

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ
À-la-carte của nhà hàng Taste of Viet thuộc
khách sạn Avatar Đà Nẵng”**

Sinh viên thực hiện : Võ Thị Phương Nhi

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ
À-la-carte của nhà hàng Taste of Viet thuộc
khách sạn Avatar Đà Nẵng”**

Đơn vị thực tập: Khách sạn Avatar Đà Nẵng

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên

Sinh viên thực hiện : Võ Thị Phương Nhi

Mã số sinh viên : 2254060022

Khóa học : 2022 - 2026

Lớp : 22KS1

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Võ Thị Phương Nhi

MSSV: 2254060022

Lớp: 22KS1 **Khóa:** 22

Ngành: Quản trị khách sạn

1. Tên đề tài: “Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte của nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng”

2. Nội dung

Nội dung: Đề tài tập trung nghiên cứu thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng. Trên cơ sở đó, đề tài đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng. Các yếu tố được phân tích bao gồm: quy trình phục vụ hiện tại, cơ sở vật chất và trang thiết bị, thực đơn, sự phối hợp giữa các bộ phận, đội ngũ nhân viên phục vụ và công tác quản lý, đào tạo nhân sự.

Mục tiêu: Hệ thống hóa cơ sở lý luận về quy trình phục vụ À-la-carte trong nhà hàng, phân tích và đánh giá thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng, xác định những ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân còn tồn tại trong quá trình phục vụ. Từ đó, đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, sự hài lòng của khách hàng và hiệu quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng.

Phương pháp thực hiện: Khóa luận được thực hiện qua ba bước chính gồm: (1) tổng hợp, phân tích các tài liệu liên quan đến quy trình phục vụ À-la-carte trong nhà hàng; (2) thu thập dữ liệu thông qua khảo sát khách hàng, quan sát thực tế và trao đổi với nhân viên tại nhà hàng Taste of Viet; (3) phân tích, đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ À-la-carte, từ đó đề xuất các giải pháp hoàn thiện phù hợp với điều kiện thực tế của nhà hàng.

3. Ngày giao khóa luận: Ngày .../.../2026

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

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

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

Đà Nẵng, ngày... tháng ... năm 2026

Trưởng bộ môn
(*ký ghi rõ họ tên*)

Giảng viên hướng dẫn
(*ký ghi rõ họ tên*)

Sinh viên thực hiện
(*ký ghi rõ họ tên*)

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

(Dùng cho người hướng dẫn)

Họ và tên sinh viên: Võ Thị Phương Nhi

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

Tên đề tài: “Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte của nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng”

Nội dung nhận xét:

1. Tinh thần, thái độ làm việc:

.....

2. Nội dung khóa luận:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Hình thức khóa luận:

.....

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

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026

Người nhận xét

Th.S Nguyễn Thị Bảo Uyên

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	2
LỜI MỞ ĐẦU	3
1. Lý do chọn đề tài	3
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	4
4. Phương pháp nghiên cứu.....	4
5. Bố cục khóa luận	4
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ À-LA-CARTE TRONG NHÀ HÀNG	5
1.1 Tổng quan về kinh doanh nhà hàng	5
1.1.1 Khái niệm kinh doanh nhà hàng	5
1.1.2 Đặc điểm kinh doanh nhà hàng.....	6
1.1.3 Phân loại nhà hàng	7
1.1.4. Các hình thức phục vụ trong nhà hàng	8
1.2 Tổng quan về quy trình phục vụ À-la-carte	10
1.2.1 Khái niệm quy trình phục vụ.....	10
1.2.2. Đặc điểm của hình thức phục vụ À-la-carte.....	11
1.2.3. Các bước cơ bản trong quy trình phục vụ À-la-carte.....	12
1.2.4. Tiêu chuẩn trong từng bước phục vụ À-la-carte	13
1.2.5. Vai trò của quy trình phục vụ trong hoạt động kinh doanh nhà hàng.....	15
1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ À-la-carte.....	16
1.3.1. Nhân viên phục vụ và hoạt động nội bộ.....	17
1.3.2. Cơ sở vật chất và trang thiết bị	17
1.3.3. Thực đơn	18
1.3.4. Sự phối hợp giữa các bộ phận	18
1.3.5 Công tác quản lý.....	18
TIỂU KẾT CHƯƠNG 1:	19

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ À-LA-CARTE TẠI NHÀ HÀNG TASTE OF VIET THUỘC KHÁCH SẠN AVATAR ĐÀ NẴNG	20
2.1. Tổng quan về nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng...	20
2.1.1. Giới thiệu chung về khách sạn	20
2.1.2 Tổng quan về nhà hàng Taste of Viet	23
2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng Taste of Viet (Giai đoạn 2023 - 2025)	26
2.2. Phân tích thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet	29
2.2.1. Quy trình chuẩn áp dụng tại nhà hàng Taste of Viet	29
2.2.2. So sánh quy trình phục vụ chuẩn với thực tế tại nhà hàng Taste of Viet	31
2.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet	34
2.3. Kết quả khảo sát đánh giá của khách hàng về quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet.....	39
2.3.1. Mô tả mẫu	40
2.3.2. Kết quả đánh giá các tiêu chí ảnh hưởng đến quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet	44
2.4. Đánh giá chung về thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet	51
2.4.1. Những điểm phù hợp, hiệu quả.....	52
2.4.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân.....	53
TIỂU KẾT CHƯƠNG 2	56
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ À-LA-CARTE TẠI NHÀ HÀNG TASTE OF VIET THUỘC KHÁCH SẠN AVATAR ĐÀ NẴNG	57
3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte.....	57
3.1.1. Định hướng phát triển dịch vụ ẩm thực của khách sạn Avatar Đà Nẵng.....	57
3.1.2. Mục tiêu nâng cao chất lượng quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet.....	57

3.2. Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet.....	58
3.2.1. Giải pháp cải tiến các bước trong quy trình phục vụ À-la-carte	58
3.2.2. Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ	61
3.2.3. Giải pháp về cơ sở vật chất và không gian phục vụ.....	64
3.2.4. Tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình phục vụ.....	66
TIỂU KẾT CHƯƠNG 3	68
KẾT LUẬN	69

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1. Logo khách sạn Avatar Đà Nẵng (Nguồn:avatardanang.vn).....	20
Hình 2. Toàn cảnh khách sạn Avatar Đà Nẵng về đêm (Nguồn:Trip.com).....	21
Hình 3. Thực đơn và không gian phục vụ tại nhà hàng Taste of Viet	37

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1. Kết quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng Taste of Viet giai đoạn 2023-2025 (Đơn vị: tỷ đồng).....	26
Bảng 2. So sánh quy trình phục vụ chuẩn với thực tế tại nhà hàng Taste of Viet	32
Bảng 3. Thực trạng cơ sở vật chất tại nhà hàng Taste of Viet	35
Bảng 4. Kết quả thu thập phiếu khảo sát.....	40
Bảng 5. Cơ cấu mẫu khảo sát theo giới tính	40
Bảng 6. Cơ cấu mẫu khảo sát theo độ tuổi.....	41
Bảng 7. Cơ cấu mẫu khảo sát theo mục đích sử dụng dịch vụ	42
Bảng 8. Cơ cấu mẫu khảo sát theo tần suất đến nhà hàng	43
Bảng 9. Đánh giá của khách hàng về nhân viên phục vụ.....	45
Bảng 10. Đánh giá của khách hàng về cơ sở vật chất và trang thiết bị.....	46
Bảng 11. Đánh giá của khách hàng về thực đơn.....	48
Bảng 12. Đánh giá của khách hàng về sự phối hợp giữa các bộ phận.....	49
Bảng 13. Đánh giá tổng thể của khách hàng về quy trình phục vụ À-la-carte	50

DANH MỤC SƠ ĐỒ - BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 1. Doanh thu, chi phí và lợi nhuận của nhà hàng Taste of Viet giai đoạn 2023-2025.....	27
Biểu đồ 2. Cơ cấu mẫu khảo sát theo giới tính	41
Biểu đồ 3. Cơ cấu mẫu khảo sát theo độ tuổi.....	42
Biểu đồ 4. Cơ cấu mẫu khảo sát theo mục đích sử dụng dịch vụ	43
Biểu đồ 5. Cơ cấu mẫu khảo sát theo tần suất đến nhà hàng	44
Biểu đồ 6. Đánh giá của khách hàng về nhân viên phục vụ	45
Biểu đồ 7. Đánh giá của khách hàng về cơ sở vật chất và trang thiết bị	47
Biểu đồ 8. Đánh giá của khách hàng về thực đơn.....	48
Biểu đồ 9. Đánh giá của khách hàng về sự phối hợp giữa các bộ phận.....	49
Biểu đồ 10. Đánh giá tổng thể của khách hàng về quy trình phục vụ À-la-carte	51

LỜI CẢM ƠN

Trước hết, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến cô Nguyễn Thị Bảo Uyên – người đã tận tình hướng dẫn, định hướng và đồng hành cùng em trong suốt quá trình thực hiện khóa luận. Những góp ý quý báu cùng sự tận tâm của cô là nguồn động lực lớn giúp em từng bước hoàn thiện đề tài của mình.

Em xin chân thành cảm ơn quý thầy cô Khoa Du lịch, Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng đã truyền đạt cho em những kiến thức chuyên môn và kỹ năng cần thiết trong suốt quá trình học tập. Sự tận tâm và nhiệt huyết của quý thầy cô chính là hành trang quý báu giúp em tự tin hơn trong học tập cũng như công việc sau này.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban lãnh đạo cùng toàn thể cán bộ, nhân viên khách sạn Avatar Đà Nẵng – nơi em có cơ hội thực tập và trải nghiệm thực tế. Sự hỗ trợ nhiệt tình cùng môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện của anh/chị đã giúp em thuận lợi hơn trong quá trình thu thập thông tin và hoàn thiện khóa luận. Cuối cùng, em xin kính chúc quý thầy cô cùng toàn thể anh/chị tại khách sạn Avatar Đà Nẵng luôn dồi dào sức khỏe, thành công trong công việc và cuộc sống.

Em xin chân thành cảm ơn!

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh ngành du lịch – khách sạn tại Đà Nẵng đang phát triển mạnh mẽ, nhu cầu của du khách đối với dịch vụ lưu trú và ăn uống ngày càng cao, đặc biệt là yêu cầu về chất lượng phục vụ và trải nghiệm cá nhân hóa. Trong đó, dịch vụ ăn uống tại nhà hàng khách sạn không chỉ đáp ứng nhu cầu cơ bản của khách hàng mà còn góp phần nâng cao hình ảnh thương hiệu và khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

Tại khách sạn Avatar Đà Nẵng, nhà hàng Taste of Viet là bộ phận cung cấp dịch vụ ăn uống phục vụ đa dạng đối tượng khách, đặc biệt là khách quốc tế. Trong đó, hình thức phục vụ À-la-carte giữ vai trò quan trọng nhờ khả năng đáp ứng nhu cầu riêng của từng khách hàng, mang đến trải nghiệm ẩm thực chuyên nghiệp và phù hợp với khẩu vị cá nhân. Tuy nhiên, qua quá trình thực tập, quan sát và tìm hiểu thực tế tại nhà hàng, em nhận thấy quy trình phục vụ À-la-carte vẫn còn tồn tại một số hạn chế ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của khách hàng. Những vấn đề này đòi hỏi nhà hàng cần có sự nghiên cứu, đánh giá và đề xuất giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ. Xuất phát từ thực tế đó, em lựa chọn đề tài: *“Hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng”* nhằm đánh giá thực trạng quy trình phục vụ, xác định những ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân còn tồn tại, từ đó đề xuất các giải pháp phù hợp góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và hiệu quả hoạt động của nhà hàng - khách sạn Avatar Đà Nẵng.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Hệ thống hóa cơ sở lý luận về quy trình phục vụ À-la-carte trong nhà hàng.

Phân tích, đánh giá thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng.

Phân tích các bước trong quy trình phục vụ và các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet. Từ đó xác định những điểm mạnh và hạn chế trong quy trình phục vụ À-la-carte của nhà hàng Taste of Viet.

Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của khách hàng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng.

Phạm vi nghiên cứu:

- Phạm vi không gian: Nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng
- Phạm vi thời gian: Các dữ liệu thứ cấp được thu thập trong giai đoạn từ năm 2022 đến năm 2024. Các dữ liệu sơ cấp được thu thập từ tháng 10/2025 đến tháng 12/2025.

4. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài sử dụng kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng.

- Nghiên cứu tài liệu/giáo trình liên quan đến quy trình phục vụ À-la-carte
 - Quan sát trực tiếp quy trình phục vụ tại nhà hàng.
 - Khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng trải nghiệm dịch vụ ăn uống À-la-carte tại Nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng thông qua bảng hỏi.
- Dữ liệu thu thập được tổng hợp và phân tích bằng phương pháp tổng hợp thống kê mô tả nhằm đánh giá thực trạng quy trình phục vụ tại nhà hàng.

5. Bố cục khóa luận

Nghiên cứu bao gồm 3 nội dung chính:

Chương 1: Cơ sở lý luận về quy trình phục vụ À-la-carte trong nhà hàng thuộc khách sạn.

Chương 2: Thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ À-LA-CARTE TRONG NHÀ HÀNG

1.1 Tổng quan về kinh doanh nhà hàng

1.1.1 Khái niệm kinh doanh nhà hàng

Nhà hàng là cơ sở kinh doanh trong lĩnh vực dịch vụ ăn uống, chuyên cung cấp các món ăn và đồ uống nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của khách hàng. Bên cạnh chức năng cung cấp thực phẩm, nhà hàng còn chú trọng đến chất lượng phục vụ, đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp cũng như không gian được thiết kế phù hợp, phong cách phục vụ nhằm mang lại trải nghiệm ẩm thực thoải mái và hài lòng cho khách hàng.

Theo Trần Thị Kim Cúc (2014), trong giáo trình *Quản trị nhà hàng*, nhà hàng được hiểu là đơn vị kinh doanh dịch vụ ăn uống, có thể hoạt động độc lập hoặc trực thuộc khách sạn, khu nghỉ dưỡng, với mục tiêu phục vụ nhu cầu ăn uống của khách hàng và tạo ra lợi nhuận. Định nghĩa này nhấn mạnh đến tính chất kinh doanh và vai trò của nhà hàng trong hệ thống dịch vụ du lịch. Nguyễn Văn Đính và Hoàng Thị Lan Hương cho rằng nhà hàng là cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống được chế biến và phục vụ trực tiếp tại chỗ, đồng thời tạo ra không gian và điều kiện để khách hàng thưởng thức món ăn theo những tiêu chuẩn nhất định. Quan điểm này làm nổi bật vai trò của nhà hàng trong việc tạo dựng trải nghiệm và tiêu chuẩn hóa chất lượng phục vụ khách hàng.

Bên cạnh đó, theo Nguyễn Thị Hải Đường (2013), nhà hàng là cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống kết hợp với các dịch vụ bổ sung, đảm bảo chất lượng phục vụ nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của nhiều nhóm khách hàng khác nhau. Cách tiếp cận này nhấn mạnh yếu tố chất lượng phục vụ như một tiêu chí quan trọng để phân biệt nhà hàng với các cơ sở ăn uống thông thường.

Từ các quan điểm trên, có thể khái quát rằng *nhà hàng là một cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống mang tính chuyên nghiệp, được tổ chức và vận hành theo những tiêu chuẩn nhất định nhằm cung cấp sản phẩm ẩm thực và phục vụ cho khách hàng*. Đồng thời, nhà hàng còn tạo ra không gian và trải nghiệm phù hợp với nhu cầu, thị hiếu của từng đối tượng khách. Hoạt động của nhà hàng hướng đến mục tiêu lợi nhuận và có sự đa dạng về mô hình tổ chức cũng như phương thức phục vụ tùy theo phân khúc thị trường và định hướng phát triển của từng doanh nghiệp.

1.1.2 Đặc điểm kinh doanh nhà hàng

a. Đặc điểm về sản phẩm

- *Sản phẩm của nhà hàng mang tính tổng hợp*: Sản phẩm trong kinh doanh nhà hàng không chỉ bao gồm các món ăn và đồ uống mà còn kết hợp nhiều các yếu tố dịch vụ đi kèm như phong cách phục vụ, không gian thưởng thức, âm thanh, ánh sáng và cách bài trí. Vì vậy, giá trị sản phẩm không chỉ được đánh giá thông qua chất lượng món ăn mà còn phụ thuộc vào trải nghiệm tổng thể của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

- *Danh mục sản phẩm đa dạng và có tính lựa chọn*: Nhà hàng thường xây dựng thực đơn phong phú nhằm đáp ứng nhu cầu khác nhau của khách hàng về khẩu vị, văn hóa và thói quen tiêu dùng. Tuy nhiên, mức độ đa dạng của sản phẩm còn phụ thuộc vào quy mô, định hướng kinh doanh và khả năng phục vụ của từng nhà hàng.

- *Sản phẩm mang tính không đồng nhất*: Chất lượng sản phẩm nhà hàng chịu ảnh hưởng lớn từ yếu tố con người trong quá trình chế biến và phục vụ, chất lượng sản phẩm nhà hàng khó đảm bảo sự đồng đều tuyệt đối. Vì vậy, trải nghiệm của khách hàng có thể thay đổi tùy thuộc vào tay nghề của đầu bếp, kỹ năng phục vụ của nhân viên cũng như yếu tố tâm lý và hoàn cảnh sử dụng dịch vụ của khách.

b. Đặc điểm về lao động

- *Lao động mang tính dịch vụ trực tiếp và khó thay thế*: Hoạt động phục vụ trong nhà hàng đòi hỏi sự tương tác trực tiếp giữa nhân viên và khách hàng, do đó khó có thể thay thế hoàn toàn bằng máy móc. Đội ngũ nhân viên đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra chất lượng phục vụ và sự hài lòng của khách hàng.

- *Lao động có tính chuyên môn hóa cao*: Mỗi bộ phận trong nhà hàng như bếp, bàn, bar... đều đảm nhận những nhiệm vụ riêng biệt. Do đó, nhân viên ở từng vị trí cần được đào tạo chuyên môn phù hợp để đáp ứng tốt yêu cầu công việc và góp phần nâng cao hiệu quả phục vụ hoạt động chung.

- *Bao gồm lao động trực tiếp và gián tiếp*: Bên cạnh đội ngũ nhân viên trực tiếp phục vụ khách hàng, nhà hàng còn có các bộ phận hỗ trợ như quản lý, kế toán, bảo trì và vệ sinh... nhằm đảm bảo quá trình vận hành diễn ra liên tục và hiệu quả.

c. Đặc điểm về môi trường phục vụ

- *Thời gian làm việc kéo dài và tổ chức theo ca*: Nhà hàng hoạt động theo nhu cầu của khách hàng nên thời gian phục vụ thường kéo dài trong ngày, đặc biệt đối với

nhà hàng thuộc khách sạn. Vì vậy, nhân viên thường được bố trí làm việc theo ca nhằm đảm bảo hoạt động phục vụ diễn ra liên tục và hiệu quả.

- *Môi trường làm việc đòi hỏi sự phối hợp cao*: Quá trình phục vụ khách hàng cần có sự liên kết chặt chẽ giữa các bộ phận như bếp, phục vụ bàn, bar và thu ngân. Sự liên kết nhịp nhàng giữa các bộ phận ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng và hiệu quả phục vụ.

- *Áp lực công việc tương đối lớn*: Nhân viên nhà hàng thường phải làm việc với cường độ cao, đặc biệt vào giờ cao điểm hoặc mùa du lịch. Đồng thời, họ phải luôn duy trì thái độ phục vụ chuyên nghiệp, lịch sự và thân thiện trong mọi tình huống.

- *Hoạt động kinh doanh mang tính thời điểm rõ rệt*: Lượng khách và doanh thu của nhà hàng thường thay đổi theo thời gian trong ngày, theo ngày trong tuần và theo mùa trong năm. Điều này đòi hỏi nhà quản lý phải có sự điều chỉnh linh hoạt về nhân sự và kế hoạch kinh doanh để phù hợp với tình hình thực tế.

1.1.3 Phân loại nhà hàng

Trong hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống, nhà hàng được phân loại theo nhiều tiêu chí khác nhau nhằm phục vụ công tác quản lý và đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Một số cách phân loại phổ biến như sau:

1.1.3.1 Theo hình thức sở hữu

- Nhà hàng độc lập: Là nhà hàng hoạt động riêng lẻ, không phụ thuộc vào khách sạn hay tổ chức nào khác. Loại hình này có tính linh hoạt cao trong quản lý và xây dựng phong cách kinh doanh riêng.

- Nhà hàng thuộc khách sạn: Là nhà hàng nằm trong khuôn viên khách sạn, phục vụ chủ yếu cho khách lưu trú và khách bên ngoài. Hoạt động của nhà hàng gắn liền với tiêu chuẩn và chất lượng dịch vụ chung của khách sạn.

- Nhà hàng thuộc chuỗi (chain restaurant): Là các nhà hàng hoạt động theo hệ thống với thương hiệu chung, có quy trình quản lý và tiêu chuẩn phục vụ đồng nhất tại nhiều địa điểm khác nhau.

1.1.3.2 Theo quy mô

- Nhà hàng quy mô nhỏ: Có diện tích hạn chế, phục vụ số lượng khách ít, thường tập trung vào một nhóm khách hàng cụ thể.

- Nhà hàng quy mô vừa: Có khả năng phục vụ lượng khách trung bình, cơ sở vật chất tương đối đầy đủ, phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng.

- Nhà hàng quy mô lớn: Có diện tích rộng, sức chứa lớn, thường phục vụ tiệc, hội nghị hoặc khách đoàn với hệ thống cơ sở vật chất hiện đại.

1.1.3.3 Theo hình thức phục vụ

- Nhà hàng phục vụ theo thực đơn chọn món (À-la-carte): Khách hàng lựa chọn từng món ăn riêng lẻ từ thực đơn và được phục vụ tại bàn.

- Nhà hàng buffet: Khách tự lựa chọn món ăn từ quầy phục vụ với mức giá cố định. Hình thức này thường được áp dụng tại các khách sạn, đặc biệt là buffet sáng.

- Nhà hàng phục vụ theo thực đơn định sẵn (Set menu): Các món ăn được thiết kế thành một thực đơn hoàn chỉnh với mức giá trọn gói, thường áp dụng cho tiệc hoặc khách đoàn.

- Nhà hàng phục vụ nhanh (Fast food): Cung cấp các món ăn được chế biến nhanh, thời gian phục vụ ngắn, phù hợp với nhu cầu tiện lợi của khách hàng.

1.1.3.4 Theo đặc điểm món ăn

- Nhà hàng Á: Phục vụ các món ăn mang phong cách ẩm thực châu Á như Việt Nam, Trung Quốc, Nhật Bản, Hàn Quốc...

- Nhà hàng Âu: Chuyên phục vụ các món ăn theo phong cách phương Tây, chú trọng đến kỹ thuật chế biến và cách trình bày món ăn tinh tế.

- Nhà hàng chuyên đề (Specialty restaurant): Tập trung vào một loại hình ẩm thực hoặc một nhóm món ăn đặc trưng như nhà hàng hải sản, nhà hàng chay, nhà hàng nướng...

1.1.4. Các hình thức phục vụ trong nhà hàng

Trong hoạt động kinh doanh nhà hàng, hình thức phục vụ là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến cách tổ chức hoạt động và chất lượng phục vụ khách hàng. Mỗi hình thức phục vụ có đặc điểm riêng về cách xây dựng thực đơn, quy trình phục vụ, mức độ tham gia của nhân viên trong quá trình phục vụ khách hàng và trải nghiệm của khách hàng. Tùy vào quy mô hoạt động, đối tượng khách hàng và định hướng kinh doanh mà nhà hàng có thể lựa chọn hình thức phục vụ phù hợp. Hiện nay, một số hình thức phục vụ phổ biến gồm phục vụ gọi món, phục vụ theo thực đơn định sẵn, buffet và phục vụ tiệc.

