

**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 : Phạm Hồng Quân

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 SUN –
FLAMINGO CÁT BÀ RESORT**

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

Sinh viên thực hiện : Phạm Hồng Quân

Lớp : DL2301

Giảng viên hướng dẫn : Nguyễn Thị Phương Thảo

HẢI PHÒNG – NĂM 2023

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Phạm Hồng Quân

Mã SV: 1912601002

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 Sun – Flamingo Cát Bà Resort

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

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

Về lý luận, tổng hợp và phân tích những giải pháp về nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Sun

Về thực tiễn tìm hiểu về chất lượng dịch vụ tại nhà hàng

Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Sun

2. Các tài liệu, số liệu cần thiết

Các tài liệu lý luận cơ bản về quản trị kinh doanh nhà hàng

Các dữ liệu về tình hình hoạt động của nhà hàng

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp

Nhà hàng Sun – Flamingo Cát Bà Resort

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

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 Sun – Flamingo Cát Bà Resort*

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

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày tháng....năm 2024

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN
Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN
Giảng viên hướng dẫn

Phạm Hồng Quân

Nguyễn Thị Phương Thảo

Hải Phòng, ngày tháng năm 2024

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: *Phạm Hồng Quân*(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 Sun - Flamingo Cát Bà Resort*

Nội dung hướng dẫn: *Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sun - Flamingo Cát Bà Resort*

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 Sun - Flamingo Cát Bà Resort, 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

Phạm Hồng Quân

Mục Lục

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG.....	5
1.1 Khái niệm, đặc điểm của chất lượng dịch vụ ăn uống.....	5
1.1.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ ăn uống	5
1.1.2. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ ăn uống.....	7
1.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ăn uống.....	9
1.2.1 Vị trí, cơ sở vật chất kỹ thuật	9
1.2.2 Đội ngũ lao động và cơ cấu tổ chức lao động.....	10
1.2.3 Nguyên liệu, thực đơn, chủng loại sản phẩm ăn uống.....	11
1.2.4 Quy trình phục vụ.....	12
1.2.5 Giải quyết các ý kiến của khách hàng.....	16
1.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống	17
1.3.1. Khái niệm	17
1.3.2. Phương pháp đánh giá:.....	18
1.4 Nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống nhà hàng	21
1.4.1 Khái niệm, nội dung.....	21
1.4.2 Ý nghĩa nâng cao chất lượng dịch vụ.....	24
Tiểu kết chương 1.....	26
CHƯƠNG 2 : THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG CỦA NHÀ HÀNG SUN - FLAMINGO CÁT BÀ RESORT	27
2.1 Khái quát chung về Flamingo Cát Bà Resort và nhà hàng tại Flamingo Cát Bà Resort.....	27
2.1.1 Giới thiệu về Flamingo Cát Bà Resort.....	27
2.1.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển.....	27
2.1.1.2 Chức năng hoạt động	30
2.2 Tình hình hoạt động kinh doanh ăn uống tại nhà hàng của Flamingo Cát Bà resort	41
2.2.1 Thị trường khách	41
2.2.2 Doanh thu	43

2.3. Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ăn uống của nhà hàng Sun trong Flamingo Cát Bà resort.....	46
2.3.1 Vị trí, cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng.....	46
2.3.2 Quy trình phục vụ buffet của nhà hàng.....	48
2.3.3 Tiêu chuẩn vận hành của Flamingo Cát Bà Resort.....	50
Tiêu chuẩn ẩm thực chung	50
2.3.4 Nguyên liệu, thực đơn, chủng loại sản phẩm phục vụ ăn uống.....	57
2.3.5 Trình độ, thái độ của đội ngũ lao động, nguồn nhân lực của nhà hàng .	58
2.3.6 Một số nhân tố khác.....	60
2.4. Thực trạng chất lượng dịch vụ ăn uống của nhà hàng	61
2.4.1 Đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống thông qua khảo sát ý kiến của khách hàng.....	61
2.4.2 Thuận lợi - Ưu điểm.....	64
2.4.3 Khó khăn – Hạn chế.....	64
Tiểu kết chương 2.....	66
CHƯƠNG 3 : MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG CỦA NHÀ HÀNG SUN - FLAMINGO CÁT BÀ RESORT	
.....	67
3.1 Định hướng, mục tiêu phát triển của nhà hàng Sun.....	67
3.2 Các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống trong kinh doanh tại nhà hàng.	68
3.2.1 Cải thiện cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng.....	68
3.2.2 Nâng cao trình độ, thái độ phục vụ của đội ngũ lao động.	70
3.2.3 Nâng cao chất lượng sản phẩm và đa dạng hóa thực đơn.....	73
3.2.4 Hoàn thiện quy trình phục vụ của nhà hàng.	74
3.2.5 Tăng cường công tác chăm sóc, lấy ý kiến khách hàng.....	75
3.3 Kiến nghị	75
3.3.1 Kiến nghị với Ban Lãnh Đạo	77
3.3.2 Đối với Flamingo Cát Bà Resort.....	77
Tiểu kết chương 3.....	79
KẾT LUẬN	80
TÀI LIỆU THAM KHẢO	81

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Du lịch Việt Nam đang trên đà phát triển và hội nhập với các nước trên thế giới, nền kinh tế ngày càng được nâng cao chính vì thế nhu cầu đi du lịch của mọi người ngày càng tăng. Họ đi du lịch để tận hưởng những phút giây thư giãn bên người thân và bạn bè, để tận hưởng những dịch vụ tốt nhất và một phong cách phục vụ chuyên nghiệp.. Kinh doanh ăn uống là một mảng hoạt động không thể thiếu trong du lịch bao gồm việc sản xuất, bán và phục vụ cho khách với mục đích để tăng doanh thu kiếm thêm lợi nhuận. Để đáp ứng được những nhu cầu đó của khách du lịch các cơ sở kinh doanh ăn uống mở ra ngày một nhiều, từ bình dân cho đến cao cấp sang trọng. Việc mở ra rất nhiều cơ sở kinh doanh như vậy khó có thể tránh khỏi việc cạnh tranh với nhau, chính việc cạnh tranh này đã bắt họ phải nghĩ ra nhiều dịch vụ mới lạ và hơn hết là một phong cách phục vụ chuyên nghiệp. Để hài lòng với những yêu cầu của khách hàng các doanh nghiệp cần những giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ trong ăn uống.

Bộ phận nhà hàng trong khách sạn - F&B là thuật ngữ viết tắt của từ For and Beverage Service, nghĩa là dịch vụ nhà hàng và quầy uống. Đây là dịch vụ cung cấp đồ ăn thức uống cho khách lưu trú tại khách sạn hoặc khách vàng lát Ở các khách sạn lớn, bộ phận F&B còn đảm nhận các dịch vụ đi kèm như tổ chức tiệc cuối, sinh nhật, liên hoan... theo yêu cầu của khách hàng. F&B trong các khách sạn không giống như những F&B kinh doanh độc lập bên ngoài. Đó có thể chỉ là một quán bar nhỏ, xinh xắn bên cạnh hồ bơi với những ly cocktail tuyệt vời hoặc một quán cà phê ấm áp trong phòng đọc sách hoặc một quán bar ở khu vực sinh hoặc một không gian nhà hàng sang trọng trong khuôn viên khách sạn... Bộ phận buồng phòng là yếu tố đầu tiên để kinh doanh và tăng doanh thu cho khách sạn, bên cạnh đó, F&B cũng đóng vai trò quan trọng không kém, dựa trên 3 vai trò chính dưới đây :

- Vai trò đầu tiên và quan trọng nhất của bộ phận F&B trong khách sạn là để đáp ứng, thỏa mãn nhu cầu ăn uống của du khách Nhà hàng Sun - Flamingo Cát Bà Resort Vai trò thứ hai là góp phần nâng cao hình ảnh

thương hiệu của khách sạn. Nếu dịch vụ F&B của khách sạn có chất lượng tốt với các món ăn ngon và đồ uống tuyệt vời thì đó cũng là một trong những lý do kéo du khách trở lại khách sạn vào lần sau. Và chắc chắn họ cũng sẽ để lại những đánh giá tích cực về khách sạn đó trên các diễn đàn cũng như các website đánh giá du lịch trực tuyến, hoặc trên các mạng xã hội. Điều này sẽ giúp nâng cao hình ảnh thương hiệu cho khách sạn.

- Vai trò thứ ba, F&B Là nguồn quan trọng đóng góp vào tổng doanh thu của khách sạn.

Trong quá trình làm việc tại Flamingo Cát Bà Resort tôi nhận ra việc nghiên cứu công tác nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống là một lĩnh vực nghiên cứu cần thiết, là hướng đi mang tính chiến lược dẫn đến sự thành công của khách sạn và đồng thời nâng cao hiểu biết của bản thân về chuyên ngành nhà hàng khách sạn để phát triển nghề nghiệp và sự nghiệp của bản thân .

Bởi vậy tôi xin được chọn đề tài Nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại Flamingo Cát Bà Resort .

2. Mục tiêu, nhiệm vụ nghiên cứu đề tài

- Mục tiêu:

Tổng quan cơ sở lý luận và thực tiễn về chất lượng dịch vụ ăn uống trong nhà hàng, đồng thời nghiên cứu, đánh giá thực chất lượng dịch vụ ăn uống tại Flamingo Cát Bà Resort để từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại đây.

- Nhiệm vụ

Hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ ăn uống, các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ăn uống và phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ

Phân tích, đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng trong Flamingo Cát Bà Resort .

Đề xuất các giải pháp để khắc phục hạn chế, nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại Flamingo Cát Bà Resort .

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu : Chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Sun Flamingo Cát Bà Resort
- Phạm vi nghiên cứu :

Thời gian: đề tài nghiên cứu, tổng hợp, phân tích các số liệu, tài liệu trong năm 2023

Không gian: nhà hàng Sun trong tòa 2 Flamingo Cát Bà Resort .

4. Phương pháp nghiên cứu

- **Phương pháp thu thập và xử lý số liệu, tài liệu**

Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp: Đọc, tìm kiếm tài liệu đã nghiên cứu có liên quan, nghiên cứu qua các đánh giá, lượt tương tác của khách đã sử dụng dịch vụ trên trang page của khách sạn, các nền tảng mạng xã hội facebook, tiktok,...hoặc các kênh OTA như booking, agoda,...

Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp: Quan sát hành vi của khách hàng, cơ sở vật chất của nhà hàng, quan sát thái độ, cách ứng xử của nhân viên. Tiến hành phỏng vấn, lấy ý kiến của các nhân viên đang làm việc và cả các khách hàng đã từng sử dụng dịch vụ ăn uống mà nhà hàng cung cấp để làm cơ sở căn bản cho những câu hỏi được sử dụng trong bảng hỏi.

- **Phương pháp điều tra xã hội học**

Sử dụng phiếu đánh giá của nhà hàng để thăm dò ý kiến từ khách sau khi khách đã sử dụng xong dịch vụ của nhà hàng về các dịch vụ, về nhân viên, về món ăn,... xem khách có hài lòng với những mục đã nêu trong phiếu hoặc không thì sẽ đưa ra phương án để khắc phục . Em đã thực hiện phát 200 phiếu đánh giá cho khách hàng, 80 phiếu cho khách quốc tế và 120 phiếu cho khách nội địa, thời gian thực hiện phát phiếu từ tháng 6 đến tháng 9 năm 2023

Sử dụng phương pháp phân tích tổng hợp, quan sát và qua vận dụng lý thuyết đã học về chất lượng dịch vụ của nhà hàng kết hợp với thực tế của nhà hàng thông qua quan sát của bản thân trong quá trình thực tập. Tôi phát hiện ra những vấn đề của bộ phận nhà hàng, cuối cùng đưa ra các phương hướng, giải pháp giải quyết vấn đề.

5. Bố cục của đề tài

Ngoài phần mở đầu , kết luận, phần nội dung của khóa luận bao gồm 3 chương:

CHƯƠNG 1 : CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG

CHƯƠNG 2 : THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG CỦA NHÀ HÀNG SUN - FLAMINGO CÁT BÀ RESORT

CHƯƠNG 3 : MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG CỦA NHÀ HÀNG SUN - FLAMINGO CÁT BÀ RESORT

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG

1.1 Khái niệm, đặc điểm của chất lượng dịch vụ ăn uống

1.1.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ ăn uống

a. Khái niệm nhà hàng

Theo thông tư số 18/1999/TT-BTM ngày 19/05/1999 của bộ thương mại về việc hướng dẫn điều kiện kinh doanh nhà hàng ăn uống, quán ăn bình dân thì:

“Nhà hàng ăn uống là cơ sở chế biến và bán các sản phẩm ăn uống có chất lượng cao, có cơ sở vật chất, trang thiết bị và phương thức phục vụ tốt, đáp ứng được nhu cầu của mọi đối tượng nhà hàng.”

“Nhà hàng là nơi cung cấp dịch vụ ăn uống cho thực khách. Hay nói cách khác là nơi bán thức ăn và nước uống cho những người có nhu cầu. Đã được gọi là nhà hàng thì phải đảm bảo các tiêu chí sau đây phải đạt được một đẳng cấp nhất định: Chất lượng thức ăn và nước uống (Food & Beverage), menu tương đối đa dạng, đồng phục nhân viên tươm tất, nhân viên phục vụ chuyên nghiệp, vệ sinh an toàn thực phẩm, trang thiết bị tốt... Với nhu cầu ngày càng đa dạng thì một số nhà hàng còn tổ chức tiệc, hội nghị, hội thảo, sự kiện, các cuộc họp... cho khách hàng”.

Ngoài ra thực khách còn xem nhà hàng là nơi để gặp gỡ bạn bè, người thân, tiếp đón đối tác làm ăn, trao đổi công việc .

b. Khái niệm chất lượng dịch vụ ăn uống

Theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đưa ra định nghĩa chất lượng là “Tổng thể các tính năng và đặc điểm của một sản phẩm hoặc dịch vụ có khả năng đáp ứng các nhu cầu và kỳ vọng”

Chất lượng có nghĩa là sự phù hợp, sự thuận tiện cho mục đích sử dụng.

Chất lượng là sự đảm bảo các đặc tính cho tất cả các dịch vụ ở mỗi lần cung ứng.

Chất lượng chính là sự cảm nhận của người tiêu dùng.

Chất lượng là việc cung cấp dịch vụ ở mức giá phù hợp với khả năng người tiêu dùng.

Chất lượng phải tương xứng với mức giá người tiêu dùng phải trả.

Chất lượng là khái niệm đặc trưng cho khả năng thoả mãn nhu cầu của khách hàng. Vì vậy, sản phẩm hay dịch vụ nào không đáp ứng được nhu cầu của khách hàng thì bị coi là kém chất lượng cho dù trình độ công nghệ sản xuất ra có hiện đại đến đâu đi nữa. Đánh giá chất lượng cao hay thấp phải đứng trên quan điểm người tiêu dùng. Cùng một mục đích sử dụng như nhau, sản phẩm nào thoả mãn nhu cầu tiêu dùng cao hơn thì có chất lượng cao hơn.

Chất lượng dịch vụ ăn uống :

Chất lượng dịch vụ ăn uống: Là mức cung cấp dịch vụ ăn uống tối thiểu mà một nhà hàng đã lựa chọn nhằm thoả mãn ở mức độ cao nhu cầu ăn uống của thị trường khách hàng mục tiêu của mình. Mức cung cấp dịch vụ này phải được đảm bảo duy trì nhất quán trong suốt quá trình kinh doanh .

Chất lượng dịch vụ là một phạm trù rộng và có rất nhiều định nghĩa khác nhau tùy thuộc vào từng loại dịch vụ, nhưng bản chất của chất lượng dịch vụ nói chung được xem là những gì mà khách hàng cảm nhận được. Mỗi khách hàng có nhận thức và nhu cầu cá nhân khác nhau nên cảm nhận về chất lượng dịch vụ cũng khác nhau.

Tóm lại, chất lượng dịch vụ là kết quả của một quá trình đánh giá tích lũy lâu dài của khách hàng dựa trên sự so sánh chất lượng mong đợi (hay dự đoán) và mức độ chất lượng thực hàng đã nhận được. Có thể nói chất lượng dịch vụ luôn được so sánh với mức độ thoả mãn như cầu của khách hàng sau khi đã tiêu dùng dịch vụ.

Khách hàng sẽ bị thất vọng nếu sự cảm nhận của họ thấp hơn sự mong chờ mà họ có trước đó, khi đó chất lượng dịch vụ của nhà hàng mà nó sẽ kéo theo đây

truyền tới sự mong đợi của nhiều khách hàng. Nếu khi tiêu dùng dịch vụ của nhà hàng sự cảm nhận của khách hàng đúng bằng sự mong chờ thì chất lượng dịch vụ chỉ được coi là tạm được. Mục tiêu của nhà hàng là phải thiết kế một mức cung cấp dịch vụ ở mức độ cao hơn so với những gì khách hàng kỳ vọng. Các nhà hàng phải nắm rõ những nhu cầu đòi hỏi của khách hàng mục tiêu để đưa vào những tiêu chuẩn bắt buộc cho toàn bộ hệ thống để mọi thành phần, mọi người trong hệ thống phải tuân thủ.

Dịch vụ cung cấp tốt hay không là tùy thuộc vào người cung cấp dịch vụ qua thái độ, quan hệ bên trong công ty, hành vi, tinh thần phục vụ, sự biểu hiện bên ngoài, tiếp cận và tiếp xúc khách hàng .

1.1.2. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ ăn uống

a) Khó đo lường và đánh giá

- Đặc điểm này xuất phát từ chính bản chất và đặc điểm của sản phẩm ăn uống. Sản phẩm ăn uống bao gồm bốn thành phần cơ bản: phương tiện thực hiện, hàng hóa bán kèm, dịch vụ hiện và ẩn. Vì thế khi đánh giá chất lượng sản phẩm ăn uống, người ta phải đánh giá chất lượng của cả bốn thành tố trên.

b) Trên thực tế, đánh giá chất lượng của hai thành phần đầu tiên là phương tiện thực hiện dịch vụ và hàng hóa bán kèm có thể thực hiện dễ dàng hơn bởi đó là những vật cụ thể hiện hữu. Người ta hoàn toàn có thể sờ mó, nhìn thấy, đo đếm được bằng các số đo có tính quy ước cao. Vì bản thân chúng đều có tính chất lý hóa cụ thể như kích thước, khối lượng, màu sắc, mùi vị v.v. Song với hai thành phần sau là dịch vụ hiện và dịch vụ ẩn thì ta không nhìn thấy, không sờ được và không có những thước đo cụ thể vì thế rất khó lượng hóa khi đánh giá. Những yếu tố này luôn có thể thay đổi theo thời gian. Vì vậy, cùng một mức cung cấp dịch vụ của những nhà hàng khác nhau sẽ được khách hàng cảm nhận rất khác nhau.

c) Chỉ được đánh giá chính xác qua sự cảm nhận của người tiêu dùng trực tiếp

- Đặc điểm này xuất phát từ các lý do sau:

Do chất lượng dịch vụ ăn uống khó đo lường và đánh giá nên nó phụ thuộc rất lớn vào sự cảm nhận của người tiêu dùng trực tiếp các món ăn, đồ uống của nhà hàng.

Nếu sự cảm nhận của khách về việc cung cấp dịch vụ của nhà hàng càng tốt thì tức là khách cảm thấy mức độ thỏa mãn càng cao. Như vậy với những người không trực tiếp tiêu dùng sản phẩm sẽ không cảm nhận được một cách chính xác chất lượng của sản phẩm nhà hàng.

Từ đặc điểm này, các nhà quản lý nhà hàng muốn đánh giá chính xác chất lượng dịch vụ ăn uống phải luôn đứng trên cái nhìn của khách hàng, của người tiêu dùng trực tiếp sản phẩm. Phải cố gắng hiểu một cách chính xác những yêu cầu, mong muốn và đòi hỏi của khách chứ không phải dựa trên nhận định hay sự cảm nhận chủ quan của riêng mình để xem xét.

d) Phụ thuộc vào quá trình cung cấp dịch vụ của nhà hàng

- Chất lượng kỹ thuật bao gồm chất lượng của các thành phần cơ sở vật chất dịch vụ nhà hàng hợp thành như: mức độ tiện nghi, hiện đại của các trang thiết bị, mức độ thẩm mỹ trong trang trí nội thất và thiết kế nhà hàng, mức độ vệ sinh bên trong và bên ngoài nhà hàng, mức độ bảo đảm an toàn trong thiết kế và lắp đặt các trang thiết bị máy móc trong nhà hàng v.
- Chất lượng chức năng bao gồm những yếu tố liên quan tới con người, đặc biệt là những nhân viên phục vụ trực tiếp tại nhà hàng. Đó là thái độ, cách ứng xử, khả năng giao tiếp, hình thức bên ngoài của nhân viên, trình độ tay nghề, trình độ học vấn, tình trạng tâm lý, trình trạng sức khỏe, độ tuổi, giới tính v.v... của nhân viên phục vụ.
- Cả hai thành phần chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng đều tác động tới hình ảnh của một nhà hàng và quyết định đến chất lượng dịch vụ ăn uống được cảm nhận của nhà hàng. Vấn đề đặt ra cho các nhà quản lý nhà hàng là phải luôn quan tâm và tìm cách cải thiện cả chất lượng kỹ

thuật và chất lượng chức năng một cách thường xuyên dựa trên những sự thay đổi trong nhu cầu, sở thích và đòi hỏi của thị trường khách hàng mục tiêu.

e) Tính nhất quán cao

- Tính nhất quán ở đây phải được hiểu theo hai góc độ:

Thứ nhất, đó là sự thống nhất cao và thông suốt trong nhận thức và hành động của tất cả các thành viên trong nhà hàng từ trên xuống dưới về mục tiêu chất lượng cần đạt được của nhà hàng. Tính nhất quán vì thế cũng đòi hỏi các chủ trương chính sách kinh doanh của nhà hàng phải đồng bộ

Thứ hai, đó là sự đồng bộ, toàn diện, trước sau như một và đúng như lời hứa mà nhà hàng đã công bố với khách hàng. chất lượng dịch vụ ăn uống đòi hỏi phải tốt ở mọi lúc mọi nơi, cho mọi khách hàng, đòi hỏi đối với mọi nhân viên trong bộ phận nhà hàng. Điều đó có nghĩa là không thể tồn tại thứ chất lượng dịch vụ chỉ chú trọng áp dụng cho một vài khu vực quan trọng nào đó mà nhà quản lý nhà hàng cho rằng khách hàng dễ dàng nhìn thấy nhất để nhằm mục đích đối phó.

