

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**

-----



ISO 9001:2015

## **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**NGÀNH : VIỆT NAM HỌC (VĂN HÓA DU LỊCH)**

**Sinh viên : Hoàng Phú Long**

**Giảng viên hướng dẫn : ThS Vũ Thị Thanh Hương**

**HẢI PHÒNG - 2019**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**

-----

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU  
QUẢ KINH DOANH DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI NHÀ  
KHÁCH BẾN BÍNH HẢI PHÒNG**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY  
NGÀNH: VIỆT NAM HỌC (VĂN HÓA DU LỊCH)**

**Sinh viên : Hoàng Phú Long  
Giảng viên hướng dẫn : ThS Vũ Thị Thanh Hương**

**HẢI PHÒNG-2019**

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Hoàng Phú Long

Mã SV: 1312601044

Lớp : VH1701

Ngành: Việt Nam học (Văn hóa du lịch)

Tên đề tài: Thực trạng và giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh dịch vụ tiệc cưới nhà khách Bến Bính Hải Phòng.

## **CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP**

**Họ và tên** : Vũ Thị Thanh Hương

**Học hàm, học vị** : ThS

**Cơ quan công tác** : Trường Đại học Dân lập Hải Phòng

**Nội dung hướng dẫn:** Thực trạng và giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh dịch vụ tiệc cưới nhà khách Bến Bính Hải Phòng.

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 15 tháng 10 năm 2018

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 5 tháng 1 năm 2019

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

*Sinh viên*

Hoàng Thị An

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

*Giảng viên hướng dẫn*

ThS. Vũ Thị Thanh Hương

***Hải Phòng, ngày 15 tháng 10 năm 2018***

**HIỆU TRƯỞNG**

**GS.TS.NGƯT *Trần Hữu Nghị***

**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: ThS. Vũ Thị Thanh Hương

Đơn vị công tác: Trường Đại học Dân lập Hải Phòng

Họ và tên sinh viên: Hoàng Phú Long Chuyên ngành: Văn hóa du lịch

Đề tài tốt nghiệp: Thực trạng và giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh dịch vụ tiệc cưới nhà khách Bến Bính Hải Phòng.

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

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

**Đánh giá chất lượng của 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  Điểm hướng dẫn

*Hải Phòng, ngày 5 tháng 01 năm 2019*

**Giảng viên hướng dẫn**



# MỤC LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU .....	1
CHƯƠNG I .....	4
CƠ SỞ LÝ LUẬN CỦA ĐỀ TÀI VÀ TỔNG QUAN VỀ NHÀ KHÁCH BẾN BÍNH. ....	4
1.1. Tổng quan về ngành phục vụ ăn uống .....	4
1.1.1. Các loại cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống .....	4
1.1.3. Quản lý hoạt động phục vụ tiệc .....	6
1.1.4. khái niệm về tiệc cưới.....	11
1.2. Tổng quan về nhà khách Bến Bính .....	13
1.2.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà Khách Bến Bính.....	16
1.2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của nhà khách Bến Bính Hải Phòng qua 3 năm 2015-2017.....	20
CHƯƠNG II.....	26
THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI TẠI NHÀ KHÁCH BẾN BÍNH .....	26
2.1. Thực trạng hoạt động kinh doanh của tiệc cưới Bến Bính .....	26
2.1.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật của tiệc cưới nhà khách Bến Bính .....	26
2.1.1. Khu vực nhà hàng.....	26
2.1.2. Khu vực bếp. ....	28
2.1.3. Mô hình tổ chức quản lý và cơ cấu đội ngũ lao động nhà khách Bến Bính .....	29
2.1.4. Cơ cấu đội ngũ lao động .....	31
2.1.5. Sản phẩm dịch vụ ăn uống của nhà khách Bến Bính .....	33
2.1.6. Thực trạng cung cấp dịch vụ tiệc cưới tại nhà khách Bến Bính.....	34
2.1.7. Môi quan hệ trong, ngoài và sự phối hợp hoạt động của các bộ phận .....	37
2.1.8. Kết quả kinh doanh dịch vụ ăn uống của nhà khách Bến Bính.....	38
2.2. Đánh giá chất lượng dịch vụ tiệc cưới tại Nhà Khách Bến Bính .....	39
2.2.1. Công tác quản lý.....	39
2.2.2. Chất lượng và an toàn với thực phẩm .....	40
2.2.3. Thiết kế và bài trí khu vực nhà hàng .....	40

2.2.4.Sự ổn định và nhất quán trong chất lượng món ăn và phục vụ .....	41
2.2.5.Thái độ phục vụ .....	41
2.3.Đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà khách Bến Bính thông qua ý kiến của khách hàng .....	42
2.3.1. Mẫu điều tra.....	42
<b>CHƯƠNG III.....</b>	<b>53</b>
<b>MỘT SỐ KIẾN NGHỊ VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CỦA TIỆC CƯỚI NHÀ KHÁCH BẾN BÍNH.....</b>	<b>53</b>
3.1.Phương hướng, mục tiêu,nhiệm vụ của hoạt động kinh doanh tiệc cưới tại nhà khách Bến Bính Hải Phòng.....	53
3.1.1.Phương hướng kinh doanh của nhà khách Bến Bính. ....	53
3.1.1.1.Về thị trường .....	53
3.1.1.2.Nâng cao hiệu quả sử dụng vốn .....	53
3.1.1.3. Tiết kiệm chi phí.....	54
3.1.2.Mục tiêu và Nhiệm vụ của nhà khách Bến Bính trong thời gian tới .....	54
3.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc cưới của nhà khách Bến Bính trong giai đoạn mới .....	55
3.2.1.2.Nâng cao chất lượng đội ngũ lao động .....	56
3.2.1.3. Đa dạng về sản phẩm dịch vụ ăn uống .....	58
3.2.1.4.Tạo nguồn cung cấp thực phẩm nguyên liệu ổn định .....	59
3.2.1.5.Tiết kiệm chi phí, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn để tối đa hóa lợi nhuận ....	59
3.2.1.6.Tăng cường hoạt động quảng cáo và thường xuyên thu nhận ý kiến phản hồi của khách hàng .....	59
3.2.1.7.Các giải pháp hỗ trợ.....	60
3.3. Đề xuất .....	61
3.3.1. Đối với chính quyền và các ban ngành liên quan .....	61
3.3.2.Đối với nhà khách Bến Bính Hải Phòng (Nhà khách Thành Phố) .....	61
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>63</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>66</b>



**PHẦN MỞ ĐẦU**

**1.Lý do chọn đề tài**

Nền kinh tế thế giới ngày càng phát triển, đời sống của con người ngày càng được cải thiện, nhu cầu được đi đến những vùng đất mới lạ, được nghỉ dưỡng thư giãn ngày càng nhiều, khiến cho du lịch dần trở thành một nhu cầu thiết yếu trong đời sống xã hội của con người. Về mặt kinh tế, du lịch đã trở thành một ngành quan trọng của nhiều nước công nghiệp phát triển. Với một số quốc gia, du lịch còn được coi là ngành kinh tế mũi nhọn, là cứu cánh để vực dậy nền kinh tế.

Hiện nay , du lịch được xem là một trong những ngành kinh tế mũi nhọn trong chiến lược phát triển kinh tế . Du lịch được gọi là “ ngành công nghiệp không khói”, là một trong những ngành có đóng góp to lớn vào tổng thu nhập quốc dân .

Việt Nam là một quốc gia có tiềm năng du lịch rất dồi dào, đa dạng và phong phú, có thể nói không hề thua kém bất cứ một quốc gia nào trong khu vực. Việt Nam có điều kiện phát triển du lịch rất mạnh mẽ ở tất cả các loại hình du lịch như : Du lịch biển, du lịch sinh thái, du lịch nghỉ dưỡng, du lịch mạo hiểm...trong đó ngành dịch vụ về nhà hàng, khách sạn đang phát triển mạnh mẽ.

Trong những năm trở lại đây nền kinh tế đất nước đang phát triển và ngày càng biến đổi to lớn. Ngành, khách sạn cũng được xem là một ngành kinh doanh vì thế mục tiêu hàng đầu là đem lại lợi nhuận . Song vấn đề đặt ra là trong thực tế cạnh tranh hiện nay làm sao để một doanh nghiệp khách sạn đứng vững và giữ uy tín trên thị trường. Cạnh tranh trong kinh doanh suy cho cùng là cạnh tranh về chất lượng văn hóa, chất lượng văn minh, chất lượng phục vụ....Mặt khác sự cạnh tranh gay gắt trên tất cả các lĩnh vực trong đó có kinh doanh dịch vụ ăn uống đòi hỏi các doanh nghiệp phải nâng cao chất lượng dịch vụ.

Xác định được tầm quan trọng đó thì mỗi doanh nghiệp cần đề ra cho mình một chiến lược, một mục tiêu kinh doanh riêng. Một yếu tố quan trọng để đưa doanh nghiệp hoạt động tốt đó là chất lượng dịch vụ là một vũ khí sắc bén mang tính bền vững, là chìa khóa thành công của mỗi doanh nghiệp, giúp doanh nghiệp có được thương hiệu và vị thế trên thị trường.

Hoạt động kinh doanh khách sạn đóng một vai trò quan trọng trong chiến lược phát triển du lịch của đất nước, là sự kết hợp hài hòa của nhiều nghiệp vụ chuyên sâu như: kinh doanh dịch vụ lưu trú, dịch vụ ăn uống và các dịch vụ bổ sung. Trong tất cả các nghiệp vụ kinh doanh đòi hỏi nhà quản lý không được quá coi trọng nghiệp vụ này, xem nhẹ nghiệp vụ kia mà phải biết kết hợp chặt chẽ, đồng bộ nhằm tạo thành một hệ thống dịch vụ thống nhất, toàn diện và hỗ trợ cho nhau.

Hầu hết các nhà hàng, khách sạn để có được hiệu quả kinh doanh tốt nhất thì chất lượng phục vụ và chất lượng sản phẩm luôn phải đặt lên hàng đầu. Vì thế hiệu quả hoạt động kinh doanh phụ thuộc rất lớn vào việc đáp ứng đúng nhu cầu mong muốn của nhà Khách Bến Bính. Tóm lại chất lượng phục vụ luôn là yếu tố quyết định thành công của doanh nghiệp du lịch nói chung và trong kinh doanh nhà hàng nói riêng. Trong quá trình làm việc ở nhà khách Bến Bính tôi nhận thấy lượng phục vụ trong nhà hành tiệc cưới của nhà khách Bến Bính chưa cao và còn thiếu tính chuyên nghiệp. Trên cơ sở hệ thống lý thuyết đã được học và căn cứ vào thực tế của đơn vị tôi đã chọn đề tài **“Thực trạng và giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh dịch vụ tiệc cưới nhà khách Bến Bính Hải Phòng”**.

## **2.Lịch sử nghiên cứu vấn đề**

Nghiên cứu về các vấn đề: Tổng quan về ngành phục vụ ăn uống, Công tác quản lý, Sản phẩm dịch vụ ăn uống của nhà khách Bến Bính, Cơ sở vật chất kỹ thuật, Chức trạng hoạt động kinh doanh của tiệc cưới Bến Bính.

## **3. Mục Đích.**

Đề tài nêu lên thực trạng chất lượng dịch vụ của tiệc cưới Bến Bính. Từ đó, đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại tiệc cưới tại nhà khách Bến Bính.

## **4.Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

- Về nội dung: Đề tài đi vào đánh giá dịch vụ tiệc cưới tại nhà khách Bến Bính Hải Phòng, thông qua đánh giá của khách đến đặt dịch vụ tiệc cưới và khách hàng đến sử dụng dịch vụ.

- Về không gian: Đề tài được thực hiện trong phạm vi nhà khách Bến Bính Hải Phòng.

- Về thời gian: Thu thập các số liệu về tiệc cưới Bến Bính Hải Phòng trong những năm gần đây từ 2010 đến 2017.

### **5.Phương pháp nghiên cứu**

+Thu thập thông tin và tài liệu.

- Nghiên cứu thu thập thông tin bằng phương pháp nghiên cứu tài liệu, phương pháp chuyên gia và phỏng vấn .

- Nghiên cứu tài liệu: Các sách, tạp chí, sách báo, giá trình.....

- Phương pháp chuyên gia : tiến hành thảo luận với các chuyên viên tổ chức đám cưới tại nhà khách Bến Bính.

- Tiến hành phỏng vấn trực tiếp để lấy nguồn thông tin từ khách hàng.

- Các phương pháp khác...

### **6.Kết cấu của khóa luận**

Ngoài phần mở đầu, kết luận và phụ lục, đề tài gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận của đề tài và tổng quan về nhà khách bến bính.

Chương 2: Thực trạng và hoạt động dịch vụ tiệc cưới tại nhà khách Bến Bính.

Chương 3: Một số kiến nghị và giải pháp của tiệc cưới nhà khách Bến Bính.

**CHƯƠNG I**  
**CƠ SỞ LÝ LUẬN CỦA ĐỀ TÀI VÀ TỔNG QUAN VỀ NHÀ KHÁCH BẾN BÍNH.**

**1.1. Tổng quan về ngành phục vụ ăn uống**

**1.1.1. Các loại cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống**

Ăn và uống là một trong những nhu cầu cơ bản nhất của con người. Vì vậy, việc cung cấp dịch vụ ăn uống cho khách du lịch là một trong những hoạt động kinh doanh chủ yếu của ngành công nghiệp du lịch. Tham gia cung cấp ăn uống trong du lịch có các loại hình như nhà hàng, các quán bar, quán cà phê,... tồn tại độc lập hoặc có thể là bộ phận trong các khách sạn, trên máy bay, tàu hoả. Hiện nay, ở nước ta chưa có quy định cụ thể về phân loại nhà hàng. Nhưng trong thực tế, ở nước ta và các nước khác, các loại nhà hàng và các cơ sở kinh doanh ăn uống phục vụ khách du lịch thường là các nhà hàng cao cấp, nhà hàng Buffet, nhà hàng đặc sản, nhà hàng ăn nhanh, nhà hàng gia đình, coffee shop,...

**1.1.2. Các loại hình phục vụ trong kinh doanh dịch vụ ăn uống**

**1.1.2.1. Nhà hàng sang trọng**

Là nhà hàng sang trọng, có kiến trúc phù hợp với đặc trưng của nhà hàng; được bố trí tại các trung tâm đô thị hoặc nơi có cảnh quan đẹp. Thực đơn và đồ uống được lựa chọn kỹ, đạt chất lượng cao. Trang trí nội thất đẹp; các trang thiết bị đạt tiêu chuẩn cao. Nhân viên phục vụ được đào tạo tốt, giá cả các món ăn và đồ uống tại nhà hàng này cao.

**1.1.2.2. Nhà hàng mang phong cách bình dân**

Đây là loại hình nhà hàng do gia đình quản lý và phục vụ theo phong cách truyền thống của gia đình, nhà hàng có thể đồng thời là nhà ở của gia đình. Món ăn ở đây khá độc đáo nhưng có tính truyền thống, khá phong phú, trang thiết bị tương đối đơn giản, thời gian phục vụ ngắn, nhân viên phục vụ chủ yếu là các thành viên trong gia đình.

**1.1.2.3. Nhà hàng Buffet**

Nhà hàng này thường được đặt tại các khách sạn, trung tâm hội nghị. Món ăn của nhà hàng buffet rất phong phú, cao cấp, được trình bày đẹp; khách phải

trả một mức giá cố định cho một bữa ăn và ăn theo tùy thích của từng người. Loại hình nhà hàng này chủ yếu phục vụ cho nhóm khách thương nhân, khách hội nghị, khách có mức chi tiêu cao. Trong nhà hàng này thường có các quầy rượu.

#### **1.1.2.4.Nhà hàng đặc sản**

Nhà hàng đặc sản phục vụ các món ăn truyền thống, sử dụng nguyên liệu đặc trưng tươi mới của địa phương (nhà hàng hải sản, dê, bò...), thường được bố trí tại nơi có nguồn cung cấp nguyên liệu chính để chế biến các món ăn đặc sản, có cảnh quan đẹp. Kiến trúc, cách trang trí nhà hàng mang đặc trưng văn hóa của vùng và đặc trưng của nhà hàng. Thực đơn của nhà hàng gồm các món ăn, đồ uống được chế biến theo phương pháp truyền thống của vùng.

#### **1.1.2.5.Nhà hàng mang phong cách đồ ăn nhanh**

Thực đơn của nhà hàng ăn nhanh chỉ bao gồm những món ăn đơn giản, chế biến nhanh. Trang thiết bị phục vụ ăn uống đơn giản, không sang trọng. Thức ăn được để trên đĩa làm bằng giấy hoặc chất tổng hợp..., dụng cụ ăn được làm bằng gỗ, nhựa, lá..., chỉ sử dụng một lần. Số lượng nhân viên phục vụ ít không cần đào tạo ở trình độ cao. Giá cả các món ăn, đồ uống thấp.

#### **1.1.2.6.Bars**

Quầy bar là cơ sở kinh doanh bán lẻ phục vụ đồ uống có cồn, như bia, rượu vang, rượu, cocktail và các đồ uống khác như nước khoáng và nước ngọt và thường bán các món ăn nhẹ như khoai tây chiên hoặc lạc, để tiêu thụ tại chỗ. các loại quán bar, chẳng hạn như quán rượu, cũng có thể phục vụ thức ăn từ thực đơn nhà hàng. Thuật ngữ "bar" cũng đề cập đến quầy và khu vực nơi thức uống được phục vụ. Thuật ngữ "bar" cũng xuất phát từ thanh kim loại hoặc gỗ thường nằm ở chân dọc theo chiều dài của "Bàn".

Bars cung cấp ghế đầu hoặc ghế được đặt tại bàn hoặc quầy cho khách hàng quen của họ. Các quán bar cung cấp giải trí hoặc nhạc sống thường được gọi là quán bar âm nhạc, địa điểm trực tiếp hoặc câu lạc bộ đêm. Các loại quán bar bao gồm từ các quán bar lặn rẻ tiền đến những nơi giải trí thanh lịch, thường là các nhà hàng đi kèm để ăn uống.” *theo Wikipedia*”

**1.1.2.7. Các nhà tổ chức tiệc**

Các nhà tổ chức tiệc phục vụ ăn uống cho các nhóm khách từ với số lượng khác nhau. Khi khách hàng có nhu cầu tổ chức tiệc, hai bên sẽ ký hợp đồng ghi rõ loại đồ ăn, uống sẽ được phục vụ cùng với loại hình phục vụ sẽ áp dụng. Việc phục vụ tiệc có thể diễn ra tại cơ sở của các nhà tổ chức tiệc (khách sạn, nhà hàng...) hoặc tại địa điểm mà khách lựa chọn. Trong trường hợp phục vụ tại địa điểm khách lựa chọn nhà tổ chức tiệc phải vận chuyển thức ăn và các trang thiết bị cần thiết tới nơi tổ chức sự kiện, do vậy các nhà tổ chức tiệc thường đầu tư mua các trang thiết bị để có thể vận chuyển, chế biến và phục vụ đồ ăn một cách an toàn tại nơi khách lựa chọn.

**1.1.3. Quản lý hoạt động phục vụ tiệc**

Xu hướng tổ chức tiệc cưới tại nhà hàng ngày càng tăng không chỉ tại Việt Nam mà hầu hết các quốc gia trên thế giới. Điều này cho thấy tiềm năng to lớn của kinh doanh phân khúc nhà hàng tiệc cưới hiện nay.

Tuy nhiên, đây chưa bao giờ là lĩnh vực kinh doanh dễ dàng với cơ cấu tổ chức và quản lý tương đối phức tạp. Kinh doanh nhà hàng tiệc cưới – loại hình kinh doanh hướng đến đối tượng khách hàng mục tiêu là các cặp vợ chồng tương lai mong muốn tổ chức buổi lễ trang trọng sau khi hoàn tất các thủ tục cưới hỏi truyền thống. Nhà hàng sẽ dựa theo yêu cầu của họ để thực hiện toàn bộ quá trình setup bàn tiệc, sân khấu, âm thanh, ánh sáng, mời MC, xây dựng thực đơn...

**1.1.3.1. Lợi ích của phục vụ tiệc**

Nhu cầu tổ chức đám cưới tại những trung tâm hay nhà hàng sang trọng ngày càng tăng cao. Bên cạnh đó, vẫn có nhiều người phân vân không biết có nên tổ chức tiệc cưới tại nhà hàng hay không. Bởi có thể họ chưa nhận ra những tiện ích khi tổ chức đám cưới tại nhà hàng như:

**Thể hiện đẳng cấp:**

Ngày nay, không phải cứ ai khi tổ chức đám cưới cũng tổ chức tại nhà hàng, đặc biệt là bộ phận người ở nông thôn hoặc bình dân. Tuy nhiên, hiện nay có rất nhiều nhà hàng tiệc cưới giá rẻ được mở ra, phục vụ tất cả nhu cầu của

mọi người và ai cũng có khả năng sử dụng dịch vụ này. Việc mời mọi người đến nhà hàng để tham gia bữa tiệc cưới của mình sẽ thể hiện được sự đẳng cấp, sang trọng và hiện đại. Các vị khách cũng cảm thấy hài lòng khi được tham gia bữa tiệc tại những không gian đầy tiện ích và sang trọng.

