

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



ISO 9001:2015

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH : VIỆT NAM HỌC (VĂN HÓA DU LỊCH)

Sinh viên : Nguyễn Thùy Trang

Giảng viên hướng dẫn: ThS Nguyễn Thị Phương Thảo

HẢI PHÒNG – 2020

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

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG SEAFOOD**

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

Sinh viên : Nguyễn Thùy Trang

Giảng viên hướng dẫn: ThS Nguyễn Thị Phương Thảo

HẢI PHÒNG – 2020

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

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Nguyễn Thùy Trang

Mã SV: 1412601049

Lớp : VH1802

Ngành: Việt Nam học (Văn hóa du lịch)

Tên đề tài: Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng
Seafood

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

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

- Tìm hiểu chất
- Điều kiện để xây dựng chương trình du lịch học tập cho các em học sinh trên địa bàn thành phố Hải Phòng
- Nghiên cứu, tìm hiểu thực trạng khai thác di tích các đền Trạng nguyên tại Hải Phòng để phục vụ du lịch
- Đề ra các giải pháp và kiến nghị nhằm khai thác có hiệu quả các đền Trạng nguyên tại Hải Phòng để phục vụ du lịch

2. Các tài liệu, số liệu cần thiết

Các số liệu về :

- Số lượng học sinh, sinh viên tiêu biểu, của Hải Phòng năm 2019
- Số lượng cơ sở lưu trú du lịch, hướng dẫn viên, cơ sở kinh doanh du lịch tại Hải Phòng
- Lượng khách du lịch đến các đền Trạng nguyên tại Hải Phòng thu được
- Số lượng lao động tại các đền thu được

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp

Nhà hàng Seafood, 97 Bạch Đằng, Hải Phòng

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Họ và tên : Nguyễn Thị Phương Thảo

Học hàm, học vị: ThS

Cơ quan công tác: Trường Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng

Nội dung hướng dẫn: Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Seafood

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 12 tháng 07 năm 2020

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 16 tháng 10 năm 2020

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Giảng viên hướng dẫn

Nguyễn Thùy Trang

ThS Nguyễn Thị Phương Thảo

Hải Phòng, ngày 02 tháng 11 năm 2020

HIỆU TRƯỞNG

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. Nguyễn Thị Phương Thảo
Đơn vị công tác: Trường Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng
Họ và tên sinh viên: Nguyễn Thùy Trang
Chuyên ngành: Việt Nam học (Văn hóa du lịch)
Đề tài tốt nghiệp: Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Seafood.

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

- Thực hiện nghiêm túc các yêu cầu để phục vụ nội dung nghiên cứu.
- Có ý thức kỷ luật tốt, chăm chỉ, chịu khó học hỏi.
- Hoàn thành đề tài đúng thời hạn.

2. Đánh giá chất lượng của khóa luận

- Về lý luận, tác giả đã nêu khái quát, phân tích và đưa ra các cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ ăn uống, đặc điểm nhà hàng.
- Về thực tiễn, tác giả đã nêu và đánh giá thực trạng hiệu quả hoạt động dịch vụ ăn uống, từ đó đưa các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.
- Đề tài đáp ứng yêu cầu đề ra về lý luận và thực tiễn, đạt chất lượng tốt của khóa luận tốt nghiệp đại học ngành Việt Nam học (Văn hóa du lịch).

3. Ý kiến của giảng viên hướng dẫn tốt nghiệp

Được bảo vệ Không được bảo vệ Điểm hướng dẫn

Hải Phòng, ngày 02 tháng 11 năm 2020
Giảng viên hướng dẫn

Th.S Nguyễn Thị Phương Thảo

I

LỜI CAM ĐOAN

Em tên là NGUYỄN THÙY TRANG

Sinh viên trường Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng

Trình độ: Đại học

Hệ: Chính quy

Lớp VH1802

Mã sinh viên: 1412601049

Khoa: Văn hóa du lịch

Ngành: Việt Nam học

Giảng viên hướng dẫn: ThS.Nguyễn Thị Phương Thảo

Em xin cam đoan bài báo cáo Khoá luận tốt nghiệp này là kết quả nghiên cứu của em trong quá trình thực tập tại nhà hàng Seafood, cùng với sự hướng dẫn và giúp đỡ của cô Nguyễn Thị Phương Thảo

Nếu có vấn đề gì em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm.

Hải Phòng, ngày tháng năm 2020

Sinh viên

Nguyễn Thùy Trang

II

LỜI CẢM ƠN

Nhằm không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo cũng như giúp sinh viên có cơ hội cọ sát, nắm bắt kiến thức lý thuyết với thực tế, trường Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng – khoa Văn hóa du lịch ngành Việt Nam học đã dành thời gian cho sinh viên được thực tập tại các công ty nhà hàng, khách sạn, qua đó là cơ hội vô cùng quý báu cho sinh viên được tiếp cận trực tiếp với ngành nghề và là hành trang hữu ích cho sinh viên sau khi tốt nghiệp.

Và em xin chân thành cảm ơn Ban Giám Đốc, phòng tổ chức, các trưởng bộ phận cùng toàn thể các anh chị nhân viên trong nhà hàng Seafood đã tận tình tạo điều kiện giúp đỡ em trong quá trình thực tập tại đây. Tuy thời gian thực tập không nhiều nhưng em đã học được nhiều điều bổ ích, rút ra cho mình nhiều kinh nghiệm và có cơ hội phát huy trong những kiến thức mình đã học được trên ghế nhà trường.

Đồng thời em cũng xin chân thành cảm ơn cô Phạm Thị Phương Thảo đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em trong suốt quá trình làm bài báo cáo Khoá luận tốt nghiệp này.

Lời cuối cùng, em xin gửi đến Ban Giám Đốc, toàn thể cán bộ công nhân viên nhà hàng Seafood và cô hướng dẫn Nguyễn Thị Phương Thảo lời cảm ơn và lời chúc sức khỏe chân thành nhất.

III

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

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

Xác nhận của GVHD

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG

1.1. Cơ sở lý luận về kinh doanh nhà hàng

- 1.1.1. Khái niệm nhà hàng và kinh doanh nhà hàng
- 1.1.2. Đặc điểm về kinh doanh nhà hàng

1.2. Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ ăn uống trong nhà hàng

- 1.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ ăn uống
- 1.2.2. Đặc điểm của dịch vụ ăn uống
- 1.2.3. Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ăn uống
- 1.2.4. Nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống trong nhà hàng
- 1.2.5. Phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống

Tiểu kết chương 1

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG SEAFOOD

2.1. Giới thiệu tổng quan về nhà hàng Seafood

- 2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển
- 2.1.2. Cơ cấu tổ chức của nhà hàng

2.2. Thực trạng hoạt động kinh doanh vụ ăn uống tại nhà hàng Seafood

- 2.2.1. Thị trường khách
- 2.2.2. Doanh thu

2.3. Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của nhà hàng Seafood

- 2.3.1. Vị trí, cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng
- 2.3.2. Nguồn lực của nhà hàng
- 2.3.3. Chất lượng, chủng loại sản phẩm phục vụ ăn uống của nhà hàng
- 2.3.4. Quy trình phục vụ nhà hàng
- 2.3.5. Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm
- 2.3.6. Một số nhân tố khác

2.4. Đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Seafood

2.4.1. Kết quả thăm dò, điều tra về việc đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Seafood

2.4.2. Một số kết quả đạt được

2.4.3. Hạn chế và nguyên nhân tồn tại

Tiểu kết chương 2

CHƯƠNG 3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG Ở NHÀ HÀNG SEAFOOD

3.1. Định hướng và mục tiêu phát triển của nhà hàng Seafood

3.1.1. Định hướng của nhà hàng

3.1.2. Mục tiêu của nhà hàng

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

3.2.1. Nâng cao năng lực chuyên môn, thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên

3.2.2. Phát triển thực đơn và chất lượng món ăn

3.2.3. Hoàn thiện công tác tổ chức và quản lý nhân sự

3.2.4. Hoàn thiện quy trình phục vụ của nhà hàng

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

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị với Ban giám đốc

3.3.2. Kiến nghị với bộ Y tế và cục Vệ sinh an toàn thực phẩm

3.3.3. Kiến nghị với ngành du lịch – nhà hàng – khách sạn của Việt Nam nói chung và thành phố Hải Phòng nói riêng

Tiểu kết chương 3

KẾT LUẬN

TÀI LIỆU THAM KHẢO

PHỤ LỤC

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài:

Theo tháp nhu cầu của Maslow, ăn uống là một trong những nhu cầu cơ bản giúp con người tồn tại và phát triển. Mặt khác, dịch vụ ăn uống có vai trò hết sức quan trọng đến phát triển của du lịch, đó cũng là yếu tố cấu thành tài nguyên du lịch nhân văn.

Ngày nay trong xu thế hội nhập và phát triển kinh tế thế giới thì du lịch đóng một vai trò rất quan trọng trong tiến trình thúc đẩy kinh tế xã hội của đất nước. Việt Nam trong mắt bạn bè thế giới được coi là một điểm đến lý tưởng, hấp dẫn không chỉ là những cảnh quan thiên nhiên hấp dẫn mà còn có nền văn hóa đậm đà giàu bản sắc dân tộc, con người thân thiện, văn hóa ẩm thực hấp dẫn, luôn đem lại ấn tượng đẹp khó phai trong khách du lịch. Khi tham gia vào dịch vụ ăn uống khách hàng thường quan tâm đến vấn đề giá cả và chất lượng dịch vụ. Do sự phát triển của nền kinh tế nói chung thu nhập của người dân tăng cao nên nhu cầu chất lượng dịch vụ ăn uống xu hướng tăng cao và ít phụ thuộc vào yếu tố giá cả. Doanh nghiệp kinh doanh ăn uống cần càng phải nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống hơn nữa để không ngừng đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng, đáp ứng yêu cầu chất lượng cao của dịch vụ ăn uống.

Ngành kinh doanh nhà hàng – khách sạn của Việt Nam còn khá non trẻ, các doanh nghiệp kinh doanh phải đương đầu với những khó khăn, thử thách ngày càng nhiều. Hoàn thiện cơ cấu tổ chức, nâng cao hiệu quả kinh doanh, nâng cao chất lượng dịch vụ là các bước đi, các tiền đề quan trọng giúp ngành kinh doanh Nhà hàng – Khách sạn của Việt Nam trở nên vững mạnh, vươn xa ra thế giới và giới thiệu đến du khách thế giới về nền văn hóa của Việt Nam.

Chính vì vai trò quan trọng này của chất lượng dịch vụ nên em quyết định chọn đề tài khoá luận tốt nghiệp của mình là “**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG SEAFOOD**” với hy vọng vận dụng được những kiến thức đã học và những trải nghiệm thực tế trong đợt thực tập vừa qua để phân tích, đánh giá thực trạng về chất lượng phục vụ, từ đó đề xuất ra một số giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng, góp phần thu hút khách và nâng cao lợi nhuận cho nhà hàng.

2. Mục tiêu nghiên cứu:

Với những nền tảng kiến thức được nhà trường cung cấp trong 4 năm học kết hợp với những số liệu và thực tế tìm hiểu, quan sát được trong quá trình thực tập tại nhà hàng Seafood, em thực hiện báo cáo này với mục đích sau:

Kiểm tra bằng thực nghiệm những kiến thức mình đã được học tập, nghiên cứu trong thời gian học tập tại trường.

Phân tích những điểm mạnh cũng như những điểm còn hạn chế của dịch vụ ăn uống tại đây.

Đánh giá đúng thực trạng chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Seafood và tìm ra những vấn đề còn tồn tại trong chất lượng dịch vụ của nhà hàng để từ đó đưa ra một số giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống của nhà hàng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu:

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Seafood bao gồm quy trình phục vụ ăn uống, chất lượng và chủng loại sản phẩm ăn uống của nhà hàng mang lại cho khách hàng và các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tại nhà hàng Seafood.

Phạm vi nghiên cứu của đề tài: đề tài được nghiên cứu tại nhà hàng Seafood.

4. Phương pháp nghiên cứu:

Báo cáo có sử dụng những phương pháp sau:

Khoá luận sử dụng phương pháp thu thập và xử lý tài liệu : Đây là phương pháp mà người viết sử dụng trong khoá luận trên cơ sở thu thập tài liệu từ nhiều nguồn, lĩnh vực khác nhau có liên quan tới đề tài nghiên cứu. Người viết xử lý, chọn lọc để có những kết luận cần thiết, có cái nhìn khái quát về vấn đề.

Phương pháp thực địa, điền dã : Để hoàn thành đề tài khoá luận này, em đã tiến hành khảo sát thực tế, và thực tập tại nhà hàng Seafood. Qua quá trình thực tập tại nhà hàng em đã được trực tiếp tham gia vào quá trình phục vụ, thu thập được các số liệu cụ thể về thực trạng ăn uống tại nhà hàng nhằm có được nguồn tư liệu phục vụ cho đề tài nghiên cứu của mình.

Phương pháp điều tra xã hội học : Đây là phương pháp mà người viết tiến hành điều tra thông hệ thống các bảng hỏi được gửi cho khách qua quá trình thực tập tại nhà hàng. Qua đó giúp người viết có điều kiện đối chiếu, bổ sung nhiều thông tin cần thiết mà các phương pháp không thể cung cấp, hoặc cung cấp chưa thể chính xác, góp phần làm kế quả mang tính xác thực. Trên cơ sở đó, người viết đưa ra những giải pháp hợp lý và khả thi

5. Kết cấu của khóa luận tốt nghiệp: bao gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ ăn uống

Chương 2: Thực trạng chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Seafood

Chương 3: Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống ở nhà hàng Seafood

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG

1.1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KINH DOANH NHÀ HÀNG

1.1.1. Khái niệm nhà hàng và kinh doanh nhà hàng

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

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

“Nhà hàng là nơi cung cấp dịch vụ ăn uống cho thực khách. Hay nói cách khác là nơi bán thức ăn và nước uống cho những người có nhu cầu. Đã được gọi là nhà hàng thì phải đảm bảo các tiêu chí sau đây phải đạt được một đẳng cấp nhất định: Chất lượng thức ăn và nước uống (Food & Beverage), menu tương đối đa dạng, đồng phục nhân viên tươm tất, nhân viên phục vụ chuyên nghiệp, vệ sinh an toàn thực phẩm, trang thiết bị tốt....Với nhu cầu ngày càng đa dạng thì một số nhà hàng còn tổ chức tiệc, hội nghị, hội thảo, sự kiện, các cuộc họp....cho khách hàng”. Ngoài ra thực khách còn xem nhà hàng là nơi để gặp gỡ bạn bè, người thân, tiếp đón đối tác làm ăn, trao đổi công việc (trích từ “Giáo trình Quản lý nhà hàng và Bar”, Nguyễn Duy Anh Kiệt)

Kinh doanh nhà hàng thực hiện nhiệm vụ bán các sản phẩm thuộc ngành và lĩnh vực khác của nền kinh tế quốc dân như nông nghiệp, công nghiệp chế biến, viễn thông, ngân hàng... Bản chất ngành kinh doanh nhà hàng luôn tồn tại song hành 2 quá trình: sản xuất và tiêu thụ dịch vụ. Góp phần thúc đẩy nền kinh tế quốc gia và nền kinh tế thế giới phát triển.

Việc sản xuất và cung ứng dịch vụ ăn uống là hoạt động cơ bản nhất trong tổ chức kinh doanh nhà hàng. Các nhà kinh doanh tìm mọi biện pháp để thu hút khách, kéo dài thời gian khách lưu lại nhà hàng để có thể tiêu thụ một khối lượng hàng hóa lớn nhất, một mặt nâng cao doanh thu, mặt khác tăng cường danh tiếng, uy tín của nhà hàng, tăng lợi nhuận. Từ hoạt động này, thực hiện xuất khẩu tại chỗ các sản phẩm mang lại hiệu quả kinh tế cao.

1.1.2. Đặc điểm về kinh doanh nhà hàng

1.1.2.1. Đặc điểm về lao động

Đội ngũ độ tuổi lao động trẻ trong nhà hàng là 20 - 30 tuổi vì phải chịu một áp lực công việc rất nặng, cường độ lao động liên tục. Các bộ phận đảm nhận chức vụ và công việc khác nhau không thể thay thế cho nhau được. Đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn cao,

nắm được kỹ năng phục vụ bàn. Kỹ năng giao tiếp tốt, yêu nghề, trung thực, thật thà, nhanh nhẹn trong công việc. Ngoại hình dễ nhìn, có sức khỏe tốt.

1.1.2.2. Đặc điểm về đối tượng

Đối tượng phục vụ của nhà hàng có nhiều loại, mỗi khách hàng có đặc điểm về tâm lý riêng, khẩu vị ăn uống, trình độ văn hóa, địa vị xã hội khác nhau. Do đó để phục vụ tốt thực khách, nhà hàng phải tiến hành tìm hiểu thói quen, tập quán cũng như khẩu vị ăn uống của khách hàng. Trong một phòng ăn có người cần sự sang trọng, người cần bình dân. Do đó người phục vụ vừa có tính sang trọng vừa để tự nhiên cho khách hàng.

1.1.2.3. Đặc điểm về môi trường phục vụ

Môi trường phục vụ trong nhà hàng là môi trường tiếp xúc trực tiếp với khách nên áp lực công việc rất lớn. Một lời khen có thể làm cho nhân viên phục vụ tốt hơn, ngược lại một lời chê sẽ làm nhân viên lúng túng. Do đó, môi trường phục vụ phải dễ chịu, thoải mái nhằm đem lại hiệu quả cao trong công việc. Khách hàng có thể đi riêng lẻ hoặc đi theo đoàn, có thể ở lại trong thời gian ngắn hay thời gian dài. Do đó, nhân viên phục vụ phải có tính kiên nhẫn, dẻo dai trong công việc. Môi trường nhà hàng phải ấm cúng tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng.

1.1.2.4. Đặc điểm về món ăn

Sản phẩm trong nhà hàng phải đa dạng không ấn định về số lượng sản phẩm bán cũng như là chủng loại, tùy theo khả năng của nhà hàng có thể ấn định chủng loại sản phẩm.

Tính không đồng nhất về sản phẩm và dịch vụ cung ứng do ngoại cảnh tác động:

Thứ nhất: Do nhân viên tiếp xúc

Thứ hai: Do đầu bếp

Thứ ba: Do chính bản thân khách hàng.

Vì vậy, nhân viên phục vụ trong nhà hàng ngoài việc trang bị kiến thức của ngành thì cần phải có trình độ văn hóa và cách ứng xử giao tiếp tốt.

1.1.2.5. Đặc điểm về kiến trúc và trang trí nội thất trong nhà hàng

Kiến trúc hiện đại phù hợp với tiệm ăn nhanh

Kiểu dân dã thích hợp kinh doanh ở vùng nghỉ mát, trên cao nguyên hoặc bìa rừng.

Kiểu cổ điển xây dựng ở trung tâm thành phố lớn hoặc nhà hàng trong khách sạn cao cấp.

Kiểu cổ đại là rập khuôn một phần mẫu kiến trúc lâu đài, thành quách phong kiến.

Kiểu nước ngoài: Theo kiểu Anh, Nhật, Trung Quốc...

1.2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TRONG NHÀ HÀNG

1.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ ăn uống

Dịch vụ là kết quả mang lại nhờ lao động tương tác giữa người cung cấp và khách hàng, cũng như nhờ hoạt động của người cung cấp để đáp ứng nhu cầu người tiêu dùng (ISO 9004-2:1991)

Dịch vụ ăn uống là kết quả mang lại nhờ hoạt động tương tác giữa bộ phận cung cấp sản phẩm ăn uống và khách hàng nhằm thỏa mãn nhu cầu ăn uống của khách hàng. Hiện nay, cùng với xu hướng phát triển của nền kinh tế, ngành dịch vụ ngày càng phát triển, thì hoạt động kinh doanh ăn uống càng được mở rộng, không chỉ là chiều rộng mà còn phát triển chiều sâu, có kết hợp nhiều yếu tố tạo nên sự đồng thời có sự phối hợp nhiều bộ phận như bàn, bar, bếp, ...

Dịch vụ ăn uống bao gồm nhận đặt chỗ, bố trí chỗ, chào đón khách,... nhằm cung ứng chất lượng phục vụ tốt nhất cho khách hàng. Trong quá trình cung ứng sự tương tác khách hàng với dịch vụ ăn uống là quan trọng quyết định chất lượng dịch vụ ăn uống.

Theo tiêu chuẩn ISO 8420 (TCVN 5814-94): “*Chất lượng là toàn bộ những đặc trưng của một sản phẩm hoặc của một dịch vụ có khả năng làm thỏa mãn những yêu cầu đã đặt ra hoặc tiềm ẩn*”.

Theo tiêu chuẩn của hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000:2000: “*Chất lượng dịch vụ là mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có của một sản phẩm, hệ thống hoặc quá trình làm thỏa mãn các yêu cầu của khách hàng và các bên có liên quan*”.

Chất lượng dịch vụ ăn uống là mức độ phù hợp của dịch vụ ăn uống thỏa mãn các yêu cầu đề ra hoặc định trước của khách hàng, là sự thỏa mãn của khách hàng được xác định giữa chất lượng cảm nhận và chất lượng mong đợi.