Tuy nhiên, tính nhất quán của chất lượng dịch vụ nhà hàng không được đánh đồng với tính cố định bất biến. chất lượng dịch vụ ăn uống không phải chỉ được diễn ra trong một thời điểm nhất định nào đó, cũng không thể được xây dựng một lần rồi cứ thế áp dụng mãi mãi mà không thay đổi. Nó đòi hỏi phải được hoàn thiện không ngừng và phải được điều chỉnh cho phù hợp với yêu cầu thực tế của thị trường.

1.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ăn uống

1.2.1 Vị trí, cơ sở vật chất kỹ thuật

Vị trí nhà hàng có ảnh hưởng rất lớn tới hiệu quả kinh doanh và khả năng thu hút khách. Những yếu tố sau đây có thể ảnh hưởng đến việc chọn địa điểm:

Khu vực giao thông: Cần xác định xem vị trí nhà hàng có thuận lợi trong việc đi lại hay không. Một khu vực có giao thông thuận lợi sẽ làm tăng lượng khách của nhà hàng.

Bãi đậu xe: Kinh tế ngày càng tăng số lượng nhà có ô tô riêng ngày càng nhiều, mọi người sẽ thất vọng khi chỗ đỗ xe bị hạn chế hoặc không có chỗ đỗ xe. Chính vì vậy chỗ đậu xe là rất quan trọng, trong trường hợp nếu không có bãi đỗ xe thì phải có đủ nhân viên để phục vụ khách đỗ xe vào vị trí mà nhà hàng thuê bãi đỗ.

Cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng là toàn bộ những tư liệu lao động của nhà hàng tham gia vào quá trình sản xuất, kinh doanh và dịch vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách. Bao gồm: phòng ăn, phòng tiệc, các trang thiết bị, đồ dùng của nhà hàng. Cơ sở vật chất có một vai trò rất quan trọng trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp nói chung và hoạt động kinh doanh nhà hàng nói riêng. Là yếu tố không thể thiếu trong quá trình kinh doanh của nhà hàng, cấu thành nên các sản phẩm, góp phần quan trọng quyết định loại sản phẩm, hình thức kinh doanh, chất lượng, giá cả... của hàng hóa, dịch vụ

Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ ăn uống tại nhà hàng có tốt hay không luôn có sự ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng phục vụ từ đó ảnh hưởng đến việc khách có quyết định tiêu dùng dịch vụ ở đây hay không. Cơ sở vật chất kỹ thuật đầy đủ sẽ tăng năng suất và doanh thu cho nhà hàng. Khách hàng khi đi ăn tại nhà hàng sẽ muốn một không gian cao cấp và sang trọng, chính vì vậy mà nhà hàng cần phải thỏa mãn các nhu cầu của khách hàng. Và cần phải đồng bộ trang thiết bị, đồng bộ trong việc bố trí và phải thường xuyên bảo trì, bảo dưỡng, thay thế cơ sở vật chất kỹ thuật.

1.2.2 Đội ngũ lao động và cơ cấu tổ chức lao động

Lực lượng lao động trực tiếp làm trong nhà hàng rất đa dạng về cơ cấu ngành nghề, giới tính, tuổi tác. Tính tổ chức, khả năng phối hợp của các bộ phận trong nhà hàng đòi hỏi phải đồng bộ, nhịp nhàng với mục tiêu phục vụ khách với chất lượng cao nhất, nhằm đáp ứng yêu cầu và đòi hỏi của khách. Tính chất làm việc

trong nhà hàng thường là 8 tiếng, làm việc từ 6 giờ đến 14 giờ và từ 14 giờ đến 22 giờ) và sẽ có người ở lại trực đến khoảng 22 giờ hoặc 23 giờ tùy vào lượng khách. Nhà hàng hoạt động quanh năm thậm chí cả ngày nghỉ lễ, đối với những ngày lễ đây là lúc nhà hàng trở nên bận rộn nhất. Lao động trong nhà hàng cần những người trẻ và khoảng 20 – 40 tuổi, độ tuổi này thay đổi theo từng bộ phận của nhà hàng:

Bộ phận lễ tân: từ 20 – 25 tuổi

Bộ phận bàn, bar: 20 – 30 tuổi

Tạp vụ: 40 tuổi

Ngoài ra bộ phận có độ tuổi cao nhất là bộ phận quản lý từ 40 – 50 tuổi.

Lao động thuộc nghề chế biến món ăn: Để có món ăn trang trí đẹp mắt đòi hỏi người đầu bếp phải có kiến thức về thẩm mỹ, kiến thức về sử dụng gia vị, kiến thức về cân bằng âm – dương trong ăn uống và đặc biệt phải có kỹ năng về cắt tỉa, thái, gọt rau củ để trình bày lên đĩa. Khách hàng ngày nay thường quan tâm đến dinh dưỡng trong món ăn và bữa ăn không chỉ ngon miệng mà đảm bảo được sức khỏe.

Mỗi cá nhân sẽ giữ một vai trò nhất định trong tập thể và là đội ngũ nòng cốt và tinh nhuệ nhất để phát triển doanh nghiệp, nâng cao doanh thu. Nếu như lãnh đạo đưa ra các chiến lược, dẫn dắt thì đội ngũ nhân viên chính là người thực hiện. Không có nhân viên, chắc chắn tất cả những kế hoạch vẫn chỉ nằm trên giấy tờ. Mỗi nhân viên trong một bộ phận của công ty đều có ảnh hưởng đến một số hoặc tất cả các mối quan hệ với khách hàng. Một nhân viên thất vọng sẽ làm giảm khả năng phục vụ khách hàng của công ty, và rất nhiều nhân viên không đáp ứng được nhu cầu của khách hàng sẽ khiến đơn vị của bạn không thể thành công. Dù bản thân bạn dành bao nhiêu thời gian và năng lượng cho việc bán hàng, tiếp thị và dịch vụ khách hàng, hãy đầu tư nhiều hơn nữa vào việc giữ cho nhân viên của bạn được tinh thần tốt để sẵn sàng hoạt động

1.2.3 Nguyên liệu, thực đơn, chủng loại sản phẩm ăn uống.

Trong ngành kinh doanh khách sạn, yếu tố sản phẩm có ảnh hưởng không nhỏ tới Chất lượng dịch vụ. Để có được một Sản phẩm dịch vụ chất lượng cao thì chủng loại sản phẩm phong phú, đa dạng thôi là chưa đủ. Yêu cầu đặt ra là hàng hóa dịch vụ được sản xuất ra, được nhà hàng cung cấp phải đảm bảo về khối lượng, chất lượng, thời gian, địa điểm, các tiêu chuẩn về vệ sinh, về độ an toàn và tiện lợi, các tiêu chuẩn về thương phẩm học v.v... Đặc biệt là phải phù hợp với thói quen tiêu dùng, tâm lý và sở thích của từng đối tượng khách. Chất lượng và chủng loại Sản phẩm dịch vụ ăn uống có ảnh hưởng rất lớn đến uy tín và thứ hạng của khách sạn, quyết định đến doanh thu của khách sạn. Đối với các khách sạn càng lớn thì yêu cầu về Chất lượng dịch vụ ăn uống càng cao và các loại hình Sản phẩm dịch vụ càng đa dạng.

Thực đơn hay Menu là một bản liệt kê những món dự định sẽ phục vụ trong bữa ăn, bữa tiệc, liên hoan,...trên cơ sở tính toán khoa học nhằm đảm bảo số lượng và chất lượng món ăn phù hợp với tinh chất bữa ăn; đồng thời đáp ứng yêu cầu cung cấp dinh dưỡng cho cơ thể và hợp khẩu vị người ăn. Thông thường, thực đơn được chia thành 3 loại chính, đó là: thực đơn tự chọn (Buffet Menu), thực đơn theo món ăn (A La Carte Menu) và thực đơn theo bữa ăn (Set Menu hay Table D' Hoote Menu). Để có được một thực đơn tốt là rất quan trọng vì nó sẽ ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

1.2.4 Quy trình phục vụ

Phục vụ là quá trình phức tạp bởi nó tạo ra sản phẩm với giá trị sử dụng đặc biệt, nhằm thỏa mãn những nhu cầu khác nhau của du khách. Khi đánh giá chất lượng dịch vụ, khách hàng thường không xem xét từng khâu, từng công đoạn mà thường xem xét cả một quá trình, thậm chí nhiều khi họ chỉ tập trung vào khâu yếu nhất trong một chuỗi dịch vụ. Do vậy, chất lượng dịch vụ đòi hỏi phải có tính nhất quán cao và phải có được sự đồng bộ, kết hợp hài hòa giữa các yếu tố.

Các bước phục vụ nhà hàng theo tiêu chuẩn sẽ diễn ra như sau:

a) Tiếp nhận và chào đón khách (nhân viên lễ tân phụ trách)

- **Khách đã đặt bàn**

Giao tiếp bằng mắt với khách ở khoảng cách khoảng 10m.

Chủ động chào khách khi khách đến gần khoảng 1 – 2m bằng câu chào theo tiêu chuẩn.

Hỏi khách về thông tin đặt bàn, xác định chủ tiệc.

Kiểm tra sổ thông tin đặt bàn.

Xác định tình trạng bàn, số khách thực tế (bổ sung bàn ghế nếu phát sinh thêm khách).

Dẫn khách vào bàn.

Mời khách ngồi vào bàn (xác định thứ tự ưu tiên phục vụ, kéo ghế mời khách ngồi, trải khăn ăn...).

Chuyển giao cho nhân viên phục vụ (nhân viên phục vụ giới thiệu bản thân và tiếp tục các bước tiếp theo).

- **Khách chưa đặt bàn**

Giao tiếp bằng mắt với khách ở khoảng cách khoảng 10m.

Chủ động chào khách khi khách đến gần khoảng 1 – 2m bằng câu chào theo tiêu chuẩn.

Hỏi khách về thông tin đặt bàn, xác định chủ tiệc.

Kiểm tra sơ đồ bàn, xác định số bàn, vị trí trống chưa được đặt trước để bố trí phù hợp cho khách.

Thông báo cho khách hoặc đề nghị khách chờ để chuẩn bị (nếu cần).

Dẫn khách vào bàn.

Mời khách ngồi vào bàn (xác định thứ tự ưu tiên phục vụ, kéo ghế mời khách ngồi, trải khăn ăn...).

Chuyên giao cho nhân viên phục vụ (nhân viên phục vụ giới thiệu bản thân và tiếp tục các bước tiếp theo).

b) Trình thực đơn

Xác định trong bàn có khách nào bị dị ứng với thức ăn, nước uống không.

Mở thực đơn và đưa cho từng khách theo hướng từ bên phải vào (thực đơn món ăn trước, thực đơn nước uống sau).

Giới thiệu thực đơn món ăn và thức uống cho khách, thông báo lưu ý đặc biệt trong thực đơn.

Rời bàn để khách lựa chọn món.

c) Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món

Chuẩn bị captain order, tấm lót captain order, bút viết...

Xin phép ghi nhận yêu cầu gọi món của khách.

Gợi ý tư vấn món, giải đáp thắc mắc của khách.

Ghi nhận yêu cầu gọi món của khách.

Xác nhận lại lần nữa yêu cầu gọi món.

Cảm ơn và thông báo thời gian phục vụ.

Xin lại thực đơn từ khách.

Gửi lời chào trước khi rời bàn.

Lưu lại liên 03 để ghi nhớ yêu cầu gọi món của khách.

Chuyển liên 02 cho bếp và liên 01 cho thu ngân.

d) Phục vụ đồ ăn và thức uống

• Chuẩn bị

Kiểm tra lại gọi món của khách hàng.

Chuẩn bị và kiểm tra thức uống tại quầy bar.

- **Phục vụ**

Bê món trên khay ra bàn khách, xin phép phục vụ và thông báo món của từng khách.

Phục vụ theo đúng vị trí khách ngồi, thứ tự ưu tiên, yêu cầu...

Chúc khách dùng ngon miệng.

Gửi lời chào trước khi rời bàn.

- e) **Thanh toán**

- **Chuẩn bị thanh toán**

Tổng hợp tất cả gọi món từ captain order.

Kiểm tra phiếu thanh toán với thu ngân và thông tin khách (khách đang lưu trú tại khách sạn, khách có đặt cọc...).

Chuẩn bị bìa thanh toán, phiếu quà tặng...

Kiểm tra nội dung nhập liệu của thu ngân.

Quan sát dấu hiệu gọi thanh toán từ khách.

- **Tiến hành thanh toán**

Xác nhận hình thức thanh toán (tiền mặt, thẻ...) với chủ tiệc/người yêu cầu thanh toán.

Xác nhận thẻ thành viên, phiếu ưu đãi (nếu có).

Chuẩn bị phiếu thanh toán.

Xin phép, trình phiếu thanh toán cho khách.

Chờ khách ít phút.

Xin phép nhận lại bìa thanh toán khi khách đã sẵn sàng.

Kiểm tra tiền mặt tại bàn/tiến hành thanh toán bằng thẻ.

Cảm ơn, gửi lại khách bì thanh toán (thông báo tiền thừa, nhờ khách ký xác nhận phiếu thanh toán...)

Hỏi thăm cảm nhận của khách hàng về trải nghiệm dùng bữa.

Tiếp nhận ý kiến của khách và có hướng giải quyết phù hợp.

f) Tiễn khách

Rời bàn, để khách lưu lại chỗ ngồi (nếu khách có nhu cầu).

Chủ động kéo ghế khi khách có dấu hiệu muốn rời đi.

Kiểm tra tư trang giúp khách.

Hướng dẫn khách ra cửa, chào tạm biệt và hẹn gặp lại.

Dọn dẹp kết thúc quy trình.

Lưu Ý Trong Quy Trình Phục Vụ Nhà Hàng

Phục vụ chậm trễ, thậm chí quy trình phục vụ không được “thống nhất” sẽ làm phát sinh nhiều sai sót trong quá trình phục vụ như: Sai món, thiếu món, nhầm lẫn thứ tự phục vụ các bàn... Điều này khiến khách hàng rất khó chịu và làm giảm khả năng họ quay lại nhà hàng vào lần sau. Vì vậy để ghi điểm tuyệt đối trong lòng khách hàng, bạn hãy đảm bảo nhà hàng có một quy trình phục vụ chuyên nghiệp. Đồng thời, tạo ra trải nghiệm dịch vụ tốt nhất mà không phải nhà hàng nào cũng có được, đây cũng là cách để bạn gây ấn tượng mạnh mẽ với khách hàng.

1.2 5 Giải quyết các ý kiến của khách hàng

Yếu tố này chính là con dao hai lưỡi. Nếu nhà hàng giải quyết khiếu nại một cách khéo léo thì không chỉ giữ được khách hàng trung thành mà còn gây ấn tượng với các khách hàng tiềm năng. Nhưng chỉ cần một sơ suất nhỏ thì khách hàng có thể sẵn sàng tìm một nhà hàng khác đáp ứng nhu cầu của họ tốt hơn chúng ta .

Trong quá trình làm dịch vụ, chắc chắn nhà hàng sẽ nhận được những lời phàn nàn khác nhau từ khách hàng. Từ đó, nhà hàng sẽ tìm ra nguyên nhân làm cho khách không hài lòng, đồng thời khắc phục yếu điểm để cải tiến dịch vụ, mang đến sự phục vụ tốt hơn cho khách hàng.

1.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống

1.3.1. Khái niệm

Chất lượng dịch vụ là kết quả của quá trình đánh giá tích lũy của khách hàng dựa trên sự so sánh giữa chất lượng mong đợi (hay mong đợi) và mức độ chất lượng mà khách hàng nhận được. Nói cách khác, chất lượng dịch vụ luôn được so sánh với mức độ hài lòng của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ.

Cũng giống như bất kỳ một loại dịch vụ nào khác, dịch vụ ăn uống cũng có chỉ tiêu chung để đánh giá chất lượng dịch vụ. Dựa vào những nghiên cứu của hai tác giả Berry và Parasuraman ta có thể dựa ra 5 chỉ tiêu để đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống được liệt kê theo thứ tự điểm dân của độ quan trọng sự tin cậy tinh thần trách nhiệm, sự đảm bảo sự đồng cảm và tính hữu hình.

Sự tin cậy là khả năng cung cấp dịch vụ như đã hứa một cách tin cậy và chính xác. Khi nhà cung ứng đảm bảo sự tin cậy cho khách hàng thì sự trong đại đã được đảm bảo một phần. Trong kinh doanh ăn uống, khách hàng luôn đặt sự tin cậy vào lời hứa của nhà quản lý và nhân viên như là một tiêu chí để đánh giá chất lượng dịch vụ. Chính vì vậy, khách sạn chỉ nên hứa những gì mình có thể cung cấp chắc chắn cho khách hàng, tránh tạo cho khách hàng cảm giác bị lừa dối.

Tinh thần trách nhiệm là sự sẵn sàng giúp đỡ khách hàng một cách tích cực và cung cấp dịch vụ một cách hàng hải. Trong trường hợp dịch vụ sai hỏng, khả năng khôi phục nhanh chóng thì khách hàng vẫn có thể cảm nhận được sự tích cực và thông cảm bỏ qua Trong Kinh doanh ăn uống, tinh thần trách nhiệm của nhân viên phục vụ là vô cùng quan trọng và được đánh giá rất cao. Tất cả nhân viên trong nhà hàng đều phải có tinh thần trách nhiệm nghiêm túc và quan tâm

đến từng khách hàng mà mình trực tiếp: phục vụ. Sự nhiệt tình, chân thành của nhân viên sẽ đem lại hình ảnh đẹp của nhà hàng trong mắt khách hàng, đem lại lợi nhuận chung cho doanh nghiệp

Sự đảm bảo. Là việc thực hiện dịch vụ một cách lịch sự và kính trọng khách hàng, giúp đỡ khách một cách có hiệu quả đặc biệt là đảm bảo bí mật, quyền riêng tư của khách. Đồng thời, nhân viên phục vụ cũng cần phải có tác phong nhanh nhẹn, hình thức và trang phục gọn gàng, cử chỉ nhẹ nhàng lịch sử, nhiệt tình, chu đáo, qua đó thể hiện lòng tin đối với khách hàng.

Sự đồng cảm. Bao gồm khả năng tiếp cận và nỗ lực tìm hiểu nhu cầu khách hàng. Đây là trong đời cơ bản của khách hàng khi đến tiêu dùng dịch vụ ăn uống tại khách sạn, họ luôn mong muốn nhân viên hiểu và đồng cảm với những nhu cầu của họ. Do đó, khi phục vụ khách hàng, các nhân viên phải hiểu được nhu cầu của họ, phải có cách cư xử khéo léo, đoán biết được nhu cầu của khách hàng. Sự đồng cảm tạo cho khách hàng cảm giác được sẵn sàng chia sẻ. Điều đó sẽ thu hút nhiều khách hàng đến với khách sạn Tính hữu hình Để đánh giá dịch vụ, khách hàng sẽ căn cứ vào các yếu tố hữu hình để đánh giá chất lượng sản phẩm dịch vụ. Do sản phẩm dịch vụ có tính và hình cao nên khách hàng càng tin tưởng vào các yếu tố hữu hình như là một lời hứa về chất lượng dịch vụ Tính hữu hình là hiện diện của điều kiện làm việc, trang thiết bị con người và các phương tiện thông tin

Tuy nhiên, từ 5 tiêu chí trên, đối với từng loại hình dịch vụ lại có mức độ đánh giá khác nhau. Thực tế, trong dịch vụ ăn uống, các khách sạn thường đánh giá bởi các tiêu chí sau đón tiếp khách, sự đa dạng và chất lượng món ăn đồ uống, trình độ và thái độ phục vụ của nhân viên, cơ sở vật chất phòng ăn, vệ sinh ăn uống và cảm nhận chung .

1.3.2. Phương pháp đánh giá:

a) Phương pháp đánh giá của các chuyên gia

Phương pháp đánh giá của các chuyên gia là phương pháp sử dụng trí tuệ của đội ngũ chuyên gia có trình độ cao của một chuyên ngành để xem xét, nhận định bản chất một sự kiện khoa học hay thực tiễn phức tạp, để tìm ra giải pháp tối ưu cho các sự kiện đó hay đánh giá một sản phẩm khoa học.

Trong giáo dục, đó là phương pháp thu thập thông tin khoa học, nhận định, đánh giá một sản phẩm khoa học giáo dục, bằng cách sử dụng trí tuệ một đội ngũ chuyên gia giáo dục có trình độ cao, ý kiến của từng người sẽ bổ sung lẫn nhau, kiểm tra lẫn nhau cho ta một ý kiến đa số, khách quan về một vấn đề giáo dục. Phương pháp đo lường dựa vào sự thỏa mãn khách hàng

b) Phương pháp đánh giá dựa vào mức độ thỏa mãn của khách hàng.

Trên thế giới có rất nhiều phương pháp đánh giá, nhưng phổ biến và đem lại hiệu quả hơn cả là phương pháp đánh giá căn cứ vào sự thỏa mãn của khách hàng. Đó là phương pháp SERVQUAL của A.Parasuraman, Valarie A.Zeithaml, Leonard L.Berry (1998) và

Các tác giả của phương pháp này đã đưa ra một qui mô nhiều khoản mục gọi là SERVQUAL cho việc đo lường năm chỉ tiêu của chất lượng dịch vụ: Sự tin cậy, tinh thần trách nhiệm, sự đảm bảo, sự đồng cảm, tinh hữu hình trên cơ sở khoảng cách giữa dịch vụ trông đợi và dịch vụ cảm nhận của khách hàng hay còn gọi là lỗ hổng chất lượng dịch vụ.

