

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị khách sạn

**“Hoàn thiện quy trình phục vụ À La Carte tại
nhà hàng Le Paul’s Kitchen thuộc khách sạn
Stella Maris Beach Danang”**

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Phạm Như Ý

Đà Nẵng, tháng 6 năm 2026

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
**“Hoàn thiện quy trình phục vụ À La Carte tại
nhà hàng Le Paul’s Kitchen thuộc khách sạn
Stella Maris Beach Danang”**

Giảng viên hướng dẫn	: ThS. Nguyễn Thuý Nga
Sinh viên thực hiện	: Nguyễn Phạm Như Ý
Mã số sinh viên	: 2154060029
Khóa học	: 2021 – 2026
Lớp	: 21KS1

Đà Nẵng, tháng 6 năm 2026

MỤC LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài
2. Mục tiêu nghiên cứu
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu
4. Phương pháp nghiên cứu
5. Bố cục khoá luận

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ À LA CARTE TẠI NHÀ HÀNG.....1

1.1 Khái quát về kinh doanh khách sạn và đặc điểm hoạt động kinh doanh của khách sạn1

1.1.1 Khái niệm về kinh doanh khách sạn1

1.1.2 Đặc điểm hoạt động kinh doanh khách sạn.....2

1.1.2.1 Hoạt động kinh doanh khách sạn phụ thuộc vào tài nguyên du lịch..... 2

1.1.2.2 Hoạt động kinh doanh khách sạn yêu cầu vốn đầu tư lớn 2

1.1.2.3 Hoạt động kinh doanh khách sạn sử dụng lớn lao động..... 3

1.1.2.4 Hoạt động kinh doanh mang tính quy luật..... 3

1.2. Khái quát về nhà hàng và đặc điểm hoạt động kinh doanh của nhà hàng.. 4

1.2.1 Khái niệm về nhà hàng4

1.2.2 Phân loại nhà hàng.....4

1.2.2.1 Phân loại theo kiểu đồ ăn..... 4

1.2.2.2 Phân loại theo quy mô..... 4

1.2.2.3 Phân loại theo kiểu hình thức phục vụ 4

1.2.2.4 Phân loại theo chủ đề món ăn 4

1.2.3 Đặc điểm hoạt động kinh doanh của nhà hàng trong khách sạn5

1.2.3.1 Đặc điểm về sản phẩm..... 5

1.2.3.2 Đặc điểm về lao động..... 5

1.2.3.3 Đặc điểm về môi trường phục vụ..... 6

1.2.4 Ý nghĩa hoạt động kinh doanh trong nhà hàng.....6

1.3 Cơ sở lý luận về quy trình phục vụ À La Carte trong nhà hàng.....7

1.3.1 Khái niệm À La Carte..... 7

1.3.2 Nội dung quy trình phục vụ À La Carte trong nhà hàng7

1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ À La Carte.....	11
<i>1.4.2 Chất lượng đội ngũ nhân viên</i>	<i>12</i>
<i>1.4.3 Công tác giám sát quản lí.....</i>	<i>12</i>
1.5 Ý nghĩa hoàn thiện quy trình phục vụ À La Carte.....	13
TIỂU KẾT CHƯƠNG 1	15
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ À LA CARTE TẠI NHÀ HÀNG LE PAUL’S KITCHEN THUỘC KHÁCH SẠN STELLA MARIS BEACH DANANG.....	16
2.1 Giới thiệu về khách sạn Stella Maris Beach Danang.....	16
<i>2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn</i>	<i>16</i>
<i>2.1.2 Sứ mệnh</i>	<i>16</i>
<i>2.1.3 Vị trí và quy mô.....</i>	<i>16</i>
<i>2.1.4 Sơ đồ bộ máy tổ chức của khách sạn.....</i>	<i>17</i>
<i>2.1.4.1 Sơ đồ bộ máy tổ chức:</i>	<i>17</i>
<i>2.1.4.3 Dịch vụ lưu trú.....</i>	<i>22</i>
<i>2.1.4.4 Dịch vụ ăn uống.....</i>	<i>23</i>
<i>2.1.4.5 Dịch vụ bổ sung.....</i>	<i>25</i>
2.2 Khái quát tình hình hoạt động của khách sạn Stella Maris Beach Danang	26
<i>2.2.1 Thực trạng nguồn nhân lực.....</i>	<i>26</i>
<i>2.2.2 Thực trạng khách đến khách sạn Stella Maris Beach Danang</i>	<i>28</i>
<i>2.2.3 Kết quả hoạt động kinh doanh.....</i>	<i>29</i>
2.3 Tổng quan về nhà hàng Le Paul’s Kitchen.....	30
<i>2.3.1 Giới thiệu chung về nhà hàng Le Paul’s Kitchen.....</i>	<i>30</i>
<i>2.3.2 Cơ cấu tổ chức của bộ phận nhà hàng Le Paul’s Kitchen.....</i>	<i>31</i>
<i>2.3.2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của nhà hàng Le Paul’s Kitchen.....</i>	<i>31</i>
<i>2.3.2.2 Chức năng và nhiệm vụ bộ phận nhà hàng Le Paul’s Kitchen</i>	<i>31</i>
2.4 Thực trạng về quy trình phục vụ À La Carte tại nhà hàng Le Paul’s Kitchen của khách sạn Stella Maris Beach Danang.....	33
<i>2.4.1 Quy trình phục vụ.....</i>	<i>33</i>

2.4.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ À La Carte tại nhà hàng Le Paul's Kitchen.....	35
2.4.2.1 Cơ cấu nguồn lao động tại nhà hàng Le Paul's Kitchen	35
2.4.2.2 Cơ sở vật chất.....	36
2.4.2.3 Công tác quản lí	37
2.5 Phân tích kết quả khảo sát quy trình phục vụ	38
2.5.1 Đặc điểm bảng khảo sát	38
2.5.2 Giới tính	39
2.5.3 Độ tuổi.....	39
2.5.4 Tần suất sử dụng	40
2.5.5 Mục đích sử dụng.....	41
2.5.6 Mức độ hài lòng của khách hàng về nhà hàng Le Paul's Kitchen.....	42
2.5.7 Chất lượng đội ngũ nhân viên	44
2.5.8 Công tác quản lí.....	45
2.6 Đánh giá chung về quy trình phục vụ À La Carte tại nhà hàng Le Paul's Kitchen	46
2.6.1 Ưu điểm.....	46
2.6.2 Hạn chế.....	47
TIỂU KẾT CHƯƠNG 2	48
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ À LA CARTE TẠI NHÀ HÀNG LE PAUL'S KITCHEN THUỘC KHÁCH SẠN STELLA MARIS BEACH DANANG	49
3.1 Cơ sở đề xuất giải pháp	49
3.1.1 Định hướng chiến lược phát triển Việt Nam đến năm 2030.....	49
3.1.2 Định hướng chiến lược phát triển du lịch thành phố Đà Nẵng.....	50
3.1.3 Định hướng phát triển của khách sạn Stella Maris Beach Danang.....	51
3.2 Một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ À La Carte tại nhà hàng Le Paul's Kitchen thuộc khách sạn Stella Maris Beach Danang.....	53
3.2.1 Hoàn thiện hệ thống bàn ghế phục vụ khách hàng.....	53
3.2.1.1 Cơ sở giải pháp	53
3.2.1.2 Phương pháp thực hiện	54

3.2.2 Hoàn thiện hệ thống âm thanh và ánh sáng.....	55
3.2.2.1 Cơ sở giải pháp	55
3.2.2.2 Phương pháp thực hiện	56
3.2.3 Hoàn thiện quy trình tiếp nhận và xử lý đặt bàn.....	58
3.2.3.1 Cơ sở giải pháp	58
3.2.3.2 Phương pháp thực hiện	59
3.3.3 So sánh và đề xuất quy trình sau khi hoàn thiện.....	60
3.3.3.1 So sánh.....	60
3.3.3.2 Đề xuất quy trình sau khi hoàn thiện.....	61
TIỂU KẾT CHƯƠNG 3.....	63
TÀI LIỆU KHAM KHẢO	65
PHỤ LỤC.....	66

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành bài khoá luận tốt nghiệp này trước tiên em xin gửi đến các quý thầy, cô giáo trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất.

Đặc biệt, em xin gửi đến cô Nguyễn Thuý Nga – người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành bài khoá luận tốt nghiệp này lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Em xin chân thành cảm ơn Ban Giám đốc và các anh chị cán bộ, nhân viên bộ phận F&B của khách sạn Stella Maris Beach Danang đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại công ty. Cuối cùng em xin cảm ơn các anh chị phòng kinh doanh, nhân sự của khách sạn Stella Maris Beach Danang đã giúp đỡ, cung cấp những số liệu thực tế để em hoàn thành tốt bài khoá luận tốt nghiệp này.

Em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn đến ban lãnh đạo của Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng và Khoa du lịch đã tạo cho em có cơ hội được thực tập nơi mà em yêu thích, cho em bước ra đời sống thực tế để áp dụng những kiến thức mà các thầy cô giáo đã giảng dạy. Qua công việc thực tập này em nhận ra nhiều điều mới mẻ và bổ ích cho công việc sau này của bản thân.

Vì kiến thức bản thân còn nhiều hạn chế, trong quá trình thực tập, để hoàn thiện bài khoá luận này em không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ thầy cô.

Em xin chân thành cảm ơn!

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Khách sạn là loại hình kinh doanh cung cấp hai dịch vụ chính: lưu trú và ăn uống. Trong đó, nhà hàng giữ vai trò đặc biệt quan trọng, không chỉ góp phần nâng cao doanh thu mà còn là một trong những yếu tố then chốt tạo dựng hình ảnh và chất lượng dịch vụ tổng thể của khách sạn. Đối với khách hàng, mức độ hài lòng về dịch vụ ăn uống thường được thể hiện rõ nét thông qua quá trình phục vụ nơi họ trực tiếp tiếp xúc, quan sát và cảm nhận bằng các giác quan.

Trong hoạt động của nhà hàng, quy trình phục vụ À La Carte hình thức phục vụ theo món gọi từ thực đơn là một loại hình đòi hỏi cao về kỹ năng nghiệp vụ, sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận và thái độ chuyên nghiệp của nhân viên phục vụ. Đây là giai đoạn tiếp xúc trực tiếp giữa nhân viên và khách hàng, đóng vai trò cầu nối quan trọng trong việc truyền tải chất lượng dịch vụ của nhà hàng đến thực khách. Vì vậy, việc xây dựng và hoàn thiện quy trình phục vụ À La Carte là yêu cầu thiết yếu, đặc biệt đối với những nhà hàng thuộc khách sạn như Le Paul's Kitchen trực thuộc khách sạn Stella Maris Beach Danang.

Trong thời gian thực tập tại nhà hàng Le Paul's Kitchen, em đã có cơ hội quan sát và tham gia vào quá trình phục vụ thực tế. Qua đó, em nhận thấy bên cạnh những điểm mạnh như đội ngũ nhân sự thân thiện và không gian ẩm thực chuyên nghiệp, quy trình phục vụ À La Carte tại đây vẫn tồn tại một số hạn chế như thao tác chưa đồng bộ giữa các ca làm việc, thời gian phục vụ chưa ổn định và khả năng xử lý tình huống chưa linh hoạt.

Xuất phát từ những quan sát thực tế đó, em quyết định lựa chọn đề tài: “Hoàn thiện quy trình phục vụ À La Carte tại nhà hàng Le Paul's Kitchen thuộc khách sạn Stella Maris Beach Danang” với mong muốn vận dụng các kiến thức đã học cùng với trải nghiệm trong thời gian thực tập để phân tích, đánh giá hiện trạng quy trình phục vụ hiện nay. Trên cơ sở đó, đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, góp phần mang đến những trải nghiệm đáng nhớ cho khách hàng và tăng cường năng lực cạnh tranh cho nhà hàng cũng như khách sạn.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Tổng hợp và hệ thống các cơ sở lý thuyết liên quan đến quy trình phục vụ theo hình thức gọi món (À La Carte) trong mô hình nhà hàng khách sạn.

Khảo sát và phân tích tình hình hoạt động tại khách sạn Stella Maris Beach Danang, tập trung vào nhà hàng Le Paul's Kitchen nơi áp dụng hình thức phục vụ À La Carte. Qua đó, đánh giá những điểm mạnh đã đạt được trong quy trình phục vụ hiện nay, đồng thời nhận diện các hạn chế, bất cập cần khắc phục.

Trên cơ sở lý luận và thực tiễn thu thập được, đề xuất một số giải pháp phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng quy trình phục vụ À La Carte tại nhà hàng Le Paul's Kitchen.

Đưa ra các kiến nghị cụ thể với Ban Quản lý khách sạn Stella Maris Beach Danang và bộ phận nhà hàng Le Paul's Kitchen trong việc điều chỉnh và triển khai các biện pháp cải tiến, góp phần nâng cao trải nghiệm thực khách, tối ưu hóa hoạt động phục vụ và nâng cao năng lực cạnh tranh của nhà hàng trong giai đoạn hiện nay.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Tìm hiểu và đánh giá thực trạng quy trình phục vụ À La Carte đang được áp dụng tại nhà hàng Le Paul's Kitchen thuộc khách sạn Stella Maris Beach Danang. Phân tích những điểm mạnh trong quá trình phục vụ như thao tác nghiệp vụ, thái độ phục vụ và sự phối hợp giữa các bộ phận; đồng thời chỉ ra những tồn tại, hạn chế như thiếu đồng bộ, thời gian phục vụ chưa ổn định hoặc kỹ năng xử lý tình huống chưa linh hoạt.

Trên cơ sở kết quả khảo sát trong thời gian thực tập tại nhà hàng, đề xuất một số giải pháp cụ thể nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng quy trình phục vụ À La Carte, đảm bảo đáp ứng tốt nhu cầu thực khách, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng.

Tư liệu sử dụng trong quá trình nghiên cứu được thu thập từ nhiều nguồn như tài liệu nội bộ tại khách sạn, giáo trình chuyên ngành, sách, báo và các nguồn thông tin đáng tin cậy từ internet.

4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu sơ cấp: thu thập số liệu từ phỏng vấn của khách sạn, từ nhân viên khách sạn và quan sát thực tế trong thời gian thực tập

Phương pháp nghiên cứu thứ cấp: từ các giáo trình, tài liệu về tổ chức hoạt động kinh doanh khách sạn và nghiệp vụ phục vụ bàn tại nhà hàng.

5. Bố cục khoá luận

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoàn thiện quy trình phục vụ À La Carte tại nhà hàng

Chương 2: Thực trạng về quy trình phục vụ À La Carte tại nhà hàng Le Paul's Kitchen

thuộc khách sạn Stella Maris Beach Danang

Chương 3: Một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ À La Carte tại nhà hàng Le Paul's Kitchen thuộc khách sạn Stella Maris Beach Danag

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ À LA CARTE TẠI NHÀ HÀNG

1.1 Khái quát về kinh doanh khách sạn và đặc điểm hoạt động kinh doanh của khách sạn

1.1.1 Khái niệm về kinh doanh khách sạn

Để hoạt động kinh doanh khách sạn đạt hiệu quả, việc hiểu đúng và đầy đủ về khái niệm này là điều cần thiết. Điều đó không chỉ giúp định hướng đúng trong công tác tổ chức mà còn góp phần phối hợp hợp lý giữa nguồn nhân lực và cơ sở vật chất nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Ban đầu, kinh doanh khách sạn chỉ đơn thuần là cung cấp dịch vụ lưu trú có thu phí cho khách nghỉ qua đêm. Tuy nhiên, cùng với sự phát triển của đời sống xã hội và nhu cầu nâng cao trải nghiệm của khách hàng, các khách sạn đã dần mở rộng thêm nhiều loại hình dịch vụ như ăn uống, giải trí, hội họp... Xét theo phạm vi hoạt động, kinh doanh khách sạn có thể được hiểu theo hai góc độ:

Theo nghĩa hẹp, kinh doanh khách sạn chỉ bao gồm hoạt động cung cấp dịch vụ lưu trú, tức là cho khách thuê phòng để nghỉ ngơi, kèm theo các dịch vụ liên quan như dọn dẹp, vệ sinh phòng nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi cơ bản của khách hàng.

Theo nghĩa rộng, kinh doanh khách sạn không chỉ bao gồm dịch vụ lưu trú mà còn mở rộng sang các dịch vụ khác như ăn uống, giải trí, hội nghị, giặt là và các dịch vụ bổ sung khác nhằm đáp ứng toàn diện nhu cầu của khách trong thời gian lưu trú.

Cùng với sự phát triển của du lịch và mức sống của con người, nhu cầu của khách hàng ngày càng đa dạng, không chỉ dừng lại ở nhu cầu nghỉ ngơi mà còn hướng đến các giá trị trải nghiệm. Do đó, các khách sạn hiện nay không ngừng đa dạng hóa dịch vụ nhằm thu hút và giữ chân khách hàng, đặc biệt là những khách có khả năng chi tiêu cao.

Bên cạnh việc cung cấp các dịch vụ do mình trực tiếp đảm nhiệm, khách sạn còn đóng vai trò là cầu nối tiêu thụ sản phẩm và dịch vụ của nhiều ngành kinh tế khác như nông nghiệp, công nghiệp chế biến, vận tải, tài chính và viễn thông. Qua đó, khách sạn không chỉ là nơi phục vụ khách mà còn góp phần thúc đẩy sự phát triển của các lĩnh vực liên quan trong nền kinh tế.

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, quá trình tạo ra và tiêu dùng dịch vụ thường diễn ra đồng thời. Phần lớn các dịch vụ được tính phí trực tiếp, tuy nhiên vẫn có một số dịch vụ miễn phí nhằm nâng cao sự hài lòng và giữ chân khách hàng như cung cấp thông tin, hỗ trợ khách trong thời gian lưu trú.

Trước đây, thuật ngữ “kinh doanh khách sạn” chủ yếu dùng để chỉ hoạt động lưu trú tại khách sạn hoặc nhà nghỉ. Tuy nhiên, cùng với sự phát triển của ngành du lịch, loại hình này đã mở rộng sang nhiều hình thức lưu trú khác như khu nghỉ dưỡng, căn hộ du lịch hay motel. Dù vậy, khách sạn vẫn là loại hình tiêu biểu và giữ vai trò chủ đạo trong lĩnh vực này.

Tóm lại, kinh doanh khách sạn hiện nay không chỉ gói gọn trong việc cung cấp dịch vụ lưu trú mà còn bao gồm các dịch vụ ăn uống và nhiều dịch vụ bổ sung khác, phù hợp với đặc điểm và nhu cầu của từng nhóm khách hàng. Theo Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2008), kinh doanh khách sạn là hoạt động cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung nhằm đáp ứng nhu cầu ăn, nghỉ và giải trí của khách hàng, đồng thời hướng đến mục tiêu lợi nhuận.

1.1.2 Đặc điểm hoạt động kinh doanh khách sạn

Theo Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2008, tr. 15), “Kinh doanh khách sạn là hoạt động kinh doanh trên cơ sở cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung cho khách nhằm đáp ứng nhu cầu ăn, nghỉ và giải trí của họ tại các điểm du lịch nhằm mục đích có lãi.”

1.1.2.1 Hoạt động kinh doanh khách sạn phụ thuộc vào tài nguyên du lịch

Hoạt động kinh doanh khách sạn có sự phụ thuộc chặt chẽ vào tài nguyên du lịch, bởi tài nguyên du lịch là yếu tố quan trọng trong việc thu hút khách du lịch đến điểm đến. Những khu vực có tài nguyên phong phú và hấp dẫn thường tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của hoạt động kinh doanh khách sạn; ngược lại, những nơi hạn chế về tài nguyên du lịch sẽ gặp khó khăn trong việc thu hút khách (Giáo trình Kinh tế du lịch, Thư viện Học liệu Mở Việt Nam).

Bên cạnh đó, đặc điểm của tài nguyên du lịch còn ảnh hưởng đến quy mô, loại hình và mức độ đầu tư của khách sạn, từ đó tác động đến chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh trên thị trường.

1.1.2.2 Hoạt động kinh doanh khách sạn yêu cầu vốn đầu tư lớn

Hoạt động kinh doanh khách sạn đòi hỏi nguồn vốn đầu tư lớn do yêu cầu cao về cơ sở vật chất kỹ thuật và chất lượng dịch vụ. Để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, các khách sạn cần đầu tư đồng bộ vào hệ thống trang thiết bị hiện đại, không gian lưu trú tiện nghi cũng như các dịch vụ bổ trợ đi kèm.

Đặc biệt, đối với các khách sạn có hạng cao, mức độ đầu tư càng lớn nhằm đảm bảo tiêu chuẩn phục vụ, nâng cao chất lượng dịch vụ và mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách lưu trú. Chính vì vậy, chi phí đầu tư ban đầu cho ngành khách sạn thường cao hơn so với nhiều lĩnh vực kinh doanh dịch vụ khác (Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn, Thư viện Học liệu Mở Việt Nam).

1.1.2.3 Hoạt động kinh doanh khách sạn sử dụng lớn lao động

Hoạt động kinh doanh khách sạn sử dụng nhiều lao động do đặc thù của ngành dịch vụ đòi hỏi sự tham gia trực tiếp của con người trong quá trình phục vụ khách hàng. Khác với các ngành sản xuất có thể tự động hóa, phần lớn các công việc trong khách sạn như lễ tân, phục vụ nhà hàng, buồng phòng và các bộ phận liên quan đều cần đến nhân viên thực hiện nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ.

Bên cạnh đó, lao động trong khách sạn mang tính chuyên môn hóa cao, yêu cầu người lao động phải có kỹ năng nghề nghiệp, khả năng giao tiếp và thái độ phục vụ phù hợp. Đồng thời, do hoạt động kinh doanh khách sạn diễn ra liên tục 24/7 nhằm đáp ứng nhu cầu của khách, nên thời gian làm việc của nhân viên thường được bố trí theo ca, làm gia tăng chi phí lao động và yêu cầu cao trong công tác quản lý nhân sự.

Ngoài ra, công tác tuyển dụng, đào tạo và bố trí nhân sự hợp lý cũng là một thách thức đối với các doanh nghiệp khách sạn, đặc biệt trong điều kiện kinh doanh mang tính thời vụ. Trong mùa thấp điểm, khách sạn cần có giải pháp sử dụng lao động hiệu quả nhằm tiết kiệm chi phí nhưng vẫn đảm bảo chất lượng phục vụ (Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn, Thư viện Học liệu Mở Việt Nam).

1.1.2.4 Hoạt động kinh doanh mang tính quy luật

Hoạt động kinh doanh khách sạn mang tính quy luật, chịu sự tác động của nhiều yếu tố như quy luật tự nhiên, kinh tế – xã hội và tâm lý khách hàng. Trong đó, các yếu tố tự nhiên như thời tiết và khí hậu có ảnh hưởng rõ rệt đến nhu cầu du lịch theo mùa, đặc biệt đối với các điểm đến nghỉ dưỡng như vùng biển hoặc vùng núi. Sự biến đổi theo chu kỳ của các yếu tố này làm cho nhu cầu du lịch thay đổi, từ đó hình thành tính mùa vụ trong hoạt động kinh doanh khách sạn.

Bên cạnh đó, các yếu tố kinh tế – xã hội như thu nhập, xu hướng tiêu dùng du lịch hay chính sách phát triển du lịch của địa phương cũng có tác động đáng kể đến lượng khách và hiệu quả kinh doanh của khách sạn (Giáo trình Kinh tế du lịch, Thư viện Học liệu Mở Việt Nam).

1.2. Khái quát về nhà hàng và đặc điểm hoạt động kinh doanh của nhà hàng

1.2.1 Khái niệm về nhà hàng

Theo Thông tư số 18/1999/TT-BTM ngày 19/05/1999 của Bộ Thương Mại về việc hướng dẫn điều kiện kinh doanh nhà hàng ăn uống, quán ăn bình dân thì: “Nhà hàng ăn uống là những cơ sở chế biến và bán các sản phẩm ăn uống có chất lượng cao, cơ sở vật chất, trang thiết bị và phương thức phục vụ tốt, đáp ứng được nhu cầu của mọi đối tượng khách hàng.”

“Nhà hàng là nơi mà khách có thể ngồi, được phục vụ, yêu cầu ăn uống từ thực đơn với vài sự lựa chọn, và thanh toán một lần vào cuối bữa ăn. Hiện nay, nhiều nhà hàng phục vụ thức ăn bán mang đi, giao tận nơi hoặc ăn theo kiểu tự chọn”. (Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng, 2014, tr.22)

1.2.2 Phân loại nhà hàng

Theo Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng, Thư viện Học liệu Mở Việt Nam, nhà hàng có thể được phân loại theo nhiều tiêu chí khác nhau như loại hình ẩm thực, quy mô, hình thức phục vụ và đặc điểm sản phẩm

1.2.2.1 Phân loại theo kiểu đồ ăn

Dựa vào các món ăn đặc trưng trong nền ẩm thực của một quốc gia, vùng miền, châu lục để phân loại ra thành các nhà hàng khác nhau như: nhà hàng món Pháp, nhà hàng Việt, nhà hàng Ý, nhà hàng Âu, nhà hàng Á... Đây là cách phân loại dễ dàng bắt gặp và thường được sử dụng nhiều nhất

1.2.2.2 Phân loại theo quy mô

Kiểu phân loại này thường chỉ mang tính tương đối, đôi khi rất khó xác định cơ sở dịch vụ đó thuộc nhóm nào. Chúng thường được phân chia thành quán ăn nhỏ, gia đình, nhà hàng bình dân, nhà hàng trung – cận cao cấp, nhà hàng cao cấp

1.2.2.3 Phân loại theo kiểu hình thức phục vụ

Đây là một hình thức phổ biến rất phổ biến ở nước ta như: nhà hàng buffet, nhà hàng À La Carte, nhà hàng thức ăn nhanh, nhà hàng tiệc,...

