

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị khách sạn

Đề tài:

**“Hoàn thiện quy trình phục vụ À La Carte tại
nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre ”**

Sinh viên thực hiện: Lê Thị Phương Thảo

Đà Nẵng, tháng 6 năm 2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị khách sạn

Đề tài:

**“Hoàn thiện quy trình phục vụ À La Carte tại
nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre ”**

Giảng viên hướng dẫn	: Ths Nguyễn Thúy Nga
Sinh viên thực hiện	: Lê Thị Phương Thảo
Mã số sinh viên	: 2254060003
Khóa học	: 2022 – 2026
Lớp	: 22KS1

Đà Nẵng, tháng 6 năm 2026

MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG.....	i
DANH MỤC SƠ ĐỒ	ii
DANH MỤC HÌNH ẢNH.....	iii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ.....	iv
LỜI CẢM ƠN	v
PHẦN MỞ ĐẦU	vi
1. Lý do chọn đề tài.....	vi
2. Mục tiêu nghiên cứu	vi
3. Đối tượng nghiên cứu	vii
4. Phạm vi nghiên cứu	vii
5. Phương pháp nghiên cứu	vii
6. Kết cấu khóa luận.....	vii
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN VÀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ À LA CARTE	1
1.1. Tổng quan về bộ phận nhà hàng trong khách sạn	1
1.1.1 Khái niệm nhà hàng	1
1.1.2 Phân loại nhà hàng	1
1.1.3 Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận nhà hàng trong khách sạn	3
1.2 Quy trình phục vụ trong nhà hàng khách sạn	4
1.2.1 Khái niệm quy trình phục vụ nhà hàng.....	4
1.2.2. Các giai đoạn cơ bản của quy trình phục vụ	5
1.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ trong nhà hàng	8
1.3.1 Cơ sở vật chất - kỹ thuật	8
1.3.2 Đội ngũ nhân viên	9
1.3.4 Giải quyết phàn nàn	10
1.4 Cơ sở lý luận về quy trình phục vụ À la carte trong nhà hàng.....	10
1.4.1 Khái niệm À la carte	10
1.4.2 Đặc điểm của phục vụ À la carte	10
1.4.3 Quy trình phục vụ À la carte tiêu chuẩn	11
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	15
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ À LA CARTE TẠI NHÀ HÀNG THUỘC KHÁCH SẠN WINK DANANG CENTRE	16

2.1. Tổng quan về khách sạn Wink Danang Centre	16
2.1.1 Thông tin và vị trí của khách sạn Wink Danang Centre	16
2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển	17
2.1.3 Lĩnh vực hoạt động và tiện nghi dịch vụ của khách sạn	18
2.1.4 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn.....	20
2.1.5 Mô tả chức năng nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn.....	20
2.2. Khái quát tình hình hoạt động của khách sạn Wink Danang Centre	23
2.2.1 Tình hình kinh doanh của khách sạn	23
2.2.2 Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn	27
2.3. Thực trạng quy trình phục vụ À la carte tại nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre.....	28
2.3.1 Tổng quan về nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre.....	28
2.3.2 Quy trình phục vụ À la carte của nhà hàng	33
2.4 Đánh giá của khách hàng về quy trình phục vụ À la carte tại nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre.....	34
2.4.1 Phương pháp khảo sát và thu thập dữ liệu khách hàng.....	34
2.4.2 Phân tích và đánh giá dữ liệu thu thập được	35
2.5. Đánh giá chung về quy trình phục vụ À la carte của nhà hàng	44
2.5.1 Ưu điểm	44
2.5.2 Nhược điểm	44
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	46
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ À LA CARTE TẠI NHÀ HÀNG THUỘC KHÁCH SẠN WINK DANANG CENTRE	47
3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp.....	47
3.1.1 Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam	47
3.1.2 Chiến lược phát triển du lịch Đà Nẵng	48
3.1.3 Chiến lược phát triển của khách sạn Wink Danang Centre	49
3.2. Một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ À la carte tại nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre	50
3.2.1 Quy trình phục vụ	50
3.2.2 Đội ngũ nhân viên	55
3.2.3 Cơ sở vật chất.....	56

3.2.4 <i>Giải quyết phàn nàn</i>	58
3.3. Kiến nghị	60
3.3.1 <i>Đối với khách sạn Wink Danang Centre</i>	60
3.3.2 <i>Đối với bộ phận nhà hàng</i>	61
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	63
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	64
PHỤ LỤC	65

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Thông tin dịch vụ lưu trú tại khách sạn Wink Danang Centre.....	24
Bảng 2.2: Tình hình hoạt động kinh doanh của Wink Danang Centre giai đoạn 2024 - 2025.....	27
Bảng 2.3: Cơ sở vật chất tại nhà hàng Wink Danang Centre	30
Bảng 2.4: Ý nghĩa của từng giá trị trung bình	35
Bảng 2.5: Đánh giá của khách hàng về quy trình phục vụ	38
Bảng 2.6: Đánh giá của khách hàng về đội ngũ nhân viên	39
Bảng 2.7: Đánh giá của khách hàng về cơ sở vật chất	40
Bảng 2.8: Đánh giá của khách hàng về giải quyết phàn nàn	41
Bảng 2.9: Đánh giá chung của khách hàng	42

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1: Quy trình phục vụ bàn	5
Sơ đồ 1.2: Quy trình phục vụ À la carte	11
Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn Wink Danang Centre	20
Sơ đồ 2.2: Sơ đồ cơ cấu bộ phận nhà hàng khách sạn Wink Danang Centre	29
Sơ đồ 2.3: Quy trình phục vụ À la carte của nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre	33
Sơ đồ 3.1. Quy trình phục vụ À la carte tối ưu	53

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1: Logo khách sạn Wink Danang Centre	16
Hình 2.2: Khách sạn Wink Danang Centre.....	17
Hình 2.3: Nhà hàng Wink Danang Centre	25
Hình 2.4: Quầy Grab Go của Nhà hàng Wink Danang Centre.....	26
Hình 2.5: East West Bar - Wink Danang Centre	26
Hình 2.6: Không gian nhà hàng Wink Danang Centre	28

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1: Cơ cấu giới tính của khách hàng tham gia khảo sát.....	36
Biểu đồ 2.2: Cơ cấu độ tuổi của khách hàng tham gia khảo sát	37

LỜI CẢM ƠN

Trước hết, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Quý Thầy, Cô Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho em những kiến thức quý báu trong suốt thời gian học tập và rèn luyện tại trường. Những kiến thức nền tảng và kinh nghiệm thực tiễn mà Thầy, Cô chia sẻ chính là hành trang quan trọng giúp em hoàn thành bài khóa luận này.

Em xin chân thành cảm ơn Cô Nguyễn Thúy Nga, người đã trực tiếp hướng dẫn, chỉ bảo tận tình, góp ý và định hướng cho em trong suốt quá trình thực hiện đề tài. Sự hỗ trợ và những nhận xét quý báu của Cô đã giúp em hoàn thiện bài khóa luận một cách tốt nhất.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến Ban lãnh đạo cùng toàn thể Anh/Chị tại Khách sạn Wink DaNang Centre đã tạo điều kiện thuận lợi, cung cấp thông tin và hỗ trợ em trong quá trình thu thập số liệu thực tế phục vụ cho đề tài nghiên cứu.

Trong quá trình làm bài, do còn nhiều thiếu sót, hạn chế về kiến thức nên không thể tránh được những sai sót, em kính mong quý thầy cô sửa chữa và góp ý để các bài báo cáo trong tương lai sẽ được em hoàn thành tốt hơn.

Em xin trân trọng cảm ơn quý thầy cô.

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Ngành Du lịch - Khách sạn đang phát triển mạnh mẽ tại Việt Nam. Đặc biệt tại Đà Nẵng, một trong những điểm đến hấp dẫn hàng đầu của cả nước. Trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn, bộ phận nhà hàng giữ vai trò quan trọng, không chỉ mang lại nguồn doanh thu đáng kể mà còn góp phần tạo dựng hình ảnh, chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng.

Wink Danang Centre là một khách sạn theo phong cách hiện đại, hướng đến nhóm khách hàng trẻ, năng động. Tuy nhiên, để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của thực khách và gia tăng lợi thế cạnh tranh, việc hoàn thiện quy trình phục vụ nhà hàng là yêu cầu tất yếu.

Trong quá trình thực tập tại bộ phận nhà hàng của khách sạn, quá trình quan sát thực tế cho thấy quy trình phục vụ tuy đã được xây dựng theo các chuẩn mực quốc tế nhưng vẫn tồn tại một số hạn chế, chẳng hạn như sự phối hợp giữa các khâu chưa thật sự nhịp nhàng, tốc độ phục vụ trong giờ cao điểm chưa tối ưu, và trải nghiệm khách hàng đôi lúc chưa đồng bộ. Việc cải thiện những vấn đề này sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng mức độ hài lòng của khách hàng và hỗ trợ tích cực cho doanh thu của khách sạn.

Từ những cơ sở trên, đề tài **“Hoàn thiện quy trình phục vụ À la carte tại nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre”** được lựa chọn nhằm phân tích thực trạng, xác định những hạn chế còn tồn tại và đề xuất các giải pháp phù hợp, qua đó nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và hình ảnh thương hiệu của khách sạn.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Hệ thống hóa và làm rõ cơ sở lý luận về quy trình phục vụ nhà hàng trong khách sạn, đặc biệt là quy trình phục vụ À la carte, bao gồm các khái niệm, đặc điểm và các tiêu chuẩn phục vụ cơ bản.

Phân tích và đánh giá thực trạng quy trình phục vụ À la carte tại nhà hàng của Wink Hotel Danang Centre, từ đó xác định những điểm mạnh, hạn chế và các vấn đề còn tồn tại trong quá trình phục vụ.

Đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ À la carte tại Wink Hotel Danang Centre, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động của nhà hàng.

3. Đối tượng nghiên cứu

Quy trình phục vụ À la carte tại nhà hàng của khách sạn Wink Danang Centre.

4. Phạm vi nghiên cứu

Không gian: Nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre, Đà Nẵng.

Thời gian: 1/2026 – 5/2026

5. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp phân tích và tổng hợp: Giáo trình và sách chuyên ngành về quản trị dịch vụ ăn uống, quản trị nhà hàng - khách sạn. Tài liệu được thu thập và phân tích nhằm hệ thống hóa các cơ sở lý thuyết liên quan đến quy trình phục vụ À la carte.

Phương pháp thu thập tài liệu sơ cấp: thực hiện thông qua phương pháp khảo sát bằng phiếu hỏi đối với khách hàng đã sử dụng dịch vụ À la carte tại nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre. Phiếu khảo sát được phát trực tiếp cho khách hàng sau khi khách hoàn thành trải nghiệm dùng bữa tại nhà hàng nhằm đảm bảo người tham gia có đủ cơ sở để đánh giá chất lượng dịch vụ. Sau khi khách hàng hoàn thành, phiếu được thu lại và kiểm tra để đảm bảo thông tin thu thập đầy đủ, phục vụ cho quá trình tổng hợp và phân tích dữ liệu.

6. Kết cấu khóa luận

Khóa luận gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về nhà hàng khách sạn và quy trình phục vụ À La Carte

Chương 2: Thực trạng quy trình phục vụ À la carte nhà hàng tại Wink Danang Centre

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ À la carte tại nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN VÀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ À LA CARTE

1.1. Tổng quan về bộ phận nhà hàng trong khách sạn

1.1.1 Khái niệm nhà hàng

PGS TS. Nguyễn Văn Mạnh và TS. Hoàng Thị Lan Hương (2013), viết: “Cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, nơi chế biến và phục vụ các món ăn, đồ uống cho khách hàng nhằm đáp ứng nhu cầu ăn uống và giải trí của họ.”

Theo PGS TS Trịnh Xuân Dũng (2003), viết: “Nhà hàng trong khách sạn được xem là bộ phận không thể thiếu, đóng vai trò hỗ trợ hoạt động lưu trú và nâng cao chất lượng dịch vụ tổng thể của khách sạn.”

Vì vậy, nhà hàng là cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống chuyên chế biến và phục vụ các món ăn, đồ uống cho khách hàng nhằm đáp ứng nhu cầu ẩm thực và giải trí. Trong khách sạn, nhà hàng là bộ phận thuộc khối dịch vụ Food and Beverage (F&B), có vai trò cung cấp dịch vụ ăn uống cho khách lưu trú và khách bên ngoài, đồng thời góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và doanh thu của khách sạn.

1.1.2 Phân loại nhà hàng

1.1.2.1 Phân loại nhà hàng theo mức độ liên kết

Theo Ths. Trịnh Cao Khải và ThS. Trương Hà Vi trong *Giáo trình lý thuyết nghiệp vụ nhà hàng* (2018), viết:

Nhà hàng độc lập: là nhà hàng có tư cách pháp nhân riêng, là một doanh nghiệp độc lập không thuộc các khách sạn hay các cơ sở kinh doanh khác. Loại nhà hàng này có sự chủ động trong hoạt động kinh doanh, tuy nhiên gặp khó khăn trong việc thu hút khách. Nhà hàng độc lập thường được xây dựng ở những nơi đông dân cư, cạnh những đầu mối giao thông, gần các điểm tham quan du lịch, khu vui chơi giải trí... Hình thức hoạt động, thực đơn, danh mục đồ uống của các nhà hàng này rất phong phú, đa dạng và phù hợp với đối tượng khách dự định phục vụ. Nhà hàng chủ yếu phục vụ khách vắng lai. Một số nhà hàng có diện tích rộng, quy mô lớn có thể phục vụ các bữa tiệc lớn, và sang trọng. Các nhà hàng có cảnh quan đẹp, không gian hợp lý thường kết hợp việc tổ chức phục vụ ăn uống với các hoạt động vui chơi giải trí, các hoạt động văn hoá góp phần đa dạng hoá sản phẩm và tạo ra cuộc sống vui tươi, lành mạnh cho khách hàng.

Nhà hàng trong khách sạn hoặc doanh nghiệp: là loại nhà hàng không có tư cách như một doanh nghiệp độc lập mà chỉ là một đơn vị, một phần trong các cơ sở kinh doanh nào đó. Ví dụ: nhà hàng trong khách sạn, nhà hàng thuộc một cơ sở vui chơi giải trí nào đó, hay nhà hàng thuộc một xí nghiệp. Hoạt động của loại nhà hàng phụ thuộc ngoài việc kinh doanh phục vụ ăn uống, còn theo sự chỉ đạo chung trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp mà nó là thành viên. Ví dụ: Nhà hàng trong khách sạn ngoài nhiệm vụ chính là phục vụ nhu cầu ăn uống của khách nói chung, còn tổ chức phục vụ các bữa ăn theo yêu cầu, phục vụ khách ăn tại buồng, phục vụ hội nghị, hội thảo, cách bữa tiệc và các bữa ăn cho khách vắng lai...

1.1.2.2 Phân loại nhà hàng theo quy mô

Theo Ths. Trịnh Cao Khải và ThS. Trương Hà Vi trong Giáo trình lý thuyết nghiệp vụ nhà hàng (2018), viết:

Đây là cách phân loại dựa trên quy mô của nhà hàng, quy mô nhà hàng thường được đánh giá trên quy mô về cơ sở vật chất và khả năng phục vụ. Thông thường người ta đánh giá quy mô nhà hàng dựa trên số lượng chỗ có khả năng phục vụ (cùng một thời điểm) của nhà hàng. Ở Việt Nam chưa có quy định cụ thể về việc phân loại nhà hàng theo quy mô, tuy nhiên theo quan niệm mang tính phổ biến theo quy mô người ta thường chia nhà hàng thành ba loại sau:

Nhà hàng nhỏ: là nhà hàng có quy mô dưới 50 chỗ.

Nhà hàng trung bình: là nhà hàng có quy mô từ trên 50 chỗ đến 150 chỗ.

Nhà hàng lớn: là loại nhà hàng có quy mô hơn 150 chỗ.

1.1.2.3 Phân loại theo chất lượng phục vụ

Theo Ths. Trịnh Cao Khải và ThS. Trương Hà Vi trong Giáo trình lý thuyết nghiệp vụ nhà hàng (2018), viết:

Chất lượng phục vụ là một chỉ tiêu định tính, mặt khác chất lượng phục vụ còn phụ thuộc nhiều vào sự đánh giá chủ quan của khách hàng. Do đó chỉ tiêu này chỉ mang tính chất tương đối. Theo chất lượng phục vụ người ta thường chia nhà hàng thành ba loại:

Nhà hàng bình dân (Economic Restaurant): là nhà hàng có chất lượng khiêm tốn, giá cả trung bình, chủng loại dịch vụ không nhiều.

Nhà hàng tiêu chuẩn (Standard Restaurant): là loại nhà hàng có chất lượng đạt những tiêu chuẩn nhất định (tương đối cao), chủng loại dịch vụ, sản phẩm ăn uống

tượng đối đa dạng, có giá cả cao hơn nhà hàng bình dân tập trung vào lượng khách trung lưu trong xã hội.

Nhà hàng cao cấp (Deluxe Restaurant): là loại nhà hàng có chất lượng cao, chủng loại dịch vụ đa dạng, phong phú, giá cao đáp ứng khách thượng lưu trong xã hội. Loại nhà hàng này thường có ở các khách sạn cao cấp (từ ba sao trở lên), cũng có những nhà hàng độc lập thuộc loại này.

1.1.2.4 Phân loại theo hình thức phục vụ

Theo Ths. Trịnh Cao Khải và ThS. Trương Hà Vi trong Giáo trình lý thuyết nghiệp vụ nhà hàng (2018), viết:

Đây là cách phân loại mang tính phổ biến nhất trong hoạt động kinh doanh, phục vụ ăn uống. Theo cách phân loại này có các loại nhà hàng sau:

Nhà hàng chọn món (A la carte): Là loại nhà hàng với thực đơn rất đa dạng, phong phú về chủng loại món ăn, đồ uống thích hợp cho sự lựa chọn của khách, nhân viên phục vụ thường có tay nghề tương đối cao.

Nhà hàng ăn định suất (Set menu service): Là loại nhà hàng phục vụ các bữa ăn đặt trước, định trước về giá cả và thực đơn, đối tượng phục vụ thường là khách theo nhóm, theo đoàn.

Nhà hàng tự chọn (Buffet): Là loại nhà hàng mà ở đó khách có thể tự chọn các món ăn nóng, nguội, các loại đồ uống và giá cố định cho tất cả các khách hàng.

1.1.3 Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận nhà hàng trong khách sạn

1.1.3.1 Vai trò của bộ phận nhà hàng

Theo Hoàng Thị Thương và Trần Phương Thảo (2012) Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng, viết:

Bộ phận nhà hàng có vai trò quan trọng trong việc thỏa mãn mọi nhu cầu ăn uống của khách từ đó tạo ấn tượng tốt đẹp với khách hàng. Bộ phận nhà hàng có vai trò như chiếc cầu nối giữa bộ phận bếp với khách hàng thông qua việc phục vụ các món ăn cho khách. Bộ phận nhà hàng đã mang được những sản phẩm của bộ phận bếp đến với khách hàng.

Bộ phận nhà hàng phối hợp với các bộ phận khác trong khách sạn tạo nên một guồng máy thống nhất nhằm cung cấp dịch vụ cho khách đồng thời đảm bảo hiệu quả kinh doanh. Bộ phận nhà hàng góp phần tích cực trong việc giới thiệu, quảng cáo các

sản phẩm, dịch vụ của nhà hàng - khách sạn. Nhân viên phục vụ tiếp xúc trực tiếp với khách nên thuận tiện trong việc giới thiệu, quảng bá các sản phẩm, dịch vụ.

Bộ phận nhà hàng đóng vai trò cố vấn cho lãnh đạo khách sạn trong việc đề ra các chiến lược, chính sách kinh doanh sản phẩm ăn uống. Nhân viên nhà hàng là người trực tiếp phục vụ khách nên nắm rõ thị hiếu, sở thích, tâm lý và hành vi tiêu dùng của khách, Từ đó, giúp cho ban giám đốc khách sạn trong việc đề ra các chiến lược kinh doanh phù hợp.

1.1.3.2 Nhiệm vụ của bộ phận nhà hàng trong khách sạn

Theo Hoàng Thị Thương và Trần Phương Thảo (2012) *Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng*, viết:

“Quản lý, bảo quản tài sản, trang thiết bị, dụng cụ theo quy định về an toàn lao động, quy rõ trách nhiệm từng cá nhân trong các khâu quản lý và bảo quản tài sản. Thực hiện chế độ kiểm kê báo cáo định kỳ về tài sản. Chuẩn bị phòng ăn chu đáo, sạch sẽ, thông thoáng, hệ thống âm thanh, ánh sáng hợp lý. Chuẩn bị đầy đủ các điều kiện để phục vụ đúng quy trình, phù hợp với tiêu chuẩn và yêu cầu bữa ăn. Nắm vững số người đặt ăn và thực đơn bữa ăn. Tổ chức phục vụ bữa ăn đúng quy trình, kỹ thuật, đúng nghi thức để nâng cao uy tín, vị thứ của nhà hàng. Thu dọn vệ sinh, sắp đặt trang thiết bị dụng cụ đảm bảo phòng ăn luôn trong tình trạng sẵn sàng phục vụ khách. Thực hiện đúng quy định giao nhận ca và kịp thời giải quyết các công việc còn tồn tại.”