SERVQUAL là công cụ được phát triển chủ yếu với mục đích đo lường chất lượng dịch vụ trong marketing. Thang đo này được thừa nhận là có độ tin cậy cao và chứng minh tính chính xác trong nhiều ngành dịch vụ khác nhau như : nhà hàng, khách sạn, bệnh viện, trường học,...

Mô hình Chất lượng Dịch vụ hay Mô hình SERVQUAL được phát triển và thực hiện bởi các chuyên gia tiếp thị người Mỹ Valarie Zeithami, A. Parasuraman và Leonard Berry vào năm 1988 là một phương pháp để nắm bắt và đo lường chất lượng dịch vụ mà khách hàng đã trải nghiệm

Mặc dù là một công cụ đo lường chất lượng dịch khoa học song cũng hết sức phức tạp, để áp dụng SERVQUAL vào nước ta cần những điều kiện cơ bản sau: Các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ và khách hàng phải có những hiểu biết nhất định về dịch vụ

Phải có các công ty tư vấn dịch vụ hoặc cơ quan đo lường riêng về chất lượng dịch vụ để đánh giá hiệu lực của SERVQUAL và tìm cách áp dụng chúng vào nước ta

Thang đo SERVQUAL đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên sự cảm nhận bởi chính các khách hàng sử dụng dịch vụ. Bất kì dịch vụ, chất lượng dịch vụ cảm nhận bởi khách hàng có thể có 10 thành phần:

Tin cậy: nói lên khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn ngay lần đầu

Đáp ứng: nói lên sự mong muốn và sẵn sàng của nhân viên phục vụ cấp các dịch vụ cho khách hàng

Năng lực phục vụ: nói lên trình độ chuyên môn để thực hiện dịch vụ. Khả năng phục vụ biểu hiện khi nhân viên tiếp xúc với khách hàng, nhân viên trực tiếp thực hiện dịch vụ, khả năng nghiên cứu để nắm bắt thông tin liên quan cần thiết cho việc phục vụ khách hàng,

Tiếp cận: liên quan đến việc tạo mọi điều kiện dễ dàng cho khách hàng trong việc tiếp cận dịch vụ như rút ngắn thời gian chờ đợi cho khách hàng, địa điểm phục vụ và giờ mở cửa

Lịch sự: nói lên tính cách phục vụ niềm nở, tôn trọng và thân thiện với khách hàng của nhân viên

Thông tin: liên quan đến việc giao tiếp, thông đạt cho khách hàng bằng ngôn ngữ mà họ hiểu biết dễ dàng và lắng nghe về những vấn đề liên quan đến họ như giải thích dịch vụ, chi phí, giải quyết khiếu nại thắc mắc.

Tín nhiệm: nói lên khả năng tạo lòng tin cho khách hàng, làm cho khách hàng tin cậy vào công ty. Khả năng này thể hiện qua tên tuổi và tiếng tăm của công ty, nhân cách của nhân viên phục vụ giao tiếp trực tiếp với khách hàng.

An toàn: liên quan đến khả năng bảo đảm sự an toàn cho khách hành, thể hiện sự an toàn về vật chất, tài chsinh, cũng như bảo mật thông tin.

Hiểu biết khách hàng: thể hiện qua khả năng hiểu biết và nắm bắt nhu cầu của khách hàng thông qua việc tìm hiểu những đòi hỏi của khách hàng, quan tâm đến cá nhân họ và nhận dạng được khách hàng thường xuyên.

Phương tiện hữu hình: thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ, các trang thiết bị hỗ trợ.

Mô hình mười thành phần chất lượng dịch vụ nêu trên có ưu điểm là bao quát hầu hết mọi khía cạnh dịch vụ. Tuy nhiên, mô hình này có nhược điểm là phức tạp trong việc đo lường. Hơn nữa mô hình này mang tính chất lý thuyết, có thể sẽ có nhiều thành của mô hình chất lượng dịch vụ không đạt được giá trị phân biệt. chính vì vậy các nhà nghiên cứu đã nhiều lần kiểm định mô hình này và đi đến kết luận thang đo SERVQUAL gồm năm thành phần cơ bản đó là: tiếp cận, đáp ứng, năng lực phục vụ, hiểu biết khách hàng, phương tiện hữu hình

1.4 Nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống nhà hàng

1.4.1 Khái niệm, nội dung

* Khái niệm

Nâng cao chất lượng dịch vụ được biểu đồng nghĩa với cải tiến chất lượng. Bởi vì cải tiến chất lượng là toàn bộ những hoạt động nhằm đưa vào chất lượng sản phẩm lên mức cao hơn trước nhằm giảm dần khoảng cách giữa những mong muốn của khách hàng và thực tế chất lượng đạt được, thỏa mãn như cầu của khách hàng ở mức cao hơn

Nâng cao chất lượng dịch vụ là kết quả của các mối quan hệ giữa nhân viên, khách hàng và cơ sở vật chất của nhà hàng theo quan điểm hệ thống. Nói một

cách đơn giản, chất lượng dịch vụ nhà hàng là kết quả được mang lại nhờ các hoạt động tương tác giữa nhà hàng nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng.

Chất lượng dịch vụ không chỉ là sự thỏa mãn của khách hàng khi thưởng thức món ăn mà còn là thái độ phục vụ tận tâm, chu đáo; cung cấp thông tin cho khách nhanh chóng, đúng lúc, hóa đơn không sai sót và thủ tục thanh toán rõ ràng.

Theo TCVN ISO 9001: 1996 nâng cao chất lượng dịch vụ là những hoạt động được tiến hành trong toàn tổ chức nhằm không những duy trì mà còn nâng cao hơn nữa hiệu quả và hiệu suất của các hoạt động và quá trình để tạo thêm lợi ích cho cả doanh nghiệp và khách hàng của tổ chức đó.

Vì vậy, nâng cao chất lượng dịch vụ được hiểu là toàn bộ những hoạt động để duy trì và đưa chất lượng dịch vụ lên mức cao hơn trước nhằm thỏa mãn trông đợi của khách và đem lại hiệu quả cho doanh nghiệp.

* Nội dung :

Dựa trên mô hình quản lý chất lượng dựa vào quá trình, việc nâng cao chất lượng dịch vụ "được thông qua việc sử dụng chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, việc phân tích dữ liệu, hành động khắc phục, phòng ngừa và sự xem xét của lãnh đạo" (ISO 9000:2000)

• Duy trì chất lượng: Theo ISO 9001 : 2000, việc duy trì chất lượng dịch vụ tập trung vào hai nội dung chính là các hoạt động phục hồi và phòng ngừa.

Hoạt động phục hồi.

Mặc dù chiến lược của nhiều doanh nghiệp là thực hiện một nền văn hóa dịch vụ không sai sót bằng các chương trình cải tiến không ngừng, nhưng sự sai sót là khó tránh khỏi. Việc sửa chữa lỗi dịch vụ của các doanh nghiệp chính là các hoạt động khắc phục hay còn gọi là sự phục hồi dịch vụ. Quá trình khắc phục đạt hiệu quả sẽ phục hồi sự tin cậy và nó cũng tạo ra cơ hội cùng cố hơn nữa lòng trung thành của khách nếu việc phục hồi chuẩn bị chu đáo và thực hiện tốt. Điều này

hết sức quan trọng vì tâm lý của khách thường chú ý tối thiểu đến sự trôi chảy, nhưng họ lại rất chú ý đến sự sai hỏng của dịch vụ.

Để thực hiện phục hồi dịch vụ, hai tác giả Berry và Parasuraman đã hướng dẫn những nội dung chính như sau: Tạo điều kiện thuận lợi nhất cho việc trao đổi thông tin khi khách hàng không thỏa mãn Các doanh nghiệp cần tạo cho khách hàng dễ dàng tiếp cận với các cá nhân như việc cung cấp số điện thoại nóng, miễn phí và đảm bảo rằng sẵn sàng có ai đó để giải quyết khiếu nại của khách hàng. Nhân viên phục hồi cần được đào tạo, trao quyền để tích cực giải quyết vấn đề, không được trốn tránh trách nhiệm.

Để có thông tin, để biết được suy nghĩ của khách có thể bằng nhiều cách:

Thông tin từ người phục vụ trực tiếp

Thu thập ý kiến từ hội nghị khách hàng

Thu thập ý kiến bằng các phiếu trưng cầu ý kiến cá nhân phát cho khách hàng hoặc phỏng vấn trực tiếp

Thu thập ý kiến từ các hội thảo và từ các hội chợ triển lãm

Biểu sự phục hồi thành cơ hội diễn tả sự quan tâm tới khách hàng.

Các doanh nghiệp cần phân bổ nguồn nhân lực thích đáng để biểu sự phục hồi thành cơ hội diễn tả sự quan tâm tới khách hàng. Có những doanh nghiệp trao quyền cho nhân viên để làm khách hài lòng. Khi thực hiện những kiểu phục hồi như vậy khách hàng sẽ hài lòng, chắc chắn những sai sót về dịch vụ nhanh chóng qua đi và ấn tượng được quan tâm đặc biệt sẽ được lưu giữ mãi trong lòng khách.

Nghiên cứu các phàn nàn của khách hàng.

Để không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ các doanh nghiệp cần xây dựng một chương trình cải tiến chất lượng phù hợp cần xác định được bốn nguyên tắc cơ bản của việc nâng cao chất lượng dịch vụ

Một là, xác định chất lượng là trước hết chứ không phải là lợi nhuận. Các doanh nghiệp cần xác định mục tiêu của mình được bắt đầu bằng lợi ích của dịch vụ đem lại cho khách hàng chứ không phải bằng lợi nhuận tài chính. Điều này thể hiện rất rõ trong mô hình quản lý mới (MBP), mô hình hướng tới chất lượng, coi thỏa mãn của khách hàng là mục tiêu cao nhất của một tổ chức. Mọi tác động quản lý đều hướng tới khách hàng chứ không phải là người sản xuất.

Hai là, coi trọng chất lượng đội ngũ lao động, cần áp dụng các biện pháp thích hợp để huy động hết tài năng của mọi người nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

Ba là, nâng cao chất lượng dịch vụ phải được giải quyết một cách tổng thể, đầy đủ các mặt, các khâu, mọi nơi, mọi lúc của quá trình hình thành chất lượng, từ việc nghiên cứu nhu cầu, trông đợi của khách hàng để định ra các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ đến việc thiết kế, sản xuất và cung ứng dịch vụ.

Bốn là, kiểm tra với mục đích hạn chế và ngăn chặn sai sót, tìm ra biện pháp khắc phục nhằm không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ.

Trên cơ sở nguyên tắc đó, các doanh nghiệp cần xây dựng cho mình một chương trình nâng cao chất lượng dịch vụ thích hợp với nội dung.

1.4.2 Ý nghĩa nâng cao chất lượng dịch vụ

Việc nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống sẽ làm cho khách hàng ngày càng hài lòng và đến với khách sạn nhiều hơn. Việc thu hút được ngày càng nhiều khách hàng sẽ làm cho doanh thu và lợi nhuận của nhà hàng và khách sạn tăng lên. Chất lượng dịch vụ cao sẽ giữ chân được khách hàng cho nhà hàng, tạo ra nhiều khách hàng chung thủy và thu hút thêm nhiều khách mới. Để khách hàng lựa chọn tiêu dùng một sản phẩm nào đó họ thường dựa vào hàng căn cứ có độ tin cậy như thông tin truyền miệng, hay kinh nghiệm bản thân. Chất lượng dịch vụ cao sẽ được khách hàng thường xuyên sử dụng, hay nói cách khác là khách sẽ chung thủy với nhà hàng. Hơn nữa, chất lượng dịch vụ tốt sẽ được khách hàng truyền tin nhau, từ đó sẽ có thêm các khách hàng mới đến với nhà hàng mà không hề làm cho nhà hàng tốn thêm chi phí quảng cáo.

Việc nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng sẽ giúp cho nhà hàng giữ chân những khách hàng đã có và thuyết phục thêm những khách hàng mới. Điều đó mang lại nhiều lợi ích cho nhà hàng.

Giảm chi phí marketing, quảng cáo. Từ đó mang lại lợi nhuận cao hơn. Tăng thị phần và duy trì tốc độ tăng trưởng cao về chỉ tiêu khách của nhà hàng, tăng doanh thu cho nhà hàng .

Tăng số lượng khách hàng chung thủy với nhà hàng, thương hiệu và uy tín của nhà hàng .

Tiểu kết chương 1

Chương 1 đã trình bày cơ sở lý luận cho đề tài khóa luận “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại Flamingo Cát Bà Resort”. Ở chương 1 này em đã nêu ra khái niệm liên quan đến chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng, khách sạn, các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng trong kinh doanh nhà hàng và phương pháp để đánh giá chất lượng dịch vụ của nhà hàng. Đây sẽ là tiền đề để em tìm hiểu, phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ, các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của nhà hàng tại Flamingo Cát Bà Resort trong các chương sau.

CHƯƠNG 2 : THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG CỦA NHÀ HÀNG SUN - FLAMINGO CÁT BÀ RESORT

2.1 Khái quát chung về Flamingo Cát Bà Resort và nhà hàng tại Flamingo Cát Bà Resort

2.1.1 Giới thiệu về Flamingo Cát Bà Resort

2.1.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển

Tên chính thức: Flamingo Cát Bà Resort

Địa chỉ: Tổ 18, thị trấn Cát Bà, Cát Hải, Hải Phòng

Điện thoại: 0225 3888 686

Email: <https://flamingoresorts.vn/vi/cat-ba-resorts>

Website: <https://flamingoresorts.vn/vi/cat-ba-resort>

Logo



Dự án Flamingo Cát Bà Resort của chủ đầu tư Flamingo Holding Group khởi công xây dựng vào ngày 25/11/2017 tại bãi biển Cát Cò thuộc quần đảo Cát Bà, huyện Cát Hải, Hải Phòng với tổng diện tích gần 77.843 m².

Tọa lạc tại bãi biển đẹp nhất của Cát Bà, quần thể phức hợp nghỉ dưỡng Flamingo Cát Bà hiện lên như một kiệt tác xanh trên đảo ngọc. Chìm đắm vào thiên nhiên

kỳ vĩ vùng vịnh và cảnh quan vườn treo có một không hai của Flamingo, du khách sẽ có những khoảnh khắc và trải nghiệm khó quên.

Dự án xây dựng với kiến trúc rừng xanh trên trời cao huyền thoại, tầm nhìn tuyệt vời bao trọn vịnh Lan Hạ, đường dạo trên cao Skywalk độc đáo nhất Việt Nam, 3 tòa nhà với nhiều biệt thự trên cao (cấu trúc từ 1-3 phòng ngủ).

*Flamingo Premium Cat Ba Beach

*Flamingo Grand Cat Ba

*Flamingo Premium Lan Ha Bay

Tại đây, du khách trải nghiệm từng cung bậc cảm xúc: sống động trong thế giới giải trí đa sắc màu, thư giãn tận hưởng tinh hoa ẩm thực Cát Bà, lắng đọng trong tiếng gió biển rì rào và không gian nghỉ dưỡng tiện nghi, đẳng cấp.

Flamingo Premium Cat Ba Beach

Vị trí: bãi biển Cát Cò 1

Diện tích ô đất: 2.031 m²

Diện tích xây dựng: 1.300 m²

Tổng diện tích sàn: 19.071 m²

Số tầng cao: 17 tầng

Được xây dựng với thiết kế cây xanh bao phủ dự án dần hiện ra như một khu rừng xanh với chiều cao ấn tượng thuộc khu vực bãi tắm Cát Cò 1, Flamingo Premium Cat Ba Beach là tổ hợp những căn hộ nghỉ dưỡng trên cao với tầm view ngoạn mục trọn vịnh Lan Hạ. Trang bị nội thất tiện nghi cùng hệ thống cây xanh, vườn treo hài hòa, tinh tế, tòa này sẽ là nơi thể hiện đẳng cấp và gu thẩm mỹ của khách hàng diện tích lớn nhất được trang bị nhiều hạ tầng tiện ích phục vụ nhu cầu nghỉ dưỡng, vui chơi giải trí của mọi lứa tuổi.

Flamingo Grand Cat Ba

Vị trí: bãi biển Cát Cò 2A

Diện tích ô đất: 7.915 m²

Diện tích xây dựng: 4.600 m²

Tổng diện tích sàn: 58.110 m²

Số tầng cao: 16 tầng

Flamingo Grand Cat Ba tựa như một viên ngọc sáng lấp lánh với những sắc màu của các loài hoa ở vườn treo Babylon trên cao. Nằm tại bãi Cát Cò 2A đây sẽ là tòa nhà có diện tích lớn nhất được trang bị nhiều hạ tầng tiện ích phục vụ nhu cầu nghỉ dưỡng, vui chơi giải trí của mọi lứa tuổi.

Flamingo Premium Lan Ha Bay

Vị trí: bãi biển Cát Cò 2B

Diện tích ô đất: 4.190 m²

Diện tích xây dựng: 2.500 m²

Tổng diện tích sàn: 41.200 m²

Số tầng cao: 18 tầng

Nằm tại khu vực bãi biển Cát Cò 2B tòa nhà được hưởng ưu thế "tựa sơn hướng thủy". Nơi đây khách hàng sẽ được tận hưởng vẻ đẹp của những bãi cát trắng trải dài cùng những gợn sóng nối đuôi nhau tạo nên vẻ đẹp tươi mát. Với những căn hộ, biệt thự trên cao sang trọng và tràn đầy sức sống, đây chính là nơi con người và thiên nhiên được giao hòa, mang đến sức sống mạnh mẽ, yên bình, hoàn hảo.

Năm 2020, Khai trương và chính thức vận hành Flamingo Cát Bà Resort.

Năm 2021, Quần thể nghỉ dưỡng lớn nhất miền Bắc Flamingo Cát Bà Resort chính thức đi vào hoạt động.

2.1.1.2 Chức năng hoạt động

Flamingo Cát Bà tự hào là quần thể nghỉ dưỡng 5 sao lớn nhất tại miền Bắc Việt Nam, thực sự là những thiên đường xanh mang đến hạnh phúc đích thực cho con người.

a) Dịch vụ lưu trú:

Deluxe Mountain View: Có diện tích từ 28-30m² và tầm nhìn hướng núi, đây là hạng phòng tiêu chuẩn tại Flamingo Cát Bà Resort. Thiết kế phòng có không gian mở theo phong cách hiện đại, được trang bị đầy đủ vật dụng nội thất, phòng tắm có cả vòi sen đứng và cả bồn tắm lớn cho du khách.

Premier Mountain View: Diện tích 32-34m² với “View” mặt núi thơ mộng, rộng rãi. Chất lượng phòng cao cấp và trang bị đầy đủ nội thất cho du khách sử dụng.

Deluxe Ocean View: Phòng rộng 32m² được thiết kế thêm ban công bên ngoài, tầm nhìn hướng biển cực kỳ đẹp cho du khách. Phòng được bố trí giường King cùng đầy đủ tiện nghi, ta có thể kê thêm giường phụ nếu cảm thấy cần thiết.

Premier Ocean View: Diện tích 34m² với ban công rộng rãi hướng biển, có đặt thêm cả bàn ghế uống trà cho du khách thưởng thức thiên nhiên. Ngắm hoàng hôn tại đây thì thật sự quá tuyệt vời đấy.

Deluxe Residence Ocean: Diện tích 57m² hướng biển, phù hợp cho 2-4 người, có ban công với cây xanh đặc trưng thoả thích ngắm cảnh.

Premier Residence Ocean: Diện tích 69m² tầm nhìn biển bao quát, phòng có không gian phóng khoáng cùng kiến trúc tinh tế cho du khách thư giãn.

Deluxe Residence Ocean: Diện tích 121m² cùng 2 phòng ngủ phù hợp cho 4-6 người.

Premier Residence Ocean: Diện tích 135m² với 2 phòng ngủ tầm nhìn hướng biển.

Premier Residence: Diện tích 168 m² với 3 phòng ngủ, phòng khách với tầm nhìn trực diện biển, bao trọn vịnh Lan Hạ .

Đánh giá: Flamingo Cát Bà Resort có hệ thống phòng đa dạng, phù hợp với tất cả nhu cầu của các đối tượng khách khác nhau từ khách đi riêng lẻ, cặp đôi hoặc khách đi theo đoàn nhiều người. Đây là một lợi thế giúp thu hút đông đảo khách du lịch tới Flamingo Cát Bà Resort, giúp du khách có thể thoải mái lựa chọn phòng phù hợp với nhu cầu và khả năng chi trả của mình. Các phòng đều cung cấp những tiện nghi cơ bản như: điều hòa, tivi, mini bar, tủ quần áo, máy sấy, kết an toàn, điện thoại, bàn làm việc... Ngoài ra với mỗi hạng phòng khác nhau sẽ có thêm dịch vụ bổ sung.

b) Dịch vụ ẩm thực:

- **Nhà hàng**

Với chuỗi nhà hàng sang trọng tại đây phục vụ đầy đủ, phong phú các món ăn nổi tiếng, đặc sản vùng miền trên cả nước và khắp các quốc gia Âu Á.

Những bữa tiệc tươi non từ nguồn thực phẩm, hải sản dồi dào của Cát Bà, Flamingo Cát Bà Resort sẽ đem đến cảm xúc khó quên cho mọi thực khách.

Nhà hàng Sea:

Giờ mở cửa: 6h30 - 22h00

Sức chứa: 250 khách

Địa điểm: Tầng 1, tòa Flamingo Premium Cat Ba Beach

Nhà hàng Sea sở hữu điểm nhấn là những món ăn đặc trưng của Việt Nam. Đến với nhà hàng Sea là đến với cội nguồn ẩm thực Việt để tận hưởng hương vị ẩm thực tinh hoa mà khó lòng tìm kiếm được ở một nơi nào khác. Nơi phục vụ nhiều món ăn của Việt Nam, có thiết kế trang nhã, cổ điển và không kém phần tinh tế.

Nhà hàng Sun:

Giờ mở cửa: 06:30 - 22:00

Sức chứa: 380 khách

Địa điểm: Tầng 6, tòa 2 Flamingo Cát Bà Resort

Nhà hàng Sun là nơi thực khách thưởng thức 3 bữa buffet sáng, trưa và tối tuyệt ngon được chế biến bởi đầu bếp khách sạn 5 sao. Không gian café ngập ánh nắng tại nhà hàng có đồ uống và đồ ăn nhẹ phục vụ cả ngày.