1.2.2. Đặc điểm của dịch vụ ăn uống

Dịch vụ ăn uống là một trong những dịch vụ cơ bản trong hoạt động kinh doanh của nhà hàng, khách sạn. nó mang đầy đủ các đặc điểm của ngành dịch vụ nói chung và có một số đặc điểm riêng khác biệt cơ bản sau:

Tính vô hình tương đối của dịch vụ ăn uống: dịch vụ có tính vô hình tương đối là một đặc điểm mang tính trừu tượng, thể hiện ở nhiều yếu tố cảm nhận, mùi vị, cảm xúc. Mỗi sản phẩm được khách hàng sử dụng thì mỗi người có sự đánh giá khác nhau. Bởi mỗi người đều có cảm nhận khác nhau, hay mức độ hài lòng của cá nhân là khác nhau. Do vậy việc đo lường chất lượng đối với yếu tố này là rất khó. Mặt khác, dịch vụ ăn uống còn có tính hữu hình bởi cơ sở vật chất, trang thiết bị, nguyên vật liệu, món ăn, đồ uống,... đối với những yếu tố mang tính hữu hình thì việc kiểm tra, nâng cao chất lượng không quá khó.

Tính đồng thời của sản xuất và tiêu dùng: Dịch vụ ăn uống luôn diễn ra đồng thời giữa sản xuất và tiêu dùng. Khi khách hàng tới nhà hàng có nhu cầu và có yêu cầu cung cấp dịch vụ thì mới diễn ra việc sản xuất dịch vụ, họ là người tiêu dùng ngay dịch vụ. Chính vì vậy mà khó kiểm tra chất lượng dịch vụ ăn uống. Một số trường hợp các món ăn có thể làm trước, nhưng dịch vụ ăn uống mà khách tiêu dùng chỉ thực hiện khi có khách hàng tham gia đến cảm nhận dịch vụ.

Sự tham gia của khách hàng trong quá trình tạo dịch vụ ăn uống: Khách hàng vừa là người tiêu dùng cuối cùng nhưng cũng là yếu tố đầu vào để tạo ra sản phẩm dịch vụ. Khi có khách đến nhà hàng thì mới có hoạt động phục vụ khách từ khâu đón tiếp, xếp chỗ, nhận yêu cầu món ăn,... Do vậy, khách hàng quyết định việc tạo ra sản phẩm dịch vụ ăn uống. Ngoài ra khách hàng còn tự lựa chọn cách phục vụ riêng theo yêu cầu riêng của mình.

Tính không đồng nhất của dịch vụ ăn uống: Do dịch vụ nói chung và dịch vụ ăn uống nói riêng có mang tính cá nhân rất rõ rệt, mỗi người khi đến sử dụng dịch vụ tại nhà hàng là một con người có đặc điểm nhân khẩu học khác nhau như: độ tuổi, trình độ, khẩu vị, tâm lý, sở thích, ... mang tính cá nhân nên rất khó đưa ra các tiêu chuẩn chung đánh giá chất lượng dịch vụ. Điều đó cho thấy không có sự đồng nhất nào trong cung ứng dịch vụ cho tất cả đối tượng, đó cũng là lý do khiến dịch vụ ăn uống trở nên đa dạng, nên việc nghiên cứu kỹ để nắm bắt được tâm lý và thói quen của khách hàng là một yếu tố quan trọng để tạo nên sự đa dạng của sản phẩm nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu ăn uống ngày càng đa dạng của khách hàng trong hoạt động kinh doanh ăn uống. Đó cũng là nguyên nhân khiến dịch vụ khó kiểm tra chất lượng, vì vậy cần sản xuất sản phẩm dịch vụ theo đúng triết lý của ISO-9000: “Làm đúng ngay từ đầu là hiệu quả nhất”

Tính dễ hư hỏng và không cất trữ được dịch vụ ăn uống: Xuất phát từ nhiều đặc điểm, tính đồng thời giữa sản xuất và tiêu dùng của dịch vụ nên sản phẩm dịch vụ ăn uống không cất trữ được và rất dễ hư hỏng. Các nhà cung ứng không thể bán tất cả sản phẩm của mình ở hiện tại và càng không có cơ hội chuyển bán ở thời điểm sau.

Quyền sở hữu của dịch vụ ăn uống: Khi một dịch vụ được tiến hành không có quyền sở hữu nào được chuyển giữa người bán và người mua. Người mua chỉ nhận được quyền tham gia đối với tiến trình dịch vụ trong tương lai.

Một số đặc điểm riêng:

Thời gian làm việc phụ thuộc vào thời gian tiêu dùng dịch vụ ăn uống của khách: Do tính đồng thời có mặt của người cung ứng và người tiêu dùng mà thời gian làm việc của nhân viên phục vụ thuộc vào thời gian khách đến và sử dụng dịch vụ. Một số nhà hàng thường bố trí nhân viên làm việc từ 10h đến 14h và từ 17h đến 22h để tiện phục vụ nhu cầu ăn uống của khách.

Món ăn cần trang trí đẹp mắt, đảm bảo thẩm mỹ, vệ sinh an toàn thực phẩm: Sản phẩm chính của dịch vụ ăn uống là đồ ăn, thức uống ngoài việc thỏa mãn nhu cầu sinh học để

đảm bảo sự tồn tại và phát triển của con người còn được nâng lên thành nghệ thuật ẩm thực nên cần đảm bảo tính thẩm mỹ. Bên cạnh đó để đảm bảo sự an toàn cho người sử dụng thì vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm luôn chú trọng.

1.2.3. Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ăn uống

1.2.3.1. Vị trí, cơ sở vật chất kỹ thuật

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

Tầm nhìn: Nhà hàng thường mở tại ngã tư nơi đông đúc để được nhiều người chú ý hơn là những nơi vắng vẻ ít người qua lại. Vì vậy nhà hàng cần phải tránh những địa điểm có tầm nhìn kém.

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

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

Cơ sở vật chất kỹ thuật cũng là một trong những chỉ tiêu quan trọng mang tính hữu hình làm căn cứ đánh giá chất lượng dịch vụ tại nhà hàng, cơ sở vật chất kỹ thuật có thể kể đến như : dụng cụ ăn uống, bàn, ghế, các loại khăn, hệ thống trang thiết bị điện, vật trang trí... Nếu nhà hàng có cơ sở vật chất tốt, trang bị hiện đại, kiến trúc hài hòa, không gian thoáng đãng sẽ góp phần không nhỏ trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống. Nếu một nhà hàng có cơ sở vật chất kỹ thuật cũ kĩ, không đồng bộ, điều này ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng dịch vụ. Do vậy, nhà hàng cần thường xuyên chú ý kiểm tra chất lượng không ngừng cải tiến cơ sở vật chất kỹ thuật để nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống. Để đánh giá chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật trong nhà hàng có thể dựa trên các tiêu chí: Hệ thống trang thiết bị tiện nghi, trang thiết bị, môi trường xung quanh, vệ sinh, tính thẩm mỹ trong bài trí, cơ sở vật chất kỹ thuật phù hợp với mục đích sử dụng, đem lại sự thoải mái, hưng phấn cho khách hàng.

1.2.3.2. Nguồn nhân lực

Nhân lực là nguồn lực quan trọng của doanh nghiệp, là chủ thể của mọi hoạt động trong doanh nghiệp ấy. Đặc biệt, kinh doanh ăn uống là một lĩnh vực kinh doanh đòi hỏi rất nhiều lao động sống nhờ vậy mà dịch vụ ăn uống mang tính mềm dẻo. Chất lượng nguồn nhân lực còn thể hiện ở khả năng giao tiếp của nhân viên với khách, kỹ năng phục vụ, thái độ phục vụ nhiệt tình với khách. Chất lượng phục vụ đánh giá cao nếu nhân viên phục vụ hiểu khách có nhu cầu gì với các sản phẩm ăn uống. Phục vụ món ăn phù hợp cho khách, làm khách hài lòng, thoải mái sẵn sàng bỏ tiền để hưởng dịch vụ tại nhà hàng, như vậy chất lượng phục vụ mới được đánh giá cao. Nhân viên phục vụ không nhiệt tình, mắc phải nhiều sai sót, thái độ không thoải mái

không tươi cười, chưa cần đánh giá chất lượng đồ ăn khách sẵn sàng đánh giá thấp chất lượng dịch vụ.

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

Thực đơn hay Menu là một bản liệt kê những món dự định sẽ phục vụ trong bữa ăn, bữa tiệc, liên hoan,...trên cơ sở tính toán khoa học nhằm đảm bảo số lượng và chất lượng món ăn phù hợp với tính chất bữa ăn; đồng thời đáp ứng yêu cầu cung cấp dinh dưỡng cho cơ thể và hợp khẩu vị người ăn.

Thông thường, thực đơn được chia thành 3 loại chính, đó là: thực đơn tự chọn (Buffet Menu), thực đơn theo món ăn (A La Carte Menu) và thực đơn theo bữa ăn (Set Menu hay Table D' Hoote Menu). Xây dựng nhiều thực đơn khác nhau sẽ cho khách có nhiều lựa chọn khác nhau. Từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống trong nhà hàng.

Để có được một thực đơn tốt là rất quan trọng vì nó sẽ ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ của nhà hàng. Thực đơn càng phong phú, đa dạng, có nhiều món ngon của nhiều quốc gia, nhiều món đặc trưng của các vùng miền thì sẽ đáp ứng được nhu cầu của khách du lịch và cả khách trong nước. Như vậy khách hàng đến với nhà hàng sẽ cảm thấy hài lòng và họ sẽ đánh giá cao về chất lượng dịch vụ, sẽ thu hút được nhiều khách hơn tăng thu nhập cho nhà hàng.

Chất lượng và chủng loại sản phẩm ăn uống: Để có được một sản phẩm dịch vụ chất lượng cao thì chủng loại sản phẩm phong phú, đa dạng thôi là chưa đủ. Yêu cầu đặt ra là hàng hóa dịch vụ được sản xuất ra, được nhà hàng cung cấp phải đảm bảo về khối lượng, chất lượng, thời gian, địa điểm, các tiêu chuẩn vệ sinh, về độ an toàn và tiện lợi,... . Đặc biệt là phải phù hợp thói quen tiêu dùng, tâm lý và sở thích của từng đối tượng khách. Chất lượng và chủng loại sản phẩm dịch vụ ăn uống có ảnh hưởng rất lớn đến uy tín của nhà hàng.

1.2.3.4. Quy trình phục vụ

Doanh nghiệp cần phải có quy trình phục vụ một cách chuẩn mực và quản lý tốt những vấn đề có thể xảy ra làm ảnh hưởng tới quy trình phục vụ của các bộ phận kinh doanh trong nhà hàng. Nhờ đó mà nhà hàng thiết lập một quy trình phục vụ phù hợp với các yêu cầu đòi hỏi của thị trường khách hàng mục tiêu.

Quy trình phục vụ bao gồm các giai đoạn, các bước để nhân viên có thể phục vụ khách hàng tốt nhất. Tổ chức quy trình phục vụ tốt thì nhân viên làm việc với phong cách phục vụ chuyên nghiệp và hiệu quả hơn, tránh được những sai sót trong khi phục vụ. Khách hàng thấy được nhân viên phục vụ theo một quy trình như thế sẽ đánh giá cao chất lượng phục vụ.

1.2.3.5. Giải quyết các ý kiến của khách hàng

Bất cứ lúc nào khi người khách phàn nàn, người phục vụ phải chú ý lắng nghe một cách cẩn thận những lời phàn nàn. Người phục vụ phải lặp lại những dữ kiện bằng một sự tóm tắt và chính xác. Bất kỳ ai sai thì người phục vụ phải tỏ ra một sự hối tiếc thật sự về những điều nhà hàng làm. Những gì xảy ra kể đó phụ thuộc vào tài trí của nhà hàng có liên quan đến sự phàn nàn của khách.

Giải quyết ý kiến khách hàng nhanh chóng là điều cần thiết vì xây dựng hình ảnh một nhà hàng chuyên nghiệp quan trọng hơn là xác định xem lời phàn nàn của khách là đúng hay sai. Khi cả hai bên không đưa ra một tiếng nói chung sẽ dẫn đến kiện tụng là tổn thời gian của hai bên. Vì vậy, cần phải trả lời phàn nàn của khách càng nhanh càng tốt, như vậy sẽ nâng cao hình ảnh của nhà hàng lên.

Nhà hàng có thể nhận được những lời khiếu nại, phàn nàn từ khách hàng qua đó nhà hàng sẽ hiểu được những nguyên nhân khiến khách hàng không được hài lòng và đó sẽ là cơ hội để cải tiến dịch vụ của nhà hàng để khách hàng được hài lòng hơn.

1.2.3.6. *Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm*

Vấn đề chất lượng vệ sinh đang là vấn đề được quan tâm hàng đầu vì có ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe của khách hàng. Đảm bảo việc vệ sinh sạch sẽ cả trong và ngoài phòng ăn sẽ tạo cho khách hàng cảm giác yên tâm khi đến ăn uống: thực phẩm chế biến món ăn phải đảm bảo vệ sinh và còn thời gian sử dụng, vệ sinh sạch sẽ phòng ăn và các loại dụng cụ ăn uống,...

Chỉ tiêu vệ sinh không chỉ bao gồm vệ sinh phòng tiệc và xung quanh phòng tiệc mà còn rất nhiều yếu tố khác như vệ sinh dụng cụ phục vụ ăn uống, vệ sinh cá nhân con người, vệ sinh an toàn thực phẩm

Tổng thể những yếu tố đó tạo nên sự an toàn hay là không an toàn cho khách hàng, điều đó ảnh hưởng trực tiếp tới sức khỏe và tính mạng của khách nếu như vệ sinh thực phẩm không được tốt. Chính vì vậy, các doanh nghiệp nhà hàng phải chú ý quan tâm đến từng chỉ tiêu và không được xem thường chỉ tiêu nào. Cố gắng giám sát kiểm tra, đôn đốc từng bộ phận làm tốt công việc của mình

Do đó, cần tuân thủ các nguyên tắc chế biến thực phẩm sau:

Đảm bảo đủ nước sạch: cần có đủ nước để rửa sạch nguyên liệu thực phẩm rau quả, cá, thịt...; vệ sinh cá nhân tắm, rửa tay...; vệ sinh máy móc, nhà xưởng, dụng cụ thiết bị... Nhưng nếu đủ nước mà chất lượng nước không sạch thì thực phẩm chế biến sẽ không sạch, có nguy cơ gây ngộ độc. Vì vậy nước được sử dụng trong cơ sở thực phẩm phải là nước sạch.

Lựa chọn nguyên liệu tươi, sạch, an toàn: Để chọn được nguyên liệu tươi, sạch, an toàn phải tuân theo nguyên tắc chính sau:

Mua thực phẩm rõ nguồn gốc, ở những nơi tin cậy đạt tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm;

Đảm bảo thực phẩm tươi tốt, bao bì nguyên vẹn, có nhãn hiệu đầy đủ;

Nơi bày bán sạch sẽ, xa nguồn ô nhiễm.

Không sử dụng các chất phụ gia ngoài danh mục quy định của bộ y tế: thực hiện theo Quyết định số 3742/2001/QĐ- BYT ngày 21/8/2001 của bộ y tế. Nếu có nhu cầu sử dụng,

cần xem kỹ nhãn về công dụng, liều dùng, hạn sử dụng hoặc hỏi ý kiến cán bộ kỹ thuật thực phẩm.

Thực hiện ăn chín uống sôi, ngâm, rửa kỹ rau quả ăn sống: Để đảm bảo các vi sinh vật gây ngộ độc không nhiễm từ thực phẩm sống sang chín, từ thực phẩm dơ sang sạch và từ thực phẩm cũ sang mới cần lưu ý như sau:

Dụng cụ như dao, thớt, thau, chậu.. dùng để chế biến thực phẩm chín cần riêng biệt với thực phẩm sống.

Vật dụng chứa đựng, bao gói và bảo quản như hộp tủ lạnh....thực phẩm chín cần riêng biệt với thực phẩm sống.

Không để lẫn và dùng chung dụng cụ sống và chín, thực phẩm chưa xử lý còn dơ chung với thực phẩm sạch để tránh tái nhiễm.

Không trộn lẫn thực phẩm cũ và thực phẩm mới. Thực phẩm cũ cần kiểm tra để riêng và hâm kỹ trước khi dùng lại

Không dùng tay để bốc thức ăn chín, phải dùng găng tay hoặc dụng cụ riêng để gắp thức ăn chín.

Bảo quản thực phẩm hộp vệ sinh, giữ vệ sinh nơi chế biến thực phẩm, xử lý chất thải: thùng chứa rác hộp vệ sinh, nắp luôn đậy kín, để xa nơi chế biến và phòng ăn. Thức ăn thừa không được vương vãi rò rỉ, phải có thùng rác chứa đựng. Cống rãnh kín, thông thoát, không ứ đọng, có lưới chắn rác, chuột.

Đảm bảo vệ sinh người làm dịch vụ chế biến

Khám sức khỏe định kỳ : Theo quy định của bộ y tế, người chế biến kinh doanh dịch vụ thực phẩm khi mắc bệnh lao, viêm mũi, viêm họng mủ, mụn nhọt, các bệnh ngoài da, da liễu, viêm gang siêu vi, tiêu chảy thì không được trực tiếp tiếp xúc với thực phẩm hoặc bao gói.

Vệ sinh cá nhân: Người chế biến phải giữ gìn vệ sinh cá nhân tốt, ăn mặc sạch sẽ. Nên mặc áo quần chuyên dụng, phải mang tạp dề, khẩu trang, mũ găng tay. Rửa tay đúng cách ít nhất 20 phút trước khi tiếp xúc với thực phẩm, sau khi đi vệ sinh, xì mũi, hút thuốc, tiếp xúc với chất bẩn..

Học tập kiến thức vệ sinh an toàn thực phẩm: Biết được các nguyên nhân gây ngộ độc thực phẩm và biện pháp phòng ngừa. Biết được cách lựa chọn, chế biến và bảo quản thực phẩm sao cho tốt, ngon, vệ sinh, an toàn. Biết giữ gìn vệ sinh cá nhân, vệ sinh trong quá trình chế biến để tránh lây truyền bệnh cho người khác cũng như nhiễm vào thực phẩm chế biến.

1.2.3.7. Các yếu tố khác

Ngoài các yếu tố trên thì chất lượng dịch vụ ăn uống còn bị ảnh hưởng bởi một số yếu tố khác như: khí hậu, thời tiết, môi trường xung quanh...

Tất cả những yếu tố trên góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, góp phần thu hút khách hàng, nâng cao hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp.

1.2.4. Nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống trong nhà hàng

1.2.4.1. Khái niệm

Theo TCVN ISO 9001:1996, cải tiến chất lượng dịch vụ là những hoạt động được tiến hành trong toàn bộ tổ chức nhằm nâng cao hiệu quả và hiệu suất của hoạt động và quá trình để tạo thêm lợi ích cho cả tổ chức và khách hàng của tổ chức đó.

Theo Masaaki Imai chủ tịch công ty tư vấn quản lý Cambridge, cải tiến chất lượng là nỗ lực không ngừng nhằm không những duy trì mà còn nâng cao hơn nữa chất lượng sản phẩm

Nâng cao chất lượng sản phẩm ăn uống là những hoạt động tiến hành trong bộ phận kinh doanh ăn uống nhằm nâng cao hiệu quả, hiệu suất của hoạt động và quá trình cung ứng dịch vụ ăn uống, nâng cao và cải tiến chất lượng dịch vụ nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách, tăng thêm uy tín, vị thế cho doanh nghiệp và lợi ích của khách hàng.

1.2.4.2. Nội dung

Theo các nghiên cứu cho thấy, chất lượng dịch vụ là yếu tố hàng đầu để thu hút và chinh phục khách hàng của doanh nghiệp. Vì vậy để nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống ngoài việc duy trì dịch vụ cần phải nâng cao cải tiến chất lượng dịch vụ để theo kịp xu hướng phát triển của thị trường.

Duy trì chất lượng dịch vụ ăn uống là việc đảm bảo chất lượng sản phẩm cho phép người tiêu dùng tin tưởng mua và sử dụng trong thời gian dài, thỏa mãn tối đa nhu cầu của người tiêu dùng

Trên cơ sở tìm hiểu kinh nghiệm của nhiều doanh nghiệp thực hiện chương trình cải tiến chất lượng dịch vụ theo các bước sau:

1. Cam kết với ban quản lý: Yêu cầu của việc cải tiến chất lượng đầu tiên phải được thảo luận với các thành viên của ban quản lý và các thành viên cam kết thực hiện việc cải tiến chất lượng dịch vụ ăn uống. Điều đó nâng mức nhận thức và quan tâm về chất lượng ở mức cao nhất, đảm bảo sự hợp tác của tất cả mọi người.
2. Thành lập nhóm cải tiến chất lượng: Yêu cầu của việc cải tiến chất lượng đầu tiên phải được thảo luận với các thành viên của ban quản lý và các thành viên cam kết thực hiện việc cải tiến chất lượng dịch vụ ăn uống. Điều đó nâng mức nhận thức và quan tâm về chất lượng ở mức cao nhất, đảm bảo sự hợp tác của tất cả mọi người.
3. Đo lường chất lượng: Yêu cầu của việc cải tiến chất lượng đầu tiên phải được thảo luận với các thành viên của ban quản lý và các thành viên cam kết thực hiện việc cải tiến chất lượng dịch vụ ăn uống. Điều đó nâng mức nhận thức và quan tâm về chất lượng ở mức cao nhất, đảm bảo sự hợp tác của tất cả mọi người. Cần đảm bảo tính khách quan.