1.1.4.1. Phục vụ theo thực đơn gọi món (À-la-carte)

Phục vụ theo thực đơn gọi món là hình thức phục vụ mà trong đó khách hàng sẽ được quyền lựa chọn từng món ăn và đồ uống từ thực đơn của nhà hàng theo nhu

cầu, sở thích cá nhân và khả năng chi trả của mình từ danh mục thực đơn do nhà hàng cung cấp. Mỗi món ăn đều có mức giá riêng và khách sẽ thanh toán dựa trên những món đã sử dụng.

Đây là hình thức phục vụ phổ biến tại các nhà hàng chuyên doanh, nhà hàng trong khách sạn và các cơ sở ăn uống phục vụ khách lẻ. Đặc điểm nổi bật của hình thức này là tính linh hoạt cao, đáp ứng tốt nhu cầu đa dạng của khách hàng, đồng thời tạo điều kiện để nhà hàng thể hiện chất lượng món ăn, kỹ năng phục vụ và phong cách phục vụ riêng. Tuy nhiên, để phục vụ theo thực đơn gọi món hiệu quả, đòi hỏi nhân viên phải có kiến thức tốt về thực đơn, kỹ năng giao tiếp, khả năng tư vấn cho khách hàng và phối hợp chặt chẽ với bộ phận bếp để đảm bảo món ăn được phục vụ đúng yêu cầu, đúng thời gian và đúng tiêu chuẩn chất lượng.

1.1.4.2. Phục vụ theo thực đơn trọn gói hay thực đơn định sẵn (Set menu/Table d'hote)

Phục vụ theo thực đơn trọn gói hay thực đơn định sẵn là hình thức phục vụ trong đó nhà hàng xây dựng trước một thực đơn gồm nhiều món ăn theo một mức giá xác định, khách hàng lựa chọn theo suất hoặc theo bàn mà không gọi lẻ từng món riêng biệt. Các món ăn trong thực đơn thường được sắp xếp theo trình tự hợp lý, bảo đảm sự cân đối về dinh dưỡng, khẩu vị và giá trị bữa ăn.

Hình thức này thường được áp dụng đối với khách đoàn, khách hội nghị, khách du lịch theo chương trình hoặc những bữa ăn đã được đặt trước. Ưu điểm của phục vụ theo thực đơn định sẵn là giúp nhà hàng chủ động hơn trong khâu chuẩn bị nguyên liệu, tổ chức sản xuất và bố trí nhân sự phục vụ, từ đó tiết kiệm thời gian và nâng cao hiệu quả hoạt động. Bên cạnh đó, hình thức này cũng tạo điều kiện thuận lợi cho việc kiểm soát chi phí và bảo đảm tính đồng bộ trong phục vụ. Tuy nhiên, do mức độ lựa chọn của khách hàng bị hạn chế nên nhà hàng cần xây dựng thực đơn phù hợp với đặc điểm khách, mục đích bữa ăn và yêu cầu cụ thể của từng đối tượng phục vụ.

1.1.4.3. Phục vụ theo thực đơn Buffet

Phục vụ buffet là hình thức phục vụ mà trong đó các món ăn, đồ uống được bày sẵn trên quầy hoặc bàn phục vụ, khách hàng tự lựa chọn món ăn theo sở thích và tự lấy phần ăn cho mình trong phạm vi mức giá đã được xác định trước. Nhân viên phục vụ chủ yếu thực hiện nhiệm vụ chuẩn bị khu vực ăn uống, bổ sung món ăn, hỗ

trợ khách, dọn dẹp bàn và đảm bảo chất lượng phục vụ trong suốt thời gian diễn ra bữa ăn.

Hình thức buffet được sử dụng phổ biến trong các khách sạn, khu nghỉ dưỡng, đặc biệt là đối với buffet sáng, buffet trưa, buffet tối hoặc các chương trình ẩm thực theo chủ đề. Ưu điểm của buffet là phục vụ được số lượng khách lớn trong cùng một thời điểm, tạo sự phong phú trong lựa chọn món ăn, nâng cao tính chủ động và cảm giác thoải mái cho khách hàng. Đồng thời, buffet cũng góp phần tăng khả năng khai thác doanh thu và nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của nhà hàng. Tuy nhiên, để tổ chức buffet hiệu quả, nhà hàng cần chú trọng đến khâu bố trí quầy line hợp lý, bảo đảm vệ sinh an toàn thực phẩm, kiểm soát số lượng và chất lượng món ăn, đồng thời duy trì sự phối hợp nhịp nhàng giữa bộ phận bếp và bộ phận phục vụ.

1.1.4.4. Phục vụ tiệc (Banquet)

Phục vụ tiệc là hình thức phục vụ các bữa ăn được tổ chức theo kế hoạch dành cho một nhóm khách nhất định trong những dịp đặc biệt như hội nghị, hội thảo, liên hoan, sinh nhật, tiệc cưới, chiêu đãi hoặc các sự kiện khác. Hình thức này thường được thực hiện trên cơ sở đặt trước về thời gian, số lượng khách, thực đơn, mức giá và các yêu cầu liên quan đến không gian, trang trí, âm thanh, ánh sáng và chương trình sự kiện.

Phục vụ tiệc có tính tổ chức cao và đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa nhiều bộ phận như kinh doanh, bếp, nhà hàng, kỹ thuật, lễ tân và an ninh. Tùy vào tính chất chương trình, tiệc có thể được phục vụ theo nhiều cách khác nhau như tiệc ngồi, tiệc đứng, tiệc kết hợp buffet hoặc tiệc phục vụ theo thực đơn định sẵn. Ưu điểm của hình thức phục vụ tiệc là có khả năng mang lại doanh thu lớn, nâng cao hiệu quả khai thác cơ sở vật chất và mở rộng thị trường khách cho nhà hàng, khách sạn. Tuy nhiên, do quy mô phục vụ thường lớn và yêu cầu đồng bộ cao nên nhà hàng cần chuẩn bị kỹ lưỡng từ khâu lập kế hoạch, phân công nhiệm vụ đến kiểm tra và giám sát toàn bộ quá trình tổ chức phục vụ.

1.2 Tổng quan về quy trình phục vụ À-la-carte

1.2.1 Khái niệm quy trình phục vụ

Theo Trần Thị Kim Cúc (2014), quy trình phục vụ trong nhà hàng là “tập hợp các hoạt động có tổ chức, được thiết kế nhằm tạo ra giá trị dịch vụ cho khách hàng thông qua sự phối hợp của nhân viên phục vụ và các bộ phận liên quan”. Điều này

cho thấy, quy trình phục vụ không chỉ là thao tác kỹ thuật mà còn là biểu hiện của sự chuyên nghiệp và phong cách dịch vụ của nhà hàng.

Từ góc độ quản trị có thể hiểu rằng, quy trình phục vụ được xem là một bộ phận quan trọng trong hệ thống quản lý chất lượng phục vụ của nhà hàng. Một quy trình bài bản, nhất quán và được chuẩn hóa sẽ giúp nhà hàng kiểm soát tốt hơn hiệu suất làm việc, giảm thiểu sai sót, tăng năng suất lao động và tạo nên trải nghiệm tích cực cho khách hàng.

1.2.2. Đặc điểm của hình thức phục vụ À-la-carte

Phục vụ theo thực đơn gọi món (À-la-carte) là hình thức phục vụ mang tính linh hoạt cao và phổ biến trong các nhà hàng, đặc biệt là nhà hàng trong khách sạn. Hình thức này có những đặc điểm cơ bản sau:

Trước hết, À-la-carte cho phép khách hàng tự do lựa chọn món ăn theo nhu cầu và sở thích cá nhân. Mỗi món ăn trong thực đơn được xây dựng riêng lẻ, có mô tả cụ thể về thành phần, cách chế biến và giá bán. Điều này tạo điều kiện cho khách chủ động trong việc quyết định khẩu phần, mức chi tiêu và trải nghiệm ẩm thực theo ý muốn.

Hình thức này có mức độ cá nhân hóa cao trong phục vụ. Nhân viên không chỉ thực hiện việc ghi nhận yêu cầu mà còn đóng vai trò tư vấn, giới thiệu món ăn, giải thích thành phần, khẩu vị phù hợp với nhu cầu của khách và cách thưởng thức. Vì vậy, nhân viên phục vụ cần có kiến thức về thực đơn, kỹ năng giao tiếp tốt và khả năng xử lý tình huống linh hoạt để tạo sự hài lòng cho khách hàng.

Bên cạnh đó, quy trình phục vụ À-la-carte thường diễn ra theo trình tự chặt chẽ và kéo dài hơn so với các hình thức khác. Từ khâu đón khách, giới thiệu thực đơn, nhận order, chuyển thông tin cho bếp, phục vụ món ăn theo thứ tự đến thanh toán đều cần sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận. Thời gian phục vụ vì vậy cũng dài hơn, đòi hỏi sự chính xác và đồng bộ cao. Một đặc điểm quan trọng khác là yêu cầu cao về chất lượng món ăn và trình bày. Do khách gọi món riêng lẻ và kỳ vọng cao vào từng món, nên mỗi sản phẩm phải đảm bảo tiêu chuẩn về hương vị, hình thức và nhiệt độ phục vụ. Điều này đặt áp lực lớn lên bộ phận bếp cũng như sự phối hợp với bộ phận phục vụ. Ngoài ra, hình thức À-la-carte thường khó kiểm soát chi phí và dự báo nhu cầu hơn so với set menu hoặc buffet. Do lượng món khách gọi không cố định,

nhà hàng phải chuẩn bị nguyên liệu đa dạng và linh hoạt, để dẫn đến tình trạng dư thừa hoặc thiếu hụt nếu không có kinh nghiệm quản lý tốt.

Nhìn chung, hình thức phục vụ À-la-carte phù hợp với nhóm khách lẻ hoặc khách có nhu cầu cần trải nghiệm ẩm thực cao cấp hoặc yêu cầu riêng biệt, hơn là phục vụ số lượng lớn khách trong cùng một thời điểm. Đây cũng là hình thức giúp nhà hàng thể hiện rõ phong cách phục vụ, chất lượng món ăn và tính chuyên nghiệp trong hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống.

1.2.3. Các bước cơ bản trong quy trình phục vụ À-la-carte

Quy trình phục vụ À-la-carte trong nhà hàng thường bao gồm các bước sau:



Nguồn: Tổng hợp từ Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VTOS) – Nghiệp vụ Nhà hàng, Tổng cục Du lịch Việt Nam (2013) và thực tế tại nhà hàng Taste of Viet.

Nội dung chi tiết trong các bước phục vụ:

Bước 1: Chuẩn bị trước phục vụ

Đây là công việc được thực hiện trước khi đón khách nhằm đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra thuận lợi. Nhân viên cần kiểm tra và chuẩn bị đầy đủ cơ sở vật chất như bàn ghế, dụng cụ ăn uống, khăn trải bàn, thực đơn, gia vị và các vật dụng liên quan. Đồng thời, khu vực phục vụ phải được vệ sinh sạch sẽ, bố trí hợp lý và đảm bảo tính thẩm mỹ. Nhân viên cũng cần kiểm tra tác phong, đồng phục và nắm rõ thông tin về thực đơn trong ngày để chủ động hơn trong quá trình phục vụ khách hàng.

Bước 2: Đón tiếp và sắp xếp chỗ ngồi

Khi khách đến, nhân viên chủ động chào đón với thái độ lịch sự, thân thiện và chuyên nghiệp. Sau đó, tiến hành xác nhận số lượng khách, nhu cầu đặc biệt (nếu có) và dẫn khách đến vị trí ngồi phù hợp. Việc sắp xếp chỗ ngồi cần đảm bảo sự thuận tiện, thoải mái cho khách, đồng thời phù hợp với tình trạng bàn và không gian của nhà hàng.

Bước 3: Giới thiệu thực đơn, tư vấn món ăn, đồ uống và ghi nhận gọi món

Sau khi khách ổn định chỗ ngồi, nhân viên phục vụ đưa thực đơn cho khách và giới thiệu các món đặc trưng, món mới hoặc món được nhiều khách lựa chọn. Trong quá trình này, nhân viên cần tư vấn phù hợp với khẩu vị và nhu cầu của khách. Sau khi khách lựa chọn, nhân viên tiến hành ghi nhận order một cách chính xác, đầy đủ và chuyển thông tin kịp thời cho bộ phận bếp và quầy bar để tránh nhầm lẫn và chậm trễ.

Bước 4: Phục vụ món ăn, đồ uống trong quá trình khách dùng bữa

Sau khi món ăn được chế biến, nhân viên phục vụ mang món lên đúng thứ tự, đảm bảo đúng món, đúng bàn và đúng tiêu chuẩn về nhiệt độ, hình thức. Trong suốt quá trình khách dùng bữa, nhân viên cần quan sát, hỗ trợ kịp thời các yêu cầu phát sinh như thêm nước, thay dụng cụ, dọn đĩa bẩn... Thái độ phục vụ cần duy trì sự lịch sự, nhanh nhẹn và chuyên nghiệp nhằm tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng.

Bước 5: Thanh toán và tiễn khách

Khi khách yêu cầu thanh toán, nhân viên cần kiểm tra hóa đơn cẩn thận trước khi gửi cho khách nhằm hạn chế sai sót. Quá trình thanh toán cần được thực hiện nhanh chóng và rõ ràng. Sau khi hoàn tất, nhân viên gửi lời cảm ơn và chào tạm biệt khách với thái độ niềm nở để tạo ấn tượng tốt và góp phần giữ chân khách quay lại sử dụng dịch vụ trong những lần tiếp theo.

Bước 6: Dọn dẹp và set-up lại bàn ăn

Sau khi khách rời đi, nhân viên tiến hành thu dọn dụng cụ, làm sạch bàn ghế và khu vực xung quanh. Tiếp đó, thực hiện set-up lại bàn ăn theo tiêu chuẩn để sẵn sàng phục vụ lượt khách tiếp theo. Công đoạn này cần được thực hiện nhanh chóng nhưng vẫn đảm bảo vệ sinh và tính thẩm mỹ.

1.2.4. Tiêu chuẩn trong từng bước phục vụ À-la-carte

Để đảm bảo chất lượng phục vụ và nâng cao sự hài lòng của khách hàng, quy trình phục vụ À-la-carte không chỉ dừng lại ở các bước thực hiện mà còn cần tuân thủ

các tiêu chuẩn cụ thể trong từng giai đoạn. Các tiêu chuẩn này thường được xây dựng dựa trên nguyên tắc phục vụ chuyên nghiệp trong nhà hàng - khách sạn và hướng đến sự chính xác, nhanh chóng, lịch sự và đồng bộ trong quá trình phục vụ khách.

1.2.4.1. Tiêu chuẩn trong bước chuẩn bị trước phục vụ:

Khu vực phục vụ phải được vệ sinh sạch sẽ, bố trí gọn gàng và đảm bảo tính thẩm mỹ. Bàn ăn cần được set-up đúng tiêu chuẩn về dụng cụ (bát, đĩa, dao, nĩa, ly...), khoảng cách giữa các vật dụng bố trí hợp lý, khăn trải bàn phẳng, không nhăn. Nhân viên phải mặc đồng phục đúng quy định, đầu tóc gọn gàng, tác phong nghiêm túc. Đồng thời, cần kiểm tra đầy đủ thực đơn, tình trạng nguyên liệu, các món trong ngày và các thiết bị phục vụ để tránh sai sót trong quá trình phục vụ khách.

1.2.4.2. Tiêu chuẩn trong bước đón tiếp và sắp xếp chỗ ngồi:

Nhân viên phải chào đón khách với thái độ niềm nở, sử dụng ngôn ngữ lịch sự, đúng chuẩn mực giao tiếp. Thời gian đón khách cần nhanh chóng, tránh để khách chờ đợi lâu. Việc sắp xếp chỗ ngồi phải phù hợp với số lượng khách, đảm bảo sự thoải mái, riêng tư và thuận tiện cho quá trình dùng bữa. Nhân viên cần chủ động kéo ghế, mời khách ngồi và giới thiệu sơ lược về dịch vụ của nhà hàng.

1.2.4.3. Tiêu chuẩn trong bước giới thiệu thực đơn và ghi nhận gọi món:

Nhân viên cần hiểu rõ thực đơn, thành phần món ăn, phương pháp chế biến và giá cả để tư vấn chính xác cho khách. Việc giới thiệu món cần rõ ràng, dễ hiểu và phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Khi ghi nhận gọi món, phải đảm bảo chính xác, đầy đủ các yêu cầu đặc biệt (nếu có) như khẩu vị, dị ứng, mức độ chế biến... Sau đó, order cần được chuyển nhanh chóng, rõ ràng đến bộ phận bếp và bar, hạn chế tối đa sai sót.

1.2.4.4. Tiêu chuẩn trong bước phục vụ món ăn và đồ uống:

Món ăn phải được phục vụ đúng thứ tự (khai vị, món chính, tráng miệng), đúng bàn, đúng khách và đảm bảo nhiệt độ thích hợp. Hình thức món ăn phải đạt yêu cầu về trình bày. Nhân viên cần phục vụ nhẹ nhàng, đúng kỹ thuật (phục vụ từ bên phải/trái tùy quy định), không làm ảnh hưởng đến khách. Trong suốt quá trình dùng bữa, nhân viên phải quan sát tinh tế, kịp thời hỗ trợ nhưng không gây phiền hà. Việc dọn đĩa bẩn cần thực hiện đúng thời điểm, đảm bảo vệ sinh và tính thẩm mỹ đảm bảo sự thoải mái cho khách hàng.

1.2.4.5. Tiêu chuẩn trong bước thanh toán và tiễn khách:

Hóa đơn phải được kiểm tra kỹ lưỡng, đảm bảo chính xác tuyệt đối trước khi đưa cho khách. Thời gian thanh toán cần nhanh chóng, thao tác chuyên nghiệp, rõ ràng. Khi tiễn khách, nhân viên phải thể hiện sự lịch sự, gửi lời cảm ơn chân thành và chào tạm biệt. Đây là bước quan trọng tạo ấn tượng cuối cùng, ảnh hưởng đến khả năng quay lại của khách.

1.2.4.6. Tiêu chuẩn trong bước dọn dẹp và set-up lại bàn ăn:

Việc dọn dẹp cần được thực hiện nhanh nhưng vẫn đảm bảo sạch sẽ, không gây ảnh hưởng đến khách xung quanh. Dụng cụ phải được thu gom, phân loại và xử lý đúng quy trình vệ sinh. Sau đó, bàn ăn cần được set-up lại theo đúng tiêu chuẩn ban đầu, sẵn sàng phục vụ lượt khách tiếp theo. Toàn bộ khu vực phải được duy trì trong trạng thái gọn gàng, chuyên nghiệp.

Việc xây dựng và tuân thủ các tiêu chuẩn trong từng bước phục vụ À-la-carte không chỉ giúp đảm bảo tính nhất quán trong quá trình phục vụ mà còn góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, tạo sự hài lòng và trải nghiệm tích cực cho khách hàng. Đây cũng là cơ sở quan trọng để đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ trong các nhà hàng khách sạn.

1.2.5. Vai trò của quy trình phục vụ trong hoạt động kinh doanh nhà hàng

Quy trình phục vụ giữ vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh nhà hàng vì ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng. Một quy trình phục vụ hợp lý không chỉ giúp nhà hàng hoạt động hiệu quả hơn mà còn góp phần nâng cao hình ảnh và khả năng cạnh tranh trên thị trường. Cụ thể:

- *Đảm bảo chất lượng dịch vụ:* Quy trình giúp chuẩn hóa các bước phục vụ, đảm bảo tính đồng bộ và hạn chế sai sót trong quá trình cung ứng dịch vụ.

- *Tạo trải nghiệm tốt cho khách hàng:* Quy trình phục vụ hợp lý giúp nâng cao sự hài lòng của khách thông qua việc phục vụ nhanh chóng, chính xác và chuyên nghiệp.

- *Hỗ trợ công tác đào tạo và quản lý nhân sự:* Là cơ sở để hướng dẫn nhân viên thực hiện công việc đúng tiêu chuẩn, đồng thời giúp nhà quản lý dễ dàng kiểm tra, giám sát và đánh giá hiệu quả làm việc.

- *Tối ưu hóa hoạt động kinh doanh*: Quy trình giúp tiết kiệm thời gian, nâng cao năng suất lao động và tăng khả năng phục vụ nhiều khách trong cùng một thời điểm.

- *Đảm bảo tính nhất quán trong phục vụ*: Giúp các nhân viên thực hiện công việc theo cùng một tiêu chuẩn, tránh sự chênh lệch chất lượng giữa các ca làm việc.

- *Giảm thiểu sai sót trong quá trình phục vụ*: Các bước được quy định rõ ràng giúp hạn chế nhầm lẫn trong ghi nhận order, phục vụ món và thanh toán.

- *Tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận*: Quy trình là cơ sở để bộ phận phục vụ, bếp, bar và thu ngân phối hợp nhịp nhàng, đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra liên tục.

- *Nâng cao hình ảnh và uy tín của nhà hàng*: Phục vụ chuyên nghiệp góp phần tạo dựng niềm tin và ấn tượng tốt trong lòng khách hàng.

- *Gia tăng doanh thu và lợi nhuận*: Khi chất lượng phục vụ được nâng cao, khách hàng có xu hướng quay lại và sử dụng dịch vụ nhiều hơn.

- *Tạo nền tảng cho việc cải tiến và hoàn thiện dịch vụ*: Quy trình rõ ràng giúp nhà hàng dễ dàng nhận diện những hạn chế để điều chỉnh và nâng cao chất lượng phục vụ.

1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ À-la-carte

Quy trình phục vụ À-la-carte trong nhà hàng chịu sự tác động của nhiều yếu tố khác nhau, bao gồm yếu tố con người, cơ sở vật chất, thực đơn, sự phối hợp giữa các bộ phận và công tác quản lý. Để phân tích một cách toàn diện và có hệ thống, đề tài vận dụng cách tiếp cận của mô hình Service Blueprint theo nghiên cứu của Bitner, Ostrom & Morgan (2008). Theo mô hình này, quy trình dịch vụ được cấu thành từ các hoạt động tiếp xúc trực tiếp với khách hàng (frontstage), các hoạt động nội bộ phía sau (backstage), các yếu tố hữu hình (physical evidence) và các hoạt động hỗ trợ.

- *Hoạt động tiếp xúc trực tiếp (Frontstage)*: Là các hoạt động nhân viên tương tác trực tiếp với khách hàng như chào đón, tư vấn thực đơn, ghi nhận yêu cầu, phục vụ món và xử lý khiếu nại. Đây là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận và mức độ hài lòng của khách hàng.

- *Hoạt động nội bộ (Backstage)*: Là các hoạt động diễn ra phía sau mà khách hàng không trực tiếp quan sát, bao gồm hoạt động của bộ phận bếp (chuẩn bị nguyên

liệu, chế biến, kiểm soát chất lượng) và sự hỗ trợ của các bộ phận liên quan như thu ngân, kho, nhân sự,... Những hoạt động này ảnh hưởng đến tốc độ, độ chính xác và tính liên tục của quy trình phục vụ.

- *Bằng chứng vật chất (Physical Evidence)*: Là các yếu tố hữu hình mà khách hàng có thể cảm nhận như không gian nhà hàng, thực đơn, dụng cụ ăn uống, trang phục nhân viên...

