

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA DU LỊCH



KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng
tại Nhà hàng Milan thuộc Maximilan
Danang Beach Hotel”**

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thị Kiều Trang

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA DU LỊCH



KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng
tại Nhà hàng Milan thuộc Maximilan
Danang Beach Hotel”**

Đơn vị thực tập: Maximilan Danang Beach Hotel

Giảng viên hướng dẫn	: ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên
Sinh viên thực hiện	: Nguyễn Thị Kiều Trang
Mã số sinh viên	: 2254060014
Khoá học	: 2022 – 2026
Lớp	: 22KS1

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Thị Kiều Trang

MSSV: 2254060014

Lớp: 22KS1

Khóa: 22

Ngành: Quản trị khách sạn

1. Tên đề tài: “Nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan thuộc Maximilan Danang Beach Hotel”

2. Nội dung

Nội dung: Đề tài nghiên cứu thực trạng chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel. Nội dung tập trung phân tích các yếu tố như món ăn và đồ uống, nhân viên phục vụ, cơ sở vật chất và không gian, quy trình phục vụ, mức độ hài lòng và khả năng tiếp tục sử dụng dịch vụ của khách hàng. Từ đó, đề tài đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng.

Mục tiêu: Khóa luận nhằm hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ Buffet sáng, đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ tại Nhà hàng Milan, xác định điểm mạnh, hạn chế và nguyên nhân của các hạn chế. Trên cơ sở đó, đề tài đề xuất giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của khách hàng.

Phương pháp thực hiện: Đề tài được thực hiện thông qua việc tổng hợp tài liệu lý luận, quan sát thực tế hoạt động phục vụ tại Nhà hàng Milan và khảo sát 129 khách hàng đã sử dụng dịch vụ Buffet sáng. Dữ liệu được xử lý bằng phương pháp thống kê mô tả gồm tần suất, tỷ lệ phần trăm, điểm trung bình và độ lệch chuẩn để làm cơ sở đánh giá và đề xuất giải pháp.

3. Ngày giao khóa luận: Ngày / /

4. Ngày hoàn thành khóa luận: Ngày / /2026

5. Giảng viên hướng dẫn: ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên

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

Đà Nẵng, ngày... tháng ... năm 2025

Trưởng bộ môn
(ký ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn
(ký ghi rõ họ tên)

Sinh viên thực hiện
(ký ghi rõ họ tên)

ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

(Dùng cho người hướng dẫn)

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Thị Kiều Trang

Họ và tên người hướng dẫn: ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên

Tên đề tài: “Nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan thuộc Maximilan Danang Beach Hotel”

Nội dung nhận xét:

1. Tinh thần, thái độ làm việc:

.....

2. Nội dung khóa luận:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Hình thức khóa luận:

.....

4. Đồng ý cho sinh viên bảo vệ khóa luận tốt nghiệp trước hội đồng.

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2025

Người nhận xét

Th.S Nguyễn Thị Bảo Uyên

MỤC LỤC

DANH MỤC HÌNH ẢNH.....	viii
DANH MỤC BẢNG.....	ix
DANH MỤC SƠ ĐỒ - BIỂU ĐỒ.....	x
LỜI CẢM ƠN.....	xi
PHẦN MỞ ĐẦU.....	xii
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG THUỘC KHÁCH SẠN.....	1
1.1. Tổng quan về nhà hàng thuộc khách sạn.....	1
1.1.1. Khái niệm nhà hàng.....	1
1.1.2. Phân loại nhà hàng.....	2
1.1.2.1. Căn cứ theo hình thức sở hữu.....	2
1.1.2.2. Căn cứ theo quy mô.....	2
1.1.2.3. Căn cứ theo chất lượng phục vụ.....	2
1.1.2.4. Căn cứ theo hình thức phục vụ.....	2
1.1.2.5. Căn cứ theo đặc điểm món ăn.....	3
1.1.3. Đặc điểm kinh doanh nhà hàng.....	3
1.1.3.1. Đặc điểm về sản phẩm.....	3
1.1.3.2. Đặc điểm về lao động.....	4
1.1.3.3. Đặc điểm về môi trường phục vụ.....	4
1.1.4. Vai trò của nhà hàng trong kinh doanh khách sạn.....	5
1.2. Tổng quan về dịch vụ Buffet sáng trong khách sạn.....	5
1.2.1. Khái niệm Buffet.....	5
1.2.2. Phân loại Buffet.....	6
1.2.2.1. Phân loại theo thời gian phục vụ.....	6
1.2.2.2. Phân loại theo hình thức phục vụ.....	7
1.2.2.3. Phân loại theo chủ đề ẩm thực.....	7
1.2.3. Vai trò của Buffet sáng đối với trải nghiệm lưu trú.....	8
1.3. Tổng quan về chất lượng dịch vụ.....	8
1.3.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ.....	8
1.3.2. Đặc điểm chất lượng dịch vụ.....	9

1.3.2.1. Tính vô hình.....	9
1.3.2.2. Tính không đồng nhất.....	9
1.3.2.3. Tính không thể tách rời giữa sản xuất và tiêu dùng dịch vụ.	10
1.3.2.4. Tính không lưu trữ được.....	10
1.3.2.5. Tính phụ thuộc vào cảm nhận khách hàng.....	10
1.4. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống	10
1.4.1. Cơ sở vật chất và không gian ăn uống	10
1.4.2. Thực đơn món ăn – đồ uống	11
1.4.3. Nhân viên phục vụ	11
1.4.4. Quy trình phục vụ.....	12
1.4.5. Sự phối hợp giữa các bộ phận.....	12
1.4.6. Công tác quản lý, giám sát	13
1.5. Thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ Buffet sáng	14
1.6. Ý nghĩa của nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng trong kinh doanh khách sạn – nhà hàng.....	16
Tiểu kết chương 1	19
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG MILAN THUỘC MAXIMILAN DANANG BEACH HOTEL ...	20
2.1. Tổng quan về khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel	20
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel	20
2.1.2. Vị trí và quy mô của khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel	21
2.1.2.1. Vị trí của khách sạn.....	21
2.1.2.2. Quy mô của khách sạn.....	22
2.1.3. Cơ cấu tổ chức của khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel.....	22
2.1.4. Sản phẩm và dịch vụ của khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel.....	25
2.1.4.1. Dịch vụ lưu trú.....	25
2.1.4.2. Dịch vụ ăn uống	28
2.1.4.3. Dịch vụ giải trí	30
2.1.4.4. Dịch vụ hội nghị - sự kiện	31
2.1.4.5. Dịch vụ bổ sung.....	32

2.2. Tổng quan về Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel.....	33
2.2.1. Giới thiệu chung về Nhà hàng Milan	33
2.2.1.1. <i>Vị trí.....</i>	33
2.2.1.2. <i>Không gian</i>	33
2.2.1.3. <i>Sức chứa</i>	33
2.2.1.4. <i>Đối tượng khách hàng mục tiêu</i>	34
2.2.2. Cơ cấu tổ chức của Nhà hàng Milan	34
2.2.2.1. <i>Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Nhà hàng Milan</i>	34
2.2.2.2. <i>Cơ cấu nhân sự.....</i>	35
2.2.2.3. <i>Chức năng và nhiệm vụ của từng vị trí chức danh</i>	37
2.2.2.4. <i>Chế độ làm việc và ca kíp.....</i>	38
2.2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh Nhà hàng Milan trong giai đoạn 2023-2025.....	39
2.3. Thực trạng chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan.....	43
2.3.1. Cơ sở vật chất và không gian ăn uống	43
2.3.1.1. <i>Cơ sở vật chất tại khu vực làm việc.....</i>	43
2.3.1.2. <i>Cơ sở vật chất tại khu vực Gourmet Bar.....</i>	47
2.3.1.3. <i>Cơ sở vật chất tại khu vực nhà hàng chính</i>	47
2.3.1.4. <i>Cơ sở vật chất tại khu vực Buffet</i>	49
2.3.2. Thực đơn món ăn - đồ uống.....	49
2.3.3. Nhân viên phục vụ	53
2.3.4. Quy trình phục vụ.....	55
2.3.5. Sự phối hợp giữa các bộ phận.....	61
2.3.6. Công tác quản lý, giám sát	62
2.4. Đánh giá chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel	64
2.4.1. Thiết kế nghiên cứu	64
2.4.2. Kết quả khảo sát theo các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel.....	66
2.4.2.1. <i>Mô tả đặc điểm khách hàng tham gia khảo sát.....</i>	66

2.4.2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan	70
2.4.3. Mức độ hài lòng tổng thể về chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan.....	89
2.5. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan ...	93
2.5.1. Những điểm mạnh	94
2.5.2. Những hạn chế	95
2.5.3. Nguyên nhân của những hạn chế	97
Tiểu kết chương 2.....	101
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG MILAN THUỘC MAXIMILAN DANANG BEACH HOTEL.....	102
3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp	102
3.1.1. Định hướng phát triển của khách sạn.....	102
3.1.2. Định hướng phát triển của Nhà hàng Milan	103
3.2. Đề xuất giải pháp cụ thể nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan	104
3.2.1. Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ Buffet sáng.....	104
3.2.1.1. Hoàn thiện quy trình chuẩn bị trước giờ phục vụ	105
3.2.1.2. Cải thiện công tác đón tiếp và hướng dẫn khách sử dụng Buffet sáng	106
3.2.1.3. Cải thiện công tác bổ sung món ăn, đồ uống và dụng cụ ăn uống ...	106
3.2.1.4. Cải thiện công tác phục vụ trong quá trình khách dùng bữa.....	107
3.2.1.5. Cải thiện công tác dọn dẹp và sắp xếp lại bàn ăn.....	108
3.2.1.6. Kiểm soát và đánh giá hiệu quả quy trình sau mỗi ca phục vụ	108
3.2.2. Đào tạo và phát triển đội ngũ nhân viên phục vụ.....	109
3.2.2.1. Xây dựng chương trình đào tạo chuyên sâu về kỹ năng phục vụ Buffet sáng	109
3.2.2.2. Tăng cường đào tạo kỹ năng giao tiếp và ngoại ngữ.....	110
3.2.2.3. Phát triển kỹ năng xử lý tình huống phát sinh	110
3.2.2.4. Áp dụng hình thức đào tạo tại chỗ trong ca phục vụ	111
3.2.2.5. Đánh giá định kỳ và ghi nhận sự tiến bộ của nhân viên	111

3.2.3. Giải pháp cải thiện chất lượng món ăn và đồ uống.....	112
3.2.3.1. <i>Đảm bảo chất lượng nguyên liệu và vệ sinh an toàn thực phẩm</i>	<i>112</i>
3.2.3.2. <i>Đổi mới và đa dạng hóa thực đơn Buffet sáng.....</i>	<i>113</i>
3.2.3.3. <i>Nâng cao chất lượng và sự đa dạng của đồ uống.....</i>	<i>113</i>
3.2.3.4. <i>Kiểm soát việc bổ sung món ăn và đồ uống trong giờ cao điểm.....</i>	<i>114</i>
3.2.3.5. <i>Cải thiện cách trình bày món ăn và đồ uống</i>	<i>115</i>
3.2.4. Giải pháp tăng cường công tác quản lý và giám sát trong quá trình phục vụ.....	115
3.2.4.1. <i>Phân công nhân sự rõ ràng theo từng khu vực phục vụ.....</i>	<i>116</i>
3.2.4.2. <i>Tăng cường vai trò kiểm tra của tổ trưởng và giám sát nhà hàng ...</i>	<i>116</i>
3.2.4.3. <i>Xây dựng checklist giám sát chất lượng Buffet sáng</i>	<i>117</i>
3.2.4.4. <i>Tăng cường phối hợp giữa bộ phận phục vụ, bếp và bar</i>	<i>117</i>
3.2.4.5. <i>Tổng kết và rút kinh nghiệm sau mỗi ca phục vụ</i>	<i>118</i>
3.2.5. Giải pháp tăng cường thu thập và xử lý phản hồi khách hàng.....	118
3.2.5.1. <i>Thiết lập kênh thu thập phản hồi nhanh và thuận tiện.....</i>	<i>119</i>
3.2.5.2. <i>Chủ động ghi nhận ý kiến khách hàng trong quá trình phục vụ</i>	<i>119</i>
3.2.5.3. <i>Phân loại và xử lý phản hồi theo từng nhóm nội dung</i>	<i>120</i>
3.2.5.4. <i>Sử dụng phản hồi khách hàng để cải tiến chất lượng dịch vụ</i>	<i>120</i>
3.2.5.5. <i>Tạo cơ chế phản hồi hai chiều với khách hàng.....</i>	<i>121</i>
3.3. Kết luận và Kiến nghị	121
3.3.1. Kết luận.....	121
3.3.2. Kiến nghị.....	122
3.3.2.1. <i>Kiến nghị đối với Ban lãnh đạo khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel.....</i>	<i>122</i>
3.3.2.2. <i>Kiến nghị đối với Nhà hàng Milan</i>	<i>123</i>
Tiểu kết chương 3.....	125
KẾT LUẬN	126
TÀI LIỆU THAM KHẢO	127
PHỤ LỤC.....	128

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1. Logo khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel	20
Hình 2.2. Vị trí địa lý tại khách sạn	22
Hình 2.3. Phòng Deluxe tại Maximilan Danang Beach Hotel	25
Hình 2.4. Phòng Premier Deluxe tại Maximilan Danang Beach Hotel	25
Hình 2.5. Phòng Family Deluxe tại Maximilan Danang Beach Hotel.....	26
Hình 2.6. Phòng Beachfront Premier Deluxe tại	26
Maximilan Danang Beach Hotel	26
Hình 2.7. Phòng Pent - House Beachfront Diamond tại Maximilan Danang Beach Hotel	27
Hình 2.8. Khu vực nhà hàng	28
Hình 2.9. Khu vực Bar tiền sảnh.....	29
Hình 2.10. Khu vực Bar sân thượng	29
Hình 2.11. Khu vực Spa & Massage.....	30
Hình 2.12. Khu vực Gym - Fitness & Yoga Center.....	30
Hình 2.13. Khu vực hồ bơi vô cực ngoài trời	31
Hình 2.14. Khu vực phòng hội nghị - sự kiện.....	31

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1. Thang đo chất lượng dịch vụ ăn uống dựa trên các yếu tố cấu thành dịch vụ.....	15
Bảng 2.1. Cơ cấu nhân sự của Nhà hàng Milan.....	35
Bảng 2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Nhà hàng Milan 2023-2025.....	40
Bảng 2.3. Cơ sở vật chất tại khu vực làm việc.....	43
Bảng 2.4. Cơ sở vật chất tại khu vực Gourmet Bar	47
Bảng 2.5. Cơ sở vật chất tại khu vực nhà hàng chính.....	47
Bảng 2.6. Cơ sở vật chất tại khu vực Buffet	49
Bảng 2.7. Tổng hợp các món ăn và đồ uống trong thực đơn Buffet sáng tại Nhà hàng Milan	50
Bảng 2.8. Cơ cấu nhân viên phục vụ tại Nhà hàng Milan	54
Bảng 2.9. Cơ cấu khách hàng tham gia khảo sát theo giới tính.....	66
Bảng 2.10. Cơ cấu khách hàng tham gia khảo sát theo độ tuổi	67
Bảng 2.11. Cơ cấu khách hàng theo số lần sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan	68
Bảng 2.12. Cơ cấu khách hàng theo mục đích chuyến đi	69
Bảng 2.13. Ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình.....	71
Bảng 2.14. Đánh giá của khách hàng về nhóm tiêu chí món ăn và đồ uống	71
Bảng 2.15. Đánh giá của khách hàng về nhóm tiêu chí nhân viên phục vụ	75
Bảng 2.16. Đánh giá của khách hàng về nhóm tiêu chí cơ sở vật chất và không gian	80
Bảng 2.17. Đánh giá của khách hàng về nhóm tiêu chí quy trình phục vụ.....	84
Bảng 2.18. Tổng hợp đánh giá chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan.....	88
Bảng 2.19. Mức độ hài lòng tổng thể của khách hàng đối với dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan.....	89
Bảng 2.20. Khả năng tiếp tục sử dụng và giới thiệu dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan	90
Bảng 2.21. Tổng hợp ý kiến góp ý và đề xuất của khách hàng về dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan.....	92

DANH MỤC SƠ ĐỒ - BIỂU ĐỒ

Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức tại khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel	23
Sơ đồ 2.2. Cơ cấu tổ chức của Nhà hàng Milan.....	34
Biểu đồ 2.1. Doanh thu, chi phí, lợi nhuận và tăng trưởng của Nhà hàng Milan	40
Biểu đồ 2.2. Thể hiện cơ cấu giới tính của khách hàng tham gia khảo sát.....	67
Biểu đồ 2.3. Thể hiện cơ cấu độ tuổi của khách hàng tham gia khảo sát	68
Biểu đồ 2.4. Thể hiện cơ cấu số lần sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan của khách hàng	69
Biểu đồ 2.5. Thể hiện cơ cấu mục đích chuyến đi của khách hàng	70
Biểu đồ 2.6. Thể hiện tỷ lệ phần trăm mức độ hài lòng của khách hàng về món ăn và đồ uống.....	72
Biểu đồ 2.7. Thể hiện tỷ lệ phần trăm mức độ hài lòng của khách hàng về nhân viên phục vụ	77
Biểu đồ 2.8. Thể hiện tỷ lệ phần trăm mức độ hài lòng của khách hàng về cơ sở vật chất và không gian	81
Biểu đồ 2.9. Thể hiện cơ cấu mức độ hài lòng của khách hàng về quy trình phục vụ	85
Biểu đồ 2.11. Thể hiện cơ cấu mức độ hài lòng tổng thể của khách hàng đối với dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan	89
Biểu đồ 2.12. Thể hiện cơ cấu khả năng tiếp tục sử dụng và giới thiệu dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan	91

LỜI CẢM ƠN

Trước hết, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến cô Nguyễn Thị Bảo Uyên – giảng viên hướng dẫn đã tận tình định hướng, góp ý và hỗ trợ em trong suốt quá trình thực hiện khóa luận. Những ý kiến hướng dẫn, sự chỉ bảo tận tâm cùng những kiến thức chuyên môn quý báu của cô là nguồn động viên quan trọng giúp em hoàn thiện đề tài một cách tốt nhất.

Em xin chân thành cảm ơn quý thầy cô Khoa Du lịch, Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng đã truyền đạt cho em nền tảng kiến thức chuyên ngành, kỹ năng nghề nghiệp và những kinh nghiệm thực tiễn cần thiết trong suốt quá trình học tập. Đây là hành trang quan trọng giúp em có thêm cơ sở lý luận và tư duy nghiên cứu để thực hiện khóa luận này.

Bên cạnh đó, em xin gửi lời cảm ơn đến Ban lãnh đạo khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel, cùng toàn thể cán bộ, nhân viên Nhà hàng Milan đã tạo điều kiện thuận lợi, hỗ trợ em trong quá trình thực tập, quan sát thực tế, thu thập thông tin và hoàn thiện nội dung nghiên cứu. Sự giúp đỡ nhiệt tình, tinh thần phối hợp chuyên nghiệp và thân thiện của anh/chị tại khách sạn và nhà hàng đã góp phần quan trọng vào quá trình thực hiện đề tài.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng trong quá trình nghiên cứu và hoàn thiện khóa luận, song do thời gian thực hiện và kinh nghiệm thực tế còn hạn chế, bài khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự góp ý của quý thầy cô để đề tài được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong những năm gần đây, ngành du lịch Việt Nam nói chung và thành phố Đà Nẵng nói riêng đã có những bước phát triển mạnh mẽ, trở thành một trong những điểm đến hàng đầu của khách du lịch trong và ngoài nước. Sự phát triển này kéo theo sự cạnh tranh gay gắt giữa các khách sạn, không chỉ về cơ sở vật chất, tiện nghi mà còn về chất lượng dịch vụ nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng và khắt khe của khách hàng. Trong đó, dịch vụ ẩm thực, đặc biệt là Buffet sáng tại khách sạn, được xem là một trong những yếu tố quan trọng, vừa tạo giá trị gia tăng, vừa góp phần định hình hình ảnh và uy tín của khách sạn trong mắt khách hàng.

Đối với khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel – một khách sạn 4 sao tọa lạc tại vị trí đắc địa ven biển Mỹ Khê, Nhà hàng Milan giữ vai trò trọng tâm trong việc phục vụ Buffet sáng cho khách lưu trú. Đây là trải nghiệm đầu tiên trong ngày và cũng là dịch vụ mà hầu hết du khách đều sử dụng. Vì vậy, Buffet sáng không chỉ có ý nghĩa về mặt cung cấp dinh dưỡng, mà còn góp phần trực tiếp tạo nên ấn tượng ban đầu, ảnh hưởng đến trải nghiệm lưu trú. Có thể nói, Buffet sáng là một trong những yếu tố quan trọng quyết định việc khách hàng có tiếp tục gắn bó, quay trở lại hay giới thiệu khách sạn cho người khác hay không.

Chính vì vậy, việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan là một yêu cầu cấp thiết, vừa để khắc phục hạn chế hiện tại, vừa để nâng cao khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

Xuất phát từ những lý do nêu trên, em quyết định lựa chọn đề tài: “Nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan thuộc Maximilan Danang Beach Hotel” làm đề tài nghiên cứu. Mục tiêu của đề tài là phân tích, đánh giá toàn diện thực trạng chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng, chỉ ra những điểm mạnh, hạn chế và nguyên nhân tồn tại, từ đó đề xuất các giải pháp cải thiện nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng, đem lại sự hài lòng cho khách lưu trú tại Maximilan Danang Beach Hotel. Kết quả nghiên cứu không chỉ góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng lưu trú tại khách sạn, gia tăng hình ảnh và uy tín của Maximilan Danang Beach Hotel trên thị trường du lịch – khách sạn Đà Nẵng, mà còn tạo ra lợi

thế cạnh tranh bền vững cho Nhà hàng Milan trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt trên thị trường hiện nay.

2. Định hướng nghiên cứu

2.1. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ Buffet sáng trong khách sạn.
- Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel.
- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel.

2.2. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan thuộc Maximilan Danang Beach Hotel.
- Phạm vi nghiên cứu:
Không gian: Nhà hàng Milan – khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel.
Thời gian: Dữ liệu thứ cấp được thu thập từ năm 2023 đến năm 2025. Các dữ liệu sơ cấp được thu thập từ tháng 10/2025 đến tháng 12/2025.
- Nội dung nghiên cứu: Nghiên cứu tập trung vào việc đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

- Nghiên cứu tài liệu: Thu thập, tổng hợp và phân tích các lý thuyết, mô hình và nghiên cứu trước đây về chất lượng dịch vụ Buffet trong khách sạn.
- Quan sát thực tiễn trong quá trình thực tập, kết hợp với phiếu khảo sát: Sử dụng bảng câu hỏi để thu thập đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan.
- Phương pháp thống kê, phân tích dữ liệu: Tổng hợp, so sánh, đối chiếu kết quả khảo sát nhằm đưa ra đánh giá khách quan và thực tiễn.

2.4. Nội dung nghiên cứu

Chương 1: Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng thuộc khách sạn.

Chương 2: Thực trạng chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan thuộc Maximilan Danang Beach Hotel.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan thuộc Maximilan Danang Beach Hotel.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG THUỘC KHÁCH SẠN

1.1. Tổng quan về nhà hàng thuộc khách sạn

1.1.1. Khái niệm nhà hàng

Theo định nghĩa của ThS. Nguyễn Thị Hải Đường (2013), Nhà hàng là một cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, chuyên cung cấp các món ăn, đồ uống và các dịch vụ bổ sung nhằm đáp ứng nhu cầu ăn uống, nghỉ ngơi và giải trí của khách hàng. Hiện nay, hoạt động phục vụ ăn uống tồn tại dưới nhiều loại hình khác nhau, tuy nhiên không phải tất cả các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đều được gọi là nhà hàng. Nhà hàng có những đặc điểm riêng biệt so với các cơ sở phục vụ ăn uống thông thường như quán ăn bình dân hay các hàng quán nhỏ lẻ. Sự khác biệt này thể hiện ở hệ thống sản phẩm, chất lượng phục vụ, không gian phục vụ cũng như mức giá. Thông thường, nhà hàng được đầu tư tương đối đầy đủ về cơ sở vật chất, trang thiết bị và có quy trình phục vụ chuyên nghiệp nhằm mang đến cho khách hàng trải nghiệm thuận tiện và chuyên nghiệp.

Bên cạnh đó, theo PGS.TS Trịnh Xuân Dũng trong giáo trình Tổ chức kinh doanh nhà hàng, nhà hàng được hiểu là: “Nhà hàng (Restaurants) là cơ sở phục vụ ăn uống, nghỉ ngơi, giải trí cho khách du lịch và các đối tượng khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ với những hoạt động và chức năng đa dạng.” Điều này cho thấy nhà hàng không chỉ đáp ứng nhu cầu ăn uống đơn thuần mà còn mang lại cho khách hàng không gian thư giãn, giao tiếp và giải trí trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Ngoài ra, theo quy định về điều kiện kinh doanh dịch vụ ăn uống tại Thông tư số 18/1999/TT-BTM, các cơ sở kinh doanh nhà hàng cần đáp ứng nhiều điều kiện như: điều kiện về chủ thể kinh doanh, điều kiện về cơ sở vật chất kỹ thuật và trang thiết bị, điều kiện về vệ sinh môi trường, phòng chống cháy nổ cũng như điều kiện về sức khỏe đối với người lao động. Những quy định này nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh nhà hàng được tổ chức theo hướng chuyên nghiệp, an toàn và đáp ứng các tiêu chuẩn cần thiết trong lĩnh vực dịch vụ.

Từ những quan điểm trên có thể khái quát rằng: nhà hàng là cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống và các dịch vụ bổ sung đi kèm với chất lượng phục vụ cao, được tổ chức và quản lý một cách chuyên nghiệp nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của nhiều

đối tượng khách hàng và mang lại lợi nhuận cho doanh nghiệp. Như vậy, nhà hàng không chỉ là nơi cung cấp các món ăn, đồ uống mà còn là không gian phục vụ các nhu cầu trải nghiệm, giao lưu và thư giãn của khách hàng.

1.1.2. Phân loại nhà hàng

1.1.2.1. Căn cứ theo hình thức sở hữu

- Nhà hàng độc lập: Là nhà hàng có tư cách pháp nhân riêng, hoạt động kinh doanh độc lập và chủ động trong việc quản lý, điều hành.
- Nhà hàng phụ thuộc: Là nhà hàng trực thuộc một cơ sở kinh doanh khác như khách sạn, khu du lịch hoặc trung tâm giải trí và hoạt động phụ thuộc vào đơn vị đó.
- Nhà hàng nhượng quyền: Là nhà hàng hoạt động theo hình thức nhượng quyền thương mại, sử dụng thương hiệu, mô hình kinh doanh và tiêu chuẩn phục vụ của một thương hiệu đã có sẵn.
- Chuỗi nhà hàng: Là hệ thống nhiều nhà hàng cùng thương hiệu, hoạt động tại nhiều địa điểm khác nhau và có mô hình kinh doanh tương tự nhau.

1.1.2.2. Căn cứ theo quy mô

Quy mô nhà hàng thường được xác định dựa trên số lượng chỗ ngồi phục vụ khách tại cùng một thời điểm:

- Nhà hàng nhỏ: dưới 50 chỗ ngồi.
- Nhà hàng trung bình: từ 50 đến dưới 150 chỗ ngồi.
- Nhà hàng lớn: trên 150 chỗ ngồi.

1.1.2.3. Căn cứ theo chất lượng phục vụ

Nhà hàng bình dân (Economic Restaurant): chất lượng phục vụ cơ bản, giá cả trung bình.

Nhà hàng tiêu chuẩn (Standard Restaurant): dịch vụ và sản phẩm đa dạng hơn, chất lượng phục vụ tốt hơn nhà hàng bình dân.

Nhà hàng sang trọng (Deluxe Restaurant): chất lượng phục vụ cao, dịch vụ phong phú, giá cả cao, phục vụ đối tượng khách có khả năng chi trả cao.

1.1.2.4. Căn cứ theo hình thức phục vụ

Nhà hàng phục vụ ăn uống đơn thuần: phục vụ theo hình thức gọi món hoặc Buffet

Nhà hàng cà phê kết hợp ăn uống (Coffee shop/Cafeteria): phục vụ đồ uống và một số món ăn nhẹ.

Nhà hàng thức ăn nhanh (Fast food): phục vụ các món ăn chế biến nhanh, tiện lợi.

Nhà hàng phục vụ tiệc (Banquet hall): chuyên phục vụ các bữa tiệc như tiệc cưới, hội nghị, sự kiện.

1.1.2.5. Căn cứ theo đặc điểm món ăn

Nhà hàng tổng hợp: phục vụ đa dạng nhiều loại món ăn và đồ uống cho nhiều đối tượng khách.

Nhà hàng Âu: phục vụ các món ăn theo phong cách châu Âu.

Nhà hàng Á: phục vụ các món ăn theo phong cách châu Á.

Nhà hàng đặc sản: chuyên phục vụ các món đặc sản của từng địa phương hoặc vùng miền.

1.1.3. Đặc điểm kinh doanh nhà hàng

1.1.3.1. Đặc điểm về sản phẩm

- Sản phẩm của nhà hàng mang tính tổng hợp

Sản phẩm của nhà hàng không chỉ bao gồm các món ăn và đồ uống mà khách hàng sử dụng, mà còn bao gồm các yếu tố dịch vụ đi kèm trong quá trình phục vụ. Đây là sự kết hợp giữa sản phẩm vật chất và dịch vụ phục vụ. Vì vậy, bên cạnh việc đảm bảo chất lượng món ăn, nhà hàng cần chú trọng đến việc thiết kế không gian, trang trí nội thất, ánh sáng, âm thanh và các yếu tố cơ sở vật chất khác nhằm tạo ra môi trường thưởng thức thoải mái cho khách hàng. Những yếu tố này góp phần quan trọng trong việc tạo nên chất lượng tổng thể của sản phẩm dịch vụ nhà hàng.

- Danh mục sản phẩm đa dạng

Tùy theo vị trí địa lý, đối tượng khách hàng và khả năng kinh doanh, mỗi nhà hàng sẽ xây dựng thực đơn phù hợp với nhu cầu của thị trường. Thông thường, nhà hàng cung cấp nhiều loại món ăn và đồ uống khác nhau nhằm đáp ứng thị hiếu đa dạng của khách. Tuy nhiên, phạm vi phục vụ vẫn được giới hạn thông qua thực đơn của nhà hàng.

- Tính không đồng nhất của sản phẩm và dịch vụ

Do sản phẩm nhà hàng là sự kết hợp giữa hàng hóa và dịch vụ nên chất lượng phục vụ thường không hoàn toàn giống nhau trong mọi thời điểm. Cùng một món ăn nhưng trải nghiệm của khách hàng có thể khác nhau tùy thuộc vào nhiều yếu tố như tay nghề của đầu bếp, thái độ phục vụ của nhân viên, tâm trạng của khách hàng hoặc

các yếu tố khách quan khác như thời tiết. Vì vậy, nhà hàng cần có các biện pháp quản lý và kiểm soát chất lượng để đảm bảo sự ổn định trong quá trình phục vụ.

1.1.3.2. Đặc điểm về lao động

- Kinh doanh nhà hàng đòi hỏi số lượng lao động lớn và tính chuyên môn hóa cao

Lao động trong nhà hàng là loại lao động dịch vụ đặc thù, yêu cầu kỹ năng nghề nghiệp và kinh nghiệm thực tế. Do đặc điểm của hoạt động kinh doanh ăn uống là quá trình chế biến và phục vụ diễn ra đồng thời nên nhân viên thường xuyên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng.

Bên cạnh đội ngũ nhân viên phục vụ trực tiếp như nhân viên bàn, bếp và pha chế, nhà hàng còn cần các bộ phận hỗ trợ khác như quản lý, kế toán, thu ngân, bảo vệ và vệ sinh nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh diễn ra hiệu quả.

Ngoài ra, lao động trong nhà hàng có tính chuyên môn hóa rõ rệt. Mỗi bộ phận đảm nhận những nhiệm vụ riêng và đòi hỏi nhân viên phải được đào tạo về nghiệp vụ chuyên môn như nhân viên bếp, nhân viên phục vụ bàn hoặc nhân viên pha chế.

1.1.3.3. Đặc điểm về môi trường phục vụ

- Thời gian làm việc liên tục theo ca

Hoạt động của nhà hàng thường phụ thuộc vào nhu cầu của khách hàng nên thời gian phục vụ kéo dài trong ngày, kể cả các ngày lễ hoặc cuối tuần. Vì vậy, nhân viên trong nhà hàng thường làm việc theo ca để đảm bảo việc phục vụ khách diễn ra liên tục. Ví dụ, nhà hàng trong khách sạn mở cửa phục vụ từ 6h30 sáng đến 22h30 đêm, thường phân 2 ca làm việc: ca 1 (từ 6h30 – 14h30) và ca 2 (từ 14h30 – 22h30), và nhân viên thường phải đến sớm trước 30 phút để giao ca.

Bên cạnh đó, thời gian sử dụng dịch vụ của khách không cố định, có thể kéo dài hoặc diễn ra trong thời gian ngắn, theo nhóm hoặc cá nhân. Điều này đòi hỏi nhân viên phải có sức khỏe và khả năng thích ứng với cường độ làm việc cao.

- Môi trường làm việc mang tính tổng hợp và phức tạp

Hoạt động phục vụ trong nhà hàng cần có sự phối hợp nhịp nhàng giữa nhiều bộ phận như bộ phận bàn, bếp, pha chế và thu ngân. Nếu một bộ phận xảy ra sai sót sẽ ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ cũng như hình ảnh của nhà hàng.

Ngoài ra, công việc trong nhà hàng thường có áp lực cao do phải phục vụ trực tiếp khách hàng và đảm bảo sự hài lòng của họ. Nhân viên cần có thái độ lịch sự, tác phong chuyên nghiệp và khả năng xử lý tình huống linh hoạt trong quá trình phục vụ.

Bên cạnh đó, hoạt động kinh doanh của nhà hàng còn chịu ảnh hưởng bởi yếu tố thời vụ. Lượng khách có thể thay đổi theo thời điểm trong ngày, trong tuần hoặc theo mùa du lịch và các dịp lễ, tết, hội nghị hay tiệc cưới.

1.1.4. Vai trò của nhà hàng trong kinh doanh khách sạn

Kinh doanh nhà hàng đóng vai trò quan trọng trong hoạt động của khách sạn, không chỉ đáp ứng nhu cầu ăn uống của khách mà còn góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh và chất lượng dịch vụ tổng thể.

Trước hết, hoạt động của nhà hàng giúp tạo sự đồng bộ trong hệ thống dịch vụ của khách sạn. Khi khách lưu trú tại khách sạn có thể sử dụng dịch vụ ăn uống ngay tại nơi ở, họ sẽ cảm thấy thuận tiện và hài lòng hơn. Điều này giúp nâng cao trải nghiệm của khách hàng trong suốt quá trình lưu trú.

Bên cạnh đó, nhà hàng còn ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng phục vụ của khách sạn. Chất lượng món ăn, phong cách phục vụ, cơ sở vật chất và quy trình phục vụ đều góp phần quyết định mức độ hài lòng của khách. Khi dịch vụ ăn uống được tổ chức tốt, khách hàng sẽ có ấn tượng tích cực hơn về khách sạn.

Ngoài ra, kinh doanh nhà hàng còn góp phần tạo doanh thu và lợi nhuận cho khách sạn. Không chỉ phục vụ khách lưu trú, nhà hàng còn có thể phục vụ khách bên ngoài, tổ chức tiệc, hội nghị hoặc các sự kiện khác. Điều này giúp mở rộng nguồn khách và tăng doanh thu cho khách sạn.

Hơn nữa, khi khách hàng có trải nghiệm tốt tại nhà hàng, họ có xu hướng quay lại sử dụng dịch vụ hoặc giới thiệu cho người khác. Điều này góp phần quảng bá hình ảnh và nâng cao uy tín của khách sạn trên thị trường.

Từ đó có thể thấy rằng, hoạt động kinh doanh nhà hàng không chỉ đơn thuần là cung cấp dịch vụ ăn uống mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng doanh thu và xây dựng thương hiệu cho khách sạn.

1.2. Tổng quan về dịch vụ Buffet sáng trong khách sạn

1.2.1. Khái niệm Buffet

Buffet là hình thức phục vụ ăn uống tự chọn, trong đó món ăn và đồ uống được bày sẵn để khách lựa chọn theo nhu cầu. Thực khách có thể tùy ý đi lại, đứng ngồi

tùy thích, món ăn thường được bố trí tại khu vực chung để khách chủ động lựa chọn trong quá trình dùng bữa. Hình thức Buffet thường được tính theo suất hoặc đã bao gồm trong giá dịch vụ lưu trú, tùy theo chính sách kinh doanh của từng khách sạn.

Theo Giáo trình Quản trị kinh doanh Khách sạn, TS. Nguyễn Quyết Thắng (2014) thì: “Buffet là hình thức tổ chức tiệc đứng, với các món ăn, đồ uống bày sẵn cho khách tự chọn”.

Từ đó có thể hiểu rằng Buffet là hình thức phục vụ ăn uống theo kiểu tự chọn, trong đó món ăn và đồ uống được chuẩn bị sẵn để khách tự lựa chọn theo nhu cầu và sở thích của mình. Đây là hình thức phục vụ phổ biến trong nhà hàng và khách sạn vì vừa tạo sự thuận tiện cho khách, vừa giúp cơ sở kinh doanh phục vụ được nhiều khách trong cùng một thời điểm.

1.2.2. Phân loại Buffet

1.2.2.1. Phân loại theo thời gian phục vụ

- Buffet sáng (Breakfast Buffet):

Đây là loại Buffet phổ biến nhất trong các khách sạn, đặc biệt là các khách sạn phục vụ khách lưu trú qua đêm. Buffet sáng thường được tổ chức vào buổi sáng nhằm cung cấp bữa ăn đầu ngày cho khách trước khi bắt đầu các hoạt động du lịch hoặc công việc. Thực đơn Buffet sáng thường gồm các món ăn nhẹ, dễ dùng như bánh mì, trứng, cháo, mì, ngũ cốc, trái cây, sữa, nước trái cây, cà phê hoặc một số món ăn Á – Âu cơ bản. Mục đích của Buffet sáng là cung cấp bữa ăn nhanh gọn nhưng vẫn đảm bảo đầy đủ dinh dưỡng cho khách.

- Buffet trưa (Lunch Buffet):

Buffet trưa thường được tổ chức tại các nhà hàng hoặc khách sạn để phục vụ nhiều đối tượng khách khác nhau như khách du lịch, khách văn phòng hoặc các đoàn khách tham quan. So với Buffet sáng, thực đơn Buffet trưa thường phong phú và đa dạng hơn với nhiều món chính, món nóng, món xào, món canh và các món tráng miệng. Buffet trưa giúp khách hàng có nhiều lựa chọn món ăn khác nhau và có thể thưởng thức bữa ăn trong thời gian tương đối thoải mái.

- Buffet tối (Dinner Buffet):

Buffet tối thường được tổ chức với quy mô lớn hơn và thực đơn đa dạng hơn so với Buffet sáng và Buffet trưa. Các món ăn trong Buffet tối thường phong phú, bao gồm nhiều món đặc biệt như các món nướng, hải sản, lẩu hoặc các món ăn đặc

trung của nhiều nền ẩm thực khác nhau. Đây là loại Buffet thường được tổ chức để thu hút khách đến thưởng thức ẩm thực vào buổi tối hoặc trong các dịp đặc biệt như lễ hội, sự kiện hay cuối tuần.

1.2.2.2. Phân loại theo hình thức phục vụ

- Buffet đứng (Standing Buffet):

Buffet đứng là hình thức phục vụ mà khách có thể đứng hoặc di chuyển tự do trong khu vực tổ chức để lựa chọn món ăn theo sở thích của mình. Trong hình thức này, khu vực tổ chức thường được bố trí các bàn nhỏ hoặc quầy đặt món ăn để khách tiện lấy món. Buffet đứng thường được tổ chức trong các buổi tiệc, hội nghị, sự kiện hoặc các buổi giao lưu vì tạo không gian thoải mái để khách vừa thưởng thức món ăn vừa trò chuyện, giao lưu với nhau.

- Buffet ngồi (Sit-down Buffet):

Đối với Buffet ngồi, khách sẽ được bố trí bàn ghế để ngồi trong suốt bữa ăn. Tuy nhiên, khách vẫn tự di chuyển đến khu vực quầy Buffet để lựa chọn món ăn theo nhu cầu của mình. Hình thức này thường được áp dụng phổ biến tại các nhà hàng và khách sạn vì mang lại sự tiện nghi và thoải mái cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ.

1.2.2.3. Phân loại theo chủ đề ẩm thực

- Buffet hải sản:

Đây là loại Buffet tập trung chủ yếu vào các món ăn được chế biến từ hải sản như tôm, cua, ghẹ, hàu, cá hoặc các loại hải sản tươi sống khác. Buffet hải sản thường được nhiều khách hàng yêu thích vì các món ăn phong phú và hấp dẫn.

- Buffet món Á:

Buffet món Á bao gồm các món ăn mang phong cách ẩm thực của các nước châu Á như Việt Nam, Trung Quốc, Nhật Bản, Hàn Quốc... Các món ăn thường được chế biến đậm đà và phù hợp với khẩu vị của nhiều khách hàng châu Á.

- Buffet món Âu:

Buffet món Âu phục vụ các món ăn theo phong cách phương Tây như salad, thịt nướng, mì Ý, bánh mì, phô mai và các món tráng miệng đặc trưng của ẩm thực châu Âu. Loại Buffet này thường xuất hiện trong các khách sạn hoặc nhà hàng phục vụ khách quốc tế.

- Buffet tổng hợp:

Buffet tổng hợp là loại Buffet kết hợp nhiều phong cách ẩm thực khác nhau, bao gồm cả món Á và món Âu. Hình thức Buffet này giúp khách hàng có nhiều sự lựa chọn món ăn và đáp ứng được khẩu vị đa dạng của nhiều đối tượng khách.

1.2.3. Vai trò của Buffet sáng đối với trải nghiệm lưu trú

Buffet sáng là một trong những dịch vụ quan trọng trong hoạt động kinh doanh của khách sạn. Đây thường là bữa ăn đầu tiên trong ngày của khách lưu trú, vì vậy chất lượng Buffet sáng có ảnh hưởng khá lớn đến cảm nhận chung của khách về khách sạn.

Trước hết, Buffet sáng giúp đáp ứng nhu cầu ăn uống của khách một cách thuận tiện và nhanh chóng. Với nhiều món ăn được chuẩn bị sẵn, khách có thể dễ dàng lựa chọn món phù hợp với khẩu vị và thói quen ăn uống của mình mà không phải chờ đợi lâu.

Bên cạnh đó, Buffet sáng với thực đơn đa dạng sẽ giúp khách có nhiều sự lựa chọn hơn, từ các món ăn truyền thống đến các món ăn mang phong cách quốc tế. Điều này đặc biệt quan trọng đối với những khách sạn phục vụ nhiều nhóm khách khác nhau, bao gồm cả khách nội địa và khách quốc tế.

Ngoài ra, một bữa Buffet sáng được tổ chức tốt với không gian sạch sẽ, cách bày trí hợp lý và phong cách phục vụ chuyên nghiệp sẽ góp phần nâng cao sự hài lòng của khách lưu trú. Khi khách có trải nghiệm tích cực với dịch vụ ăn uống, họ sẽ có ấn tượng tốt hơn về chất lượng dịch vụ chung của khách sạn.

Không chỉ vậy, Buffet sáng còn góp phần nâng cao hình ảnh và giá trị dịch vụ của khách sạn. Một khách sạn có Buffet sáng phong phú, chất lượng tốt và phục vụ chu đáo sẽ dễ dàng tạo được thiện cảm với khách hàng. Điều này có thể làm tăng khả năng khách quay lại sử dụng dịch vụ hoặc giới thiệu cho người khác.

Từ đó có thể thấy rằng, Buffet sáng không chỉ là một bữa ăn dành cho khách lưu trú mà còn là một yếu tố quan trọng góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng và hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

1.3. Tổng quan về chất lượng dịch vụ

1.3.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là một khái niệm được sử dụng phổ biến trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ. Tuy nhiên, so với chất lượng của sản phẩm hữu hình, chất lượng dịch vụ thường khó đánh giá hơn vì dịch vụ mang những đặc điểm riêng như tính vô

hình, tính không đồng nhất, tính không thể tách rời giữa quá trình cung cấp và tiêu dùng, đồng thời không thể lưu trữ được.