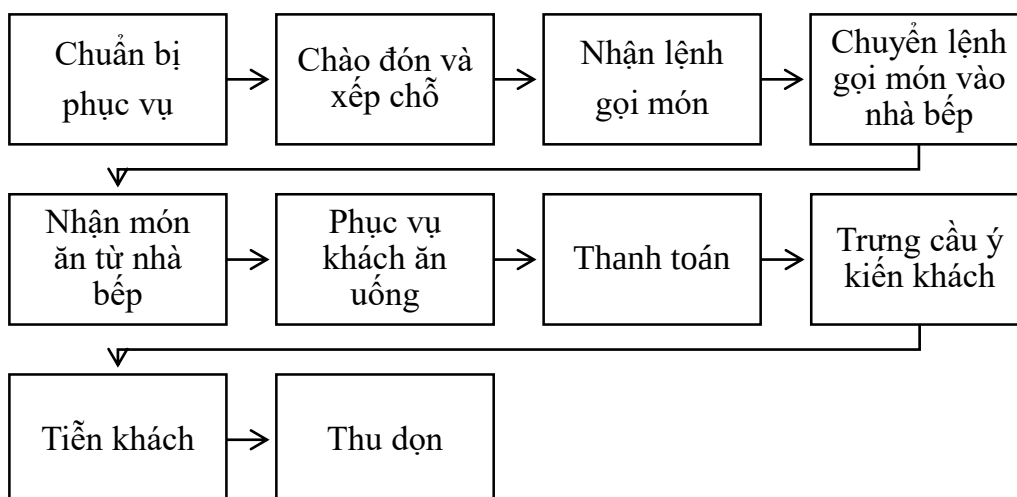
1.2 Quy trình phục vụ trong nhà hàng khách sạn

1.2.1 Khái niệm quy trình phục vụ nhà hàng

Theo TS Nguyễn Thị Hải Đường, *Giáo trình quản trị kinh doanh nhà hàng* (2013) viết: “Quy trình là một chương trình thực hiện các hoạt động được tiến hành theo một trình tự nhất định. Quy trình phục vụ là tổng hợp các nghiệp vụ, các giai đoạn kế tiếp nhau, liên quan chặt chẽ nhau nhằm đáp ứng nhu cầu của khách một cách nhanh chóng nhất với chi phí thấp nhất.

Quy trình phục vụ nhà hàng là tổng hợp các nghiệp vụ, các giai đoạn kế tiếp nhau, liên quan chặt chẽ nhằm đáp ứng nhu cầu của khách về dịch vụ ăn uống một cách nhanh chóng nhất với chi phí thấp nhất cho nhà hàng.”

1.2.2. Các giai đoạn cơ bản của quy trình phục vụ



Nguồn: Nguyễn Văn Đình, Hoàng Thị Lan Hương 2007

Sơ đồ 1.1: Quy trình phục vụ bàn

Chuẩn bị phục vụ:

Quét dọn, lau chùi phòng ăn, cửa kính và khu vệ sinh. Lau chùi và kê xếp lại toàn bộ bàn ghế, quầy hàng và những vật treo trên tường (quạt máy, hoa trang trí, tranh ảnh quảng cáo...). Lau chùi lại dụng cụ ăn uống. Cắm hoa tươi. Trút thêm gia vị vào lọ hoặc thay mới theo định kỳ. Xem kỹ thực đơn trong ngày hoặc thực đơn bữa. Trải khăn bàn. Chuẩn bị bày dụng cụ ăn uống. Chuẩn bị các loại dụng cụ phục vụ của nhân viên.

Chuẩn bị trước giờ vào ca, người phụ trách kiểm tra đáng mạo, trang phục của nhân viên, bố trí công việc trong ngày, phân công nhiệm vụ cho nhân viên, giới thiệu các món ăn đặc sắc trong ngày của nhà bếp.

Chào đón và xếp chỗ

Khi khách bước vào nhà hàng, tiếp viên nên niềm nở, đón chào khách ngay từ ngoài cửa, mời và cùng với khách đi vào phòng ăn. Nhân viên đón tiếp khách phải đi ở bên trái phía trước khách, giữ khoảng cách từ 1 đến 1,5m với khách. Thái độ niềm nở sẽ gây được ấn tượng thiện cảm ban đầu của khách đối với nhà hàng.

Nếu khách đã đặt bàn ăn trước, tiếp viên sẽ mời khách đến bàn đã được dành sẵn. Nếu khách đến bất chợt thì tùy theo thành phần, số lượng, yêu cầu của khách và điều kiện cụ thể của nhà hàng mời khách đến một bàn thích hợp nhất. Tiếp đến, người

phục vụ nhẹ nhàng giúp khách kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, đẩy ghế vào, mời khách ngồi rồi giới thiệu nhân viên phục vụ bàn với khách.

Nhận lệnh gọi món

Trong thời gian khách chọn món ăn, người phục vụ có thể giới thiệu luôn về những món ăn mới, đặc sản của nhà hàng. Nếu khách tỏ vẻ lưỡng lự chưa biết nên gọi món nào người phục vụ nên nhanh chóng gợi ý cho khách một số món ăn của nhà hàng. Cũng có các món ăn được đặt với tên gọi kỳ lạ khách muốn hiểu, người phục vụ sẽ giới thiệu về cách chế biến, nguyên liệu vv... của món ăn đó.

Trong trường hợp khách đi lẻ, nhân viên cần ghi rõ số bàn ăn, các món ăn và các yêu cầu đặc biệt để viết phiếu ăn được đầy đủ và giúp phục vụ được chính xác.

Đối với khách đi theo đoàn, người phục vụ nên đứng cạnh khách đại diện chiêu đãi, ghi nhận lệnh đặt ăn và ghi nhớ một số đặc điểm nhận diện vì phần lớn người khách này sẽ thanh toán sau bữa ăn. Nếu người khách đại diện gọi chung món ăn cho tất cả mọi người trong đoàn thì không có gì phức tạp, còn nếu người đại diện này chỉ gọi món ăn riêng cho mình, người phục vụ phải đến hỏi từng khách kể từ khách ngồi bên phải người đại diện và làm lượt theo chiều ngược kim đồng hồ. Trường hợp này, người phục vụ phải nhớ đặc điểm của từng khách gọi món ăn để khi mang thức ăn ra không bị nhầm lẫn.

Chuyển lệnh gọi món vào nhà bếp

Hệ thống giao nhận lệnh gọi món với nhà bếp thay đổi tùy theo quy mô của nhà hàng, kiểu loại nhà bếp và kiểu phục vụ. Ở một số nhà hàng, có thể nói miệng lệnh gọi với bếp trưởng để người này ghi lại. Một số nhà hàng khác, lệnh gọi có thể được ghi trên hoá đơn rồi giao cho bếp trưởng để giải quyết theo thứ tự. Người bếp trưởng có thể gài lệnh gọi lên một vành bánh xoay, một cái trục hay một hệ thống kẹp để chuyển lệnh gọi vào bếp theo thứ tự. Đôi khi, trong những nhà hàng lớn, tiếp viên phải viết lại lệnh gọi tách biệt cho các bộ phận bếp khác nhau.

Tiếp theo người phục vụ có thể đặt thêm các dụng cụ ăn uống nếu cần tùy theo thực đơn khách gọi. Khi thực đơn chuyển vào nhà bếp, nếu các món ăn đã có sẵn thì nhân viên đem ra phục vụ khách, còn nếu những món ăn phải chờ để chế biến, người phục vụ phải nói rõ thời gian phục vụ khách. Trong lúc khách chờ đợi, có thể khéo léo giới thiệu cho khách những món ăn, đồ uống phụ trước.

Nhận món ăn từ nhà bếp

Món ăn đã làm xong, nhà bếp thông báo cho người phục vụ bằng các tín hiệu như báo miệng, bấm chuông, bật đèn màu. Một số nhân viên còn được trang bị dụng cụ điện tử đeo trong người để nhận dấu hiệu cho biết lệnh gọi của họ đã làm xong. Khi nhận các món ăn của nhà bếp, nhân viên phục vụ nên theo dõi, đối chiếu xem số lượng, tên món ăn ghi trong phiếu ăn đã khớp chưa để kịp thời điều chỉnh nếu có sai sót, đảm bảo cho các món ăn đều được sắp xếp và bày biện hấp dẫn, rồi xếp các đĩa lên khay sao cho cân đối để dễ dàng phục vụ khách.

Phục vụ khách

Trong khi phục vụ, khăn phục vụ luôn gấp gọn và vắt trên cánh tay trái của nhân viên. Khi chuyển món ăn cho khách hoặc khi thu dọn dụng cụ ăn uống đều phải dùng khay, tay trái đỡ khay, tay phải đặt các món ăn xuống bàn hoặc thu các dụng cụ ăn uống để lên khay. Khi tiếp đồ ăn cho khách, người phục vụ đi theo chiều ngược kim đồng hồ và phục vụ phía bên tay trái khách. Khi thay và đặt dụng cụ hoặc rót đồ uống, người phục vụ đi theo chiều kim đồng hồ và phục vụ phía tay phải khách.

Đối với bữa ăn Á, khi khách đang ăn chỉ thu dọn những đĩa đã hết thức ăn.

Đối với bữa ăn Âu, sau mỗi món phải thu hết những dụng cụ có liên quan đến món đó rồi mới đưa dụng cụ và phục vụ món tiếp theo.

Phục vụ các món ăn, đồ uống kịp thời theo thứ tự của thực đơn.

Thanh toán

Khi khách tỏ dấu hiệu họ đã dùng xong bữa, nhân viên phục vụ đến quầy thu ngân, mang hoá đơn đã được tính sẵn và đưa tới phía trái khách. Có hai cách đưa hoá đơn cho khách.

Đặt úp tờ hoá đơn trên một đĩa nhỏ rồi mời khách thanh toán ở quầy, sau đó lui ra khỏi bàn khách. Hình thức này thường áp dụng đối với những bữa tiệc đông người hoặc người khách chủ trì đã yêu cầu trước.

Cách thứ hai, đặt ngửa tờ hoá đơn trên khay nhỏ mang đến cho khách, người chủ trì trả tiền, người phục vụ đem khay đựng tiền trả của khách đến quầy thu ngân. Nếu còn tiền thừa người phục vụ cũng phải để lên khay mang trả lại cho khách.

Hỏi ý kiến khách về chất lượng món ăn, thái độ phục vụ.

T tiễn khách

Khi khách đứng dậy, nhân viên phục vụ kéo ghế ra cho khách, lấy mũ áo trao trả khách. Chào khách, cảm ơn và tỏ ý hoan nghênh khách lần khác lại tới. Kiểm tra xem khách có quên gì không, nếu có thì trao trả ngay cho khách.

Thu dọn dụng cụ khi bữa ăn kết thúc

Sau khi khách ra về, người phục vụ nhanh chóng thu dọn mọi thứ trên bàn ăn và bày bàn lại theo yêu cầu chờ đón khách mới. Tùy thuộc vào thực đơn, tùy nhiên thường thu dọn dụng cụ theo thứ tự sau: Tiến hành gạt toàn bộ thức ăn thừa vào âu, tránh rơi đổ ra bàn, sàn nhà. Dùng khay để vận chuyển từng loại dụng cụ ra nơi vệ sinh. Thu toàn bộ khăn ăn trước. Thu dụng cụ thủy tinh, pha lê, các loại cốc ly. Thu dụng cụ sành sứ: bát, đĩa các loại. Thu dụng cụ kim loại: thìa, dao, đĩa. Thu dụng cụ đặt bàn như lọ hoa, gạt tàn, lọ tăm, gia vị đặt bàn, tùy theo độ nhiễm bẩn có thể đem rửa hoặc lau rồi đem đi bảo quản. Khăn trải bàn: Gấp sơ bộ, tập trung để giặt là, bảo quản. Xếp lại toàn bộ bàn ghế rồi quét và lau nhà.

1.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ trong nhà hàng

1.3.1 Cơ sở vật chất - kỹ thuật

Theo PGS. TS. Nguyễn Văn Mạnh, TS. Hoàng Thị Lan Hương trong Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn.

Lắp đặt, bố trí và khai thác sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật bên trong cơ sở lưu trú du lịch một cách đồng bộ là phải hài hòa, cân đối, phù hợp với yêu cầu sử dụng của khách cũng như giúp tận dụng các nguồn lực sẵn có để tối đa hóa mục tiêu kinh doanh của cơ sở lưu trú du lịch. Cụ thể hơn các lợi ích cần đạt được là: tăng năng suất lao động và tốc độ phục của nhân viên phục vụ trực tiếp trong khách sạn; giảm thiểu hao phí lao động không cần thiết; đảm bảo thực hiện tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ đã được xác định; tạo điều kiện thuận lợi cho khách khi sử dụng dịch vụ của khách sạn; thực hiện đúng quy trình phục vụ của từng bộ phận; tạo điều kiện thuận lợi cho công tác kiểm tra, giám sát, điều hành và quản lý quá trình thực hiện công việc của nhân viên..

Cơ sở vật chất thuận tiện, thẩm mỹ và phù hợp với nhu cầu sử dụng của khách cũng góp phần tạo điều kiện cho khách hàng tham gia vào quy trình phục vụ một cách thoải mái và thuận lợi. Trải nghiệm tích cực của khách không chỉ phụ thuộc vào kỹ năng của nhân viên mà còn chịu ảnh hưởng bởi môi trường vật chất nơi dịch vụ được cung cấp.

1.3.2 Đội ngũ nhân viên

Theo PGS. TS. Nguyễn Văn Mạnh, TS. Hoàng Thị Lan Hương trong Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn.

Trong doanh nghiệp dịch vụ khách sạn, nhân tố con người đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ và chính nó ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng trong quá trình tiêu dùng dịch vụ của họ. Tất cả nhân viên khách sạn từ người quản lý đến những nhân viên cung cấp dịch vụ cụ thể trực tiếp cho khách hàng, tất cả những gì họ làm và những gì họ nói đều ảnh hưởng đến nhận thức của khách hàng về dịch vụ, về doanh nghiệp. Nhân viên trực tiếp phục vụ khách đại diện cho doanh nghiệp và ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng.

Đội ngũ nhân sự không chỉ là người thực hiện mà còn là yếu tố quyết định sự thành công của quy trình phục vụ. Việc tuyển dụng, đào tạo, đánh giá và tạo động lực cho nhân viên đóng vai trò then chốt trong việc đảm bảo quy trình phục vụ được thực hiện đúng chuẩn, nhất quán và mang lại sự hài lòng cao nhất cho khách hàng.

1.3.3 Quy trình phục vụ

Theo PGS. TS. Nguyễn Văn Mạnh, TS. Hoàng Thị Lan Hương trong Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn.

Doanh nghiệp phải thiết kế quy trình cung cấp dịch vụ một cách chuẩn mực và quản lý tốt những vấn đề có thể xảy ra làm ảnh hưởng tới quy trình phục vụ của các bộ phận trong kinh doanh khách. Nhờ đó các khách sạn thiết lập tiêu chuẩn dịch vụ phù hợp với những yêu cầu đòi hỏi của thị trường khách hàng mục tiêu. Rất quan trọng nếu các khách sạn nhân ra rằng chuẩn hoá dịch vụ không có nghĩa là dịch vụ được thực hiện một cách cứng nhắc. Tiêu chuẩn dịch vụ theo định hướng hướng tới khách hàng là phải đảm bảo hầu hết các khía cạnh quan trọng của dịch vụ được thực hiện cao hơn hoặc chí ít ngang bằng so với mong đợi của khách hàng.

Sự thành công trong việc cung cấp dịch vụ có chất lượng nhất quán được thực hiện dựa trên cơ sở của việc xây dựng tiêu chuẩn để hướng dẫn nhân viên cung cấp dịch vụ một cách chuẩn mực.

Như vậy, yếu tố quy trình không chỉ là công cụ hướng dẫn thực hiện công việc mà còn là nền tảng đảm bảo sự nhất quán, hiệu quả và khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp khách sạn. Một quy trình được thiết kế hợp lý, linh hoạt và thường xuyên cải

tiền sẽ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng.

1.3.4 Giải quyết phàn nàn

Theo PGS. TS. Nguyễn Văn Mạnh, TS. Hoàng Thị Lan Hương trong Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn.

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, phàn nàn của khách hàng là một trong những vấn đề thường xuyên phát sinh và có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng quy trình phục vụ. Các phàn nàn chủ yếu xuất phát từ việc nhân viên phục vụ không tuân thủ đúng tiêu chuẩn dịch vụ, chất lượng phục vụ không đúng như cam kết hoặc thái độ phục vụ thiếu quan tâm, thiếu lịch sự đối với khách hàng. Những hạn chế này không chỉ làm khách hàng cảm thấy không hài lòng mà còn ảnh hưởng tiêu cực đến hình ảnh và uy tín của khách sạn.

Việc giải quyết phàn nàn có tác động lớn đến hiệu quả của quy trình phục vụ. Khi khách hàng được xử lý vấn đề nhanh chóng, công bằng và lịch sự, họ sẽ có thiện cảm hơn với doanh nghiệp mặc dù đã xảy ra sai sót trong quá trình phục vụ. Ngược lại, nếu xử lý chậm trễ hoặc thiếu chuyên nghiệp, khách hàng có thể từ bỏ dịch vụ và lan truyền những đánh giá tiêu cực đến những khách hàng khác.

1.4 Cơ sở lý luận về quy trình phục vụ À la carte trong nhà hàng

1.4.1 Khái niệm À la carte

TS. Hà Nam Khánh Giao – Nguyễn Văn Bình, Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng, viết: “À la carte dịch sang tiếng Anh có nghĩa là "from the card", tức là khách có thể lựa chọn ngẫu nhiên các món ăn, thức uống có kèm theo giá được liệt kê trong thực đơn. Ưu điểm là khách có thể lựa chọn nhiều món theo sở thích cho bữa ăn của mình và được phục vụ tại bàn đầy đủ.”

1.4.2 Đặc điểm của phục vụ À la carte

Theo Nguyễn Văn Mạnh trong Giáo trình Quản trị dịch vụ nhà hàng - khách sạn: “Các loại hình dịch vụ ăn uống như gọi món, phục vụ theo set menu và buffet có đặc điểm vận hành khác nhau. Dịch vụ gọi món yêu cầu nhân viên thu nhận và xử lý yêu cầu món riêng lẻ của khách - đây là đặc trưng của loại hình phục vụ À la carte trong nhà hàng.”

Một trong những đặc điểm nổi bật của phục vụ À la carte là tính linh hoạt trong quy trình thực hiện. Nhân viên phải nắm rõ thực đơn, hiểu đặc điểm từng món ăn để

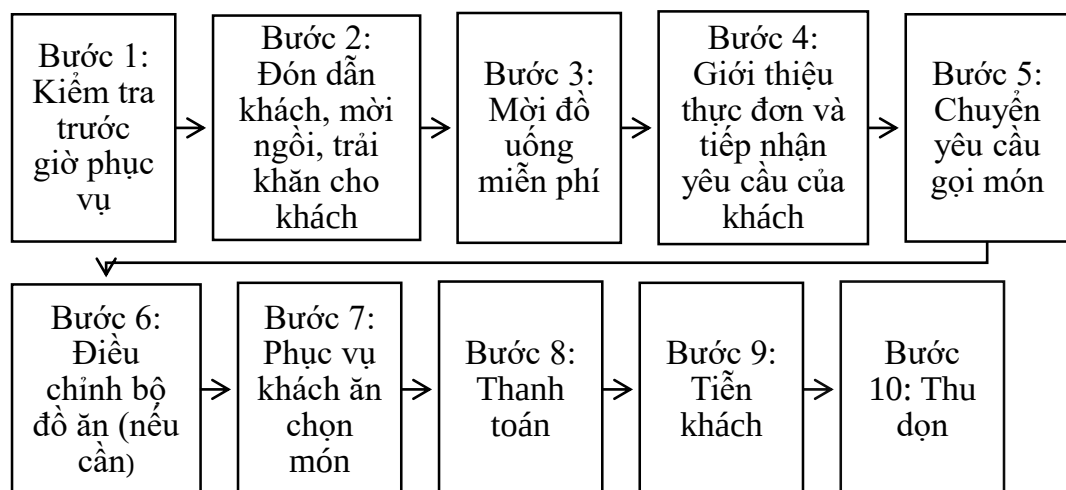
tư vấn phù hợp, đồng thời ghi nhận order chính xác và truyền đạt kịp thời đến bộ phận bếp. Vì mỗi món được chế biến riêng theo yêu cầu, thời gian phục vụ có thể khác nhau giữa các bàn hoặc giữa các món trong cùng một bàn, do đó đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận.