**Tiết kiệm thời gian, công sức:**

Nếu tổ chức tiệc cưới tại nhà, chắc chắn bạn sẽ phải họp với các thành viên trong gia đình sắp xếp thời gian và công sức để chuẩn bị bữa tiệc cưới. Các việc bạn cần làm đó là: chuẩn bị thực đơn, sắp xếp và trang trí không gian... đó là chưa kể có đạt hiệu quả và chất lượng, thẩm mỹ hay không. Tuy nhiên, khi tổ chức tiệc cưới tại nhà hàng, bạn hoàn toàn không phải làm công việc gì vì đã có đội ngũ nhân viên làm điều đó thay bạn.

**Tiết kiệm chi phí:**

Thông thường, nhiều người nghĩ rằng tổ chức đám cưới tại nhà hàng sẽ tốn rất nhiều tiền. Tuy nhiên, nếu so sánh mức chi phí khi tổ chức đám cưới tại nhà và nhà hàng thì mức chi phí không chênh lệch nhau quá nhiều, thậm chí tổ chức đám cưới ở nhà còn tốn hơn. Bởi, nếu không biết phân bổ chi phí và sắp xếp tiệc cưới cho phù hợp thì chắc chắn sẽ có nhiều chi phí phát sinh. Ngược lại, khi tổ chức tiệc cưới tại nhà hàng thì mọi thứ sẽ được tính toán chu đáo và trọn gói.

**Âm thanh sống động, cuốn hút:**

Dàn âm thanh ánh sáng được nhà hàng đầu tư lớn, kỹ thuật cao, chất lượng tốt sẽ giúp cho buổi tiệc cưới thêm linh đình, sôi động. Khấu động không khí dễ dàng và thu hút mọi người tham gia ca hát, văn nghệ cùng cô dâu chú rể.

**Đội ngũ phục vụ nhiệt tình, chuyên nghiệp:**

Nhân viên phục vụ đều là những người có kỹ năng, đã qua đào tạo, nhiệt tình hỗ trợ mọi khách hàng. Sẽ mang đến cho người tham gia buổi tiệc sự thuận tiện, thoải mái và được phục vụ nhanh chóng theo nhu cầu.

**1.1.3.2. Bán dịch vụ tiệc và nhận đặt tiệc****\*Bán Dịch vụ tiệc**

Hiện nay do nhu cầu sử dụng dịch vụ tiệc đang tăng cao nên nhà khách Bến Bính có các tiêu chí để khiến khách hàng cảm thấy sự uy tín của dịch vụ tiệc như:

- Có kinh nghiệm trong tổ chức các sự kiện, event,....
- Chuyên nghiệp trong việc lên thực đơn, có những góp ý hữu ích cho khách hàng.
- Danh sách các món ăn đa dạng và phong phú.
- Thực phẩm tươi ngon đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Chế biến các món ngon, trang trí, bày biện đẹp mắt.
- Nhân viên phục vụ chu đáo và chuyên nghiệp.
- Giá cả hợp lý, có nhiều loại cho khách hàng lựa chọn.

#### **\*Nhận đặt tiệc**

Tiệc cưới hay bất kỳ tiệc gì đặt nhà hàng ở đâu là vấn đề nan giải nhất cũng là phần tiêu tốn nhiều ngân sách, bòn rút nhiều túi tiền của khách hàng nhất. Chính vì vậy trước khi đặt bút ký vào hợp đồng các bạn cần phải nên lưu ý rất là nhiều vấn đề như:

**Sảnh tiệc :** Để đảm bảo tính thẩm mỹ và tận dụng tối đa không gian, hãy thỏa thuận và lựa chọn sảnh có ít cột. Bạn cũng cần yêu cầu đi xem sảnh trực tiếp để kiểm tra chất lượng bàn, ghế, hệ thống âm thanh, ánh sáng, hệ thống cầu thang, thang máy và phòng vệ sinh.

**Bãi gửi xe:** Bạn cần hỏi nhà hàng về nơi gửi xe, quy trình thủ tục gửi xe cũng như phí dịch vụ. Tại đó có bãi giữ xe ô tô và xe máy không? Có miễn phí giữ xe không? Nếu không, phí là bao nhiêu?

**Thời gian:** Hãy đặt những câu hỏi: Thời gian tổ chức tiệc là bao lâu? Nếu tổ chức quá giờ gian quy định trong hợp đồng thì có tính thêm phí không? Nếu có, phí tăng thêm được tính toán ra sao?

**Thực đơn:** Với thực đơn, đồ ăn cho khách cần đặt ra các câu hỏi như:

Giá cho mâm tiệc này đã bao gồm VAT và tính phí dịch vụ chưa?

Khi nào chúng tôi sẽ được ăn thử? Có bao nhiêu người được ăn thử?

Đồ ăn sẽ được phục vụ theo trình tự nào?



Nhà hàng có cam kết phục vụ đồ ăn tươi ngon, nóng sốt hay không?

Đồ uống (bia, nước, rượu, nước ngọt) có được phục vụ ngay khi khách tới hay không?

**Trang trí tiệc:** Thông thường, các nhà hàng đều có dịch vụ trang trí bàn tiệc, sảnh tiệc ( tiệc cưới). Nếu nhà hàng không có website riêng, bạn có thể sử dụng dịch vụ này của nhà hàng. Sau khi chọn được phong cách ưa thích, đừng quên yêu cầu nhà hàng và thỏa thuận các vấn đề liên quan tới phong nền trang trí, màu sắc cho bàn tiệc, và sảnh cưới:

- Màu sắc trang trí chủ đạo là gì?
- Bàn, ghế sẽ được trang trí và sắp xếp ra sao?
- Hoa trang trí từng bàn là hoa gì, hoa tươi hay hoa thật?
- Sân khấu sẽ được bố trí ra sao?
- Chi phí cho bánh cưới, tháp ly, rượu

### **Thỏa thuận đặt cọc**

Thông thường, tiền đặt tiệc ( tiệc cưới) sẽ được thanh toán dần trong 2-3 lần, phụ thuộc vào quy mô, yêu cầu nhà hàng và thỏa thuận của hai bên. Hãy hỏi rõ số tiền đặt cọc đợt 1, số tiền thanh toán đợt 2 và số tiền còn lại thanh toán khi kết thúc tiệc cưới. Khi đặt cọc, bạn cũng đừng quên đặt những câu hỏi liên quan tới việc chốt dịch vụ sau mỗi đợt đặt cọc hoặc thanh toán, như: Khi nào sẽ chốt thực đơn? Ngày nào sẽ chốt số bàn tiệc?

### **Các chính sách khuyến mại**

Mỗi một nhà hàng tổ chức tiệc ( tiệc cưới) đều có những chính sách khuyến mại giảm giá để kích thích khách hàng hoặc có những đối tác về các dịch vụ tiệc khác nên khi chọn bất kỳ một nhà hàng nào cũng đều cần phải xác định rõ – nếu chọn họ thì khách hàng được gì, đặt tiệc ở đây hơn nơi khác ở điểm gì mà để khách chọn nhà hàng tiệc ( tiệc cưới) chứ không phải vô vàn các đơn vị cung ứng khác. Khách hàng phải đặt câu hỏi cho nhà hàng:

Trong thời gian tôi đặt tiệc cưới, nhà hàng có chính sách khuyến mại nào không? Nếu có, tôi sẽ được giảm giá bao nhiêu % hoặc hưởng khuyến mại theo hình thức nào?

Tôi có được khuyến mại đồ uống hay không?

Nhà hàng có miễn phí trang trí bàn tiệc, sân khấu chú?

Tôi có được sử dụng miễn phí thùng tiền (tiệc cưới, công cưới sẵn có của nhà hàng hay không)?

Nhà hàng có cung cấp pháo kim tuyến, bánh kem, tháp ly và champagne miễn phí hay không?

Nhà hàng có thêm những ưu đãi gì khác hay không?

Ví dụ như bữa ăn nhẹ cho cô dâu chú rể nếu là tiệc cưới, được giảm giá cá dịch vụ cưới khác như:

Thuê Xe Cưới, Chụp ảnh cưới, Tuần trăng mật...

Trước khi đặt bút ký đặt nhà hàng tiệc ( tiệc cưới) khách hàng cần phải thống nhất và lưu ý kỹ các các dịch vụ mà nhà hàng tiệc ( tiệc cưới) cung cấp cũng như những chính sách mà mình được hưởng. Tất cả mọi việc đều phải rõ ràng và tỉ mỉ để tránh sai sót cũng như gây sự không thoải mái cho quan khách về không gian tiệc ( tiệc cưới) về bãi xe hay về thực đơn.

### **1.1.3.3. Phục vụ tiệc:**

Cứ vào mỗi mùa cưới, các khách sạn – nhà hàng thường có nhu cầu tuyển dụng lớn lực lượng nhân viên thời vụ phục vụ tiệc cưới. Các hoạt động phục vụ tiệc cưới được thực hiện theo một kế hoạch có sẵn khi khách ký hợp đồng đặt tiệc và số lượng nhân viên phục vụ tương đối đồng, cường độ phục vụ cao, thời gian phục vụ ngắn. Với những bạn sinh viên mới đi làm thêm chắc sẽ chưa có nhiều kinh nghiệm về công việc này đây là các quy trình phục vụ tiệc cưới trong nhà khách Bến Bính.

#### **◆ Bước 1: Chuẩn bị, set up bàn tiệc**

Làm vệ sinh phòng tiệc, sắp xếp bàn ghế theo sơ đồ tại khu vực được phân công. Gấp khăn khăn, chuẩn bị dụng cụ ăn uống, dụng cụ phục vụ, gia vị. Trải khăn bàn, setup bàn tiệc với đầy đủ các dụng cụ, vật dụng cần thiết theo quy định của nhà hàng – khách sạn.

#### **◆ Bước 2: Đón khách và xếp chỗ ngồi**

Đến giờ đón khách, nhân viên phục vụ xếp thành hàng tại cửa phòng tiệc để đón khách. Khi khách đến, nhân viên phục vụ phải chủ động chào khách, hướng dẫn khách tìm vị trí ngồi phù hợp

**◆ Bước 3: Phục vụ tiệc**

Khi khách đã ngồi vào bàn, nhân viên phục vụ rót đồ uống cho khách. Khi tiệc bắt đầu, nhân viên phục vụ lần lượt mang các món ăn ra theo trình tự thực đơn của nhà hàng. Các bạn có thể sử dụng khay phục vụ để có thể bê cùng lúc món ăn cho nhiều bàn và nên dùng khăn phục vụ bê các món ăn nóng để tránh bị bỏng. Lưu ý khi đặt các món ăn vào bàn, nhân viên phải đặt món ở vị trí thuận tiện để khách dễ lấy thức ăn.

Trong quá trình mang thức ăn ra, nhân viên phải kết hợp với việc thu dọn những dụng cụ bẩn và mang bổ sung những dụng cụ thay thế.

Thực hiện những yêu cầu phát sinh của khách dự tiệc, phục vụ khách với thái độ nhiệt tình, chu đáo.

Trong quá trình phục vụ tiệc, nhân viên phải làm việc dưới sự điều hành của nhân viên giám sát tiệc, quản lý tiệc

**◆ Bước 4: Tiễn khách**

Khi kết thúc tiệc, một số nhà hàng – khách sạn sẽ yêu cầu nhân viên phục vụ đứng ở cửa phòng tiệc để chào tiễn khách. Nhân viên phục vụ cần thực hiện đúng các nghi thức tiễn khách theo quy định của nhà hàng.

**◆ Bước 5: Thu dọn phòng tiệc**

Thu dọn tất cả các dụng cụ bẩn trên bàn tiệc và mang đến khu vực rửa.

Thu dọn các vật dụng của nhà hàng: lọ hoa, lọ gia vị... đặt tại khu vực quy định.

Thu dọn bàn ghế và tiến hành làm vệ sinh phòng tiệc

**1.1.4.khái niệm về tiệc cưới**

Trước tiên, ta cần phân biệt hai khái niệm phục vụ và dịch vụ. Trong lĩnh vực ăn uống, hai khái niệm này rất dễ bị hiểu lầm. Phục vụ là các hoạt động của nhà cung cấp nhằm đáp ứng một số nhu cầu nào đó của người tiêu dùng, còn dịch vụ là kết quả mang lại nhờ các hoạt động tương tác giữa người cung cấp và

khách hàng, cũng nhờ các hoạt động của nhà cung cấp để đáp ứng nhu cầu của người tiên dùng.

Vì vậy, tiệc là một sản phẩm dịch vụ mà khách sạn cung cấp cho khách hàng. Sản phẩm dịch vụ này được tạo bởi các hoạt động cụ thể của nhân viên phục vụ nhằm đáp ứng những nhu cầu về ăn uống và một số nhu cầu khác cho khách. Các hoạt động “phục vụ tiệc” chỉ được thực hiện khi có đồng thời hai yếu tố khách hàng và người cung cấp. Trong buổi tiệc, hoạt động phục vụ tiệc không chỉ thể hiện ở việc cung cấp thức ăn, đồ uống cho khách mà nó gồm cả các hoạt động như: bố trí, sắp xếp phòng tiệc, bàn tiệc,...

Mỗi buổi tiệc cũng có những yêu cầu riêng phù hợp với mục đích, ý nghĩa của buổi tiệc đó. Vì vậy, phục vụ tiệc là công việc phức tạp và là yếu tố chủ yếu tạo nên sự thỏa mãn của khách hàng khi tiêu dùng dịch vụ này.

Tiệc cưới là một bữa tiệc được tổ chức sau khi hoàn thành một buổi lễ cưới, nó cũng có thể tổ chức liên tục với Lễ kết hôn. Tiệc cưới dùng để chiêu đãi các quan khách, họ hàng, bạn bè của cô dâu, chú rể. Ngày nay tiệc cưới được nhiều cặp vợ chồng lựa chọn tổ chức như khách sạn, nhà hàng tiệc cưới cho những người đã tham dự đám cưới trong khi một số nơi lựa chọn việc tổ chức các bữa tiệc tại nhà (tự gia). Ở Việt Nam, thông thường khi thực khách đến dự sẽ đem theo phong bì có tiền để mừng cho cô dâu, chú rể.”*theo Wikipedia*”

-The định nghĩa riêng tiệc cưới là loại tiệc được tổ chức sau khi hoàn thành lễ cưới với mục đích chiêu đãi quan khách, họ hàng, bạn bè của cô dâu, chú rể. Đây là loại tiệc được khá nhiều nhà hàng khai thác kinh doanh hiện nay. Các hoạt động phục vụ tiệc cưới được thực hiện theo kế hoạch có sẵn, có hợp đồng kèm theo sau khi khách kí hợp đồng đặt tiệc tại nhà hàng. Tiệc này có số lượng nhân viên phục vụ tương đối đông, cường độ phục vụ cao, thời gian phục vụ ngắn và được phục vụ theo quy trình

## 1.2. Tổng quan về nhà khách Bến Bính

### 1.2.1. Giới thiệu chung về nhà khách Bến Bính Hải Phòng.

#### Vị trí địa lý nhà khách Bến Bính.

\***Địa chỉ:** Số 6 Bến Bính, Hồng Bàng, Thành Phố Hải Phòng, Việt Nam

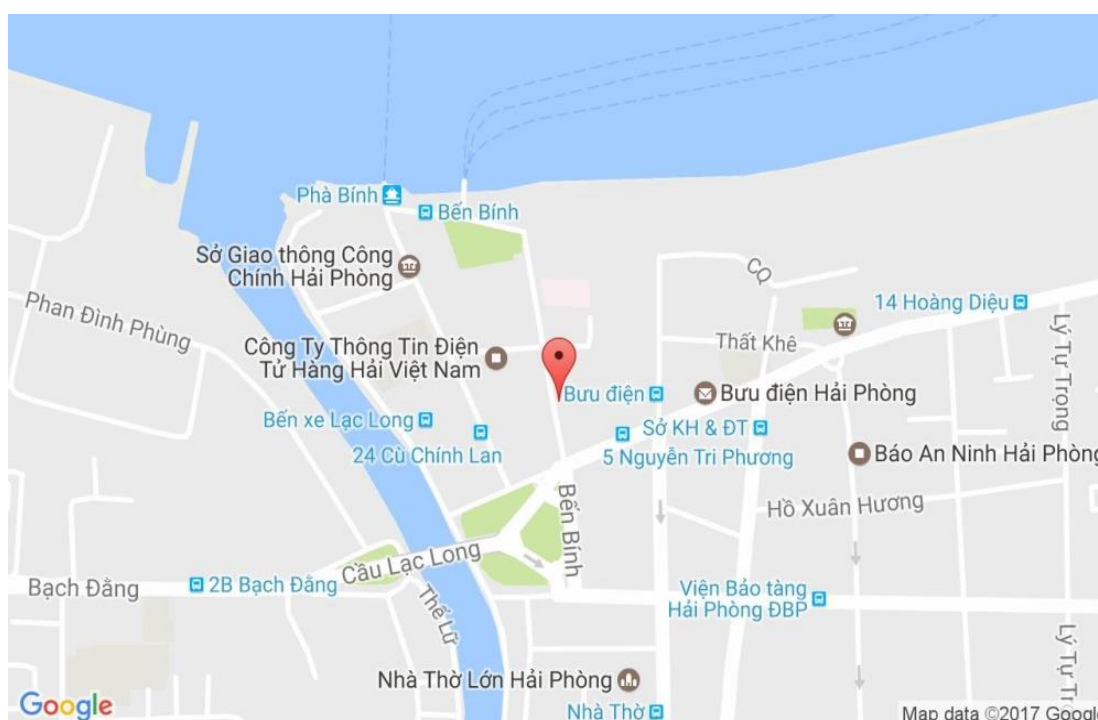
\***Điện thoại:** +84 225.3842260/+84 225.3746570

\***Fax :** +84 225.3842524

\***Website:** nhakhachthanhpho.com

\***Email:** nhakhachthanhpho@gmail.com

\***Tên khác:** Nhà Khách Thành Phố



#### \***Sơ lược về lịch sử hình thành và phát triển của nhà khách Bến Bính.**

- Nhà khách Thành Phố Hải Phòng được thành lập theo Quyết định 1912 QĐ/UB – ĐMDN ngày 27 tháng 10 năm 1997, trên cơ sở chuyển khách sạn Hoàng Yến và khách sạn Bến Bính “Nhà Khách thành phố Hải Phòng”

- Nhà khách Bến Bính tại số 6 đường Bến Bính ( đây là nơi đặt trụ sở chính của Nhà Khách thành phố Hải Phòng), nằm ở khu trung tâm thành phố Hải Phòng với tổng diện tích khoảng 1 ha, một bên tiếp giáp Sở Giao thông, một bên tiếp giáp Bể bơi Bến Bính, một mặt đường Bến Bính, một mặt tiếp giáp với đường Bến Bính nhìn ra sông Cấm là một vị trí rất lý tưởng để phục vụ ăn, nghỉ, hội họp của khách, nhà khách Bến Bính được toàn quyền Đông Dương xây

dựng vào năm 1950 là một ngôi biệt thự kiểu pháp với mục đích để ở và hội họp kín của toàn quyền Đông Dương xây dựng vào năm 1950 là một ngôi biệt thự kiểu pháp với mục đích để ở và hội họp kín của toàn quyền Đông Dương, sau năm 1995 được chuyển thành Khách sạn Bến Bính do giáo tế quản lý và sử dụng, đến năm 1997 được chuyển thành Nhà khách Thành Phố Hải Phòng, do Văn Phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng quản lý.

- Nhà Khách Hoàng Yến tại số 7 trần Hưng Đạo nằm tọa lạc ở dải trung tâm thành phố Hải Phòng với tổng diện tích đất là gần 1500m<sup>2</sup>, một mặt là đường Trần Hưng Đạo, đối diện với dải vườn hoa trung tâm thành phố, à một biệt thự được Pháp xây dựng từ những năm 1940, sau năm 1955 khách sạn Hoàng Yến do giáo tế quản lý và sử dụng, đến năm 1997 được chuyển thành Nhà khách thành phố Hải Phòng. Do vị trí khách sạn nằm ở dải trung tâm thành phố lên sau năm 1955 biệt thự này thường xuyên là nơi ở của lãnh đạo đảng, nhà nước khi về công tác và làm việc với thanh phố Hải Phòng

- Nhà khách Đồ Sơn nằm trên đường Yết Kiêu Khu 2 bãi biển Đồ Sơn thành phố Hải Phòng được nhà khách Bến Bính, đầu tư xây dựng từ năm 1995. Nhà khách Đồ Sơn là đơn vị trực thuộc nhà khách Bến Bính.

#### **\*Chức năng, nhiệm vụ của tiệc cưới Bến Bính.**

- Tiệc cưới Bến Bính Hải Phòng là doanh nghiệp nhà nước có đủ tư cách pháp nhân, hoạch toán kinh tế độc lập, còn có dấu và tài khoản riêng. Tuy là một liên kết với nhà khách Thành Phố nhưng vẫn tự chủ trong kinh doanh, tự khai thác thị trường và lựa chọn nguồn khách.

#### **\* Chức năng chính**

- Cung cấp các loại du lịch lưu trú ăn uống và các dịch vụ bổ sung khách cho khách quốc tế và khách nội địa có nhu cầu.

- Trong đó vẫn là tổ chức tiệc cưới ,hội nghị là chính.

#### **\*Nhiệm vụ chính:**

- Nâng cao hiệu quả, chất lượng phục vụ khách.

-Tổ chức các bộ máy kinh doanh phục vụ nhằm đáp ứng đầy đủ các nhu cầu của khách, trên cơ sở nhằm hoàn thiện các chính sách đã đề ra.