- *Hoạt động quản lý*: Bao gồm tổ chức, phân công, đào tạo và giám sát nhằm đảm bảo quy trình phục vụ được thực hiện hiệu quả và nhất quán.

Bên cạnh đó, khách hàng là trung tâm của hoạt động dịch vụ. Trong hình thức À-la-carte, khách có thể chủ động lựa chọn món ăn và thay đổi yêu cầu trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ. Điều này đòi hỏi quy trình phục vụ phải linh hoạt và nhân viên phải có khả năng xử lý tình huống và đáp ứng nhu cầu của khách một cách phù hợp. Từ cách tiếp cận trên, các yếu tố cụ thể ảnh hưởng đến quy trình phục vụ À-la-carte được thể hiện cụ thể như sau:

1.3.1. Nhân viên phục vụ và hoạt động nội bộ

Nhân viên phục vụ là lực lượng trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, đóng vai trò quan trọng trong việc quyết định chất lượng phục vụ. Trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ và kinh nghiệm làm việc của nhân viên có ảnh hưởng lớn đến hiệu quả thực hiện quy trình phục vụ.

Bên cạnh đó, hoạt động của bộ phận bếp và các công việc nội bộ phía sau như chuẩn bị nguyên liệu, chế biến món ăn, kiểm soát chất lượng và sự hỗ trợ của các bộ phận liên quan cũng tác động trực tiếp đến tốc độ và chất lượng phục vụ. Sự chậm trễ hoặc sai sót trong các khâu này sẽ làm gián đoạn quy trình và ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng. Yếu tố con người và hoạt động nội bộ giữ vai trò nền tảng, quyết định trực tiếp đến hiệu quả và tính ổn định của quy trình phục vụ À-la-carte.

1.3.2. Cơ sở vật chất và trang thiết bị

Không gian nhà hàng, cách bố trí bàn ghế, dụng cụ ăn uống và các trang thiết bị phục vụ là những yếu tố mà khách hàng có thể dễ dàng nhận thấy. Một môi trường phục vụ sạch sẽ, tiện nghi và được sắp xếp hợp lý sẽ hỗ trợ quá trình phục vụ diễn ra thuận lợi hơn, đồng thời tạo cảm giác thoải mái cho khách trong quá trình sử dụng dịch vụ.

1.3.3. Thực đơn

Thực đơn không chỉ là công cụ giới thiệu món ăn mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến quy trình phục vụ. Số lượng món, mức độ phức tạp trong chế biến và sự đa dạng của thực đơn sẽ quyết định thời gian phục vụ cũng như mức độ phối hợp giữa các bộ phận. Một thực đơn được xây dựng hợp lý sẽ giúp nâng cao hiệu quả phục vụ và hạn chế sai sót trong quá trình thực hiện.

1.3.4. Sự phối hợp giữa các bộ phận

Quy trình phục vụ À-la-carte đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận như phục vụ, bếp, bar và thu ngân. Nếu thông tin không được truyền đạt rõ ràng hoặc thiếu sự liên kết sẽ dễ dẫn đến sai sót trong quá trình phục vụ, ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ và sự hài lòng của khách hàng.

1.3.5 Công tác quản lý

Công tác quản lý bao gồm việc xây dựng quy trình, phân công công việc, giám sát và đào tạo nhân viên. Một hệ thống quản lý hiệu quả sẽ giúp các hoạt động được thực hiện đồng bộ, hạn chế sai sót và góp phần nâng cao chất lượng phục vụ tại nhà hàng.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1:

Chương 1 đã hệ thống những vấn đề lý luận cơ bản liên quan đến hoạt động kinh doanh nhà hàng và quy trình phục vụ theo hình thức À-la-carte. Đây là nền tảng quan trọng để làm cơ sở phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp ở các chương tiếp theo. Nội dung chương đã khái quát những nội dung chung về nhà hàng, bao gồm khái niệm, đặc điểm hoạt động cũng như các cách phân loại theo nhiều tiêu chí khác nhau. Cho thấy hoạt động kinh doanh nhà hàng mang tính dịch vụ tổng hợp, chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố và đòi hỏi sự tổ chức chặt chẽ trong quá trình vận hành.

Trên nền tảng đó, hình thức phục vụ À-la-carte được đề cập như một loại hình phục vụ phổ biến, trong đó khách hàng chủ động lựa chọn món ăn theo nhu cầu cá nhân. Đặc điểm của hình thức này không chỉ nằm ở sự linh hoạt mà còn ở yêu cầu cao về trình độ chuyên môn, kỹ năng phục vụ và khả năng phối hợp giữa các bộ phận trong nhà hàng. Chương 1 cũng trình bày các bước trong quy trình phục vụ À-la-carte từ khâu chuẩn bị, đón khách, phục vụ đến khi kết thúc bữa ăn. Mỗi công đoạn đều có vai trò nhất định và cần được thực hiện một cách đồng bộ để đảm bảo chất lượng phục vụ. Ngoài ra, các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ cũng được phân tích, bao gồm yếu tố con người, cơ sở vật chất, thực đơn, sự phối hợp giữa các bộ phận và công tác quản lý. Những yếu tố này có mối liên hệ chặt chẽ với nhau và tác động trực tiếp đến hiệu quả phục vụ cũng như trải nghiệm của khách hàng.

Đặc biệt, các nội dung lý luận về quy trình phục vụ, tiêu chuẩn phục vụ và các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ À-la-carte là cơ sở quan trọng để tiến hành phân tích thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng trong chương 2. Trên cơ sở đó, đề tài sẽ đánh giá những điểm mạnh, hạn chế và nguyên nhân còn tồn tại, làm nền tảng cho việc đề xuất các giải pháp hoàn thiện phù hợp với điều kiện thực tế của nhà hàng.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ À-LA-CARTE TẠI NHÀ HÀNG TASTE OF VIET THUỘC KHÁCH SẠN AVATAR ĐÀ NẴNG

2.1. Tổng quan về nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng

2.1.1. Giới thiệu chung về khách sạn

Tên công ty: Khách sạn Avatar Đà Nẵng (Avatar Hotel Da Nang)



Hình 1. Logo khách sạn Avatar Đà Nẵng (Nguồn:avatardanang.vn)

Địa chỉ: 02 An Thượng 2, phường Mỹ An, quận Ngũ Hành Sơn, TP. Đà Nẵng, Việt Nam

Khách sạn tọa lạc trên tuyến đường Võ Nguyên Giáp - tuyến đường ven biển trọng điểm phát triển du lịch của thành phố Đà Nẵng. Khách sạn chỉ cách bãi biển Mỹ Khê vài phút đi bộ, thuận tiện cho việc di chuyển đến trung tâm thành phố và các điểm du lịch nổi tiếng như bán đảo Sơn Trà, Ngũ Hành Sơn, phở cổ Hội An.



Hình 2. Toàn cảnh khách sạn Avatar Đà Nẵng về đêm (Nguồn: Trip.com)

2.1.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

- Lịch sử hình thành và phát triển: Khách sạn Avatar chính thức đi vào hoạt động từ năm 2015 với phong cách thiết kế sang trọng, tao nhã, hướng đến phân khúc khách du lịch cao cấp. Giai đoạn 2019-2023, do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19, khách sạn buộc phải tạm ngừng hoạt động. Năm 2023, sau khi dịch bệnh được kiểm soát, khách sạn tiến hành cải tạo, nâng cấp cơ sở vật chất và mở cửa hoạt động trở lại. Trong lần tái vận hành này, Avatar định hướng xây dựng hình ảnh riêng biệt giữa môi trường cạnh tranh của ngành du lịch tại thành phố Đà Nẵng, chú trọng vào không gian xanh, thoáng mát kết hợp với chất lượng dịch vụ cao cấp. Đặc biệt, khách sạn ưu tiên tre được sử dụng như vật liệu chủ đạo, mang giá trị biểu tượng cho văn hóa làng quê Việt Nam, đồng thời thể hiện sự bền vững và thân thiện môi trường. Hình ảnh cây tre không chỉ tạo điểm nhấn thẩm mỹ mà còn góp phần gợi nhớ về những giá trị truyền thống, thể hiện tinh thần mộc mạc, kiên cường và giàu bản sắc dân tộc. Qua đó, khách sạn mong muốn mang đến cho du khách không gian mang đậm bản sắc văn hóa Việt Nam, gần gũi nhưng vẫn đậm tính sáng tạo và khác biệt.

2.1.1.2 Các sản phẩm dịch vụ chính

Lĩnh vực lưu trú: Khách sạn Avatar Đà Nẵng cung cấp 108 phòng ngủ có 6 cấp hạng với view nhìn ra biển hoặc thành phố. Không gian sang trọng được thiết kế theo phong cách tự nhiên và trang nhã. Phòng có gam màu chủ đạo trắng xanh tạo nên không gian mát mẻ, cung cấp đầy đủ tiện nghi, đem lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.

- *Phòng Superior City View* : Không gian phòng có diện tích 28m², được thiết kế sang trọng, tao nhã. Phòng hướng ra thành phố Đà Nẵng phù hợp cho 1 người hoặc cặp đôi. Phòng được trang bị đầy đủ tiện nghi.

- *Phòng Super Sea View*: Được thiết kế tinh tế, trang nhã và đầy đủ tiện nghi. Không gian rộng 28m² nhìn ra biển rất thích hợp cho ở một người hoặc cặp đôi.

- *Phòng Deluxe Sea View* : Được thiết kế tinh tế, trang nhã và đầy đủ tiện nghi, Deluxe Room có diện tích 36m² với không gian rộng rãi, thoải mái cho bạn ở một mình hoặc cặp đôi.

- *Phòng Junior Suite*: Mang đến không gian thoải mái, rộng rãi với diện tích lên tới 55m², thích hợp để nghỉ dưỡng cho cả gia đình bạn. Điểm nổi bật của phòng Junior Suite là được trang bị bếp và phòng ăn tách biệt với phòng ngủ, tạo không gian riêng biệt cho gia đình bạn sinh hoạt hàng ngày.

- *Phòng Premium Suite* : Được thiết kế 2 phòng ngủ riêng biệt, 2 toilet riêng biệt, 1 phòng khách. Đây là nơi cung cấp không gian cho cả gia đình bạn nhưng vẫn tạo được không gian riêng tư giữa cha mẹ và con cái.

- *Phòng Grand Suite*: Nằm trên các tầng cao nhất của khách sạn, với tầm nhìn toàn cảnh biển xanh, quý khách có thể thoải mái ngắm nhìn bãi biển Mỹ Khê xinh đẹp.

Ẩm thực

- *Nhà hàng Taste of Viet*: Nằm ở tầng 3 của khách sạn, với sức chứa 150 khách, mở từ 6h-22h được dùng để phục vụ buffet sáng cho khách lưu trú. Không gian rộng rãi, sang trọng. Taste of Viet mang đậm văn hóa ẩm thực Việt Nam, từ cách trang trí, hương vị, sự thưởng thức đến phong cách phục vụ.

- *Loboo Cafe*: Nằm ở khu vực tiền sảnh của khách sạn. Thiết kế không gian mở được phủ bởi tre tạo ra không gian độc đáo. Tại đây có thực đơn đồ uống, đồ ăn

đa dạng để phục vụ khách lưu trú và khách bên ngoài. Thời gian mở cửa vào lúc 7h-2h sáng hôm sau.

Tổ chức sự kiện & hội nghị

- *Phòng hội nghị*: Toạ lạc tại tầng 4 của khách sạn với sức chứa 350 khách, phòng có sân khấu riêng được thiết kế sang trọng, đầy đủ tiện nghi.

Dịch vụ bổ sung

- *V'spa*: Được toạ lạc tại tầng 2 với không gian ấm cúng, nhẹ nhàng, tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng trải nghiệm dịch vụ. Với mùi thơm của tinh dầu sả cùng với phương pháp massage sẽ làm cho khách hàng cảm được thư giãn. Ngoài ra, tại V' Spa còn có dịch vụ xông hơi miễn phí cho khách lưu trú hoặc khách sử dụng dịch vụ. Thời gian mở cửa từ 9h-22h.

- *Phòng GYM*: Không gian rộng rãi với trang thiết bị đầy đủ tiện nghi, nằm trên tầng cao nhất của khách sạn giúp khách hàng có thể quan sát toàn cảnh thành phố và bãi biển Mỹ Khê. Phòng GYM mở cửa từ 6h -18h.

- *Hồ bơi*: Nằm ở tầng 3 bên cạnh nhà hàng, không gian thoáng đãng với 2 hồ bơi cho người lớn và trẻ em. Mở cửa vào lúc 6h -18h.

- *Kid Club*: Nằm ở tầng M của khách sạn, không gian được trang trí bắt mắt, sạch sẽ giúp phụ huynh yên tâm khi trẻ vui chơi tại khách sạn. Thời gian mở cửa từ 6h -18h.

2.1.2 Tổng quan về nhà hàng Taste of Viet

2.1.2.1 Giới thiệu về nhà hàng Taste of Viet

Nhà hàng Taste of Viet là bộ phận trực thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng, giữ vai trò quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ ăn uống và góp phần nâng cao chất lượng trải nghiệm của khách lưu trú. Nhà hàng được thiết kế theo phong cách hiện đại, kết hợp hài hòa với các nét văn hóa ẩm thực truyền thống Việt Nam, tạo nên không gian ấm cúng, gần gũi nhưng vẫn đảm bảo tính sang trọng theo tiêu chuẩn khách sạn 4 sao.

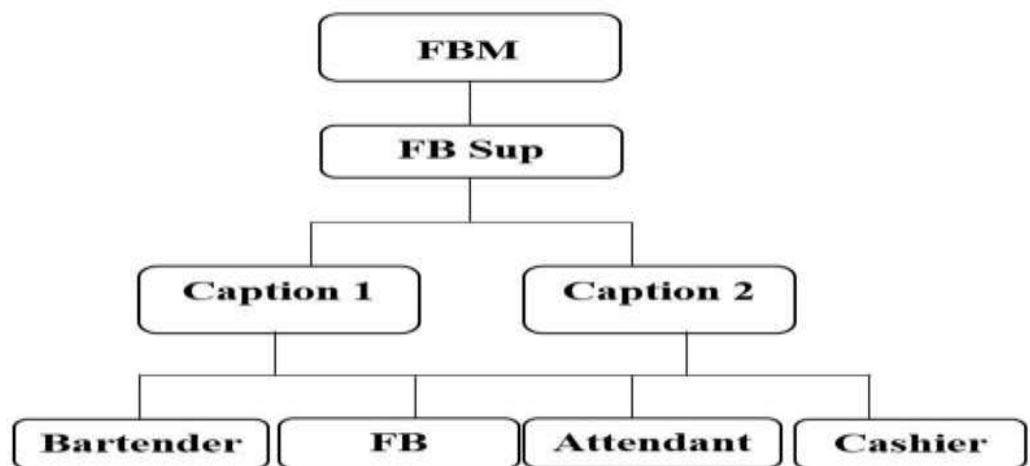
Bên cạnh hoạt động phục vụ buffet sáng cho khách lưu trú, nhà hàng Taste of Viet còn phục vụ các món ăn theo hình thức À-la-carte nhằm đáp ứng đa dạng nhu cầu ăn uống của khách hàng. Nhà hàng phục vụ buffet sáng hằng ngày và cung cấp dịch vụ gọi món cho bữa trưa và bữa tối. Thực đơn tại nhà hàng khá đa dạng, bao

gồm các món ăn truyền thống Việt Nam, một số món Á - Âu phổ biến cùng các loại đồ uống cơ bản, đáp ứng khẩu vị của nhiều đối tượng khách khác nhau.

Không gian nhà hàng được bố trí khoa học, đảm bảo phục vụ hiệu quả cả buffet và À-la-carte. Đồng thời tối ưu hóa luồng di chuyển của khách và nhân viên. Điều này góp phần nâng cao hiệu quả phục vụ và giảm thiểu thời gian chờ đợi của khách hàng. Với vai trò là nơi trực tiếp cung cấp dịch vụ ăn uống cho khách lưu trú và khách bên ngoài, đặc biệt là buffet sáng - một trong những tiêu chí quan trọng đánh giá chất lượng khách sạn - nhà hàng Taste of Viet không chỉ góp phần tạo nguồn doanh thu cho khách sạn mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng và trải nghiệm tổng thể của khách hàng khi lưu trú tại khách sạn Avatar Đà Nẵng.

2.1.2.2 Cơ cấu tổ chức của nhà hàng Taste of Viet

Sơ đồ tổ chức của nhà hàng Taste of Viet:



(Nguồn: Bộ phận nhân sự khách sạn Avatar Đà Nẵng)

- FBM (Food & Beverage Manager): Trưởng bộ phận Ẩm thực
- FB Supervisor (FB Sup): Giám sát bộ phận F&B
- Captain 1: Tổ trưởng khu vực 1
- Captain 2: Tổ trưởng khu vực 2
- Bartender: Nhân viên pha chế
- FB (Waiter/Waitress): Nhân viên phục vụ
- Attendant: Nhân viên hỗ trợ
- Cashier: Nhân viên thu ngân

Chức năng và nhiệm vụ của từng vị trí chức danh:

- FBM (Trưởng bộ phận Ẩm thực): Là người quản lý và điều hành toàn bộ hoạt động của bộ phận nhà hàng. Có nhiệm vụ lập kế hoạch hoạt động, phân công công việc, kiểm tra và đánh giá chất lượng phục vụ của nhân viên. Đồng thời chịu trách nhiệm tuyển dụng, đào tạo và phát triển đội ngũ nhân sự trong bộ phận.

- FB Supervisor: Là người trực tiếp giám sát hoạt động hàng ngày của nhà hàng, phân công ca làm việc, kiểm tra công tác chuẩn bị trước giờ phục vụ và xử lý các tình huống phát sinh. Đảm bảo quy trình phục vụ được thực hiện đúng tiêu chuẩn.

- Caption (Tổ trưởng): Là người hỗ trợ giám sát trong việc quản lý nhân viên tại từng khu vực. Có nhiệm vụ hướng dẫn, điều phối nhân viên phục vụ, kiểm tra quá trình phục vụ và đảm bảo hoạt động diễn ra trôi chảy trong ca làm việc.

- Bartender: Chịu trách nhiệm chuẩn bị và pha chế đồ uống theo yêu cầu của khách. Kiểm soát nguyên vật liệu, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm và chất lượng đồ uống.

- FB (Waiter/Waitress): Là nhân viên trực tiếp phục vụ khách hàng, thực hiện các công việc như đón khách, ghi nhận order, phục vụ món ăn và chăm sóc khách trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ.

- Attendant: Hỗ trợ nhân viên phục vụ trong việc set-up bàn, dọn dẹp, vệ sinh khu vực nhà hàng và đảm bảo không gian phục vụ luôn gọn gàng, sạch sẽ.

- Cashier: Chịu trách nhiệm thực hiện thanh toán, xuất hóa đơn và kiểm soát doanh thu trong ca làm việc.

Ca làm việc và thời gian trong ngày:

Bộ phận nhà hàng tổ chức ca làm việc linh hoạt nhằm đáp ứng nhu cầu phục vụ khách hàng trong suốt thời gian hoạt động. Thông thường, các ca làm việc được bố trí như sau:

- Ca sáng: từ 5h30 đến 13h30 và ca từ 7h00 đến 15h00 - phục vụ buffet sáng và khách gọi món buổi trưa

- Ca chiều: từ 14h00 đến 22h00 - phục vụ khách dùng bữa tối và các món gọi món buổi chiều, tối

- Ca gầy: từ 6h00 đến 10h00 và từ 16h00 đến 22h00 – thường được áp dụng cho một số nhân sự phục vụ tiệc hoặc khách đoàn đông.

Nhân viên được phân công ca làm việc cố định hoặc xoay ca theo tuần tùy vào nhu cầu vận hành và lượng khách thực tế của khách sạn. Ngoài ra, bộ phận nhà hàng

cũng tăng cường nhân sự vào cuối tuần, ngày lễ và mùa cao điểm du lịch nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ.

2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng Taste of Viet (Giai đoạn 2023 - 2025)

Trong giai đoạn 2023-2025, hoạt động kinh doanh của nhà hàng Taste of Viet có nhiều chuyển biến tích cực, phản ánh sự phục hồi và phát triển chung của khách sạn Avatar Đà Nẵng sau giai đoạn khó khăn của ngành du lịch. Bên cạnh hoạt động phục vụ buffet sáng cho khách lưu trú, dịch vụ À-la-carte cũng ngày càng được nhà hàng chú trọng phát triển nhằm đa dạng hóa nguồn doanh thu và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

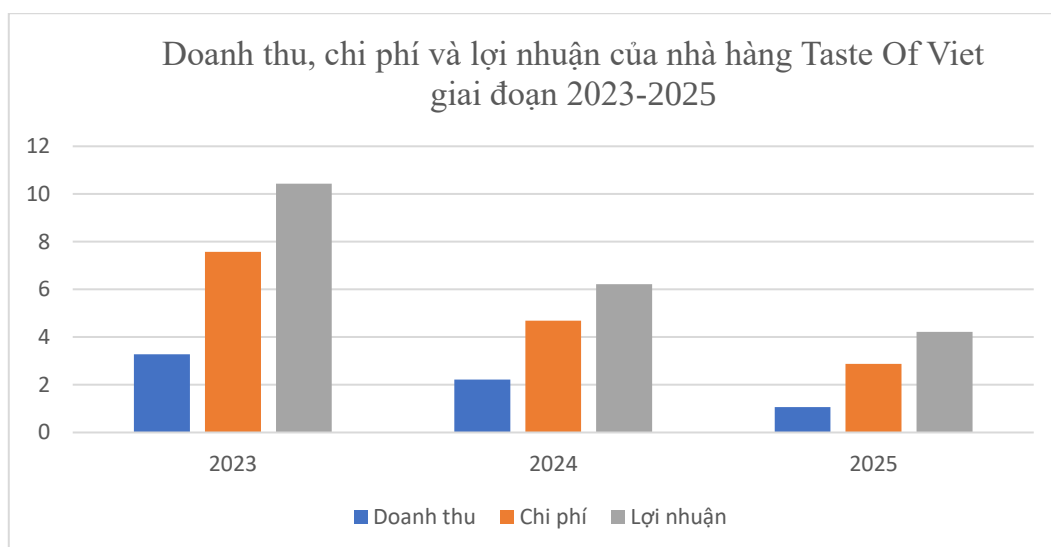
Bảng 1. Kết quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng Taste of Viet giai đoạn 2023-2025 (Đơn vị: tỷ đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	2024/2023		2025/2024	
				Δ	%	Δ	%
Doanh thu	3,284	7,571	10,432	4,287	130,54%	2,861	37,79%
Chi phí	2,217	4,693	6,218	2,476	111,68%	1,525	32,49%
Lợi nhuận	1,067	2,878	4,214	1,811	169,73%	1,336	46,42%

(Nguồn: Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Avatar Đà Nẵng)

Nhìn chung, các chỉ tiêu doanh thu, chi phí và lợi nhuận của nhà hàng đều có xu hướng tăng qua các năm. Trong đó, giai đoạn 2023-2024 ghi nhận mức tăng trưởng cao hơn đáng kể so với giai đoạn 2024-2025, cho thấy hoạt động kinh doanh của nhà hàng có sự phục hồi mạnh mẽ, sau đó dần chuyển sang xu hướng tăng trưởng ổn định hơn.

Để thể hiện rõ hơn sự biến động của các chỉ tiêu, biểu đồ cột dưới đây minh họa xu hướng thay đổi của doanh thu, chi phí và lợi nhuận của nhà hàng trong giai đoạn 2023-2025.



