

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị khách sạn

**“Nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng
tại nhà hàng Le Paul’s thuộc khách sạn Stella
Maris Beach Da Nang”**

Sinh viên thực hiện: Đỗ Thị Thu Thảo

Đà Nẵng, tháng 6 năm 2026

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
“Nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng
tại nhà hàng Le Paul’s thuộc khách sạn Stella
Maris Beach Da Nang”

Giảng viên hướng dẫn	: TS. Nguyễn Thị Mỹ Thanh
Sinh viên thực hiện	: Đỗ Thị Thu Thảo
Mã số sinh viên	: 2254060018
Khóa học	: 2022 - 2026
Lớp	: 22KS

Đà Nẵng, tháng 6 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên:

MSSV: Lớp: Khóa:

Ngành: Quản trị khách sạn

1. Tên đề tài:
.....

2. Nội dung:

Nội dung: Nghiên cứu thực trạng chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's, đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ.

Mục tiêu: Hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng phục vụ buffet sáng trong khách sạn. Đánh giá thực trạng chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's và từ đó đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, tăng sự hài lòng của khách hàng.

Phương pháp thực hiện: Đề tài được thực hiện thông qua quá trình thực tập thực tế tại nhà hàng Le Paul's, kết hợp khảo sát khách hàng bằng bảng hỏi, thu thập và phân tích dữ liệu, đồng thời tổng hợp tài liệu liên quan để đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng.

3. Ngày giao khóa luận:

4. Ngày hoàn thành khóa luận:

5. Giảng viên hướng dẫn:

Nội dung và yêu cầu Khóa luận tốt nghiệp đã được thông qua Bộ môn.

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026

Trưởng bộ môn

Giảng viên hướng dẫn

Sinh viên thực hiện

(ký ghi rõ họ tên)

(ký ghi rõ họ tên)

(ký ghi rõ họ tên)

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

BẢN NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
(Dành cho Giảng viên hướng dẫn)

Họ và tên sinh viên: Đỗ Thị Thu Thảo
GVHD: TS. Nguyễn Thị Mỹ Thanh
Tên đề tài: Nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's thuộc khách sạn Stella Maris Beach Da Nang

NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

1. Tinh thần, thái độ trong quá trình làm việc với GVHD:

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

2. Nội dung khóa luận :

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

3. Hình thức khóa luận:

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

4. Đồng ý cho sinh viên bảo vệ trước hội đồng

Đà Nẵng, ngày ... tháng ... năm 2026
Người nhận xét

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

(Dành cho giảng viên chấm phản biện)

Họ và tên sinh viên: Đỗ Thị Thu Thảo

Ngành: Quản trị khách sạn

Lớp: 22KS

Tên đề tài: Nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's thuộc khách sạn Stella Maris Beach Da Nang

Học hàm, học vị, chức danh, họ tên người chấm phản biện:

1. NHẬN XÉT VỀ KHÓA LUẬN:

1.1 Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

1.2. Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

2. CÂU HỎI DÀNH CHO SINH VIÊN:

.....

.....

.....

3. ĐIỂM ĐÁNH GIÁ:

Đà Nẵng, ngày ... tháng ... năm 2026

Giảng viên phản biện

MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG

DANH MỤC HÌNH ẢNH

DANH MỤC SƠ ĐỒ - BIỂU ĐỒ

LỜI CẢM ƠN

LỜI MỞ ĐẦU

CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG TRONG KHÁCH SẠN 1

1.1 Tổng quan về kinh doanh nhà hàng trong khách sạn 1

1.1.1 Khái niệm kinh doanh nhà hàng 1

1.1.2 Nhà hàng trong khách sạn..... 2

1.1.2.1 Đặc điểm kinh doanh nhà hàng trong khách sạn..... 2

1.1.2.2 Hệ thống các loại hình sản phẩm của nhà hàng trong khách sạn 3

1.2 Buffet sáng tại nhà hàng trong khách sạn 4

1.2.1 Khái niệm loại hình phục vụ buffet sáng 4

1.2.2 Vai trò của loại hình phục vụ buffet sáng 5

1.2.3 Đặc điểm buffet sáng trong kinh doanh nhà hàng tại khách sạn 6

1.3 Chất lượng phục vụ buffet sáng 7

1.3.1 Khái niệm chất lượng phục vụ buffet sáng 7

1.3.2 Tầm quan trọng của chất lượng phục vụ buffet sáng 7

1.3.3 Các tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ buffet sáng theo mô hình SERVQUAL 8

1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ buffet sáng 10

1.4.1 Quy trình phục vụ (tiêu chuẩn SOP)..... 10

1.4.2 Chất lượng phục vụ của nhân viên..... 11

1.4.3 Cơ sở vật chất và môi trường phục vụ 12

1.4.4 Chất lượng mối quan hệ về phối hợp giữa các bộ phận..... 13

1.4.5 Công tác quản lý 14

TIỂU KẾT CHƯƠNG I 15

CHƯƠNG II: TÌNH HÌNH THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG LE PAUL’S 16

2.1 Tổng quan về nhà hàng Le Paul’s - Khách sạn Stella Maris beach Da Nang 16

2.1.1 Giới thiệu khách sạn Stella Maris beach Da Nang..... 16

2.1.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển..... 16

2.1.1.2 Hệ thống sản phẩm..... 18

2.1.2 Tổng quan về nhà hàng Le Paul's	25
2.1.2.1 Giới thiệu về nhà hàng	25
2.1.2.2 Cơ cấu tổ chức	27
2.2 Tình hình hoạt động kinh doanh của nhà hàng	31
2.2.1 Kết quả kinh doanh của nhà hàng giai đoạn 2022-2025	31
2.2.2 Tình hình thu hút khách của nhà hàng	33
2.2.2.1 Số lượng khách	33
2.2.2.2 Cơ cấu nguồn khách.....	33
2.3 Thực trạng chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's	36
2.3.1 Thời gian và thực đơn phục vụ buffet sáng tại nhà hàng	36
2.3.2 Không gian và cách bố trí buffet sáng tại nhà hàng	37
2.3.3 Cơ sở vật chất	38
2.3.4 Đội ngũ nhân sự	39
2.3.5 Quy trình phục vụ buffet sáng.....	39
2.3.6 Sự phối hợp giữa các bộ phận.....	41
2.3.7 Công tác quản lý	42
2.4 Đánh giá của khách hàng về chất lượng phục vụ buffet sáng	42
2.4.1 Mô tả khảo sát về chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's	42
2.4.2 Kết quả khảo sát chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's	44
2.4.2.1 Mô tả mẫu	44
2.4.2.2 Phân tích kết quả khảo sát.....	47
2.4.2.3 Đánh giá và góp ý từ khách hàng.....	56
2.5 Đánh giá chung về chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's.....	58
2.5.1 Những thành tựu đã đạt được.....	58
2.5.2 Những hạn chế còn tồn tại	59
TIÊU KẾT CHƯƠNG 2	61
CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG LE PAUL'S	62
3.1 Cơ sở đề xuất giải pháp.....	62
3.1.1 Định hướng phát triển du lịch Đà Nẵng.....	62
3.1.2 Định hướng chất lượng kinh doanh của khách sạn	63
3.1.3 Phân tích nguyên nhân các hạn chế còn tồn tại.....	64
3.2 Phương hướng và mục tiêu của giải pháp.....	65

3.3 Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng	67
3.3.1 Giải pháp về cơ sở vật chất và bố trí quầy buffet.....	67
3.3.2 Giải pháp về nguồn nhân lực	69
3.3.3 Giải pháp về thực đơn và chất lượng món	70
3.3.4 Giải pháp về quy trình phục vụ	71
3.3.5 Giải pháp về quản lý và phối hợp	72
KẾT LUẬN	76
TÀI LIỆU THAM KHẢO	
PHỤ LỤC	

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Hệ thống sản phẩm và dịch vụ của khách sạn Stella Maris beach Da Nang	18
Bảng 2.2: Cơ cấu hệ thống phòng của khách sạn Stella Maris Beach Da Nang	20
Bảng 2.3: Các loại phòng lưu trú của Khách sạn Stella Maris Beach Da Nang.....	21
Bảng 2.4: Cơ cấu nhân sự về giới tính, độ tuổi.....	29
Bảng 2.5: Cơ cấu nhân sự theo trình độ chuyên môn và thâm niên.....	30
Bảng 2.6: Kết quả kinh doanh của nhà hàng Le Paul's giai đoạn 2022-2025.....	31
Bảng 2.7: Lượt khách nhà hàng giai đoạn 2023 - 2025	33
Bảng 2.8: Cơ cấu khách theo quốc tịch năm 2023 - 2025.....	33
Bảng 2.9: Cơ cấu khách theo nguồn - mục đích năm 2023-2025	34
Bảng 2.10: So sánh quy trình phục vụ buffet sáng theo tiêu chuẩn và thực tế tại nhà hàng Le Paul's	40
Bảng 2.11: Đặc điểm mẫu khảo sát	44
Bảng 2.12: Kết quả khảo sát về cơ sở vật chất và không gian.....	47
Bảng 2.13: Kết quả khảo sát về nhân viên phục vụ	49
Bảng 2.14: Kết quả khảo sát về chất lượng ẩm thực.....	50
Bảng 2.15: Kết quả khảo sát về quy trình phục vụ và thanh toán.....	52
Bảng 2.16: Kết quả khảo sát về công tác quản lý	53
Bảng 2.17: Kết quả khảo sát về sự hài lòng của khách hàng	54
Bảng 2.18: Đánh giá tổng thể các tiêu chí khảo sát	55
Bảng 2.19: Các ý kiến đóng góp của khách hàng	57

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1.1: Mô hình SERVQUAL	8
Hình 2.1: Logo khách sạn Stella Maris beach Da Nang	16
Hình 2.2: Khách sạn Stella Maris beach Da Nang.....	17
Hình 2.3: Không gian của Nhà hàng khách sạn Stella Maris beach Da Nang	26
Hình 2.4: Hình quầy buffet tại nhà hàng.....	26

DANH MỤC BIỂU ĐỒ - SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1: Quy trình phục vụ buffet sáng tiêu chuẩn SOP	10
Biểu đồ 2.1: Biểu đồ số lượng loại phòng của khách sạn	21
Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức bộ phận nhà hàng tại Stella Maris beach Da Nang.....	27
Biểu đồ 2.2: Cơ cấu nhân sự theo giới tính.....	29
Biểu đồ 2.3: Cơ cấu nhân sự về độ tuổi	30
Biểu đồ 2.4: Kết quả kinh doanh nhà hàng Le Paul's giai đoạn 2022 – 2025	32

Biểu đồ 2.5: Kết quả khảo sát giới tính khách hàng	45
Biểu đồ 2.6: Kết quả khảo sát độ tuổi khách hàng.....	45
Biểu đồ 2.7: Kết quả khảo sát mục đích chuyến đi của khách hàng	46
Biểu đồ 2.8: Kết quả khảo thời gian sử dụng buffet sáng của khách hàng	47
Biểu đồ 2.9: Biểu đồ đánh giá các nhóm nhân tố chất lượng phục vụ tại nhà hàng Le Paul's.....	56
Biểu đồ 2.10: Biểu đồ thể hiện về việc sẵn lòng giới thiệu nhà hàng	56

LỜI CẢM ƠN

Khóa luận tốt nghiệp này là kết quả của quá trình học tập, rèn luyện và thực tập tại khách sạn Stella Maris Beach Da Nang. Khoảng thời gian 2,5 tháng mặc dù không dài, nhưng đó là khoảng thời gian quý báu để em có cơ hội hệ thống hóa lại kiến thức đã học, đồng thời vận dụng vào thực tiễn, từ đó nâng cao năng lực chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp. Thực tiễn công việc đã giúp em hiểu rõ hơn vai trò quan trọng của việc gắn lý thuyết với thực hành, cũng như bồi đắp cho em nhiều kinh nghiệm thực tế cần thiết trong hành trình phát triển nghề nghiệp sau này.

Trong suốt quá trình thực tập, từ những bờ ngõ ban đầu cho đến khi dần thích nghi với môi trường làm việc, em đã nhận được sự hướng dẫn tận tình và sự hỗ trợ quý báu từ các anh chị trong khách sạn cũng như bộ phận em thực tập. Em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Ban lãnh đạo và toàn thể cán bộ, nhân viên khách sạn Stella Maris Beach Da Nang, những người đã luôn nhiệt tình hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi để em được tiếp cận với môi trường làm việc thực tế, đồng thời chia sẻ nhiều kiến thức, kinh nghiệm trong suốt thời gian thực tập.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban giám hiệu Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, cùng quý thầy cô Khoa Du lịch - những người đã luôn tận tâm giảng dạy, truyền đạt kiến thức chuyên môn và định hướng nghề nghiệp cho em trong suốt quá trình học tập tại trường. Đặc biệt, em xin trân trọng cảm ơn cô Nguyễn Thị Mỹ Thanh, người đã trực tiếp hướng dẫn, đồng hành và hỗ trợ em trong suốt quá trình thực tập và thực hiện khóa luận này bằng tất cả tâm huyết và sự tận tình.

Do giới hạn về thời gian, kinh nghiệm và năng lực còn hạn chế, nội dung khóa luận không thể tránh khỏi những thiếu sót. Em kính mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu từ quý thầy cô, quý anh/chị tại khách sạn cũng như các bạn sinh viên, để em có thể hoàn thiện hơn trong những chặng đường học tập và làm việc sắp tới.

Em xin chân thành cảm ơn!

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lí do chọn đề tài

Trong những năm gần đây, hoạt động du lịch tại Đà Nẵng ngày càng phát triển, kéo theo sự gia tăng về số lượng và chất lượng của các cơ sở lưu trú. Trong bối cảnh đó, các khách sạn không chỉ cạnh tranh về vị trí hay cơ sở vật chất mà còn chú trọng nhiều hơn đến chất lượng dịch vụ nhằm tạo sự khác biệt và thu hút khách hàng.

Đối với khách sạn, dịch vụ buffet sáng là một trong những yếu tố quan trọng góp phần tạo nên trải nghiệm ban đầu của khách lưu trú. Một bữa sáng được phục vụ chu đáo, đa dạng và hợp lý không chỉ đáp ứng nhu cầu ăn uống mà còn ảnh hưởng đến cảm nhận chung của khách về chất lượng dịch vụ của khách sạn. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng là điều cần thiết để nâng cao mức độ hài lòng và giữ chân khách hàng.

Nhà hàng Le Paul's thuộc khách sạn Stella Maris Beach Da Nang là nơi phục vụ buffet sáng cho phần lớn khách lưu trú. Qua quá trình tìm hiểu và thực tập thực tế, em nhận thấy hoạt động phục vụ tại đây đã được tổ chức tương đối bài bản, tuy nhiên vẫn còn những điểm có thể cải thiện nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ và trải nghiệm của khách hàng.

Xuất phát từ những nhận định trên, em lựa chọn đề tài: “Nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's thuộc khách sạn Stella Maris Beach Da Nang” nhằm đánh giá thực trạng và đề xuất một số giải pháp phù hợp. Qua đó góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, tăng sự hài lòng của khách hàng và nâng cao hiệu quả hoạt động của nhà hàng.

2. Mục đích nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về kinh doanh nhà hàng và các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ buffet sáng.

- Đánh giá thực trạng chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's, xác định những điểm mạnh và những tồn tại, hạn chế trong quá trình phục vụ khách hàng.

- Đề xuất các giải pháp thiết thực nhằm nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng, từ đó tăng sự hài lòng của khách hàng và hiệu quả hoạt động cho nhà hàng Le Paul's.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu kết hợp phương pháp nghiên cứu định lượng và nghiên cứu định tính để tìm hiểu sự hài lòng của khách hàng về chất lượng phục vụ tại nhà hàng Le Paul's và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại nhà hàng Le Paul's thuộc khách sạn Stella Maris Beach Da Nang

- Nghiên cứu định lượng:

Xây dựng bảng hỏi để đo lường mức hài lòng của khách hàng đối với các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ tại nhà hàng

Chọn mẫu và thu thập dữ liệu: Áp dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện, kích thước mẫu dự kiến là 200 khách hàng đã sử dụng dịch vụ tại nhà hàng Le Paul's

Phân tích dữ liệu: Sử dụng phương pháp thống kê mô tả để xử lý và phân tích dữ liệu nhằm mô tả đặc điểm mẫu nghiên cứu, mức độ hài lòng của khách hàng và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ tại nhà hàng

- Nghiên cứu định tính:

Tổng hợp và phân tích tài liệu: Thu thập, tổng hợp các tài liệu, lý thuyết về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ tại nhà hàng - khách sạn. Quá trình nhằm hệ thống hóa cơ sở lý luận và xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu gồm

Phạm vi nội dung: Tập trung nghiên cứu chất lượng phục vụ buffet sáng

Phạm vi không gian: Nhà hàng Le Paul's thuộc khách sạn Stella Maris Beach Da Nang.

Phạm vi thời gian: Các dữ liệu thứ cấp được thu thập từ năm 2023-2025. Các dữ liệu sơ cấp được thu thập từ tháng 01/2026 đến tháng 5/2026.

5. Bố cục nghiên cứu:

Ngoài phần mở đầu và kết luận, đề tài được chia thành 3 nội dung chính:

Chương 1: Cơ sở lý luận về chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng trong khách sạn

Chương 2: Thực trạng chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's.

CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG TRONG KHÁCH SẠN

1.1 Tổng quan về kinh doanh nhà hàng trong khách sạn

1.1.1 Khái niệm kinh doanh nhà hàng

Hiện nay, có nhiều cách tiếp cận khác nhau về khái niệm kinh doanh nhà hàng.

Theo ThS. Nguyễn Thị Hải Đường - giáo trình Quản trị kinh doanh nhà hàng, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân năm 2013, định nghĩa: *"Nhà hàng là cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống và các dịch vụ bổ sung kèm theo với chất lượng phục vụ cao, đáp ứng nhu cầu của khách hàng"*. Định nghĩa này nhấn mạnh yếu tố chất lượng phục vụ cao và khả năng đáp ứng đa dạng đối tượng khách hàng, làm tiêu chí phân biệt nhà hàng với các cơ sở kinh doanh ăn uống thông thường. Khách hàng của nhà hàng rất đa dạng, bao gồm khách địa phương, khách du lịch, khách vắng lai và nhiều đối tượng khác. Tùy theo năng lực, mục tiêu kinh doanh và phân khúc thị trường hướng đến, nhà hàng sẽ thiết lập chiến lược kinh doanh phù hợp để phục vụ các nhóm khách hàng mục tiêu. Nhà hàng không đơn thuần là nơi đáp ứng nhu cầu ăn uống cơ bản mà còn cung cấp các dịch vụ bổ sung đi kèm. Hoạt động chính của nhà hàng là chế biến và phục vụ các món ăn, đồ uống, với hệ sản phẩm được xây dựng phù hợp với loại hình kinh doanh và điều kiện cụ thể của từng nhà hàng.

Theo Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2013), *"Nhà hàng là đơn vị kinh doanh dịch vụ ăn uống nhằm phục vụ nhu cầu của khách hàng và tạo doanh thu cho doanh nghiệp"*.

Như vậy, trong khóa luận này Kinh doanh nhà hàng được định nghĩa theo cách hiểu đơn giản nhất *"Nhà hàng là một đơn vị kinh doanh cung cấp dịch vụ ăn uống cùng các dịch vụ bổ sung đi kèm, với mục tiêu lợi nhuận"*. Tại nhà hàng, thực khách không chỉ đến để ăn uống mà còn để thưởng thức ẩm thực và trải nghiệm các dịch vụ kèm theo. Tuy nhiên, không phải mọi cơ sở kinh doanh ăn uống thu lợi nhuận đều được xem là nhà hàng. Điểm phân biệt giữa nhà hàng và các quán ăn thông thường (như quán ăn bình dân,...) là ở hệ sản phẩm, chất lượng phục vụ, và giá cả. Tùy theo loại hình kinh doanh và điều kiện cụ thể mà các nhà hàng triển khai hệ sản phẩm phù hợp, với mức chất lượng phục vụ và giá cả phù hợp với đối tượng khách hàng mục tiêu.

1.1.2 Nhà hàng trong khách sạn

Theo nguồn thông tin từ Hướng Nghiệp Á Âu, bộ phận nhà hàng trong khách sạn còn thường được gọi là F&B (Food and Beverage). Là bộ phận thức ăn và quây uống trong khách sạn, resort. Chịu trách nhiệm cung cấp thức ăn và đồ uống cho thực khách và cả đội ngũ nhân viên đang làm việc tại khách sạn (đặc biệt khách sạn 4-5 sao). Và cung ứng những dịch vụ khác như: tổ chức tiệc sinh nhật, tiệc cưới, buffet cho hội thảo, liên hoan cuối năm,...

Bộ phận F&B trong khách sạn, resort khác với bếp ăn thông thường hay những khách sạn quy mô nhỏ. Bởi vì nhà hàng trong khách sạn 5 sao phải có quầy bar nhỏ bên hồ bơi khách sạn. Quầy rượu ở khu vực tiền sảnh và nhà hàng sang trọng nằm trong khuôn viên khách sạn.

1.1.2.1 Đặc điểm kinh doanh nhà hàng trong khách sạn

Kinh doanh nhà hàng trong khách sạn có những điểm riêng biệt so với các loại hình kinh doanh ăn uống khác:

Nhà hàng trong khách sạn phục vụ nhiều nhóm khách khác nhau, bao gồm khách lưu trú và khách bên ngoài, với sự khác biệt về quốc tịch, độ tuổi và nhu cầu tiêu dùng. Do đó, nhà hàng cần xây dựng thực đơn phong phú và có khả năng đáp ứng linh hoạt.

Nhà hàng trong khách sạn không hoạt động độc lập mà chịu ảnh hưởng trực tiếp từ tình hình kinh doanh chung, đặc biệt là công suất phòng. Khi lượng khách lưu trú tăng, nhu cầu sử dụng dịch vụ ăn uống cũng tăng theo, đặc biệt là buffet sáng

Do phục vụ trong môi trường khách sạn, nhà hàng phải đảm bảo tiêu chuẩn cao về chất lượng món ăn, vệ sinh an toàn thực phẩm và phong cách phục vụ. Theo tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam – VTOS, dịch vụ nhà hàng cần được thực hiện theo quy trình chuyên nghiệp, đảm bảo tính đồng bộ và sự hài lòng của khách hàng.

Hoạt động phục vụ tại nhà hàng thường tập trung vào các khung giờ nhất định, đặc biệt là bữa sáng. Điều này đòi hỏi nhà hàng phải có sự chuẩn bị kỹ lưỡng về nhân sự và tổ chức phục vụ để đáp ứng lượng khách lớn trong thời gian ngắn.

Sản phẩm của nhà hàng không chỉ là món ăn mà còn bao gồm không gian, phong cách phục vụ và trải nghiệm của khách hàng. Đây là yếu tố quan trọng góp phần tạo nên giá trị dịch vụ và sự khác biệt của nhà hàng trong khách sạn.

1.1.2.2 Hệ thống các loại hình sản phẩm của nhà hàng trong khách sạn

Hệ thống sản phẩm của nhà hàng trong khách sạn là toàn bộ các loại hình ăn uống và hình thức phục vụ được tổ chức nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách trong quá trình lưu trú cũng như khách bên ngoài. Khác so với những cơ sở ăn uống độc lập, sản phẩm của nhà hàng trong khách sạn thường được xây dựng tương đối phong phú, có sự kết hợp giữa nhiều bữa ăn trong ngày, nhiều cách phục vụ khác nhau và nhiều mức độ đáp ứng khác nhau tùy theo đối tượng khách hàng. Chính sự đa dạng đó tạo nên tính hoàn chỉnh trong hoạt động kinh doanh ăn uống, đồng thời góp phần nâng cao khả năng phục vụ và hiệu quả kinh doanh của khách sạn:

Về thời điểm phục vụ, hệ thống sản phẩm của nhà hàng trong khách sạn thường bao gồm các bữa ăn chính trong ngày như bữa sáng, bữa trưa và bữa tối. Mỗi bữa ăn mang đặc điểm riêng và giữ vai trò nhất định trong hoạt động kinh doanh của nhà hàng. Bữa sáng thường gắn chặt với khách lưu trú, là dịch vụ phổ biến ở hầu hết các khách sạn và có ý nghĩa quan trọng trong việc tạo ấn tượng ban đầu đối với khách hàng. Trong khi đó, bữa trưa và bữa tối có thể phục vụ cả khách lưu trú lẫn khách bên ngoài, đồng thời linh hoạt hơn về hình thức tổ chức và khả năng tạo doanh thu. Việc xây dựng đầy đủ các bữa ăn trong ngày cho thấy nhà hàng không chỉ đáp ứng nhu cầu thiết yếu của khách mà còn hướng đến việc hoàn thiện chuỗi dịch vụ ăn uống trong khách sạn.

Về hình thức phục vụ. Trong đó, buffet là hình thức khá phổ biến tại các khách sạn, đặc biệt đối với bữa sáng. Với hình thức này, khách hàng được chủ động lựa chọn món ăn theo nhu cầu và khẩu vị cá nhân, từ đó tạo cảm giác thoải mái và thuận tiện trong quá trình sử dụng dịch vụ. Buffet cũng cho phép nhà hàng phục vụ số lượng khách lớn trong cùng một khoảng thời gian, phù hợp với đặc điểm hoạt động của khách sạn, nhất là vào giờ cao điểm. Tuy nhiên, để tổ chức buffet hiệu quả, nhà hàng phải có sự chuẩn bị kỹ lưỡng về thực đơn, khu vực bày món, nhân sự phục vụ và khả năng kiểm soát chất lượng trong suốt thời gian diễn ra bữa ăn. Hình thức phục vụ gọi món (à la carte) cũng là một bộ phận quan trọng trong hệ thống sản phẩm của nhà hàng khách sạn. Khác với buffet, à la carte cho phép khách lựa chọn từng món ăn riêng biệt theo thực đơn, phù hợp với sở thích, mức chi tiêu và nhu cầu cụ thể của từng người. Hình thức này thể hiện rõ tính cá nhân hóa trong phục vụ, đồng thời giúp nhà hàng nâng cao giá trị dịch vụ thông qua chất lượng món ăn và phong cách phục

vụ tại bàn. Đây thường là loại hình được áp dụng linh hoạt trong các bữa trưa, bữa tối hoặc những thời điểm nhà hàng cần đáp ứng nhu cầu dùng bữa mang tính riêng tư và thoải mái hơn. Trong khi đó, còn có thực đơn theo set menu. Đây là hình thức xây dựng sẵn các món ăn theo từng suất hoặc từng bàn, thường được sử dụng cho khách đoàn, tiệc, hội nghị hoặc các chương trình ăn uống được đặt trước. So với à la carte, set menu giúp nhà hàng dễ dàng chủ động hơn trong khâu chuẩn bị nguyên liệu, tổ chức chế biến và kiểm soát chi phí. Đồng thời, hình thức này cũng góp phần đảm bảo tính đồng bộ trong chất lượng món ăn và tiến độ phục vụ, đặc biệt khi phục vụ số lượng khách lớn. Trong môi trường khách sạn, set menu thường được sử dụng như một sản phẩm phù hợp với nhu cầu tổ chức sự kiện, qua đó mở rộng phạm vi kinh doanh của nhà hàng.

Bên cạnh các bữa ăn hằng ngày, nhà hàng khách sạn còn tổ chức nhiều loại hình phục vụ khác như tiệc cưới, hội nghị, tea break hoặc phục vụ đoàn khách. Những hoạt động này cho thấy phạm vi hoạt động của nhà hàng không chỉ giới hạn ở việc phục vụ ăn uống hằng ngày mà còn mở rộng sang nhiều loại hình dịch vụ khác nhau. Điều này vừa giúp tăng khả năng khai thác thị trường, vừa tạo thêm nguồn doanh thu bổ sung cho khách sạn.

Nhìn chung, hệ thống sản phẩm của nhà hàng trong khách sạn được xây dựng đa dạng cả về thời điểm phục vụ, hình thức phục vụ và loại hình dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu của nhiều đối tượng khách khác nhau. Trong đó, buffet sáng là một trong những hình thức phục vụ phổ biến và quan trọng nhất tại nhiều khách sạn hiện nay, đặc biệt đối với khách lưu trú.

1.2 Buffet sáng tại nhà hàng trong khách sạn

1.2.1 Khái niệm loại hình phục vụ buffet sáng

Thuật ngữ "Buffet" có nguồn gốc từ tiếng Pháp, ban đầu được dùng để chỉ các loại tủ đứng hoặc bàn dài dùng để bày biện thức ăn. Trải qua quá trình phát triển của ngành dịch vụ ẩm thực, Buffet đã trở thành một loại hình phục vụ phổ biến và được ưa chuộng tại hầu hết các khách sạn trên thế giới.

Theo các chuyên gia về dịch vụ F&B D. Lillicrap và J. Cousins (2010) trong cuốn "Food and Beverage Service", loại hình này được định nghĩa như sau: "*Buffet là một hình thức phục vụ mà trong đó các món ăn được chuẩn bị sẵn và trình bày*

trên các bàn dài hoặc quầy kệ. Khách hàng thường tự phục vụ mình bằng cách lựa chọn các món ăn theo sở thích và số lượng mong muốn với một mức giá cố định được thanh toán trước hoặc sau bữa ăn."

Tại Việt Nam, theo tài liệu tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VTOS), buffet là hình thức phục vụ tự chọn, trong đó khách hàng có thể tự do lựa chọn món ăn đã được chuẩn bị sẵn theo nhu cầu cá nhân.

Từ các cách tiếp cận trên, trong phạm vi nghiên cứu này, buffet sáng được hiểu là *"Buffet sáng tại nhà hàng khách sạn là hình thức phục vụ ăn uống tự chọn vào buổi sáng, trong đó các món ăn đã được chuẩn bị và bày sẵn để khách hàng chủ động lựa chọn theo nhu cầu và khẩu vị cá nhân trong khoảng thời gian nhất định"*. Hình thức này thường được áp dụng phổ biến tại các khách sạn nhằm đáp ứng nhu cầu ăn sáng của khách lưu trú, đồng thời mang lại sự thuận tiện và đa dạng trong trải nghiệm ẩm thực.

1.2.2 Vai trò của loại hình phục vụ buffet sáng

Buffet sáng trong khách sạn không chỉ đơn thuần đáp ứng nhu cầu ăn uống mà còn giữ vai trò quan trọng đối với cả khách hàng và hoạt động kinh doanh của nhà hàng khách sạn.