Bên cạnh đó, phục vụ À la carte yêu cầu trình độ nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp cao hơn so với một số hình thức phục vụ khác. Nhân viên không chỉ thực hiện thao tác kỹ thuật đúng quy trình mà còn phải biết lắng nghe, giải thích thực đơn, xử lý yêu cầu thay đổi món, điều chỉnh khẩu vị hoặc đáp ứng các yêu cầu đặc biệt như ăn kiêng, dị ứng thực phẩm. Điều này làm cho quy trình phục vụ À la carte mang tính phức tạp và đòi hỏi sự chính xác cao trong từng khâu.

Như vậy, có thể khẳng định rằng phục vụ À la carte là hình thức phục vụ mang tính cá thể hóa, linh hoạt và tương tác cao, trong đó việc thu nhận và xử lý yêu cầu món riêng lẻ của khách là đặc trưng cốt lõi. Chính đặc điểm này tạo nên yêu cầu cao về kỹ năng nghiệp vụ, khả năng phối hợp và chất lượng phục vụ trong nhà hàng khách sạn.

1.4.3 Quy trình phục vụ À la carte tiêu chuẩn

Theo Hoàng Thị Thương và Trần Phương Thảo trong *Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng* (2012), quy trình phục vụ À la carte theo các bước sau:



Nguồn: Hoàng Thị Lan Hương, Trần Phương Thảo 2012

Sơ đồ 1.2: Quy trình phục vụ À la carte

Bước 1: Kiểm tra trước giờ phục vụ

Dáng mạo, trang phục cá nhân. Tiêu chuẩn đặt bàn, đồ dùng ăn uống, dụng cụ gia vị... Điều kiện phòng ăn: đèn, điều hòa, quạt thông gió... Chuẩn bị thực đơn, phiếu yêu cầu, dụng cụ phục vụ và dùng để ăn uống phải đủ mức kịp quay vòng khi sử dụng.

Bước 2: Đón dẫn khách, mời ngồi, trải khăn cho khách

Đón dẫn khách: Tươi cười, chủ động bước đến chào khách. Xin số phòng của khách (nếu khách lưu trú tại khách sạn). Giới thiệu, hỏi xem khách đã đặt bàn trước hay chưa. Dẫn khách đến bàn thích hợp trong phòng ăn, di bên trái phía trước khách giữ khoảng cách từ 1-2m.

Mời khách ngồi: Giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra. Đợi khách ngồi vào chỗ nhẹ nhàng đẩy ghế vào cho khách và nói “mời ngài ngồi”. Trải khăn cho khách: Xin phép khách, Đưa khăn ra phía sau, mở khăn. Trải khăn đã gấp chéo lên đùi cho khách.

Bước 3: Mời đồ uống miễn phí

Nhân viên phục vụ tiến đến phía khách, nhẹ nhàng xin phép trước khi rót. Rót khoảng 2/3 ly với dòng chảy đều, tránh làm đổ. Sau khi rót xong, nhân viên mời khách thưởng thức bằng thái độ lịch sự và chuyên nghiệp.

Bước 4: Giới thiệu thực đơn và tiếp nhận yêu cầu của khách

Chuẩn bị và kiểm tra phiếu ghi yêu cầu và bút viết theo quy định của nhà hàng. Ghi yêu cầu. Sau khi khách đã được xếp chỗ vừa ý người phục vụ trình thực đơn đã mở sẵn ở trong món khai vị và nói “Mời bà, ông chọn món ạ”. Đợi vài phút dành cho khách suy nghĩ rồi hỏi xem khách đã sẵn sàng gọi món hay chưa “Thưa, chúng tôi đã có thể tiếp nhận yêu cầu của quý bà, quý ông được chưa ạ”.

Nếu khách còn lưỡng lự chưa biết chọn món gì thì người phục vụ có thể gợi ý khách lựa chọn món. Có những món ăn lạ khách muốn tìm hiểu người phục vụ phải giải thích ngắn gọn để khách hiểu. Khi tiếp nhận yêu cầu của khách, tay phải cầm bút, tay trái cầm phiếu yêu cầu, đứng ngay ngắn ở bên phải hoặc phía trước mặt khách.

Viết yêu cầu của khách một cách rõ ràng, chính xác, dùng các từ viết tắt của nhà hàng. Các yêu cầu phải được ghi theo cách hệ thống hóa, bắt đầu từ người gần cửa nhất và theo chiều kim đồng hồ theo thứ tự (nữ giới, nam giới, người mời).

Ghi nhớ rõ: Số bàn; số khách; ngày; thời gian, tên người phục vụ

Khi viết yêu cầu phải hỏi rõ khách về cách chế biến để nhân viên nhà bếp chuẩn bị và ghi từng phần theo đúng cấu trúc của thực đơn. Yêu cầu các thông tin bổ sung. Kiểm tra mọi thứ hiện có và yêu cầu thêm các thông tin hoặc giới thiệu các món ăn thêm.

Khắc định lại yêu cầu:

Kiểm tra xem số lượng món ăn có phù hợp với số lượng

Người phục vụ phải nhắc lại yêu cầu đó để khách xác nhận là đúng

Thu lại thực đơn: Thu lại thực đơn từ khách sau khi họ đã chọn món xong, cảm ơn khách.

Bước 5: Chuyển yêu cầu gọi món

Kiểm tra xem tất cả các chi tiết trên phiếu yêu cầu có rõ ràng và chính xác không. Sửa lại nếu thấy cần thiết tại bàn phục vụ. Chuyển phiếu yêu cầu đến các bộ phận liên quan: Sau khi viết yêu cầu, phiếu được in làm 3 bản: bản 1 bản gửi nhà bếp, bản 2 gửi thu ngân, bản 3 giữ để phục vụ.

Bước 6: Điều chỉnh bộ đồ ăn (nếu cần)

Thu lại dụng cụ ăn không sử dụng: Nhân viên quan sát và xin phép khách trước khi thu dọn các dụng cụ không còn sử dụng trên bàn. Thao tác nhẹ nhàng, tránh gây tiếng động và đảm bảo giữ bàn ăn gọn gàng, sạch sẽ.

Bổ sung dụng cụ ăn cần thiết: Dựa vào món ăn tiếp theo hoặc nhu cầu của khách, nhân viên chủ động chuẩn bị và bổ sung đầy đủ dao, nĩa, muỗng hoặc các dụng cụ chuyên dụng. Dụng cụ được đặt đúng vị trí, đúng quy cách phục vụ.

Bước 7: Phục vụ khách ăn chọn món

Đặt đĩa bánh mì chung, đĩa bơ giữ bàn

Giới thiệu rượu vang trắng, mời rượu vang trắng, ưu tiên phụ nữ, trong trường hợp khách không dùng có thể mời nước giải khát.

Mời món khai vị súp từ phía khách. Mời bia hoặc nước lọc tùy theo yêu cầu của khách. Dọn dụng cụ ăn món súp từ phía phải khách. Đặt đĩa ăn món cá.

Rót thêm rượu vang trắng và mời món cá. Dọn dụng cụ ăn món cá từ phía tay phải khách. Giới thiệu rượu vang đỏ, mời rượu vang đỏ.

Mời món thịt.

Thu dụng cụ ăn sau khi khách san xong bao gồm đĩa đựng bánh mì, bơ, dao, đĩa ăn và các lọ gia vị. Lau sạch vụn bánh mì trên bàn

Mời món tráng miệng. Phục vụ trà hoặc cà phê

Bước 8: Thanh toán

Viết phiếu thanh toán: Nhân viên kiểm tra lại toàn bộ order, đảm bảo các món ăn, đồ uống và dịch vụ phát sinh được ghi nhận đầy đủ, chính xác. Sau đó in phiếu thanh toán và kiểm tra lại lần cuối trước khi mang ra cho khách.

Tích kê: Nhân viên đặt phiếu thanh toán vào bìa/kẹp bill và nhẹ nhàng mang đến bàn, xin phép khách kiểm tra. Phiếu được đặt gọn gàng, đúng chiều để khách dễ theo dõi thông tin.

Thanh toán công khai, chính xác, rõ ràng

Bước 9: Tiễn khách

Khi khách kết thúc bữa ăn và chuẩn bị rời khỏi nhà hàng, nhân viên phục vụ chủ động hỗ trợ khách rời bàn, đồng thời gửi lời cảm ơn vì đã sử dụng dịch vụ. Nhân viên thể hiện thái độ lịch sự, thân thiện và chuyên nghiệp, chào tạm biệt khách theo đúng tiêu chuẩn phục vụ, đồng thời bày tỏ mong muốn được tiếp tục đón tiếp khách trong những lần ghé thăm tiếp theo.

Bước 10: Thu dọn

Đồ vải: Thu gom khăn bàn, khăn ăn, khăn phục vụ sau khi khách rời bàn; kiểm tra tình trạng sạch bẩn và phân loại trước khi chuyển về bộ phận giặt là.

Đồ thủy tinh: Thu dọn ly, tách một cách cẩn thận, tránh va chạm gây vỡ hoặc tiếng ồn. Sắp xếp ngay ngắn vào khay chuyên dụng và chuyển về khu vực rửa theo quy định.

Đồ kim loại: Thu gom dao, nĩa, muỗng và các dụng cụ kim loại còn lại trên bàn; kiểm đếm đầy đủ trước khi đưa về khu vực vệ sinh. Tránh làm rơi hoặc gây tiếng động lớn trong quá trình thu dọn.

Đồ sành sứ: Thu dọn chén, đĩa, bát theo thứ tự gọn gàng, hạn chế chồng quá cao để tránh đổ vỡ. Chuyển về khu vực rửa và kiểm tra tình trạng nứt, mẻ để xử lý theo quy định.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 đã trình bày cơ sở lý luận về bộ phận nhà hàng trong khách sạn và quy trình phục vụ À la carte. Nội dung chương đã làm rõ khái niệm, vai trò, nhiệm vụ và các hình thức phân loại nhà hàng trong khách sạn. Đồng thời, chương cũng phân tích các bước cơ bản trong quy trình phục vụ nhà hàng và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ như cơ sở vật chất, đội ngũ nhân viên, quy trình phục vụ và khả năng xử lý phàn nàn của khách hàng.

Bên cạnh đó, chương đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận liên quan đến hình thức phục vụ À la carte, bao gồm khái niệm, đặc điểm và quy trình phục vụ tiêu chuẩn. Đây là cơ sở quan trọng để phân tích và đánh giá thực trạng quy trình phục vụ À la carte tại nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre trong chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ À LA CARTE TẠI NHÀ HÀNG THUỘC KHÁCH SẠN WINK DANANG CENTRE

2.1. Tổng quan về khách sạn Wink Danang Centre

2.1.1 Thông tin và vị trí của khách sạn Wink Danang Centre

Tên khách sạn: Wink Danang Centre

Địa chỉ: Số 178 Đường Trần Phú, Phước Ninh, Hải Châu, Đà Nẵng, Việt Nam

Điện thoại: (+84) 0236 3831 999

Website: <https://wink-hotels.com/hotel/wink-hotel-danang-centre-2/>

Email: book.danangcentre@wink-hotels.com

Logo của khách sạn:



Nguồn: <https://www.facebook.com/WinkHotelDanangCentre/>

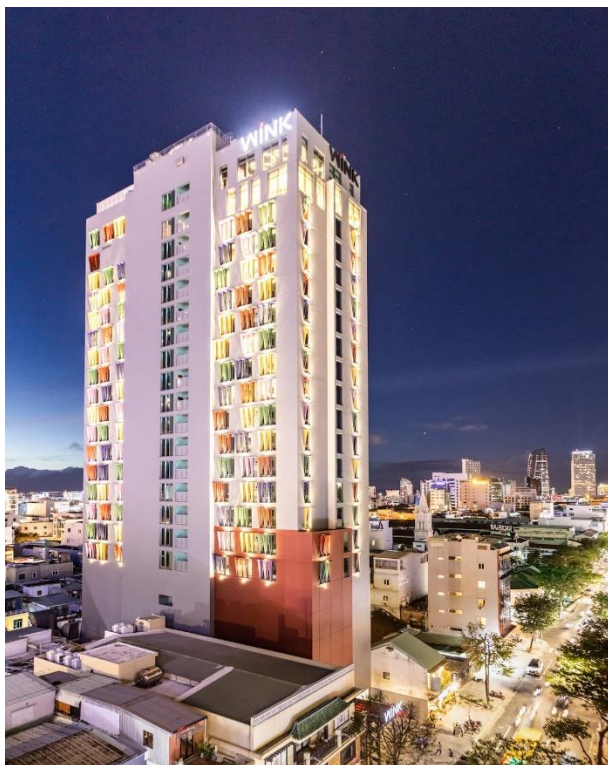
Hình 2.1: Logo của khách sạn Wink Danang Centre

Wink Hotels là một thương hiệu khách sạn mang phong cách sống (lifestyle) do Indochina Capital hợp tác cùng Kajima Corporation (Nhật Bản) phát triển. Đây là thương hiệu khách sạn nội địa đầu tiên của Việt Nam theo tiêu chuẩn quốc tế với định hướng thiết kế hiện đại, công nghệ cao và thân thiện với môi trường.

Wink Hotel Danang Centre là khách sạn thuộc phân khúc 4 sao, tọa lạc tại trung tâm thành phố Đà Nẵng, khu vực có vị trí thuận lợi cho hoạt động du lịch và công tác. Khách sạn được đầu tư và vận hành theo mô hình “lifestyle hotel”, hướng đến nhóm khách trẻ, khách doanh nhân và khách du lịch tự do với phong cách phục vụ hiện đại, linh hoạt và ứng dụng công nghệ. Với quy mô hơn 200 phòng nghỉ được thiết kế theo phong cách tối giản, năng động, khách sạn cung cấp đầy đủ các tiện ích như khu vực nhà hàng phục vụ ẩm thực, quầy bar trên cao, phòng tập thể hình và không gian làm việc chung. Nhờ vị trí trung tâm cùng định vị thương hiệu rõ ràng, Wink Hotel Centre không chỉ đáp ứng nhu cầu lưu trú mà còn chú trọng nâng cao trải

nghiệm dịch vụ, trong đó bộ phận nhà hàng giữ vai trò quan trọng trong việc tạo dựng hình ảnh và chất lượng phục vụ của khách sạn.

2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển



Nguồn: <https://wink-hotels.com/>

Hình 2.2: Khách sạn Wink Danang Centre

Wink Danang Centre chính thức khai trương vào ngày 30 tháng 11 năm 2022, đặt tại địa chỉ 178 Trần Phú, quận Hải Châu, Đà Nẵng. Đây là khách sạn thứ hai trong chuỗi Wink Hotels. Với tổng cộng 244 phòng rộng 20 tầng, diện tích hơn 11.500 m², khách sạn mang phong cách thiết kế năng động, trẻ trung nhưng vẫn tinh tế và tiết kiệm không gian.

Thiết kế do AW² architecture & interiors (Pháp) đảm nhận, kết hợp yếu tố văn hóa phố thị Việt Nam với phong cách tối giản hiện đại. Phòng được bố trí hợp lý, tận dụng ánh sáng tự nhiên từ cửa kính cao suốt trần. Nội thất nổi bật gồm thảm, gối, đồ trang trí mang bảng màu đặc trưng của Wink.

Với các tiện ích trải dài trên nhiều tầng:

Tầng 19: sky lobby "Wink Space" với quầy 24/7 Wink Bar, khu Grab & Go tự phục vụ.

Tầng 20: khu coworking với Toong, phòng gym, và dịch vụ giặt ủi 24/7.

Tầng trệt có East West Bar, café & buffet nhẹ, và Brothers Men's Boutique Salon.

Với sứ mệnh Wink định vị là “community hub” - nơi kết nối khách với tinh hoa Đà Nẵng: du lịch, ẩm thực, giải trí. Khách có thể tương tác với đội ngũ Wink Guides 24/7 qua WhatsApp hoặc Zalo để nhận gợi ý địa phương.

Khách sạn đã đạt chứng nhận LEED Gold, phù hợp với hướng du lịch bền vững của TP. Đà Nẵng.

Tầm nhìn của Wink Hotel Danang Cetre là trở thành thương hiệu khách sạn nội địa đầu tiên của Việt Nam đạt tiêu chuẩn quốc tế, mang đến trải nghiệm hiện đại, gần gũi và từng bước mở rộng thành chuỗi khách sạn trẻ trung, năng động trên khắp Việt Nam và vươn ra khu vực Đông Nam Á.

2.1.3 Lĩnh vực hoạt động và tiện nghi dịch vụ của khách sạn

2.1.3.1 Lĩnh vực hoạt động

Dịch vụ lưu trú (Lodging): Khách sạn quản lý 244 phòng nghỉ với nhiều hạng phòng khác nhau như Wink Lite, Wink Luxe và Wink Live© One-bedroom Suite, đáp ứng đa dạng nhu cầu của khách công tác, khách du lịch cá nhân, cặp đôi và gia đình. Đặc biệt, khách sạn áp dụng mô hình “STAY 24”, cho phép khách lưu trú linh hoạt trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm nhận phòng thay vì cố định theo khung giờ truyền thống. Các phòng được trang bị đầy đủ tiện nghi hiện đại như hệ thống khóa thông minh, TV màn hình phẳng, Wi-Fi tốc độ cao, điều hòa và khu vực làm việc, mang lại sự tiện nghi và thoải mái cho khách hàng.

Dịch vụ Ẩm thực (F&B): Khách sạn vận hành Wink Bar tại tầng 19 với không gian hiện đại, nơi khách có thể thưởng thức các loại đồ uống, cocktail và ngắm nhìn toàn cảnh thành phố. Bên cạnh đó, khu vực Grab & Go phục vụ đa dạng các loại đồ ăn nhẹ, thức uống và nhu yếu phẩm 24/7, đáp ứng nhu cầu của khách bất kỳ thời điểm nào trong ngày. Khách sạn còn cung cấp buffet sáng với thực đơn phong phú, kết hợp giữa các món ăn địa phương và quốc tế, góp phần nâng cao trải nghiệm ẩm thực cho khách lưu trú.

Tiện ích hỗ trợ 24/7: Nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng hiện đại, khách sạn cung cấp hệ thống tiện ích hoạt động liên tục 24/7 bao gồm không gian làm việc chung (coworking space), phòng tập thể dục (gym) và khu giặt là tự phục vụ (laundromat). Không gian coworking được thiết kế hiện đại, trang bị đầy đủ bàn làm

việc, ổ cắm điện và kết nối Internet tốc độ cao, phù hợp cho khách công tác hoặc làm việc từ xa. Phòng gym được trang bị các thiết bị tập luyện cơ bản giúp khách duy trì thói quen rèn luyện sức khỏe trong suốt thời gian lưu trú. Khu giặt là tự phục vụ mang đến sự thuận tiện cho khách lưu trú dài ngày, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

2.1.3.2 Tiện nghi dịch vụ của khách sạn

Khách sạn là tòa nhà 20 tầng với 244 phòng, cung cấp nhiều tiện nghi và dịch vụ hiện đại.

Nhận/trả phòng linh hoạt: Chính sách “Stay24” cho phép khách nhận và trả phòng đúng 24 giờ sau thời điểm nhận phòng.

Âm thực & đồ uống: Tầng 19 có quầy Wink Bar và Wink Space hoạt động 24/7. Khách sạn còn có quầy Grab & Go với đồ ăn nhẹ và các nhu yếu phẩm. Bữa sáng miễn phí được phục vụ cho khách.

Thể thao & giặt là: Phòng gym mở cửa 24/7 nằm ở tầng 20, cùng với khu giặt tự phục vụ.

Công nghệ: Phòng được trang bị hiện đại với cách âm tốt và Smart TV có các dịch vụ phát trực tuyến.

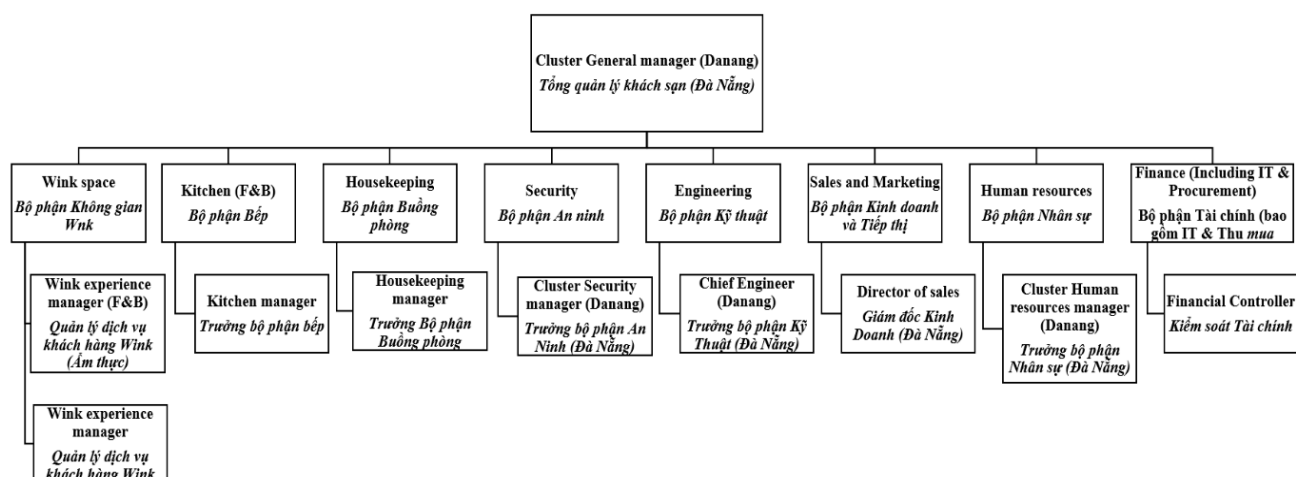
Không gian làm việc chung: Tầng 20 có không gian coworking dành cho khách lưu trú.