Nhà hàng Lan Hạ:

Giờ mở cửa: 14:00 – 22:00

Sức chứa: 250 khách

Địa điểm: Tầng 17, tòa Flamingo Grand Cat Ba

Nhà hàng cao cấp với thực đơn đa dạng cùng tầm nhìn mở rộng ra toàn cảnh vịnh Lan Hạ. Nằm kiêu lãnh trên tầng cao nhất của Wyndham Grand Flamingo Cat Ba Beach Resort nơi toàn bộ khung cảnh vịnh Lan Hạ được thu vào tầm mắt, Lan Ha Sky Bar mang đến trải nghiệm thư thái giữa chín tầng mây trong âm nhạc lãng mạn và dư vị mê hoặc của những thức uống hảo hạng.

Nhà hàng Sand:

Giờ mở cửa: 6:30 – 10:00

Sức chứa: 400 khách

Địa điểm: Tầng 12, tòa Flamingo Premium Lan Hạ Bay

Nhà hàng nằm ở vị trí đắc địa bao trọn cảnh vịnh Lan Hạ, với không gian rộng rãi, thiết kế sang trọng, nơi đây chủ yếu phục vụ và mang đến cho du khách những bữa sáng đa dạng, phong phú và hấp dẫn.

- **Bar**

Dịch vụ bar đẳng cấp là một trong những tiện ích không thể thiếu tại các khu nghỉ dưỡng 5 sao như Flamingo Cát Bà Resort. Tại Flamingo Cát Bà Resort, quý khách sẽ được tận hưởng đa dạng các mô hình gồm bar bãi biển, bar beer và bar café để phục vụ nhu cầu và sở thích của từng du khách.

Seasons Pool Bar:

Giờ mở cửa: 10:00 – 18:00

Địa điểm Tầng 3, tòa Flamingo Grand Cat Ba

Mang thêm dư vị cho khoảnh khắc thư thái tại bể bơi bốn mùa bằng những ly cocktail hảo hạng hay đồ uống đặc biệt từ pool bar

Shell Pool Bar:

Giờ mở cửa: 8h00 - 20h00

Sức chứa: 100 khách

Địa điểm: Tầng 4, tòa Flamingo Premium Cat Ba Beach

Shell Pool Bar là nơi mọi du khách có thể rũ bỏ muộn phiền để đắm chìm trong giai điệu thăng hoa, ngắm đại dương bao la. Tất cả được thiết kế để mang đến trải nghiệm tuyệt vời đậm chất nghỉ dưỡng chốn thiên đường.

Charm Pool Bar:

Nằm ở tầng 1, tòa Flamingo Grand Cat Ba

Lan Hạ Sky Bar:

Giờ mở cửa: 08:00 – 22:00

Địa điểm: Tầng 17, tòa Flamingo Grand Cat Ba

Lan Hạ Sky Bar là nơi có tầm nhìn đẹp nhất đảo Cát Bà, ôm trọn Vịnh Lan Hạ. Đến với Lan Hạ Sky Bar, du khách có thể thưởng thức các loại đồ uống pha chế, rượu mạnh, cocktail ấn tượng trong không gian yên bình nhìn ra vịnh biển.

Sand Bar & Cafe:

Giờ mở cửa: 10:00 – 21: 00

Địa điểm: Tầng 1, tòa Flamingo Premium Lan Ha Bay

Đánh giá:

Vị trí: Tất cả nhà hàng và bar tại Flamingo Cát Bà Resort đều được đặt tại các vị trí thuận lợi đối với từng khu khách lưu trú giúp khách hàng lưu trú tại khu vực nào sẽ thuận tiện sử dụng dịch vụ ăn uống tại nơi đó.

Chất lượng và số lượng món ăn: món ăn đa dạng, phục vụ đa dạng menu (set menu, ala carte, Á – Âu, Buffet, ẩm thực chay,...); phương pháp chế biến, cách trang trí mới lạ, bắt mắt kích thích vị giác của thực khách; phục vụ món ăn đa dạng đối tượng trẻ em và người lớn.

Không gian: không gian nhà hàng và bar tại tất cả các khu ăn uống của Flamingo Cát Bà Resort đều được thiết kế ánh sáng, bài trí tỉ mỉ, sang trọng, mang phong cách hiện đại, phù hợp với mọi đối tượng khách hàng. Hơn nữa đa số nhà hàng và quầy Bar có view hướng biển, hồ bơi, khu vui chơi trẻ em... mang lại không gian trong lành, gần gũi với thiên nhiên.

Sức chứa: sức chứa đa dạng phục vụ từ khách gia đình đến đối tượng khách đi theo đoàn và được chia làm các khung giờ khác nhau để phân bổ lượng khách hợp lý phù hợp với sức chứa tối đa của từng nhà hàng. Tuy nhiên, do Flamingo Cát Bà Resort là một khu nghỉ dưỡng sinh thái khá rộng nên là khoảng cách giữa các nhà hàng khá xa đối với những khách lưu trú khác khu mà muốn sử dụng dịch vụ ở các nhà hàng khác. Điều này đem lại sự bất tiện trong việc di chuyển giữa các khu ăn uống mà khách muốn sử dụng dịch vụ. Đặc biệt là vào mùa thấp điểm, một số dịch vụ ăn uống tạm thời không phục vụ hoặc phục vụ luân phiên các bữa ăn khiến cho khách khó nắm bắt được thời gian và khu vực ăn uống.

c) Dịch vụ hội nghị, tiệc:

Đáp ứng nhu cầu tổ chức sự kiện từ lớn đến nhỏ với đa dạng các chủ đề và lượng khách khác nhau, Flamingo Cát Bà Resort đã thiết kế hệ thống gồm: một hội trường nhỏ với diện tích hơn 300 m² là Opera House.

• Grand Opera:

Địa điểm: Tầng 5, tòa Flamingo Grand Cat Ba. Khán phòng lớn với diện tích khoảng 2000 m² với sức chứa lên tới 1200 khách. Khán phòng sang trọng được

trang bị hệ thống âm thanh và ánh sáng tiêu chuẩn là địa điểm đỉnh cao cho các sự kiện doanh nghiệp, tiệc cưới sang trọng hay những bữa tiệc riêng tư.

- **Opera Housse:**

Địa điểm: Tầng 5, tòa Flamingo Grand Cat Ba

Với 3 phòng họp nhỏ Opera House 1-2-3 có diện tích hơn 200 m² với sức chứa 130 khách, mang đến không gian chuẩn mực và hiện đại cho những hội thảo quy mô nhỏ hoặc các sự kiện riêng tư.

- **Sand Ballroom:**

Địa điểm: Tầng 12, tòa Flamingo Premium Lan Ha Bay

- **Bãi biển Cát Cò**

Địa điểm: Bãi Cát Cò 2

Sở hữu bãi biển đẹp nhất Cát Bà, đây là địa điểm lý tưởng để tổ chức các sự kiện, teambuilding quy mô tầm cỡ. Khu vực bãi tắm trải dài cát trắng là nơi quý khách có thể đặt tiệc Gala hoặc tổ chức tiệc BBQ với ẩm thực phong phú, đa dạng cùng dịch vụ tận tình chu đáo.

- **Đánh giá :**

Hệ thống các phòng họp với kích thước khác nhau phù hợp với những cuộc họp nhỏ từ vài chục người, thậm chí là cả những hội nghị lớn với sức chứa tối đa lên đến 1200 khách. Các phòng hội nghị được trang bị những tiện nghi cơ bản như hệ thống âm thanh chiếu sáng, hệ thống bàn ghế, sân khấu, màn hình LCD, internet tốc độ cao miễn phí, điều hoà nhiệt độ, thiết bị nghe nhìn, TV thông minh, hoa tươi, cây xanh trang trí, nước uống, khu vực gửi xe, khu vực nghỉ giải lao... Những tiện ích này là một phần không thể thiếu trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ cho những cuộc hội họp, hội nghị và giúp gia tăng sự thỏa mãn của khách hàng.

- d) Các dịch vụ khác:**

Bên cạnh các dịch vụ chính mà công ty cung cấp như đã nêu trên bao gồm dịch vụ buồng phòng, dịch vụ ăn uống và dịch vụ hội nghị, tiệc thì Flamingo Cát Bà Reort còn cung cấp rất nhiều những dịch vụ bổ sung như Spa, bể bơi, phòng gym, phòng karaoke, khu vui chơi trẻ em... nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu của khách hàng đem lại những trải nghiệm đáng nhớ khi đến với Flamingo Cát Bà Reort.

- **Bể bơi**

Bể bơi Shell Pool:

Giờ mở cửa: 07:00 – 19:00

Bể bơi vô cực Shell pool nằm ở tầng 4 tòa Flamingo Premium Cat Ba Beach, với diện tích hơn 170 m², nơi có vị trí đặc địa bao trọn tầm nhìn của bãi tắm Cát Cò 1 cũng như vịnh Lan Hạ.

Bể bơi bốn mùa:

Giờ mở cửa: 07:00 – 19:00

Bể bơi bốn mùa nằm ở tầng 3, tòa Flamingo Grand Cat Ba với diện tích 404 m². Bể bơi bốn mùa đem đến trải nghiệm thư thái giữa những âm thanh du dương của sóng biển và tầm nhìn không giới hạn ra vịnh Lan Hạ.

Bể bơi Charm pool:

Giờ mở cửa: 07:00 – 19:00

Bể bơi Charm nằm ở tầng 1 tòa Flamingo Grand Cat Ba và tầng 1 tòa Flamingo Premium Lan Hạ Bay, với diện tích 1147 m². Cùng với đó là câu lạc bộ thể thao bãi biển Flamingo Cát Bà với rất nhiều những hoạt động như:

Bến du thuyền đẳng cấp

Tàu tham quan vịnh Lan Hạ

Trượt nước tốc độ trên biển Cát Cò

Các trò chơi cảm giác mạnh: cano kéo dù bay, cano kéo phao trượt nước, moto nước, moto flyboard, chèo thuyền kayak, nhà phao nước...

- **Spa Seva Spa / Onsen**

Tắm khoáng kiểu Nhật:

Giờ mở cửa: 09:00 – 22:00

Địa điểm: Tầng 3, tòa Flamingo Grand Cat Ba Ruriko Onsen mang lại cảm giác cởi mở và giải phóng cơ thể trong không gian hào quyện của nước và đá. Với công dụng tuyệt vời của nước khoáng, các dưỡng chất sẽ thấm sâu vào cơ thể, mang đi những mệt mỏi muộn phiền để tái tạo năng lượng, nuôi dưỡng tâm hồn. Ngoài ra, khi đến đây Quý khách sẽ được tư vấn và trải nghiệm đa dạng các liệu trình trị liệu cũng như các gói sản phẩm, dịch vụ...

2.1.2 Khái quát về bộ phận nhà hàng Sun tòa 2 Flamingo Cát Bà resort

- **Chức năng :**

Tham gia vào quá trình tổ chức phục vụ dịch vụ ăn uống tại khách sạn và cung cấp các dịch vụ bổ sung như: tổ chức tiệc, buffet cho hội thảo, tổ chức tiệc theo yêu cầu của khách. Hỗ trợ các bộ phận khác khi cần

- **Nhiệm vụ :**

Chế biến, lưu thông và tổ chức phục vụ dịch vụ ăn uống tại khách sạn

Cung cấp các dịch vụ bổ sung như tổ chức tiệc, buffet cho hội thảo, tổ chức tiệc theo yêu cầu của khách. Phục vụ khách các món ăn đồ uống một cách tốt nhất theo mong muốn của khách. Hạch toán chi phí tại bộ phận .

- **Vai trò :**

Cung cấp đầy đủ sản phẩm và dịch vụ ăn uống của khách sạn

Đảm bảo chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm và chế độ dinh dưỡng cần thiết cho khách

Mang lại không gian ăn uống và dịch vụ tiện nghi, sang trọng và thoải mái cho khách hàng .

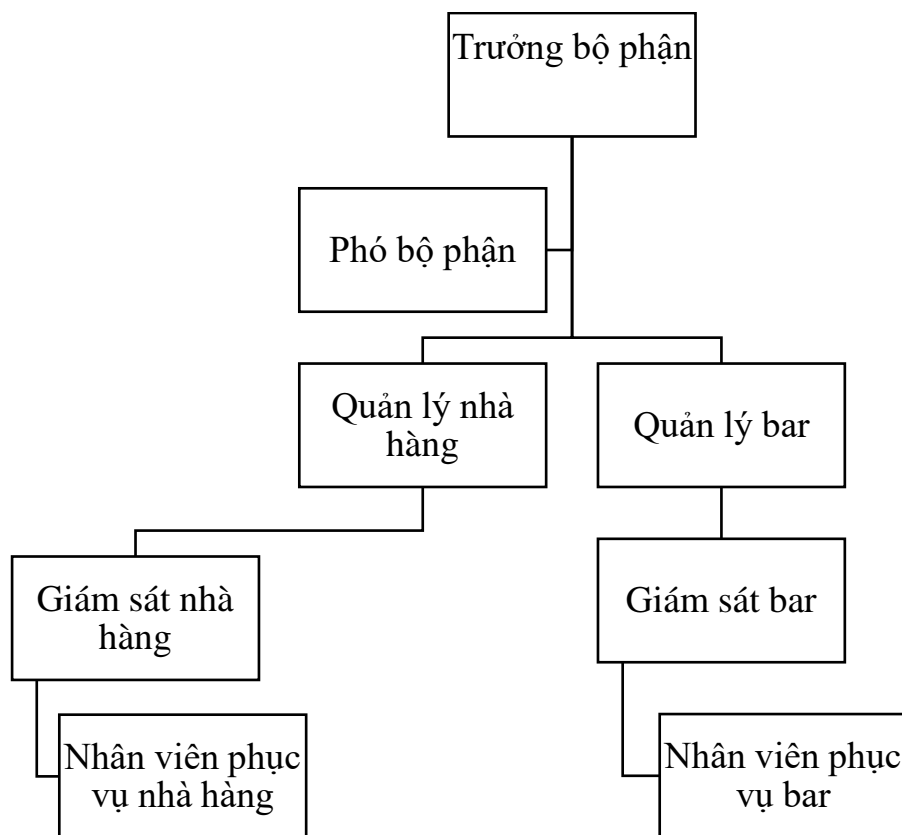
- **Cơ cấu tổ chức nhà hàng**

Giờ mở cửa: 06:30 - 22:00

Sức chứa: 380 khách

Địa điểm: Tầng 6, tòa 2 Flamingo Cát Bà Resort

Nhà hàng Sun là nơi thực khách thưởng thức 3 bữa buffet sáng, trưa và tối tuyệt ngon được chế biến bởi đầu bếp khách sạn 5 sao. Không gian café ngập ánh nắng tại nhà hàng có đồ uống và đồ ăn nhẹ phục vụ cả ngày



1.1 Sơ đồ tổ chức của nhà hàng

Nhiệm vụ của từng vị trí

Trưởng bộ phận :

Chức năng: Quản lý và chịu trách nhiệm về hoạt động dịch vụ của toàn bộ bộ phận bar nhà hàng.

Nhiệm vụ: Theo dõi quản lý hoạt động cung cấp dịch vụ ăn uống trong bộ phận. Báo cáo tình hình hoạt động kinh doanh của bộ phận bar – nhà hàng với giám đốc Đề xuất những giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh của bộ phận Đánh giá công việc nhân viên trực thuộc. Toàn quyền điều động công việc hàng ngày/tuần. Đề xuất khen thưởng, kỷ luật với nhân viên trực thuộc.

Quản lý nhà hàng :

Chức năng: Đánh giá công việc nhân viên trực thuộc.

Toàn quyền điều động công việc hàng ngày/tuần.

Đề xuất khen thưởng, kỷ luật với nhân viên trực thuộc.

Phân công công việc cho nhân viên (nếu làm đầu ca).

Điều động nhân viên phục vụ thực hiện công việc. Đánh giá công việc nhân viên trong ngày trong khu vực được phân công. Hướng dẫn, kèm cặp nhân viên thực hiện theo đúng quy trình của nhà hàng. Thực hiện toàn bộ công việc như một nhân viên phục vụ và theo quy trình phục vụ khi trực tiếp phục vụ khách

Quản lý Bar

Nhiệm vụ: Theo dõi nhân sự trực thuộc, đề xuất tuyển dụng và cùng với phòng nhân sự tổ chức phỏng vấn, đánh giá ứng viên.

Tổ chức huấn luyện, kèm cặp nhân viên mới và đào tạo huấn luyện định kỳ theo quy định nhà hàng.

Đánh giá nhân viên thử việc và ra quyết định kỳ, hoặc không ký hợp đồng chính thức với nhân viên đã qua thời gian thử việc.

Tổ chức phân công công việc cho các nhân viên cấp dưới trong phạm vi quản lý.

Tổ chức đánh giá công việc của toàn bộ nhân viên trực thuộc hàng tháng.

Giải quyết các công việc phát sinh, các yêu cầu của khách mà NV không giải quyết được trong quá trình phục vụ khách. Thực hiện nhiệm vụ phục vụ khách hàng như nhân viên phục vụ trực tiếp.

Tập hợp và báo cáo giám sát các ý kiến phản ánh của khách hàng

Phối hợp với trưởng bộ phận bar - nhà hàng thực hiện hoạt động marketing theo chương trình của nhà hàng.

Lập kế hoạch công tác tuần, tháng và chuyển kế hoạch cho giám sát trực tiếp

Quản lý toàn bộ tài sản được giao bao gồm: Định kỳ tổ chức kiểm tra toàn bộ dụng cụ, đề xuất sửa chữa, thay thế..

Nhân viên nhà hàng

Nhiệm vụ: Chuẩn bị bàn, vệ sinh khu vực được phân công khi vào ca hoặc khi khách ăn xong theo hướng dẫn chuẩn bị bàn.

Giải đáp các thắc mắc của khách hàng về món ăn...

Trực tiếp phục vụ món ăn, đồ uống cho khách.

Chuyển đồ dơ từ bàn ra khu vực quy định.

Theo dõi thời gian đáp ứng đồ ăn thức uống của các bếp, bar trong các order của những bàn mình đang trực trong suốt thời gian phục vụ.

Trực tiếp hỗ trợ khách hàng như bổ sung thêm trà, rót bia, rượu, thay bát, đĩa thường xuyên trong suốt thời gian phục vụ.

Mim cười và chào tạm biệt tất cả khách.

Thực hiện đúng quy định của công ty về vệ sinh và hình thức cá nhân, thái độ giao tiếp và phương pháp phục vụ.

Thực hiện các công việc khác do tổ trưởng phân công.

Thực hiện đúng các thao tác vận chuyển đồ ăn theo hướng dẫn công việc chạy bàn.

Nhân viên Bar

Nhiệm vụ: Trực tiếp chịu trách nhiệm điều hành công việc tại quầy bar. Trước giờ mở cửa quầy rượu có trách nhiệm làm vệ sinh quầy, bảo dưỡng thiết bị, trưng bày rượu, chuẩn bị sẵn nước đã và các đồ dùng pha chế rượu .

Rửa sạch ly uống rượu, giải khát các loại và để dùng nơi qui định từng loại theo công dụng

Chịu trách nhiệm về chất lượng phục vụ theo tiêu chuẩn qui định của nhà hàng
Pha chế và cung cấp cho khách các loại thức uống, các loại cock tail theo đúng công thức, định lượng.

Dự trữ hàng hản, giúp đỡ việc kiểm định hàng hoá

Bảo quản rượu và thức uống đúng theo qui trình.

Bảo quản giữ gìn luôn làm vệ sinh sạch sẽ trang thiết bị

Thực hiện các công việc do Tổ trưởng bar giao.

2.2 Tình hình hoạt động kinh doanh ăn uống tại nhà hàng của Flamingo Cát Bà resort

2 2.1 Thị trường khách

Với việc phát triển thị trường nội địa, nhà hàng Sun xác định phát triển các thị trường khách quốc tế, trọng tâm là khu vực Đông Bắc Á, tiếp đến là khu vực ASEAN, Tây Âu, Bắc Mỹ, Trung Đông và Ấn Độ. Hàn Quốc luôn là thị trường khách du lịch trọng điểm của Việt Nam, và ngược lại, Việt Nam luôn chọn Hàn Quốc là điểm đến quan trọng của mình. Điều đó có được là nhờ vào mối quan hệ truyền thống gắn bó tốt đẹp giữa hai quốc gia, cũng như sự hợp tác chặt chẽ và ngày càng phát triển giữa ngành văn hóa, du lịch của hai nước Để phát triển thị trường outbound và inbound Hàn Quốc một cách lành mạnh, góp phần thúc đẩy ngày một nhiều hơn khách Hàn Quốc sang Việt Nam, đưa Hàn Quốc thành thị trường nguồn lớn nhất của Du lịch Việt Nam. Thì trong năm 2023 công ty

đã ký thêm hợp đồng với các công ty du lịch lớn bên Hàn Quốc nhằm gia tăng lượng khách có nhu cầu nghỉ dưỡng cao và chăm sóc sức khỏe .

Bảng 2.1: Thống kê số lượng khách qua các năm tại nhà hàng Sun

Đơn vị : lượt khách

STT	Năm Thị trường khách	2021	2022	2023	Tốc độ tăng (%)	
					2021/2022	2022/2023
1	Khách nội địa	57.000	77.400	81.000	134%	104%
2	Khách quốc tế	30.000	42.600	50.000	142%	117%
3	Tổng cộng	87.000	120.000	131.000	137%	109%

(Nguồn : Flamingo Cát Bà Resort)

Khách quốc tế :

Hiện nay thị trường khách nước ngoài đến Hải Phòng để du lịch và công tác nhiều hơn so với nhiều năm trước chủ yếu là Trung Quốc và Hàn Quốc. Các khách nước ngoài họ thường đi theo đoàn, chính vì thế để đáp ứng được nhu cầu của khách nước ngoài nhà hàng đã cùng với đầu bếp và những ý kiến của khách hàng hàng đã cho ra những món ăn sáng tạo hơn, cung cấp nhiều món ăn mới lạ như món ăn kết hợp nét văn hóa ẩm thực giữa phương Đông và phương Tây. Ngoài khách Trung Quốc và khách Hàn Quốc thì cũng có khách đến từ các nước Châu Âu hoặc khách nước ngoài đang công tác và làm việc tại Việt Nam, số lượng khách này đi du lịch chiếm không tới 1/3 số lượng khách Trung Quốc.

