phương Thảo

Học hàm, học vị: Thạc sĩ

Cơ quan công tác: Đại Học Quản Lý và Công Nghệ Hải Phòng

Nội dung hướng dẫn: *Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza*

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày tháng.....năm 2023

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày tháng..... năm 2023

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN
Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN
Giảng viên hướng dẫn

Nguyễn Ngọc Quỳnh Nhung

Nguyễn Thị Phương Thảo

Hải Phòng, ngày tháng năm 2023

XÁC NHẬN CỦA KHOA

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHIẾU NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN TỐT NGHIỆP

Họ và tên giảng viên: *Nguyễn Thị Phương Thảo*

Đơn vị công tác: *Đại học Quản Lý và Công Nghệ Hải Phòng*

Họ và tên sinh viên: *Nguyễn Ngọc Quỳnh Nhung (ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành)*

Đề tài tốt nghiệp: *Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza*

Nội dung hướng dẫn: *Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza*

1. Tinh thần thái độ của sinh viên trong quá trình làm đề tài tốt nghiệp

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

2. Đánh giá chất lượng của đề án/khóa luận (so với nội dung yêu cầu đã đề ra trong nhiệm vụ Đ.T. T.N trên các mặt lý luận, thực tiễn, tính toán số liệu...)

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

3. Ý kiến của giảng viên hướng dẫn tốt nghiệp

Được bảo vệ Không được bảo vệ Điềm hướng dẫn

Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm

Giảng viên hướng dẫn

Nguyễn Thị Phương Thảo

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến toàn thể anh/chị đang làm việc tại Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza, cùng với các thầy cô tại Trường Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng đã tạo điều kiện cho em có thể hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng để thực hiện khóa luận một cách hoàn chỉnh nhất, nhưng với điều kiện thời gian cũng như kinh nghiệm còn hạn chế, khóa luận không thể tránh được những thiếu sót. Rất mong nhận được sự góp ý từ các thầy, cô để khóa luận được hoàn chỉnh hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

Tác giả

Nguyễn Ngọc Quỳnh Nhung

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1. Thống kê tình hình hoạt động kinh doanh của Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza giai đoạn từ tháng 01/2019 đến tháng 05/2023.....	31
Bảng 2.2. Bảng thống kê đội ngũ người lao động của Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza.....	40
Bảng 2.3. Kết quả đánh giá sự hài lòng của thực khách đối với thực đơn, chất lượng, chủng loại sản phẩm phục vụ ăn uống của nhà hàng	47
Bảng 2.4. Bảng thống kê ý kiến góp ý của khách hàng	49

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1. Thống kê doanh thu Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza giai đoạn từ tháng 01/2019 đến tháng 05/2023	31
Biểu đồ 2.2. Biểu đồ về trình độ của người lao động của Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza.....	40

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NHÀ HÀNG.....	4
1.1. Cơ sở lý luận về nhà hàng.....	4
1.1.1. Khái niệm.....	4
1.1.2. Đặc điểm của nhà hàng.....	5
1.1.3. Vai trò của nhà hàng trong đời sống xã hội.....	6
1.2. Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ của nhà hàng.....	7
1.2.1. Khái niệm.....	7
1.2.2. Đặc điểm chất lượng dịch vụ của nhà hàng.....	8
1.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ của nhà hàng.....	12
1.2.4. Đánh giá chất lượng dịch vụ trong hoạt động của nhà hàng.....	18
1.3. Nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng.....	20
1.3.1. Khái niệm và nội dung.....	20
1.3.2. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng.....	22
1.4. Tiểu kết Chương 1.....	23
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NHÀ HÀNG SAO MAI – HẢI ĐĂNG PLAZA.....	25
2.1. Tổng quan về nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza.....	25
2.1.1. Lịch sử hình thành.....	25
2.1.2. Cơ cấu tổ chức.....	25
2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza.....	30
2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza.....	33
2.2.1. Vị trí địa lý.....	33
2.2.2. Cơ sở vật chất, kỹ thuật.....	34
2.2.3. Quy trình phục vụ của nhà hàng.....	37
2.2.4. Thực đơn, chất lượng, chủng loại sản phẩm phục vụ ăn uống.....	38
2.2.5. Trình độ, thái độ của đội ngũ lao động của nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza.....	39
2.2.6. Một số nhân tố khác.....	41
2.3. Thực trạng về chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza.....	44
2.3.1. Đo lường chất lượng dịch vụ của nhà hàng thông qua đánh giá sự thoả mãn của khách hàng.....	44
2.3.2. Ưu điểm.....	49
2.3.3. Tồn tại, hạn chế.....	50
2.4. Tiểu kết chương 2.....	51

CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NHÀ HÀNG SAO MAI – HẢI ĐĂNG PLAZA.....	52
3.1. Hoàn thiện cơ sở vật chất tại nhà hàng	52
3.2. Nâng cao chất lượng sản phẩm, đa dạng hoá thực đơn	54
3.3. Hoàn thiện quy trình hoạt động của nhân sự	56
3.4. Nâng cao kiến thức, kỹ năng, trình độ cho nhân viên phục vụ	57
3.5. Tăng cường kiểm tra, giám sát, quản lý hoạt động của nhà hàng	60
3.6. Tăng cường hoạt động marketing, chăm sóc khách hàng	62
3.7. Nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua các hoạt động vui chơi, giải trí tại nhà hàng	63
3.8. Tiểu kết chương 3	63
KẾT LUẬN	65
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	66

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong cuộc sống, nhu cầu về ăn, uống là nhu cầu thứ nhất của con người, nó quyết định sự tồn tại và phát triển của nhân loại. Khi cuộc sống còn nghèo và thiếu thốn, con người chỉ cần được ăn no, uống đủ để tồn tại. Khi xa nhà, con người phải tìm đến nơi có thức ăn và chỗ ngủ, khi đời sống vật chất ngày càng đầy đủ, nhu cầu thưởng thức của con người về ăn uống trở thành vấn đề được xã hội quan tâm. Do đó, xuất phát từ nhu cầu của con người, trong xã hội đã xuất hiện các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ phục vụ ăn uống, còn được gọi là “nhà hàng”.

Đồng thời từ sau đại dịch Covid-19, tại Việt Nam nói chung và Hải Phòng nói riêng, hoạt động kinh doanh nhà hàng đã và đang là một trong các ngành công nghiệp không khói phát triển mạnh mẽ, góp phần đem lại thu nhập cao cho ngân sách quốc gia. Với sự phát triển của nền kinh tế và nhu cầu ẩm thực ngày càng tăng của người tiêu dùng, các nhà hàng cần có chất lượng dịch vụ phù hợp để thu hút thực khách.

Trong bối cảnh đó, Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza là một trong những nhà hàng nổi tiếng tại Hải Phòng với nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực ẩm thực. Tuy nhiên, như nhiều nhà hàng khác, nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza cũng đang đối mặt với những thách thức trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ và cạnh tranh trên thị trường.

Do đó, nhằm tìm hiểu về thực trạng hoạt động kinh doanh của một nhà hàng và cách thức để nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng, em quyết định chọn đề tài ***"Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza"*** để làm khóa luận tốt nghiệp của mình.

Việc nghiên cứu đề tài góp phần đưa ra các phân tích và đánh giá khách quan về chất lượng dịch vụ hiện có của nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ trong tương lai.

2. Mục đích của đề tài

Đề tài được nghiên cứu với mục đích hệ thống các lý luận khoa học và thực tiễn về chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

Đồng thời tập trung phân tích và đánh giá thực trạng về chất lượng dịch vụ và tìm ra những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ để đưa ra các giải pháp, kiến nghị nâng cao chất lượng dịch vụ của của nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza.

3. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu của đề tài

- Đối tượng nghiên cứu của đề tài: Chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza

- Phạm vi nghiên cứu của đề tài bao gồm:

- Phạm vi nghiên cứu về mặt thời gian: Từ tháng 01/2019 – tháng 05/2023
- Phạm vi nghiên cứu về mặt không gian: Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza

4. Phương pháp nghiên cứu của đề tài

- Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp: Thu thập từ các số liệu báo cáo, thống kê tình hình hoạt động kinh doanh từ các bộ phận liên quan của nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza đồng thời thu thập những thông tin, số liệu, tài liệu thu thập được qua quá trình nghiên cứu, tìm tòi như: sách báo, mạng Internet, tạp chí, giáo trình....

- Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp: Trên cơ sở nghiên cứu sơ bộ lý thuyết và tình hình thực tế về các yếu tố cấu thành nên chất lượng dịch vụ của nhà hàng. Quan sát hành vi của khách hàng, cơ sở vật chất của nhà hàng, quan sát thái độ, cách ứng xử, làm việc của các nhân viên, tiến hành phân tích, đối chiếu số liệu để đưa ra nhận xét, đánh giá.

- Phương pháp điều tra xã hội học: Trên cơ sở nghiên cứu về chất lượng dịch vụ của nhà hàng, tác giả tiến hành thiết kế bảng câu hỏi, nghiên cứu, đánh giá để tiến hành thu thập dữ liệu, mẫu khảo sát, đồng thời tiến hành phân tích, xử lý và thống kê dữ liệu để đưa ra đánh giá tổng quan về cảm nhận của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza và đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

5. Ý nghĩa của đề tài

Việc nghiên cứu đề tài “Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza” sẽ giúp cho tác giả hiểu rõ hơn về những khó khăn và thách thức mà nhà hàng đang gặp phải trong hoạt động kinh doanh và

các vấn đề về chất lượng dịch vụ của nhà hàng. Từ đó, tác giả sẽ đề xuất các giải pháp cụ thể để giải quyết những vấn đề trên, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza

Kết quả nghiên cứu và giải pháp đề xuất có thể được áp dụng cho những nhà hàng khác trong cùng lĩnh vực, góp phần giúp cho ngành ẩm thực và dịch vụ du lịch phát triển bền vững hơn và đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

6. Kết cấu của đề tài

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, đề tài được kết cấu thành 03 chương gồm:

Chương 1. Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng

Chương 2. Thực trạng về chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza

Chương 3. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NHÀ HÀNG

1.1. Cơ sở lý luận về nhà hàng

1.1.1. Khái niệm

Nhà hàng được xem là một cơ sở kinh doanh ăn uống trong ngành dịch vụ ẩm thực, đồng thời đã và đang trở thành một ngành công nghiệp không khói, thu hút nhiều nhà đầu tư tại Việt Nam. Có thể thấy nhu cầu ăn uống là một trong những nhu cầu thiết yếu của con người, để đáp ứng nhu cầu này, con người có thể sử dụng các hình thức: tự nấu phục vụ; mua thức ăn được chế biến sẵn hay để các cơ sở ăn uống công cộng để thỏa mãn nhu cầu của mình. Các cơ sở phục vụ nhu cầu ăn uống được ra đời rất sớm cùng với nhu cầu ăn uống của con người. Quá trình phát triển các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống phát triển cùng với sự phát triển của xã hội và những đòi hỏi về yêu cầu chất lượng dịch vụ của thực khách, với sự xuất hiện của nhiều loại cơ sở kinh doanh ăn uống như gánh hàng ăn, quán ăn, nhà hàng.

Xã hội càng phát triển, đời sống vật chất ngày càng cao, nhu cầu ăn uống không chỉ dừng lại ở những nhu cầu sinh lý, thiết yếu mà phát triển cao hơn ở nhu cầu thưởng thức nghệ thuật ẩm thực, khám phá đặc sản địa phương, giải trí,, đòi hỏi các cơ sở kinh doanh ăn uống phải kiện toàn sản phẩm, đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của thực khách. “Nhà hàng được xem là một bộ phận quan trọng của ngành du lịch, nhu cầu ẩm thực của khách du lịch đòi hỏi nhà hàng không chỉ cung cấp món ăn một cách đơn đơn giản mà qua đó còn giúp cho du khách cảm nhận được nét văn hóa ẩm thực độc đáo của địa phương và đáp ứng nhu cầu bổ sung của thực khách (David Beriss, David E. Sutton 2007, 79)”.

Có thể nói ngành công nghiệp nhà hàng được xem là một lĩnh vực rộng lớn và đa dạng, với mục đích chủ yếu là tìm kiếm lợi nhuận, nhà hàng đóng vai trò quan trọng trong đáp ứng nhu cầu ăn uống của khách hàng, đồng thời còn là nơi để du khách có thể để tận hưởng những trải nghiệm về ẩm thực và thưởng thức các món ăn ngon. Trong những năm gần đây, ngành công nghiệp này đã trải qua sự phát triển đáng kể, được thúc đẩy bởi sự tăng trưởng thu nhập của người tiêu dùng. Người tiêu dùng nói chung và thực khách nói riêng ngày càng tìm kiếm sự tiện lợi, đa dạng và chất lượng trong việc chọn lựa các sản phẩm ăn uống của họ, đồng thời ngày càng

tìm kiếm những trải nghiệm ẩm thực độc đáo, và nhà hàng đã trở thành một phần không thể thiếu của ngành du lịch.

Từ các phân tích trên, khái niệm nhà hàng có thể định nghĩa như sau: “*Nhà hàng là cơ sở kinh doanh chủ yếu phục vụ dịch vụ ăn uống cho thực khách, có thực đơn đa dạng, có không gian rộng rãi và có thể cung cấp nhiều dịch vụ khác cho du khách như sự kiện sinh nhật, hội nghị, tiệc cưới, và được đánh giá cao về không gian, thực phẩm, dịch vụ và giá cả*”

1.1.2. Đặc điểm của nhà hàng

Nhà hàng là một trong những địa điểm phổ biến để cung cấp dịch vụ ẩm thực và giải trí cho khách hàng. Do đó, nhà hàng có 04 đặc điểm cơ bản như sau:

Về không gian: Để đáp ứng tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ, đầu tiên nhà hàng cần có không gian rộng rãi, thoáng mát và thoải mái để khách hàng có thể thư giãn và tận hưởng bữa ăn của mình, đồng thời phù hợp với loại hình ẩm thực mà nhà hàng đang cung cấp.

Về thực đơn: Thực đơn của một nhà hàng cần phải đa dạng, phù hợp với khẩu vị của khách hàng và đảm bảo chất lượng của món ăn. Một nhà hàng tốt cần có thực đơn đa dạng, bao gồm các món ăn từ các quốc gia khác nhau, các món ăn địa phương và các món ăn đặc biệt.

Về tiện nghi: Các tiện nghi cũng là một yếu tố quan trọng của một nhà hàng, để đảm bảo yêu cầu hoạt động, nhà hàng cần phải có các tiện nghi như bàn ghế, đồ dùng ăn uống, tủ lạnh và máy lạnh để đảm bảo cho khách hàng có trải nghiệm tốt nhất khi ăn uống. Ngoài ra, các tiện nghi của nhà hàng cũng phải được bảo trì và vệ sinh thường xuyên để đảm bảo an toàn thực phẩm và sức khỏe của khách hàng.

Về dịch vụ: Dịch vụ của nhà hàng phải chuyên nghiệp, thân thiện và nhanh chóng, đội ngũ nhân viên phục vụ cần phải có kiến thức ẩm thực và có khả năng giải đáp mọi thắc mắc của khách hàng, đồng thời nhân viên còn phải có thái độ tận tình và chu đáo để đảm bảo khách hàng có trải nghiệm tuyệt vời khi đến nhà hàng.

Về giá cả: Giá cả cũng là một yếu tố quan trọng khi đánh giá một nhà hàng, nhằm đảm bảo lợi nhuận trong kinh doanh và thu hút khách hàng, nhà hàng cần phải

có mức giá cả hợp lý và phù hợp với chất lượng của món ăn và dịch vụ, đồng thời nhằm nâng cao tỷ lệ cạnh tranh với các đối thủ khác trên thị trường.

1.1.3. Vai trò của nhà hàng trong đời sống xã hội

Nhà hàng là một phần không thể thiếu trong đời sống xã hội ngày nay, đây là nơi không chỉ cung cấp thức ăn mà còn là nơi gặp gỡ, giao tiếp và tương tác xã hội. Ngoài ra nhà hàng còn có một số vai trò trong đời sống – xã hội như sau:

Thứ nhất: Về mặt ăn uống, nhà hàng đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp bữa ăn cho mọi người, đặc biệt là những người không có điều kiện nấu ăn tại nhà hoặc không có thời gian nấu ăn. Với sự phát triển của xã hội, lối sống hiện đại và tốc độ sống nhanh, nhiều người không có nhiều thời gian dành cho việc nấu nướng tại gia đình, nhà hàng trở thành lựa chọn hàng đầu để thưởng thức bữa ăn.

Thứ hai: Nhà hàng là không gian lý tưởng để gặp gỡ, giao lưu và tăng cường kết nối xã hội, nhiều cuộc họp, sinh hoạt của tập thể, liên hoan hay kỷ niệm đều được tổ chức tại nhà hàng. Không gian ấm cúng, phục vụ chu đáo của nhà hàng giúp mọi người có thể giao lưu, trò chuyện thoải mái, đó cũng là dịp để mở rộng quan hệ, gắn kết tình cảm giữa những người trong cùng một tập thể hay cộng đồng; là cơ hội để mở rộng mối quan hệ, giao tiếp với những người mới, tạo ra những mối liên kết xã hội mới.

Thứ ba: Nhà hàng có vai trò trong việc giới thiệu và duy trì nền ẩm thực của một quốc gia hoặc vùng miền. Nhà hàng có thể cung cấp những món ăn đặc trưng của một quốc gia hoặc vùng miền, giúp cho du khách có thể thưởng thức và trải nghiệm nền ẩm thực đặc sắc của địa phương.

Thứ tư: Nhà hàng có vai trò trong việc phục vụ các nhu cầu ăn uống của cộng đồng, không chỉ cung cấp các món ăn đặc trưng mà còn đáp ứng các nhu cầu ăn uống khác của cộng đồng như: ăn chay, ăn kiêng, ăn nhanh, v.v. Nhà hàng còn có thể phục vụ các yêu cầu riêng của khách hàng như: tổ chức tiệc cưới, tiệc sinh nhật, tiệc kỷ niệm, v.v. Điều này giúp cho nhà hàng trở thành một địa điểm quan trọng đáp ứng các nhu cầu ăn uống của cộng đồng.

Thứ năm: Nhà hàng còn có vai trò quan trọng trong việc duy trì và phát triển các nghề nghiệp liên quan đến ẩm thực như: đầu bếp, phục vụ, lễ tân, v.v. Điều này

giúp tạo ra nhiều việc làm cho người dân và đóng góp vào phát triển kinh tế địa phương, góp phần cải thiện đời sống của người dân.

Thứ sáu: Nhà hàng còn có thể đóng góp vào việc kích thích sự phát triển của nông nghiệp và ngành công nghiệp thực phẩm, những nỗ lực để sử dụng các sản phẩm địa phương, thúc đẩy sản xuất nông nghiệp bền vững và hỗ trợ các nhà sản xuất địa phương có thể giúp tạo ra một chuỗi cung ứng thực phẩm bền vững hơn. Những hành động như đầu tư vào các sản phẩm địa phương, tăng cường quan hệ với các nhà sản xuất địa phương và đưa ra các chương trình giáo dục về thực phẩm có thể giúp giới thiệu các sản phẩm địa phương đến khách hàng và đồng thời tạo ra một môi trường kinh doanh tốt hơn cho các nhà sản xuất địa phương.

Cuối cùng, nhà hàng cũng có thể đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển các chương trình giáo dục và đào tạo về ẩm thực. Các nhà hàng có thể cung cấp các khóa học đào tạo về nghệ thuật ẩm thực, quản lý nhà hàng và kinh doanh ẩm thực cho các sinh viên và nhân viên trong ngành ẩm thực. Điều này giúp tăng cường sự chuyên môn hóa và nâng cao chất lượng dịch vụ của ngành ẩm thực.

1.2. Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ của nhà hàng

1.2.1. Khái niệm

Chất lượng dịch vụ là một khái niệm quen thuộc, thường được sử dụng trong hoạt động kinh doanh, thương mại và nghiên cứu học thuật. Theo đó “Chất lượng dịch vụ là sự đánh giá của khách hàng về tính siêu việt và sự tuyệt vời nói chung của một thực thể. Chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi về dịch vụ của khách hàng và nhận thức của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ” (Parasuraman 1985, 41-50)

Ngày nay, chất lượng dịch vụ đóng vai trò quan trọng trong kinh doanh nhà hàng nói riêng và ngành dịch vụ nói chung, trên lý thuyết và thực tế đã chứng minh, chất lượng dịch vụ có mối quan hệ tỷ lệ thuận với sự thỏa mãn và khả năng quay lại của khách hàng. Cùng với đó có rất nhiều cá nhân, tổ chức khác nhau đưa ra một số định nghĩa về chất lượng dịch vụ nhằm giúp xây dựng kiến thức và truyền đạt thông tin đến mọi người một cách rõ ràng và chính xác.

Theo định nghĩa của Bộ Khoa học và Công nghệ tại Bộ chỉ số tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015 thì “chất lượng dịch vụ là mức phù hợp của sản phẩm dịch vụ thỏa mãn các yêu cầu đề ra hoặc định trước của người mua”.

Đồng thời một số định nghĩa khác về chất lượng dịch vụ nói chung và chất lượng dịch vụ của nhà hàng nói riêng có thể kể đến gồm: “Chất lượng dịch vụ là sự đáp ứng, thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, đồng thời đảm bảo an toàn và hiệu quả trong hoạt động kinh doanh (Thúy 2018, 27)”; “Chất lượng dịch vụ của nhà hàng là tổng thể các yếu tố mang lại sự trải nghiệm ăn uống tích cực nhất cho khách hàng (J.Sridevi 2023, 92-96)”.

Từ định nghĩa trên có thể thấy chất lượng dịch vụ của nhà hàng là một khái niệm quan trọng trong ngành dịch vụ nói chung và kinh doanh nhà hàng nói riêng. Nó được định nghĩa là mức độ đáp ứng nhu cầu và mong muốn của khách hàng đối với các dịch vụ được cung cấp bởi nhà hàng. Đồng thời chất lượng dịch vụ được đánh giá dựa trên nhiều yếu tố, bao gồm sự chuyên nghiệp của nhân viên, chất lượng thực phẩm và đồ uống, sự sạch sẽ và vệ sinh trong nhà hàng, và tính chính xác trong việc thanh toán.

Do đó có thể khái quát định nghĩa chất lượng dịch vụ nhà hàng như sau: “*Chất lượng dịch vụ của nhà hàng là mức độ mà nhà hàng đáp ứng được nhu cầu và mong muốn của khách hàng khi sử dụng dịch vụ của mình, bao gồm nhiều yếu tố như chất lượng thực phẩm, phục vụ khách hàng, môi trường nhà hàng, giá cả và những yếu tố khác có thể ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng*”.

1.2.2. Đặc điểm chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

Chất lượng dịch vụ được xem là một khái niệm trừu tượng và khó định nghĩa cụ thể bởi nó phụ thuộc vào nhiều yếu tố khác nhau, đặc biệt là cảm nhận của khách hàng. Trong quá trình cung cấp dịch vụ, cách tiếp cận chất lượng được tạo ra thông qua sự giao tiếp giữa khách hàng và nhân viên.