Chính sách thú cưng: Khách sạn cho phép mang theo thú cưng (có phụ phí) với các quy định riêng về khu vực công cộng và việc giám sát.

Kiosk tự động: Hệ thống kiosk tự phục vụ giúp khách nhận và trả phòng nhanh chóng, dễ dàng.

Xe buýt đưa đón bãi biển miễn phí: Khách sạn cung cấp dịch vụ đưa đón hằng ngày miễn phí đến Maia Beach Bar.

2.1.4 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn



Nguồn: Bộ phận Nhân sự khách sạn Wink Danang Centre

Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn Wink Hotel Danang Centre

2.1.5 Mô tả chức năng nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn

Chức năng của Tổng quản lý khách sạn

Điều hành và phối hợp các bộ phận để đạt mục tiêu lợi nhuận, xây dựng kế hoạch phát triển, đồng thời đảm bảo dịch vụ đạt chuẩn, khách hàng hài lòng và khách sạn tuân thủ đúng các quy định pháp luật. Ngoài ra, Tổng quản lý còn đại diện khách sạn trong quan hệ đối ngoại, phát triển thương hiệu và xây dựng văn hóa doanh nghiệp.

Chức năng của Bộ phận Không gian Wink

Tiền sảnh: là một trong các bộ phận trong khách sạn có vai trò quan trọng trong việc giao tiếp và tạo mối quan hệ với khách hàng, nhà cung cấp và đối tác. Vị trí này chính là cầu nối giữa khách hàng và các dịch vụ của khách sạn, cũng như giữa các bộ phận nội bộ; hỗ trợ quản lý trong việc tư vấn và đưa ra góp ý về tình hình khách sạn, nhu cầu thị trường và xu hướng tương lai.

Âm thực: phục vụ nhu cầu ăn uống của khách lưu trú tại khách sạn, đồng thời đóng góp lớn vào doanh thu và thúc đẩy thương hiệu chung của khách sạn.

Nhiệm vụ của Bộ phận Không gian Wink

Tiền sảnh: Đón tiếp, nhận, giải quyết mọi yêu cầu của khách hàng và chuyển thông tin của khách hàng đến các bộ phận liên quan; hướng dẫn khách và thực hiện các thủ tục đăng ký, trả phòng; thu phí nếu khách hàng sử dụng các sản phẩm và dịch

vụ khác trong khách sạn. Đồng thời, bộ phận này còn có nhiệm vụ lưu trữ thông tin của khách lên hệ thống, báo cáo tình hình hoạt động cho quản lý, liên kết và hỗ trợ các bộ phận khác để hoàn thành nhiệm vụ.

Âm thực: Quản lý và giám sát tất cả các hoạt động của quầy bar, đảm bảo tiêu chuẩn sản phẩm và dịch vụ được duy trì; chịu trách nhiệm pha chế đồ uống theo yêu cầu của khách tại quầy bar; phục vụ thực khách tại nhà hàng, từ tiếp đón đến bưng bê đồ ăn và đồ uống. Ngoài ra, vị trí này còn có nhiệm vụ đảm bảo an toàn thực phẩm, tuân thủ các quy định vệ sinh.

Chức năng của Bộ phận Buồng phòng

Bộ phận Buồng phòng được coi là nền tảng của dịch vụ lưu trú, đảm bảo rằng các phòng đều sạch sẽ, thoải mái và đáp ứng đúng tiêu chuẩn của khách sạn. Vị trí này cũng liên kết chặt chẽ với bộ phận Không gian Wink để cung cấp dịch vụ liên quan đến việc đón tiếp và chăm sóc khách hàng.

Nhiệm vụ của bộ phận Buồng phòng

Bộ phận Buồng phòng thực hiện việc chuẩn bị buồng và đảm bảo phòng luôn sẵn sàng đón khách, phục vụ riêng cho khách VIP; thực hiện vệ sinh hàng ngày của buồng phòng và các khu vực công cộng; kiểm tra tình trạng phòng, thiết bị và vật dụng khi thực hiện vệ sinh; nhận và giao các dịch vụ phục vụ khách, báo cáo vấn đề liên quan cho bộ phận Không gian Wink; nắm bắt tình hình khách thuê phòng và phối hợp chặt chẽ với các bộ phận khác để phục vụ khách hàng một cách tốt nhất.

Chức năng của bộ phận Bếp

Bộ phận bếp trong khách sạn đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp các món ăn ngon và đáp ứng nhu cầu ẩm thực của khách hàng.

Nhiệm vụ của bộ phận Bếp

Chịu trách nhiệm điều hành và giám sát toàn bộ hoạt động của bộ phận bếp; đảm bảo chất lượng và vệ sinh an toàn thực phẩm, quản lý hàng hóa, công cụ cũng như đào tạo nhân viên bếp; chế biến món ăn, sáng tạo thực đơn và giám sát công việc nấu nướng cũng như kiểm soát và xử lý sự cố phát sinh trong quá trình nấu.

Chức năng của bộ phận kinh doanh tiếp thị

Bộ phận này có chức năng nghiên cứu thị trường, xây dựng chiến lược kinh doanh và tiếp thị, tìm kiếm và duy trì mối quan hệ với các khách hàng tiềm năng và hiện tại của khách sạn.

Nhiệm vụ của bộ phận kinh doanh tiếp thị

Lập và triển khai kế hoạch kinh doanh, nghiên cứu thị trường và xu hướng khách hàng để xây dựng chiến lược phù hợp; quản lý quảng bá thương hiệu, quảng cáo và thúc đẩy bán hàng; theo dõi và nhắc nhở bộ phận kinh doanh về kế hoạch đề ra, tiếp đón khách hàng khi đến văn phòng; tìm kiếm, khai thác khách hàng sử dụng dịch vụ nhà hàng, hội nghị và tiệc.

Chức năng của bộ phận tài chính

Tài chính: Quyết định chiến lược về tài chính của khách sạn, tìm kiếm, quản lý, và đảm bảo nguồn vốn cần thiết cho hoạt động khách sạn. Bên cạnh đó, vị trí này còn theo dõi, quản lý và báo cáo sổ sách thu, chi, công nợ.

IT: có chức năng quản trị hệ thống website và server; quản lý hệ thống máy tính trong văn phòng; quản lý mạng LAN nội bộ và Wifi; quản lý và bảo trì máy tính, máy in, quản lý tổng đài, hệ thống Wifi, kỹ thuật số của TV và hệ thống âm thanh; hỗ trợ nhân viên và khách hàng về các vấn đề liên quan đến máy tính và mạng

Nhiệm vụ của bộ phận tài chính

Tài chính: Kiểm soát biến động tài chính khách sạn; lập chứng từ xác định kết quả kinh doanh của toàn khách sạn và của từng bộ phận; quản lý và giám sát thu, chi nhằm ngăn chặn thất thoát hoặc rủi ro tài chính.

IT: Bộ phận này chịu trách nhiệm toàn bộ các vấn đề liên quan đến Công nghệ thông tin trong khách sạn, quản lý và vận hành hệ thống máy tính, mạng LAN, internet, Wifi, và thiết bị ngoại vi. Đồng thời, hỗ trợ nhân viên và khách lưu trú về các vấn đề liên quan đến công nghệ thông tin.

Chức năng của bộ phận nhân sự

Quản lý, tuyển dụng và duy trì nguồn nhân lực đủ chất lượng để đáp ứng yêu cầu của hoạt động kinh doanh; đào tạo và phát triển; quản lý lương thưởng và phúc lợi; quản lý hồ sơ và thủ tục hành chính; xây dựng văn hóa doanh nghiệp.

Nhiệm vụ của bộ phận nhân sự

Tổ chức và sắp xếp cán bộ, nhân viên; ban hành các thể chế, quy chế làm việc; đánh giá, theo dõi quá trình làm việc của nhân viên các bộ phận và tiếp nhận ý kiến từ cấp trên cũng như thực hiện các biện pháp cần thiết để cải thiện hiệu suất làm việc; tổ chức tuyển dụng và đào tạo nhân viên. Xây dựng và thực hiện các chương trình đào tạo, phát triển kỹ năng cho nhân viên để nâng cao năng lực và hiệu suất làm việc.

Xây dựng và quản lý các chính sách lương, thưởng, phụ cấp và các chế độ phúc lợi khác để đảm bảo quyền lợi cho nhân viên. Lưu trữ hồ sơ nhân viên, quản lý hợp đồng lao động, thực hiện các thủ tục giấy tờ liên quan đến nhân sự. Góp phần xây dựng và duy trì một môi trường làm việc tích cực, tạo dựng văn hóa doanh nghiệp mạnh mẽ và gắn kết.

Chức năng của bộ phận nhân sự

Quản lý và giám sát các hệ thống kỹ thuật và thiết bị trong khách sạn để đảm bảo vận hành suôn sẻ và không gặp sự cố.

Nhiệm vụ của bộ phận nhân sự

Kiểm tra, bảo trì thường xuyên các thiết bị trong khách sạn; sửa chữa các công cụ, thiết bị khi có yêu cầu từ bộ phận khác; thực hiện công việc trang trí sân khấu, chuẩn bị âm thanh cho hội trường, hội thảo khi có yêu cầu.

Chức năng của bộ phận an ninh

Đảm bảo an toàn cho khách hàng, tài sản của khách sạn và cả khách hàng, đồng thời chịu trách nhiệm về an ninh trong toàn bộ khách sạn.

Nhiệm vụ của bộ phận an ninh

Thực hiện tuần tra và canh gác theo ca, luôn ở tư thế sẵn sàng để xử lý mọi sự cố an ninh; trông giữ xe cho khách và nhân viên các bộ phận khác của khách sạn; hỗ trợ bộ phận Không gian Wink trong việc hướng dẫn và chuyển hành lý của khách vào và ra khỏi khách sạn; hỗ trợ các bộ phận khác trong khách sạn để đảm bảo an toàn và hiệu quả

2.2. Khái quát tình hình hoạt động của khách sạn Wink Danang Centre

2.2.1 Tình hình kinh doanh của khách sạn

2.2.1.1 Dịch vụ lưu trú

Khách sạn Wink Danang Centre cung cấp dịch vụ lưu trú với tổng cộng 244 phòng tiêu chuẩn quốc tế, được thiết kế hiện đại, tối giản nhưng tiện nghi, phù hợp với phong cách sống năng động của khách hàng trẻ và khách công vụ. Các phòng nghỉ được trang bị đầy đủ tiện ích như hệ thống điều hòa, Wi-Fi tốc độ cao, TV thông minh và khu vực làm việc riêng nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi cũng như làm việc của khách lưu trú. Bên cạnh đó, khách sạn ứng dụng công nghệ số trong nhiều khâu phục vụ, mang đến trải nghiệm lưu trú thuận tiện, nhanh chóng và hiện đại. Với vị trí trung tâm thành phố, khách sạn còn tạo điều kiện thuận lợi cho du khách trong việc

di chuyển đến các điểm tham quan, mua sắm và khu vực kinh doanh quan trọng của Đà Nẵng.

Bảng 2.1: Thông tin dịch vụ lưu trú tại khách sạn Wink Danang Centre

Loại phòng	Hình ảnh
Premier Queen City View Diện tích: 20 M² Giường: QUEEN/TWIN	
Phòng Premier Nhìn Ra Thành Phố Diện tích: 20 M² Giường: 2 Giường Đơn	
Phòng Gia Đình Signature Wink Nhìn Ra Thành Phố Diện tích: 30 m² Giường: 1 giường đôi lớn, 1 giường tầng	
Phòng Deluxe 2 Giường Đơn Diện tích: 20 m² Giường: 2 giường đơn	

Phòng Deluxe Có Giường Cỡ Queen Diện tích: 20 m² Giường: 1 giường đôi lớn	
---	--

Nguồn: Khách sạn Wink Danang Centre

2.2.1.2 Dịch vụ ẩm thực

Wink Bar (tầng 19) - Quầy bar Wink (tại tầng 19)

Không gian bar – lounge phục vụ 24/7, mang lại sự linh hoạt cho khách. Tại đây có các loại đồ uống, cocktail, bia, cà phê và một số món ăn nhẹ. Đây cũng là nơi khách có thể giao lưu, làm việc hoặc thư giãn với tầm nhìn toàn cảnh trung tâm Đà Nẵng. Khách sạn phục vụ buffet sáng nhẹ tại khu vực café với thực đơn gọn gàng nhưng đa dạng. Phong cách phục vụ nhanh gọn, tiết kiệm thời gian nhưng vẫn đảm bảo đủ năng lượng cho một ngày làm việc hoặc du lịch.



Hình 2.3: Hình ảnh Nhà hàng – Wink Danang Centre

Nguồn: <https://wink-hotels.com/hotel/wink-hotel-danang-centre-2/>

Grab & Go Counter - Quầy phục vụ đồ ăn, thức uống mang đi

Quầy phục vụ nhanh, sẵn sàng 24/7 với các loại đồ ăn nhẹ, bánh sandwich, salad, nước uống đóng chai và cà phê. Khách có thể tự chọn và thanh toán tiện lợi, phù hợp cho những ai bận rộn hoặc cần mang đi.



Hình 2.4: Quầy Grab Go của nhà hàng – Wink Danang Centre

Nguồn: <https://wink-hotels.com/hotel/wink-hotel-danang-centre-2/>

East West Bar - Quầy bar East West

Một không gian kết hợp café, bar và ẩm thực nhẹ, nơi khách có thể thưởng thức cà phê rang xay, bia thủ công (craft beer) và một số món ăn địa phương hiện đại. Đây cũng là điểm nhân tạo sự kết nối giữa khách sạn và cộng đồng địa phương.



Nguồn: <https://www.facebook.com/eastwestatwinkdanangcentre/>

Hình 2.5: East West Bar - Wink Danang Centre

2.2.2 Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn

**Bảng 2.2: Tình hình hoạt động kinh doanh của Wink Danang Centre
giai đoạn 2024 – 2025**

Chỉ tiêu	2024	2025	Chênh lệch
Số phòng được thuê (%)	61,5%	65,2%	6%
Giá phòng bình quân theo ngày (VND)	1.245.000	1.717.000	38%
Tổng doanh thu (VND)	21.350.000.000	28.820.000.000	35%
Lợi nhuận gộp từ hoạt động kinh doanh (VND)	4.950.000.000	10.000.000.000	102%

Nguồn: Phòng tài chính – Wink Danang Centre

Nhận xét:

Tình hình hoạt động kinh doanh của khách sạn Wink Danang Centre trong giai đoạn 2024 - 2025 có sự tăng trưởng tích cực. Cụ thể, tổng doanh thu của khách sạn tăng từ 21,35 tỷ đồng năm 2024 lên 28,82 tỷ đồng năm 2025, tương đương tăng 35%. Sự gia tăng này cho thấy hoạt động kinh doanh của khách sạn có sự cải thiện đáng kể, trong đó sự tăng trưởng về công suất phòng và giá phòng bình quân đã góp phần quan trọng vào việc nâng cao doanh thu.

Bên cạnh đó, số phòng được thuê tăng từ 61,5% lên 65,2%, tăng 6%, phản ánh lượng khách lưu trú tại khách sạn có xu hướng tăng. Đồng thời, giá phòng bình quân theo ngày tăng 38%, từ 1.245.000 VNĐ lên 1.717.000 VNĐ, cho thấy khách sạn đã có sự điều chỉnh về giá bán phù hợp với nhu cầu thị trường và khả năng chi trả của khách hàng.

Đáng chú ý, lợi nhuận gộp từ hoạt động kinh doanh tăng mạnh 102%, từ 4,95 tỷ đồng lên 10 tỷ đồng. Mức tăng trưởng này cao hơn tốc độ tăng doanh thu, cho thấy khách sạn không chỉ mở rộng hoạt động kinh doanh mà còn cải thiện hiệu quả kiểm soát chi phí và tối ưu hóa nguồn lực trong quá trình vận hành.

Nhìn chung, giai đoạn 2024 - 2025 cho thấy Wink Danang Centre đang có sự phát triển ổn định với sự gia tăng về lượng khách, doanh thu và hiệu quả kinh doanh. Đây là cơ sở thuận lợi để khách sạn tiếp tục đầu tư nâng cao chất lượng dịch vụ, đặc biệt là dịch vụ ăn uống À la carte nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu và sự hài lòng của

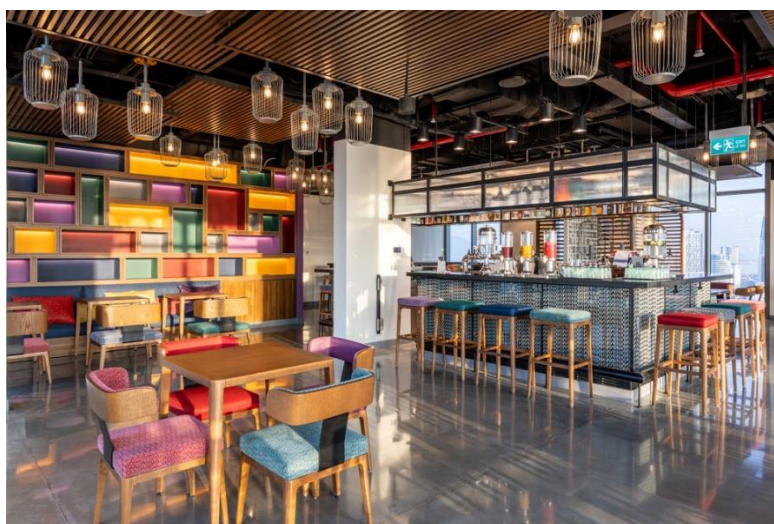
khách hàng.

2.3. Thực trạng quy trình phục vụ À la carte tại nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre

2.3.1 Tổng quan về nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre

2.3.1.1 Giới thiệu chung về nhà hàng

Bộ phận Nhà hàng của Khách sạn Wink Hotel Danang Centre là một trong những bộ phận quan trọng trong hoạt động kinh doanh dịch vụ của khách sạn, đảm nhận nhiệm vụ cung cấp các bữa ăn và đồ uống chất lượng cao cho khách lưu trú cũng như khách vắng lai. Với tiêu chuẩn phục vụ theo phong cách hiện đại, năng động và thân thiện.



Nguồn: <https://bookingtravel.com.vn/khach-san/wink-hotel-danang-centre-en/>

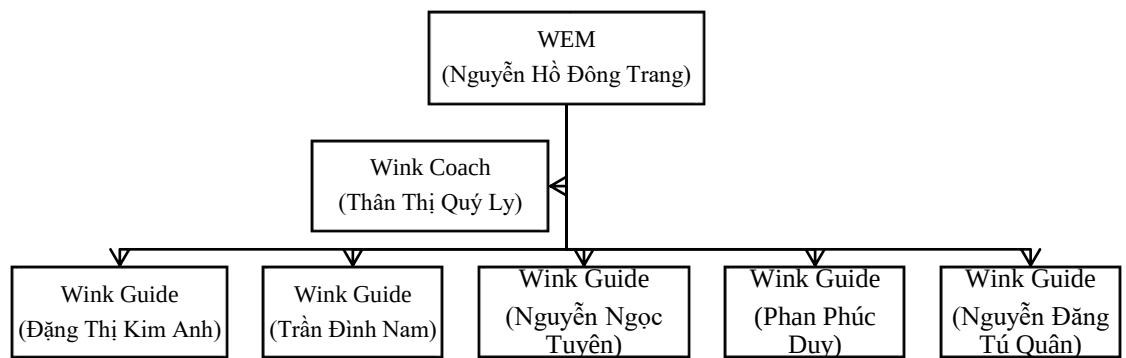
Hình ảnh 2.6: Không gian nhà hàng Wink Danang Centre

Mọi hoạt động tại Wink Hotel Danang Centre đều được diễn ra tại Wink Space ở tầng 19. Từ thủ tục nhận – trả phòng, cho đến Wink Bar mở bán 24/7 , cùng khu vực Grab & Go nơi du khách có thể mua đồ ăn nhẹ, đồ uống, đồ dùng với giá như ở cửa hàng tiện lợi.

Không gian nhà hàng được thiết kế mở, ấm cúng và thoải mái, tạo điều kiện thuận lợi cho cả việc dùng bữa riêng tư lẫn các buổi gặp gỡ, hội họp.