Khách nội địa :

Khách nội địa đến với Flamingo sẽ chủ yếu đến từ các thành phố lân cận Hải Phòng, khách của các công ty, các ngân hàng lớn nhưng nhóm khách này có mức chi trả không cao như khách đi công tác hoặc đi gia đình, nhóm khách này có khả năng thanh toán cao và họ sẵn sàng chi trả để trải nghiệm các dịch vụ tại Flamingo .

Về căn bản, có hai loại thị trường mà nhà hàng muốn khai thác triệt để, đó là người tiêu dùng cá nhân và doanh nghiệp. Ngoài những thị trường khách nói trên thì mục tiêu mà Flamingo Cát Bà Resort muốn hướng đến đó là mở thêm nhiều cơ sở ở các thành phố lớn nơi có nhiều khách du lịch đến Việt Nam, thị trường các nước Đông Nam Á như Thái Lan, Lào, Singapore,... và các nước khu vực Châu Âu và Châu Mỹ. Đó là những khu vực khách đầy tiềm năng để khai thác và sẽ khai thác những khách thu nhập vừa đến những khách có thu nhập cao. Khách hàng khi đến ăn ở nhà hàng phần lớn là khách trong nước chiếm khoảng 60% tổng lượng khách, còn khách quốc tế chiếm ít hơn khoảng 40% tổng lượng khách đến với nhà hàng.

Vào tháng 9 năm 2023 vừa qua, Cát Bà đã chính thức được UNESCO công nhận là di sản thiên nhiên thế giới. Đây là điểm mạnh giúp Flamingo Cát Bà Resort có cơ hội được thị trường khách quốc tế quan tâm nhiều hơn .

2.2.2 Doanh thu

Tổng doanh thu, lợi nhuận của bộ phận ẩm thực Flamingo Cát Bà Resort :

Bảng 2.2: Báo cáo doanh thu bộ phận ẩm thực của Flamingo Cát Bà Resort

Đơn vị tính : tỷ đồng

STT	Năm	2021	2022	2023	Tốc độ tăng (%)	
					2021/2022	2022/2023
1	Tổng doanh thu	90	113	125	125%	110%
2	Tổng chi phí	73.6	87.21	95	120%	110%
3	Lợi nhuận	16.4	25.79	30	150%	120%

Nguồn (báo cáo tài chính FCBR)

Từ số liệu ở bảng trên ta có thể thấy doanh thu cũng như lợi nhuận của nhà hàng tăng dần qua các năm. Điều đó chứng tỏ sự quản lý hiệu quả của ban lãnh đạo cùng với sự nỗ lực của toàn thể nhân viên. Nếu như năm 2021 tổng doanh thu đạt 90 tỷ đồng thì đến năm 2022 tổng doanh thu đã tăng lên 113 tỷ đồng, tăng 16,4 tỷ đồng so với năm 2021. Và từ năm 2022 doanh thu đạt 113 tỷ thì tới năm 2023 doanh thu đã tăng lên là 125 tỷ, so với năm 2021 và 2022 thì cũng có sự tăng trưởng nhưng chưa tạo lên sự đột phá vì đi kèm với đó là chi phí đầu tư cũng không thấp. Chỉ tiêu doanh thu năm 2023 của bộ phận này là 132 tỷ. Vì vậy muốn nâng cao lợi nhuận cho nhà hàng thì phải nâng cao chất lượng dịch vụ để thu hút khách và giảm chi phí.

Tổng doanh thu, lợi nhuận của nhà hàng Sun :

Bảng 2.3: Báo cáo doanh thu nhà hàng Sun

Đơn vị tính : Tỷ đồng

STT	Năm	2021	2022	2023	Tốc độ tăng (%)	
					2021/2022	2022/2023
1	Tổng doanh thu	40	56	61	140%	110%
2	Tổng chi phí	22.16	33.45	35	150%	105%
3	Lợi nhuận	17.84	22.55	26	125%	116%

Nguồn(báo cáo tài chính FCBR)

Qua bảng thống kê doanh thu của nhà hàng Sun và của bộ phận ẩm thực Flamingo Cát Bà Resort ta có thể thấy rõ, nhà hàng Sun có vai trò đóng góp khoảng 50% tổng doanh thu của bộ phận này. Vì vào mùa cao điểm là các tháng 5,6,7,8,9 cả ba nhà hàng Sea, Sun, Sand, Lan Hạ (chỉ phục vụ a la carte) đều hoạt động hết công suất vì số lượng khách rất đông. Nhưng tới các mùa thấp điểm là các tháng còn lại trong năm thì sẽ tập trung đưa khách về nhà hàng Sun, nhà hàng Sea sẽ trở lại phục vụ lẩu và nhà hàng Sand sẽ đóng cửa.

Tại sao chỉ tập trung làm tại nhà hàng Sun vào mùa thấp điểm ?

Bởi vì vào mùa thấp điểm, số lượng khách cũng đã giảm đáng kể nên ban lãnh đạo đã đưa ra phương pháp tối ưu nhất là đưa khách ăn uống về nhà hàng này và tất cả các dịch vụ vui chơi giải trí, các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cũng đều nằm tại tòa nhà này vì thế khách hàng sau khi ăn uống xong tại nhà hàng Sun xong sẽ thuận tiện sử dụng dịch vụ mà không cần di chuyển qua hai tòa còn lại.

Tổng doanh thu năm 2021 và 2022 tăng từ 40 tỷ lên 56 tỷ và nhưng đến năm 2023 chỉ tăng lên 5 tỷ so với năm trước, qua đây chúng ta cần tìm ra đâu là lý do

doanh số lại tụt đi như vậy, phải chăng chất lượng dịch vụ không hiệu quả đã ảnh hưởng tới doanh thu tụt dốc trầm trọng như vậy .

2.3. Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ăn uống của nhà hàng Sun trong Flamingo Cát Bà resort

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

Vị trí :

Nằm tại tầng 6 của tòa 2 Flamingo Cát Bà Resort, cách sảnh lễ tân khoảng 15m nhìn về phía bên trái và sân để xe trước sảnh, nhà hàng nằm đối diện với khu vực thang máy nên khách lưu trú tại tòa này hoặc khách lẻ bên ngoài vào ăn sẽ không khó khăn trong việc di chuyển và tìm kiếm vị trí của nhà hàng. Nhưng nếu khách ở 2 tòa còn lại sang ăn nhà hàng Sun sẽ cần sự hỗ trợ chỉ dẫn của nhân viên lễ tân hoặc bộ phận chăm sóc khách hàng vì lối đi liên kết giữa 3 tòa là qua cầu vồng đi qua cầu mây trên tầng 11.

Tổng diện tích nhà hàng hơn 300m vuông cùng chỗ ngồi tối đa là 380 khách, với một nhà hàng buffet tại khách sạn 5 sao theo tiêu chuẩn thì không đạt yêu cầu (tối thiểu từ 400-500m vuông). Khi tổng diện tích và số chỗ ngồi không đủ tiêu chuẩn sẽ gây ra vấn đề khi khách đặt ăn lên tới 500 khách thì nhà hàng sẽ phải cân nhắc lại việc chia sang nhà hàng khác, điều này ảnh hưởng tới việc không đủ nhân sự làm việc cho bữa ăn ngày hôm đó. Vì diện tích không lớn nên nhà hàng Sun sẽ không có trang bị thêm các phòng ăn riêng, phòng ăn Vip, về mùa hè thì sẽ có thêm khu vực bàn ăn ngoài trời, thêm được khoảng 15 bàn nhưng theo quy mô của một nhà hàng buffet 5 sao thì cũng không đạt tiêu chuẩn .

Trong các ngày lễ lớn cuối năm như Noel hoặc dịp tết dương, thời điểm này khách đi du lịch rất đông khi tổ chức tiệc buffet cho khách thì sẽ lựa chọn địa điểm là phòng tiệc, hội nghị lớn để tổ chức vì số lượng khách đặt lên tới hơn 500 khách. Tuy phòng này ở cùng tòa với nhà hàng Sun, khách không khó để đến nhưng sẽ rất vất vả cho bộ phận nhà hàng là phải set up lại tiệc buffet và không gian cũng không được đẹp như trên nhà hàng Sun.

Cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng :

Nhà hàng Sun biểu tượng cho mặt trời tràn đầy năng lượng đồng nghĩa với việc đó nên màu sắc và ánh sáng nhà hàng sẽ có ánh sáng vàng nhạt, cùng với phong cách kiến trúc xen kẽ giữa Âu và Á tạo nên sự hài hòa trong mắt khách hàng quốc tế và nội địa khi tới nhà hàng. Bàn ăn được trang trí khá đẹp với màu chủ đạo như khăn trải bàn là màu vàng làm nổi bật khung cảnh của nhà hàng.

Toàn bộ trang thiết bị trong nhà hàng đều được trang bị đầy đủ chủng loại và số lượng có thể đáp ứng nhu cầu phục vụ vào mùa đông khách với số lượng lớn. Đối với nhà hàng Sun thì hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật cũng như trang thiết bị, máy móc hiện có trong nhà hàng để phục vụ cho nhu cầu ăn uống của du khách là rất đầy đủ và hợp lý, đặc biệt thị trường là khách trong nước, khách quốc tế, họ là những người có khả năng chi trả cao nhưng lại cũng đòi hỏi rất khắt khe về chất lượng dịch vụ nên với một lượng lớn về trang thiết bị, máy móc như trên nhưng cũng đảm bảo về mặt tiêu chuẩn sẽ đáp ứng tốt nhu cầu ăn uống đa dạng của khách. Khu vực chế biến của nhà hàng được bố trí một cách hợp lý, được ngăn cách đảm bảo khách không thể nhìn thấy được khi dùng bữa, đảm bảo sự thuận tiện cho nhân viên khi phục vụ khách. Toàn bộ nhà hàng đều được trang bị đầy đủ các dụng cụ, trang thiết bị cần thiết. Các loại trang thiết bị bên trong cũng như bên ngoài nhà hàng rất đa dạng và phong phú. Trang thiết bị, máy móc sử dụng cũng như các dụng cụ ăn uống của nhà hàng đều gắn liền với mức độ hiện đại của khách sạn. Trang thiết bị trong nhà hàng được trang bị đầy đủ và hiện đại phù hợp với kiến trúc xây dựng của nhà hàng. Tuy nhiên, cách trang trí được thay đổi hàng ngày tùy vào tính chất bữa ăn tạo cho khách một cảm giác mới lạ, không gây nhàm chán, đơn điệu. Quầy bar là nơi phục vụ các đồ uống cho khách với thực đơn đồ uống đa dạng về chủng loại khách có thể lựa chọn phù hợp với sở thích của mình và khả năng chi trả.

Nhìn chung cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng đầy đủ trang thiết bị cơ bản, phần lớn các trang thiết bị đều hiện đại và còn rất mới nhưng vẫn cần phải đầu tư thêm để phục vụ tốt hơn .

2.3.2 Quy trình phục vụ buffet của nhà hàng

Mục 1 của chương 2, tác giả đã trình bày về chức năng của các bộ phận bao gồm nhà hàng Sun, đây là nhà hàng buffet và vào các mùa thấp điểm, có những ngày số lượng khách ăn ít từ 70 khách trở xuống thì nhà hàng sẽ chuyển sang phục vụ set menu và ở mục này tác giả trình bày quy trình phục vụ buffet của nhà hàng Sun.

a) Trước giờ vận hành

Họp nhóm để nhận bàn giao công việc cũng như khu vực phụ trách chính

Tiến hành vệ sinh các khu vực trong nhà hàng theo phân công

Set up bàn ăn theo đúng quy định của nhà hàng

Đảm bảo số lượng bàn ghế, đĩa, dao, muỗng đầy đủ theo đúng số lượng khách

Nắm chắc danh sách khách hàng đặt bàn: tên, khẩu vị, loại đồ uống lựa chọn, khả năng khách hàng bị dị ứng

Kiểm tra tình trạng đồ uống. Với nhà hàng cao cấp, rượu vang là đồ uống không thể thiếu, nhân viên cần nắm vững thứ tự phục vụ của các loại rượu khác nhau đi kèm với những món ăn khác nhau. Điều này tương tự với những đồ uống khác ngoài rượu.

Chuẩn bị trang phục gọn gàng, thơm mát

Tham dự briefing time với khu vực bếp để nắm vững các thông tin về đặt bàn, khẩu phần ăn và thống nhất để quy trình phục vụ nhà hàng 5 sao suôn sẻ nhất có thể.

b) Đón tiếp và phục vụ

- **Chào đón khách và xác nhận thông tin đặt bàn**

Niềm nở tiếp đón khách ngay từ cửa ra vào. Giữ thái độ thân thiện, vui vẻ và hòa nhã, không quá vồ vập làm khách hàng không được thoải mái

Xác định thông tin đặt ăn của khách qua thiết bị Face ID đã được đăng ký trước khi khách làm thủ tục nhận phòng tại sảnh lễ tân, với hình thức này thì kiểm soát khách đã mua gói ăn rất chặt chẽ nhưng vấn đề là khách sẽ phải xếp hàng dài để chờ rất lâu, chưa kể những lúc máy có vấn đề về mạng hoặc lỗi thông tin là khách chưa đặt ăn mặc dù khách đã đăng ký trước đó rồi .

Xác nhận những thông tin ban đầu như: đã đặt bàn trước hay chưa, tên của khách hàng đặt bàn, đi bao nhiêu người, khách hàng có nhu cầu ngồi vị trí hướng biển không...

Tiếp nhận thông tin và đưa khách vào bàn, trong quá trình đưa khách đến bàn đã chuẩn bị sẵn, tùy nhà hàng sẽ cần giới thiệu qua về nhà hàng và các điểm đặc biệt của nhà hàng. Kéo ghế ngồi, trải khăn ăn cho khách. Khi đưa khách ra bàn thì sẽ cần thêm 1 nhân viên phục vụ ra làm công tác này cùng lễ tân nhà hàng thì sẽ ảnh hưởng tới việc vị trí đã phân chia của nhân viên đó sẽ để bạn khác làm, suy ra vấn đề khách thiếu nhân viên phục vụ khi khách cần.

- **Phục vụ**

Với hình thức tiệc buffet, thực khách sẽ tự lấy đồ ăn theo ý thích, nhân viên chỉ phục vụ trà, cà phê, rượu... khi có yêu cầu của khách. Nếu khách yêu cầu thức uống có công thức pha chế đặc biệt thì nhân viên phục vụ gửi order đến quầy bar. Vì là khách sử dụng buffet nên khách có gọi đồ uống thì nhân viên sẽ cần in hóa đơn và thanh toán ngay để tránh bị quên và xảy ra mất hóa đơn trong trường hợp này cần lưu ý với khách nước ngoài là họ chỉ thanh toán sau khi ăn xong, nếu không chú ý vấn đề này sẽ làm họ phật ý và không quay lại nhà hàng nữa.

Nhân viên phục vụ phải theo dõi những khay nào gần hết thức ăn và báo với bộ phận bếp để nhanh chóng bổ sung thêm. Kịp thời bổ sung thêm các dụng cụ ăn uống khi quan sát thấy gần hết. Quan sát tổng thể khu vực phục vụ để hỗ trợ

khách khi cần. Xin phép khách thu dọn bát chén đĩa, dao nĩa bản... để khách có không gian đặt những đĩa thức ăn khác.

c) Thanh toán và tiễn khách

Với đối tượng khách không nằm trong tiêu chuẩn ăn buffet của khách sạn hay không phải tiệc buffet do một cá nhân, đơn vị nào tổ chức thì sau khi khách đã ăn xong, nhân viên phục vụ hướng dẫn khách làm các thủ tục thanh toán. Hoặc khách sẽ thanh toán tại quầy lễ tân nhà hàng trước khi vào ăn nhưng trong ca chỉ có 1 nhân viên lễ tân vừa đảm nhiệm công việc check khách mà vừa phải thanh toán cho khách thì sẽ mất rất nhiều thời gian.

Chủ động chào và cảm ơn khách đã dùng bữa tại nhà hàng, nhân viên phục vụ phải thể hiện thái độ ân cần, chu đáo.

d) Thu dọn và set up bàn mới

Sau khi tiệc buffet kết thúc, nhân viên nhà hàng thu dọn tất cả các vật dụng, dụng cụ và giao cho bộ phận liên quan xử lý.

Set up bàn mới theo tiêu chuẩn nhà hàng.

2.3.3 Tiêu chuẩn vận hành của Flamingo Cát Bà Resort

Tiêu chuẩn ẩm thực chung

Thực đơn được trình bày tối thiểu bằng Tiếng Việt và Tiếng Anh và luôn trong tình trạng tốt

Thực đơn:

- Thiết kế đẹp mắt, chuyên nghiệp, không sửa, sạch sẽ không bị đốm mốc hay nhòe.

- Thành phần, định lượng, nguồn gốc xuất xứ thực phẩm, cách chế biến được đưa ra đúng với menu - Giá cả, định lượng luôn đúng và chính xác theo phê duyệt của ban điều hành.

Các nhà hàng và dịch vụ ăn tại phòng phải có thực đơn dành cho trẻ em với giá cả tương ứng hợp lý

Set up bàn ăn trong nhà hàng

Khăn ăn, plate mate là 3 thứ luôn phải có, tùy thuộc vào tính chất của mỗi nhà hàng nên việc set up cũng sẽ có thay đổi

Đồ dùng bài trí trên bàn: dao, thìa, đĩa bằng thép không rỉ hoặc đồ bằng bạc - Đồ vải luôn sạch sẽ, không thủng, không nhăn và có kích thước phù hợp.

Không dùng đồ nhựa, đồ làm bằng xốp

Nhà hàng phục vụ cần đảm bảo đồ ăn/uống được phục vụ khách theo thời gian quy định. Các món ăn đòi hỏi thời gian chế biến và chuẩn bị trên 30 phút được thông báo cho khách trong quá trình gọi món

Nhân viên lễ tân nhà hàng nhận diện khách hàng trong vòng 30 giây và chào đón khách vào nhà hàng trong vòng 1 phút

Nhân viên phục vụ khách phải luôn theo thứ tự ưu tiên: Người tàn tật, trẻ em, phụ nữ già, phụ nữ trẻ, đàn ông già, đàn ông trẻ, chủ tiệc

Khi phục vụ khách hàng, nhân viên luôn phải đi theo chiều kim đồng hồ (không được đi giật lùi).

Trong giờ mở cửa phục vụ khách, nhà hàng phải bật nhạc phù hợp theo danh sách bản quyền đăng ký, hoặc có ban nhạc sống phục vụ khách (theo concept nhà hàng)

Tất cả các khu vực ẩm thực luôn phải sạch sẽ và sắp đặt ngăn nắp. Các CCDC luôn trong tình trạng sạch sẽ nhất, không sút mẻ, cong vênh, bụi bẩn, vết vân tay, trầy xước và luôn đầy đủ sẵn sàng phục vụ khách.

Tất cả các tờ rơi và vật dụng sắp đặt tại nhà hàng phải tuân thủ tiêu chuẩn nhận diện thương hiệu.

Nhà hàng buffet được mở cửa tối thiểu 3h với bữa sáng & bữa tối, 2h với bữa trưa, quầy bar phục vụ tối thiểu 8 giờ theo giờ phù hợp với hoạt động của khách tại khách sạn.

Nhà hàng gọi món (A La Carte) phục vụ bữa trưa tối tương đương với nhà hàng buffet hoặc theo khung giờ phù hợp với hoạt động.

Phục vụ tại phòng 24h/7

Luôn có nhân viên đón khách trong suốt quá trình phục vụ.

Khách được dẫn vào bàn ăn. Trường hợp không còn chỗ, khách được sắp xếp chỗ ngồi chờ, thông báo thời gian chờ dự kiến .

Tất cả nhân viên nhà hàng phải nắm rõ thông tin về các món ăn, đồ uống để có thể chia sẻ với khách hàng khi cần hàng cần.

Tất Bàn ăn luôn được kiểm tra thường xuyên trong quá trình khách dùng bữa và dọn dẹp, sắp đặt lại trong vòng 5 phút từ khi khách rời đi, và 7 phút khi nhà hàng kín khách vào giờ cao điểm cuối tuần.

Khi khách rời nhà hàng, nhân viên chào khách và cảm ơn khách.

Hóa đơn luôn để trong bì kẹp cùng bút Flamingo, được đưa cho khách trong vòng 3-5 phút sau khi khách yêu cầu.

Xác nhận số tiền cần thu của khách và phương thức thanh toán trên hóa đơn.

Mỗi nhà hàng phải có ghế ngồi cho trẻ em.

Đồ sành sứ và đồ thủy tinh phải ở trong tình trạng tốt và không có vết đốm bẩn vết sứt mẻ.

Trong suốt giờ mở cửa phục vụ khách, nhà hàng phải bật nhạc theo tiêu chuẩn đã được phê duyệt bởi Công ty quản lý khách sạn Flamingo. Không mở các nhạc và các kênh địa Phương.

Tất cả các khu vực ẩm thực luôn phải sạch sẽ và sắp đặt ngăn nắp.

Khu vực đón khách luôn phải sạch sẽ và có sẵn các đồ dùng, công cụ dụng cụ phục vụ khách như bút chì, bút bi, giấy, captain order, Số đặt cọc, Mã QR code chuyển khoản của ngân hàng, bộ đàm điện thoại, menu, thông tin gói sản phẩm, danh thiếp của khách sạn, nhà hàng, số đặt bàn.