- sử dụng, quản lý tốt các cơ sở vật chất kỹ thuật, các nguồn lực lao động, vốn, đảm bảo tốt đời sống của cán bộ công nhân viên của nhà khách.

- Thực hiện tốt các chỉ tiêu, kế hoạch của nhà khách, sở du lịch đề ra.

- Thực hiện các quy định của pháp luật về kinh doanh nhà hàng .

- Đảm bảo hoàn thành các khoản nộp ngân sách nhà nước.

**\*Các dịch vụ nhà khách Bến Bính cung cấp.**

-Nhà khách Bến Bính qua hơn 20 năm hoạt động, từ khi sát nhập hai nhà khách đến nay, nhà khách Bến Bính Hải Phòng luôn là một trong những địa chỉ an toàn, uy tín cậy đối với nhiều đoàn khách của Đảng, Quốc hội, nhà nước các bộ, ban ngành trung ương, các địa phương, khách quốc tế về làm việc với thành phố Hải Phòng. Bên cạnh đó nhà khách Bến Bính còn là địa chỉ tin cậy của khách du lịch trong nước, khách quốc tế và nhân dân thành phố Hải Phòng, nhà khách thành phố Hải Phòng ngoài kinh doanh dịch vụ lưu trú và dịch vụ ăn uống, khách sạn còn kinh doanh thêm các loại hình bổ sung với nhiều loại hình như:

\* Dịch vụ bãi đỗ xe

\* Sân chơi tennis

\* Dịch vụ đặt vé máy bay

\* Quầy thu đổi ngoại tệ

\* Hứng dẫn tour tham quan

\* Dịch vụ đưa đón khách sân bay

\* Dịch vụ hội nghị hội thảo \* Bể Bơi

\*Phòng GYM

**+Tổ chức lao động trong nhà khách Bến Bính.**

**\*Nguồn nhân lực:**

**+ Nhà khách có các Phòng nghiệp vụ:**

- Phòng Tài vụ;

- Phòng Tổ chức - Hành chính;

- Phòng Kinh doanh.

**+ Nhà khách có các bộ phận trực thuộc:**

- Nhà hàng Bến Bính;

- Nhà nghỉ Bến Bính;

- Bar Hải Âu;

- Nhà khách Đồ Sơn, địa chỉ khu 2 Quận Đồ Sơn.

+ **Trong đó nguồn nhân lực của nhà khách từ năm 2015 đến nay đã giảm đi nhiều, từ :**

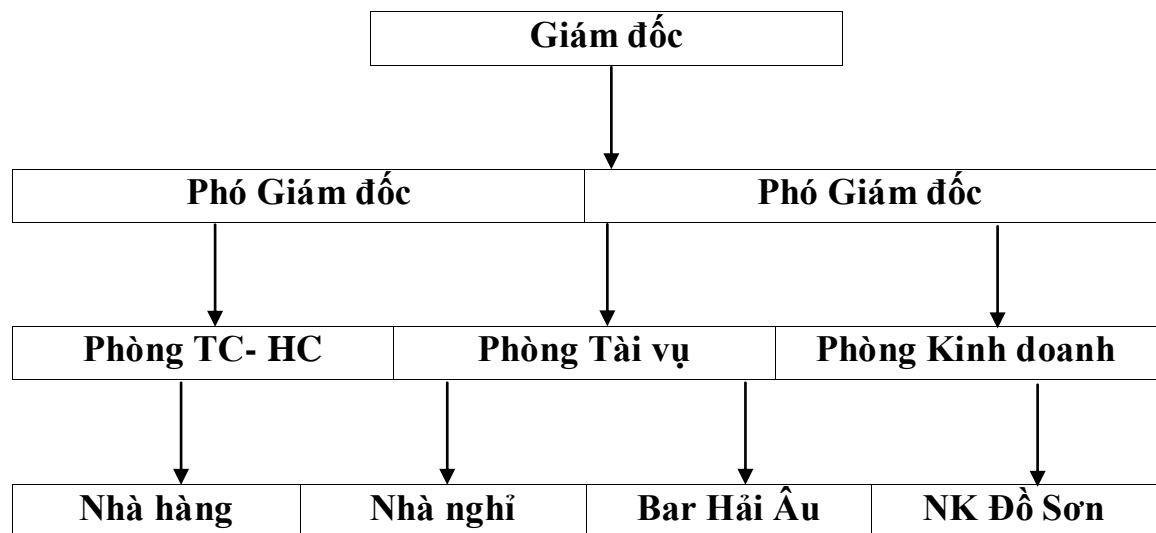
- Tổ trưởng: 1 người

- Ca trưởng: 3 người

- Tổ phó: 2 người

- Nhân viên :34 người năm 2015 và 14 người vào năm 2018 trong đó 60% là nguồn nhân lực gần đến tuổi về hưu.

### **Sơ đồ bộ máy quản lý Nhà khách thành phố**



#### **1.2.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà Khách Bến Bính**

\* Nhà hàng , tiệc cưới, Bar là cơ sở kinh doanh phục vụ ăn uống, đóng góp khoảng 30% vào doanh thu của nhà khách. Hệ thống

- Hội trường :phục vụ về tiệc cưới

- Phòng ăn VIP và VIP1 : để phục vụ họp và khách đặc biệt.

-Phòng tết : chuyên phục vụ trong những ngày đặc biệt.



**Bảng 1.2.2 Quy mô nhà khách Bến Bính**

Tên khu vực	Quy Mô (Chỗ Ngồi)
Hội Trường	600
Phòng VIP	180
PhòngVIP (nhỏ)	8-12
Phòng VIP1	30
Phòng Tết	10-20

(Nguồn :Số liệu tự thống kê)

### 1.2.2.1.Các dịch vụ bổ sung

-Nhà khách Bến Bính có gần đầy đủ các trang thiết bị cho tiệc cưới

-Phòng VIP, hội trường đạt tiêu chuẩn quốc tế trang bị đầy đủ thiết bị âm thanh, ánh sáng nhưng trang thiết bị có đầy đủ nhưng đã dùng từ lâu mà chưa được làm mới.

### 1.2.2.2.Nguồn nhân lực

-Từ thống kê ta thấy số lượng lao động của nhà khách Bến Bính qua 3 năm có sự thay đổi lớn từ 2015 đến 2018 có sự giảm về nhân lực từ 90 người năm 2015 nay còn 80 người năm 2017.

-Về giới tính: Lao động nam chiếm tỉ trọng lớn trong tổng số lao động của nhà khách Bến Bính, tuy nhiên chênh cũng không nhiều. Với nam chiếm khoảng 51%, nữ chiếm 49% thì đây là một cơ cấu thương đồng đều và hợp lý. Lao động nữ chủ yếu làm việc trong các bộ phận đòi hỏi sự trẻ trung, cẩn thận và khéo léo như lễ tân, nhà bàn....Nhân viên nam được bố trí vào các công việc đòi hỏi sự khỏe và mang tính chất kỹ thuật như bảo vệ, bảo trì, chăm sóc cây cảnh.....

- Về tính chất lao động: Do tính chất lao động đặc thù của ngành kinh doanh nhà hàng tiệc cưới nên lao động trực tiếp chiếm tỷ trọng lớn trong tổng số lao động, đến 90% và được duy trì tương đối ổn định trong 3 năm. Khối tác nghiệp với các bộ phận lễ tân, nhà bàn, bếp là các bộ phận chính của nhà khách Bến Bính, đòi hỏi số lượng lao động trực tiếp tương đối lớn. Lao động thuộc khối ngành chính văn phòng chiếm tỷ trọng nhỏ chỉ khoảng 10%.

- Về cơ cấu lao động trong từng bộ phận: Lưu trú và ăn uống là hai hoạt động kinh doanh chính của khách sạn, cung cấp sản phẩm du vụ không thể cơ giới hóa mà đòi hỏi phải được thực hiện bởi con người. Do đó , số lao động

trong hai bộ phận nhà bàn và nhà bếp luôn chiếm tỷ trọng cao. Nhân viên nhà bàn chiếm 20% và nhân viên bàn chiếm khoảng 18% số lao động.

**Bảng 1.2.2.2: Cơ cấu lao động của nhà khách Bến Bính (2015-2017)**

(Đơn vị tính :người)

Chi tiêu	2015		2016		2017	
	SL	%	SL	%	SL	%
Tổng Số Lao Động	90	100	86	100	80	100
Theo Giới Tính	SL	%	SL	%	SL	%
Nam	40	44.4	40	46.5	35	43.75
Nữ	50	55.5	46	53.5	45	56.25
Theo Tính Chất	SL	%	SL	%	SL	%
Trực Tiếp	80	88.9	70	87.5	26	89.6
Gián Tiếp	10	11.1	16	12.5	3	10.4
Theo Bộ Phận	SL	%	SL	%	SL	%
Tổ Chức- Hành Chính	50	55.6	47	54.6	41	51.25
Tài Chính - Kế Hoạch	3	3.3	3	3.5	3	3.75
Marketing	4	4.4	4	4.6	4	5
Bếp	21	23.3	20	23.3	20	25
Kỹ Thuật	6	6.7	6	7	6	7.5
Bảo Vệ	6	6.7	6	7	6	7.5
Hình Thức Lao Động	SL	%	SL	%	SL	%
Hợp Đồng Dài Hạn	70	77.8	66	76.7	60	75
Hợp Đồng Ngắn Hạn	20	22.2	20	23.3	20	25

(Nguồn nhà khách Bến Bính Hải Phòng)

-Về hình thức lao động: Lao động theo hình thức hợp đồng dài hạn chiếm tỷ trọng lớn trong tổ lao động. Số lượng nhân viên này đảm bảo đáp ứng cho việc phục vụ như cầu lưu trú và ăn uống hàng ngày cũng như nhu cầu về các dịch vụ bổ sung khác của nhà khách Bến Bính. Tuy nhiên, vào mùa cao điểm hay vào những thời điểm nhà khách Bến Bính đông khách, lao động dài hạn không đủ để đáp ứng nhu cầu do vậy nhà khách Bến Bính cần phải huy động thêm lực lượng lao động theo thức hợp đồng ngắn hạn. Đội ngũ này mặc dù chiếm tỷ trọng nhỏ, nhưng đóng vai trò rất quan trọng trong việc phục vụ khách nhanh chóng, kịp thời và đạt hiệu quả cao.

-Tóm lại, cơ cấu lao động tại nhà khách Bến Bính khá là hợp lý. Đội ngũ lao động này đủ để đảm bảo cho hoạt động kinh doanh của nhà khách diễn ra bình thường. Tuy nhiên để hoạt động được thực hiện dễ dàng, thông suốt hơn và để giảm bớt tình trạng tăng ca liên tục cho nhân viên vào những thời điểm đông khách thì nhà khách cần tăng cường thêm lao động ở bộ phận nhà bàn và nhà bếp.

### **1.2.2.3.Nguồn vốn**

- Đối với bất kỳ doanh nghiệp nào, để đảm bảo cho quá trình hoạt động kinh doanh có hiệu quả thì cần phải có một lượng vốn lớn để đầu tư. Vốn là yếu tố quan trọng hàng đầu, nó phản ánh tiềm lực kinh tế của doanh nghiệp. Ở nhà khách Bến Bính nguồn vốn được hình thành do các bên liên quan tham gia đóng góp theo tỷ lệ 50:50 để kinh doanh và hưởng lợi nhuận. Cơ cấu vốn và nguồn vốn của nhà khách Bến Bính qua 3 năm (2015-2017) được thể hiện ở bảng 1.2.2.3.

#### **Xét theo tính chất:**

-Vốn cố định: Đây là khoản vốn chiếm tỷ trọng lớn trong tổ số vốn kinh doanh của nhà khách Bến Bính. Điều này rất hợp lý do đặc trưng của hoạt động kinh doanh nhà khách Bến Bính cần đòi hỏi phải có đầu tư rất lớn vào hệ thống nhà cửa và máy móc trang thiết bị. Năm 2016, lượng vốn cố định của nhà khách là 56.1 tỷ đồng tăng 10% so với năm 2015, tương ứng tăng 5.61 tỷ đồng. Năm 2017, vốn cố định giảm so với năm 2017 là 16.1%, tương ứng giảm 9.0321 tỷ đồng. Đây là dấu hiệu tốt với khách sạn, chứng tỏ năm 2017, khách sạn đã tăng được khoản khấu hao tài sản cố định, do đó vốn đầu tư giảm.

-Vốn lưu động được dùng để mua thêm vật tư, nguyên vật liệu phục vụ khách. Năm 2015 vốn lưu động của nhà khách là 10 tỷ đồng năm 2016 là 11 tỷ đồng vốn lưu động là 1 tỷ đồng tăng 1% so với năm 2015. Năm 2017, vốn lưu động là 8 tỷ đồng giảm 3 tỷ đồng, giảm so với năm 2016 là 27.3% .

**Bảng 1.2.2.3 Vốn và nguồn vốn của nhà khách Bền Bính  
(2015-2017)**

Chi Tiêu	2015		2016		2017	
	SL	%	SL	%	SL	%
Tổng Nguồn Vốn	51.1	100	56.1	100	47.0679	100
Phân Theo Tính Chất	SL	%	SL	%	SL	%
Vốn Cố Định	40.1	78.5	43	76.6	39.7129	84.4
Vốn Lưu Động	11	21.5	13.1	23.35	7.355	15.6
Phân Theo Nguồn Vốn	SL	%	SL	%	SL	%
Vốn Chủ Sở Hữu	51.1	100	56.1	100	47.0679	100
Vốn Vay	0	0	0	0	0	0

(Nguồn nhà khách Bền Bính Hải Phòng)

#### 1.2.2.4. Xét theo vốn

- Nhà khách Bền Bính kinh doanh 100% là vốn tự có. Do đó, lượng vốn chủ sở hữu của nhà khách Bền Bính chính bằng tổng nguồn vốn của nhà khách Bền bính. Điều này cho thấy khả năng tự chủ trong kinh doanh của nhà khách Bền Bính.

- Nhìn chung, qua 3 năm, tổng nguồn vốn của nhà khách Bền Bính có thay đổi, đặc biệt là tổng vốn năm 2017 giảm mạnh nhưng nhà khách vẫn đảm bảo được cơ cấu 100% vốn chủ sở hữu. Trong môi trường cạnh tranh gay gắt như hiện nay, nhà khách Bền Bính cần đưa ra nhiều chính sách, biện pháp đứng đắn nhằm quản lý và sử dụng vốn có hiệu quả, mở rộng phạm vi hoạt động kinh doanh, nâng cao khả năng cạnh tranh của nhà khách Bền Bính.

#### 1.2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của nhà khách Bền Bính Hải Phòng qua 3 năm 2015-2017

##### 1.2.3.1. Tình hình khách đến nhà khách Bền Bính qua 3 năm (2015-2017)

- Nguồn khách là yếu tố quyết định sự sống còn của một doanh nghiệp khách sạn. Nghiên cứu nguồn khách là cơ sở để nhà khách Bến Bính biết được xu hướng đi du lịch của khách trong nước và quốc tế, từ đó đưa ra các biện pháp nhằm nâng cao chất lượng, thỏa mãn tối đa nhu cầu của khách hàng mục tiêu.

- Qua bảng số liệu (bảng 1.1.2.1), ta thấy tổng lượt khách đến nhà khách thành Bến Bính qua 3 năm có xu hướng tăng giảm thất thường. Năm 2015, tổng lượt khách đến là 79 lượt khách, năm 2016 là 102 lượt khách, tăng 23 lượt khách tăng 22.5% so với năm 2015. Năm 2017, tổng lượt khách đến với nhà khách Bến Bính là 74 lượt khách, giảm 28 lượt khách, tức là giảm 27.45%.

- Đối với khách quốc tế, về mặt tiệc cưới nhà khách Bến Bính không có nhưng về mặt tiệc hội họp và tiệc liên hoan, mặc dù thu hút được nhiều khách quốc tế đến nhưng do ảnh hưởng của nền kinh tế thế giới nên tổng lượt khách vẫn giảm. Đây cũng là tình hình chung của các nơi trên địa bàn.

- Đối với khách nội địa: Tổng lượt khách trong nước có bấp bênh rõ rệt qua 3 năm. Để ổn định doanh thu, ban quản lý nhà khách Bến Bính đã phối hợp với các ban ngành chức năng đưa ra nhiều biện pháp chính sách để kích cầu như các chương trình quảng cáo, khuyến mãi, giảm giá dịch vụ và ăn uống cho khách nội địa qua hệ với các hãng lữ hành chuyên tổ chức các tour đi trong nước, đặt quan hệ và chủ động chào giá ưu đãi đối với các tổ chức trong nước.....

**Bảng 1.2.3.1 Tình hình khách đến nhà Khách Bến Bính (2015-2017)**

Chi Tiêu	2015		2016		2017	
	SL	%	SL	%	SL	%
<b>Tổng Lượt Khách/năm</b>						
Quốc Tế	0	0	0	0	0	0
Nội Địa	22.872	100	11.676	100	27.016	100
<b>Tổng Lượt Khách/Ngày</b>						
Quốc Tế	0	0	0	0	0	0
Nội Địa	63.5	100	32,4	100	75,04	100

(Nguồn nhà khách Bến Bính Hải Phòng)

-Qua đó có thể thấy rằng, nhà khách Bến Bính cần quan tâm đến nâng cao chất lượng dịch vụ, đa dạng hóa các dịch vụ bổ sung.

- Thị trường khách mục tiêu của nhà khách Bến Bính là khách nội địa trong đó là chủ yếu là khách của các ủy ban, nhà nước nên không tạo được nhiều sự hu hút, vì vậy để mở rộng thị trường khách, đòi hỏi ban quản lý nhà khách Bến Bính cần phải liên tục có những chính sách phù hợp, nhằm hấp dẫn hu hút khách, tăng cường công

tác quảng cáo tiếp thị về sản phẩm dịch vụ của nhà khách Bến Bính, giới thiệu thương hiệu và uy tín của nhà khách đến từng đối tượng khách nhất là thị trường khách mục tiêu, tìm kiếm và đặt quan hệ mở rộng thêm nguồn khách.

-Nhà khách Bến Bính có thâm niên hoạt động lâu năm, với chiếm lược kinh doanh phù hợp, hiệu quả, biết tạo dựng nên hình ảnh riêng và vị thế của mình trên thị trường du lịch nên nguồn khách đến với nhà khách Bến Bính một tăng cao. Điều này dẫn đến kết quả kinh doanh của nhà khách Bến Bính là tương đối tốt, được thể hiện qua bản số liệu về kết quả kinh doanh của nhà khách Bến Bính.(Bảng 1.2.3.1.A)

**Bảng 1.2.3.1.A kết quả kinh doanh của nhà khách Bến Bính.**

STT	Chỉ tiêu	Tỷ lệ %/KD	DOANH THU DỊCH VỤ					
			Cộng	ăn	BH uống	BH Pha chế	Dịch vụ	DVLK
<b>A</b>	Doanh thu kế hoạch		36,758,200,000	29,050,000,000	4,090,000,000	840,000,000	845,000,000	318,200,000
<b>B</b>	Doanh thu thực hiện	100.00	22,405,870,769	17,382,853,674	2,119,548,403	651,157,596	774,347,904	318,181,818
<b>a</b>	<i>Trong đó: Doanh thu phí DV</i>	19.71	4,416,434,914	3,881,574,381	324,663,690		210,196,843	
<b>b</b>	<i>Doanh thu phí PV</i>	80.29	17,989,435,855	13,501,279,293	1,794,884,713	651,157,596	564,151,061	318,181,818
<b>c</b>	<i>TH/KH%</i>	0.61	61%	60%	52%	78%	92%	100%
<b>C</b>	<b>Khoản chi phí</b>	<b>107.71</b>	<b>24,133,932,651</b>	<b>19,486,800,563</b>	<b>2,522,735,766</b>	<b>647,750,822</b>	<b>478,632,480</b>	<b>49,048,898</b>
<b>i</b>	Nguyên liệu, giá gốc HH,DV	60.73	13,606,899,445	11,686,253,398	1,459,784,387	264,843,480	196,018,180	
1	NL, giá gốc HH,DV Phục vụ		9,313,261,139	7,874,833,213	1,173,584,446	264,843,480		
2	Tỷ lệ %/ DT phôi vò: 2=1/b	51.77	51.77%	58.33%	65.38%	40.67%		
3	NL, giá gốc HH,DV Dịch vụ		4,293,638,306	3,811,420,185	286,199,941		196,018,180	
4	Tỷ lệ %/ DT dịch vụ: 4=3/a	97.22	97.22%	98.19%	88.15%		93.25%	
<b>II</b>	<b>Chi phí nhân công</b>	<b>34.98</b>	<b>6,292,888,809</b>	<b>4,344,008,442</b>	<b>776,526,224</b>	<b>274,054,314</b>	<b>257,512,300</b>	<b>30,000,000</b>
1	Quỹ lương	30.12	5,417,945,349	3,643,810,007	686,169,792	235,000,000	257,512,300	30,000,000
2	BHXH, BHYT,BHTN, KPCĐ	4.86	874,943,460	700,198,435	90,356,432	39,054,314		
<b>III</b>	<b>Chi phí chung</b>	<b>23.54</b>	<b>4,234,144,397</b>	<b>3,456,538,723</b>	<b>286,425,155</b>	<b>108,853,028</b>	<b>25,102,000</b>	<b>19,048,898</b>
1	Vật rẻ tiền mau hỏng PB100%	0.33	58,525,727	48,489,377	110,000			
2	Thuê giặt là	0.76	137,311,000	108,655,000				
3	Hoa, chè, đá sạch	0.36	65,628,818	50,694,091	8,705,273	5,515,454		
4	Hoa hồng, quảng cáo	0.43	76,483,000	76,483,000				
5	Sửa chữa nhỏ	0.67	120,175,682	69,227,682	5,356,000		4,464,000	
6	Than, gas, dầu	1.29	232,311,456	232,311,456				
7	Điện	2.39	430,594,877	197,365,701	69,125,300	22,148,233	13,124,544	19,048,898

8	Nước	0.77	137,973,843	77,346,673	20,297,039	2,015,341	7,513,456	
9	Điện thoại	0.11	20,240,597	4,583,098	2,353,484	2,450,000		
10	Truyền hình cáp	0.07	13,477,453	1,575,000	315,000			
11	Văn phòng phẩm	0.03	5,852,260	3,970,960	1,881,300			
12	Thuê tài sản, vận chuyển							
13	Chi phí PV tiệc cưới	3.14	564,033,572	547,198,400				
14	Vệ sinh	0.86	155,512,735	154,098,916	1,060,364			
15	Vật rẻ xuất kho	0.98	176,172,655	78,814,943	59,875,099	8,486,000		
16	Ăn ca	2.14	385,659,650	237,288,854	76,178,796	24,000,000		
17	Nguyên liệu, HH hỏng	0.01	1,305,741	1,305,741				
18	Tiền công không có HĐLĐ	0.33	59,223,636	59,223,636				
19	Chi khác	0.08	14,904,262	11,386,762	3,167,500			
20	Khấu hao TSCĐ							
21	Chi phí trả trước	7.73	1,391,209,183	1,308,971,183	38,000,000	44,238,000		
22	Thuế môn bài	0.02	3,000,000	3,000,000				
23	Thuê, thuê đất	1.03	184,548,250	184,548,250				
<b>D</b>	<b>Chi phí quản lý</b>	<b>9.57</b>	<b>1,722,029,098</b>	<b>1,596,153,098</b>				
<b>E</b>	<b>Lợi nhuận trước TNDN 2017</b>	<b>-15.37</b>	<b>(3,444,832,907)</b>	<b>(3,700,099,987)</b>	<b>(403,187,363)</b>	<b>3,406,774</b>	<b>300,973,497</b>	<b>269,132,920</b>

(Nguồn nhà khách Bến Bính Hải Phòng)



-về doanh thu: của nhà khách Bến Bính đạt mức khá cao. Trong bối cảnh kinh tế nhà khách Bến Bính vẫn nâng cao được hiệu quả hoạt động, làm tăng doanh thu ở từng bộ phận, do đó làm tổng doanh thu của toàn nhà Khách Bến Bính tăng lên.