Bộ phận Nhà hàng hoạt động với sự phối hợp nhịp nhàng giữa các vị trí như lễ tân nhà hàng, nhân viên phục vụ, nhân viên quầy bar, nhân viên bếp và quản lý. Tất cả đều hướng tới mục tiêu chung là mang lại dịch vụ nhanh chóng, chính xác, chuyên nghiệp, đồng thời giữ thái độ thân thiện và tạo cảm giác thoải mái cho khách.

2.3.1.2 Cơ cấu tổ chức của bộ phận nhà hàng



Nguồn: Bộ phận Nhân sự khách sạn Wink Danang Centre

Sơ đồ 2.2: Sơ đồ cơ cấu bộ phận Nhà hàng khách sạn Wink Danang Centre

Wink Coach

Wink Coach có nhiều vai trò khác nhau bao gồm là cầu nối, là một người huấn luyện..., cần đảm bảo được tất cả các Wink Guide nắm bắt và thể hiện được tinh thần Wink qua quá trình hướng dẫn đào tạo công việc hàng ngày.

Wink Coach tương tác, kết nối và hỗ trợ Wink Guides trong từng nhiệm vụ công việc, trao quyền và cho phép nhân viên thoải mái sáng tạo để mang lại những trải nghiệm tuyệt vời cho khách hàng.

Wink Coach sẽ luôn cổ vũ, động viên và hướng dẫn kịp thời những điều mà đội nhóm còn chưa nắm rõ trong công việc của họ bao gồm tất cả các nghiệp vụ liên quan FO, F&B...

Wink Coach quan tâm đến sự khác biệt trong tính cách của mỗi thành viên trong nhóm và kết nối với các đồng nghiệp của mình trên tinh thần tôn trọng sự khác biệt và đề cao giá trị cá nhân của mỗi người, tôn vinh văn hóa và nét Việt tại Wink.

Dưới sự hướng dẫn và đồng hành từ Wink Experience Manager, cũng như các kiến thức được trang bị thông qua các quy trình vận hành tiêu chuẩn đã được ban hành, Wink Coach chịu trách nhiệm quan sát và giám sát hoạt động hàng ngày tại Wink Space đảm bảo chất lượng dịch vụ Wink mang lại luôn đạt theo các tiêu chuẩn đã đặt ra.

Wink Coach còn là người chịu trách nhiệm chính cho toàn bộ vận hành tại Wink Space trong ca làm việc của mình và báo cáo trực tiếp cho Wink Experience Manager cũng như các bộ phận liên quan khác được biết trong trường hợp cần thiết.

Wink Guide

Với vai trò là Wink Guide là chìa khóa tạo ra trải nghiệm khác biệt tại Wink mà khách sạn muốn mang lại cho khách hàng. Wink Guide là một phần của “Cộng đồng chung”, có nhiệm vụ trao cho khách hàng cảm giác Wink là bạn, là ngôi nhà thứ hai của khách, và khách là một phần của “Cộng đồng chung” này.

Wink Guide đem đến cho khách hàng những trải nghiệm tuyệt vời, nắm bắt được tinh thần tự do phóng khoáng của những du khách hiện đại nhưng đồng thời cũng giữ gìn bản sắc, nét văn hóa của người Việt, cho khách tận hưởng được sự kết hợp hài hòa giữa yếu tố hiện đại và truyền thống đan xen từ thiết kế đến trang thiết bị cũng như dịch vụ mang tính cách mạng Wink.

Dưới sự hướng dẫn và đồng hành từ Wink Experience Manager và Wink Coach, cũng như các kiến thức được trang bị thông qua các quy trình vận hành tiêu chuẩn, Wink Guide có trách nhiệm đảm bảo các dịch vụ khách hàng nhận từ lúc khách đến cho đến lúc khách đi tại Wink là theo đúng tiêu chuẩn đề ra và tốt nhất. Đồng thời, đảm bảo vận hành, giữ gìn khu vực Wink Space theo những tiêu chuẩn đã được ban hành bởi Wink Hotels.

Wink Guide làm việc và báo cáo trực tiếp cho Wink Coach đồng thời chủ động hỗ trợ kịp thời các nghiệp vụ liên quan khác cho những đồng nghiệp của mình khi cần thiết.

2.3.1.3 Tình hình cơ sở vật chất

Bảng 2.3: Cơ sở vật chất tại Nhà hàng Wink Danang Centre

STT	Item	Quantity
1	Đĩa tròn cỡ nhỏ	338
2	Tô	95
3	Đĩa tròn cỡ lớn	259
4	Đĩa đựng nước chấm	150
5	Tô đựng cơm	131

6	Tô màu xanh navy (đựng gia vị set up BF) 15cm Bowl	20
7	Cốc đựng đồ ăn nhẹ	16
8	Cốc đựng đồ ăn nhẹ cỡ nhỏ	5
9	Bộ tách espresso màu đỏ kèm đĩa lót	30
10	Bộ tách espresso màu đen kèm đĩa lót	28
11	Bộ tách Cappuccino màu đỏ kèm đĩa lót	33
12	Bộ tách Cappuccino màu đen kèm đĩa lót	30
13	Ấm trà	1
14	Bình sữa G011	10
15	Bình sữa G012	11
16	Dao	257
17	Nĩa	355
18	Muỗng	307
19	Đũa	457
20	Muỗng cà phê	139
21	Muỗng tráng miệng	50
22	Muỗng soda	27
23	Kẹp gấp thức ăn buffet	11
24	Kẹp gấp thức ăn buffet	10
25	Kẹp gấp thức ăn buffet	16
26	Ly Rock	230
27	Ly Martini	22
28	Ly Champagne/Sparkling	47
29	Tall Glass	219
30	Ly vang đỏ	64
31	Ly vang trắng	64
32	Ly nước/ ép	171
33	Ly bia	62

34	Hũ thủy tinh Ocean nắp gỗ 650ml	28
35	Hũ đựng ngũ cốc	35
36	Hũ thủy tinh Ocean nắp gỗ 320ml	27
37	Mô hình 3D hũ đựng	21
38	Bình	19
39	Chai thủy tinh dùng cho phòng họp	6
40	Ly thủy tinh size L	6
41	Ly thủy tinh size M	23
42	Rock	45
43	Ly cao	82
44	Tray plastic 20 x 30cm - BLACK	48
45	Tray plastic 20 x 30cm - RED	45
46	Salt & pepper glass/chrome top	30
47	Ashtray - metal	18
48	Container for ice/wine	250
49	Rechargable Lights - Short	16
50	Wine Opener	1
51	Ghế LOUNGE	7
52	Ghế DINING	24
53	Ghế đôn thấp	13
54	Ghế đôn cao	68
55	Ghế đôn dài	2
56	Ghế sofa Wink	4
57	Bàn Games	2
58	Bàn ăn hình vuông	9
59	Bàn thấp hình chữ nhật	2
60	...	...

Nguồn: Wink Space (FB) - Wink Hotel Danang Centre

2.3.1.4 Chức năng của bộ phận nhà hàng

Cung cấp dịch vụ ăn uống cho khách, đảm bảo phục vụ đầy đủ bữa sáng, trưa, tối và các dịch vụ ăn uống theo yêu cầu cho khách lưu trú.

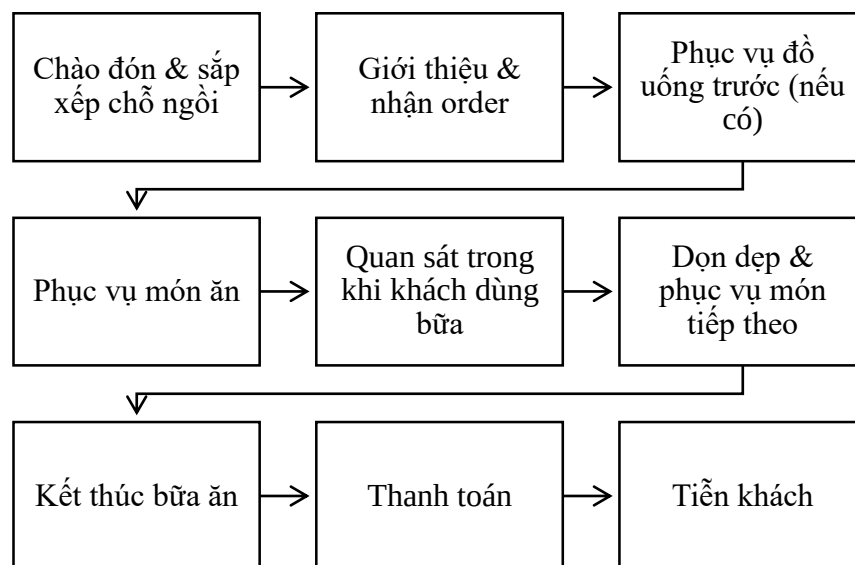
Đảm bảo chất lượng và an toàn thực phẩm, tuân thủ nghiêm ngặt các tiêu chuẩn vệ sinh và an toàn thực phẩm, duy trì hương vị ổn định, trình bày món ăn hấp dẫn và đáp ứng khẩu vị đa dạng của khách hàng trong và ngoài nước.

Góp phần xây dựng hình ảnh và thương hiệu khách sạn. Thông qua phong cách ẩm thực, thực đơn và không gian nhà hàng, phản ánh đẳng cấp của khách sạn; tạo điểm nhấn với món ăn hoặc đồ uống đặc trưng.

Chăm sóc và giữ chân khách hàng. Thông qua đội ngũ nhân viên phục vụ, tạo điểm chạm quan trọng trong trải nghiệm của khách; ghi nhận và xử lý phản hồi nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ; để lại ấn tượng tích cực, khuyến khích khách quay lại và giới thiệu cho người khác.

Đảm bảo tiêu chuẩn dịch vụ. Thiết lập và duy trì các quy trình phục vụ, thái độ và tác phong chuyên nghiệp; thường xuyên kiểm tra, đánh giá chất lượng dịch vụ để đáp ứng tiêu chuẩn của khách sạn.

2.3.2 Quy trình phục vụ À la carte của nhà hàng



Nguồn: Bộ phận nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre

Sơ đồ 2.3: Quy trình phục vụ À la carte của nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre

Chào đón & sắp xếp chỗ ngồi: Lễ tân/hostess chào khách, xác nhận số lượng khách. Dẫn khách đến bàn, kéo ghế, đưa khăn lạnh/nước chào mừng (nếu có). Trình thực đơn cho khách.

Giới thiệu & nhận order: Giới thiệu qua về nhà hàng, các món đặc trưng/đặc biệt trong ngày. Hỏi khách có yêu cầu về chế độ ăn (ăn chay, dị ứng, không cay...). Nhận order bằng cách: ghi chép/nhập trực tiếp vào POS. Lặp lại đơn để xác nhận với khách.

Phục vụ đồ uống trước (nếu có): Phục vụ rượu, cocktail, nước ngọt...Kiểm tra ly, khăn, dụng cụ đã sẵn sàng.

Phục vụ món ăn: Theo đúng thứ tự theo order của khách nếu có hoặc: Khai vị (appetizer/soup/salad), món chính (main course), tráng miệng (dessert). Đặt món từ bên tay trái của khách (đồ ăn) và dọn từ bên phải (nếu theo tiêu chuẩn fine dining). Đảm bảo phục vụ đồng thời cho cả bàn. Giải thích ngắn gọn món khi đặt trước khách.

Trong khi khách dùng bữa: Quan sát, refill nước uống/rượu kịp thời. Thay dao nĩa/muỗng khi cần. Hỏi khách “Everything is okay?” sau vài phút dùng món.

Dọn dẹp & phục vụ món tiếp theo: Dọn đĩa, ly thừa, lau crumbs (vụn bánh). Phục vụ món kế tiếp theo trình tự (hoặc món đã lên cùng lần)

Kết thúc bữa ăn: Đề nghị món tráng miệng/cà phê/trà. Phục vụ dessert và đồ uống đi kèm. Sau khi khách dùng xong, dọn toàn bộ bàn.

Thanh toán: Cung cấp bill khi khách yêu cầu. Thanh toán tại bàn hoặc quầy thu ngân. Kiểm tra tiền thừa/thẻ trước khi trả.

Tiễn khách: Cảm ơn khách, chào và tiễn ra cửa. Có thể gợi ý khách quay lại hoặc nhắc về chương trình khuyến mãi/lợi ích thành viên.

2.4 Đánh giá của khách hàng về quy trình phục vụ À la carte tại nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre

2.4.1 Phương pháp khảo sát và thu thập dữ liệu khách hàng

Để đánh giá quy trình phục vụ À la carte tại nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre, tác giả đã tiến hành khảo sát ý kiến khách hàng đã sử dụng dịch vụ tại nhà hàng. Việc khảo sát nhằm thu thập thông tin về mức độ hài lòng của khách hàng đối với các yếu tố trong quy trình phục vụ như thời gian phục vụ, thái độ nhân viên, cơ sở vật chất và khả năng giải quyết phàn nàn.

Khảo sát được thực hiện bằng hình thức phát phiếu trực tiếp cho khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ tại nhà hàng. Tổng số phiếu phát ra là 100 phiếu, thu về 98 phiếu hợp lệ để phục vụ cho quá trình phân tích.

Trong quá trình khảo sát, tác giả sử dụng thang đo Likert 5 mức độ để đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với quy trình phục vụ À la carte tại nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre. Cụ thể, 1- Rất không hài lòng, 2- Không hài lòng, 3- Bình thường, 4 - Hài lòng, 5 - Rất hài lòng.

2.4.2 Phân tích và đánh giá dữ liệu thu thập được

Để đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với quy trình phục vụ À la carte tại nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre, tác giả đã tiến hành thu thập và tổng hợp dữ liệu khảo sát từ khách hàng đã sử dụng dịch vụ. Dựa trên kết quả khảo sát tiến hành phân tích và đánh giá các tiêu chí liên quan đến chất lượng phục vụ của nhà hàng.

Khóa luận sử dụng thang đo Likert 5 mức độ. Do đó, kết luận đánh giá được đánh giá với 5 mức độ.

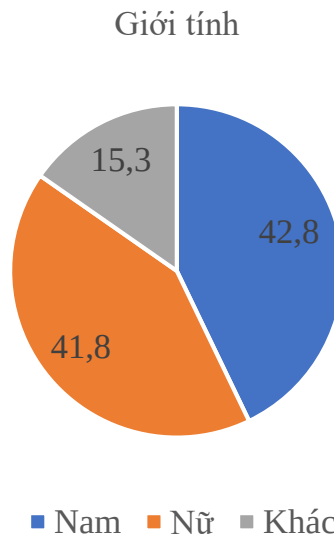
Bảng 2.4 : Ý nghĩa của từng giá trị trung bình

Giá trị trung bình	Ý nghĩa
1.0 – 1.8	Rất không tốt
1.8 – 2.6	Không tốt
2.6 – 3.4	Trung bình
3.4 – 4.2	Tốt
4.2 – 5.0	Rất tốt
Giá trị khoảng cách = (Giá trị lớn nhất – Giá trị nhỏ nhất) / n = (5-1) / 5 = 0.8	

(Nguồn: Lê Thái Phụng 2022)

2.4.2.1 Phân tích đặc điểm phiếu khảo sát

Biểu đồ 2.1: Cơ cấu giới tính của khách hàng tham gia khảo sát



Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng

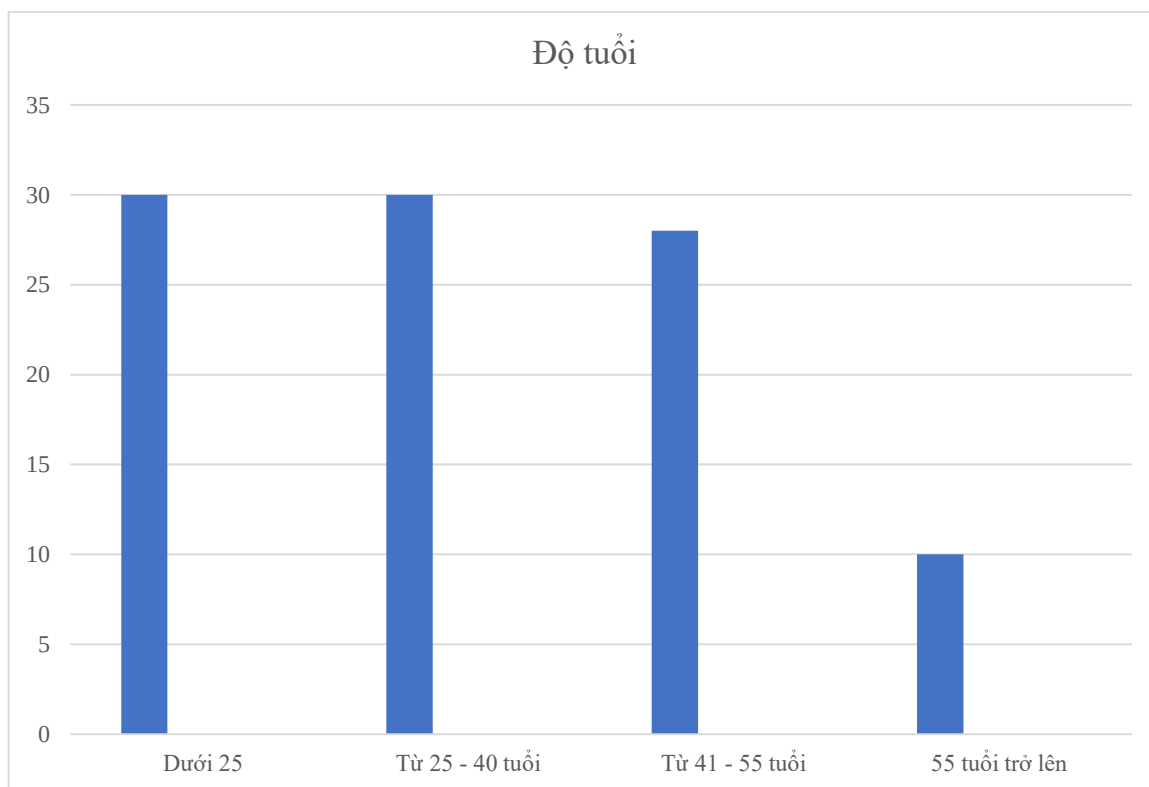
Nhận xét:

Qua kết quả khảo sát tại nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre, tác giả nhận thấy cơ cấu giới tính của khách hàng tham gia khảo sát có sự phân bố tương đối đồng đều. Cụ thể, khách hàng nam chiếm tỷ lệ cao nhất với 42,8%, tiếp đến là khách hàng nữ với 41,8%. Mức chênh lệch giữa hai nhóm chỉ khoảng 1%, cho thấy mẫu khảo sát phản ánh khá cân bằng ý kiến giữa nam và nữ trong quá trình đánh giá cảm nhận về dịch vụ tại nhà hàng.

Ngoài ra, nhóm khách hàng thuộc giới tính khác chiếm 15,3% tổng số người tham gia khảo sát. Mặc dù tỷ lệ này thấp hơn so với hai nhóm còn lại, nhưng vẫn thể hiện sự đa dạng trong đối tượng khách hàng sử dụng dịch vụ tại Wink Danang Centre.

Nhìn chung, cơ cấu giới tính của mẫu khảo sát tương đối hợp lý và đa dạng, góp phần giúp kết quả nghiên cứu phản ánh khách quan hơn về cảm nhận của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ tại nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre.

Biểu đồ 2.2: Cơ cấu độ tuổi của khách hàng tham gia khảo sát



Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng

Nhận xét:

Qua kết quả khảo sát tại nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre, tác giả nhận thấy khách hàng tham gia khảo sát chủ yếu thuộc nhóm tuổi dưới 55. Cụ thể, nhóm dưới 25 tuổi và nhóm từ 25 – 40 tuổi đều chiếm tỷ lệ cao nhất với 30%, cho thấy đây là nhóm khách hàng chính sử dụng dịch vụ tại nhà hàng – khách sạn.

Bên cạnh đó, nhóm khách hàng từ 41 – 55 tuổi chiếm 28%, phản ánh lượng khách trung niên cũng khá đáng kể. Trong khi đó, nhóm từ 55 tuổi trở lên chỉ chiếm 10%, là nhóm có tỷ lệ thấp nhất trong khảo sát.

Nhìn chung, cơ cấu độ tuổi của mẫu khảo sát tương đối đa dạng nhưng tập trung chủ yếu ở nhóm khách hàng trẻ và trung niên, phù hợp với đối tượng khách hàng mục tiêu của Wink Danang Centre.