Tất cả các khu vực Bếp và nhân viên bộ phận Ẩm thực, thuộc khuôn viên Khách sạn cần đảm bảo tiêu chuẩn Vệ Sinh An Toàn Thực Phẩm (Theo tiêu chuẩn HACCAP và theo tiêu chuẩn của cơ quan chức năng thuộc địa phương)

Các Bếp phải được sắp xếp đảm bảo thuận lợi cho việc chuẩn bị và ra đồ ăn

Thời gian mở cửa của nhà hàng:

Ăn sáng từ 6:30-11:00 (Thời gian mở cửa tối thiểu cho bữa sáng là 3 giờ vào các ngày trong tuần và 3,5 giờ trong ngày cuối tuần. Resort có thể mở cửa lúc 7:00)

Ăn trưa từ 11:30-14:00 - Ăn tối từ 18:00-21:30

Trang thiết bị, công cụ dụng cụ chuẩn bị phục vụ :

Bát, đĩa, ly, cốc, tách, dao, thìa, dĩa, khăn... phải đầy đủ và đảm bảo tiêu chuẩn phục vụ trong suốt quá trình phục vụ bữa sáng

Không sử dụng bàn ghế phục vụ tiệc trong nhà hàng.

Dụng cụ phục vụ ăn uống luôn sạch sẽ và thường xuyên thay mới.

Không dùng đồ nhựa để phục vụ

Công cụ dụng cụ theo quy định,

Đồ ăn mang đi phải được để trong hộp kín

Hạn sử dụng phải được kiểm tra thường xuyên để tránh hết hạn hoặc hàng cận hạn. Chú trọng yếu tố vệ sinh an toàn thực phẩm từ: kho chứa thực phẩm, dụng cụ trưng bày và nhiệt độ thức ăn

Đồ ăn luôn đảm bảo đúng định lượng, đảm bảo đúng nhiệt độ cũng như hương vị của món ăn trọn vẹn

Tiêu chuẩn phục vụ buffet

Nhận diện khuôn mặt qua hệ thống hoặc kiểm tra thẻ phòng để xác nhận quyền bữa ăn

Nếu là khách không lưu trú muốn sử dụng dịch vụ, nhân viên lễ tân mời khách vào nhà hàng, thông báo việc tính phí bữa ăn và chịu trách nhiệm hoàn tất thủ tục thanh toán cho khách

Tất cả món ăn ở quầy buffet phải có nhãn tên đúng theo món. Quầy buffet được trình bày đẹp mắt, chuyên nghiệp, đảm bảo vệ sinh, cơ cấu món ăn đầy đủ, ngon và dinh dưỡng

Khi dẫn khách vào bàn ăn, nhân viên nhà hàng phải giới thiệu cho khách về cơ cấu thực đơn buffet

Khách được hỗ trợ phục vụ các món nóng tại hàn khi có yêu cầu

Các khay đựng đồ ăn và hành nước uống sử dụng trong buffet phải được bổ sung liên tục và không được ít hơn 1/3 lượng ban đầu

Các quầy chế biến tại chỗ phải sạch sẽ và ngăn nắp

Các thiết bị và dụng cụ phục vụ quầy buffet trong tình trạng tốt và sạch sẽ

Món ăn và đồ uống phải có màu sắc tươi tắn, trình bày đẹp mắt, thơm ngon và chất lượng nhất

Tối thiểu, sắp đặt đồ dùng trên bàn phải gồm những thứ sau (cho 1 khách):

01 dao

01 đĩa

01 thìa

Khăn ăn/ Giấy ăn

Phục vụ theo thực đơn gọi món/ a la carte

Thông tin đặt chỗ của khách được xác nhận cần có: tên, số khách, thời gian, số phòng (nếu lưu trú), điện thoại, thông tin đặt cọc, yêu cầu đặc biệt

Bản được chuẩn bị sẵn sàng trước ít nhất 15 phút so với giờ đặt bàn

Khách đặt bàn trước sẽ được nhân viên dẫn vào bàn trong vòng 1 phút từ lúc khách đến nhà hàng

Nhân viên phục vụ luôn phải giới thiệu tên mình khi phục vụ khách. Khi giao tiếp với khách, giọng nói vừa đủ nghe và nét mặt luôn tươi vui

Nhân viên hỗ trợ kéo ghế cho khách

Thực đơn được trình trong vòng 2 phút kể từ lúc khách ngồi vào bàn. Khách được giới thiệu các món đặc trưng

Nhân viên xin phép để ghi nhận yêu cầu đặt món của khách trong vòng 05 phút kể từ lúc gửi thực đơn cho khách hoặc ngay khi khách sẵn sàng (nếu có thể).

Khi nhận đặt món của khách, nhân viên cần đưa ra các gợi ý để giúp khách hàng bổ sung và hoàn thiện lựa chọn món ăn

Nhân viên phải nắm rõ thực đơn, nguyên liệu của từng món, các lựa chọn đồ uống, bao gồm trà và cà phê, từ đó hỗ trợ khách hàng hữu ích và nhiệt tình.

Nhân viên phải giới thiệu và quảng bá thêm các món ăn và thức uống để gia tăng doanh thu, ví dụ như rượu vang, món đặc biệt trong ngày, các món đang trong chương trình khuyến mãi, trà, cà phê, bánh ngọt sau khi khách dùng xong món chính...

Thực đơn rượu vang được đưa cho khách cùng menu đồ ăn, đồ uống. Giới thiệu và order rượu vang sau khi khách đã gọi xong đồ ăn.

Khi phục vụ rượu vang: Nhân viên phục vụ mời khách xem chai rượu và dùng thử trước khi rót rượu

Nhân viên chủ động đón ý các nhu cầu của khách hoặc đặt câu hỏi, gợi ý xem khách có cần thêm hỗ trợ hay không

Thời gian phục vụ: đồ uống được phục vụ trong vòng 10 phút; món khai vị/súp trong vòng 20 phút; món chính phục vụ trong vòng 3 phút sau khi khách đã dùng xong món đầu tiên hoặc 30 phút nếu khách không dùng khai vị. Ngoài thời gian này, nhân viên thông báo cho khách

Nhân viên gửi khách thực đơn tráng miệng, trà/ cafe trong vòng 5 phút sau khi dọn dẹp món chính,

Nhân viên phải thông báo với khách hàng về bất kỳ sự chậm trễ nào trong phục vụ món ăn

Nhân viên cần phục vụ khách một cách tế nhị, không làm khách bối rối hoặc bị gián đoạn, không nên có quá nhiều nhân viên đến bản khách hoặc nói chuyện với khách

Nhân viên phục và giới thiệu cho khách món ăn tráng miệng và đồ uống dễ tiêu (degestif) đối với khách ăn theo kiểu Alacarte vào bữa tối.

Khách được hỏi thăm về chất lượng đồ ăn sau khi ăn hết 1/3 món.

Nhân viên/tổ trưởng/ bếp trưởng tích cực tương tác, hỏi khách về mức độ hài lòng của khách với bữa ăn, thời gian lưu trú tại cơ sở và mời khách góp ý về chất lượng bữa ăn

Khi có yêu cầu về món ăn ngoài thực đơn, nhân viên phải xử lý các yêu cầu về món ăn ngoài thực đơn của khách và đưa ra những phương án hợp lý nếu không thể đáp ứng yêu cầu của khách. Không nói không với khách hàng.

Hóa đơn được mang ra trong vòng 5 phút kể từ khi khách yêu cầu, được để trong bia kẹp cùng bút Flamingo; được tính chính xác và có xác nhận phương thức thanh toán của khách trên hóa đơn.

Nhân viên cảm ơn khách hàng đã dùng bữa, chào tạm biệt, tiễn khách tới cửa Nhà hàng và mời khách quay trở lại, cho đến khi khách rời khỏi nhà hàng

Các nhà hàng phải cung cấp những đồ uống sau:

Đồ uống có cồn phải có ít nhất 02 loại rượu vang đỏ và 02 loại rượu vang trắng bán theo ly, Rượu vang bán chai phải có đầy đủ các chủng loại như vang trắng, đỏ, ngọt, sâm panh

Phải có những lựa chọn đồ uống không cồn và đồ uống cocktails (rượu pha chế)

Phải có nước hoa quả tươi hoặc nước uống đặc trưng của địa phương

Tất cả đồ uống đóng chai lon phải được rót trước mặt khách

2.3.4 Nguyên liệu, thực đơn, chủng loại sản phẩm phục vụ ăn uống.

Trong ngành kinh doanh khách sạn, yếu tố sản phẩm có ảnh hưởng không nhỏ tới chất lượng dịch vụ. Để có được một sản phẩm dịch vụ chất lượng cao thì chủng loại sản phẩm phong phú, đa dạng thôi là chưa đủ. Yêu cầu đặt ra là hàng hóa dịch vụ được sản xuất ra, được nhà hàng cung cấp phải đảm bảo về khối lượng, chất lượng, thời gian, địa điểm, các tiêu chuẩn về vệ sinh, về độ an toàn và tiện lợi, các tiêu chuẩn về thương phẩm học v.v... Đặc biệt là phải phù hợp với thói quen tiêu dùng, tâm lý và sở thích của từng đối tượng khách. Chất lượng và chủng loại sản phẩm dịch vụ ăn uống có ảnh hưởng rất lớn đến uy tín và thứ hạng của khách sạn, quyết định đến doanh thu của khách sạn. Đối với các khách sạn càng lớn thì yêu cầu về chất lượng dịch vụ ăn uống càng cao và các loại hình Sản phẩm dịch vụ càng đa dạng.

Vì là hình thức phục vụ buffet nên thực đơn cũng rất quan trọng, về thiết kế sang trọng đúng với phong cách của nhà hàng, cách sắp xếp món ăn hợp lý, sạch sẽ không lem nhem, bẩn thỉu., phong chữ hài hòa, màu sắc nhã nhặn không sử dụng những màu quá rực rỡ. Cách trình bày giá của từng món ăn khoa học hợp lý, thường những món nổi tiếng của nhà hàng sẽ có cỡ chữ to hơn những món khác và thường sẽ đắt hơn những món khác và sẽ được in lên trang đầu của quyển thực đơn.

Chất lượng và chủng loại dịch vụ ăn uống có ảnh hưởng rất lớn đến uy tín và thứ hạng của nhà hàng, quyết định đến doanh thu của nhà hàng. Đối với nhà hàng càng lớn thì yêu cầu về chất lượng dịch vụ càng cao và các loại sản phẩm càng đa dạng.

Về chất lượng sản phẩm của dịch vụ ăn uống.

Khi quyết định đến tiêu dùng sản phẩm dịch vụ ăn uống tại nhà hàng, điều kiện mà khách hàng quan tâm đến là chất lượng của sản phẩm dịch vụ ăn uống tại nhà hàng là như thế nào. Chính vì thế các nguyên liệu mà nhà hàng chế biến đều được kiểm định qua nhiều bước từ khi nhập hàng đến bước chế biến, đối với những thực phẩm nhập trong nước đều có dấu kiểm tra của bộ y tế, những loại

rau củ quả sẽ nhập từ những nông trại sử dụng công nghệ Vietgap (công nghệ do Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn ban hành – sẽ có giấy chứng nhận sử dụng công nghệ này) ngoài ra nhà hàng sẽ nhập thực phẩm từ các siêu thị lớn hay các chợ đầu mối uy tín đảm bảo chất lượng. Chất lượng của dịch vụ ăn uống thể hiện ở việc đảm bảo đủ chất dinh dưỡng, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, tính thẩm mỹ cao, phục vụ theo đúng từng kiểu loại và văn hóa ẩm thực của các đối tượng khách. Việc bảo quản thực phẩm là rất quan trọng vì không bảo quản đúng cách sẽ ảnh hưởng đến chất lượng của món ăn, thậm chí là ngộ độc. Những hải sản tươi sống cần thay nước ở bể hằng ngày, những thức ăn đã chế biến qua thì phải bảo quản cẩn thận trong tủ lạnh không để cùng với những thực phẩm sống. Việc nâng cao chất lượng dịch ăn uống đối với nhà hàng là hết sức cần thiết vì nó là nhân tố quan trọng quyết định khả năng cạnh tranh của nhà hàng, tạo lên uy tín, danh tiếng cho nhà hàng, từ đó thu hút “câu”, tăng doanh thu, là cơ sở cho sự tồn tại lâu dài khả năng cạnh tranh của nhà hàng.

2.3.5 Trình độ, thái độ của đội ngũ lao động, nguồn nhân lực của nhà hàng

Nhân sự là yếu tố quan trọng góp phần làm nên thành công của nhà hàng trong việc làm hài lòng và giữ chân khách hàng. Đội ngũ nhân viên của nhà hàng Sun khá đông vào mùa cao điểm vì sẽ có thêm các bạn thực tập sinh hỗ trợ và mùa thấp điểm sẽ có tổng số nhân viên là 19 thành viên bao gồm 7 nam và 12 nữ, trong đó :

4 giám sát nhà hàng (2 giám sát đã đào tạo qua trình độ đại học)

1 giám sát bar (đã được đào tạo qua các lớp học nghề)

11 nhân viên nhà hàng (7 nhân viên được đào tạo trình độ cao đẳng)

3 nhân viên bar (2 nhân viên được đào tạo trình độ đại học)

Về trình độ Đại học: theo hệ thống nhà hàng cho biết trình độ đào tạo hệ Đại học của nhân viên cũng còn chiếm ít chỉ 13% nhân viên được đào tạo chuyên môn và phân đúng theo chuyên ngành.

Về trình độ Cao đẳng: chiếm nhiều 87% nhân viên. Họ có tính thần trách nhiệm làm việc cao, nhanh nhẹn, nhạy bén trong công việc.

Với tổng số nhân viên của nhà hàng như trên đã trình bày thì không phải là thiếu, nhưng cách xếp lịch làm việc của ban lãnh đạo chưa thực sự hiệu quả. Khi khách mua gói phòng sử dụng dịch vụ của khách sạn sẽ bao gồm 1 bữa ăn sáng, trong ca sáng sẽ tập hợp đủ nhân lực để đảm bảo cho quá trình phục vụ khách hàng, nhưng đến ca tối sẽ có những hôm không đủ nhân sự để đảm bảo phục vụ cho khách, khiến nhiều khách phải chủ động đi tìm đồ hoặc tự đi order đồ uống. Điều này làm ảnh hưởng tới chất lượng phục vụ và làm không tốt trong việc đi xin thông tin, ý kiến đánh giá của khách hàng .

Nhiều nhân viên của nhà hàng là người mới chưa từng tiếp xúc với ngành, nên thường xuất phát từ những ngành nghề khác nhau, chỉ có một số ít là xuất phát từ ngành du lịch và đã được học qua về nhà hàng. Nên khi nhận vào các bạn chưa có kiến thức chuyên môn cũng như kỹ năng xử lý tình huống, các bạn chỉ được hướng dẫn qua 1 hoặc 2 buổi về kỹ năng chia thức ăn và sắp xếp, bày trí bàn ghế, dao đĩa thìa. Chính vì điều này đã làm cho nhà hàng thiếu đi sự phục vụ chuyên nghiệp, khi gặp tình huống phát sinh không biết phải làm thế nào.

Trình độ ngoại ngữ của tất cả nhân viên trong nhà hàng không đồng đều cần phải cải thiện hơn để giao tiếp cũng như đáp ứng nhu cầu của khách. Ngoại ngữ hiện nay rất quan trọng trong mọi lĩnh vực, nhất là đối với ngành du lịch. Do phần lớn không phải là nhân viên chuyên ngành nên trình độ ngoại ngữ của nhà hàng rất kém, khi gặp khách nước ngoài, nhân viên phục vụ thường lúng túng, không biết xử lý và đáp ứng như thế nào.

Mặc đồng phục đúng quy định, gọn gàng, sạch sẽ. Trong giờ làm việc nhân viên mặc đồng phục sẽ giúp đảm bảo tác phong chuyên nghiệp và nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng. Thẻ tên cần đeo ngay ngắn, không được đeo ngược thẻ hoặc không đeo thẻ. Không để móng tay dài, sơn màu lòe loẹt và không được có mùi nước hoa nặng.

Đối với khách hàng: Chào và hướng dẫn khách khi bắt đầu phục vụ, luôn vui vẻ, ân cần với khách, không được tỏ thái độ khó chịu, kém lịch sự với khách. Giọng nói phải nói đủ lớn để cho khách nghe thấy, nói rõ ràng mạch lạc để khách hiểu.

2.3.6 Một số nhân tố khác...

Flamingo Cát Bà Resort cũng sử dụng các hoạt động Marketing quen thuộc cũng giống như các khách sạn khác, thực hiện các hoạt động quảng cáo trên mạng như facebook và các trang web đặt phòng du lịch, tạo tờ quảng cáo, giới thiệu các sản phẩm qua điện thoại và các chương trình tiếp thị vào thời gian chuẩn bị đến mùa du lịch, đồng thời cũng sử dụng phương pháp giới thiệu qua người quen và các khách hàng lâu năm của khách sạn. Tuy nhiên, khách quan mà nói thì khách sạn chưa làm tốt công tác marketing phù hợp với xu thế mới. Dẫn chứng là thông tin về bộ phận F&B xuất hiện thừa thớt, không ấn tượng trên các trang mạng, diễn đàn ẩm thực. Fanpage Facebook của Flamingo Cát Bà có lượt theo dõi khá thấp, không tận dụng được tầm ảnh hưởng của mạng xã hội.

Văn hóa tập đoàn chưa thực hiện được đồng bộ. Nhân viên chăm sóc khách hàng có trình độ chuyên môn không đồng đều nhau, còn nhiều vấn đề chưa được xử lý linh hoạt.

Việc tuyên truyền quảng cáo, tiếp thị chưa được thực hiện rộng rãi cho người sử dụng, nên chưa tận dụng được hết khách hàng có nhu cầu sử dụng vụ. Bên cạnh đó, các chính sách khuyến cũng thiếu tính chiến lược nên chưa thực sự khuyến khích khách hàng sử dụng dịch vụ lâu dài.

Các hoạt động chăm sóc khách hàng chưa xuất phát từ thực tế và chưa thực sự chủ động. Nhìn chung, các hoạt động chăm sóc khách hàng còn đơn lẻ, chưa được xây dựng thành một chiến lược hoạt động cụ thể. Nội dung các hoạt động phần lớn chỉ chú trọng vào các hình thức khuyến mại. Các hình thức khuyến mãi, quảng cáo không hiệu quả do chưa thực sự chú trọng và các kênh thông

tin ít, nhiều khi thông tin về khuyến mại hay quảng cáo không đến được người tiêu dùng hoặc đến nơi mà không đầy đủ

2.4. Thực trạng chất lượng dịch vụ ăn uống của nhà hàng

2.4.1 Đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống thông qua khảo sát ý kiến của khách hàng

Để khảo sát chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sun, tác giả đã thực hiện phát 200 phiếu đánh giá cho khách hàng, 80 phiếu cho khách quốc tế và 120 phiếu cho khách nội địa, thời gian thực hiện phát phiếu từ tháng 6 đến tháng 9 năm 2023. Việc phát phiếu nhằm hiểu được mức độ hài lòng về dịch vụ tại nhà hàng để từ đó đánh giá được chất lượng dịch vụ về mặt cơ sở vật chất kỹ thuật, thái độ phục vụ, món ăn, thực đơn,... của nhà hàng.

Qua 4 tháng cao điểm nhất, tác giả nhận về 200 phiếu đánh giá có đầy đủ ý kiến của khách hàng, sau đây là bảng kết quả khảo sát tất cả ý kiến của khách hàng :

Bảng 2.4: Tổng hợp ý kiến khách hàng tại nhà hàng Sun giai đoạn tháng 6 đến tháng 9 năm 2023

Đơn vị tính : %

STT	Nội dung	Mức độ hài lòng				Ý kiến cụ thể
		Xuất sắc	Tốt	Bình thường	Kém	
1	Không gian nhà hàng – Facilities & Atmosphere		40%	40%	20%	Cần thêm không gian
2	Cách đón tiếp - Greeting	20%	45%	35%		
3	Thái độ phục vụ - Attitude		30%	60%	10%	Chưa thực sự quan tâm tới khách hàng

4	Thời gian phục vụ kịp thời và chính xác – Timing & promptness	40%	40%	20%			
5	Nhiệt độ & cách trình bày món ăn – Temperature & presentations	40%	50%	10%			
6	Hương vị món ăn – Taste of food		40%	60%			
7	Định lượng món ăn – Portion size	20%	40%	40%			
8	Chất lượng đồ ăn, thức uống – Quality of food and drink	20%	40%	40%			
9	Sự đa dạng trong thực đơn – Plenty of menu		40%	50%	10%	Cần thêm món cho trẻ em và tráng miệng	
10	Cảm nhận chung – Overall experience		30%	70%			
11	Quý khách có dự định quay lại nhà hàng trong thời gian tới – Do you plan to return	40 % Khách không quay lại nhà hàng lần nữa					

	restaurant next time		
--	---------------------------------	--	--

(Nguồn : Tổng hợp phiếu đánh giá nhà hàng Sun)

Từ bảng trên nhìn chung ta có thể thấy không gian của nhà hàng, thái độ phục vụ và sự đa dạng trong thực đơn là có nhiều khách phần này nhất. Nhà hàng cần nhìn nhận những đóng góp của khách hàng để đưa ra những giải pháp cải tiến chất lượng phục vụ hơn, thái độ của nhân viên chưa thực sự tốt đôi khi vẫn còn bị khách phê bình và nhắc nhở về thời gian lên món, lên món chậm sẽ khiến khách hàng không thấy hài lòng, có khách có em nhỏ muốn nhà hàng có thêm món ăn dành cho các bé ví dụ các món cháo dinh dưỡng cho trẻ từ 1 – 3 tuổi hoặc những món ăn mà trẻ con thích ...