Biểu đồ 1. Doanh thu, chi phí và lợi nhuận của nhà hàng Taste of Viet giai đoạn 2023-2025

(Nguồn: Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Avatar Đà Nẵng)

Nhận xét:

- Doanh thu

Trong giai đoạn 2023-2025, doanh thu của nhà hàng Taste of Viet có xu hướng tăng trưởng rõ rệt qua các năm. Năm 2024 doanh thu đạt 7,571 tỷ đồng, tăng 130,54% so với năm 2023. Mức tăng trưởng này phản ánh sự phục hồi tích cực của hoạt động kinh doanh, trong đó hoạt động phục vụ ăn uống, đặc biệt là dịch vụ À-la-carte, góp phần hỗ trợ gia tăng doanh thu cho nhà hàng ngoài nguồn khách buffet sáng truyền thống.

Đến năm 2025, doanh thu tiếp tục tăng lên 10,432 tỷ đồng, tương ứng tăng 37,79% so với năm 2024. Mặc dù tốc độ tăng trưởng có xu hướng chậm lại, nhưng vẫn duy trì ở mức khả quan, cho thấy nhà hàng đã từng bước khai thác hiệu quả hơn nguồn khách sử dụng dịch vụ gọi món, đồng thời thích ứng với bối cảnh cạnh tranh ngày càng gia tăng trên thị trường.

- Chi phí

Chi phí hoạt động của nhà hàng trong giai đoạn này có xu hướng tăng và biến động cùng chiều với doanh thu. Năm 2024, chi phí đạt 4,693 tỷ đồng, tăng 111,68% so với năm 2023. Mức tăng này thấp hơn tốc độ tăng doanh thu, cho thấy nhà hàng đã có sự kiểm soát chi phí tương đối hiệu quả trong quá trình phục hồi và mở rộng hoạt động.

Sang năm 2025, chi phí tiếp tục tăng lên 6,218 tỷ đồng, tương ứng mức tăng 32,49% so với năm 2024. Điều này phản ánh sự gia tăng về quy mô phục vụ đặc biệt trong bối cảnh nhà hàng mở rộng hoạt động phục vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống. Tuy nhiên, việc chi phí tăng tương ứng với doanh thu cho thấy hoạt động quản lý vẫn được duy trì ở mức hợp lý.

- Lợi nhuận

Lợi nhuận của nhà hàng Taste of Viet tăng trưởng tích cực trong giai đoạn nghiên cứu. Năm 2024, lợi nhuận đạt 2,878 tỷ đồng, tăng 169,73% so với năm 2023 - mức tăng cao nhất trong ba chỉ tiêu, cho thấy hiệu quả kinh doanh được cải thiện rõ rệt, cho thấy hiệu quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng được cải thiện đáng kể trong giai đoạn phục hồi và phát triển và kiểm soát chi phí.

Đến năm 2025, lợi nhuận tiếp tục tăng lên 4,214 tỷ đồng, tương ứng mức tăng 46,42% so với năm 2024. Mặc dù tốc độ tăng trưởng có xu hướng chậm lại, nhưng vẫn duy trì ở mức cao, phản ánh khả năng sinh lời ổn định của nhà hàng trong điều kiện cạnh tranh. Điều này cho thấy hoạt động À-la-carte không chỉ góp phần tăng doanh thu mà còn nâng cao hiệu quả kinh doanh chung của nhà hàng.

Kết luận:

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023–2025, nhà hàng Taste of Viet có sự tăng trưởng tích cực về doanh thu, chi phí và lợi nhuận. Đặc biệt, giai đoạn 2023-2024 ghi nhận mức tăng trưởng mạnh, phản ánh sự phục hồi rõ rệt của hoạt động kinh doanh sau giai đoạn khó khăn của ngành du lịch. Trong đó, hoạt động phục vụ À-la-carte ngày càng được nhà hàng chú trọng phát triển nhằm đa dạng hóa nguồn doanh thu và nâng cao khả năng cạnh tranh trong việc đa dạng hóa nguồn thu. Tuy nhiên, đến năm 2025, tốc độ tăng trưởng có xu hướng chậm lại, cho thấy hoạt động kinh doanh đang dần bước vào giai đoạn ổn định và chịu ảnh hưởng từ môi trường cạnh tranh trên thị trường. Vì vậy, trong thời gian tới, nhà hàng cần tiếp tục hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte, nâng cao chất lượng phục vụ, đồng thời tối ưu hóa chi phí nhằm duy trì hiệu quả kinh doanh và nâng cao khả năng cạnh tranh.

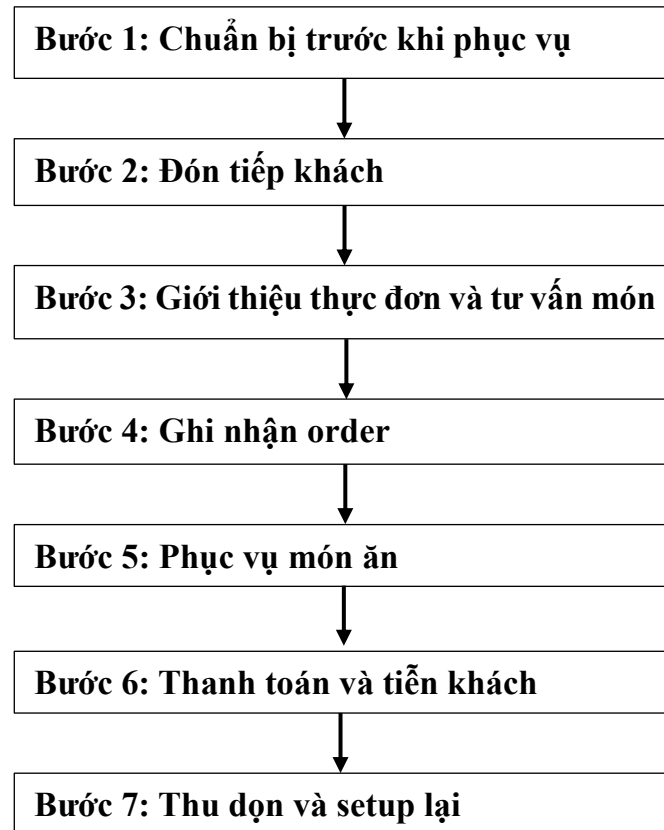
Kết quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng trong giai đoạn 2023-2025 cho thấy hoạt động phục vụ ăn uống đang có xu hướng phát triển tích cực. Để duy trì hiệu quả kinh doanh và nâng cao khả năng cạnh tranh, nhà hàng cần tiếp tục hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte. Đây sẽ là cơ sở để phân tích thực trạng quy trình phục

vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet và đề xuất các giải pháp phù hợp trong thời gian tới.

2.2. Phân tích thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet

2.2.1. Quy trình chuẩn áp dụng tại nhà hàng Taste of Viet

Để đảm bảo tính đồng bộ và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, nhà hàng Taste of Viet đã xây dựng quy trình phục vụ À-la-carte theo trình tự các bước cụ thể như sau:



(Nguồn: Thực tế tại nhà hàng Taste of Viet)

Nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng áp dụng quy trình phục vụ À-la-carte theo hướng tiêu chuẩn hóa nhằm đảm bảo tính chuyên nghiệp và sự thống nhất trong quá trình phục vụ. Quy trình được xây dựng theo trình tự các bước cụ thể, từ khâu chuẩn bị trước khi phục vụ, đón tiếp khách, tư vấn và ghi nhận yêu cầu, phục vụ món ăn, chăm sóc khách trong suốt bữa ăn cho đến thanh toán và tiễn khách. Việc tuân thủ đầy đủ các bước trong quy trình không chỉ giúp nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận mà còn góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và trải nghiệm của khách hàng. Quy trình cụ thể như sau:

Bước 1: Chuẩn bị trước khi phục vụ

- Chuẩn bị vệ sinh cá nhân: Nhân viên mặc đúng đồng phục, đeo băng tên đầy đủ, tóc gọn gàng, móng tay sạch sẽ, không sơn màu nổi

- Vệ sinh khu vực phục vụ: Lau sạch bàn ghế, sàn nhà, kính, khu vực xung quanh, kiểm tra hệ thống ánh sáng, điều hòa hoạt động bình thường, đảm bảo không gian sạch sẽ, thoáng mát, tạo cảm giác dễ chịu cho khách

- Chuẩn bị dụng cụ phục vụ: Chuẩn bị đầy đủ chén, đĩa, ly, tách, dao nĩa, kiểm tra dụng cụ không bị nứt, mẻ, trầy xước, dụng cụ phải được lau khô, đánh bóng trước khi sử dụng

- Bố trí bàn ăn: Bàn ghế đặt đúng vị trí, không lung lay, cân đối, khăn trải bàn sạch, phẳng, không rách hoặc dơ, sắp xếp dụng cụ đúng tiêu chuẩn nhà hàng, đặt sẵn menu, lọ gia vị, khăn ăn đầy đủ

- Kiểm tra quầy phục vụ: Chuẩn bị đủ dụng cụ dự phòng, kiểm tra nước uống, đá, gia vị, khăn giấy, đảm bảo sẵn sàng phục vụ liên tục trong ca

Bước 2: Đón tiếp khách

- Chủ động chào khách khi khách đến: Chào bằng nụ cười, thái độ thân thiện, sử dụng lời chào tiêu chuẩn của nhà hàng (Chào mừng quý khách đến với nhà hàng Taste of Viet)

- Xác nhận thông tin: Hỏi khách có đặt bàn trước không, xác định số lượng khách, nhu cầu đặc biệt

- Dẫn khách vào bàn: Sắp xếp bàn phù hợp với số lượng khách, kéo ghế mời khách ngồi, giới thiệu sơ lược về nhà hàng (nếu cần).

Bước 3: Giới thiệu thực đơn và tư vấn món ăn

- Trình menu cho khách: Đưa menu từ bên phải, mở sẵn trang chính, giới thiệu các món đặc trưng của nhà hàng

- Tư vấn món ăn: Gợi ý món phù hợp theo số lượng khách, giới thiệu món bán chạy, món đặc trưng, hỏi về khẩu vị, dị ứng thực phẩm

- Giới thiệu chương trình (nếu có): Combo, set menu, khuyến mãi, đề xuất đồ uống đi kèm nếu có

Bước 4: Ghi nhận order

- Tiếp nhận order: Ghi rõ tên món, số lượng, yêu cầu đặc biệt, ghi theo thứ tự món ăn (khai vị - chính - tráng miệng)

- Xác nhận lại với khách: Nhắc lại order để tránh sai sót, kiểm tra lại yêu cầu riêng của khách

- Chuyển order: Nhập vào hệ thống POS hoặc chuyển phiếu cho bếp, theo dõi tiến độ món ăn

Bước 5: Phục vụ món ăn

- Phục vụ món: Mang món đúng bàn, đúng khách, phục vụ theo thứ tự hợp lý, đặt món nhẹ nhàng, đúng vị trí

- Trong quá trình phục vụ: Giới thiệu tên món khi phục vụ, quan sát bàn ăn, hỗ trợ kịp thời, châm nước, thay dụng cụ khi cần

- Xử lý tình huống: Nhanh chóng phản hồi khi khách yêu cầu, phối hợp với bếp khi có vấn đề về món

Bước 6: Thanh toán và tiễn khách

- Thực hiện thanh toán: Kiểm tra hóa đơn chính xác, in bill và trình khách lịch sự

- Nhận thanh toán: Xử lý tiền mặt hoặc thẻ, trả lại tiền thừa (nếu có)

- Tiễn khách: Cảm ơn khách đã sử dụng dịch vụ, chào tạm biệt với thái độ thân thiện, gợi ý khách quay lại

Bước 7: Thu dọn và setup lại

- Thu dọn bàn: Dọn chén đĩa, ly tách đã sử dụng, phân loại dụng cụ bẩn đưa về khu rửa

- Vệ sinh bàn: Lau sạch bàn, ghế, khu vực xung quanh, thay khăn bàn nếu cần

- chuẩn bị bàn: Sắp xếp lại dụng cụ theo tiêu chuẩn ban đầu, chuẩn bị sẵn sàng phục vụ lượt khách tiếp theo

2.2.2. So sánh quy trình phục vụ chuẩn với thực tế tại nhà hàng Taste of Viet

Để đánh giá mức độ phù hợp giữa quy trình phục vụ theo tiêu chuẩn VTOS và quy trình được áp dụng tại nhà hàng Taste of Viet, với các bước trong quy trình phục vụ À-la-carte như sau:

Bảng 2. So sánh quy trình phục vụ chuẩn với thực tế tại nhà hàng Taste of Viet

Bước quy trình	Quy trình chuẩn VTOS	Quy trình được áp dụng tại Taste of Viet	Đánh giá
1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ	Nhân viên đảm bảo vệ sinh cá nhân, kiểm tra tác phong; chuẩn bị đầy đủ dụng cụ, setup bàn theo tiêu chuẩn; phân công công việc rõ ràng	Nhà hàng thực hiện khá đầy đủ các bước chuẩn bị, tuy nhiên một số thời điểm chưa kiểm tra kỹ lần cuối trước khi đón khách	Mức độ thực hiện tương đối đáp ứng yêu cầu quy trình chuẩn
2. Đón tiếp khách	Chào hỏi, đón khách chủ động, dẫn khách vào bàn, kéo ghế, tạo ấn tượng ban đầu chuyên nghiệp	Có thực hiện chào hỏi và dẫn khách, tuy nhiên chưa đồng đều giữa các nhân viên; vào giờ cao điểm còn thiếu sự chủ động	Mức độ thực hiện chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu quy trình chuẩn
3. Giới thiệu thực đơn, tư vấn món ăn	Giới thiệu món ăn rõ ràng, tư vấn món phù hợp với nhu cầu khách	Nhân viên chủ yếu giới thiệu món cơ bản, phần tư vấn và gợi ý món ăn chưa nhiều	Mức độ thực hiện chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu quy trình chuẩn
4. Ghi nhận order	Ghi nhận order chính xác, xác nhận lại với khách trước khi chuyển bếp	Có thực hiện ghi order nhưng đôi lúc chưa xác nhận lại đầy đủ với khách	Mức độ thực hiện chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu quy trình chuẩn
5. Phục vụ món ăn	Phục vụ đúng món, đúng thứ tự và hỗ trợ	Nhân viên phục vụ đúng món, tuy nhiên việc quan sát	Mức độ thực hiện chưa đáp ứng đầy đủ

	khách trong quá trình dùng bữa	và chăm sóc khách chưa thật sự thường xuyên	yêu cầu quy trình chuẩn
6. Thanh toán và tiễn khách	Thanh toán chính xác, cảm ơn và tiễn khách lịch sự	Việc thanh toán diễn ra tương đối tốt nhưng bước tiễn khách chưa được chú trọng nhiều	Cần cải thiện kỹ năng phục vụ cuối quy trình
7. Thu dọn và setup lại	Dọn dẹp và setup bàn nhanh chóng để phục vụ lượt khách tiếp theo	Nhân viên có thực hiện dọn dẹp và setup lại bàn nhưng vào giờ cao điểm còn chậm	Cần tiếp tục cải thiện

- Những điểm đạt được: Quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet được xây dựng tương đối đầy đủ và bám sát các bước phục vụ theo tiêu chuẩn VTOS. Nhân viên cơ bản nắm được quy trình phục vụ và thực hiện khá tốt ở các bước chuẩn bị trước giờ phục vụ, ghi nhận order và phục vụ món ăn. Trong quá trình phục vụ, nhân viên luôn giữ thái độ lịch sự, thân thiện và đáp ứng nhu cầu của khách ở mức tương đối tốt. Nhìn chung, hoạt động phục vụ tại nhà hàng diễn ra khá ổn định và góp phần tạo sự hài lòng cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ.

- Những hạn chế còn tồn tại: Bên cạnh những kết quả đạt được, quy trình phục vụ tại nhà hàng vẫn còn một số hạn chế nhất định. Trong giờ cao điểm, nhân viên đôi lúc chưa chủ động trong việc đón tiếp và hỗ trợ khách. Việc tư vấn món ăn cho khách còn khá đơn giản, chưa giới thiệu được nhiều món phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng. Ngoài ra, ở một số trường hợp nhân viên chưa xác nhận lại order với khách trước khi chuyển cho bếp nên vẫn có thể xảy ra sai sót trong quá trình phục vụ. Công tác thu dọn và setup lại bàn đôi lúc còn chậm, ảnh hưởng đến thời gian phục vụ lượt khách tiếp theo.

- Đề xuất cải thiện quy trình phục vụ: Để nâng cao chất lượng phục vụ và tiệm cận với tiêu chuẩn VTOS, nhà hàng cần chú trọng đào tạo kỹ năng giao tiếp và tư vấn món ăn cho nhân viên nhằm nâng cao khả năng chăm sóc khách hàng và kỹ năng bán

hàng. Đồng thời, cần chuẩn hóa bước xác nhận order trước khi chuyển thông tin cho bộ phận bếp nhằm hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ. Nhà hàng cũng nên tăng cường giám sát vào giờ cao điểm để đảm bảo nhân viên thực hiện đúng quy trình, đặc biệt là các bước đón tiếp và tiễn khách. Ngoài ra, việc xây dựng checklist cụ thể cho từng bước phục vụ sẽ giúp nhân viên dễ dàng thực hiện và đồng thời đảm bảo tính thống nhất trong toàn bộ quy trình phục vụ.

2.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet

2.2.3.1. Nhân viên phục vụ

Nhân viên phục vụ là bộ phận trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, vì vậy có ảnh hưởng lớn đến chất lượng phục vụ cũng như trải nghiệm của khách tại nhà hàng. Tại nhà hàng Taste of Viet, đội ngũ nhân viên nhìn chung đã được trang bị các kỹ năng cơ bản trong phục vụ À-la-carte như ghi nhận order, phục vụ món ăn và giao tiếp với khách hàng. Tuy nhiên, mức độ thành thạo giữa các nhân viên vẫn chưa đồng đều, đặc biệt trong việc xử lý các tình huống phát sinh như khiếu nại, phục vụ khách VIP hoặc đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách.

Thực tế cho thấy nhà hàng chưa thực sự chú trọng đến công tác đào tạo nâng cao và đào tạo định kỳ. Do đó, phần lớn kỹ năng của nhân viên chủ yếu được hình thành thông qua kinh nghiệm làm việc thực tế. Đối với nhân viên mới, việc thiếu kinh nghiệm dễ dẫn đến sai sót trong quy trình phục vụ như ghi nhận order chưa chính xác, phục vụ chậm hoặc chưa linh hoạt khi khách có yêu cầu điều chỉnh. Điều này không chỉ làm giảm hiệu quả phục vụ mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng của khách hàng.

Bên cạnh đó, khả năng giao tiếp ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Anh, của một số nhân viên còn hạn chế. Trong bối cảnh khách quốc tế chiếm tỷ lệ tương đối lớn nên điều này gây khó khăn trong quá trình tư vấn và phục vụ khách, từ đó ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.

Ngoài ra, kiến thức về thực đơn của nhân viên tuy ở mức cơ bản nhưng chưa đủ chuyên sâu. Khi khách yêu cầu tư vấn chi tiết về thành phần, khẩu vị hoặc cách chế biến món ăn, một số nhân viên còn lúng túng và thiếu tự tin, làm giảm hiệu quả tư vấn cũng như khả năng giới thiệu món ăn cho khách.

Yếu tố nhân viên phục vụ có ảnh hưởng trực tiếp đến hầu hết các bước trong quy trình phục vụ À-la-carte, đặc biệt là các bước đón tiếp, tư vấn và chăm sóc khách hàng. Việc trình độ và kỹ năng chưa đồng đều làm cho chất lượng phục vụ giữa các ca làm việc đôi lúc chưa thật sự ổn định.

2.2.3.2. Cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất là một trong những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng phục vụ và trải nghiệm của khách hàng tại nhà hàng. Trong thời gian thực tập tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng, có thể thấy nhà hàng được đầu tư tương đối đầy đủ về không gian và các trang thiết bị phục vụ nhằm đáp ứng nhu cầu ăn uống của khách hàng theo hình thức À-la-carte. Nhà hàng có không gian tương đối rộng với diện tích khoảng 250–300 m² và sức chứa khoảng 120–150 khách. Khu vực bàn ăn được bố trí khá hợp lý, tạo lối đi thuận tiện cho nhân viên trong quá trình phục vụ, đặc biệt vào giờ cao điểm. Không gian nhà hàng được thiết kế theo phong cách hiện đại, sạch sẽ và thoáng mát, góp phần tạo cảm giác thoải mái cho khách trong quá trình dùng bữa.

Bên cạnh đó, nhà hàng được trang bị tương đối đầy đủ các thiết bị và dụng cụ phục vụ như bàn ghế, chén, đĩa, ly, tách, dao nĩa và khăn ăn nhằm đáp ứng nhu cầu phục vụ hằng ngày. Hệ thống ánh sáng và điều hòa hoạt động khá ổn định, hỗ trợ tạo không gian phục vụ dễ chịu cho khách hàng. Ngoài ra, nhà hàng còn sử dụng hệ thống POS để ghi nhận và chuyển order giữa các bộ phận, giúp quá trình phục vụ diễn ra nhanh chóng và hạn chế sai sót.

Bảng 3. Hiện trạng cơ sở vật chất tại nhà hàng Taste of Viet

STT	Hạng mục	Số lượng/Quy mô	Tình trạng
1	Diện tích nhà hàng	Khoảng 250–300 m ²	Đáp ứng nhu cầu phục vụ
2	Sức chứa	Khoảng 120–150 khách	Khá ổn định
3	Bàn ăn	Khoảng 35–40 bàn	Bố trí tương đối hợp lý
4	Ghế ngồi	Khoảng 140–160 ghế	Một số ghế có dấu hiệu cũ
5	Máy điều hòa	4–5 máy	Hoạt động bình thường

6	Hệ thống đèn chiếu sáng	Trang bị toàn bộ khu vực nhà hàng	Đảm bảo ánh sáng phục vụ
7	Hệ thống POS	2 bộ	Hỗ trợ ghi nhận order
8	Khu vực bếp	1 khu bếp chính	Đáp ứng nhu cầu chế biến món ăn
9	Dụng cụ phục vụ	Chén, đĩa, ly, tách, dao nĩa được chuẩn bị tương đối đầy đủ	Đáp ứng nhu cầu phục vụ hằng ngày
10	Quầy phục vụ	1 quầy chính	Phục vụ setup và thanh toán

(Nguồn: Nhà hàng Taste of Viet – Khách sạn Avatar Đà Nẵng)

Cơ sở vật chất tại nhà hàng Taste of Viet nhìn chung đáp ứng tương đối tốt nhu cầu phục vụ khách hàng và hỗ trợ cho quá trình phục vụ À-la-carte. Tuy nhiên, nhà hàng vẫn cần chú trọng hơn đến công tác bảo trì trang thiết bị, vệ sinh và bảo quản dụng cụ nhằm góp phần nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới.

2.2.3.3. Thực đơn

Thực đơn là yếu tố quan trọng trong hoạt động kinh doanh nhà hàng, đồng thời ảnh hưởng trực tiếp đến quy trình phục vụ khách hàng. Tại nhà hàng Taste of Viet, thực đơn được thiết kế khá đa dạng, kết hợp giữa ẩm thực Việt Nam và một số món quốc tế, phù hợp với nhiều đối tượng khách khác nhau. Nhà hàng phục vụ nhiều món ăn mang phong cách Á – Âu cùng các món ăn truyền thống Việt Nam nhằm đáp ứng nhu cầu của khách nội địa và khách quốc tế.