-Để đạt được những kết quả như trên nhà khách Bến Bính đã không những nâng cấp đổi với nâng cấp cơ sở vật chất và nâng cáo chất lượng dịch vụ, thường xuyên cử cán bộ đến các cơ quan bạn học hỏi về chuyên môn nghiệp vụ, mời giáo viên và các chuyên gia về đào tạo tại chỗ cho cán bộ công nhân viên.....

\*Với vị trí địa lý, nguồn nhân lực, nguồn vốn và lượng khách đến với nhà khách Bến Bính có tiềm năng phát triển rất lớn về mọi mặt để phát triển kinh doanh lâu dài.....

**CHƯƠNG II****THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI TẠI NHÀ KHÁCH BẾN BÍNH****2.1. Thực trạng hoạt động kinh doanh của tiệc cưới Bến Bình****2.1.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật của tiệc cưới nhà khách Bến Bình**

- Cơ sở vật chất kỹ thuật là yếu tố đem lại ấn tượng đầu tiên cho khách khi bước vào tiệc cưới nhà khách Bến Bình. Khách hàng có thể chưa tiêu dùng sản phẩm dịch vụ nhưng vẫn có thể có cảm giác thoải mái, thích thú và tin tưởng vào chất lượng khi hệ thống cơ sở vật chất làm cho họ hài lòng. Cơ sở vật chất của dịch vụ ăn uống không thể thiếu trong kinh doanh tiệc cưới, dịch vụ ăn uống bao gồm các công trình phục vụ khách ăn uống mà làm thỏa mãn nhu cầu của thực khách.

- Tiệc cưới Bến Bình có hội trường nằm ở tầng một rất tiện cho việc tổ chức tiệc cưới và các sự kiện hội trường có sức chứa 500-600 khách, nằm ở vị trí thuận tiện có cửa chính nhìn ra khuôn viên vườn sân và cửa phụ đi ra bãi để xe nên khách rất dễ nhìn tìm thấy. Từ trong nhà khách Bến Bình có thể nhìn thấy khuôn viên sân rất là rộng đem lại cho khách đến một cảm giác thoải mái dễ chịu khi được hòa mình vào thiên nhiên, vừa tạo không gian mở mà có sự sang trọng cho nhà khách Bến Bình

- Căn cứ vào tình chất công việc, nhà khách Bến Bình được chia thành 2 khu vực: nhà hàng, quầy bar ( chuyên tổ chức tiệc cưới, tiệc hội họp sinh nhật) và nhà nghỉ ( chuyên lưu trú của khách du lịch và các lãnh đạo đến với nhà khách Bến Bình).

**2.1.1. Khu vực nhà hàng****\*phòng ăn**

Với quy mô lớn nhất trong hệ thống, nhà khách Bến Bình có thể tổ chức phục vụ cho 500-600 khách cùng một lúc. Đây là nơi thường phục vụ các bữa tiệc nhiều nhất là tiệc cưới, cũng là nơi cho khách vào những ngày tiết xấu

và phục vụ. Hội trường nhà khách Bến Bính tạo cảm giác thoải mái cho khách khi vừa mới đặt chân vào:

-Hệ thống bàn ghế tại nhà khách Bến Bính đều được làm từ gỗ gồm 2 loại bàn tròn, bàn vuông, có thể xếp chỗ ngồi thích hợp theo số lượng khách. Bàn được phủ 2 lớp:lớp lion và khăn trắng trên cùng. Ghế gỗ được bọc đệm ở mặt ghế và lưng tựa hoặc ghế tựa đệm mút có váy phù may trắng để đồng bộ hóa với màu của bàn. Bàn ghế được bố trí hợp lý, đảm bảo lối đi rộng giữa các dãy ghế để vừa giúp cho nhân viên dễ dàng quan sát và di chuyển, vừa tạo không gian rộng rãi giúp khách cảm thấy thoải mái . Để tránh sự nhầm lẫn cho khách bàn ghế cũng được thường xuyên thay đổi cách bày trí nhưng vẫn bảo đảm được sự di chuyển và sự thoải mái cho khách. Những bàn dài đặt dọc theo lối đi cuối đường, được phủ khăn trắng xung quanh và khăn màu lên mặt bàn.

- Các dụng cụ ăn uống rất đa dạng và đồng bộ , đáp ứng được yêu cầu phong phú của thực đơn cũng như các yêu cầu quy định cho nhà khách Bến Bính về cả hình thức và chất liệu. Dụng cụ được sử dụng hàng ngày là đĩa các kích cỡ, bát , dao , nĩa, thìa, đũa.....Ngoài ra, trong kho còn có một số lượng dụng cụ ăn uống không sử dụng thường xuyên cho phép nhà hàng có thể phục vụ tiệc tới 700-800 khách.

-Hệ thống chiếu sáng được trang bị bởi đèn chùm rực rỡ và sáng trọng. Ánh đèn vàng đã tạo nên sắc màu chủ đạo cho phòng tiệc, tạo nên một không gian ấm cúng và quý phái. Màu vàng có tác dụng tạo nên cảm giác ngon miệng hơn.

-Hệ thống âm thanh hiện đại được lắp đặt chìm vào trong tường nên rất tiện lợi, không gây cản trở và tạo tính thẩm mỹ. Thể loại nhạc thường dùng là nhạc đám cưới và các bản nghệ do nghệ sĩ của nhà khách Bến Bính hoặc là do chủ bữa tiệc cho.

-Hệ thống máy lạnh mới với nhiều chức năng như làm lạnh, làm mát không gây tiếng ồn luôn đảm bảo nhiệt độ thích hợp và dễ chịu cho khách trong phòng ăn.

-Nhà khách được trang trí bởi rất nhiều ảnh chụp treo trên tường và các mặt trụ. Không gian này giúp cho nhà khách cung phần nào nói nên được sự hình thành và phát triển của nhà khách Bến Bính , về sự uy tín cũng như vai trò của nhà khách cũng như những trình độ và sự chuyên nghiệp của đội ngũ nhân viên. Ngoài ra cũng theo sự yêu cầu của khách hàng mà nhà khách còn trang trí thêm cây cảnh để tạo sự mới lạ cho bữa tiệc.

-Sàn nhà khách Bến Bính được lát bằng gạch men cao cấp và không trải thảm để lau chùi. Những lúc không có khách, sàn nhà được nhân viên tạp vụ lau dọn thường xuyên nên luôn sạch sẽ và sáng bóng.

-Sân khấu nằm phía trên cùng của hội trường và được sử dụng thương xuyên trong các tiệc cưới, tiệc sinh nhật..... Với phong màn tùy theo yêu cầu của từng bữa tiệc , nhưng trong ngày bình thường không có tiệc thì được giăng màn nhưng đỏ thẫm để tạo sắc màu sáng trọng âm cúng.

- Trong mỗi nhà hàng hay bất kỳ một kinh doanh đều không thể thiếu đó là toilet được bố trí nằm ngay bên phía tay trái của phụ của phòng ăn nên đảm bảo sự kín đáo và vệ sinh. Các thiết bị bên trong rất hiện đại với vòi nước nóng lạnh, máy tự động sấy khô tay, máy xịt xà phòng.....luôn trong tình trạng sẵn sàng phục vụ khách.

-Hệ thống báo cháy tại chỗ được bố trí ngay trong phòng ăn, hội trường nhằm bảo đảm an toàn cho khách khi có sự cố bất ngờ xảy ra.

### **2.1.2.Khu vực bếp.**

+Trong khu vực bếp có sự phân chia thành các khu vực chuyên trách với những thiết bị cần thiết. Các khu vực luôn được bảo đảm vệ sinh và được bố trí khoa học, hợp lý giúp nhân viên làm việc tiện lợi và nhanh chóng. Khu nhà bếp bao gồm 3 khu vực: khu vực sơ chế và chế biến, khu vực nấu đồ ăn và khu nhà kho .

-Khu vực sơ chế và chế biến: Được trang bị các đồ dùng bằng inox, các loại rôt, rá, dao , thớt, máy móc.....

-Khu làm chín: được trang bị hệ thống bếp gas công nghiệp bố trí liên hoàn và ở phía trên được lắp máy khử mùi khi nấu nướng. Hệ thống bếp gas bao gồm

bếp dành cho nấu các món ăn Á, bếp dành cho món Âu và hệ thống nồi cơm nấu bằng gas. Bên cạnh đó còn có lò nướng, lò quay và các dụng cụ phục vụ nấu nướng khác.

-Khu nhà kho: gồm kho dung để bảo quản đồ khô và 1 kho lạnh dùng để bảo quản thực phẩm rau quả, thịt cá.....

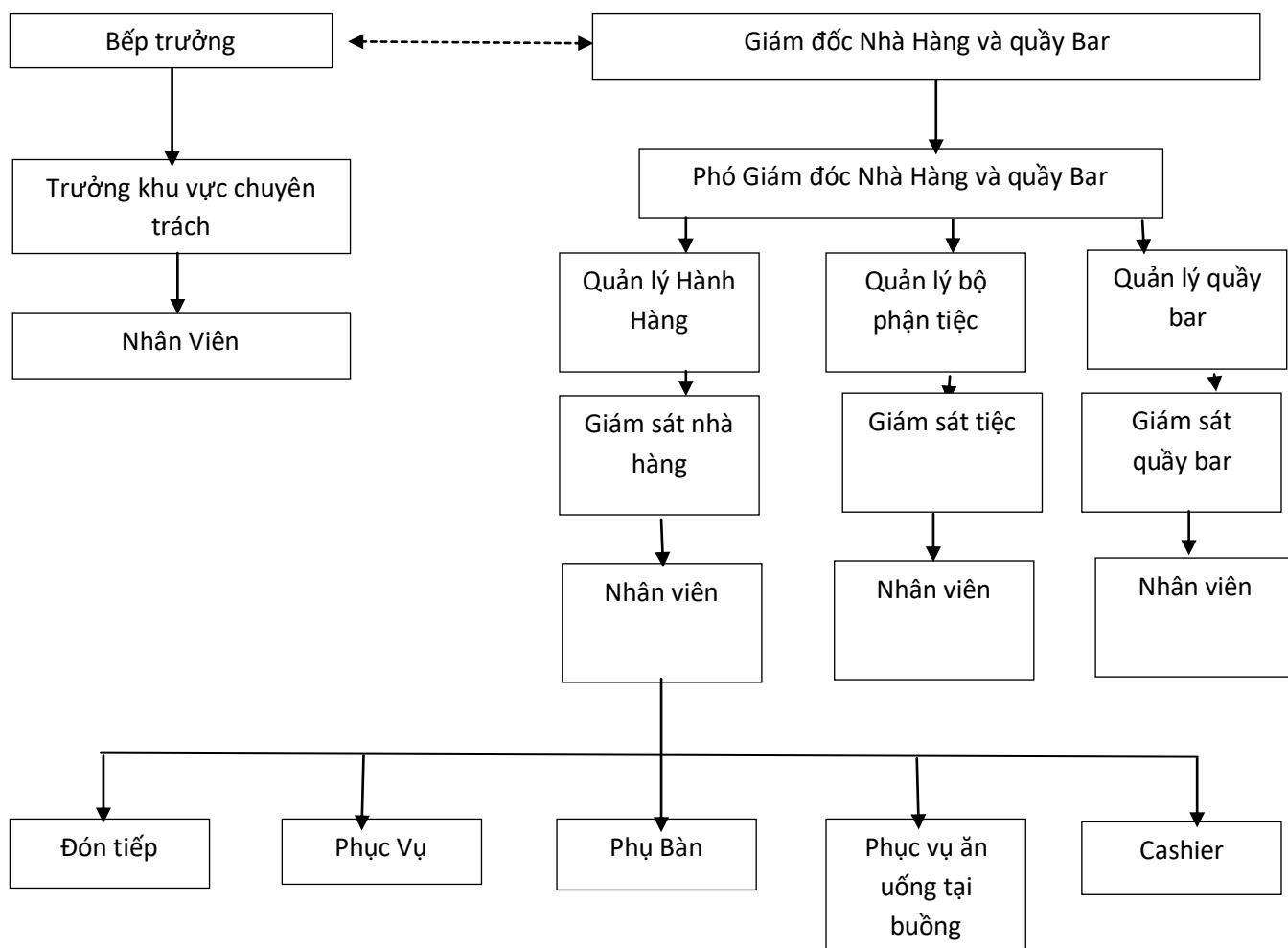
-Ngoài ra nhà bếp được lát bằng gạch chống trơn. Xung quanh tường cũng được ốp gạch sáng màu. Trong bếp còn được trang bị hệ thống quạt gió để làm mát, thông thoáng không khí và hệ thống đèn chiếu sáng, các trang thiết bị để phòng chống cháy nổ.

-Nói chung, các trang thiết bị của khu bếp tương đối hoàn chỉnh. Tuy nhiên, còn một số xoong nồi dung lâu nên gỉ bám rửa không sạch, nhìn vào còn cảm giác bẩn. Nền nhà ở một số khu vực dễ trơn trượt rất nguy hiểm khi nhân viên đi chuyển nhanh..... Chính vì thế nhà khách Bến Bính nên chú ý đến những điều này để trang thiết bị trong bếp được đồng bộ vào bảo đảm an toàn cho nhân viên khi làm việc.

### **2.1.3.Mô hình tổ chức quản lý và cơ cấu đội ngũ lao động nhà khách Bến Bính**

#### **2.1.3.Mô hình tổ chức quản lý**

-Một nhà khách có được người đầu bếp tài hoa đi đôi với đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp là ưu thế hàng đầu tiên thu hút khách. Tuy nhiên, để nhân viên nhận thức được vai trò nhiệm vụ của mình thì nhà hàng cần phải có một cơ cấu tổ chức chặt chẽ và khoa học. Lao động trong nhà khách Bến Bính được tổ chức theo một cơ cấu như vậy.



**Sơ Đồ 2.1.3 : Mô hình tổ chức quản lý tại nhà khách Bến Bính Hải Phòng.**

-Tại nhà khách Bến Bính bộ phận nhà bàn và bếp được chia thành 4 bộ phận là bàn, bar, bếp và cacshier. Đội ngũ nhân viên nhà khách được chia làm hai nhóm. Ngoài một phó giám đốc giúp việc cho giám đốc nhà khách và quầy bar thì mỗi nhóm có hai ca trưởng đứng đầu chịu trách nhiệm phân công việc cho nhân viên trong ca. Hai nhóm làm việc theo 2 ca luân phiên trong ngày mỗi ca 8 tiếng. Ca sáng từ 6h – 14h, ca chiều từ 14h – 22h. Các ca thường gối đầu nhau 15 phút để tiến nhà giao ca và phân công việc. Nhân viên được nghỉ 1,5 ngày mỗi tuần. Thời gian và lịch làm việc do trưởng bộ phận sắp xếp tuy nhiên vẫn rất linh hoạt tùy theo điều kiện cụ thể.

-Bộ phận bếp không chia thành nhóm mà có một bếp trưởng đứng đầu, điều hành và quản lý chung mọi mảng công việc thuộc trách nhiệm của nhà bếp. Mỗi

mảng công việc như vậy lại có một bếp chính phụ trách việc phân công , công việc theo hai nhóm nhân viên của nhà khách.

#### **2.1.4.Cơ cấu đội ngũ lao động**

-Bộ phận nhà bàn và bếp của nhà khách Bến Bính bao gồm 61 nhân viên làm việc trong 4 bộ phận bàn, bar, bếp và cashier với cơ cấu như sau: chiếm tỷ lệ lớn nhất là nhân viên bếp với 20 người, tiếp theo là bộ phận bàn với 18 người, còn đâu chia thì chia ra bên Bar với bên cacshier có ít nhân viên nhất và những nhân viên này có thể hỗ trợ cho các bộ phận khác. Tuy số lượng 61 người là khá lớn nhưng chỉ đáp ứng được nhu cầu phục vụ ăn uống hàng ngày của khách và tiệc cưới, nhất là thiếu người nhất vào mùa cưới vào 3 tháng cuối năm 3 tháng đầu năm. Tuy nhiên, do chính sách quảng lý lao động linh hoạt , nhân viên có thể được bố trí ca gãy hay làm theo giờ hành chính trong một số ngày để tạo điều kiện cho họ nghỉ ngơi, phục hồi sức khỏe. Số liệu cụ thể về tình nhân viên được thể hiện qua bảng 2.1.4

-Về giới tính: Nhân viên nam chiếm 43.75%, nữ chiếm 56.25% trong tổng số nhân viên. Mặc dù số lượng lao động nữ lớn hơn nhưng chênh lệch cũng không nhiều. Cơ cấu này giúp nhà quản lý dễ dàng bố trí các công việc nặng như kê xếp bàn ghế hay trực đêm.

-Về thâm niên công tác: Phần lớn nhân viên đã làm việc ở đây trên 5 năm, đây là một lợi thế của nhà khách Bến Bính vì đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ nói chung và kinh doanh nhà khách Bến Bính nói riêng, kinh nghiệm lâu năm thường gắn liền với uy tín và chất lượng sản phẩm dịch vụ. Đội ngũ nhân viên nhà khách Bến Bính đã có nhiều người gắn bó ở đây hơn 10 - 15 năm. Họ là những nhân viên gắn bó với nhà khách từ những năm nhà khách Bến Bính với nhà khách Hoàng yên sát nhập lại thành nhà khách Thành Phố. Hơn nữa, cùng với chính sách tuyển dụng của nhà khách Bến Bính luôn ưu tiên nguồn nội bộ trước càng tạo cho nhân viên tình yêu nghề và lòng trung thành với nhà khách Bến Bính. Đó là nhân tố quan trọng để nhân viên hoàn thành tốt nghiệp vụ, nâng cao chất lượng và uy tín của nhà khách Bến Bính.

-Về trình độ chuyên môn nghiệp vụ: Tất cả nhân viên đều được trang bị kiến thức chuyên môn cần thiết để thực hiện công việc. Đa số nhân viên có trình độ nghiệp vụ, với 40 người trong tổng số nhân viên nhà hàng, trung cấp là 24 và số lượng nhân viên đào tạo bậc đại học – cao đẳng là 16 người.

-Nếu đặt trong môi qua hệ so sánh với các tiệc cưới đồng hạnh ở Hải Phòng thì đây là một cơ cấu tương đối tốt. Một số khách sạn khác vẫn sử dụng nhân viên chỉ mời qua đào tạo nghề ngắn hạn hay sơ cấp, do đó chất lượng đội ngũ nhân viên không cao, tay nghề thấp và thường mắc phải những sai sót không đáng có. Tuy nhiên, với một nhà khách có kinh nghiệm lâu năm, lâu đời thì việc đào tạo và tạo điều kiện cho nhân viên đi học thêm để nâng cao trình độ là một việc đòi hỏi phải được ưu tiên, làm tăng dần tỷ lệ nhân viên có trình độ bậc đại học và cao đẳng.