Với con số khoảng 40% khách đánh giá không quay lại nhà hàng vào dịp khác, chủ yếu là khách hàng nội địa đi vào các ngày có ít khách đặt vào các bữa chính. Và khi vắng khách nhà hàng sẽ chuyển đổi từ buffet sang set menu (số lượng khách dưới 70 khách sẽ chuyển sang mô hình set menu) và set menu tại Sun chỉ phục vụ món ăn Á, mỗi bàn sẽ có khoảng 10-12 món bao gồm cả tráng miệng giá của gói ăn vẫn đi kèm với chất lượng món ăn và khẩu phần ăn đã được bếp trưởng tính toán rất kỹ lưỡng chỉ là không có nhiều món ăn đa dạng như buffet. Mặc dù trước khi checkin bộ phận lễ tân đã có thông báo với khách hàng về vấn đề này và có giải thích rõ ràng cho khách, đến khi khách vào nhà hàng dùng bữa cũng đã được thông báo lại về việc thay đổi kiểu ăn thì khách lại tỏ ra không hài lòng và rất khó chịu. Bộ phận quản lý nhà hàng đã có giải thích với khách và khách cần khiếu nại với bên sales hoặc các dịch vụ tour mà khách đã đặt nhưng khách vẫn chưa hài lòng và đánh giá không quay lại với nhà hàng. Một số khách khác thì phần này không đồng ý về việc ăn buffet mà lại không có đồ uống, tôi thiếu nhất là phải có nước lọc nhưng nhà hàng lại không có và tất cả đều phải mua.

2.4.2 Thuận lợi - Ưu điểm.

Các món ăn ở đây đều được trang trí đẹp, bắt mắt, sạch sẽ. Với giá đã kèm theo gói phòng là 450.000 VNĐ vào mùa hè và 350.000 VNĐ vào mùa đông, với khách lẻ bên ngoài vào ăn lần lượt theo hai mùa là 550.000 VNĐ và 450.000 VNĐ. Giá thành trên với khách mua kèm theo gói phòng thì rất hợp lý. Vì là buffet kiểu Á – Âu nên tất cả món đối với người lớn thì rất đa dạng và dễ sử dụng chỉ tiếc là chưa có quầy trẻ em nên khách đi nhóm gia đình thường rất mất thời gian trong việc lựa chọn đồ ăn cho các bé .

Thiết kế của nhà hàng được rất nhiều khách yêu thích và khách hàng ít phàn nàn về vấn đề vệ sinh

Ban quản lý nhà hàng có trách nhiệm hơn trong việc training cho các nhân viên phục vụ về tiêu chuẩn dịch vụ của tập đoàn và làm tài liệu tiếng Anh giao tiếp cơ bản trong nhà hàng .

Không để tồn đọng nhiều công việc cho ca sau .

Nhanh nhẹn và linh hoạt trong phục vụ, không để khách hàng phàn nàn .

Độ tuổi trung bình của nhân viên nhà hàng là 24 tuổi nên các nhân viên đều có sức khỏe, sức trẻ, sự nhanh nhẹn và hoạt bát. Nhân viên ở đây đều làm từ 2 năm trở lên nên có nhiều kinh nghiệm để giải quyết các tình huống phát sinh. Tinh thần và thái độ làm việc nghiêm túc.

2 4.3 Khó khăn – Hạn chế.

Nhân viên không chủ động trong việc dẫn khách vào bàn, để khách tự ý chọn chỗ ngồi làm xảy ra vấn đề thiếu chỗ ngồi cho nhiều khách tới sau

Bên cạnh điểm mạnh thì vẫn còn các điểm yếu, nếu biết khắc phục thì chất lượng dịch vụ nhà hàng sẽ đi lên.

Biên tên món ăn (name tag) bị cấp trên nhắc nhở nhiều vì không cùng cỡ chữ và bị sai chính tả

Thái độ phục vụ và cách phục vụ của nhân viên chưa tốt, chưa chu đáo đối với khách, đôi khi còn bị khách nhắc nhở.

Thực đơn chưa thực sự phong phú đa dạng, gia đình có trẻ nhỏ chưa biết phải chọn món gì cho các em bé ăn

Xảy ra tình trạng lên món chậm và thường xuyên thay đổi món trong bữa

Còn hạn chế các chương trình khuyến mãi.

Nên mở rộng thêm không gian nhà hàng để khách cảm thấy thoải mái.

Đa phần nhân viên phục vụ chưa từng làm môi trường này, chưa được đào tạo bài bản kỹ lưỡng, chưa có kiến thức chuyên môn nên quy trình phục vụ và xử lý tình huống còn chậm thiếu sự nhanh nhẹn.

Tiểu kết chương 2

Chương 2 em đã trình bày sơ lược về lịch sử hình thành và phát triển của nhà hàng, đánh giá chất lượng dịch vụ của nhà hàng và các điều kiện ảnh hưởng đến chất lượng của nhà hàng. Dựa trên cơ sở lý thuyết đã được nêu ra ở chương 1 thì ở chương 2 đã phân tích sâu hơn những vấn đề mà chương 1 đã đề cập đến.

Dựa trên những mục tiêu mà nhà hàng hướng đến, cùng những vấn đề đang còn tồn tại của nhà hàng từ đó đưa ra các giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng Sun tại chương 3.

CHƯƠNG 3 : MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG CỦA NHÀ HÀNG SUN - FLAMINGO CÁT BÀ RESORT

3.1 Định hướng, mục tiêu phát triển của nhà hàng Sun.

a) Định hướng của nhà hàng :

Để nhà hàng ngày càng phát triển hơn nữa thì việc nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng là điều hết sức cần thiết, nắm bắt được điều này nhà hàng đã tập trung vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ qua việc: cải thiện cơ sở vật chất, nâng cao trình độ, chuyên môn của đội ngũ nhân viên, quy trình phục vụ và các yếu tố khác.

Với phương châm “hướng đến những sản phẩm – dịch vụ cao cấp” mà nhà hàng đã đưa ra từ khi thành lập đến nay. Để làm được phương châm đã đề ra thì nhà hàng phải nâng cao chất lượng sản phẩm cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ để cạnh tranh với những nhà hàng khác. Vì thế ban lãnh đạo của nhà hàng đã không ngừng cải tiến chất lượng dịch vụ của mình.

b) Cải thiện cơ sở vật chất kỹ thuật:

Cơ sở vật chất kỹ thuật là một trong những nhân tố quan trọng đối với quá trình sản xuất kinh doanh. Nó là yếu tố đảm bảo về điều kiện cho hoạt động sản xuất kinh doanh được thực hiện. Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật trong nhà hàng được tạo ra là yếu tố quan trọng tác động đến mức độ thỏa mãn như cầu của khách bởi năng lực và tính tiện ích của nó.

c) Nâng cao, bồi dưỡng đội ngũ nhân viên:

Ngày nay mọi ngành nghề đều phải sử dụng đến ngoại ngữ đặc biệt là tiếng Anh còn nếu biết thêm tiếng Trung hay tiếng Nhật cũng là một lợi thế của nhà hàng, sẽ phục vụ được nhiều khách hơn. Để được như thế cần phải đào tạo cho đội ngũ nhân viên về ngoại ngữ.

Thường xuyên cho nhân viên đi tập huấn tại các lớp tập huấn, học hỏi thêm kinh nghiệm để từ đó biết cách phục vụ sao cho tốt.

d) Đa dạng hóa sản phẩm trong thực đơn:

Cần có thêm nhiều món mới lạ, nhiều món ăn đặc trưng của Việt Nam và nhiều món trên thế giới.

Đề xuất thêm các món chay để đảm bảo cho việc khách có nhu cầu sử dụng và không phải mất thời gian chờ đợi đồ ăn phát sinh.

e) Đưa ra các chính sách về môi trường :

Với Slogan của tập đoàn “ Sống hạnh phúc giữa thiên nhiên “ nhà hàng Sun đã và đang thực hiện công tác quản lý môi trường theo tiêu chuẩn ISO 14001:2004. Đưa ra các giải pháp giảm thiểu khí thải, xử lý ô nhiễm

Giáo dục ý thức về bảo vệ môi trường, phân loại rác thải.

Thực hiện công tác diệt côn trùng như chuột, kiến, muỗi đảm bảo vệ sinh nhà hàng

Chính sách đầu tư vào hoàn thiện cơ sở vật chất Chính sách ngăn đầu tư ngắn hạn và dài hạn cho cán bộ nhân viên đi tham gia các khóa đào tạo nâng cao trình độ cho đội ngũ nhân viên.

f) Mục tiêu của nhà hàng:

Nhà hàng sẽ ngày càng trở thành một nơi cao cấp, sang trọng nhưng vẫn hợp với túi tiền của nhiều khách. Để làm được như vậy thì nhà hàng phải nỗ lực hết mình trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ.

3.2 Các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống trong kinh doanh tại nhà hàng.

3.2.1 Cải thiện cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng.

Hệ thống đèn nhiều chỗ của nhà hàng đã xuống cấp, ánh sáng yếu cần được thay thế bằng cái mới. Đồng thời, hệ thống đèn cũng cần nhân viên kỹ thuật bảo trì thường xuyên kiểm tra đảm bảo hệ thống đèn luôn có được ánh sáng tốt nhất, nhanh chóng phát hiện ra bóng đèn yếu, hỏng để loại bỏ.

Cần cải tiến hơn hệ thống check face id cho khách trước khi vào nhà hàng để không còn hiện tượng khách xếp hàng dài chờ vào nhà hàng.

Thỉnh thoảng nên thay đổi cách sắp xếp bàn ghế để mang lại không gian mới mẻ cho khách, nên thay toàn bộ những khăn trải bàn, ghế đã cũ bằng mẫu mới sang trọng hơn để phù hợp với nhà hàng. Muốn 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.

Ngoài ra, để thể hiện sự chuyên nghiệp của nhà hàng thì ban lãnh đạo nên trang bị máy rửa ly tách trong quầy Bar để công việc diễn ra nhanh hơn và hợp vệ sinh.

Để nhà hàng hoạt động được trong lĩnh vực kinh doanh ăn uống thì cơ sở vật chất kỹ thuật phải luôn luôn trong tình trạng tốt nhất chính vì thế phải thường xuyên kiểm tra đảm bảo các trang thiết bị của nhà hàng luôn hoạt động tốt, cái nào hỏng thì phải thay thế cái mới.

Bờ tường mốc, bong tróc hay phai màu thì phải sơn mới lại, thường xuyên lau chùi đánh bóng gương kính cũng như những bức tượng bằng đồng được trang trí tại sảnh cũng như các bức tranh tại phòng tiệc.

Nâng cấp nhà vệ sinh thay những cái cũ hỏng bằng cái mới hiện đại hơn, dễ dàng sử dụng hơn, trong nhà vệ sinh luôn luôn có đầy đủ giấy vệ sinh, nước rửa tay, khăn lau tay cho khách dùng. Vì nhà vệ sinh nằm ngoài nhà hàng nhưng nếu khách chỉ đi rửa tay thì khá bất tiện nên cần có khu vực rửa tay nhỏ trong nhà hàng .

Ghế của nhà hàng sử dụng toàn bộ là ghế Sofa đơn và ghế Sofa dài thì cần đề xuất với bộ phận giặt là nếu có thể hãy vệ sinh ghế 2 lần 1 tháng .

Vì nhà hàng mới hoạt động chưa lâu nên bộ phận kỹ thuật cần thường xuyên lên kiểm tra hệ thống dẫn nước thải của nhà hàng, mặc dù chưa có tình trạng tắc nước xảy ra nhưng vẫn luôn cần đề phòng

Mỗi tháng 1 lần, kiểm tra lại thiết bị báo động, các bình cứu hỏa và các thiết bị chữa cháy trong nhà hàng .

3.2.2 Nâng cao trình độ, thái độ phục vụ của đội ngũ lao động.

Nguồn nhân lực là lực lượng nòng cốt của nhà hàng. Việc thực hiện phát triển lực lượng lao động chất lượng cao là vấn đề cần thiết của nhà hàng bởi vì đây là yếu tố quyết định đến năng suất, chất lượng sản phẩm và giá thành sản phẩm.

Hiện nay đội ngũ nhân viên của nhà hàng còn yếu, nhân viên phục vụ không có chuyên môn, còn yếu kém trong việc xử lý tình huống phát sinh của khách. Để nâng cao hơn về mặt chuyên môn thì ban lãnh đạo nhà hàng cần tổ chức các buổi học xử lý tình huống, phối hợp với các trường đại học và cao đẳng có khoa du lịch để tổ chức các buổi tập huấn nâng cao kỹ năng phục vụ cho nhân viên, tiếp thu được những điều mới mẻ. Phần nội đang và thực hành cần bám sát lấy thực tế của nhà hàng.

Khi tuyển dụng nhân viên cho vị trí phục vụ bàn nhà hàng nên đưa ra các chỉ tiêu ưu tiên chọn những người có tay nghề, kinh nghiệm trong lĩnh vực phục vụ bàn.

Khi có thời gian vào những giờ vắng khách hoặc giờ giao ca, tổ trưởng nên hướng dẫn cho nhân viên mới một cách kỹ càng hơn, như vậy sẽ giúp cho nhân viên mới học hỏi thêm kinh nghiệm và nếu có những vấn đề khúc mắc thì tổ trưởng sẽ giải đáp cho.

Động viên, khuyến khích, tạo điều kiện cho nhân viên tham gia các cuộc thi nghiệp vụ do ngành hay sở du lịch tổ chức để học hỏi, trau dồi thêm kiến thức, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ của nhân viên

Đội ngũ nhân viên được đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực là điều kiện quyết định nhà hàng có phục vụ tốt hay không, các quản lý cũng phải đi học ở nước ngoài về kỹ năng quản lý của mình. Vì mục tiêu của nhà hàng là hướng đến các khách nước ngoài nên cần phải tuyển những người có chuyên môn ngoại ngữ cao thông thạo tiếng Anh và với số lượng khách Trung Quốc và khách Hàn Quốc rất đông nên ngoài tuyển chọn những người biết tiếng Anh thì cần phải tuyển chọn thêm cả những người biết tiếng Trung – Hàn

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 Sun 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

Phát triển nguồn nhân lực giúp giúp nhân viên tự tin, tạo cho họ cảm giác yên tâm làm việc, gắn bó với nhà hàng, đem hết khả năng của mình phục vụ cho nhà hàng coi sự phát triển lớn mạnh của nhà hàng là sự phát triển của bản thân mình.

Qua quá trình đào tạo nhân viên không ngừng nắm vững được lý thuyết mà còn tiếp thu được những kỹ năng nghề nghiệp. Nhân viên tiếp thu, làm quen và có thể sử dụng thành thạo những công nghệ mới trong sản xuất kinh doanh và quản

lý. Đặc biệt bây giờ là thời công nghệ 4.0 điều đó tạo điều kiện cho nhà hàng có thể áp dụng nhiều tiến bộ kỹ thuật vào trong quá trình sản xuất có khả năng thích ứng với sự thay đổi của cơ chế thị trường và sự cạnh tranh với các doanh nghiệp khác để có thể tồn tại và phát triển.

Việc đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực khuyến khích và tạo điều kiện để nhân viên nâng cao trình độ lành nghề của mình qua đào tạo, do tạo lại. Trình độ chuyên môn kỹ thuật là chỉ tiêu đánh giá chất lượng lao động của nhà hàng. Nhà hàng muốn phát triển tốt, cần thực hiện công tác đào tạo và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Tăng cường tuyển dụng lao động mới có trình độ chuyên môn cao. Tạo điều kiện thuận lợi để cán bộ công nhân viên của doanh nghiệp được tham gia đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nâng cao nghiệp vụ kỹ thuật.... Đối với công nhân sản xuất không chỉ tăng về số lượng mà chất lượng cũng phải được tăng lên, đây là yếu tố quan trọng nhất.

Bố trí lao động làm công tác đúng chuyên ngành đào tạo để phát huy hết năng lực làm việc của công nhân và cán bộ lãnh đạo, kết hợp với các đơn vị, bộ phận để làm tốt hơn nữa việc sử dụng sắp xếp, bố trí lao động đảm bảo kết quả công việc cao nhất. Kỹ năng phục vụ rất quan trọng vì nó thể hiện sự chuyên nghiệp của nhà hàng cũng như sự chuyên nghiệp của nhân viên, góp phần đem lại hài lòng cho khách hàng. Nhân viên phải phục vụ nhanh, gọn gàng, sạch sẽ, chu đáo sẽ khiến khách cảm thấy vui và sẽ quay lại nhà hàng vào lần sau.

Ngoài ra phải có biện pháp thưởng phạt công minh dành cho nhân viên. Thái độ phục vụ và cách xử lý của nhân viên tốt thì nên để bạt là nhân viên của tháng hoặc thưởng tiền cho họ vào cuối tháng vì đây là động cơ thúc đẩy để họ làm việc lâu dài tại nhà hàng, tăng thêm các mức phụ cấp và tiền thưởng cho nhân viên để họ đảm bảo cuộc sống. Còn những nhân viên mà chưa làm tốt, thái độ phục vụ kém thì nên phạt có thể là trừ ba ngày lương hoặc lao động.

3.2.3 Nâng cao chất lượng sản phẩm và đa dạng hóa thực đơn.

Để đem lại chất lượng món ăn tốt nhất, nhà hàng cần sử dụng các loại thực phẩm tươi ngon nhất, được tuyển chọn kỹ càng, luôn trong tình trạng tươi mới, giữ được chất lượng ban đầu vốn có của nó . Các đầu bếp cần thực hiện đúng quy trình chế biến thức ăn để đảm bảo giữ lại các chất dinh dưỡng trong món ăn, sử dụng nguồn nguyên liệu tốt nhất cho sức khỏe, không gây ngán và cảm giác khó ăn đối với khách hàng .

Cần thường xuyên tuyển chọn các đầu bếp giỏi, có tài năng từ các trường nghiệp vụ, các nhà hàng nổi tiếng, hoặc các đầu bếp nước ngoài về làm tại nhà hàng để có thể đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Thường xuyên cử đội ngũ bếp tham gia các lớp nghiệp vụ nâng cao tay nghề tại các trường nghiệp vụ, các khoá học về bếp và vệ sinh an toàn thực phẩm tại nước ngoài để học hỏi kinh nghiệm, góp phần nâng cao và xây dựng thực đơn mới mẻ, đa dạng tại nhà hàng. Nhà hàng cần đa dạng hóa sản phẩm ăn uống thông qua phương thức nâng cao tay nghề của đội ngũ đầu bếp, tạo cơ hội cho họ có thể học tập những kiến thức nấu ăn mới, kết hợp đội ngũ đầu bếp ở nhà hàng Hàn Quốc, Trung Quốc, Ấn Độ và các nhà hàng món Âu nhằm đưa ra những thực đơn mới lạ khác biệt mà khách hàng chỉ có thể tìm thấy ở nhà hàng Sun. Tạo điều kiện cho các đầu bếp tại nhà hàng tham gia các cuộc thi về bếp như Master Chef, Iron Chef, để tham gia tranh tài, học hỏi tay nghề từ các đầu bếp khác, từ đó góp phần giới thiệu nhà hàng đến công chúng 1 cách rộng rãi .

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 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.

3.2.4 Hoàn thiện quy trình phục vụ của nhà hàng.

Trước giờ vận hành, chuẩn bị các công cụ dụng cụ ăn uống cho khách đầy đủ và sạch sẽ. Để công tác này được tối ưu nhất thì trước giờ tan ca khoảng 30 phút sẽ tách ra 2 tới 3 nhân viên vào chuẩn bị đồ đạc cho sau, khi đó ca làm việc sau chỉ cần hoàn thiện các công việc còn lại và không phải cắt người ra lau dọn đồ trong khi đang phục vụ khách .

Giai đoạn đón tiếp, trước khi vào ca làm việc thì nhân viên lễ tân nhà hàng cần liên hệ lại với bộ phận lễ tân khách sạn và bộ phận nhận đặt bàn cho khách lẻ ngoài để lấy đầy đủ thông tin và số lượng khách ăn. Kiểm tra lại các thiết bị nhận diện khách hàng, nếu có lỗi thì sẽ có phương án khác phục kịp thời. Bàn giao công việc cụ thể cho nhân viên hỗ trợ các tác đón khách.

Trong lúc phục vụ luôn phải để ý tới khách, phải lấy đá vào xô khi gần hết. Phải lên thức ăn liên tục, khi khách đã ăn gần hết một món thì gấp phần còn lại vào đĩa con rồi mang món mới lên cho khách. Trong khi ăn, khách đánh rơi dụng cụ thì ta phải nhanh chóng thay cái mới cho khách. Nếu khách làm đổ nước lên bàn thì phải nhanh chóng lấy khăn trải lên chỗ bị ướt. Trước khi thu dọn, nhân viên phải xin phép khách, nếu khách đồng ý thì mới được thu dọn. Khi thu dọn, đứng phía sau lưng khách xoay người gạt nhẹ thức ăn thừa, tránh vẩy bắn thức ăn vào người khách. Trong trường hợp khách đồng nhân viên có thể thu dọn bằng xe đẩy. Thông báo với khách thời gian đóng cửa trước 20 phút. Chủ động xin ý kiến của khách sau khi sử dụng dịch vụ. Nếu khách có phàn nàn mà chưa giải quyết được hay báo lại với ban quản lý để có giải pháp tối ưu nhất, tránh để trường hợp khách phật ý đòi bữa ăn . Giao tiếp thường xuyên để khách cảm thấy được sự quan tâm nhưng không quá nhiều để làm phiền đến bữa ăn của khách. Không tụ tập đứng nói chuyện hoặc làm việc riêng vì điều này rất dễ khiến khách hàng hiểu lầm.

Khi thanh toán cho khách cần kiểm tra lại rõ ràng tất cả thông tin trên hóa đơn để tránh nhầm lẫn và cần có bìa kẹp hòa đơn để thể hiện sự chuyên nghiệp trong môi trường 5 sao.

3.2.5 Tăng cường công tác chăm sóc, lấy ý kiến khách hàng.

Một trong những cách thu thập ý kiến khách hàng truyền thống chính là tạo ra các bảng hỏi và phiếu khảo sát. Bạn có thể sử dụng bảng hỏi online hoặc offline. Phương thức này nhanh chóng, đơn giản, tiết kiệm thời gian, tuy nhiên nếu bạn muốn khai thác thông tin sâu thì không mấy phù hợp. Đa phần, cách thức khảo sát này lựa chọn của khách hàng chủ yếu thông qua các dạng câu hỏi có đáp án trước.