Hình 3. Thực đơn và không gian phục vụ tại nhà hàng

(Nguồn: Nhà hàng Taste of Viet – Khách sạn Avatar Đà Nẵng)

Qua hình ảnh thực tế có thể thấy thực đơn của nhà hàng khá phong phú với nhiều món ăn và đồ uống khác nhau. Tuy nhiên, qua quá trình tìm hiểu thực tế, thực đơn vẫn còn một số hạn chế nhất định. Một số món ăn chưa được mô tả rõ ràng về thành phần, khẩu vị hoặc phương pháp chế biến, khiến nhân viên gặp khó khăn trong quá trình tư vấn, đặc biệt đối với khách quốc tế. Bên cạnh đó, thực đơn chưa được thay đổi thường xuyên nên chưa tạo được nhiều điểm mới để thu hút khách hàng. Ngoài ra, một số món có thời gian chế biến tương đối lâu nhưng chưa được thông báo

trước cho khách, dẫn đến thời gian chờ kéo dài và ảnh hưởng đến trải nghiệm dùng bữa. Vào những thời điểm đông khách, việc thực đơn có nhiều món phức tạp cũng tạo áp lực cho bộ phận bếp, làm ảnh hưởng đến tốc độ phục vụ.

Thực đơn không chỉ ảnh hưởng đến hoạt động bán hàng mà còn tác động trực tiếp đến thời gian phục vụ và hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận trong nhà hàng. Những hạn chế trong việc xây dựng và cập nhật thực đơn phần nào ảnh hưởng đến hiệu quả tư vấn và chất lượng phục vụ khách hàng.

2.2.3.4. Sự phối hợp giữa các bộ phận

Quy trình phục vụ À-la-carte đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận như phục vụ, bếp và thu ngân. Tại nhà hàng Taste of Viet, sự phối hợp giữa các bộ phận nhìn chung diễn ra tương đối ổn định. Thông qua hệ thống POS, thông tin order được truyền xuống bếp nhanh chóng và rõ ràng, góp phần hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ. Trong điều kiện bình thường, món ăn được chế biến và phục vụ đúng trình tự, đảm bảo chất lượng và thời gian phục vụ.

Tuy nhiên, vào những thời điểm đông khách, áp lực công việc tăng cao có thể khiến quá trình phối hợp chưa thực sự nhịp nhàng, dẫn đến chậm món hoặc thiếu đồng bộ. Bên cạnh đó, sự phối hợp giữa phục vụ và thu ngân trong khâu thanh toán đôi khi còn chậm khi lượng khách tăng nhiều, ảnh hưởng đến trải nghiệm cuối cùng của khách hàng.

Sự phối hợp giữa các bộ phận có ảnh hưởng trực tiếp đến tính liên tục và đồng bộ của quy trình phục vụ. Khi phối hợp chưa hiệu quả sẽ dễ dẫn đến phát sinh sai sót và làm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ của nhà hàng.

2.2.3.5. Công tác quản lý

Công tác quản lý đóng vai trò trong việc điều phối và kiểm soát toàn bộ hoạt động phục vụ tại nhà hàng. Tại Taste of Viet, ban quản lý đã duy trì được đội ngũ nhân viên có thái độ phục vụ tương đối tốt, đồng thời thực hiện kiểm soát chất lượng món ăn và nguyên vật liệu ở mức khá ổn định.

Tuy nhiên, công tác đào tạo nhân sự vẫn chưa được triển khai một cách bài bản và liên tục, đặc biệt là đào tạo nâng cao kỹ năng phục vụ và ngoại ngữ cho nhân viên. Ngoài ra, việc giám sát trong giờ cao điểm chưa thực sự chặt chẽ, dẫn đến một số sai sót trong quá trình phục vụ vẫn xảy ra.

Công tác quản lý có ảnh hưởng đến toàn bộ quy trình phục vụ. Những hạn chế trong đào tạo và giám sát khiến quy trình chưa được thực hiện đồng bộ và ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ của nhà hàng.

2.3. Kết quả khảo sát đánh giá của khách hàng về quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet

Đề tài sử dụng phương pháp khảo sát khách hàng bằng bảng hỏi nhằm đánh giá quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet. Tổng số phiếu phát ra là 120 phiếu, trong đó thu về 108 phiếu hợp lệ và được sử dụng cho quá trình phân tích. Đối tượng khảo sát là khách hàng đã sử dụng dịch vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet. Nội dung bảng hỏi được thiết kế gồm hai phần chính. Phần thứ nhất nhằm thu thập thông tin chung của khách hàng như giới tính, độ tuổi, mục đích sử dụng dịch vụ và tần suất đến nhà hàng. Phần thứ hai tập trung đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ À-la-carte. Các tiêu chí khảo sát được xây dựng dựa trên cơ sở lý luận đã trình bày ở mục 1.3, bao gồm các nhóm yếu tố như: nhân viên phục vụ và hoạt động nội bộ, cơ sở vật chất và trang thiết bị, thực đơn, sự phối hợp giữa các bộ phận. Trong mỗi nhóm yếu tố, các tiêu chí cụ thể được thiết kế nhằm phản ánh mức độ thực hiện quy trình phục vụ thông qua các khía cạnh như khả năng ghi nhận yêu cầu của khách, tốc độ phục vụ, độ chính xác của order, sự phối hợp trong quá trình phục vụ và tính nhất quán trong thực hiện quy trình.

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

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

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

Khóa luận sử dụng thang đo Likert 5 mức độ , giá trị khoảng cách là 0,8. Do đó, chất lượng phục vụ được đánh giá với 5 mức độ như sau:

Từ 1 đến dưới 1.8: Rất không tốt

Từ 1.8 đến dưới 2.6: Không tốt

Từ 2.6 đến dưới 3.4: Trung bình

Từ 3.4 đến dưới 4.2: Tốt

Từ 4.2 đến 5.0: Rất tốt

Giá trị khoảng cách = (giá trị lớn nhất – giá trị nhỏ nhất)/n = (5-1)/5 = 0,8

2.3.1. Mô tả mẫu

Khảo sát được thực hiện đối với các khách hàng đã trực tiếp sử dụng dịch vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet. Mẫu khảo sát được phân tích dựa trên các tiêu chí gồm giới tính, độ tuổi, mục đích sử dụng dịch vụ và tần suất đến nhà hàng của khách hàng. Việc mô tả mẫu giúp phản ánh đặc điểm cơ bản của đối tượng khảo sát, từ đó góp phần nâng cao tính khách quan và độ tin cậy cho kết quả nghiên cứu.

Kết quả thu thập phiếu khảo sát được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 4. Kết quả thu thập phiếu khảo sát

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Số phiếu phát ra	120	100
Số phiếu thu về	112	93,3
Số phiếu hợp lệ	108	90
Số phiếu không hợp lệ	4	3,3

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

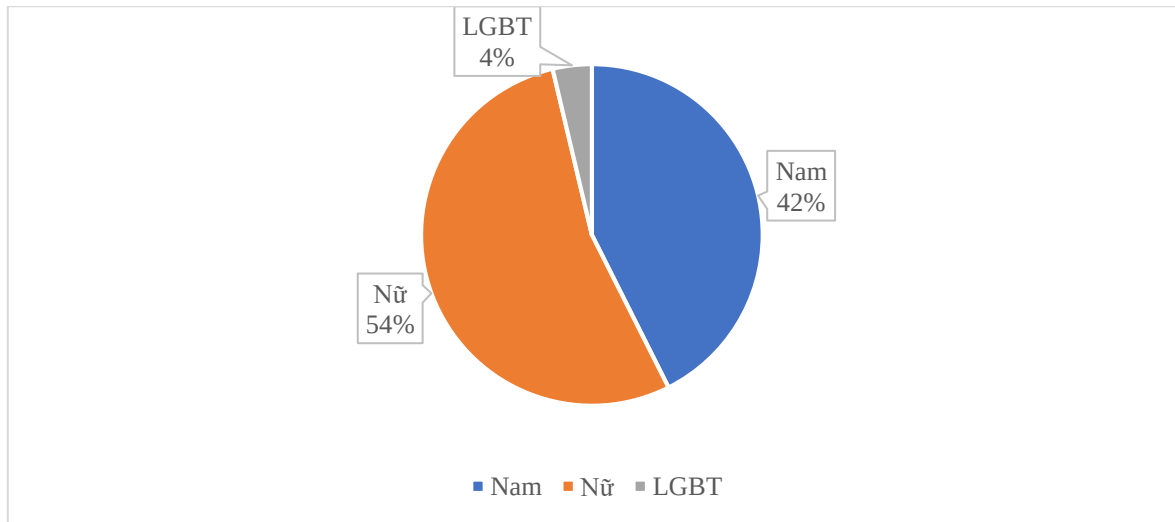
a. Cơ cấu mẫu khảo sát theo giới tính

Cơ cấu mẫu khảo sát theo giới tính được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 5. Cơ cấu mẫu khảo sát theo giới tính

Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Nam	46	42,6
Nữ	58	53,7
LGBT	4	3,7
Tổng	108	100

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



Biểu đồ 2. Cơ cấu mẫu khảo sát theo giới tính

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét: Qua kết quả khảo sát cho thấy khách hàng nữ chiếm tỷ lệ cao hơn khách hàng nam. Cụ thể, khách hàng nữ chiếm 53,7%, trong khi khách hàng nam chiếm 42,6%. Ngoài ra, nhóm khách hàng LGBT chiếm tỷ lệ nhỏ với 3,7%. Điều này cho thấy đối tượng khách hàng sử dụng dịch vụ tại nhà hàng khá đa dạng về giới tính. Vì vậy, nhà hàng cần xây dựng thực đơn và phong cách phục vụ phù hợp với nhiều nhóm khách hàng khác nhau. Bên cạnh đó, việc duy trì không gian thân thiện và thoải mái cũng góp phần tạo thiện cảm và thu hút khách hàng quay lại sử dụng dịch vụ trong những lần tiếp theo.

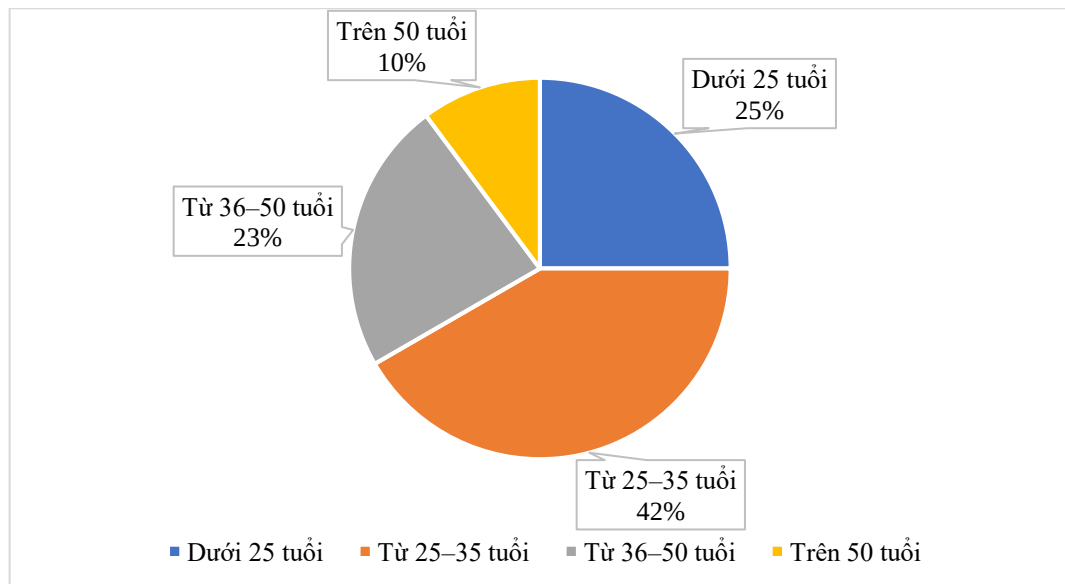
b. Cơ cấu mẫu khảo sát theo độ tuổi

Cơ cấu mẫu khảo sát theo độ tuổi được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 6. Cơ cấu mẫu khảo sát theo độ tuổi

Độ tuổi	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Dưới 25 tuổi	27	25
Từ 25-35 tuổi	45	41,7
Từ 36-50 tuổi	25	23,1
Trên 50 tuổi	11	10,2
Tổng	108	100

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



Biểu đồ 3. Cơ cấu mẫu khảo sát theo độ tuổi

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy nhóm khách hàng từ 25-35 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất với 41,7%. Đây là nhóm khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ ăn uống và gặp gỡ tại nhà hàng tương đối cao. Tiếp theo là nhóm khách hàng dưới 25 tuổi chiếm 25%, nhóm từ 36-50 tuổi chiếm 23,1% và nhóm trên 50 tuổi chiếm tỷ lệ thấp nhất với 10,2%. Điều này cho thấy đối tượng khách hàng của nhà hàng tập trung chủ yếu ở nhóm khách có độ tuổi trẻ và trung niên.

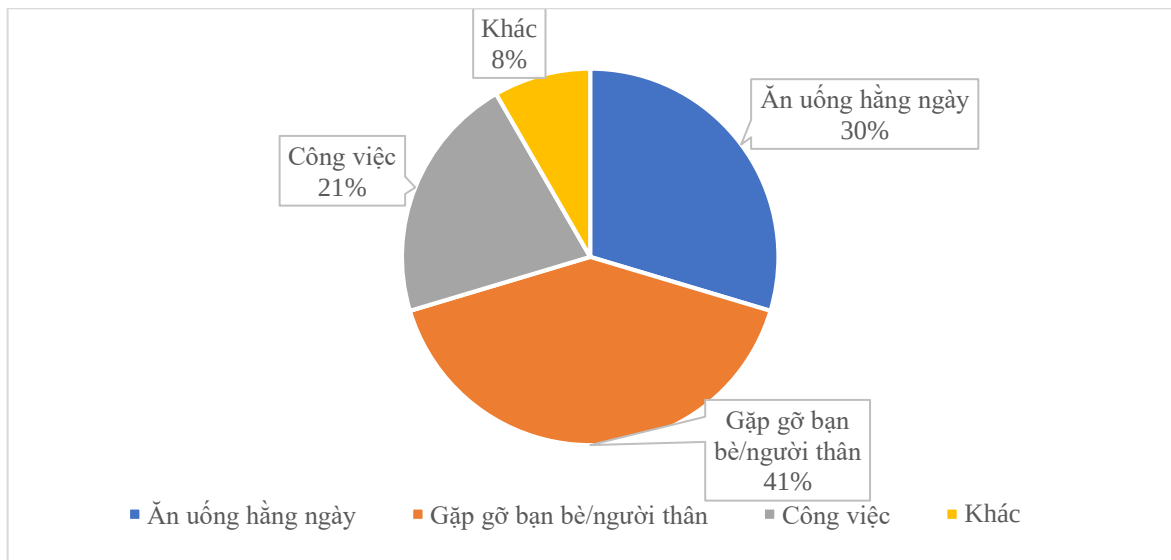
c. Cơ cấu mẫu khảo sát theo mục đích sử dụng dịch vụ

Cơ cấu mẫu khảo sát theo mục đích sử dụng dịch vụ được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 7. Cơ cấu mẫu khảo sát theo mục đích sử dụng dịch vụ

Mục đích sử dụng	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Ăn uống hằng ngày	32	29,6
Gặp gỡ bạn bè/người thân	44	40,7
Công việc	23	21,3
Khác	9	8,4
Tổng	108	100

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



Biểu đồ 4. Cơ cấu mẫu khảo sát theo mục đích sử dụng dịch vụ

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đến nhà hàng chủ yếu nhằm mục đích gặp gỡ bạn bè, người thân với tỷ lệ 40,7%. Tiếp theo là mục đích ăn uống hằng ngày chiếm 29,6% và mục đích công việc chiếm 21,3%. Ngoài ra, một số khách hàng sử dụng dịch vụ với các mục đích khác chiếm 8,4%. Điều này cho thấy nhà hàng không chỉ đáp ứng nhu cầu ăn uống mà còn là địa điểm phù hợp cho các hoạt động gặp gỡ và giao tiếp xã hội.

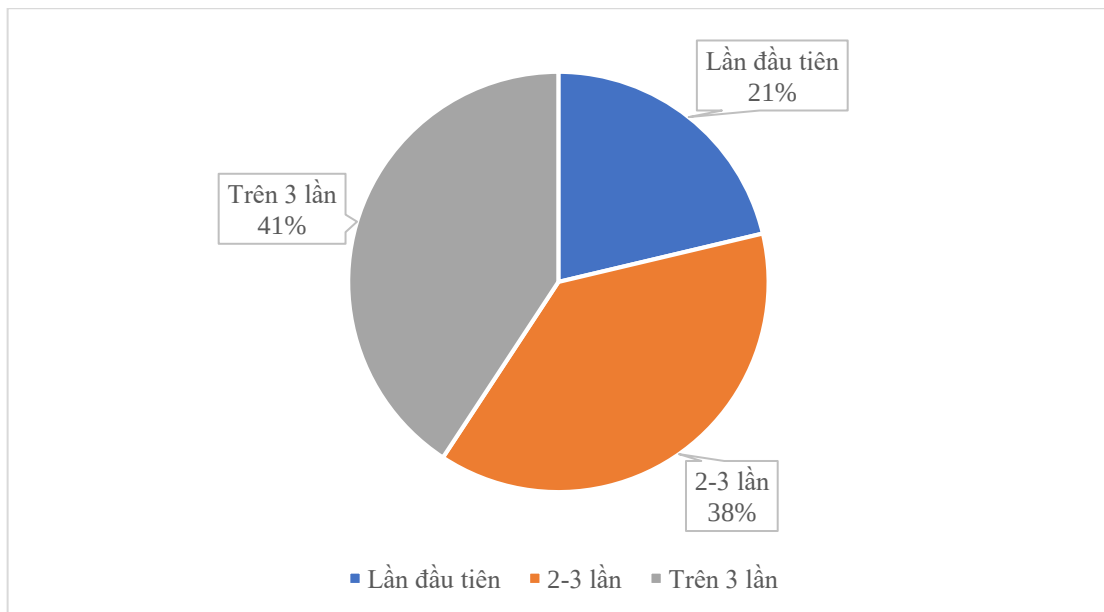
d. Cơ cấu mẫu khảo sát theo tần suất đến nhà hàng

Cơ cấu mẫu khảo sát theo tần suất đến nhà hàng được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 8. Cơ cấu mẫu khảo sát theo tần suất đến nhà hàng

Quý khách đã sử dụng dịch vụ ăn uống tại Nhà hàng Taste of Viet bao nhiêu lần	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Lần đầu tiên	23	21,3
2-3 lần	41	40,7
Trên 3 lần	44	38,0
Tổng	108	100

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



Biểu đồ 5. Cơ cấu mẫu khảo sát theo tần suất đến nhà hàng

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét: Qua kết quả khảo sát cho thấy nhóm khách hàng đã sử dụng dịch vụ tại nhà hàng từ 2-3 lần chiếm tỷ lệ cao nhất với 40,7%. Tiếp theo là nhóm khách hàng sử dụng dịch vụ trên 3 lần chiếm 38,0%, trong khi nhóm khách lần đầu tiên chiếm 21,3%. Kết quả khảo sát cho thấy lượng khách quay lại sử dụng dịch vụ tại nhà hàng ở mức khá ổn định. Bên cạnh đó, tỷ lệ khách quay lại khá cao cũng phản ánh chất lượng phục vụ và trải nghiệm ăn uống tại nhà hàng cơ bản đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Đây cũng là dấu hiệu tích cực phản ánh khả năng duy trì và thu hút khách quay lại của nhà hàng.

2.3.2. Kết quả đánh giá các tiêu chí ảnh hưởng đến quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet

Sau khi tiến hành thu thập và xử lý dữ liệu khảo sát từ 108 khách hàng đã sử dụng dịch vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet, kết quả đánh giá được tổng hợp theo các nhóm yếu tố gồm: nhân viên phục vụ, cơ sở vật chất và trang thiết bị, thực đơn và sự phối hợp giữa các bộ phận. Các tiêu chí được đánh giá theo thang đo Likert 5 mức độ, từ 1 “Rất không hài lòng” đến 5 “Rất hài lòng”.

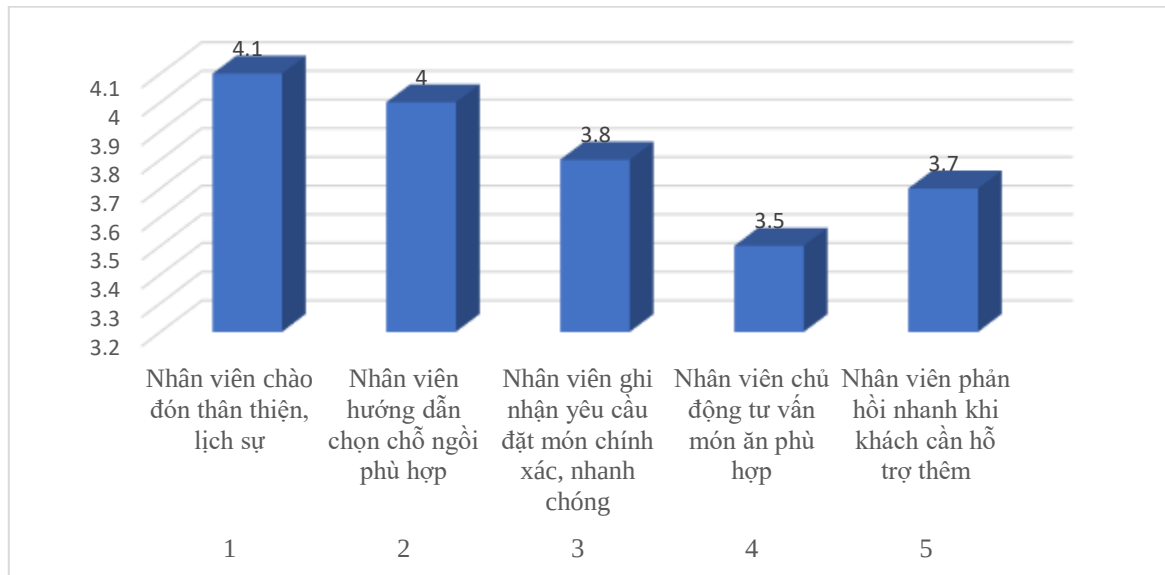
Kết quả khảo sát phản ánh mức độ hài lòng của khách hàng đối với từng khía cạnh trong quy trình phục vụ À-la-carte, từ đó làm cơ sở phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp hoàn thiện trong thời gian tới.

2.3.2.1. Đánh giá của khách hàng về nhân viên phục vụ

Bảng 9. Đánh giá của khách hàng về nhân viên phục vụ

STT	Tiêu chí đánh giá	Điểm trung bình
1	Nhân viên chào đón thân thiện, lịch sự	4,1
2	Nhân viên hướng dẫn chọn chỗ ngồi phù hợp	4,0
3	Nhân viên ghi nhận yêu cầu đặt món chính xác, nhanh chóng	3,8
4	Nhân viên chủ động tư vấn món ăn phù hợp	3,5
5	Nhân viên phản hồi nhanh khi khách cần hỗ trợ thêm	3,7
	Điểm trung bình chung	3,82

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



Biểu đồ 6. Đánh giá của khách hàng về nhân viên phục vụ

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá tương đối tích cực đối với đội ngũ nhân viên phục vụ tại nhà hàng Taste of Viet với điểm trung bình chung đạt 3,82/5. Trong các tiêu chí đánh giá, yếu tố “*Nhân viên chào đón thân thiện, lịch sự*” đạt mức cao nhất (4,1 điểm), cho thấy nhà hàng đã tạo được ấn tượng ban đầu tốt và duy trì được thái độ phục vụ phù hợp trong quá trình tiếp xúc với khách hàng. Tuy nhiên, tiêu chí “*Nhân viên chủ động tư vấn món ăn phù hợp*” chỉ đạt 3,5 điểm - thấp nhất trong nhóm. Qua khảo sát có thể thấy kỹ năng tư vấn món ăn và sự chủ động hỗ trợ khách của nhân viên vẫn còn một số hạn chế. Bên cạnh đó, khả năng

phản hồi khi khách cần hỗ trợ thêm chưa thật sự đồng đều, đặc biệt trong giờ cao điểm.