Mỗi dịch vụ đều có những đặc điểm riêng biệt, do đó các tiêu chí để đánh giá chất lượng dịch vụ cũng khác nhau, tuy nhiên, chất lượng dịch vụ được đánh giá chủ yếu từ góc độ của khách hàng, từ cảm nhận của họ về chất lượng của dịch vụ. Về cơ bản, chất lượng dịch vụ của nhà hàng có 04 đặc điểm cơ bản sau đây:

Thứ nhất: Chất lượng dịch vụ của nhà hàng có tính vô hình

Chất lượng dịch vụ của nhà hàng là một yếu tố quan trọng trong ngành ẩm thực, nó được định nghĩa là tập hợp các đặc điểm hoặc thuộc tính của sản phẩm dịch vụ mà khách hàng đánh giá. Tuy nhiên, một trong những đặc điểm của chất lượng dịch vụ của nhà hàng là tính vô hình, tức là thực khách không thể nhìn thấy hoặc sờ thấy sản phẩm dịch vụ trước khi mua, mà chỉ có thể đánh giá chất lượng sau khi đã trải nghiệm.

Tính vô hình của chất lượng dịch vụ là một thách thức lớn đối với nhà hàng, điều này có thể gây ra sự khó chịu và không chắc chắn cho thực khách, đặc biệt là khi họ đầu tư vào một bữa ăn đắt tiền hoặc không quen thuộc. Thực khách có thể không biết chắc chắn rằng họ sẽ được phục vụ như thế nào, chất lượng món ăn sẽ ra sao, và liệu giá tiền có xứng đáng với trải nghiệm của họ hay không.

Tuy nhiên, tính vô hình của chất lượng dịch vụ nhà hàng cũng có thể đem lại lợi ích cho nhà hàng, thực khách chỉ có thể đánh giá chất lượng sau khi trải nghiệm sản phẩm dịch vụ. Điều này có nghĩa là nhà hàng có cơ hội để tạo ấn tượng tốt với thực khách bằng cách cung cấp một trải nghiệm dịch vụ tuyệt vời, nếu thực khách hài lòng với trải nghiệm của họ, họ sẽ có xu hướng quay lại và giới thiệu nhà hàng đó cho người khác.

Thứ hai: Chất lượng dịch vụ của nhà hàng có tính hệ thống, liên tục và chuyên nghiệp

Đặc điểm quan trọng khác về chất lượng dịch vụ của nhà hàng là hệ thống, liên tục và chuyên nghiệp. Quy trình phục vụ khách hàng của nhà hàng là một quy trình khép kín và nếu thiếu một trong các khâu thì dịch vụ sẽ không hoàn hảo và không thể cung cấp cho khách hàng, điều này sẽ làm giảm độ hài lòng của khách hàng và ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của nhà hàng.

Tính hệ thống, liên tục và chuyên nghiệp của chất lượng dịch vụ của nhà hàng là do quy trình phục vụ khách hàng rất phức tạp và bao gồm nhiều khâu. Đầu tiên, nhà hàng phải có một quy trình đón tiếp khách hàng chuyên nghiệp, quy trình này bao gồm đón tiếp khách hàng, hướng dẫn khách hàng đến bàn, tìm kiếm thông tin đặt bàn và xác nhận đơn hàng, nếu quy trình đón tiếp khách hàng không được thực hiện

đúng cách, khách hàng sẽ cảm thấy không thoải mái và không hài lòng với dịch vụ của nhà hàng.

Tiếp theo, nhà hàng phải có một quy trình phục vụ chuyên nghiệp, quy trình bao gồm giới thiệu menu, tư vấn món ăn và thức uống, đặt hàng và phục vụ món ăn và thức uống. Nhân viên phục vụ phải có kiến thức về món ăn và thức uống để có thể giúp khách hàng lựa chọn món phù hợp với sở thích và nhu cầu của họ.

Cuối cùng, nhà hàng phải có một quy trình thanh toán chuyên nghiệp bao gồm thu tiền, kiểm tra hóa đơn và cung cấp phiếu thanh toán cho khách hàng. Những lỗi trong quy trình thanh toán có thể gây ra sự bất mãn và tạo ra ấn tượng không tốt đối với khách hàng.

Quy trình phục vụ khách hàng của nhà hàng là một quy trình liên tục và phức tạp. Để đảm bảo tính bất khả phân của chất lượng dịch vụ, nhà hàng cần có một hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ chuyên nghiệp, hệ thống này bao gồm việc đào tạo nhân viên, giám sát quy trình phục vụ và thu thập thông tin từ khách hàng để cải tiến quy trình phục vụ.

Thứ ba: Chất lượng dịch vụ của nhà hàng có tính không đồng nhất và dễ thay đổi

Tính không đồng nhất và dễ thay đổi của chất lượng dịch vụ của nhà hàng là do nhiều yếu tố khác nhau, một trong những yếu tố quan trọng đó là nhân viên phục vụ. Nhân viên phục vụ là một yếu tố quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ tốt cho khách hàng, một nhân viên tốt sẽ có tác động tích cực đến chất lượng dịch vụ của nhà hàng. Tuy nhiên, nếu nhân viên phục vụ không đủ tâm trạng hoặc không khỏe mạnh, chất lượng dịch vụ sẽ bị ảnh hưởng.

Ngoài ra, tính không đồng nhất và dễ thay đổi của chất lượng dịch vụ còn phụ thuộc vào yếu tố môi trường, một môi trường kinh doanh tích cực với không gian thoải mái và sạch sẽ sẽ giúp khách hàng cảm thấy thoải mái hơn và có thể tăng độ hài lòng của khách hàng. Ngược lại, một môi trường kinh doanh không tốt, đầy bụi bẩn và không thoải mái sẽ ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

Hơn nữa, tính không đồng nhất và dễ thay đổi của chất lượng dịch vụ còn phụ thuộc vào yếu tố thời gian, đây là yếu tố quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ tốt

cho khách hàng. Nếu dịch vụ được cung cấp nhanh chóng và hiệu quả, khách hàng sẽ cảm thấy hài lòng hơn. Ngược lại, nếu dịch vụ được cung cấp chậm chạp hoặc không đủ hiệu quả, khách hàng sẽ cảm thấy không hài lòng và có thể không quay lại với nhà hàng đó.

Tính không đồng nhất và dễ thay đổi cũng phụ thuộc vào yếu tố giá cả, bởi vì giá cả là một yếu tố quan trọng trong việc quyết định khách hàng chọn nhà hàng nào để thưởng thức bữa ăn. Nếu giá cả của nhà hàng quá cao so với chất lượng dịch vụ được cung cấp, khách hàng có thể không hài lòng và không quay lại với nhà hàng đó.

Thứ tư: Chất lượng dịch vụ được đánh giá thông qua cảm nhận trực tiếp của thực khách

Trong lĩnh vực nhà hàng, chất lượng dịch vụ là yếu tố quan trọng để thu hút và giữ chân thực khách. Trong đó, cảm nhận trực tiếp của thực khách đóng vai trò không thể thiếu trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ. Trực giác là một trong những đặc điểm quan trọng của cảm nhận trực tiếp của thực khách, là khả năng nhận biết và cảm nhận các thông tin từ môi trường xung quanh một cách tự nhiên và thường xuyên. Trực giác của thực khách được hình thành từ kinh nghiệm và kiến thức của họ về các loại dịch vụ và sản phẩm tương tự, điều này có nghĩa là thực khách sẽ đánh giá chất lượng dịch vụ dựa trên những gì họ đã trải nghiệm và so sánh với những kinh nghiệm trước đó của mình.

Thực khách sẽ đánh giá chất lượng dịch vụ dựa trên những gì họ thực sự trải nghiệm, họ sẽ không chỉ đánh giá dựa trên lời quảng cáo hoặc mô tả về dịch vụ mà doanh nghiệp cung cấp. Do đó, để có được đánh giá chất lượng dịch vụ chân thật và đáng tin cậy, các doanh nghiệp cần đảm bảo rằng dịch vụ của họ đáp ứng đúng những gì đã được quảng cáo và mô tả.

Do đó đặc điểm cảm nhận trực tiếp của thực khách là yếu tố quan trọng trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ của các nhà hàng trong ngành dịch vụ.

Tóm lại, chất lượng dịch vụ của nhà hàng có 04 đặc điểm chính gồm: tính vô hình; tính hệ thống, liên tục và chuyên nghiệp; tính không đồng nhất và dễ thay đổi; được đánh giá thông qua cảm nhận trực tiếp của thực khách. Mỗi đặc điểm lại có những tác động khác nhau đến hoạt động của nhà hàng. Vì vậy, để đảm bảo chất

lượng dịch vụ của nhà hàng, cần đầu tư vào nhân viên phục vụ chuyên nghiệp, tạo môi trường kinh doanh thoải mái và sạch sẽ, cung cấp dịch vụ nhanh chóng và hiệu quả, đồng thời phù hợp với giá cả.

1.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ của nhà hàng

1.2.3.1. Năng lực và trình độ chuyên môn của người lao động

Năng lực và trình độ chuyên môn của người lao động là một yếu tố quan trọng trong hoạt động của nhà hàng và có tầm quan trọng đặc biệt đối với trải nghiệm của khách hàng, cho thấy sự tôn trọng và quan tâm đến khách hàng, đồng thời cũng giúp tạo ra một không gian làm việc chuyên nghiệp và hiệu quả.

- Đối với nhân viên phục vụ thì năng lực và trình độ chuyên môn không chỉ thể hiện ở khả năng phục vụ một cách chuyên nghiệp, mà còn ở cách thái độ và cách cư xử, việc đeo khẩu trang, làm sạch tay, mặc đồng phục đúng quy định của nhà hàng là những điều cơ bản nhưng rất quan trọng để đảm bảo sự sạch sẽ và vệ sinh trong nhà hàng. Đồng thời nhân viên phục vụ cần có kiến thức về các món ăn, đồ uống, cách phục vụ, kỹ năng giao tiếp và giải quyết vấn đề, cần phải hiểu rõ về các sản phẩm và dịch vụ của nhà hàng, từ các món ăn và đồ uống đến các chương trình khuyến mãi và giảm giá của nhà hàng.

- Đối với đầu bếp thì năng lực và trình độ chuyên môn của đầu bếp là yếu tố quan trọng trong hoạt động của một nhà hàng. Đầu bếp chuyên nghiệp sẽ giúp đảm bảo chất lượng thực phẩm và đóng góp vào trải nghiệm tuyệt vời của thực khách, đồng thời đảm bảo rằng các món ăn được chế biến đúng cách và đáp ứng được sự mong đợi của khách hàng. Ngoài ra, đầu bếp còn đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra các món ăn độc đáo và tinh tế, đầu bếp chuyên nghiệp sẽ có khả năng sáng tạo và cải tiến các món ăn, đồng thời đảm bảo tính độc đáo và tinh tế của chúng, họ sẽ sử dụng các nguyên liệu tốt nhất và kết hợp chúng một cách khéo léo để tạo ra các món ăn đặc biệt và hấp dẫn. Điều này giúp tạo ra một trải nghiệm ẩm thực độc đáo và tuyệt vời cho khách hàng, đồng thời giúp nhà hàng tạo ra sự khác biệt và thu hút thêm khách hàng.

- Đối với quản lý thì năng lực và trình độ chuyên môn của quản lý là yếu tố vô cùng quan trọng, góp phần đảm bảo sự hiệu quả và tăng trưởng của nhà hàng, đóng

góp vào trải nghiệm tuyệt vời của khách hàng. Quản lý chuyên nghiệp sẽ có kiến thức về quản lý tài chính, đồng thời có khả năng phân tích và đưa ra quyết định về chi phí, doanh thu và lợi nhuận của nhà hàng, đảm bảo rằng chi phí được kiểm soát và doanh thu được tối đa hóa để đạt được lợi nhuận cao nhất.

Ngoài ra quản lý chuyên nghiệp sẽ có khả năng lãnh đạo và quản lý đội ngũ nhân viên hiệu quả, đồng thời đào tạo và phát triển các kỹ năng cho nhân viên, đảm bảo rằng các quy trình và quy định về lao động được tuân thủ đúng cách. Đồng thời có khả năng phân tích thị trường, đánh giá các cơ hội và đưa ra các quyết định chiến lược phù hợp với mục tiêu và tầm nhìn của nhà hàng.

- Đối với nhân viên bảo vệ là một trong những người đầu tiên tiếp xúc với khách hàng khi họ đến nhà hàng, vì vậy sự chuyên nghiệp của họ đóng vai trò rất quan trọng trong việc tạo ra ấn tượng tốt đối với khách hàng. Nhân viên bảo vệ chuyên nghiệp sẽ có kiến thức về quy trình an ninh và an toàn, đồng thời có khả năng giải quyết các vấn đề an ninh một cách nhanh chóng và hiệu quả.

- Đối với lễ tân là người liên lạc trực tiếp với khách hàng, đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra ấn tượng tốt đối với khách hàng. Nhân viên lễ tân chuyên nghiệp sẽ có khả năng giao tiếp tốt, đồng thời có kiến thức về dịch vụ và sản phẩm của nhà hàng. Họ cũng sẽ đảm bảo rằng khách hàng được đón tiếp một cách lịch sự, thân thiện và chuyên nghiệp.

- Đối với nhân viên dọn dẹp vệ sinh có vai trò đảm bảo rằng nhà hàng luôn sạch sẽ và an toàn cho khách hàng, sự chuyên nghiệp của nhân viên dọn dẹp vệ sinh đảm bảo rằng các khu vực của nhà hàng được vệ sinh đúng cách, sử dụng các sản phẩm vệ sinh an toàn và đảm bảo rằng các khu vực đó được bảo vệ khỏi các vi khuẩn và bệnh tật.

1.2.3.2. Chất lượng và sự đa dạng của món ăn

Đối với hoạt động của nhà hàng thì chất lượng món ăn là một trong các yếu tố quan trọng nhất định ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của nhà hàng. Chất lượng món ăn không chỉ đảm bảo sự hài lòng của khách hàng, mà còn là một trong những yếu tố quan trọng nhất để thu hút khách hàng quay lại và giới thiệu cho người khác.

Nhà hàng là nơi khách hàng đến để thưởng thức các món ăn ngon và đúng chuẩn. Chất lượng món ăn là yếu tố cơ bản của dịch vụ ẩm thực, nếu món ăn không đạt được sự mong đợi của khách hàng, họ sẽ không hài lòng và có thể chuyển sang nhà hàng khác. Ngoài ra nếu món ăn ngon và đúng chuẩn, khách hàng sẽ có những trải nghiệm tốt tại nhà hàng, ngược lại, nếu món ăn không đạt được sự mong đợi của khách hàng, họ sẽ không thể tận hưởng trọn vẹn trải nghiệm tại nhà hàng. Vì vậy, để đảm bảo chất lượng dịch vụ của nhà hàng, chất lượng món ăn là yếu tố quan trọng nhất cần được quan tâm và chú trọng, nhà hàng cần đầu tư vào nguyên liệu tươi ngon, đầu bếp được đào tạo tốt và có kinh nghiệm, quy trình chuẩn bị món ăn đúng cách và đảm bảo độ tươi ngon của món ăn.

Cùng với đó sự đa dạng của món ăn trong menu là yếu tố quan trọng giúp tăng cường chất lượng dịch vụ của nhà hàng. Sự đa dạng trong menu không chỉ đáp ứng nhu cầu và sở thích của khách hàng, mà còn tạo ra sự khác biệt và thu hút khách hàng đến với nhà hàng, một menu đa dạng có thể đáp ứng nhu cầu của nhiều thực khách.

Mỗi thực khách có thể có những sở thích ẩm thực khác nhau hoặc cần phải tuân thủ một chế độ ăn đặc biệt. Trong trường hợp này, sự đa dạng của món ăn trong menu giúp khách hàng dễ dàng tìm thấy món ăn phù hợp và cảm thấy thoải mái. Điều này góp phần tạo ra sự khác biệt và tạo điểm nhấn cho nhà hàng. Nếu một nhà hàng có một menu đa dạng và độc đáo, khách hàng sẽ tìm thấy một lý do để đến và trải nghiệm những món ăn mới lạ.

Sự đa dạng trong menu cũng đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra sự cạnh tranh giữa các nhà hàng. Trong một thị trường cạnh tranh, một menu đa dạng có thể giúp nhà hàng thu hút được nhiều khách hàng hơn và tăng cường chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

1.2.3.3. Quy trình phục vụ và thời gian phục vụ

Quy trình phục vụ là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến hoạt động của nhà hàng. Nếu quy trình phục vụ được thiết kế và triển khai tốt, nó có thể giúp tăng cường hiệu quả kinh doanh và đem lại sự hài lòng của khách hàng. Quy trình phục vụ bao gồm nhiều yếu tố, từ khi khách hàng đặt hàng đến khi thanh toán hóa đơn. Nhân viên phục vụ cần phải được đào tạo về kỹ năng giao tiếp, kỹ năng phục vụ và kỹ năng

quản lý thời gian để có thể hoàn thành các bước trong quy trình phục vụ một cách nhanh chóng và hiệu quả.

Một quy trình phục vụ tốt bắt đầu từ khi khách hàng đặt hàng, nhà hàng cần có hệ thống đặt hàng trực tuyến hoặc hệ thống đặt chỗ để đảm bảo rằng các đơn đặt hàng được xử lý nhanh chóng và chính xác.

Khi khách hàng đã hoàn thành bữa ăn, việc thanh toán hóa đơn cũng là một bước quan trọng trong quy trình phục vụ. Nhân viên phục vụ cần được đào tạo về kỹ năng tính toán và quản lý hóa đơn để đảm bảo rằng hóa đơn được xử lý một cách chính xác và nhanh chóng. Quy trình phục vụ hiệu quả không chỉ giúp tăng cường sự hài lòng của khách hàng mà còn giúp tăng doanh số và tối ưu hóa chi phí của nhà hàng, nếu quy trình phục vụ được thiết kế và triển khai tốt, nó có thể giúp tăng cường hiệu quả kinh doanh và đem lại lợi ích lâu dài cho nhà hàng.

Mặt khác, thời gian phục vụ cũng được xem là một yếu tố quan trọng khác có ảnh hưởng to lớn đến chất lượng dịch vụ của nhà hàng. Thời gian phục vụ là khoảng thời gian mà khách hàng phải chờ đợi từ lúc đặt món đến khi nhận được món ăn, nếu thời gian phục vụ quá lâu, khách hàng có thể cảm thấy không hài lòng và có thể không quay lại nhà hàng lần sau.

1.2.3.4. Vị trí, cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng

Vị trí, cơ sở vật chất kỹ thuật được xem là một trong các yếu tố quan trọng có ảnh hưởng to lớn đến chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

- *Về vị trí địa lý:* Trong ngành ẩm thực, vị trí địa lý là một yếu tố quan trọng đóng vai trò quyết định đến sự thành công của nhà hàng. Vị trí địa lý của nhà hàng ảnh hưởng đến lưu lượng khách hàng và doanh thu của nhà hàng, nếu được đặt ở vị trí thuận lợi, gần các khu vực đông dân cư hoặc các khu thương mại, nhà hàng có thể thu hút được lượng khách hàng lớn hơn và tăng doanh thu của mình. Ngược lại, nếu nhà hàng được đặt ở vị trí xấu, ít khách qua lại, doanh nghiệp có thể gặp khó khăn trong việc thu hút khách hàng và tăng doanh thu.

Đồng thời, nếu nhà hàng được đặt ở vị trí thuận lợi, gần các khu vực cung cấp nguyên liệu hoặc các khu thương mại, doanh nghiệp có thể tiết kiệm được chi phí vận chuyển nguyên liệu và các khoản chi phí khác. Ngược lại, nếu nhà hàng được đặt ở

vị trí xấu, xa các khu vực cung cấp nguyên liệu, doanh nghiệp có thể phải tốn nhiều chi phí vận chuyển nguyên liệu.

Cùng với đó, vị trí địa lý của nhà hàng ảnh hưởng đến đối tượng khách hàng mà doanh nghiệp hướng đến. Nếu ở vị trí gần các khu vực thương mại hoặc khu vực du lịch, doanh nghiệp có thể thu hút được lượng khách hàng du lịch hoặc khách hàng là nhân viên văn phòng. Nếu nhà hàng được đặt ở vị trí xa các khu vực này, doanh nghiệp có thể thu hút được khách hàng địa phương nhưng khó có thể thu hút được khách hàng du lịch hoặc khách hàng là nhân viên văn phòng.

- Về cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng: Trong hoạt động của nhà hàng thì cơ sở, vật chất, kỹ thuật bao gồm các công trình, không gian thiết kế bên trong và bên ngoài nhà hàng; các trang thiết bị nấu ăn và phục vụ; hệ thống điều hòa không khí và âm thanh, ánh sáng.....

Đối với các công trình, không gian thiết kế bên trong và bên ngoài nhà hàng đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra một môi trường ấm cúng và chuyên nghiệp cho khách hàng. Hệ thống toilet nhà hàng, cây xanh và các công trình khác đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra một không gian thoải mái và thân thiện cho khách hàng, những yếu tố này giúp khách hàng cảm thấy thoải mái và thư giãn, tạo ra một không gian ấm cúng và hấp dẫn, đồng thời giúp cho nhà hàng thu hút được nhiều khách hàng hơn, tạo ra sự khác biệt so với các đối thủ cạnh tranh trên thị trường..

Dụng cụ nấu ăn và dụng cụ phục vụ thực khách cũng là một trong những yếu tố quan trọng giúp cho nhà hàng cung cấp các món ăn và thức uống chất lượng và đảm bảo vệ sinh. Việc sử dụng các dụng cụ tốt giúp cho nhân viên phục vụ và đầu bếp thực hiện công việc nhanh chóng và hiệu quả hơn, đồng thời giúp tăng năng suất và giảm chi phí sản xuất, tăng tính chuyên nghiệp của nhà hàng, đảm bảo chất lượng dịch vụ và tạo ra sự hài lòng cho khách hàng.

Hệ thống điều hòa không khí đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì một môi trường thoải mái và dễ chịu cho khách hàng và nhân viên trong quá trình phục vụ. Nếu không có hệ thống điều hòa hiệu quả, khách hàng có thể cảm thấy khó chịu và không thoải mái, dẫn đến giảm chất lượng dịch vụ và khả năng thu hút khách hàng. Hệ thống điều hòa không khí cũng giúp giảm độ ồn và giữ cho không gian trong nhà hàng luôn thông thoáng, thoải mái.

Hệ thống âm thanh và ánh sáng cũng đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra một không gian ấm cúng và thân thiện cho khách hàng. Âm thanh và ánh sáng phù hợp cũng giúp tạo ra một không gian hấp dẫn và độc đáo, thu hút được sự chú ý với thực khách, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

1.2.3.5. Một số yếu tố khác

Ngoài trình độ chuyên môn của người lao động; chất lượng và sự đa dạng của món ăn; quy trình và thời gian phục vụ và vị trí, cơ sở vật chất kỹ thuật, thì một số yếu tố khác như tư vấn, chăm sóc khách hàng, khả năng giải quyết khiếu nại, phản ánh và hoạt động marketing... cũng có tác động to lớn đến chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

- Về tư vấn, chăm sóc khách hàng: Hoạt động tư vấn và chăm sóc thực khách là một phần quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ của nhà hàng, việc tư vấn và chăm sóc thực khách giúp khách hàng cảm thấy được quan tâm và chú ý, đồng thời giúp nhà hàng tạo ra một mối quan hệ tốt với khách hàng. Nhân viên tư vấn, chăm sóc khách hàng cần có kiến thức về các món ăn, thức uống và cách phục vụ thực khách để có thể giúp khách hàng chọn được món ăn và thức uống phù hợp với sở thích và nhu cầu của mình. Việc tư vấn thực đơn đúng cách giúp khách hàng cảm thấy thoải mái và hài lòng với dịch vụ của nhà hàng, giúp tăng doanh thu và lợi nhuận cho nhà hàng.