1.2.2.4 Phân loại theo chủ đề món ăn

Các nhà hàng phân loại bằng cách này sẽ phục vụ các món ăn theo chủ đề chính của quán như: nhà hàng hải sản, nhà hàng lẩu, nhà hàng chay,....

1.2.3 Đặc điểm hoạt động kinh doanh của nhà hàng trong khách sạn

1.2.3.1 Đặc điểm về sản phẩm

Sản phẩm mang tính tổng hợp

Bao gồm toàn bộ các món ăn và thức uống được phục vụ cho khách hàng trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ tại đây. Đây là sự kết hợp hài hòa giữa yếu tố vật chất (hàng hóa) và yếu tố phi vật chất (dịch vụ). Bên cạnh việc đảm bảo chất lượng thực phẩm và đồ uống, nhà quản lý cũng cần chú ý đến thiết kế và bố trí cơ sở vật chất kỹ thuật sao cho phù hợp, tạo nên không gian ẩm thực đẹp mắt với ánh sáng, âm thanh và khung cảnh được phối hợp hài hòa. Những yếu tố này đóng vai trò quan trọng trong công việc hoàn thiện một sản phẩm dịch vụ chất lượng cho nhà hàng.

Danh mục sản phẩm trong nhà hàng thường đa dạng và phong phú

Tùy thuộc vào khu vực địa lý và thị giác của khách hàng mục tiêu đối tượng, mỗi nhà hàng sẽ lựa chọn danh mục sản phẩm sao cho phù hợp với năng lực kinh doanh hiện có. Đồng thời, để đảm bảo hiệu quả hoạt động và chất lượng dịch vụ, nhà hàng có thể xác định phạm vi cung cấp món ăn của mình thông qua việc xây dựng thực đơn trong giới hạn hợp lý.

Tính không đồng nhất. của sản phẩm và dịch vụ

Sản phẩm trong nhà hàng là sự kết hợp giữa yếu tố hàng hóa (món ăn, thức uống) và yếu tố dịch vụ (quy trình phục vụ, thái độ nhân viên), tạo nên tính không đồng nhất. Một món ăn giống nhau nhưng có thể mang lại trải nghiệm khác biệt cho từng thực khách hoặc trong những thời điểm khác nhau. Sự khác biệt này chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như trạng thái tinh thần, sức khỏe của đầu bếp và nhân viên phục vụ, tâm trạng của khách, cũng như điều kiện thời tiết.

Chính vì vậy, để duy trì chất lượng ổn định và tạo dấu ấn với khách hàng, nhà hàng cần áp dụng các biện pháp quản lý phù hợp. Việc kiểm soát tốt chất lượng dịch vụ là yếu tố then chốt góp phần vào sự thành công và phát triển bền vững của nhà hàng.

1.2.3.2 Đặc điểm về lao động

Kinh doanh nhà hàng cần số lượng lớn lao động

Là loại hình lao động dịch vụ mang tính đặc thù, yêu cầu trình độ tay nghề cao và khó có thể bị thay thế hoàn toàn bởi máy móc hay công nghệ hiện đại. Đặc điểm

nổi bật của hoạt động này là quá trình tạo ra và tiêu thụ sản phẩm thường diễn ra đồng thời, đòi hỏi sự tương tác trực tiếp hoặc gián tiếp giữa nhân viên và khách hàng.

Bên cạnh lực lượng nhân viên phục vụ chính như lễ tân, phục vụ bàn hay đầu bếp, nhà hàng còn cần đến sự phối hợp của các bộ phận hỗ trợ như quản lý, kế toán, thu ngân, kỹ thuật bảo trì, bảo vệ, nhân viên vệ sinh và tạp vụ. Những nhân sự này tuy không trực tiếp phục vụ khách nhưng lại đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo sự vận hành trơn tru và nâng cao chất lượng dịch vụ tổng thể.

Tinh chuyên môn cao

Nhân sự trong nhà hàng thường được phân chia theo từng bộ phận chuyên biệt như bàn, bar, bếp – mỗi bộ phận đảm nhận một vai trò cụ thể với quy trình nghiệp vụ riêng. Do đó, nhân viên tại từng vị trí như phục vụ bàn, đầu bếp hay pha chế đều cần trải qua quá trình đào tạo chuyên môn bài bản để đáp ứng yêu cầu công việc.

1.2.3.3 Đặc điểm về môi trường phục vụ

Thời gian làm việc liên tục, theo ca

Hoạt động của nhà hàng phụ thuộc trực tiếp vào nhu cầu của khách hàng, nên thường kéo dài xuyên suốt cả ngày, kể cả dịp lễ hay ban đêm. Những nhà hàng có uy tín càng phải hoạt động với tần suất cao để đáp ứng lượng khách đông. Để đảm bảo phục vụ đúng giờ ăn của khách, nhà hàng thường chia ca làm việc phù hợp. Ví dụ như mở cửa từ 6h30 đến 22h00 và phân chia làm hai ca chính, mỗi ca kéo dài khoảng 8 tiếng. Nhân viên thường có mặt sớm để chuẩn bị và bàn giao công việc. Ngoài ra, do thời gian khách sử dụng dịch vụ rất linh hoạt có thể theo đoàn, cá nhân, lâu hay nhanh nên nhân viên cần có thể lực tốt để đáp ứng cường độ làm việc liên tục và kéo dài.

Môi trường làm việc mang tính tổng hợp và phức tạp

Để đáp ứng tốt các nhu cầu đa dạng của khách hàng với chất lượng cao, các bộ phận chuyên môn trong nhà hàng như phục vụ bàn, bếp, quầy bar và thu ngân cần phối hợp chặt chẽ với nhau. Bất kỳ sai sót nào trong một khâu đều có thể ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách và làm giảm uy tín của nhà hàng.

Đồng thời, do tính chất đặc thù của công việc, nhân viên nhà hàng cần có sức khỏe tốt, khả năng làm việc dưới áp lực cao và phản ứng linh hoạt. Đặc biệt, đội ngũ phục vụ trực tiếp phải luôn giữ thái độ chuyên nghiệp, lịch sự và thân thiện để mang lại sự hài lòng tối đa cho khách hàng.

1.2.4 Ý nghĩa hoạt động kinh doanh trong nhà hàng

Nhà hàng trong khách sạn đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ và gia tăng giá trị cho khách sạn. Việc cung cấp dịch vụ ăn uống ngay tại khách sạn không chỉ giúp khách lưu trú thuận tiện hơn mà còn tạo sự đồng bộ trong hệ thống dịch vụ, đáp ứng đa dạng nhu cầu của khách. Đồng thời, một nhà hàng chất lượng có thể góp phần thu hút khách, kéo dài thời gian lưu trú và khuyến khích chi tiêu nhiều hơn, từ đó nâng cao doanh thu cho khách sạn. Bên cạnh đó, việc vận hành nhà hàng giúp tận dụng tối đa cơ sở vật chất, tối ưu công suất sử dụng của khách sạn, đồng thời góp phần nâng cao thứ hạng khách sạn, bởi chất lượng dịch vụ ăn uống là một trong những tiêu chí quan trọng để đánh giá và xếp hạng khách sạn, ảnh hưởng trực tiếp đến uy tín và khả năng cạnh tranh trên thị trường.

1.3 Cơ sở lý luận về quy trình phục vụ À La Carte trong nhà hàng

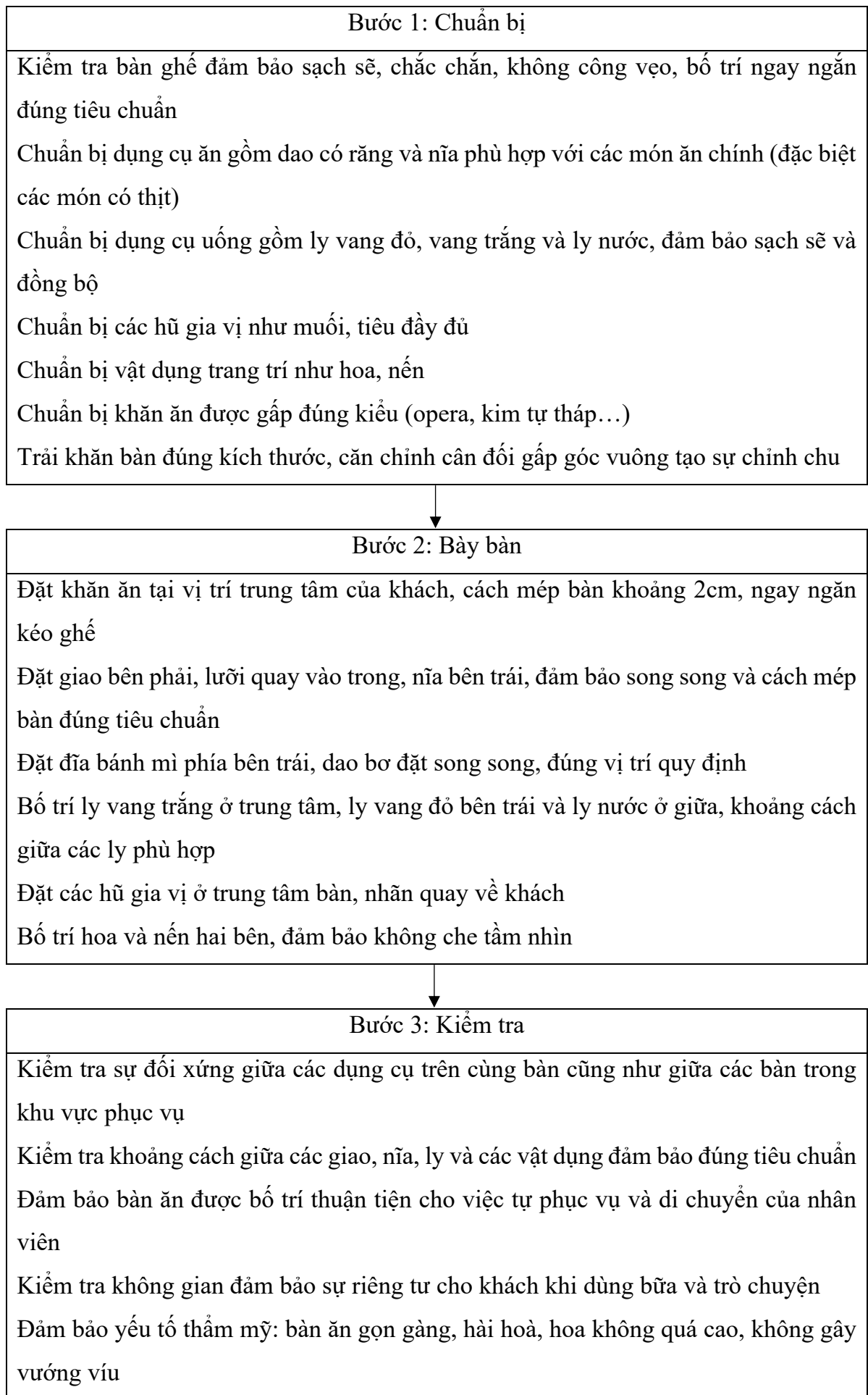
1.3.1 Khái niệm À La Carte

Trong lĩnh vực nhà hàng – khách sạn, “À La Carte” là hình thức phục vụ mà thực khách lựa chọn từng món ăn riêng lẻ từ thực đơn, mỗi món được niêm yết mức giá riêng và được chế biến theo yêu cầu sau khi khách gọi. Theo Cambridge Dictionary, đây là hình thức mà mỗi món ăn được đặt và thanh toán riêng biệt. Khác với buffet – nơi khách tự chọn món ăn từ quầy với mức giá cố định – phục vụ à la carte yêu cầu nhân viên ghi nhận order, chuyển bếp chế biến và phục vụ trực tiếp cho khách. Đồng thời, theo giáo trình *Quản trị Nhà hàng* của Nguyễn Văn Mạnh và Nguyễn Hải Quang (2008), hình thức này cho phép khách hàng tự do lựa chọn món ăn theo sở thích cá nhân mà không bị ràng buộc bởi thực đơn cố định, khác với “table d’hôte” – thực đơn định sẵn theo suất.

1.3.2 Nội dung quy trình phục vụ À La Carte trong nhà hàng

Để đảm bảo tính khoa học, chuẩn mực và tạo dựng một nền tảng cơ sở lý luận vững chắc cho việc phân định cấu trúc vận hành, nghiên cứu tiến hành tham chiếu sâu vào hệ thống tài liệu giảng dạy chuyên ngành hiếu khách hiện hành. Cụ thể, đối chiếu theo giáo trình “Nghệ thuật nhà hàng” – một công trình nghiên cứu mang tính hệ thống và là cẩm nang đào tạo uy tín trong lĩnh vực quản trị ẩm thực của các tác giả Hà Nam Khánh Giao và Nguyễn Văn Bình (2014), nội dung cốt lõi của cấu phần này được bóc tách, phân định và cụ thể hóa thành 2 phần độc lập nhưng có mối quan hệ biện chứng chặt chẽ với nhau như sau:

Bày bàn:



Tổng thể bàn ăn tạo cảm giác chuyên nghiệp, thoải mái và nâng cao trải nghiệm khách hàng

Quy trình phục vụ khách:

Bước 1: Chào khách

Nhân viên đến bàn, chào khách với thái độ lịch sự, giới thiệu bản thân là người phục vụ trong suốt bữa ăn nhằm tạo sự tin tưởng và thoải mái cho khách



Bước 2: Trải khăn ăn

Đứng bên phải khách, dùng tay phải mở khăn và trải nhẹ nhàng lên đùi khách, tránh chạm vào khách

Trường hợp không thuận tiện có thể đổi vị trí phù hợp

Nếu khách tự thực hiện thì không cần hỗ trợ thêm



Bước 3: Phục vụ nước chào mừng

Rót nước khoảng $\frac{3}{4}$ ly, mời khách sử dụng

Đặt bình nước phía ngoài bên phải ly

Thường xuyên quan sát và bổ sung nước khi cần thiết

Đảm bảo ly nước luôn duy trì mức hợp lý



Bước 4: Trình thực đơn và danh mục thức uống

Kiểm tra thực đơn sạch sẽ, đầy đủ, không hư hỏng

Giới thiệu món ăn, thức uống và thông báo món hết

Có thể gợi ý đồ uống khai vị cho khách

Đặt thực đơn ngay ngắn, thuận tiện cho khách xem

Dành thời gian để khách xem và lựa chọn món ăn



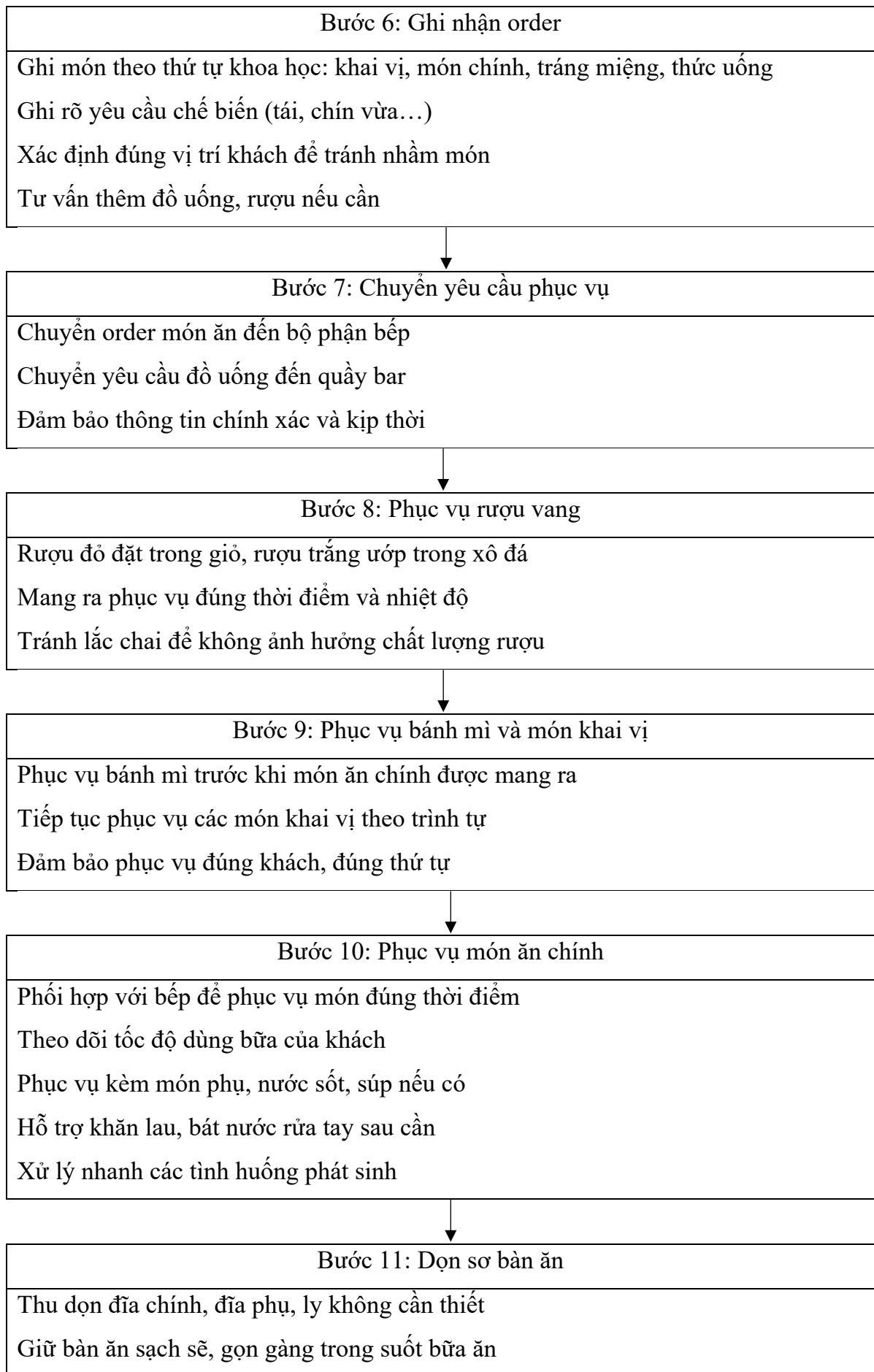
Bước 5: Chuẩn bị tiếp nhận order

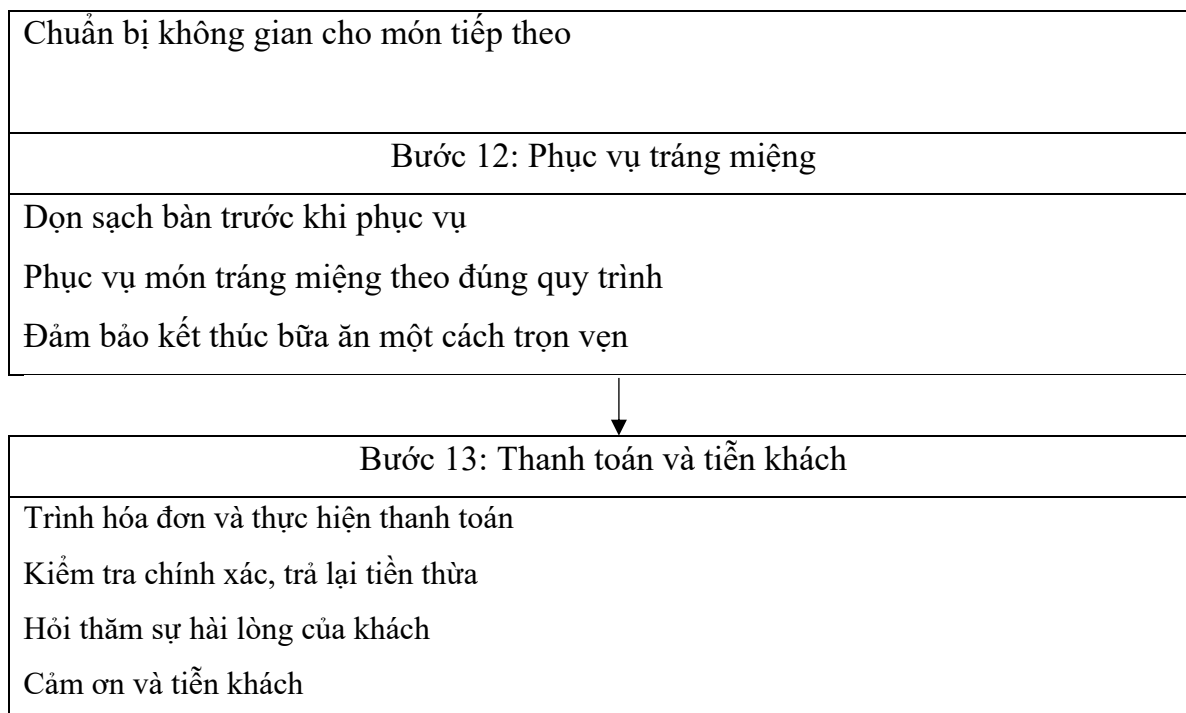
Quan sát tín hiệu khách sẵn sàng gọi món

Chủ động đến bàn và hỏi nhu cầu của khách

Chuẩn bị sổ ghi, bút và tinh thần sẵn sàng phục vụ







1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ À La Carte

Trên cơ sở nghiên cứu, tham khảo và tổng hợp từ các tài liệu về quản trị nhà hàng – khách sạn như *Giáo trình Quản trị khách sạn – nhà hàng (2014)*, *Quản trị kinh doanh khách sạn (2008)* cùng với các tài liệu liên quan, tác giả nhận thấy rằng chất lượng phục vụ trong nhà hàng chịu sự tác động của nhiều yếu tố khác nhau. Trong đó, có thể kể đến các yếu tố tiêu biểu như cơ sở vật chất, chất lượng đội ngũ nhân viên và công tác giám sát quản lý, cụ thể được trình bày như sau:

1.4.1 Cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất là một trong những yếu tố quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng phục vụ trong nhà hàng – khách sạn. Hệ thống cơ sở vật chất bao gồm không gian phục vụ, cách bố trí khu vực chức năng, trang thiết bị, dụng cụ phục vụ và các yếu tố liên quan đến vệ sinh, an toàn và thẩm mỹ.

Một nhà hàng được trang bị cơ sở vật chất hiện đại, tiện nghi, bố trí hợp lý không chỉ mang lại cảm giác thoải mái, tiện lợi cho khách hàng mà còn góp phần nâng cao trải nghiệm dịch vụ. Đồng thời, môi trường phục vụ sạch sẽ, an toàn và chuyên nghiệp sẽ tạo ấn tượng tích cực, từ đó nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng. Ngược lại, nếu cơ sở vật chất không đảm bảo về chất lượng hoặc bố trí không khoa học sẽ gây cản trở trong quá trình phục vụ, làm giảm hiệu quả hoạt động và ảnh hưởng đến cảm nhận của khách.

Bên cạnh đó, cơ sở vật chất đầy đủ và đồng bộ còn hỗ trợ nhân viên trong quá trình làm việc, giúp giảm thiểu thời gian di chuyển, hạn chế sai sót và nâng cao tính chuyên nghiệp trong phục vụ. Do đó, việc đầu tư và duy trì cơ sở vật chất phù hợp là điều kiện cần thiết để nâng cao chất lượng dịch vụ trong nhà hàng (*Giáo trình Quản trị khách sạn – nhà hàng, 2014*).

1.4.2 Chất lượng đội ngũ nhân viên

Trong lĩnh vực kinh doanh nhà hàng – khách sạn, yếu tố con người giữ vai trò trung tâm và có ảnh hưởng quyết định đến chất lượng dịch vụ. Đội ngũ nhân viên là lực lượng trực tiếp tiếp xúc và phục vụ khách hàng, do đó mọi hành vi, thái độ và kỹ năng của họ đều tác động đến trải nghiệm thực tế của khách.

Chất lượng nguồn nhân lực được thể hiện thông qua trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ, khả năng giao tiếp, ngoại ngữ, cũng như thái độ làm việc và tinh thần trách nhiệm. Nhân viên có trình độ cao, tác phong chuyên nghiệp và thái độ tận tâm sẽ thực hiện quy trình phục vụ một cách chính xác, linh hoạt và hiệu quả, góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Ngược lại, nếu nhân viên thiếu kỹ năng hoặc không được đào tạo bài bản sẽ dễ dẫn đến sai sót trong quá trình phục vụ, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.

Trong bối cảnh nhu cầu khách hàng ngày càng đa dạng và yêu cầu ngày càng cao, đội ngũ nhân viên cần không ngừng nâng cao trình độ và khả năng thích ứng nhằm đáp ứng tốt hơn mong đợi của khách. Vì vậy, việc xây dựng và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao được xem là yếu tố then chốt giúp nâng cao hiệu quả hoạt động và năng lực cạnh tranh của nhà hàng (*Quản trị kinh doanh khách sạn, NXB Giáo dục Việt Nam, 2008*).

1.4.3 Công tác giám sát quản lý

Nhân sự

Công tác quản trị nhân sự trong nhà hàng đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo hoạt động phục vụ diễn ra hiệu quả và đúng quy trình. Nhà quản lý có trách nhiệm tổ chức, phân công công việc, bố trí ca làm việc hợp lý nhằm đảm bảo đủ nguồn lực phục vụ trong từng thời điểm. Đồng thời, việc giám sát, kiểm tra và đôn đốc nhân viên thực hiện đúng quy định và tiêu chuẩn phục vụ là nhiệm vụ không thể thiếu.