**Bảng 2.1.4. Cơ cấu độ ngũ lao động.**

Chỉ tiêu	Bộ phận bàn		bộ phận bếp		Bộ phận khác	
	SL	%	SL	%	SL	%
<b>Giới Tính</b>	18	100	20	100	42	100
Nam	8	43.75	6	30	19	45.2
Nữ	10	56.25	14	70	23	54.8
<b>Thâm niên công tác</b>	18	100	20	100	42	100
Dưới 5 năm	7	38.9	2	10	15	35.7
Trên 5 năm	11	61.1	18	90	27	64.3
<b>Trình độ chuyên môn nghiệp vụ</b>	18	100	20	100	42	100
Cao đẳng - đại học	5	27.8	1	5	5	11.9
Trung cấp	6	33.3	7	35	15	35.7
Nghề	7	38.9	10	50	22	52.4
<b>Trình độ ngoại ngữ</b>	18	100	20	100	42	100
Đại học	5	27.8	2	10	5	11.9
Bằng A	6	33.3	17	85	22	52.4
Bằng B	5	27.8	1	5	5	11.9
Bằng C	2	11.1	0	0	5	11.9

(Nguồn nhà khách Bến Bính Hải Phòng)

-Về trình độ ngoại ngữ: Ngoại ngữ là một yêu cầu bắt buộc đối với nhân viên nhà khách Bến Bính, đặc biệt đối với bộ phận nhà hàng thì lại càng quan trọng vì nhân viên bàn thường xuyên tiếp xúc với khách hàng, họ là đại diện cho



hình ảnh của nhà khách Bến Bính. Ngoại ngữ chính mà nhân viên nhà khách Bến Bính sử dụng là tiếng Anh, một số ít người biết nói tiếng pháp với tiếng trung chỉ ở mức độ giao tiếp thông thường. Tuy nhiên, mặc dù không có bằng cấp nhưng nhiều nhân viên vẫn nói tốt ngoại ngữ nhờ chính sách bồi dưỡng tại nơi làm việc của nhà khách Bến Bính, nhờ tinh thần ham học hỏi và ý thức trách nhiệm cao của nhân viên, qua đồng nghiệp và qua môi trường tiếp xúc nhiều với khách nước ngoài họ đã tự mình rèn luyện và trau dồi thêm cho bản thân mình.

-Xét trên bình diện chung thì nhân viên bộ Phận nhà bàn và bếp của nhà khách Bến Bính có cơ cấu khá hợp lý về thâm niên công tác lẫn trình độ. Bên cạnh một vài hạn chế cần được khắc phục thì không thể phủ nhận những lợi thế về đội ngũ nhân viên lâu năm và giàu kinh nghiệm. Ban lãnh đạo nhà khách Bến Bính phải luôn quan tâm bồi dưỡng, nâng cao trình độ và hoàn thiện đội ngũ nhân viên của mình, đó là điều kiện cần thiết để nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà khách Bến Bính.

### **2.1.5.Sản phẩm dịch vụ ăn uống của nhà khách Bến Bính**

-Nhà khách Bến Bính là một nhà khách có uy tín cao không chỉ trong khu vực Hải Phòng mà còn trong những vùng lân cận. Thế mạnh lớn nhất của nhà khách Bến Bính là kinh doanh dịch vụ ăn uống đặc biệt là phục vụ tiệc.

-Là một nhà khách lâu năm có nhiều kinh nghiệm nên đội ngũ nhân viên thuộc bộ phận nhà bàn và bếp nhà khách Bến Bính có tay nghề cao, chuyên môn nghiệp vụ cao, nhiệt tình , chu đáo và có kinh nghiệm làm việc lâu năm, nhất là nhân viên bộ phận bếp. Các chuyên gia nấu ăn vung với bộ phận bếp đã chế biến hơn 140

món ăn với đủ các thể loại từ món ăn Âu, Á đến các đặc sản của Việt Nam.

**Bảng 2.1.5: Thực đơn nhà khách Bến Bính.**

Món ăn Việt Nam			Món ăn Âu		
Loại món ăn	SL	đơn giá (1000/món)	loại món ăn	SL	đơn giá (1000/món)
Món Khai Vị	10	65-130	Món Khai Vị	6	65-120
Soup	12	75-100	Soup	8	65-110
Món ăn chính	44		Món ăn chính	37	
Thịt bò	6	130-155	Các món chiên và nướng	13	100-345
Thịt gà	8	145-165			
Thịt heo	3	130	Hải sản và cá	9	100-235
Hải sản và cá	14	100-235	Rau	2	75
Canh - lẩu	4	90-200	Mì - Cơm	11	65-145
Rau	3	45	Phomat	2	80
Mì - Cơm	6	36-130			
Món tráng miệng	9	55-75	Món tráng miệng	14	45-110
Tổng cộng	75		Tổng cộng	65	

(Nguồn Nhà khách Bến Bính Hải Phòng)

Nhìn chung, sản phẩm về ăn uống của nhà khách Bến Bính tương đối đa dạng, đáp ứng mọi nhu cầu của khách với các món ăn và đồ uống được thể hiện qua hệ thống thực đơn của nhà khách Bến Bính.

-Ngoài những món trên nhà khách Bến Bính còn có những suất ăn dùng trong tiệc cưới từ 300.000 nghì đồng đến 450.000 nghìn đồng trên suất ăn.

### **2.1.6.Thực trạng cung cấp dịch vụ tiệc cưới tại nhà khách Bến Bính**

#### **2.1.6.1.Quy trình phục vụ trong nhà khách Bến Bính**

-Thực hiện đầy đủ, chính xác các bước trong quy trình phục vụ là một yêu cầu hết sức quan trọng nhằm đảm bảo cho việc phục vụ khách được nhanh chóng, kịp thời, thể hiện tính chuyên nghiệp cao. Điều này không chỉ làm hài lòng khách hàng mà còn tiết kiệm thời gian và chi phí, nâng cao năng suất lao động, tăng hiệu quả kinh doanh cho nhà khách trên cơ sở hạn chế được sự chông chéo, phát hiện kịp thời những hư hỏng, trục trặc của quá trình phục vụ để khắc phục. Bộ phận nhà bàn và bếp nhà khách Bến Bính thực hiện hoạt động phục vụ khách qua cả công đoạn, các khâu dựa trên quy trình phục vụ chuẩn, đồng thời

đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ trong bộ phận và với các bộ phận khác trong nhà khách. Quy trình phục vụ tổng quát một lượt khách gồm có 3 giai đoạn chính:

- Giai đoạn 1: Chuẩn bị phục vụ
- Giai đoạn 2: Phục vụ trực tiếp
- Giai đoạn 3: thu dọn

#### **2.1.6.2. Giai đoạn chuẩn bị phục vụ**

-Tùy theo đối tượng khách, tính chất bữa ăn, mà các yêu cầu về số lượng, thực đơn, giờ ăn.... mà nhân viên phục vụ sẽ tiến hành lần lượt các công việc sau:

-Chuẩn bị phòng ăn: làm vệ sinh phòng ăn, điều chỉnh nhiệt độ thích hợp, điều chỉnh bàn ghế ngăn nắp, hợp thẩm mỹ, sắp sẵn bàn chờ ở vị trí thích hợp.

-Chuẩn bị dụng cụ: Tiến hành đặt bàn ( dụng cụ ăn uống, bình , hoa, gia vị.....), thực đơn sẵn sàng.

-Phân công người phục vụ các dãy bàn

-Kiểm tra lại trang phục và tác phong của nhân viên phục vụ.

-Kiểm tra tổng quát sau khi đã chuẩn bị xong nhằm đảm bảo không có sai sót trong quá trình phục vụ trực tiếp.

#### **2.1.6.3. Giai đoạn phục vụ trực tiếp**

+Sau giai đoạn chuẩn bị, khi đã đến giờ ăn của khách, nhân viên phục vụ trong tư thế sẵn sàng phục vụ khách. Khi có khách vào, nhân viên phục vụ sẽ tiến hành tuần tự từng bước sau:

-Đón tiếp khách:

\*Chào hỏi khách đến bằng thái độ niềm nở, nhiệt tình.

\*Nhân viên đi trước dẫn đường, định vị chỗ ngồi cho thích hợp cho khách.

\*Tiếp theo là công việc của nhân viên phục vụ bàn.

\*Mở rượu vang và rót cho khách.

\*Mở bao đĩa sẵn cho khách, nghe yêu cầu và chuẩn bị cho khách.

\*Thu dọn những lọ hoa trên bàn tiệc để chánh vương chỗi (nếu có).

-Nhận món ăn từ bếp và phục vụ cho khách.

\*Nhận tín hiệu thông báo lấy món ăn từ bộ phận bếp.

\*Kiểm tra lại số lượng, món, thẩm mỹ thức khi bung ra cho khách.

\*Xếp các đĩa lên khay để bung ra phục vụ khách. Đặt các món ăn, thức uống ở vị trí thuận tiện cho khách, cân đối và có thẩm mỹ.

\*Phục vụ khách ăn uống với thái độ lịch sự, nhã nhặn, tận tình, chu đáo. Phục vụ theo trình tự các món ăn, theo quy trình cụ thể.

\*để ý theo dõi, điều chỉnh các dụng cụ trên bàn, bổ sung gia vị, thay dụng cụ bẩn, đáp ứng nhanh chóng yêu cầu của khách.

Giúp khách lấy thức ăn, hướng dẫn khách sử dụng món ăn. Rót nước, rượu khi đã vơi.

-Thanh toán và xin ý kiến khách:

\*Khi khách yêu cầu thanh toán thì thường khách đã đặt cọc trước tiệc cưới, nếu tiệc cưới làm buổi sáng thì chiều có thể đem đến thanh toán, nếu mà đám cưới buổi chiều thì có thể sáng hôm sau đến thanh toán.

-Tiền Khách:

\*Kiểm tra lại xem khách có quên gì không.

\*Đối với những trường hợp đặt tiệc thì có nhân viên đứng ở cửa chào khách cùng với chủ tiệc.

#### **2.1.6.4.Giai đoạn thu dọn**

-Sau khi khách ra về, nhân viên phục vụ tiến hành thu dọn. Công đoạn thu dọn bao gồm các bước sau:

\*Gạt toàn bộ thức ăn thừa vào âu.

\*Chuyên dụng cụ ra nơi vệ sinh bằng khay

\*Thu toàn bộ khăn ăn.

\*Thu dọn đồ thủy tinh, pha lê.

\*Thu dọn đồ sành sứ.

\*Thu dọn đồ kim loại

\*Thu dụng cụ đặt bàn.

\*Thu khăn trải bàn.

\*Xếp bàn ghế, bàn ghế cho ngay ngắn.

**2.1.7. Môi quan hệ trong, ngoài và sự phối hợp hoạt động của các bộ phận**

-Để nâng cao chất lượng dịch vụ, hoàn thiện sản phẩm và đưa dịch vụ của nhà khách Bến Bính, nhà khách đang đến gần với nhu cầu, sở thích của khách thì việc phối hợp tốt thông tin giữa các bộ phận và giữa các nhân viên trong cùng một bộ phận là một yêu cầu đóng vai trò rất yếu.

-Đặc biệt, đối với bộ phận nhà hàng và bếp, hoạt động phục vụ mang tính tổng hợp và phức tạp thì việc phối hợp chặt chẽ và đồng bộ giữa những người phục vụ bàn, chế biến món ăn, phục vụ đồ uống và những người làm thủ tục thanh toán cho khách lại càng trở nên cần thiết. Nhận biết điều đó, bộ phận nhà bàn và bếp của nhà khách Bến Bính rất chú trọng đến sự tương tác giữa các bộ phận, thường xuyên hỗ trợ cho nhau. Chẳng hạn những nhân viên bàn góp ý cho bếp về việc điều chỉnh hương vị của các món ăn theo sở thích của các đối tượng khách khác nhau. Bộ phận bếp hướng dẫn cho nhân viên phục vụ bàn về thành phần, nguyên liệu của các món ăn để giới thiệu với khách. Bếp và chế biến thức ăn đồ uống với thời gian nhanh nhất để nhân viên bàn phục vụ khách được nhanh chóng.....

-Cũng như các tiệc trung tâm tiệc cưới khác, ở nhà khách Bến Bính, bộ phận nhà bàn và bếp đóng vai trò thực tiếp thực hiện sản xuất và bán sản phẩm cho khách hàng nhưng lại phụ thuộc rất nhiều vào các bộ phận trung gian như lễ tân. Những thông tin để phục vụ khách lấy từ các bộ phận này nên đòi hỏi bộ phận nhà hàng và bếp phải luôn có mối quan hệ thường xuyên và cập nhật liên tục mọi sự thay đổi. Bởi vì mọi thay đổi dù là nhỏ nhất vào phút chót cũng có thể làm lãng phí của nhà khách Bến Bính. Dịch vụ ăn uống không chỉ hạn hẹp trong khuôn khổ nhà hàng mà còn bao trọn nhà khách Bến Bính.

-Ngoài ra, sự phối hợp giữa bộ phận nhà hàng và bếp của khách sạn với bên ngoài cũng rất quan trọng, nhà khách Bến Bính đang dần đẩy mạnh các biện pháp để mở rộng sản phẩm bằng cách thông tin qua lại và nhận phản hồi từ khách hàng như hộp thư góp ý, sổ ghi cảm nhận của khách, tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách qua điện thoại, thư điện tử.....

-Đề hướng tới mục tiêu khách hàng nhằm phục vụ và thỏa mãn khách hàng cao nhất với chất lượng sản phẩm dịch vụ tốt nhất thì bộ phận nhà hàng và bếp của nhà khách Bến Bính đang từng bước nâng cao mức độ hợp lý hóa mối quan hệ chứa năng giữa các bộ phận. Có như vậy thì sự phối hợp giữa các bộ phận mới được tổ chức một cách hài hòa và khoa học, nâng cao chất lượng dịch vụ và uy tín của nhà khách Bến Bính.

### **2.1.8.Kết quả kinh doanh dịch vụ ăn uống của nhà khách Bến Bính**

#### **2.1.8.1.Kết quả kinh doanh dịch vụ ăn của nhà khách Bến Bính**

-Nhìn chùn doanh thu từ dịch vụ ăn uống theo từng đối tượng phục vụ của nhà khách Bến Bính là khá cao. Tuy nhiên mức độ tăng, giảm theo từng loại không đồng đều. Tổng doanh thu từ dịch vụ ăn uống tiệc cưới của nhà khách Bến Bính. Cơ cấu doanh thu dịch vụ ăn uống tại nhà hàng được thể hiện qua bảng 2.1.8.1.

#### **Bảng 2.1.8.1. Cơ cấu doanh thu dịch vụ ăn uống tại nhà khách Bến Bính (2015-2017)**

(Nguồn nhà khách Bến Bính Hải Phòng)

Sản phẩm dịch vụ	2015		2016		2017	
	SL	%	SL	%	SL	%
Dịch vụ ăn	5.599	100	6.286	100	4.503	100
DV tiệc	2.709,9	48,4	3237,3	37	2.517,2	55,9
DV ăn Theo menu	1.836,5	32,8	1.936,1	30,8	1.310,4	29,1
DV ăn sáng	1.052,6	18,8	1112,6	17,7	675,4	14,9
Dịch vụ uống	1.623	100	1.838	100	1.773	100
Đồ uống trong bữa tiệc	907,2	55,9	1049,5	57,1	1171,2	66,1
Đồ uống hàng làm sẵn	597,3	36,8	645,1	35,1	434,4	24,5
Đồ uống được pha chế	118,5	7,3	143,4	7,8	145,4	8,2

-Dịch vụ tiệc: Doanh thu từ việc phục vụ tiệc – tiệc cưới luôn chiếm tỉ lệ cao nhất và có xu hướng tăng dần trong các năm qua. Điều này chứng tỏ loại hình kinh doanh này là thế mạnh của nhà khách Bến Bính chỉ riêng doanh thu từ tiệc cưới đã chiếm tới trên 50% doanh thu dịch vụ ăn uống của nhà khách Bến

Bính. Chiến lược trong tương lai của nhà khách Bến Bính là vẫn tiếp tục phát huy hơn nữa lợi thế kinh doanh này vì nó luôn mang lại nguồn doanh thu lớn. Tuy nhiên, để thu hút khách ngày càng nhiều thì nhà khách Bến Bính cần phải có biện pháp để đầu tư thêm cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị cũng như nâng cao chất lượng phục vụ để có thể đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách.

-Dịch vụ ăn theo menu: Theo hình thức này, khách sẽ ăn theo thực đơn có sẵn của nhà khách Bến Bính, từ món khai vị, món ăn chính đến món tráng miệng. Đối tượng khách ăn theo hình thức này còn được gọi là khách tiêu chuẩn. Doanh thu từ việc phục vụ khách ăn theo menu cũng chiếm tỷ lệ khá cao trong cơ cấu, chỉ đứng sau doanh thu từ tiệc cưới. Trong những ngày bình thường, không có đặt tiệc thì đây là đối tượng khách chủ yếu mà nhà khách Bến Bính phục vụ. Theo quan sát, phần lớn khách tiêu chuẩn là khách lưu trú tại nhà khách Bến Bính. Qua 3 năm, Doanh thu dịch vụ ăn từ đối tượng khách này giảm dần tỷ trọng, đặc biệt giảm mạnh vào năm 2017. Nguyên nhân là do trong năm nay, lượng khách đến lưu trú ở khách sạn bị sụt giảm bởi tác động của môi trường khách quan.

-Dịch vụ ăn sáng: Loại hình dịch vụ này mang lại trung bình 14.9% doanh thu dịch vụ ăn của nhà khách Bến Bính. Việc khai thác đối tượng khách bên ngoài và ăn sáng là rất khó. Vì vậy, để đạt hiệu quả cao trong loại hình dịch vụ này thì khách sạn đã có nhiều giải pháp để tăng số lượng khách sử dụng dịch vụ. Ngoài ra, nhà khách Bến Bính thường xuyên thực hiện chương trình khuyến mãi để thu hút khách bên ngoài và vào ăn sáng .

## **2.2.Đánh giá chất lượng dịch vụ tiệc cưới tại Nhà Khách Bến Bính**

### **2.2.1.Công tác quản lý**

-Quản lý nhà hàng thường xuyên kiểm tra , giám sát để đảm bảo quy trình cung cấp dịch vụ luôn được hoàn thiện và được nhân viên thực hiện một cách chính xác. Quản lý nhà hàng có thể tự mình thực hiện việc kiểm tra hoặc để cho các nhân viên kiểm tra lẫn nhau.

-Khi nhà quản lý tự mình kiểm tra kết quả thu được sẽ nhanh chóng, đánh giá có tính chuyên môn cao. Từ những kết quả thu được sẽ có những biện pháp

điều chỉnh hợp lý đối với những sai sót, nhanh chóng đưa ra các quyết định để cải thiện chất lượng của nhà hàng. Nếu như để các nhân viên trong nhà hàng tự đánh giá nhận xét lẫn nhau thì sẽ thu được kết quả khách quan hơn. Mặt khác phương thức này tạo tính dân chủ trong nhà hàng, làm cho nhân viên cảm thấy tiếng nói của họ có trọng lượng, họ có thể giúp các nhà quản lý trong việc quản lý chất lượng, không những làm cho họ thấy vai trò của họ trong nhà hàng mà còn làm họ hăng say hơn trong công việc.

-Nhà khách Bến Bính luôn áp dụng hai cách này cùng lúc giúp ban quản lý đưa ra được nhiều biện pháp để hoàn thiện tốt quá trình cung cấp dịch vụ, nhận được nhiều đóng góp của các nhân viên và có thể đưa ra nhiều chiến lược để hoàn thiện dịch vụ. Bên cạnh đó những sai sót của nhân viên rút ra các bài học cho bản thân để tránh mắc phải những sai lầm, học hỏi được nhiều kinh nghiệm để cung cấp dịch vụ tốt hơn.

### **2.2.2. Chất lượng và an toàn với thực phẩm**

-Nhà khách Bến Bính Hải Phòng là nơi tập chung của các khách của thành ủy, hội đồng nhân dân, ủy ban nhân dân, các sở ban ngành của thành phố Hải Phòng, nhân dân thành phố đến tổ chức tiệc, hội họp. Vì vậy về chất lượng và an toàn thực phẩm của nhà khách được ưu tiên hàng đầu, nhà khách thành phố luôn được các ban quản lý vệ sinh an toàn vệ sinh thực phẩm kiểm tra nghiêm ngặt về chất lượng của nguồn thực phẩm đầu vào cùng với nơi nấu nướng của nhà khách Bến Bính.

-Nhà khách Bến Bính luôn muốn khách hàng được dùng những chất lượng phục vụ tốt nhất không phân biệt ngay cả khách hàng là công nhân hay đối với các ban ngành chính quyền.

### **2.2.3. Thiết kế và bài trí khu vực nhà hàng**

-Với thiết kế độc đáo theo trường phái tân cổ điển Châu Âu, Hội trường nhà khách như một tòa lâu đài lung linh giúp hiện thực hóa những ước mơ diệu kỳ trong thời khắc quan trọng nhất của đời người. Thấp lên xúc cảm ngọt ngào cho ngày hạnh phúc, và mang đến chất liệu tuyệt vời để viết tiếp câu chuyện tình yêu bất tận của cuộc sống lứa đôi.