- Về khả năng giải quyết khiếu nại, phản ánh của khách hàng: Khả năng giải quyết khiếu nại, phản ánh của khách hàng là một yếu tố quan trọng trong việc đảm bảo sự hài lòng của khách hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng. Khi khách hàng gặp phải vấn đề trong quá trình sử dụng dịch vụ của nhà hàng, việc giải quyết khiếu nại của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả là rất quan trọng, nhân viên phục vụ cần có kỹ năng giao tiếp tốt và sự kiên nhẫn để có thể giải quyết vấn đề và đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Khách hàng có thể khiếu nại, phản ánh về các vấn đề như chất lượng món ăn, thái độ phục vụ, không gian và trang thiết bị của nhà hàng. Việc lắng nghe và đáp ứng phản ánh của khách hàng giúp nhà hàng cải thiện chất lượng dịch vụ và đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Đồng thời, việc phản hồi tích cực từ nhà hàng cũng giúp khách hàng cảm thấy được quan tâm và hài lòng hơn về dịch vụ của nhà hàng.

- Về hoạt động marketing: Marketing là một trong những yếu tố quan trọng trong việc quảng bá và giới thiệu sản phẩm, dịch vụ của nhà hàng đến thực khách. Trong ngành dịch vụ ăn uống, hoạt động marketing có vai trò quan trọng trong việc thu hút khách hàng và tạo sự đa dạng về sản phẩm, dịch vụ. Hoạt động marketing có thể giúp nhà hàng thu hút khách hàng mới và giữ chân khách hàng cũ bằng cách tạo ra các chương trình khuyến mãi, giảm giá hoặc các sự kiện đặc biệt. Việc tối ưu hoạt động marketing và đảm bảo chất lượng dịch vụ là những yếu tố quan trọng giúp nhà hàng thu hút và giữ chân khách hàng cũng như tăng doanh số bán hàng.. Nếu nhà hàng áp dụng đúng cách, hoạt động marketing có thể trở thành một công cụ hữu ích giúp nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo sự khác biệt cho nhà hàng trên thị trường.

1.2.4. Đánh giá chất lượng dịch vụ trong hoạt động của nhà hàng

Đánh giá chất lượng dịch vụ trong hoạt động của nhà hàng là việc đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng với các dịch vụ mà nhà hàng cung cấp, từ đó giúp nhà hàng có thể nắm bắt được nhu cầu của thực khách, nâng cao khả năng cung cấp dịch vụ và giải quyết nhanh chóng các vấn đề của khách hàng.

Đánh giá chất lượng dịch vụ trong hoạt động nhà hàng là quá trình hệ thống, độc lập và được tài liệu hóa để thu thập bằng chứng và đánh giá khách quan nhằm xác định mức độ thực hiện đạt được các tiêu chuẩn dịch vụ. Do đó, tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ của nhà hàng được thể hiện tại 05 tiêu chí cụ thể sau:

- Tiêu chí đánh giá thứ nhất: Đánh giá về khả năng đáp ứng trong chất lượng dịch vụ của nhà hàng, theo đó việc nhà hàng có thể cung cấp các món ăn theo yêu cầu của khách hàng, thời gian phục vụ nhanh chóng và không gian đủ sức chứa để có thể đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

- Tiêu chí đánh giá thứ hai: Đánh giá về mức độ tin cậy trong chất lượng dịch vụ của nhà hàng bao gồm chất lượng món ăn và uy tín của nhà hàng. Theo đó việc duy trì chất lượng món ăn không thay đổi và uy tín trong việc phục vụ, thanh toán...., sẽ giúp khách hàng gia tăng tỉ lệ quay lại và nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

- Tiêu chí đánh giá thứ ba: Đánh giá về khả năng đảm bảo trong chất lượng dịch vụ của nhà hàng bao gồm đảm bảo về an toàn vệ sinh thực phẩm; tình hình an ninh, trật tự và tính bảo mật thông tin của nhà hàng.

- Tiêu chí đánh giá thứ tư: Đánh giá về sự hiện diện trong chất lượng dịch vụ của nhà hàng, bao gồm việc đảm bảo đội ngũ nhân sự luôn có mặt kịp thời để trả lời các phản ánh, thắc mắc và giải quyết kịp thời các yêu cầu của khách hàng.

- Tiêu chí đánh giá thứ năm: Đánh giá về đạo đức nghề nghiệp trong chất lượng dịch vụ của nhà hàng là các hành vi thể hiện tinh thần hiếu khách, thái độ thân thiện, niềm nở, giao tiếp có văn hoá với khách hàng; ngay thẳng với cấp trên, đồng nghiệp, không có hành vi gian lận, trục lợi cá nhân.....

Về phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ của nhà hàng, 03 phương pháp thường được sử dụng trong ngành ẩm thực bao gồm:

- Phương pháp đo lường căn cứ vào việc tự đánh giá của nhà hàng:

Phương pháp đo lường căn cứ vào việc tự đánh giá của nhà hàng là một trong những cách tiếp cận hiệu quả để đánh giá chất lượng dịch vụ của nhà hàng. Đây là phương pháp mà nhà hàng tự thực hiện việc đánh giá chất lượng dịch vụ của mình thông qua các tiêu chí và tiêu chuẩn được đặt ra bởi chính nhà hàng. Việc tự đánh giá chất lượng dịch vụ của nhà hàng cần phải dựa trên những yếu tố cụ thể như: thái độ phục vụ của nhân viên, chất lượng thực phẩm, sự đa dạng trong thực đơn, không gian và thiết kế của nhà hàng, quy trình phục vụ và đặc biệt là sự hài lòng của khách hàng. Các tiêu chí này sẽ giúp nhà hàng đánh giá được mức độ đáp ứng nhu cầu của khách hàng và từ đó có những điều chỉnh và cải thiện về chất lượng dịch vụ.

- Phương pháp đo lường căn cứ vào đánh giá của các chuyên gia ẩm thực

Sự đánh giá của các chuyên gia ẩm thực là một trong những phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ của nhà hàng được sử dụng phổ biến hiện nay. Các chuyên gia ẩm thực có kinh nghiệm và kiến thức sâu rộng về ẩm thực và ngành dịch vụ. Do đó, họ có thể đưa ra những đánh giá chính xác về chất lượng dịch vụ của nhà hàng. Việc sử dụng sự đánh giá của các chuyên gia ẩm thực đối với chất lượng dịch vụ của nhà hàng giúp nhà hàng có cái nhìn tổng quan hơn về chất lượng dịch vụ của mình. Các chuyên gia ẩm thực sẽ đánh giá các yếu tố quan trọng như chất lượng thực phẩm, thái

độ phục vụ của nhân viên, không gian và thiết kế của nhà hàng, quy trình phục vụ và nhiều yếu tố khác nữa. Từ đó, nhà hàng có thể nhận được những đánh giá chính xác về chất lượng dịch vụ của mình và tìm cách cải thiện những điểm yếu.

Một ưu điểm của việc sử dụng sự đánh giá của các chuyên gia ẩm thực là tính chuyên môn cao, các chuyên gia ẩm thực có kiến thức sâu rộng về ngành ẩm thực và dịch vụ. Do đó, đánh giá của họ có tính chính xác và chuyên môn cao, điều này giúp nhà hàng nhận được những đánh giá chính xác và cụ thể về chất lượng dịch vụ của mình.

- Phương pháp đo lường căn cứ vào sự thỏa mãn của khách hàng

Việc sử dụng phương pháp đo lường sự thỏa mãn của thực khách đối với chất lượng dịch vụ của nhà hàng là một trong những phương pháp hiệu quả nhất để đánh giá chất lượng dịch vụ của nhà hàng, phương pháp này đưa ra những đánh giá chính xác về sự hài lòng của thực khách với các dịch vụ và sản phẩm của nhà hàng.

Để sử dụng phương pháp này, nhà hàng cần thiết lập các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ dựa trên các tiêu chí như chất lượng thực phẩm, thái độ phục vụ của nhân viên, không gian và thiết kế của nhà hàng và quy trình phục vụ. Sau đó, nhà hàng sẽ tiến hành thu thập phản hồi từ khách hàng về mức độ hài lòng của họ với các tiêu chuẩn này thông qua khảo sát và phiếu đánh giá.

Việc sử dụng phương pháp đo lường sự thỏa mãn của thực khách đối với chất lượng dịch vụ của nhà hàng có nhiều ưu điểm, đây là phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ của nhà hàng có tính chính xác cao nhất, phản hồi từ khách hàng giúp nhà hàng nhận được những đánh giá chính xác và cụ thể về chất lượng dịch vụ của mình. Phương pháp này giúp nhà hàng nắm bắt được nhu cầu của khách hàng, từ đó, có thể tìm cách cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ của mình để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

1.3. Nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng

1.3.1. Khái niệm và nội dung

Từ các khái niệm về “chất lượng dịch vụ của nhà hàng” có thể định nghĩa việc nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng như sau: “*Nâng cao chất lượng dịch vụ*

của nhà hàng là quá trình tăng cường các yếu tố góp phần tạo ra trải nghiệm tích cực và đáp ứng nhu cầu của khách hàng khi đến thưởng thức bữa ăn tại nhà hàng”

Do đó, để đảm bảo tối ưu hóa chất lượng dịch vụ của nhà hàng, cần phải tập trung vào 04 nội dung sau:

Thứ nhất: Đầu tư và hoàn thiện cơ sở vật chất

Để đạt được sự thành công trong việc kinh doanh các hoạt động của nhà hàng thì ngoài vị trí địa lý thì hoàn thiện và đảm bảo cơ sở vật chất có vai trò quan trọng trong việc tạo ra một không gian ấm cúng, thoải mái và thu hút khách hàng đến thưởng thức các món ăn, giúp khách hàng cảm thấy thoải mái và thư giãn, tăng thêm sự hài lòng và độ tin cậy đối với nhà hàng.

Đồng thời, hoàn thiện và đảm bảo cơ sở vật chất cũng ảnh hưởng đến quy trình phục vụ và chất lượng của dịch vụ, việc đầu tư vào các trang thiết bị, thiết bị nhà bếp và phòng ăn để cung cấp các món ăn ngon và nhanh chóng đến khách hàng. Sử dụng các thiết bị chuyên nghiệp và hiện đại giúp cho nhà hàng có thể chế biến các món ăn nhanh gọn và đảm bảo chất lượng của các món ăn.

Thứ hai: Xây dựng đội ngũ nhân lực của nhà hàng

Đào tạo về trình độ và thái độ khi phục vụ thực khách, cùng với việc xây dựng đội ngũ nhân sự tối ưu là một trong những yếu tố quan trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng. Việc xây dựng đội ngũ nhân sự góp phần tăng cường chất lượng dịch vụ nhà hàng. Đội ngũ nhân sự tốt sẽ có đầy đủ kỹ năng và kiến thức cần thiết để đảm bảo chất lượng dịch vụ, giúp khách hàng cảm thấy thoải mái và hài lòng với dịch vụ của nhà hàng.

Đội ngũ nhân sự tốt sẽ có khả năng làm việc hiệu quả, tối ưu hóa quy trình làm việc và tăng cường năng suất, điều này sẽ giúp giảm thời gian chờ đợi của khách hàng và tăng doanh thu của nhà hàng. Đồng thời, đội ngũ nhân sự tối ưu cũng giúp tiết kiệm chi phí cho nhà hàng. Nhân viên có kỹ năng và kiến thức tốt sẽ làm việc hiệu quả hơn, giảm thiểu sai sót, tiết kiệm thời gian và nguyên vật liệu và là yếu tố quan trọng trong việc tạo thương hiệu tốt cho nhà hàng.

Thứ ba: Hoàn thiện quy trình phục vụ

Hoàn thiện quy trình phục vụ là việc tối ưu hóa và cải thiện quá trình phục vụ của nhà hàng để đảm bảo khách hàng được phục vụ nhanh chóng, chuyên nghiệp và hiệu quả. Việc này có thể có ảnh hưởng đáng kể đến hoạt động của nhà hàng, khi quy trình phục vụ được hoàn thiện, nhân viên của nhà hàng có thể cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp hơn, đảm bảo rằng khách hàng sẽ được phục vụ tốt và có trải nghiệm tốt hơn.

Hoàn thiện quy trình phục vụ giúp nhà hàng tạo ra sự khác biệt với các đối thủ cạnh tranh, khách hàng sẽ tìm đến nhà hàng vì sự chuyên nghiệp, hiệu quả và trải nghiệm tốt hơn mà nhà hàng đem lại và giúp thu hút được nhiều khách hàng hơn, tăng doanh số kinh doanh và tăng lợi nhuận của nhà hàng.

Thứ tư: Thực đơn, chất lượng, chủng loại sản phẩm phục vụ ăn uống

Việc hoàn thiện thực đơn, chất lượng và chủng loại sản phẩm phục vụ ăn uống là một yếu tố rất quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng, góp phần đáp ứng nhu cầu khác nhau của thực khách, từ những món ăn truyền thống đến những món ăn hiện đại, từ ẩm thực địa phương đến ẩm thực quốc tế tạo sự đa dạng và thu hút khách hàng đến với nhà hàng.

Đồng thời việc hoàn thiện thực đơn và chất lượng sản phẩm phục vụ ăn uống giúp nhà hàng đảm bảo chất lượng và sự an toàn của thực phẩm, giúp tăng doanh thu bằng cách thu hút khách hàng đến nhà hàng, với những sản phẩm phục vụ ăn uống tốt sẽ giúp khách hàng hài lòng và chia sẻ với người khác về nhà hàng của bạn, tạo ra hiệu ứng lan truyền tích cực.

1.3.2. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng

Nhà hàng là một trong những ngành kinh doanh đòi hỏi sự chuyên nghiệp và chất lượng dịch vụ cao. Việc nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng không chỉ giúp khách hàng cảm thấy hài lòng và trở lại, mà còn đem lại nhiều lợi ích khác, do đó việc nâng cao chất lượng dịch vụ nhà hàng có ý nghĩa như sau:

Nâng cao chất lượng dịch vụ giúp nhà hàng tạo ra sự khác biệt và cạnh tranh với các đối thủ. Trên thị trường ngày nay, có rất nhiều nhà hàng cung cấp các dịch vụ ăn uống và giải trí. Tuy nhiên, chỉ có những nhà hàng chuyên nghiệp và đem lại trải

nghiệm tốt cho khách hàng mới có thể giành được lòng tin và sự ủng hộ của khách hàng. Từ đó giúp doanh nghiệp tăng trưởng và phát triển bền vững.

Nâng cao chất lượng dịch vụ giúp tăng doanh thu và lợi nhuận cho nhà hàng, khách hàng luôn ưu tiên chất lượng và trải nghiệm tốt khi lựa chọn một nhà hàng để ăn uống. Nếu nhà hàng có chất lượng dịch vụ tốt, khách hàng sẽ có xu hướng trở lại và giới thiệu cho người khác, điều này đem lại nhiều lợi ích cho doanh nghiệp, bao gồm tăng doanh thu và lợi nhuận. Ngoài ra, nhà hàng còn có thể tăng giá trị đơn hàng bằng cách cung cấp các dịch vụ đặc biệt, giúp tăng doanh số và lợi nhuận.

Nâng cao chất lượng dịch vụ giúp tạo niềm tin và lòng trung thành của khách hàng, khách hàng luôn mong muốn được phục vụ tốt và có trải nghiệm tuyệt vời khi đến nhà hàng. Nếu nhà hàng đem lại chất lượng dịch vụ tốt, khách hàng sẽ cảm thấy hài lòng và tin tưởng vào doanh nghiệp, giúp tạo niềm tin và lòng trung thành của khách hàng, từ đó giúp nhà hàng giữ chân khách hàng cũ và thu hút được khách hàng mới.

Cuối cùng, việc nâng cao chất lượng dịch vụ giúp tăng sự chuyên nghiệp và tôn vinh thương hiệu của nhà hàng. Nếu nhà hàng luôn đảm bảo chất lượng dịch vụ tốt, khách hàng sẽ đánh giá cao và tôn vinh thương hiệu của doanh nghiệp, giúp tạo nên một hình ảnh đẹp đối với khách hàng và giúp nhà hàng phát triển bền vững trong tương lai.

1.4. Tiểu kết Chương 1

Kết thúc Chương 1, khoá luận đã trình bày một cách có hệ thống cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

Góp phần khái quát một số khái niệm và đặc điểm của nhà hàng và chất lượng dịch vụ của nhà hàng, tiến hành phân tích, đánh giá và nêu rõ vai trò của nhà hàng trong đời sống của xã hội. Đồng thời đưa ra các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của nhà hàng, và đánh giá chất lượng dịch vụ trong hoạt động của nhà hàng. Trên cơ sở các vấn đề trên, sinh viên đã tiến hành đưa ra các cơ sở lý luận chuyên sâu thông qua việc đưa ra khái niệm, nội dung và ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

Đây là cơ sở lý luận quan trọng, là tiền đề để sinh viên tiến hành phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza tại Chương 2.

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NHÀ HÀNG SAO MAI – HẢI ĐĂNG PLAZA

2.1. Tổng quan về nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza

2.1.1. Lịch sử hình thành

Nhà hàng Sao Mai với vai trò là đơn vị thành viên của Công ty Cổ phần Tập đoàn Du lịch Hải Đăng (Hải Đăng Group) được xây dựng vào năm 2011 và đưa vào khai thác từ tháng 06 năm 2013, đã có nhiều đóng góp to lớn đến sự hình thành và phát triển của công ty. Bên cạnh đó, Nhà hàng Sao Mai được xem là địa điểm lý tưởng cho những ai muốn tận hưởng bữa ăn ngon và đẳng cấp sau một chuyến đi dài hoặc làm việc căng thẳng tại Hải Phòng.

Công ty Cổ phần Tập đoàn Du lịch Hải Đăng (Hải Đăng Group) được thành lập vào tháng 12 năm 2007 là một trong những tập đoàn hàng đầu tại thành phố Hải Phòng chuyên cung cấp tích hợp các dịch vụ vui chơi, giải trí, ẩm thực, du lịch đến đông đảo du khách. Với phạm vi kinh doanh rộng lớn từ Trung tâm Thương mại, Nhà hàng, Trung tâm hội nghị, sự kiện, CLB rượu vang

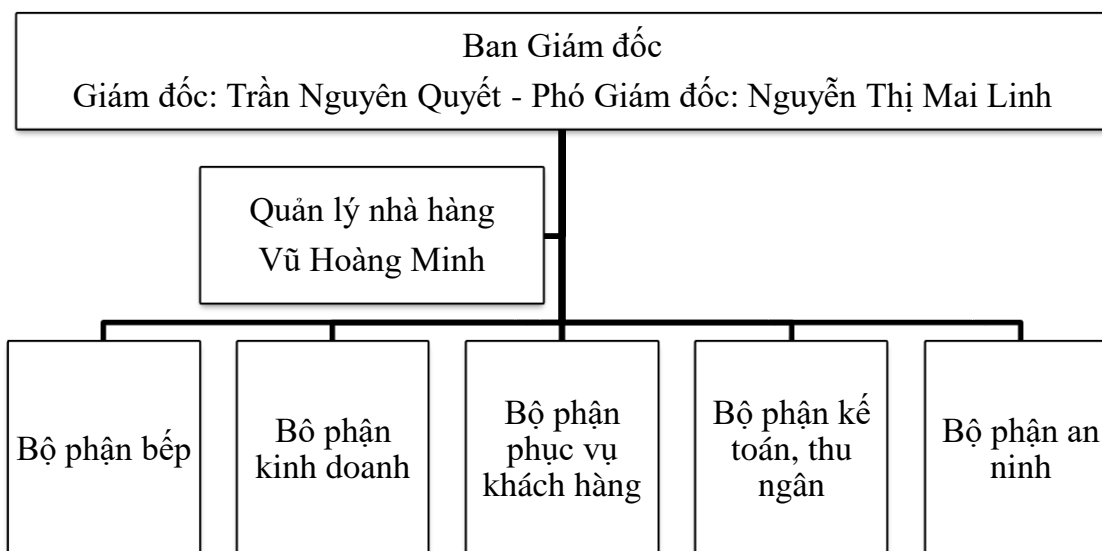
Cùng với sự phát triển vượt bậc trong những năm gần đây, Hải Đăng Group đã mở rộng phạm vi hoạt động của mình trên nhiều tỉnh thành trên cả nước, bên cạnh đó trụ sở chính đặt tại số 19 Trần Khánh Dư, Ngô Quyền, Hải Phòng, đây là vị trí đặc địa, gần trung tâm thành phố Hải Phòng, thuận lợi cho việc đi lại và kinh doanh. Ngoài ra, Hải Đăng Group còn có các trụ sở chi nhánh tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh.

Cùng với sự nỗ lực, đổi mới không ngừng, Hải Đăng Group đã tạo dựng được một hệ thống cơ sở vật chất quy mô, sang trọng và đa dạng các loại hình kinh doanh, bao gồm trung tâm hội nghị tiệc cưới, nhà hàng ẩm thực, bar cafe, hầm rượu, hầm bia, trung tâm thể thao và chăm sóc sức khỏe,.....các sản phẩm và dịch vụ của Hải Đăng Plaza đều được thiết kế và cung cấp đạt chuẩn cao cấp, đáp ứng mọi nhu cầu và yêu cầu của khách hàng.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức

Về cơ cấu tổ chức, Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza có cơ cấu tổ chức gồm 7 bộ phận chính, bao gồm:

Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức của Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza



Nguồn: Tác giả tổng hợp từ thực tiễn tổ chức bộ máy của Nhà hàng Sao Mai

-Chức năng, nhiệm vụ của Ban Giám đốc nhà hàng Sao Mai, Hải Đăng Plaza (02 người)

Ban Giám đốc của Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza là một trong những chức vụ quan trọng nhất trong cơ cấu tổ chức của nhà hàng, bao gồm ông Trần Nguyên Quyết (Giám đốc) và bà Nguyễn Thị Mai Linh (Phó Giám đốc). Đây là tổ chức có vai trò quyết định cuối cùng trong tất cả các vấn đề liên quan đến chiến lược, định hướng và kế hoạch phát triển của nhà hàng.

Chức năng chính của Ban Giám đốc là điều hành, giám sát và quản lý tất cả các hoạt động và đội ngũ nhân viên trong nhà hàng, đảm bảo rằng tất cả các hoạt động diễn ra đúng theo quy trình, đảm bảo chất lượng dịch vụ và đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng, đưa ra các quyết định chiến lược để phát triển và mở rộng hoạt động kinh doanh của nhà hàng. Một trong những nhiệm vụ quan trọng khác của Ban Giám đốc là quản lý tài chính và ngân sách của nhà hàng.

Ban Giám đốc phải đảm bảo rằng nhà hàng hoạt động hiệu quả, đạt được lợi nhuận cao và sử dụng tài nguyên một cách hợp lý, đảm bảo rằng tất cả các khoản chi tiêu đều được kiểm soát chặt chẽ và đúng theo quy định pháp luật. Đồng thời Ban Giám đốc cũng phải đảm bảo rằng các quy trình và chính sách của nhà hàng tuân thủ đúng các quy định pháp luật, tất cả các hoạt động của nhà hàng đều được thực hiện trong một môi trường làm việc chuyên nghiệp và đạo đức.