Theo Parasuraman, Zeithaml và Berry (1988), chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa kỳ vọng và cảm nhận của khách hàng. Do những đặc điểm đó, khách hàng thường không thể đánh giá chính xác chất lượng dịch vụ trước khi sử dụng mà chủ yếu đưa ra nhận xét sau khi đã trực tiếp trải nghiệm. Vì vậy, chất lượng dịch vụ thường được hiểu là kết quả của sự so sánh giữa kỳ vọng của khách hàng trước khi sử dụng dịch vụ và cảm nhận của họ sau khi trải nghiệm dịch vụ đó.

Nếu dịch vụ thực tế đáp ứng hoặc vượt quá kỳ vọng ban đầu, khách hàng sẽ đánh giá chất lượng dịch vụ ở mức tốt và cảm thấy hài lòng. Ngược lại, nếu dịch vụ không đáp ứng được mong đợi thì khách hàng sẽ cảm thấy không hài lòng và đánh giá chất lượng dịch vụ ở mức thấp.

Như vậy, có thể hiểu chất lượng dịch vụ là mức độ đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ. Chất lượng dịch vụ không chỉ được thể hiện qua kết quả cuối cùng mà còn được thể hiện qua thái độ phục vụ, khả năng đáp ứng, mức độ tiện nghi, tính an toàn và sự chuyên nghiệp của đơn vị cung cấp dịch vụ. Trong phạm vi khóa luận này, chất lượng dịch vụ được tiếp cận theo quan điểm cảm nhận của khách hàng. Theo đó, chất lượng dịch vụ không chỉ được đánh giá dựa trên kết quả cuối cùng của dịch vụ, mà còn phụ thuộc vào toàn bộ quá trình khách hàng tiếp xúc, sử dụng và cảm nhận dịch vụ. Vì vậy, sự hài lòng của khách hàng được xem là yếu tố trung tâm để đánh giá chất lượng dịch vụ.

1.3.2. Đặc điểm chất lượng dịch vụ

1.3.2.1. Tính vô hình

Chất lượng dịch vụ không tồn tại dưới dạng vật chất cụ thể nên khách hàng khó có thể đánh giá trước khi tiêu dùng. Đối với dịch vụ nhà hàng hoặc lưu trú, khách chỉ có thể cảm nhận thông qua thái độ phục vụ, không gian, phong cách giao tiếp hay mức độ hài lòng sau trải nghiệm. Chính vì vậy, việc đánh giá chất lượng dịch vụ thường mang tính cảm nhận và phụ thuộc nhiều vào kỳ vọng của khách hàng.

1.3.2.2. Tính không đồng nhất

Chất lượng dịch vụ chịu ảnh hưởng lớn từ con người, thời gian và hoàn cảnh cung ứng dịch vụ nên khó đảm bảo hoàn toàn giống nhau giữa các lần phục vụ. Cùng một loại hình dịch vụ nhưng mức độ hài lòng của khách có thể khác nhau tùy thuộc

vào nhân viên phục vụ, tâm lý khách hàng hoặc điều kiện phục vụ tại thời điểm đó. Đây là đặc điểm khiến doanh nghiệp dịch vụ cần xây dựng quy trình và tiêu chuẩn phục vụ chặt chẽ nhằm hạn chế sai lệch chất lượng.

1.3.2.3. Tính không thể tách rời giữa sản xuất và tiêu dùng dịch vụ

Quá trình cung ứng và tiêu dùng dịch vụ thường diễn ra đồng thời. Trong nhà hàng, dịch vụ được tạo ra ngay trong quá trình khách sử dụng, khách hàng đồng thời tham gia vào quá trình tạo nên chất lượng dịch vụ. Vì vậy, sự tương tác giữa nhân viên và khách hàng đóng vai trò quyết định đối với cảm nhận chất lượng.

1.3.2.4. Tính không lưu trữ được

Dịch vụ không thể lưu kho hay dự trữ như hàng hóa hữu hình. Một bàn ăn không được sử dụng trong thời điểm nhất định sẽ làm mất đi doanh thu tiềm năng. Do đó, doanh nghiệp cần có kế hoạch tổ chức phục vụ, dự báo nhu cầu và bố trí nguồn lực hợp lý để tối ưu hóa chất lượng dịch vụ.

1.3.2.5. Tính phụ thuộc vào cảm nhận khách hàng

Chất lượng dịch vụ được đánh giá chủ yếu dựa trên sự cảm nhận và mức độ thỏa mãn của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ. Nếu kết quả trải nghiệm thực tế đáp ứng hoặc vượt quá kỳ vọng ban đầu, khách hàng sẽ đánh giá chất lượng dịch vụ ở mức cao. Ngược lại, nếu dịch vụ không đáp ứng được kỳ vọng thì chất lượng sẽ bị đánh giá thấp.

Có thể thấy rằng, các đặc điểm trên khiến chất lượng dịch vụ mang tính chủ quan, khó đo lường và phụ thuộc nhiều vào yếu tố con người. Vì vậy, trong lĩnh vực nhà hàng, doanh nghiệp cần đặc biệt chú trọng xây dựng tiêu chuẩn phục vụ, và kiểm soát quy trình nhằm duy trì chất lượng dịch vụ ổn định.

1.4. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống

1.4.1. Cơ sở vật chất và không gian ăn uống

Cơ sở vật chất và không gian ăn uống là yếu tố đầu tiên tác động đến cảm nhận của khách hàng khi sử dụng dịch vụ nhà hàng. Yếu tố này bao gồm kiến trúc, cách bố trí không gian, hệ thống bàn ghế, dụng cụ ăn uống, trang thiết bị phục vụ, ánh sáng, âm thanh, nhiệt độ và mức độ vệ sinh trong khu vực phục vụ.

Trong hoạt động kinh doanh nhà hàng, cơ sở vật chất không chỉ đáp ứng nhu cầu sử dụng cơ bản của khách hàng mà còn góp phần tạo dựng hình ảnh và phong cách phục vụ của đơn vị kinh doanh. Một không gian ăn uống sạch sẽ, thoáng đãng,

được bố trí khoa học sẽ tạo cảm giác thoải mái, thuận tiện và góp phần nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Ngược lại, nếu không gian phục vụ chật hẹp, thiếu vệ sinh, trang thiết bị không đồng bộ hoặc cách bố trí chưa hợp lý, khách hàng có thể hình thành cảm nhận chưa tích cực về chất lượng dịch vụ.

Đối với nhà hàng thuộc khách sạn, cơ sở vật chất và không gian ăn uống còn phản ánh tiêu chuẩn phục vụ chung của khách sạn. Vì vậy, việc duy trì không gian phục vụ tiện nghi, sạch sẽ và phù hợp với tính chất dịch vụ là điều kiện cần thiết để nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo ấn tượng tốt đối với khách hàng.

1.4.2. Thực đơn món ăn – đồ uống

Thực đơn món ăn – đồ uống là yếu tố cốt lõi trong hoạt động kinh doanh nhà hàng, bởi đây là sản phẩm trực tiếp mà khách hàng tiêu dùng và đánh giá. Chất lượng thực đơn được thể hiện thông qua sự đa dạng của món ăn, hương vị, độ tươi mới của nguyên liệu, kỹ thuật chế biến, cách trình bày, chất lượng đồ uống và mức độ phù hợp với nhu cầu của từng nhóm khách hàng.

Một thực đơn được xây dựng hợp lý sẽ giúp nhà hàng đáp ứng tốt hơn nhu cầu ăn uống đa dạng của khách. Đối với nhà hàng trong khách sạn, khách hàng có thể đến từ nhiều vùng miền, quốc gia, độ tuổi và mục đích lưu trú khác nhau. Vì vậy, thực đơn cần đảm bảo sự cân đối giữa các nhóm món, phù hợp với khẩu vị phổ biến, đồng thời có những điểm nhấn riêng nhằm tạo sự khác biệt cho dịch vụ.

Bên cạnh món ăn, đồ uống cũng là thành phần quan trọng trong trải nghiệm ăn uống của khách hàng. Chất lượng, sự đa dạng và cách phục vụ đồ uống có thể ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận chung về dịch vụ. Ngoài ra, vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm cần được xem là yêu cầu bắt buộc trong quá trình cung cấp dịch vụ ăn uống, bởi đây là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến niềm tin, sự an tâm và mức độ hài lòng của khách hàng.

1.4.3. Nhân viên phục vụ

Nhân viên phục vụ là lực lượng trực tiếp tiếp xúc với khách hàng và đóng vai trò quan trọng trong việc hình thành cảm nhận của khách về chất lượng dịch vụ. Chất lượng đội ngũ nhân viên được thể hiện qua thái độ phục vụ, tác phong làm việc, kỹ năng giao tiếp, khả năng tư vấn, tốc độ đáp ứng yêu cầu và năng lực xử lý tình huống phát sinh.

Trong dịch vụ nhà hàng, khách hàng không chỉ đánh giá chất lượng món ăn mà còn quan tâm đến cách thức họ được tiếp đón, hỗ trợ và chăm sóc trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ. Nhân viên có thái độ lịch sự, thân thiện, chuyên nghiệp và sẵn sàng hỗ trợ sẽ tạo cảm giác được tôn trọng và góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng. Ngược lại, thái độ thiếu nhiệt tình, phản hồi chậm hoặc xử lý tình huống chưa phù hợp có thể làm giảm chất lượng trải nghiệm, dù sản phẩm ăn uống đáp ứng yêu cầu.

Đối với nhà hàng trong khách sạn, nhân viên phục vụ còn là đại diện trực tiếp cho hình ảnh và phong cách phục vụ của khách sạn. Do đó, việc đào tạo nhân viên về nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ, khả năng quan sát và xử lý tình huống là nội dung quan trọng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ một cách bền vững.

1.4.4. Quy trình phục vụ

Quy trình phục vụ là hệ thống các bước được thiết lập nhằm đảm bảo hoạt động phục vụ diễn ra thống nhất, khoa học và hiệu quả. Trong nhà hàng, quy trình phục vụ thường bao gồm các khâu như chuẩn bị trước phục vụ, đón tiếp khách, hướng dẫn khách, phục vụ món ăn và đồ uống, theo dõi nhu cầu khách hàng, xử lý tình huống phát sinh, thanh toán nếu có và dọn dẹp sau phục vụ.

Một quy trình phục vụ rõ ràng giúp nhân viên thực hiện công việc đúng tiêu chuẩn, hạn chế sai sót và đảm bảo tính ổn định trong quá trình cung cấp dịch vụ. Khi quy trình được tổ chức hợp lý, khách hàng sẽ cảm nhận được sự chuyên nghiệp, nhanh chóng và thuận tiện. Ngược lại, nếu quy trình thiếu thống nhất, các bước phục vụ không được thực hiện đồng bộ hoặc thời gian phục vụ kéo dài, chất lượng dịch vụ sẽ bị ảnh hưởng.

Bên cạnh đó, quy trình phục vụ còn có ý nghĩa quan trọng đối với hiệu quả vận hành của nhà hàng. Đặc biệt trong những thời điểm đông khách, một quy trình rõ ràng sẽ giúp các bộ phận phối hợp tốt hơn, hạn chế tình trạng chồng chéo công việc và đảm bảo khách hàng được phục vụ kịp thời.

1.4.5. Sự phối hợp giữa các bộ phận

Chất lượng dịch vụ nhà hàng không chỉ phụ thuộc vào nhân viên phục vụ trực tiếp mà còn chịu ảnh hưởng bởi sự phối hợp giữa nhiều bộ phận liên quan như bếp, bar, phục vụ, lễ tân, thu ngân, buồng phòng và bộ phận quản lý. Mỗi bộ phận đảm

nhận một vai trò riêng, nhưng đều có tác động nhất định đến trải nghiệm chung của khách hàng.

Sự phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận giúp quá trình phục vụ diễn ra liên tục, chính xác và hạn chế sai sót. Chẳng hạn, bộ phận bếp cần đảm bảo món ăn được chuẩn bị đúng chất lượng và thời gian; bộ phận bar cần cung cấp đồ uống kịp thời; nhân viên phục vụ cần truyền đạt chính xác yêu cầu của khách; bộ phận quản lý cần điều phối hoạt động chung và xử lý các vấn đề phát sinh. Nếu một trong các khâu này phối hợp chưa tốt, dịch vụ có thể bị gián đoạn và làm giảm mức độ hài lòng của khách hàng.

Đối với nhà hàng thuộc khách sạn, sự phối hợp giữa các bộ phận càng có ý nghĩa quan trọng vì khách hàng thường sử dụng nhiều dịch vụ trong cùng một hệ thống. Do đó, việc thiết lập cơ chế trao đổi thông tin rõ ràng, phân công trách nhiệm cụ thể và nâng cao tính phối hợp giữa các bộ phận là cơ sở quan trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ.

1.4.6. Công tác quản lý, giám sát

Công tác quản lý và giám sát giữ vai trò điều hành, kiểm soát và duy trì chất lượng dịch vụ trong nhà hàng. Hoạt động này bao gồm việc lập kế hoạch phục vụ, phân công nhân sự, kiểm tra quy trình làm việc, giám sát thái độ và tác phong nhân viên, kiểm soát chất lượng món ăn – đồ uống, xử lý phản hồi khách hàng và đánh giá hiệu quả hoạt động phục vụ.

Quản lý và giám sát hiệu quả giúp nhà hàng phát hiện kịp thời những sai sót trong quá trình phục vụ, từ đó có biện pháp điều chỉnh phù hợp. Đặc biệt, trong những thời điểm có lượng khách đông, vai trò của quản lý và giám sát càng trở nên quan trọng vì cần điều phối nhân sự, hỗ trợ các bộ phận và xử lý nhanh các tình huống phát sinh nhằm hạn chế ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng.

Ngoài ra, công tác quản lý còn gắn liền với việc đào tạo nhân viên, xây dựng tiêu chuẩn phục vụ, kiểm tra định kỳ và thu thập ý kiến phản hồi của khách hàng. Khi hoạt động quản lý, giám sát được thực hiện chặt chẽ và thường xuyên, nhà hàng có thể duy trì chất lượng dịch vụ ổn định, nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh trong hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống.

1.5. Thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ Buffet sáng

Theo Lê Thái Phụng (2024), tiếp cận và phát triển từ mô hình SERVQUAL, dựa trên các yếu tố tham gia vào quá trình cung cấp dịch vụ ăn uống, chất lượng dịch vụ ăn uống có thể được đánh giá thông qua 5 nhóm tiêu chí cơ bản, bao gồm: món ăn và đồ uống, nhân viên phục vụ, cơ sở vật chất và không gian, quy trình phục vụ và thanh toán, cùng với các dịch vụ tiện ích bổ sung.

- Món ăn và đồ uống: Đây là yếu tố cốt lõi, có vai trò quan trọng trong việc quyết định mức độ hài lòng của thực khách. Chất lượng món ăn không chỉ được thể hiện qua hương vị, mà còn thông qua cách trình bày, độ tươi mới của nguyên liệu, sự phù hợp về khẩu vị và mức độ đa dạng của thực đơn. Bên cạnh đó, chất lượng đồ uống cũng cần được chú trọng, từ các loại nước uống thông thường đến rượu, cocktail hoặc các loại đồ uống đặc trưng khác. Các loại đồ uống cần được phục vụ đúng cách, đúng nhiệt độ và phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Ngoài ra, việc đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm là yêu cầu bắt buộc trong hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống.

- Nhân viên phục vụ: Thái độ, kỹ năng và phong cách làm việc của nhân viên có ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ. Nhân viên phục vụ cần có tác phong chuyên nghiệp, thái độ thân thiện, khả năng giao tiếp tốt, hiểu rõ thực đơn và có thể tư vấn món ăn, đồ uống phù hợp với nhu cầu của khách. Bên cạnh đó, tốc độ phục vụ, sự chủ động hỗ trợ khách hàng và khả năng xử lý khiếu nại hoặc các tình huống phát sinh cũng là những tiêu chí quan trọng để đánh giá chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ.

- Cơ sở vật chất và không gian: Không gian nhà hàng cần tạo được cảm giác thoải mái, sạch sẽ và phù hợp với phong cách phục vụ của nhà hàng. Các yếu tố như cách bố trí bàn ghế, ánh sáng, âm thanh, nhiệt độ, màu sắc và thiết kế nội thất đều có ảnh hưởng đến cảm nhận của khách hàng. Ngoài ra, cơ sở vật chất còn bao gồm các hạng mục hỗ trợ như nhà vệ sinh, hệ thống điều hòa, trang thiết bị phục vụ và các thiết bị đảm bảo an toàn phòng cháy chữa cháy. Những yếu tố này góp phần tạo nên môi trường phục vụ chuyên nghiệp, an toàn và thuận tiện cho khách hàng.

- Quy trình phục vụ và thanh toán: Quy trình phục vụ cần được tổ chức hợp lý, thống nhất và dễ thực hiện, bao gồm các bước từ khi khách đến nhà hàng, được đón tiếp, gọi món, dùng bữa cho đến khi thanh toán và rời khỏi nhà hàng. Một quy

trình phục vụ rõ ràng, mạch lạc sẽ giúp hạn chế tình trạng khách phải chờ đợi lâu, đồng thời giảm sự lúng túng trong quá trình phục vụ. Đối với khâu thanh toán, nhà hàng cần đảm bảo tính chính xác, nhanh chóng và hỗ trợ nhiều hình thức thanh toán khác nhau nhằm tạo sự thuận tiện cho khách hàng.

- Dịch vụ tiện ích: Đây là nhóm dịch vụ bổ sung nhằm hỗ trợ và nâng cao trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ ăn uống. Các tiện ích có thể bao gồm bãi đỗ xe, khu vui chơi dành cho trẻ em, mạng wifi miễn phí, dịch vụ đặt bàn trước hoặc các hình thức hỗ trợ khách hàng khác. Dịch vụ tiện ích càng phong phú và được tổ chức tốt thì càng góp phần gia tăng sự hài lòng toàn diện của khách hàng đối với nhà hàng.

Các tiêu chí đánh giá được kế thừa từ nghiên cứu của Lê Thái Phụng (2024) và có sự điều chỉnh phù hợp với đặc điểm dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng thuộc khách sạn. Thang đo đánh giá cụ thể được trình bày ở bảng 1.1.

Bảng 1.1. Thang đo chất lượng dịch vụ ăn uống dựa trên các yếu tố cấu thành dịch vụ

Tiêu chí	Mã hoá
Món ăn và đồ uống	MADU
1. Thực đơn đa dạng, cung cấp nhiều lựa chọn hấp dẫn.	MADU1
2. Món ăn có hương vị thơm ngon.	MADU2
3. Nguyên liệu sử dụng trong món ăn luôn tươi mới.	MADU3
4. Cách trình bày món ăn đẹp mắt và thu hút.	MADU4
5. Đồ uống có chất lượng, đáp ứng nhu cầu của khách hàng.	MADU5
6. Món ăn và đồ uống đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm.	MADU6
Nhân viên phục vụ	NVPV
7. Nhân viên thân thiện, nhiệt tình.	NVPV1
8. Tác phong phục vụ của nhân viên thể hiện sự chuyên nghiệp.	NVPV2
9. Nhân viên hiểu rõ về các món ăn, đồ uống để tư vấn cho khách hàng.	NVPV3
10. Nhân viên đáp ứng yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng.	NVPV4
11. Nhân viên xử lý các tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp.	NVPV5

12. Nhân viên có thể tự nhận biết nhu cầu của khách hàng để chủ động phục vụ.	NVPV6
Cơ sở vật chất và không gian	CSVC
13. Nhà hàng được thiết kế phù hợp với phong cách phục vụ.	CSVC1
14. Không gian nhà hàng thoáng đãng, sạch sẽ.	CSVC2
15. Bàn ghế được sắp xếp hợp lý, tạo cảm giác thoải mái và thuận tiện.	CSVC3
16. Hệ thống âm thanh trong nhà hàng phù hợp, tạo không gian dễ chịu.	CSVC4
17. Nhiệt độ trong nhà hàng được điều chỉnh hợp lý, tạo cảm giác thoải mái.	CSVC5
18. Nhà vệ sinh luôn sạch sẽ, tiện nghi.	CSVC6
Quy trình phục vụ và thanh toán	QTPV
19. Quá trình tiếp cận yêu cầu và phục vụ thể hiện sự chuyên nghiệp.	QTPV1
20. Món ăn, đồ uống được phục vụ nhanh chóng.	QTPV2
21. Món ăn, đồ uống được phục vụ chính xác theo yêu cầu khách hàng.	QTPV3
22. Hoá đơn thanh toán chính xác, không có sự sai sót.	QTPV4
23. Nhà hàng hỗ trợ nhiều hình thức thanh toán tiện lợi (tiền mặt, thẻ tín dụng, thanh toán điện tử).	QTPV5
24. Quá trình thanh toán diễn ra nhanh chóng.	QTPV6
Dịch vụ tiện ích	DVTI
25. Nhà hàng có bãi đỗ xe thuận tiện cho khách hàng.	DVTI1
26. Khu vui chơi dành cho trẻ em đảm bảo an toàn và thu hút trẻ.	DVTI2
27. Mạng wifi của nhà hàng ổn định.	DVTI3
28. Quy trình đặt bàn trước của nhà hàng dễ dàng và nhanh chóng.	DVTI4
29. Nhà hàng có hỗ trợ tốt các dịch vụ bổ sung, như đặt tiệc hoặc tổ chức sự kiện.	DVTI5

(Nguồn: Lê Thái Phụng 2024)

1.6. Ý nghĩa của nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng trong kinh doanh khách sạn – nhà hàng

Nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng có ý nghĩa quan trọng trong hoạt động kinh doanh khách sạn, trước hết vì đây là một trong những dịch vụ mà khách hàng trực tiếp trải nghiệm trong thời gian lưu trú. Trong điều kiện đời sống ngày càng

được nâng cao, nhu cầu của khách hàng cũng trở nên đa dạng và khắt khe hơn. Khách không chỉ quan tâm đến việc ăn uống đầy đủ mà còn chú trọng đến chất lượng món ăn, sự phong phú của thực đơn, không gian dùng bữa, vệ sinh, tác phong phục vụ và mức độ tiện nghi trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng Buffet sáng là yêu cầu cần thiết nhằm đáp ứng tốt hơn kỳ vọng của khách hàng và nâng cao mức độ hài lòng của họ.

Bên cạnh đó, Buffet sáng thường là dịch vụ được khách sử dụng vào đầu ngày nên có ảnh hưởng đáng kể đến cảm xúc, tâm lý và ấn tượng ban đầu của khách đối với khách sạn. Một bữa sáng được tổ chức hợp lý, món ăn đa dạng, không gian sạch sẽ, thoải mái cùng với sự phục vụ chu đáo của nhân viên sẽ giúp khách có trải nghiệm tích cực hơn trong suốt thời gian lưu trú. Ngược lại, nếu dịch vụ Buffet sáng còn tồn tại những hạn chế như món ăn nghèo nàn, bổ sung chậm, vệ sinh chưa đảm bảo hoặc thái độ phục vụ chưa chuyên nghiệp thì sẽ làm giảm chất lượng cảm nhận của khách và ảnh hưởng đến đánh giá chung về khách sạn.

Ngoài ra, trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các khách sạn hiện nay, chất lượng dịch vụ Buffet sáng còn là yếu tố góp phần tạo nên lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp. Thực tế cho thấy, nhiều khách sạn có thể tương đồng về vị trí, quy mô hoặc mức giá, nhưng sự khác biệt trong chất lượng Buffet sáng lại có thể trở thành điểm nhấn giúp thu hút khách hàng. Do đó, việc nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng không chỉ giúp khách sạn đáp ứng tốt nhu cầu của khách mà còn góp phần xây dựng hình ảnh, nâng cao uy tín và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Mặt khác, việc nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng còn có ý nghĩa đối với hiệu quả kinh doanh của khách sạn. Khi khách hàng hài lòng với chất lượng bữa sáng, họ sẽ có xu hướng đánh giá tích cực hơn về toàn bộ dịch vụ lưu trú, tăng khả năng quay lại trong những lần sau hoặc giới thiệu cho bạn bè, người thân. Điều này góp phần giúp khách sạn duy trì nguồn khách ổn định, nâng cao công suất sử dụng dịch vụ và gia tăng doanh thu. Đồng thời, chất lượng Buffet sáng được cải thiện cũng góp phần hoàn thiện chất lượng phục vụ tổng thể của khách sạn, vì đây là một bộ phận quan trọng trong chuỗi dịch vụ nhà hàng – khách sạn.

Không những vậy, quá trình nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng còn tạo động lực để đội ngũ nhân viên nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ, thái độ phục vụ và tinh thần trách nhiệm trong công việc. Đây là cơ sở để khách sạn

từng bước hoàn thiện chất lượng nguồn nhân lực, hướng đến phong cách phục vụ chuyên nghiệp và hiệu quả hơn. Có thể thấy rằng, nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng không chỉ mang ý nghĩa đối với khách hàng mà còn có ý nghĩa thiết thực đối với hoạt động quản lý, hình ảnh thương hiệu và hiệu quả kinh doanh của khách sạn trong điều kiện hiện nay.

Tiểu kết chương 1

Chương 1 đã hệ thống hóa những cơ sở lý luận cơ bản liên quan đến chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng thuộc khách sạn. Nội dung chương tập trung làm rõ khái niệm, đặc điểm, phân loại và vai trò của nhà hàng trong hoạt động kinh doanh khách sạn, qua đó khẳng định vị trí quan trọng của bộ phận nhà hàng trong việc đáp ứng nhu cầu ăn uống và nâng cao trải nghiệm của khách lưu trú.

Bên cạnh đó, chương cũng trình bày những vấn đề lý luận về dịch vụ Buffet sáng, bao gồm khái niệm, hình thức Buffet và vai trò của Buffet sáng đối với sự hài lòng của khách hàng. Đồng thời, chương đã đề cập đến khái niệm chất lượng dịch vụ, mô hình SERVQUAL với 5 thành phần: phương tiện hữu hình, độ tin cậy, năng lực đáp ứng, sự đảm bảo và sự cảm thông, và tiếp cận lý thuyết thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ Buffet theo các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ Buffet sáng như món ăn, nhân viên phục vụ, cơ sở vật chất, quy trình phục vụ và dịch vụ tiện ích.

Nhìn chung, các nội dung lý luận trong chương 1 là nền tảng quan trọng để phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel ở chương tiếp theo, đồng thời làm cơ sở đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ trong thời gian tới.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG MILAN THUỘC MAXIMILAN DANANG BEACH HOTEL

2.1. Tổng quan về khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel

- Tên công ty: Công ty TNHH Thương Mại Xuất Nhập Khẩu Xuân Dũng
- Tên thương hiệu khách sạn: Maximilan Danang Beach Hotel
- Giám đốc công ty: Ông Võ Văn Liêm
- Phó Giám đốc công ty: Ông Võ Thành Xuân và Ông Nguyễn Trần Thanh Hiếu
- Điện thoại: (+84) 2363 798 799
- Email: info@maximilan.com.vn
- Website: www.maximilan.com.vn
- Hạng sao: Khách sạn đạt tiêu chuẩn 4 sao quốc tế
- Ngày chính thức đi vào hoạt động: 01/10/2019



Hình 2.1. Logo khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel

(Nguồn: Maximilan.com.vn)

Maximilan Danang Beach Hotel là khách sạn được đầu tư và quản lý bởi Công ty TNHH Thương Mại Xuất Nhập Khẩu Xuân Dũng. Khách sạn chính thức đi vào hoạt động từ ngày 01/10/2019, đánh dấu bước phát triển của doanh nghiệp trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn và dịch vụ lưu trú.

Ngay từ những ngày đầu hoạt động, khách sạn đã định hướng phát triển theo phong cách hiện đại, chú trọng đến chất lượng phục vụ và trải nghiệm của khách hàng. Đây là cơ sở để khách sạn từng bước xây dựng hình ảnh và tạo chỗ đứng trên thị trường khách sạn tại Đà Nẵng.

Trong quá trình hoạt động, Maximilan Danang Beach Hotel không ngừng hoàn thiện cơ sở vật chất, nâng cao chất lượng dịch vụ và chú trọng xây dựng đội ngũ nhân viên ngày càng chuyên nghiệp hơn. Bên cạnh việc đáp ứng nhu cầu lưu trú của khách,

khách sạn cũng từng bước phát triển các dịch vụ bổ sung nhằm phục vụ tốt hơn nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Mặc dù thời gian hoạt động chưa dài, nhưng Maximilan Danang Beach Hotel đã từng bước tạo được hình ảnh và vị trí nhất định trong thị trường khách sạn tại Đà Nẵng. Đây là nền tảng quan trọng để khách sạn tiếp tục hoàn thiện hoạt động kinh doanh, nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng khả năng cạnh tranh trong thời gian tới.

- Các giải thưởng và thành tích đạt được

Được khách hàng đánh giá cao trên các trang đặt phòng uy tín quốc tế như Booking.com, Agoda, TripAdvisor với nhiều phản hồi tích cực về dịch vụ, không gian và chất lượng phục vụ.

Nằm trong nhóm khách sạn 4 sao nổi bật tại Đà Nẵng, được lựa chọn nhiều bởi cả du khách trong nước và khách quốc tế nhờ vị trí đắc địa và hệ thống tiện ích toàn diện.

Nhà hàng trực thuộc Maximilan thường xuyên được xếp hạng trong danh sách những nhà hàng khách sạn có chất lượng tốt, là điểm đến ẩm thực uy tín cho du khách khi lưu trú tại Đà Nẵng.

Chỉ sau hơn 2 năm hoạt động, khách sạn đã để lại dấu ấn tốt đẹp trong lòng khách hàng, được ghi nhận qua nhiều đánh giá tích cực trên các nền tảng trực tuyến cũng như qua truyền miệng, góp phần củng cố thương hiệu Maximilan trên thị trường dịch vụ lưu trú – nghỉ dưỡng.

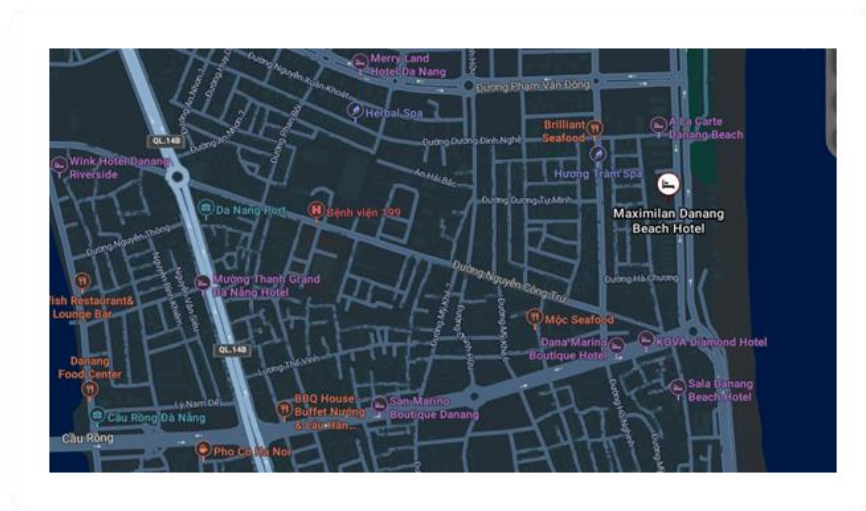
2.1.2. Vị trí và quy mô của khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel

2.1.2.1. Vị trí của khách sạn

Maximilan Danang Beach Hotel tọa lạc tại số 222 Võ Nguyên Giáp, phường Phước Mỹ, quận Sơn Trà, thành phố Đà Nẵng. Đây là tuyến đường ven biển đẹp và sầm uất của thành phố, nằm đối diện bãi biển Mỹ Khê – một trong những bãi biển được Tạp chí Forbes bình chọn là quyến rũ nhất hành tinh. Với vị trí thuận lợi này, khách sạn không chỉ có lợi thế về cảnh quan mà còn rất phù hợp cho hoạt động nghỉ dưỡng, tham quan và lưu trú của du khách.

Bên cạnh đó, khách sạn còn nằm gần trung tâm thành phố, các điểm tham quan và khu vui chơi, tạo điều kiện thuận lợi cho khách trong quá trình di chuyển. Từ khách sạn đến sân bay quốc tế Đà Nẵng chỉ mất khoảng 10 phút đi xe. Đây là một trong

những yếu tố quan trọng góp phần nâng cao khả năng thu hút khách và tăng sức cạnh tranh của khách sạn trên thị trường lưu trú tại Đà Nẵng.



Hình 2.2. Vị trí địa lý tại khách sạn

(Nguồn: Google Maps)

2.1.2.2. Quy mô của khách sạn

Maximilan Danang Beach Hotel là khách sạn đạt tiêu chuẩn 4 sao quốc tế. Khách sạn được đầu tư xây dựng theo phong cách hiện đại, với hệ thống cơ sở vật chất và dịch vụ tương đối đồng bộ nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Hiện nay, khách sạn có quy mô 22 tầng với 128 phòng nghỉ với nhiều hạng phòng khác nhau, được trang bị các tiện nghi cần thiết và hiện đại. Bên cạnh dịch vụ lưu trú, khách sạn còn cung cấp nhiều dịch vụ bổ sung như nhà hàng, sky bar, hồ bơi vô cực, phòng tập gym, khu spa chăm sóc sức khỏe và phòng hội nghị – hội thảo. Với quy mô hoạt động khá hoàn chỉnh, khách sạn đã từng bước khẳng định vị trí của mình trong phân khúc khách sạn 4 sao tại thành phố Đà Nẵng.

2.1.3. Cơ cấu tổ chức của khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel



Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức tại khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel

(Nguồn: Phòng nhân sự Maximilan Danang Beach Hotel)

Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận:

- Ban giám đốc: Ban giám đốc là cấp quản lý cao nhất trong khách sạn, bao gồm Giám đốc và Phó Giám đốc. Bộ phận này chịu trách nhiệm hoạch định chiến lược, chính sách kinh doanh, marketing và dịch vụ khách hàng, đồng thời quản lý, giám sát toàn bộ hoạt động của các phòng ban. Ban giám đốc có quyền quyết định cao nhất trong việc phân bổ nguồn lực, duy trì chất lượng dịch vụ và đảm bảo hiệu quả hoạt động chung của khách sạn.
- Bộ phận lễ tân: Là bộ mặt của khách sạn, bộ phận lễ tân chịu trách nhiệm trực tiếp tiếp xúc, đón tiếp và hỗ trợ khách hàng trong suốt quá trình lưu trú. Nhiệm vụ chính bao gồm: nhận đặt phòng, làm thủ tục check-in/check-out, cung cấp thông tin và giải đáp yêu cầu của khách. Đây cũng là cầu nối giữa khách hàng với các bộ phận khác trong khách sạn, góp phần tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp và gây ấn tượng ban đầu tốt đẹp.
- Bộ phận an ninh: Bộ phận an ninh đảm bảo an toàn cho khách, nhân viên và tài sản của khách sạn. Nhiệm vụ gồm kiểm soát an ninh ra vào, giám sát hệ thống camera, phối hợp xử lý các tình huống khẩn cấp và phòng ngừa rủi ro. Đây là bộ phận quan trọng giúp duy trì sự an toàn, trật tự trong toàn khách sạn.
- Bộ phận buồng phòng: Chịu trách nhiệm chính trong việc vệ sinh, dọn dẹp và duy trì tình trạng tốt nhất cho các phòng lưu trú cũng như khu vực công cộng. Nhân viên

buồng phòng phải đảm bảo phòng ốc luôn sạch sẽ, gọn gàng, trang thiết bị đầy đủ, mang lại cảm giác thoải mái cho khách. Bộ phận này còn phối hợp chặt chẽ với lễ tân để sắp xếp phòng theo tình trạng đặt chỗ.

- Bộ phận kinh doanh: Có vai trò triển khai các hoạt động quảng bá, tiếp thị và bán sản phẩm dịch vụ của khách sạn. Bộ phận này chịu trách nhiệm tìm kiếm khách hàng, xây dựng mối quan hệ với đối tác, ký kết hợp đồng, quản lý doanh thu và phát triển thị trường. Hoạt động của bộ phận kinh doanh giữ vai trò quyết định đến doanh thu và lợi nhuận của khách sạn.

- Bộ phận kế toán – tài chính: Bộ phận này đảm nhận việc quản lý tài chính, hạch toán kế toán, lập báo cáo thu chi và theo dõi hiệu quả hoạt động kinh doanh. Nhiệm vụ chính gồm kiểm soát chi phí, tính toán lương thưởng, đảm bảo tính minh bạch, hợp pháp trong các giao dịch tài chính, từ đó hỗ trợ Ban giám đốc ra quyết định chính xác.

- Bộ phận nhân sự: Đảm nhận công tác tuyển dụng, đào tạo, quản lý hồ sơ nhân viên, xây dựng chính sách lương thưởng và phúc lợi. Bộ phận nhân sự còn có nhiệm vụ theo dõi, đánh giá hiệu suất làm việc, duy trì kỷ luật lao động, tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp, công bằng và hiệu quả.

- Bộ phận nhà hàng: Chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ ăn uống cho khách lưu trú và khách bên ngoài. Bộ phận này bao gồm quản lý nhà hàng, giám sát, nhân viên phục vụ và pha chế. Nhiệm vụ chính là phục vụ bữa sáng, trưa, tối, tiệc và hội nghị, đảm bảo chất lượng ẩm thực cũng như phong cách phục vụ chuyên nghiệp, góp phần nâng cao hình ảnh và doanh thu của khách sạn.

- Bộ phận bếp: Là nơi chế biến và cung cấp các món ăn cho nhà hàng, tiệc, hội nghị. Bộ phận bếp được chia thành các tổ chuyên môn như bếp nóng, bếp lạnh, bếp bánh... Mỗi tổ có bếp trưởng, bếp phó và tổ trưởng chịu trách nhiệm giám sát chất lượng món ăn, vệ sinh an toàn thực phẩm, sáng tạo thực đơn phù hợp với nhu cầu khách.

- Bộ phận kỹ thuật: Đảm nhận việc bảo trì, sửa chữa và vận hành hệ thống kỹ thuật của khách sạn như điện, nước, điều hòa, internet, thiết bị bếp và an toàn cháy nổ. Bộ phận này đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo cơ sở vật chất hoạt động ổn định, tạo sự tiện nghi cho khách và hỗ trợ kịp thời khi có sự cố.

- Bộ phận bar: Chịu trách nhiệm cung cấp các loại đồ uống và dịch vụ thư giãn tại quầy bar của khách sạn. Bộ phận này góp phần tạo ra không gian thư giãn, tăng trải nghiệm dịch vụ và gia tăng doanh thu.

2.1.4. Sản phẩm và dịch vụ của khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel

2.1.4.1. Dịch vụ lưu trú

Khách sạn có tổng cộng 128 phòng với nhiều hạng phòng khác nhau, đáp ứng nhu cầu lưu trú đa dạng của khách hàng.

PHÒNG DELUXE

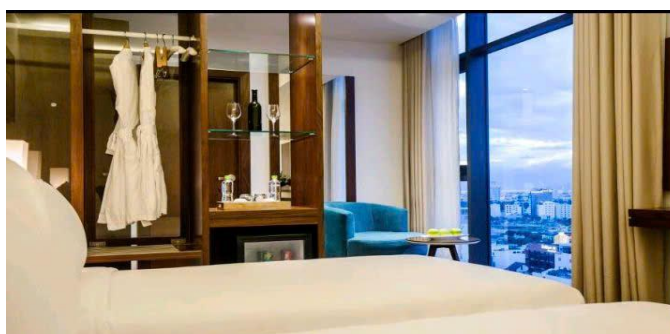


Hình 2.3. Phòng Deluxe tại Maximilan Danang Beach Hotel

(Nguồn: Maximilan.com.vn)

- Kích cỡ phòng: 27m²
- Cỡ giường: Giường đơn / giường đôi (1 King bed) / Giường đôi (2 Single beds)
- Không gian phòng được thiết kế trang nhã, sử dụng sàn gỗ và nội thất hiện đại.
- Hai giường đơn hoặc một giường đôi tùy sở thích và lựa chọn của khách hàng.
- Phòng tắm được lát đá hoa cương sang trọng, có buồng tắm đứng và một số phòng có bồn tắm nằm, phòng ngủ và phòng tắm được ngăn cách bằng vách kính, tạo cảm giác hiện đại và sang trọng.

PHÒNG PREMIER DELUXE



Hình 2.4. Phòng Premier Deluxe tại Maximilan Danang Beach Hotel

(Nguồn: Maximilan.com.vn)

- Kích thước phòng: 27m²
- Cỡ giường: Phòng một giường lớn hoặc phòng hai giường đơn.
- Không gian rộng rãi, tiện nghi và sang trọng.
- Sàn phòng được lát gỗ nâu cao cấp, tạo cảm giác thanh lịch; phòng tắm được lát đá hoa cương, có buồng tắm đứng với vòi hoa sen.
- Cửa sổ kính lớn nhìn ra một góc biển xanh.
- Tầm nhìn: View xéo biển.

PHÒNG FAMILY DELUXE

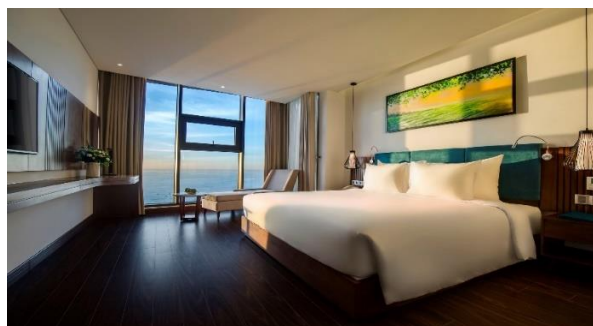


Hình 2.5. Phòng Family Deluxe tại Maximilan Danang Beach Hotel

(Nguồn: Maximilan.com.vn)

- Kích thước phòng: 55m²
- Cỡ giường: Hai phòng ngủ riêng biệt với cửa bên trong thông nhau (1 phòng một giường lớn và 1 phòng hai giường đơn hoặc 2 phòng hai giường đơn)
- Không gian rộng rãi, tiện nghi và sang trọng.
- Sàn lót gỗ nâu cao cấp, thanh lịch.
- Phòng tắm được lát đá hoa cương sang trọng, có buồng tắm đứng với vòi hoa sen.
- Tầm nhìn: có cửa sổ kính lớn.

PHÒNG BEACHFRONT PREMIER DELUXE

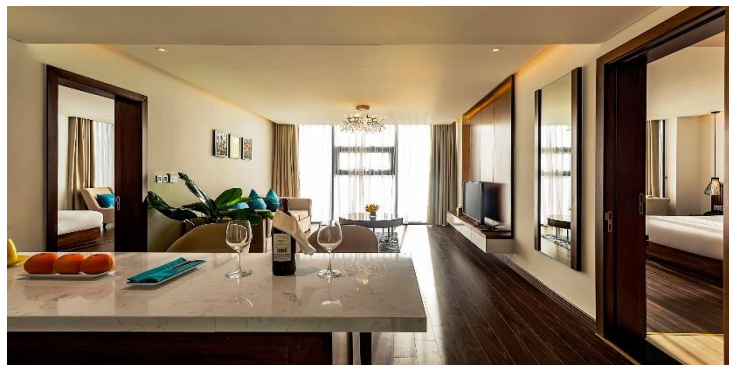


**Hình 2.6. Phòng Beachfront Premier Deluxe tại
Maximilan Danang Beach Hotel**

(Nguồn: Maximilan.com.vn)

- Kích thước phòng: 35m²
- Cỡ giường: Giường đơn/giường đôi (1 King bed) / Giường đôi (2 Single beds)
- Không gian rộng rãi, tiện nghi và sang trọng.
- Sàn lát gỗ nâu cao cấp, tạo cảm giác thanh lịch .
- Hai giường đơn hoặc một giường đôi tùy sở thích và lựa chọn của khách hàng
- Phòng tắm được lát đá hoa cương sang trọng, có bồn tắm nằm, phòng ngủ và phòng tắm được ngăn cách bằng vách kính theo phong cách hiện đại.
- Có cửa sổ lớn, mở được, hướng ra biển giúp du khách dễ dàng ngắm nhìn biển trực diện.
- Tầm nhìn: trực diện biển Đà Nẵng.