4. Đánh giá chi phí của chất lượng: Trong kinh doanh ăn uống, việc cung cấp dịch vụ ăn uống cho khách cần đảm bảo chất lượng và cân đối chi phí và chất lượng nhằm đem lại sự hài lòng cho khách hàng và lợi nhuận cho doanh nghiệp mình.
5. Sự nhận thức chất lượng: Các thông tin về chất lượng phải được công khai một cách thường xuyên nhằm kích thích các nhân viên nhận thức được tầm quan trọng của việc đảm bảo chất lượng dịch vụ ăn uống trong quá trình cung ứng cho khách. Cần cho nhân viên hiểu được cái giá phải trả cho việc không đảm bảo chất lượng. Đặc biệt tình trạng ăn uống ở nhà hàng phải luôn đảm bảo thông tin tới các giám sát, tiến hành thường xuyên liên tục giúp họ thay đổi thái độ về chất lượng và họ sẽ quan tâm tới việc quản lý chất lượng.
6. Hành động chính xác: Các thông tin về chất lượng phải được công khai một cách thường xuyên nhằm kích thích các nhân viên nhận thức được tầm quan trọng của việc đảm bảo chất lượng dịch vụ ăn uống trong quá trình cung ứng cho khách. Cần cho nhân viên hiểu được cái giá phải trả cho việc không đảm bảo chất lượng. Đặc biệt tình trạng ăn uống ở nhà hàng phải luôn đảm bảo thông tin tới các giám sát, tiến hành thường xuyên liên tục giúp họ thay đổi thái độ về chất lượng và họ sẽ quan tâm tới việc quản lý chất lượng.
7. Thiết lập phương trình không sai sót: Các thành viên trong nhóm chất lượng được lựa chọn để nghiên cứu khái niệm không sai sót và thực hiện chương trình đề ra, ý tưởng chính xác ngay từ bước đầu đến bước cuối cùng.
8. Đào tạo huấn luyện về chất lượng: Đào tạo huấn luyện nhằm nâng cao kỹ năng phục vụ của nhân viên, trình độ của quản lý.
9. Ngày không sai hỏng: Là ngày làm việc không lỗi được chuẩn bị kỹ càng cả về hình thức lẫn nội dung. Trong ngày mọi cấp từ trên xuống dưới đều làm việc đúng theo quy định đúng theo quy định trước với hiệu quả cao nhất
10. Xác lập mục tiêu: khuyến khích nhân viên xác lập mục tiêu cải tiến cho bản thân và nhóm của họ. Các giám sát viên nên giúp đỡ nhân viên lập ra các mục tiêu xác định có thể đo lường được
11. Loại bỏ nguyên nhân sai hỏng: Nếu trong quá trình cung ứng dịch vụ vẫn đề sai hỏng xảy ra thì những người chịu trách nhiệm sẽ được hỏi vấn đề mà theo họ dẫn đến sai hỏng và một biện pháp thích hợp để giải quyết các vấn đề, bất luận vấn đề xảy ra như thế nào cũng phải được lãnh đạo trả lời một cách nghiêm túc và có biện pháp giải quyết, khắc phục những sai hỏng càng nhanh càng tốt. Doanh nghiệp cần có chính sách, biện pháp khuyến khích và công nhận cho những người đã đạt được mục tiêu cải tiến nâng cao về chất lượng. Cần đánh giá công lao của mọi người một cách công khai, thẳng thắn, công bằng để mọi nhân viên thấy được công sức mà họ bỏ ra đã được ghi nhận từ đó họ sẽ làm việc tốt hơn nữa góp phần vào sự phát triển của doanh nghiệp mình, khi đó chương trình cải tiến sẽ được tiếp tục.
12. Sự công nhận: Cần đánh giá công lao của mọi người một cách công khai, thẳng thắn và công bằng

13. Hội đồng chất lượng: Những người lãnh đạo nhóm chất lượng và các chuyên gia chất lượng gặp nhau thường xuyên để thảo luận trao đổi kinh nghiệm và đưa ra những nhận xét, trở ngại để cùng tìm biện pháp giải quyết. Có thể nói hội đồng chất lượng là nguồn thông tin tốt nhất về tình trạng thực hiện chương trình nâng cao chất lượng.
14. Sự lặp lại: Hoạt động cung ứng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng cần quay lại quy trình phục vụ nhằm tái tạo chu kỳ, bên cạnh đó nhà quản trị cần nghiên cứu một chương trình mới để tạo mới mẻ so với chương trình sau.

1.2.4.3. Ý nghĩa

Đối với khách hàng: Việc nâng cao chất lượng sẽ làm thỏa mãn ngay từ đầu nhu cầu của khách. Khi sản phẩm dịch vụ vượt mức trông đợi của khách hàng sẽ khuyến khích khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ nhiều lần hơn, ngoài ra họ sẽ tuyên truyền cho những người xung quanh.

Đối với doanh nghiệp: Muốn tồn tại và phát triển thì công việc quan trọng và hàng đầu là nâng cao chất lượng dịch vụ, để từ đó giữ vững được lòng tin của khách hàng thân thuộc và thu hút lượng khách hàng tiềm năng đến với doanh nghiệp. Đồng thời có thể cạnh tranh tốt với các đối thủ và giữ vững được uy tín và vị thế trên thị trường. Chất lượng dịch vụ giúp gia tăng lợi nhuận cho nhà hàng. Chất lượng dịch vụ cao giúp nhà hàng giữ chân khách hàng cũ, tạo ra nhiều khách hàng thân thiết và thu hút khách hàng mới, điều đó sẽ giúp nhà hàng giảm chi phí marketing, chi phí quảng cáo, tặng thị phần và duy trì tốc độ tăng trưởng. Chất lượng dịch vụ giúp tăng khả năng cạnh tranh và tăng giá bán hợp lý trên thị trường. Đặc điểm tâm lý của du khách là khi bỏ tiền ra họ mong muốn được nghỉ ngơi thư giãn và hưởng những dịch vụ chất lượng cao hơn mức sinh hoạt hằng ngày. Nhiều nhà hàng đã coi việc nâng cao chất lượng sản phẩm của mình hơn so với đối thủ cạnh tranh là chiến lược để cạnh tranh trên thị trường, nâng cao chất lượng mà vẫn giữ được uy tín, danh tiếng, khẳng định vị thế trên thị trường về chất lượng và giá cả có nghĩa là nâng cao chất lượng, khả năng cạnh tranh trên thị trường. Nâng cao chất lượng dịch vụ sẽ giúp giảm thiểu chi phí kinh doanh cho nhà hàng. Chất lượng phục vụ được đảm bảo sẽ giảm khả năng mắc lỗi trong quá trình cung cấp dịch vụ giúp tối thiểu hóa các hao phí về thời gian và các chi phí cho hoạt động kiểm tra, giám sát, giảm các chi phí cho sửa chữa sai sót như chi phí đền bù thiệt hại cho khách, chi phí xử lý phàn nàn của khách... Chất lượng dịch vụ sẽ làm giảm các chi phí bất hợp lý về nhân lực vì những nhà hàng duy trì và đảm bảo chất lượng dịch vụ tốt sẽ cung cấp cho người lao động môi trường làm việc tích cực, nhân viên có khuynh hướng gắn bó lâu dài và trung thành hơn với doanh nghiệp. Do đó hệ số luân chuyển lao động của nhà hàng sẽ giảm, chi phí cho việc tuyển mộ, lựa chọn lại nhân viên do sự xáo trộn giảm.

Đối với xã hội: Việc nâng cao chất lượng phục vụ là nâng cao được uy tín của nhà hàng đối với khách hàng, khi đã có chất lượng tốt thì nhà hàng sẽ hoạt động tốt và mang lại lợi nhuận cao hơn. Khi các doanh nghiệp kinh doanh phát triển tốt sẽ góp phần làm tăng trưởng kinh

tế, đem lại thu nhập cho người lao động, cải thiện đời sống cho nhân dân, thu hút khách du lịch nước ngoài đến với Việt Nam, mở rộng đầu tư và phát triển hơn nữa ngành công nghiệp không khói trong thời gian sắp tới.

1.2.5. Phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống

Để đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống cần dựa trên nhiều yếu tố nhưng chủ yếu phụ thuộc vào ý kiến chủ quan của khách hàng. Có thể xem đây là một công việc rất khó khăn bởi đặc điểm của dịch vụ ăn uống là tính vô hình mà phải thông qua việc sử dụng nó người ta mới có thể đánh giá được, có không có tiêu chuẩn rõ ràng. Việc đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng có nhiều phương pháp đánh giá khác nhau. Trong kinh doanh ăn uống các doanh nghiệp thường sử dụng một số phương pháp sau:

Phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống thông qua sự thoả mãn của khách hàng.

Phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống qua các nhà cung cấp.

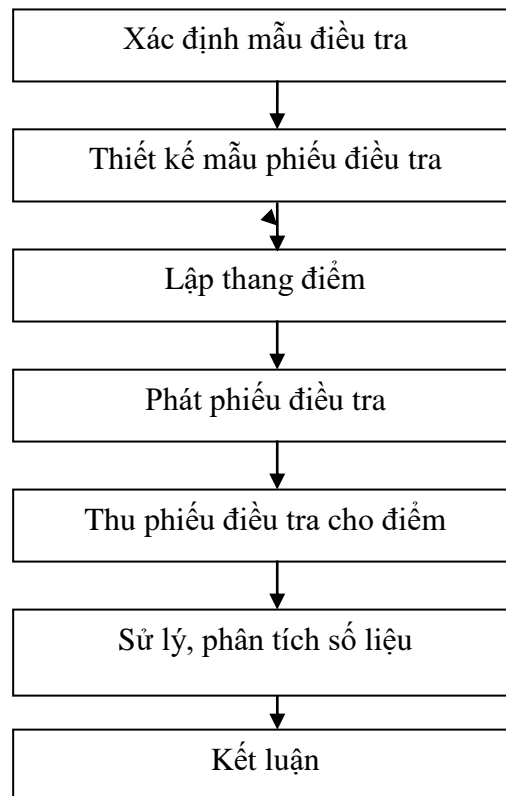
Phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống qua các chuyên gia .

Phương pháp so sánh chất lượng dịch vụ ăn uống của doanh nghiệp mình với chất lượng dịch vụ ăn uống của các doanh nghiệp tốt nhất.

Phương pháp tham dự giải thưởng trong nước và quốc tế, hội chợ, triển lãm món ăn,...

Ở Việt Nam hiện nay, hầu như các doanh nghiệp kinh doanh nhà hàng thường sử dụng phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ căn cứ vào sự thoả mãn chung của khách hàng. Hình thức chủ yếu của phương pháp này: phát phiếu điều tra, phỏng vấn trực tiếp, đánh giá của khách hàng qua mạng internet, sổ đóng góp ý kiến. Trong các hình thức trên thì phát phiếu điều tra được sử dụng phổ biến và rộng rãi hơn. Phương pháp này bao gồm các bước sau:

Sơ đồ. Mô hình đo lường căn cứ vào sự thoả mãn chung của khách hàng



Tiểu kết chương 1

Chương 1 đã trình bày những cơ sở lý luận cho vấn đề nghiên cứu của khoá luận tốt nghiệp “**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG SEAFOOD**”. Những khái niệm cơ bản về nhà hàng, hoạt động kinh doanh nhà hàng và những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tại nhà hàng đã được nêu ra. Kinh doanh nhà hàng thực hiện nhiệm vụ bán các sản phẩm thuộc ngành và lĩnh vực khác của nền kinh tế quốc dân như nông nghiệp, công nghiệp chế biến, ... Bản chất ngành kinh doanh nhà hàng luôn tồn tại song hành 2 quá trình: sản xuất và tiêu thụ dịch vụ. Góp phần thúc đẩy nền kinh tế quốc gia và nền kinh tế thế giới phát triển. Đồng thời chương 1 cũng đã trình bày những tiêu chí ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ để làm tiền đề cho chương 2 phân tích thực trạng tại nhà hàng.

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG SEAFOOD

2.1. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG SEAFOOD

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

Tên nhà hàng: Seafood

Địa chỉ: Tầng 2, Tòa nhà Taiyo, số 97 Bạch Đằng, Hạ Lý, Hồng Bàng, Hải Phòng

Hotline: +84 02253 668166 - 3668266

Email : hp3seafood@gmail.com

Facebook: fb.com/hp3seafood

Website: hp3seafood.vn

Bắt đầu khai trương từ ngày 10/7/2020, buffet hải sản Seafood do Công ty CP Dịch vụ thương mại 3AE thành lập với menu hơn 200 món ăn Âu - Á dưới bàn tay của những đầu bếp tài hoa và dịch vụ hiện đại là một địa chỉ ẩm thực uy tín, đáp ứng yêu cầu khắt khe của khách hàng.

Câu chuyện về 3AE Group

3AE Group là doanh nghiệp đi tiên phong trong lĩnh vực kinh doanh nhà hàng tại thành phố Hải Phòng với 13 nhà hàng thuộc chuỗi 6 thương hiệu: Texrock, TexGrill, HP3 Home Cook, Com Gà Singapore, HP3BBQ, Bulgogi, Seafood.

Cách đây 12 năm, Từ những ngày đầu xuống thành phố Hoa Phượng Đỏ, với một số vốn nho nhỏ và sức trai trẻ can đảm đủ xua tan nỗi sợ thất bại, ông Nguyễn Xuân Chiến cùng những đồng sự đầu tiên đã bắt đầu với nhà hàng TexGrill trên phố Minh Khai

3AE Group đã vô cùng may mắn vì nhận được sự yêu mến của rất nhiều khách hàng thân thiết. Khách hàng đã luôn ủng hộ, đóng góp ý kiến để nhà hàng ngày càng hoàn thiện và phát triển tốt hơn.

Tất cả những tình cảm yêu mến đó 3AE Group đều đã ghi lại và giữ gìn cẩn thận. Đó là sự cổ vũ và động lực to lớn để 3AE Group tiếp tục cố gắng và cho ra nhiều sản phẩm tốt hơn phục vụ khách hàng.

Qua một thập kỷ hình thành và phát triển, hiện nay, 3AE Group đã được nhiều khách hàng biết đến và yêu mến. Với những sản phẩm nổi bật như pizza ngon, com gà Singapore, buffet lẩu nướng, BBQ... đã nhận được nhiều đánh giá tích cực không chỉ của các khách hàng tại Hải Phòng mà của nhiều du khách thập phương, nước ngoài.

Ông Nguyễn Xuân Chiến vẫn tin rằng, câu chuyện tốt đẹp nhất về 3AE vẫn còn nằm ở phía trước, nơi sẽ ươm mầm cho những ước mơ, sự sáng tạo và tình yêu ẩm thực mà công ty đã dày công kiến tạo cho mảnh đất Hoa phượng đỏ.

Với phương châm "*THAY ĐỔI ĐỂ TỐT HƠN*", 3AE Group luôn hướng tới việc đem đến sự hoàn hảo cho quý khách hàng. Rất mong sẽ nhận được sự ủng hộ và quan tâm của những ai đã và đang yêu mến.

Câu chuyện thương hiệu

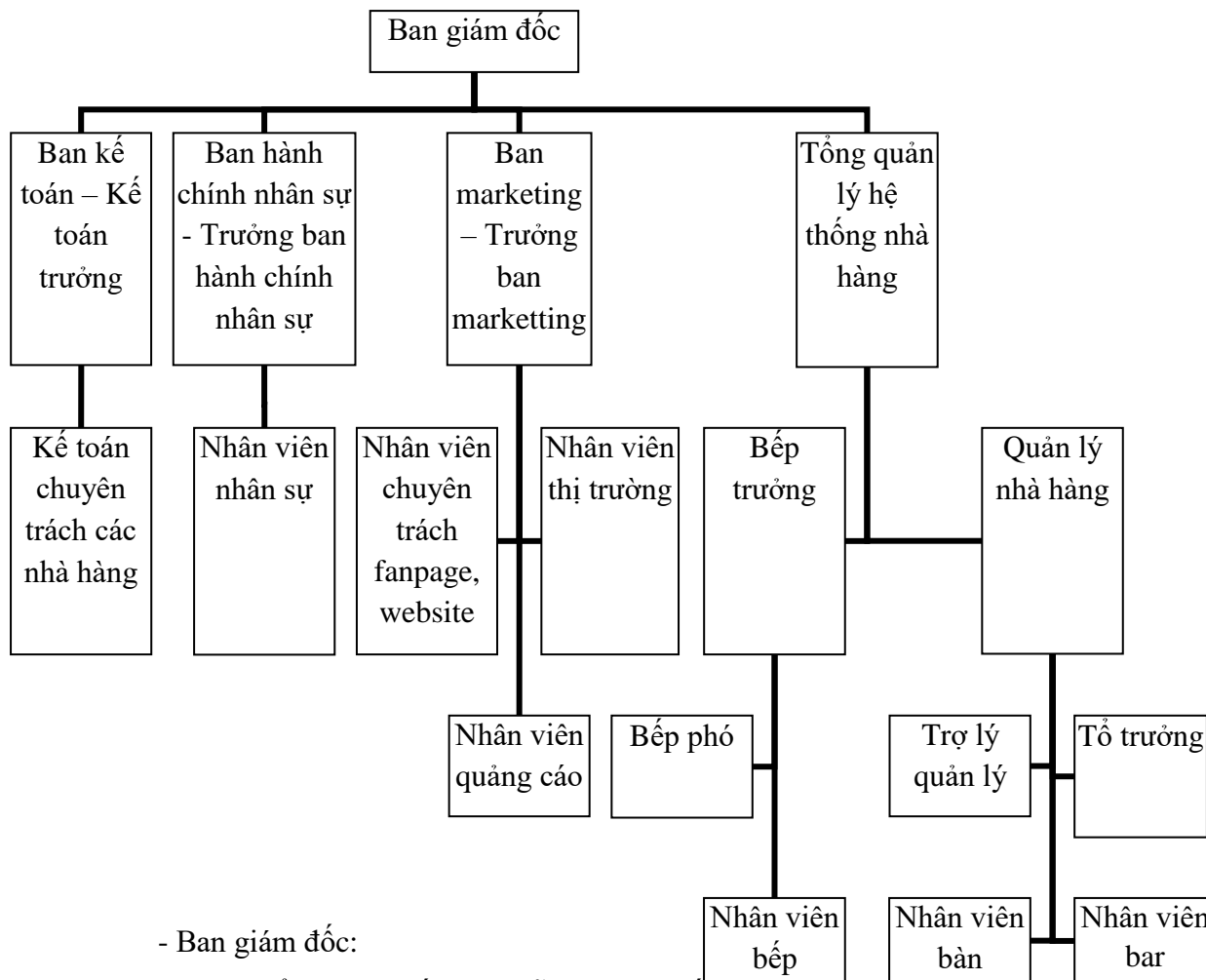
Mỗi khát vọng cháy bỏng đều là khởi nguồn của một câu chuyện thú vị. Nhà hàng Seafood bắt đầu câu chuyện của mình bằng khát vọng tột bậc đưa tinh hoa ẩm thực biển tới thực khách Hải Phòng. Khát vọng đó được nhen nhóm từ niềm đam mê bất tận, cùng quyết tâm hiện thực hóa ước mơ lớn trong cuộc đời của những đầu bếp tài hoa.

Với nhiều năm kinh nghiệm với khoảng thời gian dài phát triển hệ thống nhà hàng tại Hải Phòng, ông Nguyễn Xuân Chiến miệt mài kiếm tìm sự hoàn hảo với sứ mệnh là một trong những cầu nối tinh hoa giữa ẩm thực Âu – Á với thực khách tại thành phố Cảng.

Ông Chiến chia sẻ: *“Để trở thành một nhà hàng Buffet hải sản đầu tiên tại Hải Phòng với quy mô lớn, chúng tôi đã phải nỗ lực rất nhiều để đảm bảo đáp ứng được những yêu cầu, ngay cả đối với những khách hàng khó tính nhất”*.

2.1.2 Cơ cấu tổ chức của nhà hàng

Sơ đồ. Cơ cấu tổ chức nhân sự nhà hàng Seafood



- Ban giám đốc:

+ Tổng giám đốc: Nguyễn Xuân Chiến

+ Giám đốc: Lê Như Hưng

+ Phó giám đốc: Nguyễn Xuân Tùng

+ Phó giám đốc: Nguyễn Xuân Lâm

- Kế toán trưởng: Phạm Văn Vượng

- Trưởng ban hành chính nhân sự: Vũ Thị Hương

- Trưởng ban Marketing: Nguyễn Thùy Linh

- Tổng quản lý nhà hàng: Ngô Quang Điệp

+ Quản lý nhà hàng Seafood: Nguyễn Văn Trường, Nguyễn Trọng Duy

+ Bếp trưởng: Nguyễn Quang Thanh

a, Ban giám đốc:

Đưa vốn để đầu tư nhà hàng, quản lý vốn của nhà hàng. Thẩm tra kế hoạch kinh doanh, dự án, phương án phân chia lợi nhuận, bù lỗ hàng năm của nhà hàng. Thi hành và

sửa đổi điều lệ của nhà hàng trong khung pháp lý cho phép. Quyết định thành lập bộ phận quản lý của nhà hàng, phê chuẩn hợp đồng và thoả thuận quan trọng. Là người điều hành hoạt động kinh doanh hằng ngày của nhà hàng, chịu trách nhiệm trước pháp luật, thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình.

b, Ban Kế toán.