Đối với khách hàng, buffet sáng là dịch vụ đầu tiên được sử dụng trong ngày nên có ảnh hưởng lớn đến cảm nhận ban đầu cũng như mức độ hài lòng trong quá trình lưu trú. Một bữa sáng được chuẩn bị chu đáo, đa dạng món ăn và đảm bảo chất lượng không chỉ giúp khách có sự khởi đầu thuận lợi cho ngày mới mà còn tạo cảm giác thoải mái và được quan tâm trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ. Ngoài việc đáp ứng nhu cầu ăn uống, buffet sáng còn mang đến trải nghiệm ẩm thực phong phú thông qua sự đa dạng của thực đơn, không gian dùng bữa và phong cách phục vụ. Đặc biệt, việc đưa các món ăn địa phương vào thực đơn còn giúp khách có cơ hội tìm hiểu thêm về nét đặc trưng văn hóa ẩm thực của địa phương.

Đối với nhà hàng và khách sạn, buffet sáng góp phần nâng cao giá trị dịch vụ lưu trú và tạo lợi thế cạnh tranh trên thị trường, đặc biệt trong phân khúc khách sạn trung và cao cấp. Chất lượng buffet sáng không chỉ phản ánh hình ảnh, sự chuyên nghiệp và tiêu chuẩn phục vụ của khách sạn mà còn ảnh hưởng đến khả năng quay lại hoặc đánh giá của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ. Bên cạnh đó, hình thức buffet giúp nhà hàng phục vụ số lượng lớn khách trong cùng một thời điểm, từ đó tối

ưu hóa quy trình phục vụ và nâng cao hiệu quả hoạt động. Buffet sáng cũng góp phần gia tăng doanh thu thông qua việc thu hút khách lưu trú và nâng cao giá trị tổng thể của sản phẩm dịch vụ khách sạn.

1.2.3 Đặc điểm buffet sáng trong kinh doanh nhà hàng tại khách sạn

Phục vụ tự chọn: Khách hàng tự do di chuyển giữa các quầy thức ăn và chọn món theo sở thích của mình, không giới hạn số lượng hoặc loại món ăn.

Số lượng món ăn phong phú và đa dạng: Buffet thường cung cấp một thực đơn đa dạng với nhiều loại món ăn từ khai vị, món chính, đến tráng miệng. Các món ăn có thể thuộc nhiều nền ẩm thực khác nhau như món Á, món Âu, hải sản, món nướng, salad, và nhiều loại tráng miệng.

Mức giá cố định: Trong nhiều khách sạn, buffet sáng thường được tích hợp trong giá phòng đối với khách lưu trú theo từng hạng phòng hoặc gói dịch vụ; tuy nhiên một số trường hợp khách vẫn có thể mua riêng suất buffet.

Giảm thiểu nhân lực phục vụ tại bàn: Nhân viên chủ yếu có nhiệm vụ chuẩn bị, sắp xếp và bổ sung món ăn tại quầy buffet, giúp khách trong việc lựa chọn món hoặc dọn dẹp bàn ăn đã qua sử dụng, thay vì phục vụ từng món riêng tại bàn.

Tính đồng thời cao: Buffet sáng phục vụ cùng lúc một lượng lớn khách hàng trong khung giờ cố định (thường từ 6h30 - 10h sáng), đòi hỏi quy trình chuẩn bị và phục vụ phải diễn ra song song để đảm bảo món ăn luôn tươi mới và sẵn sàng.

Áp lực thời gian: Với thời gian phục vụ hạn chế, nhà hàng phải hoàn tất chuẩn bị từ sớm (thường bắt đầu từ sáng sớm), đồng thời duy trì tốc độ bổ sung món ăn nhanh chóng để tránh hết hàng trong giờ cao điểm.

Lượng khách tập trung giờ cao điểm cao: Khách chủ yếu check-out vào buổi sáng, dẫn đến mật độ khách đông đúc từ 7h-9h, yêu cầu phối hợp chặt chẽ từ nhiều bộ phận như bếp, lễ tân, buồng phòng và phục vụ để đảm bảo luồng khách mượt mà, bàn ăn sạch sẽ và trải nghiệm tốt.

1.3 Chất lượng phục vụ buffet sáng

1.3.1 Khái niệm chất lượng phục vụ buffet sáng

Trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ, chất lượng phục vụ trong ngành dịch vụ mang tính khó đo lường vì phụ thuộc nhiều vào cảm nhận và kỳ vọng của khách hàng.

Theo định nghĩa kinh điển của Parasuraman và cộng sự (1985), chất lượng dịch vụ chính là sự so sánh giữa kỳ vọng của khách hàng (expectations) và sự cảm nhận thực tế (perception) sau khi trải nghiệm dịch vụ. Nếu những gì khách hàng nhận được lớn hơn hoặc bằng những gì họ mong đợi, dịch vụ đó được coi là có chất lượng tốt.

Theo TCVN ISO 9000:2015 thì: *"Chất lượng phục vụ là mức phù hợp của sản phẩm hoặc dịch vụ thỏa mãn các yêu cầu đề ra hoạch định trước của người mua"*. Định nghĩa này nhấn mạnh rằng chất lượng phục vụ được đánh giá dựa trên sự đáp ứng của sản phẩm hoặc dịch vụ so với các yêu cầu và mong đợi của khách hàng.

Đối với mô hình đặc thù như buffet sáng tại nhà hàng, chất lượng phục vụ buffet sáng được hiểu là mức độ đáp ứng của nhà hàng đối với nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ buffet sáng. Chất lượng phục vụ được thể hiện thông qua nhiều yếu tố như thái độ và kỹ năng của nhân viên, chất lượng món ăn, tốc độ bổ sung món, sự sạch sẽ của không gian phục vụ cũng như mức độ hài lòng của khách hàng sau khi trải nghiệm.

1.3.2 Tầm quan trọng của chất lượng phục vụ buffet sáng

Chất lượng phục vụ buffet sáng đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của nhà hàng khách sạn, bởi đây là một trong những dịch vụ mà khách hàng thường trải nghiệm đầu tiên trong ngày. Vì vậy, chất lượng buffet sáng có ảnh hưởng đáng kể đến cảm nhận và mức độ hài lòng của khách trong suốt quá trình lưu trú.

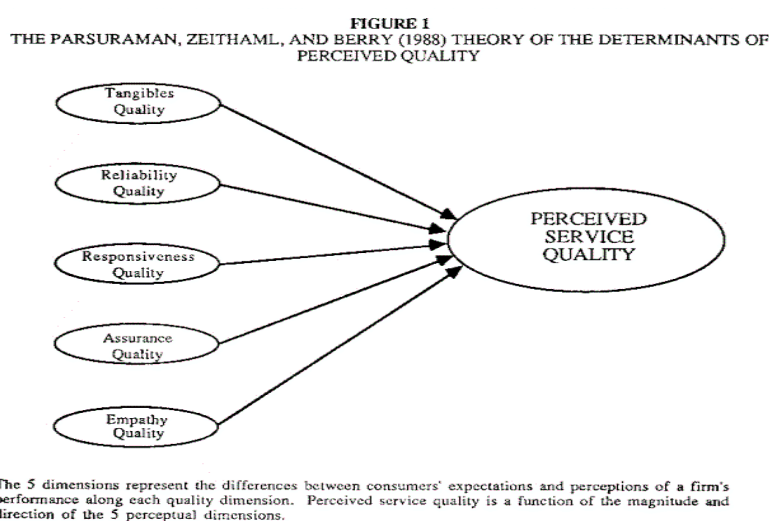
Đối với khách hàng, một bữa sáng được phục vụ chu đáo với thực đơn đa dạng, món ăn đảm bảo chất lượng, không gian sạch sẽ và nhân viên hỗ trợ nhiệt tình sẽ giúp khách cảm thấy thoải mái và hài lòng hơn khi sử dụng dịch vụ. Ngược lại, nếu xảy ra tình trạng thiếu món ăn, bổ sung món chậm, nhân viên thiếu quan tâm hoặc khu vực phục vụ chưa đảm bảo vệ sinh, khách hàng có thể có những đánh giá chưa tích cực về khách sạn.

Đối với nhà hàng và khách sạn, chất lượng phục vụ buffet sáng góp phần nâng cao hình ảnh và uy tín của cơ sở lưu trú. Một dịch vụ buffet sáng được tổ chức tốt không chỉ giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng mà còn góp phần gia tăng khả năng khách quay lại hoặc giới thiệu cho người khác. Đồng thời, việc duy trì chất lượng phục vụ ổn định còn giúp nhà hàng nâng cao hiệu quả vận hành, hạn chế sai sót và cải thiện khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Nhìn chung, chất lượng phục vụ buffet sáng không chỉ có ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng mà còn góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh và hình ảnh của khách sạn trong dài hạn.

1.3.3 Các tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ buffet sáng theo mô hình SERVQUAL

Để đánh giá chất lượng phục vụ một cách khách quan và toàn diện, nghiên cứu này áp dụng nền tảng lý thuyết từ mô hình SERVQUAL được phát triển bởi Parasuraman, Zeithaml và Berry (1988). Đây là mô hình đo lường sự chênh lệch giữa kỳ vọng của khách hàng và cảm nhận thực tế của họ thông qua các biến số định tính.



(Nguồn: nghiencuudinhluong.com)

Hình 1.1: Mô hình SERVQUAL

Trong bối cảnh dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng khách sạn, năm tiêu chí của SERVQUAL không chỉ phản ánh chất lượng phục vụ mà còn thể hiện mức độ thỏa mãn tổng thể của khách hàng.

Sự tin cậy (Reliability) được xem là yếu tố cốt lõi trong việc duy trì chất lượng dịch vụ ổn định. Đối với buffet sáng, tiêu chí này thể hiện ở khả năng nhà hàng cung cấp dịch vụ đúng như đã cam kết, từ việc đảm bảo thời gian phục vụ, sự đầy đủ của

thực đơn cho đến chất lượng món ăn trong suốt thời gian diễn ra bữa sáng. Nếu các món ăn thường xuyên bị thiếu hụt, thay đổi không hợp lý hoặc chất lượng không đồng đều, khách hàng sẽ dễ dàng cảm nhận sự thiếu chuyên nghiệp, từ đó làm giảm mức độ tin tưởng đối với nhà hàng.

Sự đáp ứng (Responsiveness) phản ánh mức độ nhanh nhạy và sẵn sàng phục vụ của đội ngũ nhân viên. Trong môi trường buffet sáng, đặc biệt vào giờ cao điểm, khả năng phản ứng kịp thời trước nhu cầu của khách đóng vai trò rất quan trọng. Việc bổ sung món ăn nhanh chóng, dọn dẹp bàn ăn kịp thời hay hỗ trợ khách trong quá trình lấy món sẽ góp phần tạo nên trải nghiệm thuận tiện và thoải mái. Ngược lại, sự chậm trễ hoặc thiếu chủ động có thể khiến khách cảm thấy bị bỏ qua, làm giảm chất lượng dịch vụ cảm nhận.

Năng lực phục vụ (Assurance) thể hiện qua trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và thái độ của nhân viên. Trong dịch vụ buffet sáng, yếu tố này không chỉ dừng lại ở việc phục vụ đúng quy trình mà còn liên quan đến khả năng tạo sự tin tưởng và an tâm cho khách hàng. Nhân viên cần có kiến thức cơ bản về món ăn, hiểu rõ cách thức phục vụ và thể hiện tác phong chuyên nghiệp trong giao tiếp. Điều này đặc biệt quan trọng khi phục vụ khách quốc tế, bởi sự tự tin và chuyên nghiệp của nhân viên sẽ góp phần nâng cao hình ảnh của nhà hàng.

Sự đồng cảm (Empathy) là tiêu chí phản ánh mức độ quan tâm và chăm sóc khách hàng một cách cá nhân hóa. Trong bối cảnh buffet sáng, sự đồng cảm không chỉ thể hiện qua thái độ thân thiện mà còn ở khả năng nhận biết và đáp ứng những nhu cầu riêng biệt của từng nhóm khách. Ví dụ, việc hỗ trợ người cao tuổi, hướng dẫn khách nước ngoài hoặc chú ý đến những yêu cầu đặc biệt về khẩu phần ăn sẽ giúp khách cảm thấy được quan tâm và tôn trọng, từ đó nâng cao mức độ hài lòng.

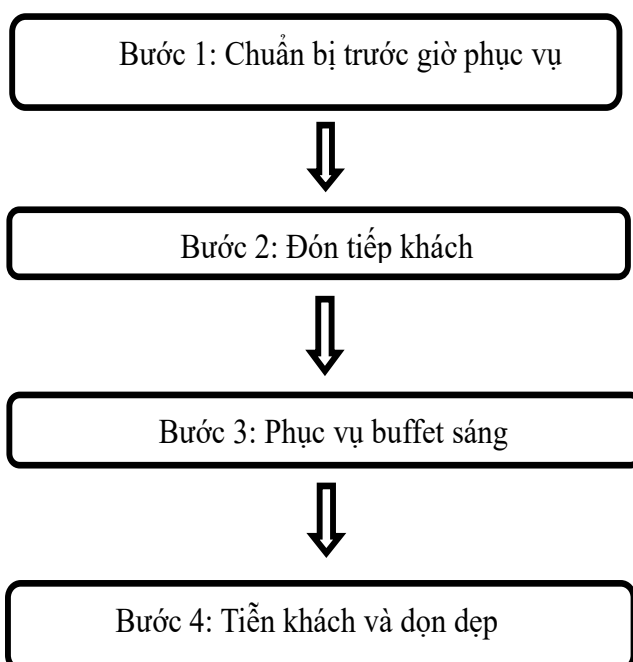
Phương tiện hữu hình (Tangibles) là yếu tố trực quan mà khách hàng dễ dàng cảm nhận ngay từ khi bước vào nhà hàng. Đối với buffet sáng, tiêu chí này bao gồm cách bài trí quầy buffet, sự sạch sẽ của dụng cụ ăn uống, không gian phục vụ và hình ảnh của nhân viên. Một không gian gọn gàng, khoa học cùng với trang thiết bị đầy đủ và đồng bộ sẽ tạo ấn tượng tích cực, góp phần nâng cao giá trị cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ.

1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ buffet sáng

Chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng trong khách sạn chịu sự tác động nhiều yếu tố khác nhau. Những yếu tố này không tồn tại riêng lẻ mà có mối liên hệ chặt chẽ, cùng tác động đến trải nghiệm của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ:

1.4.1 Quy trình phục vụ (tiêu chuẩn SOP)

Quy trình phục vụ buffet sáng tiêu chuẩn (SOP) bao gồm 4 giai đoạn chính:



(Nguồn: Giáo trình Tổ chức & phục vụ buffet sáng – Trường CĐ Thương mại)

Sơ đồ 1.1: Quy trình phục vụ buffet sáng tiêu chuẩn SOP

Bước 1: Chuẩn bị trước giờ phục vụ

- Kiểm tra đồng phục, diện mạo và tác phong của nhân viên theo đúng tiêu chuẩn của doanh nghiệp và phổ biến các món ăn dự kiến phục vụ.
- Vệ sinh sạch sẽ không gian phòng ăn và công cụ, dụng cụ ăn uống.
- Set up bàn ăn buffet, bàn đặt món ăn theo tiêu chuẩn của nhà hàng, khách sạn đề ra.
- Đặt các dụng cụ ăn uống đúng vị trí như: Chén, đĩa, muỗng,...
- Đặt bảng tên từng món ăn trước các khay thức ăn cho chính xác.

- Nhân viên sẽ hỗ trợ bộ phận Bếp bung các món gia vị, món chính, tráng miệng, bánh, nước chấm... đặt lên quầy line đặt món theo thứ tự, vị trí đúng quy định của nhà hàng.

Bước 2: Đón tiếp khách & hướng dẫn chỗ ngồi

- Chủ động chào đón khách, luôn có thái độ tôn trọng, vui vẻ và nhiệt tình với khách hàng.
- Hỏi khách đi bao nhiêu người, kiểm tra xem có bàn trống phù hợp với yêu cầu của khách hay không và đã set up hoàn chỉnh hay chưa để xếp chỗ ngồi phù hợp. Có thể linh động ghép bàn theo số lượng khách.
- Trực tiếp dẫn khách đến bàn, chủ động kéo ghế mời khách ngồi.
- Với hình thức buffet sáng, nhân viên chỉ phục vụ trà, cà phê, rượu... khi khách hàng có yêu cầu.

Bước 3: Phục vụ buffet sáng

- Nhân viên phục vụ phải theo dõi những khay thức ăn, dụng cụ ăn uống để kịp thời báo với các bộ phận khác nhanh chóng bổ sung.
- Quan sát tổng quan khu vực phục vụ để hỗ trợ khách hàng khi cần.
- Xin phép khách dọn dẹp những chén đĩa, dao nĩa đã dùng, để tạo không gian đặt những đĩa thức ăn khác. Nhân viên Phục vụ đứng bên phải, vừa dùng tay phải dọn đĩa bẩn, vừa xin phép khách.
- Nếu khách hàng yêu cầu thức uống được pha chế với công thức đặc biệt, nhân viên Phục vụ phải gửi order đến quầy Bar.

Bước 4: Tiễn khách, dọn dẹp & kết thúc ca

- Chào tạm biệt khách và cảm ơn khách đã dùng bữa.
- Khi buffet sáng kết thúc, nhân viên phải thu dọn các dụng cụ bẩn sót lại trên bàn, hũ đường, tách sữa...
- Thực hiện set up bàn mới hoàn chỉnh.

1.4.2 Chất lượng phục vụ của nhân viên

Nhân viên phục vụ đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra trải nghiệm ăn uống tốt cho khách hàng. Chất lượng quy trình phục vụ phụ thuộc vào bốn yếu tố chính:

a. Kỹ năng phục vụ

Nhân viên cần nắm rõ quy trình phục vụ, biết cách đón tiếp khách, sắp xếp chỗ ngồi, hỗ trợ khách lấy món khi cần, xử lý tình huống phát sinh và phối hợp nhịp nhàng với đồng nghiệp.

b. Thái độ phục vụ

Trong môi trường buffet sáng, khách thường mong muốn được phục vụ nhanh chóng nhưng vẫn thân thiện, lịch sự và chu đáo. Một nhân viên nhiệt tình, quan sát tốt và chủ động hỗ trợ sẽ tạo cảm giác dễ chịu cho khách hàng, từ đó nâng cao mức độ hài lòng. Ngược lại, thái độ thờ ơ, thiếu niềm nở hoặc phản ứng chậm sẽ khiến khách có ấn tượng không tốt, dù các yếu tố khác vẫn được đảm bảo.

c. Điều phối nhân sự

Nếu nhân sự bố trí không đủ vào giờ cao điểm, nhân viên sẽ phải làm việc quá tải, dẫn đến chậm dọn bàn, chậm refill món ăn hoặc giảm khả năng quan sát nhu cầu của khách. Ngược lại, khi đội ngũ nhân sự được bố trí hợp lý, được đào tạo bài bản và có tinh thần trách nhiệm cao, chất lượng phục vụ buffet sáng sẽ ổn định hơn, đồng thời nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của nhà hàng.

d. Kỹ năng ngoại ngữ và tính chuyên nghiệp

Khách quốc tế ngày càng chiếm tỷ trọng lớn tại các khách sạn, do đó nhân viên cần có khả năng giao tiếp ngoại ngữ cơ bản để hỗ trợ khách trong quá trình sử dụng dịch vụ, như giới thiệu món ăn, hướng dẫn khu vực buffet hoặc giải đáp thắc mắc. Bên cạnh đó, tính chuyên nghiệp còn được thể hiện qua tác phong gọn gàng, thái độ lịch sự, sự am hiểu thực đơn và khả năng thực hiện đúng quy trình phục vụ. Những yếu tố này góp phần nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng và tạo ấn tượng tích cực đối với khách hàng.

1.4.3 Cơ sở vật chất và môi trường phục vụ

a. Không gian nhà hàng

Không gian cần được bố trí hợp lý, tạo sự thoải mái, tránh cảm giác chật chội hoặc quá ồn ào.

Ánh sáng phải phù hợp với không gian nhà hàng (ấm cúng, sang trọng hay hiện đại). Âm thanh nhẹ nhàng giúp tạo bầu không khí dễ chịu.

Nhà hàng phải đảm bảo sạch sẽ, bàn ghế, sàn nhà, dụng cụ ăn uống luôn được vệ sinh kỹ lưỡng.

b. Trang thiết bị và dụng cụ phục vụ

Không gian phục vụ cần được bố trí khoa học để thuận tiện cho việc di chuyển, giao nhận món và tương tác với khách. Trang thiết bị như phần mềm quản lý gọi món, dụng cụ ăn uống, hay hệ thống giao tiếp giữa bộ phận phục vụ và bếp đóng vai trò hỗ trợ quá trình phục vụ trở nên trơn tru và chuyên nghiệp hơn.

Đảm bảo sạch sẽ, không bị nứt, thiết kế phù hợp với phong cách của nhà hàng.

Đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm, bảo quản nguyên liệu đúng tiêu chuẩn về chất lượng món ăn luôn tốt nhất.

c. Bố trí quầy buffet

Quầy buffet sáng được chia riêng biệt từng quầy chuyên biệt để khách dễ chọn

Mỗi quầy nametag rõ Việt - Anh, dụng cụ gấp riêng, tủ giữ nhiệt chuẩn. Lối đi rộng, nhân viên refill nhanh - tạo sự tiện lợi, tươi mới, nâng cao chất lượng trải nghiệm buffet sáng giờ cao điểm.

1.4.4 Chất lượng mối quan hệ về phối hợp giữa các bộ phận

Sự phối hợp giữa các bộ phận trong nhà hàng quyết định tốc độ phục vụ và sự hài lòng của khách hàng. Các yếu tố quan trọng gồm:

a. Nhân viên nhà hàng và bếp

Sự phối hợp giữa bộ phận phục vụ và bếp có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo món ăn luôn được bổ sung kịp thời trong suốt thời gian phục vụ buffet sáng. Nhân viên phục vụ cần thường xuyên quan sát lượng món ăn tại quầy buffet để thông báo cho bộ phận bếp bổ sung khi cần thiết. Đồng thời, bộ phận bếp cần đảm bảo tiến độ chế biến và chất lượng món ăn nhằm hạn chế tình trạng thiếu món trong giờ cao điểm.

b. Nhân viên nhà hàng và lễ tân

Bộ phận lễ tân có vai trò cung cấp thông tin về số lượng khách lưu trú, khách đoàn hoặc các yêu cầu đặc biệt để nhà hàng chủ động chuẩn bị khu vực buffet sáng. Sự trao đổi thông tin kịp thời này giúp bộ phận Phục vụ chủ động trong khâu chuẩn bị (set-up) số lượng bàn ghế và công cụ dụng cụ phù hợp với số lượng khách dự kiến. Khi luồng thông tin này bị nghẽn, nhà hàng dễ rơi vào tình trạng quá tải hoặc lãng phí nhân lực không cần thiết trong những khung giờ thấp điểm.

1.4.5 Công tác quản lý

a. Công tác tổ chức

Đảm bảo phân công nhiệm vụ rõ ràng cho từng nhân viên, theo từng khu, từng bước phục vụ từ tiếp đón khách, phục vụ món ăn đến dọn dẹp. Sự phân công hợp lý giúp tránh tình trạng chồng chéo công việc và đảm bảo mọi khâu được thực hiện một cách chuyên nghiệp.

Sắp xếp ca làm việc hợp lý cũng rất quan trọng, đảm bảo luôn có đủ nhân lực trong các khung giờ cao điểm và tránh tình trạng quá tải hoặc thiếu nhân viên.

b. Công tác đào tạo

Cần chú trọng đến việc đào tạo kỹ năng chuyên môn cho nhân viên, bao gồm kiến thức ẩm thực, quy trình phục vụ, và cách xử lý các tình huống phát sinh. Đào tạo thường xuyên giúp nhân viên nâng cao trình độ và tự tin hơn trong công việc.

Nhân viên cũng cần được đào tạo kỹ năng mềm như giao tiếp, ứng xử với khách hàng, và làm việc nhóm để tạo sự hài lòng và gắn kết trong đội ngũ. Việc cập nhật kiến thức mới thông qua các buổi đào tạo định kỳ cũng giúp nhân viên theo kịp xu hướng mới trong ẩm thực và dịch vụ.

c. Công tác giám sát

Việc giám sát không chỉ giới hạn ở khâu tiếp xúc trực tiếp với khách hàng mà còn mở rộng đến toàn bộ hoạt động hậu trường và các yếu tố hỗ trợ. Như giám sát thái độ, kỹ năng phục vụ của nhân viên, đảm bảo tuân thủ quy trình, xử lý tốt phản hồi và khiếu nại của khách, kiểm soát sự phối hợp giữa các bộ phận nhằm duy trì vận hành mượt mà, đảm bảo chất lượng và sự đồng bộ của menu, dụng cụ, đồng phục và không gian nhà hàng,... Công tác giám sát chất lượng dịch vụ từ khâu tiếp đón đến khi khách hàng rời đi, đảm bảo mọi yêu cầu của khách được đáp ứng một cách tốt nhất.

Công tác giám sát cần được thực hiện thường xuyên để theo dõi và đánh giá hiệu suất làm việc của nhân viên, đảm bảo mọi quy trình được thực hiện đúng tiêu chuẩn. Đánh giá hiệu suất giúp phát hiện những điểm cần cải thiện và kịp thời điều chỉnh.

TIỂU KẾT CHƯƠNG I

Chương 1 đã hệ thống hóa các cơ sở lý luận liên quan đến hoạt động kinh doanh nhà hàng trong khách sạn, buffet sáng và chất lượng phục vụ buffet sáng. Đồng thời, chương 1 cũng làm rõ mô hình SERVQUAL và quy trình phục vụ buffet sáng theo tiêu chuẩn SOP nhằm làm cơ sở đánh giá chất lượng phục vụ.

Những nội dung lý thuyết trên là nền tảng để phân tích thực trạng chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's - khách sạn Stella Maris Beach Da Nang ở Chương 2. Qua đó, làm cơ sở đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng trong thời gian tới.

CHƯƠNG II: TÌNH HÌNH THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG LE PAUL'S

2.1 Tổng quan về nhà hàng Le Paul's - Khách sạn Stella Maris beach Da Nang

2.1.1 Giới thiệu khách sạn Stella Maris beach Da Nang

Khách sạn Stella Maris Beach Đà Nẵng tọa lạc trên tuyến đường Võ Văn Kiệt, gần khu vực biển Mỹ Khê và cách sân bay quốc tế Đà Nẵng khoảng 5 km. Với vị trí thuận lợi gần các điểm du lịch nổi tiếng như cầu Rồng, cầu Sông Hàn, chợ Hàn và Phố cổ Hội An, ... Khách sạn Stella Maris Beach là lựa chọn lý tưởng cho cả khách du lịch nghỉ dưỡng và khách công tác. Khách sạn đạt tiêu chuẩn 4 sao, cung cấp đa dạng dịch vụ lưu trú, ăn uống, và các dịch vụ bổ sung nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ dưỡng và công tác của khách hàng.

Thông tin liên lạc:

- Tên đơn vị : Khách sạn Stella Maris Beach Da Nang
- Công ty điều hành : Công ty Cổ phần Xây dựng Tiến Đạt
- Địa chỉ : 03 Võ Văn Kiệt , Phước Mỹ , Sơn Trà , Đà Nẵng
- Người đại diện pháp luật : Ông Lê Văn Thiệu
- Người đứng đầu, quản lý khách sạn : Bà Tracie Le Nguyen
- Email : info@stellamarisbeachdang.com
- Website : <https://stellamarisbeachdang.com>
- Phone : +84 236 355 5759 ; Hotline : +84 934 911 755



(Nguồn: Phòng nhân sự khách sạn Stella Maris beach Da Nang)

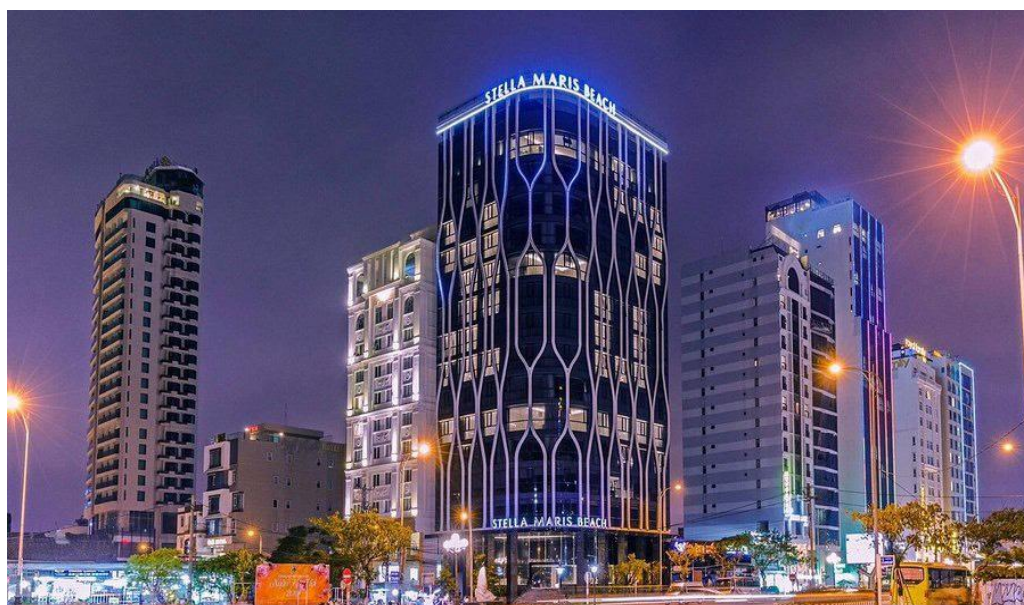
Hình 2.1: Logo khách sạn Stella Maris beach Da Nang

2.1.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển

Khách sạn Stella Maris Beach Đà Nẵng được đầu tư bởi Công ty Cổ phần Xây dựng Tiến Đạt và được thiết kế bởi đơn vị kiến trúc chuyên nghiệp. Công trình được

xây dựng trên khu đất có diện tích khoảng 391,8 m², với tổng diện tích sàn hơn 6.200 m², gồm 1 tầng hầm và 17 tầng nổi. Dự án chính thức khởi công vào tháng 4 năm 2018, chính thức khai trương đón khách vào ngày 22/04/2019. Khách sạn hoạt động theo tiêu chuẩn 4 sao với quy mô 97 phòng nghỉ, cung cấp đa dạng dịch vụ như lưu trú, nhà hàng, hồ bơi, spa, gym và các dịch vụ bổ sung khác nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ dưỡng và công tác của khách hàng.