- Chức năng, nhiệm vụ của quản lý nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza (01 người)

Quản lý Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza là một vị trí quan trọng trong vị trí quan trọng của nhà hàng, do ông Vũ Hoàng Minh phụ trách. Trong đó chức năng và nhiệm vụ chính của quản lý là hỗ trợ đắc lực cho Ban giám đốc về các hạng mục công việc. Ông Vũ Hoàng Minh có nghĩa vụ phối hợp chặt chẽ với Ban giám đốc để đảm bảo rằng tất cả các hoạt động của nhà hàng được thực hiện đúng theo quy trình, đảm bảo chất lượng dịch vụ và đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng.

Ngoài ra, quản lý còn có nhiệm vụ phân công và tổ chức nhân sự theo cấp quản lý để đảm bảo rằng tất cả các bộ phận trong nhà hàng đều hoạt động hiệu quả và đóng góp cho sự phát triển của nhà hàng, tiến hành giám sát các công việc để mang đến chất lượng dịch vụ tốt nhất cho khách hàng.

Về tài chính, ngân sách của nhà hàng, ông Vũ Hoàng Minh có trách nhiệm giám sát sát sao để đảm bảo rằng nhà hàng hoạt động hiệu quả và đạt được lợi nhuận cao, theo dõi doanh thu trong tháng, năm vừa qua để đưa ra các quyết định chiến lược phù hợp với hoạt động kinh doanh của nhà hàng. Đồng thời phối hợp chặt chẽ với bộ phận bếp thường xuyên cập nhật những món mới, xây dựng thực đơn mới để đáp ứng nhu cầu của khách hàng và giữ vững sự hấp dẫn của nhà hàng trên thị trường.

- Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận bếp nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza (07 người: 01 bếp trưởng và 06 nhân viên là đầu bếp và phụ bếp)

Bộ phận bếp của Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza là một trong những bộ phận quan trọng nhất trong tổ chức của nhà hàng. Bộ phận này đảm nhận vai trò chính trong việc cung cấp dịch vụ ẩm thực cho khách hàng. Các nhân viên trong bộ phận bếp phải đảm bảo rằng tất cả các món ăn được chế biến đúng cách, đảm bảo chất lượng và hương vị tốt nhất để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Bộ phận bếp của Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza bao gồm bếp trưởng (ông Mai Văn Thân), và 06 nhân viên là đầu bếp và phụ bếp. Trong đó Bếp trưởng là người đứng đầu trong bộ phận bếp và có trách nhiệm quản lý toàn bộ hoạt động của bếp, chịu trách nhiệm về chất lượng các món ăn, giám sát các hoạt động của nhân viên bếp và đảm bảo rằng tất cả các hoạt động bếp đều được thực hiện đúng theo quy

trình. Đầu bếp là người đứng đầu trong việc chế biến các món ăn. Đầu bếp phải có kỹ năng chế biến các món ăn đúng cách, đảm bảo chất lượng và hương vị tốt nhất. Đầu bếp cũng phải giám sát các hoạt động của các nhân viên phụ bếp, đảm bảo rằng tất cả các món ăn được chế biến đúng quy trình và đúng thời gian.

Phụ bếp là người hỗ trợ đầu bếp trong việc chế biến các món ăn. Phụ bếp phải có kỹ năng cơ bản về chế biến các món ăn và phải đảm bảo rằng tất cả các món ăn được chế biến đúng cách và đúng thời gian.

- Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận kinh doanh nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza (03 người)

Bộ phận kinh doanh của Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza là một trong những bộ phận quan trọng nhất trong việc quản lý và phát triển nhà hàng. Bộ phận này có chức năng và nhiệm vụ quan trọng như lên kế hoạch để quảng cáo, giới thiệu hình ảnh và thương hiệu của nhà hàng đến mọi người, thu thập thông tin về đối thủ cạnh tranh, thị trường và khách hàng tiềm năng, tạo mối quan hệ, uy tín và duy trì, chăm sóc những khách hàng thân thiết.

Một trong những chức năng chính của bộ phận kinh doanh là lên kế hoạch để quảng cáo và giới thiệu hình ảnh và thương hiệu của nhà hàng đến mọi người. Bộ phận kinh doanh phải đảm bảo rằng nhà hàng được quảng bá tới đúng đối tượng khách hàng, thông qua các kênh quảng cáo phù hợp và hiệu quả như truyền thông, quảng cáo trực tuyến, sự kiện, tặng quà, v.v. để gia tăng số lượng khách hàng.

Nhiệm vụ quan trọng khác của bộ phận kinh doanh là thu thập thông tin về đối thủ cạnh tranh, thị trường và khách hàng tiềm năng, đảm bảo rằng nhà hàng có đầy đủ thông tin về các đối thủ cạnh tranh, bao gồm các sản phẩm và dịch vụ mà họ cung cấp, mức giá, chính sách khuyến mãi và hình thức quảng cáo, nắm rõ thị trường, bao gồm số lượng và sự phân bố của khách hàng tiềm năng, xu hướng tiêu dùng và các yếu tố khác ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của nhà hàng.

Từ các thông tin thu thập được, bộ phận kinh doanh phải tạo mối quan hệ, uy tín và duy trì, chăm sóc những khách hàng thân thiết. Bộ phận kinh doanh phải tìm cách thu hút khách hàng mới và giữ chân khách hàng cũ bằng cách cung cấp các dịch vụ và sản phẩm tốt nhất, chính sách giá cạnh tranh, chương trình khuyến mãi hấp dẫn,

và tạo mối quan hệ khách hàng chuyên nghiệp. Đồng thời phải đảm bảo rằng nhà hàng luôn có những chính sách tuyệt vời và phù hợp để giúp khách hàng cảm thấy hài lòng và trở thành khách hàng thân thiết.

- Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận phục vụ nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza (19 người: 9 nhân viên thường xuyên và 10 nhân viên thời vụ)

Bộ phận phục vụ của Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo sự hài lòng của khách hàng trong quá trình thưởng thức bữa ăn tại nhà hàng. Bộ phận này bao gồm bộ phận lễ tân và bộ phận phục vụ tại bàn, cụ thể như sau:

Bộ phận lễ tân là điểm đầu tiên tiếp xúc với khách hàng khi đến nhà hàng. Vì vậy, bộ phận này có trách nhiệm đón tiếp khách hàng một cách nhiệt tình, lịch sự và chuyên nghiệp. Bộ phận lễ tân cần phải giải đáp mọi thắc mắc của khách hàng và giải quyết các khiếu nại nếu có bằng cách tư vấn hoặc thông báo với cấp trên để được xử lý. Ngoài ra, bộ phận lễ tân còn có nhiệm vụ ghi nhận thông tin của khách hàng, đặc biệt là thông tin đặt bàn và đặt tiệc, để đảm bảo rằng nhà hàng có thể phục vụ khách hàng một cách tốt nhất.

Bộ phận phục vụ tại bàn là nơi khách hàng được phục vụ trong suốt quá trình thưởng thức bữa ăn tại nhà hàng. Bộ phận này có nhiệm vụ đảm bảo rằng khách hàng được sắp xếp chỗ ngồi một cách hợp lý và tiện nghi, và được giới thiệu về menu và các món ăn của nhà hàng. Nhân viên phục vụ cần phải có kiến thức về các món ăn và đồ uống của nhà hàng để có thể giải đáp thắc mắc của khách hàng và đưa ra những gợi ý phù hợp.

Trong suốt quá trình thưởng thức bữa ăn, nhân viên phục vụ cần phải đảm bảo rằng khách hàng luôn được phục vụ một cách chuyên nghiệp và nhanh chóng. Sau khi khách hàng đã thưởng thức xong bữa ăn, bộ phận phục vụ có trách nhiệm dọn dẹp sạch sẽ và sắp xếp lại bàn ăn của khách hàng, nhân viên phục vụ cần phải đảm bảo rằng bàn ăn được sạch sẽ và sẵn sàng để phục vụ cho khách hàng tiếp theo.

- Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận kế toán, thu ngân của nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza (04 người: 01 kế toán và 03 thu ngân)

Bộ phận kế toán và thu ngân là một trong những bộ phận quan trọng nhất của Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza. Bộ phận này có nhiều chức năng và nhiệm vụ quan trọng như quản lý thu chi của nhà hàng, lập báo cáo tài chính, theo dõi công việc của nhân viên và báo cáo lên cấp trên.

Bộ phận kế toán của Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza chịu trách nhiệm quản lý các khoản thu chi của nhà hàng, lập báo cáo tài chính và theo dõi công việc của nhân viên. Báo cáo tài chính này cung cấp thông tin về tình hình tài chính của nhà hàng, giúp quản lý có thể đưa ra các quyết định kinh doanh chính xác và hiệu quả, tiến hành báo cáo lên cấp trên về tình hình tài chính và công việc của nhà hàng.

Bộ phận thu ngân của Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza có nhiệm vụ thu tiền từ khách hàng. Nhân viên thu ngân phải lập hóa đơn cho khách hàng sau khi khách hàng đã hoàn tất thanh toán. Sau đó, nhân viên thu ngân cần nhập dữ liệu hóa đơn và lưu trữ hóa đơn một cách chính xác để đảm bảo tính chính xác và bảo mật. Bên cạnh đó, nhân viên thu ngân còn phải nộp tiền và báo cáo doanh thu về cho kế toán, điều này giúp kế toán trưởng có thể theo dõi và kiểm soát tình hình tài chính của nhà hàng một cách chính xác.

-Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận an ninh của nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza (06 người: 01 giám sát và 05 bảo vệ)

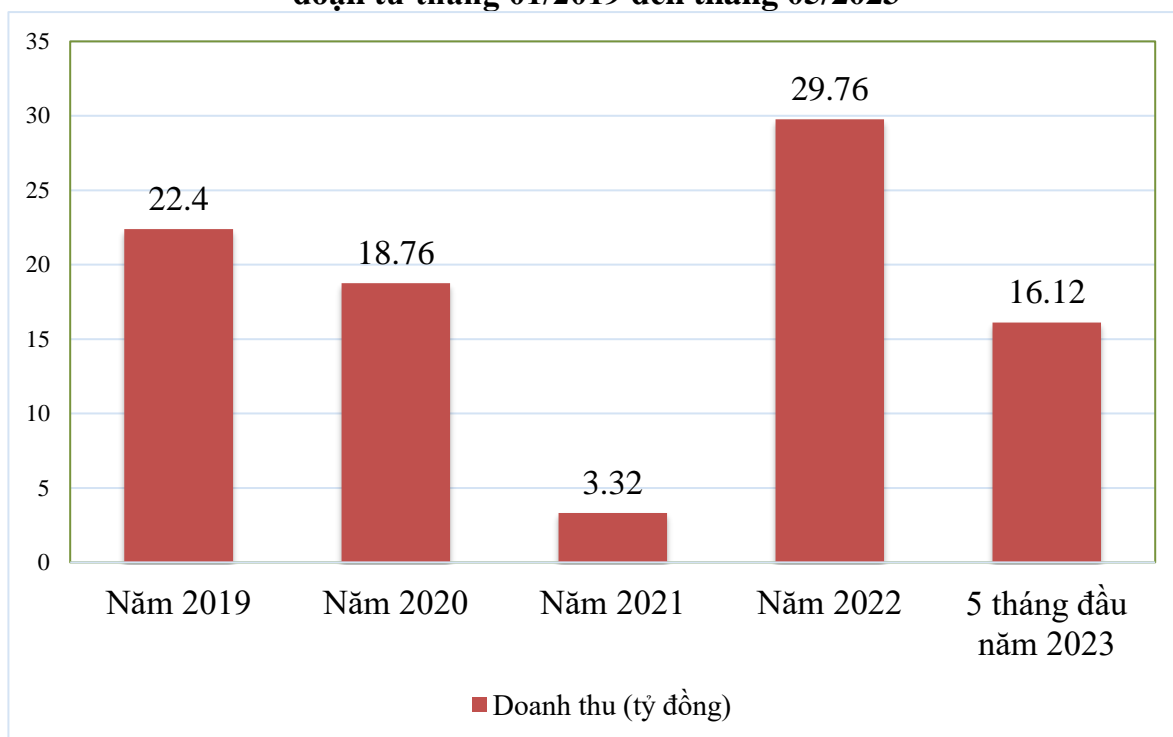
Bộ phận an ninh của Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo an ninh trật tự và bảo vệ tài sản của nhà hàng. Chức năng chính của bộ phận an ninh là đảm bảo an toàn cho khách hàng và nhân viên của nhà hàng, các nhân viên an ninh phải luôn sẵn sàng để giải quyết các tình huống khẩn cấp, như phát hiện và xử lý các sự cố bất ngờ, hoặc các vấn đề về an ninh. Bộ phận an ninh cũng có nhiệm vụ giám sát và bảo vệ các khu vực quan trọng của nhà hàng, như khu vực bếp, kho lạnh, phòng chứa đồ, hay các khu vực có tài sản quan trọng.

2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza

Theo số liệu thống kê từ báo cáo tài chính nội bộ của Công ty Cổ phần Tập đoàn Du lịch Hải Đăng (Hải Đăng Group), trong giai đoạn từ tháng 01/2019 đến tháng 05/2023, tổng doanh thu của Nhà hàng Sao Mai đạt 90,36 tỷ đồng (chín mươi tỷ ba

trăm sáu mươi triệu đồng), tổng doanh thu bình quân đạt khoảng 18 tỷ đồng/năm. Cụ thể như sau:

Biểu đồ 2.1. Thống kê doanh thu Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza giai đoạn từ tháng 01/2019 đến tháng 05/2023



Nguồn: Tác giả thống kê từ báo cáo tài chính nội bộ của Nhà hàng Sao Mai

Bên cạnh đó, kết quả hoạt động kinh doanh nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza trong giai đoạn từ tháng 01/2019 đến tháng 05/2023 thể hiện cụ thể như sau:

Bảng 2.1. Thống kê tình hình hoạt động kinh doanh của Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza giai đoạn từ tháng 01/2019 đến tháng 05/2023

STT	CHỈ TIÊU	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	05 tháng đầu năm 2023
1	Tổng doanh thu (Tỷ đồng)	22,4	18,76	3,32	29,76	16,12
2	Công suất nhà hàng (% - công suất ước tính 50 tỷ đồng/năm)	44,8	37,52	6,64	59,52	32,24
3	Lợi nhuận sau thuế (Tỷ đồng)	9,5424	7,447	- 0,88	12,052	6,222

Nguồn: Tác giả thống kê từ báo cáo tài chính nội bộ của Nhà hàng Sao Mai

Từ bảng thống kê tình hình hoạt động kinh doanh của Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza trong giai đoạn từ tháng 01/2019 đến tháng 05/2023, có thể thấy:

- Tổng doanh thu: Trong năm 2019, doanh thu đạt 22,4 tỷ đồng, giảm xuống còn 18,76 tỷ đồng vào năm 2020 và chỉ còn 3,32 tỷ đồng vào năm 2021. Tuy nhiên, vào năm 2022, doanh thu đã tăng lên đáng kể lên tới 29,76 tỷ đồng và đạt 16,12 tỷ đồng trong 05 tháng đầu năm 2023. Từ số liệu cho biết, doanh thu của Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza đã có nhiều biến động qua các năm.

- Công suất nhà hàng: Công suất nhà hàng có xu hướng giảm từ 44,8% vào năm 2019 xuống còn 37,52% vào năm 2020 và chỉ còn là 6,64% vào năm 2021. Tuy nhiên, trong năm 2022 công suất đã tăng lên đáng kể đạt 59,52% và đạt 32,24% trong 05 tháng đầu năm 2023.

- Lợi nhuận sau thuế: Lợi nhuận sau thuế của nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza có sự biến động mạnh trong giai đoạn này, từ 9,5424 tỷ đồng vào năm 2019 giảm xuống còn -0,88 tỷ đồng vào năm 2021. Tuy nhiên, trong năm 2022, lợi nhuận đã tăng lên đáng kể đạt 12,052 tỷ đồng và lợi nhuận đạt 6,222 tỷ đồng trong 05 tháng đầu năm 2023

Có thể thấy Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza đã trải qua những biến động trong hoạt động kinh doanh trong suốt giai đoạn từ 2019 đến 2023. Do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 trong năm 2021, dưới sự nỗ lực kiểm soát đại dịch, Việt Nam đã áp đặt các biện pháp hạn chế di chuyển và giao thương, gây ảnh hưởng đến các hoạt động kinh doanh và du lịch. Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza cũng đã bị ảnh hưởng bởi các biện pháp hạn chế này, khi lưu lượng khách hàng giảm mạnh và nhiều tổ chức, công ty hạn chế tổ chức các sự kiện, tiệc cưới.

Tuy nhiên với các chính sách kinh doanh linh hoạt, cùng với không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza đang không ngừng phục hồi và dự kiến tiếp tục phá kỷ lục về doanh thu trong năm 2023, bất chấp sự gia tăng lãi suất của FED, chiến tranh Nga – Ukraine và suy thoái kinh tế toàn cầu.

2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza

2.2.1. Vị trí địa lý

Tọa lạc tại số 19 Trần Khánh Dư, Ngô Quyền, Hải Phòng, Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza được xem là địa điểm có vị trí đắc địa thu hút nhiều thực khách. Nơi đây được xem là trung tâm của thành phố Hải Phòng, gần các địa điểm nổi bật như: cách sân bay Cát Bi chỉ 6.5 km, Ga Hải Phòng 1km và Cảng Hải Phòng 1km, điều này giúp cho khách hàng dễ dàng tìm đến nhà hàng và tránh được những khó khăn trong việc di chuyển.

Ngoài ra, Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza cũng được đặt trong hệ thống giao thông sầm uất và tiếp giáp với nhiều con đường lớn như đường Máy Tơ, Điện Biên Phủ, Võ Thị Sáu. Điều này giúp cho khách hàng dễ dàng tiếp cận nhà hàng từ nhiều hướng khác nhau và tạo điều kiện thuận lợi cho việc di chuyển.

Với chiều dài 570m, rộng 8m và vỉa hè 4m, đường Trần Khánh Dư là một trong những con đường lớn nhất của thành phố Hải Phòng. Tại đây, khách hàng có thể dễ dàng tìm thấy nhiều địa điểm mua sắm, dịch vụ và giải trí, điều này giúp cho Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza trở thành một địa điểm thu hút nhiều khách hàng đến thưởng thức ẩm thực và giải trí.

Bên cạnh đó, Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza cũng gần với nhiều địa điểm nổi bật khác tại khu vực Ngô Quyền như Trường Trung học Phổ thông Anhtan, UBND quận Ngô Quyền, Chợ Lương Văn Can, giúp cho nhà hàng trở thành một điểm đến lý tưởng cho những khách hàng muốn tìm kiếm những trải nghiệm đa dạng, không chỉ là ẩm thực mà còn là văn hóa và lối sống của địa phương.

Nằm ở cửa ngõ dễ lưu thông hàng hoá, Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza dễ dàng tiếp cận được nguồn cung cấp nông sản và hải sản, nguyên liệu tươi ngon góp phần cung cấp nhiều món ăn tươi ngon và chất lượng cao cho thực khách. Cùng với vị trí địa lý đắc địa, Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza đã thu hút được sự quan tâm của nhiều khách hàng trong và ngoài thành phố Hải Phòng, đây được xem là một lợi thế cạnh tranh lớn giúp cho nhà hàng phát triển và nâng cao chất lượng dịch vụ,

khách hàng có thể đến đây để thưởng thức những món ăn đậm chất địa phương và trải nghiệm văn hóa đặc trưng của thành phố.

2.2.2. Cơ sở vật chất, kỹ thuật

Phong cách kiến trúc

Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza cũng được đầu tư một cách sang trọng và chuyên nghiệp, được xây dựng với kiến trúc truyền thống, đậm đà bản sắc Á Đông với mái ngói đỏ, những cột gỗ lớn, với kiến trúc nhà gỗ 2 tầng và không gian mở ngoài trời, không gian nhà hàng sang trọng, ấm cúng và lãng mạn. Điểm nhấn cho sự sang trọng của nhà hàng là những giá nến lung linh, tinh xảo, bộ chén, đĩa sứ cao cấp và đèn lồng tỏa ánh sáng hiền dịu, lung linh soi chiếu xuống, tạo nên một không gian lấp lánh và ấn tượng. Điều này tạo ra một không gian ấm cúng, thoải mái và gần gũi với thiên nhiên, giúp cho thực khách cảm thấy thoải mái và thư giãn hơn khi đến thưởng thức các món ăn tại nhà hàng.

Với cơ sở vật chất kỹ thuật sang trọng, hiện đại nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza đã tạo ra một không gian ấn tượng và thu hút thực khách. Các thiết kế và trang thiết bị hiện đại, chất lượng tốt và phù hợp với phong cách của nhà hàng đã tạo ra một không gian ấn tượng và thu hút khách hàng đến thưởng thức các sản phẩm và dịch vụ của nhà hàng. Ngoài ra, hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng đã tạo ra sự thoải mái và tiện nghi cho thực khách tại nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza. Hệ thống điều hòa không khí, hệ thống chiếu sáng và âm thanh, ghế ngồi, bàn ăn và các thiết bị khác cần được thiết kế và bố trí một cách hợp lý tạo ra sự thoải mái và tiện nghi cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ của nhà hàng.

Về diện tích và sức chứa

Nằm trong khuôn viên của Hải Đăng Plaza với tổng diện tích 4000m², trong đó diện tích Nhà hàng Sao Mai là khoảng 600m², nhà hàng được thiết kế xây dựng gồm có hai tầng, trong đó tầng 01 chủ yếu được sử dụng để phục vụ cà phê và điểm tâm sáng, tầng 02 chủ yếu phục vụ nhà hàng, điều này giúp tận dụng được không gian một cách hiệu quả và mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.

Tầng 01 của nhà hàng Sao Mai có sức chứa tối đa lên đến 160 khách, nơi đây được thiết kế với phong cách hiện đại và thoải mái, mang lại cảm giác ấm cúng cho

khách hàng. Tầng này chủ yếu được sử dụng để phục vụ cà phê và điểm tâm sáng, đồng thời cũng có thể được sử dụng để tổ chức các buổi tiệc nhỏ hay họp mặt bạn bè hoặc phục vụ các yêu cầu khác của khách hàng.

Tầng 02 của nhà hàng được chia thành 4 phòng, trong đó có 2 phòng nhỏ (sức chứa từ 8-20 khách/phòng) và 2 phòng to (sức chứa từ 40-100 khách/phòng). Điều này giúp cho nhà hàng có thể phục vụ đa dạng các nhu cầu của khách hàng, từ những buổi tiệc nhỏ cho gia đình đến các buổi tiệc lớn hoặc sự kiện đặc biệt của doanh nghiệp. Với tổng sức chứa lên đến 400 người, Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza được đánh giá là một trong những nhà hàng có khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng và tạo ra trải nghiệm ẩm thực tốt nhất, khách hàng có thể đến đây để thưởng thức những món ăn đặc trưng của Hải Phòng và trải nghiệm không gian ẩm cúng và sang trọng.