Có nhiệm vụ ghi chép lại các giao dịch và tài chính, chuẩn bị và diễn giải các báo cáo định kỳ về kết quả hoạt động đạt được. Nhiệm vụ thường xuyên bao gồm việc chuẩn bị bảng lương, kế toán thu và kế toán chi. Ngoài ra, bộ phận kế toán cũng có mối quan hệ với các hoạt động của bộ phận Nhà hàng, bộ phận kế toán chịu trách nhiệm theo dõi chặt chẽ và viết báo cáo hàng tháng các khoản chi phí về thực phẩm – nước uống được quản lý.

c, Ban hành chính – nhân sự

Không phụ thuộc vào khách hàng, không dính dáng đến hoạt động kinh doanh nhưng có vai trò quan trọng để nhà hàng hoạt động có hiệu quả. Trưởng ban hành chính – nhân sự được xem như chuyên gia về luật lao động và có thể làm cố vấn cho Ban Giám đốc và các bộ phận khác về vấn đề này. Tuyển dụng nhân sự đã là một vấn đề khó nhưng phục vụ con người là vấn đề lớn hơn, phục vụ như thế nào và phục vụ cho đúng mục đích – vị trí theo đúng ngành nghề, trình độ.

d, Ban marketing

Có trách nhiệm đưa ra chương trình khuyến mãi thu hút khách hàng và theo dõi các hoạt động của Nhà hàng để kịp thời thay đổi cho phù hợp với xu hướng và thị hiếu của khách hàng. Là cầu nối giữa người tiêu dùng với các nguồn lực bên trong nhà hàng. Tổ chức và thực hiện các hoạt động xúc tiến như: tuyên truyền, quảng cáo. Đảm bảo duy trì cung cấp mạng thông tin, liên lạc cho nhà hàng. Thiết kế Webside cho nhà hàng.

e, Tổng quản lý

Có quyền điều khiển toàn bộ hoạt động của nhà bàn, bếp, bar. Chịu trách nhiệm về chuyên môn, quản lý nhân sự và quản lý nhà hàng. Chịu trách nhiệm trước ban giám đốc về doanh thu và chất lượng trong quá trình phục vụ ăn uống .

f, Quản lý nhà hàng:

Chịu trách nhiệm về chuyên môn, theo dõi toàn bộ hoạt động của nhà hàng, kiểm tra vệ sinh, an toàn lao động và an toàn thực phẩm cũng như việc thực hiện nội quy, quy chế của nhà hàng. Quản lý, phân công lao động hợp lý: phân công, bố trí làm việc cho nhân viên mới, nhân viên kinh nghiệm.. Thực hiện chỉ tiêu kinh doanh, hạch toán thu chi. Theo dõi ngày công lao động, kiểm tra giờ giấc phục vụ, hạn chế các trường hợp bỏ vị trí làm việc, có hành vi vô trách nhiệm hoặc các hiện tượng tiêu cực làm ảnh hưởng đến chất lượng và khả năng phục vụ

của nhân viên. Thường xuyên liên hệ với khách hàng, giải quyết các sự cố và tạo mối quan hệ tốt với khách hàng.

g, Trợ lý quản lý:

Được thay quyền người quản lý nhà hàng khi vắng mặt. Kiểm tra việc sắp xếp bàn ghế và các khu chuẩn bị; giải quyết và hướng dẫn, lấy yêu cầu chuyển cho bộ phận chức năng. Tiếp thu ý kiến khen chê, đóng góp củ khách với quản lý nhà hàng và bếp trưởng để món ăn phục vụ khách. Kiểm tra vệ sinh phòng ăn, vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ, vệ sinh dụng cụ ăn uống, vệ sinh an toàn thực phẩm; kiểm tra quy cách bày đặt dụng cụ, cách trang trí bàn ăn... Kiểm tra lại hoá đơn cho chính xác trước khi đưa cho thu ngân làm thanh toán.

h, Tổ trưởng:

Giám sát các nhiệm vụ của nhân viên trong ca. Tổ chức quản lý, phân công lao động trong ca đảm bảo phục vụ khách thường xuyên cũng như đột xuất. Xây dựng tinh thần đoàn kết trong lao động, không ngừng học hỏi để nâng cao trình độ chuyên môn. Thực hiện chỉ tiêu kinh doanh, hạch toán thu chi.

i, Nhân viên phục vụ:

Chuẩn bị sẵn sàng ở nơi phục vụ khách, chuẩn bị phòng ăn, dụng cụ ăn uống. Nắm được giá các mặt hàng và thực đơn trong ngày. Đặt bàn ăn và chuẩn bị đồ uống. Phục vụ khách ăn uống trong từng bữa ăn, thu dọn bàn ghế để đón khách mới. Thường xuyên quan tâm để khách khi phục vụ, phối hợp với nhà bếp phục vụ khách tận tình, chu đáo. Làm tốt các khâu chuẩn bị trước giờ phục vụ như vệ sinh phòng ăn, sắp đặt bàn ghế, chuẩn bị dụng cụ phục vụ, đặt bàn, chuẩn bị phục vụ đồ uống. Quá trình phục vụ ăn uống đòi hỏi cần có sự phối hợp giữa các bộ phận giúp cho quá trình phục vụ khách được tốt hơn.

2.2. Thực trạng hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Seafood

2.2.1. Thị trường khách

Tổng số khách tháng 7-9/2020: 15.923 khách

Khách quốc tế:

Mặc dù hiện nay, tình hình dịch bệnh trong nước bắt đầu có những dấu hiệu tích cực, tuy nhiên trên thế giới, dịch bệnh vẫn còn đang diễn biến hết sức phức tạp, kéo dài, đặc biệt các nước là đối tác thị trường quan trọng của Việt Nam như Mỹ, Nhật Bản, châu Âu,... Do đó, tình trạng đứt gãy chuỗi cung ứng, chuỗi giá trị vẫn chưa thể khắc phục ngay trong thời gian tới, sẽ tiếp tục gây ảnh hưởng lớn tới các doanh nghiệp, đặc biệt những doanh nghiệp có đầu vào, đầu ra phụ thuộc vào thị trường quốc tế, tham gia sâu vào mạng lưới sản xuất, chuỗi giá trị toàn cầu như dệt may, da giày, du lịch, hàng không, nhà hàng, khách sạn, logistics... Bên cạnh đó,

trong thời gian khó khăn vừa qua, cộng đồng doanh nghiệp Việt Nam đã và đang phát huy tinh thần vượt khó, tự lực, tự cường, nỗ lực duy trì sản xuất kinh doanh và việc làm cho người lao động. Các doanh nghiệp Việt Nam đã rất chủ động có các giải pháp tự cứu mình. Nhiều sáng kiến đã được triển khai để khắc phục những tác động tiêu cực của dịch bệnh như áp dụng giờ làm linh hoạt; cắt giảm chi phí sản xuất; rà soát, tìm kiếm nguồn cung ứng nguyên vật liệu thay thế; tích cực tìm kiếm thị trường tiêu thụ sản phẩm, đặc biệt là khai thác thị trường nội địa, nhanh nhạy nắm bắt cơ hội kinh doanh mới; ứng dụng công nghệ số trong sản xuất kinh doanh... Đây là những cơ sở để tin rằng kinh tế Việt Nam nói chung và các doanh nghiệp nói riêng sẽ có những bước phục hồi mạnh mẽ trong thời gian tới.

Khách nội địa:

Chủ yếu là khách ở nội thành Hải Phòng góp phần tăng doanh thu cho nhà hàng, còn khách du lịch hay khách đi công tác thì ít hơn, độ tuổi của khách từ 25 – 40 tuổi và có khả năng thanh toán cao.

Về căn bản, có hai loại thị trường mà nhà hàng muốn khai thác triệt để, đó là người tiêu dùng cá nhân và doanh nghiệp. Khách hàng khi đến ăn ở nhà hàng phần lớn là khách trong nước đối tượng khách chủ yếu là đi cùng gia đình, bạn bè chiếm khoảng 90% tổng lượng khách, còn khách quốc tế chiếm ít hơn khoảng 10% tổng lượng khách đến với nhà hàng.

2.2.2. Doanh thu

Nhà hàng tuy mới thành lập được 3 tháng, nhưng bằng việc đa dạng hoá và mới lạ về menu đã đem lại cho nhà hàng nguồn doanh thu lớn được thể hiện ở bảng sau:

Bảng. Bảng doanh thu nhà hàng Seafood (Tháng 7 – tháng 9/2020)

	Đơn vị	Số Khách	bình quân/khách	Doanh thu	Tỉ lệ
Doanh thu ăn buffet	VNĐ	14,330	380,000	5,445,400,000	83.05%
Doanh thu ăn chọn món	VNĐ	1,593	420,000	669,060,000	10.20%
Doanh thu đồ uống	VNĐ	14,756	30,000	442,680,000	6.75%
Tổng doanh thu				6,557,140,000	100%

Sau 3 tháng tổng doanh thu đạt 6.557.140.000VNĐ. Trong đó doanh thu ăn buffet đạt 5.445.400.000VNĐ chiếm 83.05 %, doanh thu ăn chọn món đạt 669.060.000VNĐ chiếm 10.2%, doanh thu đồ uống đạt 442.680.000VNĐ chiếm 6.75% trong tổng cơ cấu doanh thu. Điều đó chứng tỏ doanh thu ăn buffet chiếm tỷ trọng tương đối lớn. Nguồn khách chủ yếu của nhà hàng là khách thương gia, khách nước ngoài làm việc tại Hải Phòng, khách địa phương. Với một thị trường nguồn khách khai thác rộng lớn như vậy nó được xem như một lợi thế rất lớn của nhà hàng nhằm đem lại nguồn thu lớn. Bên cạnh đó nhà hàng còn tổ chức rất nhiều chương trình khuyến mãi nhằm thu hút khách đến ăn uống như các chương trình “Cảm ơn 10.000 flowers tặng cua biển hoặc tôm hùm sốt trứng muối”. Nhà hàng còn là địa điểm lý tưởng tổ chức hội nghị, hội thảo, lễ kỉ niệm vì có hội trường sân khấu với đầy đủ thiết bị âm thanh, ánh sáng, màn chiếu,

2.3. Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của nhà hàng Seafood

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

2.3.1.1. Vị trí của nhà hàng

Nhà hàng Seafood tọa lạc tại tầng 2 Tòa nhà Taiyo số 97 Bạch Đằng, Hải Phòng, nằm trong khu đô thị 97 Bạch Đằng có tiếng và lâu đời tại thành phố Hải Phòng. Tòa nhà nằm trên tuyến đường Bạch Đằng – là cửa ngõ vào thành phố, kết nối trung tâm thành phố Hải Phòng tới Thủy Nguyên, QL5, Quảng Ninh, ... Liên kết vùng thuận tiện: Xung quanh là các tiện ích trường mầm non, sân tennis, café sang trọng, ngân hàng. Cách gần trường học các cấp, THPT Lê Hồng Phong chỉ 1km. Gần khách sạn tiêu chuẩn, trung tâm thương mại Vincom. Chỉ 1km để kết nối đến trung tâm thành phố, dải công viên trung tâm. Cách khu đô thị Vinhomes Imperia chỉ 1km qua cầu Xi Măng, cách trung tâm hành chính quận Hồng Bàng 1.5km. Gần bến xe Thượng Lý 2km, ga tàu Thượng Lý 2.5km, sân bay quốc tế Cát Bi 5km. Gần các khu dự án lớn trọng điểm: trung tâm hành chính Bắc Sông Cấm, nút giao thông Nam Cầu Bính

2.3.1.2. Cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng

Với diện tích 1500m², sức chứa 500 khách hàng, phục vụ buffet hải sản. Nhà hàng có 2 quầy buffet và 1 quầy BBQ, 8 phòng VIP (16 người/phòng) và 3 khu bàn bên ngoài, sân khấu với đầy đủ thiết bị âm thanh, ánh sáng, màn chiếu,Không gian sang trọng phục vụ nhu cầu tiếp khách, hội nghị, gia đình, đồng bộ, khang trang với hệ thống 5 thang máy công nghệ hiện đại tốc độ cao, hệ thống điều hòa làm mát công nghệ tiên tiến hàng đầu thế giới đảm bảo chất lượng và tiết kiệm năng lượng, hệ thống điện dự phòng công suất đảm bảo 100% nhu cầu điện, diện tích tầng hầm và hành lang bao quanh tòa nhà rộng rãi làm khu đỗ xe thông thoáng, hệ thống đèn chiếu sáng tòa nhà được thiết kế hiện đại, hệ thống phòng cháy chữa cháy đạt tiêu chuẩn quốc gia, an ninh đảm bảo với hệ thống camera hoạt động 24/24, có dịch vụ kiểm tra, bảo dưỡng trang thiết bị tòa nhà định kỳ giúp tối ưu công suất và tuổi thọ. Toàn bộ trang

thiết bị trong nhà hàng đều được trang bị đầy đủ chủng loại và số lượng có thể đáp ứng nhu cầu phục vụ vào mùa đông khách với số lượng lớn. Đối với một nhà hàng như Seafood thì hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật cũng như trang thiết bị, máy móc hiện có trong nhà hàng để phục vụ cho nhu cầu ăn uống của du khách là rất đầy đủ và hợp lý, đặc biệt thị trường là khách trong nước, khách quốc tế - họ là những người có khả năng chi trả cao nhưng lại cũng đòi hỏi rất khắt khe về chất lượng dịch vụ nên với một lượng lớn về trang thiết bị, máy móc như trên nhưng cũng đảm bảo về mặt tiêu chuẩn sẽ đáp ứng tốt nhu cầu ăn uống đa dạng của khách. Khu vực chế biến của nhà hàng được bố trí một cách hợp lý, chiếm 1/3 trong tổng diện tích nhà hàng, giữa khu vực phòng ăn và khu vực chế biến được ngăn cách bởi một sảnh vừa đảm bảo khách không thể nhìn thấy được khi dùng bữa, vừa đảm bảo sự thuận tiện cho nhân viên khi phục vụ khách. Toàn bộ nhà hàng đều được trang bị đầy đủ các dụng cụ, trang thiết bị cần thiết. Các loại trang thiết bị bên trong cũng như bên ngoài nhà hàng rất đa dạng và phong phú. Trang thiết bị trong nhà hàng được trang bị đầy đủ và hiện đại phù hợp với kiến trúc xây dựng của nhà hàng. Quầy bar là nơi phục vụ các đồ uống cho khách với thực đơn đồ uống đa dạng về chủng loại khách có thể lựa chọn phù hợp với sở thích của mình và khả năng chi trả.

2.3.2. Nguồn nhân lực của nhà hàng

Bảng. Cơ cấu lao động nhà hàng Seafood

Bộ phận	SL	Giới tính		Độ tuổi			
		Nam	Nữ	< 25	25-30	30-35	>35
Ban giám đốc	4	4					
Ban kế toán	6	1	5		1	2	3
Ban hành chính – nhân sự	2		2			2	
Ban marketing	6	4	2	2	3	1	
Tổng quản lý	3	3					3
Quản lý	2	2			2		
Bếp trưởng	2	2					2
Lễ tân	2		2				
Bàn	19	10	9	19			

Bar	3		3		2	1	
Bếp	29	24	5	9	10	5	5
Tạp vụ	8		8				8
Bảo vệ	3	3					3
Tổng	89	53	36	30	18	11	24

Qua bảng thống kê trên cho ta thấy số lượng lao động của nhà hàng là tương đối lớn gồm 83 người nhưng lại có sự chênh lệch giữa nam và nữ. Nam là 53 người chiếm 59,55%, lao động nữ là 36 người chiếm 40,44% trong tổng cơ cấu lao động toàn nhà hàng. Điều này cũng dễ hiểu bởi vì những bộ phận cần sự khéo léo mềm dẻo, tỉ mỉ của người phụ nữ như ở bộ phận nhà hàng, hay lễ tân của nhà hàng thì số lao động nữ là chủ yếu. Thực tế số lao động nam chủ yếu ở bộ phận bảo vệ và tạp trung ở đầu bếp, hầu hết là các đầu bếp nam có trình độ tay nghề cao. Hầu như trong cơ cấu lao động nhà hàng thì độ tuổi dưới 25 là 30 lao động chiếm 33,7% ; từ 25-30 là 18 lao động chiếm 20,22% ; từ 30-35 là 11 lao động chiếm 12,35% ; trên 35 là 24 lao động chiếm 26,96%. Như vậy nhìn chung nhà hàng có đội ngũ lao động trẻ có sự phân bố ở các bộ phận khác nhau.

Lao động trẻ thường được phân bổ ở các bộ phận như: lễ tân, nhân viên bàn. Đây là những người có trình độ chuyên môn nhưng chưa có kinh nghiệm, nhưng họ luôn làm việc với tinh thần và trách nhiệm cao nhất, có khả năng sáng tạo, cập nhật thông tin nhanh đảm bảo phục vụ khách một cách tận tình chu đáo với thái độ ân cần, lịch sự và mang lại cho khách hàng sự thoải mái và hài lòng nhất.

Độ tuổi trên 35 chiếm 26,96% chủ yếu thuộc các bộ phận quản lý, những người giữ vị trí quan trọng trong nhà hàng và bảo vệ, tạp vụ. Điều này chứng tỏ rằng những người giữ trọng trách quan trọng của nhà hàng là những người có kinh nghiệm lâu năm để điều hành và vạch ra những chiến lược tối ưu nhằm đưa nhà hàng ngày càng phát triển và có được vị trí cũng như thương hiệu trên thị trường. Lao động của nhà hàng về mặt trình độ đào tạo được thể hiện qua bảng sau:

Bảng. Trình độ học vấn của đội ngũ nhân viên trong nhà hàng Seafood

Trình độ	Số lượng (Người)	Tỷ lệ (%)
----------	---------------------	--------------

Trên đại học	7	7.86
Đại học	23	25.84
Cao đẳng	21	23.59
Trung cấp	10	11.23
Chưa qua đào tạo	28	31.46

Qua bảng trên ta thấy đội ngũ lao động của nhà hàng đều đã được qua đào tạo ở các trường du lịch và dạy nghề về du lịch trên cả nước. Tỷ lệ lao động có trình độ đại học khá cao 23 người chiếm 25.84% , cao đẳng là 21 người chiếm 23.59%, trung cấp là 10 người chiếm 11.23%, còn lại là chưa qua đào tạo. Họ có kiến thức nhất định về kinh doanh nhà hàng, quy tắc về ngoại giao, lễ nghi, phong tục tập quán của một số nước, tâm lý khách. Đó được xem như là một thuận lợi lớn của nhà hàng vì đội ngũ lao động có vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của nhà hàng. Nếu như cơ sở vật chất kỹ thuật tạo nên phần xác thì đội ngũ nhân viên tạo nên phần hồn của nhà hàng. Nguồn lao động có trình độ và quản lý tốt là một lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường đồng thời tạo điều kiện cho người lao động được cống hiến và thoả mãn nhu cầu trong quá trình làm việc.

2.3.3. Chất lượng, chủng loại sản phẩm phục vụ ăn uống của nhà hàng

“Ăn ngon là chưa đủ”

Sự thành công của những người thành lập nên thương hiệu nổi tiếng không phải lúc nào cũng gặp thuận lợi mà đôi khi họ tìm ra được cơ hội ngay trong những khó khăn mà họ gặp phải. Trong khi những nhà hàng khác săn tìm những đầu bếp có những công thức nấu ăn độc chiêu với giá đắt đỏ từ nước ngoài, ông Chiến đã len sang một hướng khác và giữ quan điểm ban đầu: *“Cái ngon thật sự vẫn là ở chính cái chất, nguyên liệu gốc của món ăn”*. Không phải chờ đợi cơ hội tự tìm đến, ông quyết định chủ động tìm nguồn nguyên liệu từ gốc hoặc những nhà cung cấp sản xuất trực tiếp, uy tín. Điều này đảm bảo giá thành đầu vào nhưng chất lượng luôn ở mức cao nhất và thực khách sẽ là người hưởng lợi từ việc này. Cho dù làm điều này rất mất thời gian và vất vả nhưng là yếu tố quan trọng cần thiết để hàng hóa đầu vào luôn phong phú, xuất xứ nguồn gốc rõ ràng, hợp lý ở mọi thời điểm. Đây cũng là một bài toán khó mà không phải nhà hàng nào cũng giải được

“Yếu tố khác biệt sẽ tạo nên điều khác biệt”

Sau khi giải quyết được vấn đề nguồn nguyên liệu, Seafood gặp một vấn đề lớn hơn: đó là sự khác biệt đối với thị trường hải sản cực kì đa dạng và khó tính tại Hải Phòng. Một quyết

định táo bạo nổi lên, việc xây dựng một nhà hàng cảnh quan thoáng đẹp nhưng lại có không gian trải nghiệm chưa từng có, sao lại không? Nghĩ là làm: “yếu tố khác biệt sẽ tạo nên điều khác biệt của mình”, sau khi thống nhất với kỹ sư, bản thiết kế Seafood với không gian mở theo lối kiến trúc hiện đại, bày trí từ bàn ghế, tranh treo tường, hoa văn đậm chất đại dương được tiến hành xây dựng. Kết quả thành công hơn mức mong đợi. Không ngờ lối thiết kế này đánh đúng được tâm lý người Hải Phòng nói chung và thực khách đến với nhà hàng nói riêng. Quả thực, đây cũng là một sự may mắn có được từ những lần đi tìm hiểu kinh nghiệm và nguồn nguyên liệu cho Nhà Hàng. *“Không chỉ mang nguyên liệu hải sản từ khắp mọi nơi về với Hải Phòng, chúng tôi còn đang ngày càng nỗ lực nhiều hơn nữa để mang cả trải nghiệm thưởng thức hải sản đặc trưng của các vùng miền về với thành phố Cảng.”*

Không có một nền ẩm thực nào đứng đầu thế giới, cũng không có một đầu bếp nào chế biến được món ăn hợp khẩu vị của cả thế gian. Tất cả là sự theo đuổi đam mê, tận tâm phục vụ và thấu hiểu khẩu vị của thực khách

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

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

2.3.4. Quy trình phục vụ nhà hàng

Bước 1 – Giới thiệu dịch vụ: Để thu hút khách biết đến và lựa chọn dịch vụ, thì nhà hàng cần có bộ phận như phòng marketing, bộ phận lễ tân giới thiệu dịch vụ, cung cấp thông tin

cho khách về sản phẩm và dịch vụ cung ứng tại nhà hàng, thuyết phục khách đồng ý sử dụng dịch vụ tại nhà hàng.