Bên cạnh đó, công tác chấm công, đánh giá hiệu suất làm việc định kỳ giúp nhà quản lý nắm bắt được năng lực của từng nhân viên, từ đó đưa ra các biện pháp điều

chỉnh và cải thiện phù hợp. Việc duy trì kỷ luật lao động, đồng thời tạo động lực làm việc thông qua các chính sách khen thưởng, đãi ngộ hợp lý cũng góp phần nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên.

Ngoài ra, nhà quản lý còn đóng vai trò cầu nối giữa nhân viên và cấp trên, tiếp nhận ý kiến phản hồi, đề xuất phương án cải thiện môi trường làm việc và chất lượng dịch vụ. Công tác tuyển dụng, đào tạo và đánh giá nhân viên mới cần được thực hiện chặt chẽ nhằm đảm bảo đội ngũ nhân sự đáp ứng yêu cầu công việc. Trong trường hợp cần thiết, việc điều chuyển hoặc chấm dứt hợp đồng lao động phải được thực hiện theo đúng quy định nhằm duy trì sự ổn định trong tổ chức (*Giáo trình Tổng quan du lịch và khách sạn, 2025*).

Chất lượng phục vụ

Công tác quản lý không chỉ dừng lại ở việc điều hành nhân sự mà còn bao gồm việc kiểm soát và nâng cao chất lượng dịch vụ trong nhà hàng. Nhà quản lý cần tổ chức triển khai các tiêu chuẩn phục vụ, giám sát quá trình thực hiện và đảm bảo tính nhất quán trong toàn bộ hoạt động phục vụ khách hàng

Bên cạnh đó, việc phối hợp với các bộ phận liên quan để xây dựng và thực hiện các chương trình chăm sóc khách hàng, đặc biệt là khách hàng thân thiết và khách hàng VIP, góp phần nâng cao hình ảnh và uy tín của nhà hàng. Nhà quản lý đồng thời cần trực tiếp xử lý các khiếu nại, phản hồi của khách hàng trong những trường hợp cần thiết nhằm đảm bảo sự hài lòng và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách.

Ngoài ra, việc thường xuyên đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng giúp nhà hàng kịp thời điều chỉnh và cải thiện chất lượng dịch vụ. Một hệ thống quản lý hiệu quả sẽ góp phần đảm bảo quy trình phục vụ được thực hiện một cách chuyên nghiệp, đồng bộ và liên tục được nâng cao, từ đó tối ưu hóa hiệu quả kinh doanh (*Giáo trình Quản trị khách sạn – nhà hàng, 2014*).

1.5 Ý nghĩa hoàn thiện quy trình phục vụ À La Carte

Việc hoàn thiện quy trình phục vụ À La Carte đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh nhà hàng, đặc biệt là trong các khách sạn cao cấp. Một quy trình phục vụ được tổ chức chặt chẽ không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn góp phần cải thiện trải nghiệm của khách hàng, tối ưu hóa hiệu suất làm việc của nhân viên, tăng doanh thu và giảm thiểu chi phí vận hành. Điều này không chỉ giúp nhà hàng tạo dựng

uy tín, gia tăng lợi thế cạnh tranh mà còn thúc đẩy sự phát triển bền vững trong bối cảnh ngành dịch vụ ẩm thực ngày càng có nhiều thách thức.

Bên cạnh đó, việc tối ưu hóa quy trình phục vụ À La Carte còn góp phần nâng cao vị thế của nhà hàng trên thị trường, tạo ra sự khác biệt rõ rệt so với các đối thủ cạnh tranh. Một hệ thống phục vụ chuyên nghiệp, nhanh chóng và hiệu quả sẽ giúp thu hút thêm nhiều khách hàng, đồng thời giữ chân khách hàng trung thành. Ngoài ra, khi chất lượng phục vụ ngày càng được cải thiện, nhà hàng có thể dễ dàng tiếp cận với các phân khúc khách hàng cao cấp hơn, từ đó mở rộng thị phần và gia tăng doanh thu ổn định.

Ngoài các lợi ích về kinh tế và thương hiệu, một quy trình phục vụ hoàn thiện còn giúp xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, nâng cao năng lực của nhân viên. Khi quy trình làm việc rõ ràng, nhân viên sẽ có điều kiện để rèn luyện kỹ năng, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ cũng như hiệu suất công việc. Điều này không chỉ mang lại lợi ích cho doanh nghiệp mà còn góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong ngành khách sạn nhà hàng.

Nhìn chung, việc hoàn thiện quy trình phục vụ À La Carte là một yếu tố quan trọng và cần thiết trong hoạt động kinh doanh ẩm thực tại khách sạn. Để đạt được hiệu quả cao, các nhà quản lý cần không ngừng đánh giá, điều chỉnh và cải thiện quy trình nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng. Sự đầu tư bài bản vào quy trình phục vụ không chỉ mang lại lợi ích trước mắt mà còn đặt nền tảng vững chắc cho sự phát triển lâu dài của nhà hàng, góp phần nâng cao vị thế của doanh nghiệp trong ngành dịch vụ ăn uống đầy cạnh tranh hiện nay.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Chương 1 đã làm rõ cơ sở lý luận về dịch vụ ăn uống trong nhà hàng khách sạn, khái niệm về quy trình phục vụ À La Carte, vai trò của việc hoàn thiện quy trình phục vụ trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng. Bên cạnh đó, chương cũng đã tổng hợp các nghiên cứu trước có liên quan để làm nền tảng lý thuyết cho các chương tiếp theo.

Tiểu kết chương 1 là cơ sở quan trọng để chuyển sang chương 2, nơi sẽ tập trung phân tích thực trạng quy trình phục vụ tại nhà hàng Le Paul's Kitchen thông qua khảo sát và đánh giá cụ thể từ khách hàng và nhân viên, nhằm làm rõ những điểm mạnh, điểm yếu trong hoạt động hiện tại.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ À LA CARTE TẠI NHÀ HÀNG LE PAUL’S KITCHEN THUỘC KHÁCH SẠN STELLA MARIS BEACH DANANG

2.1 Giới thiệu về khách sạn Stella Maris Beach Danang

2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn

Khách sạn Stella Maris Beach Danang, thuộc Công ty Cổ phần Xây dựng Tiến Đạt, chính thức đi vào hoạt động ngày 11 tháng 3 năm 2019. Toạ lạc gần bãi biển Mỹ Khê Đà Nẵng

Khách sạn nổi bật với thiết kế hiện đại gồm 01 tầng hầm và 17 tầng nổi. Mặt đứng của khách sạn được thiết kế tinh tế với sự kết hợp giữa hệ lam bê tông uốn lượn mềm mại và kính cường lực, tạo nên vẻ ngoài năng động và sang trọng. Màu sắc chủ đạo của công trình là màu đen, bạc và xanh dương, kết hợp với kính xanh và khung nhôm đen, không chỉ đảm bảo tính thẩm mỹ mà còn phù hợp với khí hậu khắc nghiệt của Đà Nẵng, mang lại sự bền vững và đẳng cấp cho toàn bộ công trình.



Nguồn: Khách sạn Stella Maris Beach Danang

Hình 2.1: Khách sạn Stella Maris Beach Danang

2.1.2 Sự mệnh

★★ Stella Maris Beach Danang - Viên Ngọc Giữa Lòng Phố Biển ★★

Tọa lạc trên cung đường biển mộng mơ, Stella Maris Beach Danang là khách sạn mang trong mình sứ mệnh đem đến cho khách hàng những trải nghiệm nghỉ dưỡng khác biệt, sang trọng và đẳng cấp. Stella Maris Beach Danang chắc chắn sẽ là điểm dừng chân lý tưởng khi bạn đến với thành phố biển Đà Nẵng.

Không chỉ có không gian sang trọng, ấn tượng, Stella Maris Beach Danang còn chinh phục du khách bởi những dịch vụ chuyên nghiệp, tận tâm, cam kết mang lại sự hài lòng tuyệt đối cho du khách khi dừng chân nghỉ dưỡng tại đây:

2.1.3 Vị trí và quy mô

Khách sạn Stella Maris tự hào tọa lạc tại vị trí vô cùng thuận tiện. Khách sạn chỉ cách bãi biển Mỹ Khê nổi tiếng 2 phút đi bộ, Sân bay quốc tế Đà Nẵng chỉ trong 5km và cách Chợ Hàn 3km một trong những địa điểm mua sắm và văn hoá nổi tiếng nhất thành phố.

- Địa chỉ: 03 Võ Văn Kiệt, P. Phước Mỹ, Q. Sơn Trà, TP. Đà Nẵng
- Số điện thoại: 0236.355.5657
- Email: Info@stellamarisbeachdanang.com
- Website: stellamarisbeachdanang.com
- Instagram: stellamarisbeachdn
- Logo:

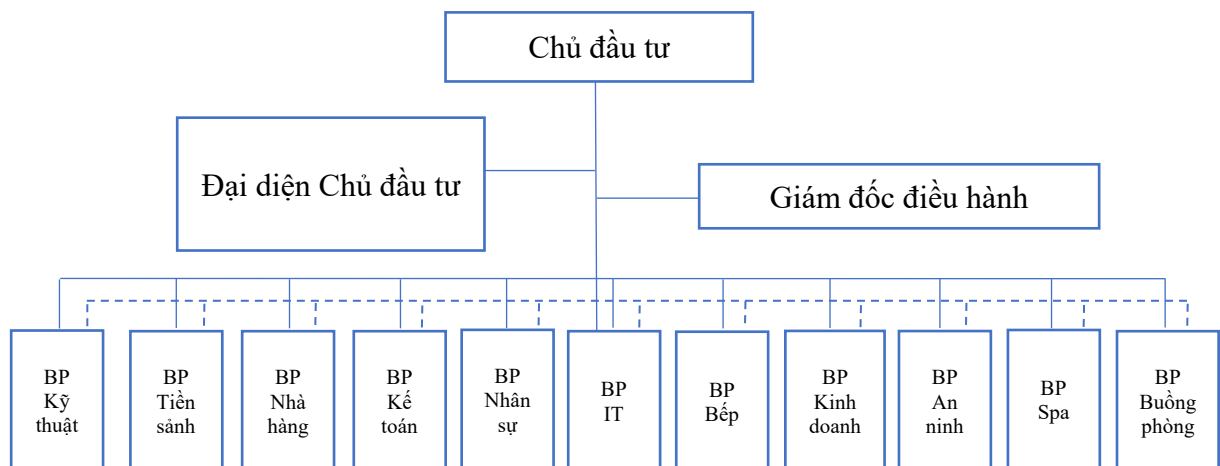


Nguồn: Khách sạn Stella Maris Beach Danang

Hình 2.2: Logo Khách sạn Stella Maris Beach Danang

2.1.4 Sơ đồ bộ máy tổ chức của khách sạn

2.1.4.1 Sơ đồ bộ máy tổ chức:



Nguồn: Phòng nhân sự Khách sạn Stella Maris Beach Danang

Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Stella Maris Beach Danang

Chú thích:

Mối quan hệ trực tiếp: _____

Mối quan hệ chức năng: _____

2.1.4.2 Chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận

Bảng 2.1: Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận

STT	Bộ phận	Chức năng và nhiệm vụ
1	Chủ đầu tư	Chức năng: đưa ra quyết định về chiến lược phát triển khách sạn, giám sát xây dựng và trang thiết bị cơ sở vật chất, và bảo đảm tiến độ thực hiện dự án. Thiết lập các chính sách kinh doanh, lựa chọn biện pháp quản lý hoạt động và theo dõi hiệu quả tài chính của khách sạn. Nhiệm vụ: hỗ trợ tài chính và quản lý nguồn vốn cho dự án. Và đưa ra các quyết định chiến lược, giám sát quá trình xây dựng, trang thiết bị cơ sở hạ tầng và đảm bảo hoàn thành tiến trình.
2	Đại diện chủ đầu tư	Chức năng: Giám sát và quản lý dự án thay vì đầu tư, đảm bảo tiến độ và chất lượng công việc theo kế hoạch. Đồng thời giám sát việc sử dụng kết quả vốn hiệu quả. Nhiệm vụ: Kiểm tra và báo cáo về tiến độ, chi phí và các vấn đề phát sinh, đảm bảo dự án hoàn thành đúng thời gian, trong phạm vi ngân sách và đạt tiêu chuẩn chất lượng.
3	Giám đốc điều hành	Chức năng: Chịu trách nhiệm về hoạt động kinh doanh, con người cũng như các hoạt động hợp tác của doanh nghiệp, hình ảnh của khách sạn. Nhiệm vụ: Tổ chức họp giao ban định kỳ, đột xuất với các Trưởng bộ phận để nắm bắt và điều hành hoạt động kịp thời. Nắm

STT	Bộ phận	Chức năng và nhiệm vụ
		bắt chuẩn xác thông tin kinh doanh ngành khách sạn trong và ngoài nước. Giám sát việc cung cấp các dịch vụ cho khách nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ.
4	Kỹ thuật	Chức năng: Quản lý, giám sát các hệ thống kỹ thuật và thiết bị trong khách sạn đảm bảo vận hành tốt, không gặp sự cố, trục trặc trong quá trình hoạt động. Nhiệm vụ: Theo dõi, bảo trì thường xuyên các thiết bị trong khách sạn, sửa chữa các công cụ, thiết bị khi có yêu cầu của bộ phận khác
5	Tiền sảnh	Chức năng: Là bộ mặt của khách sạn trong việc giao tiếp và tạo mối quan hệ với khách hàng. Là cầu nối giữa khách hàng với các dịch vụ của khách sạn, giữa các bộ phận với nhau trong khách sạn. Nhiệm vụ: Đón tiếp, nhận, giải quyết yêu cầu của khách hàng và chuyển thông tin của khách hàng đến các bộ phận liên quan. Hướng dẫn khách làm thủ tục đăng ký phòng và trả phòng cho khách, thu phí nếu khách hàng sử dụng các sản phẩm khác trong khách sạn. Lưu trữ thông tin của khách lên hệ thống, báo cáo với quản lý tình hình hoạt động
6	Nhà hàng	Chức năng: Kinh doanh đồ ăn thức uống và phục vụ nhu cầu ăn uống của khách hàng tại khách sạn. Nhiệm vụ: Tổ chức hoạt động kinh doanh ăn uống, phục vụ ăn uống khách hàng và

STT	Bộ phận	Chức năng và nhiệm vụ
		cho nhân viên khách sạn, thanh toán các chi phí trong quá trình sử dụng dịch vụ ăn uống. Tổ chức và cung cấp các dịch vụ bổ sung (hội nghị, tiệc,)
7	Kế toán	Chức năng: Chịu trách nhiệm giám sát và chỉ đạo mọi vấn đề kế toán và tài chính cũng như quyết định các chiến lược về tài chính. Nhiệm vụ: Lập chứng từ xác định kết quả kinh doanh của từng bộ phận và của toàn khách sạn, lập báo cáo tài chính theo tháng, quý, năm. Quản lý và giám sát thu, chi.
8	Nhân sự	Chức năng: Người trực tiếp tư vấn cho Giám Đốc chính sách nguồn lực nhân sự bảo đảm chiến lược phát triển nguồn nhân lực của khách sạn. Nhiệm vụ: Thực hiện các chế độ chính sách nhân sự, giải quyết các công việc liên quan đến quan hệ, kỷ luật lao động thi đua khen thưởng. Xây dựng chương trình đào tạo, quản lý, kiểm tra và cải tiến chất lượng dịch vụ. Chịu trách nhiệm quản lý, điều phối công việc của thư ký nhân sự, bảo hiểm, nhân viên pháp lý.
9	IT	Chức năng: Chịu trách nhiệm quản lý hệ thống công nghệ thông tin, đảm bảo mọi hoạt động kỹ thuật số trong khách sạn diễn ra suôn sẻ và bảo mật. Nhiệm vụ: Cài đặt, bảo trì hệ thống mạng, phần mềm quản lý khách sạn và

STT	Bộ phận	Chức năng và nhiệm vụ
		các phần cứng thiết bị, đảm bảo an ninh mạng, hỗ trợ xử lý các sự cố kỹ thuật của các bộ phận.
10	Bếp	Chức năng: Cung cấp thức ăn và đồ uống cho khách hàng sử dụng dịch vụ tại khách sạn. Nhiệm vụ: Nắm vững kế hoạch, thực đơn mỗi ngày và yêu cầu chế biến của khách về thức ăn. Đảm bảo chế biến đúng kế hoạch, thời gian và chất lượng các món ăn khi phục vụ.
11	Kinh doanh	Chức năng: Chịu trách nhiệm quản lý, giám sát công việc của các nhân viên ở các mảng kinh doanh và tiếp thị quảng cáo. Nhiệm vụ: Lên kế hoạch tìm kiếm khách hàng, tiếp thị sản phẩm, nghiên cứu thị trường, đối thủ cạnh tranh, thống kê, phân tích, đánh giá hiệu quả kinh doanh của khách sạn, khảo sát khách hàng để góp ý với cấp trên trong việc đổi mới, nâng cấp dịch vụ hiệu quả.
12	An ninh	Chức năng: Chịu trách nhiệm điều hành hoạt động tại bộ phận nhằm đảm bảo an toàn cho người và tài sản khách sạn, khách hàng và nhân viên. Nhiệm vụ: Đại diện cho Khách sạn làm việc với cơ quan chức năng theo đúng quyền hạn và chức năng của bộ phận bảo vệ. Tuần tra, canh gác theo ca, luôn ở tư thế sẵn sàng khi gặp sự cố. Trông giữ xe

STT	Bộ phận	Chức năng và nhiệm vụ
		cho khách và cho nhân viên các bộ phận khác trong khách sạn
13	Spa	Chức năng: cung cấp các liệu trình trị liệu (massage, xông hơi, chăm sóc da), tạo không gian thư giãn thoải mái thoải mái và nâng cao trải nghiệm cho khách hàng. Nhiệm vụ: tư vấn và cung cấp các liệu trình chăm sóc da, massage, xông hơi và các dịch vụ trị liệu khác. Đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn và dịch vụ chất lượng.
14	Buồng phòng	Chức năng: Cung cấp sản phẩm dịch vụ chính tại khách sạn, mang lại nguồn doanh thu cao. Phối hợp chặt chẽ, nhất quán với bộ phận lễ tân trong hoạt động bán và cung cấp dịch vụ buồng. Nhiệm vụ: Chuẩn bị buồng, đảm bảo luôn ở chế độ sẵn sàng đón khách, vệ sinh buồng phòng hàng ngày, các khu vực tiền sảnh và khu vực công cộng, kiểm tra tình trạng phòng, các thiết bị, vật dụng, sản phẩm khác trong phòng khi làm vệ sinh, nhận và giao các dịch vụ phục vụ khách, báo cho bộ phận lễ tân các vấn đề có liên qua và các bộ phận khác.

2.1.4.3 Dịch vụ lưu trú

Stella Maris Beach Danang cung cấp tổng cộng 97 phòng và suite đều được trang bị đầy đủ tiện nghi hiện đại, sang trọng. Không gian phòng ngủ được thiết kế theo hướng sang trọng, tối giản với những vách ngăn được chạm trổ hoa văn hình thoi độc đáo, liên tưởng đến văn hoá Đông Dương gần gũi, thân thuộc.

Phần lớn các hạng phòng ở Stella Maris Beach Đà Nẵng đều sở hữu tầm nhìn hướng thành phố hoặc hướng biển Mỹ Khê thơ mộng mang đến điểm nhấn ấn tượng cho không gian nghỉ dưỡng.

Bảng 2.2: Danh sách các loại phòng

Loại phòng	Diện tích	Số lượng ĐVT (phòng)
Sup Double/ Twin	28m2	48
Deluxe Double/ Twin	29m2	36
Suite	50m2	10
Stella Maris Suite	70m2	1
Deluxe Family	58m2	2

Nguồn: Phòng nhân sự Khách sạn Stella Maris Beach Danang

Superior Double/Twin (28m2): Gồm 48 phòng, trang bị 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn cùng đầy đủ tiện nghi cơ bản (TV cáp, điều hòa, minibar, Wifi).

Deluxe Double/Twin (29m2): Gồm 36 phòng, cấu trúc giường và tiện nghi tương tự hạng Superior nhưng không gian rộng rãi hơn.

Suite (50m2): Gồm 10 phòng phân khúc cao cấp, bố trí 1 giường đôi lớn và 1 sofa bed tại khu vực phòng khách tách biệt, phù hợp cho gia đình hoặc nhóm khách.

Deluxe Family (58m2): Gồm 2 phòng, không gian rộng rãi tối ưu công năng, được thiết kế chuyên biệt phục vụ cho đối tượng khách gia đình.

Stella Maris Suite VIP (70m2): Gồm 1 phòng hạng sang duy nhất, tọa lạc trên tầng cao với hệ thống kính kịch trần view biển. Phòng có giường King-size, sofa bed riêng và bổ sung các tiện ích đặc quyền như máy pha trà/cà phê chuyên dụng.

2.1.4.4 Dịch vụ ăn uống

Nhà hàng Le Paul's Kitchen

Không gian nhà hàng cao cấp có view hướng ra biển Mỹ Khê chắc chắn sẽ đem đến cho du khách những bữa ăn đáng nhớ trong không gian sang trọng, lãng mạn cùng giai điệu nhẹ nhàng của các bài nhạc cổ điển.

Le Paul's Kitchen mang đến trải nghiệm ẩm thực tuyệt vời với những món ăn hoàn hảo cả về mặt vị giác lẫn thị giác. Thực đơn phong phú, đa dạng với các món ăn từ Á sang Âu và đặc biệt không thể thiếu những món ăn mang hương vị Việt Nam, rất phù hợp làm nơi tổ chức những bữa tiệc sang trọng, ấm cúng.

- Địa điểm: Tầng 2

- Giờ mở cửa: 6:30 – 22:00
- Sức chứa: 115 người



Nguồn: Phòng nhân sự Stella Maris Beach Danang

Hình 2.3: Nhà hàng Le Pau'l Kitchen



Nguồn: Phòng nhân sự Stella Maris Beach Danang

Hình 2.4: Quầy Buffet Le Pau'l Kitchen

Quầy Bar Crystal Blu Rooftop Lounge

Crystal Blu Rooftop Lounge là quầy bar sang trọng và đẳng cấp tọa lạc trên tầng thượng của Stella Maris Beach với thiết kế thoáng đãng, ấn tượng và có điểm nhấn, chắc chắn sẽ làm hài lòng gu thẩm mỹ của bất kỳ du khách nào khi ghé thăm.

Với menu đồ uống phong phú cùng view rộng thoáng giúp bạn ngắm nhìn toàn cảnh thành phố và cả biển xanh, chắc chắn đây sẽ là một địa điểm hẹn hò lý tưởng dành cho những cặp đôi đến du lịch tại thành phố biển Đà Nẵng.

- Địa điểm: Tầng 16 và tầng thượng
- Giờ mở cửa: 7:00 – 22:00
- Sức chứa: 100 người

Cafe Maris

Cafe Maris tọa lạc ngay tại sảnh khách sạn, sở hữu phong cách hiện đại và không gian thoáng đãng. Đây là khu vực phục vụ cà phê, nước ép tươi cùng các loại trà cho

khách hàng, đồng thời là không gian thư giãn tiện lợi cho du khách trong thời gian chờ thực hiện thủ tục nhận phòng hoặc trả phòng

- Địa điểm: tầng 1 (tiền sảnh)

- Giờ mở cửa: 7:00 – 23:00

2.1.4.5 Dịch vụ bổ sung

Seaview Conference Center

Là không gian hội nghị với góc nhìn tuyệt đẹp hướng về biển Mỹ Khê chắc chắn sẽ là địa điểm lý tưởng để tổ chức các cuộc họp mặt, sự kiện, hội thảo quan trọng của công ty hay những buổi dạ tiệc sang trọng, ấm cúng.

Tại không gian hội nghị Seaview Conference Center, khách hàng hoàn toàn có thể sắp xếp và bố trí nội thất bàn ghế, máy chiếu, màn hình... tùy vào nhu cầu của mình. Seaview Conference Center còn mang đến cho khách hàng những ưu đãi hấp dẫn khi đặt dịch vụ

- Vị Trí: Tầng 3

- Giờ mở cửa: 7:00 – 23:00

- Sức chứa: 50 – 140 người

Rooftop Swimming Pool

Hệ thống bể bơi hiện đại nằm trên tầng thượng của Stella Maris Beach Đà Nẵng có tầm nhìn hướng ra biển Mỹ Khê mang đến không gian thoáng đãng, menh mông như điểm giao thoa giữa trời xanh và biển rộng. Đây chắc chắn là một địa điểm sống ảo lý tưởng và là một trải nghiệm tắm hồ bơi cực chill mà du khách nên thử ít nhất một lần khi đến với Đà Nẵng.

- Vị trí: Tầng 16

- Giờ mở cửa: 7:00 – 22:00

Rejuvena Spa & Wellness

Không gian thư thái, nhẹ nhàng tại Rejuvena Spa & Wellness sẽ mang đến cho khách hàng một trải nghiệm nghỉ dưỡng, chăm sóc sức khỏe vô cùng tuyệt vời. Các gói liệu trình chăm sóc và phục hồi cơ thể như massage bằng dầu nóng, tắm bùn khoáng, ngâm thảo dược thiên nhiên... sẽ giúp du khách thư giãn tối đa.

- Vị trí: Tầng M

- Giờ mở cửa: 9:00 – 22:00

Fitness Centre

Phòng tập gym tại Stella Maris Beach Danang nằm trên tầng thượng, bên cạnh bể bơi hiện đại đem lại trải nghiệm thể dục thể thao mới lạ, thú vị cho du khách. Hệ thống phòng tập tại đây được trang bị đầy đủ các thiết bị hiện đại phù hợp với mọi nhu cầu tập luyện của bạn.