PHÒNG PENT-HOUSE BEACHFRONT DIAMOND



Hình 2.7. Phòng Pent - House Beachfront Diamond tại Maximilan Danang Beach Hotel

(Nguồn: Maximilan.com.vn)

- Kích thước phòng: 105m²
- Cỡ giường: Một giường (king bed) mỗi phòng.
- Là loại phòng sang trọng bậc nhất.
- Sàn lát gỗ cao cấp được đánh bóng mang lại sự thanh lịch và sang trọng.
- Có 2 phòng ngủ riêng biệt được thiết kế màu sắc hiện đại, khu vực phòng khách riêng biệt, phù hợp cho các buổi gặp gỡ hoặc trao đổi công việc riêng tư.
- Nội thất được thiết kế ấn tượng, tinh xảo đến từng chi tiết theo lối kiến trúc Tân cổ điển mang hơi thở của nước Pháp tráng lệ.
- Hai phòng tắm được lát đá hoa cương màu cao cấp gồm buồng tắm đứng và bồn tắm nằm, trang thiết bị bếp hiện đại và đầy đủ tiện nghi. Phòng khách trang nhã và lịch thiệp với tranh ảnh 3D cao cấp.

- Tầm nhìn: Hướng trực diện ra biển.

2.1.4.2. Dịch vụ ăn uống

MILAN RESTAURANT

Địa điểm: tầng 3

Giờ mở cửa: 6:00 - 22:00

Buffet buổi sáng: 06:00 - 10:00

Ăn trưa: 11:00 - 15:00

Ăn tối: 17:00 - 22:00



Hình 2.8. Khu vực nhà hàng

(Nguồn: Maximilan.com.vn)

Nhà hàng Milan được thiết kế với hệ thống cửa kính lớn, tận dụng ánh sáng tự nhiên và mở ra tầm nhìn hướng biển. Không gian này góp phần tạo cảm giác thoáng đãng, giúp thực khách vừa sử dụng dịch vụ ăn uống vừa cảm nhận được lợi thế cảnh quan ven biển của khách sạn. Với sức chứa lên đến 160 chỗ ngồi, cùng cách bố trí quầy Buffet tại vị trí trung tâm, nhà hàng tạo sự thuận tiện tối đa để khách hàng dễ dàng quan sát khu vực quầy món và lựa chọn món ăn thuận tiện hơn.

Thực đơn Buffet tại Nhà hàng Milan tương đối phong phú, kết hợp hài hòa giữa các món Á, Âu và những món đặc sản vùng miền, mang đến cho thực khách nhiều sự lựa chọn đa dạng. Sự kết hợp này không chỉ đáp ứng nhu cầu ẩm thực khác nhau của khách hàng trong và ngoài nước, mà còn góp phần tạo nên dấu ấn riêng biệt cho nhà hàng.

MILAN LOBBY LOUNGE (Quầy Bar khu vực tiền sảnh)



Hình 2.9. Khu vực Bar tiền sảnh

(Nguồn: Maximilan.com.vn)

Milan Lobby Lounge mang đến một không gian sang trọng và tinh tế, được điểm nhấn bởi thiết kế tủ rượu màu đen huyền bí kết hợp cùng ánh đèn nhẹ nhàng, tạo nên bầu không khí ấm cúng và thư giãn. Tại đây, thực khách có thể thưởng thức đa dạng các loại thức uống, từ những dòng rượu hảo hạng, rượu vang nổi tiếng đến các loại nước trái cây tươi, cà phê và trà.

Không chỉ đơn thuần là nơi thưởng thức đồ uống, Milan Lobby Lounge còn được xem là địa điểm lý tưởng để khách lưu trú tổ chức các buổi gặp gỡ bạn bè, họp mặt gia đình hoặc tiếp khách công việc. Nằm ngay khu vực sảnh trước khách sạn, với không gian thoáng đãng và tầm nhìn hướng ra biển Mỹ Khê thơ mộng, nơi đây mang đến trải nghiệm vừa tiện nghi và phù hợp với hình ảnh của khách sạn cho mọi du khách.

ROOFTOP BAR (Quầy bar tầng thượng)



Hình 2.10. Khu vực Bar sân thượng

(Nguồn: Maximilan.com.vn)

Quầy bar tầng thượng tọa lạc tại tầng 22 của khách sạn với hướng nhìn thẳng ra phía hồ bơi vô cực, góp phần nâng cao trải nghiệm của khách khi sử dụng dịch vụ tại tầng 22.

Thực đơn tại quầy bar đa dạng các loại thức uống có cồn, các loại rượu nổi tiếng và các loại đồ uống đặc trưng khác của khách sạn. Ngoài các loại đồ uống, khu vực này còn cung cấp dịch vụ trà chiều, góp phần đa dạng hóa trải nghiệm của khách lưu trú.

2.1.4.3. Dịch vụ giải trí

MILAN SPA & MASSAGE

Toạ lạc tại tầng 6

Giờ mở cửa 8:00 - 22:00 hằng ngày



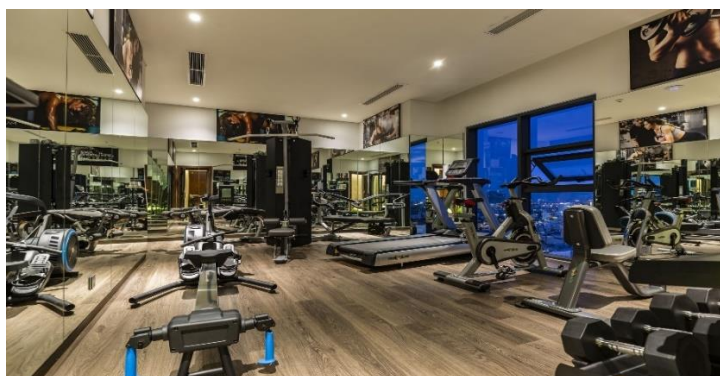
Hình 2.11. Khu vực Spa & Massage

(Nguồn: Maximilan.com.vn)

GYM – FITNESS & YOGA CENTER

Địa điểm: tầng 22

Giờ mở cửa: 5:30 - 22:00



Hình 2.12. Khu vực Gym - Fitness & Yoga Center

(Nguồn: Maximilan.com.vn)

Phòng Gym tọa lạc tại tầng 22 của khách sạn là nơi thu hút khách khi đến lưu trú tại khách sạn. Phòng gym được trang bị các thiết bị luyện tập cơ bản, hệ thống cửa kính lớn mở ra tầm nhìn thành phố, giúp khách vừa rèn luyện sức khỏe vừa thư giãn trong quá trình sử dụng dịch vụ.

HỒ BƠI VÔ CỰC NGOÀI TRỜI

Địa điểm: tầng 22

Giờ mở cửa: 5:30 - 22:00



Hình 2.13. Khu vực hồ bơi vô cực ngoài trời

(Nguồn: Maximilan.com.vn)

Hồ bơi vô cực tại tầng 22 là một trong những tiện ích nổi bật của khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel. Thiết kế vô cực tạo điểm nhấn thẩm mỹ cho khu vực hồ bơi, khách hàng có thể sử dụng dịch vụ này để thư giãn và ngắm nhìn cảnh quan biển cũng như khu vực bán đảo Sơn Trà.

2.1.4.4. Dịch vụ hội nghị - sự kiện

Tọa lạc tại tầng 5

Phòng hội nghị: 200 khách

Phòng họp VIP: 30 khách



Hình 2.14. Khu vực phòng hội nghị - sự kiện

(Nguồn: Maximilan.com.vn)

Nắm bắt được tiềm năng phát triển mạnh mẽ của loại hình du lịch MICE tại thành phố Đà Nẵng, khách sạn Maximilan đã tập trung khai thác dịch vụ hội nghị và sự kiện nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của các công ty, đoàn thể trong việc tổ chức hội nghị, hội thảo, triển lãm hay tiệc cưới. Với sự đầu tư đồng bộ về cơ sở vật chất và trang thiết bị hiện đại, phòng hội nghị của khách sạn có sức chứa trên 200 khách, có thể linh hoạt bố trí không gian theo nhiều kiểu khác nhau như: theater (nhà hát), chữ U, lớp học, bàn tròn... Tất cả đều được hỗ trợ bởi đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, giàu kinh nghiệm trong việc thiết lập và vận hành sự kiện, đảm bảo đáp ứng tối ưu mọi nhu cầu đặc thù của khách hàng.

Trong thời gian qua, Maximilan Danang Beach Hotel đã đón nhận nhiều hợp đồng tổ chức hội nghị, hội thảo và các buổi tiệc lớn. Đặc biệt, vào dịp cuối năm, khách sạn trở thành lựa chọn hàng đầu của các tổ chức và doanh nghiệp để tổ chức tiệc tất niên (Year-End Party). Không chỉ dừng lại ở dịch vụ hội nghị, nhiều khách hàng còn kết hợp sử dụng dịch vụ lưu trú, qua đó khẳng định uy tín và sức hút của Maximilan trong phân khúc MICE. Ngoài ra, với những gói hội nghị và hội thảo đặc biệt, khách sạn còn gia tăng giá trị cho khách hàng thông qua việc tặng kèm dịch vụ tiệc nhẹ giữa giờ.

Song song với đó, Maximilan cũng là địa điểm được nhiều cặp đôi tin tưởng lựa chọn để tổ chức ngày trọng đại của cuộc đời – lễ cưới. Thực đơn tiệc cưới tại khách sạn được thiết kế đa dạng với nhiều mức giá, phù hợp với từng nhu cầu cụ thể của khách hàng. Đặc biệt, đội ngũ nhân viên tư vấn tiệc cưới chuyên nghiệp luôn sẵn sàng hỗ trợ khách hàng lựa chọn gói dịch vụ phù hợp và góp phần bảo đảm buổi tiệc diễn ra thuận lợi theo nhu cầu đã đặt ra.

2.1.4.5. Dịch vụ bổ sung

- Lễ tân và an ninh 24 giờ
- Đưa đón sân bay Đà Nẵng & dịch vụ VIP
- Đồ uống chào mừng khi đến (Welcome Drink)
- Truy cập internet không dây tốc độ cao trong toàn bộ tòa nhà
- Sắp xếp tour du lịch
- Dịch vụ thu đổi ngoại tệ
- Dịch vụ giặt, ủi
- Bãi đậu xe ô tô

2.2. Tổng quan về Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel

2.2.1. Giới thiệu chung về Nhà hàng Milan

2.2.1.1. Vị trí

Nhà hàng Milan là nhà hàng chính thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel, được bố trí tại tầng 3 của khách sạn. Khách sạn tọa lạc tại 222 Võ Nguyên Giáp, phường Phước Mỹ, quận Sơn Trà, thành phố Đà Nẵng, nằm trên tuyến đường ven biển đẹp và thuận lợi cho hoạt động du lịch, nghỉ dưỡng. Với vị trí gần biển Mỹ Khê, Nhà hàng Milan có lợi thế lớn trong việc đón tiếp khách lưu trú trong khách sạn cũng như tạo điều kiện thuận lợi cho khách tiếp cận dịch vụ ăn uống trong không gian thoáng đãng, gần gũi với cảnh quan biển. Vị trí này không chỉ hỗ trợ tốt cho hoạt động kinh doanh ăn uống mà còn góp phần nâng cao trải nghiệm của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ tại khách sạn.

2.2.1.2. Không gian

Nhà hàng Milan được thiết kế theo phong cách thanh lịch và sang trọng, phù hợp với tiêu chuẩn phục vụ của một khách sạn 4 sao. Không gian nhà hàng được đầu tư nhằm mang lại cảm giác thoải mái, dễ chịu cho khách trong quá trình dùng bữa. Theo thông tin giới thiệu từ khách sạn, nhà hàng phục vụ đa dạng các món ăn, từ ẩm thực truyền thống Việt Nam đến các món ăn quốc tế, qua đó đáp ứng tương đối tốt nhu cầu ăn uống phong phú của nhiều nhóm khách khác nhau. Bên cạnh đó, nhà hàng còn là nơi phục vụ Buffet sáng quốc tế hằng ngày với hơn 60 món ăn thay đổi mỗi ngày, giúp thực đơn trở nên phong phú hơn và tạo cảm giác mới mẻ cho khách lưu trú. Không gian phục vụ được tổ chức phù hợp để vừa phục vụ Buffet sáng, vừa phục vụ các bữa ăn theo thực đơn gọi món và set menu trong ngày. Điều này cho thấy Nhà hàng Milan không chỉ là nơi ăn sáng của khách lưu trú mà còn là khu vực ẩm thực quan trọng trong toàn bộ hệ thống dịch vụ của khách sạn.

2.2.1.3. Sức chứa

Về quy mô phục vụ, Nhà hàng Milan có sức chứa 160 khách. Đây là mức sức chứa tương đối phù hợp đối với một nhà hàng trong khách sạn 4 sao, cho phép phục vụ đồng thời lượng khách khá lớn, đặc biệt vào khung giờ Buffet sáng khi nhu cầu sử dụng dịch vụ tăng cao. Sức chứa này giúp nhà hàng có khả năng đáp ứng tốt nhu cầu ăn uống của khách lưu trú trong khách sạn, đồng thời vẫn có thể phục vụ thêm các nhóm khách khác trong những thời điểm phù hợp. Với quy mô như vậy, Nhà hàng

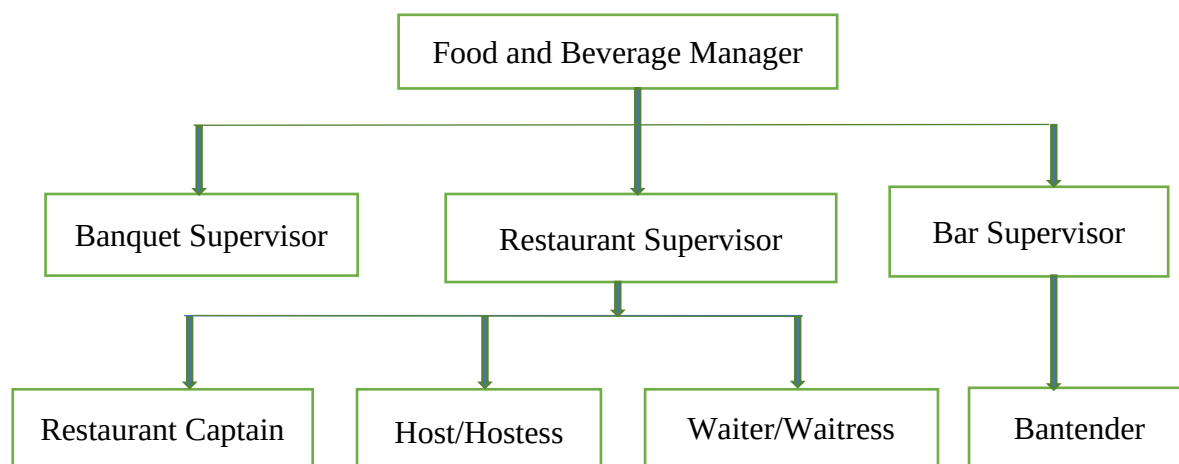
Milan có điều kiện thuận lợi để tổ chức phục vụ Buffet sáng hằng ngày, đảm bảo tính liên tục trong hoạt động và hạn chế tình trạng quá tải vào giờ cao điểm.

2.2.1.4. Đối tượng khách hàng mục tiêu

- Khách lưu trú tại khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel: Đây là nhóm khách hàng mục tiêu quan trọng nhất của nhà hàng, vì Milan phục vụ Buffet sáng hằng ngày cũng như các bữa ăn trưa và tối cho khách đang lưu trú.
- Khách du lịch nghỉ dưỡng: Với lợi thế nằm trong khách sạn 4 sao ven biển, Nhà hàng Milan hướng đến nhóm khách du lịch nghỉ dưỡng có nhu cầu ăn uống trong không gian tiện nghi, thoải mái và gần biển.
- Khách công tác: Nhà hàng cũng phục vụ nhóm khách đi công tác lưu trú tại khách sạn, đáp ứng nhu cầu ăn uống nhanh chóng, thuận tiện và đảm bảo chất lượng trong thời gian làm việc hoặc lưu trú ngắn ngày.
- Khách đi theo gia đình hoặc nhóm bạn: Với không gian nhà hàng tương đối rộng và thực đơn đa dạng, Milan có khả năng phục vụ nhóm khách đi theo gia đình hoặc nhóm nhỏ có nhu cầu dùng bữa trong không gian lịch sự, thoải mái.
- Khách đoàn và khách sự kiện: Trong những thời điểm có khách đoàn, hội họp hoặc chương trình tổ chức tại khách sạn, nhà hàng cũng là nơi đáp ứng nhu cầu phục vụ ăn uống cho nhóm khách này.
- Khách ngoài khách sạn: Bên cạnh khách lưu trú, Nhà hàng Milan còn có thể phục vụ khách bên ngoài có nhu cầu trải nghiệm ẩm thực thông qua các hình thức như Buffet sáng, món gọi món hoặc set menu.

2.2.2. Cơ cấu tổ chức của Nhà hàng Milan

2.2.2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Nhà hàng Milan



Sơ đồ 2.2. Cơ cấu tổ chức của Nhà hàng Milan

(Nguồn: Bộ phận nhân sự khách sạn Maximilan)

- Food and Beverage Manager: Trưởng bộ phận ẩm thực
- Banquet Supervisor: Giám sát tiệc
- Restaurant Supervisor: Giám sát nhà hàng
- Bar Supervisor: Giám sát Bar
- Restaurant Captain: Tổ trưởng nhà hàng
- Host/Hostess: Nhân viên đón khách
- Waiter/Waitress: Nhân viên phục vụ nam/ nữ
- Bartender: Nhân viên pha chế

2.2.2.2. Cơ cấu nhân sự

- Trưởng bộ phận ẩm thực: Anh Trần Quốc Huy
- Tổng số nhân viên: 14 nhân viên

Bảng 2.1. Cơ cấu nhân sự của Nhà hàng Milan

Chức danh	Số lượng	Giới tính		Trình độ chuyên môn				Trình độ ngoại ngữ		
		Nam	Nữ	Thạc sĩ	Đại học	Cao đẳng	Trung cấp	Anh	Hàn	Trung
Trưởng bộ phận ẩm thực	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0
Giám sát tiệc	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0
Giám sát nhà hàng	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0
Giám sát quầy bar	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0
Tổ trưởng phục vụ	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0
Nhân viên	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0

đón khách										
Nhân viên phục vụ	6	2	4	0	3	3	0	4	2	0
Nhân viên pha chế	2	1	1	0	1	1	0	2	0	0
Tổng cộng	14	6	8	1	7	6	0	12	2	0

(Nguồn: Bộ phận nhân sự khách sạn Maximilan)

➤ Nhận xét:

Qua bảng cơ cấu nhân sự của Nhà hàng Milan có thể thấy bộ phận hiện có 14 nhân viên, được phân bổ ở nhiều chức danh khác nhau, từ cấp quản lý đến nhân viên trực tiếp phục vụ khách. Cụ thể, nhà hàng có 1 Trưởng bộ phận ẩm thực, 1 Giám sát tiệc, 1 Giám sát nhà hàng, 1 Giám sát quầy bar, 1 Tổ trưởng phục vụ, 1 Nhân viên đón khách, 6 Nhân viên phục vụ và 2 Nhân viên pha chế. Cơ cấu này cho thấy bộ phận nhà hàng được tổ chức tương đối đầy đủ, bảo đảm cho hoạt động quản lý, giám sát và phục vụ khách diễn ra liên tục.

Xét về giới tính, số lượng lao động nữ là 8 người, chiếm tỷ lệ cao hơn lao động nam với 6 người. Cơ cấu này tương đối phù hợp với đặc điểm của bộ phận nhà hàng, bởi công việc phục vụ thường đòi hỏi sự khéo léo, cẩn thận, linh hoạt và khả năng giao tiếp tốt với khách hàng. Bên cạnh đó, lao động nam vẫn giữ vai trò cần thiết ở một số vị trí yêu cầu sức khỏe, sự nhanh nhẹn và khả năng hỗ trợ trong quá trình phục vụ.

Về trình độ chuyên môn, đội ngũ nhân sự của nhà hàng có 1 người trình độ thạc sĩ, 7 người trình độ đại học và 6 người trình độ cao đẳng, không có nhân sự trình độ trung cấp. Điều này cho thấy chất lượng nguồn nhân lực của nhà hàng ở mức khá tốt, có nền tảng chuyên môn tương đối vững vàng. Đặc biệt, các vị trí quản lý và giám sát đều có trình độ từ đại học trở lên, góp phần nâng cao hiệu quả điều hành và tổ chức công việc trong bộ phận.

Xét về trình độ ngoại ngữ, có 12 nhân viên sử dụng được tiếng Anh và 2 nhân viên sử dụng được tiếng Hàn, trong khi chưa có nhân sự sử dụng tiếng Trung. Đây là

một lợi thế đối với Nhà hàng Milan trong việc phục vụ khách quốc tế, đặc biệt là khách sử dụng tiếng Anh. Tuy nhiên, việc chưa có nhân sự biết tiếng Trung có thể là một hạn chế nhất định nếu nhà hàng muốn mở rộng khả năng phục vụ đối với nhóm khách này trong tương lai.

2.2.2.3. Chức năng và nhiệm vụ của từng vị trí chức danh

- Trưởng bộ phận ẩm thực: Trưởng bộ phận ẩm thực là người chịu trách nhiệm quản lý và điều hành toàn bộ hoạt động của bộ phận ăn uống trong khách sạn, trong đó có Nhà hàng Milan. Vị trí này có chức năng xây dựng kế hoạch hoạt động, tổ chức nhân sự, kiểm soát chất lượng dịch vụ và phối hợp với các bộ phận liên quan nhằm bảo đảm hoạt động kinh doanh diễn ra hiệu quả. Bên cạnh đó, Trưởng bộ phận ẩm thực còn có nhiệm vụ giám sát tình hình phục vụ, kiểm soát chi phí, đề xuất cải tiến chất lượng món ăn và dịch vụ, đồng thời đào tạo, đánh giá năng lực nhân viên trong bộ phận.

- Giám sát tiệc: Giám sát tiệc là người trực tiếp theo dõi và điều phối các hoạt động phục vụ tiệc, hội nghị, sự kiện diễn ra tại khu vực nhà hàng hoặc các không gian liên quan. Chức danh này có nhiệm vụ sắp xếp nhân sự phục vụ tiệc, kiểm tra việc chuẩn bị bàn ghế, dụng cụ, thực đơn và phối hợp với bếp, bar để bảo đảm buổi tiệc diễn ra đúng kế hoạch. Ngoài ra, Giám sát tiệc còn chịu trách nhiệm xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ, bảo đảm chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

- Giám sát nhà hàng: Giám sát nhà hàng là người quản lý trực tiếp các hoạt động phục vụ hằng ngày của Nhà hàng Milan. Vị trí này có chức năng phân công công việc cho nhân viên, theo dõi tác phong làm việc, kiểm tra việc chuẩn bị trước ca và giám sát quá trình phục vụ khách. Đồng thời, Giám sát nhà hàng còn có nhiệm vụ tiếp nhận và giải quyết các phản hồi của khách, phối hợp với các bộ phận khác để bảo đảm hoạt động phục vụ diễn ra nhịp nhàng, đúng quy trình và đạt chất lượng theo tiêu chuẩn của khách sạn.

- Giám sát quầy bar: Giám sát quầy bar là người chịu trách nhiệm quản lý hoạt động tại khu vực bar, bảo đảm việc pha chế và phục vụ đồ uống diễn ra đúng quy trình, đúng tiêu chuẩn chất lượng và vệ sinh an toàn thực phẩm. Vị trí này có nhiệm vụ kiểm tra nguyên vật liệu, dụng cụ pha chế, quản lý nhân viên bar, xây dựng hoặc phối hợp triển khai thực đơn đồ uống, đồng thời giám sát việc phục vụ đồ uống cho

khách trong nhà hàng. Ngoài ra, Giám sát quầy bar còn tham gia kiểm soát chi phí nguyên liệu, hạn chế hao hụt và nâng cao hiệu quả hoạt động của quầy bar.

- Tổ trưởng phục vụ: Tổ trưởng phục vụ là người hỗ trợ Giám sát nhà hàng trong việc điều hành trực tiếp đội ngũ nhân viên phục vụ. Chức danh này có nhiệm vụ hướng dẫn nhân viên thực hiện đúng quy trình phục vụ, theo dõi tiến độ công việc trong ca, nhắc nhở tác phong và hỗ trợ xử lý các tình huống phát sinh trong khi phục vụ khách. Tổ trưởng phục vụ còn đóng vai trò kết nối giữa nhân viên phục vụ với cấp giám sát, góp phần bảo đảm chất lượng dịch vụ và sự phối hợp hiệu quả trong bộ phận.

- Nhân viên đón khách: Nhân viên đón khách là người trực tiếp tiếp xúc với khách ngay từ khi khách đến nhà hàng. Vị trí này có chức năng chào đón khách, xác nhận thông tin đặt bàn, hướng dẫn khách vào chỗ ngồi và cung cấp những thông tin cần thiết về dịch vụ của nhà hàng. Đồng thời, nhân viên đón khách còn có nhiệm vụ tạo ấn tượng ban đầu tốt đẹp, hỗ trợ điều phối lượng khách ra vào và phối hợp với nhân viên phục vụ để bảo đảm khách được tiếp đón chu đáo, lịch sự và đúng quy trình.

- Nhân viên phục vụ: Nhân viên phục vụ là lực lượng trực tiếp thực hiện các hoạt động phục vụ khách tại nhà hàng. Nhiệm vụ chính của vị trí này bao gồm chuẩn bị bàn ăn, giới thiệu thực đơn, ghi nhận yêu cầu gọi món, phục vụ món ăn và đồ uống, chăm sóc khách trong suốt bữa ăn, đồng thời dọn dẹp và sắp xếp lại khu vực phục vụ sau khi khách rời đi. Bên cạnh đó, nhân viên phục vụ còn cần bảo đảm thái độ lịch sự, tác phong chuyên nghiệp và khả năng phối hợp tốt với bếp, bar và các vị trí liên quan để nâng cao chất lượng phục vụ.

- Nhân viên pha chế: Nhân viên pha chế là người trực tiếp chuẩn bị các loại đồ uống theo yêu cầu của khách hoặc theo thực đơn của nhà hàng. Vị trí này có nhiệm vụ bảo đảm đồ uống được pha chế đúng công thức, đúng định lượng, bảo đảm chất lượng và tính thẩm mỹ khi phục vụ khách. Ngoài ra, nhân viên pha chế còn phải bảo quản nguyên vật liệu, vệ sinh khu vực quầy bar, kiểm kê hàng hóa và phối hợp với bộ phận phục vụ để đáp ứng nhanh chóng nhu cầu của khách hàng.

2.2.2.4. Chế độ làm việc và ca kíp

- Thời gian làm việc của bộ phận nhà hàng:

Ca 1 (Sáng – Trưa): 5h30 – 13h30

Ca 2 (Chiều – Tối): 13h30 – 21h30

- Phân ca nhân sự:

Căn cứ vào tính chất công việc của từng vị trí, nhà hàng bố trí ca làm việc theo hình thức cố định hoặc linh hoạt nhằm bảo đảm hoạt động phục vụ diễn ra liên tục và phù hợp với tình hình thực tế.

- Trưởng bộ phận ẩm thực: 1 người

Ca làm việc: 7h00 – 16h00

- Giám sát tiệc: 1 người

Ca làm việc: bố trí linh hoạt theo lịch tiệc, hội nghị và sự kiện của nhà hàng

- Giám sát nhà hàng: 1 người

Ca làm việc: làm việc theo ca linh hoạt, ưu tiên bố trí vào thời điểm nhà hàng đông khách hoặc cần tăng cường giám sát

- Giám sát quầy bar: 1 người

Ca làm việc: bố trí linh hoạt theo nhu cầu phục vụ đồ uống trong ngày

- Tổ trưởng phục vụ: 1 người

Ca 1: 5h30 – 13h30

- Nhân viên đón khách: 1 người

Ca 1: 5h30 – 13h30

- Nhân viên phục vụ: 6 người

Ca 1: 3 người, làm việc từ 5h30 – 13h30

Ca 2: 3 người, làm việc từ 13h30 – 21h30

- Nhân viên pha chế: 2 người

Ca 1: 1 người, làm việc từ 5h30 – 13h30

Ca 2: 1 người, làm việc từ 13h30 – 21h30

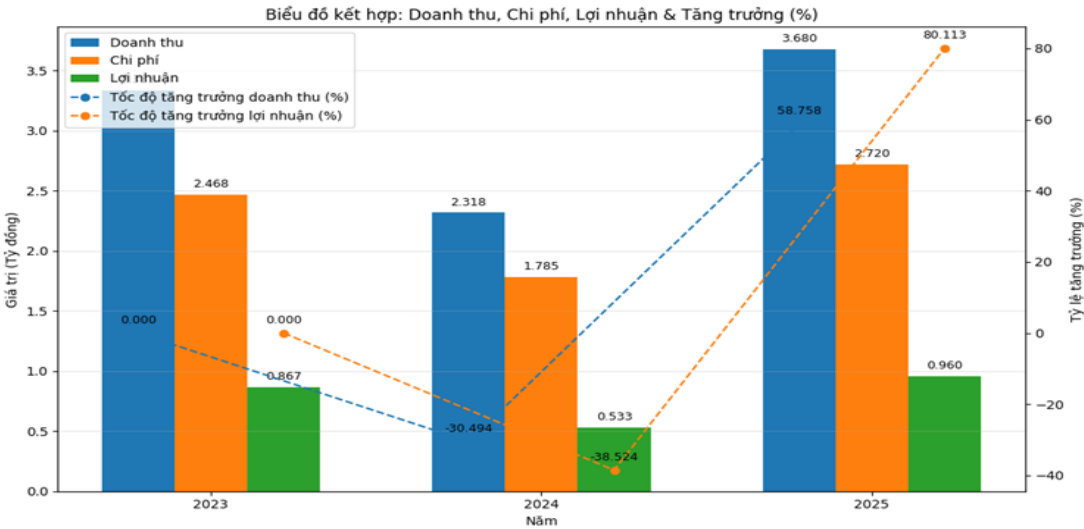
2.2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh Nhà hàng Milan trong giai đoạn 2023-2025

Bảng 2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Nhà hàng Milan 2023-2025

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	2024/2023		2025/2024	
				Δ	%	Δ	%
Doanh thu	3,335	2,318	3,680	-1,017	-30,494	1,362	58,758
Chi phí	2,468	1,785	2,720	-0,683	-27,674	0,935	52,381
Lợi nhuận	0,867	0,533	0,960	-0,334	-38,524	0,427	80,113

(Nguồn: Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Maximilan)



Biểu đồ 2.1. Doanh thu, chi phí, lợi nhuận và tăng trưởng của Nhà hàng Milan

Nhận xét:

- Doanh thu:

Năm 2023: Doanh thu đạt 3,335 tỷ đồng.

Năm 2024: Doanh thu đạt 2,318 tỷ đồng, giảm 30,494% so với năm 2023.

Năm 2025: Doanh thu đạt 3,680 tỷ đồng, tăng 58,758% so với năm 2024.

Doanh thu của Nhà hàng Milan trong giai đoạn 2023–2025 có sự biến động khá rõ rệt. Năm 2023 có thể xem là năm nhà hàng duy trì được mức doanh thu tương đối ổn định sau giai đoạn phục hồi của hoạt động du lịch và lưu trú. Tuy nhiên, sang năm 2024, doanh thu giảm mạnh 30,494% so với năm 2023. Sự sụt giảm này cho thấy hoạt động kinh doanh của nhà hàng trong năm 2024 gặp nhiều khó khăn. Nguyên nhân có thể xuất phát từ việc lượng khách đến nhà hàng giảm, đặc biệt là nhóm khách

lưu trú tại khách sạn và khách sử dụng dịch vụ ăn uống trực tiếp. Bên cạnh đó, sự cạnh tranh ngày càng lớn giữa các nhà hàng, khách sạn cùng phân khúc tại khu vực ven biển Đà Nẵng cũng có thể làm giảm khả năng thu hút khách của Nhà hàng Milan. Ngoài ra, chất lượng phục vụ, sự đa dạng thực đơn, khả năng đổi mới sản phẩm và dịch vụ hoặc hoạt động quảng bá chưa thật sự nổi bật cũng có thể ảnh hưởng đến mức chi tiêu của khách hàng.

Đến năm 2025, doanh thu tăng mạnh 58,758% so với năm 2024, đạt 3,680 tỷ đồng. Kết quả này phản ánh sự phục hồi tích cực trong hoạt động kinh doanh của nhà hàng. Mức tăng này có thể gắn liền với sự khởi sắc trở lại của thị trường du lịch, lượng khách lưu trú tại khách sạn gia tăng, từ đó kéo theo nhu cầu sử dụng dịch vụ ăn uống tăng lên. Đồng thời, nhà hàng có thể đã có những điều chỉnh phù hợp như cải thiện chất lượng phục vụ, bổ sung món ăn, nâng cao trải nghiệm khách hàng hoặc đẩy mạnh khai thác nguồn khách đoàn, khách đặt tiệc và khách ngoài khách sạn. Điều đó cho thấy khả năng thích ứng và phục hồi của nhà hàng trước biến động của thị trường là tương đối tốt.

- Chi phí:

Năm 2023: Chi phí đạt 2,468 tỷ đồng.

Năm 2024: Chi phí đạt 1,785 tỷ đồng, giảm 27,674% so với năm 2023.

Năm 2025: Chi phí đạt 2,720 tỷ đồng, tăng 52,381% so với năm 2024.

Chi phí của Nhà hàng Milan trong giai đoạn này có xu hướng biến động cùng chiều với doanh thu. Cụ thể, năm 2024 chi phí giảm 27,674% so với năm 2023. Điều này cho thấy khi doanh thu suy giảm, nhà hàng cũng đã có sự điều chỉnh nhất định trong công tác quản lý và vận hành nhằm hạn chế áp lực tài chính. Việc chi phí giảm có thể xuất phát từ nhiều nguyên nhân như cắt giảm nguyên vật liệu đầu vào do số lượng khách ít hơn, tiết giảm nhân sự theo ca, hạn chế một số khoản chi vận hành hoặc kiểm soát chặt chẽ hơn các chi phí liên quan đến điện, nước, bảo quản và phục vụ. Tuy nhiên, dù chi phí đã giảm nhưng mức giảm này vẫn thấp hơn mức giảm của lợi nhuận, cho thấy hiệu quả tiết kiệm chi phí chưa đủ mạnh để bù đắp cho sự sụt giảm doanh thu.

Sang năm 2025, chi phí tăng lên 2,720 tỷ đồng, tương ứng tăng 52,381% so với năm 2024. Đây là biến động phù hợp với xu hướng doanh thu phục hồi, bởi khi quy mô hoạt động mở rộng thì nhu cầu về nguyên vật liệu, lao động phục vụ và các

chi phí vận hành khác cũng tăng theo. Nhà hàng có thể đã tăng chi cho hoạt động chuẩn bị món ăn, nâng cao chất lượng nguyên liệu, bổ sung nhân sự hoặc tăng cường các hoạt động phục vụ để đáp ứng lượng khách lớn hơn. Tuy nhiên, mức tăng chi phí vẫn thấp hơn tốc độ tăng của lợi nhuận, điều này phản ánh rằng nhà hàng đã có sự cải thiện nhất định trong việc sử dụng chi phí hợp lý và nâng cao hiệu quả vận hành. Đây là tín hiệu tích cực, cho thấy chi phí tuy tăng nhưng vẫn nằm trong phạm vi có thể kiểm soát.

- Lợi nhuận:

Năm 2023: Lợi nhuận đạt 0,867 tỷ đồng.

Năm 2024: Lợi nhuận đạt 0,533 tỷ đồng, giảm 38,524% so với năm 2023.

Năm 2025: Lợi nhuận đạt 0,960 tỷ đồng, tăng 80,113% so với năm 2024.

Lợi nhuận của Nhà hàng Milan trong giai đoạn 2023–2025 có mức biến động mạnh nhất trong ba chỉ tiêu. Năm 2024, lợi nhuận giảm 38,524% so với năm 2023, cho thấy hiệu quả kinh doanh của nhà hàng suy giảm khá rõ. Nguyên nhân chủ yếu là do doanh thu giảm mạnh trong khi chi phí tuy có giảm nhưng chưa tương xứng với mức sụt giảm doanh thu. Điều này phản ánh rằng khả năng sinh lời của nhà hàng trong năm 2024 chưa ổn định, đồng thời cho thấy nhà hàng vẫn phải duy trì một số khoản chi cố định dù lượng khách và doanh thu giảm xuống. Ngoài ra, nếu chất lượng phục vụ, tốc độ phục vụ hoặc khả năng giữ chân khách chưa tốt thì không chỉ doanh thu bị ảnh hưởng mà lợi nhuận cũng sẽ giảm sâu hơn.

Đến năm 2025, lợi nhuận tăng mạnh 80,113% so với năm 2024, đạt 0,960 tỷ đồng. Đây là dấu hiệu tích cực, cho thấy nhà hàng không chỉ phục hồi về quy mô doanh thu mà còn cải thiện được hiệu quả kinh doanh. Sự gia tăng lợi nhuận có thể là kết quả của việc lượng khách tăng trở lại, doanh thu từ các dịch vụ ăn uống được mở rộng, đồng thời công tác kiểm soát chi phí đã hiệu quả hơn so với trước. Mức tăng lợi nhuận cao hơn mức tăng chi phí cho thấy nhà hàng đã sử dụng nguồn lực tương đối hợp lý, từng bước nâng cao khả năng sinh lời. Điều này chứng tỏ năm 2025 là năm nhà hàng có sự phục hồi rõ nét cả về doanh thu lẫn hiệu quả hoạt động.

Kết luận:

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023–2025, kết quả hoạt động kinh doanh của Nhà hàng Milan thể hiện hai xu hướng rõ rệt: suy giảm trong năm 2024 và phục hồi mạnh trong năm 2025. Năm 2024, sự giảm sút của doanh thu kéo theo lợi nhuận giảm

mạnh, cho thấy nhà hàng chịu tác động từ những khó khăn chung của thị trường cũng như áp lực cạnh tranh trong ngành dịch vụ ăn uống. Trong khi đó, năm 2025 đánh dấu sự phục hồi tích cực khi doanh thu, chi phí và lợi nhuận đều tăng, đặc biệt lợi nhuận tăng với tốc độ cao hơn, phản ánh hiệu quả kinh doanh đã được cải thiện. Từ đó có thể thấy Nhà hàng Milan đã từng bước thích ứng với biến động của thị trường, đồng thời nâng cao hiệu quả sử dụng chi phí và cải thiện chất lượng phục vụ. Trong thời gian tới, nhà hàng cần tiếp tục duy trì các giải pháp thu hút khách, nâng cao chất lượng dịch vụ và tối ưu chi phí để ổn định kết quả kinh doanh theo hướng bền vững hơn.

2.3. Thực trạng chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan

2.3.1. Cơ sở vật chất và không gian ăn uống

2.3.1.1. Cơ sở vật chất tại khu vực làm việc

Bảng 2.3. Cơ sở vật chất tại khu vực làm việc

STT	Trang thiết bị, dụng cụ	Số lượng	Tốt	Còn sử dụng được	Cần thay thế	Hình ảnh
Khu vực bếp						
1	Bếp điện từ	3	3	0	0	
2	Tủ lạnh	1	1	0	0	

3	Máy hút mùi	1	1	0	0	
4	Máy rửa chén	1	1	0	0	
Kho nguyên liệu						
5	Kho lạnh	1	1	0	0	
6	Kệ	3	3	0	0	
Phòng làm việc giám sát, quản lý						
7	Máy tính	2	2	0	0	

8	Điện thoại nội bộ	1	1	0	0	
9	Tủ hồ sơ	1	1	0	0	
10	Bàn làm việc	3	3	0	0	
Khu vực để đồ và nghỉ ngơi cho nhân viên						
11	Tủ đồ	2	2	0	0	
12	Điều hòa	2	2	0	0	

13	Bàn	4	4	0	0	
14	Ghế	9	9	0	0	

(Nguồn: Tổng hợp từ số liệu thực tế tại Nhà hàng Milan)

- Ưu điểm:

Cơ sở vật chất tại khu vực làm việc của nhà hàng được trang bị tương đối đầy đủ, đáp ứng nhu cầu vận hành của các bộ phận như bếp, kho nguyên liệu, khu vực quản lý và nơi nghỉ ngơi của nhân viên. Hầu hết các trang thiết bị đều đang ở tình trạng tốt, chưa có hạng mục nào cần thay thế, cho thấy công tác bảo quản và sử dụng cơ sở vật chất được thực hiện khá hiệu quả. Bên cạnh đó, việc bố trí các trang thiết bị theo từng khu vực chức năng tương đối hợp lý, góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên trong quá trình làm việc, đồng thời hỗ trợ hoạt động vận hành của nhà hàng diễn ra ổn định hơn.

- Nhược điểm:

Mặc dù cơ sở vật chất tại khu vực làm việc cơ bản đáp ứng được nhu cầu sử dụng, song số lượng một số thiết bị vẫn còn ở mức cơ bản và chưa có thiết bị dự phòng khi xảy ra hư hỏng. Điều này có thể gây ảnh hưởng đến tính liên tục trong quá trình vận hành và làm giảm hiệu quả làm việc nếu phát sinh sự cố ngoài ý muốn. Ngoài ra, việc chưa có phương án thay thế hoặc bổ sung kịp thời đối với các thiết bị quan trọng cũng là một hạn chế mà nhà hàng cần quan tâm trong thời gian tới.

2.3.1.2. Cơ sở vật chất tại khu vực Gourmet Bar

Bảng 2.4. Cơ sở vật chất tại khu vực Gourmet Bar

STT	Trang thiết bị, dụng cụ	Số lượng	Hiện trạng sử dụng		
			Tốt	Còn sử dụng được	Cần thay thế
1	Menu món ăn	7	7	0	0
2	Khay phục vụ	4	4	0	0
3	Ly highball	20	20	0	0
4	Ly cocktail	32	32	0	0
5	Bình siêu tốc	1	1	0	0
6	Tủ lạnh	1	1	0	0

(Nguồn: Tổng hợp từ số liệu thực tế tại Nhà hàng Milan)

Ưu điểm:

Trang thiết bị, dụng cụ tại khu vực này được trang bị khá đầy đủ và phù hợp với nhu cầu phục vụ. Điều này cho thấy khu vực Gourmet Bar được bảo quản tương đối tốt, các dụng cụ phục vụ đồ uống vẫn đáp ứng được yêu cầu sử dụng hiện tại.

Nhược điểm:

Số lượng một số thiết bị còn hạn chế, đặc biệt là bình siêu tốc và tủ lạnh đều chỉ được trang bị với số lượng 1, chưa có thiết bị dự phòng, nên chưa có phương án dự phòng khi xảy ra sự cố. Điều này có thể ảnh hưởng đến quá trình phục vụ trong thời điểm đông khách.

2.3.1.3. Cơ sở vật chất tại khu vực nhà hàng chính

Bảng 2.5. Cơ sở vật chất tại khu vực nhà hàng chính

STT	Trang thiết bị, dụng cụ	Số lượng	Hiện trạng sử dụng		
			Tốt	Còn sử dụng được	Cần thay thế
Thiết bị					
1	Menu món ăn	7	7	0	0
2	Đèn trần	25	25	0	0
3	Điều hoà	12	12	0	0
4	Xe đẩy	4	4	0	0

5	Bình siêu tốc	2	2	0	0
6	Máy rửa chén	1	1	0	0
7	Tủ lạnh	1	1	0	0
Đồ gỗ					
8	Ghế	350	350	0	0
9	Ghế trẻ em	3	3	0	0
10	Bàn	150	150	0	0
Đồ vải					
11	Khăn lau	50	50	0	0
12	Khăn napkin	465	465	0	0
Đồ sứ, thủy tinh					
13	Tô	257	257	0	0
14	Chén	543	543	0	0
15	Dĩa	324	324	0	0
16	Ly	458	458	0	0
Đồ Kim Loại					
17	Dao	784	784	0	0
18	Muỗng	790	790	0	0
19	Nĩa	875	875	0	0
20	Vá	795	795	0	0

(Nguồn: Tổng hợp từ số liệu thực tế tại Nhà hàng Milan)

Ưu điểm:

Trang thiết bị, dụng cụ tại khu vực nhà hàng chính rất đa dạng và có số lượng lớn, đáp ứng tốt nhu cầu phục vụ khách. Kết quả này phản ánh việc kiểm tra, bảo quản và sử dụng trang thiết bị tại khu vực nhà hàng chính được thực hiện khá hiệu quả.

Nhược điểm:

Một số thiết bị quan trọng như máy rửa chén, tủ lạnh và bình siêu tốc có số lượng còn ít, chưa có phương án dự phòng khi xảy ra sự cố. Ngoài ra, mục máy rửa chén chưa thể hiện đầy đủ tình trạng sử dụng, nên gây khó khăn cho việc theo dõi và đánh giá.