Bước 2 – Xác định yêu cầu đặt chỗ: Bộ phận đón tiếp khách sẽ tiếp nhận yêu cầu đặt chỗ của khách thông qua việc đăng ký trực tiếp hay qua điện thoại. Kiểm tra khả năng đáp ứng của nhà hàng, nếu được thì tiếp nhận.

Bước 3 - Chuẩn bị: Công tác chuẩn bị đóng vai trò quyết định tới toàn bộ bữa ăn, là yếu tố tạo nên ấn tượng đầu tiên cho khách hàng, thể hiện sự sẵn sàng đón tiếp khách của nhà hàng. Việc chuẩn bị bao gồm các công việc như: chuẩn bị phòng ăn, dụng cụ ăn uống, dụng cụ phục vụ, phân công công việc cho các nhân viên, kiểm tra toàn bộ tiện nghi trong phòng, thực đơn sẵn sàng ...

Bước 4 – Chào đón khách: Chào khách với nụ cười thân thiện và ánh mắt tiếp đón. Hỏi khách đã đặt bàn chưa, mời khách và hướng dẫn khách vào bàn tương ứng với số lượng khách và yêu cầu của khách.

Bước 5 – Gửi menu cho khách: Đưa menu đồ uống, đồ ăn cho khách và giới thiệu mô hình bán hàng, món đặc biệt, chương trình khuyến mãi, giá buffet, giá trẻ em, phí đồ uống, văn minh buffet.

Bước 6 – Tư vấn và order đồ: Tư vấn khách gọi đồ uống, đồ ăn. Order xong nhắc lại đồ to rõ ràng cho khách.

Bước 7 – Phục vụ đồ: Đồ uống đồ ăn sau khi mang ra phải đọc tên cho khách biết. Luôn luôn để ý đến khách hàng tránh sai sót.

Bước 8 – Mời thêm đồ uống: Trong quá trình phục vụ, thay gạt tàn, đĩa bẩn và các đồ uống đóng chai đã hết, mời thêm đồ uống (lưu ý các bàn đông để lại vỏ tránh trường hợp khách kiểm tra khi thanh toán).

Bước 9 – Tham khảo ý kiến khách hàng: Quan sát và hỏi khách đồ ăn có hợp khẩu vị không. Tránh nướng thừa đồ cho khách.

Bước 10 – Thanh toán: Khi khách gọi thanh toán, kiểm tra đồ trả lại báo cho khách, hỏi khách có lấy hóa đơn GTGT không? Khách thanh toán thẻ hay tiền mặt. Khi thanh toán kiểm tra bill cẩn thận, nhận tiền hay trả tiền thừa cho khách phải đọc rõ số tiền.

Bước 11 – Chào khách: Đây là công đoạn cuối cùng mà nhân viên phục vụ tiếp xúc với khách. Do vậy những lời cảm ơn, hẹn gặp lại, xin chào khi khách ra về rất quan trọng, giúp khách thấy thoải mái và được tôn trọng và để lại ấn tượng tốt đẹp trong tâm trí khách hàng khi tiêu dùng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng. Dọn và setup lại bàn

Sau bước 11 thì quy trình cung ứng quay lại từ đầu với khách mới.

2.3.5. Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm

Do vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm hiện nay được rất nhiều người chú trọng và quan tâm đến. Khi chọn 1 nhà hàng, khách hàng không chỉ mong muốn giá cả phải chăng, độ ngon của thức ăn mà còn quan tâm đến vệ sinh an toàn của nhà hàng vì nó ảnh hưởng đến sức khoẻ của họ. Vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm rất quan trọng trong việc xây dựng chỗ đứng của nhà hàng, cũng như lòng tin đối với khách hàng, nhà hàng đã thực hiện:

Khi tuyển nhân viên vào nhà hàng thì phòng nhân sự luôn yêu cầu ứng viên phải có giấy khám sức khoẻ

Nhập nguồn nguyên liệu rõ nguồn gốc xuất xứ rõ ràng từ các nơi uy tín, có giấy kiểm dịch của cơ quan thú y. Thực phẩm được lựa chọn một cách kỹ càng, đảm bảo chất lượng luôn tươi ngon, sạch sẽ, loại bỏ thực phẩm kém chất lượng, dập nát, ôi thiu

Luôn chấp hành quy tắc giữ gìn vệ sinh an toàn thực phẩm

Bảo quản thực phẩm luôn trong tình trạng tươi mới, hệ thống tủ lạnh luôn được sử dụng để bảo quản thực phẩm tươi sống

Bộ phận bếp có ý thức chấp hành tốt việc chế biến thức ăn, đảm bảo an toàn vệ sinh, đeo khẩu trang, chụp tóc, bao tay

Sơ chế các loại thực phẩm tươi sống kỹ càng, rửa các loại rau quả tốt

Vệ sinh chung của nhà hàng khá tốt vì thường xuyên được dọn dẹp, sắp xếp bàn ghế, lau dọn bàn, quét dọn sàn nhà, lau chùi chén đĩa,

Có nhiều nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm và do còn nhiều lý do khác nhau nên các nhà hàng chỉ cố hết sức để chất lượng vệ sinh được tốt nhất có thể, tại nhà hàng còn nhiều vấn đề như:

Nhân viên bán thời gian, thời vụ chưa được khám sức khoẻ định kỳ, đây là vấn đề quan trọng vì đây là lực lượng tiếp xúc trực tiếp với đồ ăn, thức uống cũng như khách hàng

Có nhiều trang thiết bị chưa đảm bảo vệ sinh như lò viba, lò nướng, tủ đông, tủ mát...còn dơ, không được lau chùi sạch sẽ bên ngoài cũng như bên trong, điều này sẽ dễ dàng làm vi khuẩn tấn công vào thực phẩm

Quy trình vệ sinh chén đĩa không đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm, chén đĩa được rửa với nước rửa chén kém chất lượng, còn rửa sơ sài, còn đọng lại vết dầu mỡ. Sau đó được vớt ra và lau bằng khăn chưa được sạch sẽ, vệ sinh bảo quản nguyên liệu còn nhiều sai sót. Hàng sống nhập về sơ chế không kịp để ngoài môi trường quá lâu. Các loại hàng hóa như tôm, mực, cá, cánh gà... thường cho vào từng bao khoảng 2-3kg xếp lên nhau để bảo quản dẫn đến đông không tốt giảm chất lượng nguyên liệu hay hư hỏng.

Chất lượng nguyên liệu chưa ổn định, không đúng khối lượng và độ tươi sạch.

Còn nhiều trường hợp nhân viên bếp trong quá trình chế biến chưa trang bị đầy đủ nón chụp tóc và bao tay.

2.3.6. Một số nhân tố khác

Quy định làm việc

Đầu tóc gọn gàng, đồng phục, mũ, tạp dề đúng quy định (theo từng bộ phận), thẻ tên, giày bít mũi.

Không: xúc nước hoa, đeo vòng tay, vòng cổ to, nhuộm tóc, xăm trổ, móng tay dài.

Bộ phận bàn (nữ): trang điểm nhẹ, không mặc chân váy trên gối.

Luôn tuân thủ và tôn trọng mọi công việc quản lý giao

Tuyệt đối không:

Tranh cãi, đánh nhau gây mất đoàn kết

Trộm cắp, thiếu trung thực

Nghỉ vô kỷ luật khi chưa được quản lý đồng ý

Sử dụng điện thoại trong giờ làm việc

Sử dụng máy tính, table và các thiết bị khác của nhà hàng vào việc riêng

Cài đặt, download các phần mềm, tài liệu khi không được phép

Cười đùa, noi to gây ồn ào, tập trung đông người trong giờ làm việc

Mang đồ ăn đến nhà hàng, uống rượu bia, hút thuốc lá, đánh cờ bạc

Sự phối hợp giữa các bộ phận trong nhà hàng: Để phục vụ khách hàng tốt cần có sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận với nhau và các bộ phận đều phải nắm rõ nhiệm vụ của mình. Các bộ phận phải giúp đỡ nhau không được ỷ lại hay trốn tránh trách nhiệm như vậy mới nâng cao được chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

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

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

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

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

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

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

2.4. Đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Seafood

2.4.1. Kết quả thăm dò, điều tra về việc đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Seafood

Chất lượng dịch vụ đóng vai trò quyết định đến sự sống còn của doanh nghiệp. Chất lượng dịch vụ tốt giúp doanh nghiệp có thể cạnh tranh, khẳng định vị trí của mình thông qua uy tín và lòng tin đối với khách hàng. Song việc đánh giá chất lượng dịch vụ là một công việc khó khăn bởi tính trừu tượng và tính đặc thù của sản phẩm dịch vụ. Việc đánh giá chất lượng dịch vụ trong kinh doanh nhà hàng nói chung và kinh doanh ăn uống nói riêng phải đứng trên nhiều góc độ, nhiều phương diện xuất phát từ những nhân tố vừa cụ thể vừa trừu tượng, vừa khách quan vừa chủ quan.

Để đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Seafood em đã sử dụng phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống bằng hình thức phát phiếu điều tra, thăm dò ý kiến khách hàng về sự thoả mãn chung để từ đó đưa ra những nhận xét về chất lượng dịch vụ ăn uống của nhà hàng. Quá trình điều tra được tiến hành như sau:

Bước 1: Xác định mẫu điều tra

Yêu cầu của việc xác định mẫu điều tra là mẫu được chọn phải đại diện cho tất cả các tập hợp khách hàng, kích thước đủ lớn, phù hợp, đảm bảo sự tin cậy cao. Việc xác định mẫu điều tra phải thực hiện sao cho chi phí nghiên cứu là thấp nhất, thời gian hợp lý mà kết quả thu được khả quan, đáng tin cậy

Để khảo sát chất lượng dịch vụ của nhà hàng Seafood, em đã thực hiện phát 150 phiếu cho khách với tỉ lệ 100 khách nội địa còn lại là khách quốc tế sau đó sẽ tổng kết những phiếu được đánh giá. Việc phát phiếu điều tra nhằm hiểu được mức độ hài lòng và không hài lòng về dịch vụ tại nhà hàng để từ đó đánh giá được chất lượng dịch vụ của nhà hàng về các mặt cơ sở vật chất kỹ thuật, thái độ phục vụ, món ăn, thực đơn... của nhà hàng trong vòng 1 tháng

Bước 2: Thiết kế phiếu điều tra

Phiếu điều tra có thể là bảng câu hỏi. Xác định xem mục đích của phiếu điều tra cần điều tra vấn đề gì, liệt kê, sắp xếp câu hỏi sao cho có khoa học, logic, dễ hiểu, thuận tiện cho

người đánh giá. Đối với việc điều tra về chất lượng ăn uống thì phiếu điều tra có thể thiết kế làm 3 phần :

Phần 1: Giới thiệu về doanh nghiệp, mục đích của việc điều tra

Phần 2: Nội dung chính gồm các câu hỏi liên quan đến đánh giá, cảm nhận của khách hàng về chất lượng tại nhà hàng. Nội dung câu hỏi ngắn gọn, đủ ý, tùy từng đối tượng khách mà sử dụng ngôn ngữ cho phù hợp.

Phần 3: Thông tin về khách hàng và lời cảm ơn

Mẫu phiếu được thiết kế ở phần phụ lục bằng 2 ngôn ngữ chính là tiếng Việt và Tiếng Anh. Trong mẫu phiếu điều tra về chất lượng dịch vụ ăn uống của nhà hàng bao gồm các chỉ tiêu sau: Đặt ăn, đón và tiễn khách, kỹ thuật phục vụ, chất lượng món ăn, tiện nghi phục vụ, vệ sinh ăn uống. Các chỉ tiêu được đi kèm với mức chất lượng dịch vụ tương ứng để khách hàng lựa chọn, điều đó cũng giúp cho khách hàng dễ dàng thuận tiện khi đánh giá.

Bước 3: Lập thang điểm

Có thể đưa ra mức thang điểm 5 là mức thang điểm thực tế hay sử dụng:

+ Chất lượng rất tốt: 5 điểm

+ Chất lượng tốt: 4 điểm

+ Chất lượng trung bình: 3 điểm

+ Chất lượng kém: 2 điểm

+ Chất lượng rất kém: 1 điểm

Căn cứ vào các thang điểm trên nhìn chung khách hàng có thể đánh giá được chất lượng dịch vụ ăn uống của nhà hàng một cách tương đối nhất.

Bước 4: Phát phiếu điều tra

Phiếu điều tra được phát theo hình thức trực tiếp hoặc gián tiếp. Nhưng hầu như các nhà hàng họ thường sử dụng hình thức phát phiếu điều tra trực tiếp cho khách hàng khi đang sử dụng dịch vụ ăn uống hay khi họ chuẩn bị ra về.

Thông qua bộ phận bàn em đã tiến hành phát 150 phiếu cho khách hàng sử dụng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng và việc phát phiếu điều tra theo phương pháp ngẫu nhiên liên tiếp trực tiếp tới tận tay khách hàng và phát khi khách ăn xong ngồi chờ thanh toán

Bước 5: Thu phiếu điều tra, cho điểm

Tiến hành thu phiếu điều tra căn cứ vào sự đánh giá của khách hàng tương ứng với thang điểm ở bước 3 để cho điểm

Sau khi khách ăn xong chuẩn bị ra về , phiếu được thu lại. Tổng số phiếu thu về là 150 phiếu, hợp lệ là 120 phiếu, 50 phiếu thu về từ khách quốc tế, 70 phiếu thu về từ khách nội địa.

Bước 6: Xử lý và phân tích số liệu

Xử lý các ý kiến đánh giá về chất lượng. Sử dụng thang điểm ở bước 3 và áp dụng công thức tính điểm bình quân các chỉ tiêu chất lượng.

Dựa vào kết quả đánh giá về chất lượng dịch vụ ăn uống của nhà hàng và căn cứ vào thang điểm đã lập em đã tiến hành tính toán các chỉ tiêu và lập bảng thống kê

Bước 7: Kết quả điều tra:

Như vậy qua phương pháp này chúng ta có thể đánh giá được chất lượng dịch vụ một cách khách quan thông qua sự đánh giá và đóng góp của khách hàng. Qua đó góp phần làm cho doanh nghiệp thấy được những gì mình làm còn chưa được, những điểm mạnh, điểm yếu, để từ đó đưa ra chiến lược nhằm khắc phục nhược điểm của mình và phát huy tối đa điểm mạnh giúp nhà hàng mình hoạt động tốt hơn, tạo niềm tin và sự hài lòng nhất từ phía khách hàng khi sử dụng dịch vụ .

Dựa vào kết quả tính toán kết hợp với quá trình tìm hiểu nghiên cứu để đưa ra nhận xét, đánh giá, kết luận chung về chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng

Kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Seafood thông qua khách hàng được thể hiện ở bảng

Bảng. Chất lượng dịch vụ ăn uống của nhà hàng Seafood thông qua đánh giá của khách hàng

Đơn vị : Điểm

Chỉ tiêu	Đánh giá của khách nội địa	Đánh giá của khách quốc tế	Trung bình cộng	Chất lượng dịch vụ ăn uống của nhà hàng
1. Đặt ăn	3,25	3,1	3,17	Chất lượng dịch vụ ở mức trung bình

2.Đón và tiễn khách	3,16	3,07	3,11	Chất lượng dịch vụ ở mức trung bình
3.Kỹ thuật phục vụ	3,14	3,06	3,1	Chất lượng dịch vụ ở mức trung bình
4.Chất lượng món ăn	3,3	2,9	3,1	Chất lượng dịch vụ ở mức trung bình
5.Tiện nghi phục vụ	4,0	3,2	3,7	Chất lượng dịch vụ ở mức trung bình
6. Vệ sinh ăn uống	3,28	3,5	3.39	Chất lượng dịch vụ ở mức trung bình

Nhìn vào bảng số liệu trên ta có thể nhận thấy rằng đánh giá chỉ tiêu về đón và tiễn khách đạt 3,11 điểm chứng tỏ nhà hàng đã bố trí và sử dụng nhân viên hợp lý, phân công các nhân viên có kinh nghiệm, kỹ năng giao tiếp tốt tham gia vào công việc. Vì đây là công việc được đánh giá là khá quan trọng trong việc tạo ra ấn tượng đầu tiên và cuối cùng với khách, quyết định việc khách có quay lại nhà hàng hay không. Chỉ tiêu về tiện nghi phục vụ đạt 3,7 điểm, chỉ tiêu về chất lượng món ăn đạt 3.1 điểm.

Nghiên cứu về cảm nhận của 50 khách quốc tế đối với 6 chỉ tiêu về chất lượng dịch vụ ăn uống của nhà hàng, có thể thấy rằng chất lượng món ăn của nhà hàng chưa đáp ứng được mức trông đợi của khách quốc tế đạt 2,9 điểm. Trong 6 chỉ tiêu đánh giá về chất lượng dịch vụ ăn uống của nhà hàng thì khách quốc tế tỏ ra hài lòng và đánh giá tương đối tốt các dịch vụ như: đặt ăn, đón và tiễn khách, kỹ thuật phục vụ và tiện nghi phục vụ. Các chỉ tiêu này đáp ứng mức trông đợi của họ ở mức khá. Việc phấn đấu đạt chất lượng dịch vụ cao hơn nữa, một chất lượng dịch vụ đạt mức trông đợi của khách hàng với nhà hàng là một vấn đề đáng quan tâm và cần có thời gian thực hiện. Nhưng còn chỉ tiêu mà khách quốc tế chưa thoả mãn là chỉ tiêu về chất lượng món ăn đạt 2,9 điểm là do họ có phong tục truyền thống, thói quen, phong cách ăn uống khác nên khi họ thưởng thức món ăn ví như hải sản của Việt Nam thì không hợp về cách ăn cũng như khẩu vị ăn uống của họ, đôi khi sự bất đồng về ngôn ngữ giữa nhân viên phục vụ và khách nước ngoài trong quá trình phục vụ cho nên điều này ảnh hưởng không nhỏ tới việc đánh giá chất lượng món ăn của nhà hàng.

Nhìn vào bảng nghiên cứu trên ta có thể thấy rằng chất lượng dịch vụ ăn uống của nhà hàng chưa thực sự đạt sự thoả mãn của khách quốc tế mà chỉ đạt mức trông đợi của khách nội địa. So sánh với kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ của nhà hàng Seafood theo đánh giá của

khách quốc tế có thể nhận thấy một vài điều khác biệt giữa 2 dòng khách này. Điều đầu tiên là dòng khách nội địa dễ tính hơn, đòi hỏi chất lượng dịch vụ không quá cao và quan trọng là do có thuận lợi trong giao tiếp ngôn ngữ nên chất lượng dịch vụ ăn uống của dòng khách này đạt mức trông đợi, họ không đòi hỏi quá khắt khe, các chỉ tiêu được họ đánh giá tốt không chỉ về mặt số lượng mà còn chất lượng. Nhưng đối với khách quốc tế thì chỉ tiêu về vệ sinh và chất lượng món ăn được họ đánh giá rất khắt khe. Họ luôn quan tâm đến vệ sinh ăn uống luôn phải sạch sẽ đảm bảo chất lượng bởi nó ảnh hưởng trực tiếp tới sức khoẻ con người, đôi khi những món ăn hải sản lạ lẫm đối với họ trong cách ăn cũng như cách thưởng thức, hay như cách thức bài trí món ăn, điều này ảnh hưởng rất lớn đến đánh giá của khách tới chất lượng của món ăn. Vì vậy trong thời gian hiện tại cũng như tương lai nhà hàng cần chú trọng vào công tác này được tốt hơn. Bên cạnh đó 2 dòng khách này cũng có những đánh giá tương đồng với nhau về các chỉ tiêu: đặt ăn, đón và tiễn khách, kỹ thuật phục vụ và tiện nghi phục vụ. Họ thấy rằng mức độ đáp ứng như vậy là thoả mãn và tương xứng với số tiền mà họ bỏ ra.