- Vị trí: Tầng 16

- Giờ mở cửa: 7:00 – 22:00

2.2 Khái quát tình hình hoạt động của khách sạn Stella Maris Beach Danang

2.2.1 Thực trạng nguồn nhân lực

Bảng 2.3: Tình hình nhân lực Stella Maris Beach Danang

Bộ phận	TSL	Giới tính		Trình độ chuyên môn			Trình độ ngoại ngữ		
		Nam	Nữ	ĐH	CĐ	TC	NN1	NN2	NN3
Kỹ thuật	6	6	-	4	2	-	6	-	-
Tiền sảnh	8	3	5	8	-	-	8	5	2
Nhà hàng	11	1	10	9	2	-	11	-	-
Kế toán	5	-	5	5	-	-	5	-	-
Nhân sự	1	-	1	1	-	-	1	1	-
IT	1	1	-	1	-	-	1	-	-
Bếp	10	9	1	1	8	1	10	-	-
Kinh doanh	6	1	5	6	-	-	6	-	-
An ninh	7	7	-	2	3	2	7	-	-
Spa	4	-	4	2	1	1	4	-	-
Buồng phòng	13	5	8	5	5	3	13	-	-
Tổng	72	33	39	44	21	7	72	6	2

Nguồn: Phòng nhân sự Stella Maris Beach Danang

Bộ phận Kỹ thuật

Bộ phận gồm có 6 nhân sự toàn bộ là nam. Về trình độ chuyên môn, có 4 nhân sự đạt trình độ đại học và 2 nhân sự đạt trình độ cao đẳng. Đối với năng lực ngoại ngữ, toàn bộ 6 nhân sự đều có kiến thức về ngôn ngữ 1, đồng thời không có nhân sự nào sử dụng được ngôn ngữ 2 và ngôn ngữ 3.

Bộ phận Tiền sảnh

Cơ cấu nhân sự của bộ phận gồm 8 người, trong đó có 3 nam và 5 nữ. Đây là bộ

phận có chất lượng chuyên môn cao với 100% nhân sự đều đạt trình độ đại học. Về khả năng ngoại ngữ, tất cả 8 nhân sự đều thành thạo ngôn ngữ 1, có 5 người sử dụng được ngôn ngữ 2 và 2 người có kiến thức về ngôn ngữ 3.

Bộ phận Nhà hàng

Có quy mô lớn với 11 nhân sự, bao gồm 1 nam và 10 nữ. Về mặt chuyên môn, đại đa số nhân sự đạt trình độ đại học với 9 người, còn lại 2 người đạt trình độ cao đẳng. Về trình độ ngoại ngữ, có 10 nhân sự có kiến thức về ngôn ngữ 1, các mức ngôn ngữ 2 và 3 chưa ghi nhận thông tin cụ thể.

Bộ phận Kế toán

Có tổng cộng 5 nhân sự và đều là nữ giới. Trình độ chuyên môn của phòng ban này đồng đều với 100% nhân sự có bằng đại học. Đối với năng lực ngoại ngữ, toàn bộ 5 nhân sự đều đáp ứng được yêu cầu về ngôn ngữ 1, và không có nhân sự biết ngôn ngữ 2 hay ngôn ngữ 3.

Bộ phận Nhân sự

Có 1 nhân sự là nữ. Về mặt chuyên môn, nhân sự này đã đạt trình độ đại học. Đối với năng lực ngoại ngữ, nhân sự đáp ứng tốt yêu cầu khi có kiến thức về cả ngôn ngữ 1 và ngôn ngữ 2.

Bộ phận IT

Có 1 nhân sự là nam. Về trình độ chuyên môn, đạt trình độ đại học. Cho thấy phần lớn nhân sự đã có trình độ chuyên môn. Về trình độ ngoại ngữ, có kiến thức về ngôn ngữ 1.

Bộ phận Bếp

Bộ phận có tổng cộng 10 nhân sự, bao gồm 9 nam và 1 nữ. Về chuyên môn, có 1 người đạt trình độ đại học, 8 người đạt trình độ cao đẳng và 1 người đạt trình độ trung cấp. Về năng lực ngoại ngữ, toàn bộ 10 nhân sự đều có kiến thức về ngôn ngữ 1; thông tin về ngôn ngữ 2 và 3 hiện chưa được ghi nhận

Bộ phận Kinh doanh

Có tổng cộng 6 nhân sự, bao gồm 1 nam và 5 nữ. Về chuyên môn, 100% nhân sự (6 người) đều đạt trình độ đại học. Về năng lực ngoại ngữ, toàn bộ 6 nhân sự đều có kiến thức về ngôn ngữ 1; thông tin về ngôn ngữ 2 và 3 hiện chưa được ghi nhận.

Bộ phận An ninh

Có tổng cộng 7 nhân sự và toàn bộ là nam. Về chuyên môn, có 2 người đạt trình độ đại học, 3 người đạt trình độ cao đẳng và 2 người đạt trình độ trung cấp. Về năng lực ngoại ngữ, 100% nhân sự (7 người) đều có kiến thức về ngôn ngữ 1, thông tin về ngôn ngữ 2 và 3 hiện chưa được ghi nhận.

Bộ phận Spa

Tổng cộng 4 nhân sự và toàn bộ là nữ. Về trình độ chuyên môn, có 2 người đạt trình độ đại học, 1 người đạt trình độ cao đẳng và 1 người đạt trình độ trung cấp. Về năng lực ngoại ngữ, các nhân sự đều có kiến thức về ngôn ngữ 1, thông tin về ngôn ngữ 2 và 3 hiện chưa ghi nhận cụ thể.

Bộ phận Buồng phòng

Có tổng cộng 13 nhân sự, bao gồm 5 nam và 8 nữ. Về chuyên môn, có 5 người đạt trình độ đại học, 5 người đạt trình độ cao đẳng và 3 người đạt trình độ trung cấp. Về năng lực ngoại ngữ, 100% nhân sự (13 người) đều có kiến thức về ngôn ngữ 1, thông tin về ngôn ngữ 2 và 3 hiện chưa được ghi nhận.

2.2.2 Thực trạng khách đến khách sạn Stella Maris Beach Danang

Bảng 2.4: Thống kê thực trạng khách đến khách sạn

(ĐVT: Lượt khách)

Quốc gia	Năm		
	2023	2024	2025
Việt Nam	18.542	29.684	37.215
Hàn Quốc	5.216	9.845	14.638
Nhật Bản	2.874	5.126	7.482
Mỹ	1.965	3.248	5.014
Khác	3.428	5.697	8.251
Tổng	32.025	53.600	72.600

Nguồn: Phòng kế toán Stella Maris Beach Danang

Qua bảng thống kê số lượng khách theo quốc tịch tại Stella Maris Beach Danang giai đoạn 2023–2025 có thể thấy lượng khách đến khách sạn có xu hướng tăng qua từng năm. Điều này cho thấy hoạt động kinh doanh của khách sạn đang dần ổn định và phát triển tốt trong giai đoạn phục hồi của ngành du lịch.

Cụ thể, năm 2023 tổng lượt khách đạt 32.025 lượt. Trong đó, khách nội địa chiếm tỷ trọng lớn nhất với 18.542 lượt khách. Bên cạnh đó, lượng khách quốc tế vẫn còn

ở mức chưa quá cao do thị trường du lịch quốc tế trong giai đoạn này vừa mới phục hồi trở lại.

Sang năm 2024, tổng lượng khách tăng lên 53.600 lượt, tăng đáng kể so với năm 2023. Sự gia tăng này chủ yếu đến từ nhu cầu du lịch trong và ngoài nước ngày càng cao. Khách nội địa tiếp tục chiếm tỷ trọng lớn với 29.684 lượt khách. Đồng thời, lượng khách quốc tế như Hàn Quốc, Nhật Bản và Mỹ cũng tăng rõ rệt, cho thấy khách sạn đang dần thu hút được nhiều đối tượng khách đa dạng hơn.

Đến năm 2025, tổng lượt khách đạt 72.600 lượt, tiếp tục tăng mạnh so với năm trước. Trong đó, khách Hàn Quốc có mức tăng khá cao, đạt 14.638 lượt khách và trở thành nhóm khách quốc tế chiếm tỷ trọng lớn tại khách sạn. Điều này phù hợp với xu hướng khách du lịch Hàn Quốc đến Đà Nẵng ngày càng nhiều trong những năm gần đây. Ngoài ra, lượng khách từ Nhật Bản, Mỹ và các quốc gia khác cũng có xu hướng tăng ổn định.

Nhìn chung, cơ cấu khách của Stella Maris Beach Danang trong giai đoạn 2023–2025 có sự chuyển biến tích cực. Không chỉ lượng khách nội địa tăng mà thị trường khách quốc tế cũng dần mở rộng. Đây là điều kiện thuận lợi để khách sạn tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ, đặc biệt là dịch vụ ẩm thực và quy trình phục vụ À La Carte nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu đa dạng của khách hàng.

2.2.3 Kết quả hoạt động kinh doanh

Bảng 2.5: Kết quả doanh thu năm 2023 – 2025

(ĐVT: Tỷ đồng)

Năm	2023	2024	2025	2024/2023		2025/2024	
				+/-	%	+/-	%
Doanh thu (tỷ đồng)	20.2	34.3	47.4	14.1	69.8	13.1	38.2
Chi phí (tỷ đồng)	18.18	27.36	33.18	9.18	50.5	5.82	21.3
Lợi nhuận (tỷ đồng)	2.02	6.84	14.22	4.82	283.6	7.83	107.9

Nguồn: Phòng kế toán Stella Maris Beach Danang

Nhận xét:

Trong giai đoạn ba năm từ 2023 đến 2025, tình hình kinh doanh của khách sạn Stella Maris Đà Nẵng đã có những chuyển biến tích cực, thể hiện rõ qua sự tăng trưởng đồng bộ của các chỉ số doanh thu, chi phí và lợi nhuận trong thời kỳ hậu COVID-19.

Về doanh thu: Năm 2023 được xem là bước khởi đầu phục hồi của khách sạn với doanh thu đạt 20,2 tỷ đồng. Do thị trường du lịch mới quay trở lại nên mức số này chưa đạt kỳ vọng cao. Sang năm 2024, hoạt động du lịch dần ổn định giúp doanh thu tăng mạnh lên 34,3 tỷ đồng (tăng gần 70% so với năm trước). Đến năm 2025, chỉ số này tiếp tục bứt phá đạt 47,4 tỷ đồng nhờ lượng khách lưu trú ổn định, đặc biệt là sự gia tăng mạnh của phân khúc khách quốc tế có mức chi tiêu cao.

Về chi phí: Chi phí hoạt động biến động tỷ lệ thuận với quy mô phục hồi kinh doanh. Năm 2023, chi phí ở mức 18,18 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng khá cao do gánh nặng từ các khoản chi phí cố định. Sang năm 2024, chi phí tăng lên 27,36 tỷ đồng do mở rộng quy mô hoạt động, nhưng tỷ lệ chi phí trên doanh thu đã giảm đáng kể. Đến năm 2025, chi phí đạt 33,18 tỷ đồng và được kiểm soát tốt nhờ khách sạn đã tối ưu hóa quy trình vận hành.

Về lợi nhuận: Đây là chỉ tiêu phản ánh rõ nhất hiệu quả kinh doanh của khách sạn. Năm 2023, lợi nhuận đạt ở mức thấp với 2,02 tỷ đồng. Tuy nhiên, sang năm 2024, con số này đã tăng lên 6,84 tỷ đồng nhờ doanh thu phục hồi mạnh mẽ. Đặc biệt, năm 2025 ghi nhận mức lợi nhuận đột phá đạt 14,22 tỷ đồng, chứng minh khách sạn đã hoàn toàn vượt qua khủng hoảng và bước vào giai đoạn tăng trưởng ổn định.

Nhìn chung, giai đoạn 2023 – 2025 thể hiện lộ trình phát triển vững chắc của Stella Maris Đà Nẵng. Việc gia tăng doanh thu kết hợp kiểm soát tốt chi phí đã tạo nền tảng thuận lợi cho các hoạt động đầu tư và nâng cao chất lượng dịch vụ của khách sạn trong tương lai.

2.3 Tổng quan về nhà hàng Le Paul's Kitchen

2.3.1 Giới thiệu chung về nhà hàng Le Paul's Kitchen

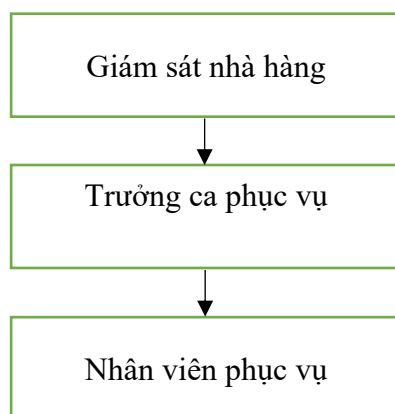
Nhà hàng Le Paul's Kitchen tọa lạc tại tầng 2 của khách sạn Stella Maris Beach Danang, sở hữu vị trí hướng thẳng ra bãi biển Mỹ Khê. Không gian nhà hàng được thiết kế theo phong cách hiện đại pha lẫn nét cổ điển với gam màu lạnh chủ đạo, mang lại cảm giác tinh tế và thoáng đãng cho thực khách. Với sức chứa lên đến 115 khách, nhà hàng đáp ứng tốt các nhu cầu phục vụ đa dạng từ bữa sáng năng động, tiệc nhỏ, sự kiện cho đến các buổi gặp mặt thân mật của gia đình hoặc đối tác.

Về sản phẩm dịch vụ, Le Paul's Kitchen cung cấp thực đơn phong phú kết hợp hài hòa giữa nhiều nền ẩm thực từ Á sang Âu, bên cạnh các món ăn mang đậm bản sắc truyền thống Việt Nam. Một số món ăn nổi bật tại đây có thể kể đến như súp bí đỏ,

sườn nướng BBQ, cá hồi áp chảo, phở bò, bún chả và mì Ý sốt kem tươi. Nhà hàng mở cửa phục vụ liên tục từ 6:30 đến 22:00 hằng ngày, bao gồm hình thức buffet sáng và phục vụ gọi món À La Carte vào các buổi trưa và tối.

2.3.2 Cơ cấu tổ chức của bộ phận nhà hàng *Le Paul's Kitchen*

2.3.2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của nhà hàng *Le Paul's Kitchen*



Nguồn: Phòng nhân sự Stella Maris Beach Danang

Sơ đồ 2.2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của nhà hàng *Le Paul's Kitchen*

2.3.2.2 Chức năng và nhiệm vụ bộ phận nhà hàng *Le Paul's Kitchen*

Trưởng bộ phận Nhà hàng:

Chức năng: Trưởng bộ phận Nhà hàng chịu trách nhiệm điều hành toàn diện các khu vực ẩm thực (nhà hàng, quầy bar, tiệc sự kiện) nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, tối ưu hóa doanh thu, kiểm soát chi phí và tuân thủ các định hướng chung từ Ban Giám đốc.

Nhiệm vụ: Vị trí này phụ trách xây dựng và triển khai kế hoạch kinh doanh hằng năm; phối hợp với Bếp trưởng thiết kế thực đơn; và hợp tác với bộ phận Kinh doanh để quảng bá hình ảnh nhà hàng. Đồng thời, Trưởng bộ phận thực hiện quản lý ngân sách, kiểm soát chi phí hoạt động, điều hành công tác nhân sự (tuyển dụng, đào tạo), xử lý các phản hồi từ khách hàng và giám sát việc thực hiện nghiêm túc quy trình tiêu chuẩn dịch vụ.

Giám sát Nhà hàng:

Chức năng: Giám sát nhà hàng đóng vai trò quản lý trung gian, chịu trách nhiệm kiểm soát, điều phối toàn bộ hoạt động để đảm bảo quy trình và chất lượng phục vụ tuân thủ tiêu chuẩn khách sạn. Đồng thời, vị trí này hỗ trợ giải quyết các vấn đề phát sinh nội bộ và với khách hàng nhằm duy trì môi trường làm việc chuyên nghiệp.

Nhiệm vụ: Phụ trách phân công lịch làm việc và giám sát tác phong, hiệu quả làm việc của nhân viên; tham gia hướng dẫn và đào tạo đội ngũ mới. Bên cạnh đó, Giám sát trực tiếp kiểm tra khâu chuẩn bị bàn ăn, vệ sinh khu vực, kiểm soát an toàn thực

phẩm, quản lý trang thiết bị phục vụ và lập báo cáo hằng ngày. Vị trí này cũng phối hợp liên bộ phận (bếp, lễ tân, buồng phòng) để tối ưu vận hành và linh hoạt xử lý các khiếu nại từ thực khách.

Trưởng ca phục vụ:

Chức năng: Captain chịu trách nhiệm điều phối, giám sát hoạt động phục vụ tại khu vực được phân công và làm cầu nối trung gian giữa nhân viên phục vụ với cấp quản lý. Vị trí này đảm bảo quy trình dịch vụ đạt chuẩn, truyền đạt thông tin kịp thời và giải quyết các vấn đề phát sinh để nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Nhiệm vụ: Phụ trách phân công công việc trong ca và kiểm tra toàn diện khu vực phục vụ (bàn ghế, dụng cụ, vệ sinh, tác phong nhân viên) trước giờ đón khách. Ngoài ra, Captain trực tiếp chào đón khách, xử lý sự cố, theo dõi tiến độ lên món để phối hợp với bếp/bar, đồng thời tham gia đào tạo nhân viên mới, hỗ trợ phục vụ khi đông khách và báo cáo tình hình cuối ca cho Giám sát.

Nhân viên phục vụ:

Chức năng: Nhân viên phục vụ là người trực tiếp tiếp xúc, đại diện cho hình ảnh nhà hàng và chịu trách nhiệm chăm sóc thực khách. Vị trí này thực hiện quy trình phục vụ món ăn, đồ uống chuẩn xác nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ và mang lại sự hài lòng cho khách hàng.

Nhiệm vụ: Thực hiện chuẩn bị công cụ, bàn ăn và vệ sinh khu vực trước giờ đón khách; niềm nở chào đón, hướng dẫn chỗ ngồi và giới thiệu thực đơn. Ngoài ra, nhân viên phụ trách ghi nhận order chính xác để chuyển cho bếp/bar, phục vụ món ăn theo đúng thứ tự, kịp thời hỗ trợ khách suốt bữa ăn, dọn dẹp bàn khi khách rời đi, đồng thời báo cáo sự cố cho cấp trên và làm các việc được phân công

2.3.3 Các loại thực đơn của nhà hàng Le Paul's Kitchen

Tại nhà hàng Le Paul's Kitchen thuộc khách sạn Stella Maris Beach Danang, hoạt động phục vụ ẩm thực được tổ chức linh hoạt và chuyên nghiệp thông qua hai hình thức thực đơn chính là buffet và À La Carte. Mỗi hình thức đều phù hợp với những thời điểm phục vụ, đối tượng khách hàng và mục đích sử dụng khác nhau.

Thực đơn buffet:

Buffet là hình thức phục vụ tự chọn, được áp dụng chủ yếu vào buổi sáng dành cho khách lưu trú tại khách sạn. Các món ăn được bố trí sẵn trên các quầy theo từng nhóm thực phẩm như món nóng, món nguội, salad, bánh mì, tráng miệng và đồ uống.

Thực khách có thể tự do lựa chọn món theo sở thích, không giới hạn số lượng. Thực đơn buffet tại Le Paul's Kitchen mang tính đa dạng, kết hợp hài hòa giữa ẩm thực truyền thống Việt Nam và các món ăn phương Tây. Một số món phổ biến có thể kể đến như: phở, bún bò, cháo thịt băm, bánh mì bơ trứng, xúc xích, ngũ cốc, trái cây tươi, sữa chua, nước ép, cà phê và trà. Hình thức buffet không chỉ tiết kiệm thời gian phục vụ mà còn nâng cao tính chủ động và thoải mái cho khách trong quá trình sử dụng dịch vụ.

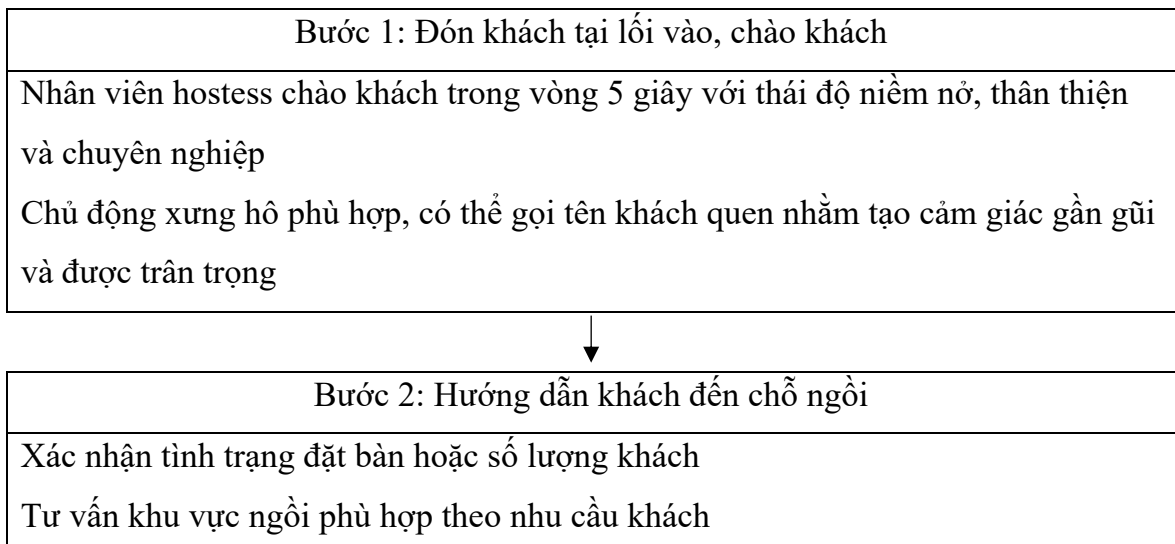
Thực đơn gọi món (À La Carte):

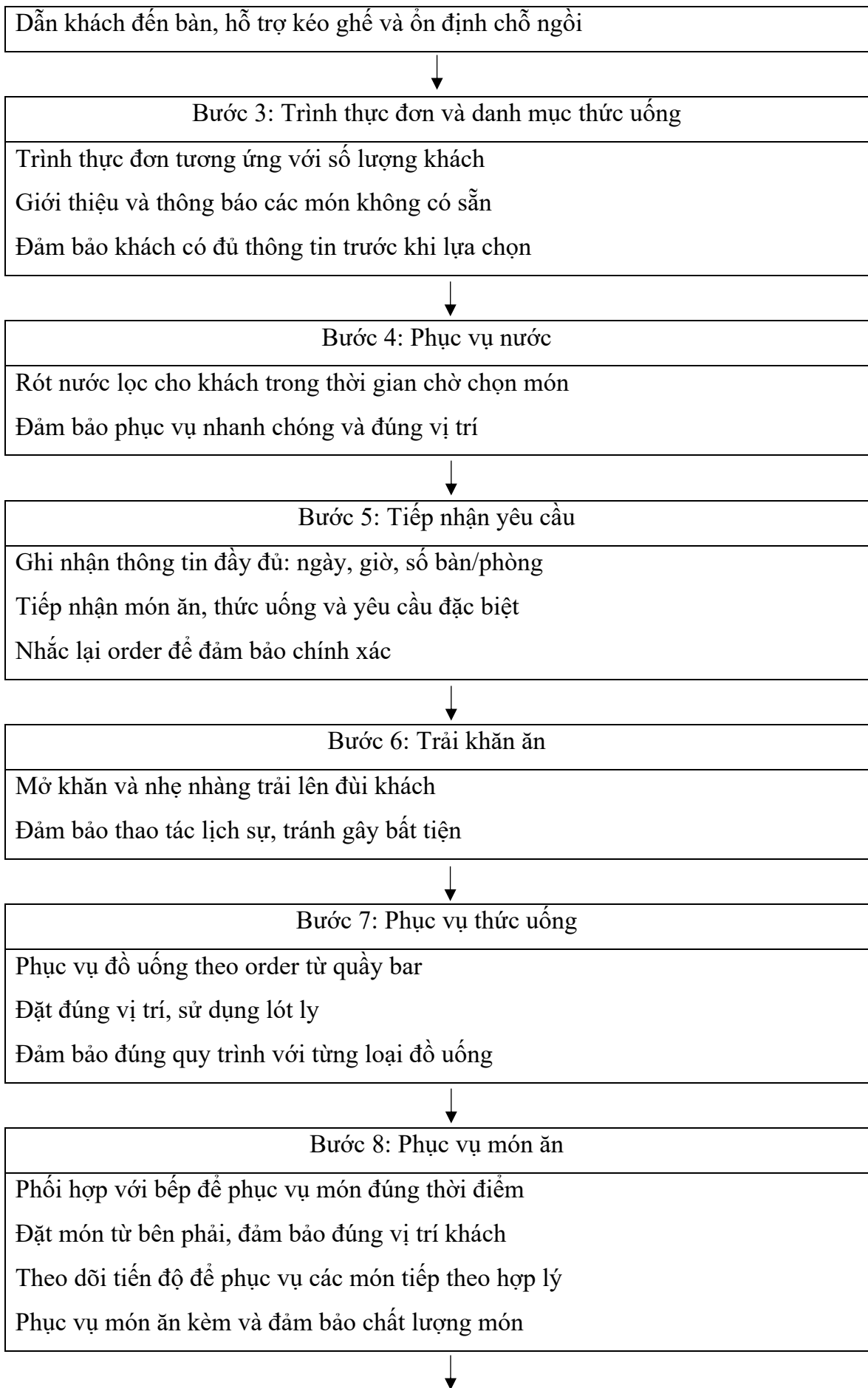
Thực đơn à la carte được phục vụ vào buổi trưa và buổi tối, áp dụng cho cả khách lưu trú và khách bên ngoài. Với hình thức này, khách hàng sẽ lựa chọn từng món ăn riêng biệt từ thực đơn được thiết kế sẵn với giá niêm yết cụ thể. Các món ăn trong thực đơn à la carte tại Le Paul's Kitchen khá phong phú, bao gồm các món khai vị, món chính, món tráng miệng và đồ uống. Thực đơn kết hợp giữa các món ăn Á – Âu như mì Ý, bò bít tết, cá hồi áp chảo, salad, súp kem bí đỏ, cơm chiên hải sản, nem cuốn, bún chả... giúp thực khách có nhiều lựa chọn phù hợp với khẩu vị cá nhân. Hình thức phục vụ này yêu cầu sự chuyên nghiệp từ phía nhân viên, đặc biệt trong khâu ghi order, phục vụ món đúng trình tự và thời gian.