2.4.2.2 Kết quả khảo sát đánh giá quy trình phục vụ À La carte

a. Đánh giá về quy trình phục vụ

Bảng 2.5: Đánh giá của khách hàng về quy trình phục vụ

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
1. Quá trình đón tiếp khách hàng diễn ra nhanh chóng và thân thiện	1	3	20	43	31	4.02	Tốt
2. Thời gian chờ đợi để được phục vụ (từ khi gọi món đến khi lên món đến bàn) hợp lý	12	42	24	15	5	2.58	Không tốt
3. Quy trình phục vụ tuân thủ đúng trình tự (từ chào hỏi, lấy món, thanh toán)	9	25	9	30	25	3.38	Trung bình
4. Món ăn được phục vụ đúng yêu cầu của khách hàng	0	2	8	40	48	4.37	Rất tốt
5. Quá trình thanh toán diễn ra nhanh chóng và không gặp sai sót	0	0	14	46	38	4.24	Rất tốt

Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng

Nhận xét:

Về quá trình đón tiếp khách hàng diễn ra nhanh chóng và thân thiện: Điểm trung bình đạt 4,02 (Tốt), cho thấy nhân viên có thái độ phục vụ tích cực và tạo được thiện cảm với khách hàng. Kết quả này có thể đến từ việc nhân viên được đào tạo kỹ năng giao tiếp và quy trình đón tiếp tương đối hiệu quả.

Về thời gian chờ đợi để được phục vụ: Điểm trung bình chỉ đạt 2,58 (Không tốt), phản ánh khách hàng chưa hài lòng về tốc độ phục vụ. Nguyên nhân có thể do số lượng nhân viên chưa đáp ứng nhu cầu vào giờ cao điểm hoặc quy trình chế biến món ăn còn chậm.

Về việc tuân thủ đúng trình tự phục vụ: Điểm trung bình đạt 3,38 (Trung bình), cho thấy quy trình phục vụ nhìn chung được thực hiện nhưng chưa đồng đều. Điều này có thể xuất phát từ sự thiếu nhất quán giữa các nhân viên hoặc áp lực công việc trong những thời điểm đông khách.

Về việc phục vụ món ăn đúng yêu cầu khách hàng: Điểm trung bình đạt 4,37 (Rất tốt), thể hiện nhà hàng kiểm soát tốt việc ghi nhận và thực hiện yêu cầu của khách. Kết quả này cho thấy sự phối hợp hiệu quả giữa nhân viên phục vụ và bộ phận bếp.

Về quá trình thanh toán: Điểm trung bình đạt 4,24 (Rất tốt), cho thấy việc thanh toán diễn ra nhanh chóng và ít xảy ra sai sót. Điều này có thể nhờ quy trình thanh toán rõ ràng và nhân viên có kinh nghiệm trong xử lý giao dịch.

b. Đánh giá về Đội ngũ nhân viên

Bảng 2.5: Đánh giá của khách hàng về đội ngũ nhân viên

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
1. Nhân viên phục vụ thân thiện, nhiệt tình và luôn mỉm cười	0	0	13	43	42	4.30	Rất tốt
2. Nhân viên có kiến thức về thực đơn và các dịch vụ của nhà hàng	17	24	12	32	13	3.00	Trung bình
3. Nhân viên xử lý tình huống một cách linh hoạt và hiệu quả	7	20	18	35	18	3.38	Trung bình
4. Nhân viên luôn chủ động hỗ trợ khách hàng khi có nhu cầu	0	1	10	39	48	4.37	Rất tốt
5. Nhân viên mặc đồng phục chỉnh tề và chuyên nghiệp	0	1	10	48	39	4.28	Rất tốt

Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng

Nhận xét:

Về tiêu chí nhân viên phục vụ thân thiện, nhiệt tình và luôn mỉm cười: Mức đánh giá rất cao với điểm trung bình 4,30 (Rất tốt), cho thấy khách hàng hài lòng với

thái độ phục vụ của nhân viên. Kết quả này phản ánh đội ngũ nhân viên có tinh thần phục vụ tốt và tạo được cảm giác thoải mái cho khách hàng.

Về tiêu chí nhân viên có kiến thức về thực đơn và các dịch vụ của nhà hàng: Điểm trung bình đạt 3,00 (Trung bình), cho thấy khả năng tư vấn và cung cấp thông tin cho khách hàng vẫn còn hạn chế. Nguyên nhân có thể do nhân viên chưa được đào tạo đầy đủ về sản phẩm hoặc chưa thường xuyên cập nhật các chương trình, dịch vụ mới của nhà hàng.

Về tiêu chí nhân viên xử lý tình huống một cách linh hoạt và hiệu quả: Điểm trung bình đạt 3,38 (Trung bình), phản ánh khả năng giải quyết các vấn đề phát sinh của nhân viên chưa thực sự nổi bật. Điều này có thể xuất phát từ kinh nghiệm thực tế còn hạn chế hoặc chưa được trang bị đầy đủ kỹ năng xử lý tình huống.

Về tiêu chí nhân viên luôn chủ động hỗ trợ khách hàng khi có nhu cầu: Điểm trung bình đạt 4,37 (Rất tốt), cho thấy nhân viên có tinh thần trách nhiệm cao và sẵn sàng hỗ trợ khách hàng. Đây là một trong những điểm mạnh góp phần nâng cao chất lượng phục vụ của nhà hàng.

Về tiêu chí nhân viên mặc đồng phục chỉnh tề và chuyên nghiệp: Điểm trung bình đạt 4,28 (Rất tốt), thể hiện nhà hàng duy trì tốt hình ảnh chuyên nghiệp của đội ngũ nhân viên. Điều này góp phần tạo ấn tượng tích cực và tăng sự tin tưởng của khách hàng đối với nhà hàng.

c. Đánh giá về Cơ sở vật chất

Bảng 2.6: Đánh giá của khách hàng về cơ sở vật chất

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
1. Không gian nhà hàng sạch sẽ, thoáng mát	0	3	8	47	40	4.27	Rất Tốt

2. Trang thiết bị phục vụ (như hệ thống điện nước, dụng cụ) hiện đại và đầy đủ	1	27	21	33	16	3.37	Trung bình
3. Khu vực vệ sinh được duy trì sạch sẽ, đầy đủ tiện nghi	0	4	14	46	34	4.12	Tốt
4. Bố trí không gian bàn ghế hợp lý, thuận tiện cho khách	21	35	14	21	7	2.57	Không tốt

Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng

Nhận xét:

Về tiêu chí không gian nhà hàng sạch sẽ, thoáng mát: Mức đánh giá đạt 4,27 (Rất tốt), cho thấy khách hàng hài lòng với môi trường dùng bữa tại nhà hàng. Kết quả này phản ánh nhà hàng chú trọng công tác vệ sinh và duy trì không gian thông thoáng, tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng.

Về tiêu chí trang thiết bị phục vụ hiện đại và đầy đủ: Điểm trung bình đạt 3,37 (Trung bình), cho thấy cơ sở vật chất phục vụ vẫn chưa đáp ứng hoàn toàn kỳ vọng của khách hàng. Nguyên nhân có thể do một số trang thiết bị chưa được đầu tư đồng bộ hoặc chưa được nâng cấp thường xuyên để đáp ứng nhu cầu sử dụng.

Về tiêu chí khu vực vệ sinh được duy trì sạch sẽ, đầy đủ tiện nghi: Mức đánh giá đạt 4,12 (Tốt), thể hiện nhà hàng đã quan tâm đến việc đảm bảo vệ sinh và tiện ích cho khách hàng. Tuy nhiên, vẫn cần duy trì công tác kiểm tra và vệ sinh thường xuyên để giữ vững chất lượng phục vụ.

Về tiêu chí bố trí không gian bàn ghế hợp lý, thuận tiện cho khách: Điểm trung bình chỉ đạt 2,57 (Không tốt), cho thấy đây là tiêu chí được khách hàng đánh giá thấp nhất. Nguyên nhân có thể do khoảng cách giữa các bàn chưa hợp lý, lối đi còn chật hẹp hoặc cách sắp xếp bàn ghế chưa tạo được sự thuận tiện và riêng tư cho khách hàng.

d. Đánh giá về Giải quyết phàn nàn

Bảng 2.7: Đánh giá của khách hàng về giải quyết phàn nàn

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
1. Nhà hàng xử lý phàn nàn nhanh chóng và kịp thời	0	2	17	52	27	4.06	Tốt
2. Nhân viên giải quyết phàn nàn lịch sự và chuyên nghiệp	4	21	23	34	16	3.38	Trung bình
3. Quý khách hài lòng với cách nhà hàng giải quyết phàn nàn	5	26	16	31	20	3.36	Trung bình

Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng

Nhận xét:

Về tiêu chí nhà hàng xử lý phàn nàn nhanh chóng và kịp thời: Điểm đánh giá trung bình đạt 4,06 (mức tốt), cho thấy khách hàng đánh giá cao khả năng tiếp nhận và xử lý phản hồi của nhà hàng. Kết quả này có thể do nhà hàng đã có quy trình hỗ trợ khách hàng khá rõ ràng và nhân viên chủ động trong xử lý tình huống. Tuy nhiên, vào giờ cao điểm vẫn có thể xảy ra chậm trễ nên cần duy trì sự ổn định trong phục vụ.

Về tiêu chí nhân viên giải quyết phàn nàn lịch sự và chuyên nghiệp: Điểm trung bình đạt 3,38 (mức trung bình), cho thấy thái độ phục vụ mới đáp ứng ở mức cơ bản. Nguyên nhân có thể do kỹ năng giao tiếp và kinh nghiệm xử lý tình huống của một số nhân viên còn hạn chế, chưa tạo được sự hài lòng cao cho khách hàng. Nhà hàng cần tăng cường đào tạo kỹ năng chăm sóc khách hàng để nâng cao tính chuyên nghiệp.

Về tiêu chí khách hàng hài lòng với cách nhà hàng giải quyết phàn nàn: Điểm trung bình đạt 3,36 (mức trung bình), phản ánh mức độ hài lòng chưa thật sự cao. Điều này có thể xuất phát từ việc một số vấn đề chưa được giải quyết triệt để hoặc khách hàng chưa nhận được phản hồi rõ ràng sau khi khiếu nại. Vì vậy, nhà hàng cần cải thiện quy trình giải quyết phàn nàn và tăng cường lắng nghe ý kiến khách hàng để nâng cao sự hài lòng.

e. Đánh giá chung của khách hàng

Bảng 2.8: Đánh giá chung của khách hàng về quy trình phục vụ

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
1. Quý khách hài lòng với quy trình phục vụ của nhà hàng	0	20	35	28	15	3.39	Tốt
2. Quý khách sẵn sàng quay lại sử dụng dịch vụ của nhà hàng trong tương lai	1	4	16	50	27	4.00	Tốt
3. Quý khách sẵn sàng giới thiệu nhà hàng này đến bạn bè, đồng nghiệp và người thân	1	6	16	49	26	3.95	Tốt

Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng

Nhận xét:

Về tiêu chí quý khách hài lòng với quy trình phục vụ của nhà hàng: Điểm đánh giá trung bình đạt 3,39 (mức tốt), cho thấy khách hàng nhìn chung hài lòng với quy trình phục vụ hiện tại. Kết quả này có thể do nhà hàng đã xây dựng được quy trình phục vụ tương đối rõ ràng và đồng bộ. Tuy nhiên, vẫn còn một số khách hàng đánh giá ở mức trung bình do thời gian phục vụ hoặc sự phối hợp giữa các bộ phận chưa thật sự linh hoạt.

Về tiêu chí quý khách sẵn sàng quay lại sử dụng dịch vụ của nhà hàng trong tương lai: Điểm trung bình đạt 4,00 (mức tốt), cho thấy phần lớn khách hàng có thiện cảm và mong muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ. Điều này có thể xuất phát từ chất lượng món ăn, thái độ phục vụ và trải nghiệm tổng thể khá tích cực. Tuy nhiên, nhà hàng vẫn cần duy trì chất lượng ổn định để giữ chân khách hàng lâu dài.

Về tiêu chí quý khách sẵn sàng giới thiệu nhà hàng đến bạn bè, đồng nghiệp và người thân: Điểm trung bình đạt 3,95 (mức tốt), cho thấy khách hàng có mức độ tin tưởng khá cao đối với nhà hàng. Nguyên nhân là nhờ trải nghiệm dịch vụ tương đối tốt và đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Tuy nhiên, nhà hàng cần tiếp tục cải thiện chất lượng phục vụ và tạo thêm điểm khác biệt để tăng khả năng khách hàng giới thiệu rộng rãi hơn.

2.5. Đánh giá chung về quy trình phục vụ À la carte của nhà hàng

2.5.1 Ưu điểm

Qua thực tế quan sát và đối chiếu với lý thuyết, quy trình phục vụ À La Carte hiện tại của nhà hàng mang lại nhiều hiệu quả rất rõ rệt trong việc vận hành. Điểm mạnh đầu tiên phải kể đến là việc đưa hệ thống máy POS vào khâu nhận gọi món. Việc nhân viên nhập order trực tiếp trên máy giúp thông tin truyền đến nhà bếp và quầy thu ngân ngay lập tức. Nhờ vậy, nhà hàng đã rút ngắn được thời gian chờ đợi của khách, đồng thời tránh được những sai sót, nhầm lẫn so với việc ghi chép sổ tay truyền thống. Ngoài ra, một điểm cộng rất lớn của quy trình này là sự quan tâm đến trải nghiệm cá nhân của từng thực khách. Việc nhân viên chủ động hỏi khách về các yêu cầu đặc biệt như ăn chay hay dị ứng thực phẩm ngay từ đầu giúp nhà hàng ghi điểm lớn trong mắt khách hàng, tạo cảm giác được chăm sóc chu đáo và an tâm khi dùng bữa.

Bên cạnh đó, quy trình này cũng đóng góp một phần không nhỏ vào việc tăng doanh thu và quảng bá hình ảnh cho nhà hàng. Bằng cách khéo léo giới thiệu các món ăn đặc sắc của ngày hay chủ động gợi ý các chương trình khuyến mãi, ưu đãi thành viên khi tiễn khách, nhân viên có thể kích thích nhu cầu chi tiêu của họ một cách tự nhiên. Suốt bữa ăn, việc đội ngũ nhân viên chú ý quan sát để châm thêm nước kịp thời, thay dụng cụ ăn khi cần và đảm bảo lên món cùng lúc cho cả bàn đã tạo nên một dịch vụ mượt mà, chuyên nghiệp. Chính những trải nghiệm tốt đẹp này là chìa khóa để nhà hàng giữ chân khách cũ và thu hút thêm khách hàng mới.

2.5.2 Nhược điểm

Dù có nhiều điểm thuận tiện trong thực tế, quy trình phục vụ À La Carte tại nhà hàng vẫn còn một số điểm hạn chế cần phải nhìn nhận để hoàn thiện hơn. Đầu

tiên, quy trình hiện tại đang bị đơn giản hóa quá mức và bỏ qua nhiều tiêu chuẩn của một nhà hàng cao cấp. Những chi tiết tinh tế như trải khăn ăn lên đùi cho khách, chủ động rót nước lọc ngay khi khách ngồi vào bàn, hay chuẩn bị sẵn bộ dao nĩa chuyên dụng theo từng món ăn đều chưa được thực hiện đầy đủ. Điều này vô tình làm giảm đi sự sang trọng và tính chuyên nghiệp mà khách hàng kỳ vọng ở một dịch vụ À La Carte đúng chuẩn.

Mặc dù nhà hàng đã sử dụng hệ thống máy POS để hỗ trợ nhận và truyền order, nhưng thời gian chờ đợi từ lúc khách gọi món đến khi món ăn được phục vụ vẫn còn khá lâu, đặc biệt vào giờ cao điểm. Nguyên nhân có thể xuất phát từ việc nhân viên chưa thao tác thành thạo trên hệ thống, quá trình truyền thông tin giữa bộ phận phục vụ và bếp còn chậm hoặc chưa có sự phối hợp đồng bộ. Ngoài ra, khi lượng order tăng cao, hệ thống POS chỉ hỗ trợ ghi nhận thông tin nhưng chưa giải quyết được tình trạng quá tải trong khâu chế biến và phục vụ món ăn.

Thêm vào đó, loại hình phục vụ này luôn đòi hỏi rất nhiều thời gian và công sức của nhân viên vì họ phải túc trực tại bàn liên tục từ lúc đón khách, lên món cho đến khi dọn dẹp. Vào những khung giờ cao điểm khi lượng khách đổ về quá đông, nếu đội ngũ nhân viên không có đủ số lượng hoặc kỹ năng xử lý chưa nhanh nhạy thì nhà hàng rất dễ rơi vào tình trạng quá tải. Hậu quả là khách hàng phải chờ đợi lâu, dẫn đến những trải nghiệm không thoải mái.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã giới thiệu tổng quan về khách sạn Wink Danang Centre, bao gồm quá trình hình thành và phát triển, cơ cấu tổ chức, lĩnh vực hoạt động và các dịch vụ nổi bật của khách sạn. Đồng thời, chương cũng khái quát tình hình hoạt động kinh doanh và vai trò của bộ phận nhà hàng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng.

Bên cạnh đó, chương đã phân tích thực trạng quy trình phục vụ À la carte tại nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre thông qua các bước phục vụ cụ thể từ khâu chuẩn bị, đón tiếp khách, nhận order, phục vụ món ăn đến thanh toán và tiễn khách. Qua quá trình tìm hiểu thực tế cho thấy nhà hàng đã xây dựng được quy trình phục vụ tương đối chuyên nghiệp, đội ngũ nhân viên có thái độ phục vụ thân thiện và cơ sở vật chất hiện đại.

Tuy nhiên, bên cạnh những ưu điểm đạt được, quy trình phục vụ À la carte tại nhà hàng vẫn còn tồn tại một số hạn chế như sự phối hợp giữa các bộ phận đôi lúc chưa đồng bộ, tốc độ phục vụ trong giờ cao điểm còn chậm và khả năng xử lý tình huống của một số nhân viên chưa thực sự linh hoạt. Đây là cơ sở để đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ À la carte tại nhà hàng trong chương tiếp theo.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ À LA CARTE TẠI NHÀ HÀNG THUỘC KHÁCH SẠN WINK DANANG CENTRE

3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp

3.1.1 Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam

Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030 định hướng phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, tạo động lực thúc đẩy phát triển các ngành và lĩnh vực khác của nền kinh tế. Theo Quyết định số 147/QĐ-TTg ngày 22/01/2020 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030, du lịch được phát triển theo hướng chuyên nghiệp, chất lượng, hiệu quả và bền vững, gắn với tăng trưởng xanh, bảo vệ môi trường và chủ động thích ứng với biến đổi khí hậu. Đồng thời, chiến lược nhấn mạnh việc bảo tồn và phát huy giá trị di sản văn hóa dân tộc, xem đây là nền tảng quan trọng trong quá trình phát triển du lịch bền vững.

Bên cạnh đó, chiến lược chú trọng đa dạng hóa các sản phẩm du lịch, ưu tiên phát triển các loại hình có tiềm năng và lợi thế như du lịch biển, du lịch nghỉ dưỡng, du lịch sinh thái, du lịch văn hóa và du lịch thông minh nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách du lịch trong nước và quốc tế. Việt Nam cũng đẩy mạnh ứng dụng thành tựu của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, tăng cường chuyển đổi số trong hoạt động quản lý, quảng bá và kinh doanh du lịch nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và năng lực cạnh tranh của ngành du lịch.

Ngoài ra, chiến lược còn tập trung đầu tư phát triển đồng bộ hệ thống kết cấu hạ tầng giao thông, cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch và các dịch vụ hỗ trợ nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho phát triển du lịch hiện đại. Song song với đó là việc chú trọng phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, có trình độ chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế. Đồng thời, Việt Nam tăng cường liên kết vùng và hợp tác quốc tế nhằm mở rộng thị trường khách du lịch, nâng cao hình ảnh điểm đến và năng lực cạnh tranh của du lịch Việt Nam trên thị trường quốc tế (Thủ tướng Chính phủ, 2020).

Trong giai đoạn hiện nay, trước xu hướng phát triển du lịch thông minh và yêu cầu phát triển bền vững, ngành du lịch Việt Nam cần tiếp tục đổi mới mô hình tăng

trưởng, nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng cường chuyển đổi số và phát triển du lịch xanh nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh và đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch trong nước và quốc tế.

3.1.2 Chiến lược phát triển du lịch Đà Nẵng

Trong những năm gần đây, du lịch được xác định là một trong những ngành kinh tế mũi nhọn của thành phố Đà Nẵng, đóng vai trò quan trọng trong thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, chuyển dịch cơ cấu lao động và quảng bá hình ảnh địa phương. Nhằm phát huy hiệu quả tiềm năng và lợi thế sẵn có, thành phố đã ban hành Đề án định hướng phát triển du lịch đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045 với mục tiêu xây dựng Đà Nẵng trở thành trung tâm du lịch và dịch vụ chất lượng cao, điểm đến sáng tạo của Việt Nam và khu vực Đông Nam Á.

Theo chiến lược phát triển du lịch của thành phố, đến năm 2030, Đà Nẵng phấn đấu đạt tốc độ tăng trưởng doanh thu lưu trú và lữ hành khoảng 12,75%/năm; tổng lượt khách do cơ sở lưu trú phục vụ đạt khoảng 13 - 14 triệu lượt, trong đó khách quốc tế đạt khoảng 5,8 - 6,3 triệu lượt. Bên cạnh đó, thành phố hướng đến nâng cao thời gian lưu trú và mức chi tiêu của du khách nhằm gia tăng hiệu quả kinh tế từ hoạt động du lịch.