Khuôn viên, bãi đỗ xe

Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza không chỉ nổi tiếng với không gian ẩm thực sang trọng, chất lượng dịch vụ chuyên nghiệp mà còn được đánh giá cao về khuôn viên và bãi đỗ xe. Với thiết kế hiện đại, tinh tế, nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza đã tạo nên một không gian sống động, thoáng mát, gần gũi với thiên nhiên, khuôn viên được bao quanh bởi các cây xanh, tạo ra một không gian trong lành, thoáng đãng, giúp khách hàng có thể thư giãn sau những giờ làm việc căng thẳng. Không gian xanh tươi, mát mẻ còn được bố trí hài hòa, tạo nên một cảm giác thư giãn, thanh tịnh.

Bãi đỗ xe của nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza được thiết kế rộng rãi, sạch sẽ và an toàn, bãi đỗ xe có sức chứa khoảng 30 chiếc ô tô, trong đó tại nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza có sức chứa khoảng 10 chiếc ô tô, bãi đỗ xe liên kết với các đơn vị khác của Hải Đăng Group có sức chứa 20 chiếc ô tô. Điều này đảm bảo rằng khách hàng có thể dễ dàng tìm được chỗ đỗ xe để đến thưởng thức các món ăn tuyệt vời của nhà hàng, bãi đỗ xe còn được quản lý chặt chẽ, có sự hỗ trợ từ đội ngũ bảo vệ, đảm bảo an toàn cho các phương tiện đỗ xe.

Bãi đỗ xe máy của nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza cũng được thiết kế rộng rãi, sạch sẽ và tiện nghi. Bãi đỗ xe máy có sức chứa khoảng 100 chiếc và được trang bị mái che, giúp bảo vệ xe của khách hàng tránh khỏi những tác động của thời

tiết, điều này đảm bảo rằng khách hàng có thể đến nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza bằng xe máy một cách an toàn, tiện lợi.

Tuy nhiên, bãi đỗ xe hơi của nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza không có mái che, điều này có thể gây ảnh hưởng đến khách hàng khi di chuyển trong điều kiện thời tiết trời mưa hoặc nắng gắt. Tuy nhiên, hiện nay nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza đang nỗ lực để nâng cao chất lượng bãi đỗ xe hơi, đảm bảo sự thuận tiện và an toàn cho khách hàng.

Từ bãi đỗ xe, khách hàng chỉ phải đi bộ khoảng 50m để đến nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza, điều này rất tiện lợi cho khách hàng, giúp khách hàng tiết kiệm thời gian và có thể đến nhà hàng một cách dễ dàng.

Có thể thấy khuôn viên và bãi đỗ xe của nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza là một trong những điểm mạnh của nhà hàng, đảm bảo sự thoải mái, an toàn và thuận tiện cho khách hàng. Với thiết kế rộng rãi, tiện nghi và quản lý chặt chẽ, nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza đã đáp ứng được nhu cầu của khách hàng về không gian đỗ xe an toàn và tiện lợi.

Khu vực nhà vệ sinh

Nhà vệ sinh của Nhà hàng Sao Mai được chia làm hai khu riêng biệt cho nam và nữ. Mỗi khu nhà vệ sinh có tổng sức chứa lên tới 20 người, đảm bảo đáp ứng được nhu cầu vệ sinh của khách hàng, đồng thời cũng tạo cảm giác thoải mái và riêng tư cho khách hàng.

Không chỉ có tổng sức chứa đáp ứng đủ nhu cầu, nhà vệ sinh của Nhà hàng Sao Mai còn được trang bị các tiện nghi hiện đại và tiên tiến. Điều hòa được bố trí trong nhà vệ sinh để giữ cho không gian luôn mát mẻ và thoải mái, đảm bảo sự thoải mái cho khách hàng.

Để đảm bảo vệ sinh và sạch sẽ cho khách hàng, nhà hàng Sao Mai cũng bố trí đội ngũ nhân viên vệ sinh chuyên nghiệp và tận tình. Thời gian lau chùi được bố trí linh hoạt và thông minh, với tần suất 2 tiếng/lần vào ngày cao điểm và 4 tiếng/lần vào ngày bình thường. Việc bố trí nhân viên vệ sinh chuyên nghiệp và thời gian lau chùi thông minh giúp đảm bảo vệ sinh và sạch sẽ cho nhà vệ sinh, đồng thời cũng giúp tạo ra một không gian vệ sinh sạch sẽ và thoải mái cho thực khách.

2.2.3. Quy trình phục vụ của nhà hàng

Quy trình phục vụ, nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza được chi thành 06 bước và thực hiện theo quy trình 06 bước cụ thể như sau:

Bước 1: Bộ phận an ninh của Nhà hàng Sao Mai Hải Đăng Plaza là bộ phận đầu tiên tiếp đón khách hàng. Ở bước này, nhân viên an ninh sẽ chào đón khách hàng và hướng dẫn khách hàng di chuyển đỗ xe, giúp khách hàng vận chuyển hành lý vào bộ phận lễ tân, giúp tạo ra sự tiện lợi và thoải mái cho khách hàng ngay từ khi mới đến nhà hàng.

Bước 2: Sau khi đến bộ phận lễ tân, khách hàng sẽ được chào đón và hỗ trợ kiểm tra đặt chỗ (nếu có) và hướng dẫn khách hàng đến vị trí đã đặt chỗ tương ứng với số lượng người phù hợp. Đồng thời, bộ phận kinh doanh sẽ thông báo đến bộ phận bếp, bộ phận phục vụ và thu ngân các món ăn khách hàng đã lựa chọn (trong trường hợp khách hàng đặt bàn trước). Bộ phận phục vụ sẽ tư vấn khách hàng lựa chọn món ăn, và thông báo đến bộ phận bếp và bộ phận thu ngân, hỗ trợ phục vụ món ăn khai vị và cung cấp các dịch vụ khác khi khách hàng yêu cầu. Bước này giúp đảm bảo khách hàng được đón tiếp và phục vụ chu đáo, đồng thời cũng giúp tạo ra một không gian thoải mái và ấm cúng cho khách hàng.

Bước 3: Sau khi nhận được đặt món của khách hàng, bộ phận bếp sẽ tiến hành chế biến các món ăn. Bộ phận bếp của Nhà hàng Sao Mai Hải Đăng Plaza được trang bị các thiết bị và công nghệ hiện đại để đảm bảo rằng các món ăn được chế biến nhanh chóng và đạt chất lượng tốt nhất, bước này giúp đảm bảo rằng các món ăn được chế biến đúng theo yêu cầu của khách hàng và đảm bảo chất lượng của sản phẩm.

Bước 4: Sau khi hoàn tất món ăn, bộ phận bếp sẽ thông báo cho bộ phận phục vụ. Bộ phận phục vụ sẽ giúp di chuyển món ăn lên cho thực khách, kiểm tra, đối chiếu tính đầy đủ của món ăn và hỗ trợ tư vấn khách hàng đặt thêm món ăn (nếu có yêu cầu), bước này giúp đảm bảo rằng khách hàng được phục vụ nhanh chóng và chính xác. Đồng thời cũng giúp tạo ra một không gian ấm cúng và tạo niềm tin cho khách hàng về chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

Bước 5: Sau khi khách hàng đã hoàn thành bữa ăn, bộ phận phục vụ sẽ tiếp nhận yêu cầu thanh toán của khách hàng và thông báo cho bộ phận thu ngân. Bộ phận

thu ngân sẽ đối chiếu dữ liệu thanh toán đã nhập liệu với bộ phận phục vụ để tránh sai sót, in hoá đơn và thanh toán cho khách hàng. Bước này giúp đảm bảo tính chính xác và minh bạch của quy trình thanh toán, đồng thời cũng giúp tạo ra sự tiện lợi cho khách hàng.

Bước 6: Cuối cùng, khi khách hàng đã hoàn thành bữa ăn và thanh toán, bộ phận lễ tân sẽ chào khách hàng ra về và bộ phận an ninh sẽ hỗ trợ khách hàng di chuyển ra về. Bước này giúp đảm bảo rằng khách hàng được đón tiếp và tiễn đưa chu đáo, đồng thời cũng giúp tạo ra một ấn tượng tốt với khách hàng về nhà hàng.

Tổng thể, quy trình phục vụ tại nhà hàng Sao Mai rất chuyên nghiệp và tận tình, các bộ phận làm việc hợp tác tốt với nhau để đảm bảo chất lượng dịch vụ tốt nhất cho khách hàng. Quy trình này không chỉ giúp tạo ra trải nghiệm ẩm thực tuyệt vời cho khách hàng mà còn giúp tăng tính hiệu quả và chuyên nghiệp của hoạt động kinh doanh của nhà hàng, có thể thấy quy trình phục vụ tại nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza là một ví dụ điển hình về sự chuyên nghiệp và hiệu quả trong hoạt động kinh doanh.

2.2.4. Thực đơn, chất lượng, chủng loại sản phẩm phục vụ ăn uống

Nhà hàng Sao Mai chuyên về các món hải sản tươi ngon, được chế biến một cách tinh tế và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm. Thực khách có thể tìm thấy các món hải sản đặc trưng của vùng biển Việt Nam như tôm Mũ Ni (đặc sản Nha Trang, Khánh Hòa), cá Mập Quý (đặc sản Nam Trung Bộ), cá Tầm, cá Hồi (đặc sản Mai Châu, Hòa Bình)...hay những loại hải sản cao cấp trứ danh thế giới: cá Tuyết Đại Tây Dương, cá Hồi Chi-lê, tôm hùm Ca-na-đa...được nhập khẩu trực tiếp, nguồn hải sản tươi ngon, cao cấp được chế biến công phu, khéo léo bởi những đầu bếp có kỹ nghệ hàng đầu, tạo nên những món ăn tuyệt hảo, tinh tế.

Về thực đơn, nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza cung cấp cho khách hàng 26 menu thực đơn đa dạng với giá tiền linh hoạt từ 300.000 VNĐ/suất – 1.200.000 VNĐ/suất. Ngoài thực đơn theo suất, nhà Sao Mai - Hải Đăng Plaza còn cung cấp nhiều món ăn giá lẻ, nhằm tối ưu hoá nhu cầu của thực khách. Cùng với đó, nhà hàng còn liên kết với Hầm rượu vang Hải Đăng (Đơn vị thành viên của Hải Đăng Group cùng địa chỉ với nhà hàng Sao Mai) để có thể tối ưu hoá món ăn, cung cấp sự đa dạng trong lựa chọn nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ nhà hàng.

Có thể thấy nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza có thực đơn cực kỳ đa dạng và phong phú, đây có thể được xem là một trong những ưu điểm quan trọng giúp nhà hàng tạo ra sự khác biệt và thu hút khách hàng. Vì khi có nhiều lựa chọn món ăn, khách hàng có thể dễ dàng tìm thấy món ăn mà họ yêu thích hoặc cảm thấy hứng thú, đồng thời cũng có thể khám phá thêm các món ăn mới và đặc sắc.

Điều này có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng dịch vụ của nhà hàng, một thực đơn đa dạng không chỉ giúp nhà hàng thu hút được nhiều khách hàng, mà còn giúp nâng cao trải nghiệm của khách hàng bằng cách cung cấp cho họ nhiều sự lựa chọn và đa dạng hơn. Nếu khách hàng có thể tìm thấy món ăn yêu thích của mình trên thực đơn, họ sẽ cảm thấy hài lòng và có khả năng trở lại nhà hàng lần sau.

Có thể thấy thực đơn đa dạng và nhiều món ăn là một trong những ưu điểm quan trọng giúp nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza tạo ra sự khác biệt và thu hút khách hàng so với các nhà hàng khác trên địa bàn thành phố Hải Phòng, góp phần tạo ra cơ hội để khách hàng khám phá các món ăn mới và đặc sắc, và giúp nâng cao trải nghiệm của khách hàng và đảm bảo chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

2.2.5. Trình độ, thái độ của đội ngũ lao động của nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza

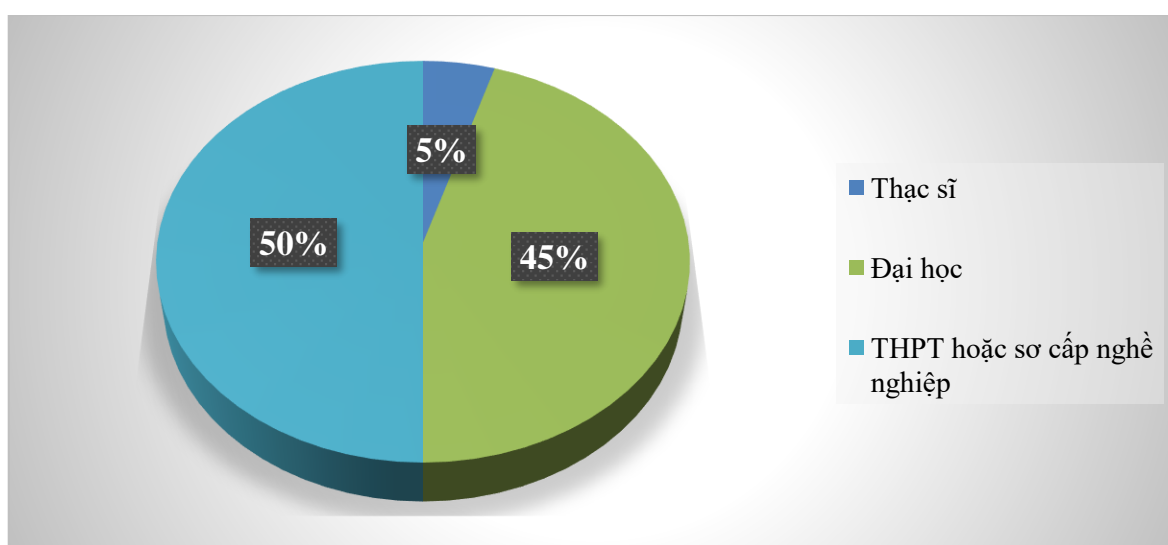
Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza có tổng cộng 42 nhân sự (32 người lao động thường xuyên và 10 người lao động thời vụ) trong đó có 02 người (chiếm 5%) có trình độ thạc sĩ, 19 người có trình độ đại học (chiếm 45%) và 21 người có trình độ THPT hoặc đã được đào tạo sơ cấp nghề nghiệp các lĩnh vực: bếp, bảo vệ, kế toán (chiếm 50%)....

Bảng 2.2. Bảng thống kê đội ngũ người lao động của Nhà hàng Sao Mai

ĐỘI NGŨ LAO ĐỘNG	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	05 tháng đầu năm 2023
Tổng số lao động (người)	39	36	14	40	42
Lao động thường xuyên (người)	27	26	14	31	32
Lao động thời vụ (người)	12	10	0	9	10

Nguồn: Tác giả thống kê từ báo cáo tài chính nội bộ của Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza

Biểu đồ 2. 2. Biểu đồ về trình độ của người lao động của Nhà hàng Sao Mai



Nguồn: Tác giả thống kê thông qua phương pháp phỏng vấn đối với các nhân viên của nhà hàng và tổng hợp kết quả từ CV nhân sự

Có thể thấy với đội ngũ nhân sự có sự đa dạng về trình độ, điều này cho thấy nhà hàng đang có sự đầu tư vào nguồn nhân lực với việc tuyển dụng các nhân viên có trình độ cao, đồng thời cũng góp phần tạo công ăn việc làm cho những người có trình độ nghề sơ cấp.

Mặt khác về thái độ làm việc, đội ngũ nhân sự tại Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza về cơ bản có thái độ làm việc tích cực, chăm chỉ, trung thực, cần cù và siêng năng, góp phần tạo nên các ảnh hưởng tích cực đến chất lượng dịch vụ của nhà hàng. Bên cạnh đó với đội ngũ nhân sự có khả năng hoàn thành công việc hiệu quả,

góp phần tạo ra một không khí làm việc vui vẻ, hòa đồng, tạo nên sự tin tưởng cho khách hàng, giúp nâng cao tỉ lệ khả năng quay lại và sử dụng dịch vụ của thực khách đối với nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza trong tương lai.

2.2.6. Một số nhân tố khác

- Về giá cả: Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza chuyên cung cấp đa dạng các món ăn với nhiều mức giá từ 75.000 VNĐ/món – 525.000 VNĐ/món hoặc từ 300.000 VNĐ/suất – 1.200.000 VNĐ/suất. Có thể thấy với mức giá đa dạng giúp nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza thu hút được một đối tượng khách hàng đa dạng, từ người có thu nhập thấp đến người có thu nhập cao. Điều này giúp tăng thêm khả năng tiếp cận và tạo ra nhiều cơ hội kinh doanh cho nhà hàng, khách hàng có nhiều sự lựa chọn về mức giá và các loại món ăn khác nhau, đồng thời cũng giúp nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza nâng cao chất lượng dịch vụ, gia tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường.

- Về thời gian phục vụ: Căn cứ vào yêu cầu món ăn và số lượng thực khách Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza thường có thời gian phục vụ cho từng món ăn dao động từ 10 phút – 30 phút. Với thời gian phục vụ linh hoạt, giúp cho thực khách khi sử dụng dịch vụ tại nhà hàng gia tăng mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ của nhà hàng, đồng thời giúp tiết kiệm thời gian và tăng tính cạnh tranh và doanh số của nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza.

- Tính sáng tạo: Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza thường tổ chức các sự kiện tri ân thường xuyên để góp phần gia tăng thiện cảm của thực khách, đồng thời đội ngũ Ban giám đốc và Quản lý nhà hàng thường xuyên và liên tục thay đổi phong cách bố trí về không gian và ẩm thực để có thể tạo nên sự đa dạng trong lựa chọn cho khách hàng. Với những ý tưởng độc đáo trong phong cách thiết kế, phục vụ và thực đơn đã giúp cho Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza thu hút được nhiều khách hàng hơn trong năm 2022 và 05 tháng đầu năm 2023, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

- Về marketing: Hiện nay nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza đã triển khai 04 chiến lược marketing chính để tăng cường sự quan tâm và thu hút khách hàng. Bao gồm:

Thứ nhất. Tạo lập Fanpage trên Facebook, tổ chức các sự kiện minigame thu hút người quan tâm

Đối tượng khách hàng của Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza là những người yêu thích đồ ăn ngon và muốn trải nghiệm một không gian ẩm thực đẳng cấp. Do đó, việc tạo lập fanpage trên Facebook và tổ chức các sự kiện minigame là một trong những chiến lược marketing hiệu quả để thu hút khách hàng.

Các sự kiện minigame được tổ chức thường xuyên và có giải thưởng hấp dẫn như miễn phí đồ uống, giảm giá hoặc chương trình khuyến mãi đặc biệt, điều này giúp tạo ra sự quan tâm của khách hàng và tăng cường tương tác của Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza trên Facebook.

Thứ hai: Thuê đội ngũ SEO để tối ưu hóa, đưa trang web của công ty lên đầu công cụ tìm kiếm

Việc tạo lập website là một trong những chiến lược marketing quan trọng nhằm tăng cường sự hiện diện trực tuyến của nhà hàng. Bên cạnh đó, hằng năm Công ty Hải Đăng Plaza đều thuê 01 đội ngũ SEO giỏi để đưa website của nhà hàng lên đầu trang công cụ tìm kiếm vào các mùa du lịch cao điểm, nhằm giúp cho khách hàng dễ dàng tìm kiếm và truy cập thông tin về nhà hàng. Đồng thời cũng tăng cường sự đáng tin cậy và uy tín của Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza.

Thứ ba: Liên kết với các công ty du lịch, lữ hành để thu hút khách hàng

Việc liên kết với các công ty du lịch, lữ hành là một trong những chiến lược marketing quan trọng để tăng cường sự quan tâm và thu hút thực khách. Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza đã tiến hành liên kết với nhiều công ty du lịch, lữ hành trên toàn quốc để cung cấp các gói tour ăn uống đặc biệt cho khách hàng, giúp tăng cường sự hiện diện và quảng bá thương hiệu của nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza trên thị trường, đồng thời tăng cường tương tác với khách hàng tiềm năng.

Thứ tư: Đặt một số quảng cáo liên kết trên báo điện tử

Việc đặt quảng cáo liên kết trên báo điện tử là một trong những chiến lược marketing quan trọng để tăng cường sự quảng bá thương hiệu và thu hút khách hàng. Tuy nhiên, hiện nay việc thiết lập liên kết quảng cáo trên các báo điện tử nhiều người

đọc như Tiền Phong, Thanh Niên, Người Lao động.... do Công ty Hải Đăng Plaza thực hiện chung cho toàn hệ thống.

Từ việc tạo lập Fanpage trên Facebook và tổ chức các sự kiện minigame, đến việc tạo lập Website và đưa web lên đầu trang công cụ tìm kiếm, liên kết với các công ty du lịch, lễ hành để thu hút khách hàng và đặt quảng cáo liên kết trên báo điện tử. Những chiến lược này đã giúp Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza tăng cường sự hiện diện trực tuyến, quảng bá thương hiệu và thu hút thêm đối tượng khách hàng tiềm năng. Với sự kết hợp và tối ưu hóa các chiến lược marketing, Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza sẽ tiếp tục đem đến cho khách hàng những trải nghiệm thực khách đẳng cấp và đáp ứng được nhu cầu của thực khách.

- Về chăm sóc khách hàng: Để đảm bảo sự hài lòng và tạo ra mối quan hệ lâu dài với khách hàng, hiện nay nhà hàng Sao Mai đã triển khai một số hoạt động chăm sóc khách hàng đặc biệt. Bao gồm:

Tặng túi xách, móc khóa, đồ lưu niệm để tri ân thực khách: Một trong những hoạt động chăm sóc khách hàng của nhà hàng Sao Mai là tặng quà tri ân cho khách hàng thường xuyên. Cụ thể, nhà hàng Sao Mai sẽ tặng túi xách, móc khóa, đồ lưu niệm cho khách hàng khi đến nhà hàng, điều này giúp tạo ấn tượng tốt đối với khách hàng và thể hiện sự trân trọng của nhà hàng đối với khách hàng.

Gửi lời chúc sức khỏe, chúc năm mới qua email hoặc zalo đối với các khách hàng thân thiết của nhà hàng: Để tạo mối quan hệ lâu dài với khách hàng, nhà hàng Sao Mai sẽ gửi lời chúc sức khỏe và chúc năm mới thông qua email hoặc zalo đối với các khách hàng thân thiết của nhà hàng, góp phần tạo ra mối quan hệ gần gũi hơn giữa nhà hàng và khách hàng. Đồng thời cũng giúp tăng cường sự nhận diện và quảng bá thương hiệu của nhà hàng.

Xử lý phản ánh, khiếu nại nhanh chóng, áp dụng chiến lược giảm giá 20% - 50% nhằm bồi thường cho khách hàng, khi có sự kiện không mong muốn: Để tăng cường sự hài lòng của khách hàng, nhà hàng Sao Mai sẽ xử lý phản ánh, khiếu nại của khách hàng nhanh chóng và chuyên nghiệp. Nếu có sự cố xảy ra, nhà hàng Sao Mai sẽ áp dụng chiến lược giảm giá 20% - 50% để bồi thường cho khách hàng. Điều này giúp tạo ra sự tin tưởng và sự hài lòng của khách hàng.

Trong bối cảnh thị trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt, việc chăm sóc khách hàng là một yếu tố quan trọng để giúp doanh nghiệp tạo ra sự khác biệt và giành được sự ủng hộ của khách hàng. Với các hoạt động chăm sóc khách hàng như tặng quà tri ân, gửi lời chúc sức khỏe, xử lý phản ánh, khiếu nại nhanh chóng và áp dụng chiến lược giảm giá bồi thường, nhà hàng Sao Mai đã tạo ra một mô hình chăm sóc khách hàng hiệu quả.