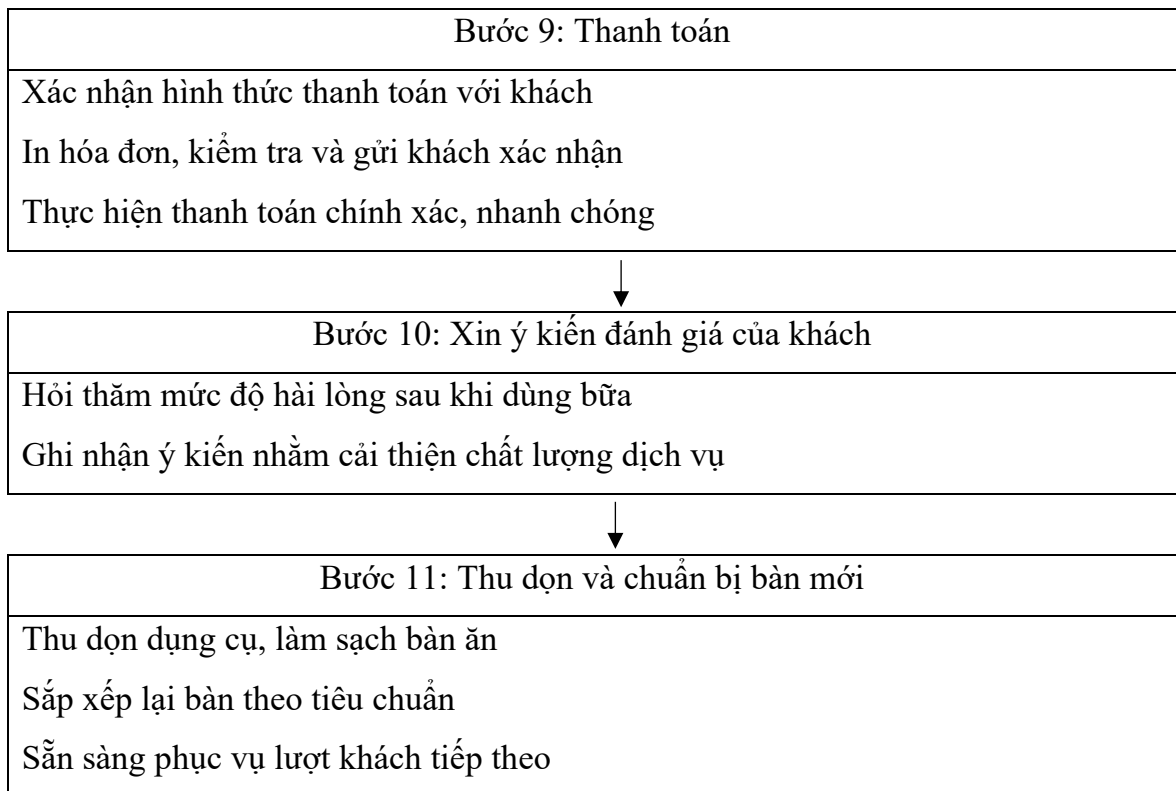
Việc linh hoạt áp dụng cả hai hình thức thực đơn trên không chỉ đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng mà còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả kinh doanh tại nhà hàng Le Paul's Kitchen.

2.4 Thực trạng về quy trình phục vụ À La Carte tại nhà hàng Le Paul's Kitchen của khách sạn Stella Maris Beach Danang

2.4.1 Quy trình phục vụ







2.4.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ À La Carte tại nhà hàng Le Paul's Kitchen

2.4.2.1 Cơ cấu nguồn lao động tại nhà hàng Le Paul's Kitchen

Trình độ chuyên môn và kỹ năng:

Nhân viên tại Le Paul's Kitchen được yêu cầu có trình độ chuyên môn phù hợp, đặc biệt là đội ngũ đầu bếp, những người chịu trách nhiệm tạo nên các món ăn đặc trưng của nhà hàng. Các đầu bếp không chỉ thành thạo các kỹ thuật chế biến mà còn am hiểu về ẩm thực quốc tế, đáp ứng khẩu vị đa dạng của khách hàng trong và ngoài nước. Nhân viên phục vụ được đào tạo bài bản về quy trình phục vụ, kỹ năng giao tiếp và khả năng sử dụng ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Anh, để phục vụ khách quốc tế một cách chuyên nghiệp.

Thái độ và tinh thần trách nhiệm:

Thái độ làm việc tận tâm, nhiệt tình và tinh thần trách nhiệm là những phẩm chất nổi bật của đội ngũ nhân viên tại Le Paul's Kitchen. Mỗi nhân viên đều được khuyến khích xem mình là đại diện của thương hiệu, từ đó thể hiện sự chu đáo trong từng hành động, từ chào đón khách, tư vấn thực đơn đến xử lý yêu cầu đặc biệt. Sự tận tâm này không chỉ mang lại trải nghiệm ẩm thực tuyệt vời mà còn giúp xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng.

Đào tạo và phát triển:

Nhà hàng chú trọng đầu tư vào đào tạo và phát triển nhân sự thông qua các khóa học định kỳ về kỹ năng phục vụ, quản lý thời gian, xử lý tình huống và cập nhật xu hướng mới trong ngành dịch vụ. Các chương trình đào tạo không chỉ giúp nhân viên nâng cao chuyên môn mà còn khơi dậy tinh thần học hỏi, khuyến khích họ sáng tạo trong công việc để mang lại giá trị tốt nhất cho khách hàng. Ngoài ra, Le Paul's Kitchen thường xuyên tổ chức các buổi chia sẻ kinh nghiệm giữa các bộ phận, giúp đội ngũ nhân viên phối hợp nhịp nhàng và hiệu quả hơn.

Vai trò trong xây dựng thương hiệu:

Nhân viên tại Le Paul's Kitchen không chỉ là người cung cấp dịch vụ mà còn đóng vai trò như những nhân viên tiếp thị, góp phần quảng bá hình ảnh nhà hàng. Từ cách giao tiếp, xử lý tình huống đến sự chuyên nghiệp trong phục vụ, mỗi hành động của nhân viên đều ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ và uy tín của nhà hàng. Sự đồng lòng và phối hợp giữa các bộ phận giúp Le Paul's Kitchen duy trì chất lượng phục vụ ổn định, đáp ứng kỳ vọng ngày càng cao của khách hàng trong bối cảnh ngành dịch vụ ẩm thực không ngừng phát triển.

2.4.2.2 Cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất tại nhà hàng Le Paul's Kitchen, thuộc khách sạn Stella Maris Beach Danang, được đầu tư bài bản, đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn của một nhà hàng cao cấp trong ngành dịch vụ ẩm thực. Nhà hàng sở hữu không gian rộng rãi, được thiết kế tinh tế với phong cách hiện đại kết hợp nét sang trọng, tạo nên một môi trường lý tưởng cho thực khách tận hưởng những bữa ăn chất lượng. Các tiện nghi như bàn ghế, dụng cụ ăn uống, hệ thống chiếu sáng, âm thanh và điều hòa không khí đều được lựa chọn kỹ lưỡng, đảm bảo tính thẩm mỹ, tiện lợi và thoải mái.

Về mặt vệ sinh và an toàn, Le Paul's Kitchen tuân thủ nghiêm ngặt các quy định quốc tế về an toàn thực phẩm và phòng cháy chữa cháy. Khu vực bếp được trang bị các thiết bị hiện đại, từ lò nướng, bếp công nghiệp đến hệ thống hút mùi, giúp đảm bảo quy trình chế biến thực phẩm đạt tiêu chuẩn cao. Các khu vực phục vụ khách được vệ sinh định kỳ, duy trì sự sạch sẽ và ngăn nắp, mang lại cảm giác an tâm và dễ chịu cho thực khách.

Cơ sở vật chất không chỉ phục vụ khách hàng mà còn hỗ trợ đội ngũ nhân viên trong quá trình vận hành. Các thiết bị hỗ trợ như máy POS (Point of Sale) hiện đại, hệ thống quản lý đặt bàn và phần mềm theo dõi đơn hàng giúp nhân viên phục vụ nhanh

chóng, chính xác, từ đó nâng cao hiệu quả công việc và giảm thiểu sai sót. Sự đầu tư vào cơ sở vật chất tại Le Paul's Kitchen không chỉ tạo điều kiện cho khách hàng trải nghiệm dịch vụ cao cấp mà còn giúp nhà hàng xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp, góp phần nâng cao sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng.

2.4.2.3 Công tác quản lý

Công tác giám sát quản lý tại Le Paul's Kitchen được triển khai một cách toàn diện, đảm bảo mọi khía cạnh của hoạt động kinh doanh đều được kiểm soát chặt chẽ và vận hành hiệu quả. Quản lý không chỉ tập trung vào việc duy trì chất lượng phục vụ mà còn đảm bảo sự hài hòa giữa lợi ích của khách hàng, nhân viên và doanh nghiệp

Quản trị nhân sự:

Quản trị nhân sự tại Le Paul's Kitchen là yếu tố then chốt giúp nhà hàng vận hành trơn tru. Ban quản lý chịu trách nhiệm xây dựng lịch làm việc hợp lý, phân bổ ca công bằng theo năng lực và áp dụng phần mềm hiện đại để chấm công minh bạch. Đồng thời, nhà hàng thường xuyên đánh giá hiệu suất định kỳ để xây dựng chương trình đào tạo chuyên sâu hoặc điều chỉnh công việc phù hợp, kết hợp với các chính sách khen thưởng nhằm khuyến khích tinh thần làm việc tích cực của nhân viên.

Bên cạnh đó, việc lắng nghe ý kiến đóng góp của nhân viên luôn được chú trọng nhằm giải quyết nhanh chóng các vấn đề phát sinh. Khi có nhu cầu bổ sung nhân sự, quản lý sẽ phối hợp tuyển dụng những ứng viên đáp ứng tốt tiêu chuẩn về chuyên môn, kỹ năng và văn hóa tổ chức, sau đó tổ chức các khóa đào tạo ban đầu giúp họ nhanh chóng hòa nhập. Trong trường hợp cần thiết, quản lý cũng tham gia đề xuất các biện pháp kỷ luật hoặc chấm dứt hợp đồng đối với nhân viên không đáp ứng yêu cầu công việc để duy trì chất lượng phục vụ đồng nhất.

Quản lý chất lượng phục vụ:

Quản lý chất lượng phục vụ tại Le Paul's Kitchen tập trung vào tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng và nâng cao hình ảnh thương hiệu. Ban quản lý phối hợp với bộ phận kinh doanh để triển khai các chiến lược marketing, chương trình chăm sóc khách hàng VIP và hoạt động khuyến mãi định kỳ nhằm thu hút khách mới lẫn tăng gắn kết với khách cũ. Đồng thời, quản lý thường xuyên theo dõi phản hồi qua phiếu đánh giá hoặc bình luận trực tuyến; trực tiếp giải quyết nhanh chóng các khiếu nại phát sinh và tổ chức đánh giá mức độ hài lòng định kỳ để cải tiến quy trình phục vụ.

Ngoài ra, nhà hàng chú trọng xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng thông qua việc gửi thư cảm ơn, quà tặng dịp đặc biệt hoặc mời tham gia các sự kiện ẩm thực độc quyền để củng cố lòng trung thành. Hệ thống quản lý hiệu quả này đảm bảo mọi khía cạnh từ phục vụ, nhân sự đến xây dựng thương hiệu đều được thực hiện chuyên nghiệp, đồng bộ. Điều này giúp Le Paul's Kitchen duy trì chất lượng dịch vụ vượt trội, đáp ứng kỳ vọng của thực khách và đóng góp vào sự phát triển bền vững của khách sạn Stella Maris Beach Danang.

2.5 Phân tích kết quả khảo sát quy trình phục vụ

2.5.1 Đặc điểm bảng khảo sát

Để phục vụ cho quá trình nghiên cứu đề tài “Hoàn thiện quy trình phục vụ À La Carte tại nhà hàng Le Paul’s Kitchen thuộc khách sạn Stella Maris Beach Danang”, tác giả đã tiến hành khảo sát trực tiếp khách hàng đã sử dụng dịch vụ tại nhà hàng nhằm thu thập ý kiến đánh giá về mức độ hài lòng của khách hàng đối với quy trình phục vụ hiện tại.

Quá trình khảo sát được thực hiện bằng hình thức phát phiếu trực tiếp cho khách trong thời gian sử dụng dịch vụ hoặc sau khi dùng bữa tại nhà hàng. Tổng số phiếu khảo sát được phát ra là 80 phiếu và thu về đủ 80 phiếu, đạt tỷ lệ thu hồi 100%. Điều này cho thấy khách hàng khá hợp tác và sẵn sàng đóng góp ý kiến nhằm giúp nhà hàng nâng cao chất lượng dịch vụ.

Sau khi tiến hành tổng hợp và kiểm tra các phiếu khảo sát, tác giả lựa chọn được 68 phiếu hợp lệ để sử dụng cho quá trình phân tích và đánh giá. Đây là những phiếu có đầy đủ thông tin, nội dung trả lời rõ ràng và phù hợp với mục đích nghiên cứu của đề tài.

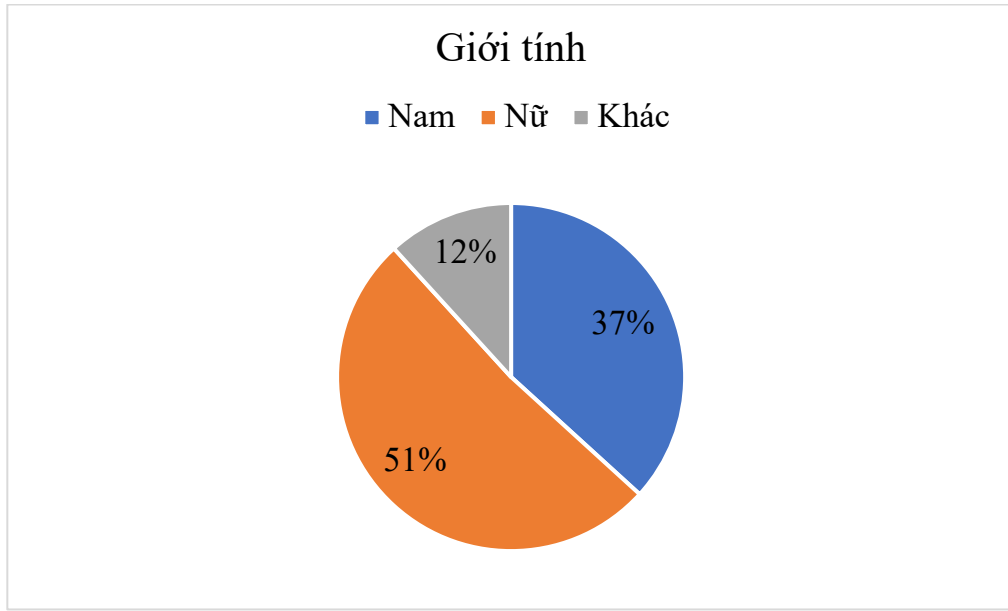
Bên cạnh đó, có 12 phiếu khảo sát không hợp lệ và không được đưa vào xử lý số liệu. Nguyên nhân chủ yếu là do một số khách hàng bỏ trống nhiều câu hỏi, lựa chọn đáp án chưa thống nhất hoặc nội dung trả lời chưa đầy đủ. Ngoài ra, một số phiếu được trả lời mang tính đối phó nên chưa đảm bảo độ tin cậy cần thiết cho quá trình phân tích dữ liệu.

Việc loại bỏ các phiếu khảo sát không hợp lệ nhằm đảm bảo tính khách quan và độ chính xác của kết quả nghiên cứu. Thông qua 68 phiếu khảo sát hợp lệ, tác giả có cơ sở để đánh giá thực trạng quy trình phục vụ À La Carte tại nhà hàng Le Paul’s

Kitchen, từ đó đưa ra những nhận xét và giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới.

2.5.2 Giới tính

Biểu đồ 2.5.2: Thống kê giới tính của khách hàng



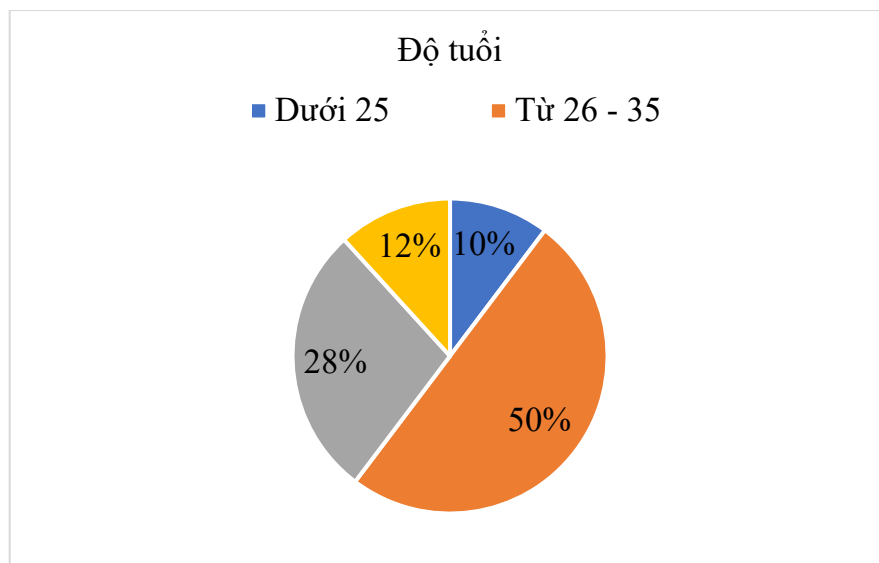
Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng

Kết quả khảo sát tại nhà hàng Le Paul's Kitchen cho thấy cơ cấu khách hàng khá đa dạng. Trong đó, khách nữ chiếm tỷ lệ cao nhất với 51% (35 người), thường quan tâm đến không gian, chất lượng món ăn và phong cách phục vụ. Khách nam chiếm 37% (25 người), giữ tỷ lệ tương đối cao, nhóm giới tính khác chiếm 12% (8 người).

Từ kết quả trên, nhà hàng cần duy trì, nâng cao chất lượng dịch vụ và cá nhân hóa quy trình đón tiếp tại bàn. Việc hiểu rõ đặc điểm nhân khẩu học này giúp đội ngũ nhân viên chủ động, linh hoạt hơn trong giao tiếp, tư vấn thực đơn và sắp xếp vị trí ngồi phù hợp nhằm mang lại sự hài lòng tối đa cho từng đối tượng khách.

2.5.3 Độ tuổi

Biểu đồ 2.5.3: Thống kê độ tuổi khách hàng

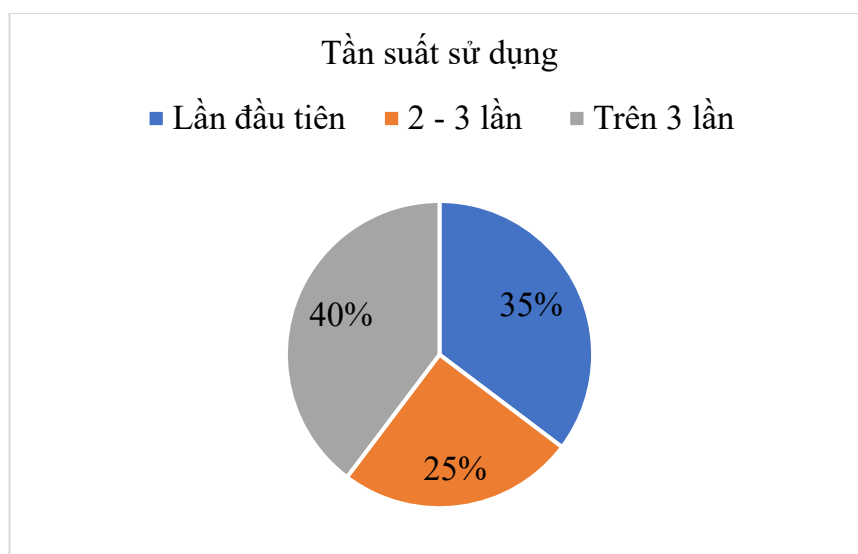


Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng

Kết quả khảo sát cho thấy nhóm khách từ 26 đến 35 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất với 50%, đây là nhóm khách hàng trọng tâm có nhu cầu cao về trải nghiệm ẩm thực và gặp gỡ bạn bè. Tiếp theo là nhóm từ 36 đến 50 tuổi chiếm 28%, thường quan tâm đến chất lượng món ăn và phong cách phục vụ. Nhóm trên 50 tuổi chiếm 12% và nhóm dưới 25 tuổi chiếm tỷ lệ thấp nhất với 10%. Việc nắm bắt cơ cấu này giúp nhà hàng Le Paul's Kitchen tối ưu hóa quy trình phục vụ theo hướng hiện đại, giúp nhân viên chủ động tư vấn các combo xu hướng và áp dụng công nghệ đặt bàn phù hợp với hành vi của nhóm khách trọng tâm.

2.5.4 Tần suất sử dụng

Biểu đồ 2.5.4: Thống kê tần suất sử dụng của khách hàng



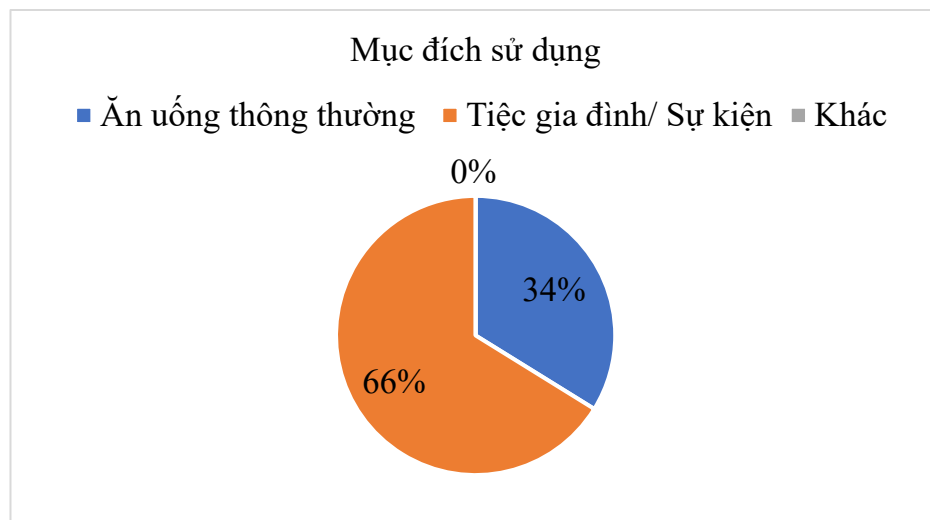
Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng

Kết quả khảo sát về tần suất sử dụng dịch vụ cho thấy nhóm khách sử dụng trên 3 lần chiếm tỷ lệ cao nhất với 40%, phản ánh lượng khách quen ổn định nhờ chất lượng món ăn và dịch vụ đáp ứng tốt nhu cầu. Bên cạnh đó, nhóm khách sử dụng dịch vụ lần đầu chiếm 35%, chứng minh nhà hàng vẫn thu hút tốt đối tượng khách mới. Nhóm khách sử dụng từ 2 đến 3 lần chiếm 25%, cho thấy một bộ phận khách đã bắt đầu quay lại sau lần trải nghiệm đầu tiên.

Việc duy trì dòng khách hỗn hợp này đòi hỏi nhà hàng Le Paul's Kitchen phải liên tục chuẩn hóa quy trình phục vụ tại bàn. Qua đó, đội ngũ nhân sự có thể tạo ấn tượng mạnh mẽ ngay từ lần đầu tiên cho khách mới, đồng thời cá nhân hóa trải nghiệm cho khách quay lại nhiều lần nhằm duy trì lòng trung thành vững chắc của họ.

2.5.5 Mục đích sử dụng

Biểu đồ 2.5.5: Mục đích sử dụng của khách hàng



Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng

Kết quả khảo sát cho thấy phần lớn thực khách đến với nhà hàng Le Paul's Kitchen để tổ chức tiệc gia đình hoặc sự kiện, chiếm đến 66% tổng số người tham gia. Điều này chứng minh nhà hàng được tin tưởng lựa chọn cho các dịp quan trọng nhờ không gian ấm cúng, món ăn trình bày đẹp mắt và phong cách phục vụ chuyên nghiệp. Bên cạnh đó, có 34% lượng khách đến dùng bữa thông thường, cho thấy đơn vị vẫn đáp ứng tốt nhu cầu ăn uống hằng ngày của phân khúc khách yêu thích phong cách À La Carte và không gian sang trọng, yên tĩnh. Việc không ghi nhận ý kiến ở mục đích khác đã khẳng định định vị thương hiệu tập trung vào phân khúc trải nghiệm ẩm thực chất lượng cao. Đặc điểm này đòi hỏi nhà hàng phải sở hữu quy trình thiết lập bàn ăn

linh hoạt, đồng thời đội ngũ nhân viên cần tinh tế phân loại khách ngay từ khâu đón tiếp để chủ động gợi ý thực đơn tiệc hoặc bố trí không gian yên tĩnh phù hợp.