Để đạt được các mục tiêu trên, chiến lược phát triển du lịch Đà Nẵng tập trung vào một số định hướng chủ yếu như sau:

Đà Nẵng định hướng phát triển du lịch theo hướng chất lượng cao, hiện đại và bền vững, gắn với bảo vệ môi trường và thích ứng với biến đổi khí hậu nhằm nâng cao sức hấp dẫn và khả năng cạnh tranh của điểm đến. Thành phố chú trọng đa dạng hóa các sản phẩm du lịch, tập trung phát triển các loại hình như du lịch biển, du lịch nghỉ dưỡng, du lịch sinh thái, du lịch MICE, du lịch văn hóa và du lịch thông minh để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của du khách trong và ngoài nước. Đồng thời, Đà Nẵng đẩy mạnh chuyển đổi số trong hoạt động quản lý, quảng bá và kinh doanh du lịch thông qua việc xây dựng hệ thống du lịch thông minh và ứng dụng công nghệ thông tin trong phục vụ du khách. Bên cạnh đó, thành phố tăng cường đầu tư phát triển kết cấu hạ tầng giao thông, hạ tầng kỹ thuật và cơ sở vật chất phục vụ du lịch như đường bộ, hàng không, đường biển, hệ thống điện nước và xử lý chất thải nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho phát triển du lịch bền vững. Ngoài ra, Đà Nẵng còn chú

trọng phát triển nguồn nhân lực du lịch có trình độ chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp cao, đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế. Song song với đó là việc tăng cường liên kết vùng và hợp tác quốc tế để mở rộng thị trường khách du lịch, nâng cao hình ảnh và năng lực cạnh tranh của du lịch Đà Nẵng trên thị trường trong nước và quốc tế.

Ngoài ra, thành phố còn chú trọng xây dựng môi trường du lịch văn minh, an toàn và thân thiện thông qua việc đảm bảo an ninh trật tự, an toàn thực phẩm, nâng cao ý thức cộng đồng dân cư trong bảo vệ môi trường và ứng xử văn minh với du khách. Đồng thời, Đà Nẵng cũng đẩy mạnh tổ chức các sự kiện văn hóa, thể thao và lễ hội mang tầm quốc gia và quốc tế nhằm quảng bá hình ảnh và thu hút khách du lịch.

Bên cạnh việc phát triển du lịch, chiến lược của thành phố còn nhấn mạnh vai trò của các cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp và cộng đồng dân cư trong quá trình phát triển du lịch bền vững. Các sở, ban, ngành và địa phương được yêu cầu phối hợp triển khai đồng bộ các giải pháp phát triển du lịch gắn với quy hoạch đô thị, bảo vệ tài nguyên thiên nhiên và nâng cao chất lượng sống của người dân.

3.1.3 Chiến lược phát triển của khách sạn Wink Danang Centre

Wink Danang Centre định hướng phát triển theo mô hình khách sạn phong cách sống hiện đại (lifestyle hotel), tập trung vào nhóm khách hàng trẻ, khách công tác, khách du lịch tự do và những người yêu thích trải nghiệm công nghệ. Khách sạn hướng đến xây dựng hình ảnh một khách sạn thông minh, năng động, tiện nghi và mang đậm bản sắc địa phương, phù hợp với xu hướng phát triển du lịch hiện đại tại Đà Nẵng.

Chiến lược phát triển của khách sạn tập trung vào việc cung cấp dịch vụ lưu trú chất lượng cao với mức giá hợp lý theo mô hình “affordable luxury”. Các phòng nghỉ được thiết kế tối ưu không gian, hiện đại và tích hợp nhiều tiện ích công nghệ như check-in tự động, khóa phòng điện tử, Smart TV và hệ thống kết nối số nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng và tối ưu hiệu quả vận hành.

Bên cạnh đó, khách sạn chú trọng đẩy mạnh chuyển đổi số trong hoạt động quản lý và phục vụ khách lưu trú. Wink Danang Centre ứng dụng công nghệ trong quy trình đặt phòng, chăm sóc khách hàng và vận hành dịch vụ nhằm tạo sự thuận tiện, nhanh chóng và phù hợp với xu hướng du lịch thông minh hiện nay. Không gian

coworking, khu sinh hoạt chung và các dịch vụ hoạt động 24/7 cũng là điểm nhấn trong chiến lược thu hút khách lưu trú dài ngày và khách công tác.

Ngoài yếu tố công nghệ, khách sạn còn hướng đến phát triển bền vững thông qua việc áp dụng các tiêu chuẩn công trình xanh, tiết kiệm năng lượng và hạn chế rác thải nhựa. Đây là định hướng phù hợp với chiến lược phát triển du lịch xanh của thành phố Đà Nẵng trong giai đoạn hiện nay.

Đồng thời, Wink Danang Centre chú trọng khai thác yếu tố văn hóa địa phương trong thiết kế không gian và trải nghiệm dịch vụ nhằm tạo dấu ấn thương hiệu riêng. Khách sạn kết hợp phong cách hiện đại với các giá trị văn hóa bản địa, góp phần quảng bá hình ảnh Đà Nẵng đến du khách trong nước và quốc tế.

3.2. Một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ À la carte tại nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre

3.2.1 Quy trình phục vụ

3.2.1.1 Cải thiện thời gian phục vụ

Trong quy trình phục vụ À la carte, sự phối hợp giữa bộ phận nhà hàng và bộ phận bếp có vai trò rất quan trọng vì ảnh hưởng trực tiếp đến tốc độ ra món và chất lượng phục vụ. Kết quả khảo sát cho thấy tiêu chí “Thời gian chờ đợi để được phục vụ (từ khi gọi món đến khi lên món đến bàn) hợp lý” chỉ đạt 2,58 điểm, đây là mức đánh giá thấp nhất trong các tiêu chí được khảo sát. Điều này cho thấy khách hàng chưa thực sự hài lòng về tốc độ phục vụ của nhà hàng

Nhà hàng cần xây dựng tiêu chuẩn thời gian chế biến nhằm kiểm soát tốc độ ra món. Ví dụ:

Món khai vị: từ 5 – 10 phút;

Món salad, món nhẹ: từ 10 – 15 phút;

Món chính: từ 15 – 20 phút;

Các món cần nhiều thời gian chế biến: cần thông báo trước cho khách từ 20 – 30 phút.

Các tiêu chuẩn này giúp nhân viên bếp chủ động sắp xếp thứ tự chế biến, đồng thời giúp quản lý dễ dàng theo dõi hiệu suất phục vụ. Khi món ăn có nguy cơ vượt quá thời gian quy định, bộ phận bếp cần chủ động thông báo cho nhân viên phục vụ

để kịp thời trao đổi với khách hàng.

Vào những khung giờ đông khách, nhà hàng cần áp dụng phương pháp phân loại order theo mức độ ưu tiên. Các món có thời gian chế biến nhanh có thể được xử lý trước nhằm giảm số lượng bàn phải chờ lâu. Đối với những bàn đã chờ món trong thời gian dài, nhân viên phục vụ cần thường xuyên theo dõi và ưu tiên cập nhật tình trạng món ăn cho khách. Quản lý ca cần kiểm soát số lượng khách đang phục vụ để điều chỉnh nhân sự phù hợp giữa khu vực phục vụ và khu vực bếp.

Mặc dù nhà hàng đã áp dụng hệ thống POS nhưng hiệu quả sử dụng chưa đạt tối đa. Vì vậy, nhà hàng cần tổ chức hướng dẫn định kỳ cho nhân viên về cách nhập order, kiểm tra trạng thái món ăn và xử lý các lỗi thường gặp trên hệ thống. Đồng thời, bộ phận quản lý cần kiểm tra đường truyền và thiết bị POS thường xuyên để tránh tình trạng mất kết nối hoặc thông tin order không được truyền đầy đủ xuống bếp.

Trong trường hợp món ăn cần nhiều thời gian chế biến, nhân viên phục vụ cần chủ động thông báo thời gian dự kiến cho khách ngay khi nhận order. Việc cung cấp thông tin rõ ràng giúp khách hàng cảm thấy được quan tâm và giảm cảm giác khó chịu khi phải chờ đợi. Ngoài ra, nhân viên có thể chủ động kiểm tra tình trạng món ăn và cập nhật cho khách nếu thời gian phục vụ có thay đổi.

Việc triển khai đồng bộ các giải pháp trên sẽ giúp nhà hàng kiểm soát tốt hơn thời gian phục vụ, giảm tình trạng khách phải chờ đợi lâu, nâng cao sự phối hợp giữa các bộ phận và cải thiện mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ À la carte tại khách sạn Wink Danang Centre.

3.2.1.2 Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ theo đúng trình tự

Tiêu chí “Quy trình phục vụ tuân thủ đúng trình tự (từ chào hỏi, lấy món, thanh toán)” đạt 3,38 điểm, chỉ ở mức trung bình. Kết quả này phản ánh rằng quy trình phục vụ của nhà hàng chưa được thực hiện đồng đều giữa các nhân viên, một số bước trong quá trình phục vụ có thể còn bị bỏ sót hoặc thực hiện chưa nhất quán, làm ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng.

Để nâng cao chất lượng phục vụ, nhà hàng cần xây dựng và hoàn thiện quy trình phục vụ tiêu chuẩn áp dụng thống nhất cho toàn bộ nhân viên. Quy trình cần được quy định rõ ràng theo từng bước, bao gồm đón tiếp khách, giới thiệu thực đơn,

ghi nhận yêu cầu gọi món, phục vụ món ăn, chăm sóc khách trong quá trình dùng bữa, thực hiện thanh toán và tiễn khách. Việc chuẩn hóa quy trình sẽ giúp nhân viên dễ dàng thực hiện và hạn chế những sai sót trong quá trình phục vụ.

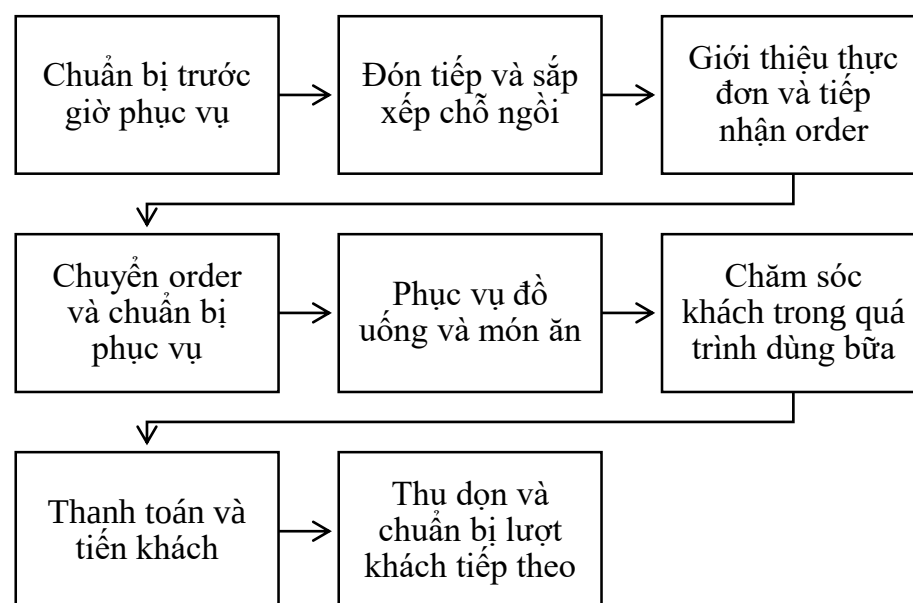
Nhà hàng cần tổ chức các chương trình đào tạo và bồi dưỡng nghiệp vụ định kỳ cho đội ngũ nhân viên. Nội dung đào tạo không chỉ tập trung vào kỹ năng chuyên môn mà còn chú trọng kỹ năng giao tiếp, ứng xử và xử lý tình huống với khách hàng. Thông qua các buổi đào tạo, nhân viên sẽ hiểu rõ hơn về vai trò của từng bước trong quy trình phục vụ và nâng cao ý thức thực hiện đúng tiêu chuẩn đã đề ra.

Ngoài ra, bộ phận quản lý cần tăng cường công tác giám sát trong quá trình phục vụ nhằm kịp thời phát hiện và chấn chỉnh những trường hợp thực hiện chưa đúng quy trình. Nhà hàng cũng có thể xây dựng hệ thống đánh giá hiệu quả công việc dựa trên mức độ tuân thủ quy trình phục vụ và phản hồi của khách hàng. Điều này sẽ góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của nhân viên, đồng thời tạo động lực để họ không ngừng cải thiện chất lượng phục vụ.

Việc thực hiện đồng bộ các giải pháp trên sẽ giúp quy trình phục vụ được thực hiện chuyên nghiệp, nhất quán hơn, từ đó nâng cao trải nghiệm của khách hàng và góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ tại nhà hàng.

3.2.1.3 Đề xuất quy trình phục vụ À La Carte tối ưu tại nhà hàng

Sau khi so sánh quy trình phục vụ À la carte tiêu chuẩn và quy trình phục vụ thực tế tại nhà hàng, tác giả nhận thấy nhiều bước có nội dung tương đồng và có thể tích hợp nhằm giảm sự phức tạp trong quá trình triển khai. Vì vậy, quy trình phục vụ À la carte tối ưu được đề xuất gồm 8 bước chính, đảm bảo tính đầy đủ về mặt nghiệp vụ nhưng vẫn phù hợp với điều kiện vận hành thực tế của nhà hàng.



Sơ đồ 3.1: Quy trình phục vụ À la carte tối ưu

Chuẩn bị trước giờ phục vụ

Trước khi bắt đầu ca làm việc, nhân viên phục vụ cần kiểm tra tác phong, đồng phục và vệ sinh cá nhân theo quy định của nhà hàng. Đồng thời, tiến hành kiểm tra khu vực phục vụ bao gồm bàn ghế, khăn trải bàn, dụng cụ ăn uống, thực đơn, hệ thống ánh sáng, điều hòa và các trang thiết bị liên quan. Việc chuẩn bị đầy đủ và kỹ lưỡng giúp hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ, đảm bảo nhà hàng luôn trong trạng thái sẵn sàng đón khách.

Đón tiếp và sắp xếp chỗ ngồi

Khi khách đến nhà hàng, nhân viên chủ động chào đón bằng thái độ thân thiện và chuyên nghiệp, xác nhận thông tin đặt bàn (nếu có) và số lượng khách. Sau đó, nhân viên dẫn khách đến vị trí phù hợp, hỗ trợ kéo ghế, mời khách ngồi và phục vụ nước chào mừng hoặc khăn lạnh theo tiêu chuẩn của nhà hàng. Đây là bước đầu tiên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, góp phần tạo ấn tượng ban đầu và ảnh hưởng đến cảm nhận của khách về chất lượng dịch vụ.

Giới thiệu thực đơn và tiếp nhận order

Sau khi khách ổn định chỗ ngồi, nhân viên giới thiệu thực đơn, các món ăn đặc trưng hoặc món khuyến nghị trong ngày. Đồng thời, nhân viên tìm hiểu các yêu cầu đặc biệt của khách như dị ứng thực phẩm, chế độ ăn chay hoặc khẩu vị riêng. Khi khách lựa chọn món ăn và đồ uống, nhân viên ghi nhận đầy đủ thông tin và xác nhận lại order nhằm đảm bảo tính chính xác trước khi chuyển đến các bộ phận liên quan.

Chuyển order và chuẩn bị phục vụ

Sau khi xác nhận order, nhân viên nhập thông tin vào hệ thống POS. Đồng thời, nhân viên tiến hành điều chỉnh và bổ sung các dụng cụ ăn uống phù hợp với món ăn khách đã lựa chọn. Việc chuẩn bị đầy đủ giúp quá trình phục vụ diễn ra thuận lợi và hạn chế tình trạng thiếu dụng cụ trong khi khách dùng bữa.

Phục vụ đồ uống và món ăn

Đồ uống được phục vụ trước nhằm đáp ứng nhu cầu của khách trong thời gian chờ món ăn. Khi món ăn được chế biến hoàn tất, nhân viên kiểm tra lại tên món, số lượng và các yêu cầu đặc biệt trước khi mang ra phục vụ. Các món ăn được phục vụ theo trình tự phù hợp, bao gồm món khai vị, món chính và món tráng miệng. Trong quá trình phục vụ, nhân viên giới thiệu ngắn gọn món ăn và đảm bảo khách trong cùng bàn được phục vụ đồng thời nhằm tạo sự chuyên nghiệp và nâng cao trải nghiệm dùng bữa.

Chăm sóc khách trong quá trình dùng bữa

Trong suốt thời gian khách sử dụng dịch vụ, nhân viên cần thường xuyên quan sát để kịp thời hỗ trợ khi cần thiết. Các công việc bao gồm châm thêm nước uống, thay dụng cụ ăn uống, dọn các vật dụng không còn sử dụng và hỗ trợ giải đáp các thắc mắc của khách. Sau khi khách sử dụng món ăn trong một khoảng thời gian nhất định, nhân viên chủ động hỏi thăm mức độ hài lòng nhằm ghi nhận phản hồi và xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh. Đây là bước quan trọng góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng mức độ hài lòng của khách hàng.

Thanh toán và tiễn khách

Khi khách có nhu cầu thanh toán, nhân viên kiểm tra lại hóa đơn, đảm bảo tính chính xác của các món ăn, đồ uống và các khoản phát sinh. Sau khi hoàn tất quá trình thanh toán, nhân viên gửi lời cảm ơn, hỗ trợ khách rời bàn và tiễn khách tại khu vực cửa ra vào. Thái độ lịch sự, thân thiện và chuyên nghiệp trong giai đoạn cuối của quá trình phục vụ góp phần tạo ấn tượng tốt đẹp và gia tăng khả năng khách quay lại sử dụng dịch vụ trong tương lai.

Thu dọn và chuẩn bị lượt khách tiếp theo

Sau khi khách rời khỏi nhà hàng, nhân viên tiến hành thu dọn bàn ăn, phân loại dụng cụ phục vụ, vệ sinh khu vực bàn ghế và sắp xếp lại bàn theo đúng tiêu chuẩn phục vụ của nhà hàng. Đồng thời, nhân viên kiểm tra lại các vật dụng cần thiết và bổ

sung nếu thiếu để chuẩn bị phục vụ lượt khách tiếp theo. Việc thực hiện nhanh chóng và đúng quy trình giúp nâng cao hiệu quả khai thác khu vực phục vụ và duy trì hình ảnh chuyên nghiệp của nhà hàng.

3.2.2 *Đội ngũ nhân viên*

3.2.2.1 *Nâng cao kiến thức của nhân viên về thực đơn*

Kết quả khảo sát cho thấy tiêu chí “Nhân viên có kiến thức về thực đơn và các dịch vụ của nhà hàng” chỉ đạt mức 3,00 điểm, phản ánh rằng khả năng tư vấn và cung cấp thông tin cho khách hàng của đội ngũ nhân viên chưa thực sự đáp ứng được kỳ vọng. Điều này có thể xuất phát từ việc nhân viên chưa được đào tạo đầy đủ về thành phần món ăn, phương pháp chế biến, hương vị đặc trưng cũng như các chương trình dịch vụ mà nhà hàng đang cung cấp.

Để khắc phục hạn chế về khả năng tư vấn món ăn của nhân viên, nhà hàng cần xây dựng chương trình đào tạo nghiệp vụ định kỳ, tập trung vào kiến thức thực đơn và kỹ năng phục vụ khách hàng. Cụ thể, bộ phận quản lý cần tổ chức đào tạo cho nhân viên vào thời gian cố định như đầu mỗi tháng hoặc trước khi bắt đầu ca làm việc đối với các nội dung quan trọng.

Nội dung đào tạo cần bao gồm thông tin về nguyên liệu, cách chế biến, hương vị đặc trưng, thời gian phục vụ và đối tượng khách hàng phù hợp với từng món ăn trong thực đơn. Đối với các món mới hoặc chương trình khuyến mãi, quản lý cần tổ chức buổi giới thiệu ngắn trước ca để nhân viên được thử món, hiểu rõ đặc điểm sản phẩm và có thể tư vấn chính xác hơn cho khách hàng.

Bên cạnh đào tạo lý thuyết, nhà hàng nên áp dụng hình thức kiểm tra kiến thức thực đơn định kỳ thông qua các câu hỏi nhanh hoặc tình huống giả định như: khách muốn lựa chọn món ít cay, món phù hợp cho nhóm đông người hoặc món có thời gian phục vụ nhanh. Qua đó, quản lý có thể đánh giá khả năng tư vấn của nhân viên và bổ sung những nội dung còn thiếu.

Ngoài ra, nhà hàng cần xây dựng tài liệu hướng dẫn thực đơn hoặc sổ tay nghiệp vụ để nhân viên có thể tra cứu khi cần thiết. Việc nâng cao kiến thức sản phẩm sẽ giúp nhân viên tự tin hơn trong quá trình tư vấn, hỗ trợ khách lựa chọn món phù hợp, đồng thời góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng và tăng hiệu quả kinh doanh của nhà hàng.