-Mỗi tiệc cưới được trang hoàng long lẫy mà vẫn gần gũi, ấm áp sẽ là điểm nhấn khó phai trong ngày vui trọng đại. Nhà khách Bến Bính phác họa nên tiệc cưới của khách như khách hàng hằng mơ ước bằng những chi tiết trang trí tinh tế nhất. Có thể lựa chọn dịch vụ trang trí tiệc cưới đa dạng của nhà khách từ phong cách cổ điển, trang nhã cho đến ấn tượng xa hoa để góp phần làm cho ngày cưới của khách hàng thêm thi vị.

-Tuy nhiên cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà khách hiện tại chưa đồng bộ như một số bang ghế tại nhà hàng, bar Hải Âu đã sử dụng nhiều năm mà vẫn chưa được thay mới. Các dụng cụ như bát, đĩa, thìa, cốc, ly,..... chưa sáng trọng; hệ thống khăn lau chưa bảo đảm vệ sinh; còn thiếu xe đẩy chuyên dụng, khu vực đón khách tiệc cưới bên ngoài cần phải đầu tư thêm cho sang trọng.

#### **2.2.4.Sự ổn định và nhất quán trong chất lượng món ăn và phục vụ**

-Sự phối hợp kết hợp với các nhịp nhàng, ăn ý giữa tổ bếp và tổ bàn. Đây cũng có thể là do hệ thống sắp xếp các bộ phận của nhà khách Bến Bính với nhau chưa hợp lý. Do vậy chưa khai thác hiệu quả. Các bộ phận chưa có sổ tay nhân viên cho từng công việc để các bộ phận hiểu rõ công việc, nhiệm vụ của mình.

#### **2.2.5.Thái độ phục vụ**

-Nhân viên của nhà khách Bến Bính hiện nay đa số toàn là những nhân viên đã gắn bó với nhà khách từ 5 năm trở lên vì thế thái độ phục vụ của nhân viên luôn được nhà khách Bến Bính đem vào khuôn khổ. Thái độ phục vụ đối với khách hàng luôn dịu dàng nhẹ nhàng tươi cười trong mọi hoàn cảnh huống, đối với các nhân viên với nhau luôn giúp đỡ lẫn nhau để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Trong quá trình phục vụ tạo được sự thoải mái cho khách,tạo được sự thân thiện đối với khách hàng. Hiểu chính xác yêu cầu về chất lượng dịch vụ để đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng một cách tốt nhất.

-Mỗi nhân viên nhà khách Bến Bính luôn tạo cho mình một phong cách phục vụ khách khác nhau tạo cho khách sự tò mò đi kèm với sự thú vị. Nhờ vậy mà nhà khách Bến Bính phục vụ được cho mọi đối tượng khách hàng.

-Tuy nhiên trong đó cũng có một số nhân viên mới đến làm có thái độ không hợp tác luôn tìm cách trôn chanh công việc công tác nghiêm vụ còn thấp vẫn ỉ lại và ghen tị với nhau.

### **2.3.Đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà khách Bến Bính thông qua ý kiến của khách hàng**

#### **2.3.1. Mẫu điều tra**

##### **2.3.1.1.Thông tin về phiếu điều tra**

- Hình thức điều tra: Phòng vấn thông qua bảng hỏi.

-Số lượng mẫu điều tra: Số phiếu phát ra 100 phiếu, số phiếu thu về là 79 phiếu. Trong đó quá trình chọn lọc, loại bỏ 2 phiếu không hợp lệ. Lấy 77 phiếu hợp lệ phân tích.

- Phương pháp tra: Chọn mẫu.
- Thời gian phỏng vấn:Từ tháng 8 đến 12 năm 2017
- Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá:

\*Hệ thống các tiêu chí để đánh giá mức độ hài lòng của khách về chất lượng dịch vụ tại nhà khách Bến Bính được phân thành 3 nhóm chỉ tiêu lớn sau đây:

A, Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá về cơ sở vật chất kỹ thuật: Bao gồm các tiêu chí đánh giá về: không gian nhà khách, mức độ vệ sinh nhà khách, vệ sinh dụng cụ ăn uống và hệ thống thông tin chỉ dẫn.

B, Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá về đội ngũ nhân viên phục vụ: Bao gồm các tiêu chí đánh giá về: hình thức bên ngoài, trang phục, thái độ phục vụ, tốc độ phục vụ, tính hài hước, khả năng giao tiếp, trình độ ngoại ngữ và trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

C, Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá về yếu tố sản phẩm: Bao gồm các tiêu chí đánh giá về, cách đặt tên món ăn, chủng loại sản phẩm, cách trang trí và trình bày thức ăn đồ uống, mùi vị món ăn, thời gian chờ đợi chế biến và giá cả.

##### **2.3.1.2. Thông tin về đối tượng điều tra**

-Đối với bất kỳ một cuộc điều tra nào thì thông tin về đối tượng điều tra đều đóng vai trò quan trọng trong việc thu thập dữ liệu, đó cũng là cơ sở để đưa

ra những kết luận mang tính khách quan và chính xác. Đặc biệt khi nghiên cứu chất lượng thì những thông tin về khách lại càng không thể bỏ qua. Mỗi quốc gia, dân tộc có những phong tục, thói quen tiêu dùng khác nhau, họ có những nét văn hóa và cách nhìn nhận khác nhau nên sự đánh giá của họ về chất lượng cũng không giống nhau. Khách đến với nhà khách Bến Bính khá phong phú và đa dạng, vì vậy để thuận tiện cho việc phân tích.

-Khách cũng sẽ có những nhu cầu cách nhìn khác nhau về chất lượng. Do đó, sẽ là thiếu sót khi chúng ta nghiên cứu mà chỉ xem xét những số liệu mà không tính đến mối quan hệ giữa kết quả điều tra với những thông tin về khách.

### **2.3.2. Phân tích kết quả điều tra**

#### **2.3.2.1. Đánh giá của khách về cơ sở vật chất kỹ thuật**

-Cơ sở vật chất kỹ thuật là yếu tố đem lại ấn tượng ban đầu cho khách khi bước vào nhà khách Bến Bính. Sự hài lòng của khách về không gian nhà khách Bến Bính về không gian nhà khách, mức độ vệ sinh,..... có ảnh hưởng rất lớn tới việc khách có quyết định tiêu dùng sản phẩm dịch vụ ở nhà khách Bến Bính hay không. Kết quả đánh giá của khách về hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà khách Bến Bính được thống kê qua bảng 2.3.2.1A.

-Về không gian nhà khách Bến Bính: Theo kết quả điều tra, ấn tượng của khách về cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng là tương đối tốt. Đa số khách cảm nhận thấy thông gian nhà khách là khá tốt, đáp ứng tiêu chuẩn của nhà khách Bến Bính như: yên tĩnh 49,5%, sang trọng 41,6%, thoáng đãng 31,7% , ấm cúng 17,8%. Điều này được khẳng định qua nhận xét của khách – phần lớn là những khách khó tính có nhu cầu cao. Nhà khách Bến Bính lấy màu vàng làm sắc màu chủ đạo với ánh đèn vàng và tường được sơn vàng, đây không chỉ là màu ưa thích của người phương tây và có tác dụng tạo cho khách cảm giác ngon miệng mà còn khiến cho khách hàng trở nên ấm cúng hơn. Nhà khách có hệ thống cửa kính lớn bao quanh phía vừa có tác dụng ngăn tiếng ồn vừa tạo cho nhà khách Bến Bính một không gian mở, giúp khách cảm nhận thấy sự thoáng đãng một không gian yên tĩnh tuyệt đối.

**Bảng 2.3.2.1.A. Kết quả đánh giá của khách về cơ sở vật chất kỹ thuật.**

Tiêu chí	Đánh Giá	Tần số	Tỉ lệ(%)
<b>Không Gian Nhà Khách Bên Bính</b>	Thoáng đãng	32	31,7
	Yên tĩnh	50	49,5
	Sang trọng	42	41,6
	Ấm cúng	18	17,8
	Bố trí hợp lý	61	60,4
	Trang trí đẹp	30	29,7
<b>Vệ sinh dụng cụ ăn uống</b>	Rất không sạch sẽ	0	0
	Không sạch sẽ	0	0
	Tạm được	5	5
	Sạch sẽ	42	41,6
	Rất sạch sẽ	54	53,5
<b>Vệ sinh nhà khách</b>	Rất không sạch sẽ	0	0
	Không sạch sẽ	0	0
	Tạm được	1	1
	Sạch sẽ	37	36,6
	Rất sạch sẽ	63	62,4
<b>Hệ thống thông tin chỉ dẫn</b>	Rất hạn chế	19	18,8
	Hạn chế	21	20,8
	Khá đầy đủ	24	23,8
	Đầy đủ	32	31,7
	Rất đầy đủ	5	5

(Nguồn từ nhà khách Bên Bính Hải Phòng)

-Về mức độ vệ sinh: Phương diện vệ sinh được khảo sát thông qua vệ sinh nhà hàng và vệ sinh dụng cụ ăn uống. Tất cả các khách được phỏng vấn đều đánh giá rất cao về yếu tố vệ sinh. Có đến 99% khách đánh giá mức độ vệ sinh của nhà hàng là sạch sẽ và rất sạch sẽ, trong đó số khách đánh giá là rất sạch sẽ lại chiếm đa số 62,4%. Về vệ sinh dụng cụ ăn uống là 53,5% khách rất hài lòng 41,6% khách cho là sạch sẽ, chỉ có 5 khách thấy rằng vệ sinh dụng cụ chỉ ở mức tạm được và không có khách nào đánh giá ở mức bản và rất bản. Như vậy là hầu như khách hàng an tâm về vấn đề vệ sinh, mặc dù vẫn có ý kiến cho rằng vệ sinh chỉ ở mức tạm được nhưng chỉ chiếm một tỷ lệ rất nhỏ. Kết quả này có được là do nhà khách Bên Bính luôn quan tâm đến vệ sinh môi trường và vệ sinh dụng cụ, chẳng hạn như: sàn nhà được lau chùi thường xuyên để đảm bảo luôn sạch bóng, hệ thống cửa ra vào và cửa sổ bằng kính được lau hàng ngày, các dụng cụ

ăn uống như chén đĩa, ly, tách..... luôn được lau khô và đảm bảo không có vết nước đọng hay vết bẩn trước khi đưa ra phục vụ khách.

-Về hệ thống thông tin chỉ dẫn: có 63,4% khách nhận xét rằng hệ thống thông tin chỉ dẫn ở nhà hàng ở mức độ đầy đủ, 31,7% khách đánh giá là đầy đủ, chỉ có 5% khách cho là rất đầy đủ. Thực tế nhà khách chỉ có bảng chỉ dẫn lối ra vào chứ không có các thông tin chi tiết. Khi khách cần thông tin gì cần phải hỏi nhân viên phục vụ. Vì vậy nhà khách Bến Bính cần bổ sung thêm các thông tin cần thiết đặt ở những nơi khách dễ quan sát để tạo điều kiện cho khách tiếp nhận thông tin được dễ dàng và thuận tiện trong quá trình tiêu dùng sản phẩm dịch vụ của nhà khách Bến Bính.

### **2.3.2.2.Đánh giá của khách về đội ngũ nhân viên**

-Yếu tố con người là yếu tố sống của sản phẩm dịch vụ, là câu nói đưa ra sản phẩm dịch vụ của nhà khách Bến Bính đến với khách. Khách hàng cảm nhận được dịch vụ ở mức độ nào được quyết định rất lớn bởi người nhân viên phục vụ. Đó không chỉ là ngoại hình hay trang phục mà quan trọng hơn cả vẫn là thái độ và cách phục vụ, là trình độ và tính chuyên nghiệp của đội ngũ nhân viên trong các bộ phận bàn và bếp thì nhân viên bàn tiếp xúc trực tiếp với khách nhiều nhất là đối tượng khách vào đánh giá về đội ngũ nhân viên nhà khách Bến Bính.

-Về ngoại hình: nhân viên nhà khách Bến Bính Hải Phòng chủ yếu là những người có kinh nghiệm trong nghề (từ 5 năm trở lên) và gắn bó lâu năm với nhà hàng nên tuổi đời trung bình cũng cao hơn so với các tiệc cưới khác, phần lớn nhân viên có độ tuổi nằm trong khoảng từ 30-45 tuổi, do đó đã mất dần đi nét thanh xuân tươi trẻ.

-Về trang phục: trang phục không chỉ là dấu hiệu để khách nhận biết nhân viên viên mà còn thể hiện tính chuyên nghiệp và tạo dựng nên hình ảnh của nhà khách Bến Bính trong mắt thực khách. Qua thống kê sơ bộ cho thấy khách hàng đã rất ấn tượng với trang phục của nhân viên. Sự kết hợp giữa áo trang và quần đen luôn là lịch sự nhất. Nắm bắt được điều đó, nhà khách Bến Bính cấp đồng phục cho nhân viên nhà khách Bến Bính là áo sơ mi trắng và quần tây đen đơi

với nam, áo trắng với váy đen đối với nữ. Những ngày lạnh thì có thêm áo ghi-lê rất phong cách màu đen hoặc đỏ được trang trí và các họa tiết, hoa văn rất tinh tế và đẹp mắt. Đi kèm với quần áo thì nơ là một thứ không thể thiếu đối với người nhân viên phục vụ, những ngày thời nóng thì mang nơ đen, thời lạnh thì mang nơ cùng màu với áo ghi-le. Tất cả các trang phục của nhân viên nhà khách Bến Bính Hải Phòng nói chung và nhân viên những tiệc cưới khác nói riêng đều được may đo theo kích cỡ chính xác của từng người nên mặc rất vừa vặn tạo sự thoải mái và tự tin cho nhân viên khi làm việc.

**-Về thái độ phục vụ:** Phần lớn khách hàng hài lòng về sự phục vụ tận tình của nhân viên. Đối với ngành kinh doanh nhà hàng thì yếu tố sản phẩm dịch vụ bán cho khách không quan trọng bằng thái độ và cung cách mà người nhân viên man sản phẩm dịch vụ đó đến với khách hàng. Thái độ của nhân viên thường bị chi phối ít nhiều bởi trạng thái tâm lý của họ tại từng thời điểm từng tâm trạng bực bội, buồn chán, mệt mỏi,..... Đội ngũ nhân viên nhà khách Bến Bính đa phần đều rất chuyên nghiệp, một khi đã vào làm việc thì bỏ qua những cảm xúc cá nhân. Sự chú tâm vào công việc biểu hiện bằng sự phục vụ tận tình sẽ không chỉ làm khách cảm thấy ngon miệng mà còn giúp nhân viên làm việc tốt hơn. Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn một số ít nhân viên chưa biết kìm nén cảm xúc, hoặc tỏ thái độ khó chịu trước những yêu cầu đòi hỏi của khách, không thiện tình chỉ dẫn cho khách khi họ cần hỗ trợ thông tin. Mặc dù đa số khách đánh tốt về thái độ phục vụ của nhân viên nhưng bên cạnh đó vẫn còn khách cho rằng nhân viên phục vụ chưa thực sự tận tình. Với con số này thì nhà khách Bến Bính cũng cần phải xem lại đội ngũ nhân viên của mình.

**-Về tốc độ phục vụ:** khách hàng rất đồng ý rằng nhân viên phục vụ với tốc độ nhanh. Phương châm mà tất cả nhân viên đều hướng tới là luôn phục vụ khách hết lòng, vì vậy không bao giờ được nói “ không” với khách và không để khách phải đợi lâu. Nhân viên nhà khách Bến Bính có tác phong nhanh nhẹn, làm việc với cường độ và năng suất cao. Hơn nữa mọi, trang thiết bị dụng cụ trong nhà khách Bến Bính đều được bố trí hợp lý, thuận tiện cho nhân viên trong quá trình làm việc nên càng đẩy nhanh tốc độ phục vụ. Tuy vậy, vào những lúc

khách đông, nhân viên nhà hàng không đủ để đáp ứng thì vẫn xảy ra tình trạng khách phải chờ đợi. Nhà hàng cần lưu ý đến vấn đề này để sắp xếp bố trí nhân viên cho hợp lý nhằm thỏa mãn nhu cầu khách hàng một cách nhanh chóng và chính xác nhất.

**-Về khả năng giao tiếp:** chất lượng sản phẩm phục vụ của nhà khách Bến Bính phụ thuộc rất lớn vào hoạt động giao tiếp giữa nhân viên với khách hàng. Văn hóa giao tiếp ở mỗi cá nhân người phục vụ phải thể hiện được trong 3 giai đoạn phục vụ khách đón tiếp, phục vụ trực tiếp và tiễn khách. Làm khách hàng hài lòng về khả năng giao tiếp là không hề dễ dàng đối với nhân viên phục vụ, bởi sự hạn chế về thời gian tiếp, vừa diễn ra trong một thời gian ngắn hạn chế này nên những nhận định của khách về khả năng giao tiếp của nhân viên nhiều khi là chưa chính xác. Mặc dù có khách đánh giá hài lòng và rất hài lòng nhưng vẫn có khách thấy rằng nhân viên giao tiếp không tốt và khách thấy rất tệ. Nguyên nhân vẫn là do nhân viên bị hạn chế về trình độ ngoại ngữ, thiếu sự hài hước, một số nhân viên còn thiếu kinh nghiệm trong nghề nên chưa tạo được sự tự tin trong giao tiếp với khách.

**-Về trình độ chuyên môn nghiệp vụ:** Tất cả nhân viên ở nhà khách Bến Bính đều đã qua đào tạo , có bằng cấp về trình độ chuyên môn nghiệp vụ nên cùng cách phục vụ rất chuyên nghiệp. Hơn nữa, những nhân viên đã gắn bó lâu năm với nhà hàng là những người được đào tạo bài bản nhất và có nhiều kinh nghiệm nên rất thạo việc, biết nắm bắt được tâm lý, sở thích của từng đối tượng khách cũng như giải thích cho khách về các món ăn. Số này lại chiếm đa phần trong cơ cấu đội ngũ nhân viên của nhà khách Bến Bính nên chất lượng phục vụ của nhân viên nhà khách Bến Bính nhìn chung là rất chuẩn mực và chuyên nghiệp. Kết quả điều tra cho thấy, 97% khách đánh giá cao về trình độ chuyên môn nghiệp vụ của nhân viên, trong đó có 46,5% khách rất hài lòng và 50,5% khách hài lòng. **(I.1.Tài liệu tham khảo)**



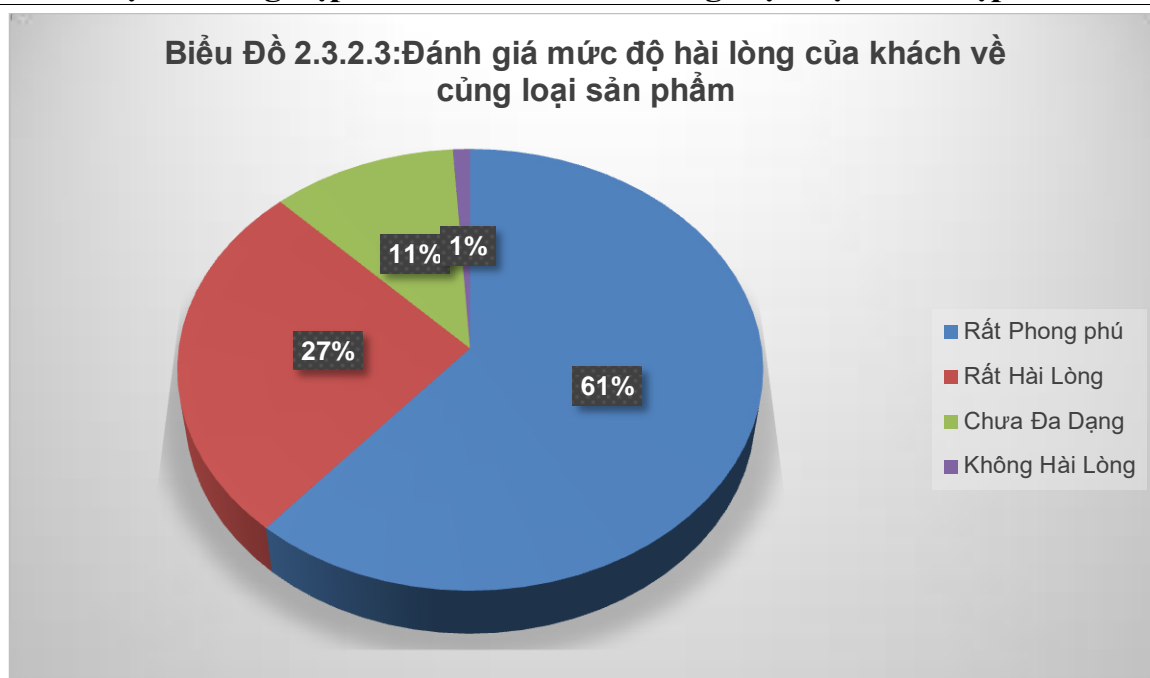
(Nguồn nhà khách Bến Bính Hải Phòng)

### 2.3.2.3. Đánh giá của khách về yếu tố sản phẩm

-Đối với sản phẩm dịch vụ ăn uống thì việc đánh giá bao giờ cũng mang tính chất chủ quan rất lớn do bị chi phối bởi cảm quan riêng của mỗi khách hàng khác nhau. Kết quả đánh giá của khách về yếu tố sản phẩm tại nhà khách Bến Bính Hải Phòng được thống kê qua biểu đồ 2.2.3.