Thay vì phương pháp sử dụng mẫu phiếu giấy truyền thống thì ban quản lý nhà hàng đã kết hợp với bộ phận công nghệ thông tin sử dụng đánh giá điện tử thông qua việc quét mã QR mà nhà hàng cung cấp, với cách này khi khách đánh giá sẽ gửi lên phần mềm tổng hợp ý kiến của khách hàng, việc này sẽ dễ dàng hơn rất nhiều so với việc chụp lại mẫu phiếu và báo cáo vào nhóm công việc như trước đây đã làm. Và để tăng cường công tác chăm sóc, lấy ý kiến khách hàng thì mỗi tháng ban quản lý sẽ trao thưởng cho những CBNV nào được khách hài lòng và đánh giá trên phiếu ý kiến khách hàng.

Lắng nghe ý kiến khách hàng là một trong những yếu tố quan trọng giúp doanh nghiệp xây dựng chiến lược kinh doanh hiệu quả. Nhiều doanh nghiệp đã làm rất tốt trong việc lắng nghe ý kiến khách hàng, nhờ vậy có thể đưa ra những dự báo về nhu cầu khách hàng, cung cấp sản phẩm/ dịch vụ đúng thời điểm cần.

3.2.6 Tăng cường hoạt động marketing, chăm sóc khách hàng

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 . 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.

Cung cấp dịch vụ mới, cụ thể là giữ vững và nâng cao chất lượng dịch vụ chấp hành nghiêm chỉnh các thể lệ, thủ tục và quy định, không để xảy ra sai sót nghiệp vụ, tích cực nghiên cứu để phát triển thêm dịch vụ mới và đề ra biện pháp để giành lại thị trường doanh thu cao .

Hiện nay, tại bộ phận chăm sóc khách hàng chỉ quản lý cơ sở dữ liệu của khách hàng với những dữ liệu đơn giản như: tên, địa chỉ, sản phẩm sử dụng,... chưa xây dựng được một cơ sở dữ liệu với đầy đủ mọi thông tin về khách hàng. Dữ liệu về khách hàng bao gồm các thông tin về khách hàng, thông tin do khách hàng tạo ra và các thông tin khách hàng có thể giúp doanh nghiệp hiểu được khách hàng. Các thông tin này có thể giúp chỉ ra các thị trường cần hướng tới và các khách hàng cần phải quan tâm chăm sóc đặc biệt. Các bước chính trong việc xây dựng cơ sở dữ liệu khách hàng bao gồm:

Bước 1: Xây dựng các thông tin, dữ liệu cơ bản về khách hàng như là: tên, tuổi, địa chỉ liên lạc, sản lượng khách hàng sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp.

Bước 2: Sau khi đã xây dựng được cơ sở dữ liệu thô cần thực hiện sắp xếp và phân loại khách hàng.

Bước 3: Khi phân loại được các khách hàng lớn, đặc biệt cần tiến hành thu thập bổ sung thêm các thông tin chi tiết. Thông tin càng chi tiết, càng giúp ích cho việc chăm sóc khách hàng.

Bước 4: Có được cơ sở dữ liệu rồi cần phải thường xuyên cập nhật thông tin theo một khoảng thời gian nhất định, tùy theo đặc điểm của doanh nghiệp có thể cập nhật theo tuần, theo quý.

3.3 Kiến nghị

3.3.1 Kiến nghị với Ban Lãnh Đạo

Cần phải vạch rõ mục tiêu mà nhà hàng muốn đạt được, tránh sự mơ hồ, không rõ ràng. Xây dựng rõ những chiến lược, bước đi để đạt được mục tiêu đó. Liên tục cập nhật những phương pháp quản lý của những nước phát triển, đặc biệt là những nước thành công trong hoạt động kinh doanh tiệc. Cử nhân viên đi học để nâng cao tay nghề, nâng cao kỹ năng nghiệp vụ. Việc tuyển chọn nhân viên cần phải lựa chọn kỹ lưỡng, lựa chọn những người có trình độ nghiệp vụ, có thái độ yêu nghề, nghiêm túc trong công việc, nhân viên sau khi tuyển chọn phải được đào tạo một cách chuyên nghiệp, bài bản phù hợp với từng công việc cụ thể cũng như phù hợp với văn hoá nhà hàng. Sắp xếp nhân viên phải hợp lý, đúng người đúng việc, tạo tinh thần thoải mái cho nhân viên khi làm việc

Ngoài chính sách về vật chất, ban lãnh đạo cần thường xuyên quan tâm đến đời sống tinh thần của nhân viên: tổ chức tất niên hay tổ chức tiệc kỷ niệm ngày thành lập nhà hàng để nhân viên gặp gỡ, giao lưu, ăn uống; tổ chức các tour du lịch ngắn ngày, thăm hỏi khi mẹ đau ốm, giúp đỡ khi có khó khăn để họ yên tâm và gắn bó lâu dài.

Nâng cao năng lực chuyên môn của đội ngũ nhân viên rất quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng Sun. Năng lực chuyên môn thể hiện mức độ chuyên nghiệp và đẳng cấp của nhà hàng, đây là bước để trang bị cho toàn thể nhân viên có một kiến thức vững chắc nhất để phục vụ khách hàng. Việc nâng cao trình độ cho nhân viên và quản lý sẽ giúp nhà hàng hoạt động trôi chảy hơn và sẽ thực hiện đúng mục tiêu mà nhà hàng đề ra. Chế độ khen thưởng cũng sẽ giúp cho nhân viên cảm thấy vui hơn khi đi làm mỗi ngày, từ đó sẽ tăng doanh thu cho nhà hàng

3.3.2 Đối với Flamingo Cát Bà Resort

Sự phối hợp giữa các bộ phận trong nhà hàng. Để phục vụ khách hàng tốt cần có sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận với nhau và các bộ phận đều phải nắm

rõ nhiệm vụ của mình. Các bộ phận phải giúp đỡ nhau không đờ ỷ lại hay trốn tránh trách nhiệm như vậy mới nâng cao được chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

Thiết lập tiêu chuẩn phục vụ: Thời gian làm việc: nhân viên phải đi làm đúng giờ. Có mặt sớm 15 phút trước mỗi ca làm việc. Ngày nghỉ hàng tuần phải tuân thủ theo Sự sắp xếp của quản lý. Nếu trong trường hợp muốn đổi ca thì phải báo trước cho quản lý và người muốn đổi trước ít nhất 2 ngày.

Đối với đối thủ cạnh tranh: Muốn cạnh tranh được với những đối thủ cũng kinh doanh nhà hàng giống mình thì bên Marketing phải giới thiệu sản phẩm, nhà hàng cũng phải biết cách giữ chân khách cũ và thu hút khách mới như tặng quà, tặng thẻ giảm giá,...

Giải quyết phàn nàn: Khách sạn sẽ tiếp thu ý kiến của khách hàng từ đó sẽ rút kinh nghiệm cho những lần phục vụ sau

Khách hàng ngày nay họ muốn tiếp cận và giải quyết nhanh chóng. Họ thích được đối xử lịch sự, trung thực và quan tâm, làm tốt những điều trên chính là những biện pháp hoàn thiện chất lượng phục vụ của nhà hàng. Nhờ đó nhà hàng sẽ giữ chân được khách hàng và họ sẽ trở thành khách hàng lâu dài với nhà hàng.

Vấn đề được đặt ra là làm thế nào nhà hàng nâng cao chất lượng dịch vụ của mình. Việc nâng cao chất lượng dịch vụ chưa bao giờ là đủ với bất kỳ doanh nghiệp nào. Khi nâng cao chất lượng dịch vụ sẽ tăng doanh thu, giảm chi phí và nâng cao vị trí của nhà hàng .

Tiểu kết chương 3

Dựa trên thực trạng mà chương ở chương 2 và các nội dung liên quan đến chất lượng dịch vụ em đã tổng kết và nêu ra các ý kiến, các phương pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng Sun. Hy vọng chương này là những giải pháp hiệu quả và tối ưu nhất để đưa nhà hàng lên vị thế hàng đầu trong lòng khách hàng, giúp nhà hàng đạt được chỉ tiêu về doanh thu tốt nhất .

KẾT LUẬN

Trong thời gian làm việc tại nhà hàng với những kiến thức đã học tại trường và những tìm hiểu của em trong thời gian tại nhà hàng, em đã đưa ra những phân tích đánh giá về chất lượng phục vụ của nhà hàng, cùng với kiến thức và kinh nghiệm về chuyên ngành có hạn cho nên những giải pháp em đưa ra có thể chưa chính xác với thực tế, chưa cụ thể. Vì vậy em rất mong sự đóng góp chỉ dẫn của ban giám đốc nhà hàng cũng như các anh chị quản lí, nhân viên tại đây và cô ThS Nguyễn Thị Phương Thảo giúp đỡ em để góp phần nâng cao tầm hiểu biết về chuyên ngành học của mình. Bài báo cáo Khoá luận tốt nghiệp chỉ là 1 phần kiến thức em học được ở trường và áp dụng thực tế tại nhà hàng. Mong rằng, sau khi tốt nghiệp, cá nhân sẽ trở thành một nhân viên ngành dịch vụ ăn uống thật đúng nghĩa, góp phần xây dựng cho doanh nghiệp ngày càng giàu mạnh hơn .

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Đồng chủ biên : GS.TS Nguyễn Văn Đính, TS. Trần Thị Minh Hòa Giáo trình kinh tế du lịch, ĐH kinh tế quốc dân khoa du lịch và khách sạn
2. Chủ biên : ThS Phạm Thị Khánh Ngọc, tham gia biên soạn GS.TS Nguyễn Đình Phan Giáo trình quản lý chất lượng
3. Các tiêu chuẩn dịch vụ Flamingo Cát Bà Resort
4. Phòng kế hoạch tài chính Flamingo Cát Bà Resort

TÀI LIỆU INTERNET

1. Mô hình servqual <https://isocert.org.vn/mo-hinh-servqual-la-gi-cac-thanh-phan-co-ban-cua-servqual>
2. Mô hình servqual trong quản lý chất lượng dịch vụ <https://vinacontrolce.vn/mo-hinh-servqual/>
3. <https://vi.alongwalker.co/giai-phap-nang-cao-chat-luong-dich-vu-nha-hang-s363051.html>
4. <https://tailieu.vn/doc/giao-trinh-quan-ly-chat-luong-nghe-quan-tri-nha-hang--2398587.html>
5. <https://sps.org.vn/tieu-chuan-iso-9001-he-thong-quan-ly-chat-luong.html>
6. <https://fr.slideshare.net/trongthuy2/chuyen-de-nang-cao-chat-luong-dich-vu-cua-nha-hang-rat-hay-free>
7. <https://luanvan.org/khoa-luan-danh-gia-su-hai-long-cua-khach-hang-noi-dia-doi-voi-chat-luong-dich-vu-an-uong-tai-nha-hang-dmz-hue-7322/>
8. <https://luanvan.net.vn/luan-van/luan-van-cac-giai-phap-nang-cao-chat-luong-phuc-vu-cua-nha-hang-pho-nuong-khach-san-de-nhat-17388/>
9. <https://ipos.vn/chat-luong-dich-vu-kinh-doanh-nha-hang/>

Phụ lục :

PHIẾU ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ

GUEST COMMENT CARD

Kính gửi quý khách !

Cảm ơn quý khách đã sử dụng dịch vụ của Flamingo Cát Bà Resort

Chúng tôi rất mong Quý khách dành chút thời gian để điền vào phiếu đánh giá dịch vụ này. Những ý kiến đóng góp của Quý khách sẽ giúp chúng tôi ngày một hoàn thiện hơn và đáp ứng được sự mong đợi của Quý khách.

Dear valued Guets

Thank you for joining with us ! We value your opinions and comments to improve our products and services. Please tke the time to fill in the rating table below .

Tên khách/ *Guest name* : Số điện thoại/ *Mobile No*.....

Email..... Số phòng/ *Room No*.....Thời gian/ *Date*.....

Dịch vụ Ẩm thực Quý khách đã sử dụng/ *Please mark the service you ordered* :

Ăn sáng

Ăn tối

Breakfast

Dinner

Ăn trưa

Ăn nhẹ, đồ uống

Lunch

Snack/ Drinks

Xuất sắc

Tốt

Bình thường

Kém

Excellent

Good

Average

Poor

KHÔNG GIAN NHÀ HÀNG / *FACILITIES &*

ATMOSTPHERE

Nhân viên / *Service Staff*

Đón tiếp/ *Greeting*

Thái độ phục vụ/ *Attitude*

Thời gian phục vụ kịp thời và chính xác /

Timing & promptness

Phụ lục hình ảnh



Menu buffet

	ROTATION 1 (Chạy thứ 2,4,6,CN)	ROTATION 2 (Chạy thứ 3,5,7)
	MÓN ĂN	MÓN ĂN
6	Bánh mì dài/ Long baguette	Bánh mì dài/ Long baguette
	Bánh mì nâu/ Wholemeal bread	Bánh mì nâu/ Wholemeal bread
	Bánh mì chuột/ Mini baguette	Bánh mì chuột/ Mini baguette
	Bánh mì đen/ Dark rye bread	Bánh mì đen/ Dark rye bread
	Bánh mì tròn mềm/ Soft roll bread	Bánh mì tròn mềm/ Soft roll bread
	Bánh mì bơ tỏi/ Garlic bread	Bánh mì bơ tỏi/ Garlic bread
3	Súp tôm nấu nấm Đông Cô /Shrimp soup with Shiitake mushroom	Súp cua biển và nấm tuyết / crab and snow mushroom soup
	Canh cải nấu tôm / Green mustard with Prawn	Canh chua nghêu thì là /Sour clam broth with dill
	Cháo Cá / Fish congee	Cháo Tim và Cật heo /Heart, pig kidney Conge
5	Quầy Nhật (5loại sushi) - Nigiri Sush - Maki sushi - California sushi - Temari sushi - Futomaki sushi	Quầy Nhật (5loại sushi) - Nigiri Sush - Maki sushi - California sushi - Temari sushi - Futomaki sushi
11	Creating a Healthy Salad Bar Xà lách,rau củ tươi luộc với các loại đồ ăn kèm: - 5 loại xà lách/rau mầm - 5 loại rau củ luộc - 5 loại sốt - 5 loại đồ ăn kèm - 1 loại kim chi	Creating a Healthy Salad Bar Xà lách,rau củ tươi luộc với các loại đồ ăn kèm: - 5 loại xà lách/rau mầm - 5 loại rau củ luộc - 5 loại sốt - 5 loại đồ ăn kèm - 1 loại kim chi
4	Salad Khoai tây kiểu Đức / German potato salad	Salad rau củ Đà Lạt nướng /Baked vegetables salad
	Nộm ngũ sắc tôm chua Huế / Hue five coloured imperial shrimp Salad	Gỏi Gà Bắp cải /Cabbage chicken salad
	Nộm hoa chuối với tôm thịt / Banana flower salad with shrimp meat	Xà lách thịt Bò,Trứng /Beef and Egg Salad
	Bánh phồng tôm / Prawn cracker	Bánh phồng tôm / Prawn cracker
1	Bún riêu cua/ Crab noodle soup	Bún cá cay Hải Phòng / Hai Phong spicy fish noodles
3	Vịt quay / Roasted Duck	Gà quay / Roasted Chicken
	Chả giò hải sản Sài Gòn / Sai Gon Spring Seafood Roll	Bánh bao chiên/Deep-fried dumling

	Cơm trắng /Steamed rice	Cơm trắng / Steamed rice
	Cơm chiên thập cẩm / Mixed fried rice	Cơm chiên Indonesia / Nasi goreng
	Mỳ trứng xào xá xíu / Wok-fried egg noodles with charsiu	Miến xào cua /Wok fried Glass noodle with crabmeat
	Tôm nớt xóc tỏi / Fried Prawn with Garlic	Tôm nớt rang mật ong / Braised shrimp with honey
9	Sò lụa đỏ hấp sả /steamed silk scallops with lemongrass	Ốc Bươu hấp lá chanh / Steamed snail with lemon leaves
	Mực xim trứng chiên mắm /Fried squid with fish sauce	Bạch tuộc nướng cay /Jjukumi Gui (Spicy Grilled Baby Octopus)
	Sườn heo xào sốt XO /Sauteed pork ribs with XO sauce	Giò heo hầm rượu vang /Braised Pork with wine
	Gà hấp lá chanh / Steamed Chicken with lemon leaves	Vịt om nấm / Braised duck with mushroom
	Cải thìa xào dầu hào và nấm / Sautéed bok choy & mushrooms	Cải ngọt xào / Sautéed choysum with garlic
11	Nhóm hải sản (5 loại): - Tôm sú,bạch tuộc,hàu sữa,cá biển nguyên con (lựa chọn 1 trong các loại sau : cá sòng,cá bạc má,cá đù-size 100g-120g/con) +1 loại cá biển phi lê. Nhóm thịt (Gia súc/Gia cầm 3 loại): - Thịt Bò nướng.Gà hoặc vịt nướng (lựa chọn 1)Thịt ba chỉ,sườn heo,thịt nạc vai (lựa 1) Nhóm rau củ nướng (3 loại): -Cà tím/ đậu bắp/ bắp nếp/ khoai 07 Sốt chấm Âu/Á bao gồm sốt BBQ/ sốt muối ớt xanh/ sốt tiêu xanh/ tương ớt/xi dầu/nước mắm / sốt mỡ hành	Nhóm hải sản (5 loại): - Tôm sú,bạch tuộc,hàu sữa,cá biển nguyên con (lựa chọn 1 trong các loại sau : cá sòng,cá bạc má,cá đù-size 100g-120g/con) +1 loại cá biển phi lê. Nhóm thịt (Gia súc/Gia cầm 3 loại): - Thịt Bò nướng.Gà hoặc vịt nướng (lựa chọn 1)Thịt ba chỉ,sườn heo,thịt nạc vai (lựa 1) Nhóm rau củ nướng (3 loại): -Cà tím/ đậu bắp/ bắp nếp/ khoai 07 Sốt chấm Âu/Á bao gồm sốt BBQ/ sốt muối ớt xanh/ sốt tiêu xanh/ tương ớt/xi dầu/nước mắm / sốt mỡ hành
5	5 loại / Seasonal tropical fruits (5 types)	5 loại / Seasonal tropical fruits (5 types)
3	Chè khoai môn/ Taro & sago sweet soup Chè ngô non sữa dừa/ Baby corn and coconut milk sweet soup Trà sữa thái & thạch/ Thái sweet soup & jelly	Chè hoa cau/ Vietnam mung bean pudding Chè sago/ Sago sweet soup Chè đậu đen & thạch/ Black bean,lotus & jelly sweet soup
7	Bánh mousse sô cô la/ Chocolate mosse Bánh mềm vị dừa/ coconut pannacotta Bánh socola ẩm/ Moist chocolate cake Bánh ẩm vị dâu/ Redvelvet cake Bánh tart hoa quả/ Fruit tart Bánh flan/ Crème caramel Bánh dừa dừa/ pinacolada cake Bánh su kem/ Choux cream	Bánh mousse vị xoài/ Mango mousse Bánh su kem/ Choux cream Bánh ẩm vị trà xanh/ Moist matcha cake Bánh ẩm vị dâu/ Redvelvet cake Bánh tart chanh/ Lemon tart Bánh hoa quả/ Fruit cake Bánh flan/ Crème caramel Bánh mềm vị dừa/ coconut pannacotta
68		

Set menu

	Món khai vị	Món khai vị
1	Nộm ngũ sắc tôm chua Huế / Hue five coloured imperial shrimp Salad	Gỏi cải mầm với thịt bò / Micro herbs with beef salad
2	Bánh phồng tôm / Prawn cracker	Bánh phồng tôm / Prawn cracker
	Món súp	Món súp
3	Súp tôm nấu nấm Đông Cô / Shrimp soup with Shiitake mushroom	Súp cua biển và nấm tuyết / crab and snow mushroom soup
	Món chính	Món chính
4	Tôm xúc tỏi / Fried Prawn with Garlic	Tôm rang muối / Fried shrimp with salt
5	Vịt quay lá mắc mật / Roasted Duck	Gà quay mật ong / Roasted Chicken
6	Cá Vược hấp ngũ liễu / Steamed sea bass with vegetables	Cá Gáy biển nướng than hoa / Grilled Emperor fish
7	Bò lúc lắc / Beef "Luk Lak"	Giò heo hầm rượu vang / Braised Pork with wine
8	Cải thìa xào dầu hào và nấm / Sautéed bok choy & mushrooms	Cải ngọt xào / Sautéed choysum with garlic
9	Canh cải nấu tôm / Green mustard with Prawn	Canh chua nghêu thi là / Sour clam broth with dill
10	Cơm trắng / Steamed rice	Cơm trắng / Steamed rice
	Món tráng miệng	Món tráng miệng
11	5 loại / Seasonal tropical fruits (5 types)	5 loại / Seasonal tropical fruits (5 types)

	Món khai vị	Món khai vị
1	Gỏi miến hải sản kiểu Thái / Seafood Thai salad	Gỏi gà xé phay Shredded chicken salad
2	Bánh phồng tôm / Prawn cracker	Bánh phồng tôm / Prawn cracker
	Món súp	Món súp
3	Súp cua măng tây / Crab and asparagus soup	Súp gà bắp non / Chicken and baby corn soup
	Món chính	Món chính
4	Nem hải sản / Fried seafood spring rolls	Chả mực giả tay Cát Bà rán / Fried Squid cake
5	Tôm hấp hành gừng / Steamed Prawns with onions & ginger	Tôm chiên sốt me / Fried Prawn in tamarind sauce
6	Cá chiên sốt Cà chua / Fried fish with Tomato sauce	Cá om dưa cải / Braised fish with pickled sauerkraut
7	Ba chỉ rang cháy cạnh / Stir-fried pork belly with onions and fish sauce	Gà rang gừng / Braised chicken with ginger
8	Cải thảo xào nấm / Sautéed Chinese cabbage with mushroom	Cải thìa xào dầu hào / Sautéed bok choy and mushrooms
9	Canh chua cá / Hot and sour fish broth	Canh sườn bung / Pork rib broth
10	Cơm trắng / Steamed rice	Cơm trắng / Steamed rice
	Món tráng miệng	Món tráng miệng
11	5 loại / Seasonal tropical fruits (5 types)	5 loại / Seasonal tropical fruits (5 types)