2.3.1.4. Cơ sở vật chất tại khu vực Buffet

Bảng 2.6. Cơ sở vật chất tại khu vực Buffet

STT	Trang thiết bị, dụng cụ	Số lượng	Hiện trạng sử dụng		
			Tốt	Còn sử dụng được	Cần thay thế
1	Quầy buffet	2	2	0	0
2	Lò giữ nóng	8	8	0	0
3	Máy nướng bánh mì	1	1	0	0
4	Dĩa	97	97	0	0
5	Chén	89	89	0	0
6	Kẹp gấp thức ăn	43	43	0	0
7	Muỗng canh	16	16	0	0
8	Dao, nĩa	100	100	0	0
9	Biển tên món ăn	30	30	0	0

(Nguồn: Tổng hợp từ số liệu thực tế tại Nhà hàng Milan)

Ưu điểm:

Trang thiết bị tại khu vực Buffet được trang bị khá đầy đủ, đáp ứng tốt nhu cầu phục vụ Buffet của nhà hàng. Nhờ đó, khu vực Buffet có thể bảo đảm các điều kiện cơ bản cho việc trưng bày món ăn và phục vụ khách trong bữa sáng.

Nhược điểm:

Một số thiết bị như quầy Buffet và máy nướng bánh mì có số lượng còn hạn chế, nên có thể gây áp lực khi phục vụ lượng khách lớn vào giờ cao điểm. Ngoài ra, khu vực này chưa có thiết bị dự phòng cho các hạng mục quan trọng khi xảy ra sự cố.

2.3.2. Thực đơn món ăn - đồ uống

Thực đơn món ăn – đồ uống là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan. Đối với khách lưu trú tại khách sạn, Buffet sáng không chỉ đáp ứng nhu cầu ăn uống đầu ngày mà còn góp phần tạo nên cảm nhận về sự chuyên nghiệp, chu đáo và chất lượng phục vụ của khách sạn. Vì vậy, việc đánh giá thực trạng thực đơn món ăn – đồ uống cần được xem xét trên nhiều phương diện như cơ cấu thực đơn, mức độ đa dạng và phong phú của

món ăn, hương vị, độ tươi mới của nguyên liệu, cách trình bày, chất lượng đồ uống, vệ sinh an toàn thực phẩm cũng như tính đặc trưng riêng của nhà hàng.

- Cơ cấu thực đơn

Để có cơ sở phân tích rõ hơn về cơ cấu thực đơn Buffet sáng tại Nhà hàng Milan, khóa luận tiến hành tổng hợp các nhóm món ăn và đồ uống thường được phục vụ trong bữa sáng. Việc phân loại thực đơn theo từng nhóm món giúp làm rõ mức độ đa dạng, tính hợp lý trong cách tổ chức món ăn, đồng thời là cơ sở để đánh giá chất lượng món ăn và đồ uống trong quá trình phục vụ.

Bảng 2.7. Tổng hợp các món ăn và đồ uống trong thực đơn Buffet sáng tại Nhà hàng Milan

STT	Nhóm món/đồ uống	Một số món tiêu biểu	Vai trò trong bữa sáng
1	Món nóng	Cơm chiên, mì xào, xúc xích, trứng chiên, trứng ốp la	Cung cấp năng lượng chính cho khách hàng
2	Món nước	Cháo, súp, phở hoặc bún	Phù hợp với thói quen ăn sáng của khách nội địa
3	Món nguội/ăn nhẹ	Salad, rau củ, phô mai, thịt nguội	Tạo sự cân bằng trong thực đơn và phù hợp với khách quốc tế
4	Bánh và tinh bột	Bánh mì, bánh ngọt, ngũ cốc, bơ, mứt	Đáp ứng nhu cầu ăn sáng nhanh, nhẹ và tiện lợi
5	Trái cây và món tráng miệng	Trái cây tươi, chè hoặc món tráng miệng nhẹ	Bổ sung vitamin, tạo sự phong phú cho bữa sáng
6	Đồ uống	Nước lọc, trà, cà phê, sữa, nước ép	Hoàn thiện bữa sáng và đáp ứng nhu cầu đồ uống của khách hàng

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ thực đơn Nhà hàng Milan)

Dựa trên cơ cấu nhóm món ăn và đồ uống đã tổng hợp, có thể thấy Buffet sáng tại Nhà hàng Milan được xây dựng theo hướng đáp ứng nhu cầu ăn sáng cơ bản của nhiều nhóm khách hàng khác nhau. Thực đơn bao gồm các nhóm món chính như món nóng, món nước, món nguội, bánh và tinh bột, trái cây, đồ uống cùng một số món

tráng miệng nhẹ. Cơ cấu này tương đối hợp lý vì vừa đảm bảo cung cấp năng lượng cần thiết cho khách vào buổi sáng, vừa tạo sự thuận tiện trong quá trình lựa chọn món ăn.

Bên cạnh đó, việc kết hợp giữa các món ăn mang phong cách Á và Âu giúp nhà hàng có khả năng phục vụ đa dạng đối tượng khách, bao gồm khách nội địa và khách quốc tế. Khách Việt Nam thường có xu hướng lựa chọn các món ăn quen thuộc như cơm chiên, mì xào, cháo, phở hoặc bún; trong khi đó, khách quốc tế thường ưu tiên các món như bánh mì, trứng, salad, xúc xích, ngũ cốc, sữa và cà phê. Điều này cho thấy thực đơn Buffet sáng của Nhà hàng Milan đã có sự cân đối nhất định trong việc đáp ứng nhu cầu và khẩu vị khác nhau của khách hàng.

Tuy nhiên, xét ở góc độ thực tế, cơ cấu thực đơn vẫn còn một số điểm cần tiếp tục cải thiện. Một số món ăn có thể được lặp lại giữa các ngày, dễ tạo cảm giác thiếu mới mẻ đối với khách lưu trú dài ngày. Ngoài ra, tỷ lệ các món ăn mang đặc trưng địa phương chưa thật sự nổi bật, nên nhà hàng chưa khai thác hiệu quả lợi thế về ẩm thực miền Trung để tạo dấu ấn riêng cho dịch vụ Buffet sáng. Vì vậy, trong thời gian tới, Nhà hàng Milan cần điều chỉnh thực đơn theo hướng linh hoạt hơn, tăng cường luân phiên món ăn và bổ sung thêm một số món đặc trưng địa phương nhằm nâng cao sức hấp dẫn của bữa sáng và cải thiện trải nghiệm của khách hàng.

- Sự đa dạng và phong phú

Buffet sáng tại Nhà hàng Milan có ưu điểm là cung cấp tương đối nhiều sự lựa chọn cho khách hàng. Các món ăn được bố trí theo từng nhóm khá rõ ràng, giúp khách thuận tiện trong việc quan sát, lựa chọn và sử dụng món theo sở thích cá nhân. Bên cạnh các món chính, nhà hàng còn phục vụ thêm trái cây tươi, nước ép, trà, cà phê và một số loại bánh ngọt, góp phần tạo nên một bữa sáng tương đối đầy đủ, tiện lợi và phù hợp với nhiều đối tượng khách khác nhau như khách du lịch cá nhân, khách gia đình, khách đoàn và khách quốc tế.

Bên cạnh sự đa dạng về chủng loại, chất lượng món ăn trong Buffet sáng còn cần được đánh giá thông qua hương vị, cách chế biến và khả năng duy trì chất lượng trong suốt thời gian phục vụ. Trong thực tế, nếu món ăn được chuẩn bị hợp lý, nêm nếm phù hợp với khẩu vị chung, trình bày đẹp mắt và được bổ sung kịp thời, khách hàng sẽ có cảm nhận tích cực hơn đối với dịch vụ. Đây là yếu tố quan trọng vì Buffet sáng thường diễn ra trong một khung giờ cố định, trong khi lượng khách có xu hướng

tập trung đông vào một số thời điểm nhất định. Do đó, nếu công tác chuẩn bị và bổ sung món chưa được thực hiện tốt, chất lượng món ăn và cảm nhận của khách hàng có thể bị ảnh hưởng.

Tại Nhà hàng Milan, chất lượng món ăn nhìn chung đáp ứng được nhu cầu ăn sáng cơ bản của khách hàng. Tuy nhiên, vào giờ cao điểm, một số món có thể bị vơi nhanh nhưng chưa được bổ sung kịp thời, hoặc chất lượng món ăn có thể giảm nhẹ do được trưng bày trong thời gian dài trên quầy nóng. Điều này phần nào ảnh hưởng đến cảm nhận của khách về sự đầy đủ, phong phú và tính ổn định của Buffet sáng.

Ngoài ra, sự phong phú của Buffet sáng không chỉ thể hiện ở số lượng món ăn mà còn nằm ở khả năng thay đổi thực đơn theo ngày, theo mùa hoặc theo đặc điểm của từng nhóm khách. Nếu thực đơn được luân phiên hợp lý, khách hàng sẽ có cảm giác mới mẻ và hứng thú hơn trong quá trình dùng bữa. Ngược lại, nếu món ăn ít thay đổi, Buffet dù có nhiều món vẫn dễ tạo cảm giác đơn điệu, nhất là đối với khách lưu trú dài ngày. Vì vậy, để nâng cao chất lượng dịch vụ, Nhà hàng Milan cần tiếp tục duy trì số lượng món phù hợp, đồng thời chú trọng hơn đến tính linh hoạt và sự đổi mới trong xây dựng thực đơn.

- Tính đặc trưng và khác biệt

Tính đặc trưng và khác biệt là yếu tố có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao sức cạnh tranh của dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan. Trong bối cảnh nhiều khách sạn cùng phân khúc trên địa bàn Đà Nẵng đều cung cấp dịch vụ Buffet sáng với cơ cấu món ăn tương đối giống nhau, việc tạo dựng điểm nhấn riêng về thực đơn, phong cách phục vụ hoặc cách trình bày món ăn sẽ giúp nhà hàng gây ấn tượng tốt hơn với khách hàng.

Hiện nay, Buffet sáng tại Nhà hàng Milan về cơ bản đã đáp ứng được nhu cầu ăn sáng phổ thông của khách. Các món ăn được phục vụ chủ yếu là những món quen thuộc, dễ sử dụng và phù hợp với số đông khách hàng. Điều này giúp nhà hàng đáp ứng tốt nhu cầu chung, tuy nhiên mức độ khác biệt của thực đơn chưa thật sự rõ nét. Các món ăn mang tính đặc trưng địa phương còn chưa nổi bật, vì vậy nhà hàng chưa khai thác hiệu quả lợi thế về ẩm thực miền Trung để tạo dấu ấn riêng trong trải nghiệm Buffet sáng.

Với lợi thế nằm tại thành phố du lịch biển Đà Nẵng, Nhà hàng Milan có thể tăng cường khai thác yếu tố ẩm thực địa phương để nâng cao giá trị cảm nhận của

khách hàng. Bên cạnh các món ăn phổ biến, nhà hàng có thể bổ sung hoặc luân phiên một số món mang đặc trưng miền Trung như mì Quảng, bánh bèo, bún bò, bánh nậm hoặc các món chế biến từ nguyên liệu địa phương. Việc đưa các món ăn đặc trưng vào Buffet sáng không chỉ giúp thực đơn trở nên phong phú hơn mà còn tạo cơ hội để khách du lịch trải nghiệm văn hóa ẩm thực vùng miền ngay trong thời gian lưu trú tại khách sạn.

Ngoài món ăn, tính khác biệt còn có thể được thể hiện thông qua cách trình bày và không gian dùng bữa. Nếu quầy Buffet được bố trí khoa học, món ăn được trình bày sạch sẽ, đẹp mắt, có bảng tên món rõ ràng và kết hợp với không gian nhà hàng thoáng đãng, khách hàng sẽ có cảm nhận tích cực hơn về chất lượng dịch vụ. Nhà hàng Milan có lợi thế về không gian tương đối thoáng và vị trí thuận lợi, do đó việc kết hợp giữa chất lượng món ăn, cách trình bày, phong cách phục vụ và không gian dùng bữa sẽ góp phần tạo nên giá trị khác biệt so với các cơ sở lưu trú cùng phân khúc.

Từ những phân tích trên, có thể nhận thấy chất lượng món ăn và đồ uống trong Buffet sáng tại Nhà hàng Milan nhìn chung đã đáp ứng được nhu cầu cơ bản của khách hàng về cơ cấu món ăn, sự đa dạng và khả năng phục vụ. Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ, nhà hàng cần chú trọng đổi mới thực đơn, nâng cao sự phong phú theo hướng thực chất và xây dựng nét đặc trưng riêng cho sản phẩm ẩm thực. Đây là cơ sở quan trọng giúp Nhà hàng Milan nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, gia tăng khả năng cạnh tranh và góp phần củng cố hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel.

2.3.3. Nhân viên phục vụ



Hình 2.15. Đội ngũ nhân viên nhà hàng tại Maximilan

(Nguồn: <https://www.maximilan.com.vn>)

- Số lượng và cơ cấu nhân sự:

Bảng 2.8. Cơ cấu nhân viên phục vụ tại Nhà hàng Milan

Chức danh	Số lượng	Giới tính		Trình độ chuyên môn				Trình độ ngoại ngữ		
		Nam	Nữ	Thạc sĩ	Đại học	Cao đẳng	Trung cấp	Anh	Hàn	Trung
Nhân viên phục vụ	6	2	4	0	3	3	0	4	2	0

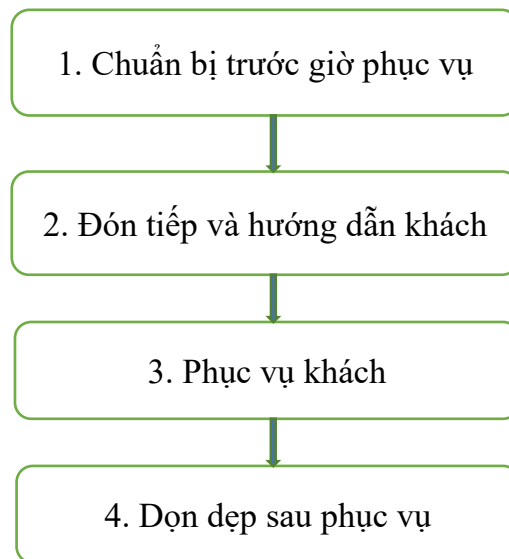
(Nguồn: Bộ phận nhân sự khách sạn Maximilan)

Căn cứ vào bảng thống kê, đội ngũ nhân viên phục vụ tại Nhà hàng Milan gồm 6 người, trong đó có 2 nam và 4 nữ. Đây là lực lượng trực tiếp tham gia vào quá trình phục vụ khách tại nhà hàng, đảm nhận các công việc như chuẩn bị khu vực phục vụ, hỗ trợ khách trong quá trình dùng bữa, bổ sung dụng cụ, thu dọn bàn và phối hợp với các bộ phận liên quan khi cần thiết.

Về trình độ chuyên môn, đội ngũ nhân viên phục vụ có 3 người trình độ đại học và 3 người trình độ cao đẳng. Điều này cho thấy nhân viên phục vụ có nền tảng chuyên môn tương đối phù hợp với yêu cầu công việc trong môi trường nhà hàng thuộc khách sạn. Về trình độ ngoại ngữ, có 4 nhân viên sử dụng tiếng Anh và 2 nhân viên sử dụng tiếng Hàn, góp phần hỗ trợ quá trình giao tiếp với khách quốc tế. Tuy nhiên, nhà hàng vẫn cần tiếp tục bồi dưỡng thêm kỹ năng ngoại ngữ, giao tiếp, quan sát và xử lý tình huống để nâng cao chất lượng phục vụ, đặc biệt trong giờ cao điểm Buffet sáng.

Về thái độ và tác phong phục vụ, nhân viên phục vụ là bộ phận tiếp xúc trực tiếp với khách hàng nên có ảnh hưởng lớn đến cảm nhận của khách trong quá trình sử dụng dịch vụ. Nhìn chung, đội ngũ nhân viên phục vụ tại Nhà hàng Milan có tác phong khá phù hợp với môi trường nhà hàng khách sạn, thể hiện qua sự gọn gàng, lịch sự, tinh thần hỗ trợ khách và thái độ niềm nở trong quá trình phục vụ. Đây là yếu tố góp phần tạo thiện cảm và nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của nhà hàng.

2.3.4. Quy trình phục vụ



Sơ đồ 2.3. Quy trình phục vụ Buffet sáng

(Nguồn: Phòng nhân sự khách sạn Maximilan Danang)

Quy trình phục vụ Buffet sáng là một trong những yếu tố quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ tại Nhà hàng Milan. Một quy trình phục vụ hợp lý, khoa học và linh hoạt không chỉ giúp nhà hàng vận hành hiệu quả mà còn góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ. Đối với Buffet sáng, do đặc điểm phục vụ số lượng khách lớn trong một khoảng thời gian nhất định nên quy trình phục vụ càng cần được tổ chức chặt chẽ, đảm bảo sự phối hợp nhịp nhàng giữa các khâu từ chuẩn bị, đón tiếp, phục vụ đến vệ sinh và bổ sung món ăn.

a. Giờ phục vụ và thời gian chuẩn bị:

Giờ phục vụ và thời gian chuẩn bị là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng Buffet sáng tại Nhà hàng Milan. Việc tổ chức thời gian hợp lý không chỉ giúp nhà hàng chủ động trong công tác chuẩn bị món ăn, cơ sở vật chất và nhân sự mà còn tạo điều kiện để quá trình phục vụ diễn ra đúng tiến độ, hạn chế thiếu sót khi đón khách. Tại Nhà hàng Milan, Buffet sáng được tổ chức theo khung giờ cố định, phù hợp với nhu cầu ăn sáng của khách lưu trú. Để đảm bảo mọi công việc được hoàn tất trước khi phục vụ, nhân viên bếp và nhân viên phục vụ thường có mặt từ 5h00 đến 5h30 để bắt đầu công tác chuẩn bị.

Bước 1: Nhân viên có mặt đúng giờ để nhận nhiệm vụ

Vào đầu ca sáng, nhân viên bếp và nhân viên phục vụ tập trung đúng giờ để nắm bắt công việc được phân công. Đây là bước đầu tiên giúp các bộ phận chủ động phối hợp với nhau, tránh chồng chéo hoặc bỏ sót nhiệm vụ trong quá trình chuẩn bị Buffet sáng.

Bước 2: Chuẩn bị món ăn theo thực đơn Buffet sáng

Sau khi nhận nhiệm vụ, bộ phận bếp tiến hành sơ chế, chế biến và hoàn thiện các món ăn theo thực đơn đã được xây dựng. Các món ăn được chuẩn bị gồm món nóng, món nguội, món khô, món nước, bánh mì – bơ – mứt, trái cây, phô mai, sữa, trà – cà phê và các món tráng miệng. Việc chuẩn bị đầy đủ các nhóm món giúp nhà hàng đáp ứng nhu cầu ăn sáng đa dạng của khách và tạo nên sự phong phú cho Buffet sáng.

Bước 3: Chuẩn bị khu vực phục vụ và dụng cụ ăn uống

Song song với bộ phận bếp, nhân viên phục vụ tiến hành vệ sinh khu vực nhà hàng, lau chùi bàn ghế, sắp xếp lại không gian ăn uống và chuẩn bị các dụng cụ như chén, đĩa, ly, muỗng, nĩa, khăn giấy và các vật dụng cần thiết khác. Công đoạn này góp phần đảm bảo nhà hàng ở trạng thái sạch sẽ, gọn gàng và sẵn sàng đón khách.

Bước 4: Bố trí quầy Buffet trước giờ mở cửa

Sau khi món ăn được hoàn thiện, nhân viên tiến hành đưa món lên quầy Buffet và sắp xếp theo từng khu vực riêng biệt. Các món được bố trí một cách hợp lý, rõ ràng và thuận tiện cho khách quan sát, lựa chọn khi bắt đầu dùng bữa. Đây là bước quan trọng nhằm tạo sự ngăn nắp, tính thẩm mỹ và hỗ trợ tốt cho quá trình phục vụ sau đó.

Bước 5: Kiểm tra trang thiết bị và điều kiện phục vụ

Trước khi chính thức đón khách, nhân viên kiểm tra lại toàn bộ các thiết bị hỗ trợ như thiết bị hâm nóng, thiết bị làm lạnh, hệ thống đèn, âm thanh và nhiệt độ phòng ăn. Việc kiểm tra này nhằm đảm bảo món ăn được bảo quản ở trạng thái tốt, đồng thời duy trì không gian dùng bữa thoải mái, dễ chịu cho khách hàng.

Bước 6: Hoàn tất công tác chuẩn bị và sẵn sàng phục vụ

Sau khi hoàn thành các bước trên, nhân viên kiểm tra lại tổng thể khu vực nhà hàng, quầy Buffet và các dụng cụ phục vụ để đảm bảo mọi thứ đã sẵn sàng trước giờ mở cửa. Đây là bước cuối cùng trong thời gian chuẩn bị, giúp nhà hàng chủ động

bước vào quá trình phục vụ Buffet sáng một cách thuận lợi và hạn chế các sai sót phát sinh.

b. Quy trình đón tiếp và phục vụ khách:

Bước 1: Chào đón khách khi khách đến nhà hàng

Khi khách đến sử dụng Buffet sáng, nhân viên phục vụ chủ động chào đón với thái độ lịch sự, niềm nở và thân thiện. Đây là bước đầu tiên trong quá trình tiếp xúc với khách nên có ý nghĩa quan trọng trong việc tạo ấn tượng ban đầu. Cách chào hỏi, tác phong và thái độ của nhân viên sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách về chất lượng phục vụ của nhà hàng.

Bước 2: Kiểm tra thông tin và xác nhận khách sử dụng dịch vụ

Sau khi chào đón, nhân viên tiến hành kiểm tra thông tin cần thiết như số phòng, phiếu ăn sáng hoặc số lượng khách đi cùng. Bước này giúp nhà hàng kiểm soát đúng đối tượng sử dụng dịch vụ, đồng thời hạn chế nhầm lẫn trong quá trình phục vụ, nhất là vào thời điểm đông khách hoặc có khách đoàn.

Bước 3: Hướng dẫn khách vào bàn

Sau khi xác nhận thông tin, nhân viên sắp xếp và hướng dẫn khách đến vị trí ngồi phù hợp. Việc bố trí chỗ ngồi cần căn cứ vào số lượng khách, đặc điểm đi theo cá nhân, gia đình hay theo đoàn để tạo sự thuận tiện trong quá trình dùng bữa. Đây là bước thể hiện sự chu đáo của nhà hàng, đồng thời giúp khách ổn định nhanh chóng trước khi bắt đầu dùng bữa.

Bước 4: Hướng dẫn khách tiếp cận khu vực Buffet

Đối với những khách lần đầu dùng Buffet sáng tại nhà hàng hoặc khách quốc tế chưa quen với cách bố trí không gian, nhân viên sẽ hướng dẫn sơ lược về vị trí các quầy món ăn, khu vực nước uống, món tráng miệng và những tiện ích liên quan. Bước này giúp khách dễ dàng quan sát, lựa chọn món ăn phù hợp và tránh lúng túng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Bước 5: Theo dõi và hỗ trợ khách trong thời gian dùng bữa

Khi khách bắt đầu dùng bữa, nhân viên phục vụ tiếp tục quan sát khu vực bàn ăn để kịp thời hỗ trợ khi cần thiết. Sự hỗ trợ này có thể bao gồm việc giải đáp thắc mắc, hướng dẫn thêm về món ăn, giúp khách tìm dụng cụ cần thiết hoặc đáp ứng một số yêu cầu phát sinh trong quá trình dùng bữa. Đây là bước thể hiện tính liên tục trong phục vụ, giúp khách cảm thấy được quan tâm và phục vụ chu đáo hơn.

Bước 6: Dọn đĩa bẩn và giữ bàn ăn gọn gàng

Trong quá trình khách sử dụng Buffet sáng, nhân viên cần thường xuyên thu dọn chén đĩa, ly tách đã qua sử dụng để giữ cho bàn ăn luôn sạch sẽ, gọn gàng và tạo sự thoải mái cho khách. Việc dọn dẹp kịp thời không chỉ đảm bảo vệ sinh mà còn góp phần nâng cao tính thẩm mỹ trong không gian phục vụ.

Bước 7: Quan sát nhu cầu phát sinh của khách

Ngoài những công việc phục vụ trực tiếp, nhân viên còn phải chủ động quan sát thái độ và nhu cầu của khách để xử lý linh hoạt các tình huống phát sinh. Chẳng hạn, khi khách cần thêm dụng cụ ăn uống, muốn đổi chỗ ngồi hoặc cần hỗ trợ trong quá trình lấy món, nhân viên phải phản hồi nhanh chóng và phù hợp. Điều này góp phần làm cho quá trình phục vụ diễn ra trôi chảy và hạn chế những bất tiện cho khách.

Bước 8: Kết thúc quá trình phục vụ khách

Khi khách dùng bữa xong và rời bàn, nhân viên tiến hành kiểm tra lại khu vực khách vừa sử dụng, nhanh chóng thu dọn bàn ăn để chuẩn bị đón lượt khách tiếp theo. Đây là bước cuối trong quy trình đón tiếp và phục vụ khách, giúp duy trì sự liên tục trong hoạt động Buffet sáng và đảm bảo không gian nhà hàng luôn trong trạng thái sẵn sàng phục vụ.

c. Bố trí và sắp xếp quầy Buffet:

Việc bố trí và sắp xếp quầy Buffet tại Nhà hàng Milan có vai trò quan trọng trong việc tạo sự thuận tiện cho khách khi lựa chọn món ăn, đồng thời góp phần nâng cao tính thẩm mỹ và hiệu quả phục vụ trong giờ Buffet sáng. Một quầy Buffet được sắp xếp khoa học không chỉ giúp khách dễ dàng di chuyển, quan sát và lấy món mà còn hỗ trợ nhân viên trong quá trình theo dõi, bổ sung và giữ vệ sinh khu vực phục vụ. Tại Nhà hàng Milan, quầy Buffet được bố trí theo từng nhóm món ăn riêng biệt nhằm tạo sự rõ ràng và hợp lý trong quá trình phục vụ.

Bước 1: Phân chia quầy Buffet theo từng nhóm món ăn

Trước hết, các món ăn được bố trí theo từng khu vực riêng như món nóng, món nguội, món khô, món nước, bánh mì – bơ – mứt, trái cây, phô mai, sữa, trà – cà phê và món tráng miệng. Cách sắp xếp này giúp khách dễ dàng nhận biết và lựa chọn món ăn theo nhu cầu, đồng thời hạn chế tình trạng tập trung quá đông ở một vị trí. Việc phân chia theo nhóm món cũng góp phần tạo nên sự logic và khoa học trong không gian Buffet sáng.

Bước 2: Sắp xếp món ăn theo thứ tự thuận tiện cho khách

Sau khi phân chia khu vực, các món ăn trong từng quầy được sắp xếp theo thứ tự hợp lý để khách dễ lấy và dễ quan sát. Những món ăn phổ biến, dễ sử dụng thường được đặt ở vị trí dễ nhìn thấy, dễ tiếp cận. Dụng cụ gấp, muỗng múc, đĩa, chén và ly tách cũng được bố trí gần các khu vực liên quan để tạo sự thuận tiện cho khách trong quá trình sử dụng. Cách sắp xếp này giúp dòng di chuyển của khách diễn ra tự nhiên hơn, tránh lộn xộn và tiết kiệm thời gian khi lấy món.

Bước 3: Đảm bảo tính thẩm mỹ trong trưng bày món ăn

Bên cạnh sự thuận tiện, quầy Buffet còn được chú trọng về hình thức trình bày. Các món ăn cần được sắp xếp gọn gàng, sạch sẽ, hài hòa về màu sắc và có sự cân đối giữa các khay món. Việc trình bày đẹp mắt không chỉ làm tăng sức hấp dẫn của món ăn mà còn góp phần tạo ấn tượng tốt cho khách về chất lượng dịch vụ của nhà hàng. Một quầy Buffet được trưng bày chỉnh chu sẽ khiến khách cảm thấy bữa ăn sáng trở nên hấp dẫn và chuyên nghiệp hơn.

Bước 4: Bố trí lối đi và khoảng cách giữa các quầy

Trong không gian Buffet sáng, lối đi giữa các quầy cần được bố trí hợp lý để khách dễ dàng di chuyển, đặc biệt vào giờ cao điểm khi số lượng khách tập trung đông. Khoảng cách giữa các quầy phải đủ rộng để tránh chen lấn, đồng thời giúp nhân viên thuận tiện hơn trong việc di chuyển, quan sát và bổ sung món ăn. Nếu lối đi quá hẹp hoặc quầy được đặt quá sát nhau, khách sẽ cảm thấy bất tiện trong quá trình lấy món, từ đó ảnh hưởng đến trải nghiệm sử dụng dịch vụ.

Bước 5: Sắp xếp lại quầy Buffet trong quá trình phục vụ

Trong suốt thời gian Buffet sáng diễn ra, nhân viên không chỉ theo dõi số lượng món ăn mà còn phải thường xuyên chỉnh lại vị trí các khay món, dụng cụ gấp và khu vực trưng bày để quầy Buffet luôn gọn gàng, ngay ngắn. Đây là công việc cần thiết vì sau một thời gian phục vụ, quầy Buffet dễ bị xáo trộn do nhiều lượt khách sử dụng liên tục. Việc sắp xếp lại thường xuyên sẽ giúp duy trì hình ảnh sạch đẹp và chuyên nghiệp cho nhà hàng.

Bước 6: Đánh giá hiệu quả bố trí sau thời gian phục vụ

Sau khi kết thúc giờ Buffet sáng, nhân viên và bộ phận quản lý có thể quan sát, đánh giá lại cách bố trí quầy Buffet để rút kinh nghiệm cho những buổi phục vụ tiếp theo. Nếu phát hiện khu vực nào thường xuyên đông khách, khiến quá trình di

chuyển và lấy món của khách chưa thuận tiện, nhà hàng có thể điều chỉnh vị trí món ăn hoặc cách sắp xếp quầy cho phù hợp hơn. Điều này cho thấy việc bố trí quầy Buffet không phải là cố định mà cần có sự linh hoạt để đáp ứng tốt hơn nhu cầu thực tế.

d. Quy trình vệ sinh và bổ sung thực phẩm:

Trong hoạt động phục vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan, vệ sinh và bổ sung thực phẩm là công việc diễn ra thường xuyên, liên tục trong suốt thời gian phục vụ nhằm đảm bảo quầy Buffet luôn sạch sẽ, đầy đủ và tạo cảm giác an toàn, hấp dẫn cho khách hàng. Quy trình này không chỉ liên quan đến yếu tố thẩm mỹ mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng món ăn và mức độ hài lòng của khách.

Bước 1: Kiểm tra tình trạng quầy Buffet và khu vực phục vụ

Trong quá trình Buffet sáng diễn ra, nhân viên thường xuyên quan sát tình trạng quầy Buffet, bàn ăn và khu vực xung quanh để phát hiện kịp thời những vị trí chưa gọn gàng, món ăn sắp hết hoặc các dụng cụ bị xáo trộn. Việc kiểm tra liên tục giúp nhà hàng duy trì được sự ngăn nắp, sạch sẽ và hạn chế tình trạng quầy Buffet trở nên lộn xộn trong giờ cao điểm.

Bước 2: Thu dọn và vệ sinh trong quá trình phục vụ

Khi khách dùng bữa, nhân viên phục vụ tiến hành thu dọn chén, đĩa, ly tách đã qua sử dụng và lau dọn bàn ăn sau khi khách rời bàn hoặc khi cần thiết. Đồng thời, khu vực quầy Buffet, sàn nhà và lối đi cũng được chú ý vệ sinh thường xuyên để tránh rơi vãi thức ăn, nước uống gây mất vệ sinh và ảnh hưởng đến hình ảnh của nhà hàng. Công việc này phải được thực hiện nhanh chóng, khéo léo và đúng thời điểm để không làm gián đoạn trải nghiệm của khách.

Bước 3: Theo dõi số lượng và chất lượng món ăn trên quầy

Song song với công tác vệ sinh, nhân viên và bộ phận bếp cần theo dõi liên tục số lượng món ăn trên quầy Buffet. Khi món ăn vơi đi nhiều hoặc gần hết, nhân viên phải báo cho bộ phận liên quan để chuẩn bị bổ sung kịp thời. Bên cạnh số lượng, chất lượng món ăn cũng cần được chú ý, chẳng hạn như độ nóng của món ăn nóng, độ tươi của trái cây hoặc hình thức trình bày của món ăn trên quầy.

Bước 4: Bổ sung thực phẩm kịp thời

Khi phát hiện món ăn gần hết, nhân viên tiến hành thay mới hoặc châm thêm món để đảm bảo quầy buffet luôn trong trạng thái đầy đủ, hấp dẫn và sẵn sàng phục vụ khách. Việc bổ sung thực phẩm cần được thực hiện nhanh chóng, đúng lúc và

đúng loại món, tránh để khách phải chờ lâu hoặc gặp tình trạng quầy trống. Đây là yếu tố rất quan trọng vì nó phản ánh mức độ chuyên nghiệp và khả năng phối hợp giữa bộ phận bếp và bộ phận phục vụ.

Bước 5: Sắp xếp lại quầy Buffet sau khi bổ sung

Sau khi bổ sung món ăn, nhân viên cần chỉnh lại khay, dụng cụ gấp, muổng mức và khu vực trưng bày sao cho ngay ngắn, sạch sẽ và dễ nhìn. Điều này giúp quầy Buffet giữ được tính thẩm mỹ, đồng thời tạo sự thuận tiện cho khách trong quá trình lựa chọn món ăn.

Bước 6: Kiểm tra lần cuối sau khi kết thúc phục vụ

Sau khi kết thúc Buffet sáng, nhân viên tiến hành vệ sinh toàn bộ quầy Buffet, bàn ghế, dụng cụ và khu vực nhà hàng. Những thực phẩm còn lại được kiểm tra và xử lý theo quy định, đồng thời các thiết bị phục vụ cũng được làm sạch và sắp xếp lại. Bước này giúp đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm và chuẩn bị tốt cho ca phục vụ tiếp theo.

2.3.5. Sự phối hợp giữa các bộ phận

Trong quá trình tổ chức và phục vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan, sự phối hợp giữa các bộ phận giữ vai trò quan trọng trong việc bảo đảm hoạt động phục vụ diễn ra liên tục, đồng bộ và hạn chế các sai sót phát sinh. Mặc dù Buffet sáng là hình thức phục vụ trong đó khách hàng chủ yếu tự lựa chọn và lấy món tại quầy, nhưng để duy trì chất lượng dịch vụ ổn định, quá trình vận hành vẫn cần có sự tham gia và phối hợp chặt chẽ giữa nhiều bộ phận như bộ phận phục vụ, bếp, bar, lễ tân và quản lý nhà hàng.

Trước hết, sự phối hợp giữa bộ phận phục vụ và bộ phận bếp có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng món ăn cũng như tốc độ bổ sung món trong thời gian phục vụ. Nhân viên phục vụ là người trực tiếp quan sát tình trạng món ăn tại quầy Buffet, đồng thời tiếp nhận phản hồi và nhu cầu phát sinh từ khách hàng. Khi món ăn gần hết hoặc khách có yêu cầu đặc biệt, nhân viên phục vụ cần thông tin kịp thời đến bộ phận bếp để chuẩn bị và bổ sung món. Nếu quá trình phối hợp này được thực hiện hiệu quả, quầy Buffet sẽ được duy trì đầy đủ, hạn chế tình trạng khách phải chờ đợi hoặc thiếu sự lựa chọn trong quá trình dùng bữa.

Bên cạnh đó, sự phối hợp giữa bộ phận phục vụ và quầy bar cũng là yếu tố cần thiết trong việc bảo đảm chất lượng đồ uống. Các loại đồ uống như nước lọc, trà, cà

phê, sữa hoặc nước ép cần được kiểm tra và bổ sung thường xuyên trong suốt thời gian Buffet sáng diễn ra. Vào những thời điểm lượng khách tập trung đông, đồ uống có thể vơi nhanh, do đó nhân viên phục vụ và nhân viên pha chế cần trao đổi thông tin kịp thời để bảo đảm đồ uống luôn được cung cấp đầy đủ, đáp ứng nhu cầu sử dụng của khách hàng.

Ngoài ra, bộ phận lễ tân cũng có vai trò hỗ trợ nhất định đối với quá trình phục vụ Buffet sáng. Đây là bộ phận nắm bắt thông tin về số lượng khách lưu trú, khách đoàn, thời gian khách trả phòng, cũng như các yêu cầu đặc biệt của khách. Khi thông tin từ bộ phận lễ tân được chuyển đến nhà hàng một cách kịp thời, bộ phận nhà hàng có thể chủ động hơn trong việc dự báo số lượng khách, chuẩn bị món ăn, bố trí bàn ghế, phân công nhân sự và điều chỉnh quy trình phục vụ phù hợp với tình hình thực tế trong từng ngày.

Nhìn chung, sự phối hợp giữa các bộ phận tại Nhà hàng Milan đã góp phần hỗ trợ quá trình phục vụ Buffet sáng diễn ra tương đối ổn định. Tuy nhiên, trong một số thời điểm cao điểm, sự phối hợp giữa bộ phận phục vụ, bếp và bar vẫn chưa thật sự đồng bộ. Một số món ăn hoặc đồ uống có thể bị vơi nhanh nhưng chưa được bổ sung kịp thời; một số dụng cụ ăn uống cần bổ sung nhưng nhân viên chưa phát hiện và thông báo ngay. Điều này cho thấy quá trình trao đổi thông tin giữa các bộ phận vẫn cần được cải thiện, đặc biệt trong khung giờ có lượng khách sử dụng dịch vụ đông.

Vì vậy, Nhà hàng Milan cần tăng cường cơ chế phối hợp giữa các bộ phận thông qua việc phân công rõ trách nhiệm, thiết lập kênh trao đổi thông tin nhanh trong ca phục vụ và thường xuyên cập nhật tình trạng món ăn, đồ uống, dụng cụ cũng như lượng khách tại nhà hàng. Sự phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận sẽ góp phần nâng cao tốc độ phục vụ, hạn chế sai sót, duy trì sự ổn định của quầy Buffet và cải thiện mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ Buffet sáng.

2.3.6. Công tác quản lý, giám sát

Công tác quản lý, giám sát là một trong những yếu tố quan trọng góp phần duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan. Trong quá trình phục vụ, quản lý hoặc giám sát nhà hàng có trách nhiệm phân công nhân sự, kiểm tra công tác chuẩn bị, theo dõi quá trình phục vụ, điều phối nhân viên và xử lý các tình huống phát sinh. Đây là hoạt động cần thiết nhằm bảo đảm các khâu phục vụ được thực hiện đúng quy trình, đúng tiêu chuẩn và phù hợp với yêu cầu của khách sạn.

Trước giờ phục vụ Buffet sáng, công tác quản lý, giám sát được thể hiện thông qua việc kiểm tra toàn bộ khu vực nhà hàng, bao gồm quầy Buffet, bàn ghế, dụng cụ ăn uống, thiết bị phục vụ, khu vực đồ uống và vệ sinh không gian. Việc kiểm tra trước ca giúp nhà hàng bảo đảm các điều kiện phục vụ cần thiết trước khi đón khách. Nếu khâu chuẩn bị được giám sát chặt chẽ, quá trình phục vụ sẽ diễn ra thuận lợi hơn, hạn chế tình trạng thiếu dụng cụ, thiếu món ăn hoặc không gian phục vụ chưa được sắp xếp phù hợp.

Trong thời gian phục vụ, giám sát nhà hàng cần theo dõi hoạt động của nhân viên tại các khu vực như quầy món, quầy đồ uống, khu vực bàn khách và khu vực dụng cụ ăn uống. Đồng thời, giám sát cần quan sát lượng khách, tốc độ bổ sung món ăn và đồ uống, tình trạng vệ sinh quầy Buffet, thái độ phục vụ của nhân viên cũng như phản ứng của khách hàng trong quá trình dùng bữa. Khi phát hiện các vấn đề phát sinh như món ăn gần hết, bàn chưa được dọn kịp thời, khách cần hỗ trợ hoặc nhân viên bị quá tải, giám sát cần nhanh chóng điều phối nhân sự để xử lý, hạn chế ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách.

Nhìn chung, công tác quản lý, giám sát tại Nhà hàng Milan đã góp phần duy trì hoạt động phục vụ Buffet sáng theo một quy trình nhất định. Nhà hàng có sự phân chia vị trí công việc giữa nhân viên đón khách, nhân viên phục vụ, nhân viên pha chế và các vị trí giám sát. Sự phân chia này giúp hoạt động phục vụ có tính tổ chức hơn, đồng thời hạn chế tình trạng thiếu kiểm soát trong quá trình vận hành.

Tuy nhiên, trong thực tế, công tác quản lý, giám sát vẫn còn một số điểm cần tiếp tục cải thiện. Vào giờ cao điểm, khi lượng khách xuống nhà hàng cùng lúc, việc kiểm tra và điều phối có thể chưa được thực hiện thường xuyên ở tất cả các khu vực. Một số khâu như bổ sung món ăn, đồ uống, bổ sung dụng cụ ăn uống hoặc dọn dẹp bàn vẫn có thời điểm chưa thật sự kịp thời. Điều này cho thấy công tác giám sát trong ca phục vụ cần được tăng cường hơn, đặc biệt tại những khu vực có tần suất sử dụng cao.

Bên cạnh đó, hoạt động đánh giá sau ca phục vụ cũng cần được chú trọng hơn. Sau mỗi buổi Buffet sáng, giám sát hoặc tổ trưởng nên ghi nhận những vấn đề phát sinh như món ăn hết nhanh, khu vực đông khách, tình trạng thiếu dụng cụ, phản hồi của khách hàng hoặc khó khăn của nhân viên trong quá trình phục vụ. Việc tổng hợp

các vấn đề này sẽ giúp nhà hàng có cơ sở điều chỉnh phân công nhân sự, cải thiện quy trình phục vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ trong các ca tiếp theo.

Như vậy, công tác quản lý, giám sát tại Nhà hàng Milan có vai trò quan trọng trong việc bảo đảm chất lượng dịch vụ Buffet sáng. Để nâng cao hiệu quả phục vụ, nhà hàng cần tăng cường kiểm tra trước, trong và sau ca phục vụ, phân công rõ trách nhiệm cho từng vị trí, đồng thời phát huy vai trò điều phối của giám sát trong giờ cao điểm. Điều này sẽ góp phần hạn chế sai sót, nâng cao tính ổn định của quy trình phục vụ và cải thiện trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng.

2.4. Đánh giá chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel

2.4.1. Thiết kế nghiên cứu

Để đánh giá chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel, đề tài sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng kết hợp với quan sát thực tế trong thời gian thực tập. Việc thiết kế nghiên cứu nhằm thu thập các thông tin cần thiết từ khách hàng đã sử dụng dịch vụ Buffet sáng, làm cơ sở để phân tích mức độ hài lòng của khách đối với chất lượng dịch vụ tại nhà hàng.

a. Mẫu nghiên cứu

Mẫu nghiên cứu của đề tài là các khách hàng đã trực tiếp sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel trong thời gian khảo sát. Đối tượng khảo sát bao gồm cả khách nội địa và khách quốc tế đang lưu trú tại khách sạn. Đây là nhóm khách hàng phù hợp với mục tiêu nghiên cứu vì họ là những người đã trực tiếp trải nghiệm dịch vụ Buffet sáng và có thể đưa ra đánh giá về món ăn, nhân viên phục vụ, không gian nhà hàng cũng như mức độ hài lòng chung.

Trong quá trình nghiên cứu 160 phiếu khảo sát được phát trực tiếp cho khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ Buffet sáng. Sau khi thu hồi và sàng lọc, 129 phiếu hợp lệ được sử dụng làm mẫu nghiên cứu chính thức để phục vụ cho việc tổng hợp, xử lý và phân tích dữ liệu.

b. Cách thức thu thập ý kiến khách hàng

Để thu thập ý kiến khách hàng về chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan, đề tài sử dụng chủ yếu phương pháp khảo sát bằng phiếu hỏi (Phụ lục 1). Đây là cách thức phù hợp với mục tiêu nghiên cứu, vì có thể thu thập trực tiếp ý kiến từ những khách hàng đã trải nghiệm dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng.