2.3. Thực trạng về chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza

2.3.1. Đo lường chất lượng dịch vụ của nhà hàng thông qua đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng

Thứ nhất: Lý do lựa chọn phương pháp

Phương pháp đo lường căn cứ vào sự thỏa mãn của khách hàng đo lường trực tiếp sự hài lòng của khách hàng với các dịch vụ và sản phẩm của nhà hàng. Điều này đảm bảo rằng đánh giá chất lượng dịch vụ được thực hiện dựa trên ý kiến của người dùng cuối và không phụ thuộc vào bất kỳ tiêu chuẩn hoặc quy định nào khác. Do đó, phương pháp này đảm bảo tính chính xác và đáng tin cậy của kết quả đánh giá.

Việc áp dụng phương pháp đo lường căn cứ vào sự thỏa mãn của khách hàng giúp nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza tìm ra được điểm yếu và điểm mạnh của các dịch vụ và sản phẩm của mình, giúp nhà hàng cải thiện các điểm yếu và tăng cường các điểm mạnh, từ đó tăng cường sự hài lòng của khách hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ. Cùng với đó việc lắng nghe ý kiến của khách hàng và cải thiện dịch vụ theo đó là một cách để khẳng định sự quan tâm và tôn trọng khách hàng. Điều này giúp tạo ra một sự kết nối tốt hơn giữa nhà hàng và khách hàng, từ đó giúp nhà hàng giữ chân khách hàng và tạo ra mối quan hệ lâu dài.

Để sử dụng phương pháp này, nhà hàng cần thiết lập các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ dựa trên các tiêu chí như chất lượng thực phẩm, thái độ phục vụ của nhân viên, không gian và thiết kế của nhà hàng và quy trình phục vụ. Sau đó, nhà hàng sẽ tiến hành thu thập phản hồi từ khách hàng về mức độ hài lòng của họ với các tiêu chuẩn này thông qua khảo sát và phiếu đánh giá.

Thứ hai: Về lựa chọn đối tượng tham gia và mẫu đo lường

Trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ của một nhà hàng, phương pháp đo lường thông qua đánh giá sự thoả mãn của khách hàng là một trong những phương pháp quan trọng để đo lường sự hài lòng và thấu hiểu mong muốn của khách hàng đối với các dịch vụ và sản phẩm của nhà hàng.

Tuy nhiên, để đảm bảo tính chính xác và độ tin cậy của kết quả đánh giá, việc lựa chọn đối tượng tham gia phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ thông qua đánh giá sự thoả mãn của khách hàng là rất quan trọng. Việc lựa chọn đối tượng và mẫu đo lường để tiến hành đánh giá chất lượng dịch vụ của nhà hàng được thực hiện như sau:

- Các thực khách sau khi dùng bữa tại nhà hàng là đối tượng tiêu dùng cuối cùng của dịch vụ. Họ đã trải nghiệm các dịch vụ và sản phẩm của nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza và có thể đánh giá chất lượng của chúng theo cách tốt nhất. Do đó, thu thập ý kiến đánh giá từ đối tượng này sẽ cho phép đánh giá chất lượng dịch vụ của nhà hàng một cách chính xác và đáng tin cậy.

- Độ tuổi từ 14 đến trên 60 tuổi là đối tượng được lựa chọn để tham gia phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ của nhà hàng thông qua đánh giá sự thoả mãn của khách hàng. Đây là độ tuổi mà người tham gia đã đủ nhận thức về hành vi của mình và có thể đánh giá khách quan về các dịch vụ và sản phẩm của nhà hàng.

- Số lượng người tham gia phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ của nhà hàng thông qua đánh giá sự thoả mãn của khách hàng được dự kiến là 200 ý kiến đánh giá, đây là một số lượng đủ lớn để đảm bảo tính chính xác và độ tin cậy của kết quả đánh giá.

- Thời gian thu thập mẫu ý kiến được dự kiến là 20 ngày, mỗi ngày 10 khảo sát, đây là một thời gian phù hợp để thu thập đủ lượng ý kiến đánh giá từ các thực khách sau khi dùng bữa tại nhà hàng trong giai đoạn từ ngày 20/4/2023 đến ngày 10/5/2023

- Phương pháp lựa chọn người tham gia khảo sát là ngẫu nhiên và theo ý muốn của thực khách và không lặp lại.

Thông qua khảo sát đối với 200 khách hàng có độ tuổi từ 14 tuổi đến trên 60 tuổi về đo lường chất lượng dịch vụ của nhà hàng thông qua đánh giá sự thỏa mãn của thực khách, đã tiến hành thu thập được ý kiến đánh giá của 79 thực khách là nam giới (chiếm 39%) và 121 thực khách là nữ giới (chiếm 61%)

Về cơ cấu độ tuổi người tham gia khảo sát có 27 người tham gia khảo sát dưới 18 tuổi; 76 người tham gia khảo sát từ 18 đến dưới 30 tuổi; 89 người tham gia khảo sát từ 30 tuổi đến dưới 60 tuổi và 08 người tham gia khảo sát trên 60 tuổi.

Có thể thấy, tỉ lệ nam giới tham gia khảo sát ít hơn nữ giới. Một trong những lý do đằng sau việc tỉ lệ nam giới tham gia khảo sát ít hơn nữ giới là khả năng tình tảo sau mỗi buổi tiệc tại nhà hàng, nam giới thường có xu hướng giao lưu bằng bia, rượu nhiều hơn nữ giới.

Thứ ba: Xây dựng bộ tiêu chí đo lường

Để đo lường chất lượng dịch vụ của nhà hàng thông qua sự đánh giá thỏa mãn của khách hàng tại Nhà hàng Sao Mai, em đã xây dựng bộ tiêu chí đánh giá dựa trên các yếu tố như: thực đơn, chất lượng, chủng loại sản phẩm phục vụ ăn uống, thời gian và quy trình phục vụ, thái độ của nhân viên, không gian và cơ sở vật chất. Bằng cách đánh giá từng yếu tố này, khách hàng có thể đưa ra nhận xét và góp ý cho nhà hàng Sao Mai để cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ của mình.

- Đối với câu hỏi trắc nghiệm về thực đơn, chất lượng, chủng loại sản phẩm phục vụ ăn uống, câu hỏi này có thể giúp khách hàng đánh giá chất lượng món ăn và sản phẩm phục vụ của nhà hàng.

- Đối với câu hỏi trắc nghiệm về thời gian và quy trình phục vụ, câu hỏi này giúp khách hàng đánh giá được thời gian phục vụ và quy trình phục vụ.

- Đối với câu hỏi trắc nghiệm về thái độ của nhân viên, câu hỏi này giúp khách hàng đánh giá được thái độ của nhân viên khi phục vụ.

- Đối với câu hỏi trắc nghiệm về không gian và cơ sở vật chất, câu hỏi này giúp khách hàng đánh giá được môi trường của nhà hàng.

Ngoài ra, em còn xây dựng 01 câu hỏi mở giúp khách hàng có cơ hội góp ý và đưa ra những ý kiến của mình để nhà hàng Sao Mai có thể cải thiện chất lượng dịch vụ trong tương lai.

Bộ tiêu chí đo lường và đánh giá chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sao Mai là một bộ tiêu chí rất tốt và hữu ích để đưa ra đánh giá về chất lượng dịch vụ của nhà hàng, nó giúp khách hàng đánh giá được một cách đầy đủ và toàn diện về chất lượng dịch vụ mà nhà hàng cung cấp. Bộ tiêu chí này cũng cho phép nhà hàng Sao Mai nắm bắt được ý kiến của khách hàng và có thể cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ của mình.

Thứ tư: Kết quả đánh giá, khảo sát

Kết quả khảo sát, đối với 200 thực khách sử dụng dịch vụ tại Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza, ghi nhận kết quả như sau:

Bảng 2.3. Kết quả đánh giá sự hài lòng của thực khách đối với thực đơn, chất lượng, chủng loại sản phẩm phục vụ ăn uống của nhà hàng

KHẢO SÁT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	Rất hài lòng (người)	Hài lòng (người)	Cảm thấy bình thường (người)	Cảm thấy tồi tệ (người)
Bạn có hài lòng với thực đơn, chất lượng, chủng loại sản phẩm phục vụ ăn uống của nhà hàng không ?	78	92	29	01
Bạn có hài lòng với thời gian và quy trình phục vụ của nhà hàng không ?	16	42	134	08
Bạn có hài lòng với thái độ của nhân viên không ?	56	72	69	03
Bạn có hài lòng với không gian và cơ sở vật chất của nhà hàng không ?	72	103	25	00
TỔNG				

Nguồn: Tác giả thống kê, tổng hợp thông qua phương pháp điều tra xã hội học đối với 200 thực khách sử dụng dịch vụ tại Nhà hàng Sao Mai

- Về mức độ hài lòng đối với thực đơn, chất lượng, chủng loại sản phẩm phục vụ ăn uống của nhà hàng Sao Mai cho thấy tỉ lệ thực khách rất hài lòng đạt 39%; hài lòng đạt 46%; cảm thấy bình thường đạt 14,5% và cảm thấy tồi tệ đạt 0,5%. Có thể thấy rằng tỉ lệ thực khách rất hài lòng với thực đơn, chất lượng và chủng loại sản phẩm phục vụ ăn uống của nhà hàng Sao Mai. Điều này cho thấy nhà hàng đã đáp ứng được nhu cầu của khách hàng về chất lượng dịch vụ và sản phẩm phục vụ ăn uống. Tuy nhiên, vẫn còn một số điểm cần cải thiện để tăng cường thêm sự hài lòng của khách hàng.

- Về mức độ hài lòng của thực khách đối với thời gian và quy trình phục vụ của nhà hàng Sao Mai cho thấy tỉ lệ thực khách rất hài lòng đạt 8%; hài lòng đạt 21%; cảm thấy bình thường đạt 67% và cảm thấy tồi tệ đạt 04%. Một trong những vấn đề chính có thể gây ra sự bất hài lòng của thực khách tại Nhà hàng Sao Mai là thời gian chờ đợi quá lâu, thời gian chờ đợi dài có thể làm giảm sự hài lòng của thực khách, đặc biệt là khi họ có lịch trình bận rộn và không muốn mất quá nhiều thời gian để chờ đợi. Điều này có thể dẫn đến sự bất hài lòng và cảm thấy rằng quy trình phục vụ của nhà hàng không hiệu quả.

- Về mức độ hài lòng của thực khách đối với thái độ của nhân viên của Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza cho thấy tỉ lệ thực khách rất hài lòng đạt 28%, hài lòng đạt 36%, cảm thấy bình thường đạt 34% và cảm thấy tồi tệ đạt 2%. Điều này cho thấy rằng nhà hàng đã đạt được một mức độ hài lòng khá cao từ phía khách hàng về thái độ phục vụ của nhân viên.

Tuy nhiên, tỉ lệ cảm thấy bình thường chiếm 34% cho thấy vẫn còn một số khách hàng không có trải nghiệm đặc biệt về thái độ phục vụ của nhân viên, cũng đồng nghĩa với việc nhân viên có thể cần phải tăng cường thái độ phục vụ để đáp ứng được sự mong đợi của khách hàng.

- Về mức độ hài lòng của thực khách đối với vị trí và cơ sở vật chất kỹ thuật của Nhà hàng Sao Mai cho thấy tỉ lệ thực khách rất hài lòng đạt 36%, hài lòng đạt 51%, cảm thấy bình thường đạt 13% và cảm thấy tồi tệ đạt 0%, điều này cho thấy rằng nhà hàng đã đạt được một mức độ hài lòng khá cao từ phía khách hàng về vị trí và cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng.

Tỉ lệ hài lòng đối với vị trí và cơ sở vật chất kỹ thuật của Nhà hàng Sao Mai là khá cao, với tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng chiếm đến 87% tổng số khách hàng, điều này cho thấy rằng vị trí và cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng đáp ứng được sự mong đợi của khách hàng. Tuy nhiên, tỉ lệ cảm thấy bình thường chiếm 13% cho thấy vẫn còn một số khách hàng không có trải nghiệm đặc biệt về vị trí và cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng, đồng nghĩa với việc nhà hàng cần tiếp tục cải thiện để đáp ứng được sự mong đợi của khách hàng.

Bên cạnh đó, Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza ghi nhận được 28 ý kiến đóng góp cải thiện chất lượng dịch vụ trong tương lai trên tổng số 200 thực khách thực hiện khảo sát gồm:

Bảng 2.4. Bảng thống kê ý kiến góp ý của khách hàng

STT	Ý KIẾN ĐÓNG GÓP	SỐ LƯỢNG
1	Mong muốn nhà hàng cải thiện vệ sinh toilet, mùi thơm của nhà hàng, phong cách bố trí	07 ý kiến
2	Mong muốn nhà hàng xem xét thái độ của nhân viên phục vụ và bảo vệ	02 ý kiến
3	Mong muốn nhà hàng cải thiện chất lượng món ăn	16 ý kiến
4	Mong muốn nhà hàng xem xét lại giá cả	03 ý kiến

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả điều tra, khảo sát đối với 200 thực khách tại nhà hàng Sao Mai

2.3.2. Ưu điểm

Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza là một trong những địa điểm yêu thích của thực khách khi đến với thành phố Hải Phòng. Với ưu điểm nằm ở vị trí trung tâm của thành phố, thuận tiện cho việc di chuyển và đến thăm quan, đồng thời nhà hàng chỉ cách sân bay và ga tàu lửa chỉ khoảng 1km, thuận tiện cho khách hàng di chuyển ra về sau khi đã trải nghiệm các món ăn tại nhà hàng.

Bên cạnh đó với thiết kế sang trọng, tinh tế với không gian rộng rãi, thoáng mát và được trang bị đầy đủ các thiết bị hiện đại, đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng. Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza có quy trình phục vụ chuyên nghiệp, từ việc chào đón khách hàng, đưa tới bàn, giới thiệu thực đơn, phục vụ món ăn, thanh toán và xin ý kiến phản hồi của khách hàng, các nhân viên phục vụ được đào tạo chuyên nghiệp để đảm bảo quy trình phục vụ được thực hiện theo đúng tiêu chuẩn quốc tế.

Đồng thời thực đơn của nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza đa dạng và phong phú, bao gồm nhiều loại món ăn và đồ uống truyền thống của nhiều quốc gia, chất lượng và hương vị của các món ăn được đánh giá cao bởi khách hàng, đảm bảo sự hài lòng và trải nghiệm tốt.

Đội ngũ lao động của nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza được đào tạo chuyên nghiệp, có trình độ chuyên môn cao và thái độ phục vụ tận tâm, chuyên nghiệp và

hiệu quả. Tất cả những điều này đều đóng góp vào sự hài lòng và trải nghiệm tốt của khách hàng khi đến với nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza.

2.3.3. Tồn tại, hạn chế

Nhà hàng Sao Mai là một trong những nhà hàng nổi tiếng tại Hải Phòng với các món ăn đa dạng, chất lượng và phục vụ chuyên nghiệp. Tuy nhiên, nhà hàng cũng đang gặp phải một số hạn chế, tồn tại trong quá trình kinh doanh. Cụ thể như sau:

- Thứ nhất: Theo khảo sát thì thực khách cảm thấy không hài lòng đối với quy trình phục vụ và thời gian phục vụ của nhà hàng đạt 71%, trong đó có 67% thực khách cảm thấy bình thường và 04% thực khách cảm thấy tồi tệ về quy trình phục vụ và thời gian phục vụ của nhà hàng, làm giảm trải nghiệm của khách hàng và không đáp ứng được sự mong đợi khi đến với nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza.

- Thứ hai: Về vệ sinh và mùi thơm tại một số khu vực của nhà hàng theo đánh giá của thực khách có 07/200 thực khách cảm thấy không hài lòng, điều này cho thấy đây là một vấn đề nghiêm trọng cần được giải quyết ngay lập tức. Tiêu cực này có thể bao gồm: nhà hàng không đảm bảo được vệ sinh và khử mùi đúng cách, các mùi hôi và khó chịu có thể gây ảnh hưởng xấu đến trải nghiệm của khách hàng, nhà hàng không có chính sách vệ sinh định kỳ và kiểm tra định kỳ, nhà hàng có thể không đảm bảo được vệ sinh và mùi thơm đúng cách.

- Thứ ba: Có 16/200 ý kiến cho rằng chất lượng món ăn chưa đa dạng đã làm ảnh hưởng đến trải nghiệm và dẫn đến sự không hài lòng của khách hàng tại nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza. Điều này có thể ảnh hưởng đến uy tín của nhà hàng và gây tiêu cực cho nhà hàng, khiến cho thực khách cảm thấy không hài lòng vì không có đủ sự lựa chọn và không đáp ứng được nhu cầu của họ.

- Thứ tư: Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza chưa có chính sách giảm giá hấp dẫn để thu hút thực khách, điều này có thể khiến khách hàng cảm thấy không có nhiều lý do để thường xuyên ghé thăm nhà hàng, đặc biệt là trong những thời điểm kinh tế khó khăn.

- Thứ năm: Khả năng sử dụng ngôn ngữ nước ngoài của đội ngũ nhân sự tại Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza còn hạn chế. Với sự phát triển của ngành du lịch và sự đa dạng hóa của khách hàng, khả năng sử dụng ngôn ngữ nước ngoài của đội

ngữ nhân sự là rất quan trọng để thu hút và phục vụ khách hàng quốc tế. Tuy nhiên, khả năng sử dụng ngôn ngữ nước ngoài của đội ngũ nhân sự chưa đầy đủ, điều này có thể làm giảm sự hài lòng của khách hàng quốc tế và tạo ra một rào cản trong quá trình giao tiếp và phục vụ.

2.4. Tiểu kết chương 2

Kết thúc Chương 2, khóa luận đã trình bày về thực trạng về chất lượng dịch vụ của Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza, bao gồm tổng quan về lịch sử hình thành, cơ cấu tổ chức và tình hình hoạt động kinh doanh của nhà hàng.

Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza bao gồm vị trí, cơ sở vật chất kỹ thuật, quy trình phục vụ, thực đơn, chất lượng, chủng loại sản phẩm phục vụ ăn uống, trình độ, thái độ của đội ngũ lao động, nguồn nhân lực và một số nhân tố khác.

Đồng thời, khóa luận đã sử dụng phương pháp điều tra xã hội học để đánh giá chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza. Kết quả cho thấy, nhà hàng có nhiều ưu điểm, bao gồm vị trí thuận tiện, cơ sở vật chất kỹ thuật đầy đủ, thực đơn đa dạng và chất lượng cao, đội ngũ lao động chuyên nghiệp và tâm huyết với nghề, giá cả phù hợp và thời gian phục vụ nhanh chóng. Tuy nhiên, nhà hàng cũng tồn tại một số hạn chế, bao gồm sự thiếu sáng tạo trong thực đơn và trang trí không gian, đội ngũ nhân viên phục vụ không đồng đều về trình độ và thái độ,....

Tổng quan, Chương 2 của khóa luận đã giúp đánh giá được thực trạng về chất lượng dịch vụ của Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza, là cơ sở tạo tiền đề để đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng trong Chương 3.

CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NHÀ HÀNG SAO MAI – HẢI ĐĂNG PLAZA

3.1. Hoàn thiện cơ sở vật chất tại nhà hàng

Thứ nhất: Về diện tích và sức chứa của nhà hàng

Nhà hàng Sao Mai là một trong những địa điểm ẩm thực nổi tiếng tại Hải Phòng, nơi thu hút rất đông khách du lịch và người dân địa phương đến thưởng thức các món ăn đặc sắc. Tuy nhiên, với diện tích khoảng 300m² cho mỗi tầng (02 tầng diện tích 600m²), sức chứa 400 người, Nhà hàng Sao Mai chỉ có thể phục vụ một số lượng khách hàng nhất định, vì vậy, việc mở rộng diện tích và tăng sức chứa là một giải pháp cần thiết để đáp ứng nhu cầu của khách hàng và đảm bảo sự phát triển bền vững của nhà hàng.

Để giải quyết vấn đề trên, việc xây dựng thêm 02 tầng để mở rộng diện tích của Nhà hàng Sao Mai là một giải pháp hiệu quả để giải quyết vấn đề diện tích, điều này sẽ giúp tạo ra không gian rộng rãi hơn để phục vụ các khách hàng, đồng thời tăng thêm số lượng bàn và ghế để chứa đựng thêm số lượng khách hàng.

Để tăng sức chứa của nhà hàng, có thể tăng số lượng bàn và ghế cũng như tăng số lượng phòng phục vụ thực khách. Hiện tại, Nhà hàng Sao Mai chỉ có 04 phòng riêng tư, trong đó gồm 02 phòng nhỏ và 02 phòng lớn để phục vụ các nhóm thực khách, việc mở rộng thêm số lượng phòng sẽ giúp cho nhà hàng có thể phục vụ các nhóm khách hàng lớn hơn và đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Tuy nhiên, việc mở rộng diện tích và tăng sức chứa của nhà hàng không chỉ đơn thuần là việc xây dựng thêm tầng và mua thêm đồ nội thất. Cần phải có kế hoạch chi tiết về thiết kế và định hình lại không gian để tối ưu hóa sử dụng diện tích và tạo ra một không gian ấn tượng, thu hút khách hàng.

Thứ hai: Hệ thống toilet

Toilet là một trong những yếu tố quan trọng trong việc đảm bảo sự thoải mái và tiện nghi cho khách hàng khi đến thưởng thức các món ăn tại nhà hàng Sao Mai. Hiện nay, hệ thống bồn vệ sinh tại nhà hàng Sao Mai vẫn đang sử dụng phương pháp thủ công để xả nước, gây bất tiện cho khách hàng. Vì vậy, việc xây dựng hệ thống

cảm ứng xả nước và bố trí máy làm khô tay là một giải pháp cải thiện toilet đáng chú ý để tăng cường sự tiện nghi và thoải mái cho khách hàng.

Đầu tiên, việc xây dựng hệ thống cảm ứng xả nước đối với hệ thống toilet của nhà hàng Sao Mai sẽ giúp cho khách hàng có thể sử dụng toilet một cách tiện lợi và dễ dàng hơn, với hệ thống cảm ứng xả nước, khách hàng không cần phải sử dụng tay để xả nước, giúp tránh tình trạng tiếp xúc trực tiếp với bồn vệ sinh và giảm nguy cơ lây nhiễm bệnh tật. Đồng thời, hệ thống cảm ứng cũng giúp cho nhà hàng Sao Mai tiết kiệm được nước và giảm thiểu việc sửa chữa và bảo trì cho hệ thống toilet. Bên cạnh đó, việc bố trí máy làm khô tay cho khách hàng sau khi rửa tay cũng là một giải pháp cải thiện toilet đáng chú ý, với máy làm khô tay, khách hàng sẽ không còn phải sử dụng khăn giấy để lau tay, giúp giảm thiểu lượng rác thải sinh ra và tăng cường vệ sinh cho khu vực toilet, giúp cho khách hàng cảm thấy thoải mái và tiện lợi hơn sau khi sử dụng toilet.

Thứ ba: Nâng cấp hệ thống mái che khu vực để xe ô tô và làn đường từ khu vực để xe vào nhà hàng

Hiện nay, việc thiếu mái che khu vực để xe ô tô và mái xe từ làn đường của khu vực để xe vào nhà hàng của Nhà hàng Sao Mai đã dẫn đến nhiều bất tiện cho thực khách, đặc biệt là trong những trường hợp thời tiết xấu. Vì vậy, để tăng cường sự tiện nghi và thoải mái cho khách hàng, việc nâng cấp hệ thống mái che khu vực để xe ô tô và làn đường từ khu vực để xe vào nhà hàng là một giải pháp đáng chú ý.