Có thể thấy đội ngũ nhân viên đã thực hiện được các yêu cầu cơ bản trong quy trình phục vụ À-la-carte, tuy nhiên vẫn cần tiếp tục nâng cao kỹ năng giao tiếp, tư vấn và chăm sóc khách hàng để nâng cao trải nghiệm dịch vụ.

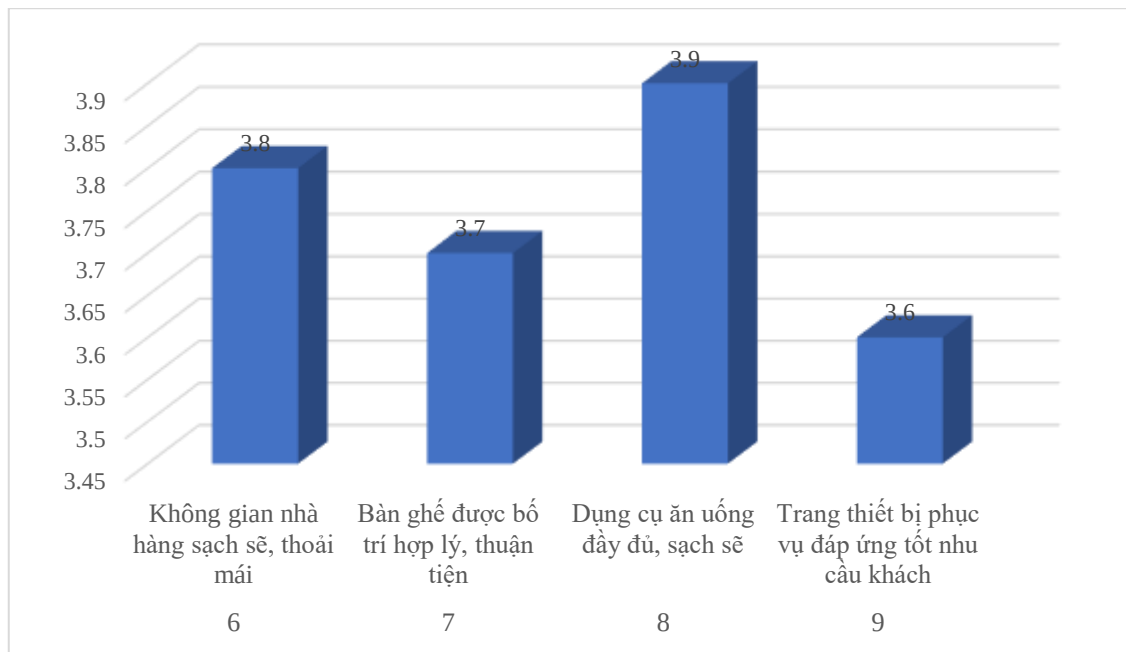
2.3.2.2. Đánh giá của khách hàng về cơ sở vật chất và trang thiết bị

Bên cạnh yếu tố nhân viên phục vụ, cơ sở vật chất và trang thiết bị cũng ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ tại nhà hàng.

Bảng 10. Đánh giá của khách hàng về cơ sở vật chất và trang thiết bị

STT	Tiêu chí đánh giá	Điểm trung bình
6	Không gian nhà hàng sạch sẽ, thoải mái	3,8
7	Bàn ghế được bố trí hợp lý, thuận tiện	3,7
8	Dụng cụ ăn uống đầy đủ, sạch sẽ	3,9
9	Trang thiết bị phục vụ đáp ứng tốt nhu cầu khách	3,6
	Điểm trung bình chung	3,75

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



Biểu đồ 7. Đánh giá của khách hàng về cơ sở vật chất và trang thiết bị

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét: Qua kết quả khảo sát có thể thấy khách hàng đánh giá cơ sở vật chất và trang thiết bị của nhà hàng ở mức tương đối tốt với điểm trung bình chung đạt 3,75/5. Trong đó, tiêu chí “*Dụng cụ ăn uống đầy đủ, sạch sẽ*” đạt mức cao nhất với 3,9 điểm, cho thấy nhà hàng khá chú trọng đến vấn đề vệ sinh và chuẩn bị dụng cụ phục vụ khách hàng. Bên cạnh đó, không gian nhà hàng được đánh giá khá thoải mái và sạch sẽ với mức điểm 3,8.

Tuy nhiên, tiêu chí “*Trang thiết bị phục vụ đáp ứng tốt nhu cầu khách*” chỉ đạt 3,6 điểm, phản ánh trong một số thời điểm đông khách, khả năng đáp ứng của trang thiết bị và công tác phục vụ vẫn còn hạn chế. Cơ sở vật chất tại nhà hàng hiện vẫn đáp ứng được nhu cầu phục vụ khách trong quá trình sử dụng dịch vụ. Tuy nhiên vẫn cần tiếp tục bảo trì và nâng cấp để nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới.”

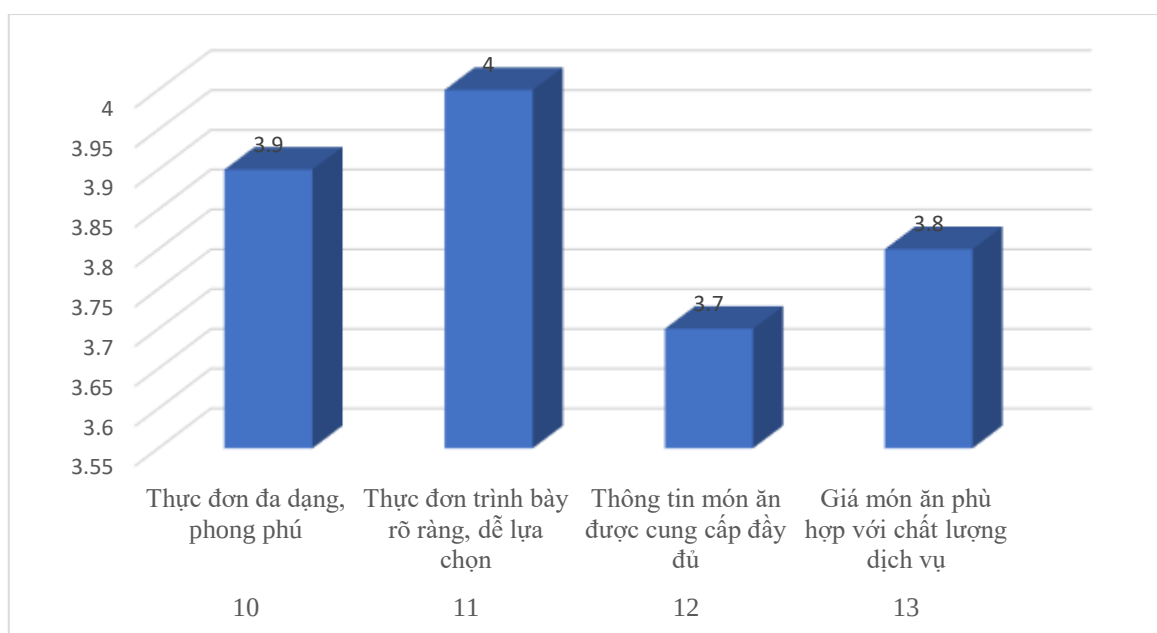
2.3.2.3. Đánh giá của khách hàng về thực đơn

Thực đơn là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến khả năng lựa chọn món ăn cũng như trải nghiệm của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ À-la-carte tại nhà hàng.

Bảng 11. Đánh giá của khách hàng về thực đơn

STT	Tiêu chí đánh giá	Điểm trung bình
10	Thực đơn đa dạng, phong phú	3,9
11	Thực đơn trình bày rõ ràng, dễ lựa chọn	4,0
12	Thông tin món ăn được cung cấp đầy đủ	3,7
13	Giá món ăn phù hợp với chất lượng dịch vụ	3,8
	Điểm trung bình chung	3,85

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



Biểu đồ 8. Đánh giá của khách hàng về thực đơn

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét: Khách hàng đánh giá thực đơn tại nhà hàng ở mức khá với điểm trung bình chung 3,85/5. Trong đó, tiêu chí “Thực đơn trình bày rõ ràng, dễ lựa chọn” đạt mức cao nhất (4,0 điểm), cho thấy cách thiết kế thực đơn tương đối hợp lý, giúp khách hàng dễ dàng lựa chọn món ăn. Ngược lại, tiêu chí “Thông tin món ăn được cung cấp đầy đủ” chỉ đạt 3,7 điểm, phản ánh nội dung mô tả món ăn còn chưa chi tiết, chưa hỗ trợ tốt cho quá trình tư vấn và lựa chọn món. Bên cạnh đó, yếu tố giá cả được đánh giá ở mức tương đối phù hợp với chất lượng dịch vụ.

Có thể thấy thực đơn của nhà hàng khá đa dạng và phù hợp với nhiều nhóm khách khác nhau, tuy nhiên cần bổ sung thông tin món ăn chi tiết hơn và thường xuyên cập nhật để tăng tính hấp dẫn.

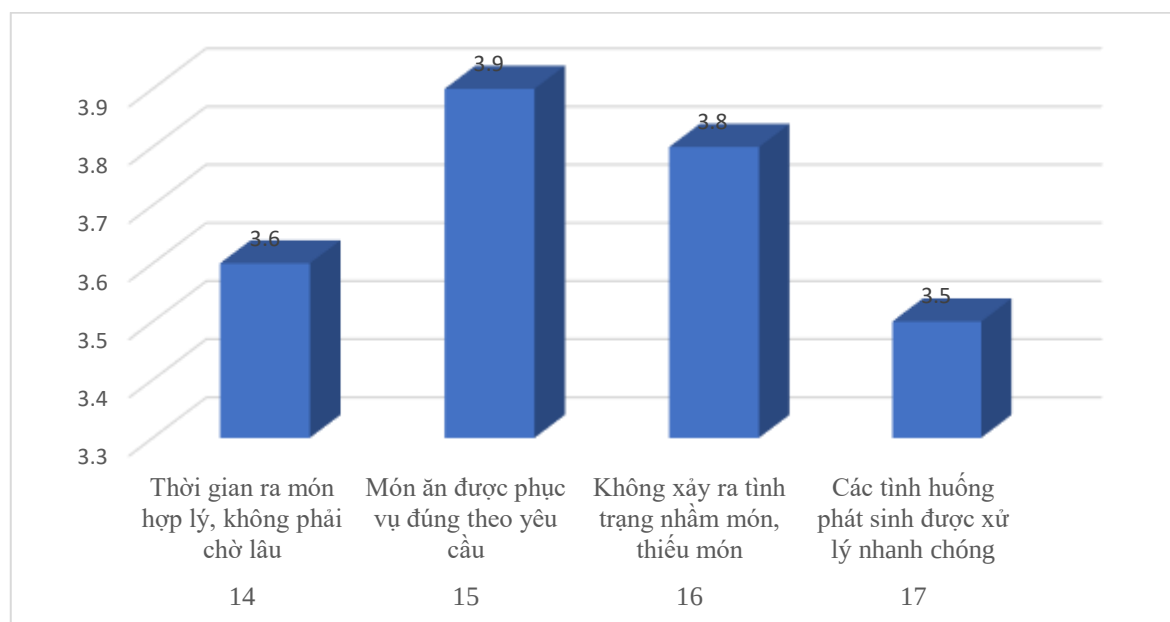
2.3.2.4. Đánh giá của khách hàng về sự phối hợp giữa các bộ phận

Sự phối hợp giữa các bộ phận như phục vụ, bếp và thu ngân có ảnh hưởng trực tiếp đến tính liên tục và hiệu quả của quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng.

Bảng 12. Đánh giá của khách hàng về sự phối hợp giữa các bộ phận

STT	Tiêu chí đánh giá	Điểm trung bình
14	Thời gian ra món hợp lý, không phải chờ lâu	3,6
15	Món ăn được phục vụ đúng theo yêu cầu	3,9
16	Không xảy ra tình trạng nhầm món, thiếu món	3,8
17	Các tình huống phát sinh được xử lý nhanh chóng	3,5
	Điểm trung bình chung	3,70

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát của tác giả, 2026)



Biểu đồ 9. Đánh giá của khách hàng về sự phối hợp giữa các bộ phận

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy sự phối hợp giữa các bộ phận tại nhà hàng đạt mức khá với điểm trung bình chung 3,70/5. Trong đó, tiêu chí “Món ăn được phục vụ đúng theo yêu cầu” đạt 3,9 điểm, phản ánh quy trình truyền đạt thông tin giữa các bộ phận tương đối chính xác. Tuy nhiên, tiêu chí “Các tình huống phát sinh được xử

lý nhanh chóng” chỉ đạt 3,5 điểm - thấp nhất trong nhóm, cho thấy khả năng phối hợp và xử lý tình huống vẫn còn hạn chế, đặc biệt trong giờ cao điểm. Ngoài ra, thời gian phục vụ món ăn chưa thật sự ổn định khi lượng khách tăng cao.

Sự phối hợp giữa các bộ phận cơ bản vẫn đáp ứng được hoạt động phục vụ hằng ngày tại nhà hàng, tuy nhiên cần tăng cường tính liên kết để nâng cao hiệu quả vận hành.

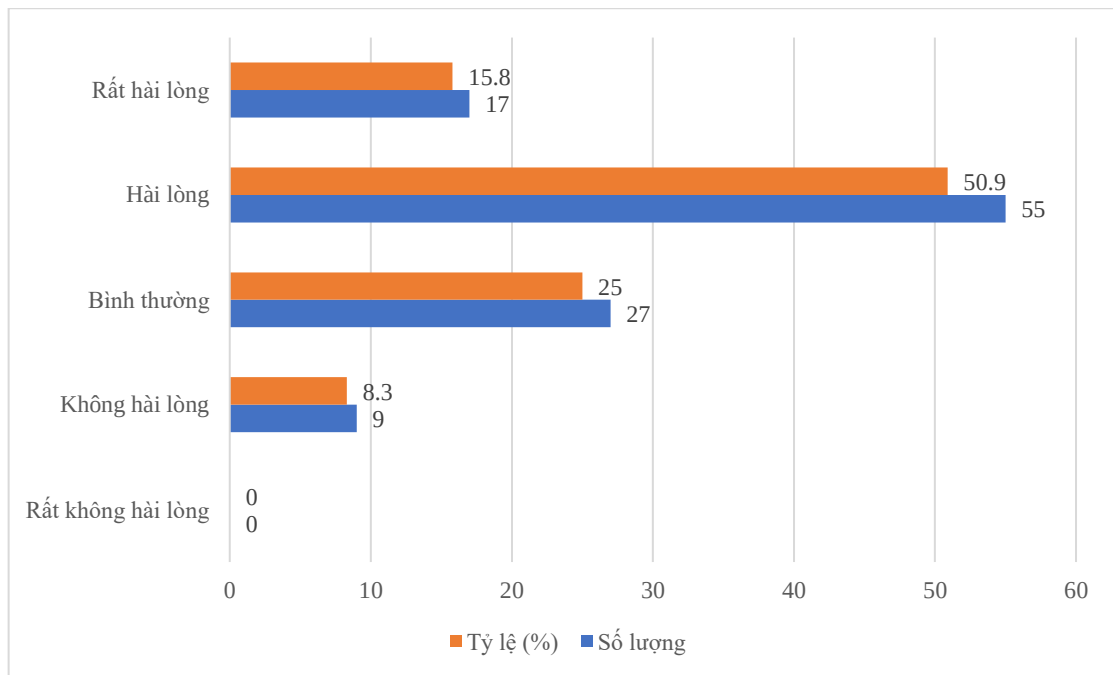
2.3.2.5. *Đánh giá tổng thể của khách hàng về quy trình phục vụ À-la-carte*

Để đánh giá tổng quát mức độ hài lòng của khách hàng đối với quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet, đề tài tiến hành khảo sát mức độ hài lòng chung của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ.

Bảng 13. Đánh giá tổng thể của khách hàng về quy trình phục vụ À-la-carte

Mức độ đánh giá	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất không hài lòng	0	0
Không hài lòng	9	8,3
Bình thường	27	25,0
Hài lòng	55	50,9
Rất hài lòng	17	15,8
Tổng	108	100

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



Biểu đồ 10. Đánh giá tổng thể của khách hàng về quy trình phục vụ À-la-carte

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy phần lớn khách hàng hài lòng với quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet. Cụ thể, mức “Hài lòng” chiếm 50,9% và “Rất hài lòng” chiếm 15,8%, cho thấy chất lượng dịch vụ nhìn chung đáp ứng được kỳ vọng của khách hàng. Tuy nhiên, vẫn còn một tỷ lệ khách hàng đánh giá ở mức trung bình hoặc chưa hài lòng, chủ yếu liên quan đến tốc độ phục vụ, khả năng tư vấn và xử lý tình huống.

Tổng thể, khách hàng khá hài lòng với quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng, là cơ sở để nhà hàng tiếp tục cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ trong thời gian tới.

2.4. Đánh giá chung về thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet

Sau quá trình tìm hiểu thực tế tại nhà hàng Taste of Viet kết hợp với kết quả khảo sát khách hàng, có thể nhận thấy quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng đã đạt được một số kết quả tích cực trong hoạt động phục vụ khách hàng. Bên cạnh đó, vẫn còn tồn tại một số hạn chế ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ và trải nghiệm của khách hàng. Việc đánh giá cụ thể những điểm đạt được cũng như những tồn tại và

nguyên nhân là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng trong chương tiếp theo.

2.4.1. Những điểm phù hợp, hiệu quả

- Quy trình phục vụ được xây dựng tương đối đầy đủ và rõ ràng

Nhà hàng Taste of Viet đã xây dựng được quy trình phục vụ À-la-carte tương đối đầy đủ và phù hợp với tiêu chuẩn phục vụ của nhà hàng khách sạn. Quy trình bao gồm các bước cơ bản như chuẩn bị trước giờ phục vụ, đón tiếp khách, giới thiệu thực đơn, ghi nhận order, phục vụ món ăn, thanh toán, tiễn khách và thu dọn bàn.

Các bước trong quy trình được thực hiện theo trình tự tương đối rõ ràng, giúp nhân viên dễ dàng thực hiện công việc và đảm bảo tính thống nhất trong quá trình phục vụ. Việc xây dựng quy trình cụ thể cũng góp phần hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ và hỗ trợ nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận.

Ngoài ra, quy trình phục vụ tại nhà hàng cơ bản đáp ứng được các yêu cầu của hình thức phục vụ À-la-carte, đảm bảo khách hàng được phục vụ theo nhu cầu riêng và tạo cảm giác chuyên nghiệp trong quá trình sử dụng dịch vụ.

- Đội ngũ nhân viên có thái độ phục vụ tương đối tốt

Đội ngũ nhân viên tại nhà hàng nhìn chung có thái độ phục vụ khá thân thiện và lịch sự. Nhân viên cơ bản đáp ứng được các yêu cầu phục vụ thông thường như đón tiếp khách, ghi nhận order và hỗ trợ khách trong quá trình dùng bữa. Điều này góp phần tạo thiện cảm và mang lại trải nghiệm tương đối tốt cho khách hàng.

Kết quả khảo sát khách hàng cho thấy tiêu chí “Nhân viên chào đón thân thiện, lịch sự” được đánh giá ở mức khá cao. Điều này phản ánh nhân viên đã tạo được thiện cảm ban đầu và góp phần nâng cao trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại nhà hàng.

Bên cạnh đó, nhân viên cơ bản đáp ứng được các yêu cầu phục vụ thông thường của khách hàng, góp phần đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra tương đối ổn định.

- Cơ sở vật chất và không gian nhà hàng đáp ứng được nhu cầu phục vụ

Không gian nhà hàng Taste of Viet được thiết kế khá hiện đại, sạch sẽ và phù hợp với hoạt động phục vụ ăn uống. Bàn ghế được bố trí tương đối hợp lý, tạo sự thuận tiện cho cả khách hàng và nhân viên trong quá trình di chuyển và phục vụ.

Ngoài ra, các trang thiết bị và dụng cụ phục vụ như chén, đĩa, ly, tách... được chuẩn bị tương đối đầy đủ và đảm bảo yêu cầu vệ sinh. Điều này góp phần tạo cảm giác thoải mái và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại nhà hàng.

Bên cạnh đó, nhà hàng cũng đã ứng dụng hệ thống POS trong quá trình phục vụ, hỗ trợ việc ghi nhận và chuyển thông tin order giữa các bộ phận nhanh chóng hơn, góp phần hạn chế sai sót và nâng cao hiệu quả phục vụ.

- Thực đơn tương đối đa dạng và phù hợp với nhiều đối tượng khách

Thực đơn tại nhà hàng Taste of Viet khá đa dạng với nhiều món ăn mang phong cách ẩm thực Việt Nam kết hợp cùng một số món Á - Âu phổ biến. Điều này giúp nhà hàng đáp ứng được nhu cầu của nhiều nhóm khách hàng khác nhau, bao gồm khách nội địa và khách quốc tế.

Ngoài ra, thực đơn được trình bày khá rõ ràng, giúp khách hàng dễ dàng lựa chọn món ăn phù hợp với nhu cầu và khẩu vị của mình. Một số món ăn đặc trưng của nhà hàng cũng góp phần tạo điểm nhấn riêng trong hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống.

- Sự phối hợp giữa các bộ phận cơ bản đáp ứng được yêu cầu phục vụ

Trong quá trình phục vụ À-la-carte, sự phối hợp giữa bộ phận phục vụ, bộ phận bếp và bộ phận thu ngân nhìn chung diễn ra tương đối ổn định. Thông tin order được chuyển đến bộ phận bếp tương đối nhanh chóng thông qua hệ thống POS, giúp hạn chế tình trạng sai món hoặc thiếu món.

Trong điều kiện hoạt động bình thường, món ăn được phục vụ đúng trình tự và đảm bảo yêu cầu cơ bản của khách hàng. Điều này góp phần giúp quá trình phục vụ diễn ra liên tục và tương đối hiệu quả.

2.4.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

- Kỹ năng tư vấn món ăn và chăm sóc khách hàng của nhân viên còn hạn chế

Mặc dù nhân viên có thái độ phục vụ khá thân thiện, tuy nhiên khả năng tư vấn món ăn và chăm sóc khách hàng vẫn chưa thật sự chuyên nghiệp. Trong quá trình phục vụ, một số nhân viên còn thiếu chủ động trong việc giới thiệu món ăn, tư vấn khẩu vị hoặc đề xuất các món phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

Ngoài ra, khi khách hàng yêu cầu giải thích chi tiết về thành phần hoặc cách chế biến món ăn, một số nhân viên còn lúng túng và thiếu tự tin trong quá trình tư vấn. Điều này ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng cũng như hiệu quả bán hàng của nhà hàng.

Nguyên nhân chủ yếu là do công tác đào tạo kỹ năng giao tiếp và kỹ năng tư vấn món ăn cho nhân viên chưa được chú trọng thường xuyên và bài bản.

- Tốc độ phục vụ trong giờ cao điểm còn chậm

Trong những thời điểm đông khách, tốc độ phục vụ món ăn tại nhà hàng vẫn còn chậm, đặc biệt ở khâu ra món và xử lý các yêu cầu phát sinh của khách hàng. Một số trường hợp khách phải chờ món trong thời gian tương đối lâu, ảnh hưởng đến trải nghiệm sử dụng dịch vụ.

Ngoài ra, quá trình thu dọn và setup lại bàn trong giờ cao điểm đôi khi chưa kịp thời, làm ảnh hưởng đến khả năng phục vụ khách tiếp theo.