Cụ thể, phiếu khảo sát được phát trực tiếp cho khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan. Nội dung phiếu khảo sát được thiết kế theo hình thức câu hỏi đóng kết hợp với câu hỏi mở. Trong đó, các câu hỏi đóng được xây dựng theo thang đo Likert 5 mức độ nhằm đo lường mức độ hài lòng của khách hàng đối với từng tiêu chí cụ thể như món ăn và đồ uống, nhân viên phục vụ, cơ sở vật chất và không gian, quy trình phục vụ, và đánh giá tổng thể. Bên cạnh đó, phiếu khảo sát còn có phần góp ý và đề xuất để khách hàng nêu thêm nhận xét cá nhân về những nội dung cần cải thiện. Cách thiết kế này giúp đề tài vừa thu thập được dữ liệu định lượng để phân tích, vừa ghi nhận được các ý kiến thực tế từ phía khách hàng.

c. Quy trình thu thập dữ liệu

Quy trình thu thập dữ liệu được thực hiện qua các bước sau:

- Xây dựng phiếu khảo sát dựa trên mục tiêu nghiên cứu và các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ Buffet sáng.
- Rà soát, điều chỉnh nội dung phiếu khảo sát để bảo đảm câu hỏi rõ ràng, dễ hiểu và phù hợp với đối tượng khảo sát.
- Phát phiếu khảo sát trực tiếp cho khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan.
- Hướng dẫn khách trả lời phiếu và giải thích ngắn gọn về mục đích khảo sát khi cần thiết.
- Thu hồi phiếu khảo sát sau khi khách hoàn thành.
- Kiểm tra, sàng lọc và loại bỏ những phiếu không hợp lệ.
- Mã hóa, nhập liệu và tổng hợp các phiếu hợp lệ để phục vụ phân tích dữ liệu.
- Kết hợp với quan sát thực tế trong quá trình thực tập để bổ sung và đối chiếu thông tin.

d. Phương pháp phân tích dữ liệu

Đề tài chủ yếu sử dụng phương pháp thống kê mô tả để phân tích dữ liệu khảo sát. Cụ thể, các chỉ tiêu như tần suất, tỷ lệ phần trăm, giá trị trung bình được sử dụng để phản ánh mức độ đánh giá của khách hàng đối với từng tiêu chí trong phiếu khảo

sát. Trong đó, tần suất và tỷ lệ phần trăm cho thấy số lượng cũng như tỷ trọng khách hàng lựa chọn từng mức đánh giá, giá trị trung bình được sử dụng để xác định mức độ hài lòng của khách hàng đối với từng yếu tố chất lượng dịch vụ.

Trên cơ sở kết quả xử lý số liệu, đề tài tiến hành so sánh điểm trung bình giữa các nhóm tiêu chí gồm: món ăn và đồ uống, nhân viên phục vụ, cơ sở vật chất và không gian, quy trình phục vụ. Bên cạnh đó, các nội dung về mức độ hài lòng tổng thể, khả năng tiếp tục sử dụng dịch vụ và khả năng giới thiệu dịch vụ cũng được phân tích nhằm đánh giá toàn diện hơn cảm nhận của khách hàng đối với dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan.

Ngoài ra, các ý kiến góp ý và đề xuất của khách hàng trong phiếu khảo sát được tổng hợp, chọn lọc và sử dụng như nguồn thông tin bổ sung nhằm hỗ trợ việc nhận diện hạn chế và đề xuất các giải pháp phù hợp để nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan trong thời gian tới.

2.4.2. Kết quả khảo sát theo các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel

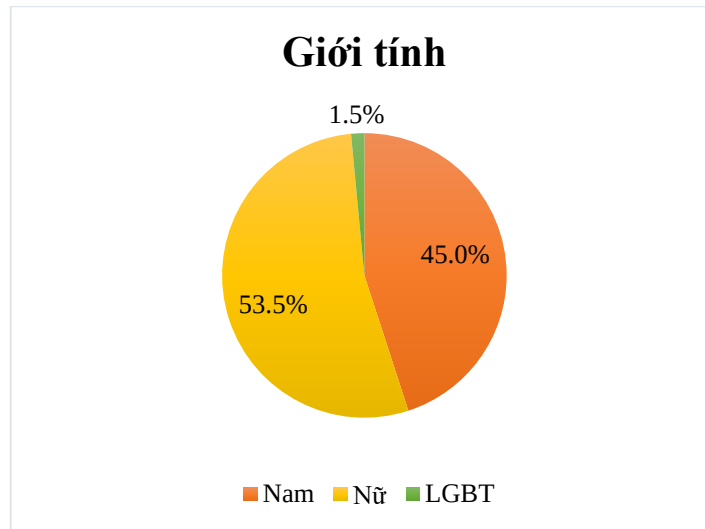
2.4.2.1. Mô tả đặc điểm khách hàng tham gia khảo sát

a. Giới tính

Bảng 2.9. Cơ cấu khách hàng tham gia khảo sát theo giới tính

Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Nam	58	45,0
Nữ	69	53,5
LGBT	2	1,5
Tổng cộng	129	100

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



Biểu đồ 2.2. Thể hiện cơ cấu giới tính của khách hàng tham gia khảo sát

Nhận xét:

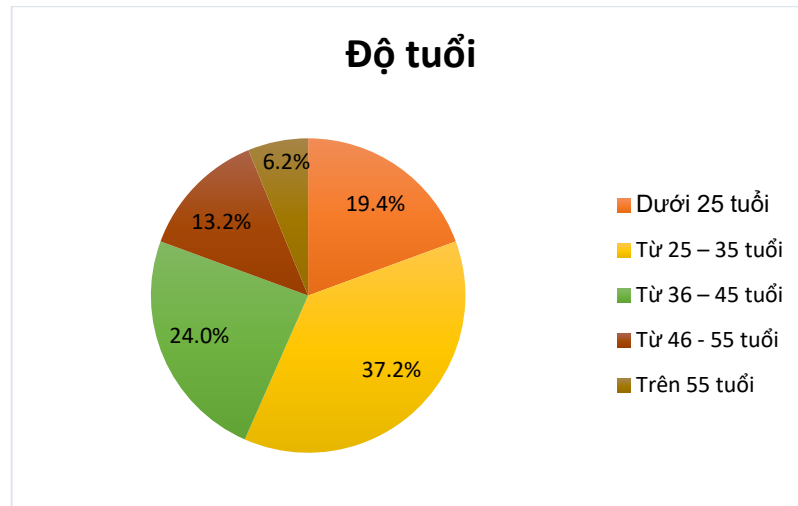
Qua bảng cơ cấu khách hàng theo giới tính, có thể thấy trong tổng số 129 khách hàng tham gia khảo sát, khách nữ chiếm tỷ lệ cao nhất với 53,5%, tương ứng 69 người. Khách nam chiếm 45,0%, tương ứng 58 người, trong khi nhóm LGBT chiếm tỷ lệ thấp với 1,5%, tương ứng 2 người. Nhìn chung, sự chênh lệch giữa khách nam và khách nữ không quá lớn, cho thấy mẫu khảo sát có sự phân bố tương đối cân bằng về giới tính. Điều này góp phần giúp kết quả khảo sát phản ánh khách quan hơn cảm nhận của nhiều nhóm khách hàng khác nhau đối với chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan.

b. Độ tuổi

Bảng 2.10. Cơ cấu khách hàng tham gia khảo sát theo độ tuổi

Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Dưới 25 tuổi	25	19,4
Từ 25 – 35 tuổi	48	37,2
Từ 36 – 45 tuổi	31	24,0
Từ 46 – 55 tuổi	17	13,2
Trên 55 tuổi	8	6,2
Tổng cộng	129	100

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



Biểu đồ 2.3. Thể hiện cơ cấu độ tuổi của khách hàng tham gia khảo sát

Nhận xét:

Kết quả khảo sát cho thấy nhóm khách hàng từ 25 – 35 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất với 37,2%, tương ứng 48 người. Tiếp theo là nhóm từ 36 – 45 tuổi chiếm 24,0%, tương ứng 31 người; nhóm dưới 25 tuổi chiếm 19,4%, tương ứng 25 người; nhóm từ 46 – 55 tuổi chiếm 13,2%, tương ứng 17 người; và nhóm trên 55 tuổi chiếm 6,2%, tương ứng 8 người. Có thể thấy khách hàng sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan chủ yếu thuộc nhóm tuổi trưởng thành, có nhu cầu lưu trú, nghỉ dưỡng hoặc sử dụng dịch vụ ăn uống tại khách sạn. Đây là nhóm khách thường quan tâm đến chất lượng món ăn, không gian phục vụ, sự chuyên nghiệp của nhân viên và mức độ thuận tiện trong quá trình trải nghiệm dịch vụ.

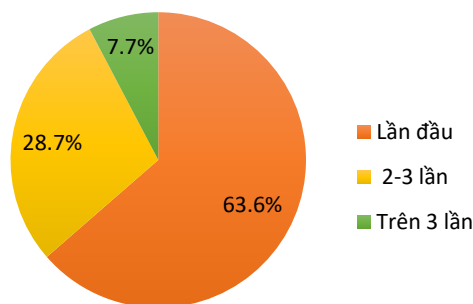
c. Số lần sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan

Bảng 2.11. Cơ cấu khách hàng theo số lần sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan

Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Lần đầu	82	63,6
2 – 3 lần	37	28,7
Trên 3 lần	10	7,7
Tổng cộng	129	100

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Số lần sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan



Biểu đồ 2.4. Thể hiện cơ cấu số lần sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan của khách hàng

Nhận xét:

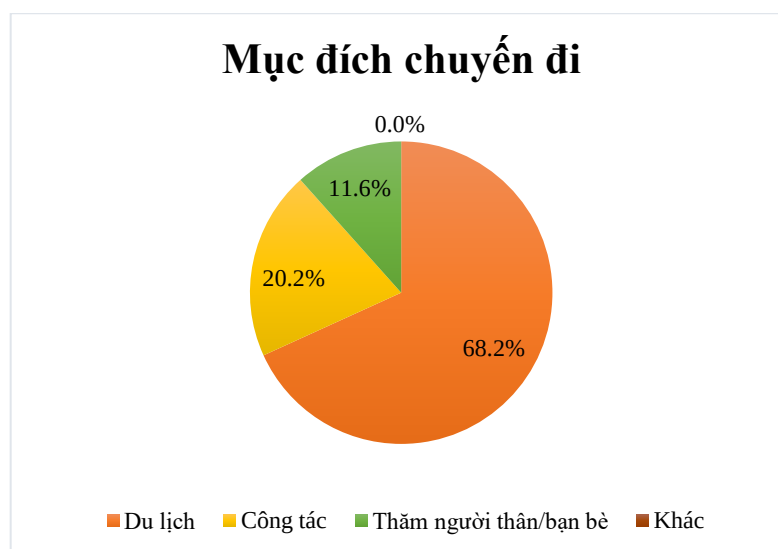
Về số lần sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan, nhóm khách sử dụng lần đầu chiếm tỷ lệ cao nhất với 63,6%, tương ứng 82 người. Nhóm khách đã sử dụng từ 2 – 3 lần chiếm 28,7%, tương ứng 37 người, trong khi nhóm khách sử dụng trên 3 lần chiếm tỷ lệ thấp nhất với 7,7%, tương ứng 10 người. Kết quả này cho thấy phần lớn khách hàng tham gia khảo sát là khách mới sử dụng dịch vụ Buffet sáng lần đầu. Điều này phù hợp với đặc điểm của khách sạn lưu trú, nơi lượng khách thay đổi thường xuyên theo từng đợt lưu trú. Tuy nhiên, vẫn có một bộ phận khách đã từng sử dụng dịch vụ nhiều lần, cho thấy Buffet sáng tại Nhà hàng Milan có khả năng tạo được sự ghi nhớ và thu hút một số khách hàng quay lại.

d. Mục đích chuyến đi

Bảng 2.12. Cơ cấu khách hàng theo mục đích chuyến đi

Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ(%)
Du lịch	88	68,2
Công tác	26	20,2
Thăm người thân/bạn bè	15	11,6
Khác	0	0
Tổng cộng	129	100

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



Biểu đồ 2.5. Thể hiện cơ cấu mục đích chuyến đi của khách hàng

Nhận xét:

Xét theo mục đích chuyến đi, khách đi du lịch chiếm tỷ lệ cao nhất với 68,2%, tương ứng 88 khách hàng. Tiếp theo là nhóm khách đi công tác chiếm 20,2%, tương ứng 26 khách hàng. Nhóm khách thăm người thân/bạn bè chiếm 11,6%, tương ứng 15 khách hàng. Trong khi đó, nhóm khách có mục đích khác không ghi nhận trường hợp nào, chiếm 0%.

Kết quả này cho thấy khách hàng sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan chủ yếu là khách du lịch, phù hợp với đặc điểm của khách sạn ven biển tại Đà Nẵng. Bên cạnh đó, nhóm khách công tác và khách thăm người thân/bạn bè cũng chiếm tỷ lệ nhất định, phản ánh đối tượng khách sử dụng dịch vụ Buffet sáng tương đối đa dạng. Vì vậy, Nhà hàng Milan cần duy trì chất lượng món ăn, không gian phục vụ và thái độ phục vụ chuyên nghiệp để đáp ứng nhu cầu của nhiều nhóm khách hàng khác nhau.

2.4.2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan

Khóa luận sử dụng thang đo Likert 5 mức độ.

Phân tích giá trị trung bình nhằm đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng.

Với việc sử dụng thang đo 5 mức độ, thì giá trị khoảng cách là 0,8. Do đó, ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình được diễn giải như Bảng 2.13

Bảng 2.13. Ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình

Giá trị trung bình	Ý nghĩa
1,00 – 1,80	Rất không hài lòng/Rất không tốt
1,81 – 2,60	Không hài lòng/Không tốt
2,61 – 3,40	Trung bình
3,41 – 4,20	Hài lòng/Tốt
4,21 – 5,00	Rất hài lòng /Rất tốt
Giá trị khoảng cách = (giá trị lớn nhất – giá trị nhỏ nhất)/n = (5-1)/5= 0,8	

Dựa vào thang đo trên, kết quả khảo sát được phân tích theo từng nhóm tiêu chí gồm: món ăn và đồ uống, nhân viên phục vụ, cơ sở vật chất và không gian, quy trình phục vụ.

a. Đánh giá về món ăn và đồ uống

Món ăn và đồ uống là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng khi sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng. Nhóm tiêu chí này tập trung đánh giá sự đa dạng của thực đơn, hương vị món ăn, độ tươi mới của nguyên liệu, cách trình bày, chất lượng đồ uống và vấn đề đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm.

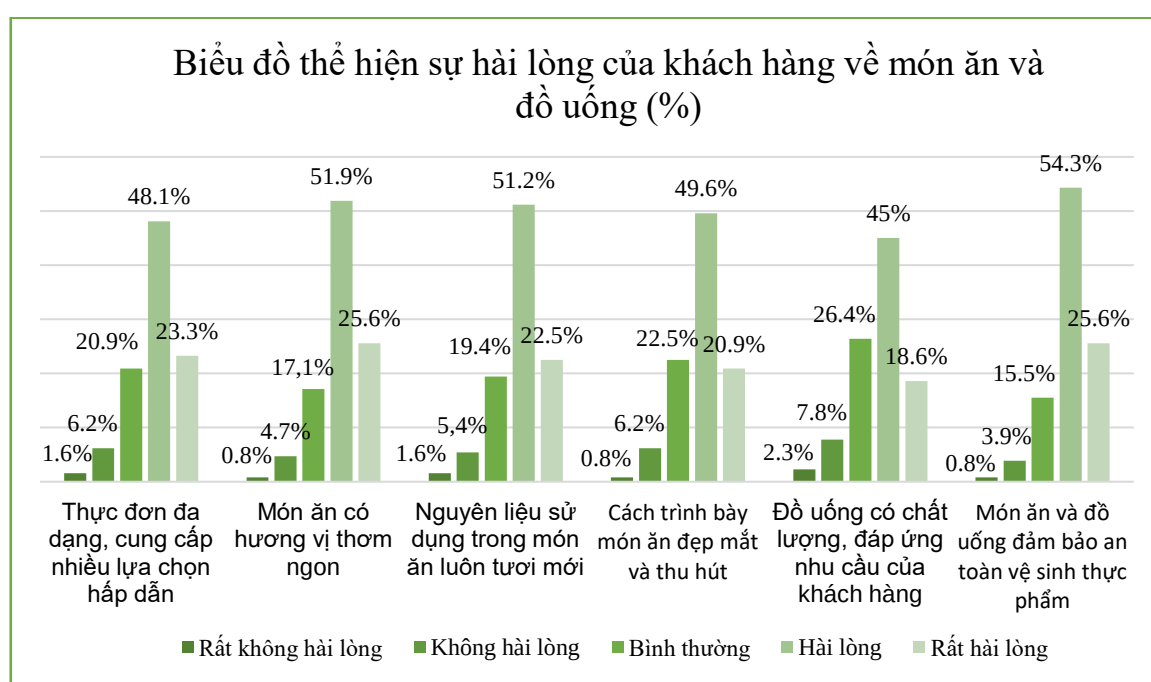
Bảng 2.14. Đánh giá của khách hàng về nhóm tiêu chí món ăn và đồ uống

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
Thực đơn đa dạng, cung cấp nhiều lựa chọn hấp dẫn	2	8	27	62	30	3,85	Hài lòng
Món ăn có hương vị thơm ngon	1	6	22	67	33	3,97	Hài lòng
Món ăn có hương vị thơm ngon	2	7	25	66	29	3,88	Hài lòng
Cách trình bày món ăn đẹp mắt và thu hút	1	8	29	64	27	3,84	Hài lòng

Đồ uống có chất lượng, đáp ứng nhu cầu của khách hàng	3	10	34	58	24	3,70	Hài lòng
Món ăn và đồ uống đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm	1	5	20	70	33	4,00	Hài lòng
Trung bình chung						3,87	Hài lòng

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Dựa trên số lượng phiếu ở bảng 2.14, kết quả được quy đổi sang tỷ lệ phần trăm để thể hiện trực quan qua biểu đồ sau.



Biểu đồ 2.6. Thể hiện tỷ lệ phần trăm mức độ hài lòng của khách hàng về món ăn và đồ uống

Nhận xét:

Điểm trung bình chung của nhóm tiêu chí món ăn và đồ uống đạt 3,87/5, thuộc mức hài lòng. Kết quả này cho thấy khách hàng nhìn chung có cảm nhận tích cực về chất lượng món ăn và đồ uống trong dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan. Các tiêu chí như vệ sinh an toàn thực phẩm, hương vị món ăn, độ tươi mới của nguyên liệu và cách trình bày món ăn đều được khách hàng đánh giá khá tốt. Tuy nhiên, nhóm tiêu chí này vẫn chưa đạt mức rất hài lòng, cho thấy nhà hàng cần tiếp tục cải thiện một số nội dung, đặc biệt là chất lượng và sự đa dạng của đồ uống.

Tiêu chí có điểm cao nhất:

- Món ăn và đồ uống đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm: 4,00/5

Đây là tiêu chí có điểm trung bình cao nhất trong nhóm món ăn và đồ uống. Cụ thể, có 70 khách hàng đánh giá hài lòng và 33 khách hàng đánh giá rất hài lòng, tương ứng 103/129 khách hàng, chiếm 79,9%. Kết quả này cho thấy phần lớn khách hàng cảm thấy yên tâm khi sử dụng món ăn và đồ uống trong Buffet sáng tại nhà hàng. Việc đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm là yếu tố quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến niềm tin và mức độ hài lòng của khách hàng.

Mặc dù tiêu chí này đạt điểm cao nhất, nhưng vẫn chưa đạt mức tuyệt đối. Điều này cho thấy vẫn còn một số khách hàng đánh giá ở mức bình thường hoặc chưa thật sự hài lòng. Vì vậy, nhà hàng cần tiếp tục duy trì quy trình kiểm soát vệ sinh, bảo quản thực phẩm, vệ sinh dụng cụ và khu vực quầy Buffet nhằm bảo đảm chất lượng dịch vụ ổn định hơn.

Các tiêu chí đạt điểm khá tốt:

- Món ăn có hương vị thơm ngon: 3,97/5

Tiêu chí này đạt mức điểm khá cao, cho thấy phần lớn khách hàng hài lòng với hương vị món ăn trong Buffet sáng. Cụ thể, có 67 khách hàng đánh giá hài lòng và 33 khách hàng đánh giá rất hài lòng, chiếm tổng cộng 77,5%. Điều này cho thấy món ăn tại Nhà hàng Milan nhìn chung phù hợp với khẩu vị của đa số khách hàng, góp phần tạo trải nghiệm tích cực trong bữa sáng.

Tuy nhiên, tiêu chí này vẫn chưa đạt mức rất hài lòng. Do Buffet sáng phục vụ nhiều nhóm khách khác nhau, bao gồm khách nội địa và khách quốc tế, nhà hàng cần tiếp tục chú ý cân bằng khẩu vị, tránh tình trạng món ăn quá nhạt, quá đậm hoặc chưa đủ đa dạng trong cách chế biến.

- Nguyên liệu sử dụng trong món ăn luôn tươi mới: 3,88/5

Tiêu chí này được khách hàng đánh giá ở mức hài lòng. Có 66 khách hàng đánh giá hài lòng và 29 khách hàng đánh giá rất hài lòng, tương ứng 95/129 khách hàng, chiếm 73,7%. Kết quả này cho thấy khách hàng có cảm nhận khá tốt về độ tươi mới của nguyên liệu được sử dụng trong các món ăn Buffet sáng.

Tuy nhiên, vẫn còn 25 khách hàng đánh giá bình thường và một số khách hàng chưa hài lòng. Điều này cho thấy cảm nhận về độ tươi mới của nguyên liệu chưa hoàn

toàn đồng đều. Một số món ăn nếu được chuẩn bị quá sớm, trưng bày lâu hoặc chưa được thay mới kịp thời có thể ảnh hưởng đến cảm nhận của khách hàng.

- Thực đơn đa dạng, cung cấp nhiều lựa chọn hấp dẫn: 3,85/5

Tiêu chí này đạt 3,85 điểm, thuộc mức hài lòng. Cụ thể, có 62 khách hàng đánh giá hài lòng và 30 khách hàng đánh giá rất hài lòng, chiếm tổng cộng 71,4%. Điều này cho thấy thực đơn Buffet sáng tại nhà hàng cơ bản đáp ứng được nhu cầu lựa chọn của phần lớn khách hàng.

Tuy nhiên, vẫn có 27 khách hàng đánh giá bình thường, chiếm 20,9%. Kết quả này phản ánh một bộ phận khách hàng chưa thật sự cảm thấy thực đơn đủ phong phú hoặc đủ hấp dẫn. Nguyên nhân có thể do món ăn chưa được thay đổi thường xuyên, số lượng món đặc trưng chưa nhiều hoặc chưa có nhiều lựa chọn phù hợp với từng nhóm khách như khách ăn chay, khách quốc tế, trẻ em hoặc người có chế độ ăn riêng.

- Cách trình bày món ăn đẹp mắt và thu hút: 3,84/5

Tiêu chí này đạt 3,84 điểm, cho thấy khách hàng nhìn chung hài lòng với cách trình bày món ăn trong Buffet sáng. Có 64 khách hàng đánh giá hài lòng và 27 khách hàng đánh giá rất hài lòng, tương ứng 70,5%. Kết quả này cho thấy nhà hàng đã có sự quan tâm đến hình thức bày trí món ăn và quầy Buffet.

Tuy nhiên, vẫn có 29 khách hàng đánh giá bình thường, chiếm 22,5%. Điều này cho thấy cách trình bày món ăn tuy đạt mức hài lòng nhưng chưa thật sự tạo ấn tượng mạnh. Nhà hàng có thể cải thiện bằng cách bố trí quầy Buffet hợp lý hơn, trang trí món ăn bắt mắt hơn, bổ sung bảng tên món rõ ràng và sắp xếp món ăn theo nhóm để khách dễ lựa chọn.

Tiêu chí có điểm thấp nhất:

- Đồ uống có chất lượng, đáp ứng nhu cầu của khách hàng: 3,70/5

Đây là tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất trong nhóm món ăn và đồ uống. Cụ thể, có 58 khách hàng đánh giá hài lòng và 24 khách hàng đánh giá rất hài lòng, tương ứng 82/129 khách hàng, chiếm 63,6%. Mặc dù vẫn thuộc mức hài lòng, nhưng tỷ lệ đánh giá tích cực của tiêu chí này thấp hơn so với các tiêu chí còn lại trong nhóm.

Bên cạnh đó, có 34 khách hàng đánh giá bình thường, chiếm 26,4%, và 13 khách hàng đánh giá không hài lòng hoặc rất không hài lòng, chiếm 10,1%. Điều này cho thấy đồ uống trong Buffet sáng chưa thật sự đáp ứng tốt nhu cầu của một bộ phận khách hàng. Nguyên nhân có thể do sự lựa chọn đồ uống còn hạn chế, chất lượng

chưa đồng đều, một số loại đồ uống chưa được bổ sung kịp thời hoặc chưa phù hợp với khẩu vị của nhiều nhóm khách khác nhau. Vì vậy, nhà hàng cần chú trọng cải thiện chất lượng và sự đa dạng của đồ uống trong Buffet sáng.

Đánh giá chung về nhóm tiêu chí:

Nhìn chung, nhóm tiêu chí món ăn và đồ uống đạt điểm trung bình chung 3,87/5, cho thấy khách hàng đánh giá nhóm này ở mức hài lòng. Các tiêu chí về an toàn vệ sinh thực phẩm, hương vị món ăn và độ tươi mới của nguyên liệu là những điểm mạnh nổi bật, góp phần tạo sự yên tâm và cảm nhận tích cực cho khách hàng khi sử dụng Buffet sáng tại Nhà hàng Milan.

Tuy nhiên, một số tiêu chí như chất lượng đồ uống, sự đa dạng của thực đơn và cách trình bày món ăn vẫn cần được cải thiện thêm để nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Đặc biệt, tiêu chí về đồ uống có điểm thấp nhất trong nhóm, cho thấy nhà hàng cần quan tâm hơn đến việc bổ sung, đa dạng hóa và nâng cao chất lượng đồ uống. Việc duy trì các điểm mạnh và cải thiện những hạn chế này sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng cũng như mức độ hài lòng tổng thể của khách hàng trong thời gian tới.

b. Đánh giá về nhân viên phục vụ

Nhân viên phục vụ là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận và mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan. Nhóm tiêu chí này tập trung đánh giá thái độ, tác phong, khả năng tư vấn, tốc độ đáp ứng, xử lý tình huống và sự chủ động của nhân viên trong quá trình phục vụ.

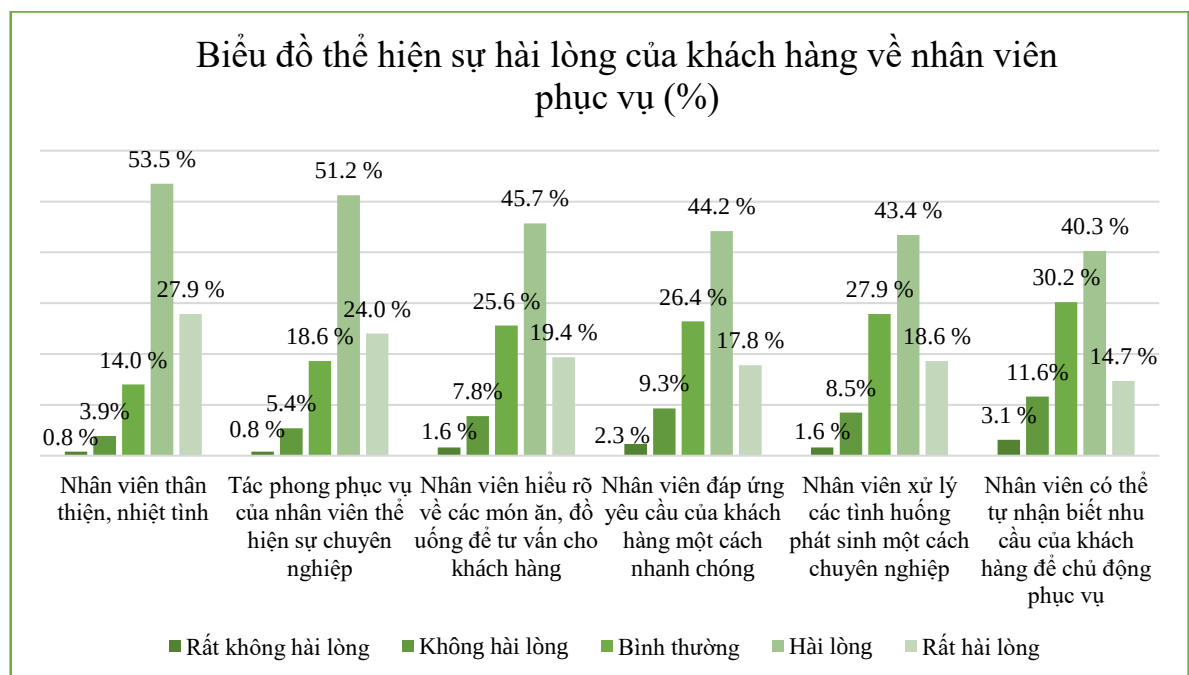
Bảng 2.15. Đánh giá của khách hàng về nhóm tiêu chí nhân viên phục vụ

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
Nhân viên thân thiện, nhiệt tình	1	5	18	69	36	4,04	Hài lòng
Tác phong phục vụ của nhân viên thể hiện sự chuyên nghiệp	1	7	24	66	31	3,92	Hài lòng

Nhân viên hiểu rõ về các món ăn, đồ uống để tư vấn cho khách hàng	2	10	33	59	25	3,74	Hài lòng
Nhân viên đáp ứng yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng	3	12	34	57	23	3,66	Hài lòng
Nhân viên xử lý các tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp	2	11	36	56	24	3,69	Hài lòng
Nhân viên có thể tự nhận biết nhu cầu của khách hàng để chủ động phục vụ	4	15	39	52	19	3,52	Hài lòng
Trung bình chung						3,76	Hài lòng

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Dựa trên số lượng phiếu ở bảng 2.15, kết quả được quy đổi sang tỷ lệ phần trăm để thể hiện trực quan qua biểu đồ sau.



Biểu đồ 2.7. Thể hiện tỷ lệ phần trăm mức độ hài lòng của khách hàng về nhân viên phục vụ

Nhận xét:

Điểm trung bình chung của nhóm tiêu chí nhân viên phục vụ đạt 3,76/5, thuộc mức hài lòng. Kết quả này cho thấy khách hàng nhìn chung có cảm nhận tương đối tích cực đối với thái độ, tác phong và khả năng phục vụ của nhân viên tại Nhà hàng Milan trong quá trình sử dụng dịch vụ Buffet sáng. Tuy nhiên, mức điểm này chưa quá cao, cho thấy vẫn còn một số tiêu chí cần được cải thiện để nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

Tiêu chí có điểm cao nhất:

- Nhân viên thân thiện, nhiệt tình: 4,04/5

Đây là tiêu chí được đánh giá cao nhất trong nhóm nhân viên phục vụ. Cụ thể, có 69 khách hàng đánh giá hài lòng và 36 khách hàng đánh giá rất hài lòng, tương ứng tổng cộng 105/129 khách hàng, chiếm 81,4%. Kết quả này cho thấy thái độ phục vụ của nhân viên là một điểm mạnh nổi bật của nhà hàng. Sự thân thiện, nhiệt tình của nhân viên góp phần tạo cảm giác thoải mái, gần gũi và thiện cảm cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ Buffet sáng.

Mặc dù đạt điểm cao nhất, tiêu chí này vẫn chưa đạt mức tuyệt đối vì còn một số ít khách hàng đánh giá ở mức bình thường hoặc chưa hài lòng. Điều này có thể xuất phát từ sự không đồng đều trong thái độ phục vụ giữa các nhân viên hoặc giữa các thời điểm phục vụ khác nhau, đặc biệt là vào giờ cao điểm khi lượng khách đông.

Các tiêu chí đạt điểm tốt:

- Tác phong phục vụ của nhân viên thể hiện sự chuyên nghiệp: 3,92/5

Tiêu chí này đạt mức điểm khá tốt, cho thấy phần lớn khách hàng đánh giá nhân viên có tác phong lịch sự, nghiêm túc và phù hợp với môi trường phục vụ trong khách sạn. Cụ thể, có 66 khách hàng hài lòng và 31 khách hàng rất hài lòng, chiếm tổng tỷ lệ 75,2%. Điều này phản ánh nhân viên đã có sự chuẩn bị nhất định về hình ảnh, thái độ làm việc và cách giao tiếp trong quá trình phục vụ khách.

Tuy nhiên, vẫn còn 24 khách hàng đánh giá bình thường và một số khách chưa hài lòng, cho thấy tính chuyên nghiệp trong phục vụ chưa thật sự đồng đều. Một số nhân viên có thể còn thiếu sự linh hoạt, chưa duy trì được tác phong ổn định trong những thời điểm đông khách hoặc khi phát sinh yêu cầu từ khách hàng.

- Nhân viên hiểu rõ về các món ăn, đồ uống để tư vấn cho khách hàng: 3,74/5

Tiêu chí này đạt mức hài lòng, cho thấy nhân viên cơ bản có khả năng tư vấn và cung cấp thông tin về món ăn, đồ uống cho khách hàng. Có 59 khách hàng hài lòng và 25 khách hàng rất hài lòng, tương ứng tổng tỷ lệ đánh giá tích cực là 65,1%. Điều này chứng tỏ một bộ phận lớn khách hàng cảm thấy nhân viên có thể hỗ trợ khi cần tìm hiểu về món ăn hoặc đồ uống trong Buffet sáng.

Tuy nhiên, tỷ lệ khách đánh giá bình thường vẫn còn khá đáng chú ý với 33 khách hàng, chiếm 25,6%. Điều này cho thấy khả năng tư vấn của nhân viên chưa thật sự nổi bật. Một số nhân viên có thể chưa nắm rõ thành phần món ăn, cách chế biến hoặc chưa chủ động giới thiệu món cho khách, đặc biệt là đối với khách lần đầu sử dụng Buffet sáng hoặc khách có yêu cầu riêng về khẩu vị, dinh dưỡng.

- Nhân viên xử lý các tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp: 3,69/5

Tiêu chí này cũng nằm trong mức hài lòng, cho thấy nhà hàng đã có sự xử lý nhất định đối với các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ. Có 56 khách hàng hài lòng và 24 khách hàng rất hài lòng, chiếm tổng tỷ lệ 62,0%. Điều này phản ánh nhân viên có khả năng hỗ trợ khách khi xảy ra một số vấn đề như thiếu dụng cụ, cần đổi bàn, cần bổ sung món hoặc giải đáp thắc mắc trong quá trình dùng bữa.

Tuy nhiên, điểm số chưa cao cho thấy kỹ năng xử lý tình huống của nhân viên vẫn còn hạn chế. Có 36 khách hàng đánh giá bình thường và 13 khách hàng không hài lòng hoặc rất không hài lòng, cho thấy trong một số trường hợp, việc xử lý tình huống có thể chưa nhanh, chưa linh hoạt hoặc chưa làm khách thật sự hài lòng. Nguyên nhân có thể do nhân viên chưa được đào tạo đầy đủ về kỹ năng xử lý phàn nàn, chưa có sự phối hợp nhịp nhàng giữa nhân viên phục vụ, bếp và quản lý trong giờ cao điểm.

- Nhân viên đáp ứng yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng: 3,66/5

Tiêu chí này đạt mức hài lòng nhưng điểm trung bình chưa cao. Cụ thể, có 57 khách hàng hài lòng và 23 khách hàng rất hài lòng, tương ứng 62,0% khách hàng đánh giá tích cực. Điều này cho thấy nhân viên nhìn chung có đáp ứng các yêu cầu của khách hàng, nhưng tốc độ phục vụ chưa thật sự đồng đều.

Bên cạnh đó, vẫn có 34 khách hàng đánh giá bình thường, 12 khách hàng không hài lòng và 3 khách hàng rất không hài lòng. Điều này phản ánh trong một số thời điểm, nhất là giờ cao điểm Buffet sáng, nhân viên có thể chưa kịp thời đáp ứng

các yêu cầu như bổ sung dụng cụ ăn uống, dọn đĩa đã sử dụng, hỗ trợ khách lấy món hoặc giải đáp thắc mắc. Đây là yếu tố cần được cải thiện vì tốc độ phản hồi của nhân viên ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Tiêu chí đạt điểm thấp nhất:

- Nhân viên có thể tự nhận biết nhu cầu của khách hàng để chủ động phục vụ:

3,52/5

Đây là tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất trong nhóm nhân viên phục vụ. Cụ thể, có 52 khách hàng hài lòng và 19 khách hàng rất hài lòng, chiếm tổng tỷ lệ 55,0%. Trong khi đó, có 39 khách hàng đánh giá bình thường, 15 khách hàng không hài lòng và 4 khách hàng rất không hài lòng. Kết quả này cho thấy khả năng chủ động quan sát và nhận biết nhu cầu của khách hàng vẫn là hạn chế rõ nhất của nhân viên phục vụ.

Nguyên nhân có thể do nhân viên còn phụ thuộc vào việc khách gọi yêu cầu thay vì chủ động quan sát bàn khách. Trong quá trình phục vụ Buffet sáng, một số tình huống như khách thiếu dao, nĩa, muỗng, ly, khăn giấy, bàn có nhiều dụng cụ đã qua sử dụng hoặc khách cần hỗ trợ nhưng chưa được nhân viên chú ý kịp thời có thể làm giảm trải nghiệm của khách hàng. Đặc biệt vào giờ cao điểm, khi lượng khách đông, nhân viên dễ bị phân tán công việc nên khả năng quan sát và phục vụ chủ động chưa thật sự hiệu quả.

Đánh giá chung về nhóm tiêu chí:

Nhìn chung, nhóm tiêu chí nhân viên phục vụ đạt điểm trung bình chung 3,76/5, cho thấy khách hàng đánh giá nhân viên ở mức hài lòng. Các tiêu chí về thái độ thân thiện, nhiệt tình và tác phong phục vụ chuyên nghiệp là điểm mạnh nổi bật, góp phần tạo thiện cảm và sự thoải mái cho khách hàng trong quá trình sử dụng Buffet sáng.

Tuy nhiên, một số tiêu chí như khả năng chủ động nhận biết nhu cầu, tốc độ đáp ứng yêu cầu và kỹ năng xử lý tình huống phát sinh vẫn chưa thật sự nổi bật. Đây là những yếu tố cần được nhà hàng quan tâm cải thiện trong thời gian tới. Nhà hàng cần tăng cường đào tạo nhân viên về kỹ năng quan sát, giao tiếp, xử lý tình huống và phối hợp trong giờ cao điểm, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan.

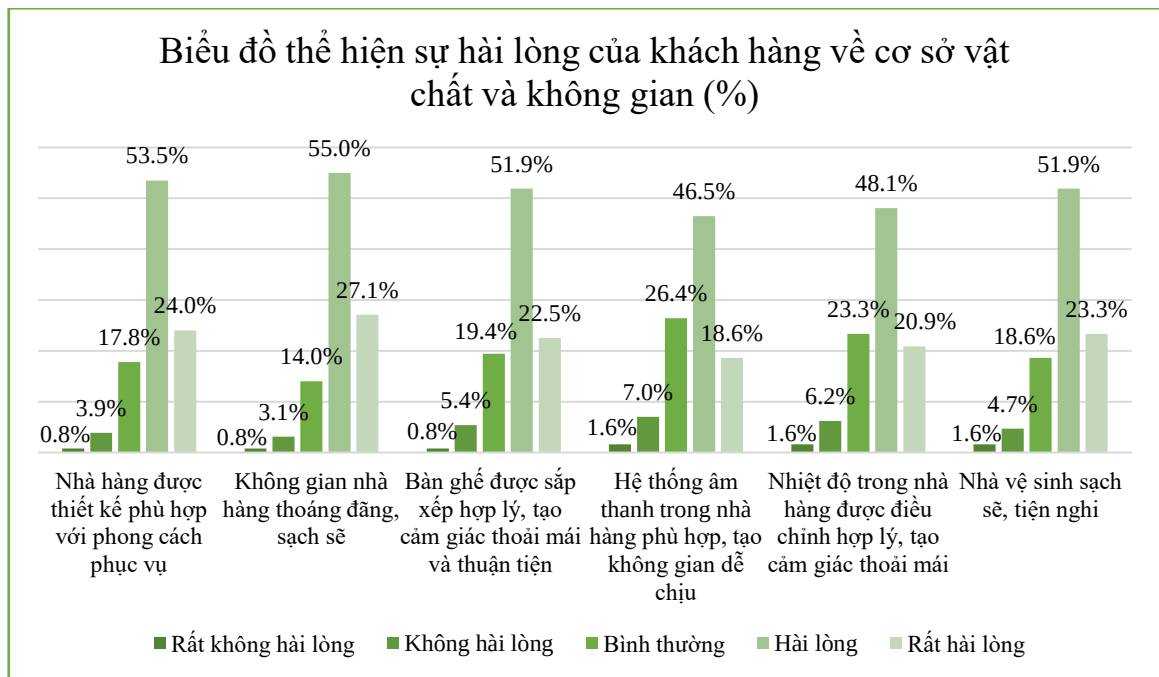
c. Đánh giá về cơ sở vật chất và không gian

Bảng 2.16. Đánh giá của khách hàng về nhóm tiêu chí cơ sở vật chất và không gian

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
Nhà hàng được thiết kế phù hợp với phong cách phục vụ	1	5	23	69	31	3,96	Hài lòng
Không gian nhà hàng thoáng đãng, sạch sẽ	1	4	18	71	35	4,05	Hài lòng
Bàn ghế được sắp xếp hợp lý, tạo cảm giác thoải mái và thuận tiện	1	7	25	67	29	3,90	Hài lòng
Hệ thống âm thanh trong nhà hàng phù hợp, tạo không gian dễ chịu	2	9	34	60	24	3,74	Hài lòng
Nhiệt độ trong nhà hàng được điều chỉnh hợp lý, tạo cảm giác thoải mái	2	8	30	62	27	3,81	Hài lòng
Nhà vệ sinh sạch sẽ, tiện nghi	2	6	24	67	30	3,91	Hài lòng
Trung bình chung						3,89	Hài lòng

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Dựa trên số lượng phiếu ở bảng 2.16, kết quả được quy đổi sang tỷ lệ phần trăm để thể hiện trực quan qua biểu đồ sau.



Biểu đồ 2.8. Thể hiện tỷ lệ phần trăm mức độ hài lòng của khách hàng về cơ sở vật chất và không gian

Nhận xét

Điểm trung bình chung của nhóm tiêu chí cơ sở vật chất và không gian đạt 3,89/5, thuộc mức hài lòng. Đây là nhóm tiêu chí có điểm đánh giá khá cao, cho thấy khách hàng nhìn chung có cảm nhận tích cực về không gian, cách bố trí và điều kiện phục vụ tại Nhà hàng Milan khi sử dụng dịch vụ Buffet sáng.

Tiêu chí có điểm cao nhất:

- Không gian nhà hàng thoáng đãng, sạch sẽ: 4,05/5

Đây là tiêu chí được đánh giá cao nhất trong nhóm cơ sở vật chất và không gian. Cụ thể, có 71 khách hàng đánh giá hài lòng và 35 khách hàng đánh giá rất hài lòng, tương ứng 106/129 khách hàng, chiếm 82,1%. Kết quả này cho thấy không gian nhà hàng tạo được cảm giác dễ chịu, sạch sẽ và phù hợp với nhu cầu dùng bữa sáng của khách hàng.

Mặc dù tiêu chí này đạt điểm cao nhất, nhưng vẫn chưa đạt mức tuyệt đối vì còn một số khách đánh giá ở mức bình thường hoặc chưa hài lòng. Điều này cho thấy nhà hàng vẫn cần tiếp tục duy trì vệ sinh không gian, kiểm tra khu vực bàn ăn, quầy Buffet và lối đi để đảm bảo trải nghiệm ổn định trong suốt thời gian phục vụ.

Các tiêu chí đạt điểm tốt:

- Nhà hàng được thiết kế phù hợp với phong cách phục vụ: 3,96/5

Tiêu chí này đạt mức điểm khá tốt. Có 69 khách hàng hài lòng và 31 khách hàng rất hài lòng, tương ứng tổng tỷ lệ đánh giá tích cực là 77,5%. Điều này cho thấy thiết kế của nhà hàng cơ bản phù hợp với phong cách phục vụ Buffet sáng, giúp khách hàng dễ dàng di chuyển, lấy món và sử dụng dịch vụ.

Tuy nhiên, vẫn có 23 khách hàng đánh giá bình thường, cho thấy một bộ phận khách hàng chưa thật sự ấn tượng với thiết kế không gian. Nhà hàng có thể tiếp tục cải thiện cách bố trí quầy món, lối đi và khu vực ngồi để tạo sự thuận tiện hơn, đặc biệt vào giờ cao điểm.

- Nhà vệ sinh sạch sẽ, tiện nghi: 3,91/5

Tiêu chí này đạt 3,91 điểm, thuộc mức hài lòng. Có 67 khách hàng đánh giá hài lòng và 30 khách hàng đánh giá rất hài lòng, chiếm tổng tỷ lệ 75,2%. Điều này cho thấy khu vực nhà vệ sinh được khách hàng đánh giá khá tốt về mức độ sạch sẽ và tiện nghi.