- Thực đơn nhà khách Bến Bính có tất cả 100 món ăn và 90 thức uống được chia thành nhiều nhóm khác nhau tùy theo đặc điểm của sản phẩm. Phần lớn khách hàng đồng ý rằng thực đơn như vậy là phong phú, khách đánh giá cao với mức rất hài lòng. Có khách nhận thấy chủng loại thức ăn chưa thực sự đa dạng. Với hai món ăn lớn được phân chia trong thực đơn là nhóm các món ăn Việt Nam và nhóm các món ăn châu Âu thì thực đơn của nhà khách Bến Bính không chỉ phong phú về số lượng mà còn mang nét đặc trưng của văn hóa ẩm thực của Việt Nam.





(Nguồn nhà khách Bến Bính Hải Phòng)

-Do mang nét đặc trưng vùng miền nên phần lớn tên gọi các món ăn cũng rất dân dã vào quen thuộc, trừ thực đơn tiệc cưới thì càng đặc biệt có cầu kỳ hơn. Vì vậy mà tỷ lệ khách cho rằng tên gọi các món ăn rất độc đáo và độc đáo không cao, chỉ chiếm chưa đến một nửa trong tổng số khách 40.6%. 35.3% khách nhận xét tên gọi cũng bình thường, 9.9% khách thấy không quan tâm tới tên gọi, điều này cũng ít nhiều khẳng định rằng tên gọi không có gì đặc biệt để tạo ấn tượng với khách.

-Đối với một nhà khách Bến Bính thì các sản phẩm luôn được trang trí rất bắt mắt khi cung cấp cho khách. Sản phẩm ăn uống lại càng cần được trang trí, trình bày đẹp để đánh thức vị giác của khách. 89.1% khách được điều tra đánh giá các món ăn, đồ uống của nhà hàng được trang trí đẹp mắt và rất đẹp mắt. Kết quả này có được là do bộ phận bếp của nhà khách Bến Bính có chuyên gia về thẩm mỹ phụ trách khâu trang trí các món ăn. Bên cạnh đó, bếp trưởng của nhà khách Bến Bính là một chuyên gia ẩm thực có kinh nghiệm lâu năm và rất tâm huyết với nghề, rất am hiểu về văn hóa ẩm thực. Các yếu tố đó đảm bảo cho món ăn không chỉ đẹp mắt mà còn rất ngon. Khách thường ăn là để thưởng thức, để trải nghiệm nên chất lượng món ăn chủ yếu được đánh giá mùi vị. Có 29.7% khách thấy rất hài lòng về mùi vị các món ăn, 61.4% khách đánh giá ở mức hài lòng và không có khách nào đánh giá dưới mức tạm được.

-Hầu như tất cả các khách hàng không phàn nàn về thời gian chờ đợi để chế biến đồ ăn. 99% khách đánh giá hợp lý, nhanh và rất nhanh. Các món ăn của nhà khách Bến Bính đều được chế biến nhanh chóng nhưng vẫn đảm bảo các tiêu chuẩn chất lượng, nhất là tiêu chuẩn về vệ sinh an toàn thực phẩm.**(I.1.Tài liệu tham khảo)**

**Bảng 2.3.2.3 :Đánh giá của khách về yếu tố sản phẩm.**

Tiêu Chí	Đánh Giá	Tần Số (Số Người)	Tỷ Lệ (%)
1 Chung loại	Rất hạn chế	3	3
	Hạn chế	1	1
	Bình thường	11	10.9
	Phong phú	60	59.4
	Rất phong phú	26	25.7
2 Tên gọi	Không ý kiến	14	13.9
	Không độc đáo	10	9.9
	Bình thường	36	35.6
	Độc đáo	37	36.6
	Rất độc đáo	4	4
3.Cách trang trí, trình bày	Rất không đẹp mắt	0	0
	Không đẹp mắt	0	0
	Bình thường	11	10.9
	Đẹp mắt	51	50.5
	Rất đẹp mắt	39	38.06
4.Mùi vị	Rất dở	0	0
	Dở	0	0
	Tạm được	9	8.9
	Ngon	62	61.4
	Rất ngon	30	29.7
5.Thời gian chờ đợi chế biến	Rất lâu	1	1
	Lâu	0	0
	Hợp lý	34	33.7
	Nhanh	52	51.5
	Rất Nhanh	14	13.9
6.Giá cả	Rất thấp	0	0
	Thấp	11	10.9
	Hợp lý	56	55.4
	Cao	27	26.7
	Rất cao	7	6.9

(Nguồn nhà khách Bến Bính Hải Phòng)

**2.3.3. Phân tích kết quả điều tra**

Sau quá trình nghiên cứu, tìm hiểu về thực trạng chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà khách Bến Bính Hải Phòng và thông qua ý kiến đánh giá của khách hàng, có thể rút ra những đánh giá chung nhất về chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà khách như sau:

**\* Những ưu điểm**

- Nhà hàng nằm ở vị trí đẹp và thuận tiện. các khu trong nhà khách Bến Bính cũng như hệ thống trang thiết bị hiện đại được sắp xếp bố trí hợp lý.

- Nhân viên có tác phong nhanh nhẹn, luôn giữ nét mặt rạng rỡ tươi cười với khách. Ngoài hình dễ nhìn, trang phục đẹp, đặc biệt, là áo ghi – lê rất ấn tượng và tạo được sự khác biệt.

- Nhân viên có thái độ phục vụ tận tình, chu đáo, niềm nở và thường xuyên trò chuyện, hỏi thăm khách tạo được sự gần gũi và thân thiện.

- Phần lớn nhân viên có trình độ tiếng anh khá tốt, giao tiếp tự tin và nhạy bén. Ban lãnh đạo nhà khách Bến Bính luôn tạo điều kiện cho nhân viên học thêm để nâng cao khả năng ngoại ngữ. Bản thân mỗi nhân viên luôn có ý thức tự học hỏi, trau dồi thêm vốn kiến thức cho bản thân ngay tại nơi làm việc.

- Đa số nhân viên có tuổi nghề khá cao, kinh nghiệm lâu năm nên phục vụ rất chuyên nghiệp. Luôn chạy bén và tinh tế trong việc giải quyết những phàn nàn khiếu nại của khách.

- Sản phẩm dịch vụ phong phú đa dạng, thực đơn đặc sắc đem lại nhiều sự lựa chọn cho khách. Dịch vụ mở rộng và khả năng đáp ứng với quy mô cao.

**\* Những hạn chế**

- Đội ngũ nhân viên với tuổi đời trung bình khác cao nên phần nào đã mất đi nét thanh xuân tươi trẻ.

- Ngoài phần lớn nhân viên có trình độ tiếng anh khá ổn thì vẫn có một số nhân viên do trình độ còn hạn chế nên thiếu tự tin trong giao tiếp với khách.

- Mặc dù đa số nhân viên có kinh nghiệm lâu năm nên phục vụ rất chuyên nghiệp. Tuy nhiên, nhiều nhân viên bộ phận bàn trong nhà khách Bến Bính không phải được đào tạo ở trường trung cấp du lịch mà lại tốt nghiệp từ trường

ngoại ngữ hoặc sư phạm, qua lớp đào tạo nghiệp vụ ngắn hạn nên thiếu tính chuyên nghiệp trong phục vụ.

-Tác phong làm việc của nhân viên chưa nhất quán do chế độ ăn uống của nhân viên chưa đảm bảo. Nhiều nhân viên đi làm chưa ăn sáng. Nhà khách Bến Bính có tổ chức cho nhân viên ăn bữa trưa hoặc bữa tối tại nhà khách Bến Bính tùy theo ca làm việc nhưng các bữa ăn rất nghèo nàn nên nhiều nhân viên bỏ bữa hoặc ăn miễn cưỡng. Điều này đã ảnh hưởng tới tác phong làm việc của nhân viên

-Nhân viên có thái độ phân biệt khách phục vụ.

-Đôi khi thiếu sự nhất trí đồng bộ giữa các khâu trong quy trình phục vụ khách làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ. Sự liên lạc thông tin với các bộ phận khác nhiều khi bị chậm trễ gây nên sự không thông nhất quán trong phục vụ, tạo sự phiền hà cho khách. Hoạt động phối hợp giữa bộ phận nhà bàn và nhà bếp với các bộ phận khác trong nhà khách chủ yếu thông qua hệ thống điện thoại nên vẫn còn tồn tại bất cập trong việc chuyển thông tin đến dung người, đúng việc một cách nhanh chóng và kịp thời. Mặc dù trong nhà khách Bến Bính có hệ thống nối mạng nội bộ thông qua bộ đàm nhưng công nghệ này vẫn chưa được áp dụng đối với bộ phận nhà hàng. Khi tiếp nhận khách thì vẫn có tình trạng xem xét từ sổ đặt tiệc do lễ tân cung cấp nên đôi khi bị chông chéo vào việc thực hiện không thông tương xứng với khả năng.

-Lúc đông khách hay xảy ra tình trạng chông chéo trong công việc, bắt khách phải đợi lâu.

\*Với sự điều tra lượng khách đến với nhà khách Bến Bính để nhà khách luận đưa ra những cách khắc phục và phát triển tốt nhất để tạo nên sự phục vụ tốt nhất dành cho khách hàng....

**CHƯƠNG III**

**MỘT SỐ KIẾN NGHỊ VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CỦA TIỆC CƯỚI NHÀ KHÁCH BẾN BÍNH**

**3.1. Phương hướng, mục tiêu, nhiệm vụ của hoạt động kinh doanh tiệc cưới tại nhà khách Bến Bình Hải Phòng**

**3.1.1. Phương hướng kinh doanh của nhà khách Bến Bình.**

**3.1.1.1. Về thị trường**

- Trong nền kinh tế hoạt động theo cơ chế thị trường, sự thất bại của phần lớn các kế hoạch kinh doanh là do không nghiên cứu kỹ thị trường tiêu thụ hoặc do đánh giá sai về dung lượng của nó. Rút ra từ kinh nghiệm đó, bộ phận kinh doanh ăn uống nhà khách Bến Bình đã xác định được phương hướng những năm tiếp theo của nhà khách Bến Bình là phải nghiên cứu kỹ thị trường, sử dụng các chiến lược marketing phù hợp trong từng giai đoạn. Nghiên cứu thị trường sẽ giúp cho nhà khách Bến Bình xây dựng được mô hình kinh doanh thích hợp, cho phép khai thác và đáp ứng khả năng, nhu cầu của khách cũng như sử dụng triệt để nguồn lực của nhà khách Bến Bình, từ đó tăng doanh thu và lợi nhuận. Việc hiểu rõ khách cần gì, đặc điểm tâm sinh lý, phong tục tập quán trong ăn uống của từng đối tượng khách sẽ giúp đáp ứng tốt nhu cầu của khách. Xác định đúng cơ cấu nguồn khách là việc làm trọng điểm để có được các kết hoạch, chính sách hợp lý.

**3.1.1.2. Nâng cao hiệu quả sử dụng vốn**

- Trong năm 2018 và những năm tiếp theo, nhà khách Bến Bình cần duy trì việc sử dụng vốn hợp lý để tăng hiệu quả sử dụng vốn, vì nhà khách Bến Bình chủ yếu đầu tư vào kinh doanh tiệc cưới là chủ yếu vì thế, nhà khách Bến Bình cần đề ra phương hướng phải luôn đáp ứng được nhu cầu vốn kinh doanh, đầu tư đúng mục đích, đồng thời phải tiết kiệm vốn. Trong kinh doanh tiệc cưới nói chung và trong kinh doanh dịch vụ khác nói riêng nếu muốn nâng cao hiệu quả sử dụng vốn thì phải xác định được nhu cầu về vốn ở từng thời kỳ kinh doanh, xác định được cơ cấu vốn hợp lý, tăng công suất sử dụng tài sản cố định, tăng

cường bảo quản, sửa chữa kịp thời để kéo dài thời gian sử dụng tài sản cố định, tăng nhanh mức luân chuyển vốn lưu động.

### **3.1.1.3. Tiết kiệm chi phí**

\* Để tăng lợi nhuận trong kinh doanh dịch vụ thì ngoài việc tăng doanh thu đến mức tối đa còn phải có giải pháp để giảm chi phí đến mức thấp nhất có thể. Tiết kiệm chi phí trong kinh doanh dịch vụ tiệc cưới chỉ thực sự mang lại hiệu quả kinh tế khi gắn với chất lượng dịch vụ, nghĩa là tiết kiệm chi phí phải đồng thời với việc nâng cao chất lượng dịch vụ. Phương hướng mà bộ phận kinh doanh dịch vụ tiệc cưới tại nhà khách Bến Bính đặt ra với việc tiết kiệm chi phí trong thời gian tới là:

- Tất cả các kế hoạch đầu tư vào kinh doanh dịch vụ tiệc cưới đều phải dựa trên quan điểm đầu tư để phục vụ cho kinh doanh tốt hơn. Tránh đầu tư không đúng mục đích gây lãng phí tiền của.

- Toàn bộ cơ sở vật chất kỹ thuật đầu tư vào kinh doanh dịch vụ tiệc cưới đều phải được sử dụng một cách triệt để nhằm nâng cao hiệu quả kinh tế.

- Hoàn thiện cán bộ công nhân viên, tính toán sử dụng hợp lý nguồn nhân lực để không lãng phí nguồn lao động.

### **3.1.2. Mục tiêu và Nhiệm vụ của nhà khách Bến Bính trong thời gian tới**

#### **\*Mục tiêu**

Mục tiêu cần phấn đấu trong năm 2018 là: Tổng doanh thu từ kinh doanh tiệc cưới của nhà khách Bến Bính tăng lên. Trong đó, doanh thu dịch vụ tiệc cưới và doanh thu từ kinh doanh khách sạn, để tăng doanh thu của nhà khách Bến Bính từ 46%-50%-60% trong những năm tiếp theo. Ngoài ra mục tiêu của nhà hàng đặt ra là nâng cao mức lương trung bình cho mỗi cán bộ nhân viên lên 2 triệu đồng và các chế độ để quan tâm tốt hơn đến đời sống của cán bộ công nhân viên trong toàn bộ phận.

#### **\*Nhiệm vụ**

Để đạt được các mục tiêu đã đề ra như trên thì nhiệm vụ đặt ra đối với nhà khách Bến Bính là rất to lớn. Nhiệm vụ trước tiên và cơ bản nhất là làm thế nào

để nâng cao được chất lượng dịch vụ, từ đó sẽ góp phần nâng cao doanh thu cho nhà hàng nói riêng và toàn thể nhà khách Bến Bính nói chung.

Muốn chất lượng dịch vụ tốt thì nhiệm vụ của nhà khách trong thời kỳ tới là phải tiếp tục đầu tư thêm trang thiết bị cơ sở vật chất kỹ thuật. Hiện nay tại nhà khách Bến Bính còn thiếu một số đồ dùng cho dịch vụ tiệc cưới như bát, đĩa, đũa,.....thì trong năm nay phải bổ sung cho đầy đủ. Bàn ghế đa phần còn sử dụng được nhưng một số đã cũ và hư hỏng thì cần được sớm thay mới. Cũng để nâng cao chất lượng dịch vụ, trong thời gian tới nhà khách Bến Bính phải xây dựng được chiến lược kinh doanh cho mình, đặc biệt là tạo ra những sản phẩm dịch vụ độc đáo, tìm thêm thị trường, đầu tư để nâng cao chất lượng đồ ăn và đa dạng hóa thực đơn nhằm thu hút ngày càng nhiều khách đến với nhà khách Bến Bính.

Chất lượng dịch vụ luôn đi kèm với thái độ phục vụ nên việc nâng cao chất lượng dịch vụ cũng đồng nghĩa với việc nâng cao thái độ phục vụ. Để đạt được điều này thì nhiệm vụ của nhà khách Bến Bính trong những năm tới là phải sắp xếp lại đội ngũ lao động một cách hợp lý, bổ sung thêm khoảng 3-5 nhân viên mới cho bộ phận nhà khách Bến Bính hiện nay khối lượng công việc tại đây là rất nhiều mà tổng số nhân viên mới chỉ có 15 người là hơi ít. Trong năm 2018-2019, nhà khách Bến Bính thường xuyên mở lớp đào tạo thêm nghiệp vụ cho một số nhân viên cũ để nâng cao trình độ chuyên môn. Đặc biệt cần tăng cường về thái độ phục vụ khách bởi sự chu đáo, nhiệt tình, vui vẻ, của nhân viên sẽ tạo ra ấn tượng tốt đối với khách, tác động đến quyết định tiêu dùng của khách tại nhà khách Bến Bính.

### **3.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc cưới của nhà khách Bến Bính trong giai đoạn mới**

Dựa trên cơ sở những kết quả đánh giá cơ sở dịch vụ tiệc cưới tại nhà khách Bến Bính thông qua thực trạng và thôn tin điều tra khách hàng, cùng với thời gian thực làm việc tại nhà khách Bến Bính, tôi xin đưa ra một số giải pháp cụ thể nhằm góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà khách Bến Bính như sau:

**3.2.1. Các giải pháp trọng tâm****3.2.1.1. Hoàn thiện hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật**

Nhìn chung, cơ sở vật chất kỹ thuật trong nhà khách Bến Bính đã đáp ứng được phần lớn nhu cầu của khách tại nhà khách Bến Bính của một nhà khách tiêu chuẩn. Song, nhà khách Bến Bính cũng cần phải thường xuyên đổi mới, nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật cho tiệc cưới, tạo ấn tượng mới và không ngừng nâng cao khả năng cạnh tranh.

-Hiện tại ở nhà khách Bến Bính, nhiều trang thiết bị đã cũ và có dấu hiệu hư hỏng do đã trải qua nhiều năm sử dụng. Một số khăn phủ bàn ghế đã cũ và có vết rách thì cần thay mới, rất nhiều bát đĩa của nhà khách Bến Bính bị sứt mẻ thì cần bổ sung thay thế kịp thời, số xe đẩy để vận chuyển thức ăn và đồ dung còn hạn chế nên vẫn được tăng cường thêm. Việc cải tiến, nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ ăn uống là một chiến lược mang tính chất dài hạn và tốn kém nhiều chi phí. Nhưng vì uy tín của nhà khách Bến Bính và hiệu quả kinh tế lâu dài, nhà khách nên đầu tư để bổ sung, thay thế đúng lúc nhằm thu hút khách đến với nhà khách nhiều hơn.

-Nhà hàng tiệc cưới là nhà hàng chính của nhà khách Bến Bính nơi phục vụ các món ăn theo Âu-Á trong tiệc cưới cho khách nên cần được trang trí đẹp mắt và gây ấn tượng. Nên bố trí thêm hệ thống tranh ảnh về các món ăn, hoa quả và tăng cường thêm cây xanh trong hội trường.

- Khách đến với nhà khách Bến Bính không chỉ muốn ăn ngon mà họ còn muốn được thưởng thức cái đẹp, thưởng thức nghệ thuật.....

-Bên cạnh đó cần bổ sung thêm một số thiết bị cần thiết tạo điều kiện cho nhân viên làm việc tiện lợi và nhanh chóng, có khả năng đáp ứng số lượng khách đông, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ.(I.1.Tài liệu tham khảo)

**3.2.1.2. Nâng cao chất lượng đội ngũ lao động****\*Về phía đội ngũ nhân viên phục vụ**

-Nhân viên cần tự mình trau dồi thêm kỹ năng tiếng Anh để giao tiếp với khách, nếu có điều kiện nên học thêm ngoại ngữ khác.



- Luôn tỏ ra niềm nở, nhiệt tình, quan tâm khách, đôi khi phải tăng thêm tính hài hước và phải trò chuyện với khi khách gợi ý, không được trả lời qua loa cho qua chuyện.

-Nhân viên phục vụ cũng vẫn biết về các điểm du lịch để làm phong phú thêm đề tài nói chuyện với khách.

-Đội ngũ nhân viên cần rèn luyện tinh thần làm việc tập thể. Qua thời gian thực tập lại khách sạn, tôi nhận thấy nhân viên tại nhà khách Bến Bính làm việc còn thiếu tinh thần đồng đội. Một số nhân viên còn có thái độ ích kỷ, hay đùn đẩy trách nhiệm lẫn nhau và chưa giúp đỡ nhau.

### **\*Về phía ban lãnh đạo nhà khách Bến Bính**

-Khi tuyển chọn nhân viên vào làm việc, nhà khách Bến Bính cần kiểm tra chặt chẽ về trình độ chuyên môn, tối thiểu họ phải là những người đã học qua các lớp đào tạo về nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, có trình độ ngoại ngữ khả năng giao tiếp tốt, có lòng yêu nghề và ngoại hình cân đối.

-Khuyến khích và tạo điều kiện cho nhân viên đi học thêm ngoại ngữ đặc biệt là tiếng Anh vì đa số khách đến với Hải phòng là khách biết nói tiếng Anh. Khách hàng sẽ cảm nhận thấy rất có thiện cảm nếu nhân viên biết nói tiếng bản xứ của họ.

-Thường xuyên mở các lớp bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ và khả năng giao tiếp cho nhân viên bản nhất là vào mùa vắng khách bằng cách mời các chuyên gia, giáo viên chuyên về lĩnh vực nhà hàng đến giảng dạy trực tiếp cho nhân viên.