Đầu tiên, việc xây dựng mái che khu vực để xe ô tô sẽ giúp cho khách hàng có thể đỗ xe một cách an toàn và tiện lợi hơn, với mái che, khách hàng sẽ không còn phải lo lắng về việc xe của mình bị trúng nắng hay mưa. Đồng thời mái che còn giúp cho xe được bảo vệ tốt hơn khỏi các tác động từ môi trường bên ngoài.

Bên cạnh đó, khi tiến hành xây dựng mái che từ làn đường của khu vực để xe vào nhà hàng, khách hàng sẽ không còn phải lo lắng về việc bị ướt hoặc bị nắng khi đi từ khu vực để xe vào nhà hàng. Điều này giúp cho khách hàng có trải nghiệm tốt hơn khi đến nhà hàng và tăng cường sự tiện nghi và thoải mái cho thực khách.

Thứ tư: Đa dạng thiết kế bố trí theo phong cách Á – Âu nhằm tạo cảm giác thoải mái cho các thực khách nước ngoài như Nhật Bản, Hàn Quốc, Canada, Mỹ...

Nhà hàng Sao Mai là một trong những địa điểm ẩm thực phổ biến tại Việt Nam, với các món ăn đặc trưng và đa dạng. Tuy nhiên, để thu hút và đáp ứng nhu cầu của các thực khách nước ngoài như Nhật Bản, Hàn Quốc, Canada, Mỹ..., cần có giải pháp đa dạng thiết kế bố trí theo phong cách Á - Âu để tạo cảm giác thoải mái và ấm cúng cho khách hàng.

Một trong những giải pháp đầu tiên để tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng nước ngoài là thiết kế không gian nhà hàng theo phong cách truyền thống của các quốc gia này. Với thiết kế theo phong cách Nhật Bản, cần có sự đơn giản và tinh tế trong cách bố trí và trang trí nhà hàng, bàn ghế được bố trí gọn gàng, tường và sàn nhà được lát gạch hoặc gỗ tự nhiên, cùng với những chi tiết trang trí như cây xanh, bình hoa trang trí sẽ tạo ra không gian ấm cúng và thân thiện cho khách hàng. Với phong cách Hàn Quốc, nhà hàng cần có sự đậm chất dân tộc, với những chi tiết trang trí như những chiếc đèn truyền thống, đồ gốm sứ, tranh sơn mài và những món ăn truyền thống của Hàn Quốc.

Ngoài ra, để tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng nước ngoài, cần có sự đa dạng trong thiết kế không gian nhà hàng, với nhiều khu vực riêng biệt cho các nhóm khách hàng khác nhau. Có thể thiết kế một khu vực riêng biệt cho các khách hàng muốn ngồi uống trà và đọc sách, một khu vực riêng biệt cho các khách hàng muốn họp nhóm và thảo luận công việc. Ngoài ra, các khu vực này cần được thiết kế với cảnh quan và trang trí phù hợp với mục đích sử dụng của từng khu vực, tạo ra không gian riêng tư và thoải mái cho khách hàng.

3.2. Nâng cao chất lượng sản phẩm, đa dạng hoá thực đơn

Trong ngành ẩm thực, chất lượng món ăn là yếu tố quan trọng nhất để thu hút và giữ chân khách hàng. Do đó, để nâng cao chất lượng sản phẩm của món ăn tại Nhà hàng Sao Mai, cần tập trung chính vào 03 yếu tố gồm bảo đảm an toàn vệ sinh thực phẩm; nghiên cứu sáng tạo các món ăn độc lạ tạo nét đặc trưng và bày trí đẹp mắt. Cụ thể:

- Bảo đảm an toàn vệ sinh thực phẩm: Là một trong những yếu tố quan trọng nhất trong ngành ẩm thực và đặc biệt cần được chú trọng, việc bảo đảm an toàn vệ sinh thực phẩm là cần thiết để đảm bảo sức khỏe của khách hàng, tăng cường niềm tin của khách hàng đối với nhà hàng, và đảm bảo tuân thủ các quy định của cơ quan

chức năng. Nếu nhà hàng không kiểm soát nguồn thực phẩm tươi sống và chất lượng, có thể dẫn đến việc sử dụng thực phẩm đã hết hạn sử dụng hoặc thực phẩm được bảo quản không đúng cách, điều này có thể gây ra rủi ro đối với sức khỏe của khách hàng và làm giảm niềm tin của khách hàng đối với nhà hàng.

Do đó, để đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm, nâng cao chất lượng sản phẩm thì Nhà hàng Sao Mai cần chọn các nhà cung cấp uy tín, đảm bảo rằng thực phẩm được mua từ các nguồn cung cấp đáng tin cậy và có các chứng nhận an toàn vệ sinh thực phẩm. Ngoài ra, nhà hàng cần đảm bảo rằng các thực phẩm được vận chuyển và lưu trữ đúng cách để giảm thiểu các nguy cơ lây lan các bệnh truyền nhiễm, các thực phẩm đóng gói cần được kiểm tra trước khi sử dụng để đảm bảo rằng chúng không bị hỏng hoặc bị nhiễm bẩn.

Ngoài ra, nhà hàng cần có các quy trình kiểm tra chất lượng thực phẩm để đảm bảo rằng thực phẩm đáp ứng các tiêu chuẩn an toàn vệ sinh thực phẩm. Các quy trình này bao gồm kiểm tra hạn sử dụng, kiểm tra mùi vị, kiểm tra nhiệt độ và độ ẩm của thực phẩm. Nếu có bất kỳ dấu hiệu nào cho thấy thực phẩm không đáp ứng các tiêu chuẩn an toàn vệ sinh thực phẩm, chúng cần được loại bỏ và không được sử dụng để chế biến món ăn.

- Nghiên cứu chế tạo các món ăn có mùi vị độc lạ, đặc biệt so với thị trường: Để nâng cao chất lượng sản phẩm, các đầu bếp của Nhà hàng Sao Mai cần có sự sáng tạo trong việc chế biến món ăn, tìm ra những nguyên liệu đặc trưng và phối hợp chúng một cách hài hòa để tạo ra những món ăn độc đáo. Đồng thời tìm hiểu về ẩm thực của nhiều quốc gia và kết hợp chúng để tạo ra món ăn độc đáo và hấp dẫn cho khách hàng. Đồng thời, cần sử dụng các loại gia vị và thảo mộc để tăng cường hương vị và mùi thơm cho món ăn.

- Nghiên cứu cải tiến phong cách bày trí cũng là một trong các biện pháp nâng cao chất lượng sản phẩm của nhà hàng. Thiết kế và bày trí các món ăn có thể tạo ra ấn tượng đầu tiên về nhà hàng, làm cho khách hàng cảm thấy hứng thú và tạo ra sự độc đáo và tinh tế trong trải nghiệm ẩm thực, giúp tăng tính thẩm mỹ và tạo cảm giác thèm ăn cho khách hàng.

Bên cạnh đó, việc đa dạng hóa thực đơn cũng là một trong những cách quan trọng để cải thiện chất lượng dịch vụ của nhà hàng. Việc đa dạng hóa thực đơn sẽ

giúp nhà hàng thu hút được nhiều khách hàng hơn, tạo ra trải nghiệm ẩm thực đa dạng và đáp ứng nhu cầu ẩm thực khác nhau của khách hàng. Do đó, để nâng cao chất lượng dịch vụ thì Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza cần áp dụng 03 phương pháp sau:

- Thêm các món ăn mới: Nhà hàng có thể đưa ra các món ăn mới để đáp ứng nhu cầu của khách hàng, việc đưa ra các món ăn mới sẽ giúp khách hàng có thêm nhiều lựa chọn và trải nghiệm ẩm thực mới mẻ hơn.

- Thay đổi thực đơn theo mùa: Nhà hàng có thể thay đổi thực đơn theo mùa để đảm bảo rằng các món ăn được chế biến từ các nguyên liệu tươi và phù hợp với điều kiện thời tiết, việc thay đổi thực đơn theo mùa sẽ giúp cải thiện chất lượng của các món ăn và tạo ra trải nghiệm ẩm thực đa dạng hơn.

- Đa dạng hóa thực đơn cho các loại khách hàng: Nhà hàng có thể đa dạng hóa thực đơn cho các loại khách hàng, bao gồm những người ăn chay, người ăn kiêng, người có dị ứng thực phẩm, v.v. Việc đa dạng hóa thực đơn sẽ giúp nhà hàng thu hút được nhiều loại khách hàng khác nhau và đáp ứng nhu cầu ẩm thực của họ.

Việc đa dạng hóa thực đơn đối với chất lượng dịch vụ của nhà hàng có ý nghĩa quan trọng. Việc cung cấp nhiều lựa chọn và trải nghiệm ẩm thực đa dạng sẽ giúp thu hút nhiều khách hàng hơn, tăng doanh thu và tạo ra sự hài lòng cho khách hàng. Do đó, đa dạng hóa thực đơn là một yếu tố quan trọng trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ của nhà hàng và tạo ra sự khác biệt trong thị trường ẩm thực.

3.3. Hoàn thiện quy trình hoạt động của nhân sự

Quy trình 06 bước của Nhà hàng Sao Mai Hải Đăng Plaza đã được thiết kế để đảm bảo rằng khách hàng được đón tiếp và phục vụ chu đáo, đồng thời cũng giúp tạo ra một không gian thoải mái và ấm cúng cho khách hàng. Tuy nhiên, vẫn còn một số tồn tại và hạn chế như sau:

- Tình trạng chờ đợi: Trong giờ cao điểm hoặc khi nhà hàng đông khách, khách hàng có thể phải chờ đợi lâu để được phục vụ. Điều này có thể làm giảm trải nghiệm của khách hàng và gây khó chịu cho họ.

- Thiếu sự linh hoạt: Quy trình 06 bước của nhà hàng có thể không đủ linh hoạt để đáp ứng các nhu cầu riêng biệt của khách hàng. Ví dụ như, trong trường hợp khách hàng có yêu cầu đặc biệt hoặc muốn thay đổi món ăn đã đặt trước đó.

- Thiếu khả năng tương tác của nhân viên: Trong một số trường hợp, nhân viên của nhà hàng có thể không thể tương tác tốt với khách hàng, làm giảm trải nghiệm của khách hàng và gây ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

Để tối ưu hóa quy trình 06 bước của nhà hàng Sao Mai Hải Đăng Plaza, có thể áp dụng các giải pháp sau:

- Tăng cường khả năng đón đầu khách hàng: Nhà hàng nên có một hệ thống đón đầu khách hàng tốt hơn để giảm thiểu thời gian chờ đợi của khách hàng. Ví dụ như nhà hàng có thêm nhân viên hỗ trợ khách hàng vào các giờ cao điểm.

- Tăng cường sự linh hoạt của quy trình: Nhà hàng nên thiết kế quy trình linh hoạt hơn để đáp ứng các nhu cầu riêng biệt của khách hàng, bao gồm cả yêu cầu đặc biệt và thay đổi món ăn.

- Tăng cường đào tạo nhân viên: Nhà hàng cần đầu tư vào đào tạo nhân viên để nâng cao khả năng tương tác với khách hàng và cung cấp dịch vụ tốt hơn. Điều này sẽ giúp tạo ra một không gian ấm cúng và thoải mái hơn cho khách hàng.

Tóm lại, để tối ưu hóa quy trình 06 bước của Nhà hàng Sao Mai Hải Đăng Plaza, cần tăng cường khả năng đón đầu khách hàng, tăng cường sự linh hoạt của quy trình và tăng cường đào tạo nhân viên để nâng cao khả năng tương tác với khách hàng. Điều này sẽ giúp tạo ra một trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng và cải thiện chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

3.4. Nâng cao kiến thức, kỹ năng, trình độ cho nhân viên phục vụ

Thứ nhất: Đào tạo, tập huấn nâng cao kiến thức về thực phẩm và đồ uống của nhà hàng cho nhân viên phục vụ

Trong ngành dịch vụ ẩm thực, nhân viên phục vụ là một trong những vị trí quan trọng và đóng vai trò quyết định đến chất lượng dịch vụ của một nhà hàng. Nhân viên phục vụ phải có kiến thức về thực phẩm và đồ uống để có thể giải đáp thắc mắc của khách hàng, đề xuất món ăn và đồ uống phù hợp cho khách hàng, và đảm bảo sự an toàn thực phẩm cho khách hàng. Vì vậy, việc nâng cao kiến thức của nhân viên

phục vụ về thực phẩm và đồ uống là vô cùng cần thiết để đảm bảo chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

Một trong những giải pháp quan trọng để nâng cao kiến thức của nhân viên phục vụ về thực phẩm và đồ uống là tổ chức các khóa đào tạo. Những khóa đào tạo này có thể được tổ chức liên tục để giúp nhân viên phục vụ cập nhật kiến thức mới nhất về thực phẩm và đồ uống, những xu hướng mới nhất trong ngành ẩm thực, và cách phục vụ khách hàng một cách chuyên nghiệp. Khóa đào tạo này có thể được tổ chức bởi các chuyên gia về thực phẩm và đồ uống trong ngành ẩm thực hoặc bởi các nhà cung cấp thực phẩm.

Ngoài ra các buổi thảo luận là một cách tuyệt vời để nhân viên phục vụ có thể chia sẻ kinh nghiệm và học hỏi từ nhau, những buổi thảo luận này có thể được tổ chức thường xuyên để giúp nhân viên phục vụ chia sẻ những trải nghiệm của họ trong việc phục vụ khách hàng, giúp nhau giải quyết các vấn đề phát sinh và học hỏi những kỹ năng mới nhất về phục vụ khách hàng. Đồng thời tạo ra các tài liệu học tập như tài liệu hướng dẫn, sách, và video giảng dạy là một công cụ hữu ích để nhân viên phục vụ có thể tự học tập và nâng cao kiến thức của mình về thực phẩm và đồ uống, tài liệu này có thể được cung cấp cho nhân viên phục vụ để họ có thể tham khảo và học hỏi mọi lúc mọi nơi.

Các cuộc thi là một cách tuyệt vời để khuyến khích nhân viên phục vụ nghiên cứu và học tập về thực phẩm và đồ uống, những cuộc thi này có thể bao gồm việc phục vụ khách hàng trong một thời gian giới hạn hoặc tạo ra các món ăn mới và đồ uống. Các cuộc thi này có thể đánh giá và thưởng cho những nhân viên phục vụ xuất sắc và đóng góp tích cực vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

. Thứ hai: Đào tạo, tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp cho nhân viên

Đào tạo nâng cao kỹ năng giao tiếp đối với nhân viên phục vụ của nhà hàng có ý nghĩa quan trọng trong việc tạo ra trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng và tăng cường sự cạnh tranh của nhà hàng trong ngành dịch vụ ẩm thực đối với nhà hàng Sao Mai nói riêng và ngành nhà hàng toàn quốc nói chung.

Việc đào tạo giúp nhân viên phục vụ nhận thức rõ hơn về tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp trong công việc của mình, họ sẽ hiểu rõ hơn về cách tương tác với

khách hàng, cách giải quyết các tình huống khó khăn trong quá trình phục vụ và tạo sự thoải mái cho khách hàng, điều này giúp nhân viên phục vụ tự tin hơn trong việc giao tiếp với khách hàng và đảm bảo chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

Bên cạnh đó việc đào tạo giúp nâng cao kỹ năng giao tiếp của nhân viên phục vụ, từ đó tạo ra trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng, nhân viên phục vụ sẽ có thể tương tác với khách hàng một cách chuyên nghiệp, giải đáp các câu hỏi của khách hàng và giải quyết các khiếu nại một cách hiệu quả, điều này giúp khách hàng cảm thấy hài lòng và trở thành khách hàng trung thành của nhà hàng.

Cuối cùng, việc đào tạo nâng cao kỹ năng giao tiếp giúp tăng cường sự cạnh tranh của nhà hàng trong ngành dịch vụ ẩm thực, những nhà hàng có nhân viên phục vụ có kỹ năng giao tiếp tốt sẽ thu hút được nhiều khách hàng hơn và tạo ra ấn tượng tốt hơn với thực khách.

Thứ ba: Kỹ năng di chuyển, giữ thăng bằng khi bưng bê món ăn

Đối với hoạt động của Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza thì nhân viên phục vụ đóng vai trò quan trọng trong việc tạo nên trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng, kỹ năng di chuyển và giữ thăng bằng khi bưng bê món ăn là một trong những yếu tố quan trọng giúp nhân viên phục vụ tạo sự thoải mái và tin tưởng cho thực khách, đồng thời đảm bảo an toàn cho món ăn và khách hàng.

Để nâng cao kỹ năng di chuyển và giữ thăng bằng khi bưng bê món ăn, việc tập luyện thường xuyên là một giải pháp hiệu quả, việc tập luyện thường xuyên giúp cơ thể của nhân viên phục vụ trở nên khỏe mạnh hơn và dễ dàng hơn trong việc di chuyển và giữ thăng bằng khi bưng bê món ăn.

Ngoài ra điều chỉnh phương pháp di chuyển cũng là một giải pháp để giúp nhân viên phục vụ nâng cao kỹ năng di chuyển và giữ thăng bằng khi bưng bê món ăn, thay vì đưa tay lên trên để bưng bê món ăn, nhân viên phục vụ có thể sử dụng các phương pháp khác như bưng bê món ăn bằng cách đặt trên bàn tay hoặc sử dụng phương pháp bưng bê món ăn bằng vai. Có thể nói tại Nhà hàng Sao Mai thì kỹ năng di chuyển và giữ thăng bằng khi bưng bê món ăn của nhân viên phục vụ là kỹ năng quan trọng để đảm bảo an toàn cho khách hàng và món ăn, đồng thời tạo sự thoải mái và tin tưởng cho thực khách khi đến với nhà hàng.

3.5. Tăng cường kiểm tra, giám sát, quản lý hoạt động của nhà hàng

- Tăng cường kiểm tra, giám sát việc đón tiếp, phục vụ và giao tiếp với khách hàng của nhân viên

Hoạt động kiểm tra, giám sát việc đón tiếp, phục vụ và giao tiếp với khách hàng của nhân viên trong hoạt động của nhà hàng có ý nghĩa rất quan trọng và đa dạng góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng, giúp đảm bảo chất lượng dịch vụ được cải thiện. Những nhân viên được đào tạo và giám sát thường xuyên sẽ có khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng tốt hơn và tạo ra một trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng.

Khi nhân viên được giám sát và kiểm tra thường xuyên, họ sẽ cảm thấy được đánh giá và động viên để làm việc tốt hơn, góp phần tạo ra một môi trường làm việc tích cực, nơi mà nhân viên được khuyến khích để cải thiện và phát triển kỹ năng của mình. Điều này giúp tăng tính chuyên nghiệp của nhân viên và cải thiện hình ảnh của nhà hàng. Cùng với đó việc kiểm tra và giám sát nhân viên trong hoạt động của nhà hàng giúp đảm bảo tính an toàn và hiệu quả của hoạt động, nhân viên được đào tạo và giám sát thường xuyên sẽ có khả năng làm việc an toàn hơn và giảm nguy cơ xảy ra tai nạn trong quá trình phục vụ khách hàng.

Việc kiểm tra và giám sát nhân viên trong hoạt động của nhà hàng giúp đảm bảo tính trách nhiệm của nhân viên, nhân viên được đào tạo và giám sát thường xuyên sẽ cảm thấy có trách nhiệm hơn đối với công việc của mình và sẽ làm việc với tinh thần trách nhiệm cao hơn để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

- Thứ hai: Tăng cường kiểm tra, giám sát về chế biến món ăn và an toàn vệ sinh thực phẩm của nhà hàng

Kiểm tra và giám sát chế biến món ăn và an toàn vệ sinh thực phẩm của nhà hàng là hoạt động có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng. Việc kiểm tra và giám sát chế biến món ăn giúp đảm bảo rằng các món ăn đáp ứng được tiêu chuẩn chất lượng và an toàn vệ sinh thực phẩm, khách hàng sẽ được cung cấp các món ăn ngon và an toàn để sử dụng. Đảm bảo rằng những nguy cơ liên quan đến thực phẩm như vi sinh vật, hóa chất hay các tác nhân gây bệnh khác sẽ không gây ra nguy hiểm đến sức khỏe của khách hàng. Điều này giúp cho nhà hàng

đáp ứng được các yêu cầu của cơ quan quản lý thực phẩm và khách hàng có thể yên tâm sử dụng các món ăn tại nhà hàng.

Bên cạnh đó, việc kiểm tra và giám sát chế biến món ăn và an toàn vệ sinh thực phẩm giúp tăng tính chuyên nghiệp của nhân viên, những nhân viên được đào tạo và giám sát thường xuyên sẽ có khả năng chế biến các món ăn đúng cách và đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm, giúp nâng cao hình ảnh và uy tín của nhà hàng. Nếu việc chế biến món ăn không đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm, nhà hàng có thể mất đi các món ăn hoặc phải tiêu hao nhiều chi phí để đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm. Việc kiểm tra và giám sát chế biến món ăn và an toàn vệ sinh thực phẩm giúp giảm thiểu các chi phí và tổn thất liên quan đến thực phẩm.

- Thứ ba: Tăng cường kiểm tra, giám sát về công tác thu, chi và quản lý tài chính, ngân sách

Tăng cường kiểm tra thu, chi và quản lý tài chính, ngân sách là hoạt động quan trọng trong quá trình hoạt động của nhà hàng nhằm giúp quản lý và điều hành tài chính hiệu quả, đảm bảo tiết kiệm chi phí, tăng lợi nhuận và đảm bảo sự ổn định tài chính. Cụ thể:

- Kiểm tra thu: Nhà hàng cần phải theo dõi và kiểm tra thu đều đặn để đảm bảo rằng mọi giao dịch bán hàng được ghi nhận đầy đủ và chính xác. Việc này giúp tránh tình trạng bị mất thu, tránh nhầm lẫn trong quá trình tính toán doanh thu và giúp quản lý có cái nhìn tổng quan về doanh thu của nhà hàng.

- Kiểm tra chi: Nhà hàng cần theo dõi và kiểm tra chi để đảm bảo rằng chi phí được quản lý và kiểm soát hiệu quả, việc này giúp tránh tình trạng lãng phí chi phí không cần thiết và giúp quản lý có cái nhìn tổng quan về chi phí của nhà hàng.

- Kiểm tra quản lý tài chính là việc quản lý các khoản tiền của nhà hàng, bao gồm quản lý tiền mặt, tài khoản ngân hàng và các khoản đầu tư khác. Việc kiểm tra quản lý tài chính đúng cách giúp đảm bảo rằng nhà hàng có đủ tiền để thanh toán các khoản chi phí, đồng thời cũng giúp quản lý lên kế hoạch tài chính cho tương lai.