Tuy nhiên, vẫn còn một số khách đánh giá ở mức bình thường hoặc chưa hài lòng. Vì vậy, nhà hàng cần tiếp tục kiểm tra, vệ sinh thường xuyên và đảm bảo đầy đủ các vật dụng cần thiết trong khu vực nhà vệ sinh, nhất là vào thời điểm đông khách.

- Bàn ghế được sắp xếp hợp lý, tạo cảm giác thoải mái và thuận tiện: 3,90/5

Tiêu chí này đạt 3,90 điểm, cho thấy khách hàng nhìn chung hài lòng với cách sắp xếp bàn ghế của nhà hàng. Có 67 khách hàng hài lòng và 29 khách hàng rất hài lòng, tương ứng 96/129 khách hàng, chiếm 74,4%. Việc bố trí bàn ghế hợp lý giúp khách thuận tiện trong việc dùng bữa, di chuyển và lấy món tại quầy Buffet.

Tuy nhiên, vẫn có 25 khách hàng đánh giá bình thường, cho thấy cách bố trí bàn ghế có thể chưa thật sự tối ưu trong một số thời điểm, đặc biệt khi nhà hàng đông khách. Nhà hàng cần lưu ý khoảng cách giữa các bàn, lối đi và sự thuận tiện trong việc tiếp cận quầy Buffet.

- Nhiệt độ trong nhà hàng được điều chỉnh hợp lý, tạo cảm giác thoải mái: 3,81/5

Tiêu chí này đạt 3,81 điểm, thuộc mức hài lòng. Có 62 khách hàng hài lòng và 27 khách hàng rất hài lòng, chiếm tổng tỷ lệ đánh giá tích cực 69,0%. Điều này cho thấy nhiệt độ trong nhà hàng nhìn chung tạo được cảm giác tương đối thoải mái cho khách khi dùng bữa.

Tuy nhiên, vẫn có 30 khách hàng đánh giá bình thường, chiếm 23,3%, cho thấy cảm nhận về nhiệt độ chưa thật sự đồng đều. Một số khu vực có thể quá lạnh hoặc chưa đủ mát tùy vào vị trí ngồi, thời điểm đông khách hoặc hoạt động của hệ thống điều hòa. Vì vậy, nhà hàng cần điều chỉnh nhiệt độ linh hoạt hơn theo lượng khách và thời điểm phục vụ.

Tiêu chí có điểm thấp nhất:

- Hệ thống âm thanh trong nhà hàng phù hợp, tạo không gian dễ chịu: 3,74/5

Đây là tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất trong nhóm, đạt 3,74 điểm. Cụ thể, có 60 khách hàng đánh giá hài lòng và 24 khách hàng đánh giá rất hài lòng, tương ứng 84/129 khách hàng, chiếm 65,1%. Mặc dù vẫn thuộc mức hài lòng, nhưng tỷ lệ đánh giá tích cực của tiêu chí này thấp hơn so với các tiêu chí còn lại.

Bên cạnh đó, có 34 khách hàng đánh giá bình thường, chiếm 26,4%, và 11 khách hàng đánh giá không hài lòng hoặc rất không hài lòng, chiếm 8,6%. Điều này cho thấy hệ thống âm thanh chưa thật sự tạo được cảm nhận nổi bật cho khách hàng. Nguyên nhân có thể do âm lượng chưa phù hợp, âm thanh chưa đồng đều giữa các khu vực hoặc chưa tạo được không gian thư giãn trong bữa sáng. Nhà hàng cần kiểm tra và điều chỉnh âm thanh phù hợp hơn để tạo cảm giác dễ chịu cho khách hàng.

Đánh giá chung về nhóm tiêu chí:

Nhìn chung, nhóm tiêu chí cơ sở vật chất và không gian đạt điểm trung bình chung 3,89/5, cho thấy khách hàng đánh giá nhóm này ở mức hài lòng. Các tiêu chí về không gian thoáng đãng, sạch sẽ, thiết kế phù hợp, bàn ghế sắp xếp hợp lý và nhà vệ sinh sạch sẽ, tiện nghi là những điểm mạnh của nhà hàng, góp phần tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ Buffet sáng.

Tuy nhiên, một số yếu tố như hệ thống âm thanh và nhiệt độ trong nhà hàng vẫn cần được quan tâm cải thiện để nâng cao trải nghiệm khách hàng. Đặc biệt, hệ thống âm thanh là tiêu chí có điểm thấp nhất trong nhóm, cho thấy nhà hàng cần điều chỉnh âm lượng, chất lượng âm thanh và không gian âm nhạc sao cho phù hợp hơn với bữa sáng. Việc duy trì các điểm mạnh và cải thiện những hạn chế này sẽ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Milan.

d. Đánh giá về quy trình phục vụ

Quy trình phục vụ là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự thuận tiện và trải nghiệm của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ Buffet sáng. Nhóm tiêu chí

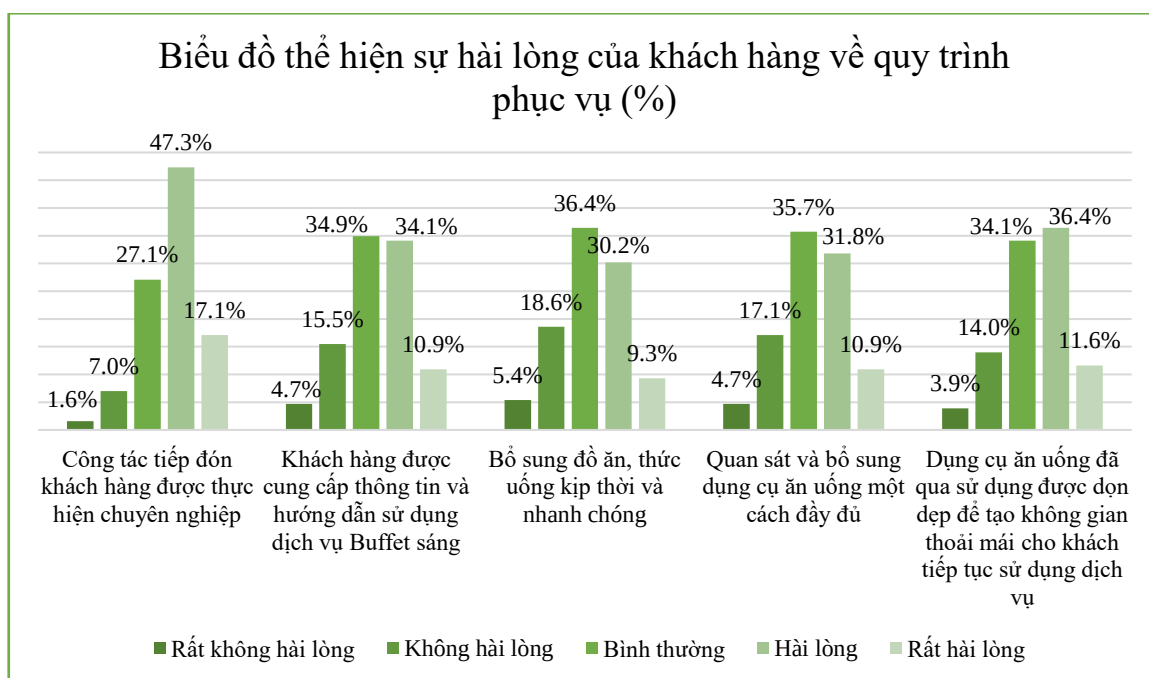
này tập trung đánh giá công tác tiếp đón, hướng dẫn khách, bổ sung món ăn, bổ sung dụng cụ và dọn dẹp dụng cụ đã qua sử dụng trong quá trình phục vụ.

Bảng 2.17. Đánh giá của khách hàng về nhóm tiêu chí quy trình phục vụ

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
Công tác tiếp đón khách hàng được thực hiện chuyên nghiệp	2	9	35	61	22	3,71	Hài lòng
Khách hàng được cung cấp thông tin và hướng dẫn sử dụng dịch vụ Buffet sáng	6	20	45	44	14	3,31	Bình thường
Bổ sung đồ ăn, thức uống kịp thời và nhanh chóng	7	24	47	39	12	3,19	Bình thường
Quan sát và bổ sung dụng cụ ăn uống một cách đầy đủ	6	22	46	41	14	3,27	Bình thường
Dụng cụ ăn uống đã qua sử dụng được dọn dẹp để tạo không gian thoải mái cho khách tiếp tục sử dụng dịch vụ	5	18	44	47	15	3,38	Bình thường
Trung bình chung						3,37	Bình thường

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Dựa trên số lượng phiếu ở bảng 2.17, kết quả được quy đổi sang tỷ lệ phần trăm để thể hiện trực quan qua biểu đồ sau.



Biểu đồ 2.9. Thể hiện cơ cấu mức độ hài lòng của khách hàng về quy trình phục vụ

Nhận xét:

Điểm trung bình chung của nhóm tiêu chí quy trình phục vụ đạt 3,37/5, thuộc mức bình thường. Đây là nhóm có điểm đánh giá thấp hơn so với các nhóm tiêu chí trước đó như món ăn và đồ uống, nhân viên phục vụ, cơ sở vật chất và không gian. Kết quả này cho thấy quy trình phục vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan vẫn còn một số hạn chế cần được cải thiện, đặc biệt ở các khâu hướng dẫn khách, bổ sung món ăn, bổ sung dụng cụ ăn uống và dọn dẹp dụng cụ đã qua sử dụng trong quá trình khách dùng bữa.

Tiêu chí có điểm cao nhất:

- Công tác tiếp đón khách hàng được thực hiện chuyên nghiệp: 3,71/5

Đây là tiêu chí có điểm trung bình cao nhất trong nhóm quy trình phục vụ và là tiêu chí duy nhất đạt mức hài lòng. Cụ thể, có 61 khách hàng đánh giá hài lòng và 22 khách hàng đánh giá rất hài lòng, tương ứng 83/129 khách hàng, chiếm 64,3%. Điều này cho thấy công tác tiếp đón khách tại nhà hàng nhìn chung được thực hiện tương đối tốt, nhân viên có thái độ lịch sự và tạo được ấn tượng ban đầu tích cực cho khách hàng khi sử dụng Buffet sáng.

Tuy nhiên, vẫn còn 35 khách hàng đánh giá bình thường, chiếm 27,1%, và 11 khách hàng đánh giá không hài lòng hoặc rất không hài lòng, chiếm 8,5%. Điều này

cho thấy khâu tiếp đón tuy là điểm tốt nhất trong nhóm nhưng vẫn cần được thực hiện đồng đều hơn, đặc biệt vào thời điểm đông khách hoặc khi khách lần đầu sử dụng dịch vụ.

Các tiêu chí đạt mức bình thường:

- Dụng cụ ăn uống đã qua sử dụng được dọn dẹp để tạo không gian thoải mái cho khách tiếp tục sử dụng dịch vụ: 3,38/5

Tiêu chí này đạt 3,38 điểm, thuộc mức bình thường nhưng gần với mức hài lòng. Có 47 khách hàng đánh giá hài lòng và 15 khách hàng đánh giá rất hài lòng, tương ứng 62/129 khách hàng, chiếm 48,1%. Điều này cho thấy một bộ phận khách hàng vẫn đánh giá tích cực về việc dọn dẹp dụng cụ đã qua sử dụng của nhà hàng.

Tuy nhiên, có 44 khách hàng đánh giá bình thường, chiếm 34,1%, và 23 khách hàng không hài lòng hoặc rất không hài lòng, chiếm 17,8%. Kết quả này cho thấy tốc độ dọn dẹp bàn và dụng cụ đã qua sử dụng chưa thật sự ổn định. Trong giờ cao điểm, nếu đĩa, ly hoặc dao nĩa đã sử dụng chưa được thu dọn kịp thời, khách hàng có thể cảm thấy không gian bàn ăn chật, thiếu thoải mái và ảnh hưởng đến trải nghiệm dùng bữa.

- Khách hàng được cung cấp thông tin và hướng dẫn sử dụng dịch vụ Buffet sáng: 3,31/5

Tiêu chí này đạt 3,31 điểm, thuộc mức bình thường. Có 44 khách hàng đánh giá hài lòng và 14 khách hàng đánh giá rất hài lòng, tương ứng 58/129 khách hàng, chiếm 45,0%. Điều này cho thấy một số khách hàng vẫn được hỗ trợ và hướng dẫn khi sử dụng Buffet sáng.

Tuy nhiên, có đến 45 khách hàng đánh giá bình thường, chiếm 34,9%, và 26 khách hàng không hài lòng hoặc rất không hài lòng, chiếm 20,2%. Kết quả này phản ánh việc cung cấp thông tin và hướng dẫn khách chưa thật sự rõ ràng. Đối với khách lần đầu sử dụng dịch vụ, nếu không được hướng dẫn về khu vực quầy món, quầy đồ uống, cách lấy món hoặc vị trí dụng cụ, khách có thể cảm thấy lúng túng và chưa thuận tiện trong quá trình trải nghiệm.

- Quan sát và bổ sung dụng cụ ăn uống một cách đầy đủ: 3,27/5

Tiêu chí này đạt 3,27 điểm, cũng thuộc mức bình thường. Có 41 khách hàng đánh giá hài lòng và 14 khách hàng đánh giá rất hài lòng, tương ứng 55/129 khách

hàng, chiếm 42,6%. Kết quả này cho thấy việc bổ sung dụng cụ ăn uống đã được thực hiện nhưng chưa thật sự đồng đều.

Bên cạnh đó, có 46 khách hàng đánh giá bình thường, chiếm 35,7%, và 28 khách hàng không hài lòng hoặc rất không hài lòng, chiếm 21,7%. Điều này cho thấy nhân viên chưa thường xuyên quan sát kịp thời để bổ sung các dụng cụ như đĩa, muỗng, nĩa, ly hoặc khăn giấy. Khi khách phải tự tìm dụng cụ hoặc chờ nhân viên bổ sung, trải nghiệm sử dụng Buffet sáng sẽ bị ảnh hưởng.

Tiêu chí có điểm thấp nhất:

- Bổ sung đồ ăn, thức uống kịp thời và nhanh chóng: 3,19/5

Đây là tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất trong nhóm quy trình phục vụ, đạt mức bình thường. Có 39 khách hàng đánh giá hài lòng và 12 khách hàng đánh giá rất hài lòng, tương ứng 51/129 khách hàng, chiếm 39,5%. Trong khi đó, có 47 khách hàng đánh giá bình thường, chiếm 36,4%, và 31 khách hàng đánh giá không hài lòng hoặc rất không hài lòng, chiếm 24,0%.

Kết quả này cho thấy việc bổ sung đồ ăn và thức uống chưa thật sự kịp thời, đặc biệt vào giờ cao điểm Buffet sáng khi lượng khách xuống nhà hàng cùng lúc. Một số món ăn hoặc đồ uống có thể bị vơi nhanh nhưng chưa được bổ sung ngay, làm hạn chế sự lựa chọn của khách hàng và ảnh hưởng đến cảm nhận về chất lượng dịch vụ. Đây là hạn chế nổi bật nhất trong nhóm quy trình phục vụ và cần được nhà hàng ưu tiên cải thiện.

Đánh giá chung về nhóm tiêu chí:

Nhìn chung, nhóm tiêu chí quy trình phục vụ đạt điểm trung bình chung 3,37/5, thuộc mức bình thường. Trong nhóm này, công tác tiếp đón khách hàng là tiêu chí được đánh giá tốt nhất, cho thấy nhà hàng đã thực hiện khá ổn khâu chào đón và tạo ấn tượng ban đầu cho khách.

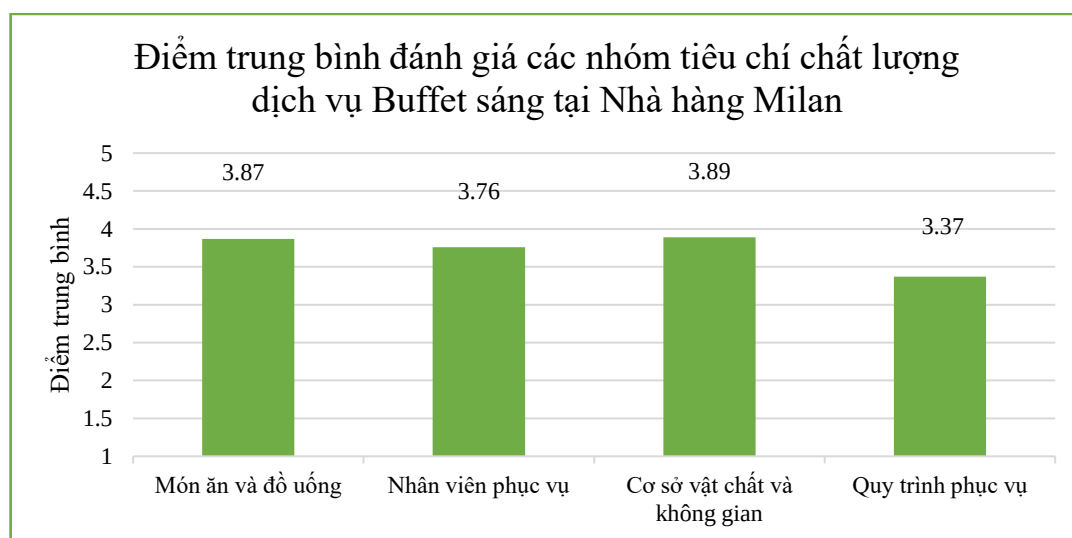
Tuy nhiên, các tiêu chí còn lại như hướng dẫn khách sử dụng Buffet, bổ sung đồ ăn và thức uống, bổ sung dụng cụ ăn uống và dọn dẹp dụng cụ đã qua sử dụng đều chỉ đạt mức bình thường. Điều này phản ánh quy trình phục vụ Buffet sáng vẫn chưa thật sự ổn định, đặc biệt vào thời điểm đông khách. Vì vậy, nhà hàng cần cải thiện việc phân công nhân sự, tăng cường quan sát khu vực phục vụ, bổ sung món ăn và dụng cụ kịp thời, đồng thời dọn dẹp bàn nhanh chóng hơn để nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

e. Tổng hợp đánh giá chất lượng dịch vụ Buffet sáng

Bảng 2.18. Tổng hợp đánh giá chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan

STT	Nhóm tiêu chí	Điểm trung bình	Kết luận
1	Món ăn và đồ uống	3,87	Hài lòng
2	Nhân viên phục vụ	3,76	Hài lòng
3	Cơ sở vật chất và không gian	3,89	Hài lòng
4	Quy trình phục vụ	3,37	Bình thường
	Trung bình chung	3,72	Hài lòng

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



Biểu đồ 2.10. Thể hiện điểm trung bình đánh giá các nhóm tiêu chí chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan

Nhận xét:

Kết quả tổng hợp cho thấy chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan được khách hàng đánh giá ở mức hài lòng, với điểm trung bình chung đạt 3,72/5. Trong đó, nhóm tiêu chí cơ sở vật chất và không gian đạt điểm trung bình cao nhất với 3,89 điểm, cho thấy khách hàng đánh giá tích cực về không gian nhà hàng, sự sạch sẽ, cách bố trí bàn ghế và điều kiện phục vụ. Đây là điểm mạnh cần được nhà hàng tiếp tục duy trì trong quá trình phục vụ Buffet sáng.

Nhóm món ăn và đồ uống đạt 3,87 điểm, phản ánh khách hàng tương đối hài lòng về chất lượng món ăn, hương vị, cách trình bày và vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm. Nhóm nhân viên phục vụ đạt 3,76 điểm, cho thấy thái độ và tác phong phục vụ của nhân viên nhìn chung được khách hàng ghi nhận ở mức tích cực.

Tuy nhiên, nhóm quy trình phục vụ chỉ đạt 3,37 điểm, thuộc mức bình thường và là nhóm có điểm thấp nhất. Điều này cho thấy quy trình phục vụ Buffet sáng vẫn còn một số hạn chế, đặc biệt ở các khâu hướng dẫn khách sử dụng dịch vụ, bổ sung món ăn và đồ uống, quan sát bổ sung dụng cụ ăn uống và dọn dẹp bàn trong quá trình khách dùng bữa. Vì vậy, nhà hàng cần tập trung cải thiện nhóm tiêu chí này nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng và mức độ hài lòng của khách hàng.

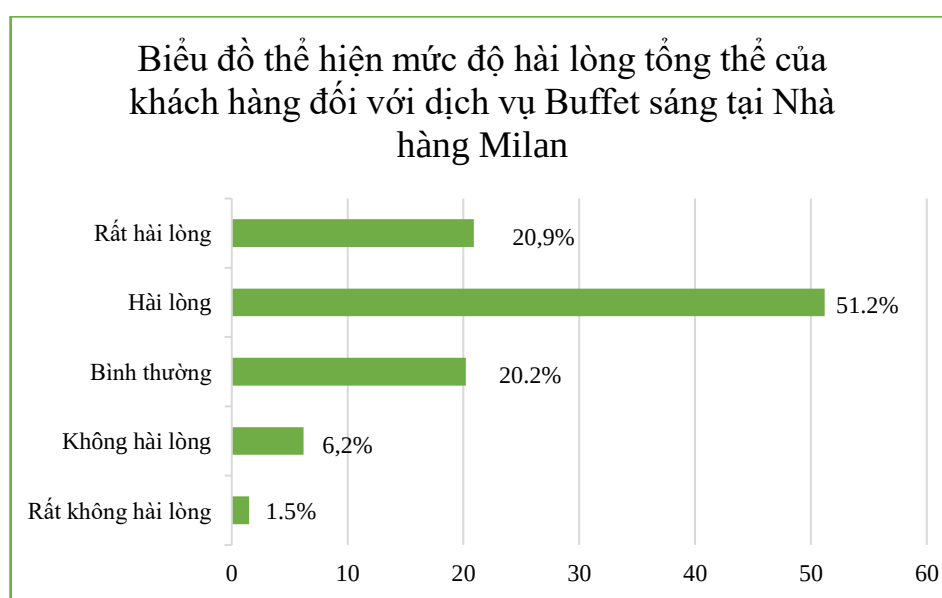
2.4.3. Mức độ hài lòng tổng thể về chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan

a. Mức độ hài lòng tổng thể của khách hàng

Bảng 2.19. Mức độ hài lòng tổng thể của khách hàng đối với dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan

Mức độ hài lòng	Số lượng	Tỷ lệ(%)
Rất không hài lòng	2	1,5
Không hài lòng	8	6,2
Bình thường	26	20,2
Hài lòng	66	51,2
Rất hài lòng	27	20,9
Tổng cộng	129	100

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



Biểu đồ 2.11. Thể hiện cơ cấu mức độ hài lòng tổng thể của khách hàng đối với dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan

Nhận xét:

Kết quả khảo sát cho thấy phần lớn khách hàng có mức độ hài lòng khá tích cực khi trải nghiệm dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan. Cụ thể, nhóm khách hàng đánh giá hài lòng chiếm cao nhất với 51,2%, tương ứng 66 khách hàng. Bên cạnh đó, nhóm khách hàng đánh giá rất hài lòng chiếm 20,9%, tương ứng 27 khách hàng. Như vậy, tổng cộng có 72,1% khách hàng, tương đương 93 khách hàng, có cảm nhận tích cực đối với chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng. Điều này cho thấy dịch vụ Buffet sáng nhìn chung đã đáp ứng tương đối tốt nhu cầu và kỳ vọng của đa số khách hàng.

Tuy nhiên, vẫn có 20,2% khách hàng đánh giá ở mức bình thường, tương ứng 26 khách hàng. Nhóm khách này tuy chưa thể hiện sự không hài lòng rõ rệt, nhưng cũng chưa có cảm nhận thật sự nổi bật đối với dịch vụ Buffet sáng. Điều này cho thấy trải nghiệm của một bộ phận khách hàng vẫn còn ở mức trung lập, có thể do một số yếu tố như món ăn chưa được bổ sung kịp thời vào giờ cao điểm, nhân viên chưa chủ động quan sát nhu cầu của khách, hoặc việc hướng dẫn khách sử dụng Buffet chưa thật sự rõ ràng. Đây là nhóm khách hàng cần được nhà hàng quan tâm hơn, vì nếu chất lượng dịch vụ không được cải thiện, họ có thể chuyển sang đánh giá không hài lòng trong những lần trải nghiệm tiếp theo.

Bên cạnh đó, tỷ lệ khách hàng đánh giá không hài lòng chiếm 6,2%, tương ứng 8 khách hàng, và rất không hài lòng chiếm 1,5%, tương ứng 2 khách hàng. Mặc dù tỷ lệ này không cao, nhưng vẫn phản ánh rằng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Những hạn chế này có thể liên quan đến quy trình phục vụ, tốc độ bổ sung món ăn và đồ uống, việc dọn dẹp dụng cụ đã qua sử dụng hoặc khả năng hỗ trợ khách trong quá trình dùng bữa. Vì vậy, nhà hàng cần tiếp tục duy trì những điểm mạnh hiện có, đồng thời chú trọng cải thiện các khâu còn hạn chế nhằm nâng cao mức độ hài lòng tổng thể của khách hàng trong thời gian tới.

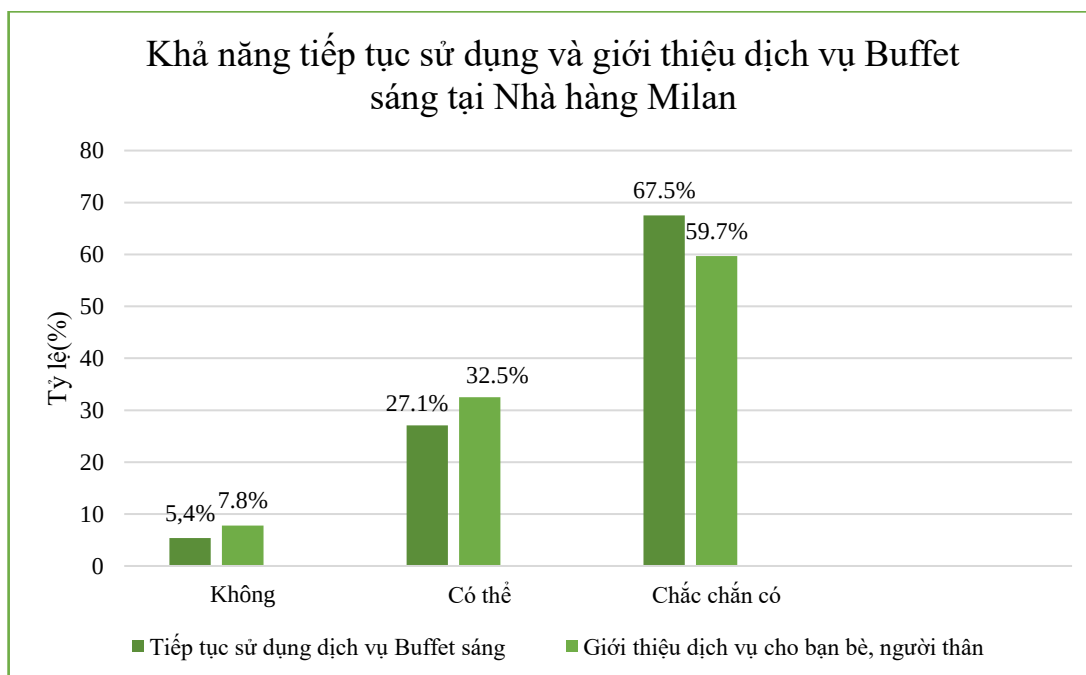
b. Khả năng tiếp tục sử dụng và giới thiệu dịch vụ

Bảng 2.20. Khả năng tiếp tục sử dụng và giới thiệu dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan

Nội dung đánh giá	Không	Có thể	Chắc chắn có	Tổng cộng
Tiếp tục sử dụng dịch vụ Buffet sáng	7 phiếu 5,4%	35 phiếu 27,1%	87 phiếu 67,5%	129 phiếu 100%

Giới thiệu dịch vụ cho bạn bè, người thân	10 phiếu 7,8%	42 phiếu 32,5%	77 phiếu 59,7%	129 phiếu 100%
--	------------------	-------------------	-------------------	-------------------

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



Biểu đồ 2.12. Thể hiện cơ cấu khả năng tiếp tục sử dụng và giới thiệu dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan

Nhận xét:

Phần lớn khách hàng vẫn có xu hướng tiếp tục sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan trong thời gian tới. Cụ thể, có 67,5% khách hàng lựa chọn chắc chắn có, tương ứng 87 khách hàng, 27,1% lựa chọn có thể, tương ứng 35 khách hàng, và chỉ 5,4% lựa chọn không, tương ứng 7 khách hàng. Điều này cho thấy dịch vụ Buffet sáng đã tạo được ấn tượng tương đối tốt và có khả năng giữ chân phần lớn khách hàng sau khi trải nghiệm.

Đối với khả năng giới thiệu dịch vụ, có 59,7% khách hàng cho biết chắc chắn có giới thiệu dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan cho bạn bè, người thân, tương ứng 77 khách hàng. Bên cạnh đó, 32,5% lựa chọn có thể, tương ứng 42 khách hàng và 7,8% lựa chọn không, tương ứng 10 khách hàng. Tỷ lệ khách hàng chắc chắn giới thiệu thấp hơn tỷ lệ khách hàng chắc chắn quay lại, cho thấy mặc dù nhiều khách hàng có xu hướng tiếp tục sử dụng dịch vụ, nhưng mức độ sẵn sàng giới thiệu vẫn chưa thật sự cao bằng. Điều này phản ánh nhà hàng cần tiếp tục nâng cao tính ổn định

của chất lượng phục vụ, đặc biệt là quy trình phục vụ trong giờ cao điểm, để tạo ấn tượng rõ nét hơn và tăng khả năng khách hàng giới thiệu dịch vụ cho người khác.

c. Tổng hợp ý kiến góp ý và đề xuất của khách hàng

Bảng 2.21. Tổng hợp ý kiến góp ý và đề xuất của khách hàng về dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan

Câu hỏi mở	Nội dung ý kiến được tổng hợp	Ý nghĩa đối với cải thiện dịch vụ
Câu 1: Theo anh/chị, Nhà hàng Milan cần cải thiện điều gì để nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng?	Khách hàng đề cập đến việc cần bổ sung món ăn và đồ uống kịp thời hơn, tăng cường dọn dẹp bàn, bổ sung dụng cụ ăn uống, cải thiện tốc độ phục vụ và nâng cao sự chủ động của nhân viên trong giờ cao điểm.	Giúp nhận diện các hạn chế liên quan đến quy trình phục vụ, tốc độ đáp ứng và khả năng quan sát của nhân viên.
Câu 2: Anh/chị có đề xuất gì để dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng?	Khách hàng đề xuất đa dạng hóa thực đơn, bổ sung thêm món ăn địa phương, cải thiện chất lượng đồ uống, bố trí quầy Buffet rõ ràng hơn và nâng cao kỹ năng giao tiếp, hỗ trợ khách của nhân viên.	Làm cơ sở đề xuất các giải pháp về thực đơn, đồ uống, cách bố trí quầy Buffet và đào tạo nhân viên.

(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét:

Qua tổng hợp ý kiến từ hai câu hỏi mở, có thể thấy các góp ý của khách hàng tập trung chủ yếu vào hai nhóm nội dung: cải thiện quy trình phục vụ và nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Ở câu hỏi thứ nhất, khách hàng quan tâm nhiều đến các vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ như tốc độ bổ sung món ăn, đồ uống, dọn dẹp bàn, bổ sung dụng cụ và sự chủ động của nhân viên. Trong khi đó, ở câu hỏi thứ hai, các đề xuất tập trung nhiều hơn vào việc đa dạng hóa thực đơn, bổ sung món ăn đặc trưng địa phương, cải thiện chất lượng đồ uống và nâng cao kỹ năng phục vụ. Những ý kiến này phù hợp với kết quả khảo sát định lượng, đặc biệt là các tiêu chí có điểm đánh giá thấp hơn như quy trình phục vụ, chất lượng đồ uống

và khả năng chủ động của nhân viên. Vì vậy, đây là cơ sở thực tiễn quan trọng để đề tài đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan trong Chương 3.

2.5. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan

Trên cơ sở phân tích thực trạng hoạt động của Nhà hàng Milan, các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ Buffet sáng và kết quả khảo sát khách hàng, có thể nhận thấy chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan nhìn chung được đánh giá ở mức tích cực. Kết quả khảo sát cho thấy điểm trung bình chung của các nhóm tiêu chí đạt 3,72/5, thuộc mức hài lòng. Điều này phản ánh dịch vụ Buffet sáng của nhà hàng về cơ bản đã đáp ứng được nhu cầu của phần lớn khách hàng, đặc biệt ở các yếu tố như cơ sở vật chất và không gian, chất lượng món ăn và đồ uống, cũng như thái độ phục vụ của nhân viên.

Trong các nhóm tiêu chí được khảo sát, cơ sở vật chất và không gian đạt điểm trung bình cao nhất với 3,89/5, tiếp đến là nhóm món ăn và đồ uống đạt 3,87/5, nhóm nhân viên phục vụ đạt 3,76/5. Các kết quả này cho thấy Nhà hàng Milan có nền tảng tương đối thuận lợi trong việc cung cấp dịch vụ Buffet sáng, nhất là khi nhà hàng nằm trong khách sạn 4 sao, có không gian phục vụ khá tốt, cơ sở vật chất tương đối đồng bộ và đội ngũ nhân viên được tổ chức theo cơ cấu rõ ràng.

Tuy nhiên, chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng vẫn chưa thật sự đồng đều giữa các nhóm tiêu chí. Nhóm quy trình phục vụ chỉ đạt 3,37/5, thuộc mức bình thường và là nhóm có điểm thấp nhất. Điều này cho thấy bên cạnh các điểm mạnh về không gian, món ăn và thái độ phục vụ, quá trình vận hành Buffet sáng vẫn còn tồn tại một số hạn chế, chủ yếu liên quan đến việc hướng dẫn khách sử dụng dịch vụ, bổ sung món ăn và đồ uống, bổ sung dụng cụ ăn uống, dọn dẹp bàn và khả năng phục vụ chủ động trong giờ cao điểm.

Bên cạnh kết quả khảo sát định lượng, phần góp ý và đề xuất của khách hàng cũng cho thấy một số nội dung cần được nhà hàng quan tâm cải thiện. Các ý kiến tập trung chủ yếu vào việc bổ sung món ăn và đồ uống nhanh hơn, đa dạng hóa thực đơn, cải thiện chất lượng đồ uống, tăng cường sự chủ động của nhân viên và dọn dẹp bàn kịp thời hơn. Những góp ý này tương đối phù hợp với kết quả phân tích các nhóm tiêu chí, đặc biệt là nhóm quy trình phục vụ và một số tiêu chí có điểm đánh giá thấp

hơn. Do đó, đây là cơ sở bổ sung quan trọng để đánh giá điểm mạnh, hạn chế và nguyên nhân trong chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan.

2.5.1. Những điểm mạnh

Thứ nhất, cơ sở vật chất và không gian phục vụ của nhà hàng là điểm mạnh nổi bật. Nhà hàng Milan được bố trí tại tầng 3 của khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel, có không gian tương đối rộng, thiết kế thanh lịch và phù hợp với tiêu chuẩn phục vụ của khách sạn 4 sao. Kết quả khảo sát cho thấy nhóm tiêu chí cơ sở vật chất và không gian đạt 3,89/5, cao nhất trong các nhóm tiêu chí. Điều này cho thấy khách hàng có cảm nhận khá tích cực về không gian nhà hàng, sự sạch sẽ, cách bố trí bàn ghế, điều kiện nhiệt độ, âm thanh và các tiện nghi liên quan.

Đối với dịch vụ Buffet sáng, không gian phục vụ có vai trò rất quan trọng vì khách hàng thường phải di chuyển nhiều giữa khu vực bàn ăn và quầy Buffet. Việc nhà hàng có không gian thoáng, bàn ghế được sắp xếp tương đối hợp lý và khu vực Buffet được bố trí rõ ràng giúp khách hàng thuận tiện hơn trong quá trình lựa chọn món ăn. Đây là yếu tố góp phần tạo ấn tượng ban đầu tốt và nâng cao trải nghiệm chung của khách hàng khi sử dụng dịch vụ.

Thứ hai, chất lượng món ăn và đồ uống nhìn chung đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Nhóm tiêu chí món ăn và đồ uống đạt 3,87/5, thuộc mức hài lòng. Kết quả này cho thấy Buffet sáng tại Nhà hàng Milan đã đáp ứng tương đối tốt nhu cầu ăn sáng cơ bản của khách lưu trú, thông qua cơ cấu thực đơn gồm nhiều nhóm món như món nóng, món nguội, bánh, trái cây, nước uống, trà, cà phê và một số món tráng miệng nhẹ.

Bên cạnh đó, các tiêu chí như an toàn vệ sinh thực phẩm, hương vị món ăn, độ tươi mới của nguyên liệu và cách trình bày món ăn đều được khách hàng đánh giá khá tích cực. Đặc biệt, tiêu chí về an toàn vệ sinh thực phẩm đạt điểm cao nhất trong nhóm, cho thấy nhà hàng đã tạo được sự tin tưởng nhất định đối với khách hàng. Đây là điểm mạnh quan trọng vì trong phục vụ Buffet sáng, món ăn được trưng bày trong một khoảng thời gian nhất định và phục vụ cho nhiều lượt khách, nên vấn đề vệ sinh, bảo quản và trình bày món ăn cần được chú trọng thường xuyên.

Thứ ba, đội ngũ nhân viên phục vụ có thái độ thân thiện và tác phong tương đối chuyên nghiệp. Nhóm tiêu chí nhân viên phục vụ đạt 3,76/5, thuộc mức hài lòng. Trong đó, tiêu chí nhân viên thân thiện, nhiệt tình đạt điểm cao nhất trong nhóm. Điều

này cho thấy nhân viên Nhà hàng Milan đã tạo được thiện cảm với khách hàng thông qua thái độ vui vẻ, lịch sự và sẵn sàng hỗ trợ trong quá trình phục vụ.

Đối với dịch vụ ăn uống trong khách sạn, nhân viên là lực lượng tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, từ khâu chào đón, hướng dẫn, hỗ trợ trong quá trình dùng bữa đến xử lý các yêu cầu phát sinh. Vì vậy, thái độ phục vụ tích cực của nhân viên góp phần quan trọng vào việc nâng cao cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Ngoài ra, cơ cấu nhân sự của nhà hàng được phân chia theo các vị trí như trưởng bộ phận ẩm thực, giám sát, tổ trưởng, nhân viên đón khách, nhân viên phục vụ và nhân viên pha chế cũng cho thấy nhà hàng đã có sự tổ chức tương đối rõ ràng trong hoạt động vận hành.

Thứ tư, mức độ hài lòng tổng thể và khả năng quay lại của khách hàng tương đối khả quan. Kết quả khảo sát cho thấy có 72,1% khách hàng đánh giá dịch vụ Buffet sáng ở mức hài lòng và rất hài lòng, tương ứng 93/129 khách hàng. Đây là tín hiệu tích cực, phản ánh rằng phần lớn khách hàng có cảm nhận tốt sau khi trải nghiệm dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan.

Bên cạnh đó, có 67,5% khách hàng cho biết chắc chắn sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ Buffet sáng và 59,7% khách hàng chắc chắn sẽ giới thiệu dịch vụ cho bạn bè, người thân. Kết quả này cho thấy dịch vụ Buffet sáng của nhà hàng đã tạo được ấn tượng nhất định và có khả năng giữ chân khách hàng. Đây cũng là cơ sở quan trọng để nhà hàng tiếp tục phát huy các yếu tố đang được khách hàng đánh giá tích cực, đồng thời nâng cao chất lượng phục vụ nhằm tăng khả năng khách hàng quay lại và giới thiệu dịch vụ.

Tóm lại, những điểm mạnh nổi bật của dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan tập trung ở các phương diện: không gian phục vụ tương đối tốt, món ăn và đồ uống đáp ứng cơ bản nhu cầu khách hàng, nhân viên có thái độ thân thiện và mức độ hài lòng tổng thể khá tích cực. Đây là nền tảng quan trọng giúp nhà hàng duy trì chất lượng dịch vụ và tạo lợi thế trong quá trình phục vụ khách lưu trú tại khách sạn.

2.5.2. Những hạn chế

Thứ nhất, quy trình phục vụ Buffet sáng chưa thật sự ổn định và đồng bộ. Nhóm tiêu chí quy trình phục vụ chỉ đạt 3,37/5, thuộc mức bình thường và thấp nhất trong các nhóm tiêu chí khảo sát. Kết quả này cho thấy mặc dù nhà hàng có nền tảng tương đối tốt về cơ sở vật chất, món ăn và thái độ phục vụ, nhưng quá trình tổ chức

phục vụ Buffet sáng vẫn còn một số khâu chưa đáp ứng tốt kỳ vọng của khách hàng. Các nội dung như hướng dẫn khách sử dụng dịch vụ, bổ sung món ăn, bổ sung dụng cụ ăn uống và dọn dẹp bàn chưa được thực hiện một cách thật sự kịp thời, nhất là trong những thời điểm đông khách.

Thứ hai, việc bổ sung món và đồ uống chưa kịp thời. Đây là hạn chế nổi bật trong nhóm quy trình phục vụ, khi tiêu chí bổ sung đồ ăn, thức uống kịp thời và nhanh chóng chỉ đạt 3,19/5, thấp nhất trong nhóm. Trong quá trình phục vụ Buffet sáng, một số món ăn hoặc đồ uống có thể bị vơi nhanh do lượng khách sử dụng cùng lúc. Nếu việc theo dõi và bổ sung không được thực hiện thường xuyên, khách hàng sẽ bị hạn chế lựa chọn hoặc phải chờ món được bổ sung. Điều này có thể ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng về sự đầy đủ, chuyên nghiệp và thuận tiện của dịch vụ Buffet sáng.

Thứ ba, công tác hướng dẫn khách sử dụng dịch vụ Buffet sáng chưa thật sự rõ ràng. Tiêu chí khách hàng được cung cấp thông tin và hướng dẫn sử dụng dịch vụ Buffet sáng đạt 3,31/5, thuộc mức bình thường. Điều này cho thấy một số khách hàng, đặc biệt là khách lần đầu sử dụng dịch vụ, có thể chưa được hướng dẫn đầy đủ về khu vực quầy món, quầy đồ uống, vị trí dụng cụ ăn uống hoặc cách di chuyển trong không gian Buffet. Khi thiếu sự hướng dẫn rõ ràng, khách hàng dễ cảm thấy lúng túng, làm giảm sự thuận tiện trong quá trình trải nghiệm dịch vụ.

Thứ tư, khả năng quan sát và phục vụ chủ động của nhân viên còn hạn chế. Mặc dù nhóm nhân viên phục vụ đạt điểm trung bình 3,76/5, thuộc mức hài lòng, nhưng tiêu chí nhân viên có thể tự nhận biết nhu cầu của khách hàng để chủ động phục vụ chỉ đạt 3,52/5, là tiêu chí thấp nhất trong nhóm nhân viên phục vụ. Điều này cho thấy một số nhân viên vẫn còn phụ thuộc vào yêu cầu trực tiếp từ khách, chưa thật sự chủ động trong việc quan sát bàn khách, bổ sung dụng cụ, dọn dẹp bàn hoặc hỗ trợ khách khi cần thiết. Trong loại hình Buffet sáng, sự chủ động của nhân viên có vai trò quan trọng vì khách hàng thường di chuyển nhiều và phát sinh nhiều nhu cầu trong suốt quá trình dùng bữa.

Thứ năm, việc dọn dẹp dụng cụ ăn uống đã qua sử dụng chưa thật sự nhanh chóng và đồng đều. Tiêu chí dụng cụ ăn uống đã qua sử dụng được dọn dẹp để tạo không gian thoải mái cho khách tiếp tục sử dụng dịch vụ đạt 3,38/5, thuộc mức bình thường. Trong quá trình sử dụng Buffet, khách thường lấy món nhiều lần nên trên

bàn dễ phát sinh nhiều đĩa, ly, dao, nĩa đã qua sử dụng. Nếu nhân viên không thu dọn kịp thời, bàn ăn có thể trở nên chật, thiếu gọn gàng và ảnh hưởng đến cảm giác thoải mái của khách hàng. Hạn chế này không chỉ ảnh hưởng đến yếu tố vệ sinh và thẩm mỹ mà còn làm giảm cảm nhận của khách về tính chuyên nghiệp trong phục vụ.