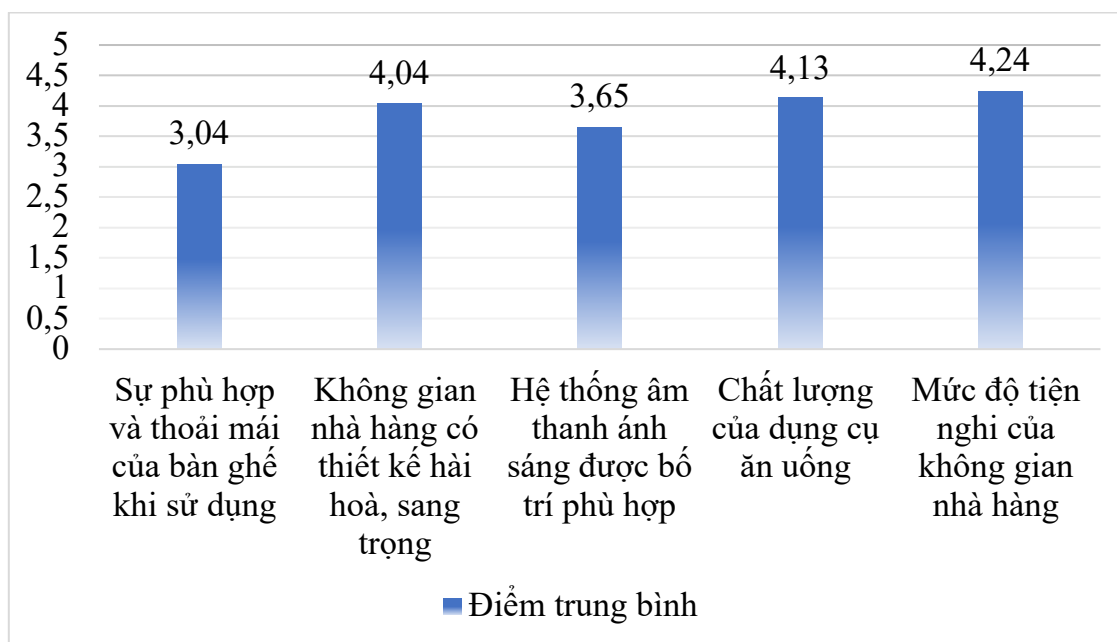
2.5.6 Mức độ hài lòng của khách hàng về nhà hàng *Le Paul's Kitchen*

Để tiến hành định lượng và đánh giá các chỉ số thu được từ phiếu hỏi, nghiên cứu sử dụng giá trị số trung bình (Mean) làm căn cứ đo lường. Cơ sở khoa học để phân định ý nghĩa toán học của các mức điểm trung bình này dựa trên kỹ thuật phân khoảng trị số liên tục được trích dẫn từ công trình nghiên cứu kinh điển của các tác giả Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. xuất bản năm 2010 trong cuốn sách "Multivariate Data Analysis" (Ấn bản thứ 7) do Nhà xuất bản Pearson Prentice Hall phát hành.

Dựa trên lý thuyết của nhóm tác giả này, với thang đo Likert gồm 5 bậc giá trị, biên độ của mỗi khoảng cách được xác định bằng công thức toán học thống kê: $(5 - 1) / 5 = 0,8$. Phép toán này thiết lập nên hệ quy chiếu gồm 5 phân khúc nhận thức đồng đều nhằm phân loại mức độ phản hồi của đối tượng khảo sát:

- 1,00 đến 1,80: Rất không hài lòng
- 1,81 đến 2,60: Không hài lòng
- 2,61 đến 3,40: Trung lập
- 3,41 đến 4,20: Hài lòng
- 4,21 đến 5,00: Rất hài lòng

Biểu đồ 2.5.6: Đánh giá của khách hàng về cơ sở vật chất



Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng

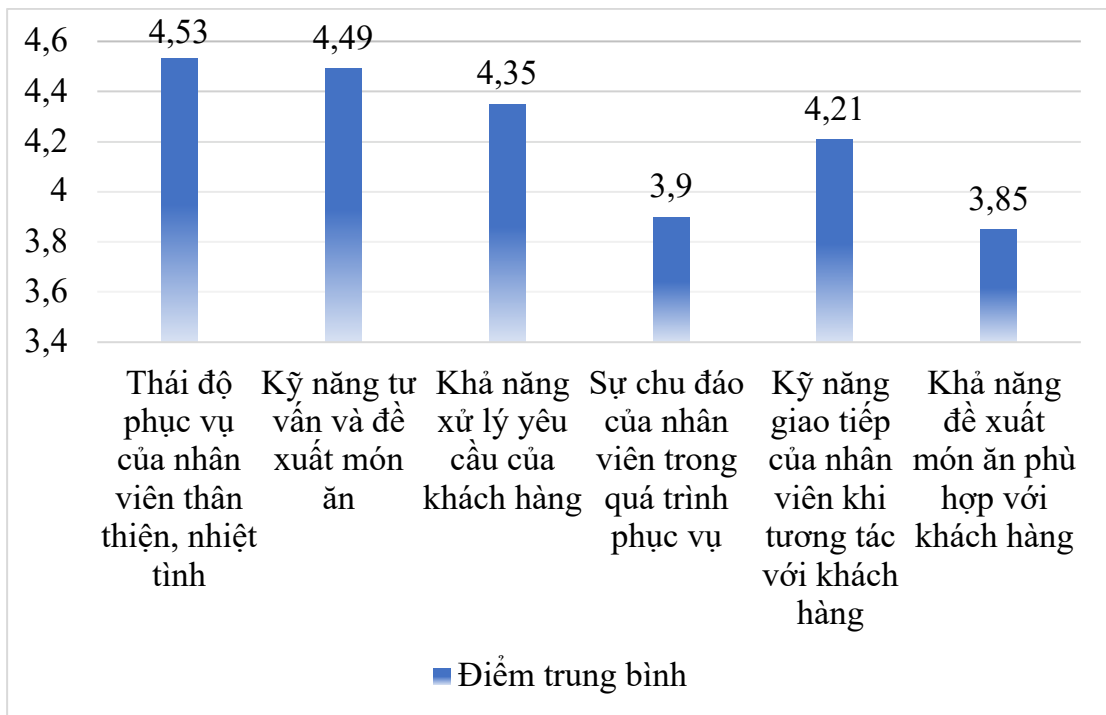
Kết quả phân tích cho thấy mức độ phản hồi, đánh giá từ phía đối tượng khách hàng khảo sát có sự phân hóa hết sức rõ ràng, minh bạch giữa các nhóm trạng thái nhận thức khác nhau đối với từng tiêu chí thành phần.

Đối với nhóm các tiêu chí đạt trạng thái phản hồi mang tính tích cực, kết quả khảo sát thực tế đã ghi nhận đại đa số các chỉ số đánh giá thành phần đều đã chạm và vượt qua ngưỡng đạt tiêu chuẩn yêu cầu định vị của một cơ sở lưu trú, ẩm thực đẳng cấp 4 sao. Trong đó, tiêu chí về mức độ tiện nghi của không gian nhà hàng đã xuất sắc ghi nhận điểm số cao nhất với mức điểm ấn tượng là 4,24 điểm, chính thức được xếp vào phân khúc rất hài lòng và vượt qua mức kỳ vọng thông thường của thực khách khi trải nghiệm. Tiếp theo đó, nhóm các tiêu chí đạt trạng thái hài lòng và nằm vững chắc trong biên độ điểm từ 3,41 đến 4,20 lần lượt gọi tên các chỉ số về chất lượng của dụng cụ ăn uống với 4,13 điểm, không gian tổng thể của nhà hàng có thiết kế hài hòa sang trọng đạt mức 4,04 điểm, và hệ thống âm thanh ánh sáng phù hợp đạt 3,65 điểm. Những con số định lượng mang tính thuyết phục này là minh chứng rõ nét cho thấy doanh nghiệp đã thực hiện rất tốt công tác đầu tư bồi cảnh trực quan (Servicescape) chuyên nghiệp nhằm gia tăng trải nghiệm tích cực cảm giác cho khách hàng.

Ngược lại, khi tiến hành bóc tách và xét đến nhóm chỉ số rơi vào trạng thái phản hồi trung dung, hệ thống cơ sở vật chất của nhà hàng vẫn tồn tại một hạn chế lớn, đóng vai trò là "điểm nghẽn" vận hành cần phải nghiêm túc nhìn nhận và có giải pháp khắc phục kịp thời. Cụ thể, tiêu chí về sự phù hợp và thoải mái của hệ thống bàn ghế khi khách hàng sử dụng trực tiếp chỉ đạt mức điểm rất khiêm tốn và dừng lại ở ngưỡng 3,04 điểm. Theo đúng quy ước toán học thống kê của các tác giả trong cuốn sách phân tích dữ liệu đa biến, mức điểm này nằm hoàn toàn trong phân khúc trung lập (dao động từ 2,61 đến 3,40). Điều này đồng nghĩa với việc hệ thống bàn ghế hiện tại của nhà hàng chưa đạt tiêu chuẩn yêu cầu tối ưu, phản ánh một thực tế khách quan rằng chất liệu bọc thô cứng hoặc kích thước, độ cao giữa bàn và ghế chưa có sự tương thích tốt, từ đó chưa mang lại cảm giác thư thái, dễ chịu tối đa cho thực khách trong suốt quá trình ăn uống kéo dài. Kết quả sàng lọc mang tính học thuật và định lượng nghiêm túc này sẽ là căn cứ cốt lõi, là tiền đề thực tiễn cấp thiết để tác giả tiến hành đề xuất các kiến nghị nâng cấp dịch vụ mang tính khả thi tại chương giải pháp của khóa luận nhằm tối ưu hóa chất lượng quy trình phục vụ tổng thể tại khách sạn Stella Maris Beach Danang.

2.5.7 Chất lượng đội ngũ nhân viên

Biểu đồ 2.5.7: Đánh giá của khách hàng về chất lượng đội ngũ nhân viên



Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng

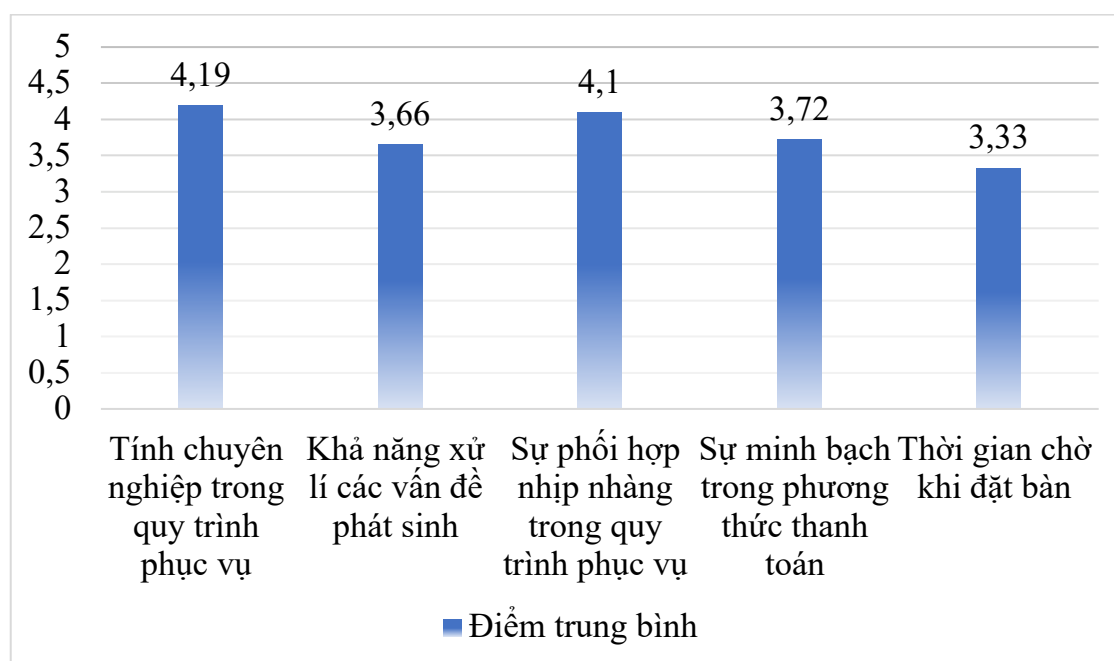
Dựa trên kết quả khảo sát định lượng chuyên sâu về chất lượng đội ngũ nhân viên tại khách sạn, khi tiến hành đối chiếu các số liệu thực tế thu được với hệ quy chiếu phân khoảng khoảng cách tiêu chuẩn của tác giả Hair và cộng sự (2010), một tín hiệu rất khả quan là toàn bộ các tiêu chí thành phần được đưa vào đánh giá đều đạt điểm số tương đối cao và nằm ổn định trong vùng nhận thức khách hàng từ hài lòng đến rất hài lòng. Điều này là minh chứng rõ nét cho thấy chất lượng nguồn nhân sự của đơn vị có độ đồng đều rất cao về mặt mặt bằng chung, các bộ phận có sự phối hợp nhịp nhàng và hoàn toàn không có bất kỳ khía cạnh hay kỹ năng nghiệp vụ nào bị khách hàng đánh giá ở mức kém hoặc trung bình thấp.

Mặc dù tất cả các chỉ số đánh giá thành phần nêu trên đều đạt chuẩn yêu cầu khi đứng trên ngưỡng 3,41 điểm theo quy ước, nhưng khi tiến hành làm phép so sánh nội bộ giữa các biến số trong cùng một biểu đồ, nghiên cứu vẫn nhận diện ra hai tiêu chí có điểm số thấp nhất. Cụ thể, đó là sự chu đáo xuyên suốt trong quá trình phục vụ trực tiếp tại bàn chỉ đạt 3,9 điểm và khả năng đề xuất món ăn phù hợp với nhu cầu cá nhân hóa của khách đạt 3,85 điểm. Tuy kết quả định lượng này xét theo thang đo vẫn nằm hoàn toàn trong vùng khách hàng chấp nhận hài lòng, nhưng nếu đối chiếu với các chỉ số top đầu, đây lại chính là những điểm yếu nội tại hơn so với các mặt còn lại. Sự sụt

giảm biên độ điểm ở hai tiêu chí này phản ánh một thực tế rằng vào những khung giờ cao điểm khi mật độ khách quá đông, nhân viên đôi lúc còn thiếu sự bao quát không gian dẫn đến sự chăm sóc chưa thực sự liền mạch, đồng thời kỹ năng nắm bắt tâm lý khách hàng để gợi ý món ăn (Upselling) ở một số nhân viên mới vẫn còn sự hạn chế nhẹ. Đây sẽ là những căn cứ thực tiễn cực kỳ quan trọng để tác giả định hình và đề xuất các giải pháp hoàn thiện quy trình đào tạo nhân sự cốt lõi tại chương tiếp theo của khóa luận.

2.5.8 Công tác quản lý

Biểu đồ 2.5.8: Đánh giá của khách hàng về công tác quản lý



Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng

Dựa trên kết quả thống kê từ biểu đồ khảo sát quy trình phục vụ và vận hành, khi đối chiếu số liệu thực tế với hệ quy chiếu phân khoảng của Hair và cộng sự (2010), mức độ đánh giá của thực khách có sự phân hóa rõ rệt giữa các nhóm trạng thái tiêu chí. Trong số năm phương diện được khảo sát, có bốn tiêu chí đạt mức hài lòng và một tiêu chí chưa đạt tiêu chuẩn yêu cầu.

Đối với nhóm các tiêu chí đạt trạng thái phản hồi tích cực và nằm trong biên độ từ 3,41 đến 4,20 điểm, tính chuyên nghiệp trong quy trình phục vụ dẫn đầu với kết quả 4,19 điểm. Theo sát phía sau là sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận với 4,1 điểm. Hai khía cạnh còn lại bao gồm sự minh bạch trong phương thức thanh toán đạt 3,72 điểm và khả năng xử lý các vấn đề phát sinh tại nhà hàng đạt 3,66 điểm. Những con số định lượng này chứng minh hệ thống vận hành cơ bản đã đáp ứng tốt kỳ vọng của

khách hàng về tính rõ ràng, sự chuyên nghiệp cũng như khả năng liên kết giữa các nhân sự trong ca làm việc.

Ngược lại, khi xét đến chỉ số có kết quả thấp nhất, biểu đồ vạch rõ một hạn chế lớn trong quy trình phục vụ của đơn vị. Cụ thể, tiêu chí về thời gian chờ khi đặt bàn của thực khách chỉ đạt mức điểm rất khiêm tốn là 3,33 điểm. Theo đúng quy ước toán học thống kê trong nghiên cứu khoa học, mức điểm này nằm hoàn toàn trong phân khúc trung lập từ 2,61 đến 3,40, đồng nghĩa với việc tốc độ tiếp nhận và sắp xếp bàn ăn vẫn chưa đạt tiêu chuẩn yêu cầu. Khách hàng vẫn phải chờ đợi lâu, gây ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm tổng thể.

2.6 Đánh giá chung về quy trình phục vụ À La Carte tại nhà hàng Le Paul's Kitchen

2.6.1 Ưu điểm

Từ kết quả tổng hợp số liệu thực tế thông qua các biểu đồ khảo sát, nghiên cứu ghi nhận doanh nghiệp đang sở hữu những lợi thế cạnh tranh mang tính chiến lược trong công tác quản lý con người lẫn vận hành không gian phục vụ.

Điểm sáng lớn nhất và đóng vai trò quyết định đến sự hài lòng của thực khách chính là yếu tố nhân sự. Đội ngũ lao động trực tiếp tại đây đã xây dựng được một hình ảnh rất tốt nhờ vào sự thân thiện, tinh thần nhiệt tình và thái độ đón tiếp hiếu khách trong suốt quá trình cung ứng dịch vụ. Sự chuyên nghiệp của nhân viên không chỉ dừng lại ở phương diện thái độ ứng xử, mà còn được chứng minh qua năng lực chuyên môn vững vàng thể hiện ở kỹ năng tư vấn thực đơn vô cùng khéo léo, khả năng nắm bắt tâm lý khách hàng nhanh chóng và sự linh hoạt khi trực tiếp giải quyết các tình huống phát sinh trong ca trực.

Song song với nguồn nhân lực chất lượng cao, hệ thống cơ sở vật chất trực quan của đơn vị cũng là một điểm cộng lớn đóng góp vào việc gia tăng trải nghiệm bối cảnh tổng thể cho người tiêu dùng. Không gian chung của nhà hàng được thiết kế theo xu hướng tiện nghi, sang trọng, kết hợp với tính đồng bộ và sự sạch sẽ tuyệt đối của các trang thiết bị, dụng cụ ăn uống phục vụ thực khách.

Hơn thế nữa, nền tảng vận hành bên trong của đơn vị cũng chứng tỏ được hiệu quả quản lý rất tốt nhờ vào một quy trình phục vụ được chuẩn hóa bài bản. Giữa các bộ phận trực thuộc trong ca trực luôn có sự phối hợp hành động và liên kết thông tin cực kỳ nhịp nhàng, đồng thời hệ thống luôn đảm bảo tính rõ ràng, minh bạch trong khâu

xử lý hóa đơn và thanh toán tiền cho khách hàng. Tất cả những yếu tố tích cực mang tính đồng bộ này đã hòa quyện lại để tạo nên một bộ khung chất lượng dịch vụ vững chắc, giúp nâng cao mức độ tin tưởng và củng cố vị thế của thương hiệu một cách mạnh mẽ trong tâm trí người tiêu dùng.

2.6.2 Hạn chế

Bên cạnh những điểm mạnh mang tính nền tảng đã đạt được, kết quả thu thập từ thực tế cũng vạch rõ những lỗ hổng và điểm nghẽn hệ thống mà doanh nghiệp cần phải nghiêm túc nhìn nhận để tránh làm suy giảm trải nghiệm tổng thể của khách hàng.

Điểm yếu nghiêm trọng và cần được ưu tiên xử lý hàng đầu hiện nay nằm ở quy trình tiếp đón thực khách tại nhà hàng. Thời gian chờ đợi của khách từ lúc tiến hành đặt bàn cho đến khi được sắp xếp, ổn định chỗ ngồi thực tế trên biểu đồ vẫn còn khá dài, điều này chứng tỏ tốc độ vận hành và năng lực quản lý quỹ thời gian ở khâu tiếp đón này chưa được tối ưu hóa tốt, dễ gây ra tâm lý sốt ruột và ức chế cho người trải nghiệm ngay từ bước đầu tiên khi tiếp cận dịch vụ.

Đồng thời, hệ thống trang thiết bị nội thất cơ sở vật chất mà cụ thể là tính phù hợp cùng sự thoải mái của bộ bàn ghế trong quá trình sử dụng thực tế cũng bị người tiêu dùng đánh giá ở mức điểm khá thấp. Sự bất cập về kích thước, chiều cao hoặc chất liệu đệm ngồi của bàn ghế đã trực tiếp gây ra cảm giác mỏi mệt, khó chịu cho người ngồi nếu thời gian dùng bữa kéo dài, từ đó làm giảm đi đáng kể sự thư thái của thực khách.

Ngoài ra, mặc dù năng lực tổng thể của đội ngũ nhân sự nhìn chung đạt kết quả tương đối cao, nhưng nếu bóc tách sâu vào chi tiết các chỉ số thành phần, nghiên cứu vẫn phát hiện ra những điểm lép vế đáng lo ngại. Tính chủ động, sự sát sao trong khâu chăm sóc khách tại bàn của nhân viên vẫn chưa thực sự đồng đều giữa các ca trực, đồng thời khả năng thấu hiểu gu thẩm mỹ và năng lực gợi ý món ăn theo sở thích riêng biệt của từng cá nhân vẫn là một điểm hạn chế lớn cần được cải thiện. Những thiếu sót mang tính hệ thống này phản ánh sự mất cân bằng giữa năng lực phục vụ của con người và chất lượng của trang thiết bị vật chất đi kèm, là tiền đề cốt lõi để tác giả tập trung xây dựng các giải pháp hoàn thiện cụ thể ở chương tiếp theo của khóa luận.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

Chương 2 đã phân tích thực trạng quy trình phục vụ À La Carte tại nhà hàng Le Paul's Kitchen thuộc khách sạn Stella Maris Beach Danang. Nội dung chương tập trung giới thiệu tổng quan về nhà hàng, mô tả quy trình phục vụ hiện tại và đánh giá chất lượng phục vụ thông qua khảo sát ý kiến khách hàng và nhân viên.

Qua phân tích, chương chỉ ra một số điểm mạnh như không gian đẹp, nhân viên thân thiện, quy trình cơ bản đầy đủ. Tuy nhiên, vẫn còn những hạn chế như thời gian chờ, bố trí bàn ghế, kỹ năng tư vấn món ăn và xử lý tình huống. Đây sẽ là cơ sở để đưa ra các giải pháp hoàn thiện trong chương 3.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ À LA CARTE TẠI NHÀ HÀNG LE PAUL’S KITCHEN THUỘC KHÁCH SẠN STELLA MARIS BEACH DANANG

3.1 Cơ sở đề xuất giải pháp

3.1.1 Định hướng chiến lược phát triển Việt Nam đến năm 2030

Ở cấp độ vĩ mô, hệ thống giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ và hoàn thiện quy trình phục vụ tại nhà hàng Le Paul’s Kitchen thuộc khách sạn Stella Maris Beach Danang được định hình vững chắc dựa trên nền tảng "Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030" đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt và ban hành. Văn kiện chiến lược quốc gia này đóng vai trò là kim chỉ nam tối cao, định hướng cho toàn bộ dòng chảy vận hành của ngành dịch vụ hiếu khách (Hospitality) trong nước. Nội dung cốt lõi của chiến lược nhấn mạnh sự chuyển dịch mạnh mẽ mang tính bước ngoặt: toàn ngành du lịch Việt Nam phải chủ động chuyển từ tư duy diện rộng sang chiều sâu, tức là từ tư duy chú trọng số lượng sang tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ chuyên sâu, lấy sự hài lòng trọn vẹn và lòng trung thành của du khách làm thước đo cho sự phát triển bền vững.

Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế sâu rộng, Chính phủ định hướng tập trung thu hút và phát triển mạnh mẽ các phân khúc thị trường khách du lịch có khả năng chi tiêu cao, thời gian lưu trú dài ngày, đồng thời có những đòi hỏi khắt khe về tiêu chuẩn dịch vụ. Để hiện thực hóa mục tiêu đó, dòng sản phẩm du lịch nghỉ dưỡng biển cao cấp kết hợp với tinh hoa văn hóa ẩm thực đặc sắc và du lịch sự kiện - hội nghị (MICE) đã được xác định là những mũi nhọn chiến lược. Điều này đặt ra một yêu cầu cấp bách đối với hệ thống các cơ sở lưu trú và kinh doanh ẩm thực trên cả nước là phải liên tục tiến hành chuẩn hóa quy trình phục vụ, đồng bộ hóa chất lượng kỹ năng của nguồn nhân lực trực tiếp tương tác với khách hàng theo các hệ quy chiếu quốc tế. Ngành du lịch quốc gia kỳ vọng mỗi cơ sở cung ứng dịch vụ 4-5 sao phải là một đại sứ văn hóa, không chỉ bán sản phẩm vật chất mà còn truyền tải được các giá trị tinh tế, chuyên nghiệp trong cung cách đón tiếp.