Nguyên nhân chủ yếu là do số lượng nhân viên còn hạn chế trong khi lượng khách tăng cao, dẫn đến áp lực công việc lớn và ảnh hưởng đến hiệu quả phục vụ.

- Việc xác nhận order với khách chưa được thực hiện đầy đủ

Trong một số trường hợp, nhân viên chưa thực hiện đầy đủ bước xác nhận lại order với khách trước khi chuyển thông tin xuống bộ phận bếp. Điều này có thể dẫn đến tình trạng nhầm món, thiếu món hoặc món ăn không đúng yêu cầu của khách hàng.

Bên cạnh đó, kỹ năng nghiệp vụ giữa các nhân viên chưa đồng đều, đặc biệt đối với nhân viên mới hoặc nhân viên chưa có nhiều kinh nghiệm thực tế.

Nguyên nhân của hạn chế này là do nhà hàng chưa có công tác đào tạo nghiệp vụ thường xuyên và chưa xây dựng quy trình kiểm tra, giám sát chặt chẽ trong quá trình phục vụ.

- Sự phối hợp giữa các bộ phận chưa thật sự đồng bộ trong giờ cao điểm

Mặc dù các bộ phận trong nhà hàng có sự phối hợp tương đối ổn định trong điều kiện bình thường, tuy nhiên vào giờ cao điểm vẫn xảy ra tình trạng phối hợp chưa nhịp nhàng giữa bộ phận phục vụ, bộ phận bếp và bộ phận thu ngân.

Điều này dẫn đến một số tình trạng như món ăn được phục vụ chậm, xử lý yêu cầu phát sinh chưa kịp thời hoặc thanh toán còn chậm khi lượng khách tăng cao.

Nguyên nhân chủ yếu là do áp lực công việc lớn và việc phân công công việc giữa các bộ phận đôi khi chưa hợp lý.

- Công tác đào tạo và giám sát chưa được thực hiện thường xuyên

Công tác đào tạo nhân viên tại nhà hàng chủ yếu dựa trên hình thức hướng dẫn thực tế trong quá trình làm việc, chưa có các chương trình đào tạo định kỳ về nghiệp vụ phục vụ, kỹ năng giao tiếp hoặc xử lý tình huống.

Bên cạnh đó, việc giám sát trong giờ cao điểm đôi khi chưa thật sự chặt chẽ, dẫn đến một số sai sót trong quá trình phục vụ vẫn xảy ra.

Điều này làm cho chất lượng phục vụ giữa các nhân viên chưa đồng đều và ảnh hưởng đến tính chuyên nghiệp của quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

Chương 2 đã tập trung phân tích thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng thông qua việc tìm hiểu đặc điểm hoạt động kinh doanh, quy trình phục vụ thực tế và kết quả khảo sát khách hàng.

Kết quả nghiên cứu cho thấy nhà hàng đã xây dựng được quy trình phục vụ tương đối đầy đủ, đội ngũ nhân viên có thái độ phục vụ khá tốt, cơ sở vật chất và không gian phục vụ đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Ngoài ra, thực đơn khá đa dạng và các bộ phận trong nhà hàng có sự phối hợp tương đối ổn định trong quá trình phục vụ.

Tuy nhiên, quá trình phân tích cũng cho thấy một số hạn chế còn tồn tại như kỹ năng tư vấn món ăn của nhân viên chưa cao, tốc độ phục vụ trong giờ cao điểm còn chậm, việc xử lý tình huống phát sinh chưa thật sự hiệu quả và sự phối hợp giữa các bộ phận đôi lúc chưa đồng bộ. Những hạn chế này đã phần nào ảnh hưởng đến quy trình phục vụ và trải nghiệm của khách hàng tại nhà hàng.

Qua quá trình phân tích thực tế tại nhà hàng, có thể nhận thấy quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet vẫn còn tồn tại một số hạn chế ở các khâu phục vụ, bao gồm công tác chuẩn bị trước giờ phục vụ, đón tiếp khách, ghi nhận và xử lý order, phục vụ trong thời gian khách sử dụng dịch vụ cũng như khâu thanh toán. Những hạn chế này tuy chưa mang tính nghiêm trọng, nhưng đã ảnh hưởng nhất định đến chất lượng trải nghiệm của khách hàng cũng như hiệu quả hoạt động phục vụ tại nhà hàng. Những phân tích về ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng trong Chương 3 của khóa luận.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ À-LA-CARTE TẠI NHÀ HÀNG TASTE OF VIET THUỘC KHÁCH SẠN AVATAR ĐÀ NẴNG

3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte

Trên cơ sở kết quả phân tích thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại chương 2, chương 3 tập trung đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ và nâng cao chất lượng phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet, góp phần cải thiện trải nghiệm khách hàng và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng

3.1.1. Định hướng phát triển dịch vụ ẩm thực của khách sạn Avatar Đà Nẵng

Trong những năm gần đây, nhu cầu sử dụng dịch vụ ăn uống của khách hàng ngày càng gia tăng, không chỉ tập trung vào chất lượng món ăn mà còn chú trọng đến chất lượng phục vụ và trải nghiệm tổng thể trong quá trình sử dụng dịch vụ. Trong xu hướng đó, khách sạn Avatar Đà Nẵng định hướng phát triển dịch vụ ẩm thực theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại và ngày càng nâng cao trải nghiệm khách hàng. Nhà hàng Taste of Viet không chỉ phục vụ khách lưu trú mà còn hướng đến việc xây dựng hình ảnh một nhà hàng mang phong cách phục vụ thân thiện, lịch sự và chuyên nghiệp, tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng. Bên cạnh việc duy trì các món ăn mang đậm hương vị truyền thống Việt Nam, nhà hàng cũng từng bước đa dạng hóa thực đơn nhằm đáp ứng nhu cầu của cả khách nội địa và khách quốc tế.

Đối với dịch vụ À-la-carte, khách sạn định hướng hoàn thiện quy trình phục vụ theo hướng đồng bộ, chuyên nghiệp và hiệu quả hơn. Trong đó, việc nâng cao chất lượng phục vụ, rút ngắn thời gian chờ món và tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận được xác định là những yếu tố trọng tâm. Đồng thời, khách sạn cũng chú trọng đào tạo nhân viên về nghiệp vụ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và kỹ năng xử lý tình huống nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và năng lực cạnh tranh.

3.1.2. Mục tiêu nâng cao chất lượng quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet

Việc nâng cao chất lượng quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet nhằm hướng đến mục tiêu hoàn thiện chất lượng phục vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng. Trước hết, nhà hàng hướng đến xây dựng quy trình phục vụ À-la-carte chuyên nghiệp và

thống nhất ở tất cả các khâu từ đón tiếp khách, ghi nhận order, phục vụ món ăn đến thanh toán và tiễn khách. Điều này giúp hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ và đảm bảo khách hàng được phục vụ nhanh chóng, chính xác hơn.

Bên cạnh đó, nhà hàng cũng chú trọng nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên thông qua việc đào tạo nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp và tinh thần phục vụ khách hàng. Nhân viên có tác phong chuyên nghiệp và thái độ phục vụ tốt sẽ giúp nâng cao mức độ hài lòng của khách khi sử dụng dịch vụ tại nhà hàng. Ngoài ra, nhà hàng cũng hướng đến việc cải thiện chất lượng món ăn, đa dạng hóa thực đơn và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Đồng thời, tăng cường sự phối hợp giữa bộ phận phục vụ, bộ phận bếp và thu ngân cũng giúp nâng cao hiệu quả phục vụ và giảm thời gian chờ đợi của khách.

Thông qua việc hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte, nhà hàng Taste of Viet có thể nâng cao chất lượng phục vụ, tạo ấn tượng tốt đối với khách hàng và góp phần nâng cao hình ảnh của khách sạn Avatar Đà Nẵng.

3.2. Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet

3.2.1. Giải pháp cải tiến các bước trong quy trình phục vụ À-la-carte

Qua quá trình thực tập và tìm hiểu thực tế tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng, có thể nhận thấy quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng nhìn chung đã được thực hiện tương đối đầy đủ. Tuy nhiên, vào giờ cao điểm vẫn còn xảy ra một số hạn chế như tốc độ phục vụ chưa đồng đều, sự phối hợp giữa các bộ phận đôi lúc chưa kịp thời và vẫn còn sai sót trong quá trình ghi nhận order.

Ngoài ra, một số nhân viên còn thiếu chủ động trong việc chăm sóc khách hàng trong quá trình dùng bữa. Những hạn chế này phần nào ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ và trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại nhà hàng.

Vì vậy, nhà hàng cần có các giải pháp phù hợp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte theo hướng chuyên nghiệp và hiệu quả hơn. Các giải pháp tập trung vào việc chuẩn hóa các bước trong quy trình phục vụ, nâng cao chất lượng làm việc của nhân viên và cải thiện trải nghiệm của khách hàng trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ.

3.2.1.1. Bước chuẩn bị trước giờ phục vụ

Công tác chuẩn bị trước giờ phục vụ có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả phục vụ khách trong ca làm việc. Qua quan sát thực tế tại nhà hàng, vào một số thời điểm đông khách vẫn còn xảy ra tình trạng thiếu dụng cụ phục vụ hoặc setup bàn chưa đồng đều giữa các nhân viên. Vì vậy, nhà hàng cần xây dựng quy trình chuẩn bị cụ thể và thống nhất để nhân viên dễ thực hiện hơn. Nhà hàng có thể áp dụng checklist kiểm tra trước giờ phục vụ cho từng khu vực nhằm hạn chế thiếu sót trong quá trình chuẩn bị. Nhân viên cần kiểm tra đầy đủ các dụng cụ như chén, đĩa, ly, dao, nĩa và khăn ăn trước khi bắt đầu ca làm việc. Các dụng cụ phục vụ cần được vệ sinh sạch sẽ và sắp xếp đúng tiêu chuẩn của nhà hàng.

Bên cạnh đó, khu vực phục vụ cần được vệ sinh gọn gàng, bàn ghế bố trí hợp lý để tạo sự thuận tiện cho khách hàng và nhân viên trong quá trình phục vụ. Bộ phận phục vụ cũng cần phối hợp với bộ phận bếp để cập nhật tình trạng món ăn trong ngày nhằm hạn chế trường hợp khách gọi món nhưng nhà hàng không còn phục vụ. Ngoài ra, trước mỗi ca làm việc, trưởng ca nên tổ chức họp ngắn để phân công công việc và nhắc nhở các vấn đề cần lưu ý trong ca phục vụ. Điều này giúp nhân viên chủ động hơn trong công việc và hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ khách.

3.2.1.2. Nâng cao chất lượng đón tiếp và hướng dẫn khách

Đón tiếp khách là bước đầu tiên trong quy trình phục vụ và ảnh hưởng trực tiếp đến ấn tượng ban đầu của khách hàng đối với nhà hàng. Qua khảo sát thực tế, một số khách hàng cho rằng nhân viên chưa thật sự chủ động trong việc hướng dẫn và hỗ trợ khách vào giờ cao điểm. Vì vậy, nhân viên phục vụ cần chủ động chào hỏi khách với thái độ lịch sự, thân thiện và hướng dẫn khách vào bàn phù hợp với số lượng người cũng như nhu cầu sử dụng dịch vụ của khách.

Trong quá trình dẫn khách vào bàn, nhân viên có thể giới thiệu ngắn gọn về món ăn nổi bật hoặc chương trình ưu đãi của nhà hàng để khách dễ lựa chọn món ăn hơn.

Bên cạnh đó, nhà hàng cần tăng cường đào tạo kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống cho nhân viên nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp trong quá trình phục vụ. Đối với những thời điểm đông khách, nhân viên cần chủ động thông báo thời gian chờ để khách có sự chuẩn bị và tránh cảm giác khó chịu khi phải đợi lâu. Ngoài ra, nhà hàng có thể bố trí thêm nhân viên hỗ trợ tại khu vực cửa ra vào vào các khung giờ cao điểm

để quá trình đón tiếp khách diễn ra nhanh chóng và hiệu quả hơn. Trong giờ cao điểm, nhân viên cần chủ động thông báo thời gian chờ để khách hàng nắm rõ và tránh khó chịu.

3.2.1.3. Hoàn thiện bước ghi nhận và xác nhận order

Trong quy trình phục vụ À-la-carte, việc ghi nhận order chính xác có vai trò quan trọng nhằm hạn chế tình trạng nhầm món, thiếu món hoặc phục vụ không đúng yêu cầu của khách hàng. Qua khảo sát thực tế, vẫn còn một số trường hợp lên món chậm hoặc xảy ra sai sót trong quá trình ghi nhận order, đặc biệt vào giờ cao điểm. Nguyên nhân chủ yếu do nhân viên ghi nhận thông tin chưa đầy đủ hoặc chưa xác nhận lại order với khách trước khi chuyển cho bộ phận bếp.

Để khắc phục tình trạng này, nhân viên phục vụ cần ghi nhận đầy đủ thông tin về tên món ăn, số lượng và các yêu cầu đặc biệt của khách. Sau khi ghi nhận order, nhân viên cần xác nhận lại thông tin với khách trước khi chuyển cho bộ phận bếp nhằm hạn chế nhầm lẫn trong quá trình phục vụ. Ngoài ra, nhà hàng có thể sử dụng phần mềm quản lý order hoặc thiết bị order điện tử để tăng độ chính xác và rút ngắn thời gian chuyển thông tin giữa bộ phận phục vụ và bộ phận bếp.

Đối với những món ăn có thời gian chế biến lâu, nhân viên phục vụ cần chủ động thông báo với khách để khách cảm thấy được quan tâm hơn trong quá trình dùng bữa.

3.2.1.4. Nâng cao chất lượng phục vụ trong quá trình khách dùng bữa

Trong thời gian khách dùng bữa, nhân viên phục vụ cần thường xuyên quan sát và hỗ trợ khách kịp thời nhằm tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ. Nhân viên cần phục vụ món ăn đúng thứ tự và đúng vị trí của khách và đảm bảo món ăn được phục vụ trong thời gian hợp lý. Đồng thời, cần chủ động hỗ trợ khách thay dụng cụ ăn uống, thêm nước hoặc giải quyết các yêu cầu phát sinh một cách nhanh chóng.

Qua quá trình thực tập tại nhà hàng, có thể nhận thấy một số nhân viên vẫn còn thiếu chủ động trong việc quan sát và chăm sóc khách trong giờ cao điểm. Vì vậy, nhà hàng cần tăng cường đào tạo kỹ năng quan sát, giao tiếp và xử lý tình huống cho nhân viên nhằm nâng cao chất lượng phục vụ. Ngoài ra, quản lý hoặc trưởng ca nên thường xuyên kiểm tra khu vực phục vụ để kịp thời hỗ trợ nhân viên và xử lý các tình

huống phát sinh. Nhà hàng cũng có thể thực hiện khảo sát nhanh ý kiến khách hàng sau khi dùng bữa để ghi nhận phản hồi và cải thiện chất lượng phục vụ phù hợp hơn.

Việc nâng cao chất lượng phục vụ trong quá trình khách dùng bữa không chỉ giúp tăng mức độ hài lòng của khách hàng mà còn góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho nhà hàng.

3.2.1.5. Cải thiện bước thanh toán, tiễn khách và setup lại bàn

Qua quá trình phân tích thực trạng ở Chương 2, có thể thấy khâu thanh toán, tiễn khách và setup lại bàn tại nhà hàng Taste of Viet vẫn còn một số hạn chế, đặc biệt trong những thời điểm đông khách. Một số trường hợp khách phải chờ thanh toán khá lâu, việc phối hợp giữa nhân viên phục vụ và thu ngân chưa thật sự nhịp nhàng. Bên cạnh đó, bước tiễn khách chưa được chú trọng đồng đều giữa các nhân viên và công tác setup lại bàn đôi lúc còn chậm, ảnh hưởng đến khả năng phục vụ lượt khách tiếp theo.

Để khắc phục những hạn chế trên, nhà hàng cần cải thiện quy trình thanh toán theo hướng nhanh chóng, chính xác và chuyên nghiệp hơn. Nhân viên cần chủ động kiểm tra hóa đơn trước khi gửi khách nhằm hạn chế sai sót về món ăn, số lượng hoặc giá tiền. Đồng thời, bộ phận phục vụ và thu ngân cần phối hợp chặt chẽ hơn trong quá trình thanh toán, đặc biệt vào giờ cao điểm nhằm giảm thời gian chờ đợi của khách hàng. Ngoài ra, nhà hàng cần chú trọng hơn đến bước tiễn khách sau khi sử dụng dịch vụ. Nhân viên nên chủ động cảm ơn, chào tạm biệt khách với thái độ thân thiện và lịch sự nhằm tạo ấn tượng tốt và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng. Khi cần thiết, nhân viên có thể hỏi thăm nhanh ý kiến đánh giá của khách để ghi nhận phản hồi và cải thiện chất lượng phục vụ.

Bên cạnh đó, công tác thu dọn và setup lại bàn cần được thực hiện nhanh chóng và đúng tiêu chuẩn sau khi khách rời đi. Nhân viên cần vệ sinh khu vực bàn ăn sạch sẽ, thay mới các dụng cụ phục vụ cần thiết và sắp xếp lại bàn ghế gọn gàng để sẵn sàng phục vụ lượt khách tiếp theo. Nhà hàng cũng nên phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng nhân viên trong giờ cao điểm nhằm nâng cao hiệu quả phối hợp và hạn chế tình trạng chậm setup bàn.

3.2.2. Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ

Đội ngũ nhân viên phục vụ là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet. Qua quá trình thực tập và tìm hiểu thực tế tại

nhà hàng, có thể nhận thấy nhân viên phục vụ nhìn chung có thái độ thân thiện và nhiệt tình với khách hàng. Tuy nhiên, vào những thời điểm đông khách vẫn còn xảy ra tình trạng phục vụ chưa đồng đều, kỹ năng xử lý tình huống còn hạn chế và khả năng giao tiếp với khách nước ngoài chưa thật sự hiệu quả.

Bên cạnh đó, một số nhân viên còn thiếu chủ động trong việc tư vấn món ăn và chăm sóc khách trong quá trình dùng bữa. Điều này phần nào ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ và trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại nhà hàng. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ là rất cần thiết nhằm cải thiện chất lượng phục vụ và nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của nhà hàng.

3.2.2.1. Tăng cường đào tạo nghiệp vụ phục vụ À-la-carte

Qua quá trình quan sát thực tế tại nhà hàng, một số nhân viên mới vẫn chưa nắm vững quy trình phục vụ À-la-carte, đặc biệt trong các bước ghi nhận order, phục vụ món ăn và xử lý các tình huống phát sinh trong giờ cao điểm. Điều này dễ dẫn đến sai sót trong quá trình phục vụ khách hàng.

Vì vậy, nhà hàng cần tăng cường tổ chức các buổi đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên nhằm giúp nhân viên nắm rõ quy trình phục vụ theo tiêu chuẩn của nhà hàng. Nội dung đào tạo cần tập trung vào các kỹ năng như setup bàn, ghi nhận order, phục vụ món ăn, thanh toán và xử lý tình huống trong quá trình phục vụ khách. Ngoài việc đào tạo lý thuyết, nhà hàng nên kết hợp hướng dẫn thực tế trong ca làm việc để nhân viên dễ áp dụng vào công việc hơn. Đối với nhân viên mới, trưởng ca hoặc nhân viên có kinh nghiệm cần thường xuyên hỗ trợ và hướng dẫn trong thời gian đầu làm việc nhằm giúp nhân viên nhanh chóng thích nghi với môi trường làm việc thực tế.

Bên cạnh đó, nhà hàng có thể tổ chức các buổi họp ngắn trước ca để phổ biến các lưu ý trong ngày, nhắc nhở quy trình phục vụ và cập nhật tình trạng món ăn nhằm giúp nhân viên chuẩn bị tốt hơn trước khi phục vụ khách.

3.2.2.2. Nâng cao kỹ năng giao tiếp và tư vấn món ăn

Kỹ năng giao tiếp là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại nhà hàng. Qua khảo sát thực tế, một số nhân viên còn khá thụ động trong quá trình giao tiếp với khách và chưa thật sự tự tin khi giới thiệu món ăn. Để cải thiện vấn đề này, nhà hàng cần chú trọng đào tạo kỹ năng giao tiếp cho nhân viên phục vụ. Nhân viên cần biết cách chào hỏi, lắng nghe nhu cầu của khách hàng và phản hồi khách với thái độ lịch sự, thân thiện.

Trong quá trình phục vụ, nhân viên cần chủ động quan sát và hỗ trợ khách khi cần thiết nhằm tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng. Bên cạnh đó, nhân viên phục vụ cần nắm rõ thông tin về thực đơn, nguyên liệu và khẩu vị của từng món ăn để tư vấn phù hợp với nhu cầu của khách. Việc tư vấn món ăn phù hợp không chỉ giúp khách dễ dàng lựa chọn món mà còn góp phần nâng cao doanh thu cho nhà hàng. Ngoài ra, nhà hàng nên thường xuyên cập nhật cho nhân viên về các món mới hoặc chương trình ưu đãi để nhân viên có thể giới thiệu cho khách chính xác và hiệu quả hơn.

3.2.2.3. Nâng cao trình độ ngoại ngữ cho nhân viên

Khách hàng sử dụng dịch vụ tại nhà hàng Taste of Viet không chỉ có khách nội địa mà còn có nhiều khách quốc tế lưu trú tại khách sạn Avatar Đà Nẵng, đặc biệt là khách Hàn Quốc. Vì vậy, khả năng ngoại ngữ của nhân viên phục vụ là yếu tố khá quan trọng trong quá trình giao tiếp và phục vụ khách hàng. Qua thời gian thực tập tại nhà hàng, có thể thấy một số nhân viên vẫn còn khá lúng túng khi giao tiếp với khách nước ngoài, nhất là trong lúc giới thiệu món ăn hoặc ghi nhận yêu cầu của khách. Nhiều nhân viên chỉ giao tiếp được những câu cơ bản nên đôi khi chưa hiểu hết ý của khách, làm ảnh hưởng đến quá trình phục vụ.

Do đó, nhà hàng nên tạo điều kiện để nhân viên tham gia các buổi học hoặc đào tạo ngắn về tiếng Anh giao tiếp trong nhà hàng – khách sạn. Ngoài ra, nhà hàng cũng có thể bổ sung thêm một số câu giao tiếp đơn giản bằng tiếng Hàn để nhân viên dễ áp dụng trong quá trình làm việc. Nội dung đào tạo nên tập trung vào những tình huống thường gặp như chào hỏi khách, giới thiệu món ăn, ghi nhận order hoặc thanh toán. Ngoài ra, nhà hàng có thể chuẩn bị bảng từ vựng hoặc các mẫu câu giao tiếp đơn giản đặt tại quầy phục vụ để nhân viên dễ ghi nhớ và sử dụng khi cần thiết. Việc nâng cao khả năng ngoại ngữ sẽ giúp nhân viên tự tin hơn khi phục vụ khách quốc tế, đồng thời góp phần nâng cao chất lượng phục vụ tại nhà hàng.

3.2.2.4. Xây dựng tác phong phục vụ chuyên nghiệp

Tác phong phục vụ của nhân viên là yếu tố thể hiện hình ảnh và chất lượng phục vụ của nhà hàng đối với khách hàng. Qua quá trình thực tập, có thể nhận thấy đa số nhân viên có thái độ phục vụ khá tốt, tuy nhiên vẫn còn một số trường hợp chưa thật sự chủ động trong công việc hoặc còn thiếu tập trung vào giờ cao điểm.