2.4.2. Một số kết quả đạt được

Qua kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống của nhà hàng nhìn chung khá tốt. Có được kết quả trên là do nhà hàng đã xác định được chiến lược kinh doanh đúng đắn đó là đảm bảo cung cấp chất lượng dịch vụ tốt, làm thoả mãn những nhu cầu của khách hàng. Trong đó chất lượng món ăn và tiện nghi phục vụ là những chỉ tiêu quan trọng nhất. Sự tiện nghi trong phục vụ sẽ làm tăng thêm tính sang trọng trong bữa ăn. Tận dụng việc tiếp cận các nguyên liệu chế biến dễ dàng mà việc tuyển chọn nguyên liệu của nhà hàng được tiến hành tương đối tốt. Do tính chất của việc kinh doanh các món ăn, đồ uống là rất đa dạng về chủng loại, nguyên liệu. Vì vậy để đáp ứng đủ nguyên liệu cũng như việc nhập nguyên liệu dễ dàng thì nhà hàng đã phân loại từng nhóm nguyên liệu và tìm các mối hàng cung cấp các nguyên liệu này. Chính nhờ các nguồn nguyên liệu phong phú đảm bảo chất lượng mà việc tiếp đón đoàn khách dù đông tới đâu hay trong bất cứ thời gian nào thì nhà hàng cũng đáp ứng đủ. Hơn nữa không chỉ dừng lại ở việc duy trì số lượng và chất lượng món ăn mà nhà hàng còn luôn tham khảo ý kiến khách hàng về chất lượng món ăn, đồ uống. Với đội ngũ nhân viên bàn, bar, bếp được đào tạo chuyên nghiệp trong giao tiếp cũng như trong cách phục vụ đã tạo ra những sản phẩm ăn uống đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Nhà hàng luôn chú trọng việc đa dạng hoá sản phẩm và phát huy tay nghề của đội ngũ nhân viên cùng với việc không ngừng duy trì chất lượng, số lượng món ăn, đồ uống, khuyến khích nhân viên sáng tạo và tìm ra những phương thức làm mới sản phẩm, đa dạng hoá sản phẩm để đáp ứng ngày càng cao nhu cầu của khách hàng

Tuy nhiên chất lượng dịch vụ mà nhà hàng cung cấp cho khách hàng mới chỉ dừng lại ở mức thoả mãn sự trông đợi chứ chưa thực sự hoàn hảo lắm vẫn còn một số chỉ tiêu chưa

làm thoả mãn sự trông đợi của khách hàng, chưa thực sự đem lại hiệu quả cao cho nhà hàng. Vấn đề đặt ra đối với các chỉ tiêu đạt yêu cầu là tiếp tục duy trì và phát huy một cách có hiệu quả, còn đối với các chỉ tiêu còn thấp điểm thì nhà hàng cần phải có biện pháp khắc phục. Làm tốt được điều này sẽ giúp nhà hàng giữ vững vị thế, thương hiệu cũng như khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng được trang bị hiện đại đồng bộ và tiện nghi từ những trang thiết bị của khu vực bếp, bàn ghế, màn, rèm dụng cụ phục vụ ăn uống như như đôi đũa, con dao, cái đĩa cũng đánh dấu tên tuổi và mang phong cách riêng của nhà hàng. Thêm vào đó nhà hàng có một vị trí đẹp, không khí trong lành. Nhà hàng có được lợi thế là có khuôn viên rộng, với những cây cỏ thụ xanh mát và bãi đậu xe rộng lớn sẽ mang lại cảm giác thoải mái cho khách. Thiết kế của nhà hàng được rất nhiều khách yêu thích và khách hàng ít phàn nàn về vấn đề vệ sinh. Tất cả đều mang màu sắc, hình ảnh đặc trưng lôi cuốn khiến cho du khách cảm thấy thực sự thoải mái khi thưởng thức món ăn, đồ uống tại nhà hàng. Việc đón và tiếp khách là yếu tố mà nhà hàng rất quan tâm nhằm tạo được ấn tượng tốt đẹp với khách hàng đến sử dụng dịch vụ ăn uống. Để có được những thành công trên là do:

Nhà hàng đã hướng tới mục tiêu kinh doanh “*tất cả vì khách hàng*”, lấy khách hàng là lý do cho sự tồn tại và phát triển củ doanh nghiệp mình. Toàn thể cán bộ công nhân viên trong nhà hàng luôn làm việc với ý thức kỷ luật và tinh thần trách nhiệm cao

Nhà hàng có đội ngũ nhân viên ở bộ phận bàn, bar, bếp trẻ, năng động có trình độ chuyên môn và tay nghề cao, được đào tạo ở các trường Đại học, cao đẳng, trung cấp về du lịch, trung cấp nấu ăn.. trên cả nước. Chính đội ngũ lao động này sẽ góp phần tạo ra sản phẩm dịch vụ hoàn hảo. Họ chính là những sứ giả mang thông điệp đến từng vị khách, thổi hồn vào từng món ăn và trực tiếp tiếp thị món ăn ngon cho khách. Các nhân viên trong nhà hàng với phong cách phục vụ chuyên nghiệp đã tạo nên cái riêng và để lại ấn tượng tốt trong lòng khách hàng. Với phương châm “*khách hàng là thượng đế*”, “*vui lòng khách đến và vừa lòng khách đi*” mà các nhân viên đã coi đó là những tiêu chuẩn và mục đích cuối cùng mình hướng tới để đem lại cho khách hàng sự hài lòng nhất. Khách đến với nhà hàng không chỉ bị lôi cuốn, hấp dẫn bởi những món ăn ngon, những đồ uống hảo hạng mà còn bởi: “*lời chào cao hơn mâm cỗ*”, trong du lịch lời chào ở đây phải chăng chính là cái văn minh trong giao tiếp, cái duyên dáng trong phong cách phục vụ của đội ngũ nhân viên

Nhà hàng còn có thực đơn rất phong phú từ những thực đơn chọn món, thực đơn buffet, thực đơn đồ uống với nhiều loại món ăn hấp dẫn đã khiến cho khách cảm thấy hài lòng. Thực đơn được nhà hàng đa dạng làm hài lòng tất cả mọi đối tượng khách, được chế biến công phu, trình bày đẹp mắt, được khách đánh giá cao.

Bên cạnh đó còn có nhiều nguyên nhân khác quan tác động đến như nền kinh tế phát triển nhanh, đời sống của nhân dân không ngừng được cải thiện, với trào lưu hội nhập làm cho tâm lý của người dân thay đổi. Đi du lịch hay đến với nhà hàng để ăn uống không còn là cái gì đó xa xỉ. Nhịp sống hiện đại làm cho con người không có nhiều thời gian để chuẩn bị các bữa tiệc lớn trong gia đình. Hơn nữa nhiều người lại rất cầu kỳ trong việc lựa chọn môi trường để thưởng thức nghệ thuật nên họ đã tìm đến nhà hàng vừa nhanh chóng, vừa tiện lợi lại sang trọng lịch sự.

2.4.3. Hạn chế và nguyên nhân tồn tại

Qua thăm dò thực trạng chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Seafood qua cảm nhận của khách hàng thì bên cạnh những thành tựu đã đạt được nhà hàng còn có một số những hạn chế và những mặt còn tồn tại về chất lượng dịch vụ ăn uống. Một sản phẩm được coi là tốt chỉ khi nào nó đáp ứng vượt mức trông đợi của khách hàng thì mới được coi là hoàn hảo. Vì vậy qua việc thăm dò này em nhận thấy chất lượng dịch vụ ăn uống của nhà hàng còn hạn chế về:

Nguồn thực phẩm của các nhà cung cấp cho nhà hàng nhiều khi chưa ổn định về mặt chất lượng và đã gây ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng sản phẩm dịch vụ ăn uống

Mức giá sản phẩm dịch vụ ăn uống còn cao

Do ảnh hưởng bởi tính thời vụ nên vào những thời điểm chính lượng khách tập trung quá đông nhiều khi nhân viên phục vụ chưa nhiều nên đòi hỏi cường độ làm việc cao, ảnh hưởng đến sức khỏe, gây mệt mỏi, căng thẳng, các nhân viên chưa sẵn sàng hỗ trợ giúp đỡ lẫn nhau khi gặp khó khăn hay cần được hỗ trợ điều này đã ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng dịch vụ ăn uống của nhà hàng.

Giữa các bộ phận trong nhà hàng chưa có sự phối hợp chặt chẽ để góp phần thúc đẩy công việc được diễn ra trôi chảy hơn.

Việc phân công công việc còn chưa rõ ràng, hợp lý, nhân viên chưa có quyền chủ động trong công việc. BGD chưa tận dụng được người tài, giao chưa đúng người đúng việc, vì vậy còn xảy ra vấn đề lạm quyền hoặc chưa thể hiện tốt quyền hạn của cấp trên đối với cấp dưới.

Số lượng các nhà hàng, khách sạn mọc lên ngày càng nhiều gây khó khăn cho hoạt động kinh doanh vì cạnh tranh gay gắt hơn.

Một trong những nguyên nhân dẫn đến những hạn chế đó là do:

Vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm vẫn chưa được kiểm tra một cách gắt gao

Công tác quản lý chất lượng chưa thực sự nghiêm túc nên đôi khi dẫn đến những sai sót là điều không thể tránh khỏi và đã làm cho khách hàng không hài lòng và có những đánh giá không tốt về chất lượng dịch vụ. Còn nhiều bất cập trong khâu quản lý nhân sự do sự quản lý

lỏng lẻo. Phần lớn nhân viên phục vụ thường là part-time, chưa được đào tạo bài bản và chưa có kiến thức chuyên môn nhiều nên quy trình phục vụ và xử lý tình huống còn chậm chạp, yếu kém, thiếu sự nhanh nhẹn và thông minh.

Chưa nắm bắt được đầy đủ nhu cầu của khách nên chưa làm thoả mãn tốt nhất các nhu cầu của khách hàng

Trong đánh giá nghiên cứu là khách nội địa và khách quốc tế thì kết quả cho thấy khách quốc tế là dòng khách có khả năng chi trả cao và yêu cầu của họ có phần chặt chẽ hơn dòng khách nội địa về vấn đề vệ sinh ăn uống và chất lượng món ăn nên nhà hàng cần nỗ lực hơn nữa để khắc phục những hạn chế đó.

Tiểu kết chương 2

Kinh doanh dịch vụ là một trong những ngành kinh doanh đem lại lợi nhuận lớn không chỉ đối với mỗi doanh nghiệp mà nó còn góp phần vào việc tăng thêm nguồn thu cho đất nước. Để có thể đứng vững và cạnh tranh được trên thị trường thì doanh nghiệp đó phải tìm cho mình một hướng đi riêng, một chiến lược phù hợp. Trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ ăn uống thì một doanh nghiệp muốn thu hút được nhiều khách đến với doanh nghiệp mình với số lượng lớn, tăng hiệu quả kinh doanh và nâng cao uy tín của mình trên thị trường thì doanh nghiệp đó phải có khả năng đảm bảo cung cấp cho khách hàng các dịch vụ với chất lượng tốt nhất. Chính vì vậy việc nâng cao chất lượng dịch vụ là một yêu cầu cần thiết và cấp bách quyết định đến sự thành công hay thất bại của doanh nghiệp

Qua nghiên cứu thực trạng chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Seafood cho ta thấy một điều đáng mừng là chất lượng dịch vụ ăn uống của nhà hàng là tương đối tốt và đã đáp ứng được nhu cầu trông đợi cũng như sự thoả mãn của khách hàng. Để sau này hoạt động kinh doanh ăn uống đi vào hiệu quả thì ngoài việc duy trì và phát huy tiềm lực vốn có của doanh nghiệp thì nhà hàng cần có nhiều biện pháp hơn nữa, phát huy những điểm mạnh và hạn chế cũng như khắc phục những điểm yếu để nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống trong thời gian hiện tại cũng như tương lai, đảm bảo cung cấp cho khách hàng những sản phẩm dịch vụ tốt nhất và hoàn hảo nhất, đem lại hiệu quả kinh tế cao hơn nữa để xứng đáng với tiềm năng của nhà hàng.

Nhận thức được tầm quan trọng đó em xin mạnh dạn đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng ở chương 3

CHƯƠNG 3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG SEAFOOD

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

3.1.1. Định hướng của nhà hàng:

Hải Phòng là thành phố trẻ và sầm uất, là đô thị loại 1 cấp quốc gia, là một trong 3 đỉnh của tam giác kinh tế phía Bắc (Hà Nội, Hải Phòng, Quảng Ninh). Các hoạt động kinh doanh buôn bán, giao lưu kinh tế ở Hải Phòng diễn ra cũng khá mạnh mẽ. Hơn nữa Hải Phòng còn là nơi tập trung các điểm du lịch, các di tích lịch sử văn hoá, ẩm thực đặc trưng. Chính vì vậy mà nơi đây đã thu hút được 1 lượng khách du lịch rất lớn khoảng 3,9 triệu khách năm 2008, đã mang lại nguồn thu lớn cho ngành kinh doanh dịch vụ ăn uống. Trong những năm trở lại đây các nhà hàng, quán bar, khách sạn từ bình dân đến sang trọng, cao cấp xuất hiện ngày càng nhiều với tốc độ nhanh với đầy đủ các món ăn đặc sản cũng như dân dã. Việc tìm cho mình một nhà hàng để thưởng thức các món ăn, đồ uống không còn là quá khó đối với người tiêu dùng. Việc đi ăn ở nhà hàng cũng không còn xa lạ với người dân thành phố nữa, mà họ luôn tìm thấy sự thuận tiện, thoải mái, vui vẻ khi được phục vụ bởi đội ngũ nhân viên nhà hàng. Tuy nhiên sự phát triển ồ ạt của các nhà hàng làm cho cung lớn hơn cầu, nhiều nhà hàng đã phải đóng cửa vì lượng khách đến không đủ để bù đắp chi phí. Nguyên nhân là do họ chưa xác định đúng mục đích kinh doanh và loại hình kinh doanh, chưa có cái nhìn bao quát, chưa xác định đúng thị trường của mình họ chưa nắm bắt được nhu cầu của khách hàng, họ không biết được khách hàng cần gì... Để việc kinh doanh có hiệu quả thì việc nắm bắt đúng xu hướng phát triển của hoạt động kinh doanh ăn uống trên địa bàn thành phố Hải Phòng là rất cần thiết đối với doanh nghiệp tham gia vào lĩnh vực này. Hải Phòng là thành phố trẻ và năng động, hoà cùng với xu hướng hội nhập của nền kinh tế, Hải Phòng cũng đang có những bước chuyển mình, nền kinh tế phát triển nhanh, đời sống của người dân ổn định và phát triển về cả mặt vật chất lẫn tinh thần. Đời sống được đảm bảo khiến cho nhu cầu của con người ngày một cao hơn trong đó có nhu cầu ăn uống. Hiện nay ăn uống theo quan niệm của nhiều người thì ăn uống không chỉ để no mà nó được nâng lên thành một nghệ thuật thưởng thức, thưởng thức những thứ ngon mới lạ. Họ đến với nhà hàng để được thay đổi khẩu vị hàng ngày, để được ăn ngon hơn, để được phục vụ. Còn với những khách hàng có đời sống cao hơn thì đối với họ những món dân dã đôi khi lại làm họ thích thú. Với khách quốc tế thì những món ăn truyền thống mang đậm bản sắc dân tộc lại có sức hấp dẫn mạnh mẽ đối với họ. Chính vì vậy sự đa dạng và phong phú trong các sản phẩm dịch vụ ăn uống là rất cần thiết

Nhịp sống công nghiệp hối hả và bận rộn khiến nhiều người đôi khi phải đi ăn ở ngoài do không có thời gian nấu nướng hay vì công việc quá mệt mỏi choáng ngợp hết thời gian của họ, hay như bạn bè gặp gỡ nhau ở nhà hàng để giao lưu, liên hoan hay như tổ chức mừng

sinh nhật vừa thoải mái lại vừa nhanh gọn góp phần làm tăng tình cảm bạn bè, mở rộng và củng cố các mối quan hệ xã hội. hay như cuối tuần cả nhà đi ăn ở nhà hàng để thay đổi không khí, thay đổi khẩu vị ăn uống. điều này khiến cho xu hướng ăn ở tiệm, nhà hàng ngày càng tăng. các nhà hàng, khách sạn cùng các đầu bếp giỏi, đội ngũ nhân viên có trình độ nghiệp vụ cao... phục vụ khách các món ăn ngon là đã đưa khách đến một nền văn hoá ẩm thực của từng vùng khác nhau. Thông qua hoạt động ăn uống, du khách không chỉ thưởng thức những món ăn ngon mà còn có cơ hội chứng kiến tận mắt cách chế biến món ăn cũng như tâm tư, tình cảm của người chế biến thể hiện trong từng món ăn. Qua việc thưởng thức món ăn truyền thống của địa phương mà khách sẽ có cái nhìn đúng hơn về phong tục tập quán và con người bản địa. Hơn nữa hình thức ăn uống cũng đa dạng hơn, không chỉ ăn thường mà còn ăn tiệc, không chỉ ăn những món ăn truyền thống, đặc sản mà còn ăn những món ăn Âu, ăn Á thậm chí có cả sự giao thoa văn hoá thể hiện ở việc Việt hoá món ăn Âu hay Âu hoá món ăn Việt

“Độc đáo, trang nghiêm, ấn tượng, ít tốn kém” là phương châm hoạt động của nhà hàng Seafood đã đưa ra, các chiến lược cạnh tranh về giá kết hợp với chất lượng dịch vụ là phương pháp hữu hiệu nhất ngay trong nền kinh tế hiện nay. Để được như vậy thì nhà hàng cần phải nâng cao chất lượng dịch vụ hơn nữa, không phải chỉ hơn chất lượng so với đối thủ mà cần phải nâng cao chất lượng so với quá khứ trước đây. Vì vậy, BGD cần đặt mục tiêu chất lượng và không ngừng cải tiến chất lượng dịch vụ của mình lên hàng đầu và thực hiện ngay từ bây giờ.

Nâng cao cơ sở vật chất kỹ thuật:

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

Nâng cao, bồi dưỡng đội ngũ nhân viên:

Ngày nay mọi ngành nghề đều phải sử dụng đến ngoại ngữ đặc biệt là tiếng Anh còn nếu biết thêm tiếng Trung hay tiếng Nhật cũng là một lợi thế của nhà hàng, sẽ phục vụ được nhiều khách hơn. Để được như thế cần phải đào tạo cho đội ngũ nhân viên về ngoại ngữ. Thường xuyên cho nhân viên đi tập huấn tại các lớp tập huấn, học hỏi thêm kinh nghiệm để từ đó chuyên môn nghiệp vụ sâu và cách ứng xử giao tiếp với khách tốt. Tạo bầu không khí làm việc cho nhân viên thoải mái, vui vẻ, hòa đồng nhưng không để vượt quá mức quy định đối với yêu cầu của một nhân viên. Nâng cao chất lượng phục vụ cho nhân viên bằng cách thường xuyên cho nhân viên đi tập huấn, công tác nghiệp vụ, học hỏi kinh nghiệm để từ đó có cách phục vụ tốt hơn. Một đội ngũ nhân viên lành nghề, có phẩm chất đạo đức, khả năng giao tiếp ứng xử, tác phong chuyên nghiệp, lòng yêu nghề trong khi làm việc.

Đa dạng hóa sản phẩm trong thực đơn:

Bổ sung các món ăn làm đa dạng Menu và các thức uống. Đưa vào các món ăn chính, các loại bánh đặc sản của địa phương, các món ăn tráng miệng và các món ăn dân dã.

Đưa ra các chính sách về môi trường:

Thực hiện công tác quản lý môi trường theo tiêu chuẩn ISO 14001:2004. Đưa ra các giải pháp giảm thiểu khí thải, xử lý ô nhiễm. Giáo dục ý thức về bảo vệ môi trường, phân loại rác thải. Thực hiện công tác diệt côn trùng như chuột, kiến, muỗi đảm bảo vệ sinh nhà hàng. Chính sách đầu tư vào hoàn thiện cơ sở vật chất. Chính sách ngăn đầu tư ngắn hạn và dài hạn cho cán bộ nhân viên đi tham gia các khóa đào tạo nâng cao trình độ cho đội ngũ nhân viên.

Chỉnh đốn bộ máy cơ cấu tổ chức:

Cơ cấu tổ chức quản lý vững vàng, có nhiều tổ chức theo cơ cấu trực tuyến chức năng, có thể giao nhiệm vụ cho giám đốc nhân sự để công tác quản lý tốt hơn, hiệu quả hơn.

3.1.2. Mục tiêu của nhà hàng:

Trong tương lai gần, hướng tới tiêu chí đưa thương hiệu nhà hàng Seafood trở thành 1 địa chỉ quen thuộc, vươn xa khắp thành phố, đạt được sự tín nhiệm của khách hàng, phát huy truyền thống, hình ảnh mà nhà hàng đã tạo dựng trong suốt thời gian qua, đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng. Trong tương lai xa, đưa thương hiệu nhà hàng đứng vào hàng ngũ những nhà hàng cao cấp nhất thành phố. Để làm được điều này, đòi hỏi tất cả các bộ phận trong nhà hàng phải phối hợp chặt chẽ với nhau trong việc thiết lập và duy trì chất lượng cung ứng cho khách để đảm bảo chất lượng dịch vụ của nhà hàng tốt nhất ở mọi thời điểm, với mọi khách hàng.

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

3.2.1. Nâng cao năng lực chuyên môn, thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên

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

Chuyên môn nghiệp vụ của nhân viên là yếu tố quan trọng để mỗi nhân viên có thể thực hiện tốt quy trình phục vụ một cách hiệu quả và đáp ứng nhu cầu của khách một cách tốt nhất để thể hiện sự chuyên nghiệp của nhà hàng. Đặc biệt đối với định hướng của nhà hàng Seafood đang muốn trở thành một nhà hàng hàng đầu thành phố, năng lực này càng phải được chú trọng, đòi hỏi cao về trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Nâng cao năng lực chuyên môn của

đội ngũ nhân viên của nhà hàng là một vấn đề tất yếu để đảm bảo duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng.

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

Ban lãnh đạo hiểu được rằng chất lượng nguồn nhân lực chất lượng cao ở đây là nói đến việc đào tạo kiến thức quản lý, trình độ kỹ năng tay nghề trong công việc của lao động. Chất lượng tăng, giá thành hạ sẽ tạo ra sức mạnh vững chắc để các doanh nghiệp cạnh tranh lành mạnh trên thị trường trong và ngoài nước.