Trong quá trình hoạt động, khách sạn từng bước hoàn thiện cơ sở vật chất, nâng cao chất lượng dịch vụ và chú trọng đào tạo nguồn nhân lực nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng. Đồng thời, khách sạn cũng chú trọng nâng cao chất lượng phục vụ ở các bộ phận, trong đó có bộ phận nhà hàng - nơi trực tiếp cung cấp dịch vụ buffet sáng cho khách lưu trú.



(Nguồn: www.tripadvisor.com.vn)

Hình 2.2: Khách sạn Stella Maris beach Da Nang

Tầm nhìn: Khách sạn Stella Maris Beach Đà Nẵng định hướng đến năm 2028 trở thành một trong những khách sạn 4 sao ven biển có chất lượng dịch vụ nổi bật tại thành phố Đà Nẵng. Chú trọng xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp thông qua việc duy trì chất lượng phục vụ ổn định, đặc biệt trong lĩnh vực ẩm thực và dịch vụ buffet sáng. Thông qua việc không ngừng hoàn thiện quy trình phục vụ, nâng cao trải nghiệm khách hàng và đáp ứng tốt nhu cầu của cả khách du lịch trong nước lẫn quốc tế, khách sạn hướng đến việc tạo dựng vị thế cạnh tranh bền vững trên thị trường lưu trú.

Sứ mệnh: Stella Maris Beach cam kết mang đến cho khách hàng dịch vụ lưu trú chất lượng cao, tiện nghi hiện đại và phong cách phục vụ tận tâm. Khách sạn không chỉ là

nơi nghỉ dưỡng mà còn là không gian để du khách cảm nhận sự thoải mái, thư giãn và gắn kết với vẻ đẹp thiên nhiên của biển Đà Nẵng.

Giá trị cốt lõi: Khách sạn Stella Maris Beach Đà Nẵng xây dựng và phát triển hoạt động kinh doanh dựa trên hệ thống các giá trị cốt lõi mang tính định hướng lâu dài. Trong đó, khách hàng luôn được xem là trung tâm của mọi hoạt động, vì vậy các dịch vụ tại khách sạn đều hướng đến mục tiêu nâng cao trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách trong suốt quá trình lưu trú.

Khách sạn chú trọng duy trì chất lượng dịch vụ ổn định thông qua việc tuân thủ các quy trình phục vụ tiêu chuẩn, đảm bảo sự đồng bộ trong từng khâu từ chuẩn bị đến phục vụ.

Khách sạn luôn khuyến khích sự phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận nhằm đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra trôi chảy và hạn chế sai sót, đặc biệt trong những thời điểm cao điểm như phục vụ buffet sáng.

Khách sạn còn chú trọng lồng ghép và phát huy các giá trị văn hóa địa phương trong hoạt động ẩm thực, góp phần mang đến cho du khách những trải nghiệm vừa hiện đại vừa mang đậm bản sắc của thành phố Đà Nẵng.

2.1.1.2 Hệ thống sản phẩm

Hệ thống sản phẩm và dịch vụ của khách sạn Stella Maris Beach Đà Nẵng được xây dựng tương đối đa dạng, bao gồm dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung, nhằm đáp ứng nhu cầu toàn diện của khách hàng trong quá trình lưu trú. Cụ thể được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 2.1: Hệ thống sản phẩm và dịch vụ của khách sạn Stella Maris beach Da Nang

Nhóm dịch vụ	Tên dịch vụ/ sản phẩm	Mô tả	Thời gian hoạt động
Dịch vụ lưu trú	Hệ thống phòng	Cung cấp gần 100 phòng nghỉ với thiết kế hiện đại, đầy đủ tiện nghi, phù hợp với nhiều	24/24

		đối tượng khách hàng	
Dịch vụ ăn uống	Nhà hàng Le Paul's	Không gian phục vụ ăn uống chính của khách sạn, cung cấp buffet sáng và thực đơn gọi món	6h30-22h00
	Rooftop Bar	Phục vụ đồ uống, cocktail và đồ ăn nhẹ trong không gian tầng cao , cạnh hồ bơi và hướng biển	7h00-23h00
	Lobby (welcome drink)	Phục vụ nước chào đón khách tại sảnh	Theo thời điểm khách đến
Dịch vụ bổ sung	Phòng hội nghị	Tổ chức hội thảo, sự kiện, tiệc với sức chứa 120 người	Theo yêu cầu
	Spa & wellness	Cung cấp dịch vụ massage, chăm sóc sức khỏe và thư giãn	8h00-22h00
	Fitness Centre (gym)	Trang thiết bị tập luyện hiện đại phục vụ khách lưu trú	7h00-19h00
	Rooftop pool	Hồ bơi ngoài trời kết hợp không gian thư giãn	7h00-19h00

	Dịch vụ khác (giặt là, xe đưa đón, room service, lễ tân)	Hỗ trợ nhu cầu sinh hoạt và di chuyển của khách hàng	24/24 (tùy dịch vụ)
--	--	--	---------------------

(Nguồn: Khách sạn Stella Maris Beach Da Nang)

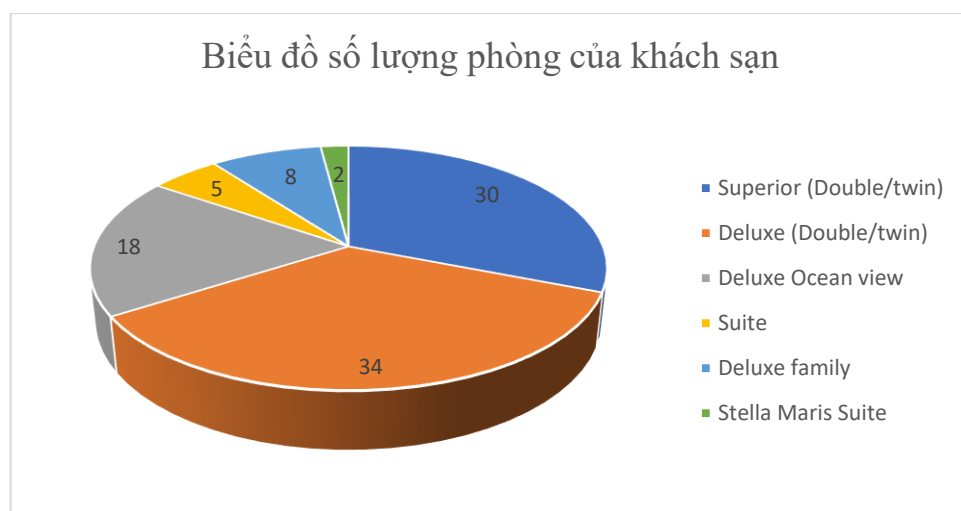
a. Dịch vụ lưu trú:

Khách sạn Stella Maris Beach Đà Nẵng là một khách sạn 4 sao ven biển, sở hữu vị trí thuận lợi trên tuyến đường Võ Nguyên Giáp đối diện bãi biển Mỹ Khê. Có quy mô 97 phòng nghỉ với thiết kế hiện đại, trang nhã, được chia thành nhiều hạng phòng khác nhau từ tiêu chuẩn đến cao cấp, đáp ứng đa dạng nhu cầu của khách du lịch và khách công tác. Các phòng đều được trang bị đầy đủ tiện nghi theo tiêu chuẩn quốc tế, nhiều phòng có ban công hướng biển, mang lại trải nghiệm thoải mái và thư giãn.

Bảng 2.2: Cơ cấu hệ thống phòng của khách sạn Stella Maris Beach Da Nang

Loại phòng	Số lượng (phòng)	Tỷ trọng (%)
Tổng số phòng	97	100%
Superior (Double/twin)	30	30,9%
Deluxe (Double/twin)	34	35,1%
Deluxe Ocean view	18	18,6%
Suite	5	5,2%
Deluxe family	8	8,2%
Stella Maris Suite	2	2%

(Nguồn: Khách sạn Stella Maris Beach Da Nang)



Biểu đồ 2.1: Biểu đồ số lượng loại phòng của khách sạn

(Nguồn: Khách sạn Stella Maris Beach Da Nang)

Nhận xét: Dựa trên tổng số 97 phòng, cơ cấu phân bổ cho thấy các hạng phòng Superior và Deluxe chiếm tỷ trọng chủ yếu (30,9% và 35,1%), phản ánh định hướng tập trung vào phân khúc khách hàng trung cấp. Trong khi đó, các hạng phòng cao cấp như Suite và Stella Maris Suite chỉ chiếm tỷ lệ nhỏ, phù hợp với đặc điểm vận hành của khách sạn 4 sao khi giới hạn số lượng phòng cao cấp nhằm tối ưu hóa công suất và hiệu quả kinh doanh.

Bảng 2.3: Các loại phòng lưu trú của Khách sạn Stella Maris Beach Da Nang

Loại phòng	Hình ảnh
Superior (Double/twin) - Diện tích: ~28m² - Loại giường: 1 giường đôi lớn hoặc 2 giường đơn; dành cho 2 người lớn + 1 trẻ em - View thành phố , cửa sổ, thiết kế hiện đại	
Deluxe (Double/twin) - Diện tích: ~29-30m² - Loại giường: 1 giường đôi lớn hoặc 2 giường đơn; dành cho 2 người lớn + 1 trẻ em - View biển 1 góc hoặc view hướng biển	
Deluxe Ocean view - Diện tích: ~30m² - Loại giường: Giường đôi hoặc 2 giường đơn; Phù hợp với 2 người lớn + trẻ em	

- View trực diện biển hoặc hướng biển rõ hơn so với phòng deluxe thường	
Suite - Diện tích: ~50m² - Loại giường: giường đôi rất lớn +sofa bed; có phòng khách riêng biệt; 2 người lớn + 1 trẻ em - View biển; nội thất cao cấp; phòng tắm rộng có bồn tắm và vòi sen riêng	
Deluxe Family - Diện tích: ~ 58cm² - Loại giường: 2 phòng ngủ trong 1 phòng suite lớn: 1 phòng có giường đôi, phòng kia có 2 giường đơn; dành cho gia đình (4 người lớn + trẻ em) - View biển; không gian rộng, tiện cho nhóm hoặc gia đình ở dài ngày	

Stella Maris suite - Diện tích: ~ 70 m² - Loại giường: 1 giường đôi lớn + sofa bed; thiết kế như căn hộ mini, phòng khách + phòng ngủ riêng biệt - View biển toàn cảnh, cửa kính lớn, vị trí cao các tầng trên	
---	--

(Nguồn: Khách sạn Stella Maris Beach Da Nang)

Nhận xét: Hệ thống lưu trú của khách sạn gồm 97 phòng, được phân bổ thành 6 hạng phòng với sự tập trung rõ rệt vào phân khúc khách hàng trung lưu. Chiếm ưu thế tuyệt đối là hai hạng phòng Superior (30 phòng) và Deluxe (34 phòng), tổng cộng chiếm tới 66% quy mô toàn khách sạn. Việc dành phần lớn nguồn lực cho các phòng có diện tích từ 28m² đến 30m² với cấu hình giường linh hoạt (Double/Twin) cho thấy chiến lược trọng tâm của khách sạn là tối ưu hóa công suất phục vụ cho đối tượng khách du lịch đi theo đoàn hoặc khách lẻ, vốn là nguồn khách chính tại thị trường Đà Nẵng.

Bên cạnh dòng phòng tiêu chuẩn, hạng phòng Deluxe Ocean View với 18 phòng (chiếm 18,6%) được thiết kế để tận dụng tầm nhìn trực diện ra biển Mỹ Khê, tạo sức hút cho những khách hàng yêu cầu trải nghiệm nghỉ dưỡng cao cấp hơn. Đặc biệt, các hạng phòng Suite (5 phòng), Deluxe Family (8 phòng) và Stella Maris Suite (2 phòng) dù chiếm tỷ trọng nhỏ nhưng đóng vai trò quan trọng trong việc định vị thương hiệu 4 sao, đáp ứng nhu cầu chuyên biệt cho nhóm khách gia đình và khách VIP.

Nhìn chung, sơ đồ cơ cấu phòng tại Stella Maris Beach được xây dựng theo mô hình "hình tháp" điển hình của một khách sạn 4 sao chuyên nghiệp. Việc duy trì số lượng lớn các hạng phòng trung cấp giúp đảm bảo dòng doanh thu và công suất lấp đầy ổn định. Đây chính là tiền đề quan trọng tạo ra lưu lượng khách hàng dồi dào cho dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's - vốn là dịch vụ đi kèm phổ biến cho

khách lưu trú, giúp tối ưu hóa hệ sinh thái dịch vụ F&B và nâng cao hiệu quả kinh doanh tổng thể của đơn vị.

b. Dịch vụ ẩm thực:

Nhà hàng Le Paul's:

Nhà hàng Le Paul's là khu vực phục vụ ăn uống chính của khách sạn, đảm nhận vai trò cung cấp các bữa ăn trong ngày cho khách lưu trú và khách ngoài có nhu cầu ăn uống. Với thời gian hoạt động linh hoạt, nhà hàng phục vụ buffet sáng với thực đơn đa dạng, kết hợp giữa các món ăn Á - Âu, món địa phương và các lựa chọn phù hợp với nhiều đối tượng khách. Bên cạnh đó, vào các khung giờ còn lại, nhà hàng cung cấp dịch vụ gọi món (à la carte), set menu,... Không gian nhà hàng được thiết kế hiện đại, tạo sự thoải mái và thuận tiện cho quá trình sử dụng dịch vụ.

Bar tầng cao (rooftop):

Dịch vụ quầy bar tại tầng cao là một trong những điểm nhấn trong hệ thống dịch vụ ăn uống của khách sạn, tận dụng lợi thế về vị trí để mang đến không gian mở với tầm nhìn hướng biển. Khu vực này phục vụ đa dạng các loại đồ uống như cocktail, mocktail, rượu vang cùng các món ăn nhẹ, phù hợp với nhu cầu thư giãn và giải trí của khách lưu trú.

Lobby:

Tại khu vực sảnh, khách sạn cung cấp dịch vụ nước chào đón dành cho khách khi thực hiện thủ tục nhận phòng. Mặc dù không phải là một khu vực phục vụ ăn uống chuyên biệt, nhưng dịch vụ này đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ấn tượng ban đầu và thể hiện sự chuyên nghiệp trong phong cách phục vụ. Đây được xem là điểm tiếp xúc đầu tiên giữa khách hàng và dịch vụ của khách sạn, góp phần nâng cao trải nghiệm tổng thể của khách lưu trú.

c. Các dịch vụ bổ sung:

Phòng hội nghị:

Khách sạn sở hữu phòng hội nghị với sức chứa khoảng 120 khách, phù hợp với quy mô sự kiện vừa và nhỏ. Không gian được trang bị đầy đủ hệ thống âm thanh, ánh sáng, máy chiếu và các thiết bị hỗ trợ cần thiết, đáp ứng nhu cầu tổ chức các hoạt động như hội thảo, họp doanh nghiệp, hội nghị khách hàng hoặc tiệc. Bộ phận nhà hàng có sự phối hợp chặt chẽ trong việc xây dựng thực đơn và bố trí phục vụ, góp phần đảm bảo quá trình tổ chức diễn ra chuyên nghiệp, linh hoạt và hiệu quả.

Rejuvena Spa & Wellness:

Đến với Spa, du khách luôn được chào đón bằng mùi hương nhẹ nhàng, không gian tinh tế, sang trọng dưới ánh đèn huyền ảo, spa cung cấp nhiều lựa chọn từ các liệu pháp chăm sóc sắc đẹp và trị liệu cho da đến các phương pháp massage bằng dầu tự nhiên.

Fitness Centre:

Khách sạn cung cấp khu vực phòng tập thể dục với các trang thiết bị cơ bản, phục vụ nhu cầu rèn luyện sức khỏe của khách trong thời gian lưu trú. Dịch vụ này góp phần hoàn thiện hệ thống tiện ích và nâng cao chất lượng phục vụ tổng thể.

Rooftop Pool:

Hồ bơi được bố trí tại khu vực tầng cao với không gian mở và tầm nhìn hướng biển, tạo điều kiện cho khách thư giãn và giải trí. Đây là một trong những tiện ích góp phần gia tăng giá trị dịch vụ và nâng cao trải nghiệm nghỉ dưỡng tại khách sạn.

Các dịch vụ khác:

Ngoài ra khách sạn còn các dịch vụ khác như: Dịch vụ đưa đón sân bay, Dịch vụ giặt là, room service, bãi đỗ xe oto, lễ tân 24/24,...Để phục vụ khách hàng có nhu cầu khi lưu trú tại khách sạn.

Nhận xét: Hệ thống dịch vụ của khách sạn được xây dựng khá đầy đủ và đa dạng, đáp ứng được nhiều nhu cầu của khách trong thời gian lưu trú. Các dịch vụ ăn uống như nhà hàng Le Paul's, rooftop bar hay nước chào đón tại lobby không chỉ phục vụ nhu cầu cơ bản mà còn góp phần tạo trải nghiệm thoải mái và thuận tiện cho khách hàng. Bên cạnh đó, khách sạn còn kết hợp nhiều dịch vụ bổ sung như phòng hội nghị, spa, hồ bơi, phòng gym cùng các dịch vụ hỗ trợ khác nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và tạo sự tiện nghi cho khách lưu trú. Các dịch vụ này cho thấy khách sạn có sự quan tâm đến cả nhu cầu nghỉ dưỡng, thư giãn lẫn công việc của khách hàng. Nhìn chung, hệ thống dịch vụ tương đối đồng bộ, góp phần nâng cao trải nghiệm và tạo sự hài lòng cho khách trong quá trình sử dụng dịch vụ tại khách sạn.

2.1.2 Tổng quan về nhà hàng Le Paul's**2.1.2.1 Giới thiệu về nhà hàng**

Nằm tại tầng 2 của khách sạn Stella Maris Beach Da Nang, nhà hàng Le Paul's sở hữu vị trí đắc địa với tầm nhìn hướng ra đường Võ Văn Kiệt và biển Mỹ Khê. Là khu vực phục vụ ăn uống chính của khách sạn Stella Maris Beach Da Nang, đảm

nhận phục vụ buffet sáng cho khách lưu trú và phục vụ thực đơn gọi món trong các khung giờ khác. Nhà hàng được bố trí không gian phục vụ phù hợp với nhu cầu dùng bữa của khách cá nhân, khách gia đình và khách đoàn. Với sức chứa lên đến 150 khách.



(Nguồn: Khách sạn Stella Maris Beach Da Nang)

Hình 2.3: Không gian của Nhà hàng khách sạn Stella Maris beach Da Nang

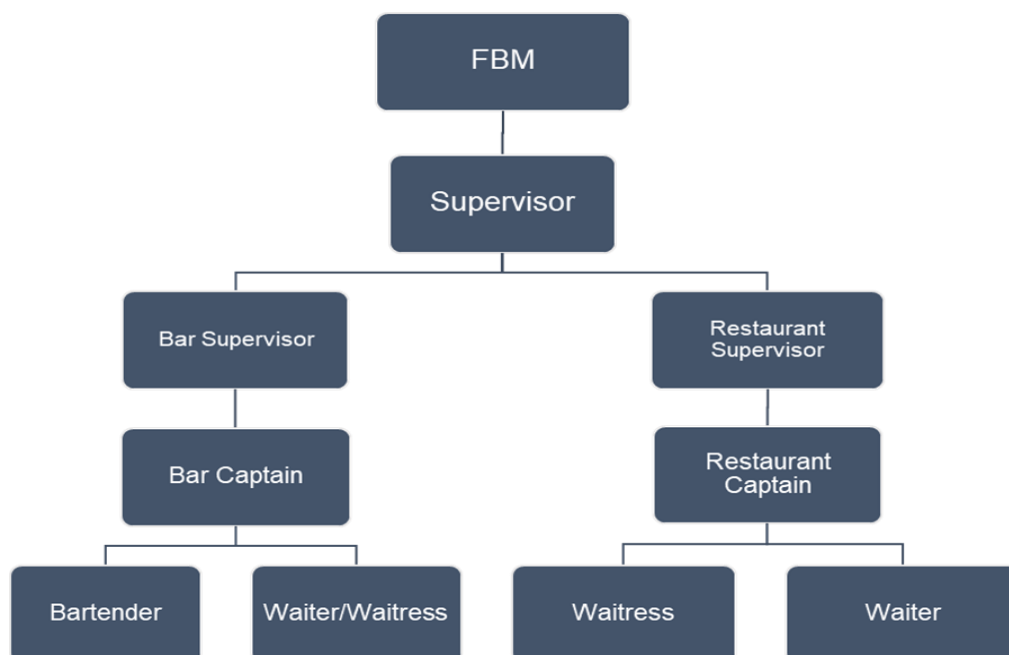


(Nguồn: Khách sạn Stella Maris Beach Da Nang)

Hình 2.4: Hình quầy buffet tại nhà hàng

2.1.2.2 Cơ cấu tổ chức

a. Sơ đồ cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ từng vị trí, chức danh



(Nguồn: Phòng nhân sự Stella Maris Beach Da Nang, năm 2025)

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức bộ phận nhà hàng tại Stella Maris beach Da Nang

Dựa trên cơ cấu tổ chức đã trình bày, bộ phận Ẩm thực (F&B) được vận hành theo mô hình phân cấp rõ ràng, trong đó mỗi vị trí đảm nhận những chức năng và nhiệm vụ riêng nhưng có sự liên kết chặt chẽ nhằm đảm bảo hoạt động phục vụ diễn ra hiệu quả và đồng bộ.

Food & Beverage Manager (FBM): Cấp quản lý cao nhất ở bộ phận, giữ vai trò điều hành tổng thể toàn bộ hoạt động liên quan đến dịch vụ ăn uống. FBM chịu trách nhiệm giám sát chất lượng dịch vụ tại các bộ phận trực thuộc như nhà hàng và quầy bar, từ đó đưa ra các giải pháp điều chỉnh nhằm nâng cao hiệu quả vận hành cũng như trải nghiệm của khách hàng.

Supervisor (Giám sát F&B): Đảm nhiệm vai trò hỗ trợ quản lý trong việc điều phối hoạt động thường nhật của bộ phận F&B. Công việc của vị trí này tập trung vào việc phân công ca làm việc, kiểm tra công tác chuẩn bị trước giờ phục vụ và đảm bảo mọi quy trình được thực hiện đúng tiêu chuẩn. Supervisor còn là người trực tiếp tiếp nhận và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình phục vụ, đồng thời tham gia đào tạo và hướng dẫn nhân viên mới, góp phần duy trì tính chuyên nghiệp và ổn định trong hoạt động của bộ phận.

Bar Supervisor (Giám sát bar): Chịu trách nhiệm tổ chức và kiểm soát toàn bộ hoạt động phục vụ đồ uống. Vị trí này đảm bảo việc phân công công việc hợp lý cho nhân viên, đồng thời theo dõi tình trạng nguyên vật liệu, công cụ dụng cụ và chất lượng sản phẩm trước khi phục vụ khách.

Bar Captain (Tổ trưởng bar): Đóng vai trò tổ trưởng, trực tiếp giám sát nhân viên trong ca làm việc, kiểm tra công tác chuẩn bị và hướng dẫn nhân viên thực hiện đúng quy trình phục vụ

Bartender (Nhân viên pha chế): Là người trực tiếp tạo ra sản phẩm dịch vụ thông qua việc pha chế đồ uống theo yêu cầu của khách, đồng thời đảm bảo vệ sinh khu vực làm việc và chủ động tư vấn nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Restaurant Supervisor (Giám sát nhà hàng): Giữ vai trò kiểm soát toàn bộ quá trình phục vụ, từ việc giám sát nhân viên đến đảm bảo các tiêu chuẩn phục vụ được tuân thủ nghiêm túc. Vị trí này còn chịu trách nhiệm xử lý các phản hồi, phàn nàn của khách hàng và duy trì hình ảnh chuyên nghiệp của nhà hàng

Restaurant Captain (Tổ trưởng nhà hàng): Trực tiếp quản lý nhân viên trong ca, thực hiện phân công công việc, kiểm tra việc chuẩn bị bàn ăn và hỗ trợ nhân viên trong quá trình phục vụ khách. Có vai trò kết nối giữa cấp quản lý và đội ngũ nhân viên trực tiếp.

Waitress/Waiter (Nhân viên phục vụ nữ/nam): Lực lượng trực tiếp tiếp xúc với khách hàng và thực hiện các công việc phục vụ hàng ngày. Từ khâu đón tiếp, giới thiệu thực đơn, ghi nhận yêu cầu đến việc phục vụ món ăn, đồ uống và dọn dẹp sau khi khách sử dụng dịch vụ đều do vị trí này đảm nhiệm. Ngoài ra, nhân viên phục vụ còn phải phối hợp với bộ phận bếp và bar để đảm bảo tiến độ và chất lượng phục vụ. Tính linh hoạt cũng là một yêu cầu quan trọng khi nhân viên có thể thay đổi vị trí làm việc giữa các khu vực hoặc khung giờ khác nhau, phù hợp với nhu cầu vận hành thực tế.

Nhận xét: Cơ cấu tổ chức của bộ phận F&B thể hiện sự phân công rõ ràng về chức năng và nhiệm vụ, góp phần nâng cao tính chuyên môn hóa và hiệu quả quản lý. Việc phân tầng từ cấp quản lý đến nhân viên trực tiếp giúp kiểm soát tốt quy trình phục vụ và hạn chế sai sót trong quá trình vận hành. Mô hình này cũng đặt ra yêu cầu cao về sự phối hợp giữa các vị trí, đặc biệt trong những thời điểm cao điểm. Nếu thông tin không được truyền đạt kịp thời hoặc sự phối hợp thiếu nhịp nhàng, chất lượng dịch

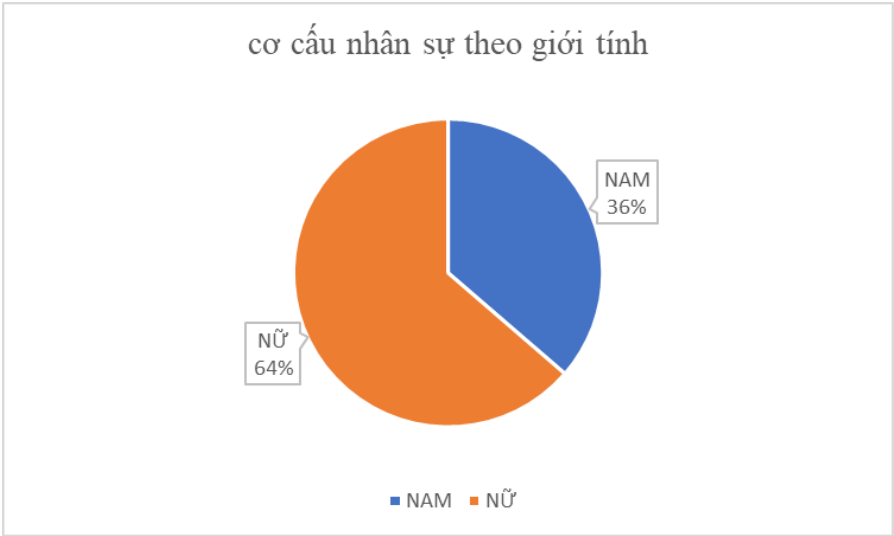
vụ có thể bị ảnh hưởng. Ngoài ra, việc nhân viên phải đảm nhiệm nhiều vai trò trong các khung giờ khác nhau tuy giúp tối ưu chi phí nhưng cũng dễ dẫn đến áp lực công việc và giảm hiệu suất nếu không được tổ chức hợp lý. Do đó, để nâng cao chất lượng phục vụ, cần chú trọng hơn đến công tác đào tạo, phân bổ nhân sự phù hợp với từng thời điểm và tăng cường kiểm tra, giám sát trong quá trình vận hành.

b. Đội ngũ nguồn nhân lực nhà hàng:

Bảng 2.4: Cơ cấu nhân sự về giới tính, độ tuổi

Tiêu chí		Số lượng	Tỷ lệ
Giới tính	Nam	4	36%
	Nữ	7	64%
Độ tuổi	18 - 25	10	90,9%
	25 - 30	1	9,1%
	Trên 30	0	0%
Tổng cộng		11	100%

(Nguồn: Phòng nhân sự Stella Maris Beach Da Nang, tháng 7 năm 2025)

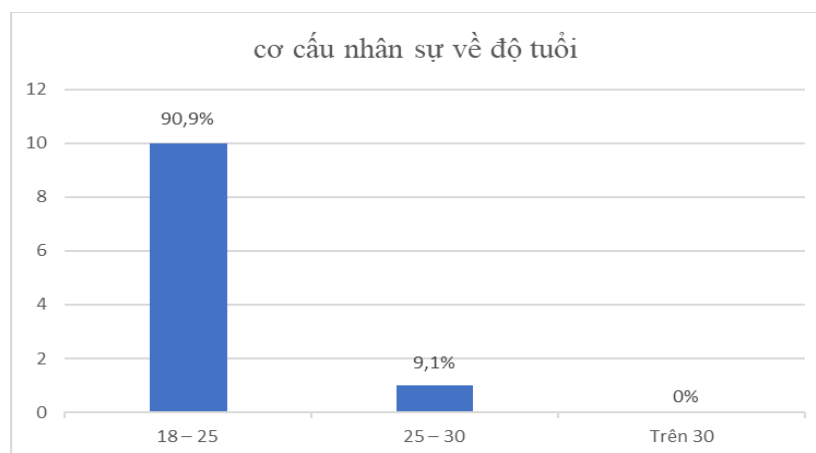


Biểu đồ 2.2: Cơ cấu nhân sự theo giới tính

(Nguồn: Phòng nhân sự Stella Maris Beach Da Nang, tháng 7 năm 2025)

Nhận xét: Dựa vào biểu đồ cơ cấu nhân sự theo giới tính của bộ phận nhà hàng tại khách sạn Stella Maris Beach Đà Nẵng có thể thấy số lượng nhân viên nữ chiếm tỷ trọng cao hơn nam giới. Cụ thể, nhân viên nữ chiếm 64%, trong khi nhân viên nam chiếm 36% tổng số lao động của bộ phận.

Cơ cấu này cho thấy bộ phận nhà hàng ưu tiên sử dụng lao động nữ do tính chất công việc yêu cầu sự khéo léo, cẩn thận và khả năng giao tiếp tốt trong quá trình phục vụ khách hàng. Tuy nhiên, nhân viên nam vẫn giữ vai trò quan trọng trong các công việc đòi hỏi sức khỏe và khả năng hỗ trợ vận chuyển, sắp xếp trong quá trình phục vụ buffet và các hoạt động của nhà hàng. Nhìn chung, cơ cấu nhân sự theo giới tính tại bộ phận nhà hàng tương đối phù hợp với đặc điểm và yêu cầu phục vụ của khách sạn.