Vì vậy, nhà hàng cần xây dựng tác phong phục vụ chuyên nghiệp và thống nhất giữa các nhân viên. Nhân viên phục vụ cần đảm bảo đồng phục luôn sạch sẽ, gọn gàng và đúng quy định của nhà hàng. Đồng thời, cần giữ thái độ lịch sự, thân thiện và tôn trọng khách hàng trong suốt quá trình phục vụ. Bên cạnh đó, nhân viên cần chủ động quan sát khách trong quá trình dùng bữa để kịp thời hỗ trợ khi cần thiết, tránh để khách phải chờ đợi quá lâu. Trong quá trình làm việc, nhân viên cũng cần có tinh thần trách nhiệm và hỗ trợ lẫn nhau nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ, đặc biệt vào những thời điểm đông khách.

Ngoài ra, quản lý hoặc trưởng ca cần thường xuyên kiểm tra và nhắc nhở nhân viên về tác phong làm việc nhằm kịp thời điều chỉnh những thiếu sót trong quá trình phục vụ. Nhà hàng cũng có thể áp dụng hình thức khen thưởng đối với những nhân viên có thái độ làm việc tích cực nhằm tạo động lực và nâng cao tinh thần trách nhiệm của nhân viên.

3.2.3. Giải pháp về cơ sở vật chất và không gian phục vụ

Cơ sở vật chất và không gian phục vụ là một trong những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet. Qua quá trình khảo sát và tìm hiểu thực tế tại nhà hàng, nhìn chung cơ sở vật chất đã đáp ứng được nhu cầu phục vụ khách. Tuy nhiên, vào giờ cao điểm vẫn còn một số hạn chế như không gian phục vụ chưa thật sự thông thoáng, một số trang thiết bị đã qua thời gian sử dụng và công cụ dụng cụ phục vụ đôi lúc còn thiếu. Vì vậy, nhà hàng cần có những giải pháp phù hợp nhằm cải thiện không gian nhà hàng, nâng cấp trang thiết bị và bổ sung đầy đủ công cụ dụng cụ cần thiết phục vụ để nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo sự thoải mái cho khách hàng.

3.2.3.1. Cải thiện không gian phục vụ

Không gian phục vụ có ảnh hưởng lớn đến cảm nhận của khách hàng trong quá trình dùng bữa tại nhà hàng. Qua quan sát thực tế, vào những thời điểm đông khách, khu vực phục vụ đôi lúc còn khá chật và chưa thuận tiện cho nhân viên di chuyển trong quá trình phục vụ. Vì vậy, nhà hàng cần bố trí lại bàn ghế một cách hợp lý để tạo không gian thông thoáng hơn nhưng vẫn đảm bảo khả năng phục vụ khách trong ngày. Khoảng cách giữa các bàn cần được sắp xếp phù hợp nhằm tạo sự thoải mái và riêng tư cho khách hàng khi dùng bữa.

3.2.3.2. Nâng cấp trang thiết bị phục vụ

Trang thiết bị phục vụ là yếu tố hỗ trợ trực tiếp cho quá trình phục vụ khách tại nhà hàng. Qua quá trình thực tập, có thể nhận thấy một số trang thiết bị tại nhà hàng đã được sử dụng trong thời gian dài nên ảnh hưởng phần nào đến hiệu quả phục vụ.

Vì vậy, nhà hàng cần thường xuyên kiểm tra và bảo trì các trang thiết bị phục vụ nhằm đảm bảo quá trình hoạt động ổn định. Đối với những thiết bị đã cũ hoặc hoạt động không hiệu quả, nhà hàng cần có kế hoạch sửa chữa hoặc thay mới để tránh ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ khách hàng.

Bên cạnh đó, nhà hàng nên đầu tư thêm một số thiết bị hỗ trợ phục vụ như máy order cầm tay, máy giữ nóng thức ăn hoặc các thiết bị hỗ trợ thanh toán nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ và giảm thời gian chờ đợi của khách. Việc sử dụng các thiết bị hiện đại còn giúp nhân viên thao tác nhanh hơn, hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ và nâng cao tính chuyên nghiệp cho nhà hàng. Ngoài ra, nhà hàng cần hướng dẫn nhân viên sử dụng và bảo quản trang thiết bị đúng cách nhằm hạn chế hư hỏng trong quá trình sử dụng.

3.2.3.3. Bổ sung công cụ dụng cụ phục vụ

Công cụ dụng cụ phục vụ là yếu tố cần thiết trong hoạt động phục vụ À-la-carte tại nhà hàng. Qua quan sát thực tế, vào những thời điểm đông khách vẫn còn xảy ra tình trạng thiếu một số dụng cụ phục vụ như ly, chén hoặc dao nĩa, ảnh hưởng đến tốc độ phục vụ khách hàng. Do đó, nhà hàng cần kiểm tra số lượng công cụ dụng cụ thường xuyên để kịp thời bổ sung khi cần thiết. Các dụng cụ phục vụ cần được chuẩn bị đầy đủ trước giờ phục vụ nhằm hạn chế tình trạng thiếu dụng cụ trong quá trình phục vụ khách.

Bên cạnh số lượng, nhà hàng cũng cần chú ý đến chất lượng và tính đồng bộ của các dụng cụ phục vụ nhằm tạo tính thẩm mỹ và sự chuyên nghiệp trong quá trình phục vụ. Những dụng cụ bị hư hỏng, trầy xước hoặc xuống cấp cần được thay mới để đảm bảo chất lượng phục vụ và hình ảnh của nhà hàng. Ngoài ra, nhân viên cần có ý thức bảo quản công cụ dụng cụ trong quá trình sử dụng nhằm hạn chế hư hỏng và tiết kiệm chi phí cho nhà hàng. Bộ phận quản lý cũng cần kiểm tra định kỳ để kịp thời phát hiện các dụng cụ không còn đảm bảo chất lượng phục vụ.

Ngoài việc bổ sung đầy đủ công cụ dụng cụ phục vụ, nhà hàng cũng có thể triển khai thêm một số chương trình ưu đãi nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng và thu hút khách sử dụng dịch vụ À-la-carte. Nhà hàng có thể xây dựng các phần combo món ăn dành cho nhóm khách gia đình hoặc khách đi theo nhóm nhằm giúp khách dễ lựa chọn món ăn và tiết kiệm chi phí hơn. Bên cạnh đó, nhà hàng có thể áp dụng hình thức tặng kèm nước uống, món tráng miệng hoặc giảm giá vào một số khung giờ nhất định nhằm tạo sự hấp dẫn cho khách hàng.

Ngoài ra, nhà hàng cũng có thể thiết kế các set menu phù hợp với khách quốc tế hoặc khách lưu trú tại khách sạn nhằm đa dạng hóa sự lựa chọn và nâng cao khả năng cạnh tranh. Việc triển khai các chương trình ưu đãi phù hợp không chỉ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ mà còn giúp thu hút khách hàng, tăng doanh thu và xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho nhà hàng Taste of Viet.

3.2.4. Tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình phục vụ

Trong quy trình phục vụ À-la-carte, sự phối hợp giữa các bộ phận như phục vụ, bếp và thu ngân có ảnh hưởng lớn đến chất lượng phục vụ khách hàng. Qua quá trình thực tập và khảo sát thực tế tại nhà hàng Taste of Viet, vẫn còn xảy ra một số trường hợp phối hợp chưa đồng bộ giữa các bộ phận, đặc biệt vào giờ cao điểm, dẫn đến tình trạng lên món chậm hoặc thông tin giữa các bộ phận chưa được cập nhật kịp thời.

Vì vậy, nhà hàng cần tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận nhằm nâng cao hiệu quả phối hợp, hạn chế sai sót và cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng.

3.2.4.1. Hoàn thiện quy trình phối hợp giữa bếp và nhân viên phục vụ

Sự phối hợp giữa bộ phận bếp và bộ phận phục vụ có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo món ăn được phục vụ đúng thời gian và đúng yêu cầu của khách hàng. Tuy nhiên, vào giờ cao điểm đôi lúc vẫn xảy ra tình trạng thông tin món ăn chưa được cập nhật kịp thời giữa hai bộ phận, dẫn đến chậm món hoặc nhầm món. Để khắc phục tình trạng này, nhà hàng cần xây dựng quy trình phối hợp cụ thể giữa bộ phận bếp và bộ phận phục vụ. Nhân viên phục vụ cần ghi nhận order rõ ràng và chuyển thông tin đầy đủ cho bộ phận bếp ngay sau khi khách gọi món.

Bên cạnh đó, bộ phận bếp cần chủ động thông báo cho nhân viên phục vụ về tình trạng món ăn, thời gian chế biến hoặc các món tạm hết để nhân viên kịp thời thông tin cho khách hàng. Trong trường hợp khách có yêu cầu đặc biệt, nhân viên

phục vụ cũng cần trao đổi rõ với bộ phận bếp để tránh sai sót trong quá trình chế biến. Ngoài ra, nhà hàng nên tăng cường trao đổi thông tin giữa các bộ phận trong ca làm việc nhằm hỗ trợ xử lý nhanh các tình huống phát sinh và nâng cao hiệu quả phục vụ khách hàng.

3.2.4.2. Ứng dụng công nghệ trong quản lý và phục vụ

Việc ứng dụng công nghệ trong hoạt động quản lý và phục vụ sẽ giúp nhà hàng nâng cao hiệu quả làm việc và hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ khách hàng.

Nhà hàng có thể áp dụng phần mềm quản lý order để hỗ trợ quá trình ghi nhận và chuyển thông tin món ăn giữa bộ phận phục vụ và bộ phận bếp. Việc sử dụng máy order cầm tay sẽ giúp nhân viên thao tác nhanh hơn, hạn chế nhầm lẫn và giảm thời gian chờ đợi của khách hàng. Bên cạnh đó, nhà hàng có thể áp dụng các hình thức thanh toán điện tử nhằm tạo sự thuận tiện cho khách hàng trong quá trình thanh toán. Việc ứng dụng công nghệ cũng giúp quản lý dễ dàng theo dõi tình trạng phục vụ, kiểm soát order và đánh giá hiệu quả làm việc của các bộ phận. Ngoài ra, nhà hàng nên thường xuyên kiểm tra và cập nhật hệ thống quản lý nhằm đảm bảo quá trình hoạt động ổn định và phù hợp với nhu cầu phục vụ thực tế.

3.2.4.3. Nâng cao công tác giám sát và đánh giá chất lượng dịch vụ

Công tác giám sát và đánh giá chất lượng dịch vụ có vai trò quan trọng trong việc duy trì và cải thiện chất lượng phục vụ tại nhà hàng. Qua thực tế tại nhà hàng, vào một số thời điểm đông khách, việc kiểm tra và giám sát quá trình phục vụ chưa được thực hiện thường xuyên nên vẫn còn xảy ra sai sót trong quá trình phục vụ khách hàng. Vì vậy, bộ phận quản lý cần thường xuyên kiểm tra và theo dõi quá trình làm việc của nhân viên để kịp thời nhắc nhở và hỗ trợ khi cần thiết. Quản lý hoặc trưởng ca cần quan sát tình hình phục vụ trong từng khu vực nhằm phát hiện sớm các vấn đề phát sinh để xử lý nhanh chóng hơn.

Bên cạnh đó, nhà hàng nên xây dựng tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ cụ thể để làm cơ sở đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên. Việc ghi nhận phản hồi của khách hàng cũng cần được chú trọng nhằm giúp nhà hàng nhận biết những hạn chế còn tồn tại để có hướng cải thiện phù hợp. Ngoài ra, nhà hàng có thể thực hiện các hình thức khen thưởng đối với nhân viên có thái độ phục vụ tốt nhằm tạo động lực làm việc và nâng cao tinh thần trách nhiệm của nhân viên trong quá trình phục vụ khách hàng.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Trên cơ sở kết quả phân tích thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại Chương 2, Chương 3 của đề tài đã tập trung đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình và nâng cao chất lượng phục vụ tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng. Các giải pháp được xây dựng dựa trên những hạn chế còn tồn tại trong thực tế, đồng thời bám sát định hướng phát triển dịch vụ ẩm thực của khách sạn.

Chương 3 đã đề xuất các nhóm giải pháp chính bao gồm: hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte theo từng bước trong quá trình phục vụ khách; nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên thông qua đào tạo nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ và tác phong phục vụ; cải thiện cơ sở vật chất, không gian phục vụ và công cụ dụng cụ; đồng thời tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình phục vụ. Bên cạnh đó, nội dung chương 3 cũng đề cập một số kiến nghị đối với ban lãnh đạo khách sạn, ban quản lý nhà hàng và đội ngũ nhân viên nhằm đảm bảo các giải pháp được triển khai hiệu quả trong thực tế. Các giải pháp được đề xuất trong chương 3 mang tính thực tiễn và có thể góp phần khắc phục những hạn chế còn tồn tại, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ À-la-carte, cải thiện trải nghiệm khách hàng và góp phần nâng cao hình ảnh cũng như hiệu quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng Taste of Viet trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng giữ vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng phục vụ và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng. Trong bối cảnh nhu cầu của khách hàng ngày càng đa dạng và yêu cầu về chất lượng dịch vụ ngày càng cao, việc hoàn thiện quy trình phục vụ là cần thiết và cần được thực hiện thường xuyên, nhằm giúp nhà hàng thích ứng tốt hơn với sự thay đổi của thị trường và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh. Thông qua quá trình nghiên cứu thực trạng và đề xuất giải pháp, đề tài đã tập trung làm rõ những ưu điểm và hạn chế còn tồn tại trong quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng. Từ đó, đưa ra một số giải pháp mang tính thực tiễn như hoàn thiện các bước trong quy trình phục vụ, nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên, cải thiện cơ sở vật chất và tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận. Những giải pháp này nếu được áp dụng hiệu quả sẽ hỗ trợ nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện trải nghiệm khách hàng và xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho nhà hàng.

Trong quá trình thực hiện khóa luận, do hạn chế về thời gian nghiên cứu cũng như kinh nghiệm thực tế nên bài làm không thể tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp từ quý thầy cô để bài khóa luận được hoàn thiện hơn, đồng thời giúp em có thêm kiến thức và kinh nghiệm phục vụ cho công việc sau này trong lĩnh vực nhà hàng - khách sạn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bitner, M. J., Ostrom, A. L. & Morgan, F. N. (2008), *Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation*, California Management Review, 50(3).
2. Bộ Thương mại (1999), *Thông tư số 18/1999/TT-BTM về điều kiện kinh doanh nhà hàng ăn uống*.
3. Google Maps, *Vị trí địa lý Khách sạn Avatar Đà Nẵng*, truy cập phục vụ nội dung nghiên cứu Chương 2.
4. Khách sạn Avatar Đà Nẵng, *Thông tin giới thiệu khách sạn, hệ thống phòng, nhà hàng và các dịch vụ*, truy cập tại: avatardanang.vn.
5. Nguyễn Thị Hải Đường (2013), *Quản trị kinh doanh nhà hàng*, tài liệu tham khảo ngành Nhà hàng – Khách sạn.
6. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2013), *VTOS – Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam: Nghiệp vụ nhà hàng*.
7. Trịnh Xuân Dũng (2003), *Tổ chức kinh doanh nhà hàng*, Nhà xuất bản Lao động – Xã hội, Hà Nội.
8. Nhà hàng Taste of Viet – Khách sạn Avatar Đà Nẵng (2025), *Tài liệu nội bộ về quy trình phục vụ, cơ cấu nhân sự và hoạt động kinh doanh của nhà hàng*.

PHỤ LỤC 1

Phiếu khảo sát khách hàng bằng tiếng việt

PHIẾU KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG

Đề tài: Hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Taste of Viet

Kính chào quý khách,

Nhà hàng Taste of Viet trân trọng cảm ơn Quý khách đã lựa chọn dịch vụ.

Em là Võ Thị Phương Nhi. Hiện đang thực hiện đề tài “Hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte của nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng”. Để không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ, em rất mong nhận được đánh giá chân thành từ Quý khách về trải nghiệm quy trình phục vụ tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng. Mọi ý kiến đóng góp của Quý khách đều được bảo mật và chỉ phục vụ mục đích cải thiện dịch vụ.

Trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ của quý khách !

I. Thông tin chung

1. Giới tính: ☐ Nam ☐ Nữ ☐ LGBT

2. Độ tuổi: ☐ Dưới 25 ☐ Từ 25–35 ☐ Từ 36–50 ☐ > 50

3. Mục đích sử dụng dịch vụ ăn uống tại Nhà hàng:

☐ Ăn uống hằng ngày

☐ Gặp gỡ bạn bè/ người thân

☐ Công việc

☐ Khác

4. Quý khách đã sử dụng dịch vụ ăn uống tại Nhà hàng Taste of Viet bao nhiêu lần:

☐ Lần đầu tiên

☐ 2-3 lần

☐ > 3 lần

II. Đánh giá quy trình phục vụ À-la-carte (gọi món theo thực đơn)

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

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

1. Nhân viên phục vụ

STT	Tiêu chí đánh giá	1	2	3	4	5
1	Nhân viên chào đón thân thiện, lịch sự	☐	☐	☐	☐	☐
2	Nhân viên hướng dẫn chọn chỗ ngồi phù hợp	☐	☐	☐	☐	☐
3	Nhân viên ghi nhận yêu cầu đặt món chính xác, nhanh chóng	☐	☐	☐	☐	☐
4	Nhân viên chủ động tư vấn món ăn phù hợp	☐	☐	☐	☐	☐
5	Nhân viên phản hồi nhanh khi khách cần hỗ trợ thêm trong bữa ăn (nước uống, bổ sung dụng cụ ăn uống khi cần...)	☐	☐	☐	☐	☐

2. Cơ sở vật chất và trang thiết bị

STT	Tiêu chí đánh giá	1	2	3	4	5
6	Không gian nhà hàng sạch sẽ, thoải mái	☐	☐	☐	☐	☐
7	Bàn ghế được bố trí hợp lý, thuận tiện	☐	☐	☐	☐	☐
8	Dụng cụ ăn uống đầy đủ, sạch sẽ	☐	☐	☐	☐	☐
9	Trang thiết bị phục vụ tại nhà hàng đáp ứng tốt nhu cầu của khách	☐	☐	☐	☐	☐

3. Thực đơn

STT	Tiêu chí đánh giá	1	2	3	4	5
10	Thực đơn đa dạng, phong phú	☐	☐	☐	☐	☐
11	Thực đơn trình bày rõ ràng, dễ lựa chọn	☐	☐	☐	☐	☐
12	Thông tin về món ăn trong thực đơn được cung cấp đầy đủ	☐	☐	☐	☐	☐

13	Giá món ăn phù hợp với chất lượng dịch vụ.	☐	☐	☐	☐	☐
----	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

4. Sự phối hợp giữa các bộ phận

STT	Tiêu chí đánh giá	1	2	3	4	5
14	Thời gian ra món hợp lý, không phải chờ đợi lâu	☐	☐	☐	☐	☐
15	Món ăn được phục vụ đúng theo yêu cầu (nhiệt độ, hương vị...)	☐	☐	☐	☐	☐
16	Không xảy ra tình trạng nhầm món, thiếu món trong quá trình phục vụ	☐	☐	☐	☐	☐
17	Các tình huống phát sinh (nếu có) được xử lý nhanh chóng và hiệu quả (ví dụ: đổi món, phản hồi khách)	☐	☐	☐	☐	☐

III. Đánh giá tổng thể

Quý khách có hài lòng với quy trình phục vụ À-la-carte (gọi món theo thực đơn) tại Nhà hàng Taste of Viet:

☐ Rất không hài lòng ☐ Không hài lòng ☐ Bình thường ☐ Hài lòng ☐ Rất hài lòng

Quý khách có sẵn lòng giới thiệu dịch vụ tại Nhà hàng Taste of Viet cho người khác không?

☐ Có ☐ Không ☐ Chưa chắc

IV. Góp ý của Quý khách

Theo Quý khách, nhà hàng Taste of Viet nên cải thiện điều gì để quy trình phục vụ tốt hơn?

.....

.....

PHỤ LỤC 2

Phiếu khảo sát khách hàng bằng tiếng anh

PHIẾU KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG

Topic: Improving the À-la-carte Service Process at Taste of Viet Restaurant

Dear Valued Customers,

Taste of Viet Restaurant would like to sincerely thank you for choosing our services.

My name is Võ Thị Phương Nhi. I am currently conducting a study on the topic: “Improving the À-la-carte Service Process at Taste of Viet Restaurant under Avatar Da Nang Hotel.” In order to continuously improve service quality, I would greatly appreciate your honest feedback regarding your experience with the service process at Taste of Viet Restaurant – Avatar Da Nang Hotel. All information and opinions provided by customers will be kept confidential and used solely for research and service improvement purposes.

Sincerely thank you for your support!

I. General Information

1. Gender: ☐ Male ☐ Female ☐ LGBT

2. Age: ☐ Under 25 ☐ From 25–35 ☐ From 36–50 ☐ Over 50

3. Purpose of using dining services at the restaurant:

☐ Daily dining

☐ Meeting friends/family

☐ Business purposes

☐ Others

4. How many times have you used dining services at Taste of Viet Restaurant:

☐ First time

☐ 2–3 times

☐ More than 3 times

II. Evaluation of the À-la-carte Service Process

Please evaluate your satisfaction level according to the following scale:

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

1. Service Staff

No.	Evaluation Criteria	1	2	3	4	5
1	Staff welcome customers in a friendly and polite manner	☐	☐	☐	☐	☐
2	Staff guide customers to suitable seating arrangements	☐	☐	☐	☐	☐
3	Staff record orders accurately and quickly	☐	☐	☐	☐	☐
4	Staff proactively recommend suitable dishes	☐	☐	☐	☐	☐
5	Staff respond quickly when customers need additional support during meals (drinks, extra utensils, etc.) uống khi cần...)	☐	☐	☐	☐	☐

2. Facilities and Equipment

No.	Evaluation Criteria	1	2	3	4	5
6	Restaurant space is clean and comfortable	☐	☐	☐	☐	☐
7	Tables and chairs are arranged conveniently	☐	☐	☐	☐	☐
8	Dining utensils are complete and clean	☐	☐	☐	☐	☐
9	Restaurant facilities and equipment meet customer needs well	☐	☐	☐	☐	☐

3. Menu

No.	Evaluation Criteria	1	2	3	4	5
10	The menu is diverse and varied	☐	☐	☐	☐	☐
11	The menu is clearly presented and easy to choose from	☐	☐	☐	☐	☐

12	Information about dishes on the menu is sufficiently provided	☐	☐	☐	☐	☐
13	Food prices are appropriate for the service quality.	☐	☐	☐	☐	☐

4. Coordination Between Departments

No.	Evaluation Criteria	1	2	3	4	5
14	Food serving time is reasonable without long waiting	☐	☐	☐	☐	☐
15	Dishes are served according to customer requests (temperature, taste, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐
16	There are no wrong or missing dishes during service	☐	☐	☐	☐	☐
17	Problems arising during	☐	☐	☐	☐	☐

	service are handled quickly and effectively (e.g., changing dishes, responding to complaints)					
--	--	--	--	--	--	--

III. Overall Evaluation

Are you satisfied with the À-la-carte service process at Taste of Viet Restaurant:

☐ Very dissatisfied ☐ Dissatisfied ☐ Neutral ☐ Satisfied ☐ Very satisfied

Would you recommend Taste of Viet Restaurant to others?

☐ Yes ☐ No ☐ Not sure

IV. Customer Suggestions

In your opinion, what should Taste of Viet Restaurant improve to enhance the service process?

.....

.....

PHỤ LỤC 3

Một số hình ảnh về nhà hàng Taste of Viet



Logo khách sạn Avatar Đà Nẵng



Khách sạn Avatar Đà Nẵng



Không gian nhà hàng Taste of Viet



Món ăn



Menu À-la-carte