Đội ngũ nhân viên được đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực là điều kiện quyết định nhà hàng có phục vụ tốt hay không, các quản lý cũng phải đi học ở nước ngoài về kỹ năng quản lý của mình. Đội ngũ nhân viên phải 6 tháng đi thi các bằng quốc tế như TOIEC, IELTS, TOEFL, còn đối với những nhân viên sử dụng tiếng Nhật thì phải có bằng JLPT, Nat test N3,N2 còn đối với tiếng Trung thì phải có bằng HSK 3 trở lên.

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

Bồi dưỡng nghiệp vụ, kỹ năng quản trị cho đội ngũ quản lý nhà hàng

Quản lý đóng vai trò rất quan trọng trong nhà hàng, đảm bảo công việc được diễn ra trôi chảy và đem lại sự hài lòng cho khách hàng. Do đó nhiệm vụ bồi dưỡng nghiệp vụ cho các quản lý nhà hàng hết sức quan trọng và cần thiết để đảm bảo họ nắm vững kiến thức, kỹ năng quản trị, kiểm tra, giám sát nhân viên một cách tốt nhất, đảm bảo ăn uống diễn ra được thành công, tốt đẹp.

BGD nhà hàng cần tạo điều kiện cho các giám sát để họ được tham gia các lớp tập huấn nghiệp vụ quản lý để họ có thể phát huy được hết năng lực kiểm tra, giám sát và có thể tiếp cận được các vị trí cao hơn nữa một cách dễ dàng trong tương lai. Tổ chức các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ và trang bị kiến thức, kỹ năng tổ chức, quản lý nhóm để họ trau dồi kinh nghiệm, phục vụ tốt cho nhà hàng và động viên các nhân viên làm việc 1 cách hiệu quả nhất

BGD, Phòng nhân sự cần thường xuyên kiểm tra trình độ tiếng Anh của các quản lý, giám sát, tổ trưởng, lễ tân vì đây là bộ mặt của nhà hàng, thường xuyên tiếp xúc với khách hàng. Việc họ thông thạo ngoại ngữ sẽ giúp nhà hàng thể hiện được đẳng cấp của mình, thể hiện mức độ chuyên nghiệp và làm hài lòng tất cả các khách hàng. Ngoài ra, BGD cũng cần động viên, khuyến khích các quản lý, giám sát, tổ trưởng thường xuyên tham gia vào các cuộc

thi nghiệp vụ chuyên môn được tổ chức tại TPHCM và quốc tế để được dịp đo sức với đồng nghiệp, học hỏi và nâng cao tay nghề, góp phần quảng bá nhà hàng

Thiết lập những yêu cầu chuyên môn nghiệp vụ đối với đội ngũ nhân sự của nhà hàng

Để làm tốt công tác xây dựng chuyên môn nghiệp vụ đối với đội ngũ nhân sự của nhà hàng, nhà hàng cần phải đưa ra những mục tiêu, yêu cầu cụ thể rõ ràng về kiến thức chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, giải quyết tình huống, kỹ năng phục vụ, ngoại ngữ,...đối với đội ngũ phục vụ ăn uống cho nhà hàng Seafood.

BGD cần thông báo rõ ràng các yêu cầu của mình ở buổi tuyển dụng nhân sự cho các ứng viên được biết họ cần phải chuẩn bị những gì, công việc họ sẽ phải làm tại nhà hàng bao gồm những gì và BGD nhà hàng cũng cần thông báo, phổ biến rộng rãi cho toàn thể nhân viên nhà hàng biết, và cần được tóm tắt trong bảng yêu cầu chuyên môn nghiệp vụ để phục vụ cho công tác tuyển dụng nhân sự.

Khi BGD xây dựng hệ thống tiêu chuẩn chuyên môn nghiệp vụ rõ ràng thì mới lựa chọn được những nhân viên giỏi, phù hợp được với những yêu cầu mà BGD đã đặt ra và huấn luyện họ đáp ứng những yêu cầu và các nhân viên trong nhà hàng cứ căn cứ theo đó mà làm việc đúng theo nguyên tắc mà nhà hàng đưa ra. Bảng yêu cầu chuyên môn nghiệp vụ ngoài ra còn phải có yêu cầu về trình độ học vấn, kinh nghiệm, ngoại hình, ... cần có của 1 nhân viên phục vụ bàn.

Nâng cao chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên phục vụ

Kỹ năng phục vụ rất quan trọng vì nó thể hiện sự chuyên nghiệp của nhân viên và quyết định chất lượng phục vụ tại nhà hàng, góp phần đem lại sự hài lòng rất lớn đối với khách hàng, 1 nhân viên phục vụ nhanh, gọn gàng, sạch sẽ, ân cần, chu đáo sẽ khiến khách hàng vui vẻ và quay trở lại nhà hàng để đặt tiệc sau này. Kỹ năng phục vụ bàn là cách thức nhân viên bày trí bàn và thực hiện kỹ năng phục vụ bàn theo chuẩn mà nhà hàng đã đề ra, để nâng cao kỹ năng phục vụ, BGD của nhà hàng cần đề ra các tiêu chí:

Ưu tiên chọn các ứng viên đã có kinh nghiệm và tay nghề trong lĩnh vực phục vụ. Khi có thời gian vào những giờ vắng khách hoặc những giờ giao ca, các quản lý cần thường xuyên tổ chức các buổi đào tạo để hướng dẫn thêm kỹ năng mới cho nhân viên của cả 2 ca nhằm giúp nhân viên học hỏi thêm và nhận xét, tạo điều kiện cho mỗi nhân viên trình bày những thắc mắc, khó khăn để giúp họ giải quyết những vấn đề mà họ gặp phải trong lúc làm việc, giúp họ an tâm hoàn thành tốt công việc được giao với một tâm lý thoải mái nhất.

Tổ chức các buổi học training ngoại khóa để nâng cao kỹ năng phục vụ, cách ứng xử trong từng trường hợp.

Tăng cường các buổi họp để kiểm tra nghiệp vụ định kỳ hàng tháng hoặc 3 tháng 1 lần để đánh giá năng lực của nhân viên, từ đó đưa ra những sửa chữa sai sót cho nhân viên, hoặc tăng lương đối với những nhân viên giỏi, có năng lực tốt và bố trí công việc phù hợp hơn và tạo điều kiện để nhân viên phát huy hết năng lực của mình

Phối hợp với các trường nghiệp vụ, các trung tâm đào tạo như Saigontourist, Việt Giao,... để tổ chức các buổi tập huấn nâng cao kỹ năng phục vụ bàn cho nhân viên tiếp thu được những cái mới mẻ, chú trọng thực hành, nội dung cần được bám sát với điều kiện, tình hình thực tế tại nhà hàng để nhân viên có thể áp dụng ngay, góp phần chuyên nghiệp hoá đội ngũ phục vụ bàn

Các quản lý cũng cần thường xuyên đưa ra các tình huống bất ngờ đòi hỏi nhân viên phải có cách giải quyết khéo léo, đồng thời hướng dẫn nhân viên cách xử lý tình huống 1 cách nhanh nhất và đáp ứng nhu cầu của khách hàng, góp phần đem lại sự hài lòng cho khách hàng

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

Huấn luyện cho nhân viên kỹ năng xử lý tình huống, giải quyết vấn đề

Đối với công việc làm dâu trăm họ như tại nhà hàng thì có rất nhiều vấn đề xảy ra cần được giải quyết. Kỹ năng xử lý tình huống, giải quyết vấn đề cần được BGD nhà hàng chú trọng để làm hài lòng khách, thường xuyên tổ chức các khoá học để nâng cao 2 kỹ năng này. Mời các chuyên viên tâm lý, hoặc các quản lý, giám đốc nhân sự đến để chia sẻ tình huống đã xảy ra trong nhà hàng, đưa ra một số cách giải quyết để nhân viên dễ dàng áp dụng vào công việc

Nâng cao trình độ ngoại ngữ cho nhân viên

Với sự phát triển nhanh chóng của ngành du lịch Việt Nam hiện nay cũng như định hướng trở thành 1 nhà hàng hàng đầu tại thành phố thì nhà hàng cần chú trọng đến trình độ ngoại ngữ cho nhân viên. Hiện tại, ngoại ngữ của các nhân viên còn kém, chưa đáp ứng được nhu cầu xã hội. Vì vậy, nâng cao trình độ ngoại ngữ cho nhân viên, nhất là Tiếng Anh là một nhiệm vụ thiết yếu của nhà hàng để nâng cao năng lực của nhân viên.

Phòng Nhân sự cần thường xuyên tổ chức lớp nâng cao Anh ngữ cho toàn thể nhân viên của nhà hàng, nhất là nhân viên phục vụ bàn. Nên mời các giảng viên từ các trường nghiệp vụ chuyên nghiệp, các anh/chị quản lý từ các nhà hàng, khách sạn nổi tiếng để họ có thể nắm bắt được điểm mạnh, điểm yếu về Tiếng Anh của nhân viên. Từ đó, họ sẽ đưa ra những thuật ngữ và cấu trúc bám sát với yêu cầu công việc thực tế, giúp tiết kiệm được thời gian, chi phí cũng như công sức học hành.

BGD cần thường xuyên tổ chức những buổi đánh giá, kiểm tra trình độ của tất cả các nhân viên trong nhà hàng bằng hình thức trả lời vấn đáp, đưa ra các tình huống để nhân viên trả lời bằng Tiếng Anh. Qua đó sẽ đánh giá được trình độ của nhân viên, từ đó có thể đưa ra các biện pháp hoàn thiện trình độ nhân viên thích hợp nhất.

Đối với các nhân viên có ngoại ngữ giỏi, cần được khen thưởng, tăng lương, hoặc được đề bạt lên vị trí cao hơn, nhờ vậy mà họ sẽ có động lực để hỗ trợ, giúp đỡ các nhân viên còn yếu hơn.

Tạo điều kiện để nhân viên được thường xuyên trao đổi, giao tiếp bằng tiếng Anh, sử dụng các dụng cụ, trang thiết bị bằng tiếng Anh, khuyến khích nhân viên tham gia các lớp học ngoài giờ để nâng cao trình độ giao tiếp, tham gia thi các chứng chỉ quốc tế như TOEIC, TOEFL, IELTS, ...

Đánh giá hiệu quả

Nâng cao năng lực chuyên môn của đội ngũ nhân viên là nhiệm vụ rất quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng, năng lực chuyên môn thể hiện mức độ chuyên nghiệp và đẳng cấp của nhà hàng, và đây là bước để trang bị cho toàn thể nhân viên kiến thức và kinh nghiệm thực tế nhất, để mỗi nhân viên hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, mang đến sự hài lòng cao nhất cho khách hàng, góp phần quảng bá và xây dựng một hình ảnh nhà hàng ân cần, chu đáo, và dịch vụ tốt nhất

3.2.2. Phát triển thực đơn và chất lượng món ăn

Các sản phẩm ăn uống đóng vai trò rất quan trọng trong nhà hàng nói chung và dịch vụ ăn uống nói riêng, với xu hướng ăn uống không chỉ ngon miệng mà món ăn còn phải được trình bày đẹp mắt, đầy đủ chất dinh dưỡng, ít béo, tốt cho sức khỏe thì một nhà hàng muốn thu hút khách hàng về cho mình cần xây dựng một thực đơn đa dạng, các món ăn hấp dẫn, phong phú, khác biệt so với những nơi khác. Đồng thời, chất lượng món ăn cũng cần được BGD chú trọng hơn để thể hiện đẳng cấp của nhà hàng, sử dụng nguồn nguyên liệu tốt nhất, nguồn gốc rõ ràng, hợp vệ sinh là những vấn đề cần làm để nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

Nâng cao tay nghề đội ngũ bếp và phát triển thực đơn nhà hàng

BGD cần thường xuyên tuyển chọn các đầu bếp giỏi, có tài năng từ các trường nghiệp vụ, các nhà hàng nổi tiếng, hoặc các đầu bếp nước ngoài về làm tại nhà hàng để có thể đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Thường xuyên cử đội ngũ bếp tham gia các lớp nghiệp vụ nâng cao tay nghề tại các trường nghiệp vụ, các khoá học về bếp và vệ sinh an toàn thực phẩm tại nước ngoài để học hỏi kinh nghiệm, góp phần nâng cao và xây dựng thực đơn mới mẻ, đa dạng tại nhà hàng

Nhà hàng cần đa dạng hóa sản phẩm ăn uống thông qua phương thức nâng cao tay nghề của đội ngũ đầu bếp, tạo cơ hội cho họ có thể học tập những kiến thức nấu ăn mới, kết hợp đội ngũ đầu bếp ở nhà hàng Hàn Quốc, Trung Quốc, Ấn Độ và các nhà hàng món Âu nhằm đưa ra những thực đơn mới lạ khác biệt mà khách hàng chỉ có thể tìm thấy ở nhà hàng.

Tạo điều kiện cho các đầu bếp tại nhà hàng tham gia các cuộc thi về bếp như Master Chef, Iron Chef, ... để tham gia tranh tài, học hỏi tay nghề từ các đầu bếp khác, từ đó góp phần giới thiệu nhà hàng đến công chúng 1 cách rộng rãi Nhà hàng cần bổ sung thêm các sản phẩm ăn uống mới lạ kiểu Ấn Độ, Hàn Quốc và châu Âu vì qua một số thực đơn ăn uống dễ dàng nhận thấy đó chủ yếu vẫn là các món đã quen thuộc với người Việt Nam.

Xây dựng món ăn có chất lượng tốt nhất

BGD cần phải kiểm tra vệ sinh an toàn thực phẩm thường xuyên tại khu vực bếp, lau dọn sạch sẽ, đeo bao tay, khẩu trang khi chế biến món ăn, rửa tay sạch sẽ bằng xà bông chuyên dụng; cho các nhân viên bếp kiểm tra sức khỏe kỹ càng, khi nhân viên bị mắc bệnh phải cho cách ly thức với ăn ngay,...

Kiểm soát chặt chẽ nguồn nguyên liệu nhập vào, thực phẩm phải rõ nguồn gốc xuất xứ; đối với thịt gia cầm, gia súc phải có giấy kiểm dịch của cơ quan thú y nhà nước. Để đem lại chất lượng món ăn tốt nhất, nhà hàng cần sử dụng các loại thực phẩm tươi ngon nhất, được tuyển chọn kỹ càng, luôn trong tình trạng tươi mới, giữ được chất lượng ban đầu vốn có của nó

Các đầu bếp cần thực hiện đúng quy trình chế biến thức ăn để đảm bảo giữ lại các chất dinh dưỡng trong món ăn, sử dụng nguồn nguyên liệu tốt nhất cho sức khỏe, không gây ngán và cảm giác khó ăn đối với khách hàng.

Xây dựng 1 thực đơn đa dạng, phong phú và món ăn có chất lượng góp phần rất lớn trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng. Một thực đơn đa dạng, khác biệt, món ăn có chất lượng, đảm bảo sức khỏe sẽ khiến cho khách hàng hài lòng, giữ được lòng trung thành và khách hàng sẽ dễ dàng quay lại nhà hàng trong những dịp sau này. Đây cũng là điều quan trọng được khách hàng quan tâm hàng đầu khi đến nhà hàng đặt tiệc, thực đơn ngon sẽ làm khách của chủ tiệc hài lòng, vui vẻ, và chủ tiệc cũng không bị mất mặt mà còn thể hiện sự tôn trọng đối với khách của họ.

3.2.3. Hoàn thiện công tác tổ chức và quản lý nhân sự

Nhà hàng có 1 lượng nhân viên phục vụ khá lớn để đảm bảo phục vụ nhiều ăn uống diễn ra cùng một lúc, tuy nhiên nhân viên phục vụ tại nhà hàng thường là nhân viên thời vụ, bán thời gian và thường xuyên có sự biến động nhân sự rất lớn. Do đó, công tác hoàn thiện công tác tổ chức và quản lý nhân sự cần được BGD hoàn thiện để xây dựng một môi trường làm

việc chuyên nghiệp, có hiệu quả và có chất lượng để góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng.

Thường xuyên kiểm tra, giám sát quy trình phục vụ của nhân viên

Do lực lượng phục vụ phần lớn là lao động thời vụ, họ chỉ được học nghiệp vụ ngắn hạn nên kỹ năng phục vụ còn thiếu chuyên nghiệp, không được đảm bảo, nhân viên thường lướt đi một số công đoạn so với quy trình đã được đưa ra để phục vụ khách hàng nhanh hơn cũng như giảm công sức, thời gian của nhân viên. Chính những điều này đã làm cho nhà hàng thiếu đi sự chuyên nghiệp. Vì vậy, BGD nhà hàng Seafood cần:

Thiết lập quy trình phục vụ cụ thể, rõ ràng, thể hiện đầy đủ quy trình phục vụ và thông báo cho các ứng viên dự tuyển vào nhà hàng, các nhân viên đang làm việc tại nhà hàng để họ có thể đọc và nắm vững, luôn luôn thực hiện đúng theo quy trình mà nhà hàng đưa ra, nếu vi phạm sẽ bị xử lý kỉ luật nghiêm khắc.

Quản lý, giám sát cần phải thường xuyên, quan sát, bao quát được tất cả các nhân viên của mình, đóng vai trò quan trọng trong công tác kiểm tra quy trình phục vụ khách hàng. Tích cực di chuyển trong phòng tiệc, giữa khu vực phục vụ tiệc và trong khu vực hậu cần để dễ dàng kiểm tra nhân viên của mình, đảm bảo họ thực hiện đúng theo bảng mô tả công việc, nhắc nhở các trường hợp thiếu sót để quy trình phục vụ được diễn ra trôi chảy và hiệu quả nhất

BGD cũng cần thường xuyên xuống các phòng tiệc kiểm tra, theo dõi tiến trình ăn uống cũng như theo dõi quá trình phục vụ khách hàng của nhân viên, từ đó đưa ra những nhận xét, đóng góp để nhân viên rút kinh nghiệm, khắc phục sai sót, phát huy năng lực đã có. Ngoài ra BGD còn có thể đánh giá được năng lực của toàn thể nhân viên, tìm ra lỗi sai để có thể đưa ra các biện pháp khắc phục, giúp hoàn thiện quy trình phục vụ và duy trì một bầu không khí làm việc nghiêm túc trong toàn thể nhân viên.

Quy trình dọn dẹp và set-up, share thức ăn của nhân viên cũng cần được giám sát, quản lý kiểm soát chặt chẽ để đảm bảo đúng nguyên tắc và kỹ thuật, ngoài ra cũng cần nhắc nhở, hỗ trợ các nhân viên giải quyết các khó khăn và xử lý sai phạm của họ một cách nghiêm khắc để quy trình phục vụ bàn được đảm bảo

Phân công công việc hợp lý

Phân công lại công việc một cách hợp lý, giao quyền chủ động cho nhân viên. Điều này là phải giao đúng người đúng việc, khi đã giao việc rồi phải để nhân viên có quyền chủ động trong việc giải quyết nhiệm vụ được giao trong quyền hạn cho phép của nhân viên, dưới sự giám sát của quản lý

Động viên, đôn đốc, thúc đẩy nhân viên có vai trò quan trọng, có tác động đến tâm lý của nhân viên. Nếu thực hiện tốt điều này thì nhân viên sẽ cố gắng thực hiện rất tốt công việc của mình, đem lại hiệu quả công việc cao

Hướng dẫn thay vì kiểm tra: khi giao việc cho nhân viên, quản lý nên hướng dẫn nhân viên làm thế nào để hoàn thành tốt công việc, làm mẫu cho nhân viên thấy, như vậy sẽ đem lại hiệu quả cao hơn thay vì chỉ kiểm tra và sửa chữa những sai sót sau khi công việc đã hoàn thành

Phòng nhân sự cần chú trọng đến trình độ đào tạo và kinh nghiệm của nhân viên để đánh giá đúng nhân lực và bố trí họ vào vị trí phù hợp nhất

Tạo điều kiện cho nhân viên xoay ca để họ có thể trải nghiệm công việc, góp phần tích lũy kinh nghiệm và rèn luyện tính năng động trong công việc, linh hoạt xử lý tình huống. Giữa các nhân viên cần phải hỗ trợ và giúp đỡ lẫn nhau, nhân viên chính thức cần thường xuyên giúp đỡ, hỗ trợ nhân viên mới hoàn thành công việc

BGD cần bố trí thêm nhân sự vào những ngày cao điểm: đối với những ngày cao điểm, để quy trình phục vụ diễn ra đúng chuẩn và nhanh chóng, cần bổ sung thêm lượng nhân viên từ các nguồn thời vụ, nhân viên thực tập,... để đảm bảo chất lượng phục vụ khách hàng với chi phí hợp lý

Hoàn thiện cách thức quản lý và động viên, khen thưởng nhân viên

Các quản lý nhà hàng cần thường xuyên đánh giá đúng đắn chất lượng đội ngũ nhân viên về kỹ năng giao tiếp, thái độ làm việc, kỹ năng xử lý tình huống, kỹ năng phục vụ của mỗi nhân viên

Nghiêm khắc kiểm tra việc thực hiện nội quy của nhà hàng của các nhân viên

Quản lý cần nắm rõ số nhân sự để có thể kiểm soát, điều động, bố trí nhân sự phù hợp với các phát sinh xảy ra tại nhà hàng

Đối với các nhân viên rời khỏi vị trí trong lúc làm việc cần phải thông báo cho giám sát biết, chỉ khi được chấp thuận mới được rời vị trí nhưng phải nhanh chóng quay về giờ làm việc và chỉ được đi ra ngoài trong phạm vi nhà hàng

Để động viên, khích lệ nhân viên, BGD cần chú trọng đến các chính sách đãi ngộ cho nhân viên vì đây là động cơ thúc đẩy họ làm việc lâu dài tại nhà hàng, tăng thêm các mức phụ cấp và tiền thưởng cho nhân viên để họ đảm bảo cuộc sống.

Ngoài chính sách về vật chất, BGD cần thường xuyên quan tâm đến đời sống tinh thần của nhân viên: tổ chức tiệc tất niên, tiệc kỷ niệm ngày thành lập nhà hàng để nhân viên được gặp gỡ, giao lưu, ăn uống; tổ chức các tour du lịch, thăm hỏi khi đau ốm, giúp đỡ khi có

khó khăn, thường xuyên khen thưởng nhân viên giỏi,... để họ yên tâm làm việc và gắn bó lâu dài với nhà hàng

Chế độ lương thưởng cần gắn liền với doanh thu và năng suất lao động của nhân viên. Ngoài các mức lương, cần có các mức thưởng để ghi nhận thành quả và khích lệ tinh thần làm việc của các anh chị em nhân viên trong nhà hàng.

3.2.4. Hoàn thiện quy trình phục vụ của nhà hàng

Tiếp tục duy trì và ngày càng hoàn thiện hơn giai đoạn phục vụ để nhà hàng phục vụ một cách tốt nhất.

Đưa thêm nhiều món mới có thời gian chế biến nhanh, các món liên quan đến nướng thường thời gian chế biến lâu hơn các món khác, hạn chế có thêm món nướng vào thực đơn

Đón và tiễn khách một cách tận tình chu đáo nhất. Lễ tân sẽ ra tận cửa để đón và tiễn khách, dẫn khách vào đúng phòng mà khách đã chọn có thể hỏi thêm những câu như về sức khỏe đối với khách quen hoặc giới thiệu qua về nhà hàng với khách mới đến.

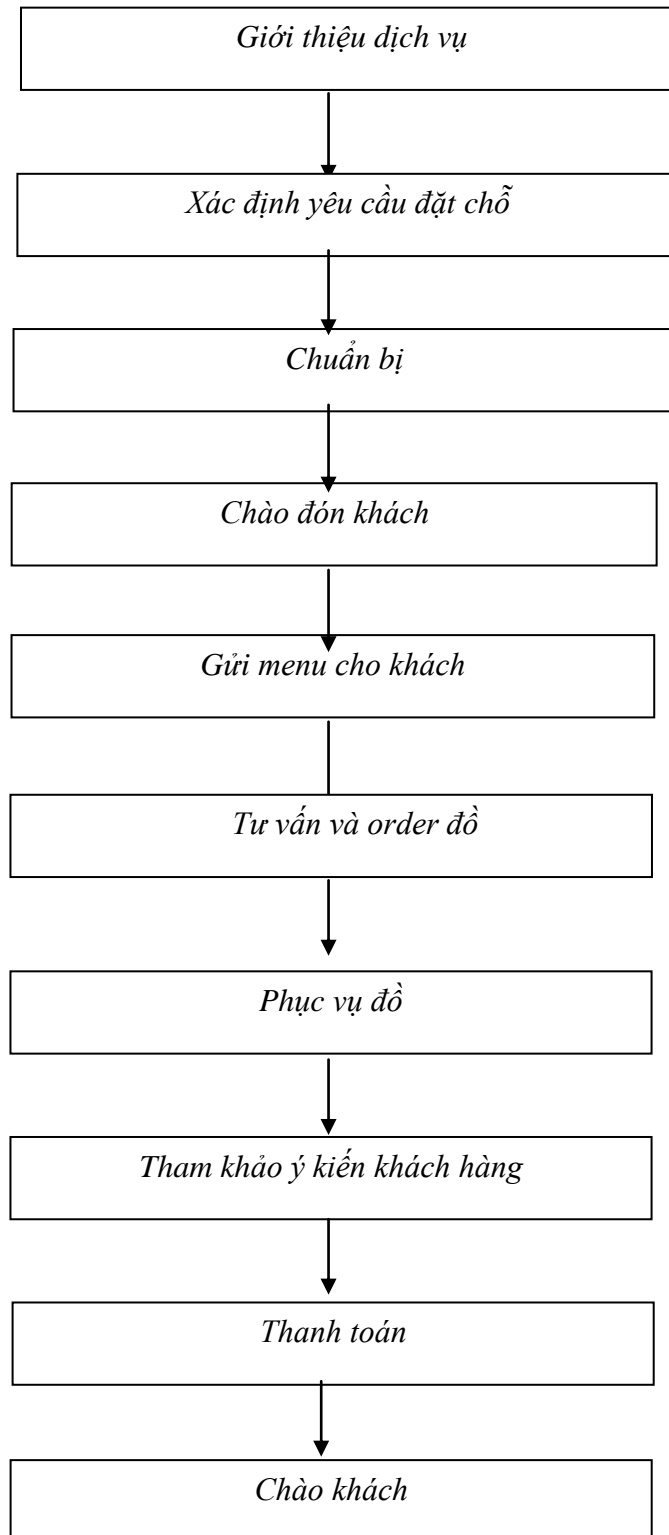
Quản lý cần phải thường xuyên quan sát tất cả nhân viên của mình, đóng vai trò quan trọng trong việc kiểm tra quy trình phục vụ khách hàng. Tích cực di chuyển quanh phòng tiệc hay những phòng vip của nhà hàng để dễ dàng kiểm tra, nhắc nhở nhân viên thực hiện đúng quy trình phục vụ.

Khi tiếp đãi những vị khách quan trọng của nhà hàng thì ban giám đốc nên xuống các phòng tiệc để kiểm tra, từ đó đưa ra những nhận xét, đóng góp để nhân viên rút kinh nghiệm, khắc phục sai sót, phát huy năng lực của nhân viên. Ngoài ra ban giám đốc cũng có thể kiểm tra năng lực của toàn thể nhân viên, tìm ra lỗi sai và đưa ra biện pháp khắc phục, giúp hoàn thiện quy trình phục vụ và duy trì bầu không khí làm việc nghiêm túc của nhân viên.

Các quy trình như: dọn dẹp, set-up hay share thức ăn cũng cần được giám sát, quản lý kiểm soát chặt chẽ để đảm bảo đúng nguyên tắc và kỹ thuật, ngoài ra cũng cần nhắc nhở, hỗ trợ nhân viên giải quyết các khó khăn và xử lý sai phạm của họ một cách nghiêm khắc để quy trình phục vụ được đảm bảo.

Một quy trình phục vụ khách hàng hoàn thiện sẽ cho khách thấy được phong cách phục vụ chuyên nghiệp. Khách hàng đến đây sẽ cảm thấy thoải mái, sẽ được nghỉ ngơi thư giãn mà không phải bận tâm đến cách phục vụ của nhà hàng.

Trong quy trình phục vụ của nhà hàng đã nêu ở chương 2 thì nhà hàng có nhiều bước hơi rườm rà, thấy có thể gộp chung bước *Mời thêm đồ uống* vào bước *Phục vụ đồ* để có được quy trình hoàn chỉnh hơn



Ngoài việc tuân thủ những bước phục vụ nhà hàng ở trên, nhân viên phục vụ nào cũng phải biết và thực hiện những nguyên tắc cơ bản sau để rèn luyện thái độ phục vụ và xây dựng phong cách phục vụ chuyên nghiệp cho nhà hàng:

Xếp chỗ cho thực khách

Giới thiệu món ăn và tư vấn món ăn theo sở thích của khách hàng

Ưu tiên phục vụ trẻ nhỏ, người lớn tuổi và phụ nữ

Phục vụ nước uống

Quan tâm nhưng không làm phiền đến khách

Hóa đơn rõ ràng dễ đọc

Không dọn sạch bát đĩa cho tới khi khách về

Không bình luận bất cứ điều gì về khách

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

Về phần này nhà hàng chưa thực sự làm tốt vì thế bộ phận chăm sóc khách hàng cần phải thường xuyên gọi điện cho khách để hỏi về tình hình của khách và nhà hàng luôn cung cấp số đường dây nóng cho khách hàng hoặc số điện thoại của người quản lý để khách hàng dễ dàng đặt bàn và biết còn bàn hay không. Đảm bảo nhân viên lễ tân luôn nghe máy trong giờ làm việc để sẵn sàng giải quyết các vấn đề đến từ khách hàng. Đội ngũ cán bộ nhân viên luôn hướng đến khách hàng, với phương châm phục vụ khách hàng một cách chuyên nghiệp và nhiệt tình.

Nếu khách phàn nàn về đồ ăn, có thể thay một món lựa chọn khác do khách hàng lựa chọn và tất nhiên món ăn trước đó sẽ không tính tiền và loại bỏ khỏi hóa đơn tính tiền. Giám đốc hay quản lý được thông báo về sự không tính tiền này

Món tráng miệng hay thức uống không tính tiền có thể mang lên cho khách

Cách phản ứng tố và quan trọng là cảm ơn sự phàn nàn của khách (tránh gây mất lòng). Điều này có thể cho họ cảm thấy vui hơn và thông thường họ sẽ quay lại

Để có được thông tin khách hàng và biết khách hàng suy nghĩ gì về nhà hàng thì có thể lấy bằng nhiều cách:

Thông tin từ người phục vụ trực tiếp

Thông tin từ hòm thư khiếu nại

Thông tin bằng bảng hỏi hoặc hỏi trực tiếp khách hàng

Khi có được thông tin rồi thì sau bữa ăn khách đã về thì nhân viên lễ tân nên gọi điện hỏi khách về buổi tiệc hoặc bữa ăn hôm nay như thế nào, có hài lòng với thái độ và cách phục vụ của nhân viên hay không, đồ ăn như thế nào,... phải cảm ơn khách và hẹn gặp lại khách vào dịp sau. Phải thường xuyên lấy ý kiến của khách hàng để nhà hàng biết được mình chưa tốt ở mảng nào và từ đó khắc phục.

Việc lấy ý kiến khách hàng được xem là giúp nhà hàng hiểu hơn được những vị khách của họ nghĩ gì. Sẽ có những ý kiến tốt cũng như sẽ có những ý kiến không tốt, chỉ vì những ý kiến xấu mà nhà hàng lại bỏ qua việc lấy ý kiến của khách hàng. Những ý kiến tốt sẽ giúp nhà hàng thành công vì chúng là phương tiện tiếp thị truyền miệng hậu quả nhất mà không tốn chi phí. Ngược lại những ý kiến không tốt sẽ giúp nhà hàng thấy được nhà hàng chưa tốt ở mảng nào từ đó khắc phục. Học cách lắng nghe khách hàng sẽ giúp nhà hàng càng ngày càng phát triển hơn.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị với Ban Giám Đốc.

Ban Giám đốc cần phải thường xuyên kiểm tra giám sát hoạt động kinh doanh, đảm bảo nhà hàng luôn thực hiện theo đúng tiêu chuẩn.

Phải xác định rõ thế mạnh của nhà hàng để có hướng đi đúng đắn. Thị trường mục tiêu phải xác định rõ, không tràn lan, tập trung vào đối tượng khách mà nhà hàng có thể phục vụ một cách tốt nhất.

Nhà hàng cần thường xuyên đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật, tiếp cận công nghệ mới, hiện đại.

Cần phải vạch rõ mục tiêu mà nhà hàng muốn đạt được, tránh sự mơ hồ, không rõ ràng. Xây dựng rõ những chiến lược, bước đi để đạt được mục tiêu đó.

Liên tục cập nhật những phương pháp quản lý của những nước phát triển, đặc biệt là những nước thành công trong hoạt động kinh doanh tiệc. Cử nhân viên đi học để nâng cao tay nghề, nâng cao kỹ năng nghiệp vụ.

Việc tuyển chọn nhân viên cần phải lựa chọn kỹ lưỡng, lựa chọn những người có trình độ nghiệp vụ, có thái độ yêu nghề, nghiêm túc trong công việc, nhân viên sau khi tuyển chọn phải được đào tạo một cách chuyên nghiệp, bài bản phù hợp với từng công việc cụ thể cũng như phù hợp với văn hoá nhà hàng. Sắp xếp nhân viên phải hợp lý, đúng người đúng việc, tạo tinh thần thoải mái cho nhân viên khi làm việc.

Thường xuyên phát phiếu thăm dò ý kiến khách hàng về chất lượng dịch vụ, cần chỉ rõ được những gì nhà hàng đã làm được, những gì nhà hàng chưa làm được và những gì nhà hàng cần làm tốt hơn.

3.3.2. Kiến nghị với Bộ Y tế và Cục Vệ sinh An toàn Thực phẩm

Hiện nay vấn đề an toàn thực phẩm trở thành mối quan tâm hàng đầu của những người tiêu dùng. Đời sống càng phát triển con người càng quan tâm đến vấn đề sức khỏe. Để đảm bảo tốt vấn đề vệ sinh trong kinh doanh ăn uống của khách sạn, nhà hàng. Bộ Y tế, Cục Vệ sinh An toàn Thực phẩm nên mở các lớp bồi dưỡng hướng dẫn các tiêu chuẩn vệ sinh trong lĩnh vực ăn uống, cách thức, quy trình chế biến và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm để nhân viên hoạt động trong lĩnh vực này càng nắm rõ đồng thời giúp họ nhận thức được tầm quan trọng của vấn đề an toàn vệ sinh trong kinh doanh ăn uống

Bộ y tế và cục vệ sinh an toàn thực phẩm nên cấp chứng nhận vệ sinh cho các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, đủ tiêu chuẩn để tạo dựng niềm tin cho khách

Tiến hành kiểm tra an toàn thực phẩm, thanh tra định kỳ cũng như đột xuất, xử lý nghiêm minh các trường hợp vi phạm để tạo môi trường kinh doanh lành mạnh

Nắm vững thông tin về các nơi bùng phát dịch bệnh, thông báo kịp thời trên các phương tiện thông tin đại chúng những nơi bùng phát ổ dịch bệnh để khách sạn lựa chọn nguồn nguyên liệu an toàn

3.3.3. Kiến nghị với ngành du lịch – nhà hàng – khách sạn của Việt Nam nói chung và thành phố Hải Phòng nói riêng.

Thành phố cần hết sức tạo điều kiện cho các nhà hàng, khách sạn cũng như công ty du lịch kinh doanh một cách có hiệu quả, đơn giản hoá các thủ tục hành chính cho các công ty doanh nghiệp.

Khuyến khích các công ty, nhà hàng, khách sạn mở rộng phạm vi kinh doanh, đa dạng hoá các loại hình dịch vụ, không bó hẹp sản phẩm.

Khuyến khích, kêu gọi đầu tư nước ngoài vào các dự án phát triển du lịch. Đặc biệt là các dự án phát triển cơ sở hạ tầng kỹ thuật.

Ngành du lịch cần phối hợp chặt chẽ với bộ giáo dục và đào tạo để đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng cao cho ngành. Bên cạnh đó, cần có sự đầu tư hơn nữa cho các trường đào tạo chuyên ngành du lịch – nhà hàng – khách sạn để họ có đầy đủ trang thiết bị dụng cụ phục vụ cho lý thuyết và thực hành.

Tiểu kết chương 3

Dựa trên thực trạng của nhà hàng đã được phân tích ở chương 2, thì chương 3 đã trình bày mục tiêu, định hướng của nhà hàng ở hiện tại và trong tương lai, và đưa ra các giải pháp thiết thực nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Seafood để khắc phục những hạn chế và tận dụng những ưu điểm trong quy trình phục vụ ăn uống để nâng cao chất lượng dịch vụ, từ đó đưa ra một số kiến nghị cho BGĐ nhà hàng để góp phần xây dựng cho nhà hàng. Hy vọng đây là những giải pháp có hiệu quả thiết thực nhất đối với nhà hàng, góp phần đem lại lợi nhuận cao nhất cho nhà hàng.

KẾT LUẬN

Với sự gia nhập WTO của Việt Nam đầu tháng 11 năm 2006 đã mở ra những thuận lợi bên cạnh đó là những khó khăn cho ngành kinh doanh nhà hàng. Sự cạnh tranh trong lĩnh vực này ngày càng khốc liệt đòi hỏi các nhà lãnh đạo của nhà hàng cần có sự năng động trong việc thu hút nguồn khách đến với mình thông qua quảng bá hình ảnh nâng cao chất lượng phục vụ, cải tiến trang thiết bị kỹ thuật...vì thế các nhà hàng phải biết tận dụng những thế mạnh đồng thời hạn chế những mặt yếu kém để thu hút các nguồn khách trong tương lai mà còn giữ vững được sự ổn định của nguồn khách hiện tại. Để làm được điều này không chỉ cần có những nhà lãnh đạo giỏi mà còn phải có những người nhân viên phục vụ tận tụy và tự giác đối với nhà hàng.

Trong thời gian thực tập tại nhà hàng với những kiến thức đã học tại trường và những tìm hiểu của em trong thời gian tại nhà hàng, em đã đưa ra những phân tích đánh giá về chất lượng phục vụ của nhà hàng, cùng với kiến thức và kinh nghiệm về chuyên ngành có hạn cho nên những giải pháp em đưa ra có thể chưa chính xác với thực tế, chưa cụ thể. Vì vậy em rất mong sự đóng góp chỉ dẫn của ban giám đốc nhà hàng cũng như các anh chị quản lí, nhân viên tại đây và cô ThS Nguyễn Thị Phương Thảo giúp đỡ em để góp phần nâng cao tầm hiểu biết về chuyên ngành học của mình.

Bài báo cáo Khoá luận tốt nghiệp chỉ là 1 phần kiến thức em học được ở trường và áp dụng thực tế tại nhà hàng. Mong rằng, sau khi tốt nghiệp, cá nhân sẽ trở thành một nhân viên ngành dịch vụ ăn uống thật đúng nghĩa, góp phần xây dựng đất nước ngày càng giàu mạnh hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. TS Tạ Thị Kiều An (2010), *Quản trị chất lượng*, ĐH Kinh Tế TP HCM
2. TS Hà Nam Khánh Giao (2011), *Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng*, Nhà xuất bản tổng hợp TP HCM
3. GV Nguyễn Duy Anh Kiệt (2011), *Giáo trình Quản lý nhà hàng và bar*, ĐH HUTECH
4. ThS Nguyễn Văn Trí (2009), *Giáo trình Luật du lịch*, ĐH HUTECH
5. Đồng chủ biên: GS.TS. Nguyễn Văn Đính, TS. Trần Thị Minh Hòa *Giáo trình Kinh tế du lịch*, ĐH Kinh tế quốc dân khoa du lịch và khách sạn
6. Đồng chủ biên: PGS.TS. Nguyễn Văn Mạnh, TS. Hoàng Thị Lan Hương, *Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn, nhà hàng*, ĐH Kinh tế quốc dân khoa du lịch và khách sạn
7. *Giáo trình Lý thuyết nghiệp vụ bàn I* (2010), ĐH Tôn Đức Thắng
8. *Giáo trình Lý thuyết nghiệp vụ bàn II* (2010), ĐH Tôn Đức Thắng
9. *Bảng báo cáo hoạt động kinh doanh*, Nhà hàng Seafood
10. *Định hướng phát triển*, Nhà hàng Seafood
11. Nguồn từ website của nhà hàng: hp3seafood.vn

PHỤ LỤC
CUSTOMER SURVEY

SEAFOOD BUFFER

Add: The 2nd floor Taiyo Building, 97 Bach Đàng str

Hai Phong City

Tel: (0225) 3668166 - 3668266

Wellcom to Seafood buffet restaurant!

Our great thanks go on whom had believed and chosen our services. We also hope our standard sevices would fill your expectations.

To improver the quality of our sevices to give the best satisfactions to our customers, please fill in the chart below with read information.

Your contribution will be highly appreciated and carefully chosen for better improvement of our sevices .

Questionair

Quality	Good (5 point)	Rather good (4 point)	Average (3 point)	Poor (2 point)	Very poor (1 point)
Standard					
1.Booking					
2.Wellocome and see of					
3.Sevice skills					
4.Facilities					
5.Food and drink quality					
6.Sanitation					
7.General remark					

Things need improved

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

Please, customer give us some more information:

National:.....

Carer:.....

Thanks again for your cooperation

SEAFOOD BUFFER

Địa chỉ: Tầng 2 Tòa nhà Taiyo, Số 97 Bạch Đằng, Hải Phòng

Liên hệ: (0225) 3668166 - 3668266

Phiếu xin ý kiến khách hàng

Chào mừng các bạn đến với nhà hàng Seafood của chúng tôi

Nhà hàng chúng tôi rất cảm ơn quý khách đã tin tưởng và sử dụng dịch vụ của nhà hàng. Với những dịch vụ đạt tiêu chuẩn, nhà hàng hy vọng sẽ đáp ứng sự trông đợi của quý khách.

Để không ngừng cải tiến chất lượng dịch vụ ăn uống của nhà hàng nhằm đáp ứng tốt nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, xin quý khách dành cho ít phút để đánh dấu vào bảng hỏi dưới đây

Những ý kiến đóng góp của quý khách chắc chắn sẽ giúp đỡ chúng tôi rất nhiều trong việc cải tiến chất lượng dịch vụ

BẢNG HỎI

Thang điểm Chất lượng chỉ tiêu	Tốt (5 điểm)	Khá (4 điểm)	Trung bình (3 điểm)	Kém (2 điểm)	Rất kém (1 điểm)
1. Đặt chỗ					
2. Đón tiếp khách					
3. Kỹ thuật phục vụ					
4. Tiện nghi phục vụ					
5. Chất lượng món ăn					
6. Vệ sinh ăn uống					
7. Cảm nhận chung					

Theo quý khách nhà hàng cần cải tiến vấn đề gì?

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

Quốc tịch :

Xin chân thành cảm ơn!