Song song với việc nâng cao tiêu chuẩn chất lượng con người, Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030 cũng đặc biệt thúc đẩy mạnh mẽ tiến trình chuyển đổi số toàn diện và ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại vào công tác quản trị, vận hành dịch vụ. Việc tối ưu hóa các điểm tiếp xúc công nghệ (Digital Touchpoints) nhằm

rút ngắn thời gian chờ đợi, cá nhân hóa trải nghiệm tiêu dùng của thực khách và giảm thiểu tối đa các sai sót mang tính thủ công trong quy trình phục vụ đã trở thành một xu thế tất yếu không thể đảo ngược. Hệ thống cơ sở hạ tầng dịch vụ cần phải có sự tương thích cao với xu hướng tiêu dùng thông minh của thế hệ du khách mới, những người coi trọng sự nhanh chóng, minh bạch và cá nhân hóa. Do đó, các giải pháp được đề xuất trong khóa luận này không chỉ mang ý nghĩa giải quyết các bài toán cục bộ, ngắn hạn của riêng doanh nghiệp, mà còn là sự chủ động thích ứng, đóng góp tích cực vào việc xây dựng hình ảnh một hệ sinh thái du lịch Việt Nam văn minh, đẳng cấp, chuyên nghiệp và có sức cạnh tranh cao trên bản đồ du lịch toàn cầu.

Hơn thế nữa, chiến lược cũng nhấn mạnh tầm quan trọng của việc xây dựng chuỗi giá trị dịch vụ khép kín và đồng bộ, nơi mà mỗi trải nghiệm ẩm thực À La Carte tại các nhà hàng khách sạn cao cấp chính là một điểm chạm cốt lõi thu hút khách quay trở lại. Việc nâng cấp quy trình phục vụ không chỉ dừng lại ở các thao tác kỹ thuật thuần túy của nhân viên trực ca, mà còn là một phần trong cam kết dài hạn về nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia. Do đó, việc nghiên cứu và ứng dụng các mô hình quản lý hiện đại tại nhà hàng Le Paul's Kitchen là hành động thực tế nhằm hưởng ứng lời kêu gọi chuẩn hóa dịch vụ của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, làm tiền đề vững chắc cho việc giữ chân dòng khách quốc tế chất lượng cao khi đến với Việt Nam nói chung và khu vực miền Trung nói riêng.

3.1.2 Định hướng chiến lược phát triển du lịch thành phố Đà Nẵng

Cụ thể hóa các mục tiêu mang tính vĩ mô của quốc gia vào bối cảnh kinh tế địa phương, Ủy ban Nhân dân thành phố Đà Nẵng đã ban hành và quyết liệt triển khai Đề án phát triển du lịch thành phố với mục tiêu tối cao là đưa Đà Nẵng trở thành trung tâm du lịch và dịch vụ chất lượng cao, đẳng cấp quốc tế, đồng thời là điểm đến hàng đầu của cả nước cũng như khu vực Đông Nam Á. Chính quyền thành phố đang tập trung thực hiện chiến lược cơ cấu lại toàn diện thị trường khách du lịch mục tiêu, dịch chuyển mạnh mẽ trọng tâm từ phân khúc khách đại trà sang phân khúc khách chi tiêu cao, tầng lớp trung lưu và thượng lưu có hành vi tiêu dùng thông minh, hiện đại và yêu cầu khắt khe về tính cá nhân hóa trong trải nghiệm dịch vụ.

Định hướng mang tính chiến lược dài hạn này đã và đang tạo ra một sức ép cạnh tranh lành mạnh, đồng thời là động lực phát triển rất lớn buộc các cơ sở lưu trú từ 4 đến 5 sao tại khu vực ven biển Mỹ Khê nói chung, và hệ thống dịch vụ ẩm thực tại đây

nói riêng, phải không ngừng đổi mới tư duy vận hành. Du lịch Đà Nẵng hiện đại không chỉ bán phòng ngủ hay món ăn đơn thuần, mà tập trung bán giải pháp trải nghiệm trọn vẹn (Total Experience) cho du khách. Thành phố liên tục khuyến khích các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn chủ động nâng cấp cơ sở vật chất vật lý (Servicescape), hoàn thiện chuỗi điểm tiếp xúc dịch vụ để tạo điểm nhấn khác biệt cho điểm đến, hướng tới việc hình thành các "mô hình dịch vụ kiểu mẫu" đạt tiêu chuẩn khu vực.

Đặc biệt, trong đề án phát triển kinh tế ban đêm và chiến lược định vị thương hiệu du lịch ẩm thực của Đà Nẵng, việc xây dựng các nhà hàng À La Carte đạt chuẩn mực phục vụ cao cấp, có khả năng giao tiếp đa ngôn ngữ và linh hoạt xử lý các tình huống phát sinh được xem là giải pháp cốt lõi để kích thích mức chi tiêu và giữ chân du khách dài ngày hơn. Du khách khi đến với Đà Nẵng không chỉ tìm kiếm cảnh quan thiên nhiên, mà họ còn kỳ vọng được hưởng thụ những dịch vụ ẩm thực xứng tầm, nơi mà phong cách phục vụ của con người phản ánh được sự hiếu khách, văn minh và chuyên nghiệp của toàn thành phố.

Hơn thế nữa, trong lộ trình xây dựng Đà Nẵng thành thành phố sự kiện và lễ hội, áp lực điều phối dịch vụ vào các mùa cao điểm như Lễ hội Pháo hoa Quốc tế (DIFF) hay các hội nghị MICE quốc tế là rất lớn. Điều này đòi hỏi các nhà hàng nằm tại các vị trí đắc địa ven biển phải sở hữu một quy trình vận hành cực kỳ khoa học, có khả năng chịu áp lực cao mà không làm suy giảm chất lượng phục vụ. Chính vì vậy, các giải pháp nghiên cứu nhằm chuẩn hóa và hoàn thiện quy trình phục vụ tại nhà hàng Le Paul's Kitchen hoàn toàn trùng khớp với dòng chảy phát triển của địa phương. Việc nâng cấp này giúp doanh nghiệp đón đầu làn sóng du khách chất lượng cao đang đổ về Đà Nẵng, đồng thời trực tiếp góp phần hiện thực hóa mục tiêu chung của ngành du lịch thành phố trong việc khẳng định vị thế một điểm đến an toàn, thân thiện và đẳng cấp.

3.1.3 Định hướng phát triển của khách sạn Stella Maris Beach Danang

Để hiện thực hóa một cách trọn vẹn và đồng bộ những mục tiêu chiến lược mang tính dài hạn đã đề ra, ban quản lý khách sạn Stella Maris Beach Danang xác định sẽ tập trung mọi nguồn lực nội tại để đầu tư và phát triển mạnh mẽ dựa trên ba trụ cột cốt lõi mang tính sống còn: hoàn thiện quy trình phục vụ, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và đẩy mạnh ứng dụng giải pháp công nghệ hiện đại.

Trước hết, về khía cạnh hoàn thiện quy trình phục vụ, khách sạn chủ trương tiếp tục chuẩn hóa, tái cấu trúc và tối ưu hóa quy trình phục vụ tại tất cả các bộ phận vận

hành trong chuỗi giá trị dịch vụ, đặc biệt tập trung vào các bộ phận tiền sảnh (Front Office) bao gồm lễ tân, bộ phận buồng phòng (Housekeeping) và bộ phận ẩm thực (Food & Beverage) – những điểm chạm cốt lõi tiếp xúc trực tiếp và thường xuyên nhất với khách hàng. Riêng đối với phạm vi nhà hàng Le Paul's Kitchen, việc cải tiến, bổ sung và nâng cao tính chuyên nghiệp, chuẩn mực của quy trình phục vụ À La Carte được ban giám đốc xem là nhiệm vụ trọng tâm hàng đầu. Việc chuẩn hóa này không chỉ nhằm giảm thiểu các sai sót kỹ thuật trong quá trình vận hành, mà còn hướng tới mục tiêu mang đến cho thực khách những trải nghiệm cá nhân hóa sâu sắc, đáp ứng một cách tối ưu và trọn vẹn nhu cầu ngày càng cao, tinh tế của phân khúc khách hàng mục tiêu.

Thứ hai, về công tác phát triển nguồn nhân lực, khách sạn đặc biệt chú trọng đến quy trình tuyển dụng đầu vào khắt khe kết hợp với hệ thống chương trình đào tạo nhân viên một cách bài bản, chuyên nghiệp. Doanh nghiệp đặt ra yêu cầu cao về mặt giỏi nghiệp vụ chuyên môn, có kỹ năng giao tiếp linh hoạt, ứng xử tinh tế và năng lực sử dụng ngoại ngữ tốt để phục vụ dòng khách quốc tế. Các khóa huấn luyện, kỹ năng mềm (Soft-skills) và bồi dưỡng thái độ phục vụ khách hàng theo tiêu chuẩn 4 sao được tổ chức định kỳ, thường xuyên. Mục đích tối cao của chuỗi hoạt động này là nhằm xây dựng và phát triển một đội ngũ nhân sự trực ca không chỉ năng động, nhiệt huyết, giỏi chuyên môn mà còn luôn giữ vững tinh thần hiếu khách (Hospitality Mindset), tận tâm, chu đáo và biết đặt lợi ích, cảm xúc của khách hàng lên vị trí ưu tiên hàng đầu.

Thứ ba, về định hướng phát triển công nghệ, khách sạn tiến hành áp dụng đồng bộ các phần mềm quản lý hiện đại và tiên tiến bậc nhất hiện nay như hệ thống quản lý tổng thể khách sạn (PMS), hệ thống đặt phòng trực tuyến thông minh, phần mềm quản lý bán hàng (POS) chuyên sâu cho khu vực nhà hàng, cùng các công cụ tự động hóa thu thập, phân tích phản hồi của khách hàng sau khi trải nghiệm. Việc tích hợp các giải pháp chuyển đổi số này không chỉ đóng vai trò tối giản hóa các thủ tục hành chính, nâng cao hiệu suất công việc của nhân viên, giảm thiểu tối đa các rủi ro đứt gãy thông tin mà còn giúp tối ưu hóa toàn diện chuỗi hành trình trải nghiệm của khách hàng một cách liền mạch, từ thời điểm tiếp cận đặt dịch vụ cho đến khi kết thúc kỳ nghỉ và rời khách sạn.

Ngoài ra, song song với ba trụ cột vận hành nội bộ nêu trên, khách sạn Stella Maris Beach Danang cũng chủ động đẩy mạnh các chiến lược marketing hỗn hợp thông

qua việc tối ưu hóa các kênh truyền thông số (Digital Marketing), tăng cường quan hệ hợp tác chiến lược với các công ty lý hành uy tín, các nền tảng đại lý du lịch trực tuyến lớn trên thị trường, đồng thời thường xuyên nghiên cứu tổ chức các chương trình ưu đãi, sự kiện ẩm thực đặc sắc nhằm thu hút làn sóng khách hàng mới và duy trì lòng trung thành vững chắc của tệp khách hàng cũ.

Với hướng đi bài bản, mang tính toàn diện và đồng bộ như vậy, khách sạn Stella Maris Beach Danang đặt kỳ vọng lớn sẽ mở rộng mạnh mẽ thị phần kinh doanh, nâng cao năng lực nhận diện thương hiệu trên thị trường du lịch đầy cạnh tranh, từ đó khẳng định vị thế vững chắc và trở thành một trong những sự lựa chọn hàng đầu, không thể bỏ qua của mọi du khách khi có dịp đến trải nghiệm và lưu trú tại thành phố biển Đà Nẵng.

3.2 Một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ À La Carte tại nhà hàng Le Paul's Kitchen thuộc khách sạn Stella Maris Beach Danang

3.2.1 Hoàn thiện hệ thống bàn ghế phục vụ khách hàng

3.2.1.1 Cơ sở giải pháp

Thứ nhất, xét về cơ sở thực tiễn và các con số định lượng từ thực trạng: Dựa trên kết quả khảo sát và thống kê ý kiến phản hồi của khách hàng tại Chương 2, tiêu chí về sự phù hợp và thoải mái của bàn ghế khi sử dụng chỉ đạt mức điểm rất khiêm tốn là 3,04 điểm Theo thang đo khoảng cách của Hair và các cộng sự (2010), mức điểm này nằm hoàn toàn trong phân khúc trung lập (từ 2,61 đến 3,40) và cũng là chỉ số nhận về mức đánh giá thấp nhất trong toàn bộ nhóm nhân tố môi trường vật chất. Điều này phản ánh một thực tế khách quan rằng hệ thống bàn ghế hiện tại của nhà hàng đang bộc lộ những hạn chế về mặt "phần cứng", có thể là do chất liệu bọc thô cứng, độ dốc tựa lưng chưa hợp lý, hoặc kích thước chiều cao giữa bàn và ghế chưa có độ tương thích cao. Sự bất tiện này đã vô tình tạo ra cảm giác mỏi mệt, không thư thái cho thực khách, đặc biệt là đối với những khách hàng có thời gian lưu trú dài để thưởng thức các bữa tiệc tối hoặc các nhóm khách gia đình có người lớn tuổi và trẻ nhỏ.

Thứ hai, xét về cơ sở lý luận trong quản trị quy trình phục vụ nhà hàng: Trong môi trường kinh doanh dịch vụ ẩm thực, môi trường vật chất (Servicescape) nói chung và hệ thống bàn ghế nói riêng không đơn thuần là những công cụ phần cứng vô tri, mà chúng đóng vai trò là một mắt xích vật chất quan trọng tác động trực tiếp đến tâm lý và hành vi của khách hàng xuyên suốt quy trình phục vụ tại bàn (On-stage service).

Một chỗ ngồi không thoải mái sẽ tạo ra rào cản tâm lý tiêu cực, khiến thực khách có xu hướng muốn kết thúc bữa ăn nhanh hơn để rời đi. Điều này trực tiếp làm giảm thời gian lưu trú của khách tại nhà hàng, từ đó tước đi cơ hội của nhân viên trong việc thực hiện các bước tiếp theo của quy trình phục vụ chuyên nghiệp như: tương tác chăm sóc khách hàng, gợi ý các món ăn kèm, giới thiệu thức uống tráng miệng nâng cao doanh thu (Upselling/Cross-selling).

Thứ ba, xét về tính đồng bộ và định vị thương hiệu của khách sạn: Hiện tại, các yếu tố khác trong quy trình và không gian của nhà hàng đang được làm rất tốt và nhận số điểm đánh giá rất cao từ khách hàng (như độ tiện nghi đạt 4,24 điểm; thiết kế hài hòa sang trọng đạt 4,04 điểm; chất lượng dụng cụ ăn uống đạt 4,13 điểm). Chính vì vậy, sự yếu kém lạc lõng của hệ thống bàn ghế (3,04 điểm) đã tạo nên một "điểm nghẽn" trong trải nghiệm tổng thể của khách. Nếu không có giải pháp cải thiện kịp thời, điểm hạn chế này sẽ kéo sụt toàn bộ nỗ lực hoàn thiện quy trình phục vụ mà đội ngũ nhân viên đang cố gắng xây dựng, làm giảm giá trị của các món ăn ngon và không gian sang trọng vốn có. Do đó, việc tìm ra các căn cứ để tối ưu hóa sự thoải mái của bàn ghế là bước đi bắt buộc để đồng bộ hóa chất lượng dịch vụ, giúp khách sạn Stella Maris Beach Danang khẳng định vị thế thương hiệu 4 sao đẳng cấp của mình.

3.2.1.2 Phương pháp thực hiện

Để khắc phục triệt để hạn chế về hệ thống bàn ghế và nâng cao sự thoải mái cho thực khách, nhà hàng Le Paul's Kitchen cần triển khai đồng bộ các giải pháp cụ thể trong quy trình vận hành và quản lý cơ sở vật chất như sau:

Thứ nhất, tối ưu hóa quy trình bố trí và sắp xếp không gian (Layout): Trong quy trình chuẩn bị đầu giờ (Setup), nhân viên trực ca cần tuân thủ nghiêm ngặt quy định về khoảng cách giữa các cụm bàn ăn tối thiểu từ 1,0m đến 1,2m. Việc này không chỉ tạo lối đi thông thoáng cho nhân viên khi bùng bê phục vụ, tránh va quệt vào ghế của khách, mà còn đảm bảo không gian riêng tư, xóa bỏ cảm giác chật chội cho thực khách. Đồng thời, nhà hàng cần sắp xếp lại sơ đồ vị trí theo công năng: ưu tiên các bàn đôi dọc cửa kính nhìn ra biển cho cặp đôi và bố trí cụm bàn lớn ở khu vực trung tâm cho các gia đình.

Thứ hai, tăng cường các công cụ hỗ trợ trực tiếp trong quy trình phục vụ tại bàn: Nhà hàng cần đầu tư trang bị thêm hệ thống đệm lót lưng, gối tựa nhỏ có chất liệu mềm mại, thoáng khí để nhân viên chủ động cung cấp cho thực khách là người lớn tuổi hoặc

khách có thời gian lưu trú dài. Đối với nhóm khách gia đình mang theo con nhỏ, hệ thống ghế ăn dặm chuyên dụng bằng gỗ (Baby chair) có chốt điều chỉnh độ cao linh hoạt phải được nhân viên đón tiếp (Hostess) chuẩn bị và setup sẵn ngay tại bàn trước khi dẫn khách vào, thể hiện sự chu đáo và chuyên nghiệp của một khách sạn 4 sao.

Thứ ba, chuẩn hóa quy trình kiểm tra chất lượng và phối hợp bảo trì định kỳ: Tiêu chí "Kiểm tra độ chắc chắn, sạch sẽ của bàn ghế" phải được đưa vào biểu mẫu kiểm tra phòng ăn hằng ngày của Giám sát trước giờ mở cửa. Bất kỳ chiếc ghế nào có hiện tượng bập bênh, lỏng ốc vít hoặc đệm ngồi bị bần đều phải được thay thế ngay bằng ghế dự phòng. Định kỳ hằng tháng, Quản lý nhà hàng cần phối hợp với bộ phận Kỹ thuật và Buồng phòng để gia cố lại khung sườn, sơn dặm các vết trầy xước, đồng thời tiến hành hút bụi, giặt hấp hơi nước toàn bộ bề mặt đệm ghế để đảm bảo an toàn vệ sinh cao nhất.

Thứ tư, đề xuất cải tiến thiết kế và chất liệu bề mặt trong dài hạn: Khi đến hạn thay thế nội thất định kỳ, nhà hàng cần tham mưu với Ban giám đốc lựa chọn các mẫu bàn ghế đạt tiêu chuẩn công thái học. Chiều cao từ mặt đệm ghế đến mặt bàn cần giữ ở khoảng cách vàng từ 28cm đến 30cm, góc nghiêng tựa lưng đạt từ 105 độ đến 110 độ để tạo tư thế ngồi ăn thả lỏng, thoải mái nhất cho cả khách nội địa lẫn quốc tế. Ngoài ra, cần chuyển đổi chất liệu bọc từ vải nỉ thô ráp hiện tại sang da công nghiệp cao cấp (PU) hoặc vải nano chống thấm để vừa tăng tính sang trọng, vừa giúp nhân viên dễ dàng lau chùi sạch sẽ ngay lập tức nếu khách vô tình làm đổ nước sốt.

3.2.2 Hoàn thiện hệ thống âm thanh và ánh sáng

3.2.2.1 Cơ sở giải pháp

Giải pháp điều chỉnh hệ thống âm thanh và ánh sáng tại nhà hàng Le Paul's Kitchen được xây dựng trước hết từ việc phân tích kỹ lưỡng các con số định lượng dựa trên kết quả khảo sát thực trạng tại Chương 2. Hiện tại, tiêu chí đánh giá về hệ thống âm thanh và ánh sáng của nhà hàng đang đạt mức điểm là 3,65 điểm. Mặc dù con số này đã vượt qua ngưỡng trung bình và nằm trong biên độ đạt trạng thái hài lòng từ 3,41 đến 4,20, nhưng nếu đặt trong bức tranh tổng thể của nhóm nhân tố môi trường vật chất, đây lại là chỉ số nhận về số điểm thấp thứ hai, chỉ đứng trên tiêu chí về sự thoải mái của bàn ghế.

Thực tế này cho thấy hệ thống âm thanh và ánh sáng hiện tại mới chỉ dừng lại ở mức vừa đủ đáp ứng nhu cầu cơ bản mang tính kỹ thuật, chứ chưa thực sự tạo được sự

kết hợp tinh tế để nâng tầm trải nghiệm cảm giác cho thực khách. Minh chứng rõ nét nhất là qua các ý kiến đóng góp sâu của khách hàng, dù tổng điểm chung ở mức khá cao nhưng một số lượng không nhỏ thực khách vẫn đánh giá hệ thống đèn chiếu sáng vào buổi tối hoạt động chưa thực sự ổn định. Ánh sáng tại một số vị trí góc khuất hoặc bàn sát cửa kính chưa được tính toán kỹ lưỡng, dẫn đến hiện tượng chỗ thì quá tối, chỗ lại bị hắt sáng mạnh, chưa tạo được cảm giác ấm cúng, riêng tư và sang trọng cần có của một nhà hàng đẳng cấp thuộc khách sạn 4 sao. Đồng thời, hệ thống âm thanh đôi lúc còn bị phản nản là khá ồn ào và chói tai. Việc lựa chọn thể loại nhạc chưa đồng đều, âm lượng nhạc nền chưa được tiết chế phù hợp theo mật độ khách và dễ bị cộng hưởng với tiếng dao đĩa, tiếng trò chuyện của các bàn xung quanh trong những khung giờ cao điểm, gây ảnh hưởng trực tiếp đến không gian thư thái của thực khách khi dùng bữa.

Xét dưới góc độ quản trị vận hành và thiết kế không gian dịch vụ, âm thanh và ánh sáng là hai nhân tố kích thích giác quan vô cùng nhạy cảm, tác động trực tiếp đến dòng cảm xúc, hành vi tiêu dùng và thậm chí là vị giác của thực khách xuyên suốt quy trình phục vụ tại bàn. Ánh sáng quá gay gắt, không gian phân bố mảng tối mảng sáng mất cân đối kết hợp với âm nhạc quá lớn, ồn ào sẽ vô tình tạo ra một rào cản tâm lý ức chế, khiến khách hàng rơi vào trạng thái mệt mỏi, ăn nhanh hơn và có xu hướng muốn kết thúc bữa ăn sớm để rời đi.

Ngược lại, việc điều phối ánh sáng hài hòa, dịu mắt kết hợp với những giai điệu âm nhạc êm dịu, được tiết chế âm lượng vừa vặn theo từng thời điểm dùng bữa sẽ đóng vai trò như một chất xúc tác tâm lý tuyệt vời. Sự tinh tế này giúp tạo ra bầu không khí thư thái, sang trọng, kích thích sự ngon miệng và kéo dài thời gian lưu trú của khách tại nhà hàng. Khi thời gian lưu lại phòng ăn được kéo dài, đội ngũ nhân viên phục vụ sẽ có nhiều không gian và cơ hội thuận lợi hơn để tiếp cận tương tác, thực hiện tốt quy trình gợi ý món ăn kèm, giới thiệu các loại rượu vang cao cấp hoặc các món tráng miệng đặc sắc nhằm đẩy mạnh hoạt động bán chéo và tối ưu hóa doanh thu trên mỗi đầu khách. Do đó, việc hoàn thiện quy trình kiểm soát, tinh chỉnh âm thanh và ánh sáng tại Le Paul's Kitchen là một bước đi vô cùng cấp thiết nhằm đồng bộ hóa chất lượng dịch vụ và khẳng định vị thế thương hiệu của Stella Maris Beach Danang.

3.2.2.2 Phương pháp thực hiện

Để giải quyết triệt để những hạn chế về hệ thống âm thanh, ánh sáng và mang lại không gian ẩm thực hoàn hảo nhất cho thực khách, nhà hàng Le Paul's Kitchen cần phải thiết lập và đưa vào vận hành một quy trình kiểm soát kỹ thuật đồng bộ giữa các ca trực hằng ngày. Trước hết, đối với hệ thống chiếu sáng vào buổi tối, nhà hàng cần chủ động phối hợp với bộ phận Kỹ thuật tòa nhà tiến hành rà soát tổng thể lại toàn bộ sơ đồ bố trí hệ thống đèn trần và đèn trang trí nhằm xử lý dứt điểm tình trạng ánh sáng hoạt động không ổn định. Trong quy trình chuẩn bị đầu ca tối (SOP Setup ca tối), nhân viên trực ca bắt buộc phải thực hiện bước kiểm tra cường độ sáng trực quan tại từng vị trí bàn ăn cụ thể, đảm bảo các chup đèn chiếu điểm (Spotlight) được điều chỉnh góc hắt sáng hợp lý ở mức từ 45 độ đến 60 độ nhằm rọi thẳng vào trung tâm bàn ăn để làm nổi bật màu sắc món ăn mà không rọi trực tiếp vào mắt thực khách gây chói mắt khó chịu. Nhà hàng cần ứng dụng đồng bộ hệ thống chiết áp điều chỉnh độ sáng linh hoạt (Dimmer) tại tủ điều khiển trung tâm để nhân viên giám sát chủ động hạ bớt 30% đến 40% công suất đèn sau 19 giờ hằng ngày, chuyển hẳn sang tông màu vàng ấm (nhiệt độ màu khoảng 2700K) nhằm kích thích vị giác, gia tăng tính sang trọng, lãng mạn và tạo cảm giác ấm cúng, thư thái tối đa cho thực khách trong suốt quá trình thưởng thức bữa tối. Riêng tại các vị trí bàn ăn sát cửa kính hướng nhìn ra biển Mỹ Khê, việc bố trí thêm các loại nền điện tử tích hợp hiệu ứng ánh sáng bập bùng hoặc đèn bàn mini không dây cảm ứng có ánh sáng dịu nhẹ sẽ là điểm nhấn tinh tế giúp xóa bỏ các mảng tối cục bộ, đồng thời gia tăng không gian riêng tư tối đa cho các cặp đôi.