-Cần thường xuyên tổ chức các cuộc thi tay nghề cho nhân viên trong phạm vi nhà khách, qua đây các nhân viên có thể được trình độ chuyên môn nghiệp vụ của mình đạt ở mức độ nào. Đồng thời, đây cũng là một cơ hội để nhân viên giao lưu học hỏi, trao đổi kinh nghiệm với nhau, tăng thêm tính đoàn kết trong nội bộ.

- Bên cạnh việc đào tạo bồi dưỡng cho nhân viên về chuyên môn nghiệp vụ, quản lý nhà khách cần thương xuyên và tăng cường hơn nữa việc giáo dục ý thức trách nhiệm và tác phong làm việc của nhân viên. Phải rèn luyện cho nhân

viên có thái độ với công việc và tài sản của nhà khách cũng là công việc, tài sản cá nhân mỗi người luôn luôn hết mình trong công việc của nhà khách, có ý thức giữ gìn bảo vệ tài sản chung. Tác phong phục vụ của một số nhân viên còn chậm, thái độ phục vụ chất lượng dịch vụ là yếu tố có thể dễ dàng cảm nhận, đánh giá và so sánh được nhưng thái độ phục vụ là cái vô hình khó lượng hóa nhưng lại ảnh hưởng rất lớn đến sự sống còn của doanh nghiệp nhà khách Bến Bính.

-Trong bộ phận phân định công việc rõ ràng, đâu là việc chung đâu là việc riêng để hạn chế tình trạng xích mích trong công việc. Phát hiện kịp thời và giải quyết nhanh chóng, dứt điểm những mâu thuẫn trong nội bộ vì kéo dài rất ảnh hưởng đến công việc của nhân viên.

-Cần tăng cường các biện pháp công việc, khuyến khích nhân viên làm việc bằng việc sử dụng các đòn đẩy kinh tế như lương thưởng.(II.1.Tài liệu tham khảo)

### **3.2.1.3. Đa dạng về sản phẩm dịch vụ ăn uống**

Do nhu cầu của các nhóm khách hàng rất phong phú nên món ăn cũng phải rất đa dạng để đáp ứng nhu cầu của họ và thu hút thêm ngày càng nhiều đối tượng khách, làm tăng hiệu quả kinh doanh và tạo ưu thế cạnh tranh với các cơ sở kinh doanh dịch vụ tiệc cưới khác.

#### **\*Đa dạng về các món ăn**

-Ngoài những món ăn đã có trong thực đơn, nhà khách Bến Bính cần dựa vào nhu cầu của khách để chế biến món ăn mới lạ, đặc sắc tránh sự nhàm chán cho khách khi tiêu dùng sản phẩm dịch vụ của nhà khách Bến Bính. Nhà khách Bến Bính phải có sự thay đổi kịp thời các sản phẩm khi nó trạng tình trạng khan hiếm bằng các sản phẩm khác sẵn có nhằm đáp ứng nhu cầu của khách, tạo nên sự hoạt động liên tục của nhà khách Bến Bính, như vậy thì khi kinh doanh dịch vụ tiệc cưới hoặc ăn uống mới có hiệu quả.

-Thực đơn của nhà khách có 100 món bao gồm món ăn Việt Nam và những món ăn châu Âu trong đó có các món ăn chay và mặn khá phong phú.

Tuy nhiên nhà khách Bến Bính cần bổ sung thêm các món ăn đặc trưng của các nước.

#### **3.2.1.4. Tạo nguồn cung cấp thực phẩm nguyên liệu ổn định**

Giá cả nguyên liệu, thực phẩm trên thị trường không ổn định, vào thời điểm khan hiếm, giá mua nguyên liệu, thực phẩm tăng lên làm tăng chi phí. Trong khi đó thực đơn đã xây dựng với mức giá nguyên liệu ổn định, chính vì thế mà làm giảm hiệu quả kinh doanh. Bên cạnh sự khan hiếm về nguyên liệu, thì hiện nay trên thị trường có nhiều lương thực, thực phẩm không đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, không đảm bảo chất lượng đầu vào và làm ảnh hưởng đến sản phẩm dịch vụ và do đó ảnh hưởng đến uy tín của nhà khách Bến Bính. Để khắc phục được tình trạng trên nhà khách Bến Bính phải có cơ sở riêng để cung cấp nguyên liệu, thực phẩm cho mình, phải ký kết hợp đồng lâu dài để vừa đảm bảo an toàn vệ sinh vừa có giá cả hợp lý. (II.2. Tài liệu tham khảo)

#### **3.2.1.5. Tiết kiệm chi phí, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn để tối đa hóa lợi nhuận**

Trong kinh doanh dịch vụ ăn uống nói chung và tiệc cưới nói riêng, thì cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị và các nguyên liệu chế biến món ăn rất lớn. Việc sử dụng các yếu tố này một cách hợp lý và tiết kiệm sẽ giúp làm giảm chi phí cho hoạt động của nhà khách như:

-Tiết kiệm điện, nước điện thoại,.....

-Tránh hoang phí nguyên vật liệu, tận dụng nguyên liệu dư thừa.

-Hạn chế tối đa chi phí cho những hoạt động nhân rỗi vào mùa vắng khách.

-Có sự cân nhắc giữa thuê và tự sắm trang thiết bị xem hình thức nào có lợi, tiết kiệm chi phí hơn.. (II.2. Tài liệu tham khảo)

#### **3.2.1.6. Tăng cường hoạt động quảng cáo và thường xuyên thu nhận ý kiến phản hồi của khách hàng**

Không phải bất cứ sản phẩm nào ra đời cũng được biết đến mà không cần có sự khuếch trương quảng cáo. Đối với nhà khách Bến Bính cũng vậy, nhà khách Bến Bính bây giờ giới trẻ không phải ai cũng biết đến mà đặc biệt là các món ăn của nhà khách Bến Bính. Vì vậy nhà khách Bến Bính nên có những

chính sách quảng cáo, khuếch trương kịp thời và hiệu quả để giới thiệu tới mọi đối tượng khách hàng về sản phẩm dịch vụ tiệc cưới của nhà khách.

Bên cạnh việc quảng cáo, khuếch trương, nhà khách nên thường xuyên có đợt phát phiếu thăm dò khách hàng, khuyến khích khách hàng bớt chút thời gian điền vào phiếu. Thông qua ý kiến phản hồi của khách hàng, nhà khách bên bính biết được chất lượng dịch vụ của mình đang đạt ở mức nào mà từ đó có thể phát huy được hết những điểm mạnh và khắc phục được điểm yếu. Nhà khách Bên Bính phải hiểu biết về cảm nhận của khách hàng để bán những gì khách hàng cần chứ không nên bán những gì mà mình có. Để làm được điều đó thì cần phải biết xâm nhập vào thị trường và do đó công tác quảng cáo là không thể thiếu được..(II.2.Tài liệu tham khảo)

### **3.2.1.7.Các giải pháp hỗ trợ**

-Hoàn thiện quy trình phục vụ. Các quy trình phục vụ khách trong nhà khách nếu chỉ tuân theo công nghệ kỹ thuật thì chưa đủ mà để tạo ra nét độc đáo khác biệt thì cần đi kèm với phong cách đón tiếp và phục vụ. Đối với quy trình phục vụ khách trong nhà khách thì cần hoàn thiện công tác đón tiếp khách, thực hiện thanh toán nhanh chóng chính xác, không để khách phải đợi lâu.(I.1.Tài liệu tham khảo)

- Tạo sự phối hợp nhịp nhàng với các bộ phận khác, nhất là bộ phận bếp và nhà bàn để hoàn thiện các kênh thông tin trong khách sạn tạo điều kiện phục vụ khách kịp thời và chính xác.

-Để tăng hiệu quả kinh doanh thì một trong những vấn đề mà các nhà quản lý quan tâm là phải làm sao để tăng năng suất lao động. Do vậy, khách sạn cần quan tâm đến những vấn đề như: đi sâu vào tổ chức lao động theo tổ, đội. Áp dụng nguyên tắc khuyến khích vật chất để gắn trách nhiệm với quyền lợi kinh tế, sử dụng và bố trí lao động hợp lý vào thời vụ, thời điểm có chế độ thưởng, phạt rõ ràng để kích thích lao động tốt hơn.....

- Tăng cường và giữ vững mối quan hệ với các tổ chức, cá nhân là khách hàng quen thuộc của nhà khách Bên Bính.

- Có chính sách giá linh hoạt, mềm dẻo. Trong nhiều trường hợp phải chấp nhận mức giá hòa vốn để giữ được khách.

### **3.3. Đề xuất**

Đề góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà khách Bến Bính Hải Phòng năm 2018 và những năm tiếp theo. Để nâng cao công suất hiệu quả của tiệc cưới từ 46% lên 50% mà cao hơn nữa là 90% thì tôi có đánh giá tình hình và một số hướng giải quyết như sau:

#### **3.3.1. Đối với chính quyền và các ban ngành liên quan**

-Đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng, nâng cấp hệ thống đường đi, các phương tiện thông tin liên lạc và cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch. Đồng thời giải quyết nhanh chóng, chính xác những thủ tục giấy tờ liên quan đến khách nhằm tạo mọi điều kiện thuận lợi cho khách đặt tiệc cưới.

-Giữ vững và phát huy những nét đẹp trong nghệ thuật văn hóa ẩm thực Việt Nam.

-Để hạn chế sự cạnh tranh không lành mạnh và tránh tình trạng các tiệc cưới mọc lên nhiều mà chất lượng lại không đảm bảo thì nên có những quy định chặt chẽ, những tiêu chuẩn cụ thể về vệ sinh an toàn thực phẩm và phải thường xuyên kiểm tra để đánh giá tiêu chuẩn đạt được ở mỗi tiệc cưới. Đồng thời, cần đưa ra khung giá chung nhằm hạn chế bán phá giá.

#### **3.3.2.Đối với nhà khách Bến Bính Hải Phòng (Nhà khách Thành Phố)**

-Cải tạo và nâng cấp những cơ sở vật chất cũ đã xuống cấp, tăng cường một số cơ sở vật chất kỹ thuật trong nhà khách , bổ sung thêm các dụng cụ ăn uống còn thiếu, bổ sung thêm xe đẩy, trang thiết bị ghế cho khách ngồi, thay mới những dụng cụ nấu nướng trong bếp đã quá cũ, sử dụng lạng gạch chống trơn trượt để lát trong nhà bếp.....

-Đào tạo lại một số nhân viên nâng cao kỹ thuật nghiệp vụ, tăng cường ý thức làm việc cho các nhân viên, đặc biệt là thái độ phục vụ phải nhiệt tình, chu đáo và vui vẻ hơn. Nâng cao tinh thần làm việc, tinh thần tập thể của các nhân viên.

-Tuyển thêm nhân viên nam và những nhân viên nữ để củng cố thêm những nguồn nhân viên trẻ để tạo sự trẻ trung và hoạt bát trong công việc vì đa số

nguồn nhân viên tại nhà khách Bến Bính là nguồn nhân viên đã làm việc trên 5 năm và đã có tuổi.

-Nâng cao ý thức, trách nhiệm của nhân viên trong việc bảo vệ giữ gìn tài sản chung, sử dụng tiết kiệm điện nước..... hạn chế tối đa các chi phí không cần thiết.

-Tiếp tục đổi mới, đã dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm.

-Tổ chức giao lưu giữa ban giám đốc với nhân viên và giữa nhân viên với nhau để tạo không khí đoàn kết, thân mật trong nội bộ, tạo cơ hội để lãnh đạo hiểu được tâm tư nguyện vọng của nhân viên, từ đó có sự quan tâm thích đáng hơn tới đời sống vật chất và tinh thần của họ.

-Đề quảng bá về chất lượng về tiệc cưới nhà khách Bến Bính, ta cần tập chung vào chất lượng sản phẩm dịch vụ theo quan điểm của tôi vì không có gì quảng bá tốt hơn là những khách hàng đã chọn và sử dụng chất lượng sản phẩm của nhà khách và chuyên miệng thông tin đó cho ban bè khác đến và đặt sản phẩm. Ngoài ra còn cần đăng lên mạng thông tin tại chúng truyền thông biết về nhà khách Bến Bính.

Trên đây là một số ý kiến đóng góp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc cưới tại nhà khách Bến Bính Hải Phòng, từ đó hướng đến hoang thiện chất lượng của nhà khách Bến Bính. Chất lượng là con đường ngắn nhất cứng khó khăn nhất để đến với khách hàng, vì vậy muốn đạt được mục tiêu này cần phải có sự phối hợp đồng bộ giữa nhà khách với và các ban ngành liên quan.

\*Nhà Khách Bến Bính thuộc cơ sở nhà nước nên luôn luôn trong tâm thế đón các đoàn cán bộ nhà nước vì thế nhà khách Bến Bính luôn phải đưa ra những giải pháp để nâng cao hoàn thiện sản phẩm, thúc đẩy để sử dụng nguồn vốn nguồn lực một cách tốt nhất để tránh lãng phí, trong đó cũng có cả nâng cao trình độ nhân viên và luôn làm mới nguồn nhân lực...

**KẾT LUẬN**

Ông bà xưa có câu “traai khôn lấy vợ, gái lớn gả chồng” và theo phong tục của cha ông ta ngày xưa thì việc cưới hỏi là một chuyện hệ trọng rất được xã hội quan tâm. Và đối với người Việt, lễ cưới là một trong bốn lễ quan trọng (quan, tang, hôn,tế ) nên được thực hiện một cách trang nghiêm đầy đủ theo văn hóa của dân tộc ta. Hôn lễ không chỉ là chuyện riêng của con cái mà còn là chuyện của cả gia tộc bởi mục đích “vĩnh truyền tông tộc”. Hôn lễ Việt Nam ngày nay và xưa tuy có khác nhau chút ít nhưng đều chung mục đích là gắn tình thông gia của hai gia đình, đề cao đạo hiếu thảo và giữ tròn nhân cách sống. “Ai trồng cây cũng muốn cây mau lớn, ai nuôi con cũng muốn con thành người” vì thế, các bậc cha mẹ đều rất muốn tổ chức một ngày cưới thật long trọng cho các con.

Thứ nhất là để vui mừng cho hai con, thứ hai là để ra mắt hai họ, bà con, bạn bè lối xóm về dâu hiền, rể thảo của mình. Tiệc cưới thường được tổ chức tại nhà, nhưng do nhu cầu của mọi người ngày càng cao nên họ muốn lựa chọn một địa điểm có thể giúp họ bớt phần nào lo lắng về ngày trọng đại này. Cùng với bước tiến không ngừng của ngành du lịch là sự ra đời và phát triển đột phá của các loại hình dịch vụ, đứng trước sức ép của nền kinh tế thị trường hiện nay, để tồn tại và phát triển bền vững đòi hỏi mỗi doanh nghiệp cần phải đưa ra các chiến lược kinh doanh phù hợp và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ nói chung cũng như chất lượng phục vụ tiệc cưới nói riêng là một trong những công cụ cạnh tranh lành mạnh và có hiệu quả nhất

Với sự tăng lên nhanh chóng về số lượng các trung tâm tiệc cưới trên địa bàn Thành Phố Hải Phòng, vừa đáp ứng được nhu cầu phục vụ khách, nhưng cũng xuất hiện sự cạnh tranh một cách gay gắt. Vì vậy để có thể củng cố được uy tín và đứng vững trong cơ chế thị trường hiện nay thì nhà khách Bến Bính nói chung và những trung tâm tiệc cưới khác nói riêng không ngừng nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ.

Nhờ sự nỗ lực đó, cùng với lợi thế về đội ngũ nhân viên gắn bó lâu năm và giàu kinh nghiệm, cùng với hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật tương đối đồng bộ,

trong 3 năm qua (2015-2017), nhà khách Bến Bính đã đạt được nhiều thành tựu đáng kể. Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn tồn tại một số hạn chế nhất định.

Trình độ chuyên môn của nhân viên chưa cao, số lượng nhân viên có bằng đại học chiếm tỷ trọng không nhiều. Khả năng về ngoại ngữ của nhân viên còn có hạn chế, chủ yếu chỉ nói được tiếng Anh ở mức độ giao tiếp thông thường chứ chưa thực sự thành thạo.

Nhà khách Bến Bính chưa tạo được sự khác biệt trong đó phong cách phục vụ, yếu tố con người chưa được phát huy tối đa. Hơn nữa, những yếu kém trong chất lượng dịch vụ chủ yếu tồn tại ở đội ngũ nhân viên, các yếu tố khác mặc dù vẫn có nhưng không cấp bách bằng. Nhiều nhân viên còn có thái độ phân biệt giữa các khách với nhau.

Một số nhân viên còn có thái độ ỷ lại, ý thức tự giác làm việc chưa cao, có tư tưởng ngại khó ngại khổ, chưa có tinh thần đồng đội và ý thức trách nhiệm trong việc bảo vệ của công và giữ gìn tài sản chung.

Các loại hình dịch vụ bổ sung còn hạn chế và chưa có sự khác biệt với các trung tâm tiệc cưới khác, hầu như các dịch vụ bổ sung của nhà khách Bến Bính thì nhà khách đồng hạng nào cũng có nên rất khó để có thể thêm nhiều khách đến với nhà khách Bến Bính.

Các hoạt động khuyến trương quảng cáo còn hạn chế và chưa tạo được ấn tượng với khách. Đa số khách đến với nhà khách Bến Bính đều vì những trung tâm tiệc cưới khác hết chỗ hoặc không thuận tiện đường đi. Thậm chí nhiều khách muốn tìm hiểu thông tin về nhà khách Bến Bính trước khi đến cũng không có nguồn để tìm, thông tin nhận được rất hạn chế.

Kết quả nghiên cứu cho thấy đa số khách hàng cảm thấy hài long về tất cả các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của nhà khách như cơ sở vật chất kỹ thuật, đội ngũ nhân viên phục vụ và yếu tố sản phẩm. Nhưng bên cạnh đó vẫn không thể tránh khỏi một số ít khách hàng khó tính chưa thực sự hài long về một vài nhân tố nhỏ như: tên gọi của món ăn , mức giá bán, ngoại hình của đội ngũ nhân viên phục vụ, trình độ ngoại ngữ của nhân viên..... Mặc dù chỉ chiếm một tỷ lệ nhỏ trong tổng số khách nhưng qua đó vẫn cho thấy, chất lượng dịch vụ của



nhà khách Bến Bính là chưa thực sự hoàn hảo để có thể thỏa mãn được tất cả các đối tượng khách. Nhà khách cần phải có sự nỗ lực hơn nữa để ngày càng đến gần với khách hàng hơn bằng cách khắc phục nhanh chóng các hạn chế mắc phải này.

Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi và xử lý số liệu bằng phần mềm thống kê SPSS tuy không mới nhưng cũng phân nào phản ánh được mức độ cảm nhận của khách về chất lượng dịch vụ tại nhà khách Bến Bính. Qua đó là cơ sở để nhà khách rút kinh nghiệm, hạn chế các mặt tiêu cực và phát huy những thế mạnh của mình.

Đề tài nghiên cứu đã cơ bản đánh giá được thực trạng chất lượng dịch vụ tiệc cưới tại nhà khách Bến Bính, tìm ra một số nguyên nhân để trên cơ sở đó định hướng các giải pháp. Tuy nhiên, do hạn chế về mặt thời gian nên đề tài mới chỉ nghiên cứu trong phạm vi nhỏ là 1 nhà khách. Đề tài này là cơ sở cho những nghiên cứu với phạm vi lớn hơn như cho cả nhà khách Bến Bính và mở rộng ra cho hoạt động kinh doanh tiệc cưới trên địa bàn toàn thành phố.

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

**I. Ý Kiến chuyên gia.**

1. Nguyễn Kim Hòa, Phòng Tài Vụ, Nhà Khách Bến Bính( Nhà Khách Thành Phố Hải Phòng)
2. Nguyễn Thị Tuyết Lan, Phó Giám Đốc, Nhà Khách Bến Bính.
3. Đinh Thị Thu Hiền ,Nhân viên bộ phận bếp, Nhà Khách Bến Bính.

**II. Tài liệu tham khảo**

1. PGS-TS. Trịnh Xuân Dũng (2003), Giáo trình tổ chức kinh doanh nhà hàng, NXB Lao động- Xã hội.
2. Giáo trình Công nghệ phục vụ trong khách sạn - nhà hàng - GS.TS. Nguyễn Văn Đính, ThS. Hoàng Thị Lan Hương(2007). Trường Đại học Kinh tế Quốc Dân Hà Nội.
3. Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn: TS. Nguyễn Văn Mạnh, ThS. Hoàng Thị Lan Hương(2008). Trường Đại học Kinh tế Quốc Dân Hà Nội.
4. Khóa Luận Tốt nghiệp về quản trị khách sạn nhà hàng của Nguyễn Thị Tuyết Lan(2000). Trường Đại học Kinh tế Quốc Dân Hà Nội.

**III. Một số Website**

- <https://khotrithucso.com>
- <https://xemtailieu.com>
- <http://timtailieu.vn>
- [www.hoteljob.vn](http://www.hoteljob.vn)
- <https://hozo.vn>
- <https://bang.vn>
- <https://123doc.org>
- <https://quantrinhahang.edu.vn>
- <https://text.123doc.org>
- <http://www.vietnamtourism.gov.vn/>

**Ảnh về nhà khách Bến Bính Hải Phòng**  
**Một số hình ảnh về đám cưới và tiệc tại nhà khách Bến Bính**





























**Ảnh Thủ Tướng Phan Văn Khải về tổ chức họp và thăm nhà khách  
Bến Bính**