Biểu đồ 2.3: Cơ cấu nhân sự về độ tuổi

(Nguồn: Phòng nhân sự Stella Maris Beach Da Nang, tháng 7 năm 2025)

Nhận xét: Dựa vào biểu đồ cơ cấu nhân sự theo độ tuổi của bộ phận nhà hàng tại khách sạn Stella Maris Beach Đà Nẵng có thể thấy lực lượng lao động chủ yếu tập trung ở nhóm tuổi từ 18-25. Nhóm tuổi này chiếm tỷ lệ cao nhất với 90,9% tổng số nhân viên của bộ phận. Trong khi đó, nhóm tuổi từ 25-30 chỉ chiếm 9,1% và không có nhân viên trên 30 tuổi.

Cho thấy bộ phận nhà hàng sở hữu đội ngũ nhân viên trẻ, năng động và có khả năng thích nghi nhanh với môi trường làm việc có cường độ cao. Đây là yếu tố phù hợp với đặc điểm công việc tại nhà hàng khách sạn, đặc biệt trong quá trình phục vụ buffet sáng khi yêu cầu sự nhanh nhẹn, linh hoạt và khả năng phối hợp tốt giữa các nhân viên. Tuy nhiên, tỷ lệ nhân sự có độ tuổi và kinh nghiệm lâu năm còn hạn chế, vì vậy khách sạn cần chú trọng hơn trong công tác đào tạo và nâng cao kỹ năng chuyên môn nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ ổn định.

Bảng 2.5: Cơ cấu nhân sự theo trình độ chuyên môn và thâm niên

Tiêu chí phân loại		Tổng (người)	Tỷ lệ %
Trình độ học vấn	Đại học	11	100%
	Khác	0	0%

Trình độ ngoại ngữ	Giao tiếp tiếng anh	11	100%
	Ngôn ngữ khác	0	0%
Thâm niên làm việc	Trên 2 năm	11	100%
	Dưới 2 năm	0	0%
Tổng cộng		11	100%

(Nguồn: Phòng nhân sự Stella Maris Beach Da Nang, tháng 7 năm 2025)

Nhận xét: Nhìn chung, đội ngũ nhân sự tại nhà hàng Le Paul's thể hiện sự đồng nhất và chất lượng vượt trội thông qua các chỉ số về trình độ và thâm niên. Với 100% nhân viên đạt trình độ từ Cao đẳng, Đại học trở lên và thành thạo ngoại ngữ, đây là lực lượng lao động có trí tuệ và kỹ năng giao tiếp chuyên nghiệp. Việc sở hữu toàn bộ đội ngũ có thâm niên trên 2 năm không chỉ khẳng định sự ổn định trong môi trường làm việc mà còn đảm bảo sự am hiểu sâu sắc về tiêu chuẩn dịch vụ tại Stella Maris Beach Da Nang.

Sự kết hợp giữa nền tảng học vấn vững chắc và kinh nghiệm thực tiễn dày dặn này tạo nên một tập thể "vừa hồng vừa chuyên". Đây chính là nguồn lực cốt lõi giúp nhà hàng duy trì vị thế cạnh tranh, đáp ứng hoàn hảo các tiêu chuẩn khắt khe của phân khúc khách hàng cao cấp và tạo tiền đề vững chắc cho việc thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buffet sáng trong tương lai.

2.2 Tình hình hoạt động kinh doanh của nhà hàng

2.2.1 Kết quả kinh doanh của nhà hàng giai đoạn 2022-2025

Bảng 2.6: Kết quả kinh doanh của nhà hàng Le Paul's giai đoạn 2022-2025

(ĐVT: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2022	2023	2024	2025	2024/2023		2025/2024	
					Chênh lệch	TĐTT (%)	Chênh lệch	TĐTT (%)
Doanh thu	6.789	9.961	13.665	17.081	+3.704	37,18	+3.416	25,00
Chi phí	5.034	7.356	9.842	12.106	+2.486	33,80	+2.264	23,00
Lợi nhuận	1.755	2.605	3.823	4.975	+1.218	46,76	+1.152	30,13

(Nguồn: Khách sạn Stella Maris Beach Da Nang)

Nhận xét: Qua bảng 2.6 có thể thấy kết quả kinh doanh của nhà hàng Le Paul's giai đoạn 2022-2025 có xu hướng tăng trưởng ổn định. Doanh thu, chi phí và lợi nhuận

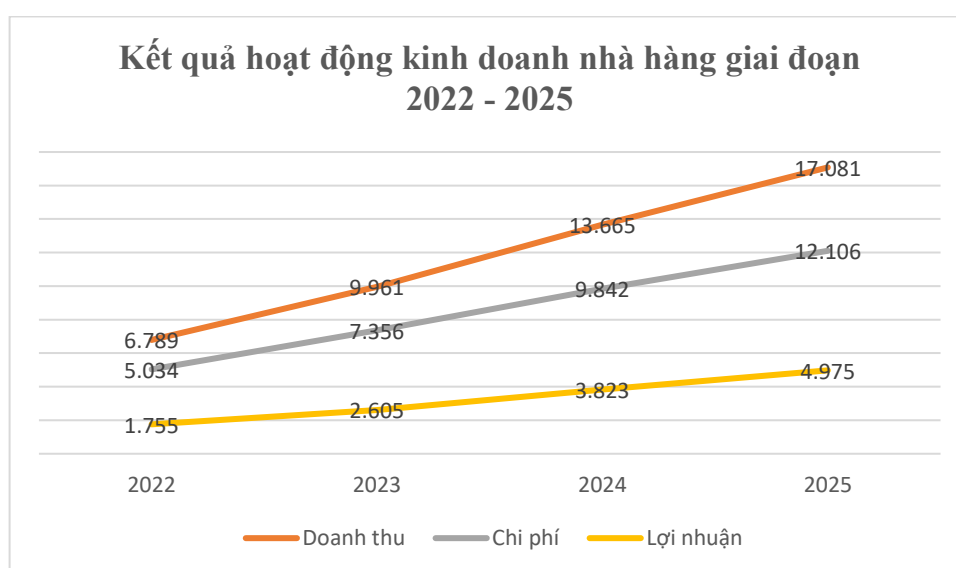
đều tăng qua các năm, cho thấy hoạt động kinh doanh của nhà hàng đạt kết quả tương đối tích cực.

Về doanh thu, năm 2022 nhà hàng đạt 6.789 triệu đồng, đến năm 2025 tăng lên 17.081 triệu đồng. Trong đó, giai đoạn 2023-2024 có mức tăng cao nhất, đạt 37,18%, sau đó tiếp tục tăng 25% vào năm 2025. Điều này cho thấy nhà hàng duy trì được khả năng khai thác nguồn khách và hiệu quả hoạt động kinh doanh tương đối ổn định.

Chi phí của nhà hàng cũng tăng dần từ 5.034 triệu đồng năm 2022 lên 12.106 triệu đồng năm 2025 nhằm đáp ứng nhu cầu phục vụ và duy trì chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, tốc độ tăng chi phí thấp hơn tốc độ tăng doanh thu. Cụ thể, năm 2024 chi phí tăng 33,80% trong khi doanh thu tăng 37,18%; năm 2025 chi phí tăng 23% và doanh thu tăng 25%. Điều này cho thấy nhà hàng có sự kiểm soát tương đối tốt trong quá trình vận hành.

Lợi nhuận của nhà hàng tăng từ 1.755 triệu đồng năm 2022 lên 4.975 triệu đồng năm 2025. Đặc biệt, tốc độ tăng lợi nhuận trong các năm đều cao hơn tốc độ tăng doanh thu và chi phí, trong đó năm 2024 đạt 46,76%. Đồng thời, tỷ suất lợi nhuận cũng có xu hướng tăng, cho thấy hiệu quả sử dụng chi phí của nhà hàng ngày càng được cải thiện.

Nhìn chung, hoạt động kinh doanh của nhà hàng Le Paul's trong giai đoạn 2022-2025 có sự tăng trưởng tích cực. Đây là cơ sở để nhà hàng tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách lưu trú.



Biểu đồ 2.4: Kết quả kinh doanh nhà hàng Le Paul's giai đoạn 2022 - 2025

(Nguồn: Khách sạn Stella Maris Beach Da Nang)

2.2.2 Tình hình thu hút khách của nhà hàng

2.2.2.1 Số lượng khách

Bảng 2.7: Lượt khách nhà hàng giai đoạn 2023 - 2025

(ĐVT: Lượt khách)

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	2024/2023(%)	2025/2024(%)
Tổng khách	66.108	76.579	88.066	15,84%	14,99%
Khách buffet sáng	63.352	73.167	83.690	15,49%	14,38%
Khách khác	2.756	3.412	4.376	23,80%	28,25%

(Nguồn: Khách sạn Stella Maris beach Da Nang)

Nhận xét: Dựa vào bảng số liệu bảng 2.7, có thể thấy lượng khách của nhà hàng trong giai đoạn 2023-2025 có tốc độ tăng trưởng liên tục tăng qua từng năm. Tổng lượt khách tăng từ 66.108 lượt năm 2023 lên 76.579 lượt năm 2024 và đạt 88.066 lượt vào năm 2025. Tốc độ tăng trưởng tổng khách đạt 15,84% trong giai đoạn 2024/2023 và tiếp tục tăng 14,99% trong giai đoạn 2025/2024. Điều này cho thấy hoạt động thu hút khách của nhà hàng ngày càng hiệu quả và ổn định.

Trong cơ cấu khách, khách buffet sáng chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng lượt khách của nhà hàng. Số lượng khách buffet sáng tăng từ 63.352 lượt năm 2023 lên 83.690 lượt năm 2025, với mức tăng trưởng lần lượt là 15,49% và 14,38%. Điều này phản ánh dịch vụ buffet sáng là hoạt động chủ lực, có khả năng thu hút khách tốt và góp phần quan trọng vào doanh thu của nhà hàng.

Lượng khách khác cũng có xu hướng tăng mạnh qua các năm, từ 2.756 lượt năm 2023 lên 4.376 lượt năm 2025. Tốc độ tăng trưởng của nhóm khách này đạt 23,80% trong năm 2024/2023 và 28,25% trong năm 2025/2024, cao hơn so với khách buffet sáng. Điều này cho thấy nhà hàng đang từng bước mở rộng và đa dạng hóa các dịch vụ ăn uống khác ngoài buffet sáng, góp phần nâng cao khả năng thu hút khách và tăng tính cạnh tranh trên thị trường.

2.2.2.2 Cơ cấu nguồn khách

a. Cơ cấu khách theo quốc tịch

Bảng 2.8: Cơ cấu khách theo quốc tịch năm 2023 - 2025

Năm	Lượt khách quốc tế	Tỷ lệ %	Lượt khách nội địa	Tỷ lệ %	Tổng
2023	27.854	42,1	38.254	57,9	66.108

2024	46.082	60,2	30.497	39,8	76.579
2025	61.646	70,0	26.420	30,0	88.066

(Nguồn: Khách sạn Stella Maris Beach Da Nang)

Nhận xét: Dựa vào bảng số liệu 2.8, có thể thấy cơ cấu khách theo quốc tịch của nhà hàng trong giai đoạn 2023-2025 có sự thay đổi khá rõ rệt theo hướng gia tăng khách quốc tế, phù hợp với xu hướng phục hồi và phát triển mạnh của ngành du lịch Đà Nẵng trong những năm gần đây:

Năm 2023 khách nội địa vẫn chiếm tỷ trọng cao hơn, đạt 57,9%, trong khi khách quốc tế chiếm 42,1%. Điều này cho thấy nguồn khách của khách sạn trong giai đoạn này vẫn chủ yếu là khách nội địa do thị trường quốc tế vừa mới phục hồi sau dịch COVID-19 và lượng khách nước ngoài chưa thực sự ổn định.

Năm 2024, cơ cấu khách có sự chuyển biến rõ rệt khi lượng khách quốc tế tăng mạnh lên 60,2%, vượt qua tỷ trọng khách nội địa chỉ còn 39,8%. Điều này cho thấy khách sạn đã thu hút được ngày càng nhiều khách nước ngoài nhờ sự phục hồi của các đường bay quốc tế, hoạt động quảng bá du lịch của thành phố Đà Nẵng cũng như chất lượng dịch vụ ngày càng được nâng cao.

Năm 2025, xu hướng này tiếp tục được duy trì khi khách quốc tế dự kiến chiếm khoảng 70% tổng lượt khách, trong khi khách nội địa chiếm khoảng 30%. Điều này phản ánh thị trường khách quốc tế đang trở thành nguồn khách chủ yếu của khách sạn và nhà hàng. Đồng thời, sự gia tăng này cũng cho thấy khả năng cạnh tranh và mức độ hấp dẫn của khách sạn đối với du khách nước ngoài ngày càng cao.

Nhìn chung, cơ cấu khách trong giai đoạn 2023-2025 có xu hướng chuyển dịch từ khách nội địa sang khách quốc tế. Sự thay đổi này không chỉ phản ánh quá trình phục hồi mạnh mẽ của ngành du lịch mà còn cho thấy khách sạn cần tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ, đa dạng hóa sản phẩm và chú trọng hơn đến nhu cầu của khách quốc tế nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh trong thời gian tới.

b. Cơ cấu khách theo nguồn - mục đích

Bảng 2.9: Cơ cấu khách theo nguồn - mục đích năm 2023-2025

Mục đích sử dụng dịch vụ	2023	Tỷ lệ %	2024	Tỷ lệ %	2025	Tỷ lệ %
Khách nghỉ dưỡng	43.958	66,5	52.486	68,6	62.351	70,8
Khách công tác	10.214	15,4	11.238	14,7	12.505	14,2

Khách đoàn/ khách sự kiện	8.297	12,6	8.971	11,7	9.511	10,8
Khách địa phương/ khách vãng lai	3.639	5,5	3.884	5,0	3.699	4,2
Tổng	66.108	100	76.579	100	88.066	100

(Nguồn: Khách sạn Stella Maris Beach Da Nang)

Nhận xét: Qua bảng 2.9 có thể thấy cơ cấu khách sử dụng dịch vụ tại nhà hàng Le Paul's giai đoạn 2023-2025 có xu hướng tăng trưởng về số lượng, trong đó nhóm khách nghỉ dưỡng chiếm tỷ trọng lớn nhất và giữ vai trò chủ đạo trong cơ cấu khách của nhà hàng. Điều này phù hợp với đặc điểm hoạt động của khách sạn Stella Maris Beach Da Nang - một khách sạn ven biển với nguồn khách chủ yếu đến Đà Nẵng nhằm mục đích nghỉ dưỡng và lưu trú. Nhóm khách này thường sử dụng buffet sáng như một phần của dịch vụ phòng, do đó có ảnh hưởng trực tiếp đến tần suất phục vụ và doanh thu của nhà hàng.

Cụ thể, nhóm khách nghỉ dưỡng tăng từ 43.958 lượt năm 2023 lên 62.351 lượt năm 2025, đồng thời tỷ trọng tăng lên 70,8% tổng lượt khách. Điều này cho thấy nhu cầu du lịch nghỉ dưỡng tại Đà Nẵng tiếp tục tăng và là nguồn khách quan trọng đối với hoạt động buffet sáng của nhà hàng. Tuy nhiên, do nhóm khách này thường đi theo gia đình hoặc cặp đôi với nhu cầu trải nghiệm đa dạng, nhà hàng cần chú trọng duy trì chất lượng món ăn, đa dạng thực đơn và đảm bảo không gian phục vụ thoải mái nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách.

Đối với nhóm khách công tác, mặc dù số lượng tăng nhẹ qua các năm và đạt 12.505 lượt vào năm 2025, nhưng tỷ trọng lại giảm từ 15,4% xuống còn 14,2%. Điều này cho thấy tốc độ tăng của nhóm khách công tác chậm hơn so với nhóm khách nghỉ dưỡng. Do đặc điểm khách công tác thường ưu tiên tính thuận tiện và thời gian sử dụng dịch vụ ngắn, nhà hàng cần chú trọng tốc độ phục vụ, khả năng bổ sung món ăn kịp thời và quy trình phục vụ nhanh chóng trong khung giờ cao điểm.

Nhóm khách đoàn và khách sự kiện duy trì tỷ trọng tương đối ổn định, khoảng 10,8% vào năm 2025. Đây là nhóm khách thường sử dụng dịch vụ theo số lượng lớn và tập trung trong cùng thời điểm, đặc biệt vào mùa cao điểm du lịch hoặc các chương trình hội nghị, sự kiện. Vì vậy, nhà hàng cần chủ động trong công tác chuẩn bị nhân sự, bố trí chỗ ngồi và công cụ dụng cụ nhằm hạn chế tình trạng quá tải, đảm bảo chất lượng phục vụ.

Trong khi đó, nhóm khách địa phương và khách vắng lai chiếm tỷ trọng thấp nhất, khoảng 4,2% vào năm 2025. Điều này phản ánh đặc điểm kinh doanh của nhà hàng khách sạn khi nguồn khách chủ yếu vẫn là khách lưu trú, trong khi khách địa phương thường ít sử dụng buffet sáng thường xuyên do mức giá và tính chất dịch vụ.

Nhìn chung, cơ cấu khách theo mục đích sử dụng dịch vụ tại nhà hàng Le Paul's giai đoạn 2023-2025 cho thấy sự phụ thuộc tương đối lớn vào nhóm khách nghỉ dưỡng. Đây là lợi thế giúp nhà hàng duy trì nguồn khách ổn định, nhưng đồng thời cũng đặt ra yêu cầu cần tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ, đa dạng hóa thực đơn và tối ưu quy trình vận hành nhằm đáp ứng tốt nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

2.3 Thực trạng chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's

2.3.1 Thời gian và thực đơn phục vụ buffet sáng tại nhà hàng

Buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's được phục vụ hằng ngày từ 6h30 đến 10h00. Việc duy trì khung giờ phục vụ cố định góp phần hỗ trợ nhà hàng trong công tác tổ chức, vận hành và tạo sự thuận tiện cho khách lưu trú trong việc sắp xếp thời gian dùng bữa.

Lượng khách sử dụng buffet sáng không phân bố đồng đều trong toàn bộ thời gian phục vụ mà tập trung chủ yếu từ 7h00 đến 9h00. Đây là khung giờ cao điểm với mật độ khách lớn, đặc biệt tại quầy món nóng và khu vực đồ uống. Vào thời điểm này, một số khu vực thường xảy ra tình trạng tập trung đông khách, khách phải chờ dọn bàn hoặc chờ lấy món, ảnh hưởng nhất định đến trải nghiệm sử dụng dịch vụ. Đồng thời, áp lực phục vụ đối với nhân viên nhà hàng và bộ phận bếp cũng gia tăng, đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ nhằm đảm bảo tiến độ phục vụ và bổ sung món ăn kịp thời.

Về thực đơn, buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's được xây dựng theo hướng kết hợp giữa ẩm thực Á và Âu nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách lưu trú. Nhóm món Á bao gồm các món ăn phổ biến như phở, bún, mì, cháo và thường được chế biến trực tiếp tại quầy nhằm đảm bảo chất lượng và độ nóng của món ăn. Đây cũng là nhóm món phù hợp với khẩu vị của phần lớn khách nội địa cũng như một bộ phận khách quốc tế có nhu cầu trải nghiệm ẩm thực địa phương. Trong khi đó, nhóm món Âu gồm các món như trứng chế biến theo yêu cầu, xúc xích, thịt xông khói, bánh

mì, bơ, mứt, ngũ cốc, sữa và sữa chua, phù hợp với thói quen ăn sáng nhanh gọn của khách phương Tây hoặc nhóm khách có xu hướng ăn nhẹ.

Sự kết hợp giữa hai phong cách ẩm thực giúp thực đơn buffet sáng đáp ứng tương đối tốt nhu cầu của nhiều nhóm khách hàng. Tuy nhiên, tỷ trọng món Á vẫn chiếm ưu thế do phù hợp với thói quen ăn uống của phần lớn khách lưu trú tại khách sạn. Bên cạnh đó, mức độ thay đổi thực đơn giữa các ngày chưa thực sự rõ rệt, một số món ăn được duy trì thường xuyên nên chưa tạo được sự đa dạng đối với khách lưu trú dài ngày. Ngoài ra, vào thời điểm đông khách, một số món phổ biến đôi lúc chưa được bổ sung kịp thời, ảnh hưởng nhất định đến trải nghiệm dùng bữa của khách hàng.

2.3.2 Không gian và cách bố trí buffet sáng tại nhà hàng

Không gian phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's được bố trí tại tầng 2 của khách sạn Stella Maris Beach Da Nang. Vị trí này tạo thuận lợi cho khách lưu trú trong quá trình di chuyển và góp phần duy trì sự tách biệt với khu vực sảnh chính. Không gian nhà hàng được thiết kế theo hướng hiện đại, tương đối gọn gàng và có tính mở, đảm bảo sự thông thoáng và phù hợp với hoạt động phục vụ buffet sáng.

Không gian nhà hàng được phân chia thành khu vực bàn ăn và khu vực quầy buffet. Khu vực bàn ăn được bố trí linh hoạt với nhiều loại bàn nhằm đáp ứng nhu cầu của khách đi lẻ, khách gia đình và khách đoàn. Tuy nhiên, trong khung giờ cao điểm từ 7h00 đến 9h00, mật độ khách tăng cao làm giảm khả năng đáp ứng của khu vực phục vụ. Tình trạng bàn ăn chưa được xoay vòng kịp thời vẫn còn xuất hiện ở một số thời điểm, ảnh hưởng đến khả năng bố trí chỗ ngồi cho khách.

Khu vực buffet được sắp xếp theo từng nhóm món như món nóng, món Á, món Âu, bánh mì, salad, trái cây, món tráng miệng và đồ uống, tạo thuận lợi cho khách trong quá trình lựa chọn món ăn. Các món phổ biến như phở, bún, cháo, trứng chế biến theo yêu cầu hoặc đồ uống được bố trí tại vị trí dễ tiếp cận, phù hợp với nhu cầu sử dụng thường xuyên cũng như nhóm khách có thời gian dùng bữa ngắn.

Mặc dù cách bố trí quầy buffet tương đối hợp lý, khả năng vận hành trong giờ cao điểm vẫn còn một số hạn chế. Tại khu vực món nóng và đồ uống thường xảy ra tình trạng tập trung khách, làm giảm sự thuận tiện trong di chuyển và lấy món. Đồng thời, yêu cầu bổ sung món ăn, dụng cụ và dọn bàn liên tục trong thời gian đông khách làm gia tăng áp lực đối với bộ phận phục vụ.

Cách bố trí không gian và khả năng duy trì khu vực buffet có ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Việc đảm bảo quầy món sạch sẽ, đầy đủ và được bổ sung kịp thời góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp trong phục vụ. Tuy nhiên, vào giờ cao điểm, một số món phổ biến hoặc dụng cụ sử dụng chung đôi lúc chưa được bổ sung đồng đều, ảnh hưởng đến tính liên tục của quá trình phục vụ.

Về vệ sinh và hình thức không gian, nhà hàng nhìn chung duy trì tương đối tốt sự sạch sẽ, bàn ghế và dụng cụ được chuẩn bị đầy đủ trước giờ phục vụ. Tuy nhiên, việc duy trì sự gọn gàng trong suốt quá trình phục vụ chưa thật sự đồng đều khi lượng khách tăng cao.

Nhìn chung, không gian và cách bố trí buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's đáp ứng tương đối tốt yêu cầu phục vụ của khách sạn 4 sao. Tuy nhiên, hiệu quả vận hành trong giờ cao điểm vẫn còn một số hạn chế liên quan đến bố trí không gian, tốc độ xoay vòng bàn và bổ sung món ăn, ảnh hưởng nhất định đến trải nghiệm của khách hàng.

2.3.3 Cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's được chuẩn bị tương đối đầy đủ, bao gồm chén, đĩa, ly tách, dụng cụ ăn uống, thiết bị giữ nóng và khu vực đồ uống. Việc bố trí dụng cụ tại nhiều vị trí tạo thuận lợi cho khách trong quá trình sử dụng dịch vụ, đồng thời góp phần duy trì hoạt động buffet sáng tương đối ổn định.

Trong khung giờ cao điểm, tốc độ sử dụng tăng nhanh khiến một số dụng cụ như ly, chén, muỗng, khăn giấy hoặc dụng cụ gấp có thời điểm chưa được bổ sung kịp thời, gây thiếu cục bộ tại một số khu vực. Khu vực đồ uống và các quầy món phổ biến thường tập trung đông khách, làm giảm sự thuận tiện trong quá trình lấy món. Việc sắp xếp lại dụng cụ sau khi sử dụng liên tục đôi lúc chưa đồng đều, ảnh hưởng đến tính gọn gàng và sự liên tục trong phục vụ.

Cơ sở vật chất của nhà hàng cơ bản đáp ứng yêu cầu phục vụ buffet sáng và đảm bảo nhu cầu sử dụng của khách lưu trú. Tuy vậy, khả năng duy trì sự đầy đủ và đồng bộ trong thời gian cao điểm vẫn còn hạn chế nhất định, ảnh hưởng đến trải nghiệm sử dụng dịch vụ của khách hàng.

2.3.4 *Đội ngũ nhân sự*

Đội ngũ nhân sự phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's có độ tuổi tương đối trẻ, tạo sự năng động và khả năng thích nghi khá tốt với môi trường làm việc có cường độ cao. Trong quá trình phục vụ, nhân viên cơ bản đáp ứng được yêu cầu công việc, hỗ trợ lẫn nhau nhằm duy trì hoạt động phục vụ, đặc biệt vào thời điểm lượng khách tăng cao.

Thái độ phục vụ của nhân viên tương đối tốt, thể hiện qua sự lịch sự, thân thiện và sẵn sàng hỗ trợ khách khi cần thiết. Khả năng giao tiếp tiếng Anh ở mức cơ bản giúp nhân viên có thể hướng dẫn khách quốc tế sử dụng dịch vụ và xử lý các tình huống trao đổi đơn giản. Đây là yếu tố góp phần tạo sự thuận tiện và cảm giác thoải mái cho khách trong quá trình dùng bữa.

Chất lượng phục vụ giữa các nhân viên vẫn chưa thật sự đồng đều, nhất là trong khung giờ cao điểm. Kinh nghiệm thực tế của một bộ phận nhân viên còn hạn chế nên khả năng bao quát không gian, xử lý tình huống và sắp xếp công việc chưa cao. Việc dọn bàn và hỗ trợ khách tại một số khu vực có thời điểm chưa kịp thời, trong khi sự phối hợp giữa các nhân viên trong cùng ca đôi lúc chưa hợp lý, dẫn đến phân chia công việc chưa đồng đều.

Số lượng nhân viên trong ca sáng chưa thực sự phù hợp với lượng khách vào giờ cao điểm, làm tăng áp lực phục vụ khi phải thực hiện nhiều nhiệm vụ cùng lúc như đón khách, dọn bàn, bổ sung dụng cụ và hỗ trợ khách hàng. Mức độ chủ động trong phục vụ vẫn còn hạn chế, phần lớn hoạt động hỗ trợ diễn ra khi khách yêu cầu, trong khi khả năng quan sát và đáp ứng nhu cầu của khách từ trước chưa được thể hiện rõ.

Đội ngũ nhân sự tại nhà hàng Le Paul's có ưu thế về thái độ phục vụ và sự linh hoạt trong công việc. Tuy vậy, kinh nghiệm thực tế, khả năng phối hợp và tính chủ động vẫn là những nội dung cần được cải thiện nhằm nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng và mức độ hài lòng của khách hàng.

2.3.5 *Quy trình phục vụ buffet sáng*

Từ những quan sát thực tế trong quá trình phục vụ, có thể nhận thấy giữa quy trình chuẩn và cách thực hiện tại nhà hàng vẫn còn một số điểm chưa thống nhất. Nội dung này được thể hiện cụ thể qua bảng sau:

Bảng 2.10: So sánh quy trình phục vụ buffet sáng theo tiêu chuẩn và thực tế tại nhà hàng Le Paul's

Nội dung trong quy trình phục vụ buffet sáng	Theo quy trình chuẩn (SOP)	Thực tế tại nhà hàng Le Paul's
Chuẩn bị trước giờ phục vụ	Khu vực nhà hàng được vệ sinh sạch sẽ, bàn ghế được set up đầy đủ, dụng cụ ăn uống chuẩn bị đồng bộ; quầy buffet được bố trí hoàn chỉnh trước khi đón khách	Công tác chuẩn bị được thực hiện khá đầy đủ, tuy nhiên vào những ngày đông khách vẫn còn thiếu sót nhỏ như thiếu dụng cụ hoặc bố trí chưa đồng đều giữa các khu vực
Đón tiếp và hướng dẫn khách	Nhân viên chủ động chào đón, kiểm tra thông tin khách và dẫn khách vào bàn phù hợp	Khi khách đông, việc đón tiếp chưa được thực hiện đầy đủ, khách thường tự tìm chỗ ngồi, thiếu sự hướng dẫn ban đầu
Phục vụ trong quá trình khách dùng bữa	Nhân viên quan sát liên tục, chủ động hỗ trợ khách, dọn dẹp bàn kịp thời và giữ không gian luôn gọn gàng	Nhân viên chủ yếu xử lý khi có yêu cầu, khả năng quan sát chưa đồng đều, việc dọn bàn đôi lúc còn chậm trong giờ cao điểm
Kiểm soát và bổ sung món ăn	Theo dõi thường xuyên, bổ sung món trước khi hết để đảm bảo quầy buffet luôn đầy đủ	Việc bổ sung món còn mang tính phản ứng, thường chỉ thực hiện khi món gần hết hoặc đã hết, dẫn đến gián đoạn trong thời gian ngắn
Phối hợp trong quá trình phục vụ	Các khâu phục vụ được thực hiện liên tục, thông tin giữa nhân viên và bếp được trao đổi kịp thời	Sự phối hợp chưa thật sự nhịp nhàng trong giờ cao điểm, việc báo món và xử lý đôi lúc còn chậm
Dọn dẹp bàn	Bàn ăn được dọn nhanh sau khi khách rời đi, chuẩn bị sẵn sàng cho lượt khách tiếp theo	Một số bàn chưa được dọn kịp thời khi khách đông, ảnh hưởng đến việc sắp xếp chỗ ngồi cho khách mới
Tính chủ động trong thực hiện quy trình	Nhân viên chủ động quan sát, thực hiện công việc theo trình tự ổn định	Quy trình thực hiện còn mang tính linh hoạt theo tình huống, nhiều công việc xử lý khi phát sinh thay vì chủ động từ trước

Nhận xét: Qua bảng so sánh 2.10, có thể thấy, quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's đã được xây dựng tương đối đầy đủ theo tiêu chuẩn. Tuy nhiên, trong quá trình triển khai thực tế, đặc biệt vào giờ cao điểm, việc thực hiện các bước trong quy trình chưa thật sự đồng đều và còn mang tính phản ứng. Điều này cho thấy vấn đề chủ yếu không nằm ở việc thiếu quy trình, mà ở khả năng duy trì và tổ chức thực hiện quy trình trong điều kiện thực tế.

2.3.6 Sự phối hợp giữa các bộ phận

Sự phối hợp giữa các bộ phận trong phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's có ảnh hưởng trực tiếp đến tốc độ phục vụ và khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Khi lượng khách ổn định, hoạt động phối hợp giữa bộ phận bếp, phục vụ và lễ tân cơ bản đáp ứng yêu cầu vận hành. Tuy nhiên, vào khung giờ cao điểm, sự kết nối giữa các bộ phận chưa thật sự đồng bộ, làm ảnh hưởng đến tính liên tục của quá trình phục vụ.

Đối với khu vực món ăn, công tác phối hợp giữa bộ phận phục vụ và bộ phận bếp trong việc theo dõi và bổ sung món vẫn còn hạn chế ở một số thời điểm. Một số món phổ biến có thời điểm được bổ sung chưa kịp thời do quá trình trao đổi thông tin chưa thật sự liền mạch, ảnh hưởng đến sự sẵn sàng của quầy buffet dù nguồn món ăn vẫn được đảm bảo.

Tại khu vực đồ uống và các quầy món phổ biến, lượng khách tập trung cao làm gia tăng áp lực phục vụ và yêu cầu kiểm soát dụng cụ. Việc bổ sung ly tách, kiểm tra khu vực phục vụ hoặc hỗ trợ khách tại một số thời điểm chưa thật sự đồng đều, ảnh hưởng đến sự thuận tiện trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Công tác trao đổi thông tin giữa bộ phận lễ tân và nhà hàng về số lượng khách, đặc biệt là khách đoàn hoặc thời điểm lượng khách tăng cao, chưa phải lúc nào cũng đảm bảo tính chủ động trong khâu chuẩn bị nhân sự, món ăn và bố trí khu vực phục vụ.

Trong nội bộ bộ phận nhà hàng, sự phân công công việc giữa các nhân viên trong cùng ca đôi lúc chưa hợp lý, dẫn đến sự hỗ trợ chưa đồng đều giữa các khu vực. Một số vị trí được tập trung nhân sự trong khi khu vực khác chưa được theo dõi thường xuyên, ảnh hưởng đến tốc độ dọn bàn, bổ sung món ăn và hỗ trợ khách hàng.

Sự phối hợp giữa các bộ phận tại nhà hàng Le Paul's cơ bản đáp ứng yêu cầu phục vụ buffet sáng. Tuy vậy, khả năng kết nối thông tin và điều phối công việc trong

thời gian cao điểm vẫn còn một số hạn chế, ảnh hưởng nhất định đến tốc độ phục vụ và trải nghiệm của khách hàng, dù từng bộ phận vẫn thực hiện đúng chức năng của mình.

2.3.7 Công tác quản lý

Công tác quản lý trong phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's được thực hiện thông qua phân công nhiệm vụ, giám sát ca làm và điều phối nhân sự giữa các khu vực phục vụ. Việc phân chia vị trí tương đối rõ ràng giúp hoạt động buffet sáng duy trì sự ổn định và hạn chế chồng chéo công việc trong điều kiện lượng khách bình thường.

Khả năng điều phối nhân sự trong thời gian cao điểm vẫn còn một số hạn chế khi khối lượng công việc giữa các khu vực chưa đồng đều. Một số vị trí có thời điểm quá tải, trong khi khu vực khác chưa được hỗ trợ hoặc điều chỉnh nhân sự kịp thời, ảnh hưởng đến tốc độ phục vụ và khả năng xử lý công việc.

Vai trò giám sát ca làm cơ bản đáp ứng yêu cầu quản lý hoạt động chung của nhà hàng. Tuy nhiên, việc xử lý các vấn đề như bàn ăn chưa được thu dọn kịp thời, quầy buffet bổ sung món chậm hoặc thiếu dụng cụ tại một số khu vực vẫn mang tính xử lý tình huống sau phát sinh, làm giảm tính chủ động trong vận hành.

Sự trao đổi thông tin giữa các vị trí làm việc chưa thật sự liên tục, ảnh hưởng đến hiệu quả phối hợp trong giờ cao điểm. Việc phân bổ công việc tại một số thời điểm chưa đồng đều làm cho tốc độ dọn bàn, hỗ trợ khách hoặc kiểm soát khu vực buffet chưa thật sự ổn định.

Công tác quản lý ca buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's cơ bản đáp ứng yêu cầu vận hành. Khả năng điều phối nhân sự, phối hợp giữa các vị trí và tính chủ động trong kiểm soát hoạt động vẫn cần được cải thiện nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ và trải nghiệm của khách hàng.

2.4 Đánh giá của khách hàng về chất lượng phục vụ buffet sáng

2.4.1 Mô tả khảo sát về chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's

a. Mục đích khảo sát:

Khảo sát nhằm đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's. Kết quả thu được sẽ giúp hiểu rõ nhu cầu

và mong muốn của khách hàng, từ đó cải thiện được chất lượng phục vụ buffet sáng và mang đến trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng

b. Quy mô mẫu và đối tượng khảo sát

- Đối tượng khảo sát: Khách hàng sử dụng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng
- Quy mô mẫu: Về cỡ mẫu nghiên cứu, ban đầu dự kiến phát ra 200 phiếu khảo sát cho những khách hàng trực tiếp dùng buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's. Mục tiêu của con số 200 là để đảm bảo thu thập đủ ý kiến từ nhiều nhóm khách khác nhau, giúp kết quả đánh giá có độ tin cậy và khách quan hơn.

Tuy nhiên, trong quá trình thu thập và kiểm tra phiếu, chỉ giữ lại được 145 phiếu hợp lệ để đưa vào xử lý chính thức. Số phiếu còn lại bị loại bỏ do khách hàng bỏ trống nhiều mục quan trọng, trả lời sơ sài, không phản ánh đúng trải nghiệm thực tế. Dù số mẫu thực tế thấp hơn dự kiến, nhưng với 145 phản hồi chất lượng, dữ liệu vẫn hoàn toàn đảm bảo yêu cầu về tính đại diện để tiến hành phân tích và đề xuất giải pháp cho nhà hàng.

c. Thời gian khảo sát

Từ tháng 5/4/2026 - 5/5/2026

d. Nội dung khảo sát

Nội dung phiếu khảo sát gồm 3 phần: Phần 1 là thông tin cá nhân của khách hàng. Phần 2 là đánh giá của khách hàng về Chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng. Phần 3 là góp ý của khách hàng nhằm nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng. Tập trung vào các tiêu chí như sau:

- Cơ sở vật chất và không gian (sự sạch sẽ, thiết kế và tầm nhìn)
- Chất lượng ẩm thực (đa dạng thực đơn, chất lượng nguyên liệu, cách trình bày món,...)
- Quy trình phục vụ và thái độ nhân viên (sự chuyên nghiệp của nhân viên, tốc độ phục vụ, hỗ trợ yêu cầu đặc biệt)
- Khâu an toàn vệ sinh thực phẩm (khu vực quầy line sạch sẽ, quy trình chế biến an toàn vệ sinh)
- Góp ý và đề xuất từ khách hàng: Khách hàng sẽ đóng góp ý kiến và đề xuất thông qua việc trả lời các câu hỏi và đề xuất ở mục đóng góp ý kiến

e. Phương pháp thu thập dữ liệu

- Phương pháp thu thập dữ liệu: Khảo sát khách hàng trực tiếp bằng bảng hỏi được thiết kế với nội dung 3 phần như (Phụ lục 1). Khách du lịch lưu trú tại khách sạn bao gồm khách nội địa, khách quốc tế chủ yếu đến từ Anh, Nga, Mỹ, ... Do đó, bảng hỏi được dịch ra tiếng Anh để thực hiện khảo sát.

- Phân tích dữ liệu:

Dữ liệu sau khi được thu thập, sàng lọc để loại bỏ các phiếu không đạt yêu cầu, sẽ được phân tích bằng Excel với các kỹ thuật phân tích như sau:

+ Thống kê số lượng, tỷ lệ phần trăm nhằm mô tả đặc điểm mẫu khảo sát và các đánh giá của khách hàng.

+ Thống kê giá trị trung bình và độ lệch chuẩn nhằm đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng với các tiêu chí khảo sát.

Khóa luận sử dụng thang đo Likert 5 mức độ. Do đó, chất lượng phục vụ được đánh giá với 5 mức độ như sau:

Từ 1 đến dưới 1.8: Rất không tốt

Từ 1.8 đến dưới 2.6: Không tốt

Từ 2.6 đến dưới 3.4: Trung bình

Từ 3.4 đến dưới 4.2: Tốt

Từ 4.2 đến 5.0: Rất tốt

2.4.2 Kết quả khảo sát chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's

Khóa luận Nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's dựa vào tiêu chí trình bày ở mục 1.4 và đánh giá về sự hài lòng của khách hàng. Cuộc khảo sát khách hàng thực hiện từ tháng 4/2026 - 5/2026 với 200 phiếu khảo sát, thu về được 145 phiếu hợp lệ để phân tích.

2.4.2.1 Mô tả mẫu

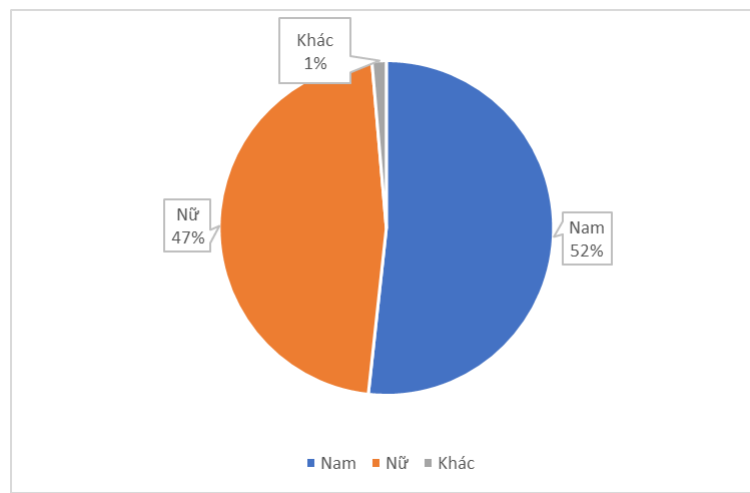
Bảng 2.11: Đặc điểm mẫu khảo sát

Thông tin khảo sát	Nội dung khảo sát	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	75	52%
	Nữ	68	47%
	Khác	2	1%
Độ tuổi	Dưới 25 tuổi	22	15%
	25 - 45 tuổi	78	54%
	46 - 65 tuổi	35	24%
	Trên 65 tuổi	10	7%

Mục đích chuyến đi	Tham quan du lịch	98	68%
	Công tác	40	27%
	Khác	7	5%
Thời gian dùng bữa	6:00 - 7:30	32	22%
	7:30 - 9:00	85	59%
	9:00 - 10:00	28	19%

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

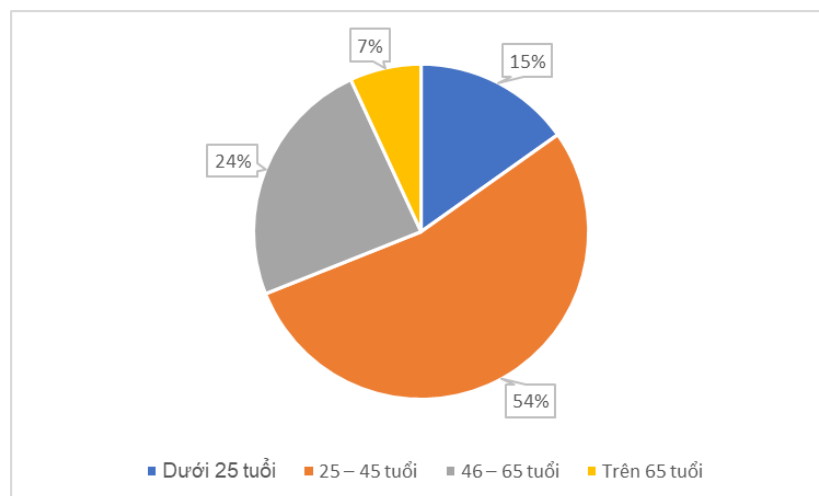
Nhận xét: Dựa trên kết quả khảo sát 145 phiếu hợp lệ, có thể nhận thấy rằng cơ cấu khách hàng sử dụng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng tương đối đa dạng, phản ánh rõ đặc điểm của phân khúc khách hàng du lịch và lưu trú tại địa bàn.



Biểu đồ 2.5: Kết quả khảo sát giới tính khách hàng

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

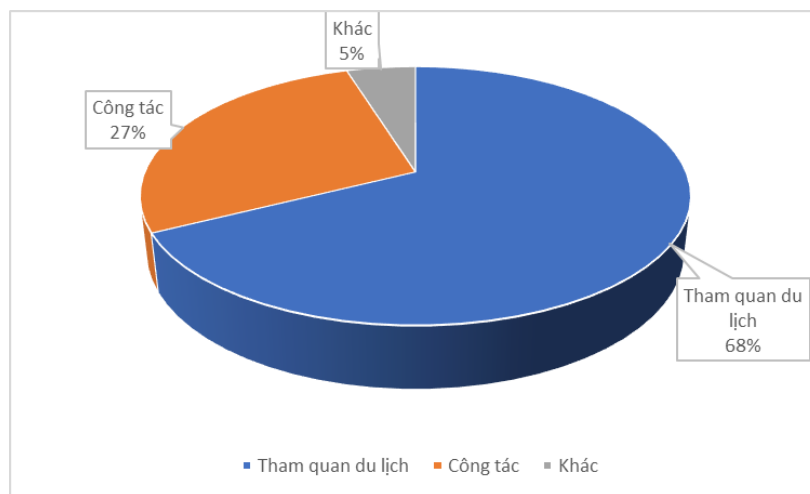
Về giới tính, sự chênh lệch giữa khách hàng nam và nữ là không đáng kể, trong đó nam giới chiếm 52% và nữ giới chiếm 47%. Bên cạnh đó, tỷ lệ khách hàng thuộc nhóm khác chiếm 1%. Điều này cho thấy dịch vụ của nhà hàng có sự tiếp cận đồng đều, không có sự thiên lệch quá lớn về giới tính trong đối tượng phục vụ.



Biểu đồ 2.6: Kết quả khảo sát độ tuổi khách hàng

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

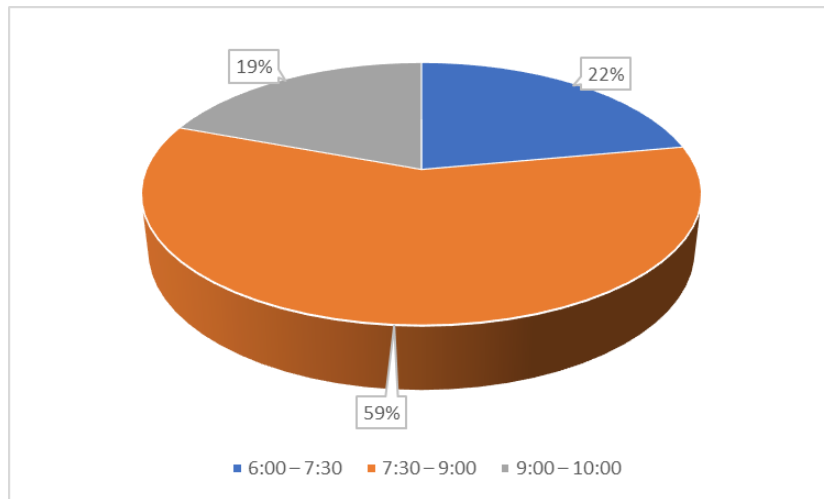
Về độ tuổi, nhóm khách hàng từ 25 đến 45 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất với 54%. Đây là nhóm khách hàng trong độ tuổi lao động chính, có thu nhập ổn định và có nhu cầu cao về trải nghiệm dịch vụ khách sạn. Tiếp theo là nhóm từ 46 đến 65 tuổi chiếm 24%. Nhóm khách hàng trẻ dưới 25 tuổi và nhóm trên 65 tuổi chiếm tỷ lệ thấp hơn, lần lượt là 15% và 7%. Những con số này gợi mở cơ hội để nhà hàng điều chỉnh thực đơn buffet đa dạng hơn, đảm bảo cân bằng giữa các món ăn giàu năng lượng cho người trẻ và các món thanh đạm, có lợi cho sức khỏe cho nhóm khách trung niên và cao tuổi.



Biểu đồ 2.7: Kết quả khảo sát mục đích chuyến đi của khách hàng

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Xét về mục đích chuyến đi, phần lớn khách hàng sử dụng dịch vụ là khách tham quan du lịch, chiếm tỷ lệ áp đảo với 68%. Trong khi đó, khách đi công tác chiếm 27% và các mục đích khác chiếm 5%. Kết quả này cho thấy hoạt động kinh doanh buffet sáng phụ thuộc chủ yếu vào lượng khách du lịch nghỉ dưỡng. Do đó, việc nắm bắt tâm lý khách du lịch để tạo ra những trải nghiệm ẩm thực mang tính đặc trưng vùng miền sẽ là yếu tố then chốt để nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của khách hàng.



Biểu đồ 2.8: Kết quả khảo thời gian sử dụng buffet sáng của khách hàng

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Cuối cùng, khi xét đến thời điểm dùng bữa, có đến 59% khách hàng tập trung vào khung giờ từ 7:30 - 9:00. Khung giờ sớm (6:00 - 7:30) chiếm 22% và khung giờ muộn (9:00 - 10:00) chiếm 19%. Việc tập trung đông khách vào khung giờ giữa buổi sáng đặt ra thách thức trong việc điều phối nhân sự và bổ sung món ăn kịp thời để tránh tình trạng quá tải, đồng thời đảm bảo chất lượng phục vụ đồng nhất trong suốt thời gian mở cửa.

Nhìn chung, kết quả khảo sát cho thấy nhà hàng đang thu hút được nhóm khách hàng tiềm năng là những người ở độ tuổi trưởng thành và có mục đích du lịch rõ rệt. Điều này tạo tiền đề quan trọng để nhà hàng thực hiện các biện pháp cải thiện chất lượng dịch vụ, tập trung vào việc tối ưu hóa quy trình phục vụ trong giờ cao điểm và đa dạng hóa phong cách ẩm thực cho tương lai.

2.4.2.2 Phân tích kết quả khảo sát

a. Đánh giá về cơ sở vật chất và không gian

Bảng 2.12: Kết quả khảo sát về cơ sở vật chất và không gian

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
1. Không gian nhà hàng sạch sẽ, thoáng đãng	1	4	25	75	40	4.03	0.79	Tốt
2. Các bảng tên món ăn rõ ràng	8	32	60	35	10	3.05	0.98	Trung bình

3. Bàn ghế sắp xếp hợp lý, tạo cảm giác thoải mái	2	10	35	80	18	3.70	0.83	Tốt
4. Hệ thống âm thanh trong nhà hàng phù hợp, tạo không gian dễ chịu	5	28	65	37	10	3.13	0.92	Trung bình
5. Nhà vệ sinh luôn sạch sẽ, tiện nghi	3	12	45	65	20	3.60	0.90	Tốt

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng nhìn chung có đánh giá khá tích cực đối với cơ sở vật chất và không gian phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's. Phần lớn các tiêu chí đạt mức đánh giá khá đến tốt, phản ánh nhà hàng đã đáp ứng tương đối tốt nhu cầu của khách về không gian dùng bữa, sự sạch sẽ và tính thuận tiện trong quá trình sử dụng dịch vụ. Điều này phù hợp với tiêu chí “Phương tiện hữu hình” trong mô hình SERVQUAL, khi các yếu tố về cơ sở vật chất và môi trường phục vụ ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng.

Trong các tiêu chí khảo sát, yếu tố không gian sạch sẽ, thoáng đãng nhận được mức đánh giá cao nhất, cho thấy nhà hàng cơ bản duy trì tốt điều kiện vệ sinh, ánh sáng và sự thông thoáng trong khu vực buffet sáng. Cách bố trí bàn ghế cũng được khách hàng đánh giá khá tích cực, phản ánh sự thuận tiện tương đối trong quá trình di chuyển và dùng bữa. Tuy nhiên, vào thời điểm đông khách, không gian tại một số khu vực vẫn có thể trở nên chật hơn, ảnh hưởng nhất định đến cảm giác thoải mái của khách hàng.

Đối với khu vực vệ sinh, kết quả khảo sát cho thấy nhà hàng cơ bản đáp ứng yêu cầu về sự sạch sẽ và tiện nghi, góp phần tạo cảm nhận tích cực về tính chuyên nghiệp của dịch vụ. Dù vậy, bảng tên món ăn là tiêu chí có mức đánh giá chưa cao, cho thấy việc cung cấp thông tin món ăn chưa thật sự thuận tiện cho khách trong quá trình lựa chọn, đặc biệt đối với khách quốc tế. Bên cạnh đó, hệ thống âm thanh và không gian chung chưa tạo được mức độ hài lòng nổi bật, nhất là trong thời gian cao điểm khi mật độ khách tăng cao có thể ảnh hưởng đến trải nghiệm dùng bữa.

Kết quả khảo sát cho thấy cơ sở vật chất và không gian buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's cơ bản đáp ứng yêu cầu phục vụ và phù hợp với tiêu chí “Phương tiện hữu hình” trong mô hình SERVQUAL. Một số nội dung liên quan đến thông tin món

ăn và trải nghiệm không gian vẫn cần được quan tâm hơn nhằm nâng cao tính thuận tiện và mức độ hài lòng của khách hàng.

b. Đánh giá về nhân viên phục vụ

Bảng 2.13: Kết quả khảo sát về nhân viên phục vụ

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
1. Tác phong của nhân viên thể hiện sự chuyên nghiệp	0	5	28	80	32	3.96	0.74	Tốt
2. Nhân viên có khả năng giao tiếp ngoại ngữ tốt	6	32	65	32	10	3.06	0.94	Trung bình
3. Nhân viên đáp ứng nhu cầu của khách hàng mỗi cách nhanh chóng	2	15	58	55	15	3.46	0.87	Tốt
4. Nhân viên hiểu rõ về món ăn, đồ uống để tư vấn cho khách hàng	3	30	55	45	12	3.23	0.94	Trung bình
5. Nhân viên xử lý tình huống phát sinh 1 cách chuyên nghiệp	6	4	81	18	36	3.51	1.03	Tốt

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng có đánh giá tương đối tích cực đối với đội ngũ nhân viên phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's. Các tiêu chí liên quan đến tác phong, thái độ phục vụ và khả năng hỗ trợ khách đều đạt mức đánh giá khá, phản ánh nhân viên cơ bản đáp ứng được yêu cầu phục vụ trong quá trình sử dụng dịch vụ. Nội dung này có sự liên hệ với các tiêu chí “Sự đáp ứng” (Responsiveness), “Năng lực phục vụ” (Assurance) và “Sự đồng cảm” (Empathy) trong mô hình SERVQUAL.

Trong các tiêu chí khảo sát, tác phong và sự chuyên nghiệp của nhân viên được khách hàng đánh giá tích cực nhất. Điều này cho thấy nhân viên cơ bản duy trì được thái độ lịch sự, tác phong phù hợp và sự chín chu trong quá trình phục vụ, góp phần tạo cảm giác tin tưởng và chuyên nghiệp đối với khách hàng. Đây là yếu tố có liên hệ trực tiếp với tiêu chí “Năng lực phục vụ” (Assurance) trong mô hình SERVQUAL.

Khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng được đánh giá ở mức khá, tuy nhiên mức độ hài lòng chưa thật sự đồng đều giữa các thời điểm phục vụ. Trong khung giờ cao điểm, tốc độ dọn bàn, bổ sung dụng cụ hoặc hỗ trợ khách vẫn còn ảnh hưởng nhất định đến trải nghiệm dùng bữa. Nội dung này phản ánh tiêu chí “Sự đáp ứng” (Responsiveness), khi tốc độ phục vụ và mức độ sẵn sàng hỗ trợ có tác động trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng.

Đối với khả năng xử lý tình huống phát sinh, nhân viên cơ bản đáp ứng được yêu cầu trong quá trình phục vụ buffet sáng. Tuy nhiên, mức độ linh hoạt và tính chủ động trong xử lý tình huống vẫn chưa tạo được sự nổi bật rõ rệt đối với khách hàng, đặc biệt vào thời điểm lượng khách tăng cao. Điều này có liên hệ với tiêu chí “Năng lực phục vụ” (Assurance) trong mô hình SERVQUAL.

Một số tiêu chí như khả năng giao tiếp ngoại ngữ và mức độ hiểu biết về món ăn, đồ uống chỉ đạt mức đánh giá trung bình. Điều này cho thấy kỹ năng hỗ trợ khách quốc tế và khả năng tư vấn món ăn của nhân viên vẫn còn một số hạn chế nhất định, ảnh hưởng đến sự thuận tiện trong quá trình trao đổi thông tin và lựa chọn món ăn của khách hàng. Nội dung này không chỉ liên quan đến “Năng lực phục vụ” (Assurance) mà còn gắn với “Sự đồng cảm” (Empathy), khi khả năng thấu hiểu và hỗ trợ đúng nhu cầu góp phần nâng cao trải nghiệm dịch vụ.

Kết quả khảo sát cho thấy đội ngũ nhân viên phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul’s đã tạo được hình ảnh tương đối chuyên nghiệp trong mắt khách hàng, đặc biệt ở tác phong và thái độ phục vụ. Kỹ năng ngoại ngữ, khả năng tư vấn món ăn và tốc độ hỗ trợ trong giờ cao điểm vẫn là những nội dung cần được quan tâm hơn nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và đáp ứng tốt hơn kỳ vọng của khách hàng.

c. Đánh giá về chất lượng ẩm thực

Bảng 2.14: Kết quả khảo sát về chất lượng ẩm thực

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
1. Thực đơn đa dạng, cung cấp nhiều lựa chọn	6	23	33	45	38	3.59	1.16	Tốt
2. Món ăn có hương vị thơm ngon	4	18	39	54	30	3.61	1.04	Tốt

3. Nguyên liệu sử dụng trong món ăn luôn tươi	0	6	37	56	46	3.98	0.86	Tốt
4. Nhiệt độ các món nóng luôn duy trì tốt	3	14	39	47	42	3.77	1.04	Tốt
5. Món ăn và đồ uống đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm	3	4	20	61	57	4.14	0.90	Tốt
6. Món ăn trình bày thẩm mỹ ,đẹp mắt	3	23	27	56	36	3.68	1.08	Tốt

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng có đánh giá tương đối tích cực đối với chất lượng ẩm thực buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's. Các tiêu chí liên quan đến vệ sinh thực phẩm, chất lượng nguyên liệu, hương vị và sự đa dạng món ăn đều đạt mức đánh giá khá, phản ánh buffet sáng cơ bản đáp ứng được nhu cầu sử dụng của khách hàng. Nội dung này có sự liên hệ với tiêu chí “Sự tin cậy” (Reliability) trong mô hình SERVQUAL, bởi chất lượng món ăn là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng trong trải nghiệm dịch vụ.

Vệ sinh an toàn thực phẩm là tiêu chí nhận được đánh giá tích cực nhất, phản ánh mức độ tin cậy của khách hàng đối với chất lượng thực phẩm và quy trình phục vụ tại nhà hàng. Bên cạnh đó, độ tươi của nguyên liệu cũng được đánh giá khá tốt, cho thấy nhà hàng cơ bản đảm bảo chất lượng đầu vào và đáp ứng yêu cầu về tính an toàn, chất lượng trong phục vụ buffet sáng.

Đối với nhiệt độ các món nóng, kết quả khảo sát phản ánh nhà hàng tương đối duy trì được chất lượng món ăn trong quá trình phục vụ. Tuy vậy, mức độ ổn định giữa các thời điểm chưa thật sự đồng đều, đặc biệt khi lượng khách tăng cao, làm ảnh hưởng nhất định đến trải nghiệm sử dụng dịch vụ.

Hình thức trình bày món ăn được khách hàng đánh giá ở mức khá, thể hiện qua cách bố trí món ăn tương đối gọn gàng và tạo được tính thẩm mỹ trong khu vực buffet. Nội dung này có liên hệ với tiêu chí “Phương tiện hữu hình” (Tangibles) trong mô hình SERVQUAL, khi yếu tố trực quan có ảnh hưởng đáng kể đến cảm nhận của khách hàng trong quá trình dùng bữa.

Hương vị món ăn và mức độ đa dạng của thực đơn tuy đạt mức đánh giá khá nhưng chưa tạo được sự hài lòng nổi bật đối với toàn bộ khách hàng. Sự khác biệt về

khẩu vị giữa các nhóm khách và mức độ thay đổi món ăn giữa các ngày vẫn là yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách, đặc biệt đối với nhóm khách lưu trú dài ngày.

Kết quả khảo sát cho thấy chất lượng ẩm thực buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's cơ bản đáp ứng được kỳ vọng của khách hàng, nhất là ở các tiêu chí liên quan đến vệ sinh và chất lượng nguyên liệu. Hương vị món ăn, tính đa dạng của thực đơn và mức độ ổn định chất lượng trong một số thời điểm vẫn là những nội dung cần được quan tâm hơn nhằm nâng cao trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng.

d. Đánh giá về quy trình phục vụ và thanh toán

Bảng 2.15: Kết quả khảo sát về quy trình phục vụ và thanh toán

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
1. Các món ở quầy line luôn sẵn sàng khi khách có nhu cầu sử dụng	4	9	45	48	39	3.75	1.01	Tốt
2. Khu vực bếp mở phục vụ món ăn nhanh chóng khi khách yêu cầu	6	9	38	54	38	3.75	1.04	Tốt
3. Các yêu cầu đặc biệt được đáp ứng kịp thời	3	11	68	43	20	3.46	0.90	Tốt
4. Quy trình kiểm tra số phòng, số người diễn ra nhanh chóng	0	6	39	66	34	3.88	0.81	Tốt
5. Quy trình thanh toán hóa đơn (nếu dùng đồ không miễn phí trong menu buffet) diễn ra thuận tiện, chính xác	0	2	31	86	26	3.94	0.67	Tốt

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng có đánh giá tương đối tích cực đối với quy trình phục vụ và thanh toán buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's. Các tiêu chí đều đạt mức đánh giá khá, phản ánh nhà hàng cơ bản đáp ứng được yêu cầu về tính thuận tiện, tốc độ phục vụ và sự chính xác trong quá trình sử dụng dịch vụ. Nội dung này có sự liên hệ với tiêu chí “Sự đáp ứng” (Responsiveness) và “Sự tin cậy” (Reliability) trong mô hình SERVQUAL.

Trong các tiêu chí khảo sát, quy trình thanh toán và kiểm tra thông tin khách được đánh giá khá tốt, cho thấy hoạt động xác nhận số phòng, số người và xử lý thanh toán nhìn chung diễn ra tương đối thuận tiện, hạn chế sai sót và giúp khách tiết kiệm thời gian trong quá trình sử dụng dịch vụ. Đây là yếu tố góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng đối với quy trình phục vụ tại nhà hàng.

Đối với quy trình phục vụ tại quầy line và khu vực bếp mở, kết quả khảo sát phản ánh nhà hàng cơ bản đáp ứng được nhu cầu của khách trong quá trình dùng bữa. Việc chuẩn bị món ăn và hỗ trợ khách nhìn chung được thực hiện tương đối kịp thời. Tuy nhiên, vào khung giờ cao điểm, khi lượng khách tập trung đông, tốc độ bổ sung món và hỗ trợ khách ở một số thời điểm vẫn chưa thật sự đồng đều, ảnh hưởng nhất định đến trải nghiệm sử dụng dịch vụ.

Khả năng đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách hàng là nội dung có mức đánh giá chưa cao so với các tiêu chí còn lại. Điều này cho thấy sự linh hoạt trong xử lý nhu cầu phát sinh vẫn còn một số hạn chế, đặc biệt đối với những yêu cầu riêng trong quá trình dùng bữa. Nội dung này có liên hệ với tiêu chí “Sự đồng cảm” (Empathy) trong mô hình SERVQUAL, bởi khả năng quan tâm và đáp ứng nhu cầu cá nhân là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng.

Nhìn chung, quy trình phục vụ và thanh toán buffet sáng tại nhà hàng Le Paul’s được khách hàng đánh giá ở mức khá tốt, đặc biệt ở tính thuận tiện và sự chính xác trong quá trình phục vụ. Tuy vậy, khả năng hỗ trợ các yêu cầu phát sinh và mức độ đáp ứng trong thời điểm đông khách vẫn cần được cải thiện nhằm nâng cao trải nghiệm và chất lượng dịch vụ một cách đồng đều hơn.

e. Đánh giá về công tác quản lý

Bảng 2.16: Kết quả khảo sát về công tác quản lý

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
1. Khu quầy line buffet luôn được duy trì sạch sẽ trong suốt quá trình phục vụ	0	8	35	69	33	3.88	0.82	Tốt
2. Khách hàng cảm nhận được sự an toàn về vệ sinh an toàn thực phẩm	0	5	44	59	37	3.88	0.83	Tốt

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng có đánh giá khá tích cực đối với công tác quản lý buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's, đặc biệt ở các nội dung liên quan đến vệ sinh và kiểm soát chất lượng phục vụ. Các tiêu chí đều đạt mức đánh giá khá, phản ánh nhà hàng cơ bản duy trì được sự ổn định trong quá trình vận hành buffet sáng, phù hợp với tiêu chí “Sự tin cậy” (Reliability) và “Phương tiện hữu hình” (Tangibles) trong mô hình SERVQUAL.

Khu quầy line buffet được khách hàng đánh giá tương đối tốt về mức độ sạch sẽ và sự gọn gàng trong quá trình phục vụ, góp phần tạo cảm giác thuận tiện và thoải mái khi dùng bữa. Vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm cũng nhận được phản hồi tích cực, cho thấy khách hàng nhìn chung khá yên tâm đối với chất lượng món ăn và quy trình kiểm soát vệ sinh của nhà hàng.

Công tác quản lý buffet sáng tại Le Paul's nhìn chung được thực hiện khá ổn định, đặc biệt trong việc duy trì vệ sinh và đảm bảo an toàn thực phẩm. Tuy nhiên, nhà hàng vẫn cần tiếp tục nâng cao tính đồng đều trong kiểm soát chất lượng phục vụ nhằm cải thiện trải nghiệm của khách hàng.

f. Đánh giá sự hài lòng

Bảng 2.17: Kết quả khảo sát về sự hài lòng của khách hàng

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn	Kết luận
	1	2	3	4	5			
1. Mức giá so với chất lượng buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's	0	4	17	74	50	4.17	0.74	Tốt
2. Mức độ hài lòng tổng thể	0	4	21	78	42	4.09	0.74	Tốt

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng có đánh giá tương đối tích cực đối với chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's. Các tiêu chí liên quan đến mức giá và mức độ hài lòng tổng thể đều đạt mức đánh giá khá tốt, phản ánh dịch vụ buffet sáng cơ bản đáp ứng được kỳ vọng của khách hàng trong quá trình sử dụng.

Mức giá buffet sáng được khách hàng đánh giá tương đối phù hợp với chất lượng dịch vụ nhận được, cho thấy nhà hàng cơ bản tạo được sự cân bằng giữa chi phí và giá trị trải nghiệm. Tuy nhiên, vẫn còn một số ý kiến đánh giá ở mức trung bình, phản ánh chất lượng món ăn và trải nghiệm phục vụ ở một số thời điểm chưa thật sự đồng đều.

Đối với mức độ hài lòng tổng thể, kết quả khảo sát cho thấy phần lớn khách hàng có trải nghiệm tích cực đối với buffet sáng tại nhà hàng, từ món ăn, không gian đến thái độ phục vụ của nhân viên. Dù vậy, việc duy trì chất lượng phục vụ ổn định, đặc biệt trong khung giờ cao điểm, vẫn là nội dung cần được chú trọng nhằm nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

Kết quả khảo sát phản ánh chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's nhìn chung được khách hàng đánh giá khá tốt. Đây là cơ sở để nhà hàng tiếp tục phát huy những điểm mạnh hiện có, đồng thời cải thiện các hạn chế.

h. Đánh giá tổng thể

Bảng 2.18: Đánh giá tổng thể các tiêu chí khảo sát

Tiêu chí	Giá trị trung bình
Cơ sở vật chất và không gian	3.50
Nhân viên phục vụ	3.44
Chất lượng ẩm thực	3.79
Quy trình phục vụ và thanh toán	3.75
Công tác quản lý	3.88
Sự hài lòng	4.13

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét: Qua bảng đánh giá tổng thể có thể thấy chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's được khách hàng đánh giá khá tốt. Các tiêu chí đều có điểm trung bình trên 3,0, cho thấy khách hàng nhìn chung hài lòng với dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng.

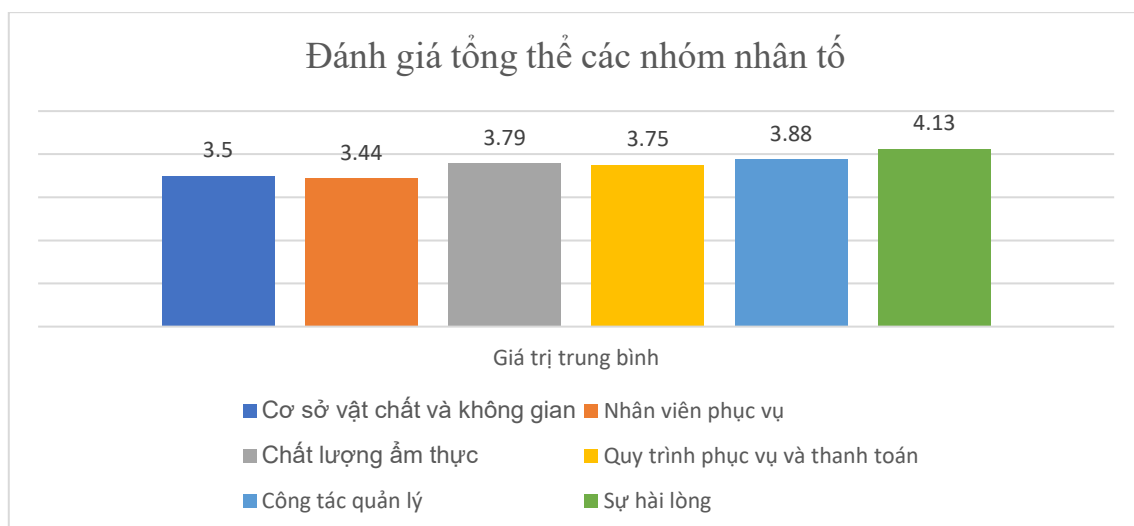
Trong các tiêu chí khảo sát, “Sự hài lòng” có điểm trung bình cao nhất với 4,13 điểm, cho thấy đa số khách hàng có trải nghiệm tích cực về món ăn, cách phục vụ và quá trình dùng bữa. “Công tác quản lý” đạt 3,88 điểm, phản ánh nhà hàng làm khá tốt trong việc đảm bảo vệ sinh, sắp xếp quầy buffet và an toàn thực phẩm, tuy nhiên vào giờ cao điểm việc phục vụ đôi lúc chưa đồng đều.

Tiêu chí “Chất lượng ẩm thực” đạt 3,79 điểm, cho thấy món ăn cơ bản đáp ứng nhu cầu khách hàng nhưng vẫn cần cải thiện thêm về sự đa dạng và cách trình bày món ăn. “Quy trình phục vụ và thanh toán” đạt 3,75 điểm, thể hiện quá trình phục vụ nhìn chung khá ổn định, tuy nhiên vẫn có lúc phục vụ chậm vào thời điểm đông khách.

Hai tiêu chí có điểm thấp nhất là “Cơ sở vật chất và không gian” với 3,50 điểm và “Nhân viên phục vụ” với 3,44 điểm. Điều này cho thấy khách hàng vẫn chưa thật

sự hài lòng về không gian buffet cũng như tác phong phục vụ của nhân viên ở một số thời điểm.

Nhìn chung, chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's đang ở mức khá tốt và đáp ứng được nhu cầu cơ bản của khách hàng. Tuy nhiên, nhà hàng vẫn cần cải thiện thêm về nhân viên phục vụ, không gian buffet và sự ổn định trong phục vụ để nâng cao chất lượng dịch vụ trong thời gian tới.

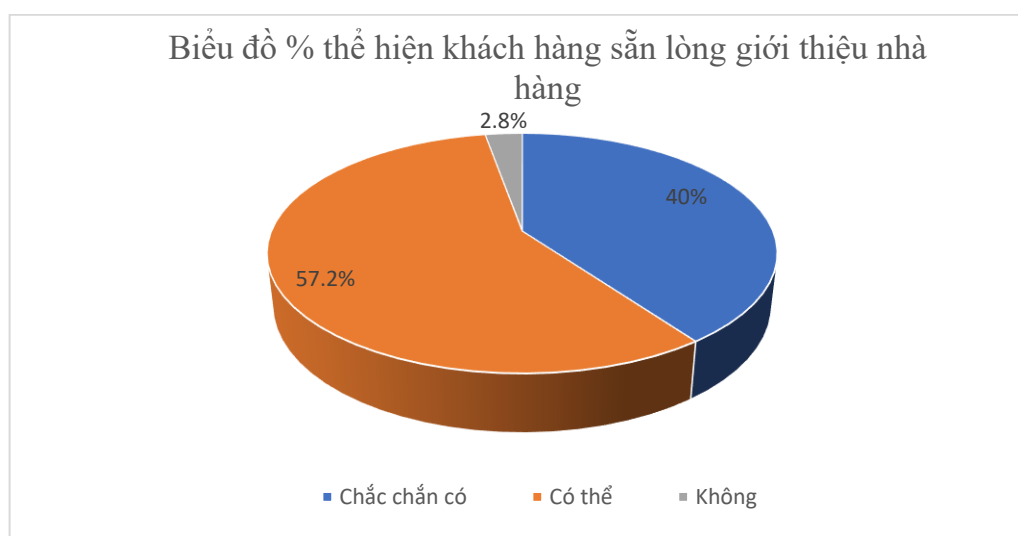


Biểu đồ 2.9: Biểu đồ đánh giá các nhóm nhân tố chất lượng phục vụ tại nhà hàng Le Paul's

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

2.4.2.3 Đánh giá và góp ý từ khách hàng

a. Ý định giới thiệu nhà hàng cho người thân, bạn bè



Biểu đồ 2.10: Biểu đồ thể hiện về việc sẵn lòng giới thiệu nhà hàng

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét: Dựa vào biểu đồ tròn phía trên, có thể thấy kết quả thu về rất khả quan khi có tới 97.2% khách hàng sẵn lòng hoặc cân nhắc việc giới thiệu nhà hàng Le Paul's cho những người xung quanh.

Trong đó, nhóm khách hàng khẳng định "Chắc chắn có" giới thiệu chiếm đến 40%. Đây chính là những vị khách đã có trải nghiệm thực sự tốt và hài lòng với chất lượng phục vụ. Họ là nguồn khách tiềm năng nhất giúp nhà hàng quảng bá thương hiệu một cách tự nhiên mà không tốn kém chi phí marketing.

Phần lớn thực khách còn lại nằm ở nhóm "Có thể" (57.2%). Kết quả này phần nào liên quan đến những hạn chế đã được đề cập ở các nội dung trước như sự đa dạng của thực đơn hoặc khả năng phục vụ trong thời điểm đông khách. Đây cũng là cơ sở để nhà hàng xem xét các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng và gia tăng mức độ sẵn sàng giới thiệu dịch vụ.

Tỷ lệ khách hàng trả lời "Không" chỉ chiếm vồn vẹn 2.8%. Tuy rất thấp nhưng đây cũng là con số đáng lưu tâm để nhà hàng hoàn thiện những khâu nhỏ nhất trong phục vụ.

b. Tổng hợp chi tiết ý kiến đóng góp của khách hàng

Cuộc khảo sát được thực hiện với 200 phiếu, thu về 145 phiếu hợp lệ, tập trung vào câu hỏi mở ghi nhận những góp ý từ những ý kiến tích cực và nhìn nhận những ý kiến cần cải thiện của khách hàng dành cho nhà hàng để nâng cao chất lượng phục vụ hơn.

Bảng 2.19: Các ý kiến đóng góp của khách hàng

Nhóm khách hàng	Số lượng	Tỉ lệ	Nội dung các câu góp ý tiêu biểu
Nhóm không có ý kiến	110	75.9%	Không có ý kiến đóng góp thêm.
Nhóm có ý kiến đóng góp	35	24.1%	1. "Nhà hàng nên thay đổi thực đơn đồ nóng thường xuyên hơn để tránh trùng lặp giữa các ngày." 2. "Cần bố trí thêm nhân sự tại quầy trứng và bún vào khung giờ cao điểm để khách không phải đợi lâu." 3. "Nên chú ý tiếp thực nhanh chóng hơn khi các khay thức ăn trên quầy line sắp hết." 4. "Nhà hàng cần bổ sung thêm các bảng tên món ăn bằng tiếng Trung và

			tiếng Hàn để khách dễ lựa chọn hơn nữa." 5. "Nên bố trí lại các khu vực quầy kệ một cách khoa học hơn để tránh ùn tắc vào những lúc đông khách cùng lúc." 6. "Nhân viên cần chủ động hơn trong việc thu dọn bát đĩa bẩn tại bàn để khách cảm thấy thoải mái trong suốt bữa ăn."
--	--	--	---

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy 75,9% khách hàng không đề xuất ý kiến bổ sung và chủ yếu đánh giá thông qua thang đo có sẵn. Tuy nhiên, 24,1% khách hàng còn lại (35 người) đã đưa ra một số góp ý cụ thể, phản ánh rõ hơn những hạn chế còn tồn tại trong quá trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's.

Về quy trình phục vụ, các ý kiến liên quan đến việc tăng nhân sự tại quầy bún, quầy trứng hoặc cải thiện tốc độ tiếp thực cho thấy tình trạng quá tải vẫn xuất hiện trong khung giờ cao điểm. Điều này phần nào phản ánh nguyên nhân khiến tiêu chí quy trình phục vụ có mức đánh giá chưa cao, khi thời gian chờ lấy món vẫn còn xảy ra ở một số thời điểm.

Đối với hệ thống thông tin món ăn, một số ít ý kiến cho thấy khách quốc tế, đặc biệt là khách Hàn Quốc và Trung Quốc, vẫn gặp khó khăn trong quá trình nhận diện món ăn do khác biệt về ngôn ngữ. Điều này cho thấy nhu cầu hỗ trợ thông tin món ăn đối với nhóm khách quốc tế vẫn còn tương đối lớn và cần được nhà hàng quan tâm hơn nhằm nâng cao trải nghiệm sử dụng dịch vụ.

Về thực đơn, mong muốn thay đổi món ăn thường xuyên phản ánh nhu cầu đa dạng hóa khẩu vị, đặc biệt đối với nhóm khách lưu trú dài ngày. Đây là cơ sở để nhà hàng xem xét điều chỉnh thực đơn theo hướng linh hoạt hơn, góp phần hạn chế cảm giác đơn điệu và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

2.5 Đánh giá chung về chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's

2.5.1 Những thành tựu đã đạt được

Sau thời gian thực tập và dựa trên kết quả khảo sát, có thể nhận thấy nhà hàng Le Paul's có những thế mạnh rất rõ rệt tạo nên thương hiệu của khách sạn:

Về Cơ sở vật chất và không gian, đây là điểm sáng nhất của nhà hàng. Không gian được thiết kế rất thông minh, vừa sang trọng vừa tận dụng được ánh sáng tự

nhiên, tạo cảm giác dễ chịu cho khách khi dùng bữa sáng. Bàn ghế luôn sạch sẽ, khoảng cách giữa các bàn đủ rộng để khách đi lại lấy đồ ăn mà không bị va chạm. Hệ thống âm thanh, ánh sáng đều được điều chỉnh rất tinh tế, phù hợp với không khí buổi sáng.

Về Công tác quản lý và vệ sinh, nhà hàng làm rất tốt việc giữ gìn hình ảnh sạch sẽ. Khu vực quầy line luôn có nhân viên túc trực để lau dọn ngay nếu có thức ăn rơi vãi. Công tác quản lý vệ sinh an toàn thực phẩm được thực hiện nghiêm ngặt, từ khâu bày trí đến khâu bảo quản, giúp khách hàng hoàn toàn yên tâm khi sử dụng dịch vụ.

Về trình độ đội ngũ nhân viên, phần lớn khách hàng hài lòng với thái độ phục vụ của nhân viên tại nhà hàng. Nhân viên có tác phong tương đối chuyên nghiệp, thân thiện và nhiệt tình hỗ trợ khách trong quá trình sử dụng dịch vụ buffet sáng. Bên cạnh đó, khả năng phối hợp giữa các nhân viên trong ca làm việc khá ổn định, giúp hoạt động phục vụ diễn ra tương đối thuận lợi.

Về chất lượng món ăn, thực đơn buffet sáng có sự kết hợp giữa món Á và món Âu, đáp ứng tương đối đa dạng nhu cầu của khách lưu trú. Các món ăn được trình bày khá đẹp mắt và bổ sung thường xuyên trong suốt thời gian phục vụ. Một số món ăn địa phương cũng được đưa vào buffet sáng, góp phần tạo thêm sự đa dạng cho thực đơn.

Về quy trình phục vụ và thanh toán, các bước phục vụ khách được thực hiện tương đối bài bản và thuận tiện. Việc kiểm tra thông tin khách lưu trú và sắp xếp chỗ ngồi diễn ra khá nhanh chóng, giúp khách tiết kiệm thời gian trong quá trình dùng bữa.

2.5.2 Những hạn chế còn tồn tại

Bên cạnh những điểm tốt, nhà hàng vẫn còn một số vấn đề tồn tại cần phải cải thiện để chất lượng phục vụ được đồng bộ hơn:

Về cơ sở vật chất, vào thời điểm đông khách, khu vực quầy buffet đôi lúc xảy ra tình trạng tập trung đông người, gây bất tiện cho khách trong quá trình di chuyển và lấy món ăn. Ngoài ra, số lượng bàn phục vụ vào mùa cao điểm đôi khi chưa đáp ứng kịp lượng khách lưu trú.

Về trình độ đội ngũ nhân viên, một số nhân viên mới vẫn còn thiếu kinh nghiệm trong việc xử lý tình huống phát sinh hoặc phục vụ trong giờ cao điểm. Khả

năng ngoại ngữ của một số nhân viên vẫn còn hạn chế khi giao tiếp với khách quốc tế.

Về chất lượng món ăn, mặc dù thực đơn buffet khá đa dạng nhưng mức độ thay đổi món ăn giữa các ngày chưa nhiều, dễ tạo cảm giác nhàm chán đối với khách lưu trú dài ngày. Ngoài ra, vào giờ cao điểm, một số món ăn đôi lúc chưa được bổ sung kịp thời.

Về công tác quản lý, việc điều phối nhân sự trong giờ cao điểm đôi khi vẫn chưa thật sự hợp lý, dẫn đến tình trạng một số khu vực phục vụ còn chậm. Bên cạnh đó, công tác dự báo lượng khách để chuẩn bị món ăn ở một vài thời điểm vẫn chưa thực sự hiệu quả.

Về quy trình phục vụ và thanh toán, vào thời gian cao điểm khách vẫn phải chờ dọn bàn hoặc chờ hỗ trợ trong một số trường hợp, ảnh hưởng đến trải nghiệm sử dụng dịch vụ buffet sáng.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 2

Nội dung Chương 2 đã khái quát được toàn bộ bức tranh thực trạng về chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's. Từ việc tìm hiểu quy trình vận hành thực tế đến kết quả khảo sát khách hàng, bài khóa luận rút ra các kết luận trọng tâm sau:

Chương này đã làm rõ quy trình và cách thức tổ chức phục vụ tại nhà hàng. Thực tế cho thấy, chất lượng phục vụ hiện đang duy trì ở mức khá tốt nhờ sự chuyên nghiệp, thái độ nhiệt tình của đội ngũ nhân viên và không gian phục vụ sang trọng, sạch sẽ. Đây là những yếu tố then chốt tạo nên sự hài lòng ban đầu cho thực khách.

Kết quả phân tích cũng chỉ ra những "điểm nghẽn" trong chất lượng phục vụ, cụ thể là sự chậm trễ trong quy trình tiếp thực và phục vụ tại quầy bếp mở vào giờ cao điểm. Bên cạnh đó, việc thiếu đa dạng trong thực đơn đồ nóng và thiếu các công cụ hỗ trợ ngôn ngữ tại quầy line cũng làm giảm đi tính trải nghiệm và sự tinh tế trong phục vụ khách quốc tế.

Việc xác định rõ những hạn chế này cùng các nguyên nhân trực tiếp đã giúp bài khóa luận có cái nhìn khách quan về những lỗ hổng trong công tác quản lý và vận hành phục vụ hiện nay. Những đánh giá chi tiết về thực trạng chất lượng phục vụ tại Chương 2 chính là cơ sở thực tiễn để tác giả chuyển sang Chương 3: Các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's. Các giải pháp này sẽ tập trung khắc phục những tồn tại về quy trình và ẩm thực nhằm mang lại chất lượng phục vụ hoàn hảo nhất cho thực khách tại Stella Maris.

CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG LE PAUL'S

3.1 Cơ sở đề xuất giải pháp

3.1.1 Định hướng phát triển du lịch Đà Nẵng

Những năm gần đây, du lịch tiếp tục giữ vai trò là một trong những ngành kinh tế quan trọng của thành phố Đà Nẵng. Với lợi thế về tài nguyên du lịch tự nhiên, hệ thống cơ sở hạ tầng ngày càng hoàn thiện cùng nhiều hoạt động xúc tiến, quảng bá được triển khai thường xuyên, Đà Nẵng đang từng bước khẳng định vị thế là điểm đến hấp dẫn đối với du khách trong nước và quốc tế. Cùng với sự gia tăng về lượng khách, yêu cầu của du khách đối với chất lượng dịch vụ cũng ngày càng cao, không chỉ dừng lại ở nhu cầu lưu trú mà còn chú trọng đến những trải nghiệm trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ.

Trong xu thế phát triển hiện nay, ngành du lịch Đà Nẵng định hướng nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ, hướng đến xây dựng hình ảnh điểm đến chuyên nghiệp, thân thiện và có khả năng cạnh tranh với các trung tâm du lịch lớn trong khu vực. Điều này đặt ra yêu cầu đối với các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn phải không ngừng hoàn thiện chất lượng phục vụ nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của thị trường. Khi khoảng cách về cơ sở vật chất giữa các khách sạn ngày càng được thu hẹp, chất lượng dịch vụ trở thành yếu tố quan trọng tạo nên lợi thế cạnh tranh và góp phần giữ chân khách hàng.

Đối với hoạt động kinh doanh khách sạn, dịch vụ ăn uống là một trong những bộ phận có ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách lưu trú. Trong đó, buffet sáng thường là dịch vụ được khách sử dụng hằng ngày và cũng là một trong những tiêu chí phản ánh chất lượng phục vụ của khách sạn. Một bữa sáng có thực đơn phù hợp, món ăn được bổ sung đầy đủ cùng phong cách phục vụ chuyên nghiệp sẽ góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Ngược lại, những thiếu sót trong quá trình phục vụ có thể ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách và tác động đến hình ảnh của khách sạn.

Với xu hướng cạnh tranh ngày càng cao trong ngành du lịch và khách sạn, việc duy trì chất lượng dịch vụ ở mức hiện tại là chưa đủ mà cần liên tục được cải thiện để đáp ứng sự thay đổi trong nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng. Đây cũng là cơ sở

quan trọng cho việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh cũng như khả năng cạnh tranh của khách sạn Stella Maris Beach Da Nang trong thời gian tới.

3.1.2 Định hướng chất lượng kinh doanh của khách sạn

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, chất lượng dịch vụ luôn là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng cạnh tranh và hiệu quả kinh doanh. Khi nhu cầu của khách hàng ngày càng đa dạng và mức độ kỳ vọng ngày càng cao, việc duy trì chất lượng ở mức ổn định không còn là lợi thế mà trở thành yêu cầu tất yếu đối với mỗi khách sạn. Điều này đòi hỏi các doanh nghiệp không ngừng hoàn thiện dịch vụ, nâng cao trải nghiệm khách hàng và tạo ra sự khác biệt so với các đối thủ cạnh tranh trên thị trường.

Đối với Stella Maris Beach Da Nang, định hướng phát triển không chỉ tập trung vào việc nâng cao công suất phòng hay gia tăng doanh thu mà còn hướng đến việc nâng cao chất lượng phục vụ trên tất cả các phương diện. Chất lượng được xem là yếu tố cốt lõi trong quá trình xây dựng hình ảnh và uy tín của khách sạn, đồng thời là cơ sở để duy trì sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng. Vì vậy, việc cải thiện chất lượng dịch vụ luôn được đặt song song với mục tiêu phát triển hoạt động kinh doanh.

Trong hệ thống dịch vụ của khách sạn, bộ phận nhà hàng giữ vai trò quan trọng bởi đây là nơi tiếp xúc thường xuyên với khách hàng trong suốt thời gian lưu trú. Chất lượng phục vụ tại nhà hàng không chỉ phản ánh năng lực phục vụ của bộ phận F&B mà còn góp phần tạo nên nhận xét chung của khách hàng đối với khách sạn. Một dịch vụ ăn uống được tổ chức tốt, đáp ứng đúng nhu cầu và kỳ vọng của khách sẽ góp phần nâng cao giá trị trải nghiệm, từ đó gia tăng mức độ hài lòng và khả năng quay lại sử dụng dịch vụ trong những lần tiếp theo.

Từ kết quả đánh giá thực trạng ở Chương 2 có thể thấy chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's đã đạt được những kết quả tích cực, tuy nhiên vẫn còn một số nội dung chưa thật sự đáp ứng kỳ vọng của khách hàng. Trong bối cảnh khách sạn định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ theo hướng chuyên nghiệp và lấy khách hàng làm trung tâm, những hạn chế này cần được quan tâm khắc phục nhằm đảm bảo tính đồng bộ trong chất lượng phục vụ. Đây cũng chính là cơ sở quan trọng

để đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's trong thời gian tới.

3.1.3 Phân tích nguyên nhân các hạn chế còn tồn tại

Từ kết quả khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng kết hợp với quá trình quan sát thực tế tại nhà hàng Le Paul's cho thấy chất lượng phục vụ buffet sáng nhìn chung được đánh giá khá tích cực. Tuy nhiên, trong quá trình phục vụ vẫn còn xuất hiện một số hạn chế nhất định, chủ yếu tập trung vào khả năng đáp ứng trong giờ cao điểm, tính đồng bộ trong quá trình phục vụ và sự chủ động giữa các bộ phận liên quan. Những hạn chế này chưa ảnh hưởng quá lớn đến chất lượng phục vụ chung nhưng vẫn phần nào tác động đến trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ buffet sáng.

Một trong những nguyên nhân có ảnh hưởng rõ rệt đến chất lượng phục vụ là đặc điểm phân bổ thời gian sử dụng dịch vụ của khách hàng. Thực tế cho thấy lượng khách thường tập trung nhiều vào cùng một khung giờ, đặc biệt từ khoảng 7h00 đến 8h30. Đây là thời điểm khách lưu trú có xu hướng dùng bữa trước khi tham gia các hoạt động tham quan hoặc di chuyển theo lịch trình cá nhân và tour du lịch. Đối với nhóm khách quốc tế như khách Hàn Quốc và Trung Quốc - nhóm khách chiếm tỷ trọng khá lớn tại khách sạn - thời gian dùng bữa thường tương đối giống nhau, dẫn đến tình trạng số lượng khách tăng nhanh trong khoảng thời gian ngắn. Khi công suất phục vụ tăng đột ngột, nhà hàng dễ gặp áp lực trong việc duy trì tốc độ bổ sung món ăn, bố trí chỗ ngồi và đảm bảo sự thuận tiện trong quá trình khách di chuyển tại khu vực buffet.

Bên cạnh yếu tố về lượng khách, quá trình phối hợp thông tin giữa các bộ phận liên quan đôi lúc vẫn chưa thật sự đồng bộ. Hoạt động buffet sáng có mối liên hệ trực tiếp với bộ phận Lễ tân, Buồng phòng và Bếp trong việc cập nhật số lượng khách lưu trú, khách đoàn hoặc những thay đổi phát sinh liên quan đến nhu cầu sử dụng dịch vụ. Nếu việc trao đổi thông tin chưa được thực hiện kịp thời, bộ phận Nhà hàng sẽ gặp khó khăn trong công tác dự báo lượng khách thực tế để chuẩn bị món ăn, bố trí nhân sự và sắp xếp khu vực phục vụ phù hợp. Điều này có thể dẫn đến sự chênh lệch giữa khả năng phục vụ và nhu cầu thực tế của khách trong một số thời điểm nhất định.

Ngoài ra, chất lượng phục vụ buffet sáng còn chịu ảnh hưởng từ sự chênh lệch về năng lực giữa các nhóm nhân sự tham gia phục vụ. Trong điều kiện hoạt động thực

tế, ngoài nhân viên chính thức, nhà hàng còn có sự hỗ trợ của thực tập sinh và nhân viên thời vụ nhằm đáp ứng nhu cầu phục vụ vào thời gian đông khách. Tuy nhiên, sự khác biệt về kinh nghiệm, kỹ năng giao tiếp và khả năng xử lý tình huống khiến chất lượng phục vụ đôi lúc chưa thật sự đồng đều. Đặc biệt đối với khách quốc tế, những hạn chế về ngoại ngữ hoặc thiếu chủ động trong quá trình hỗ trợ khách có thể làm giảm tính chuyên nghiệp trong trải nghiệm dịch vụ.

Bên cạnh yếu tố nhân sự, công tác chuẩn bị cơ sở vật chất và công cụ dụng cụ phục vụ vẫn còn một số điểm chưa thực sự tối ưu trong điều kiện công suất khách tăng cao. Trong giờ cao điểm, nhu cầu sử dụng ly, chén hoặc dụng cụ phục vụ tăng nhanh khiến nhà hàng đôi lúc xảy ra tình trạng thiếu hụt cục bộ trước khi được bổ sung kịp thời. Đồng thời, cách bố trí một số khu vực buffet vẫn chưa thực sự hỗ trợ tốt cho quá trình phân luồng khách, dẫn đến hiện tượng tập trung đông tại một số quầy phục vụ có tần suất sử dụng cao. Những yếu tố này tuy không diễn ra thường xuyên nhưng vẫn ảnh hưởng nhất định đến mức độ thuận tiện và cảm nhận của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Nhìn chung, những hạn chế còn tồn tại trong hoạt động phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau, bao gồm đặc điểm tập trung khách trong giờ cao điểm, sự phối hợp thông tin giữa các bộ phận, chất lượng nguồn nhân lực và khả năng tổ chức phục vụ thực tế. Đây cũng là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm tiếp tục hoàn thiện chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng trong thời gian tới.

3.2 Phương hướng và mục tiêu của giải pháp

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng ở Chương 2 cho thấy chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's cơ bản đáp ứng được nhu cầu của khách lưu trú. Các nội dung liên quan đến thái độ phục vụ, chất lượng món ăn và không gian dùng bữa nhìn chung nhận được đánh giá tương đối tích cực. Tuy nhiên, một số tiêu chí vẫn chưa đạt được sự đồng đều, đặc biệt trong khả năng đáp ứng vào giờ cao điểm, tốc độ bổ sung món ăn, tính đa dạng của thực đơn và mức độ chủ động trong quá trình hỗ trợ khách hàng. Những vấn đề này chưa ảnh hưởng quá lớn đến chất lượng phục vụ chung nhưng phần nào tác động đến trải nghiệm của khách trong quá trình sử dụng dịch vụ buffet sáng.

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn hiện nay, buffet sáng không còn là dịch vụ đơn thuần nhằm đáp ứng nhu cầu ăn uống mà đã trở thành một nội dung góp phần tạo nên trải nghiệm lưu trú của khách hàng. Đối với khách nghỉ dưỡng nhiều ngày hoặc khách quốc tế, chất lượng phục vụ tại nhà hàng thường ảnh hưởng trực tiếp đến đánh giá chung về khách sạn. Điều này đặt ra yêu cầu đối với nhà hàng Le Paul's không chỉ duy trì chất lượng phục vụ ở mức ổn định mà còn cần có sự điều chỉnh phù hợp nhằm đáp ứng tốt hơn kỳ vọng ngày càng cao của khách lưu trú.

Hoạt động buffet sáng tại nhà hàng có những đặc điểm riêng trong quá trình tổ chức phục vụ. Lượng khách thường tập trung đông trong cùng một khoảng thời gian, đặc biệt vào buổi sáng trước khi khách bắt đầu lịch trình tham quan hoặc di chuyển. Điều này khiến áp lực phục vụ tăng lên đáng kể, bởi chất lượng buffet sáng không chỉ phụ thuộc vào số lượng món ăn được chuẩn bị mà còn chịu tác động từ nhiều yếu tố khác như khả năng bố trí không gian, tốc độ bổ sung món, thời gian thu dọn bàn và tính chủ động của nhân viên trong việc hỗ trợ khách. Khi một trong những nội dung này chưa được đảm bảo, trải nghiệm sử dụng dịch vụ của khách hàng dễ bị ảnh hưởng dù chất lượng món ăn vẫn đáp ứng yêu cầu.

Từ thực trạng hoạt động tại nhà hàng Le Paul's, các giải pháp được đề xuất trong nghiên cứu này hướng đến việc hoàn thiện chất lượng phục vụ buffet sáng theo hướng đồng bộ và phù hợp với điều kiện vận hành thực tế của khách sạn. Việc cải thiện chất lượng cần được triển khai trên nhiều phương diện khác nhau thay vì chỉ tập trung vào một nội dung riêng lẻ, bởi hiệu quả phục vụ chịu ảnh hưởng đồng thời từ cơ sở vật chất, nguồn nhân lực, thực đơn món ăn, quy trình phục vụ và khả năng phối hợp giữa các bộ phận liên quan.

Yêu cầu đặt ra trước hết là nâng cao khả năng đáp ứng của nhà hàng trong các khung giờ cao điểm nhằm hạn chế tình trạng khách tập trung đông tại một số khu vực phục vụ, đồng thời đảm bảo món ăn luôn được bổ sung đầy đủ trong suốt thời gian buffet diễn ra. Việc bố trí không gian phục vụ hợp lý hơn, chuẩn bị đầy đủ công cụ dụng cụ và chủ động phân công nhân sự phù hợp với lượng khách thực tế sẽ giúp giảm áp lực vận hành, tạo sự thuận tiện cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Đội ngũ nhân viên cũng là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng phục vụ buffet sáng do đây là bộ phận thường xuyên tiếp xúc với khách trong suốt thời

gian dùng bữa. Trong môi trường khách sạn có tỷ lệ khách quốc tế tương đối lớn như Stella Maris Beach Da Nang, yêu cầu về kỹ năng giao tiếp, khả năng hỗ trợ khách và xử lý tình huống phát sinh càng trở nên cần thiết hơn. Việc nâng cao trình độ nghiệp vụ, cải thiện khả năng ngoại ngữ và tăng tính chủ động trong công việc sẽ góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp của nhà hàng, đồng thời hạn chế những thiếu sót có thể xảy ra trong quá trình phục vụ.

Chất lượng buffet sáng cũng chịu ảnh hưởng khá lớn từ thực đơn món ăn và khả năng đáp ứng khẩu vị của khách lưu trú. Đối với khách ở nhiều ngày, thực đơn ít thay đổi dễ tạo cảm giác đơn điệu và làm giảm trải nghiệm sử dụng dịch vụ. Vì vậy, việc duy trì chất lượng món ăn đi cùng với điều chỉnh thực đơn phù hợp với cơ cấu khách quốc tế và khách nội địa là nội dung cần được quan tâm trong quá trình nâng cao chất lượng phục vụ.

Mục tiêu của các giải pháp được đề xuất trong chương này không chỉ hướng đến việc khắc phục những hạn chế còn tồn tại mà còn nhằm từng bước hoàn thiện chất lượng phục vụ buffet sáng theo hướng chuyên nghiệp, phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng và điều kiện hoạt động của nhà hàng Le Paul's. Đây cũng là cơ sở góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách lưu trú, đồng thời hỗ trợ Stella Maris Beach Da Nang nâng cao hình ảnh dịch vụ và khả năng cạnh tranh trong thời gian tới.

3.3 Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng

3.3.1 Giải pháp về cơ sở vật chất và bố trí quầy buffet

Để nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng, bộ phận Nhà hàng cần tiến hành điều chỉnh lại cách bố trí line buffet theo hướng thuận tiện hơn cho quá trình lấy món của khách hàng. Cụ thể, quản lý nhà hàng phối hợp với bộ phận F&B rà soát lại những khu vực thường xuyên có lượng khách sử dụng nhiều để thực hiện sắp xếp lại vị trí quầy món. Các quầy có tần suất sử dụng cao như món nóng, bánh mì, đồ uống hoặc quầy chế biến trực tiếp nên được bố trí giãn khoảng cách thay vì đặt tập trung gần nhau nhằm hạn chế tình trạng khách đứng chờ hoặc di chuyển khó khăn trong quá trình lấy món. Đối với những ngày lượng khách tăng cao, nhà hàng cần chủ động điều chỉnh line buffet theo hướng mở rộng khu vực lấy món hoặc bổ sung thêm điểm phục vụ đối với một số món được khách lựa chọn nhiều. Giải pháp này giúp giảm áp lực

tập trung khách tại một vị trí, đồng thời nâng cao tốc độ phục vụ trong thời gian buffet diễn ra.

Bộ phận Nhà hàng cũng cần chuẩn hóa lại hệ thống bảng tên món ăn nhằm hỗ trợ khách thuận tiện hơn trong quá trình lựa chọn thực đơn. Cụ thể, nhà hàng nên thiết kế lại name tag theo mẫu thống nhất, trình bày ngắn gọn và dễ quan sát. Tên món nên sử dụng bằng tiếng Anh vì đây là ngôn ngữ phổ biến đối với phần lớn khách quốc tế lưu trú tại khách sạn. Đối với những món ăn địa phương hoặc món khó nhận biết thành phần, nhà hàng có thể bổ sung hình ảnh minh họa nhỏ hoặc ký hiệu đơn giản để khách dễ nhận diện hơn. Riêng những thời điểm có lượng khách Hàn Quốc hoặc Trung Quốc đông, bộ phận Nhà hàng có thể chuẩn bị bảng giới thiệu thực đơn tổng quát đặt tại khu vực lối vào hoặc sử dụng mã QR dẫn đến menu điện tử hỗ trợ thêm ngôn ngữ phù hợp. Cách triển khai này vừa hỗ trợ khách tiếp cận thông tin món ăn thuận tiện hơn, vừa tránh làm rối bố cục buffet do sử dụng quá nhiều ngôn ngữ trên bảng tên món ăn.

Đối với công cụ dụng cụ phục vụ, quản lý cần xây dựng mức dự phòng cụ thể dựa trên công suất khách lưu trú từng ngày thay vì chuẩn bị theo số lượng cố định. Bộ phận Nhà hàng cần bố trí sẵn khu vực dự phòng ly, chén, đĩa, muỗng và dụng cụ gấp gần khu vực buffet để nhân viên có thể bổ sung ngay khi số lượng sử dụng tăng nhanh. Đồng thời, nhân viên phụ trách từng khu vực cần thường xuyên kiểm tra tình trạng thiếu hụt để chủ động thay mới trước khi ảnh hưởng đến quá trình dùng bữa của khách. Việc chuẩn bị theo hướng chủ động sẽ giúp hạn chế tình trạng thiếu dụng cụ cục bộ, giảm thời gian chờ đợi và nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

Nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ ổn định, bộ phận Kỹ thuật cần phối hợp với Nhà hàng xây dựng checklist kiểm tra thiết bị trước giờ buffet sáng. Các thiết bị như máy pha cà phê, thiết bị giữ nhiệt món ăn, máy nước trái cây hoặc hệ thống điện khu vực buffet cần được kiểm tra định kỳ để hạn chế sự cố trong thời gian phục vụ. Khi phát hiện thiết bị hoạt động không ổn định, bộ phận kỹ thuật cần xử lý hoặc thay thế kịp thời nhằm tránh ảnh hưởng đến chất lượng món ăn và quá trình phục vụ khách.

Việc triển khai đồng bộ các nội dung trên sẽ giúp nhà hàng Le Paul's nâng cao khả năng đáp ứng trong quá trình phục vụ buffet sáng, giảm áp lực vận hành trong thời điểm đông khách và cải thiện trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ.

3.3.2 Giải pháp về nguồn nhân lực

Để nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng, bộ phận Nhà hàng cần xây dựng kế hoạch đào tạo nghiệp vụ ngắn hạn dành cho nhân viên mới, nhân viên thời vụ và thực tập sinh trước khi tham gia phục vụ trực tiếp. Nội dung hướng dẫn cần tập trung vào những công việc thực tế tại nhà hàng Le Paul's thay vì đào tạo chung theo lý thuyết. Cụ thể, quản lý nhà hàng phối hợp với giám sát ca cần chuẩn hóa quy trình hướng dẫn theo từng vị trí như đón khách, kiểm soát khu vực buffet, tiếp thực món ăn, dọn bàn và hỗ trợ khách trong quá trình dùng bữa. Nhân viên mới cần được hướng dẫn trực tiếp bởi nhân viên có kinh nghiệm trong những ngày đầu nhằm đảm bảo nắm rõ quy trình phục vụ trước khi làm việc độc lập. Việc đào tạo theo hướng “cầm tay chỉ việc” sẽ giúp hạn chế sai sót, giảm sự lúng túng trong thời điểm đông khách và đảm bảo chất lượng phục vụ được duy trì đồng đều hơn.

Khả năng giao tiếp với khách quốc tế cũng cần được bộ phận Nhà hàng quan tâm cải thiện nhằm đáp ứng tốt hơn cơ cấu khách lưu trú tại khách sạn. Quản lý F&B có thể phối hợp với bộ phận Nhân sự xây dựng bộ tài liệu giao tiếp ngắn gọn theo những tình huống thường phát sinh trong buffet sáng như chào đón khách, hướng dẫn vị trí ngồi, giới thiệu món ăn, giải thích thành phần món hoặc xử lý các yêu cầu cơ bản của khách hàng. Nội dung đào tạo nên ưu tiên tiếng Anh giao tiếp chuyên ngành nhà hàng vì đây là ngôn ngữ phổ biến trong môi trường khách sạn. Đối với nhóm khách Hàn Quốc và Trung Quốc thường xuyên lưu trú tại khách sạn, nhà hàng có thể chuẩn bị thêm bảng mẫu câu giao tiếp đơn giản hoặc các từ khóa thông dụng liên quan đến món ăn và nhu cầu thường gặp của khách. Giải pháp này không đặt nặng yêu cầu nhân viên phải sử dụng ngoại ngữ thành thạo mà hướng đến khả năng hỗ trợ khách trong những tình huống cơ bản, giúp giảm rào cản giao tiếp trong quá trình phục vụ.

Để nâng cao tính chủ động trong công việc, quản lý nhà hàng cần phân chia khu vực phụ trách cụ thể cho từng nhân viên trong mỗi ca buffet sáng thay vì hỗ trợ theo hình thức chung như hiện nay. Mỗi nhân viên cần được giao trách nhiệm theo dõi một khu vực nhất định như line buffet, khu vực bàn ăn hoặc quầy đồ uống để chủ động quan sát và xử lý công việc phát sinh. Chẳng hạn, nhân viên phụ trách khu vực bàn ăn cần theo dõi tốc độ dọn bàn và hỗ trợ khách tìm chỗ ngồi khi cần thiết; nhân viên phụ trách line buffet cần kiểm tra số lượng món ăn, dụng cụ phục vụ và phối hợp

với bếp khi cần bổ sung món. Việc phân công cụ thể sẽ giúp giảm tình trạng chồng chéo công việc, đồng thời nâng cao hiệu quả phối hợp trong quá trình phục vụ.

Nhà hàng cũng cần duy trì hình thức họp ngắn trước ca làm việc nhằm cập nhật tình hình khách lưu trú, cơ cấu khách đoàn, các yêu cầu đặc biệt của khách và phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng nhân viên. Thời gian họp không cần kéo dài nhưng cần đảm bảo nhân viên nắm được khối lượng công việc và những lưu ý quan trọng trong ngày phục vụ. Việc chuẩn bị thông tin từ đầu ca sẽ giúp nhân viên chủ động hơn trong quá trình làm việc và hạn chế các sai sót phát sinh khi lượng khách tăng cao.

Song song với công tác đào tạo, quản lý nhà hàng cũng cần xây dựng cơ chế ghi nhận đối với nhân viên có tinh thần làm việc tích cực hoặc nhận được phản hồi tốt từ khách hàng. Hình thức ghi nhận có thể thực hiện thông qua đánh giá nội bộ theo tháng, khen thưởng nhỏ hoặc ưu tiên trong quá trình xét lịch làm việc và cơ hội phát triển nghề nghiệp. Điều này sẽ tạo động lực làm việc tốt hơn cho nhân viên, góp phần xây dựng đội ngũ phục vụ có trách nhiệm và thái độ chuyên nghiệp hơn trong quá trình phục vụ buffet sáng.

Việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực không chỉ giúp cải thiện kỹ năng phục vụ mà còn góp phần nâng cao khả năng xử lý tình huống, tăng tính chủ động trong công việc và tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp hơn cho nhà hàng Le Paul's trong mắt khách hàng.

3.3.3 Giải pháp về thực đơn và chất lượng món

Để hạn chế cảm giác đơn điệu trong quá trình sử dụng buffet sáng, bộ phận Bếp phối hợp với quản lý F&B cần xây dựng thực đơn luân phiên theo tuần thay vì duy trì nhiều món cố định trong thời gian dài. Cụ thể, nhóm món nóng, món tinh bột, món ăn địa phương và món tráng miệng nên được thay đổi định kỳ nhằm tạo sự đa dạng cho khách lưu trú nhiều ngày. Những món được khách lựa chọn nhiều cần tiếp tục duy trì, trong khi các món ít được sử dụng nên được điều chỉnh hoặc thay thế dựa trên phản hồi thực tế của khách hàng. Việc thay đổi thực đơn theo chu kỳ vừa giúp tạo cảm giác mới mẻ, vừa tránh lãng phí nguyên vật liệu do chuẩn bị các món không phù hợp với nhu cầu khách.

Để món ăn phù hợp hơn với cơ cấu khách lưu trú, quản lý bếp cần căn cứ vào nhóm khách chủ yếu của khách sạn để điều chỉnh khẩu vị và cơ cấu món ăn trong

buffet sáng. Đối với khách quốc tế, nhà hàng cần duy trì ổn định các món ăn phổ biến như salad, bánh mì, trứng chế biến theo yêu cầu, ngũ cốc, trái cây và đồ uống cơ bản. Đối với khách nội địa hoặc khách muốn trải nghiệm ẩm thực địa phương, bộ phận Bếp có thể luân phiên bổ sung một số món đặc trưng của địa phương vào thực đơn sáng. Tuy nhiên, khẩu vị món ăn cần được điều chỉnh ở mức phù hợp với nhiều nhóm khách thay vì quá đậm vị địa phương nhằm đảm bảo khả năng tiếp cận của khách quốc tế.

Nhằm đảm bảo chất lượng món ăn trong suốt thời gian phục vụ, bộ phận Bếp cần thay đổi cách bổ sung món ăn theo từng đợt nhỏ thay vì chuẩn bị số lượng lớn ngay từ đầu ca. Đối với những món nóng hoặc món có thời gian sử dụng ngắn, nhân viên bếp cần chia thành nhiều lần chế biến và bổ sung theo tình hình thực tế tại quầy buffet. Cách thực hiện này giúp món ăn giữ được nhiệt độ, hạn chế tình trạng món bị khô hoặc giảm chất lượng khi để lâu trên line buffet.

Bộ phận Nhà hàng phối hợp với bộ phận Bếp cũng cần xây dựng hình thức ghi nhận phản hồi của khách liên quan đến món ăn thông qua quan sát trực tiếp, trao đổi nhanh với khách hoặc tổng hợp đánh giá trên các nền tảng đặt phòng. Những phản hồi xuất hiện nhiều lần liên quan đến khẩu vị, độ đa dạng hoặc chất lượng món ăn cần được quản lý tổng hợp định kỳ để điều chỉnh thực đơn phù hợp hơn trong thời gian tiếp theo.

Để nâng cao tính hấp dẫn của buffet sáng, nhân viên phụ trách line buffet cần kiểm tra thường xuyên hình thức trình bày món ăn và thực hiện chỉnh sửa ngay khi món bị xáo trộn, thiếu tính thẩm mỹ hoặc gần hết. Việc duy trì quầy buffet gọn gàng, đầy đủ và hấp dẫn sẽ giúp nâng cao cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại nhà hàng Le Paul's.

3.3.4 Giải pháp về quy trình phục vụ

Quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's cần được điều chỉnh theo hướng tăng tính chủ động trong phối hợp giữa các vị trí làm việc nhằm hạn chế những bất cập còn tồn tại trong quá trình phục vụ. Một trong những nội dung cần ưu tiên hoàn thiện là khả năng kiểm soát món ăn tại quầy buffet. Trong thực tế vận hành, hiệu quả phục vụ không chỉ phụ thuộc vào số lượng món được chuẩn bị mà còn phụ thuộc vào tốc độ bổ sung món trong suốt thời gian phục vụ. Vì vậy, nhà hàng cần xác định rõ trách nhiệm theo dõi từng khu vực buffet để việc tiếp thực được thực hiện kịp

thời hơn, hạn chế tình trạng món ăn bị gián đoạn hoặc ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng khi lựa chọn món.

Bên cạnh khả năng đáp ứng món ăn, tốc độ phục vụ tại khu vực bàn ăn cũng cần được cải thiện nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng không gian trong thời điểm lượng khách tăng cao. Việc phân chia khu vực phục vụ theo từng nhóm nhân viên sẽ giúp quá trình theo dõi và hỗ trợ khách diễn ra thuận lợi hơn, đồng thời hạn chế tình trạng chồng chéo công việc giữa các vị trí. Khi trách nhiệm được xác định cụ thể, quá trình dọn bàn, sắp xếp lại khu vực dùng bữa và hỗ trợ khách sẽ được thực hiện nhanh hơn, từ đó giảm thời gian chờ đợi và nâng cao khả năng đáp ứng của nhà hàng.

Khả năng phối hợp trong suốt thời gian buffet sáng diễn ra cũng cần được duy trì ổn định thay vì xử lý theo tình huống phát sinh. Việc cập nhật thông tin về tình trạng món ăn, lượng khách hoặc những yêu cầu đặc biệt cần được thực hiện thường xuyên giữa các vị trí làm việc nhằm hạn chế sự bị động trong quá trình phục vụ. Điều này không chỉ giúp hoạt động buffet sáng diễn ra đồng bộ hơn mà còn tạo điều kiện để nhân viên chủ động xử lý công việc trong phạm vi phụ trách của mình.

Quy trình phục vụ chỉ thực sự đạt hiệu quả khi chất lượng vận hành được duy trì đồng đều trong toàn bộ thời gian phục vụ buffet sáng. Vì vậy, quản lý cần thường xuyên theo dõi tình hình phục vụ để kịp thời điều chỉnh nhân sự hoặc hỗ trợ xử lý khi phát sinh vấn đề, tránh ảnh hưởng đến trải nghiệm chung của khách hàng. Khi các khâu phục vụ được phối hợp chặt chẽ hơn, hiệu quả vận hành của nhà hàng sẽ được cải thiện đáng kể, đồng thời góp phần nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng tại Le Paul's.

3.3.5 Giải pháp về quản lý và phối hợp

Để nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng, Ban quản lý bộ phận F&B cần tăng cường cơ chế phối hợp giữa bộ phận Nhà hàng, Lễ tân, Buồng phòng và Bếp nhằm chủ động hơn trong quá trình chuẩn bị phục vụ. Hiện nay, khả năng đáp ứng của buffet sáng chịu ảnh hưởng khá lớn từ số lượng khách lưu trú thực tế, cơ cấu khách đoàn và thời gian khách sử dụng dịch vụ. Vì vậy, bộ phận Lễ tân cần cập nhật danh sách khách lưu trú, số lượng khách đoàn, thời gian check-in và những yêu cầu đặc biệt của khách cho bộ phận Nhà hàng từ ngày hôm trước hoặc trước thời gian buffet diễn ra. Dựa trên thông tin này, quản lý nhà hàng có thể chủ động xây dựng

phương án bố trí nhân sự, chuẩn bị bàn ghế và phối hợp với bộ phận Bếp trong công tác chuẩn bị món ăn phù hợp hơn với công suất phục vụ thực tế.

Để hạn chế tình trạng bị động trong giờ phục vụ, quản lý nhà hàng cần tổ chức họp ngắn trước ca buffet sáng nhằm phổ biến tình hình khách lưu trú, cơ cấu khách đoàn và phân công công việc cụ thể cho từng nhân viên. Nội dung phân công cần xác định rõ trách nhiệm của từng vị trí như nhân viên phụ trách khu vực bàn ăn, line buffet, quầy đồ uống hoặc hỗ trợ khách. Trong trường hợp lượng khách tăng cao, quản lý ca cần chủ động điều phối nhân sự giữa các khu vực để hạn chế tình trạng nơi quá tải trong khi khu vực khác thiếu hỗ trợ. Việc phân công cụ thể sẽ giúp nhân viên chủ động hơn trong công việc, đồng thời giảm sự chòng chéo trong quá trình phục vụ.

Bộ phận Nhà hàng và bộ phận Bếp cần xây dựng cơ chế trao đổi thông tin trực tiếp trong suốt thời gian buffet sáng diễn ra nhằm đảm bảo món ăn được bổ sung kịp thời. Quản lý ca có thể phân công một nhân viên phụ trách theo dõi line buffet và trực tiếp cập nhật tình trạng món ăn cho bếp khi cần bổ sung thay vì để nhiều nhân viên báo cùng lúc hoặc không có người chịu trách nhiệm cụ thể. Việc thống nhất đầu mối trao đổi sẽ giúp quá trình phối hợp diễn ra nhanh hơn, hạn chế tình trạng món ăn bị gián đoạn trên quầy buffet.

Nhằm kiểm soát tốt hơn chất lượng phục vụ, quản lý nhà hàng cần xây dựng checklist kiểm tra trong từng ca buffet sáng. Nội dung kiểm tra nên tập trung vào khả năng đáp ứng món ăn, mức độ đầy đủ của công cụ dụng cụ, tình trạng vệ sinh khu vực phục vụ và thái độ làm việc của nhân viên. Việc kiểm tra cần được thực hiện xuyên suốt thời gian phục vụ thay vì chỉ tập trung trước giờ mở buffet. Khi phát hiện vấn đề phát sinh, quản lý ca cần xử lý ngay hoặc phối hợp với bộ phận liên quan để khắc phục kịp thời nhằm tránh ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng.

Song song với công tác kiểm tra nội bộ, bộ phận Nhà hàng cần duy trì việc ghi nhận phản hồi của khách hàng sau quá trình sử dụng dịch vụ buffet sáng. Những phản hồi liên quan đến món ăn, tốc độ phục vụ, thái độ nhân viên hoặc sự thuận tiện trong quá trình dùng bữa cần được quản lý tổng hợp định kỳ để đánh giá mức độ phù hợp của hoạt động phục vụ hiện tại. Đối với những vấn đề xuất hiện nhiều lần, quản lý F&B cần phối hợp với các bộ phận liên quan để điều chỉnh theo hướng phù hợp hơn thay vì xử lý mang tính tạm thời.

Việc tăng cường quản lý và phối hợp giữa các bộ phận không chỉ giúp hoạt động buffet sáng diễn ra ổn định hơn mà còn góp phần nâng cao khả năng chủ động trong phục vụ, giảm áp lực vận hành và cải thiện chất lượng phục vụ tại nhà hàng Le Paul's trong thời gian tới.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Dựa trên những vấn đề còn tồn tại đã phân tích ở chương 2, chương 3 đã đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's - khách sạn Stella Maris Beach Da Nang. Các giải pháp chủ yếu tập trung vào việc hoàn thiện cơ sở vật chất, nâng cao kỹ năng và thái độ phục vụ của nhân viên, cải thiện quy trình phục vụ cũng như tăng hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận.

Chương này cũng đưa ra một số kiến nghị đối với Sở Du lịch và các cơ sở đào tạo nhằm góp phần hỗ trợ doanh nghiệp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực khách sạn - nhà hàng.

Nếu các giải pháp trên được áp dụng hợp lý và đồng bộ, chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's sẽ được cải thiện rõ rệt, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh của khách sạn trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn hiện nay, chất lượng dịch vụ luôn giữ vai trò quan trọng trong việc tạo sự hài lòng và nâng cao khả năng quay lại của khách hàng. Đối với khách sạn Stella Maris Beach Da Nang, buffet sáng không chỉ đáp ứng nhu cầu ăn uống mà còn góp phần tạo ấn tượng, nâng cao trải nghiệm lưu trú và thể hiện chất lượng phục vụ của khách sạn. Vì vậy, việc quan tâm và không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's là điều cần thiết trong bối cảnh nhu cầu của khách hàng ngày càng cao.

Qua thời gian thực tập và tìm hiểu thực tế tại nhà hàng Le Paul's, có thể thấy hoạt động phục vụ buffet sáng tại đây nhìn chung đã đáp ứng khá tốt nhu cầu của khách lưu trú. Không gian nhà hàng tương đối thuận tiện, món ăn đa dạng, phù hợp với nhiều đối tượng khách và đội ngũ nhân viên có thái độ phục vụ thân thiện, nhiệt tình. Quy trình phục vụ cơ bản được thực hiện tương đối ổn định, góp phần tạo sự thuận tiện và mang lại trải nghiệm tích cực cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động phục vụ buffet sáng vẫn còn một số hạn chế cần được cải thiện như tốc độ bổ sung món ăn vào giờ cao điểm đôi lúc chưa kịp thời, việc dọn dẹp bàn ăn còn chậm ở một số thời điểm đông khách, hay khả năng giao tiếp ngoại ngữ của một số nhân viên vẫn còn hạn chế. Những vấn đề này tuy không quá lớn nhưng phần nào ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ và trải nghiệm của khách hàng.

Từ thực tế đó, việc nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng cần được chú trọng hơn thông qua việc hoàn thiện cơ sở vật chất, nâng cao kỹ năng chuyên môn và ngoại ngữ cho nhân viên, cải thiện quy trình phục vụ và tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận. Nếu được thực hiện đồng bộ, đây sẽ là cơ sở góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng, cải thiện chất lượng dịch vụ và nâng cao hiệu quả hoạt động của nhà hàng Le Paul's trong thời gian tới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Thị Hải Đường (2013), *Giáo trình Quản trị kinh doanh nhà hàng*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
2. Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2013), *Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
3. D. Lillicrap & J. Cousins (2010), Trong cuốn “*Food and Beverage Service*”.
4. Hướng Nghiệp Á Âu, tài liệu về bộ phận F&B trong khách sạn:
<https://www.huongnghiepaaau.com/bo-phan-fb-trong-khach-san>
5. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2013), *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam (VTOS)*, Hà Nội.
6. Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985, 1988), mô hình SERVQUAL về chất lượng dịch vụ.
7. Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng (2015), TCVN ISO 9000:2015 – Hệ thống quản lý chất lượng: Cơ sở và từ vựng, Hà Nội.
8. Tài liệu nội bộ từ Phòng nhân sự khách sạn Stella Maris Beach Da Nang, Tháng 7 năm 2025.
9. Giáo trình Tổ chức & phục vụ buffet sáng tại nhà hàng (Ngành quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống – Trường Cao đẳng Thương mại

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1. MẪU PHIẾU KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG

Phụ lục 1.1: Mẫu phiếu khảo sát khách hàng (tiếng Việt)

BẢNG KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG

Kính chào Quý khách, Nhà hàng Le Paul's thuộc khách sạn Stella Maris beach Da Nang trân trọng cảm ơn quý khách đã lựa chọn dịch vụ.

Em là Đỗ Thị Thu Thảo. Hiện em đang thực hiện đề tài “Nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's khách sạn Stella Maris beach Da Nang”.

Để không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ, rất mong quý khách dành ít thời gian cho phiếu khảo sát dưới đây về trải nghiệm dùng bữa sáng tại nhà hàng. Mọi ý kiến đóng góp đều được bảo mật và chỉ phục vụ mục đích cải thiện dịch vụ.

I. Thông tin chung:

- Giới tính: ☐ Nam ☐ Nữ ☐ Khác
- Độ tuổi: ☐ Dưới 25 tuổi ☐ 25 - 45 tuổi ☐ 46 - 65 tuổi ☐ Trên 65 tuổi
- Mục đích chuyến đi: ☐ Tham quan du lịch ☐ Công tác ☐ Khác: _____
- Thời điểm dùng bữa: ☐ 6:00 - 7:30 ☐ 7:30 - 9:00 ☐ 9:00 - 10:00

II. Đánh giá chi tiết

Vui lòng đánh giá mức độ hài lòng của Quý khách theo thang điểm:

1 = Rất không hài lòng, 2 = Không hài lòng, 3 = Bình thường, 4 = Hài lòng, 5 = Rất hài lòng

1. Cơ sở vật chất và không gian

Tiêu chí	1	2	3	4	5
Không gian nhà hàng sạch sẽ, thoáng đãng	☐	☐	☐	☐	☐
Các bảng tên món ăn rõ ràng	☐	☐	☐	☐	☐
Bàn ghế sắp xếp hợp lý, tạo cảm giác thoải mái	☐	☐	☐	☐	☐
Hệ thống âm thanh trong nhà hàng phù hợp, tạo không gian dễ chịu	☐	☐	☐	☐	☐
Nhà vệ sinh luôn sạch sẽ, tiện nghi	☐	☐	☐	☐	☐

2. Nhân viên phục vụ

Tiêu chí	1	2	3	4	5
Tác phong của nhân viên thể hiện sự chuyên nghiệp	☐	☐	☐	☐	☐

Nhân viên có khả năng giao tiếp ngoại ngữ tốt	☐	☐	☐	☐	☐
Nhân viên đáp ứng nhu cầu của khách hàng mỗi cách nhanh chóng	☐	☐	☐	☐	☐
Nhân viên hiểu rõ về món ăn, đồ uống để tư vấn cho khách hàng	☐	☐	☐	☐	☐
Nhân viên xử lý tình huống phát sinh 1 cách chuyên nghiệp	☐	☐	☐	☐	☐

3. Chất lượng ẩm thực

Tiêu chí	1	2	3	4	5
Thực đơn đa dạng, cung cấp nhiều lựa chọn	☐	☐	☐	☐	☐
Món ăn có hương vị thơm ngon	☐	☐	☐	☐	☐
Nguyên liệu sử dụng trong món ăn luôn tươi	☐	☐	☐	☐	☐
Nhiệt độ các món nóng luôn duy trì tốt	☐	☐	☐	☐	☐
Món ăn và đồ uống đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm	☐	☐	☐	☐	☐
Món ăn trình bày thẩm mỹ, đẹp mắt	☐	☐	☐	☐	☐

4. Quy trình phục vụ và thanh toán

Tiêu chí	1	2	3	4	5
Các món ở quầy line luôn sẵn sàng khi khách có nhu cầu sử dụng	☐	☐	☐	☐	☐
Khu vực bếp mở phục vụ món ăn nhanh chóng khi khách yêu cầu	☐	☐	☐	☐	☐
Các yêu cầu đặc biệt được đáp ứng kịp thời	☐	☐	☐	☐	☐
Quy trình kiểm tra số phòng, số người diễn ra nhanh chóng	☐	☐	☐	☐	☐
Quy trình thanh toán hóa đơn (nếu dùng đồ không miễn phí trong menu buffet) diễn ra thuận tiện, chính xác	☐	☐	☐	☐	☐

5. Công tác quản lý

Tiêu chí	1	2	3	4	5
----------	---	---	---	---	---

Khu quầy line buffet luôn được duy trì sạch sẽ trong suốt quá trình phục vụ	☐	☐	☐	☐	☐
Khách hàng cảm nhận được sự an toàn về vệ sinh an toàn thực phẩm	☐	☐	☐	☐	☐

6. Đánh giá về sự hài lòng

Tiêu chí	1	2	3	4	5
Mức giá so với chất lượng buffet sáng tại nhà hàng Le Paul's	☐	☐	☐	☐	☐
Mức độ hài lòng tổng thể	☐	☐	☐	☐	☐

III. Ý kiến bổ sung

1. Quý khách có sẵn lòng giới thiệu nhà hàng Le Paul's cho bạn bè, người thân không?

- ☐ Chắc chắn có
- ☐ Có thể
- ☐ Không

2. Ý kiến đóng góp khác (nếu có): _____

Trân trọng cảm ơn Quý khách đã dành thời gian quý báu để hoàn thành phiếu khảo sát. Kính chúc Quý khách một ngày tốt lành và luôn có những trải nghiệm tuyệt vời tại Nhà hàng Le Paul's - Khách sạn Stella Maris Beach Đà Nẵng.

Phụ lục 1.2: Mẫu phiếu khảo sát khách hàng (tiếng Anh)

CUSTOMER INFORMATION

Dear Valued Guest, Le Paul's Restaurant at Stella Maris Beach Da Nang Hotel sincerely thanks you for choosing our services.

My name is **Do Thi Thu Thao**. I am currently conducting a research project titled: *"Improving the service quality of breakfast buffet at Le Paul's Restaurant, Stella Maris Beach Da Nang Hotel."*

To continuously enhance our service quality, we would appreciate it if you could spend a few moments completing this survey regarding your breakfast experience. All your feedback will be kept confidential and used solely for service improvement purposes.

I. General Information:

1. **Gender:** ☐ Male ☐ Female ☐ Other
2. **Age:** ☐ Under 25 ☐ 25 - 45 ☐ 46 - 65 ☐ Over 65
3. **Purpose of trip:** ☐ Leisure/Tourism ☐ Business ☐ Other: _____
4. **Time of dining:** ☐ 6:00 AM - 7:30 AM ☐ 7:30 AM - 9:00 AM ☐ 9:00 AM - 10:00 AM

II. Detailed Evaluation

Please rate your satisfaction on a scale of:

1 = Very Dissatisfied, 2 = Dissatisfied, 3 = Neutral, 4 = Satisfied, 5 = Very Satisfied

1. Facilities & Ambience

Criteri	1	2	3	4	5
The restaurant is clean and airy	☐	☐	☐	☐	☐
Dish name tags are clear and easy to read	☐	☐	☐	☐	☐
Tables and chairs are well-arranged and comfortable	☐	☐	☐	☐	☐
The background music is appropriate and pleasant	☐	☐	☐	☐	☐
Restrooms are clean and well-equipped	☐	☐	☐	☐	☐

2. Service Staff

Criteri	1	2	3	4	5
----------------	----------	----------	----------	----------	----------

Staff appearance and manner are professional	☐	☐	☐	☐	☐
Staff have good foreign language communication skills	☐	☐	☐	☐	☐
Staff respond to guest requests promptly	☐	☐	☐	☐	☐
Staff have good knowledge of food and drinks for consultation	☐	☐	☐	☐	☐
Staff handle unexpected situations professionally	☐	☐	☐	☐	☐

3. Food Quality

Criteri	1	2	3	4	5
The menu is diverse with many options	☐	☐	☐	☐	☐
The food is flavorful and delicious	☐	☐	☐	☐	☐
The ingredients used are fresh	☐	☐	☐	☐	☐
Hot dishes are maintained at the right temperature	☐	☐	☐	☐	☐
Food and beverages ensure food safety and hygiene	☐	☐	☐	☐	☐
Food presentation is aesthetic and appealing	☐	☐	☐	☐	☐

4. Service Procedure & Payment

Criteri	1	2	3	4	5
Dishes on the buffet line are always ready when needed	☐	☐	☐	☐	☐
The open kitchen serves dishes quickly upon request	☐	☐	☐	☐	☐
Special requests are met in a timely manner	☐	☐	☐	☐	☐
Room number and guest count verification is quick	☐	☐	☐	☐	☐
Payment process (for non-complimentary items) is convenient and accurate	☐	☐	☐	☐	☐

5. Management & Hygiene

Criteri	1	2	3	4	5
The buffet line is kept clean throughout service time	☐	☐	☐	☐	☐
Guests feel assured about food safety and hygiene standards	☐	☐	☐	☐	☐

6. Overall Satisfaction

Criteri	1	2	3	4	5
Value for money (Price vs. Quality)	☐	☐	☐	☐	☐
Overall satisfaction level	☐	☐	☐	☐	☐

III. Additional Feedback

1. Would you be willing to recommend Le Paul's Restaurant to your friends and relatives?

☐ Definitely Yes

☐ Maybe

☐ No

2. Other suggestions (if any):

Thank you very much for your valuable time. We wish you a wonderful day and a pleasant experience at Le Paul's Restaurant - Stella Maris Beach Da Nang Hotel.

PHỤ LỤC 2. FILE MÃ HÓA, XỬ LÝ SỐ LIỆU KHÁCH HÀNG

Excel spreadsheet showing data processing for customer information. The spreadsheet is titled "XỬ LÝ SỐ LIỆU KHÁCH HÀNG" and displays a large table of data across columns A through AE. The data is organized into rows, with the first row (row 1) containing headers for various categories. The formula bar shows the formula =AVERAGE(L2:L146) applied to cell L147. The status bar indicates the file is "Ready" and the system is "Accessability: Investigate". The taskbar shows the date and time as 12:18 PM on 31/05/2026.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
1		CSV1	CSV2	CSV3	CSV4	CSV5	NPV1	NPV2	NPV3	NPV4	NPV5	CLAT1	CLAT2	CLAT3	CLAT4	CLAT5	CLAT6	CLAT7	CLAT8	QTPV1	QTPV2	QTPV3	QTPV4	QTPV5	QTPV6	QTPV7	QTPV8	QTPV9	QTPV10	QTPV11	QTPV12	QTPV13	QTPV14	QTPV15	QTPV16	QTPV17	QTPV18	QTPV19	QTPV20	QTPV21	QTPV22	QTPV23	QTPV24	QTPV25	QTPV26	QTPV27	QTPV28	QTPV29	QTPV30	QTPV31	QTPV32	QTPV33	QTPV34	QTPV35	QTPV36	QTPV37	QTPV38	QTPV39	QTPV40	QTPV41	QTPV42	QTPV43	QTPV44	QTPV45	QTPV46	QTPV47	QTPV48	QTPV49	QTPV50	QTPV51	QTPV52	QTPV53	QTPV54	QTPV55	QTPV56	QTPV57	QTPV58	QTPV59	QTPV60	QTPV61	QTPV62	QTPV63	QTPV64	QTPV65	QTPV66	QTPV67	QTPV68	QTPV69	QTPV70	QTPV71	QTPV72	QTPV73	QTPV74	QTPV75	QTPV76	QTPV77	QTPV78	QTPV79	QTPV80	QTPV81	QTPV82	QTPV83	QTPV84	QTPV85	QTPV86	QTPV87	QTPV88	QTPV89	QTPV90	QTPV91	QTPV92	QTPV93	QTPV94	QTPV95	QTPV96	QTPV97	QTPV98	QTPV99	QTPV100	QTPV101	QTPV102	QTPV103	QTPV104	QTPV105	QTPV106	QTPV107	QTPV108	QTPV109	QTPV110	QTPV111	QTPV112	QTPV113	QTPV114	QTPV115	QTPV116	QTPV117	QTPV118	QTPV119	QTPV120	QTPV121	QTPV122	QTPV123	QTPV124	QTPV125	QTPV126	QTPV127	QTPV128	QTPV129	QTPV130	QTPV131	QTPV132	QTPV133	QTPV134	QTPV135	QTPV136	QTPV137	QTPV138	QTPV139	QTPV140	QTPV141	QTPV142	QTPV143	QTPV144	QTPV145	QTPV146	QTPV147	QTPV148	QTPV149	QTPV150	QTPV151	QTPV152	QTPV153	QTPV154	QTPV155	QTPV156	QTPV157	QTPV158	QTPV159	QTPV160	QTPV161	QTPV162	QTPV163	QTPV164	QTPV165	QTPV166	QTPV167	QTPV168	QTPV169	QTPV170	QTPV171	QTPV172	QTPV173	QTPV174	QTPV175	QTPV176	QTPV177	QTPV178	QTPV179	QTPV180	QTPV181	QTPV182	QTPV183	QTPV184	QTPV185	QTPV186	QTPV187	QTPV188	QTPV189	QTPV190	QTPV191	QTPV192	QTPV193	QTPV194	QTPV195	QTPV196	QTPV197	QTPV198	QTPV199	QTPV200	QTPV201	QTPV202	QTPV203	QTPV204	QTPV205	QTPV206	QTPV207	QTPV208	QTPV209	QTPV210	QTPV211	QTPV212	QTPV213	QTPV214	QTPV215	QTPV216	QTPV217	QTPV218	QTPV219	QTPV220	QTPV221	QTPV222	QTPV223	QTPV224	QTPV225	QTPV226	QTPV227	QTPV228	QTPV229	QTPV230	QTPV231	QTPV232	QTPV233	QTPV234	QTPV235	QTPV236	QTPV237	QTPV238	QTPV239	QTPV240	QTPV241	QTPV242	QTPV243	QTPV244	QTPV245	QTPV246	QTPV247	QTPV248	QTPV249	QTPV250	QTPV251	QTPV252	QTPV253	QTPV254	QTPV255	QTPV256	QTPV257	QTPV258	QTPV259	QTPV260	QTPV261	QTPV262	QTPV263	QTPV264	QTPV265	QTPV266	QTPV267	QTPV268	QTPV269	QTPV270	QTPV271	QTPV272	QTPV273	QTPV274	QTPV275	QTPV276	QTPV277	QTPV278	QTPV279	QTPV280	QTPV281	QTPV282	QTPV283	QTPV284	QTPV285	QTPV286	QTPV287	QTPV288	QTPV289	QTPV290	QTPV291	QTPV292	QTPV293	QTPV294	QTPV295	QTPV296	QTPV297	QTPV298	QTPV299	QTPV300	QTPV301	QTPV302	QTPV303	QTPV304	QTPV305	QTPV306	QTPV307	QTPV308	QTPV309	QTPV310	QTPV311	QTPV312	QTPV313	QTPV314	QTPV315	QTPV316	QTPV317	QTPV318	QTPV319	QTPV320	QTPV321	QTPV322	QTPV323	QTPV324	QTPV325	QTPV326	QTPV327	QTPV328	QTPV329	QTPV330	QTPV331	QTPV332	QTPV333	QTPV334	QTPV335	QTPV336	QTPV337	QTPV338	QTPV339	QTPV340	QTPV341	QTPV342	QTPV343	QTPV344	QTPV345	QTPV346	QTPV347	QTPV348	QTPV349	QTPV350	QTPV351	QTPV352	QTPV353	QTPV354	QTPV355	QTPV356	QTPV357	QTPV358	QTPV359	QTPV360	QTPV361	QTPV362	QTPV363	QTPV364	QTPV365	QTPV366	QTPV367	QTPV368	QTPV369	QTPV370	QTPV371	QTPV372	QTPV373	QTPV374	QTPV375	QTPV376	QTPV377	QTPV378	QTPV379	QTPV380	QTPV381	QTPV382	QTPV383	QTPV384	QTPV385	QTPV386	QTPV387	QTPV388	QTPV389	QTPV390	QTPV391	QTPV392	QTPV393	QTPV394	QTPV395	QTPV396	QTPV397	QTPV398	QTPV399	QTPV400	QTPV401	QTPV402	QTPV403	QTPV404	QTPV405	QTPV406	QTPV407	QTPV408	QTPV409	QTPV410	QTPV411	QTPV412	QTPV413	QTPV414	QTPV415	QTPV416	QTPV417	QTPV418	QTPV419	QTPV420	QTPV421	QTPV422	QTPV423	QTPV424	QTPV425	QTPV426	QTPV427	QTPV428	QTPV429	QTPV430	QTPV431	QTPV432	QTPV433	QTPV434	QTPV435	QTPV436	QTPV437	QTPV438	QTPV439	QTPV440	QTPV441	QTPV442	QTPV443	QTPV444	QTPV445	QTPV446	QTPV447	QTPV448	QTPV449	QTPV450	QTPV451	QTPV452	QTPV453	QTPV454	QTPV455	QTPV456	QTPV457	QTPV458	QTPV459	QTPV460	QTPV461	QTPV462	QTPV463	QTPV464	QTPV465	QTPV466	QTPV467	QTPV468	QTPV469	QTPV470	QTPV471	QTPV472	QTPV473	QTPV474	QTPV475	QTPV476	QTPV477	QTPV478	QTPV479	QTPV480	QTPV481	QTPV482	QTPV483	QTPV484	QTPV485	QTPV486	QTPV487	QTPV488	QTPV489	QTPV490	QTPV491	QTPV492	QTPV493	QTPV494	QTPV495	QTPV496	QTPV497	QTPV498	QTPV499	QTPV500	QTPV501	QTPV502	QTPV503	QTPV504	QTPV505	QTPV506	QTPV507	QTPV508	QTPV509	QTPV510	QTPV511	QTPV512	QTPV513	QTPV514	QTPV515	QTPV516	QTPV517	QTPV518	QTPV519	QTPV520	QTPV521	QTPV522	QTPV523	QTPV524	QTPV525	QTPV526	QTPV527	QTPV528	QTPV529	QTPV530	QTPV531	QTPV532	QTPV533	QTPV534	QTPV535	QTPV536	QTPV537	QTPV538	QTPV539	QTPV540	QTPV541	QTPV542	QTPV543	QTPV544	QTPV545	QTPV546	QTPV547	QTPV548	QTPV549	QTPV550	QTPV551	QTPV552	QTPV553	QTPV554	QTPV555	QTPV556	QTPV557	QTPV558	QTPV559	QTPV560	QTPV561	QTPV562	QTPV563	QTPV564	QTPV565	QTPV566	QTPV567	QTPV568	QTPV569	QTPV570	QTPV571	QTPV572	QTPV573	QTPV574	QTPV575	QTPV576	QTPV577	QTPV578	QTPV579	QTPV580	QTPV581	QTPV582	QTPV583	QTPV584	QTPV585	QTPV586	QTPV587	QTPV588	QTPV589	QTPV590	QTPV591	QTPV592	QTPV593	QTPV594	QTPV595	QTPV596	QTPV597	QTPV598	QTPV599	QTPV600	QTPV601	QTPV602	QTPV603	QTPV604	QTPV605	QTPV606	QTPV607	QTPV608	QTPV609	QTPV610	QTPV611	QTPV612	QTPV613	QTPV614	QTPV615	QTPV616	QTPV617	QTPV618	QTPV619	QTPV620	QTPV621	QTPV622	QTPV623	QTPV624	QTPV625	QTPV626	QTPV627	QTPV628	QTPV629	QTPV630	QTPV631	QTPV632	QTPV633	QTPV634	QTPV635	QTPV636	QTPV637	QTPV638	QTPV639	QTPV640	QTPV641	QTPV642	QTPV643	QTPV644	QTPV645	QTPV646	QTPV647	QTPV648	QTPV649	QTPV650	QTPV651	QTPV652	QTPV653	QTPV654	QTPV655	QTPV656	QTPV657	QTPV658	QTPV659	QTPV660	QTPV661	QTPV662	QTPV663	QTPV664	QTPV665	QTPV666	QTPV667	QTPV668	QTPV669	QTPV670	QTPV671	QTPV672	QTPV673	QTPV674	QTPV675	QTPV676	QTPV677	QTPV678	QTPV679	QTPV680	QTPV681	QTPV682	QTPV683	QTPV684	QTPV685	QTPV686	QTPV687	QTPV688	QTPV689	QTPV690	QTPV691	QTPV692	QTPV693	QTPV694	QTPV695	QTPV696	QTPV697	QTPV698	QTPV699	QTPV700	QTPV701	QTPV702	QTPV703	QTPV704	QTPV705	QTPV706	QTPV707	QTPV708	QTPV709	QTPV710	QTPV711	QTPV712	QTPV713	QTPV714	QTPV715	QTPV716	QTPV717	QTPV718	QTPV719	QTPV720	QTPV721	QTPV722	QTPV723	QTPV724	QTPV725	QTPV726	QTPV727	QTPV728	QTPV729	QTPV730	QTPV731	QTPV732	QTPV733	QTPV734	QTPV735	QTPV736	QTPV737	QTPV738	QTPV739	QTPV740	QTPV741	QTPV742	QTPV743	QTPV744	QTPV745	QTPV746	QTPV747	QTPV748	QTPV749	QTPV750	QTPV751	QTPV752	QTPV753	QTPV754	QTPV755	QTPV756	QTPV757	QTPV758	QTPV759	QTPV760	QTPV761	QTPV762	QTPV763	QTPV764	QTPV765	QTPV766	QTPV767	QTPV768	QTPV769	QTPV770	QTPV771	QTPV772	QTPV773	QTPV774	QTPV775	QTPV776	QTPV777	QTPV778	QTPV779	QTPV780	QTPV781	QTPV782	QTPV783	QTPV784	QTPV785	QTPV786	QTPV787	QTPV788	QTPV789	QTPV790	QTPV791	QTPV792	QTPV793	QTPV794	QTPV795	QTPV796	QTPV797	QTPV798	QTPV799	QTPV800	QTPV801	QTPV802	QTPV803	QTPV804	QTPV805	QTPV806	QTPV807	QTPV808	QTPV809	QTPV810	QTPV811	QTPV812	QTPV813	QTPV814	QTPV815	QTPV816	QTPV817	QTPV818	QTPV819	QTPV820	QTPV821	QTPV822	QTPV823	QTPV824	QTPV825	QTPV826	QTPV827	QTPV828	QTPV829	QTPV830	QTPV831	QTPV832	QTPV833	QTPV834	QTPV835	QTPV836	QTPV837	QTPV838	QTPV839	QTPV840	QTPV841	QTPV842	QTPV843	QTPV844	QTPV845	QTPV846	QTPV847	QTPV848	QTPV849	QTPV850	QTPV851	QTPV852	QTPV853	QTPV854	QTPV855	QTPV856	QTPV857	QTPV858	QTPV859	QTPV860	QTPV861	QTPV862	QTPV863	QTPV864	QTPV865	QTPV866	QTPV867	QTPV868	QTPV869	QTPV870	QTPV871	QTPV872	QTPV873	QTPV874	QTPV875	QTPV876	QTPV877	QTPV878	QTPV879	QTPV880	QTPV881	QTPV882	QTPV883	QTPV884	QTPV885	QTPV886	QTPV887	QTPV888	QTPV889	QTPV890	QTPV891	QTPV892	QTPV893	QTPV894	QTPV895	QTPV896	QTPV897	QTPV898	QTPV899	QTPV900	QTPV901	QTPV902	QTPV903	QTPV904	QTPV905	QTPV906	QTPV907	QTPV908	QTPV909	QTPV910	QTPV911	QTPV912	QTPV913	QTPV914	QTPV915	QTPV916	QTPV917	QTPV918	QTPV919	QTPV920	QTPV921	QTPV922	QTPV923	QTPV924	QTPV925	QTPV926	QTPV927	QTPV928	QTPV929	QTPV930	QTPV931	QTPV932	QTPV933	QTPV934	QTPV935	QTPV936	QTPV937	QTPV938	QTPV939	QTPV940	QTPV941	QTPV942	QTPV943	QTPV944	QTPV945	QTPV946	QTPV947	QTPV948	QTPV949	QTPV950	QTPV951	QTPV952	QTPV953	QTPV954	QTPV955	QTPV956	QTPV957	QTPV958	QTPV959	QTPV960	QTPV961	QTPV962	QTPV963	QTPV964	QTPV965	QTPV966	QTPV967	QTPV968	QTPV969	QTPV970	QTPV971	QTPV972	QTPV973	QTPV974	QTPV975	QTPV976	QTPV977	QTPV978	QTPV979	QTPV980	QTPV981	QTPV982	QTPV983	QTPV984	QTPV985	QTPV986	QTPV987	QTPV988	QTPV989	QTPV990	QTPV991	QTPV992	QTPV993	QTPV994	QTPV995	QTPV996	QTPV997	QTPV998	QTPV999	QTPV1000	QTPV1001	QTPV1002	QTPV1003	QTPV1004	QTPV1005	QTPV1006	QTPV1007	QTPV1008	QTPV1009	QTPV1010	QTPV1011	QTPV1012	QTPV1013	QTPV1014	QTPV1015	QTPV1016	QTPV1017	QTPV1018	QTPV1019	QTPV1020	QTPV1021	QTPV1022	QTPV1023	QTPV1024	QTPV1025	QTPV1026	QTPV1027	QTPV1028	QTPV1029	QTPV1030	QTPV1031	QTPV1032	QTPV1033	QTPV1034	QTPV1035	QTPV1036	QTPV1037	QTPV1038	QTPV1039	QTPV1040	QTPV1041	QTPV1042	QTPV1043	QTPV1044	QTPV1045	QTPV1046	QTPV1047	QTPV1048	QTPV1049	QTPV1050	QTPV1051	QTPV1052	QTPV1053	QTPV1054	QTPV1055	QTPV1056	QTPV1057	QTPV1058	QTPV1059	QTPV1060	QTPV1061	QTPV1062	QTPV1063	QTPV1064	QTPV1065	QTPV1066	QTPV1067	QTPV1068	QTPV1069	QTPV1070	QTPV1071	QTPV1072	QTPV1073	QTPV1074	QTPV1075	QTPV1076	QTPV1077	QTPV1078

XỬ LÝ SLKSKH - Excel

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help Tell me what you want to do

Clipboard Font Alignment Number Conditional Formatting Styles Cell Styles Insert Delete Format Cells Autosum Fill Sort & Find & Filter Select Add-ins

~AVERAGE(L2:L146)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE
81	79	4	4	5	2	4	5	3	4	5	4	1	3	5	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3	3	3	5				
82	80	4	2	4	3	4	4	2	2	4	3	1	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5				
83	81	5	4	5	3	4	4	4	3	5	3	2	3	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4			
84	82	3	2	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3	4	5	2	4	4	3	5	3	5	4	4	3				
85	83	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5				
86	84	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	2	4	4	3	3	4	4	5	3	5	3			
87	85	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4			
88	86	4	3	3	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2				
89	87	4	3	5	2	4	4	3	4	3	3	5	3	3	1	5	4	5	5	3	4	5	2	4	5	2	4	4			
90	88	5	3	3	3	4	4	3	5	4	4	2	4	3	2	3	5	4	3	4	3	4	5	2	3	4	5				
91	89	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3			
92	90	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4			
93	91	3	3	4	3	4	5	3	3	4	2	3	2	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3				
94	92	5	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	3	5					
95	93	5	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	2	4	5	5	3	4	4	2	5	3	4	4	3	4	5				
96	94	5	4	3	1	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4				
97	95	4	3	5	3	4	5	2	5	2	5	3	4	4	4	4	3	5	4	2	4	3	3	3	4	5	3				
98	96	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5				
99	97	5	2	4	3	4	5	2	5	5	5	4	2	4	4	4	5	2	3	2	4	3	5	5	5	5	5				
100	98	4	5	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	5	1	4	3	2	3	5	4	4	5	5	4				
101	99	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	2	4	5	5	2	4	3	2	3	5	3	4	4	5	4				
102	100	4	3	5	4	4	4	1	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	4	5	4	5	2	3				
103	101	5	4	3	5	3	5	3	4	5	5	5	2	4	2	5	4	4	5	2	2	4	3	5	5	4	4				
104	102	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3					
105	103	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	2	3	4	3	5	4	3	1	3	3	4	2	2	4	5					
106	104	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	5	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	3				
107	105	5	2	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3				
108	106	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	3	5				
109	107	5	1	5	4	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5				
110	108	5	2	4	3	2	4	2	2	2	3	5	2	4	5	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4				
111	109	4	4	5	3	3	4	3	3	2	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	3	3	3	4	5					
112	110	4	5	4	2	5	4	4	4	4	5	3	3	3	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5				
113	111	4	4	4	4	5	4	3	3	2	3	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5				
114	112	5	1	3	4	5	4	3	5	2	3	4	2	4	5	4	5	5	5	3	5	3	4	3	3	4	5				
115	113	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5					
116	114	5	4	3	2	4	4	4	3	4	2	5	4	2	4	3	5	4	1	3	4	4	3	3	3	4					
117	115	5	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	5	3	5	1	1	4	4	3	3	2	4	4	4					
118	116	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	2	5	4	2	5	4	4	4	5	5	2	5	2	5				
119	117	5	3	4	5	4	4	3	2	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4				
120	118	4	4	4	4	3	3	1	4	2	5	4	2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	2	3	5	4					
121	119	4	4	4	3	2	5	2	4	2	5	3	3	3	5	4	4	5	5	3	5	4	3	3	4	5	4				

Sheet1 Sheet2

Ready 33°C Năng nhiều nơi

Q Tìm kiếm

VIE 12:18 PM 31/05/2026

XỬ LÝ SLKSKH - Excel

FileHomeInsertPage LayoutFormulasDataReviewViewHelpTell me what you want to do

CutCopyFormat PainterClipboardFontAlignmentNumberConditional FormattingStylesCell StylesInsertDelete FormatCellsAutosumFillSort & Find & Filter SelectAdd-ins

Wrap TextMerge & CenterNumber%–Number

Number%–Number

112122123124125126127128129130131132133134135136137138139140141142143144145

119120121122123124125126127128129130131132133134135136137138139140141142143144145

444