Song song với việc cải thiện hệ thống chiếu sáng, quy trình kiểm soát tiếng ồn và âm lượng cũng cần được chuẩn hóa một cách nghiêm ngặt thông qua việc ban hành bộ quy định khung về thể loại nhạc và ngưỡng decibel tiêu chuẩn theo từng khung giờ hoạt động cụ thể trong ngày của nhà hàng. Vào các khung giờ cao điểm buổi tối khi mật độ khách tập trung đông, tiếng ồn cộng hưởng tự nhiên từ việc trò chuyện và tiếng dao đĩa tăng lên rất mạnh, quy trình vận hành yêu cầu nhân viên trực ca tuyệt đối không được tự ý tăng âm lượng loa lớn hơn để át tiếng ồn vì điều này sẽ gây hiệu ứng ngược làm không gian trở nên chói tai và hỗn loạn. Thay vào đó, nhân viên phải chủ động điều chỉnh giảm âm lượng hệ thống loa nền xuống ngưỡng an toàn dưới 50 decibel (được đo bằng phần mềm chuyên dụng của giám sát), đồng thời chuyển đổi danh sách phát sang các thể loại nhạc cổ điển thính phòng, nhạc hòa tấu piano hoặc violin có tiết tấu chậm rãi, du dương. Việc chủ động tiết chế âm thanh này giúp lấp đầy các khoảng

lặng không gian một cách khéo léo nhưng không lẫn át tiếng đối thoại trực tiếp, giúp thực khách không phải cố nói to hơn, giữ được không khí trò chuyện lịch sự, dễ chịu và bảo mật được sự riêng tư tại bàn ăn của mình.

Cuối cùng, nhằm duy trì tính ổn định lâu dài cho bầu không khí dịch vụ và biến đây thành một bộ tiêu chuẩn vận hành không thể tách rời, nhà hàng cần cụ thể hóa các tiêu chí về âm thanh và ánh sáng thành một hạng mục bắt buộc trong biểu mẫu đánh giá chất lượng ca trực hằng ngày của Giám sát viên (Shift Supervisor Checklist). Định kỳ hằng tuần, quản lý nhà hàng cần tổ chức các buổi đào tạo ngắn đầu giờ (Briefing) nhằm nâng cao năng lực cảm nhận thẩm mỹ và sự nhạy bén cho đội ngũ nhân viên phục vụ trực tiếp tại bàn, giúp nhân viên có sự chủ động quan sát biểu cảm hoặc phản ứng cơ thể của khách để kịp thời điều chỉnh độ sáng đèn hoặc báo ca trưởng hạ âm lượng loa tại khu vực mình phụ trách mà không cần đợi khách hàng phải lên tiếng phàn nàn. Thêm vào đó, việc duy trì cơ chế phối hợp định kỳ hằng tháng với bộ phận Bảo trì để tiến hành lau chùi hệ thống màng khuếch tán loa, thay thế ngay các bóng đèn có dấu hiệu nhấp nháy hoặc suy giảm hiệu suất phát quang sẽ đảm bảo toàn bộ hệ thống cơ sở vật chất phần cứng luôn vận hành trong trạng thái hoàn hảo nhất, đồng bộ hóa tuyệt đối với quy trình phục vụ chuyên nghiệp theo định hướng khách sạn 4 sao quốc tế của Stella Maris Beach Danang.

3.2.3 Hoàn thiện quy trình tiếp nhận và xử lý đặt bàn

3.2.3.1 Cơ sở giải pháp

Giải pháp rút ngắn thời gian khi đặt bàn tại nhà hàng Le Paul's Kitchen được xây dựng trước hết từ việc nhìn nhận khách quan các điểm nghẽn trong quy trình tiếp cận dịch vụ tại Chương 2. Mặc dù tổng thể quy trình phục vụ nhận được những phản hồi tương đối tích cực, tiêu chí về thời gian xử lý yêu cầu đặt bàn và phản hồi thông tin cho khách hàng vẫn nằm trong số các chỉ số có số điểm trung bình thấp, chưa đạt được sự kỳ vọng tối ưu của thực khách. Thực tế vận hành cho thấy quy trình tiếp nhận thông tin đặt bàn của nhà hàng còn phụ thuộc nhiều vào các thao tác thủ công. Việc xác nhận giữ chỗ qua điện thoại hoặc email đôi lúc bị chậm trễ trong các khung giờ cao điểm do nhân viên phải mất thời gian kiểm tra chéo tình trạng bàn trống giữa các bộ phận. Sự chậm trễ này dù ngắn nhưng đã vô tình tạo ra tâm lý chờ đợi ức chế, làm giảm mức độ hài lòng ban đầu của khách ngay từ điểm tiếp xúc đầu tiên trong hành trình trải nghiệm dịch vụ ẩm thực tại khách sạn.

Xét dưới góc độ quản trị, giai đoạn đặt bàn là bước khởi đầu mang tính quyết định của toàn bộ chuỗi quy trình phục vụ. Thời gian phản hồi và xác nhận đặt chỗ được coi là thước đo trực quan phản ánh tính chuyên nghiệp, năng lực công nghệ và sự tôn trọng khách hàng của một cơ sở lưu trú đẳng cấp 4 sao. Việc tối ưu hóa và rút ngắn thời gian trong quy trình đặt bàn không chỉ tạo ra hiệu ứng tâm lý tích cực, củng cố niềm tin của khách hàng trước khi đến nhà hàng, mà còn giúp doanh nghiệp chủ động nâng cao hiệu suất khai thác công suất bàn. Khi quy trình đặt bàn diễn ra nhanh chóng, nhà hàng sẽ dự báo chính xác số lượng thực khách để có sự chuẩn bị chu đáo về mặt nguyên liệu và sắp xếp nhân sự phục vụ hợp lý. Do đó, việc tái cấu trúc quy trình tiếp nhận thông tin để rút ngắn thời gian đặt chỗ là giải pháp vô cùng cấp thiết nhằm nâng cao sức cạnh tranh và tối đa hóa hiệu quả kinh doanh cho nhà hàng Le Paul's Kitchen.

3.2.3.2 Phương pháp thực hiện

Để tối ưu hóa tốc độ vận hành và rút ngắn tối đa thời gian đặt bàn cho khách hàng, nhà hàng Le Paul's Kitchen cần thực hiện tái cấu trúc quy trình tiếp nhận thông tin thông qua việc ứng dụng công nghệ hiện đại kết hợp với chuẩn hóa kỹ năng nhân sự. Trước hết, nhà hàng cần triển khai tích hợp hệ thống quản lý đặt bàn trực tuyến (E-reservation system) đồng bộ trực tiếp lên giao diện website của khách sạn Stella Maris Beach Danang và các kênh truyền thông số. Hệ thống này cho phép hiển thị sơ đồ bàn ăn trống theo thời gian thực (Real-time), giúp khách hàng chủ động lựa chọn vị trí ngồi, thời gian dùng bữa và hoàn tất quy trình đặt chỗ chỉ trong vòng dưới 2 phút. Sau khi khách xác nhận, hệ thống tự động gửi tin nhắn SMS hoặc Email phản hồi tức thì chứa mã QR đặt bàn mà không cần đến sự can thiệp thủ công hay duyệt chéo mất thời gian từ nhân viên trực ca, giúp giảm thiểu tuyệt đối sai sót hoặc tình trạng đặt trùng bàn (Overbooking).

Song song với giải pháp công nghệ, quy trình tiếp nhận đặt bàn qua các kênh truyền thống như điện thoại và email cũng cần được chuẩn hóa nghiêm ngặt thông qua bộ kịch bản giao tiếp mẫu (SOP Reservation Call). Nhân viên trực tổng đài hoặc nhân viên lễ tân nhà hàng phải được đào tạo bài bản để nắm rõ sơ đồ bố trí bàn ăn cùng tình trạng công suất phòng ăn trong ngày, đảm bảo thời gian trả lời một cuộc gọi đặt bàn không kéo dài quá 3 phút. Đối với các yêu cầu đặt bàn phức tạp kèm theo thực đơn đặc biệt cho sự kiện, nhân viên có nhiệm vụ ghi nhận nhanh các thông tin cốt lõi và cam kết thời gian phản hồi xác nhận cho khách bằng văn bản trong vòng tối đa 15 phút sau

khi hội ý với bộ phận Bếp. Sự chuyên nghiệp này giúp loại bỏ hoàn toàn các bước kiểm tra thủ công rườm rà, đẩy nhanh tốc độ phản hồi thông tin và tạo sự an tâm tuyệt đối cho khách hàng.

Cuối cùng, nhà hàng cần thiết lập cơ chế đồng bộ dữ liệu liên tục giữa phần mềm đặt phòng trung tâm của khách sạn (PMS) và phần mềm bán hàng tại nhà hàng (POS) để quản lý hiệu quả nguồn khách lưu trú có nhu cầu dùng bữa. Định kỳ trước 15 phút mỗi ca làm việc, Giám sát nhà hàng có trách nhiệm trích xuất danh sách khách đặt bàn trước để nhân viên chạy bàn (Runner) chủ động setup thẻ tên, sắp xếp đúng vị trí ghế ăn công thái học hoặc ghế trẻ em theo đúng yêu cầu đã lưu trên hệ thống. Việc kiểm tra, bảo trì hệ thống đường truyền internet và phần mềm quản lý định kỳ hằng tuần sẽ đảm bảo quy trình vận hành trực tuyến luôn thông suốt, không bị nghẽn mạng lúc cao điểm, từ đó giúp Le Paul's Kitchen nâng cao toàn diện hiệu suất phục vụ và ghi điểm tối đa với thực khách ngay từ bước khởi đầu.

3.3.3 So sánh và đề xuất quy trình sau khi hoàn thiện

3.3.3.1 So sánh

Qua quá trình đối chiếu giữa quy trình 13 bước theo lý thuyết chuẩn và quy trình 11 bước áp dụng thực tế tại nhà hàng, tác giả đã nhận diện ra những điểm tương đồng và một số sai lệch, thiếu sót cốt lõi trong vận hành. Nhìn chung, cả hai quy trình đều tuân thủ mạch logic cơ bản của dịch vụ À La Carte từ khâu đón tiếp, phục vụ cho đến khâu thanh toán và tiễn khách. Tuy nhiên, quy trình thực tế tại nhà hàng đang bộc lộ những lỗ hổng lớn về mặt thứ tự thao tác và thiếu hụt các tiêu chuẩn dịch vụ cao cấp của phân khúc khách sạn hạng sang.

Sai lệch nghiêm trọng đầu tiên nằm ở vị trí của bước trải khăn ăn cho khách. Trong lý thuyết tiêu chuẩn, việc trải khăn ăn phải được thực hiện ngay tại bước 2, tức là ngay sau khi khách đã ổn định chỗ ngồi tại bàn để đảm bảo vệ sinh và tính sang trọng. Trái lại, thực tế nhà hàng lại đẩy hành động này xuống tận bước 6, sau khi nhân viên đã hoàn thành việc trình thực đơn, phục vụ nước lọc và tiếp nhận xong yêu cầu gọi món. Sự chậm trễ này vô tình làm giảm trải nghiệm đẳng cấp của thực khách, khiến khách phải ngồi đợi một khoảng thời gian dài mà không có khăn ăn bảo vệ trang phục khi dùng nước lọc ban đầu. Bên cạnh đó, khâu đón khách ở bước một của thực tế hoàn toàn do nhân viên đón tiếp đảm nhiệm, nhưng khi nhân viên phục vụ bàn trực tiếp xuất

hiện tại các bước sau lại thiếu đi hành động giới thiệu họ tên của bản thân như lý thuyết quy định, làm mất đi sự kết nối thân thiện ban đầu giữa nhân viên và thực khách.

Thiếu sót lớn tiếp theo xuất hiện ở giai đoạn phục vụ món ăn từ bước 7 đến bước 11 trong thực tế. Nhà hàng nơi thực tập đã gộp chung toàn bộ quy trình phục vụ đồ uống, phục vụ bánh mì, món khai vị và món ăn chính thành một bước khái quát là phục vụ món ăn ở bước tám. Việc tối giản hóa này dẫn đến thực trạng nhân viên không kiểm soát tốt thứ tự lên món và tốc độ dùng bữa của thực khách. Nhân viên thực tế thiếu các kỹ năng chuyên sâu được lý thuyết nhắc đến như theo dõi tiến độ lên món hợp lý, hỗ trợ khăn lau hoặc bát nước rửa tay khi cần thiết, và phối hợp nhịp nhàng với bộ phận bếp để món ăn ra đúng thời điểm. Cuối cùng, nhà hàng cũng gộp chung bước thu dọn dụng cụ và chuẩn bị bàn mới thành bước cuối cùng sau khi khách đã thanh toán và rời đi. Việc này khác biệt hoàn toàn với lý thuyết khi yêu cầu nhân viên phải dọn sơ bàn ăn liên tục suốt bữa ăn để giữ không gian sạch sẽ, dọn sạch bàn trước khi phục vụ món tráng miệng riêng biệt nhằm tạo cái kết trọn vẹn cho buổi tiệc.

3.3.3.2 Đề xuất quy trình sau khi hoàn thiện

Bước 1: Đón khách tại lối vào và chào khách. Nhân viên đón tiếp chủ động chào khách trong vòng năm giây với thái độ niềm nở, thân thiện, xác nhận thông tin đặt bàn hoặc số lượng khách để dẫn đến vị trí phù hợp, đồng thời hỗ trợ kéo ghế cho khách ổn định chỗ ngồi.

Bước 2: Chào bàn và giới thiệu bản thân. Ngay khi khách an tọa, nhân viên phục vụ bàn trực tiếp phải đến bàn, chào khách lịch sự và giới thiệu họ tên là người sẽ chăm sóc bàn suốt bữa ăn để tạo sự tin tưởng, gần gũi.

Bước 3: Trải khăn ăn. Nhân viên đứng phía bên phải khách, dùng tay mở khăn và trải nhẹ nhàng lên đùi cho thực khách một cách lịch sự, tránh chạm vào người khách để bảo vệ trang phục và tạo chuẩn mực dịch vụ cao cấp ngay từ đầu.

Bước 4: Trình thực đơn và danh mục thức uống. Nhân viên trình menu sạch sẽ tương ứng với số lượng khách, giới thiệu các món ăn đặc sắc, thông báo rõ các món đã hết trong ngày và chủ động gợi ý đồ uống khai vị phù hợp để khách xem xét lựa chọn.

Bước 5: Phục vụ nước chào mừng. Trong thời gian khách cân nhắc chọn món, nhân viên rót nước lọc khoảng ba phần tư ly cho thực khách, đặt bình nước phía ngoài bên phải ly để khách không phải chờ đợi lâu.

Bước 6: Tiếp nhận yêu cầu gọi món. Nhân viên ghi nhận đầy đủ thông tin về số bàn, số khách, thứ tự gọi món từ khai vị đến món chính và tráng miệng, ghi chú kỹ các yêu cầu chế biến đặc biệt nếu có, sau đó bắt buộc phải nhắc lại order để đảm bảo tính chính xác tuyệt đối trước khi chuyển thông tin đến bộ phận bếp và quầy bar.

Bước 7: Phục vụ thức uống. Nhân viên nhận đồ uống từ quầy bar, phục vụ đúng vị trí của từng vị khách, luôn sử dụng lót ly và tuân thủ đúng quy trình phục vụ riêng biệt của từng loại đồ uống như nước ngọt, nước trái cây hay rượu vang.

Bước 8: Phục vụ món khai vị và bánh mì. Nhân viên theo dõi để mang bánh mì và các món khai vị lên trước theo đúng thứ tự, đảm bảo phục vụ đúng người, đúng bàn và tạo ấn tượng tốt về tốc độ phục vụ.

Bước 9: Phục vụ món ăn chính. Nhân viên phối hợp chặt chẽ với bộ phận bếp để lên món chính đúng thời điểm khi món khai vị vừa kết thúc. Nhân viên đặt món từ bên phải khách, theo dõi sát sao tốc độ dùng bữa, kịp thời phục vụ món ăn kèm, nước sốt hoặc hỗ trợ khăn lau, bát nước rửa tay và chủ động xử lý các tình huống phát sinh tại bàn.

Bước 10: Dọn sơ bàn ăn và phục vụ tráng miệng. Nhân viên liên tục thu dọn các đĩa chính, đĩa phụ và ly cốc không còn sử dụng để bàn ăn luôn gọn gàng. Trước khi lên món tráng miệng, nhân viên phải dọn sạch hoàn toàn các dụng cụ của món chính để mang món tráng miệng lên theo đúng quy chuẩn, giúp kết thúc bữa ăn một cách hoàn hảo.

Bước 11: Thanh toán và xin ý kiến đánh giá. Khi khách có nhu cầu, nhân viên xác nhận hình thức thanh toán, in hóa đơn chính xác, gửi khách kiểm tra công khai và thực hiện giao dịch nhanh chóng. Đồng thời, nhân viên tinh tế hỏi thăm mức độ hài lòng của thực khách về món ăn và dịch vụ để ghi nhận ý kiến cải thiện.

Bước 12: Cảm ơn, tiễn khách và dọn bàn mới. Nhân viên chân thành cảm ơn thực khách đã sử dụng dịch vụ, chào tiễn khách lịch sự tại bàn hoặc lối ra. Ngay sau khi khách rời đi, nhân viên tiến hành thu dọn toàn bộ dụng cụ còn lại, làm sạch mặt bàn và sắp xếp lại bộ dụng cụ ăn mới theo đúng tiêu chuẩn nhà hàng để sẵn sàng đón lượt khách tiếp theo.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Chương 3 đã đề xuất hệ thống giải pháp toàn diện và khả thi nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ À La Carte tại nhà hàng Le Paul's Kitchen thuộc khách sạn Stella Maris Beach Danang. Các giải pháp được xây dựng dựa trên việc bám sát các hạn chế ở Chương 2, tập trung vào việc tối ưu hóa không gian bàn ghế, tinh chỉnh âm thanh ánh sáng hài hòa và ứng dụng công nghệ để rút ngắn thời gian đặt bàn của thực khách.

Việc triển khai đồng bộ các phương pháp cụ thể theo lộ trình sẽ giúp khắc phục triệt để điểm yếu trong vận hành, chuẩn hóa quy trình phục vụ của nhân viên và nâng cao sự phối hợp giữa các bộ phận. Đây là cơ sở vững chắc để nâng cao sự hài lòng của khách hàng, tối ưu hóa nguồn thu và khẳng định vị thế thương hiệu 4 sao của khách sạn trên thị trường.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh ngành du lịch và dịch vụ lưu trú – ăn uống đang ngày càng phát triển mạnh mẽ, chất lượng phục vụ đóng vai trò then chốt trong việc giữ chân khách hàng và tạo dựng uy tín cho doanh nghiệp. Đề tài “*Hoàn thiện quy trình phục vụ à la carte của nhà hàng Le Paul’s Kitchen thuộc khách sạn Stella Maris Beach Danang*” được thực hiện nhằm đánh giá thực trạng quy trình phục vụ hiện nay, từ đó đề xuất các giải pháp thiết thực góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động của nhà hàng.

Khóa luận đã hệ thống hóa được cơ sở lý luận liên quan đến kinh doanh nhà hàng khách sạn, đặc điểm phục vụ à la carte, các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ và vai trò của việc hoàn thiện quy trình phục vụ. Đây là nền tảng để phân tích tình hình thực tế tại nhà hàng Le Paul’s Kitchen một cách toàn diện và khách quan.

Thông qua khảo sát thực tế từ khách hàng và nhân viên, đề tài đã chỉ ra được những mặt tích cực trong quá trình phục vụ, như không gian nhà hàng khang trang, nhân viên thân thiện, quy trình phục vụ cơ bản đầy đủ. Tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế cần khắc phục như: bàn ghế chưa thực sự thoải mái, thời gian chờ khi đặt bàn còn kéo dài, âm thanh ánh sáng còn hạn chế.

Từ các vấn đề thực tiễn, khóa luận đã đề xuất một loạt giải pháp cụ thể như: cải thiện cơ sở vật chất, bố trí bàn ghế hợp lý, rút ngắn thời gian đặt bàn qua ứng dụng công nghệ, đào tạo kỹ năng cho nhân viên, chuẩn hóa quy trình xử lý sự cố và nâng cao khả năng giao tiếp tư vấn. Các giải pháp này không chỉ có tính khả thi mà còn phù hợp với điều kiện vận hành thực tế của nhà hàng, góp phần hoàn thiện quy trình phục vụ theo hướng chuyên nghiệp, hiệu quả và tạo trải nghiệm tích cực cho khách hàng.

Kết quả nghiên cứu của khóa luận là tài liệu tham khảo hữu ích cho nhà hàng Le Paul’s Kitchen trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ, đồng thời cũng có thể áp dụng cho các nhà hàng thuộc hệ thống khách sạn tương tự. Tuy vẫn còn những hạn chế nhất định về thời gian và phạm vi nghiên cứu, nhưng đề tài đã góp phần làm rõ tầm quan trọng của quy trình phục vụ À La Carte và gợi mở hướng cải tiến cho ngành dịch vụ ăn uống trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt.

TÀI LIỆU KHAM KHẢO

- [1]. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). New York: Pearson.
- [2]. Hướng Nghiệp Á Âu (2022). *Quy trình phục vụ bàn trong nhà hàng: Thử tự các bước cụ thể*, truy cập ngày 15/04/2026 từ Hướng Nghiệp Á Âu
- [3]. iPOS Việt Nam (2022).
- [4]. Nguyễn Văn Mạnh & Nguyễn Đình Hòa (2018). *Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn*. NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.
- [5]. Phạm Hồng Quân (2023). *Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ tại nhà hàng*. Khóa luận tốt nghiệp ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Đại học Dân lập Hải Phòng [3].
- [6]. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2013). *Tiêu chuẩn Kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) – Nghiệp vụ Phục vụ nhà hàng*. Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam.
- [7]. Trần Xuân Nhĩ (2020). *Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng*. NXB Giáo dục Việt Nam.

PHỤ LỤC
PHIẾU KHẢO SÁT

**Hoàn thiện quy trình phục vụ À La Carte tại nhà hàng Le Paul's Kitchen
thuộc khách sạn Stella Maris Beach Danang**

Kính chào Quý khách

Tôi là sinh viên Khoa Du Lịch trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, hiện tôi đang thực hiện đề tài “Hoàn thiện quy trình phục vụ À La Carte tại nhà hàng Le Paul's Kitchen thuộc khách sạn Stella Maris Beach Danang”. Nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ À La Carte tại nhà hàng Le Paul's Kitchen, tôi mong muốn nhận được ý kiến đóng góp của Quý khách thông qua phiếu khảo sát này. Mọi thông tin Quý khách cung cấp sẽ được bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu. Xin vui lòng dành vài phút để hoàn thành bảng khảo sát.

Nhà hàng Le Paul's Kitchen – Khách sạn Stella Maris Beach Danang

Hướng dẫn: Vui lòng đánh dấu (✓) vào ô phù hợp hoặc điền ý kiến của Quý khách vào phần câu hỏi mở.

PHẦN 1: THÔNG TIN CHUNG

1. Giới tính

☐ Nam

☐ Nữ

☐ Khác

2. Độ tuổi

☐ Dưới 25

☐ Từ 26 – 35

☐ Từ 36 – 50

☐ Trên 50

3. Quý khách đã từng sử dụng dịch vụ tại nhà hàng Le Paul's Kitchen bao nhiêu lần?

☐ Lần đầu tiên

☐ 2 – 3 lần

☐ Trên 3 lần

4. Mục đích chính khi Quý khách đến nhà hàng là gì?

☐ Ăn uống thông thường

☐ Tiệc gia đình/sự kiện

☐ Công việc/khách

☐ Khác

PHẦN 2: ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Vui lòng đánh dấu (✓) vào ô tương ứng để đánh giá mức độ hài lòng của Quý khách: (1 - Rất không hài lòng, 2 - Không hài lòng, 3 - Bình thường, 4 - Hài lòng, 5 - Rất hài lòng)

Tiêu chí đánh giá	Thang đo				
	1	2	3	4	5
A. Cơ sở vật chất					
1. Sự phù hợp và thoải mái của bàn ghế khi sử dụng					
2. Không gian nhà hàng có thiết kế hài hoà, sang trọng					
3. Hệ thống âm thanh ánh sáng được bố trí phù hợp					
4. Chất lượng của dụng cụ ăn uống					
5. Mức độ tiện nghi của không gian nhà hàng					
B. Chất lượng đội ngũ nhân viên					
6. Thái độ phục vụ của nhân viên thân thiện, nhiệt tình					
7. Kỹ năng tư vấn và đề xuất món ăn					
8. Khả năng xử lý yêu cầu của khách hàng					
9. Sự chu đáo của nhân viên trong quá trình phục vụ					
10. Kỹ năng giao tiếp của nhân viên khi tương tác với khách hàng					
11. Khả năng đề xuất món ăn phù hợp với khách hàng					
C. Công tác quản lý					
12. Tính chuyên nghiệp trong quy trình phục vụ (từ tiếp nhận đặt bàn đến thanh toán)					
13. Khả năng xử lý các vấn đề phát sinh (như sai món, chậm phục vụ)					
14. Sự phối hợp nhịp nhàng trong quy trình phục vụ (thời gian chờ món, trình tự món)					
15. Sự minh bạch trong phương thức thanh toán					
16. Thời gian chờ khi đặt bàn					

PHẦN 3: ĐỀ XUẤT VÀ GÓP Ý

17. Quý khách có đề xuất gì để hoàn thiện quy trình phục vụ À La Carte tại nhà hàng không?

Xin chân thành cảm ơn Quý khách đã dành thời gian tham gia khảo sát!