3.2.2.2 Nâng cao khả năng xử lý tình huống của nhân viên

Tiêu chí “Nhân viên xử lý tình huống một cách linh hoạt và hiệu quả” chỉ đạt 3,38 điểm, cho thấy khả năng ứng phó với các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ vẫn còn hạn chế. Trong môi trường nhà hàng, các tình huống như khách phàn nàn về chất lượng món ăn, yêu cầu thay đổi món, phục vụ chậm hoặc những hiểu lầm trong quá trình giao tiếp thường xuyên xảy ra. Nếu không được xử lý khéo léo, những tình huống này có thể ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng.

Để nâng cao khả năng xử lý tình huống cho đội ngũ nhân viên, nhà hàng cần tăng cường đào tạo kỹ năng mềm và kỹ năng chăm sóc khách hàng. Nội dung đào tạo nên tập trung vào các tình huống thực tế thường gặp tại nhà hàng, hướng dẫn nhân viên cách lắng nghe, giao tiếp lịch sự, kiểm soát cảm xúc và đưa ra phương án giải quyết phù hợp. Việc tổ chức các buổi thực hành tình huống giả định sẽ giúp nhân viên tích lũy kinh nghiệm và nâng cao khả năng ứng biến khi gặp các trường hợp tương tự trong thực tế.

Bên cạnh đó, nhà hàng cần xây dựng quy trình xử lý khiếu nại và các tình huống phát sinh một cách rõ ràng để nhân viên có cơ sở thực hiện. Đối với những vấn đề vượt quá thẩm quyền, nhân viên cần chủ động báo cáo quản lý để được hỗ trợ kịp thời, tránh kéo dài thời gian giải quyết làm ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng.

Ngoài ra, bộ phận quản lý nên thường xuyên theo dõi, đánh giá và ghi nhận những trường hợp nhân viên xử lý tình huống tốt để biểu dương và nhân rộng. Cần rút kinh nghiệm từ các sự cố phát sinh nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ và nâng cao năng lực của đội ngũ nhân viên. Việc cải thiện khả năng xử lý tình huống không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho nhà hàng trong mắt khách hàng.

3.2.3 Cơ sở vật chất

3.2.3.1 Bố trí không gian bàn ghế tối ưu trong nhà hàng

Kết quả khảo sát cho thấy tiêu chí “Bố trí không gian bàn ghế hợp lý, thuận tiện cho khách” chỉ đạt 2,57 điểm, mức thấp nhất trong nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất. Điều này phản ánh rằng cách sắp xếp bàn ghế hiện tại chưa thực sự đáp ứng nhu cầu di chuyển, sử dụng dịch vụ và tạo sự thoải mái cho khách hàng. Nguyên nhân có thể xuất phát từ việc khoảng cách giữa các bàn còn chật hẹp, lối đi chưa thông thoáng

hoặc cách bố trí chưa phù hợp với từng nhóm khách khác nhau.

Để khắc phục hạn chế về sự thuận tiện trong không gian phục vụ, nhà hàng cần tiến hành đánh giá lại cách bố trí bàn ghế hiện tại dựa trên lưu lượng khách và đặc điểm từng khu vực. Quản lý nhà hàng nên thực hiện kiểm tra định kỳ về khoảng cách giữa các bàn, lối đi của nhân viên và mức độ thuận tiện khi phục vụ để có phương án điều chỉnh phù hợp.

Cụ thể, nhà hàng cần sắp xếp lại vị trí bàn ghế theo từng nhóm khách hàng. Các bàn dành cho khách đi theo cặp có thể bố trí ở khu vực yên tĩnh, trong khi các bàn lớn nên đặt ở vị trí rộng hơn để thuận tiện cho nhóm khách gia đình hoặc khách đoàn. Khoảng cách giữa các bàn cần được đảm bảo đủ rộng để khách dễ dàng di chuyển, đồng thời nhân viên có thể phục vụ món ăn mà không gây ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách ở các bàn xung quanh.

Đối với những khu vực thường xuyên đông khách vào giờ cao điểm, nhà hàng nên hạn chế bố trí quá nhiều bàn trong cùng một khu vực gây cảm giác chật chội. Thay vào đó, có thể thiết kế lối đi chính rộng hơn, bố trí bàn linh hoạt hoặc sử dụng các loại bàn có thể ghép/tách nhằm dễ dàng thay đổi theo số lượng khách thực tế.

Ngoài ra, nhà hàng cần xây dựng sơ đồ bố trí bàn tiêu chuẩn cho từng thời điểm như ngày thường, cuối tuần hoặc khi có lượng khách tăng cao. Nhân viên phục vụ cần được hướng dẫn cách sắp xếp bàn trước ca làm việc để đảm bảo khu vực phục vụ luôn gọn gàng, thuận tiện và sẵn sàng đón khách.

Bên cạnh việc điều chỉnh bố trí vật lý, nhà hàng nên thu thập ý kiến phản hồi của khách hàng về không gian thông qua phiếu khảo sát hoặc đánh giá trực tiếp sau bữa ăn. Những phản hồi này sẽ giúp quản lý xác định các điểm chưa phù hợp và tiếp tục cải thiện không gian phục vụ.

Việc tối ưu hóa cách bố trí bàn ghế và không gian phục vụ sẽ giúp khách hàng cảm thấy thoải mái hơn, đồng thời hỗ trợ nhân viên nâng cao hiệu quả phục vụ và góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ tại nhà hàng.

3.2.3.2 Giải pháp nâng cấp trang thiết bị phục vụ

Tiêu chí “Trang thiết bị phục vụ (như hệ thống điện nước, dụng cụ) hiện đại và đầy đủ” đạt 3,37 điểm, cho thấy cơ sở vật chất của nhà hàng vẫn còn một số hạn chế nhất định. Trong hoạt động kinh doanh nhà hàng, trang thiết bị đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ quá trình phục vụ và tạo sự thuận tiện cho cả khách hàng lẫn

nhân viên. Vì vậy, việc đầu tư và nâng cấp trang thiết bị là yêu cầu cần thiết nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

Trước hết, nhà hàng cần tiến hành kiểm tra, đánh giá định kỳ tình trạng hoạt động của các trang thiết bị hiện có như hệ thống điện, nước, điều hòa, quạt thông gió, hệ thống chiếu sáng và các dụng cụ phục vụ khách hàng. Đối với những thiết bị đã xuống cấp hoặc hoạt động không ổn định, cần có kế hoạch sửa chữa hoặc thay thế kịp thời để tránh ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng.

Bên cạnh đó, nhà hàng nên đầu tư bổ sung các dụng cụ phục vụ còn thiếu hoặc chưa đáp ứng nhu cầu sử dụng trong những thời điểm đông khách. Các vật dụng như chén, đĩa, ly, tách, khay phục vụ và các thiết bị hỗ trợ khác cần được chuẩn bị đầy đủ nhằm đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra liên tục và hiệu quả.

Ngoài ra, nhà hàng có thể từng bước ứng dụng các thiết bị và công nghệ hiện đại vào hoạt động phục vụ như hệ thống gọi món điện tử, phần mềm quản lý đơn hàng hoặc thiết bị thanh toán không dùng tiền mặt. Việc ứng dụng công nghệ không chỉ giúp nâng cao hiệu quả quản lý mà còn góp phần rút ngắn thời gian phục vụ và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

Thông qua việc đầu tư và nâng cấp cơ sở vật chất, nhà hàng sẽ tạo được môi trường phục vụ chuyên nghiệp hơn, đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng, đồng thời nâng cao năng lực cạnh tranh trong hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống.

3.2.4 Giải quyết phàn nàn

3.2.4.1 Nâng cao tính chuyên nghiệp trong xử lý phàn nàn

Kết quả khảo sát cho thấy tiêu chí “Nhân viên giải quyết phàn nàn lịch sự và chuyên nghiệp” chỉ đạt 3,38 điểm, phản ánh rằng kỹ năng giao tiếp và xử lý phản hồi của một bộ phận nhân viên vẫn còn hạn chế. Trong môi trường kinh doanh dịch vụ ăn uống, thái độ và cách ứng xử của nhân viên khi tiếp nhận phàn nàn có ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ.

Để khắc phục hạn chế này, nhà hàng cần tăng cường đào tạo kỹ năng chăm sóc khách hàng và kỹ năng xử lý phàn nàn cho đội ngũ nhân viên. Nội dung đào tạo cần tập trung vào các kỹ năng như lắng nghe tích cực, giao tiếp lịch sự, kiểm soát cảm xúc, đồng cảm với khách hàng và xử lý các tình huống phát sinh một cách khéo léo. Nhân viên cần được hướng dẫn cách tiếp nhận phản ánh với thái độ tôn trọng, tuyệt đối tránh tranh cãi hoặc đổ lỗi cho khách hàng.

Bên cạnh đó, nhà hàng nên xây dựng các tình huống mô phỏng dựa trên những phản ánh thực tế thường gặp như món ăn không đúng yêu cầu, phục vụ chậm, sai hóa đơn hoặc chất lượng món ăn chưa đạt mong đợi. Thông qua các buổi thực hành, nhân viên sẽ có cơ hội rèn luyện kỹ năng ứng xử và nâng cao khả năng giải quyết vấn đề trong thực tế.

Ngoài ra, bộ phận quản lý cần thường xuyên theo dõi, đánh giá và nhắc nhở nhân viên trong quá trình phục vụ. Những nhân viên có thành tích tốt trong việc giải quyết khiếu nại nên được biểu dương hoặc khen thưởng nhằm tạo động lực nâng cao chất lượng phục vụ. Việc xây dựng đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp sẽ góp phần nâng cao hình ảnh nhà hàng và tạo sự tin tưởng đối với khách hàng.

3.2.4.2 Nâng cao hiệu quả xử lý phàn nàn

Tiêu chí “Quý khách hài lòng với cách nhà hàng giải quyết phàn nàn” đạt 3,36 điểm, thấp nhất trong nhóm tiêu chí về giải quyết phàn nàn. Điều này cho thấy mặc dù các phản ánh của khách hàng đã được tiếp nhận và xử lý nhưng kết quả giải quyết chưa thực sự làm khách hàng cảm thấy hài lòng. Nguyên nhân có thể xuất phát từ việc nhà hàng chưa có quy trình xử lý thống nhất hoặc chưa đưa ra các biện pháp khắc phục phù hợp với từng trường hợp cụ thể.

Để nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, nhà hàng cần xây dựng quy trình tiếp nhận và giải quyết phàn nàn rõ ràng, quy định cụ thể trách nhiệm của từng bộ phận và thời gian xử lý đối với từng loại phản ánh. Khi nhận được phàn nàn, nhân viên cần nhanh chóng ghi nhận đầy đủ thông tin, xác định nguyên nhân và chủ động đề xuất phương án giải quyết phù hợp thay vì chỉ giải thích hoặc xin lỗi khách hàng.

Bên cạnh đó, nhà hàng nên trao cho quản lý ca hoặc trưởng bộ phận quyền chủ động xử lý một số tình huống phát sinh như đổi món ăn, giảm giá hóa đơn, tặng món tráng miệng hoặc các hình thức hỗ trợ khác trong phạm vi cho phép. Những giải pháp này không chỉ giúp khách hàng cảm thấy được tôn trọng mà còn thể hiện thiện chí của nhà hàng trong việc khắc phục sai sót.

Ngoài ra, sau khi giải quyết phàn nàn, nhà hàng cần chủ động hỏi thăm và ghi nhận ý kiến phản hồi của khách hàng về mức độ hài lòng đối với kết quả xử lý. Các thông tin thu thập được cần được tổng hợp và phân tích định kỳ để xác định những vấn đề thường xuyên xảy ra, từ đó đưa ra các biện pháp cải tiến phù hợp. Việc không ngừng hoàn thiện quy trình giải quyết phàn nàn sẽ giúp nâng cao trải nghiệm khách

hàng, gia tăng sự hài lòng và góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho nhà hàng.

3.3. Kiến nghị

3.3.1 Đối với khách sạn Wink Danang Centre

Để nâng cao chất lượng quy trình phục vụ À la carte tại nhà hàng, khách sạn Wink Danang Centre cần quan tâm hơn nữa đến việc đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị và nguồn nhân lực phục vụ cho hoạt động kinh doanh ăn uống. Trong môi trường cạnh tranh ngày càng cao của ngành khách sạn hiện nay, chất lượng dịch vụ chính là yếu tố quan trọng giúp khách sạn giữ chân khách hàng và tạo lợi thế cạnh tranh trên thị trường. Vì vậy, khách sạn cần có chiến lược phát triển dịch vụ đồng bộ và lâu dài nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng.

Trước hết, khách sạn cần tiếp tục đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất và trang thiết bị tại khu vực nhà hàng nhằm đảm bảo không gian phục vụ luôn hiện đại, tiện nghi và phù hợp với định hướng phát triển của thương hiệu Wink Hotels. Các dụng cụ phục vụ như chén, đĩa, ly, tách và các thiết bị phục vụ cần được kiểm tra thường xuyên để kịp thời thay mới khi xuống cấp. Đồng thời, khách sạn nên chú trọng cải thiện không gian nhà hàng theo hướng hiện đại, trẻ trung nhưng vẫn tạo cảm giác thoải mái và thuận tiện cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Bên cạnh việc đầu tư cơ sở vật chất, khách sạn cũng cần chú trọng hơn đến công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Nhân viên phục vụ là người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng nên trình độ nghiệp vụ và thái độ phục vụ có ảnh hưởng rất lớn đến hình ảnh của khách sạn. Do đó, khách sạn cần thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo nghiệp vụ phục vụ nhà hàng, kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống và ngoại ngữ chuyên ngành nhằm nâng cao khả năng phục vụ của nhân viên. Đồng thời, cần tạo điều kiện cho nhân viên được học hỏi và tiếp cận với các phong cách phục vụ hiện đại để đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách hàng quốc tế.

Khách sạn cần xây dựng chính sách lương thưởng và chế độ đãi ngộ hợp lý nhằm tạo động lực làm việc cho nhân viên. Việc khen thưởng kịp thời đối với những nhân viên có thành tích tốt sẽ giúp nâng cao tinh thần trách nhiệm và tạo môi trường làm việc tích cực hơn. Bên cạnh đó, khách sạn cũng cần tăng cường công tác kiểm tra và giám sát chất lượng phục vụ nhằm kịp thời phát hiện những hạn chế trong quá trình phục vụ để có biện pháp khắc phục phù hợp.

Trong xu hướng phát triển hiện nay, việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động quản lý và phục vụ là điều cần thiết. Vì vậy, khách sạn nên tiếp tục đầu tư và hoàn thiện các hệ thống quản lý hiện đại như hệ thống order điện tử, phần mềm quản lý nhà hàng, thanh toán không tiền mặt và các ứng dụng hỗ trợ chăm sóc khách hàng. Việc ứng dụng công nghệ không chỉ giúp nâng cao hiệu quả quản lý mà còn góp phần tạo sự thuận tiện và chuyên nghiệp trong quá trình phục vụ khách hàng.

Bên cạnh đó, khách sạn cần thường xuyên khảo sát ý kiến khách hàng nhằm nắm bắt nhu cầu và mức độ hài lòng của khách đối với chất lượng dịch vụ. Những phản hồi từ khách hàng sẽ là cơ sở quan trọng giúp khách sạn đánh giá chất lượng phục vụ cũng như đưa ra các biện pháp cải thiện phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ trong thời gian tới.

3.3.2 Đối với bộ phận nhà hàng

Bộ phận nhà hàng giữ vai trò quan trọng trong việc trực tiếp phục vụ và tạo trải nghiệm cho khách hàng. Vì vậy, để nâng cao chất lượng quy trình phục vụ À la carte, bộ phận nhà hàng cần chủ động hoàn thiện quy trình làm việc và nâng cao tinh thần trách nhiệm của đội ngũ nhân viên.

Trước hết, bộ phận nhà hàng cần thường xuyên kiểm tra và rà soát việc thực hiện quy trình phục vụ của nhân viên nhằm đảm bảo các bước phục vụ được thực hiện đúng tiêu chuẩn và hạn chế tối đa các sai sót trong quá trình phục vụ khách hàng. Quản lý nhà hàng cần theo dõi sát sao tình hình hoạt động trong từng ca làm việc để kịp thời hỗ trợ và xử lý những vấn đề phát sinh.

Bên cạnh đó, bộ phận nhà hàng cần tăng cường phối hợp với bộ phận bếp trong quá trình phục vụ nhằm đảm bảo tốc độ ra món, chất lượng món ăn và hạn chế tình trạng nhầm lẫn order. Việc trao đổi thông tin giữa các bộ phận cần được thực hiện nhanh chóng và chính xác để quá trình phục vụ diễn ra hiệu quả hơn.

Ngoài ra, bộ phận nhà hàng cần chú trọng xây dựng phong cách phục vụ chuyên nghiệp, thân thiện và đồng bộ giữa các nhân viên. Trong quá trình phục vụ, nhân viên cần chủ động quan sát, hỗ trợ khách hàng và xử lý nhanh chóng các yêu cầu phát sinh nhằm tạo sự hài lòng cho khách.

Bộ phận nhà hàng cũng cần thường xuyên tiếp thu ý kiến phản hồi của khách hàng để đánh giá chất lượng phục vụ và có biện pháp cải thiện phù hợp. Việc tổ chức

các buổi họp định kỳ giữa quản lý và nhân viên cũng giúp đánh giá hiệu quả làm việc, chia sẻ kinh nghiệm và nâng cao tinh thần đoàn kết trong quá trình làm việc.

Ngoài ra, bộ phận nhà hàng cần chủ động xây dựng kế hoạch bố trí nhân sự hợp lý trong các khung giờ cao điểm nhằm hạn chế tình trạng quá tải và đảm bảo chất lượng phục vụ khách hàng. Việc phân chia khu vực phục vụ rõ ràng cũng giúp nhân viên phối hợp hiệu quả hơn trong quá trình làm việc.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương 3 đã đưa ra một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ À la carte tại nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre dựa trên thực trạng đã phân tích ở chương 2. Các giải pháp tập trung vào việc nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên, tăng cường phối hợp giữa các bộ phận, ứng dụng công nghệ trong phục vụ, hoàn thiện công tác xử lý phàn nàn và nâng cao chất lượng cơ sở vật chất.

Bên cạnh đó, chương cũng đưa ra một số kiến nghị đối với khách sạn, bộ phận nhà hàng và nhân viên phục vụ nhằm góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động kinh doanh. Nếu các giải pháp này được áp dụng đồng bộ và hiệu quả sẽ giúp nhà hàng nâng cao sự hài lòng của khách hàng, tăng khả năng cạnh tranh và xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho khách sạn Wink Danang Centre.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Nguyễn Văn Mạnh và TS Hoàng Thị Lan Hương (2013), Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.

[2] Trịnh Xuân Dũng (2003), Giáo trình Tổ chức kinh doanh nhà hàng, Nhà xuất bản Lao Động Xã Hội.

[3] Trịnh Cao Khải và Trương Hà Vi (2018), Giáo trình lý thuyết nghiệp vụ nhà hàng, Hà Nội,

[4] Hoàng Thị Thương và Trần Phương Thảo (2012), Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng, Hạ Long, Trường Cao Đẳng Văn Hóa Nghệ Thuật Và Du lịch Hạ Long.

[5] Nguyễn Thị Hải Đường (2013), Giáo trình quản trị kinh doanh nhà hàng, Đà Nẵng, Nhà xuất bản Đà Nẵng.

[6] Hà Nam Khánh Giao – Nguyễn Văn Bình, Giáo trình Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng, TP. Hồ Chí Minh, Nhà xuất bản Tổng Hợp TP. Hồ Chí Minh.

Các văn bản hành chính nhà nước

[7] Thủ Tướng Chính Phủ (22/01/2020), Số 147/QĐ-TTg *Quyết định phê duyệt chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030.*

[8] UBND Thành phố Đà Nẵng (19/10/2022), Số 2726/QĐ-UBND *Phát triển du lịch thành phố Đà Nẵng đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045.*

Tài liệu tại đơn vị

Bảng Tình hình hoạt động kinh doanh của Wink Danang Centre giai đoạn 2024 - 2025. Nguồn: *Phòng tài chính - Wink Danang Centre*

Bảng Cơ sở vật chất tại nhà hàng Wink Danang Centre. *Nguồn: Bộ phận nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre*

Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn Wink Danang Centre. *Nguồn: Bộ phận Nhân sự khách sạn Wink Danang Centre*

Sơ đồ cơ cấu bộ phận nhà hàng khách sạn Wink Danang Centre . *Nguồn: Bộ phận Nhân sự khách sạn Wink Danang Centre*

Quy trình phục vụ À la care của nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre. *Nguồn: Bộ phận nhà hàng thuộc khách sạn Wink Danang Centre*