Do đó, việc kiểm tra và quản lý tài chính, ngân sách có ý nghĩa rất quan trọng trong việc đảm bảo tài chính ổn định, quản lý chi phí hiệu quả, đưa ra các quyết định

kinh doanh chính xác, đảm bảo tuân thủ pháp luật và tăng tính minh bạch và đáng tin cậy góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

3.6. Tăng cường hoạt động marketing, chăm sóc khách hàng

Để tăng cường công tác marketing nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng, có thể thực hiện các giải pháp sau:

- Xây dựng chiến lược marketing: Nhà hàng cần xây dựng một chiến lược marketing nhằm tăng cường quảng bá thương hiệu và thu hút khách hàng. Chiến lược này bao gồm lựa chọn kênh quảng cáo phù hợp như truyền thông đại chúng, mạng xã hội, email marketing, SMS marketing, quảng cáo trực tuyến, quảng cáo tại các sự kiện, tri ân khách hàng, khuyến mãi và giảm giá để thu hút khách hàng quay lại nhà hàng.

- Tích cực quảng bá thương hiệu: Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza nên tích cực quảng bá thương hiệu của mình thông qua các kênh truyền thông như website, mạng xã hội, quảng cáo trên truyền hình, báo chí... Với những khách hàng mới, việc quảng bá thương hiệu đúng cách sẽ giúp họ biết đến nhà hàng của bạn và tăng khả năng tiếp cận đối tượng khách hàng mới.

- Tạo ra các chương trình khuyến mãi hấp dẫn: Các chương trình khuyến mãi hấp dẫn có thể giúp nhà hàng thu hút được nhiều khách hàng hơn, đồng thời nâng cao chất lượng dịch vụ bằng cách đưa ra các gói sản phẩm, dịch vụ có chất lượng cao hơn.

Bên cạnh đó, để tăng cường công tác chăm sóc khách hàng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng, có thể thực hiện các giải pháp sau:

- Phát triển mối quan hệ khách hàng: Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza cần phát triển mối quan hệ khách hàng bằng cách đưa ra các chương trình khuyến mãi, giảm giá, tặng quà và các ưu đãi đặc biệt cho khách hàng thân thiết, đồng thời, cần lắng nghe ý kiến phản hồi của khách hàng để cải thiện chất lượng dịch vụ.

- Chăm sóc khách hàng hiệu quả: Chăm sóc khách hàng là một trong những cách quan trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng, nhà hàng có thể thực hiện việc gửi email, tin nhắn hoặc cuộc gọi điện thoại để hỏi ý kiến của khách hàng về dịch vụ và sản phẩm của nhà hàng, từ đó đưa ra các điều chỉnh phù hợp.

Tóm lại, để nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng, cần tăng cường công tác marketing bằng cách quảng bá thương hiệu, tạo ra trải nghiệm khách hàng tốt, chăm sóc khách hàng hiệu quả, tăng cường quản lý chất lượng và tạo ra các chương trình khuyến mãi hấp dẫn.

3.7. Nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua các hoạt động vui chơi, giải trí tại nhà hàng

Nhà hàng không chỉ là nơi cung cấp dịch vụ ăn uống mà còn là không gian giải trí và thư giãn. Để nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng, một trong những giải pháp hiệu quả là xây dựng các khu vui chơi mini cho trẻ em và cà phê phim.

Thông qua việc xây dựng các khu vui chơi mini cho trẻ em và cà phê phim, nhà hàng có thể mang đến cho khách hàng một trải nghiệm mới lạ, đa dạng và thú vị hơn, giúp khách hàng cảm thấy hài lòng và có xu hướng quay lại nhà hàng nhiều hơn. Việc xây dựng các khu vui chơi mini cho trẻ em và cà phê phim trong nhà hàng cũng giúp nhà hàng tạo sự khác biệt so với các đối thủ cạnh tranh, giúp nhà hàng thu hút được nhiều khách hàng hơn và tăng doanh thu.

Đó cũng là một điểm nhấn cho thương hiệu của nhà hàng, những khách hàng có trẻ em sẽ có xu hướng chọn nhà hàng có các khu vui chơi mini để đảm bảo các con có thể vui chơi, giải trí.

Việc xây dựng các khu vui chơi mini cho trẻ em và cà phê phim trong nhà hàng là một giải pháp hiệu quả để nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng. Tuy nhiên, để đảm bảo hoạt động hiệu quả, nhà hàng cần lên kế hoạch từ việc xác định vị trí, thiết kế, đầu tư trang thiết bị, đào tạo nhân viên và quản lý hoạt động các khu vui chơi mini cho trẻ em và cà phê phim trong nhà hàng.

3.8. Tiểu kết chương 3

Như vậy, để nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng, cần có nhiều giải pháp khác nhau. Cụ thể, các giải pháp đó là hoàn thiện cơ sở vật chất tại nhà hàng, nâng cao chất lượng sản phẩm và đa dạng hóa thực đơn, hoàn thiện quy trình hoạt động của nhân sự, nâng cao kiến thức, kỹ năng và trình độ cho nhân viên phục vụ, tăng cường kiểm tra, giám sát và quản lý hoạt động của nhà hàng, tăng cường hoạt động

marketing và chăm sóc khách hàng, cùng với việc nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua các hoạt động vui chơi, giải trí tại nhà hàng.

Việc thực hiện các giải pháp này sẽ giúp nhà hàng tăng cường chất lượng dịch vụ, thu hút được nhiều khách hàng hơn và đem lại lợi nhuận cao hơn. Đồng thời, cũng giúp tạo ra một thương hiệu uy tín và đáng tin cậy trong lòng khách hàng.

Tuy nhiên, để đạt được thành công trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza cần có sự đầu tư và nỗ lực từ phía chủ sở hữu và đội ngũ nhân viên. Các giải pháp không chỉ được áp dụng một lần, mà cần được duy trì và cải tiến liên tục để đáp ứng được nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng và vượt qua sự cạnh tranh khốc liệt trên thị trường của cả nước nói chung và thành phố Hải Phòng nói riêng.

KẾT LUẬN

Nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza là một trong những nhà hàng nổi tiếng tại Hải Phòng với nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực ẩm thực. Tuy nhiên, như nhiều nhà hàng khác, nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza cũng đang đối mặt với những thách thức trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ và cạnh tranh trên thị trường.

Do đó, đề tài đã đưa ra cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng. Bên cạnh đó qua nghiên cứu thực trạng về chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza, nhận thấy nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza đã đạt được một số ưu điểm như thực đơn đa dạng, nhân viên thân thiện, tận tình. Tuy nhiên, còn tồn tại một số hạn chế như cơ sở vật chất chưa hoàn thiện, quy trình phục vụ chưa được tối ưu, chất lượng sản phẩm còn chưa đảm bảo.

Để nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza, sinh viên đã đề xuất một số giải pháp như hoàn thiện cơ sở vật chất, nâng cao chất lượng sản phẩm và đa dạng hoá thực đơn, hoàn thiện quy trình hoạt động của nhân sự, tăng cường kiểm tra, giám sát và quản lý hoạt động của nhà hàng, tăng cường hoạt động marketing và chăm sóc khách hàng, cùng với việc nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua các hoạt động vui chơi, giải trí tại nhà hàng.

Việc nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng là một quá trình liên tục và đòi hỏi sự đầu tư và nỗ lực từ phía chủ sở hữu và nhân viên nhà hàng. Tuy nhiên, nếu thực hiện đúng các giải pháp đề xuất, nhà hàng Sao Mai - Hải Đăng Plaza sẽ đạt được mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo được sự hài lòng cho khách hàng và củng cố vị thế trên thị trường.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. David Beriss and David E. Sutton (2007), *The Restaurants Book: Ethnographies of Where we Eat*, Oxford International Publishers.
2. Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985), “*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*”, *Journal of Marketing*
3. Trần Thị Thanh Thúy (2018), *Chất lượng dịch vụ ngân hàng của các ngân hàng thương mại Việt Nam*, Luận án Tiến sĩ Kinh tế, Học viện Ngân hàng
4. C. Udayalakshmi and J. Sridevi (2023), *Service quality models: A review with respect to fast food restaurants*, *BOHR International Journal of Social Science and Humanities Research*, Vol. 2, No. 1,
5. Bộ Khoa học và Công nghệ (2016), *Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015*, Hà Nội
6. Báo cáo tài chính nội bộ của Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza

PHỤ LỤC SỐ 01 BIỂU MẪU KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NHÀ HÀNG SAO MAI – HẢI ĐĂNG PLAZA

BẢNG KHẢO SÁT

Nhằm đánh giá sự hài lòng của thực khách đối với chất lượng dịch vụ của Nhà hàng Sao Mai – Hải Đăng Plaza, chúng tôi đã thiết kế bảng khảo sát để thăm dò ý kiến của thực khách từ đó có các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ trong tương lai.

Xin vui lòng đánh dấu X vào ô bạn lựa chọn

Xin cảm ơn quý khách đã dành thời gian quý báu để thực hiện khảo sát của chúng tôi

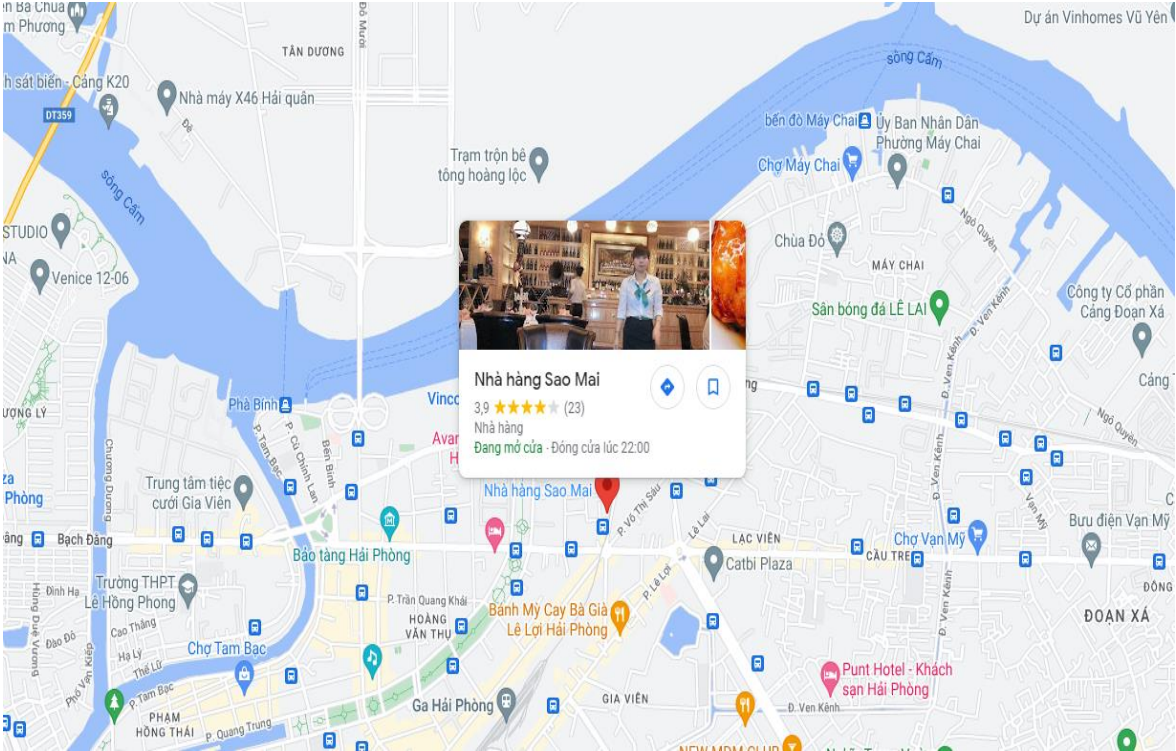
STT	CÂU HỎI	KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ (Đánh dấu X vào phía dưới ô bạn lựa chọn)			
		Nam		Nữ	
1	Bạn là nam hay nữ ?				
2	Bạn bao nhiêu tuổi	Từ 14 tuổi đến dưới 18 tuổi	Từ 18 tuổi đến dưới 30 tuổi	Từ 30 tuổi đến dưới 60 tuổi	Từ 60 tuổi trở lên
CÂU HỎI KHẢO SÁT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ		Rất hài lòng	Hài lòng	Cảm thấy bình thường	Cảm thấy tồi tệ
3	Bạn có hài lòng với thực đơn, chất lượng, chủng loại sản phẩm phục vụ ăn uống của nhà hàng không ?				
4	Bạn có hài lòng với thời gian và quy trình phục vụ của nhà hàng không ?				
5	Bạn có hài lòng với thái độ của nhân viên không ?				
6	Bạn có hài lòng với không gian và cơ sở vật chất của nhà hàng không ?				
7	Bạn có góp ý gì để nhà hàng cải thiện chất lượng dịch vụ trong tương lai không ?				

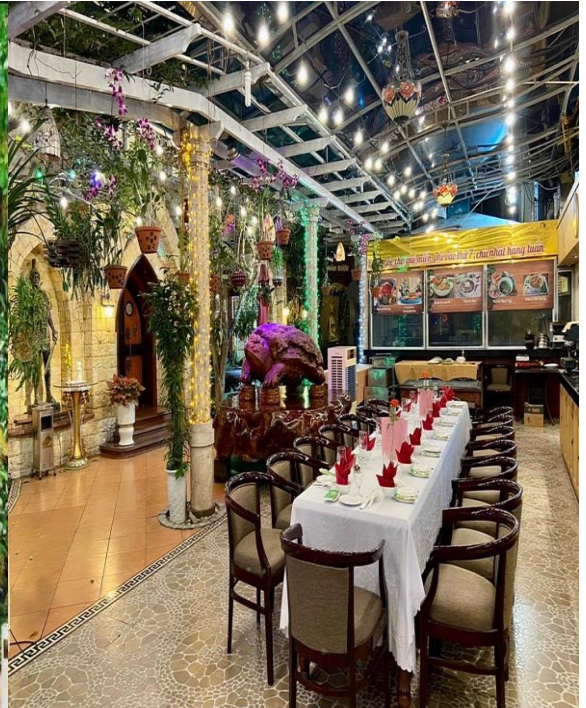
**PHỤ LỤC SỐ 02. MỘT SỐ MÓN ĂN CỦA NHÀ HÀNG SAO MAI
HẢI ĐĂNG PLAZA**

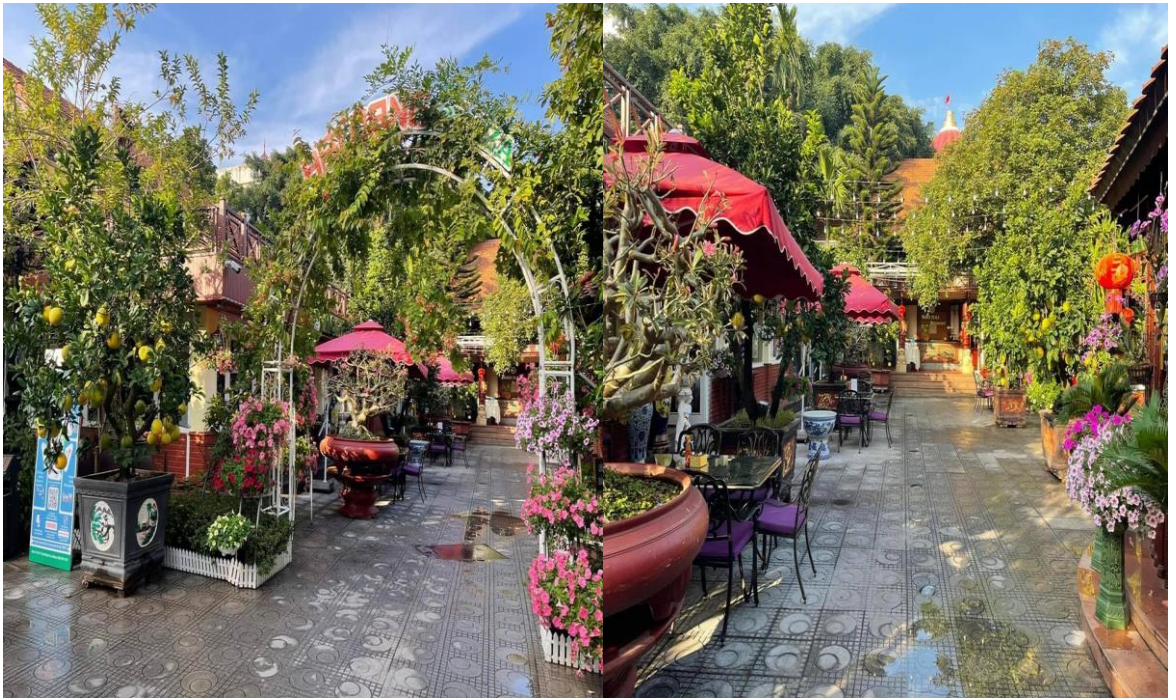




PHỤ LỤC SỐ 03. MỘT SỐ HÌNH ẢNH VỀ CƠ SỞ, VẬT CHẤT CỦA NHÀ HÀNG SAO MAI – HẢI ĐĂNG PLAZA









PHỤ LỤC SỐ 04. MỘT SỐ HÌNH ẢNH VỀ THỰC ĐƠN CỦA NHÀ HÀNG SAO MAI – HẢI ĐĂNG PLAZA



A la Carte
Món Sa lát Hủ/Salads



- ↓ 16. Salat rau xanh với thịt nguội : 125.000đ/suất
Vegetable salad with bacon
- ↓ 17. Salat Nga với hoa quả tươi : 105.000đ/suất
Russian salad with fresh fruit
- ↓ 18. Salat quả bơ với thân vịt hun khói : 140.000đ/suất
Avocado salad with smoked duck tenderloin
- ↓ 19. Salat nicoise kiểu Pháp : 145.000đ/suất
Nicoise's French salad
- ↓ 21. Salat cá hồi hun khói với rau tươi : 195.000đ/suất
Smoke Salmon salad with fresh vegetables
- ↓ 22. Salat quả bơ với cá hồi muối : 199.000đ/suất
Avocado salad with smoke salmon





3

HẦM RƯỢU VANG HAIĐANG
Website: Haidanglaza.com.vn - Ruoubaichinhieu.com - Haidangtravel.vn

A la Carte
Món Sa lát Hủ/Salads




- ↓ 23. Salat rau trộn với Olive (Quả ô liu) : 87.000đ/suất
Mixed vegetable salad with olive
- ↓ 24. Salat hoa quả với rau tươi : 87.000đ/suất
Fresh Fruit salad with vegetables
- ↓ 25. Salat hải sản với rong biển : 140.000đ/suất
Seafood salad with seaweed
- ↓ 26. Salat bò Furi : 250.000đ/suất
Mixed vegetable salad with Furi beef
- ↓ 27. Nộm cổ hủ dưa Nam bộ + bánh phồng tôm : 150.000đ/suất
Coconut salad with prawn crackers
- ↓ 28. Nộm bưởi Nam bộ với tôm thịt, bánh phồng tôm : 150.000đ/suất
Southern pomelo salad with prawn crackers
- ↓ 29. Salat rau tươi tổng hợp với trứng tôm Tobiko : 160.000đ/suất
Mixed salad with Tobiko shrimp roe






4

HẦM RƯỢU VANG HAIĐANG
Website: Haidanglaza.com.vn - Ruoubaichinhieu.com - Haidangtravel.vn

A la Carte
Món ăn phụ kiện Hủ/Extra dishes



- ↓ 31. Gỏi Hàu tươi Canada : 110.000đ/con
Canadian oyster wasabi
- ↓ 32. Mực một nắng Nha Trang nướng : 280.000đ/con
Grilled Nha Trang squid
- ↓ 33. Hàu tươi Canada bỏ vỏ và pho mai và trứng cá hồi : 155.000đ/con
Baked Canadian oyster with cheese and salmon roe
- ↓ 34. Chim Cẩu nướng than hoa : 170.000đ/con
Grilled pigeon
- ↓ 35. Bò Mỹ xiên nướng than hồng : 179.000đ/suất
American Beef skewer
- ↓ 36. Bánh mì nướng với cá hồi hun khói : 199.000đ/suất
Smoked salmon seved with toasts
- ↓ 37. Trứng cá hồi Nhật Bản với bánh mì đen : 245.000đ/suất
Japanese salmon roe served with rye bread
- ↓ 38. Gân ngỗng nướng với bánh mì kiểu Nhật : 245.000đ/suất
Grilled foie gras served with Japanese bread
- ↓ 39. Gân ngỗng Pháp áp chảo với táo Mỹ : 245.000đ/suất
Sauté French foie gras with American apple
- ↓ 40. Sườn lợn nướng BBQ cá tăng kiểu Mỹ : 270.000đ/đĩa
Grilled pork ribs (american style)
- ↓ 42. Cua Bê bò lò kiểu Pháp (Cua Farci) : 395.000đ/suất
Cream Farci

5

HẦM RƯỢU VANG HAIĐANG
Website: Haidanglaza.com.vn - Ruoubaichinhieu.com - Haidangtravel.vn

A la Carte
Món chính Hủ/Main dishes



- ↓ 43. Tôm sú xốt chanh dây : 125.000đ/con
Sautéed tiger prawn with lemon sauce
- ↓ 44. Tôm sú xốt tỏi : 125.000đ/con
Sautéed tiger prawn with garlic sauce
- ↓ 45. Tôm sú bò lò : 125.000đ/con
Grilled tiger prawn
- ↓ 45a. Tôm sú nướng hoặc hấp bia : 125.000đ/con
Grilled tiger prawn or Steamed tiger prawn with beer
- ↓ 46. Tôm Sú chiên giòn xốt sữa : 125.000đ/con
Fried tiger prawn with milk sauce
- ↓ 47. Hàu Canada nướng trứng muối : 110.000đ/con
Grilled Canada Oysters with salted eggs









6


HẦM RƯỢU VANG HAIĐANG
Website: Haidanglaza.com.vn - Ruoubaichinhieu.com - Haidangtravel.vn

A la Carte
Món chính / Main dishes

Cá Hồi / Salmon

- ⚓ 48. Cá Hồi nướng kiểu Pháp : 125.000đ/suất
Grilled Salmon French style
- ⚓ 49. Cá Hồi chiên khoai tây Hoàng bào : 115.000đ/suất
Deep fry salmon with potato
- ⚓ 50. Cá Hồi bỏ lò sốt kem chanh : 145.000đ/suất
Baked salmon with butter lemon
- ⚓ 51. Cá Hồi Na Uy bỏ lò sốt kem nấm : 145.000đ/suất
Baked Norwegian salmon with mushroom
- ⚓ 52. Gỏi cá Hồi Na Uy : 135.000đ/suất
Norwegian salmon sashimi
- ⚓ 52. Gỏi cá trích trứng : 168.000đ/suất
Herring and roe sashimi



HÀM RƯỢU VANG HOIDANG
Website: Haidangplaza.com.vn | Ruoubiachinhieu.com | Haidangtravel.vn

A la Carte
Món chính / Main dishes




Các loại thịt / Meats

- ⚓ 53. Đùi bò Úc hầm táo đỏ : 168.000đ/suất
Stewed Australian beef tail with apple
- ⚓ 54. Sườn cừu Úc áp chảo sốt kem bạc hà : 189.000đ/suất
Saute Australian lamb rib with mint cream sauce
- ⚓ 55. Sườn Cừu Úc nướng : 189.000đ/suất
Grilled Australian lamb Chops
- ⚓ 56. Sườn heo nướng BBQ cá tăng kiểu Mỹ : 290.000đ/suất
Grilled pork rib American style
- ⚓ 57. Chân giò hầm kiểu Đức : 345.000đ/cái
Stewed Pork leg




9
HÀM RƯỢU VANG HOIDANG
Website: Haidangplaza.com.vn | Ruoubiachinhieu.com | Haidangtravel.vn