Thứ sáu, chất lượng và sự đa dạng của đồ uống chưa thật sự nổi bật. Trong nhóm món ăn và đồ uống, tiêu chí đồ uống có chất lượng, đáp ứng nhu cầu của khách hàng đạt 3,70/5, thấp nhất trong nhóm. Mặc dù vẫn thuộc mức hài lòng, kết quả này cho thấy đồ uống chưa tạo được ấn tượng rõ nét so với các tiêu chí khác như hương vị món ăn, độ tươi mới của nguyên liệu hay vệ sinh an toàn thực phẩm. Nguyên nhân có thể xuất phát từ danh mục đồ uống còn hạn chế, chưa có nhiều lựa chọn phù hợp với các nhóm khách hàng khác nhau như khách nội địa, khách quốc tế, khách lớn tuổi hoặc khách đi cùng trẻ em.

Nhìn chung, các hạn chế trong chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan chủ yếu tập trung ở quy trình vận hành và sự chủ động trong phục vụ. Những vấn đề như bổ sung món chưa kịp thời, hướng dẫn khách chưa rõ ràng, dọn dẹp bàn chưa nhanh và nhân viên chưa thật sự chủ động quan sát có thể làm giảm mức độ hài lòng của khách hàng, đặc biệt vào giờ cao điểm. Đây là những nội dung cần được ưu tiên cải thiện trong thời gian tới.

2.5.3. Nguyên nhân của những hạn chế

Từ những hạn chế đã phân tích, có thể nhận thấy các vấn đề trong chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan xuất phát từ cả nguyên nhân khách quan và nguyên nhân chủ quan. Trong đó, nguyên nhân khách quan chủ yếu liên quan đến đặc thù hoạt động của dịch vụ Buffet sáng, sự tập trung khách vào giờ cao điểm và sự đa dạng trong nhu cầu của khách hàng. Nguyên nhân chủ quan chủ yếu đến từ cách tổ chức nhân sự, kiểm soát quy trình phục vụ, kỹ năng phục vụ chủ động và sự phối hợp giữa các bộ phận.

a. Nguyên nhân khách quan

Thứ nhất, lượng khách sử dụng Buffet sáng thường tập trung vào giờ cao điểm. Buffet sáng tại khách sạn thường được phục vụ trong một khung giờ cố định, trong khi nhiều khách có xu hướng xuống nhà hàng vào cùng một thời điểm, nhất là khoảng giữa buổi sáng. Khi lượng khách tăng nhanh trong thời gian ngắn, áp lực phục vụ đối với nhân viên cũng tăng lên. Nhân viên phải đồng thời thực hiện nhiều công việc như

đón khách, dọn bàn, bổ sung dụng cụ ăn uống, theo dõi quầy Buffet, bổ sung món ăn và hỗ trợ khách. Điều này dễ dẫn đến tình trạng một số khâu phục vụ chưa được thực hiện kịp thời.

Thứ hai, nhu cầu và khẩu vị của khách hàng khá đa dạng. Khách hàng sử dụng Buffet sáng tại Nhà hàng Milan bao gồm nhiều nhóm khác nhau như khách du lịch, khách công tác, khách nội địa, khách quốc tế, khách đi theo gia đình, người lớn tuổi hoặc trẻ em. Mỗi nhóm khách có thói quen ăn uống, khẩu vị và kỳ vọng khác nhau. Vì vậy, việc xây dựng thực đơn, lựa chọn đồ uống và tổ chức quy trình phục vụ để đáp ứng đầy đủ nhu cầu của tất cả nhóm khách là một thách thức đối với nhà hàng.

Thứ ba, đặc thù của dịch vụ Buffet sáng đòi hỏi sự phối hợp liên tục giữa nhiều bộ phận. Mặc dù buffet là hình thức khách tự phục vụ một phần, nhưng để đảm bảo trải nghiệm tốt, nhà hàng vẫn cần sự hỗ trợ thường xuyên từ nhân viên phục vụ, bộ phận bếp và quản lý. Bộ phận bếp cần chuẩn bị và bổ sung món ăn kịp thời; nhân viên phục vụ cần quan sát khu vực bàn khách, quầy Buffet và dụng cụ ăn uống; trong khi quản lý cần điều phối hoạt động chung trong ca phục vụ. Nếu một khâu thực hiện chậm hoặc thiếu phối hợp, quá trình phục vụ có thể bị gián đoạn và ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng.

Thứ tư, đặc điểm thời gian sử dụng dịch vụ của khách lưu trú cũng tạo áp lực cho quá trình phục vụ. Khách hàng thường sử dụng Buffet sáng trước khi đi tham quan, đi công tác, trả phòng hoặc tham gia các lịch trình cá nhân. Do đó, nhiều khách có nhu cầu dùng bữa nhanh, thuận tiện và không phải chờ đợi lâu. Nếu món ăn, đồ uống hoặc dụng cụ chưa được bổ sung kịp thời, khách hàng dễ cảm thấy bất tiện hơn so với các thời điểm dùng bữa khác trong ngày. Đây là yếu tố khách quan làm tăng yêu cầu đối với tốc độ phục vụ và tính ổn định trong vận hành Buffet sáng.

b. Nguyên nhân chủ quan

Thứ nhất, việc phân công nhân sự trong giờ cao điểm chưa thật sự tối ưu. Trong thời điểm đông khách, nếu nhân viên không được phân chia nhiệm vụ rõ ràng theo từng khu vực như quầy món, quầy đồ uống, khu vực bàn khách, khu dụng cụ hoặc khu vực dọn dẹp, quá trình phục vụ dễ xảy ra tình trạng chồng chéo hoặc bỏ sót công việc. Khi một nhân viên phải đảm nhiệm nhiều nhiệm vụ cùng lúc, khả năng quan sát, hỗ trợ khách và xử lý yêu cầu phát sinh sẽ bị hạn chế.

Thứ hai, kỹ năng quan sát và phục vụ chủ động của một số nhân viên còn hạn chế. Kết quả khảo sát cho thấy khả năng chủ động nhận biết nhu cầu của khách hàng là tiêu chí có điểm thấp trong nhóm nhân viên phục vụ. Điều này phản ánh rằng một số nhân viên vẫn còn thụ động, chủ yếu phản hồi khi khách trực tiếp yêu cầu thay vì chủ động quan sát để phát hiện các nhu cầu phát sinh. Trong dịch vụ Buffet sáng, khách hàng thường cần được hỗ trợ liên tục trong các tình huống như thiếu dụng cụ, bàn cần dọn, món ăn sắp hết hoặc cần hướng dẫn khu vực lấy món. Nếu nhân viên chưa chủ động, trải nghiệm của khách hàng sẽ bị ảnh hưởng.

Thứ ba, quy trình hướng dẫn khách sử dụng Buffet sáng chưa được thực hiện đồng đều. Đối với khách lần đầu sử dụng dịch vụ, việc hướng dẫn rõ ràng về khu vực quầy món, quầy đồ uống, vị trí dụng cụ ăn uống và cách di chuyển trong không gian Buffet là rất cần thiết. Tuy nhiên, nếu nhà hàng chưa có quy trình hướng dẫn thống nhất, chất lượng hướng dẫn sẽ phụ thuộc vào từng nhân viên và từng thời điểm phục vụ. Điều này dẫn đến tình trạng trải nghiệm của khách chưa đồng đều.

Thứ tư, công tác kiểm tra và bổ sung món ăn, đồ uống chưa thật sự linh hoạt. Việc bổ sung món ăn và đồ uống phụ thuộc nhiều vào sự phối hợp giữa nhân viên phục vụ và bộ phận bếp. Nếu nhân viên phục vụ chưa thường xuyên theo dõi tình trạng món ăn tại quầy Buffet hoặc chưa thông báo kịp thời cho bếp, việc bổ sung có thể bị chậm. Ngược lại, nếu bộ phận bếp chưa chuẩn bị phương án bổ sung trong giờ cao điểm, một số món ăn hoặc đồ uống có thể bị thiếu trong thời gian ngắn.

Thứ năm, công tác kiểm tra dụng cụ ăn uống và dọn dẹp bàn chưa được thực hiện theo chu kỳ rõ ràng. Trong quá trình phục vụ Buffet sáng, khách thường sử dụng nhiều đĩa, ly, dao, nĩa và quay lại quầy lấy món nhiều lần. Nếu nhân viên không kiểm tra khu vực bàn khách và khu dụng cụ theo chu kỳ cố định, tình trạng thiếu dụng cụ hoặc bàn ăn chưa được dọn kịp thời dễ xảy ra. Điều này ảnh hưởng đến sự thoải mái của khách hàng và làm giảm tính chuyên nghiệp trong không gian phục vụ.

Thứ sáu, việc cải thiện và làm mới đồ uống chưa được chú trọng đúng mức. Trong khi các tiêu chí về món ăn được khách hàng đánh giá tương đối tích cực, tiêu chí đồ uống lại có điểm thấp hơn trong nhóm món ăn và đồ uống. Điều này có thể xuất phát từ việc danh mục đồ uống còn hạn chế, chưa được thay đổi linh hoạt hoặc chưa đáp ứng tốt nhu cầu của nhiều nhóm khách hàng khác nhau. Mặc dù đồ uống là

yếu tố đi kèm trong dịch vụ Buffet sáng, nội dung này vẫn có vai trò quan trọng trong việc hoàn thiện trải nghiệm tổng thể của khách hàng.

Tóm lại, những hạn chế trong chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan xuất phát từ cả yếu tố khách quan và chủ quan. Trong đó, nguyên nhân khách quan chủ yếu đến từ đặc thù phục vụ Buffet sáng, sự tập trung khách vào giờ cao điểm và sự đa dạng trong nhu cầu của khách hàng. Nguyên nhân chủ quan chủ yếu liên quan đến việc phân công nhân sự, kỹ năng phục vụ chủ động, quy trình hướng dẫn khách, công tác bổ sung món ăn, đồ uống và kiểm soát khu vực phục vụ. Đây là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan trong chương tiếp theo.

Tiểu kết chương 2

Chương 2 đã trình bày khái quát về khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel và Nhà hàng Milan, đồng thời phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng. Nội dung chương tập trung vào các yếu tố như món ăn và đồ uống, quy trình phục vụ, đội ngũ nhân viên, cơ sở vật chất và không gian phục vụ.

Kết quả khảo sát khách hàng cho thấy chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan nhìn chung được đánh giá ở mức hài lòng, với điểm trung bình chung đạt 3,72/5. Trong đó, nhóm cơ sở vật chất và không gian, món ăn và đồ uống, nhân viên phục vụ được khách hàng đánh giá tương đối tích cực. Tuy nhiên, nhóm quy trình phục vụ chỉ đạt mức bình thường, cho thấy vẫn còn một số hạn chế trong việc hướng dẫn khách, bổ sung món ăn, bổ sung dụng cụ và dọn dẹp bàn trong giờ cao điểm.

Từ những phân tích trên, chương 2 đã xác định được các điểm mạnh, hạn chế và nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan. Đây là cơ sở thực tiễn quan trọng để chương 3 đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan trong thời gian tới.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG MILAN THUỘC MAXIMILAN DANANG BEACH HOTEL

3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp

3.1.1. Định hướng phát triển của khách sạn

Trong thời gian tới, Maximilan Danang Beach Hotel tiếp tục phát triển theo định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ, hoàn thiện cơ sở vật chất và cải thiện trải nghiệm khách hàng. Là khách sạn 4 sao nằm trên tuyến đường ven biển Võ Nguyên Giáp, gần bãi biển Mỹ Khê, khách sạn có nhiều lợi thế trong việc thu hút khách du lịch nghỉ dưỡng, khách công tác, khách đoàn và khách quốc tế. Vì vậy, việc duy trì dịch vụ ổn định và tạo điểm khác biệt trong trải nghiệm khách hàng là mục tiêu quan trọng nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của khách sạn trên thị trường lưu trú tại Đà Nẵng.

Một trong những định hướng phát triển quan trọng của khách sạn là chú trọng nâng cao chất lượng các dịch vụ bổ sung bên cạnh dịch vụ lưu trú. Trong đó, dịch vụ ăn uống giữ vai trò quan trọng vì đây là một trong những yếu tố tác động trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng trong suốt thời gian lưu trú. Nhà hàng Milan, với vai trò là nhà hàng chính của khách sạn, không chỉ đáp ứng nhu cầu ăn uống hằng ngày của khách mà còn góp phần thể hiện hình ảnh chuyên nghiệp và đồng bộ cho toàn bộ hệ thống dịch vụ của khách sạn.

Đối với dịch vụ Buffet sáng, khách sạn cần tập trung phát triển theo hướng đảm bảo sự ổn định về chất lượng món ăn, tính chuyên nghiệp trong quy trình phục vụ và sự thuận tiện cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ. Buffet sáng là dịch vụ mà hầu hết khách lưu trú đều trải nghiệm, do đó chất lượng Buffet sáng tác động trực tiếp đến mức độ hài lòng chung của khách đối với khách sạn. Nếu dịch vụ Buffet sáng được tổ chức tốt, khách hàng sẽ hình thành ấn tượng tích cực ngay từ đầu ngày, góp phần nâng cao khả năng quay lại và giới thiệu khách sạn cho người thân, bạn bè.

Bên cạnh đó, khách sạn cần chú trọng nâng cao tính chuyên nghiệp của đội ngũ nhân viên thông qua đào tạo kỹ năng phục vụ, kỹ năng giao tiếp, khả năng quan sát và xử lý tình huống. Trong bối cảnh nhu cầu của khách hàng ngày càng đa dạng, nhân viên không chỉ cần thực hiện đúng quy trình mà còn phải chủ động nhận biết

nhu cầu của khách, hỗ trợ kịp thời và tạo cảm giác được quan tâm trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ. Đây là yếu tố góp phần cải thiện chất lượng phục vụ và tạo sự khác biệt so với các khách sạn cùng phân khúc.

Ngoài ra, định hướng phát triển của khách sạn cũng cần gắn với việc cải thiện hiệu quả vận hành đồng thời kiểm soát chất lượng dịch vụ. Đối với Nhà hàng Milan, điều này thể hiện ở việc tổ chức lại quy trình phục vụ Buffet sáng khoa học hơn, phân công nhân sự hợp lý trong giờ cao điểm, kiểm soát tốt việc bổ sung món ăn, đồ uống và dụng cụ ăn uống, đồng thời duy trì vệ sinh khu vực Buffet và bàn ăn. Những định hướng này không chỉ góp phần khắc phục các hạn chế hiện tại mà còn tạo nền tảng để nhà hàng nâng cao chất lượng dịch vụ một cách bền vững.

Như vậy, định hướng phát triển của Maximilan Danang Beach Hotel trong thời gian tới là phát triển chất lượng dịch vụ theo hướng chuyên nghiệp, ổn định và lấy khách hàng làm trung tâm. Trên cơ sở đó, việc đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan là cần thiết và phù hợp với mục tiêu phát triển chung của khách sạn và góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

3.1.2. Định hướng phát triển của Nhà hàng Milan

Trong thời gian tới, Nhà hàng Milan định hướng phát triển gắn với mục tiêu cải thiện chất lượng dịch vụ ăn uống, hoàn thiện quy trình phục vụ và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng. Với vai trò là nhà hàng chính thuộc Maximilan Danang Beach Hotel, Nhà hàng Milan không chỉ đảm nhận chức năng cung cấp dịch vụ ăn uống cho khách lưu trú mà còn góp phần quan trọng trong việc xây dựng hình ảnh, tiêu chuẩn phục vụ và chất lượng dịch vụ tổng thể của khách sạn.

Trên cơ sở định hướng phát triển chung của khách sạn, Nhà hàng Milan hướng đến việc duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng theo hướng ổn định, chuyên nghiệp và phù hợp với nhu cầu đa dạng của các nhóm khách hàng. Các yếu tố như chất lượng món ăn, vệ sinh an toàn thực phẩm, sự đa dạng của thực đơn, không gian phục vụ sạch sẽ, cơ sở vật chất tiện nghi và thái độ phục vụ thân thiện tiếp tục được xác định là những nội dung trọng tâm trong quá trình phát triển dịch vụ của nhà hàng.

Bên cạnh việc phát huy những điểm mạnh hiện có, Nhà hàng Milan định hướng hoàn thiện quy trình phục vụ Buffet sáng nhằm nâng cao hiệu quả vận hành

và tính đồng bộ trong quá trình phục vụ. Các khâu như đón tiếp, hướng dẫn khách sử dụng dịch vụ, bổ sung món ăn và đồ uống, bổ sung dụng cụ ăn uống, thu dọn bàn và hỗ trợ khách trong quá trình dùng bữa cần được tổ chức khoa học hơn. Việc hoàn thiện các khâu này có ý nghĩa quan trọng trong việc giảm thiểu sai sót, rút ngắn thời gian phục vụ và nâng cao trải nghiệm của khách hàng, đặc biệt vào các khung giờ cao điểm.

Đối với nguồn nhân lực, định hướng phát triển của nhà hàng tập trung vào việc nâng cao năng lực nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, khả năng quan sát và tinh thần phục vụ chủ động của đội ngũ nhân viên. Nhân viên phục vụ không chỉ thực hiện đúng quy trình mà còn cần nhận biết kịp thời nhu cầu của khách hàng, xử lý linh hoạt các tình huống phát sinh và phối hợp hiệu quả với các bộ phận liên quan như bếp, bar và lễ tân. Đây là cơ sở quan trọng để bảo đảm chất lượng phục vụ được duy trì ổn định và chuyên nghiệp.

Ngoài ra, Nhà hàng Milan cũng hướng đến việc phát triển thực đơn Buffet sáng theo hướng đa dạng, linh hoạt và có nét đặc trưng riêng. Bên cạnh các món ăn phổ biến, nhà hàng có thể chú trọng hơn đến việc khai thác các món ăn đặc trưng địa phương, món ăn phù hợp với khách quốc tế, khách gia đình, trẻ em và nhóm khách có nhu cầu ăn uống lành mạnh. Việc đổi mới thực đơn, nâng cao chất lượng đồ uống và tăng cường yếu tố đặc trưng trong sản phẩm ẩm thực sẽ góp phần tạo sự khác biệt, nâng cao giá trị cảm nhận và tăng khả năng cạnh tranh của nhà hàng.

Như vậy, định hướng phát triển của Nhà hàng Milan trong thời gian tới là nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng theo hướng chuyên nghiệp, ổn định và lấy khách hàng làm trung tâm. Việc duy trì các điểm mạnh, đồng thời từng bước cải thiện những hạn chế trong quy trình phục vụ, chất lượng đồ uống, sự chủ động của nhân viên và sự phối hợp giữa các bộ phận sẽ góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, tăng khả năng quay lại sử dụng dịch vụ và củng cố hình ảnh chuyên nghiệp của Maximilan Danang Beach Hotel.

3.2. Đề xuất giải pháp cụ thể nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan

3.2.1. Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ Buffet sáng

Cơ sở của giải pháp

Từ kết quả phân tích ở Chương 2, nhóm tiêu chí quy trình phục vụ có điểm trung bình thấp nhất, đạt 3,37/5, thuộc mức bình thường. Trong đó, các tiêu chí như bổ sung đồ ăn, thức uống kịp thời, hướng dẫn khách sử dụng dịch vụ Buffet sáng, quan sát và bổ sung dụng cụ ăn uống, cũng như dọn dẹp dụng cụ đã qua sử dụng đều chưa được khách hàng đánh giá cao. Điều này cho thấy quy trình phục vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan vẫn còn một số hạn chế trong quá trình vận hành, đặc biệt vào giờ cao điểm khi lượng khách sử dụng dịch vụ tăng lên.

Vì vậy, việc hoàn thiện quy trình phục vụ Buffet sáng là giải pháp quan trọng nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp, sự đồng bộ và hiệu quả phục vụ. Giải pháp này không chỉ giúp hạn chế tình trạng thiếu món, thiếu dụng cụ hoặc dọn bàn chậm, mà còn góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, cải thiện hình ảnh của Nhà hàng Milan và khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel.

3.2.1.1. Hoàn thiện quy trình chuẩn bị trước giờ phục vụ

Trước khi Buffet sáng bắt đầu, nhà hàng cần thực hiện tốt công tác chuẩn bị nhằm đảm bảo khu vực phục vụ luôn trong trạng thái sẵn sàng. Đây là bước quan trọng vì nếu chuẩn bị không đầy đủ sẽ dễ dẫn đến tình trạng thiếu dụng cụ, thiếu món hoặc không gian chưa gọn gàng khi khách đến sử dụng dịch vụ.

- Xây dựng bảng kiểm chuẩn bị trước ca phục vụ:

Nhà hàng cần thiết lập bảng kiểm tra chi tiết cho từng hạng mục như vệ sinh bàn ghế, lau dọn khu vực Buffet, kiểm tra dụng cụ ăn uống, chuẩn bị ly, chén, đĩa, muỗng, nĩa, khăn giấy, bảng tên món, thiết bị hâm nóng, thiết bị làm lạnh và khu vực đồ uống. Bảng kiểm này cần được nhân viên thực hiện trước giờ mở cửa và có xác nhận của tổ trưởng hoặc giám sát ca.

- Kiểm tra chất lượng món ăn và khu vực trưng bày:

Trước khi đón khách, bộ phận bếp và nhân viên phục vụ cần phối hợp kiểm tra số lượng, chất lượng và hình thức trình bày món ăn trên quầy Buffet. Các món nóng cần đảm bảo đủ nhiệt độ, món lạnh cần được bảo quản phù hợp, trái cây và đồ uống phải được chuẩn bị sạch sẽ, đẹp mắt. Việc kiểm tra này giúp quầy Buffet tạo được ấn tượng tốt ngay từ đầu.

- Kiểm tra trang thiết bị phục vụ:

Các thiết bị như máy pha cà phê, bình nước nóng, thiết bị giữ nhiệt, đèn chiếu sáng, điều hòa, âm thanh và khu vực quầy Buffet cần được kiểm tra trước giờ phục

vụ. Nếu phát hiện thiết bị có vấn đề, nhân viên cần báo ngay cho bộ phận kỹ thuật hoặc quản lý để xử lý kịp thời, tránh ảnh hưởng đến quá trình phục vụ khách.

3.2.1.2. Cải thiện công tác đón tiếp và hướng dẫn khách sử dụng Buffet sáng

Kết quả khảo sát cho thấy tiêu chí khách hàng được cung cấp thông tin và hướng dẫn sử dụng dịch vụ Buffet sáng chỉ đạt 3,31/5, thuộc mức bình thường. Điều này cho thấy công tác hướng dẫn khách chưa thực sự rõ ràng, đặc biệt đối với khách lần đầu sử dụng dịch vụ.

- Chuẩn hóa lời chào và quy trình tiếp đón khách:

Nhân viên đón khách cần có lời chào thống nhất, lịch sự và thân thiện khi khách đến nhà hàng. Ví dụ, nhân viên cần chủ động chào khách, xác nhận số phòng hoặc phiếu ăn sáng, sau đó hướng dẫn khách vào bàn phù hợp. Việc tiếp đón cần được thực hiện nhanh chóng, tránh để khách chờ lâu vào giờ cao điểm.

- Hướng dẫn ngắn gọn về khu vực Buffet:

Đối với khách lần đầu sử dụng dịch vụ hoặc khách quốc tế, nhân viên nên giới thiệu ngắn gọn về vị trí quầy món nóng, món nguội, quầy đồ uống, khu vực dụng cụ ăn uống và các món đặc biệt trong ngày. Việc hướng dẫn này giúp khách dễ dàng lựa chọn món ăn, hạn chế cảm giác lúng túng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

- Phân công rõ nhân viên phụ trách khu vực đón khách:

Nhà hàng nên bố trí một nhân viên hoặc host/hostess phụ trách khu vực cửa vào trong giờ Buffet sáng. Nhân viên này có nhiệm vụ chào đón, xác nhận thông tin khách, điều phối chỗ ngồi và hỗ trợ khách khi cần. Cách phân công này giúp quy trình đón tiếp diễn ra chuyên nghiệp và hạn chế tình trạng khách phải tự tìm bàn hoặc tự hỏi thông tin.

3.2.1.3. Cải thiện công tác bổ sung món ăn, đồ uống và dụng cụ ăn uống

Trong nhóm quy trình phục vụ, tiêu chí bổ sung món ăn, đồ uống kịp thời và nhanh chóng đạt điểm thấp nhất với 3,19/5. Bên cạnh đó, tiêu chí quan sát và bổ sung dụng cụ ăn uống đầy đủ cũng chỉ đạt 3,27/5. Vì vậy, nhà hàng cần cải thiện mạnh ở khâu tiếp thực và bổ sung dụng cụ trong suốt thời gian phục vụ.

- Phân công nhân viên theo từng khu vực cụ thể:

Trong giờ Buffet sáng, cần có nhân viên phụ trách riêng từng khu vực như quầy món nóng, quầy đồ uống, khu vực dụng cụ ăn uống và khu vực bàn khách. Việc

phân công rõ ràng giúp nhân viên nắm được trách nhiệm của mình, tránh tình trạng chồng chéo hoặc bỏ sót công việc.

- Thiết lập thời gian kiểm tra định kỳ:

Nhân viên cần kiểm tra quầy Buffet, quầy đồ uống và khu vực dụng cụ theo chu kỳ cố định, ví dụ 15–20 phút/lần, riêng giờ cao điểm có thể rút ngắn còn 10–15 phút/lần. Khi phát hiện món ăn, đồ uống hoặc dụng cụ sắp hết, nhân viên phải báo ngay cho bếp, bar hoặc tổ trưởng để bổ sung kịp thời.

- Tăng cường phối hợp giữa bộ phận phục vụ, bếp và bar:

Nhân viên phục vụ là người trực tiếp quan sát tình trạng món ăn và phản hồi của khách, vì vậy cần thông báo nhanh cho bộ phận bếp và bar khi món ăn hoặc đồ uống gần hết. Bộ phận bếp và bar cũng cần chuẩn bị sẵn lượng dự phòng đối với những món, đồ uống được khách sử dụng nhiều để hạn chế tình trạng khách phải chờ.

- Bố trí dụng cụ ăn uống ở vị trí dễ quan sát:

Đĩa, chén, ly, muỗng, nĩa, khăn giấy và dụng cụ gấp món cần được đặt ở vị trí thuận tiện, dễ lấy và dễ bổ sung. Nhà hàng cũng nên có khu vực dự phòng dụng cụ gần quầy Buffet để nhân viên có thể bổ sung nhanh khi cần thiết.

3.2.1.4. Cải thiện công tác phục vụ trong quá trình khách dùng bữa

Trong quá trình khách dùng Buffet sáng, nhân viên không chỉ thực hiện nhiệm vụ dọn dẹp mà còn cần chủ động quan sát, hỗ trợ và xử lý các nhu cầu phát sinh. Đây là yếu tố quan trọng giúp nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

- Tăng cường kỹ năng quan sát của nhân viên:

Nhân viên cần thường xuyên quan sát khu vực bàn khách để nhận biết các nhu cầu như khách thiếu dụng cụ, bàn có nhiều đĩa đã dùng, khách cần thêm khăn giấy, khách cần hỗ trợ tìm món hoặc khu vực đồ uống. Việc chủ động hỗ trợ sẽ giúp khách cảm thấy được quan tâm hơn.

- Quy định rõ thời điểm thu dọn dụng cụ đã qua sử dụng:

Nhân viên cần thu dọn đĩa, ly, chén, dao nĩa đã qua sử dụng khi khách đã dùng xong hoặc khi trên bàn có quá nhiều dụng cụ. Tuy nhiên, việc dọn dẹp cần được thực hiện khéo léo, lịch sự, tránh làm khách cảm thấy bị thúc giục hoặc làm gián đoạn bữa ăn.

- Xử lý nhanh các tình huống phát sinh:

Nhà hàng cần xây dựng quy trình xử lý các tình huống thường gặp như khách phàn nàn món ăn hết, khách không tìm thấy dụng cụ, khách làm đổ đồ uống, khách yêu cầu đổi bàn hoặc phản ánh về vệ sinh. Nhân viên cần được hướng dẫn cách tiếp nhận, xin lỗi, hỗ trợ và báo cáo giám sát khi cần thiết.

- Duy trì vệ sinh khu vực Buffet trong suốt ca phục vụ:

Quầy Buffet, khu vực đồ uống, lối đi và bàn khách cần được giữ sạch sẽ trong suốt thời gian phục vụ. Nếu thức ăn hoặc nước uống bị rơi vãi, nhân viên cần xử lý ngay để đảm bảo vệ sinh và hình ảnh chuyên nghiệp của nhà hàng.

3.2.1.5. Cải thiện công tác dọn dẹp và sắp xếp lại bàn ăn

Tiêu chí dụng cụ ăn uống đã qua sử dụng được dọn dẹp để tạo không gian thoải mái cho khách tiếp tục sử dụng dịch vụ chỉ đạt 3,38/5, thuộc mức bình thường. Điều này cho thấy việc thu dọn và sắp xếp lại bàn ăn vẫn cần được cải thiện.

- Xây dựng quy trình dọn bàn rõ ràng:

Nhân viên cần thực hiện dọn bàn theo trình tự: thu dọn dụng cụ đã qua sử dụng, phân loại chén đĩa và ly tách, lau sạch mặt bàn, kiểm tra ghế và khu vực xung quanh, sau đó sắp xếp lại dụng cụ cần thiết cho lượt khách tiếp theo. Quy trình này cần được thực hiện nhanh nhưng vẫn đảm bảo sạch sẽ và đúng tiêu chuẩn.

- Tăng cường nhân lực vào giờ cao điểm:

Vào những thời điểm khách xuống ăn đông, nhà hàng cần bố trí thêm nhân viên hỗ trợ dọn bàn và bổ sung dụng cụ. Nếu số lượng nhân viên cố định không đủ, có thể linh hoạt điều chuyển nhân sự từ khu vực ít áp lực hơn sang hỗ trợ khu vực Buffet sáng.

- Giám sát thao tác dọn dẹp và sắp xếp bàn:

Tổ trưởng hoặc giám sát cần thường xuyên kiểm tra việc dọn dẹp bàn của nhân viên. Nhân viên cần đảm bảo thu dọn hết dụng cụ đã qua sử dụng trước khi lau bàn, không để sót ly, dao nĩa hoặc khăn giấy bẩn. Sau khi lau bàn, thao tác sắp xếp cần nhanh, gọn và đúng tiêu chuẩn để sẵn sàng đón lượt khách tiếp theo.

3.2.1.6. Kiểm soát và đánh giá hiệu quả quy trình sau mỗi ca phục vụ

Để quy trình phục vụ Buffet sáng được hoàn thiện liên tục, nhà hàng cần có hoạt động kiểm tra và đánh giá sau mỗi ca phục vụ. Đây là bước giúp nhận diện kịp thời các vấn đề phát sinh và có điều chỉnh phù hợp cho các buổi phục vụ sau.

- Tổ chức trao đổi ngắn sau ca phục vụ:

Sau khi kết thúc Buffet sáng, tổ trưởng hoặc giám sát nên trao đổi nhanh với nhân viên về tình hình phục vụ trong ca. Nội dung trao đổi có thể bao gồm: món nào hết nhanh, khu vực nào đông khách, khách phản ánh vấn đề gì, nhân viên gặp khó khăn ở khâu nào và cần cải thiện điểm gì trong ca sau.

- Ghi nhận các vấn đề phát sinh trong ca:

Nhà hàng nên có sổ ghi nhận hoặc bảng theo dõi các vấn đề xảy ra trong quá trình phục vụ Buffet sáng. Ví dụ: món ăn bổ sung chậm, thiếu ly, thiếu đĩa, khách phàn nàn về đồ uống, bàn chưa được dọn kịp thời. Những thông tin này sẽ giúp quản lý nhìn thấy vấn đề lặp lại và có biện pháp xử lý cụ thể.

- Đánh giá định kỳ hiệu quả quy trình phục vụ:

Theo tuần hoặc theo tháng, quản lý nhà hàng cần tổng hợp tình hình phục vụ Buffet sáng để đánh giá hiệu quả quy trình. Nếu một bước nào đó thường xuyên gặp vấn đề, nhà hàng cần điều chỉnh quy trình, phân công lại nhân sự hoặc đào tạo bổ sung cho nhân viên.

3.2.2. Đào tạo và phát triển đội ngũ nhân viên phục vụ

Cơ sở của giải pháp

Đội ngũ nhân viên phục vụ là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ Buffet sáng. Kết quả khảo sát cho thấy nhóm tiêu chí nhân viên phục vụ đạt 3,76/5, thuộc mức hài lòng. Tuy nhiên, tiêu chí nhân viên có thể tự nhận biết nhu cầu của khách hàng để chủ động phục vụ chỉ đạt 3,52/5, là tiêu chí có điểm thấp nhất trong nhóm. Điều này cho thấy nhân viên tuy có thái độ thân thiện, nhiệt tình nhưng khả năng quan sát, nhận biết nhu cầu và phục vụ chủ động vẫn cần được cải thiện.

Vì vậy, việc đào tạo và phát triển đội ngũ nhân viên phục vụ là giải pháp cần thiết nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp, khả năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống và sự chủ động trong quá trình phục vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan.

3.2.2.1. Xây dựng chương trình đào tạo chuyên sâu về kỹ năng phục vụ Buffet sáng

- Đào tạo kỹ năng phục vụ Buffet sáng:

Nhà hàng cần tổ chức các buổi đào tạo định kỳ về quy trình phục vụ Buffet sáng cho nhân viên. Nội dung đào tạo cần tập trung vào các kỹ năng như chào đón khách, hướng dẫn khách sử dụng Buffet, quan sát bàn khách, bổ sung dụng cụ, dọn dẹp bàn đúng thời điểm và hỗ trợ khách trong quá trình dùng bữa.

- Rèn luyện khả năng quan sát và phục vụ chủ động:

Nhân viên cần được hướng dẫn cách nhận biết nhu cầu của khách hàng trong quá trình phục vụ, chẳng hạn như khách thiếu dụng cụ, bàn có nhiều đĩa đã sử dụng, khách cần hỗ trợ tìm quầy món hoặc cần thêm khăn giấy. Nhân viên không nên chỉ chờ khách gọi mới hỗ trợ mà cần chủ động quan sát và xử lý kịp thời.

- Đào tạo theo tình huống thực tế:

Nhà hàng có thể xây dựng các tình huống giả định thường gặp trong giờ Buffet sáng như khách phản ánh món ăn hết, khách không tìm thấy dụng cụ, khách cần đổi chỗ ngồi hoặc khách có yêu cầu riêng về món ăn. Thông qua hình thức này, nhân viên sẽ biết cách xử lý nhanh, lịch sự và phù hợp hơn trong thực tế.

3.2.2.2. Tăng cường đào tạo kỹ năng giao tiếp và ngoại ngữ

- Chuẩn hóa kỹ năng giao tiếp với khách hàng:

Nhân viên cần được đào tạo cách chào hỏi, hướng dẫn, xin lỗi, cảm ơn và trả lời thắc mắc của khách một cách lịch sự, ngắn gọn và dễ hiểu. Trong quá trình phục vụ Buffet sáng, thái độ giao tiếp cần thể hiện sự thân thiện, niềm nở và tôn trọng khách.

- Đào tạo giao tiếp phù hợp với từng nhóm khách:

Khách sử dụng Buffet sáng tại nhà hàng có thể là khách du lịch, khách công tác, khách gia đình, khách lớn tuổi hoặc khách quốc tế. Vì vậy, nhân viên cần biết cách giao tiếp linh hoạt với từng nhóm khách, tránh sử dụng cách nói quá cứng nhắc hoặc thiếu phù hợp.

- Bổ sung ngoại ngữ cơ bản trong phục vụ Buffet:

Nhà hàng nên đào tạo cho nhân viên một số mẫu câu tiếng Anh thông dụng như hướng dẫn khách đến quầy món, chỉ vị trí đồ uống, giới thiệu dụng cụ ăn uống, giải thích món ăn hoặc hỗ trợ khi khách có yêu cầu. Điều này giúp nhân viên tự tin hơn khi phục vụ khách quốc tế và hạn chế sai sót trong giao tiếp.

3.2.2.3. Phát triển kỹ năng xử lý tình huống phát sinh

- Xây dựng quy trình xử lý tình huống:

Nhà hàng cần xây dựng quy trình xử lý các tình huống thường gặp trong Buffet sáng như khách phản nản món ăn chưa được bổ sung, thiếu dụng cụ, bàn chưa được dọn, đồ uống bị đổ hoặc khách không hài lòng về một nội dung nào đó. Quy trình cần quy định rõ nhân viên phải tiếp nhận, xin lỗi, hỗ trợ và báo cáo giám sát khi cần thiết.

- Đào tạo thái độ khi xử lý phản hồi:

Khi gặp phản hồi hoặc phàn nàn, nhân viên cần giữ thái độ bình tĩnh, lắng nghe và thể hiện thiện chí hỗ trợ khách. Việc xử lý tình huống cần nhanh chóng nhưng vẫn lịch sự, tránh tranh luận hoặc làm khách cảm thấy không được tôn trọng.

- Phân quyền xử lý các tình huống đơn giản:

Đối với những vấn đề đơn giản như thiếu dụng cụ, cần dọn bàn, bổ sung khăn giấy hoặc hướng dẫn vị trí quầy món, nhân viên cần được phép xử lý ngay mà không phải chờ quản lý. Điều này giúp rút ngắn thời gian phản hồi và nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

3.2.2.4. Áp dụng hình thức đào tạo tại chỗ trong ca phục vụ

- Hướng dẫn trực tiếp trong quá trình làm việc:

Tổ trưởng hoặc giám sát nhà hàng cần quan sát quá trình phục vụ của nhân viên trong ca Buffet sáng và hướng dẫn ngay khi phát hiện điểm chưa phù hợp. Ví dụ, nếu nhân viên chưa chủ động dọn bàn, chưa bổ sung dụng cụ hoặc chưa hướng dẫn khách rõ ràng, giám sát cần nhắc nhở kịp thời để nhân viên điều chỉnh.

- Kèm cặp nhân viên mới:

Đối với nhân viên mới, nhà hàng nên phân công nhân viên có kinh nghiệm hoặc tổ trưởng hướng dẫn trong thời gian đầu. Việc kèm cặp giúp nhân viên mới nhanh chóng nắm được quy trình, cách giao tiếp với khách và cách xử lý các tình huống trong thực tế.

- Góp ý sau ca phục vụ:

Sau mỗi ca Buffet sáng, tổ trưởng có thể trao đổi ngắn với nhân viên về những điểm đã làm tốt và những điểm cần cải thiện. Việc góp ý cần mang tính xây dựng, giúp nhân viên hiểu rõ hạn chế của mình và cải thiện ở những ca sau.

3.2.2.5. Đánh giá định kỳ và ghi nhận sự tiến bộ của nhân viên

- Xây dựng tiêu chí đánh giá nhân viên:

Nhà hàng cần đánh giá nhân viên dựa trên các tiêu chí cụ thể như thái độ phục vụ, khả năng giao tiếp, tốc độ phản hồi, khả năng quan sát, sự chủ động hỗ trợ khách và mức độ tuân thủ quy trình phục vụ Buffet sáng.

- Theo dõi kết quả làm việc theo tuần hoặc tháng:

Giám sát nhà hàng nên nhận xét định kỳ về hiệu quả làm việc của từng nhân viên. Những nhân viên còn hạn chế về kỹ năng quan sát, giao tiếp hoặc xử lý tình huống cần được hướng dẫn bổ sung để cải thiện.

- Ghi nhận và khuyến khích nhân viên làm tốt:

Những nhân viên có thái độ tích cực, phục vụ chủ động và được khách hàng đánh giá tốt nên được ghi nhận bằng hình thức phù hợp như tuyên dương trong bộ phận, khen thưởng nhỏ hoặc ưu tiên phân công vào vị trí quan trọng. Điều này giúp tạo động lực làm việc và khuyến khích nhân viên nâng cao chất lượng phục vụ.

3.2.3. Giải pháp cải thiện chất lượng món ăn và đồ uống

Cơ sở của giải pháp

Món ăn và đồ uống là yếu tố cốt lõi trong dịch vụ Buffet sáng, ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại Nhà hàng Milan. Kết quả khảo sát cho thấy nhóm tiêu chí món ăn và đồ uống đạt điểm trung bình 3,87/5, thuộc mức hài lòng. Điều này phản ánh khách hàng nhìn chung có đánh giá tích cực đối với chất lượng món ăn, hương vị, nguyên liệu, cách trình bày và vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm.

Tuy nhiên, trong nhóm tiêu chí này, tiêu chí đồ uống có chất lượng, đáp ứng nhu cầu của khách hàng chỉ đạt 3,70/5, là tiêu chí có điểm thấp nhất. Kết quả này cho thấy đồ uống trong Buffet sáng chưa thật sự nổi bật và chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu của một số nhóm khách hàng. Vì vậy, bên cạnh việc duy trì chất lượng món ăn hiện có, Nhà hàng Milan cần chú trọng cải thiện chất lượng, sự đa dạng và cách trình bày đồ uống nhằm nâng cao hơn nữa trải nghiệm của khách hàng.

3.2.3.1. Đảm bảo chất lượng nguyên liệu và vệ sinh an toàn thực phẩm

- Kiểm soát chất lượng nguyên liệu đầu vào:

Nhà hàng cần tiếp tục lựa chọn nguyên liệu tươi mới, có nguồn gốc rõ ràng và đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm. Các nguyên liệu sử dụng cho Buffet sáng như rau củ, trái cây, thịt, trứng, sữa, bánh, đồ uống và thực phẩm chế biến sẵn cần được kiểm tra kỹ trước khi đưa vào sử dụng. Việc kiểm soát tốt nguyên liệu đầu vào sẽ giúp đảm bảo chất lượng món ăn và tạo sự yên tâm cho khách hàng.

- Bảo quản món ăn đúng quy định:

Trong quá trình phục vụ Buffet sáng, các món ăn cần được bảo quản ở điều kiện phù hợp. Món nóng cần được giữ ở nhiệt độ ổn định để đảm bảo hương vị và

chất lượng; món lạnh, trái cây, salad, sữa và nước ép cần được bảo quản mát để giữ độ tươi ngon. Việc bảo quản đúng cách không chỉ giúp món ăn giữ được chất lượng mà còn hạn chế các rủi ro liên quan đến vệ sinh an toàn thực phẩm.

- Duy trì vệ sinh khu vực quầy Buffet:

Khu vực trưng bày món ăn cần được vệ sinh thường xuyên trong suốt thời gian phục vụ. Nhân viên cần kịp thời lau dọn khi có thức ăn rơi vãi, thay dụng cụ gấp khi cần thiết và đảm bảo từng món ăn có dụng cụ phục vụ riêng. Điều này góp phần duy trì hình ảnh sạch sẽ, chuyên nghiệp và tạo cảm giác an toàn cho khách hàng khi sử dụng Buffet sáng.

3.2.3.2. Đổi mới và đa dạng hóa thực đơn Buffet sáng

- Xây dựng thực đơn luân phiên theo ngày hoặc theo tuần:

Nhà hàng nên xây dựng thực đơn Buffet sáng có sự thay đổi linh hoạt để tránh tình trạng lặp lại món ăn quá thường xuyên. Đối với khách lưu trú nhiều ngày, việc thực đơn ít thay đổi có thể gây cảm giác nhàm chán. Vì vậy, nhà hàng cần luân phiên các món ăn theo ngày hoặc theo tuần, kết hợp giữa món Á, món Âu và các món ăn phù hợp với khẩu vị của nhiều nhóm khách hàng.

- Bổ sung món ăn mang đặc trưng địa phương:

Với lợi thế tọa lạc tại thành phố Đà Nẵng, Nhà hàng Milan có thể bổ sung một số món ăn mang đặc trưng miền Trung như mì Quảng, bún bò, bánh bèo, bánh nậm hoặc các món ăn địa phương phù hợp với Buffet sáng. Việc đưa yếu tố ẩm thực địa phương vào thực đơn không chỉ giúp Buffet sáng có điểm nhấn riêng mà còn tạo cơ hội cho khách du lịch trải nghiệm văn hóa ẩm thực vùng miền.

- Cân đối thực đơn cho nhiều nhóm khách hàng:

Thực đơn Buffet sáng cần được thiết kế phù hợp với nhiều đối tượng khách như khách nội địa, khách quốc tế, khách công tác, khách gia đình, trẻ em và người lớn tuổi. Bên cạnh các món ăn phổ biến, nhà hàng có thể bổ sung thêm các món nhẹ, món ít dầu mỡ, món giàu dinh dưỡng hoặc món phù hợp với xu hướng ăn uống lành mạnh. Điều này giúp thực đơn trở nên linh hoạt và đáp ứng tốt hơn nhu cầu đa dạng của khách hàng.

3.2.3.3. Nâng cao chất lượng và sự đa dạng của đồ uống

- Bổ sung thêm các loại đồ uống phù hợp với Buffet sáng:

Ngoài các loại đồ uống cơ bản như nước lọc, trà, cà phê, sữa và nước trái cây, nhà hàng có thể bổ sung thêm nước ép tươi, nước detox, sữa hạt, đồ uống ít đường hoặc các loại trà thảo mộc. Việc đa dạng hóa đồ uống sẽ giúp khách hàng có nhiều lựa chọn hơn và góp phần cải thiện tiêu chí đồ uống đang có điểm thấp nhất trong nhóm món ăn và đồ uống.

- Chú trọng nhu cầu của từng nhóm khách:

Đối với khách quốc tế, nhà hàng cần quan tâm đến chất lượng cà phê, trà và nước ép vì đây là những loại đồ uống thường được sử dụng trong bữa sáng. Đối với khách gia đình có trẻ em, nên có thêm sữa, nước trái cây nhẹ hoặc đồ uống phù hợp với trẻ nhỏ. Đối với khách quan tâm đến sức khỏe, nhà hàng có thể bổ sung đồ uống ít đường, nước ép rau củ hoặc sữa hạt. Cách điều chỉnh này giúp đồ uống đáp ứng tốt hơn nhu cầu của nhiều nhóm khách khác nhau.

- Kiểm soát chất lượng đồ uống trong suốt thời gian phục vụ:

Đồ uống cần được chuẩn bị và bổ sung kịp thời, đảm bảo hương vị ổn định trong suốt thời gian Buffet sáng diễn ra. Nhân viên phụ trách quầy đồ uống cần thường xuyên kiểm tra số lượng, vệ sinh khu vực quầy và chất lượng các loại đồ uống đang phục vụ. Tránh tình trạng đồ uống bị hết, bị loãng, không đủ lạnh hoặc không được bổ sung đúng lúc.

3.2.3.4. Kiểm soát việc bổ sung món ăn và đồ uống trong giờ cao điểm

- Theo dõi lượng món ăn và đồ uống trên quầy Buffet:

Trong giờ cao điểm, nhân viên phục vụ cần thường xuyên quan sát lượng món ăn và đồ uống còn lại trên quầy. Những món được khách sử dụng nhiều cần được kiểm tra thường xuyên hơn để kịp thời báo cho bộ phận bếp hoặc bar chuẩn bị bổ sung.

- Chuẩn bị lượng dự phòng đối với món được sử dụng nhiều:

Đối với các món phổ biến như trứng, mì, cháo, trái cây, bánh mì, cà phê, sữa hoặc nước ép, nhà hàng nên có lượng dự phòng phù hợp để bổ sung nhanh khi cần thiết. Việc chuẩn bị dự phòng giúp hạn chế tình trạng khách phải chờ lâu hoặc không còn nhiều lựa chọn trong giờ đông khách.

- Tăng cường phối hợp giữa bộ phận phục vụ, bếp và bar:

Nhân viên phục vụ cần thông báo kịp thời cho bộ phận bếp và bar khi món ăn hoặc đồ uống gần hết. Ngược lại, bộ phận bếp và bar cần chủ động theo dõi tình hình

tiêu thụ để chuẩn bị bổ sung. Sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận sẽ giúp quá trình phục vụ Buffet sáng diễn ra liên tục và hạn chế tình trạng gián đoạn.

3.2.3.5. Cải thiện cách trình bày món ăn và đồ uống

- Bố trí quầy Buffet gọn gàng, dễ quan sát:

Các món ăn cần được sắp xếp theo từng nhóm rõ ràng như món nóng, món nguội, bánh, trái cây, đồ uống và món tráng miệng. Cách bố trí khoa học giúp khách hàng dễ quan sát, dễ lựa chọn và thuận tiện trong quá trình lấy món.

- Sử dụng bảng tên món rõ ràng:

Mỗi món ăn và đồ uống cần có bảng tên rõ ràng, dễ đọc. Đối với một số món đặc trưng địa phương hoặc món có thành phần dễ gây dị ứng, nhà hàng có thể ghi thêm thông tin ngắn gọn để khách hàng dễ lựa chọn. Điều này đặc biệt hữu ích đối với khách quốc tế hoặc khách có yêu cầu riêng về khẩu vị, dinh dưỡng.

- Chú trọng tính thẩm mỹ trong trưng bày:

Món ăn và đồ uống cần được trình bày sạch sẽ, đẹp mắt và hài hòa. Các khay món cần được chỉnh lại thường xuyên, tránh tình trạng món ăn bị xáo trộn hoặc quầy Buffet thiếu gọn gàng sau nhiều lượt khách sử dụng. Cách trình bày đẹp mắt không chỉ làm tăng sức hấp dẫn của món ăn mà còn góp phần nâng cao cảm nhận của khách hàng về sự chuyên nghiệp của nhà hàng.

3.2.4. Giải pháp tăng cường công tác quản lý và giám sát trong quá trình phục vụ

Cơ sở của giải pháp

Công tác quản lý và giám sát có vai trò quan trọng trong việc duy trì sự ổn định của chất lượng dịch vụ Buffet sáng. Qua kết quả phân tích ở Chương 2, một số hạn chế như bổ sung món ăn, đồ uống chưa kịp thời, dọn dẹp bàn chưa nhanh, bổ sung dụng cụ chưa đầy đủ, hướng dẫn khách chưa rõ ràng và nhân viên chưa thực sự chủ động quan sát đều có liên quan đến quá trình điều phối, kiểm tra và giám sát trong ca phục vụ.

Đặc biệt, vào giờ cao điểm Buffet sáng, lượng khách thường tập trung đông trong một khoảng thời gian ngắn, khiến nhân viên dễ bị phân tán công việc. Nếu công tác quản lý và giám sát chưa chặt chẽ, quá trình phục vụ có thể bị chông chéo, bỏ sót nhiệm vụ hoặc xử lý chậm các tình huống phát sinh. Vì vậy, Nhà hàng Milan cần tăng

cường công tác quản lý và giám sát nhằm đảm bảo quy trình phục vụ diễn ra đồng bộ, kịp thời và chuyên nghiệp hơn.

3.2.4.1. Phân công nhân sự rõ ràng theo từng khu vực phục vụ

- Phân chia nhiệm vụ cụ thể trong ca Buffet sáng:

Nhà hàng cần phân công nhân viên theo từng khu vực cụ thể để hạn chế tình trạng chồng chéo hoặc bỏ sót công việc. Chẳng hạn, một nhân viên phụ trách khu vực đón khách và hướng dẫn khách vào bàn, một nhân viên theo dõi quầy món, một nhân viên phụ trách quầy đồ uống và dụng cụ; một nhân viên chuyên quan sát khu vực bàn khách và thu dọn đĩa, ly đã qua sử dụng.

- Tăng cường nhân sự ở khu vực có áp lực cao:

Trong giờ cao điểm, các khu vực như quầy món nóng, quầy đồ uống, khu dụng cụ và khu bàn khách thường có tần suất sử dụng cao. Vì vậy, nhà hàng cần bố trí nhân sự phù hợp, có thể linh hoạt điều chuyển nhân viên từ khu vực ít áp lực hơn sang hỗ trợ khu vực đông khách để đảm bảo quá trình phục vụ không bị gián đoạn.

- Quy định rõ trách nhiệm của từng vị trí:

Mỗi nhân viên cần nắm rõ nhiệm vụ của mình trong ca làm việc. Ví dụ, nhân viên phụ trách quầy món phải thường xuyên kiểm tra tình trạng món ăn, nhân viên phụ trách bàn khách phải chủ động dọn dẹp dụng cụ đã qua sử dụng; nhân viên phụ trách khu dụng cụ phải đảm bảo đĩa, muống, nĩa, ly luôn đầy đủ. Việc quy định rõ trách nhiệm sẽ giúp nâng cao ý thức làm việc và hiệu quả phục vụ.

3.2.4.2. Tăng cường vai trò kiểm tra của tổ trưởng và giám sát nhà hàng

- Giám sát thường xuyên trong ca phục vụ:

Tổ trưởng hoặc giám sát nhà hàng cần thường xuyên quan sát toàn bộ khu vực buffet sáng để kịp thời phát hiện các vấn đề phát sinh. Các nội dung cần kiểm tra gồm: món ăn có được bổ sung kịp thời hay không, đồ uống có đầy đủ hay không, dụng cụ ăn uống có bị thiếu không, bàn khách có được dọn thường xuyên không, khu vực Buffet có sạch sẽ không và nhân viên có chủ động hỗ trợ khách hay không.

- Tập trung kiểm tra vào giờ cao điểm:

Trong khoảng thời gian cao điểm khách tập trung ăn sáng tại nhà hàng, hoạt động giám sát cần được tăng cường hơn. Giám sát cần chủ động điều phối nhân viên, nhắc nhở các khu vực cần hỗ trợ và xử lý nhanh các vấn đề như món ăn gần hết,

khách chờ lâu, thiếu dụng cụ hoặc bàn chưa được dọn. Điều này giúp hạn chế tình trạng khách hàng phải chờ đợi hoặc tự tìm kiếm sự hỗ trợ.

- Kịp thời nhắc nhở và hỗ trợ nhân viên:

Khi phát hiện nhân viên chưa thực hiện đúng quy trình hoặc chưa chủ động trong phục vụ, giám sát cần nhắc nhở ngay nhưng phải khéo léo, tránh ảnh hưởng đến hình ảnh phục vụ trước mặt khách. Việc hướng dẫn kịp thời sẽ giúp nhân viên điều chỉnh hành vi trong ca làm việc và nâng cao chất lượng phục vụ.

3.2.4.3. Xây dựng checklist giám sát chất lượng Buffet sáng

- Thiết lập bảng kiểm tra cho từng khu vực:

Nhà hàng nên xây dựng bảng kiểm giám sát chất lượng Buffet sáng dành cho tổ trưởng hoặc giám sát. Bảng kiểm có thể bao gồm các nội dung như kiểm tra quầy món, quầy đồ uống, khu vực dụng cụ, bàn khách, khu vực vệ sinh, lối đi và thái độ phục vụ của nhân viên.

- Quy định thời gian kiểm tra cụ thể:

Trong giờ cao điểm, giám sát hoặc nhân viên phụ trách cần kiểm tra quầy món và quầy đồ uống khoảng 15 phút/lần, kiểm tra khu dụng cụ và bàn khách khoảng 10–15 phút/lần. Việc kiểm tra theo chu kỳ giúp nhà hàng phát hiện sớm các vấn đề như món ăn gần hết, thiếu ly, thiếu đĩa hoặc bàn chưa được thu dọn.

- Ghi nhận và xử lý ngay các vấn đề phát sinh:

Khi phát hiện vấn đề trong quá trình kiểm tra, giám sát cần phân công nhân viên xử lý ngay để không ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng. Ví dụ, nếu quầy đồ uống gần hết, cần báo ngay cho nhân viên bar, nếu thiếu dụng cụ ăn uống, cần bổ sung ngay tại khu vực phục vụ, nếu bàn khách chưa được dọn, cần điều phối nhân viên hỗ trợ kịp thời.

3.2.4.4. Tăng cường phối hợp giữa bộ phận phục vụ, bếp và bar

- Thiết lập kênh thông tin nhanh giữa các bộ phận:

Nhân viên phục vụ là người trực tiếp quan sát tình trạng món ăn, đồ uống và phản hồi của khách. Vì vậy, cần có kênh trao đổi nhanh giữa nhân viên phục vụ với bộ phận bếp và bar để thông báo khi món ăn, đồ uống gần hết hoặc khi khách có yêu cầu đặc biệt.

- Chủ động chuẩn bị các món và đồ uống có lượng tiêu thụ cao:

Bộ phận bếp và bar cần nắm được những món ăn, đồ uống thường được khách sử dụng nhiều để chuẩn bị lượng dự phòng phù hợp. Điều này giúp hạn chế tình trạng món ăn hoặc đồ uống bị hết trong giờ cao điểm, đồng thời giúp quá trình bổ sung diễn ra nhanh hơn.

- Phối hợp xử lý phản hồi của khách:

Khi khách phản ánh về món ăn, đồ uống hoặc tốc độ phục vụ, nhân viên phục vụ cần tiếp nhận và báo ngay cho bộ phận liên quan. Việc phối hợp nhanh giữa phục vụ, bếp và bar sẽ giúp xử lý phản hồi kịp thời, tránh để khách hàng có cảm giác không được quan tâm.

3.2.4.5. Tổng kết và rút kinh nghiệm sau mỗi ca phục vụ

- Tổ chức trao đổi ngắn sau ca Buffet sáng:

Sau khi kết thúc ca phục vụ, tổ trưởng hoặc giám sát nên trao đổi nhanh với nhân viên về tình hình phục vụ trong ca. Nội dung trao đổi có thể gồm: món nào hết nhanh, khu vực nào thường xuyên đông khách, khách phản ánh vấn đề gì, nhân viên gặp khó khăn ở khâu nào và những nội dung cần cải thiện trong ca sau.

- Ghi nhận các vấn đề lặp lại:

Nhà hàng cần ghi lại các vấn đề thường xuyên xuất hiện như thiếu dụng cụ, món ăn bổ sung chậm, khách chưa được hướng dẫn rõ ràng hoặc bàn chưa được dọn kịp thời. Việc theo dõi các vấn đề lặp lại sẽ giúp quản lý xác định nguyên nhân và có phương án điều chỉnh phù hợp.

- Điều chỉnh phân công và quy trình khi cần thiết:

Nếu một khu vực thường xuyên quá tải hoặc một công đoạn thường xuyên gặp lỗi, giám sát cần đề xuất điều chỉnh phân công nhân sự, thay đổi quy trình kiểm tra hoặc bổ sung hướng dẫn cho nhân viên. Việc cải tiến liên tục sau mỗi ca phục vụ sẽ giúp chất lượng Buffet sáng ngày càng ổn định hơn.

3.2.5. Giải pháp tăng cường thu thập và xử lý phản hồi khách hàng

Cơ sở của giải pháp

Phản hồi của khách hàng là nguồn thông tin quan trọng giúp nhà hàng nhận diện chính xác những điểm mạnh và hạn chế trong quá trình phục vụ. Kết quả khảo sát ở Chương 2 cho thấy phần lớn khách hàng đánh giá dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan ở mức hài lòng. Tuy nhiên, vẫn còn một số khách hàng đánh giá ở mức bình thường hoặc chưa hài lòng đối với một số nội dung như quy trình phục vụ, tốc

độ bổ sung món ăn, đồ uống, dụng cụ ăn uống, việc dọn dẹp bàn và sự chủ động của nhân viên.

Vì vậy, Nhà hàng Milan cần xây dựng cơ chế thu thập và xử lý phản hồi khách hàng một cách thường xuyên, có hệ thống. Việc lắng nghe ý kiến khách hàng không chỉ giúp nhà hàng kịp thời khắc phục hạn chế mà còn tạo cảm giác được tôn trọng cho khách hàng, từ đó góp phần nâng cao mức độ hài lòng và khả năng quay lại sử dụng dịch vụ.

3.2.5.1. Thiết lập kênh thu thập phản hồi nhanh và thuận tiện

- Sử dụng mã QR khảo sát nhanh:

Nhà hàng có thể đặt mã QR khảo sát tại bàn ăn, quầy thu ngân hoặc khu vực ra vào nhà hàng. Nội dung khảo sát nên ngắn gọn, dễ thực hiện, tập trung vào các tiêu chí chính như chất lượng món ăn, đồ uống, thái độ nhân viên, tốc độ bổ sung món, sự sạch sẽ, quy trình phục vụ và mức độ hài lòng chung.

- Thiết kế phiếu khảo sát ngắn gọn:

Phiếu khảo sát không nên quá dài để tránh gây mất thời gian cho khách hàng. Các câu hỏi nên được thiết kế đơn giản, dễ hiểu, có thể sử dụng thang đo mức độ hài lòng và một phần góp ý ngắn để khách hàng nêu ý kiến nếu cần. Thời gian thực hiện khảo sát nên chỉ khoảng 1–2 phút.

- Đặt kênh phản hồi ở vị trí dễ nhìn:

Mã QR hoặc phiếu góp ý cần được đặt ở vị trí thuận tiện, dễ quan sát như bàn ăn, quầy lễ tân nhà hàng hoặc lối ra. Điều này giúp khách hàng dễ dàng đưa ra phản hồi ngay sau khi sử dụng dịch vụ.

3.2.5.2. Chủ động ghi nhận ý kiến khách hàng trong quá trình phục vụ

- Hỏi ý kiến khách một cách lịch sự:

Bên cạnh khảo sát bằng mã QR, nhân viên hoặc giám sát nhà hàng có thể chủ động hỏi ý kiến khách sau khi dùng bữa. Việc hỏi ý kiến cần được thực hiện ngắn gọn, lịch sự và tránh làm phiền khách. Ví dụ, nhân viên có thể hỏi: “Anh/chị dùng bữa sáng hôm nay có hài lòng không ạ?” hoặc “Buffet sáng của nhà hàng có điểm nào cần cải thiện thêm không ạ?”.

- Tập trung ghi nhận phản hồi từ nhóm khách quan trọng:

Nhà hàng nên chú ý ghi nhận ý kiến từ khách lưu trú dài ngày, khách đoàn, khách gia đình hoặc khách có phản ánh trong quá trình sử dụng dịch vụ. Đây là những

nhóm khách có nhiều trải nghiệm thực tế với Buffet sáng và có thể đưa ra các góp ý hữu ích cho nhà hàng.

- Ghi nhận phản hồi ngay khi phát sinh vấn đề:

Nếu khách phản ánh về món ăn hết, thiếu dụng cụ, bàn chưa được dọn hoặc đồ uống chưa phù hợp, nhân viên cần ghi nhận ngay và báo với tổ trưởng hoặc giám sát. Việc ghi nhận kịp thời giúp nhà hàng xử lý vấn đề nhanh hơn và tránh để trải nghiệm chưa tích cực của khách hàng kéo dài.

3.2.5.3. Phân loại và xử lý phản hồi theo từng nhóm nội dung

- Phân loại phản hồi theo từng nhóm vấn đề:

Sau khi thu thập phản hồi, nhà hàng cần phân loại ý kiến theo các nhóm như món ăn, đồ uống, nhân viên phục vụ, quy trình phục vụ, vệ sinh, cơ sở vật chất và trải nghiệm tổng thể. Việc phân loại này giúp nhà hàng dễ dàng xác định vấn đề nào xuất hiện thường xuyên và cần được ưu tiên xử lý.

- Xử lý ngay các phản hồi đơn giản:

Những phản ánh như thiếu dụng cụ, bàn chưa được dọn, món ăn gần hết hoặc khu vực Buffet chưa sạch cần được xử lý ngay trong ca phục vụ. Việc xử lý nhanh sẽ giúp khách hàng cảm thấy ý kiến của mình được quan tâm và hạn chế sự không hài lòng.

- Báo cáo các phản hồi cần điều chỉnh lâu dài:

Đối với các phản hồi liên quan đến thực đơn, chất lượng đồ uống, cách bố trí quầy Buffet hoặc quy trình phục vụ, nhân viên cần tổng hợp và báo cáo với quản lý để có phương án điều chỉnh phù hợp. Những vấn đề này cần được xem xét định kỳ thay vì xử lý riêng lẻ.

3.2.5.4. Sử dụng phản hồi khách hàng để cải tiến chất lượng dịch vụ

- Tổng hợp phản hồi theo tuần hoặc tháng:

Nhà hàng nên tổng hợp phản hồi khách hàng định kỳ theo tuần hoặc theo tháng. Việc tổng hợp giúp quản lý theo dõi xu hướng hài lòng của khách hàng, nhận diện các vấn đề lặp lại và đánh giá hiệu quả của những điều chỉnh đã thực hiện.

- Điều chỉnh thực đơn và đồ uống dựa trên góp ý của khách:

Nếu nhiều khách phản ánh đồ uống chưa đa dạng hoặc món ăn bị lặp lại, nhà hàng cần xem xét bổ sung lựa chọn mới, thay đổi thực đơn theo ngày hoặc cải thiện

chất lượng đồ uống. Điều này giúp dịch vụ Buffet sáng phù hợp hơn với nhu cầu thực tế của khách hàng.

- Cải thiện quy trình và đào tạo nhân viên từ phản hồi thực tế:

Các phản hồi liên quan đến thái độ nhân viên, tốc độ phục vụ, hướng dẫn khách hoặc dọn dẹp bàn cần được sử dụng làm nội dung đào tạo và nhắc nhở nhân viên. Nhờ đó, quá trình đào tạo sẽ bám sát thực tế hơn và giúp nhân viên cải thiện đúng những điểm khách hàng quan tâm.

3.2.5.5. Tạo cơ chế phản hồi hai chiều với khách hàng

- Thể hiện sự tiếp nhận ý kiến của khách:

Khi khách hàng đưa ra góp ý, nhân viên cần thể hiện thái độ lắng nghe, cảm ơn và ghi nhận ý kiến một cách nghiêm túc. Điều này giúp khách cảm thấy được tôn trọng, ngay cả khi trải nghiệm của họ chưa hoàn toàn hài lòng.

- Phản hồi lại với khách khi có thể:

Đối với những phản ánh được xử lý ngay như thiếu dụng cụ, bàn chưa dọn hoặc món ăn gần hết, nhân viên nên thông báo lại với khách sau khi đã xử lý. Việc phản hồi lại giúp khách thấy rằng nhà hàng thực sự chú trọng đến ý kiến của họ.

- Xây dựng hình ảnh nhà hàng cầu thị và chuyên nghiệp:

Một nhà hàng biết lắng nghe và cải thiện từ phản hồi khách hàng sẽ tạo được thiện cảm tốt hơn. Đây cũng là yếu tố góp phần nâng cao khả năng khách hàng quay lại sử dụng dịch vụ và giới thiệu nhà hàng cho người khác.

3.3. Kết luận và Kiến nghị

3.3.1. Kết luận

Trên cơ sở những phân tích ở Chương 2, có thể thấy chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan nhìn chung đã đạt được một số kết quả tích cực. Khách hàng đánh giá tương đối tốt các yếu tố như cơ sở vật chất và không gian phục vụ, chất lượng món ăn và đồ uống, cũng như thái độ phục vụ của nhân viên. Tuy nhiên, bên cạnh những điểm mạnh đó, dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng vẫn còn tồn tại một số hạn chế, đặc biệt ở nhóm tiêu chí quy trình phục vụ. Các vấn đề như bổ sung món ăn và đồ uống chưa kịp thời, hướng dẫn khách sử dụng Buffet chưa rõ ràng, nhân viên chưa thật sự chủ động quan sát, việc dọn dẹp bàn và bổ sung dụng cụ chưa ổn định trong giờ cao điểm là những nội dung cần được quan tâm cải thiện.

Từ những hạn chế đã được xác định, Chương 3 đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan. Các giải pháp tập trung vào việc hoàn thiện quy trình phục vụ Buffet sáng, đào tạo và phát triển đội ngũ nhân viên, cải thiện chất lượng món ăn và đồ uống, tăng cường công tác quản lý, giám sát trong quá trình phục vụ, đồng thời nâng cao hiệu quả thu thập và xử lý phản hồi của khách hàng. Những giải pháp này được xây dựng trên cơ sở thực trạng hoạt động của nhà hàng và kết quả khảo sát khách hàng, vì vậy có tính phù hợp với điều kiện thực tế.

Nhìn chung, các giải pháp đề xuất đều hướng đến mục tiêu nâng cao trải nghiệm của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ Buffet sáng. Nếu được triển khai đồng bộ và thường xuyên, các giải pháp này sẽ góp phần khắc phục những hạn chế trong quy trình phục vụ, nâng cao tính chuyên nghiệp của đội ngũ nhân viên, cải thiện chất lượng món ăn và đồ uống, đồng thời gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng góp phần cung cấp cơ sở thực tiễn để Nhà hàng Milan nhìn nhận rõ hơn những điểm mạnh cần phát huy và những hạn chế cần cải thiện trong hoạt động phục vụ Buffet sáng, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ và hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel.

3.3.2. Kiến nghị

3.3.2.1. Kiến nghị đối với Ban lãnh đạo khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel

Ban lãnh đạo khách sạn cần tiếp tục quan tâm đến việc nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống nói chung và dịch vụ Buffet sáng nói riêng, xem đây là một trong những yếu tố quan trọng góp phần tạo nên trải nghiệm tổng thể của khách lưu trú. Vì Buffet sáng là dịch vụ mà phần lớn khách hàng đều sử dụng trong quá trình lưu trú, chất lượng của dịch vụ này có ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng, khả năng quay lại và khả năng giới thiệu khách sạn cho người khác.

Bên cạnh đó, khách sạn cần tạo điều kiện về nguồn lực để Nhà hàng Milan cải thiện chất lượng phục vụ. Cụ thể, ban lãnh đạo nên hỗ trợ nhà hàng trong việc bổ sung trang thiết bị cần thiết, cải thiện khu vực Buffet, nâng cao chất lượng nguyên liệu, đa dạng hóa thực đơn và đầu tư vào các công cụ hỗ trợ quản lý như bảng kiểm giám sát, mã QR khảo sát phản hồi hoặc phần mềm quản lý nội bộ nếu phù hợp. Việc đầu tư này không chỉ giúp nhà hàng nâng cao hiệu quả phục vụ mà còn góp phần tăng năng lực cạnh tranh của khách sạn trong phân khúc 4 sao tại Đà Nẵng.

Ngoài ra, ban lãnh đạo khách sạn cần chú trọng hơn đến công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Khách sạn nên tổ chức các chương trình đào tạo định kỳ về kỹ năng phục vụ, kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ, xử lý tình huống và chăm sóc khách hàng cho đội ngũ nhân viên nhà hàng. Đồng thời, cần có chính sách ghi nhận, khen thưởng và khuyến khích nhân viên có thái độ phục vụ tốt, chủ động trong công việc và được khách hàng đánh giá tích cực. Điều này sẽ góp phần tạo động lực làm việc và nâng cao chất lượng phục vụ một cách bền vững.

Ban lãnh đạo cũng cần tăng cường kiểm tra, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ Buffet sáng thông qua kết quả khảo sát khách hàng, phản hồi trực tiếp và báo cáo từ bộ phận nhà hàng. Những vấn đề lặp lại nhiều lần cần được xem xét và có phương án điều chỉnh kịp thời. Qua đó, khách sạn có thể kiểm soát chất lượng dịch vụ tốt hơn, hạn chế các sai sót trong quá trình phục vụ và duy trì hình ảnh chuyên nghiệp trong mắt khách hàng.

3.3.2.2. Kiến nghị đối với Nhà hàng Milan

Đối với Nhà hàng Milan, cần chủ động hoàn thiện quy trình phục vụ Buffet sáng theo hướng rõ ràng, đồng bộ và dễ thực hiện. Nhà hàng nên xây dựng quy trình chuẩn cho từng giai đoạn phục vụ, bao gồm chuẩn bị trước giờ phục vụ, đón tiếp và hướng dẫn khách, bổ sung món ăn và đồ uống, bổ sung dụng cụ, dọn dẹp bàn, xử lý tình huống phát sinh và tổng kết sau ca. Việc chuẩn hóa quy trình sẽ giúp nhân viên thực hiện công việc thống nhất hơn, hạn chế tình trạng bỏ sót nhiệm vụ hoặc phục vụ không đồng đều.

Nhà hàng cần chú trọng hơn đến việc phân công nhân sự trong giờ cao điểm. Mỗi nhân viên nên được giao nhiệm vụ cụ thể theo từng khu vực như khu vực đón khách, quầy món, quầy đồ uống, khu dụng cụ và khu vực bàn khách. Cách phân công này sẽ giúp nâng cao trách nhiệm cá nhân, đồng thời giúp quá trình phục vụ diễn ra nhanh chóng và hiệu quả hơn. Tổ trưởng hoặc giám sát cần thường xuyên kiểm tra, điều phối và hỗ trợ nhân viên trong quá trình phục vụ, đặc biệt vào thời điểm khách xuống ăn đông.

Bên cạnh đó, Nhà hàng Milan cần tăng cường đào tạo nhân viên về kỹ năng quan sát, phục vụ chủ động và xử lý tình huống. Nhân viên cần được hướng dẫn để không chỉ thực hiện công việc khi khách yêu cầu, mà còn biết chủ động nhận biết các nhu cầu phát sinh như khách thiếu dụng cụ, bàn cần dọn, món ăn sắp hết hoặc khách

cần hướng dẫn. Đây là yếu tố quan trọng giúp nâng cao tính chuyên nghiệp trong phục vụ Buffet sáng.

Nhà hàng cũng cần quan tâm hơn đến chất lượng và sự đa dạng của đồ uống. Ngoài các loại đồ uống cơ bản, nhà hàng có thể bổ sung thêm nước ép tươi, sữa hạt, đồ uống ít đường hoặc các loại đồ uống phù hợp với khách gia đình, khách quốc tế và khách có nhu cầu ăn uống lành mạnh. Đồng thời, việc bổ sung món ăn và đồ uống trong giờ cao điểm cần được kiểm soát chặt chẽ hơn để tránh tình trạng khách phải chờ hoặc quầy Buffet thiếu sự đầy đủ.

Cuối cùng, Nhà hàng Milan nên xây dựng cơ chế thu thập và xử lý phản hồi khách hàng thường xuyên. Các hình thức như mã QR khảo sát nhanh, phiếu góp ý ngắn hoặc hỏi ý kiến trực tiếp sau bữa ăn có thể giúp nhà hàng nắm bắt kịp thời cảm nhận của khách hàng. Những phản hồi này cần được phân loại, tổng hợp và sử dụng làm căn cứ để điều chỉnh thực đơn, quy trình phục vụ, công tác đào tạo nhân viên và hoạt động quản lý trong ca phục vụ. Việc lắng nghe và cải thiện dựa trên phản hồi của khách hàng sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ buffet sáng một cách thực tế và bền vững.

Tiểu kết chương 3

Chương 3 đã trình bày cơ sở và đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan thuộc Maximilan Danang Beach Hotel. Các giải pháp được xây dựng dựa trên định hướng phát triển của khách sạn, nhà hàng và những hạn chế đã được phân tích ở Chương 2, đặc biệt là các vấn đề liên quan đến quy trình phục vụ, công tác bổ sung món ăn, đồ uống, dụng cụ ăn uống, khả năng phục vụ chủ động của nhân viên và việc thu thập phản hồi khách hàng.

Nhìn chung, các giải pháp đề xuất tập trung vào việc hoàn thiện quy trình phục vụ Buffet sáng, nâng cao năng lực đội ngũ nhân viên, cải thiện chất lượng món ăn và đồ uống, tăng cường quản lý, giám sát, đồng thời xây dựng cơ chế tiếp nhận và xử lý phản hồi của khách hàng. Những giải pháp này có ý nghĩa thiết thực trong việc khắc phục các hạn chế hiện tại, nâng cao tính chuyên nghiệp trong phục vụ và cải thiện trải nghiệm của khách hàng.

Tóm lại, nếu được triển khai đồng bộ và phù hợp với điều kiện thực tế, các giải pháp trong Chương 3 sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng, tăng mức độ hài lòng của khách hàng và củng cố hình ảnh chuyên nghiệp của Nhà hàng Milan cũng như khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel có vai trò quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách lưu trú. Thông qua quá trình nghiên cứu, khóa luận đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về dịch vụ Buffet sáng, đồng thời phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ tại Nhà hàng Milan dựa trên các nhóm tiêu chí: món ăn và đồ uống, nhân viên phục vụ, cơ sở vật chất và không gian, quy trình phục vụ.

Kết quả khảo sát cho thấy chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng nhìn chung được khách hàng đánh giá ở mức hài lòng, với điểm trung bình chung đạt 3,72/5. Tuy nhiên, một số hạn chế vẫn còn tồn tại, chủ yếu ở quy trình phục vụ như bổ sung món ăn, đồ uống chưa kịp thời, hướng dẫn khách chưa rõ ràng, dọn dẹp bàn và bổ sung dụng cụ chưa ổn định trong giờ cao điểm.

Trên cơ sở đó, khóa luận đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan, bao gồm hoàn thiện quy trình phục vụ, đào tạo nhân viên, cải thiện chất lượng món ăn và đồ uống, tăng cường quản lý giám sát và thu thập phản hồi khách hàng. Nếu được triển khai phù hợp, các giải pháp này sẽ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện sự hài lòng của khách hàng và củng cố hình ảnh chuyên nghiệp của Nhà hàng Milan cũng như khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel.

Do thời gian nghiên cứu và kinh nghiệm thực tế còn hạn chế, khóa luận khó tránh khỏi thiếu sót. Em rất mong nhận được sự góp ý của quý thầy cô để đề tài được hoàn thiện hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Thị Hải Đường (2013), Quản trị kinh doanh nhà hàng, tài liệu/giáo trình tham khảo ngành nhà hàng - khách sạn.
2. Bộ Thương mại. (1999). Thông tư số 18/1999/TT-BTM quy định về điều kiện kinh doanh dịch vụ ăn uống.
3. Khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel. (2026). Thông tin giới thiệu về khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel. Truy cập từ website:
www.maximilan.com.vn
5. Khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel. (2026). Thông tin giới thiệu về nhà hàng Milan và các dịch vụ tại khách sạn. Truy cập từ website:
www.maximilan.com.vn
6. Nhà hàng Milan - Maximilan Danang Beach Hotel (2025), Tài liệu nội bộ về quy trình phục vụ, cơ cấu nhân sự và hoạt động kinh doanh của nhà hàng.
7. Lê Thái Phụng. (2024). Giáo trình/ tài liệu về chất lượng dịch vụ ăn uống. Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng.
8. Nguyễn Quyết Thắng. (2014). Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn. Nhà xuất bản Tài chính.
9. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
10. Trịnh Xuân Dũng. Tổ chức kinh doanh nhà hàng. Nhà xuất bản Lao động – Xã hội.

PHỤ LỤC

Phụ lục 1. Phiếu khảo sát đánh giá chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan (Tiếng Việt)

PHIẾU KHẢO SÁT

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG MILAN

Thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel

Xin kính chào Quý khách!

Tôi hiện là sinh viên khoa Du lịch, trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng. Hiện nay tôi đang thực hiện đề tài nghiên cứu “Nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel. Rất mong quý khách dành ít thời gian trả lời vào phiếu khảo sát dưới đây. Những thông tin mà quý khách cung cấp chỉ dành mục đích nghiên cứu và hoàn toàn được bảo mật.

Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của quý khách!

PHẦN I: THÔNG TIN CÁ NHÂN

Anh/chị vui lòng trả lời bằng cách tích “X” vào những ô trống dưới đây:

1. Giới tính:

☐ Nam

☐ Nữ

☐ LGBT

2. Độ tuổi:

☐ Dưới 25 tuổi

☐ Từ 25 - 35 tuổi

☐ Từ 36 - 45 tuổi

☐ Từ 46 - 55 tuổi

☐ Trên 55 tuổi

3. Đây là lần thứ mấy anh/chị sử dụng Buffet sáng tại Nhà hàng Milan?

☐ Lần đầu

☐ 2 – 3 lần

☐ Trên 3 lần

4. Mục đích chuyến đi của anh/chị là:

- ☐ Du lịch
- ☐ Công tác
- ☐ Thăm người thân/bạn bè
- ☐ Khác

PHẦN II: CẢM NHẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG

Quý khách vui lòng đánh giá mức độ hài lòng với các tiêu chí sau theo mức độ tăng dần từ 1 đến 5 (1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Bình thường; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng)

1. Món ăn và đồ uống					
Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Thực đơn đa dạng, cung cấp nhiều lựa chọn hấp dẫn	☐	☐	☐	☐	☐
Món ăn có hương vị thơm ngon	☐	☐	☐	☐	☐
Nguyên liệu sử dụng trong món ăn luôn tươi mới	☐	☐	☐	☐	☐
Cách trình bày món ăn đẹp mắt và thu hút	☐	☐	☐	☐	☐
Đồ uống có chất lượng, đáp ứng nhu cầu của khách hàng	☐	☐	☐	☐	☐
Món ăn và đồ uống đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm	☐	☐	☐	☐	☐

2. Nhân viên phục vụ					
Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Nhân viên thân thiện, nhiệt tình	☐	☐	☐	☐	☐
Tác phong phục vụ của nhân viên thể hiện sự chuyên nghiệp	☐	☐	☐	☐	☐
Nhân viên hiểu rõ về các món ăn, đồ uống để tư vấn cho khách hàng	☐	☐	☐	☐	☐
Nhân viên đáp ứng yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng	☐	☐	☐	☐	☐
Nhân viên xử lý các tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp	☐	☐	☐	☐	☐

Nhân viên có thể tự nhận biết nhu cầu của khách hàng để chủ động phục vụ	☐	☐	☐	☐	☐
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

3. Cơ sở vật chất và không gian

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Nhà hàng được thiết kế phù hợp với phong cách phục vụ	☐	☐	☐	☐	☐
Không gian nhà hàng thoáng đãng, sạch sẽ	☐	☐	☐	☐	☐
Bàn ghế được sắp xếp hợp lý, tạo cảm giác thoải mái và thuận tiện	☐	☐	☐	☐	☐
Hệ thống âm thanh trong nhà hàng phù hợp, tạo không gian dễ chịu	☐	☐	☐	☐	☐
Nhiệt độ trong nhà hàng được điều chỉnh hợp lý, tạo cảm giác thoải mái	☐	☐	☐	☐	☐
Nhà vệ sinh sạch sẽ, tiện nghi	☐	☐	☐	☐	☐

4. Quy trình phục vụ

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Công tác tiếp đón khách hàng được thực hiện chuyên nghiệp	☐	☐	☐	☐	☐
Khách hàng được cung cấp thông tin và hướng dẫn sử dụng dịch vụ Buffet sáng	☐	☐	☐	☐	☐
Bổ sung đồ ăn, thức uống kịp thời và nhanh chóng	☐	☐	☐	☐	☐
Quan sát và bổ sung dụng cụ ăn uống một cách đầy đủ	☐	☐	☐	☐	☐
Dụng cụ ăn uống đã qua sử dụng được dọn dẹp để tạo không gian thoải mái cho khách tiếp tục sử dụng dịch vụ	☐	☐	☐	☐	☐

PHẦN III: GÓP Ý & ĐỀ XUẤT

1. Theo anh/chị, Nhà hàng Milan cần cải thiện điều gì để nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng?

.....

.....
.....
2. Anh/chị có đề xuất gì để dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng?
.....
.....
.....

PHẦN IV: ĐÁNH GIÁ TỔNG THỂ

1. Mức độ hài lòng của anh/chị khi trải nghiệm dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan:

- ☐ Rất không hài lòng
- ☐ Không hài lòng
- ☐ Bình thường
- ☐ Hài lòng
- ☐ Rất hài lòng

2. Nếu có dịp, Anh/chị có tiếp tục sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan trong thời gian tới không?

- ☐ Không
- ☐ Có thể
- ☐ Chắc chắn có

3. Anh/chị có sẵn sàng giới thiệu dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan cho bạn bè, người thân không?

- ☐ Không
- ☐ Có thể
- ☐ Chắc chắn có

Xin chân thành cảm ơn Quý khách đã tham gia khảo sát. Kính chúc Quý khách nhiều sức khỏe và có trải nghiệm hài lòng tại nhà hàng Milan!

Phụ lục 2. *Phiếu khảo sát đánh giá chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan (Tiếng Anh)*

**SURVEY QUESTIONNAIRE
ASSESSMENT OF BREAKFAST BUFFET SERVICE QUALITY AT MILAN
RESTAURANT**

Maximilan Danang Beach Hotel

Dear Valued Guest,

I am currently a student of the Faculty of Tourism, Da Nang University of Architecture. I am conducting a research project entitled “Improving the Quality of Breakfast Buffet Service at Milan Restaurant, Maximilan Danang Beach Hotel.” I would greatly appreciate it if you could spend a few minutes completing the following survey. All information provided will be used solely for research purposes and will be kept strictly confidential.

Thank you very much for your support!

PART I: PERSONAL INFORMATION

Please answer by ticking “X” in the appropriate boxes below:

1. Gender:

- ☐ Male
- ☐ Female
- ☐ LGBT

2. Age:

- ☐ Under 25 years old
- ☐ From 25 – 35 years old
- ☐ From 36 – 45 years old
- ☐ From 46 – 55 years old
- ☐ Over 55 years old

3. How many times have you used the breakfast Buffet service at Milan Restaurant?

- ☐ First time

☐ 2 – 3 times

☐ More than 3 times

4. What is the purpose of your trip?

☐ Leisure travel

☐ Business trip

☐ Visiting relatives/friends

☐ Other

PART II: PERCEPTION OF BREAKFAST BUFFET SERVICE QUALITY

Please rate your level of satisfaction with the following criteria on a scale from 1 to 5 (1: Very dissatisfied; 2: Dissatisfied; 3: Neutral; 4: Satisfied; 5: Very satisfied)

1. Food and Beverages

Evaluation Criteria	1	2	3	4	5
The menu is diverse and offers many attractive choices	☐	☐	☐	☐	☐
The food has a delicious taste	☐	☐	☐	☐	☐
The ingredients used in the dishes are always fresh	☐	☐	☐	☐	☐
The food presentation is attractive and visually appealing	☐	☐	☐	☐	☐
The beverages are of good quality and meet customers' needs	☐	☐	☐	☐	☐
Food and beverages ensure food safety and hygiene	☐	☐	☐	☐	☐

2. Service Staff

Evaluation Criteria	1	2	3	4	5
The staff are friendly and enthusiastic	☐	☐	☐	☐	☐
The staff's service manner demonstrates professionalism	☐	☐	☐	☐	☐
The staff understand the food and beverages well enough to advise customers	☐	☐	☐	☐	☐
The staff respond to customers' requests quickly	☐	☐	☐	☐	☐
The staff handle unexpected situations professionally	☐	☐	☐	☐	☐

The staff can recognize customers' needs and serve proactively	☐	☐	☐	☐	☐
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

3. Facilities and Space

Evaluation Criteria	1	2	3	4	5
The restaurant is designed appropriately for its service style	☐	☐	☐	☐	☐
The restaurant space is spacious and clean	☐	☐	☐	☐	☐
Tables and chairs are arranged reasonably, creating comfort and convenience	☐	☐	☐	☐	☐
The sound system in the restaurant is suitable and creates a pleasant atmosphere	☐	☐	☐	☐	☐
The temperature in the restaurant is properly adjusted, creating a comfortable feeling	☐	☐	☐	☐	☐
The restrooms are clean and well-equipped	☐	☐	☐	☐	☐

4. Service Process

Evaluation Criteria	1	2	3	4	5
The customer welcoming process is carried out professionally	☐	☐	☐	☐	☐
Customers are provided with information and guidance on using the breakfast Buffet service	☐	☐	☐	☐	☐
Food and beverages are replenished promptly and quickly	☐	☐	☐	☐	☐
Dining utensils are monitored and replenished adequately	☐	☐	☐	☐	☐
Used dining utensils are cleared to create a comfortable space for customers to continue using the service	☐	☐	☐	☐	☐

PART III: COMMENTS AND SUGGESTIONS

1. In your opinion, what should Milan Restaurant improve to enhance the quality of its breakfast Buffet service?

.....
.....
.....
2. Do you have any suggestions for helping the breakfast Buffet service at Milan Restaurant better meet customers' needs?
.....
.....
.....

PART IV: OVERALL EVALUATION

1. What is your level of satisfaction after experiencing the breakfast Buffet service at Milan Restaurant?

- ☐ Very dissatisfied
- ☐ Dissatisfied
- ☐ Neutral
- ☐ Satisfied
- ☐ Very satisfied

2. If given the opportunity, would you continue using the breakfast Buffet service at Milan Restaurant in the future?

- ☐ No
- ☐ Maybe
- ☐ Definitely yes

3. Would you be willing to recommend the breakfast Buffet service at Milan Restaurant to your friends and relatives?

- ☐ No
- ☐ Maybe
- ☐ Definitely yes

Thank you sincerely for participating in this survey. We wish you good health and a pleasant experience at Milan Restaurant!

Phụ lục 3. Hình ảnh minh họa về Nhà hàng Milan và dịch vụ Buffet sáng



Hình PL 3.1. Khách sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan
Nguồn: Website khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel



Hình PL 3.2. Khu vực món tráng miệng tại Nhà hàng Milan
Nguồn: Website khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel



Hình PL 3.3. Không gian phục vụ Buffet sáng tại Nhà hàng Milan
Nguồn: Website khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel



Hình PL 3.4. Quầy Buffet sáng tại Nhà hàng Milan
Nguồn: Website khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel



Hình PL 3.5. Khu vực đồ uống tại Nhà hàng Milan
Nguồn: Website khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel



Hình PL 3.6. Khu vực món ngêu và salad trong Buffet sáng tại Nhà hàng Milan
Nguồn: Website khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel