

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG**  
**KHOA DU LỊCH**



**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**“Hoàn thiện quy trình phục vụ Alacarte  
tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang  
Beach Resort”**

**Sinh viên thực hiện: Nguyễn Lê Anh Thư**

**Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG**

**KHOA DU LỊCH**



## **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**“Hoàn thiện quy trình phục vụ Alacarte  
tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang  
Beach Resort”**

<Pullman Danang Beach Resort>

|                      |                     |
|----------------------|---------------------|
| Giảng viên hướng dẫn | : Phạm Thị Thi Ba   |
| Sinh viên thực hiện  | : Nguyễn Lê Anh Thư |
| Mã số sinh viên      | : 2254060023        |
| Khóa học             | : 2022 - 2026       |
| Lớp                  | : 22KS1             |

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

## NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**Họ và tên sinh viên:** Nguyễn Lê Anh Thư

**MSSV:** 2254060023 **Lớp:** 22KS1 **Khóa:** 2022 - 2026

**Ngành:** Quản trị khách sạn

- Tên đề tài:** Hoàn thiện quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort
- Nội dung:**  
Nghiên cứu quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort, gồm cơ sở lý luận, thực trạng áp dụng và các yếu tố ảnh hưởng, từ đó đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình.  
**Mục tiêu:**  
Hệ thống hóa lý luận, phân tích thực trạng quy trình phục vụ à la carte tại nhà hàng Epice và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ.  
**Phương pháp thực hiện:**  
Nghiên cứu tài liệu, thu thập dữ liệu thứ cấp từ báo cáo nội bộ, quan sát thực tế tại nhà hàng và phân tích – tổng hợp dữ liệu.
- Ngày giao khóa luận :** ngày 02/02/2026
- Ngày hoàn thành khóa luận :** ngày 24/05/2026
- Giảng viên hướng dẫn:** Phạm Thị Thu Ba

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

*Đà Nẵng, ngày tháng năm*

**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: Nguyễn Lê Anh Thư

Họ và tên người hướng dẫn: Phạm Thị Thu Ba

Tên đề tài: Hoàn thiện quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort

**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 20*

**Người nhận xét**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

## Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

## BẢN NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

*(Dùng cho giảng viên chấm phản biện)*

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Lê Anh Thư

Ngành: Quản trị khách sạn    Lớp: 22KS1

Tên đề tài: Hoàn thiện quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort

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

## 1. NHẬN XÉT VỀ KHÓA LUẬN

### 1.1 Về mặt nội dung:

[illegible]

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**1.2. Về mặt hình thức:**

.....

.....

.....

.....

**2. CÂU HỎI DÀNH CHO SINH VIÊN**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**3. ĐIỂM ĐÁNH GIÁ: .....**

*Đà Nẵng, ngày... tháng ...năm 202*

Giảng viên phản biện

## MỤC LỤC

|                                                                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| DANH MỤC HÌNH ẢNH, SƠ ĐỒ .....                                                                                | i   |
| DANH MỤC BẢNG BIỂU .....                                                                                      | ii  |
| DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT .....                                                                                    | iii |
| LỜI CẢM ƠN .....                                                                                              | iv  |
| PHẦN MỞ ĐẦU .....                                                                                             | v   |
| 1. Đặt vấn đề .....                                                                                           | v   |
| 2. Định hướng nghiên cứu .....                                                                                | vi  |
| 2.1. Mục tiêu nghiên cứu.....                                                                                 | vi  |
| 2.2. Đối tượng nghiên cứu.....                                                                                | vi  |
| 2.3. Phương pháp nghiên cứu.....                                                                              | vi  |
| 2.4. Phạm vi nghiên cứu.....                                                                                  | vii |
| 2.5. Nội dung nghiên cứu .....                                                                                | vii |
| CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ ALACARTE<br>TẠI NHÀ HÀNG THUỘC KHÁCH SẠN .....                   | 1   |
| 1.1. Tổng quan về hoạt động kinh doanh khách sạn.....                                                         | 1   |
| 1.1.1. Khái niệm về kinh doanh khách sạn.....                                                                 | 1   |
| 1.1.2. Đặc điểm của kinh doanh khách sạn .....                                                                | 2   |
| 1.1.3. Cơ cấu tổ chức của khách sạn .....                                                                     | 4   |
| 1.2. Bộ phận nhà hàng trong khách sạn .....                                                                   | 10  |
| 1.2.1. Khái niệm .....                                                                                        | 10  |
| 1.2.2. Vai trò .....                                                                                          | 12  |
| 1.2.3. Cơ cấu tổ chức của bộ phận nhà hàng .....                                                              | 14  |
| 1.2.4. Các hình thức phục vụ trong nhà hàng .....                                                             | 15  |
| 1.3. Quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng .....                                                            | 16  |
| 1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ: .....                                                        | 23  |
| CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ ALACARTE TẠI NHÀ<br>HÀNG EPICE THUỘC PULLMAN DANANG BEACH RESORT ..... | 25  |
| 2.1. Giới thiệu về Pullman Danang Beach Resort .....                                                          | 25  |
| 2.1.1. Khái quát về Pullman Danang Beach Resort .....                                                         | 25  |
| 2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển .....                                                                 | 26  |
| 2.1.3. Cơ sở vật chất và dịch vụ .....                                                                        | 26  |
| 2.1.4. Lĩnh vực kinh doanh.....                                                                               | 27  |

|                                                                                                                                     |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 2.2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Pullman Danang Beach Resort .....                                                           | 28         |
| 2.2.3. Tình hình kinh doanh ăn uống tại nhà hàng Epice .....                                                                        | 30         |
| <b>2.3. Thực trạng quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort .....</b>                        | <b>32</b>  |
| 2.3.1. Giới thiệu nhà hàng Epice .....                                                                                              | 32         |
| 2.3.2. Quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice.....                                                                           | 33         |
| 2.3.3. Thực trạng thực hiện quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort .....                   | 39         |
| <b>2.4. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort.....</b> | <b>43</b>  |
| 2.4.1. Nhân viên phục vụ của nhà hàng Epice .....                                                                                   | 43         |
| 2.4.3. Cơ sở vật chất và trang thiết bị của nhà hàng Epice .....                                                                    | 45         |
| <b>2.5. Đánh giá chung về quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort .....</b>                 | <b>47</b>  |
| 2.5.1. Những ưu điểm .....                                                                                                          | 47         |
| 2.5.2. Những hạn chế .....                                                                                                          | 48         |
| <b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ ALACARTE TẠI NHÀ HÀNG EPICE THUỘC PULLMAN DANANG BEACH RESORT .....</b>         | <b>50</b>  |
| <b>3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp .....</b>                                                                                           | <b>50</b>  |
| 3.1.1. Định hướng phát triển của Pullman Danang Beach Resort .....                                                                  | 50         |
| 3.1.2. Mục tiêu phát triển của nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort .....                                               | 50         |
| 3.1.3. Căn cứ từ thực trạng .....                                                                                                   | 51         |
| <b>3.2. Một số giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort .....</b>       | <b>52</b>  |
| 3.2.1. Thay đổi trật tự phục vụ theo hướng ưu tiên nhận order sớm .....                                                             | 52         |
| 3.2.2. Giải pháp rút gọn và chuẩn hóa quy trình phục vụ Alacarte .....                                                              | 54         |
| 3.2.3. Giải pháp hoàn thiện các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ Alacarte .....                                               | 59         |
| <b>KẾT LUẬN .....</b>                                                                                                               | <b>i</b>   |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>                                                                                                     | <b>ii</b>  |
| <b>PHỤ LỤC .....</b>                                                                                                                | <b>iii</b> |

## **DANH MỤC HÌNH ẢNH, SƠ ĐỒ**

| <b>Số hiệu</b> | <b>HÌNH ẢNH VÀ SƠ ĐỒ</b>                                                                    | <b>Trang</b> |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Hình 1.1       | Sơ đồ tổ chức bộ máy điển hình của khách sạn từ 200 buồng trở lên với thứ hạng 4 - 5 sao    | <b>8</b>     |
| Hình 1.2       | Sơ đồ cơ cấu tổ chức của nhà hàng trong khách sạn                                           | <b>17</b>    |
| Hình 2.1       | Pullman Danang Beach Resort                                                                 | <b>28</b>    |
| Hình 2.2       | Sơ đồ nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort                                      | <b>36</b>    |
| Sơ đồ 1.1      | Quy trình phục vụ Alacarte                                                                  | <b>19</b>    |
| Sơ đồ 2.1      | Quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort             | <b>36</b>    |
| Sơ đồ 3.1      | Quy trình đề xuất cho phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort | <b>57</b>    |

## DANH MỤC BẢNG BIỂU

| Số hiệu | BẢNG BIỂU                                                                             | Trang |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 2.1     | Lượt khách của resort giai đoạn 2023 - 2025                                           | 31    |
| 2.2     | Doanh thu của resort giai đoạn 2023 – 2025                                            | 32    |
| 2.3     | Tình hình khách sử dụng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Epice                            | 33    |
| 2.4     | Doanh thu ăn uống tại nhà hàng Epice                                                  | 34    |
| 2.5     | Cơ cấu doanh thu ăn uống tại nhà hàng Epice                                           | 35    |
| 2.6     | Đội ngũ lao động của nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort                 | 46    |
| 2.7     | Cơ sở vật chất và trang thiết bị của nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort | 48    |

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

| STT | Ký hiệu viết tắt | Tên đầy đủ                                                   |
|-----|------------------|--------------------------------------------------------------|
| 1   | QR               | Quick Response (Mã phản hồi nhanh)                           |
| 2   | SOP              | Standard Operating Procedure (Quy trình vận hành tiêu chuẩn) |
| 3   | PGS              | Phó giáo sư                                                  |
| 4   | TS               | Tiến sĩ                                                      |
| 5   | ThS              | Thạc Sĩ                                                      |
| 6   | POS              | Point of Sale (Điểm bán hàng)                                |
| 7   | F&B              | Food and Beverage (Âm thực và Đồ uống)                       |
| 8   | TNHH             | Trách nhiệm hữu hạn                                          |

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này, em đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, hướng dẫn và hỗ trợ quý báu từ quý thầy cô, nhà trường và đơn vị thực tập. Em xin được bày tỏ lòng biết ơn chân thành và sâu sắc đến tất cả những cá nhân và tập thể đã giúp đỡ em trong suốt quá trình học tập và thực hiện đề tài.

Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến cô Phạm Thị Thu Ba – giảng viên hướng dẫn thuộc Khoa Du lịch, Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng. Trong suốt quá trình thực hiện khóa luận, cô đã tận tình hướng dẫn, góp ý và hỗ trợ em cả về kiến thức chuyên môn lẫn phương pháp nghiên cứu. Những nhận xét và định hướng của cô đã giúp em hoàn thiện đề tài một cách tốt hơn và có thêm nhiều kiến thức thực tiễn bổ ích cho bản thân.

Em xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng cùng quý thầy cô Khoa Du lịch đã tạo điều kiện thuận lợi và truyền đạt cho em những kiến thức quý báu trong suốt thời gian học tập tại trường. Đây là nền tảng quan trọng giúp em có thể vận dụng vào quá trình nghiên cứu và thực hiện khóa luận tốt nghiệp.

Đồng thời, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Ban lãnh đạo cùng toàn thể anh/chị nhân viên tại Pullman Danang Beach Resort đã tạo điều kiện cho em được thực tập trong môi trường làm việc chuyên nghiệp và năng động. Đặc biệt, em xin cảm ơn bộ phận Nhà hàng Epice đã tận tình hướng dẫn, chia sẻ kinh nghiệm thực tế và hỗ trợ em trong suốt quá trình thực tập tại đơn vị. Những trải nghiệm thực tế tại nhà hàng đã giúp em hiểu rõ hơn về nghiệp vụ phục vụ nhà hàng khách sạn, đồng thời giúp em có thêm cơ sở thực tiễn để hoàn thiện đề tài khóa luận của mình.

Trong quá trình thực hiện đề tài, mặc dù em đã cố gắng nỗ lực hoàn thành tốt nhất có thể, tuy nhiên do kiến thức và kinh nghiệm thực tế còn hạn chế nên khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Em rất mong nhận được sự góp ý và nhận xét từ quý thầy cô để đề tài được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, em xin kính chúc quý thầy cô Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng cùng Ban lãnh đạo và toàn thể nhân viên Pullman Danang Beach Resort luôn dồi dào sức khỏe, thành công và đạt nhiều thành tựu tốt đẹp trong công việc cũng như cuộc sống.

Em xin chân thành cảm ơn!

## PHẦN MỞ ĐẦU

### 1. Đặt vấn đề

Trong những năm gần đây, ngành du lịch – khách sạn Việt Nam có sự phát triển mạnh mẽ cả về quy mô lẫn chất lượng, đặc biệt tại các trung tâm du lịch lớn như Đà Nẵng. Sự gia tăng nhanh chóng của các khách sạn và khu nghỉ dưỡng cao cấp đã tạo ra môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt. Trong bối cảnh đó, việc nâng cao chất lượng dịch vụ và tối ưu hóa quy trình phục vụ trở thành yếu tố then chốt giúp các doanh nghiệp khách sạn thu hút khách hàng, nâng cao hình ảnh thương hiệu và gia tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Bên cạnh dịch vụ lưu trú, dịch vụ ăn uống đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của khách sạn, góp phần không nhỏ vào doanh thu cũng như trải nghiệm tổng thể của khách hàng. Trong đó, hình thức phục vụ à la carte (phục vụ theo thực đơn gọi món) ngày càng được ưa chuộng, đặc biệt đối với phân khúc khách cao cấp và khách quốc tế. Loại hình này cho phép khách hàng chủ động lựa chọn món ăn theo sở thích cá nhân, đồng thời đòi hỏi sự chuyên nghiệp cao trong từng khâu phục vụ, từ tiếp nhận yêu cầu, chế biến món ăn đến phục vụ và chăm sóc khách hàng. Vì vậy, quy trình phục vụ à la carte cần được xây dựng khoa học, đồng bộ và linh hoạt nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ và mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách.

Pullman Danang Beach Resort là một trong những khu nghỉ dưỡng cao cấp tại thành phố Đà Nẵng, thuộc tập đoàn Accor, chuyên phục vụ đa dạng đối tượng khách trong và ngoài nước. Trong hệ thống dịch vụ ăn uống của khách sạn, nhà hàng Epice là điểm nhấn quan trọng, cung cấp các món ăn phong phú theo phong cách Á – Âu và phục vụ chủ yếu theo hình thức à la carte. Với không gian sang trọng, thực đơn đa dạng và đội ngũ nhân viên được đào tạo chuyên nghiệp, nhà hàng Epice đã góp phần nâng cao hình ảnh và chất lượng dịch vụ của khách sạn.

Tuy nhiên, trong quá trình hoạt động thực tế, quy trình phục vụ à la carte tại nhà hàng Epice vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Cụ thể, sự phối hợp giữa các bộ phận như phục vụ, bếp và thu ngân đôi khi chưa thật sự nhịp nhàng; thời gian phục vụ vào những thời điểm cao điểm còn kéo dài; một số thao tác trong quy trình chưa được tiêu chuẩn hóa hoàn toàn; kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống của nhân viên chưa thật sự nổi bật so với các đối thủ cạnh tranh trong cùng phân khúc. Những hạn chế này không chỉ ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của nhà hàng mà còn tác

động đến trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng.

Xuất phát từ những vấn đề nêu trên, việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ à la carte tại nhà hàng Epice là hết sức cần thiết. Thông qua việc hệ thống hóa cơ sở lý luận về quy trình phục vụ trong nhà hàng, phân tích thực trạng hoạt động tại nhà hàng Epice, đánh giá các ưu điểm và tồn tại trong từng bước của quy trình, đề tài sẽ đề xuất các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp, rút ngắn thời gian phục vụ, tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận và cải thiện chất lượng dịch vụ.

Nghiên cứu này không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và chất lượng phục vụ tại nhà hàng Epice mà còn giúp Pullman Danang Beach Resort củng cố hình ảnh thương hiệu, nâng cao năng lực cạnh tranh và hướng đến sự phát triển bền vững trong bối cảnh ngành du lịch – khách sạn ngày càng phát triển và hội nhập sâu rộng.

## **2. Định hướng nghiên cứu**

### **2.1. Mục tiêu nghiên cứu**

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng thuộc khách sạn.
- Phân tích thực trạng quy trình phục vụ Alacarte và các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort.
- Đề xuất các giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort.

### **2.2. Đối tượng nghiên cứu**

Đối tượng nghiên cứu: Quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort.

### **2.3. Phương pháp nghiên cứu**

- + Thu thập thông tin từ sách, giáo trình và văn bản liên quan để tổng hợp cơ sở lý thuyết về quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng thuộc khách sạn.
- + Thu thập dữ liệu từ các báo cáo nội bộ để tổng hợp thông tin về Pullman Danang Beach Resort.
- + Thu thập dữ liệu từ các văn bản.
- + Quan sát hoạt động tại nhà hàng Epice để nắm bắt quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice.

+ Phân tích các ưu điểm và hạn chế trong quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice, từ đó đề xuất các giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice.

#### **2.4. Phạm vi nghiên cứu**

- Phạm vi không gian: Pullman Danang Beach Resort.
- Phạm vi thời gian: Các dữ liệu thứ cấp được thu thập từ năm 2022 đến năm 2025. Các dữ liệu sơ cấp được thu thập từ tháng 08/2025

#### **2.5. Nội dung nghiên cứu**

Nghiên cứu bao gồm 3 nội dung chính:

Chương 1: Cơ sở lý luận về quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng thuộc khách sạn

Chương 2: Thực trạng quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort

# CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ ALACARTE TẠI NHÀ HÀNG THUỘC KHÁCH SẠN

## 1.1. Tổng quan về hoạt động kinh doanh khách sạn

### 1.1.1. Khái niệm về kinh doanh khách sạn

Cùng với sự phát triển của xã hội, hoạt động kinh doanh khách sạn đã không ngừng phát triển. Các khách sạn ngày nay không đơn thuần chỉ cung cấp dịch vụ lưu trú, ăn uống mà còn kinh doanh các dịch vụ bổ sung khác như giải trí, thể thao, y tế, vật lý trị liệu, chăm sóc sắc đẹp... Nhìn chung, khách sạn không chỉ kinh doanh các dịch vụ và hàng hóa do khách sạn tự sản xuất ra mà còn kinh doanh một số dịch vụ, hàng hóa do các ngành khác sản xuất. Do vậy khách sạn còn thực hiện chức năng "đại lý" bán các sản phẩm của các ngành khác trong nền kinh tế.

Thông thường, khách sạn càng lớn thì số lượng dịch vụ cung cấp cho du khách càng đa dạng và phức tạp. Trong tác phẩm *\*Managing Hotels Effectively\** của Nebel (1991 : 9) đã viết : *\*Khách sạn thực tế cũng giống như một thành phố thu nhỏ và phần lớn những nhu cầu phục vụ cho con người ở ngoài xã hội cũng xảy ra y như thể trong khách sạn\**. Xét về lĩnh vực hoạt động, giáo trình này đã nhận định về kinh doanh khách sạn như sau :

Nhận định trên bao quát khá chung về kinh doanh khách sạn. Tuy nhiên, để thấy rõ hơn đặc thù của hoạt động này dựa trên chức năng kinh doanh của nó thì cần phải cụ thể hơn về khái niệm này. Thực tế hoạt động kinh doanh khách sạn chủ yếu dựa trên ba mảng hoạt động chính :

- Kinh doanh về lưu trú du lịch và những dịch vụ kèm theo.
- Kinh doanh về ăn uống và các dịch vụ kèm theo.
- Kinh doanh các dịch vụ bổ sung.

Trong đó, kinh doanh lưu trú và ăn uống là hai dịch vụ cơ bản nhất trong kinh doanh khách sạn, mặc dù xu hướng hiện nay của nhiều khách sạn là tỷ trọng doanh thu từ dịch vụ bổ sung ngày càng tăng trong tổng doanh thu của khách sạn. Ở hoạt động cơ bản thứ nhất, khách sạn cung cấp cho khách các dịch vụ về lưu trú và dịch vụ kèm theo có tính phi vật chất. Các dịch vụ được cung cấp trực tiếp cho khách chủ yếu thông qua cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn và hoạt động phục vụ của nhân viên.

Ở hoạt động cơ bản thứ hai, thì bản chất của hoạt động này là thể hiện qua ba

chức năng cơ bản : (1) Chức năng sản xuất vật chất (sản xuất ra các món ăn phục vụ khách); (2) Chức năng lưu thông (bán các sản phẩm do khách sạn sản xuất và các sản phẩm do các ngành khác sản xuất như công nghiệp thực phẩm, nông nghiệp...); (3) Chức năng tổ chức việc tiêu thụ sản phẩm (tạo ra điều kiện cần thiết để khách tiêu thụ tại chỗ với tiện nghi tốt và khung cảnh thuận tiện) (Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương, 2004). Hoạt động này được phục vụ trực tiếp cho du khách trong các nhà hàng và cơ sở ăn uống khác tại khách sạn. Như vậy, ở cả hoạt động kinh doanh lưu trú và ăn uống đều là hoạt động kinh doanh có điều kiện, nghĩa là nó phải được phục vụ trong những điều kiện vật chất nhất định tương ứng với cấp hạng của khách sạn mà du khách chấp nhận bỏ tiền ra mua chúng.

Ở hoạt động thứ ba là kinh doanh dịch vụ bổ sung thì tùy vào từng dịch vụ, có dịch vụ khách sạn chỉ thực hiện chủ yếu là chức năng lưu thông như dịch vụ bán hàng lưu niệm. Có dịch vụ khách sạn tổ chức phục vụ và cung cấp trực tiếp cho du khách như một số dịch vụ vui chơi giải trí, vật lý trị liệu... Tuy nhiên, dù là dịch vụ gì cũng phải được thực hiện trong những điều kiện và cơ sở vật chất và mức độ phục vụ nhất định, với mục tiêu đem lại lợi nhuận cho khách sạn.

Vậy, có thể định nghĩa về kinh doanh khách sạn như sau : "*Kinh doanh khách sạn là hoạt động kinh doanh trên cơ sở cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và dịch vụ bổ sung trong những điều kiện về cơ sở vật chất và mức độ phục vụ nhất định nhằm đáp ứng nhu cầu của du khách khi tiêu dùng các dịch vụ này*"

### **1.1.2. Đặc điểm của kinh doanh khách sạn**

Đã có nhiều giáo trình đề cập đến đặc điểm kinh doanh của khách sạn đứng trên khía cạnh tổ chức, đặc điểm hoạt động... Xét trên khía cạnh tính chất hoạt động, giáo trình này tổng hợp một số đặc điểm của kinh doanh khách sạn như sau:

Kinh doanh khách sạn có tính chu kỳ : Kinh doanh khách sạn luôn có tính chu kỳ, điều này phụ thuộc vào nhiều yếu tố như tính thời vụ, loại hình hay cấp hạng khách sạn và thị trường mà khách sạn nhắm đến... Ví dụ như: Những khách sạn phục vụ khách công vụ, thương gia sẽ có tỷ lệ chiếm phòng cao vào các ngày trong tuần và vắng vào những ngày cuối tuần hay một khách sạn nghỉ mát ở vùng biển miền Trung sẽ đông khách vào mùa hè (mùa nắng) và ít khách vào mùa mưa... Tính chất chu kỳ này ở một số khách sạn rất dễ nhận thấy và nó luôn biểu thị đặc tính tuần hoàn (lặp đi lặp lại), nhưng ở nhiều trường hợp nó gây nên sự biến động lớn, tạo sự khó

khẩn trong hoạt động khách sạn. Do đó, đòi hỏi người quản lý phải luôn luôn kiểm soát, điều chỉnh nhằm có biện pháp tăng cường lượng khách đến trong những dịp vắng khách.

Kinh doanh khách sạn mang tính liên tục : Kinh doanh khách sạn là hoạt động kinh doanh dịch vụ phục vụ liên tục. Khách sạn mở cửa 24/24 trong ngày và phục vụ 365 ngày trong năm (8760 giờ). Không có gì ngạc nhiên khi những người công tác trong khách sạn mô tả công việc của họ là : "công việc suốt ngày" và "đó là thế giới thu nhỏ không bao giờ đóng cửa" (Nebel, 1991 : 11). Chính sự phục vụ liên tục này, đòi hỏi khách sạn phải luôn duy trì sự phục vụ cao độ và quản lý chất lượng tốt nhằm đáp ứng nhu cầu của du khách.

Kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng vốn đầu tư lớn : Mục đích của việc xây dựng khách sạn du lịch nhằm thỏa mãn các nhu cầu đa dạng, phong phú của khách du lịch trong thời gian họ lưu lại. Do đó, khách sạn du lịch phải xây dựng khang trang, đẹp đẽ, được trang bị những tiện nghi cần thiết để phục vụ khách du lịch, chính vì vậy mà vốn xây dựng cơ bản lớn. Hơn nữa do tính chất thời vụ của hoạt động du lịch, mặc dù phải đầu tư một số tiền lớn cho việc xây dựng khách sạn nhưng nó chỉ kinh doanh có hiệu quả vài tháng trong năm. Ngoài ra chi phí cho việc bảo trì, bảo dưỡng khách sạn chiếm tỷ lệ khá cao trong giá thành của dịch vụ và hàng hóa, vì vậy các nhà quản lý khách sạn đang cố gắng tìm nhiều giải pháp để khắc phục nhược điểm trên.

Kinh doanh khách sạn đòi hỏi sử dụng nhiều nhân công : Nhiều khâu trong kinh doanh khách sạn phải sử dụng nhiều lao động "sống" (trực tiếp phục vụ khách), ở các khâu này rất khó áp dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật như cơ giới hóa, tự động hóa.. Đây là nguyên nhân dẫn đến việc tăng chi phí tiền lương trong khách sạn do vậy đòi hỏi công tác tổ chức lao động ở từng công đoạn trong dây chuyền sản xuất, phục vụ phải hợp lý để nâng cao năng suất lao động và đảm bảo chất lượng phục vụ.

Kinh doanh khách sạn có xu hướng chọn lọc đối tượng khách: Tùy thuộc vào cấp hạng, tính chất, vị trí và chiến lược kinh doanh... mà mỗi khách sạn ngay từ khi xây dựng và hoạt động đều nhắm đến một và một vài phân khúc khách hàng nhất định và họ tập trung khai thác đối tượng đó. Ví dụ như: Có những khách sạn chuyên phục vụ khách công vụ, có những khách sạn chuyên khai thác khách du lịch theo đoàn... Sẽ là điều "không tưởng" nếu chúng ta cho rằng trong một tòa nhà của khách

sạn có thể phục vụ hết mọi đối tượng khách từ khách bình dân đến du khách hạng sang. Điều này giải thích một phần vì sao các tập đoàn khách sạn như Marriott, Accor.. phải thành lập các hệ thống khác nhau để hướng tới các đối tượng khách khác nhau. Việc chọn lọc đối tượng khách của khách sạn thường thông qua cơ chế giá, điều kiện cơ sở vật chất, trang bị và dịch vụ của khách sạn phù hợp nhất cho đối tượng khách này, đồng thời thông qua cách thức tiếp cận nguồn khách như quan hệ với các hãng lữ hành chuyên cung cấp đối tượng phù hợp, các chương trình tiếp thị, quảng cáo....

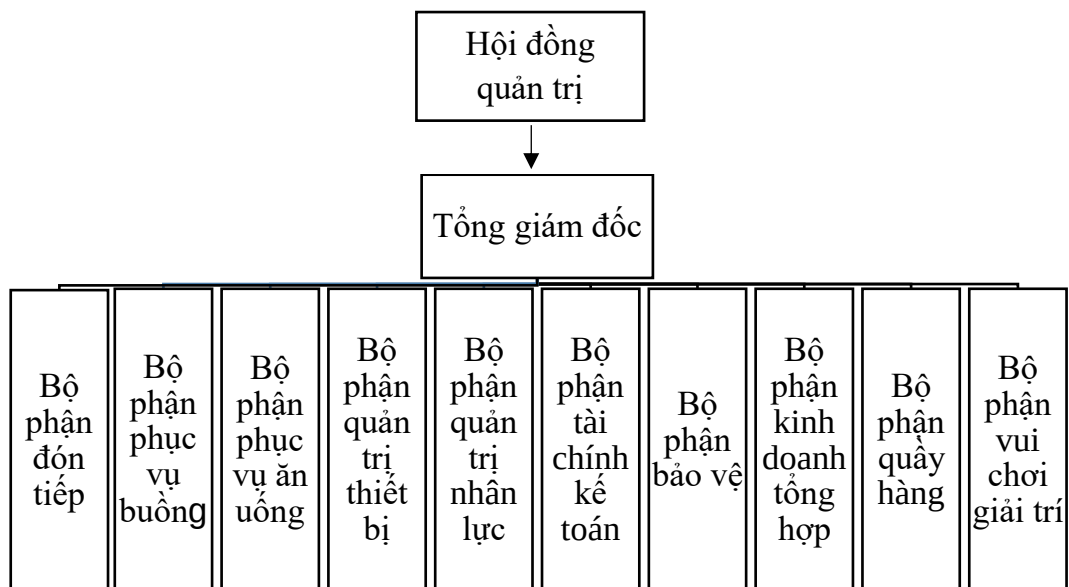
Hoạt động của các bộ phận nghiệp vụ có tính độc lập tương đối trong một quy trình phục vụ của khách sạn: Do tính chất nghiệp vụ của các bộ phận nghiệp vụ như buồng, bàn, lễ tân... có tính đặc thù riêng nên hoạt động của các bộ phận nghiệp vụ có tính độc lập tương đối. Điều này cho phép thực hiện các hình thức khoán và hạch toán ở từng khâu nghiệp vụ đồng thời cũng phải có sự điều chỉnh, phối hợp hoạt động của từng bộ phận và mỗi thành viên lao động của khách sạn thật chặt chẽ.

Kinh doanh khách sạn có tính trực tiếp và tổng hợp cao: Tính trực tiếp trong kinh doanh khách sạn do ảnh hưởng bởi đặc thù của sản phẩm khách sạn là không thể lưu kho và quá trình sản xuất đồng thời với quá trình tiêu dùng sản phẩm. Vì vậy, quá trình khách đến tiêu dùng sản phẩm của khách sạn cũng chính là quá trình tiêu thụ sản phẩm của khách sạn. Ngoài ra, để cung cấp một sản phẩm hoàn chỉnh đến du khách trong một khách sạn bao gồm sự tham gia của rất nhiều bộ phận với rất nhiều công đoạn. Ngay trong một công đoạn cũng đã có nhiều khâu phục vụ. Do đó, nó đòi hỏi tính tổng hợp rất cao để có thể đáp ứng nhu cầu của khách.

Kinh doanh khách sạn phục vụ đa dạng đối tượng khách: Mặc dù có xu hướng chọn lọc đối tượng khách. Tuy nhiên, đối tượng phục vụ của khách sạn là khách du lịch với những dân tộc, cơ cấu xã hội (giới tính, tuổi tác, vị trí xã hội...) nhận thức, sở thích, phong tục tập quán, lối sống khác nhau. Do vậy, khách sạn đòi hỏi phải nghiên cứu, nắm bắt được yêu cầu của khách để thỏa mãn các nhu cầu của họ. Không coi trọng vấn đề này sẽ dẫn đến việc sử dụng lãng phí cơ sở vật chất, nguyên liệu hàng hóa, giảm sút chất lượng phục vụ, mất khách đồng thời hạn chế hiệu quả kinh doanh.

### ***1.1.3. Cơ cấu tổ chức của khách sạn***

Mô hình tổ chức điển hình của khách sạn có quy mô từ 200 đến 400 buồng với thứ hạng 4 - 5 sao



(Nguồn: Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn của PGS TS Nguyễn Văn Mạnh và TS Hoàng Thị Lan Hương)

**Hình 1.1 Sơ đồ tổ chức bộ máy điển hình của khách sạn từ 200 buồng trở lên với thứ hạng 4 - 5 sao**

Theo mô hình tổ chức này của khách sạn 4 sao phải xây dựng được vai trò, chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận với các chức danh, quy tắc, điều lệ và tiêu chuẩn hóa quy trình và kỹ thuật thao tác, các quy định quan hệ nội bộ và các quan hệ khác với bên ngoài phù hợp cho mỗi khách sạn.

❖ *Hội đồng quản trị:*

Hội đồng quản trị là cơ quan quyền lực cao nhất của khách sạn, gồm các đại biểu do điều lệ khách sạn và theo các điều khoản pháp lý hiện hành quy định, đặc điểm tính chất, hình thức sở hữu mà khách sạn đó thuộc về.

❖ *Chức trách chủ yếu của hội đồng quản trị bao gồm:*

Thực hiện hợp đồng và phụ lục hợp đồng đã ký kết với các đối tác.

Thi hành và sửa đổi điều lệ của khách sạn trong khung pháp lý cho phép.

Thẩm tra phương châm xây dựng và kinh doanh, kế hoạch đầu tư, kế hoạch kinh doanh, dự toán, quyết toán, phương án phân chia lợi nhuận hoặc bù lỗ hàng năm của khách sạn.

Thẩm tra báo cáo của tổng giám đốc.

Quyết định thành lập các bộ phận quản lý của khách sạn và tiền lương, phúc lợi và các đãi ngộ khác cho người lao động trong khách sạn.

Phê chuẩn các hợp đồng và các thỏa thuận quan trọng.

Ban hành các điều lệ, chế độ quan trọng của khách sạn.

Bổ nhiệm Tổng Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc, Kế toán trưởng, Trưởng ban kiểm toán (thẩm định).

Xác định phương pháp trích rút và sử dụng quỹ dự trữ, quỹ tiền thưởng và phúc lợi, quỹ phát triển khách sạn.

Thảo luận và phê chuẩn phương án khi cần cải tổ khách sạn. Phê chuẩn Hội đồng thanh lý và phụ trách công tác thanh lý khách sạn khi cần thiết.

Các hội nghị của Hội đồng Quản trị phải có trên 2/3 số ủy viên tham dự, các quyết nghị phải quá bán số ủy viên tham dự. Ngoài ra các nghị quyết sau đây phải được tất cả các ủy viên trong hội đồng nhất trí.

- ✓ Sửa đổi và bổ sung hợp đồng, điều lệ.
- ✓ Chấm dứt và giải thể khách sạn.
- ✓ Sát nhập với khách sạn khác.
- ✓ Đăng ký gia tăng tư bản và chuyển nhượng.

❖ *Bộ phận văn phòng Tổng Giám đốc*

Văn phòng Tổng Giám đốc là bộ phận chức năng hành chính cao nhất về quản lý khách sạn. Dưới sự lãnh đạo và chỉ dẫn của Tổng Giám đốc để lập kế hoạch công tác, các quy tắc, quy định để đạt được mục tiêu kinh doanh của khách sạn; thực hiện đơn đốc kiểm tra, chỉ đạo các bộ phận hoàn thành công việc được giao; Phối hợp quan hệ và công việc giữa các bộ phận trong khách sạn, thay mặt khách sạn liên hệ với các tổ chức cơ quan, khách sạn bên ngoài, giải quyết các công việc hành chính hàng ngày để đảm bảo cho công việc kinh doanh của khách sạn diễn ra bình thường.

❖ *Chức năng của Tổng Giám đốc:*

- + Chức danh: Tổng Giám đốc.
- + Bộ phận Văn phòng Tổng Giám đốc.
- + Người lãnh đạo trực tiếp: Ủy viên thường trực Hội đồng Quản trị.

+ Chức năng: Chịu sự lãnh đạo của Hội đồng Quản trị, nghiêm túc chấp hành các phương châm chính sách, luật pháp của Nhà nước, vạch ra và tổ chức thực hiện chiến lược kinh doanh và thực hiện kế hoạch kinh doanh của khách sạn, không ngừng nâng cao hiệu quả kinh tế và hiệu quả xã hội của khách sạn. Dưới Tổng giám đốc còn có các chức danh khác như: trợ lý giám đốc, giám đốc hành chính, thư ký văn phòng tổng giám đốc, thư ký riêng tổng giám đốc.

Tất cả các chức danh này đều nằm trong bộ phận Văn phòng Tổng Giám đốc và người lãnh đạo trực tiếp là Tổng Giám đốc. Tuy nhiên chức năng và nhiệm vụ cụ thể gắn với trách nhiệm của từng người đảm nhận các chức danh khác nhau phải được xác định thật rõ ràng và cụ thể.

#### ❖ *Bộ phận tiếp nhận khách*

Đây là trung tâm vận hành của toàn bộ khách sạn, đầu mối liên hệ giữa khách với khách sạn, là bộ phận tham mưu, trợ giúp cho bộ máy quản lý khách sạn.

Tiếp nhận khách được hiểu là phục vụ khách trong suốt quá trình quan hệ giữa khách và khách sạn kể từ khi khách đặt buồng cho tới khi khách thanh toán rời khỏi khách sạn.

#### ❖ *Bộ phận phục vụ buồng*

Bộ phận này còn gọi là bộ phận quản gia trong khách sạn. Bộ phận phục vụ buồng có phạm vi kiểm soát rộng, đối tượng quản lý phức tạp, lao động chiếm tỷ lệ lớn là công nhân lành nghề. Doanh thu chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng doanh thu của toàn khách sạn. Công việc chính của bộ phận này là làm vệ sinh bảo dưỡng toàn bộ các buồng, phòng hội họp, bảo đảm cung ứng các dịch vụ giặt là, cho thuê đồ dùng, làm vệ sinh (tẩy trùng, diệt chuột gián ruồi, muỗi) và bảo dưỡng các khu vực công cộng. Mục tiêu quản lý ở bộ phận này là phục vụ khách theo tiêu chuẩn thứ hạng của khách sạn (đã được chuẩn hoá theo tiêu chuẩn quốc tế). Bảo đảm các dịch vụ hoàn hảo, chuẩn mực làm cho khách cảm thấy thoải mái, thuận tiện, thuận lợi, vệ sinh, lịch sự, chu đáo và an toàn, thu hút nhiều khách mới, xây dựng lòng trung thành của khách đối với khách sạn.

Bộ phận này có thể được tổ chức thành các bộ phận nhỏ: văn phòng, bộ phận phục vụ buồng, bộ phận phục vụ giặt là đồ vải, bộ phận phục vụ khu vực công cộng.

Các chức danh ở bộ phận này bao gồm giám đốc, phó giám đốc, trợ lý giám đốc, thư ký, nhân viên phục vụ buồng, trưởng bộ phận vườn hoa cây cảnh, khuôn viên, trưởng kho, trưởng ca, trưởng bộ phận quản lý đồ vải, nhóm trưởng các nhóm phụ trách vệ sinh các khu vực công cộng, nhân viên vệ sinh.

#### ❖ *Bộ phận phục vụ ăn uống*

Đây là một trong những bộ phận lớn và cũng là bộ phận quan trọng trong khách sạn. Bộ phận này có đặc điểm:

Số lượng lao động lớn, nhiều nghề khoảng 40 chức danh gây nên sự phức tạp

trong tổ chức quản lý lao động.

Doanh thu chiếm tỷ trọng lớn (thứ hai) trong tổng doanh thu của toàn khách sạn.

Thị hiếu khẩu vị ăn uống đa dạng, phức tạp (làm dâu trăm họ).

Đảm bảo các dịch vụ ăn uống không chỉ thoả mãn nhu cầu sinh lý mà còn thoả mãn nhu cầu tâm lý.

Chức năng của bộ phận này là phục vụ khách các món ăn, đồ uống một cách tốt nhất theo đúng mong muốn của khách.

Mục tiêu quản lý đặt ra ở bộ phận này là tạo ra những món ăn ngon (nghệ thuật văn hóa ẩm thực), an toàn thực phẩm, giá cả hợp lý, phục vụ khách tận tình với thái độ văn minh lịch sự và hiếu khách, tạo ra bầu không khí thoải mái, làm cho khách cảm thấy không chỉ ăn ngon, uống say mà còn cảm thấy dễ chịu như ở nhà mình. Các chức danh ở bộ phận này có thể là: Giám đốc, phó giám đốc, trợ lý giám đốc, thư ký giám đốc, trưởng tiếp thị, trưởng các phòng ăn (nếu có nhiều phòng), trưởng ca làm việc, nhân viên bản, nhân viên đón dẫn khách ở phòng ăn, nhân viên phục vụ khách ăn tại buồng khách ở, trưởng phòng phục vụ đồ uống, nhân viên pha chế rượu, nhân viên quầy bar, trưởng phòng tiệc, nhân viên phục vụ bàn tiệc. bếp trưởng hành chính, bếp trưởng kỹ thuật, trưởng bộ phận nấu bếp, thợ nấu ăn, trưởng bộ phận đồ ăn nguội, đồ ăn nóng, thợ làm món ăn nguội. Trưởng bộ phận phụ trách dụng cụ và tạp vụ, trưởng kho, nhân viên quét dọn, nhân viên rửa bát, nhân viên phục vụ phòng ăn nội bộ.

❖ *Bộ phận quản trị thiết bị:*

Bộ phận quản trị thiết bị có chức năng quản lý, vận hành, bảo trì và sửa chữa toàn bộ hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật trong khách sạn nhằm đảm bảo các trang thiết bị luôn hoạt động ổn định và an toàn.

Nhiệm vụ chính:

- Kiểm tra và bảo dưỡng hệ thống điện, nước, điều hòa, thang máy
- Sửa chữa các thiết bị hư hỏng trong khách sạn
- Đảm bảo an toàn kỹ thuật và phòng cháy chữa cháy
- Hỗ trợ các bộ phận khác xử lý sự cố kỹ thuật

❖ *Bộ phận quản trị nhân lực*

Bộ phận quản trị nhân lực có chức năng quản lý nguồn nhân lực của khách

sạn, đảm bảo đủ số lượng và chất lượng nhân viên phục vụ hoạt động kinh doanh.

Nhiệm vụ chính:

- Tuyển dụng và bố trí nhân sự
- Đào tạo và nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên
- Quản lý hồ sơ lao động và chế độ phúc lợi
- Thực hiện chính sách lương thưởng và đánh giá nhân viên
- Đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật lao động

❖ *Bộ phận tài chính – kế toán:*

Bộ phận tài chính – kế toán có chức năng quản lý các hoạt động tài chính và thực hiện công tác kế toán của khách sạn.

Nhiệm vụ chính:

- Theo dõi doanh thu và chi phí
- Lập kế hoạch tài chính và báo cáo kế toán
- Kiểm soát các khoản thu – chi của khách sạn
- Quản lý tiền mặt và thanh toán của khách
- Kiểm tra, giám sát các hoạt động tài chính

❖ *Bộ phận bảo vệ:*

Bộ phận bảo vệ có chức năng đảm bảo an ninh, an toàn cho khách hàng, nhân viên và tài sản của khách sạn.

Nhiệm vụ chính:

- Kiểm soát an ninh trong khu vực khách sạn
- Hướng dẫn và hỗ trợ khách khi cần thiết
- Giám sát tài sản và xử lý các tình huống khẩn cấp
- Phối hợp thực hiện công tác phòng cháy chữa cháy
- Đảm bảo trật tự trong khách sạn

❖ *Bộ phận kinh doanh tổng hợp:*

Bộ phận kinh doanh tổng hợp có chức năng xây dựng kế hoạch kinh doanh, tìm kiếm khách hàng và phát triển thị trường cho khách sạn.

Nhiệm vụ chính:

- Nghiên cứu thị trường và nhu cầu khách hàng
- Tìm kiếm đối tác và nguồn khách mới
- Xây dựng chương trình quảng bá và bán hàng

- Phối hợp với các bộ phận để nâng cao doanh thu
- Thực hiện các hoạt động chăm sóc khách hàng

❖ *Bộ phận quầy hàng:*

Bộ phận quầy hàng có chức năng kinh doanh các mặt hàng phục vụ nhu cầu mua sắm của khách lưu trú trong khách sạn.

Nhiệm vụ chính:

- Bán hàng lưu niệm, đồ dùng cá nhân và các sản phẩm cần thiết
- Trưng bày và bảo quản hàng hóa
- Tư vấn và phục vụ khách mua hàng
- Kiểm kê và quản lý hàng hóa tại quầy

❖ *Bộ phận vui chơi giải trí:*

Bộ phận vui chơi giải trí có chức năng tổ chức các hoạt động thư giãn, giải trí nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi và nâng cao trải nghiệm cho khách lưu trú.

Nhiệm vụ chính:

- Quản lý hồ bơi, phòng gym, spa và khu vui chơi
- Tổ chức các chương trình giải trí và hoạt động thể thao
- Phục vụ nhu cầu thư giãn của khách
- Đảm bảo an toàn và chất lượng dịch vụ giải trí trong khách sạn

## **1.2. Bộ phận nhà hàng trong khách sạn**

### **1.2.1. Khái niệm**

Là cơ sở ăn uống phổ cập nhất, đại diện trong các loại hình cơ sở ăn uống tạo điều kiện cho khách ăn uống, nghỉ ngơi (ở một số nước Đông Âu, nhà hàng còn là nơi vui chơi giải trí). Nhà hàng (restaurant) thường được xây dựng trong các khu vực có hoạt động du lịch phát triển (độc lập hoặc thuộc khách sạn).

Về chức năng, nhà hàng không chỉ phục vụ ăn uống với tất cả các bữa ăn (sáng, trưa, chiều, tối khuya) cho khách mà còn phục vụ theo yêu cầu của khách. Bên cạnh đó, nhà hàng còn là nơi nghỉ ngơi và giải trí của khách trong khoảng thời gian họ ăn uống. Khi nói đến nhà hàng chúng ta hiểu nó phải có những điều kiện về cơ sở vật chất nhất định như tòa nhà, trang thiết bị... để phục vụ khách.

Nhà hàng (restaurant) với cách hiểu chung nhất bao gồm từ những cơ sở ăn uống bình dân phục vụ ăn trưa hoặc tối cho những người làm việc gần đó, đơn giản là nơi phục vụ thức ăn với giá thấp, cho đến những cơ sở ăn uống sang trọng phục vụ

các loại thức ăn đồ uống tốt hơn trong một không gian sang trọng hơn. Thông thường, khách hàng ăn mặc bình thường thoải mái trong những cơ sở ăn uống bình dân nhưng trong các cơ sở ăn uống sang trọng, tùy theo phong tục và văn hóa của mỗi nơi mà khách hàng phải ăn mặc trang trọng phù hợp với cấp độ của nhà hàng.

Thông thường, khách hàng ngồi tại bàn, yêu cầu của họ sẽ được ghi nhận bởi nhân viên phục vụ (waiter/waitress), người sẽ đem thức ăn và đồ uống đến cho khách khi đã sẵn sàng, khách hàng trả tiền sau khi được phục vụ xong và trước khi rời khỏi nhà hàng. Trong những nhà hàng sang trọng khách sẽ được đón chào từ lối vào bởi nhân viên lễ tân của nhà hàng (Host/hostess) hoặc thậm chí là người quản lý nhà hàng (Maitre d'hotel) sau đó khách sẽ được đưa vào tận chỗ ngồi, những nhân viên phục vụ khác bao gồm cả nhân viên phục vụ, trung chuyển món (busboy) và sommelier' đang chờ sẵn để phục vụ khách trong nhà hàng.

Vậy, có thể hiểu khái niệm về nhà hàng như sau : "Nhà hàng (restaurant) là cơ sở với những điều kiện về cơ sở vật chất nhất định nhằm phục vụ nhu cầu ăn uống, nghỉ ngơi, giải trí cho khách du lịch và những người có thu nhập với những hoạt động và chức năng đa dạng"

Với nhà hàng bên ngoài người ta phục vụ nhiều đối tượng khách.

Riêng nhà hàng trong khách sạn chủ yếu phục vụ khách lưu trú và khách ngoài, trong đó nhiệm vụ phục vụ khách lưu trú trong khách sạn là quan trọng. Nhà hàng trong khách sạn có nhiệm vụ :

- + Sản xuất món ăn, đồ uống có chất lượng cao, phong phú về chủng loại đáp ứng nhu cầu của khách du lịch.

- + Tạo ra môi trường thuận lợi cho khách được nghỉ ngơi và vui chơi giải trí.

- + Nâng cao chất lượng để thu hút khách, đem lại lợi nhuận cho khách sạn.

Vậy, nhà hàng trong khách sạn được hiểu : "Nhà hàng (restaurant) là một bộ phận cấu thành trong khách sạn hiện đại, đảm bảo các nhu cầu ăn uống trong quá trình khách lưu trú ở khách sạn và khách ngoài.

Nhà hàng vừa là nơi chế biến và tiêu thụ các sản phẩm ăn uống, tạo ra nguồn lợi nhuận cho khách sạn, đồng thời tạo ra chất lượng dịch vụ tổng hợp của khách sạn để thu hút khách.

Nhà hàng thường được phân ra tùy theo loại thức ăn mà nó phục vụ hoặc là tượng trưng cho một sự hợp nhất, thường là một chủ đề nhất định (theme). Ví dụ như

nhà hàng hải sản, nhà hàng bán món chay, hoặc nhà hàng thuộc về một dân tộc nào đó.

Thông thường, nhà hàng bán món ăn địa phương gọi chung là nhà hàng (restaurant), trong khi đó nhà hàng bán món ăn của những nước khác thì được thêm vào tên của nước đó ở phía trước. Ví dụ như nhà hàng Việt Nam, nhà hàng Pháp, nhà hàng Nhật....

Tùy thuộc vào luật lệ của mỗi nơi mà nhà hàng có hoặc không có phục vụ các loại nước uống có cồn (alcoholic beverages). Nhà hàng thường bị cấm bán rượu mà không kèm theo thức ăn vì hoạt động đó được coi là hoạt động của một quầy bar, nhà hàng được phép bán rượu được gọi là "fully licensed", nó có thể cho phép khách hàng mang rượu của họ vào uống.

### **1.2.2 Vai trò**

Nhà hàng trong khách sạn là một bộ phận quan trọng thuộc khối dịch vụ ăn uống (F&B), có chức năng cung cấp các dịch vụ ăn uống cho khách lưu trú và khách bên ngoài. Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, nhà hàng không chỉ đơn thuần phục vụ nhu cầu ăn uống mà còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ tổng thể, gia tăng trải nghiệm khách hàng và tạo nguồn doanh thu đáng kể cho khách sạn. Vì vậy, bộ phận nhà hàng được xem là một trong những bộ phận quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến hình ảnh, uy tín và hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

Trước hết, nhà hàng góp phần nâng cao trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng.

Đối với khách lưu trú tại khách sạn, ngoài nhu cầu nghỉ ngơi thì nhu cầu ăn uống là nhu cầu thiết yếu. Nếu khách sạn có nhà hàng với thực đơn đa dạng, món ăn chất lượng, không gian đẹp và phong cách phục vụ chuyên nghiệp sẽ giúp khách hàng cảm thấy thuận tiện, thoải mái và được phục vụ chu đáo. Điều này góp phần tạo ấn tượng tốt đối với khách hàng, từ đó làm tăng khả năng khách quay lại khách sạn trong những lần sau hoặc giới thiệu cho bạn bè, người thân.

Bên cạnh đó, nhà hàng còn là bộ phận mang lại nguồn doanh thu lớn cho khách sạn.

Ngoài doanh thu của dịch vụ lưu trú, doanh thu của dịch vụ ăn uống chiếm tỷ trọng khá lớn trong tổng doanh thu của khách sạn, đặc biệt đối với các khách sạn lớn hoặc khách sạn cao cấp. Nhà hàng có thể tạo doanh thu thông qua nhiều hình thức

như phục vụ buffet, phục vụ theo thực đơn gọi món (à la carte), phục vụ tiệc, phục vụ đồ uống, tổ chức sự kiện... Nhờ đó, bộ phận nhà hàng góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh và lợi nhuận cho khách sạn.

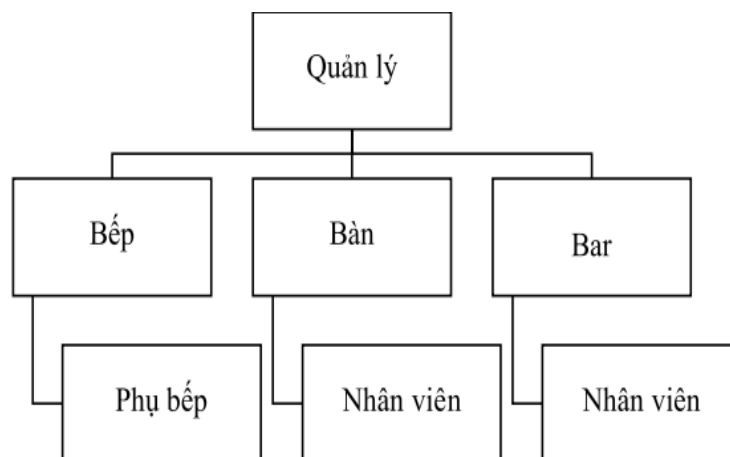
Ngoài phục vụ khách lưu trú, nhà hàng trong khách sạn còn có chức năng tổ chức các buổi tiệc và sự kiện như tiệc cưới, tiệc sinh nhật, hội nghị, hội thảo, liên hoan, họp mặt... Đây là hoạt động giúp khách sạn mở rộng đối tượng khách hàng, không chỉ phục vụ khách đang lưu trú mà còn phục vụ khách bên ngoài. Việc tổ chức thành công các sự kiện sẽ giúp nâng cao uy tín, hình ảnh chuyên nghiệp và khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

Nhà hàng trong khách sạn còn góp phần nâng cao thương hiệu và đẳng cấp của khách sạn. Một khách sạn có nhà hàng đẹp, món ăn ngon, phong cách phục vụ chuyên nghiệp sẽ tạo ấn tượng tốt và nâng cao hình ảnh của khách sạn trong mắt khách hàng. Trong nhiều trường hợp, chất lượng nhà hàng có thể ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn khách sạn của khách hàng, đặc biệt là khách du lịch và khách công tác dài ngày.

Ngoài ra, nhà hàng còn có nhiệm vụ phục vụ nhu cầu ăn uống nội bộ cho nhân viên trong khách sạn. Việc cung cấp bữa ăn cho nhân viên giúp đảm bảo sức khỏe, tạo điều kiện làm việc tốt hơn và góp phần nâng cao hiệu quả công việc. Mặc dù đây không phải là hoạt động tạo doanh thu trực tiếp, nhưng lại góp phần duy trì hoạt động ổn định của khách sạn.

Tóm lại, nhà hàng trong khách sạn đóng vai trò rất quan trọng trong hoạt động kinh doanh khách sạn. Nhà hàng không chỉ cung cấp dịch vụ ăn uống mà còn góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng, tạo nguồn doanh thu, tổ chức sự kiện, nâng cao thương hiệu khách sạn và phục vụ nhu cầu nội bộ. Vì vậy, việc tổ chức và quản lý tốt bộ phận nhà hàng có ý nghĩa rất quan trọng đối với sự phát triển và hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

### 1.2.3. Cơ cấu tổ chức của bộ phận nhà hàng



(Nguồn: Sách Quản trị Nhà hàng – Khách sạn của Bùi Xuân Phong)

**Hình 1.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của nhà hàng trong khách sạn**

Quản lý nhà hàng là người điều hành toàn bộ hoạt động của nhà hàng, sắp xếp ca làm việc cho nhân viên, kiểm tra tình hình phục vụ khách, giải quyết các vấn đề phát sinh và khiếu nại của khách hàng. Ngoài ra, quản lý còn theo dõi doanh thu, chi phí, quản lý nguyên vật liệu và phối hợp với các bộ phận khác trong khách sạn để đảm bảo hoạt động nhà hàng diễn ra thuận lợi.

Bộ phận bếp chịu trách nhiệm chuẩn bị nguyên liệu và chế biến các món ăn theo thực đơn của nhà hàng. Nhân viên bếp phải đảm bảo món ăn được chế biến đúng công thức, đảm bảo chất lượng, trình bày đẹp và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm. Bộ phận bếp cũng phải phối hợp với bộ phận bàn để ra món đúng thời gian và đúng yêu cầu của khách.

Phụ bếp hỗ trợ bộ phận bếp trong việc sơ chế nguyên liệu như rửa, cắt, chuẩn bị thực phẩm trước khi chế biến. Ngoài ra, phụ bếp còn thực hiện công việc vệ sinh khu vực bếp, sắp xếp nguyên vật liệu và hỗ trợ đầu bếp trong quá trình nấu ăn khi cần thiết.

Bộ phận bàn là bộ phận trực tiếp phục vụ khách trong nhà hàng. Công việc của bộ phận bàn bao gồm chuẩn bị bàn ghế, dụng cụ ăn uống trước khi phục vụ, đón khách, giới thiệu thực đơn, ghi nhận món ăn, phục vụ món ăn và đồ uống cho khách, chăm sóc khách trong quá trình ăn và dọn dẹp bàn sau khi khách rời đi.

Bộ phận bar chịu trách nhiệm pha chế các loại đồ uống như nước ép, cà phê, cocktail, rượu, trà,... theo yêu cầu của khách hoặc theo thực đơn của nhà hàng. Ngoài ra, nhân viên bar phải chuẩn bị thêm nguyên liệu pha chế, bảo quản đồ uống, giữ vệ

sinh khu vực quầy bar và phối hợp với bộ phận bàn để phục vụ khách.

Nhân viên trong nhà hàng là người trực tiếp thực hiện các công việc phục vụ khách hàng theo sự phân công của quản lý, bao gồm phục vụ bàn, hỗ trợ bar, chuẩn bị dụng cụ, dọn dẹp khu vực phục vụ và đảm bảo chất lượng phục vụ khách hàng.

#### ***1.2.4. Các hình thức phục vụ trong nhà hàng***

a. Phục vụ theo thực đơn gọi món (Alacarte) là hình thức phục vụ mà khách hàng tự lựa chọn món ăn và đồ uống theo thực đơn của nhà hàng. Mỗi món ăn có giá riêng và được chế biến sau khi khách gọi món. Nhân viên phục vụ sẽ ghi nhận order, chuyển cho bộ phận bếp và phục vụ món ăn tại bàn cho khách. Hình thức này thường áp dụng tại các nhà hàng trong khách sạn, nhà hàng cao cấp và đòi hỏi quy trình phục vụ chặt chẽ, chuyên nghiệp.

b. Phục vụ buffet là hình thức phục vụ mà các món ăn được chuẩn bị sẵn và trưng bày tại quầy. Khách hàng tự đi chọn món ăn theo sở thích và mang về bàn ăn. Khách thường trả tiền theo suất ăn và có thể ăn nhiều món khác nhau. Nhân viên phục vụ trong hình thức này chủ yếu làm nhiệm vụ dọn dẹp bàn, thay dụng cụ ăn, bổ sung thức ăn tại quầy và hỗ trợ khách khi cần.

c. Phục vụ theo thực đơn định sẵn (set menu) là hình thức phục vụ theo thực đơn đã được nhà hàng chuẩn bị sẵn với số lượng món ăn và mức giá cố định. Khách hàng không chọn từng món riêng lẻ mà sẽ ăn theo thực đơn đã được sắp xếp trước. Hình thức này thường áp dụng cho khách đoàn, tiệc, hội nghị hoặc các chương trình đặt ăn trước.

d. Phục vụ tiệc (banquet service) là hình thức phục vụ cho các buổi tiệc như tiệc cưới, tiệc sinh nhật, tiệc hội nghị, liên hoan hoặc các sự kiện. Nhà hàng sẽ chuẩn bị thực đơn, bố trí bàn tiệc và phục vụ món ăn theo thứ tự đã lên kế hoạch. Nhân viên phục vụ theo từng bàn và phục vụ đồng loạt cho nhiều khách cùng lúc.

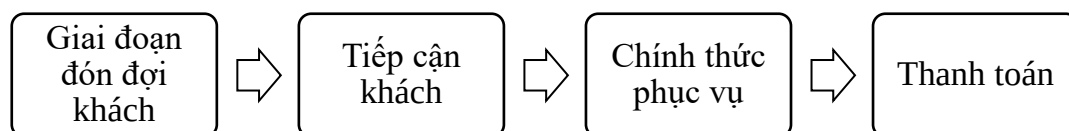
d. Phục vụ ăn uống tại phòng (room service) là hình thức phục vụ dành cho khách lưu trú tại khách sạn. Khách sẽ gọi món ăn hoặc đồ uống từ phòng và nhân viên nhà hàng sẽ chuẩn bị, sau đó mang lên phòng phục vụ cho khách. Hình thức này đòi hỏi sự nhanh chóng, chính xác và đảm bảo chất lượng món ăn khi vận chuyển lên phòng.

e. Phục vụ tại quầy bar là hình thức phục vụ các loại đồ uống như cà phê, nước ép, cocktail, rượu và các loại đồ uống khác. Khách có thể ngồi tại quầy hoặc tại bàn,

nhân viên bar sẽ pha chế đồ uống và phục vụ cho khách.

### 1.3. Quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng

Theo giáo trình quản trị kinh doanh nhà hàng ThS.Nguyễn Thị Hải Đường. Quy trình phục vụ nhà hàng biến đổi theo quy mô, chất lượng và triết lý kinh doanh riêng của từng đơn vị. Các bước trong quy trình phục vụ Alacarte:



( Nguồn: Giáo trình quản trị kinh doanh nhà hàng của ThS Nguyễn Thị Hải Đường)

#### Sơ đồ 1.1 Quy trình phục vụ Alacarte

##### ❖ Giai đoạn 1: Giai đoạn đón đợi khách (hay giai đoạn chuẩn bị phòng ăn)

Giai đoạn này chưa có sự hiện diện của khách, người phục vụ thực hiện công việc của mình trong phòng ăn một cách thầm lặng, công việc của giai đoạn này nhằm chuẩn bị tất cả mọi yếu tố như: lau dọn, chuẩn bị công cụ dụng cụ, thực đơn, bàn ăn...để chuẩn bị phục vụ khách. Giai đoạn này bắt đầu trước lúc mở cửa nhà hàng và phải tranh thủ làm sớm, không được kéo dài ảnh hưởng đến giờ mở cửa nhà hàng, ảnh hưởng đến chất lượng món ăn đồ uống và dịch vụ của nhà hàng trong các giai đoạn sau, do đó tuy không có sự giám sát của quản lý cũng như của khách nhưng nhân viên phải tự giác làm việc hết sức chăm chỉ, đúng quy trình, hoàn thành tốt tất cả các bước mới mong tạo ra dịch vụ có chất lượng. Giai đoạn này gồm 2 công việc: chuẩn bị phòng ăn và vệ sinh cá nhân.

Các công việc để chuẩn bị phòng ăn bao gồm:

##### a. Quét dọn và cọ rửa phòng ăn

Ở những nhà hàng lớn và chuyên nghiệp thì công việc này sẽ giao cho bộ phận dọn vệ sinh riêng, nếu không có thì nhân viên nhà bếp đảm nhận công việc và trách nhiệm này. Trước hết, phải dùng máy hút bụi lửa vào các khe hở, các góc tường gom rác bụi ra ngoài và lau nước bằng chổi mút có cán, tắm xà phòng kỳ cọ cho hết những vết bẩn dầu mỡ, thức ăn trên sàn gạch hoa đạt độ trơn bóng, sau đó cho máy chống ẩm chạy cho tới khi sàn nhà khô hẳn, nếu không có máy thì sử dụng quạt, nếu sàn nhà trải thảm càng cần có máy hút bụi hơn là cách làm thủ công cũ kỹ là khiêng thảm

ra ngoài đập bụi.

*b. Lau chùi toàn bộ bàn ăn, ghế ngồi*

Nếu là bàn ép phoocmeca trắng hay màu không trải khăn phủ bàn thì phải dùng một miếng mút nhúng vào nước ấm có pha thuốc tẩy kỳ cọ cho hết vết dơ của thức ăn, cuối cùng dùng khăn lau khô cho thật trắng bong, nếu bàn gỗ trơn, chỉ cần lau bằng khăn ẩm là được. Ghế ngồi nếu có đệm phải lấy khăn lau sạch bụi, vụn bánh mì bám trên mặt ghế không được để khách phải lấy tay phủi trước khi ngồi.

*c. Kê xếp lại toàn bộ bàn ghế*

Sau khi lau sạch sẽ bàn ghế thì phải kê xếp lại trật tự, gọn gàng, ngay thẳng theo từng hàng, từng dãy, chú ý nơi nào hợp với bàn tròn, nơi nào hợp với bàn vuông được lợi diện tích hơn và nơi nào kê bàn cho đông người ngồi ẩm cúng mà không trông, loãng, sao cho vừa hợp lý và tiết kiệm được không gian càng tốt.

Những bàn khách đặt trước phải ưu tiên sắp xếp trước: đúng vị trí, yêu cầu về số lượng bàn, ghế và phù hợp với từng kiểu ăn.

*d. Lau chùi lại tất cả các dụng cụ ăn uống*

Trước buổi làm việc, nhân viên bộ phận bàn cần xem xét lại thông tin khách trong ngày để chuẩn bị dụng cụ ăn uống cho khách. Yêu cầu của công đoạn này là lau sạch tất cả các dụng cụ ăn, không để lại dấu vân tay trên mép đĩa, trên ly, trên các dụng cụ dao, nĩa, thìa..., khi lau nhớ chú ý xem những chén bát, ly tách nào nứt mẻ thì phải loại ngay, không đưa vào sử dụng để gây nguy hiểm cho khách cũng như nhân viên, đồng thời khách sẽ đánh giá chất lượng nhà hàng không tốt. Tùy theo từng loại thực đơn mà chuẩn bị đầy đủ số lượng dụng cụ ăn uống, ngoài ra cũng phải dự phòng thêm một số dụng cụ ăn để phòng trường hợp thay đổi dụng cụ ăn cho khách.

*e. Gấp khăn ăn*

Khăn ăn trước hết phải được kiểm tra sạch, là ủi phẳng phiu mới đưa vào sử dụng. Tùy theo từng nhà hàng mà có thể gấp khăn Ăn theo nhiều kiểu khác nhau, tuy nhiên không nên quá cầu kỳ vì sẽ gây nhiều nếp gấp khi mở ra sẽ rất nhàu nát, trông xấu xí.

*f. Cắm hoa tươi*

Nếu nhà hàng có cắm hoa tươi đặt bàn ăn thì nhân viên bộ phận bàn sẽ đảm nhận, chọn loại hoa thích hợp để cắm, thường thì sử dụng hoa hồng và không nên cắm quá nhiều. Thường hoa đặt bàn cho bữa ăn bình thường chỉ cắm một bình một

hoa.

*g. Trút gia vị vào lọ đựng gia vị*

Gia vị ăn kèm với một số món ăn sẽ được đặt lên bàn khi khách sử dụng món ăn nhưng trước khi khách đến phải đảm bảo các lọ chứa đã trong tình trạng sẵn sàng phục vụ, nếu gia vị dùng trong đĩa thì phải có thìa nhỏ kèm theo.

*g. Xem kỹ thực đơn trong ngày hoặc thực đơn bữa*

Đối với những nhà hàng có loại thực đơn theo ngày thì nhân viên bàn phải nhớ chính xác các món ăn, nguyên liệu chế biến và cách thức chế biến nhằm mô tả, giới thiệu cho khách. Đồng thời phải chú ý đến các món đặc sản trong ngày, các loại súp và đồ tráng miệng để chuẩn bị dụng cụ hợp lý cũng như cung cấp thông tin về món ăn hiện có, tránh trường hợp khách gọi xong vào bếp thì báo hết hàng.

*i. Trải khăn lên các bàn*

Khăn bàn phủ có hai lượt, trong là tấm dạ hoặc mút mỏng vừa kín mặt bàn, ngoài là tấm khăn trắng vải dày rộng hơn trùm qua mặt bàn thả xuống bốn góc xung quanh đến nệm ghế. Tấm lót trong không nên dùng màu sẫm làm cho khăn phủ trên tối xám. Tấm lót có tác dụng giữ cho khăn phủ trên không bị xô dịch và hạn chế tiếng động của dụng cụ ăn va chạm xuống mặt bàn.

Trải khăn bàn có hai cách, một là túm đầu khăn tung lên để khăn rơi đều mặt bàn rồi điều chỉnh cho đều, cách thứ hai là đặt phần giữa khăn gấp lên giữa bàn rồi kéo khăn ra cho phủ đều bàn. Cách trải khăn bàn thứ hai làm nhanh hơn, khăn bàn phủ đều hơn, cách này thường được sử dụng để thay khăn bàn trong trường hợp có sự hiện diện của khách, khăn bàn bị ướt hay bẩn mà không gây trở ngại đối với khách..

❖ **Giai đoạn 2: Tiếp cận khách**

Giai đoạn này đã có sự tham gia của khách hàng vào quá trình cung ứng dịch vụ ăn uống, do vậy, bất kỳ một thao tác, một cử chỉ nào của nhân viên cũng ảnh hưởng đến chất lượng của dịch vụ. Giai đoạn này, nhân viên sẽ tiếp xúc với khách để nhận yêu cầu về món ăn, thức uống, giới thiệu về nhà hàng, nói cách khác là nhà hàng đang thực hiện chức năng bán sản phẩm. Thông tin về khách: số bàn, số khách, món ăn, khẩu vị ăn (cay, chua, ngọt, mặn...) phải được ghi lại một cách chính xác nhất và đầy đủ nhất trước khi chuyển cho các bộ phận liên quan, công việc này đóng vai trò quan trọng bởi nó quyết định đến chất lượng món ăn, đồ uống, nhân viên càng cẩn thận sẽ càng giảm thiểu sai sót và làm hài lòng khách.

### *a. Chào đón và sắp xếp chỗ*

Khách đến nhà hàng thì bộ phận lễ tân sẽ là người đầu tiên chào đón khách, tuy nhiên, với nhóm khách đầu tiên vào nhà hàng, thì có thể là giám đốc, người quản lý sẽ là người chào đón với nụ cười rạng rỡ, niềm nở, chào hỏi lịch sự. Đây có thể là nhóm khách đặt chỗ trước mà cũng có thể là khách lẻ bên ngoài. Dù là ai thì với tư cách là chủ nhà cũng cần vui vẻ, ân cần nhằm tạo ấn tượng ban đầu đối với khách, phải tạo cho khách cảm giác thân thiện, thoải mái, lịch sự và phải thể hiện được lòng hiếu khách.

Nếu là khách đã đặt chỗ trước, quản lý nhà hàng sẽ dẫn khách tới bàn ăn đã chuẩn bị trước. Nếu là khách đột xuất thì hỏi khách đi bao nhiêu người, tùy theo thành phần khách để dẫn khách đến những bàn trống phù hợp với số lượng.

Chú ý: khi bố trí chỗ ngồi cho khách, trước khi kéo ghế mời khách ngồi phải hỏi xem khách có hài lòng với chỗ ngồi không, nếu khách đồng ý mới kéo ghế và mời khách ngồi, nếu khách không đồng ý tiếp tục giới thiệu khách vị trí khác.

### *b. Nhận lệnh gọi ăn của khách (Order và lấy Order):*

Khách đến gọi thức ăn đồ uống tại nhà hàng. Khi sắp xếp cho khách ngồi ổn định xong thì có thể order và nhận order.

Đối tượng lấy order: Đối tượng lấy order có thể là khách lẻ, khách đoàn hoặc cũng có thể là người đại diện cho đoàn khách, nhóm khách.

Khi khách đã ổn định chỗ ngồi, nhân viên phục vụ mang thực đơn đến trình cho khách xem, trong lúc này có thể giới thiệu với khách những món ăn đặc biệt của nhà hàng có trong thực đơn. Đợi khoảng vài phút cho khách suy nghĩ và lựa chọn. Trong trường hợp khách phân vân chưa biết chọn món nào thì người phục vụ phải nhanh ý gợi ý ngay cho khách những món chính để khách có thể vừa ăn vừa suy nghĩ tiếp. Với những món ăn mà khách thắc mắc thì người phục vụ phải nhanh chóng giải thích cho khách hiểu. Có một số trường hợp là nhóm khách mà người đại diện, trưởng đoàn hoặc người đứng ra chiêu đãi không muốn chọn món hay phát ngôn thay cho bạn bè hoặc khách mời, lúc này người phục vụ phải hỏi từng khách bắt đầu từ người đại diện, tiếp theo là người ngồi bên cạnh người đại diện, trưởng đoàn theo chiều ngược chiều quay của kim đồng hồ.

Cần chú ý ghi nhớ đặc điểm của nhóm khách: ghi ngay từ người đầu tiên gọi món, chỉ sử dụng phương pháp này khi ghi nhớ lên tờ rời hoặc giấy nháp của người

phục vụ chứ không được để khách thấy, không ghi trên hóa đơn, giấy order (captain paper) hoặc ghi nhớ bằng cách khoanh tròn số ghế của người đầu tiên gọi món, số ghế cũng chỉ được hiểu ngầm giữa những người phục vụ với nhau.

Lấy order: người thực hiện công việc này có thể là quản lý nhà hàng, trưởng khu vực, trưởng dãy, trưởng nhóm phục vụ hoặc có khi là người phục vụ có kinh nghiệm, được trao dồi kỹ về tâm lý và khẩu vị ăn uống của khách.

Khi lấy order, người phục vụ phải đứng thẳng lưng kế bên khách đang trong tư thế ngồi, đứng hơi chếch về phía trái khách, không nên cúi lom khom và cũng không tì tay lên bàn hay ghế để viết mà quyển sổ phải luôn trong lòng tay Order phải được ghi rõ ràng, không nên viết tắt, con số rõ ràng dễ đọc. Có thể lấy order nước trước khi gọi ăn, trừ bữa ăn Âu (khách sẽ gọi thức uống sau khi gọi món ăn cho phù hợp với món ăn). Khách có thể gọi món ăn tùy thích không theo một trật tự nào, có thể gọi lung tung, nhưng người phục vụ phải biết sắp xếp theo hệ thống, theo trình tự nhất định giống bữa ăn Á hoặc ăn Âu, tức là bắt đầu là món khai vị, món súp đến các món nhập bữa ...Order phải được ghi đầy đủ, chi tiết nên người lấy order phải hỏi khách thật chi tiết như: món ăn có cay hay không? thích chín vừa hay chín kỹ, rượu thì có cần phải ướp lạnh không? có cần thêm đá không....

Kết thúc phần nhận order người phục vụ cần nhắc lại lệnh gọi món ăn cho khách để xác nhận lại một lần nữa những món ăn mà khách đã gọi, chú ý về số lượng và những yêu cầu kèm theo trước khi chuyển giao order cho bộ phận bếp.

Nội dung chính của việc lấy order có thể là các món ăn mà cũng có thể là thức uống, do đó sau khi trình thực đơn ăn và lấy order các món ăn, người phục vụ có thể gửi kèm thực đơn uống, trong lúc ăn có thể có uống các loại rượu uống phù hợp với món ăn cũng có thể là bia. Song song với việc chuyển order món ăn cho bộ phận bếp chuẩn bị nấu nướng là chuyển order nước cho bộ phận bar chuẩn bị thức uống cho khách, do vậy, người phục vụ phải lấy order cả thức ăn và đồ uống cho khách.

Khi lấy order, người phục vụ cũng cần chú ý đến đặc điểm nhận dạng của từng vị khách để khỏi phục vụ nhầm khi đưa ăn. Đối với khách lẻ, cần phải ghi số bàn phục vụ để tránh đưa nhầm sang bàn khác.

Có nhiều cách tiếp nhận để order, tùy thuộc vào quy mô nhà hàng và trang bị dụng cụ hỗ trợ cho nhân viên của nhà hàng. Với nhà hàng quy mô nhỏ, cấp hạng thấp, người nhận order chỉ ghi nhận trong đầu và gọi trực tiếp cho bếp, cách này khá mạo

hiếm bởi không lưu giữ thông tin làm cơ sở cho việc giải quyết mâu thuẫn nếu có và công tác quản lý thu- chi của nhà hàng. Những nhà hàng được hệ thống hóa thông tin, nhân viên order được trang bị máy tính cầm tay, kết nối thông tin với máy ở bếp và bar. Những thông tin được ghi nhận ở máy của nhân viên order được chuyển tải gần như tức thời đến bếp và bar để chuẩn bị thức ăn, đồ uống cho khách.

Hiện tại, các nhà hàng sử dụng chủ yếu kiểu ghi phiếu. Phiếu được ghi thành 3 liên, một liên được chuyển cho thu ngân, một liên được chuyển cho bếp và một liên nhân viên giữ lấy để phục vụ.

*c. Trao đổi thêm với khách:*

Ngoài việc lấy order, giới thiệu các món ăn có ở nhà hàng, người phục vụ cũng có thể trao đổi thêm với khách về một số đề tài xung quanh việc ăn uống, phục vụ... nên trao đổi ngắn gọn, vui vẻ và phải biết dừng đúng lúc.

Trao đổi thêm với khách là thể hiện sự quan tâm, lòng hiếu khách, sự thân thiện của nhân viên nhà hàng đối với khách, ngoài ra, nhân viên còn có thể nắm bắt được tâm tư, nguyện vọng, mong muốn của khách để từ đó có thể thỏa mãn tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách.

*d. Chuyển giao order cho nhà bếp, bar:*

Tùy theo điều kiện, quy mô và cách thức hoạt động, phong cách phục vụ của từng nhà hàng mà việc chuyển giao order hàng sẽ diễn ra như thế nào, có rất nhiều cách để thông báo yêu cầu đặt ăn của khách với bộ phận bếp. Có thể người phục vụ sẽ báo miệng trực tiếp món ăn khách gọi với nhà bếp để bếp trưởng ghi lại. An toàn hơn thì chuyển tờ giấy order vào cho bếp, hiện đại hơn có thể dùng hệ thống order bằng máy vi tính, bộ đàm.

*e. Nhận món ăn trong bếp:*

Khi bếp chế biến xong thì nhanh chóng báo cho bộ phận bàn vào nhận thức ăn mang ra cho khách, cũng có rất nhiều cách để chuyển món ăn đến người phục vụ. Cách đơn giản nhất là bếp trưởng báo miệng cho người phục vụ hoặc có thể dùng chuông, đồng hồ có đèn báo hiệu trước cửa nhà bếp. Mỗi số trên đồng hồ được mặc định cho một nhân viên phục vụ nhất định, hoặc cho một dãy bàn nhất định, cách hiện đại hơn là sử dụng bộ đàm, mỗi nhân viên mang một máy phone điện tử nằm trong vùng sóng.

❖ Giai đoạn 3: Chính thức phục vụ

Phục vụ khách ăn uống nghĩa là mang thức ăn, đồ uống ra bàn cho khách qua ứng dụng các quy trình công nghệ của nhà hàng, là sự quan tâm chăm sóc các nhu cầu khác nhau của khách trong suốt bữa ăn. Công đoạn này quyết định đến sự thành công hay thất bại trong việc đánh giá mức chất lượng phục vụ và dịch vụ của nhà hàng cũng như người phục vụ bàn. Nó đòi hỏi đội ngũ nhân viên phục vụ phải điều luyện trong cách đi đứng, ứng xử và trong các thao tác kỹ thuật đối với từng tình huống cụ thể, cách thức phục vụ tùy thuộc vào kiểu phục vụ và kiểu bày bàn (đặt ăn) của khách.

- Khi đi vào thực tế phục vụ, nhân viên nhà hàng chú ý các điểm chung sau:

- + Hướng đưa ăn: khi phục vụ khách ăn nguyên khay, nguyên khúc thì bưng và đưa ăn về phía bên trái khách, còn nếu phục vụ theo đĩa, theo khẩu phần từng người thì đưa ăn về phía phải, tương tự cách đưa thức uống cũng đưa về phía phải.

- + Các món ăn nóng phải phục vụ thật nóng, kịp thời, có thể sấy đĩa ăn trước khi dọn món.

- + Khi rút đĩa thức ăn thừa hoặc đĩa ăn khách đã dùng xong thì rút về phía bên trái của khách, chú ý, dùng khăn phủi sạch vụn bánh mì hoặc vết dơ trên bàn.

- + Nếu khăn bàn bẩn, nhân viên phải lịch sự xin phép khách thay khăn bàn mới (sử dụng kỹ thuật thay khăn bàn khi có khách)

Phong cách phục vụ: tất cả khách hàng vào nhà hàng đều có tâm lý muốn được phục vụ nhanh, gọn, không phải chờ đợi lâu, các món ăn phải được đưa ra đúng theo yêu cầu, món ăn phải phục vụ nóng, có món còn bốc hơi, phục vụ đúng món, đúng bàn, đúng khách. Trong lúc phục vụ cần chú ý ưu tiên cho những người lớn tuổi, phụ nữ và trẻ em trước, không nên đứng quá xa cũng không nên đứng quá gần làm cho khách mất tự nhiên và khó chịu, chú ý quan tâm chăm sóc và thỏa mãn những yêu cầu và đòi hỏi chính đáng của khách, đặc biệt quan tâm giúp đỡ những khách gặp khó khăn, khuyết tật....

#### ❖ Giai đoạn 4: Thanh toán

Khách yêu cầu thanh toán phải nhanh chóng làm hóa đơn cho khách không để khách phải đợi chờ lâu. Nếu nhà hàng đã được hệ thống hóa máy tính, việc lập hóa đơn thanh toán do chương trình phần mềm tự xác định. Nếu nhà hàng vẫn sử dụng phương pháp thủ công, muốn làm hóa đơn nhanh trước hết người viết order phải ghi rõ ràng và chuyển giao cho thu ngân ngay sau khi khách gọi xong món ăn.

Thu ngân có thể làm hóa đơn tạm tính, khi có yêu cầu thanh toán, thu ngân nhanh chóng kiểm tra và bổ sung thêm những yêu cầu mới nhất. Trước khi đưa cho khách, người có trách nhiệm phải kiểm tra lại hóa đơn: món ăn, đơn giá, số lượng, tổng thanh toán...và phải đưa ngay cho khách khi đã có hóa đơn, không để khách phải chờ lâu.

Có hai cách trao hóa đơn cho khách, úp tờ hóa đơn lên đĩa nhỏ, cảm ơn khách rồi rút lui ra khi bàn khách để khách tự đến bàn thu ngân thanh toán. Cách khác là đặt ngửa tờ hóa đơn trên đĩa và trao cho khách, khách chủ trì sẽ thanh toán thẳng cho người phục vụ, sau đó phục vụ mang lại cho bộ phận thu ngân, tiền thừa cũng được để trên đĩa hoặc khay mang trả khách.

Nếu là nhà hàng trong khách sạn, khách chỉ cần ký vào hóa đơn thanh toán dịch vụ ăn để chuyển cho bộ phận lễ tân làm hóa đơn thanh toán sau cho khách.

Khi khách cho tiền tip phải lễ phép cảm ơn, không được gợi ý nhắc nhở khách hay tỏ ý chê ít. Việc phân chia tiền tip như thế nào tùy thuộc vào quy định của từng nhà hàng, có nhà hàng cho nhân viên phục vụ giữ, có nhà hàng nộp lại rồi cuối tháng chia cho các bộ phận, chức danh theo tỷ lệ nhất định.

#### **1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ:**

##### *a. Cơ sở vật chất kỹ thuật*

Cơ sở vật chất kỹ thuật chi phối mạnh đến việc xây dựng quy trình phục vụ bởi với các đặc điểm về cơ sở vật chất kỹ thuật vừa là yêu cầu, vừa là điều kiện hỗ trợ cho việc thực hiện quá trình phục vụ khách khác nhau của khách sạn. Cụ thể:

- Sự đa dạng, hiện đại của trang thiết bị của nhà hàng chi phối đối với việc lựa chọn quy trình phục vụ. Chẳng hạn, đối với những nhà hàng được trang bị hệ thống mạng máy tính cầm tay tích hợp với hệ thống của bếp, nhân viên nhận yêu cầu gọi ăn của khách giao dịch trực tiếp trên máy, thông tin được kết nối với bếp/ bar để phục vụ món ăn/ thức uống cho khách. Đối với nhà hàng chưa được trang bị hệ thống thông tin kết nối giữa bếp và bar, nhân viên ghi nhận lệnh gọi ăn của khách rồi chuyển trực tiếp các thông tin này đến bếp hoặc bar bằng văn bản.

- Cách bố trí các khu vực của nhà hàng cũng chi phối mạnh đến quy trình phục vụ. Nếu bộ phận bếp và bộ phận bàn của một nhà hàng nằm trên cùng một bình độ thì việc chuyển order từ bàn qua bếp cũng như nhận thức ăn từ bếp qua bàn để phục vụ khách được tiến hành trực tiếp. Nhưng nếu bếp và bàn không nằm trên cùng một

bình độ, việc chuyển order và thức ăn giữa hai bộ phận với nhau cần qua một chức danh trung gian là nhân viên buồng bê phụ trách với sự hỗ trợ của thang máy vận chuyển.

- Tính chất hóa, lý của trang thiết bị của nhà hàng chi phối đến cách thức làm vệ sinh, sử dụng các loại hóa chất tẩy rửa và vì vậy, quyết định đến thời gian thực hiện quy trình. Trang thiết bị dụng cụ phục vụ ăn uống tại nhà hàng luôn đa dạng về chủng loại và vật liệu gồm có đồ gỗ, đồ vải, đồ sành sứ, đồ thủy tinh, đồ kim loại... mỗi loại đều có những tính chất vật lý và hóa học riêng. Chẳng hạn, đối với việc làm vệ sinh bàn gỗ cần sử dụng khăn ướt; dụng cụ ăn bằng inox cần phải ngâm vào nước nóng pha giấm để lau được sạch, sáng bóng và giữ độ bền lâu; đối với ly thủy tinh cần hơ qua nước nóng trước khi lau...

#### *b. Tổ chức lao động và trình độ của đội ngũ lao động*

Mỗi một nhà hàng có một cách thức tổ chức lao động và yêu cầu về trình độ lao động khác nhau tùy thuộc vào đặc thù về loại, kiểu, quy mô và cấp hạng của nhà hàng. Trình độ và cách thức tổ chức lao động chi phối đến mức độ chi tiết cũng như quá trình thực hiện quy trình phục vụ của nhà hàng. Cụ thể:

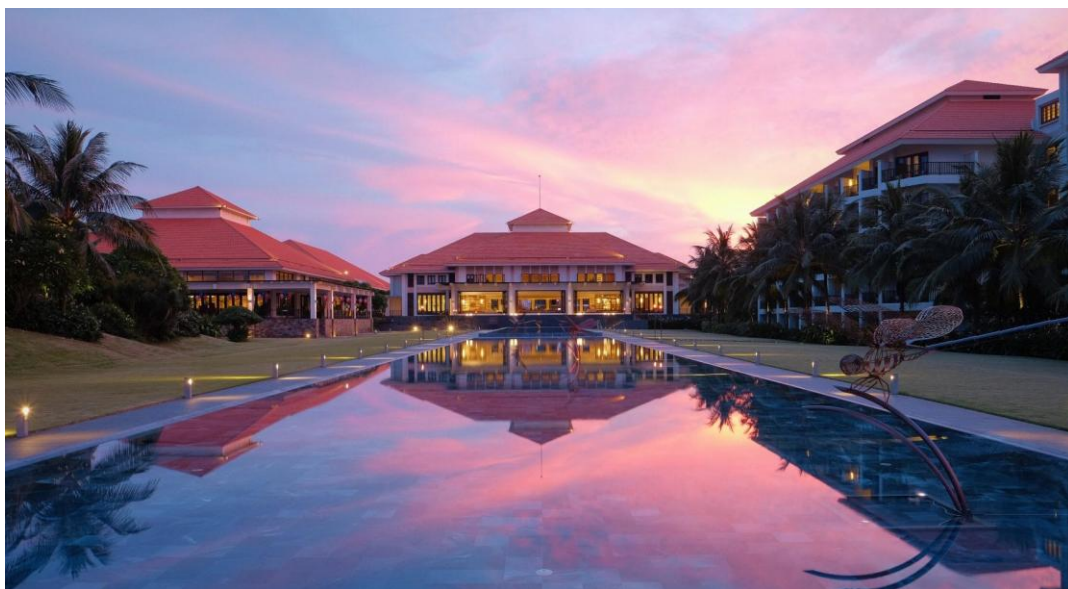
- Việc chia ca, kíp lao động chi phối đến nhiệm vụ của mỗi một lao động do vậy ảnh hưởng đến việc xây dựng cũng như triển khai thực hiện quy trình cho phù hợp.

- Tính chuyên môn hóa hay tổng hợp công việc chi phối đến sự chi tiết hay rút ngắn quy trình cũng như sự phối kết hợp các chức danh trong việc thực hiện quy trình phục vụ khách như đã được phân tích ở phần trên.

## CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ ALACARTE TẠI NHÀ HÀNG EPICE THUỘC PULLMAN DANANG BEACH RESORT

### 2.1. Giới thiệu về Pullman Danang Beach Resort

#### 2.1.1. Khái quát về Pullman Danang Beach Resort



*(Nguồn: Website Pullman Danang Beach Resort)*

#### **Hình 2.1 Pullman Danang Beach Resort**

Pullman Danang Beach Resort là khu nghỉ dưỡng cao cấp đạt tiêu chuẩn 5 sao quốc tế, tọa lạc trên tuyến đường ven biển Võ Nguyên Giáp – một trong những cung đường du lịch đẹp nhất thành phố Đà Nẵng. Với vị trí nằm ngay bãi biển Mỹ An thơ mộng, khu nghỉ dưỡng không chỉ sở hữu không gian sang trọng, hiện đại mà còn mang đến cho du khách trải nghiệm nghỉ dưỡng đẳng cấp kết hợp giữa thiên nhiên biển xanh và phong cách phục vụ chuyên nghiệp theo tiêu chuẩn quốc tế.

Khu nghỉ dưỡng có tổng diện tích khoảng bốn hectares, nằm cách trung tâm thành phố Đà Nẵng khoảng 3 km, cách sân bay quốc tế Đà Nẵng khoảng 15 phút di chuyển và cách phố cổ Hội An khoảng 30 km. Ngoài ra, Pullman Danang Beach Resort còn nằm gần nhiều địa điểm du lịch nổi tiếng như Ngũ Hành Sơn, bán đảo Sơn Trà và các sân golf quốc tế, tạo điều kiện thuận lợi cho khách du lịch nghỉ dưỡng cũng như khách công vụ.

Lĩnh vực kinh doanh: Khách sạn – Nhà hàng

Chủ đầu tư: Công ty TNHH Du Lịch và Thương Mại Phú An Thịnh

Tên đơn vị: PULLMAN DA NANG BEACH RESORT

Địa chỉ: 101 Võ Nguyên Giáp, Quận Ngũ Hành Sơn, TP. Đà Nẵng

Điện thoại: +84 (0) 236 395 8888 | Fax: +84 (0) 236 395 1898

Website: [www.pullman-danang.com](http://www.pullman-danang.com)

Email: [h8838@accor.com](mailto:h8838@accor.com)

### ***2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển***

Pullman Danang Beach Resort trước đây có tên là Life Resort Đà Nẵng, được thành lập vào ngày 18/01/2010 dưới sự đầu tư của bà Nguyễn Thị Túy Vân – Tổng Giám đốc Công ty TNHH Du lịch và Thương mại Hoàng Trà. Trong giai đoạn đầu, khu nghỉ dưỡng được quản lý bởi tập đoàn Life Resort đến từ Hà Lan.

Đến ngày 16/09/2010, Life Resort Đà Nẵng chính thức được Tổng cục Du lịch Việt Nam và Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch công nhận đạt tiêu chuẩn khách sạn 5 sao. Đây là dấu mốc quan trọng, khẳng định chất lượng cơ sở vật chất và dịch vụ của khu nghỉ dưỡng trong phân khúc cao cấp tại thị trường du lịch Đà Nẵng.

Cùng trong năm 2010, Life Resort đổi tên thành Lifestyle Resort nhằm định hướng phát triển hình ảnh khu nghỉ dưỡng hiện đại, năng động và phù hợp hơn với nhu cầu nghỉ dưỡng cao cấp của du khách quốc tế.

Đến tháng 04/2013, Công ty TNHH Du lịch – Thương mại Phú An Thịnh chính thức mua lại khu nghỉ dưỡng và đổi tên thành Pullman Danang Beach Resort. Từ đây, khu nghỉ dưỡng được quản lý bởi tập đoàn Accor – một trong những tập đoàn quản lý khách sạn hàng đầu thế giới có trụ sở tại Pháp. Pullman là thương hiệu khách sạn cao cấp thuộc Accor Group, hướng đến đối tượng khách doanh nhân, khách nghỉ dưỡng cao cấp và khách quốc tế.

Việc trở thành thành viên của hệ thống Accor đã giúp Pullman Danang Beach Resort tiếp cận các tiêu chuẩn quản lý quốc tế chuyên nghiệp, nâng cao chất lượng dịch vụ, đồng thời mở rộng thị trường khách quốc tế thông qua hệ thống đặt phòng và chương trình khách hàng thân thiết của tập đoàn.

### ***2.1.3. Cơ sở vật chất và dịch vụ***

Pullman Danang Beach Resort hiện có tổng cộng 186 phòng nghỉ và 11 biệt thự cao cấp (villa). Tất cả các phòng đều được thiết kế theo phong cách hiện đại kết hợp không gian mở, tận dụng ánh sáng tự nhiên và hướng nhìn ra biển hoặc khu vườn nhiệt đới. Nội thất trong phòng được trang bị đầy đủ tiện nghi theo tiêu chuẩn 5 sao

quốc tế nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ dưỡng và công tác của khách hàng.

Bên cạnh hệ thống phòng nghỉ, khu nghỉ dưỡng còn sở hữu nhiều tiện ích và dịch vụ cao cấp như:

- Nhà hàng Epice chuyên phục vụ buffet và thực đơn Alacarte với các món ăn Á – Âu đa dạng.
- Nhà hàng Azure Beach Lounge phục vụ hải sản và các món ăn ven biển.
- Infinity Bar và Beach Bar phục vụ các loại cocktail, đồ uống và đồ ăn nhẹ.
- The Nang Spa cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thư giãn.
- Fitness Lounge với đầy đủ trang thiết bị tập luyện hiện đại.
- Hồ bơi ngoài trời rộng lớn hướng biển.
- Khu vui chơi trẻ em và vườn bướm dành cho gia đình có trẻ nhỏ.
- Sân tennis và các hoạt động vui chơi giải trí ngoài biển.

Ngoài dịch vụ nghỉ dưỡng, Pullman Danang Beach Resort còn là địa điểm tổ chức hội nghị, hội thảo và sự kiện chuyên nghiệp. Khu nghỉ dưỡng sở hữu Grand Lotus Ballroom có sức chứa lên đến 500 khách, được trang bị hệ thống âm thanh, ánh sáng hiện đại và có thể chia thành ba phòng họp nhỏ tùy theo nhu cầu sử dụng. Ngoài ra còn có bốn phòng họp riêng biệt phục vụ các cuộc họp doanh nghiệp và sự kiện quy mô vừa và nhỏ.

#### **2.1.4. Lĩnh vực kinh doanh**

Pullman Danang Beach Resort hoạt động chủ yếu trong lĩnh vực khách sạn – nhà hàng và dịch vụ nghỉ dưỡng cao cấp. Các hoạt động kinh doanh chính tại Pullman Danang Beach Resort bao gồm:

- Kinh doanh dịch vụ lưu trú.
- Kinh doanh dịch vụ nhà hàng và quầy bar.
- Tổ chức hội nghị, hội thảo và sự kiện.
- Dịch vụ spa và chăm sóc sức khỏe.
- Tổ chức tiệc cưới và tiệc ngoài trời.
- Cung cấp các dịch vụ vui chơi giải trí và thể thao biển.

Với mô hình kinh doanh đa dạng, khu nghỉ dưỡng không chỉ phục vụ khách du lịch nghỉ dưỡng mà còn hướng đến đối tượng khách công vụ, khách MICE và khách quốc tế cao cấp.

#### **2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Pullman Danang Beach Resort**

### 2.2.1. Tình hình thu hút khách của Pullman Danang Beach Resort

**Bảng 2.1 Lượt khách của resort giai đoạn 2023 - 2025**

| Lượt khách    | Năm 2023 | Năm 2024 | Năm 2025 | Năm 2024/2023 |        | Năm 2025/2024 |        |
|---------------|----------|----------|----------|---------------|--------|---------------|--------|
|               |          |          |          | SL            | TT (%) | SL            | TT (%) |
| Khách nội địa | 48.216   | 56.482   | 59.137   | 8.266         | 117,1  | 2.655         | 104,7  |
| Khách quốc tế | 27.845   | 36.928   | 42.614   | 9.083         | 132,6  | 5.686         | 115,4  |
| Tổng          | 76.061   | 93.410   | 101.751  | 17.349        | 122,8  | 8.341         | 108,9  |

(Nguồn: Bộ phận kinh doanh Danang Beach Resort)

#### **Nhận xét:**

Qua bảng số liệu cho thấy tổng lượt khách của Pullman Danang Beach Resort có xu hướng tăng liên tục trong giai đoạn 2023 – 2025. Năm 2024, tổng lượt khách đạt 93.410 lượt, tăng 17.349 lượt so với năm 2023, tương ứng tăng 22,8%. Đến năm 2025, tổng lượt khách tiếp tục tăng lên 101.751 lượt, tăng 8.341 lượt so với năm 2024, tương ứng tăng 8,9%. Điều này cho thấy hoạt động kinh doanh lưu trú của resort đang phát triển ổn định và có dấu hiệu phục hồi tích cực.

Trong cơ cấu khách lưu trú, khách nội địa luôn chiếm tỷ trọng cao hơn khách quốc tế. Năm 2023, lượng khách nội địa đạt 48.216 lượt, đến năm 2025 tăng lên 59.137 lượt. Tuy nhiên, khách quốc tế lại có tốc độ tăng trưởng cao hơn. Cụ thể, năm 2024 lượng khách quốc tế tăng 32,6% so với năm 2023 và tiếp tục tăng 15,4% vào năm 2025. Điều này cho thấy Pullman Danang Beach Resort ngày càng thu hút được nhiều khách quốc tế đến lưu trú.

Sự gia tăng ổn định về lượng khách đã góp phần nâng cao công suất phòng, doanh thu lưu trú cũng như doanh thu dịch vụ ăn uống của resort. Đây là điều kiện thuận lợi để khách sạn tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ và mở rộng hoạt động kinh doanh trong thời gian tới.

### 2.2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Pullman Danang Beach Resort

**Bảng 2.2 Doanh thu của resort giai đoạn 2023 – 2025**

*ĐVT: Triệu đồng*

| Chỉ tiêu  | Năm<br>2023 | Năm<br>2024 | Năm<br>2025 | Năm 2024/ 2025 |       | Năm 2025/ 2024 |       |
|-----------|-------------|-------------|-------------|----------------|-------|----------------|-------|
|           |             |             |             | SL             | TL(%) | SL             | TL(%) |
| Doanh thu | 218.462     | 254.817     | 286.394     | 36.355         | 116,6 | 31.577         | 112,4 |
| Chi phí   | 181.573     | 205.916     | 226.748     | 24.343         | 113,4 | 20.832         | 110,1 |
| Lợi nhuận | 36.889      | 48.901      | 59.646      | 12.012         | 132,6 | 10.745         | 122,0 |

*(Nguồn: Bộ phận kinh doanh Danang Beach Resort)*

### **Nhận xét:**

Qua bảng số liệu cho thấy tình hình hoạt động kinh doanh của Pullman Danang Beach Resort trong giai đoạn 2023 – 2025 có xu hướng tăng trưởng tích cực. Doanh thu của resort tăng liên tục qua các năm. Cụ thể, năm 2024 doanh thu đạt 254.817 triệu đồng, tăng 36.355 triệu đồng so với năm 2023, tương ứng tăng 16,6%. Đến năm 2025, doanh thu tiếp tục tăng lên 286.394 triệu đồng, tăng 31.577 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng tăng 12,4%.

Bên cạnh doanh thu tăng, chi phí hoạt động của resort cũng có xu hướng tăng qua các năm. Năm 2024, chi phí đạt 205.916 triệu đồng, tăng 13,4% so với năm 2023. Đến năm 2025, chi phí tiếp tục tăng lên 226.748 triệu đồng, tương ứng tăng 10,1% so với năm 2024. Nguyên nhân chủ yếu là do chi phí nguyên vật liệu, nhân công và chi phí vận hành dịch vụ ngày càng tăng nhằm đáp ứng nhu cầu phục vụ khách ngày càng cao.

Tuy nhiên, tốc độ tăng lợi nhuận vẫn duy trì ở mức khá tốt. Năm 2024, lợi nhuận đạt 48.901 triệu đồng, tăng 32,6% so với năm 2023. Đến năm 2025, lợi nhuận tiếp tục tăng lên 59.646 triệu đồng, tương ứng tăng 22,0% so với năm 2024. Điều này cho thấy Pullman Danang Beach Resort đang quản lý tương đối hiệu quả các khoản chi phí và duy trì hoạt động kinh doanh ổn định.

Nhìn chung, kết quả kinh doanh của Pullman Danang Beach Resort trong giai đoạn 2023 – 2025 tương đối khả quan. Sự gia tăng về doanh thu và lợi nhuận không chỉ phản ánh hiệu quả hoạt động kinh doanh lưu trú mà còn cho thấy sự phát triển của các dịch vụ bổ sung, đặc biệt là dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Epice. Đây là điều kiện

thuận lợi để resort tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ và hoàn thiện quy trình phục vụ nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

### **2.2.3. Tình hình kinh doanh ăn uống tại nhà hàng Epice**

Nhà hàng Epice là một trong những nhà hàng chính của Pullman Danang Beach Resort, chuyên phục vụ buffet sáng, thực đơn A la carte và các loại đồ uống cho khách lưu trú cũng như khách bên ngoài. Với không gian hiện đại, thực đơn đa dạng và phong cách phục vụ chuyên nghiệp, Epice đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh ăn uống của resort.

#### **2.2.3.1. Tình hình khách sử dụng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Epice**

**Bảng 2.3 Tình hình khách sử dụng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Epice**

| <b>Chỉ tiêu</b>           | <b>Đơn vị tính</b> | <b>Trung bình/ ngày</b> |
|---------------------------|--------------------|-------------------------|
| Khách sử dụng buffet sáng | Khách              | 243                     |
| Khách sử dụng Alacarte    | Khách              | 64                      |
| Khách sử dụng đồ uống     | Khách              | 39                      |
| Tổng lượt khách phục vụ   | Lượt khách         | 346                     |

*(Nguồn: Bộ phận nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort)*

#### **Nhận xét:**

Nhìn chung, lượng khách sử dụng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Epice ở mức tương đối ổn định với trung bình khoảng 346 lượt khách/ngày. Trong đó, dịch vụ buffet sáng có lượng khách sử dụng cao nhất với trung bình 243 khách/ngày. Điều này cho thấy buffet sáng là hoạt động phục vụ chính của nhà hàng, phù hợp với đặc điểm là nhà hàng phục vụ khách lưu trú tại resort. Số lượng khách buffet sáng cao cũng phản ánh lượng khách lưu trú tại Pullman Danang Beach Resort tương đối ổn định và nhu cầu sử dụng dịch vụ ăn sáng của khách lớn.

Bên cạnh đó, dịch vụ Alacarte đạt trung bình khoảng 64 khách/ngày. Mặc dù số lượng khách thấp hơn buffet sáng nhưng đây vẫn là dịch vụ quan trọng của nhà hàng do hình thức phục vụ này yêu cầu chất lượng phục vụ cao, khả năng tư vấn món ăn chuyên nghiệp và thời gian phục vụ linh hoạt hơn. Điều này cho thấy nhu cầu sử dụng dịch vụ gọi món tại Epice vẫn duy trì ở mức khá ổn định, đặc biệt đối với khách có nhu cầu trải nghiệm ẩm thực riêng hoặc sử dụng dịch vụ ngoài khung giờ buffet.

Ngoài ra, số lượng khách sử dụng đồ uống đạt trung bình khoảng 39 khách/ngày. Con số này cho thấy nhu cầu sử dụng riêng dịch vụ đồ uống chưa thực

sự cao và chủ yếu phục vụ kèm theo nhu cầu ăn uống của khách hàng tại nhà hàng.

Từ tình hình trên có thể thấy hoạt động phục vụ ăn uống tại nhà hàng Epice diễn ra thường xuyên với lượng khách khá lớn mỗi ngày, đặc biệt tập trung vào buffet sáng. Đồng thời, dịch vụ Alacarte vẫn đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh ẩm thực của nhà hàng và có tiềm năng phát triển thêm nếu tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ và trải nghiệm khách hàng.

#### 2.2.3.2. Tình hình kinh doanh dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Epice

**Bảng 2.4 Doanh thu ăn uống tại nhà hàng Epice**

*ĐVT: Triệu đồng/ngày*

| Chỉ tiêu               | Trung bình/ ngày |
|------------------------|------------------|
| Doanh thu buffet sáng  | 58,7             |
| Doanh thu Alacarte     | 34,2             |
| Doanh thu đồ uống      | 8,6              |
| Tổng doanh thu ăn uống | 101,5            |

*(Nguồn: Bộ phận nhà hàng Epice thuộc Pullman DaNang Beach Resort)*

#### **Nhận xét:**

Dựa vào tình hình kinh doanh dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort, có thể thấy tổng doanh thu ăn uống trung bình đạt 101,5 triệu đồng/ngày, phản ánh hoạt động kinh doanh F&B tại nhà hàng diễn ra ổn định và giữ vai trò quan trọng trong tổng thể dịch vụ của khu nghỉ dưỡng.

Trong đó, doanh thu từ buffet sáng đạt 58,7 triệu đồng/ngày, là mức cao nhất trong ba nhóm dịch vụ. Điều này cho thấy buffet sáng là nguồn thu chủ lực của nhà hàng Epice, phù hợp với đặc thù phục vụ phần lớn khách lưu trú tại resort và được sử dụng như một dịch vụ đi kèm trong gói phòng.

Bên cạnh đó, doanh thu từ dịch vụ Alacarte đạt 34,2 triệu đồng/ngày. Đây là mức doanh thu đứng thứ hai trong cơ cấu hoạt động ăn uống, cho thấy dịch vụ gọi món vẫn giữ vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của nhà hàng. Đồng thời, kết quả này phản ánh nhu cầu trải nghiệm ẩm thực riêng của khách hàng vẫn ổn định và có đóng góp đáng kể vào tổng doanh thu.

Ngoài ra, doanh thu từ đồ uống đạt 8,6 triệu đồng/ngày, là mức thấp nhất trong các hoạt động kinh doanh ăn uống tại nhà hàng. Điều này cho thấy đồ uống chủ yếu đóng vai trò hỗ trợ cho các dịch vụ ăn uống chính như buffet sáng và Alacarte, chưa

trở thành nguồn doanh thu độc lập có tỷ trọng lớn.

Tổng thể, cơ cấu doanh thu cho thấy buffet sáng vẫn là hoạt động kinh doanh chủ đạo tại nhà hàng Epice, trong khi dịch vụ Alacarte giữ vai trò quan trọng thứ hai và có tiềm năng phát triển trong thời gian tới nếu tiếp tục được nâng cao về chất lượng phục vụ và trải nghiệm khách hàng.

### 2.2.3.3. Cơ cấu doanh thu ăn uống tại nhà hàng Epice

**Bảng 2.5 Cơ cấu doanh thu ăn uống tại nhà hàng Epice**

| Hoạt động kinh doanh    | Tỷ trọng (%) |
|-------------------------|--------------|
| Buffet sáng             | 57,8         |
| Alacarte                | 33,7         |
| Đồ uống và dịch vụ khác | 8,5          |
| Tổng                    | 100,0        |

*(Nguồn: Bộ phận nhà hàng Epice thuộc Pullman DaNang Beach Resort)*

#### **Nhận xét:**

Qua bảng số liệu cho thấy doanh thu buffet sáng chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng doanh thu ăn uống của nhà hàng Epice. Điều này xuất phát từ việc phần lớn khách lưu trú tại resort sử dụng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng.

Bên cạnh đó, doanh thu từ dịch vụ Alacarte cũng chiếm tỷ trọng khá lớn với 33,7%, cho thấy nhu cầu sử dụng thực đơn gọi món của khách hàng tương đối cao. Đây cũng là loại hình dịch vụ có vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh ăn uống của nhà hàng. Ngoài ra, doanh thu từ đồ uống và các dịch vụ khác chiếm tỷ trọng thấp hơn nhưng vẫn góp phần đa dạng hóa nguồn doanh thu cho bộ phận F&B.

## **2.3. Thực trạng quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort**

### **2.3.1. Giới thiệu nhà hàng Epice**

Nhà hàng Epice tại Pullman Danang Beach Resort là không gian ẩm thực cao cấp, phục vụ các món ăn quốc tế và Việt Nam với phong cách hiện đại. Với nguyên liệu tươi ngon đến cách trình bày tinh tế mang lại trải nghiệm ẩm thực độc đáo và đẳng cấp 5 sao.

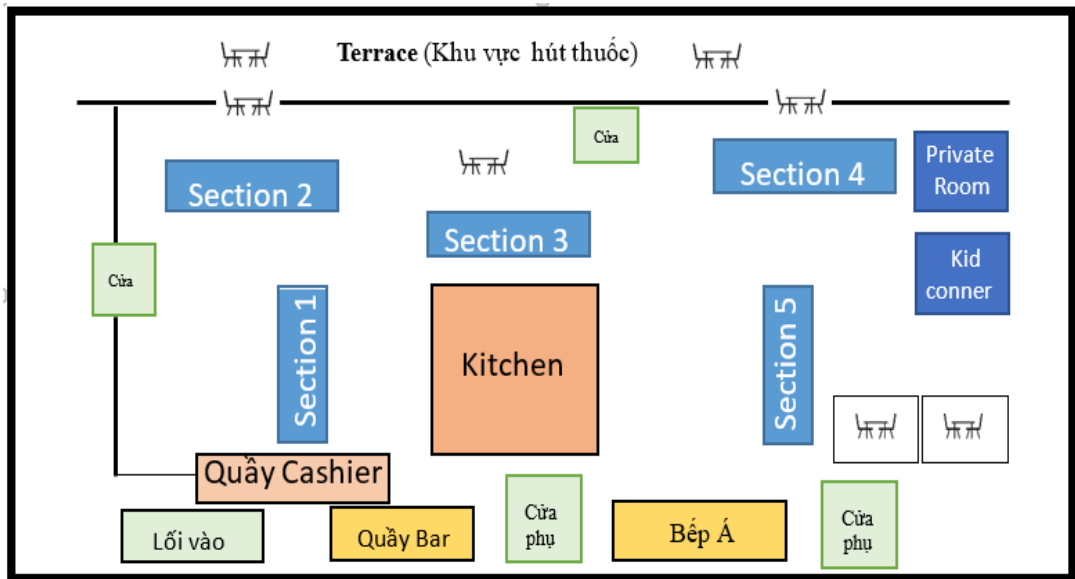
- Giờ hoạt động: 11:30 – 22:00 (Nhận đặt món cuối trước 21:45)
- Ưu đãi giờ vàng – Happy Hour: 16:00 – 18:00
- Lớp học nấu ăn Việt Nam: Thứ Hai, Tư, Sáu, 14:00 – 15:30

➤ Phong cách ẩm thực: Á – Âu

- Chức năng và nhiệm vụ của nhà hàng Epice:

+ Chức năng: Nhà hàng Epice cung cấp và phục vụ Alacarte ẩm thực đa dạng

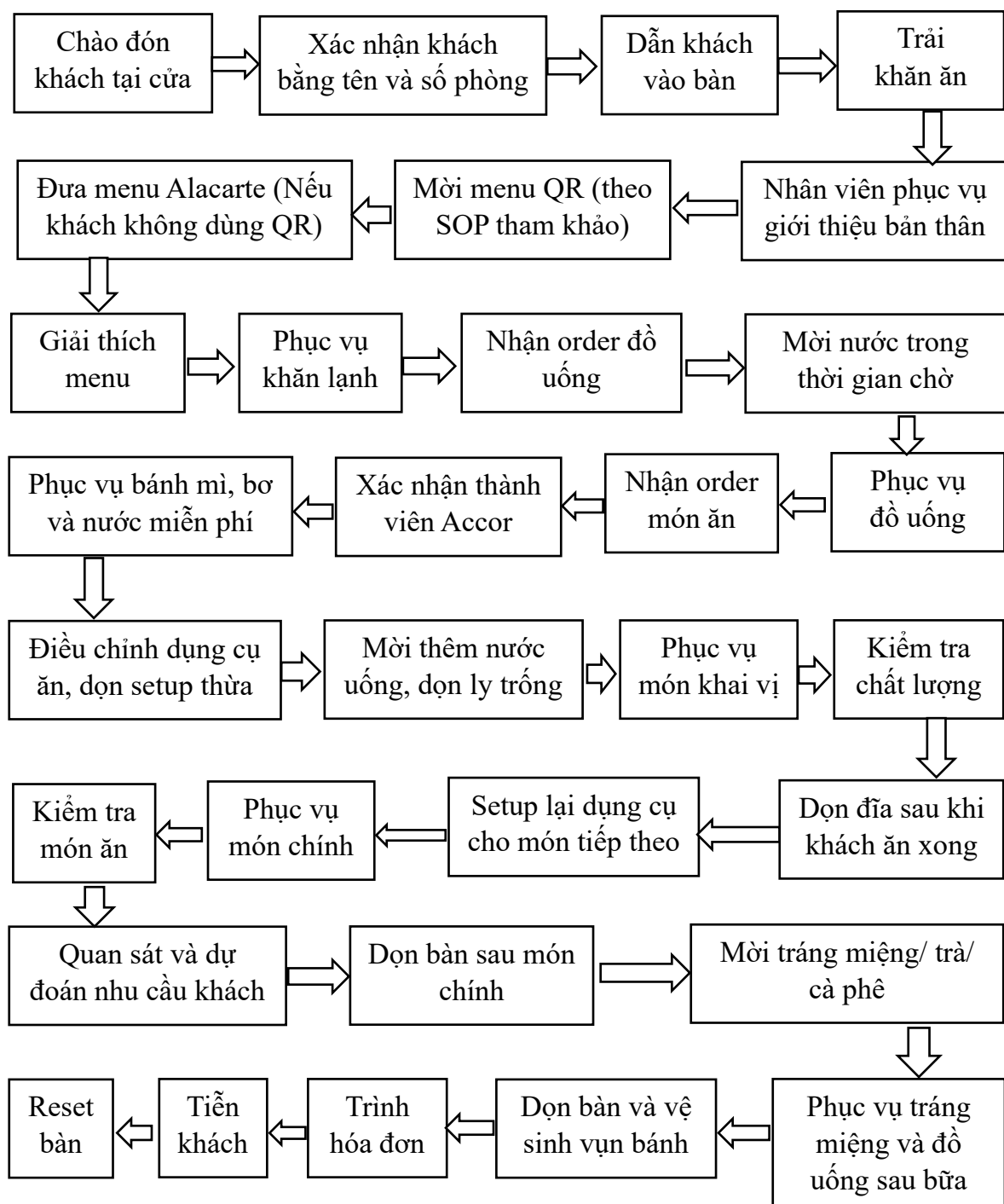
+ Nhiệm vụ: Bộ phận nhà hàng đáp ứng kịp thời, chính xác nhu cầu ăn uống của khách hàng, tạo quy trình hoạt động một cách logic giữa bếp và nhà hàng, tiếp nhận phản hồi của khách hàng để cải thiện và gia tăng chất lượng phục vụ và món ăn.



(Nguồn: Bộ phận nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort)

**Hình 2.2** Sơ đồ nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort

**2.3.2. Quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice**



(Nguồn : Bộ phận nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort )

## Sơ đồ 2.1 Quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort

*Bước 1: Chào đón khách (trong 2 phút kể từ khi khách đến)*

Nhân viên phải chủ động quan sát và chào khách ngay khi khách đến, với thái độ thân thiện, mỉm cười và giao tiếp bằng mắt. Nếu khách phải chờ, cần thông báo thời gian chờ chính xác và xin lỗi.

Chào khách: “Chào buổi chiều/ buổi tối... (tên khách). Chào mừng đến với nhà hàng Epice.”

*Bước 2: Xác nhận thông tin khách (khách nội trú hay khách ngoài) bằng tên và số phòng*

- Nhân viên hỏi về đặt bàn, tên khách hoặc số phòng. Nếu có đặt trước, cần xác nhận lại; nếu không, linh hoạt sắp xếp bàn phù hợp với số lượng khách.
- Hỏi đặt bàn (nếu biết rồi thì không cần hỏi): “Anh/ chị đã đặt bàn chưa ạ?”
- + Nếu có: nhắc lại thông tin đặt bàn
- + Nếu không: hỏi tên hoặc số phòng “Cho tôi xin tên và số phòng của quý khách ạ”

- Số lượng khách: “Bàn của mình có bao nhiêu người ạ?”

- Hỏi vị trí ngồi mong muốn: “Quý khách muốn ngồi ở đâu ạ?”

*Bước 3: Dẫn khách vào bàn (trong 5 phút phải hỗ trợ chỗ ngồi và đưa menu/wine list)*

Nhân viên dẫn khách đến bàn, hỗ trợ kéo ghế, đảm bảo khoảng cách chuyên nghiệp và hỏi lại sự hài lòng về vị trí ngồi.

- Dẫn khách
- Giao tiếp bằng mắt
- Giữ khoảng cách phù hợp: “Mời quý khách đi theo tôi ạ”
- Kiểm tra sự thoải mái: “Bàn này có ổn không ạ, thưa anh/ chị?”

*Bước 4: Trải khăn ăn*

Nhân viên xin phép: “Xin phép trải khăn ăn cho quý khách ạ” và thực hiện trải khăn ăn cho khách một cách lịch sự.

*Bước 5: Giới thiệu nhân viên (trong 3 phút sau khi khách ngồi)*

Nhân viên phục vụ chủ động chào bàn, giới thiệu tên và tạo ấn tượng chuyên nghiệp ban đầu: “Tôi tên là (tên), hôm nay tôi sẽ phục vụ quý khách”

*Bước 6: Mời menu QR*

Giới thiệu và hướng dẫn khách sử dụng menu QR nếu có.

*Bước 7: Trình menu Alacarte (Nếu khách không dùng QR)*

Nếu khách không dùng QR, nhân viên đưa menu giấy, mở sẵn và giới thiệu sơ bộ.

Mở menu: “Đây là menu của chúng tôi”

Thông báo: Món hết và món đặc trưng trong ngày: “rất tiếc hôm nay món (tên món) không có, thay vào đó chúng tôi xin gợi ý món (tên món đặc biệt trong ngày)

#### *Bước 8: Giải thích menu*

Giới thiệu cấu trúc menu (khai vị, món chính, tráng miệng), món đặc biệt và món không có sẵn: “Menu bắt đầu với các món khai vị, món chính gồm các lựa chọn như món nướng, pizza, pasta,... và cuối cùng là các món tráng miệng. Mời quý khách tham khảo.”

#### *Bước 9: Phục vụ khăn lạnh*

Phục vụ khăn lạnh đúng cách, đảm bảo vệ sinh và lịch sự: “Xin phép! Đây là khăn lạnh của quý khách, cảm ơn”

#### *Bước 10: Nhận order đồ uống (trong 10 phút sau khi đưa menu)*

Nhân viên chủ động mời nước, ghi nhận chính xác, nhắc lại order và gửi hệ thống.

Nói: “Xin phép, tôi có thể nhận order uống uống của quý khách không ạ?”

Nhắc lại order: “Một (tên món nước) cho chị và một (tên món nước) cho anh, đúng không ạ”

Gửi order về thu ngân

#### *Bước 11: Mời nước trong thời gian chờ*

Upsell nước (có ga/không ga), đảm bảo khách không bị bỏ quên.

Upsell nước: “Quý khách dùng nước không ạ? Chúng tôi có nước có ga và không ga.”

Nhắc lại order

Gửi order

#### *Bước 12: Phục vụ đồ uống (6 phút, cocktail 9 phút)*

Đồ uống được phục vụ đúng thời gian, đúng khách, bằng khay, đảm bảo hình thức và chất lượng.

Mở chai/lon và rót

Kiểm tra hình thức: “Xin phép! Đây là (tên nước) của chị và (tên nước) của anh. Chúc quý khách ngon miệng”

#### *Bước 13: Nhận order món ăn*

Nhân viên tư vấn món, hỏi dị ứng, ghi nhận yêu cầu đặc biệt và gợi ý rượu

hoặc món kèm.

Nói: “Tôi có thể nhận order món ăn của quý khách không ạ?”

Gợi ý rượu nếu chưa gọi: “Quý khách có muốn dùng rượu kèm món không ạ?”

Nhắc lại order: “Tôi xin nhắc lại order. Một tên món và một tên món món chính, đúng không ạ?”

Đảm bảo đủ 3 món: khai vị - chính – tráng miệng

Gửi order

Hỏi dị ứng: “Quý khách có bị dị ứng gì không ạ?”

*Bước 14: Xác nhận thành viên Accor*

Kiểm tra khách có membership để áp dụng ưu đãi và chăm sóc tốt hơn.

Nói: “Quý khách có phải thành viên Accor Plus không ạ?”

Nếu có: xin mã thành viên

Nếu không: tư vấn đăng ký

*Bước 15: Phục vụ bánh mì, bơ & nước*

Phục vụ bánh mì, bơ và nước miễn phí, đảm bảo chất lượng.

Nói: “Xin phép, đây là bánh mì và bơ, mời quý khách dùng”

Rót nước: “Xin mời nước”

*Bước 16: Điều chỉnh dụng cụ ăn và dọn setup thừa*

Setup lại dụng cụ phù hợp với món ăn, dọn bớt dụng cụ thừa.

*Bước 17: Mời thêm đồ uống và dọn ly trống (trong 3 phút)*

Quan sát ly nước, chủ động mời thêm khi gần hết.

*Bước 18: Phục vụ món khai vị (15 phút)*

Đảm bảo món được phục vụ đúng thời gian, đúng khách và trình bày đẹp.

Nói: “Xin phép, Đây là món (tên món) mời quý khách thưởng thức”

*Bước 19: Kiểm tra chất lượng*

Hỏi thăm khách về món ăn và đồ uống, xử lý phản hồi kịp thời.

Nói: “Món ăn và đồ uống có hợp khẩu vị không ạ?”

*Bước 20: Dọn đĩa sau khi khách ăn xong (6 phút)*

Dọn đĩa, ly trống đúng thời gian, giữ bàn luôn gọn gàng.

*Bước 21: Setup lại cho món tiếp theo*

Chuẩn bị dụng cụ mới phù hợp với món tiếp theo.

*Bước 22: Phục vụ món chính*

Phục vụ trong 20 phút sau khi dọn khai vị hoặc 30 phút nếu không có khai vị, đảm bảo đồng bộ giữa các khách.

Kiểm tra trình bày: “Xin phép, Đây là món (tên món). Mời quý khách thưởng thức”

*Bước 23: Kiểm tra món chính*

Tiếp tục hỏi thăm mức độ hài lòng của khách: “Món ăn có hợp khẩu vị không ạ?”

*Bước 24: Quan sát & dự đoán nhu cầu*

Nhân viên phải tinh ý: refill nước, thay dụng cụ, hỗ trợ kịp thời.

*Bước 25: Dọn bàn sau món chính*

Dọn sạch bàn, loại bỏ đĩa bẩn và chuẩn bị cho bước tiếp theo.

*Bước 26: Mời tráng miệng / trà / cà phê*

Giới thiệu menu tráng miệng, gợi ý phù hợp.

Đưa menu: “Quý khách có dùng tráng miệng/ trà/ cà phê không ạ?”

Nói: “Mời quý khách xem menu”

*Bước 27: Phục vụ tráng miệng & đồ uống sau bữa*

Tráng miệng: trong 10 phút

Trà/cà phê: trong 6 phút

Đảm bảo có sữa, đường đầy đủ.

*Bước 28: Dọn bàn & làm sạch vụn bánh*

Thực hiện “crumbling down”, đảm bảo bàn sạch sẽ trước khi thanh toán.

*Bước 29: Trình hóa đơn (trong 5 phút sau khi khách yêu cầu)*

Hóa đơn phải chính xác, rõ ràng và hỗ trợ thanh toán linh hoạt

Nói: “Xin phép, đây là hóa đơn của quý khách”

*Bước 30: tiễn khách*

Nhân viên cảm ơn, chào tạm biệt, sử dụng tên khách nếu có, tạo ấn tượng tốt.

Nói: “Cảm ơn quý khách rất nhiều. Chúc quý khách một ngày/ buổi tối tốt lành. Mong được gặp lại”

*Bước 31: Reset bàn*

Dọn dẹp, thay khăn, set up lại đầy đủ, đảm bảo sẵn sàng phục vụ lượt khách tiếp theo

### ***2.3.3. Thực trạng thực hiện quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort***

Trong thực tiễn tại Epice Restaurant, quy trình phục vụ Alacarte nhìn chung được nhân viên thực hiện khá tốt và tương đối đúng theo tiêu chuẩn phục vụ của nhà hàng.

#### ***Bước 1: Chào đón khách***

Nhân viên tại nhà hàng Epice thực hiện khá tốt bước chào đón khách. Khi khách vừa đến gần cửa nhà hàng, nhân viên sẽ chủ động mở cửa, mỉm cười, giao tiếp bằng mắt và chào khách với thái độ thân thiện, lịch sự. Điều này giúp tạo ấn tượng ban đầu tích cực và thể hiện phong cách phục vụ chuyên nghiệp của nhà hàng.

Tuy nhiên, vào các khung giờ cao điểm hoặc khi lượng khách đến cùng lúc đông, bước này đôi lúc bị gián đoạn. Trong trường hợp nhân viên đang dẫn khách vào bàn hoặc hỗ trợ nhóm khách trước thì khách mới đến sẽ phải chờ một khoảng thời gian ngắn mới được tiếp đón. Điều này cho thấy số lượng nhân viên tại khu vực đón khách chưa thực sự đáp ứng tốt vào thời điểm đông khách.

#### ***Bước 2: Xác nhận thông tin khách bằng tên và số phòng***

Nhân viên thường chủ động hỏi khách về đặt bàn, tên khách hoặc số phòng để xác nhận thông tin. Đối với khách nội trú, nhân viên kiểm tra số phòng khá nhanh và chính xác. Nếu khách chưa đặt bàn trước, nhân viên sẽ linh hoạt sắp xếp bàn phù hợp với số lượng khách và vị trí khách mong muốn.

#### ***Bước 3: Dẫn khách vào bàn***

Nhân viên thực hiện đúng quy trình khi dẫn khách đến bàn, hỗ trợ kéo ghế và giới thiệu vị trí ngồi cho khách. Thái độ phục vụ nhìn chung chuyên nghiệp, lịch sự và đảm bảo khoảng cách giao tiếp phù hợp. Sau khi khách ngồi, nhân viên cũng thường hỏi lại khách có hài lòng với vị trí bàn hay không.

Bên cạnh đó, vào thời gian cao điểm, việc dẫn khách đôi khi diễn ra vội vàng do áp lực phục vụ nhiều bàn cùng lúc.

#### ***Bước 4: Trãi khăn ăn***

Trong thực tế quan sát, bước trải khăn ăn hầu như được nhân viên lược bỏ và không thực hiện như trong quy trình tiêu chuẩn. Sau khi khách ngồi vào bàn, nhân viên thường chuyển sang giới thiệu menu ngay để tiết kiệm thời gian phục vụ.

#### ***Bước 5: Giới thiệu nhân viên***

Nhân viên phục vụ thường chủ động chào bàn và giới thiệu tên với khách sau khi khách ổn định chỗ ngồi. Bước này giúp tạo cảm giác gần gũi và chuyên nghiệp hơn trong quá trình phục vụ. Tuy nhiên, không phải tất cả nhân viên đều thực hiện đồng đều, đặc biệt vào lúc đông khách thì bước này đôi khi được thực hiện khá nhanh hoặc bị lược bỏ.

#### *Bước 6: Mời menu QR*

Mời menu QR là bước theo quy trình tiêu chuẩn nhằm giúp khách hàng tiếp cận thực đơn thông qua việc quét mã QR trên thiết bị cá nhân. Tuy nhiên, tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort, bước này hiện không còn được áp dụng và đã được thay thế hoàn toàn bằng menu giấy. Vì trong giai đoạn triển khai trước đây, việc sử dụng menu QR nhận được một số phản hồi chưa tích cực từ khách hàng, cho rằng thao tác quét mã gây mất thời gian, làm gián đoạn trải nghiệm và không thuận tiện đối với những khách không quen sử dụng công nghệ hoặc gặp hạn chế về thiết bị, kết nối mạng. Vì vậy, để đảm bảo sự thuận tiện và phù hợp với đa số khách hàng, nhà hàng đã quyết định loại bỏ menu QR trong quá trình phục vụ thực tế.

#### *Bước 7: Trình menu Alacarte*

Nhân viên thực hiện khá tốt bước đưa menu giấy cho khách. Menu thường được mở sẵn và giới thiệu sơ bộ về các món đặc biệt hoặc món hết trong ngày. Điều này giúp khách dễ dàng lựa chọn món ăn hơn.

#### *Bước 8: Giải thích menu*

Nhân viên có giới thiệu sơ bộ cấu trúc menu và tư vấn món ăn cho khách. Đối với khách nước ngoài hoặc khách chưa quen với món ăn, nhân viên sẽ giải thích thêm về nguyên liệu và cách chế biến. Tuy nhiên, khả năng tư vấn giữa các nhân viên chưa đồng đều, phụ thuộc khá nhiều vào kinh nghiệm và kỹ năng giao tiếp của từng người.

#### *Bước 9: Phục vụ khăn lạnh*

Nhân viên phục vụ khăn lạnh tương đối nhanh và đúng thao tác.

#### *Bước 10 và Bước 13: Nhận order đồ uống và món ăn*

Theo quy trình tiêu chuẩn, việc nhận order đồ uống và order món ăn được thực hiện thành hai bước riêng biệt. Tuy nhiên, tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort, nhân viên thực tế thường gộp cả hai nội dung này và tiến hành ghi order trong cùng một lần tiếp xúc với khách.

Việc điều chỉnh này xuất phát từ yêu cầu tối ưu thời gian phục vụ và nâng cao

trải nghiệm khách hàng. Nếu thực hiện đúng theo quy trình tách riêng, nhân viên sẽ phải quay lại bàn nhiều lần để lấy order, làm kéo dài thời gian xử lý và khiến khách phải chờ lâu hơn để có đầy đủ món ăn và đồ uống. Do đó, việc nhận đồng thời cả đồ uống và món ăn giúp rút ngắn số lần tương tác, hạn chế thời gian chờ và đảm bảo khách được phục vụ nhanh hơn ngay từ đầu.

Mặc dù thay đổi so với quy trình tiêu chuẩn, nhân viên vẫn đảm bảo các thao tác quan trọng như nhắc lại toàn bộ order để xác nhận chính xác, hỏi thông tin dị ứng thực phẩm và tư vấn món ăn hoặc đồ uống phù hợp cho khách.

*Bước 11: Mời thêm nước trong thời gian chờ*

Nhân viên có chủ động mời thêm nước hoặc refill nước cho khách trong quá trình chờ món. Tuy nhiên, bước này thường được thực hiện linh hoạt tùy tình huống thay vì đúng hoàn toàn theo quy trình.

*Bước 12: Phục vụ đồ uống*

Đồ uống thường được phục vụ đúng thời gian quy định, đúng khách và đúng món. Nhân viên có kiểm tra hình thức đồ uống trước khi mang ra phục vụ. Tuy nhiên, vào giờ cao điểm, thời gian phục vụ cocktail đôi lúc chậm hơn tiêu chuẩn do quầy bar quá tải.

*Bước 14: Xác nhận thành viên Accor*

Nhân viên thường hỏi khách về Accor Plus để áp dụng ưu đãi.

*Bước 15: Phục vụ bánh mì, bơ và nước*

Nhân viên phục vụ bánh mì, bơ và nước khá nhanh sau khi nhận order món ăn. Đây là bước giúp khách cảm thấy được chăm sóc trong lúc chờ món chính.

*Bước 16: Điều chỉnh dụng cụ ăn và dọn setup thừa*

Nhân viên thực hiện tương đối tốt bước setup lại dụng cụ phù hợp với món ăn. Tuy nhiên, một số trường hợp việc dọn dụng cụ thừa chưa kịp thời khiến bàn ăn còn khá nhiều vật dụng không cần thiết.

*Bước 17: Mời thêm đồ uống và dọn ly trống*

Nhân viên thường xuyên quan sát bàn ăn và chủ động dọn ly trống hoặc mời thêm nước uống khi cần. Đây là bước được thực hiện khá tốt trong thực tế.

*Bước 18: Phục vụ món khai vị*

Món khai vị nhìn chung được phục vụ đúng thời gian và đảm bảo hình thức trình bày. Nhân viên thường phục vụ đúng khách và giới thiệu tên món khi mang ra

bàn.

*Bước 19 và Bước 23: Kiểm tra chất lượng món ăn*

Nhân viên có thực hiện hỏi thăm khách về chất lượng món ăn trong quá trình dùng bữa. Tuy nhiên, việc tách riêng hai bước kiểm tra chất lượng món khai vị và món chính bị đánh giá là còn trùng lặp.

Trong thực tế, nếu nhân viên liên tục hỏi khách quá nhiều lần sẽ dễ gây cảm giác bị làm phiền, đặc biệt khi khách đang trò chuyện hoặc dùng bữa. Vì vậy, nhiều nhân viên thường linh hoạt gộp hai bước này lại thành một lần hỏi thăm chung để tạo cảm giác tự nhiên hơn.

*Bước 20: Dọn đĩa sau khi khách ăn xong*

Nhân viên dọn đĩa khá nhanh và giữ bàn ăn tương đối gọn gàng. Tuy nhiên, khi đông khách, thời gian dọn đôi lúc chậm hơn tiêu chuẩn do nhân viên phải phục vụ nhiều bàn cùng lúc.

*Bước 21: Setup lại cho món tiếp theo*

Nhân viên thực hiện đúng thao tác thay dụng cụ phù hợp với món tiếp theo. Đây là bước được duy trì khá tốt nhằm đảm bảo tính đồng bộ trong phục vụ.

*Bước 22: Phục vụ món chính*

Món chính nhìn chung được phục vụ đúng trình tự và đảm bảo hình thức trình bày.

*Bước 24: Quan sát và dự đoán nhu cầu khách*

Đây là bước được nhân viên thực hiện khá tốt trong thực tế. Nhân viên thường xuyên quan sát bàn ăn để refill nước, thay dụng cụ hoặc hỗ trợ khách kịp thời mà không cần khách phải gọi nhiều lần. Điều này góp phần nâng cao trải nghiệm dịch vụ và thể hiện tính chuyên nghiệp trong phong cách phục vụ của nhà hàng.

*Bước 25: Dọn bàn sau món chính*

Nhân viên thực hiện dọn dẹp bàn ăn khá nhanh các đĩa bẩn và làm sạch bàn nhằm chuẩn bị cho bước tráng miệng.

*Bước 26: Mời tráng miệng, trà hoặc cà phê*

Nhân viên có giới thiệu menu tráng miệng và đồ uống sau bữa ăn. Tuy nhiên, mức độ upsell chưa thật sự đồng đều giữa các nhân viên.

*Bước 27: Phục vụ tráng miệng và đồ uống sau bữa*

Nhân viên phục vụ tương đối đúng thời gian quy định và đảm bảo đầy đủ sữa,

đường cho trà hoặc cà phê.

*Bước 28: Dọn bàn và làm sạch vụn bánh (Crumbling down)*

Trong thực tế, nhân viên thường thực hiện bước crumbling down nhằm dọn sạch vụn thức ăn và các dụng cụ không cần thiết trên bàn để giữ bàn ăn luôn gọn gàng và tạo sự thoải mái cho khách trong suốt bữa ăn.

Tuy nhiên, quy trình hiện tại yêu cầu thực hiện bước này trước khi khách thanh toán nên đôi lúc tạo cảm giác như đang thúc khách kết thúc bữa ăn. Vì vậy, nhiều nhân viên thường linh hoạt dời sang giai đoạn cuối để tránh làm khách khó chịu.

*Bước 29: Trình hóa đơn*

Nhân viên thực hiện khá nhanh khi khách yêu cầu thanh toán. Hóa đơn được kiểm tra tương đối chính xác trước khi mang ra cho khách.

*Bước 30: Tiễn khách*

Nhân viên luôn chủ động cảm ơn và chào tạm biệt khách với thái độ thân thiện, lịch sự. Một số nhân viên còn sử dụng tên khách để tạo cảm giác được quan tâm cá nhân hóa.

*Bước 31: Reset bàn*

Sau khi khách rời đi, nhân viên nhanh chóng dọn dẹp, thay khăn và setup lại bàn đầy đủ để sẵn sàng phục vụ lượt khách tiếp theo. Đây là bước được thực hiện khá hiệu quả nhằm đảm bảo tốc độ quay vòng bàn trong giờ cao điểm.

**2.4. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort**

**2.4.1. Nhân viên phục vụ của nhà hàng Epice**

*a. Đội ngũ lao động*

**Bảng 2.6 Đội ngũ lao động của nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort**

| STT | Chỉ tiêu | Số lượng | Giới tính |    | Trình độ học vấn |          |           | Trình độ ngoại ngữ |               |
|-----|----------|----------|-----------|----|------------------|----------|-----------|--------------------|---------------|
|     |          |          | Nam       | Nữ | Đại học          | Cao đẳng | Trung học | Tiếng Anh          | Ngôn ngữ khác |
| 1   | Giám đốc | 1        | 1         | -  | 1                | -        | -         | 1                  | -             |
| 2   | Quản lý  | 2        | -         | 2  | 2                | -        | -         | 2                  | 1             |

|      |                |    |   |    |    |   |   |    |   |
|------|----------------|----|---|----|----|---|---|----|---|
| 3    | Trợ lý quản lý | 2  | - | 2  | 1  | 1 | - | 2  | - |
| 4    | Giám sát       | 1  | - | 1  | 1  | - | - | 1  | - |
| 5    | Tổ trưởng      | 1  | - | 1  | -  | 1 | - | 1  | - |
| 6    | Thu ngân       | 3  | - | 3  | 3  | - | - | 3  | - |
| 7    | Phục vụ        | 4  | 2 | 2  | 3  | 1 | - | 2  | - |
| 8    | Pha chế        | 2  | - | 2  | 1  | 1 | - | 2  | - |
| Tổng |                | 16 | 3 | 13 | 12 | 4 |   | 14 | 1 |

(Nguồn: Phòng F&B thuộc Pullman Danang Beach Resort)

### Nhận xét:

**Giới tính:** Sự chênh lệch giới tính giữa 2 nam và 12 nữ quá cao, việc nữ nhiều có thể đảm bảo được sự khéo léo trong cách phục vụ và tâm lý khách hàng. Tuy nhiên, việc quá ít nhân sự nam dẫn đến các công việc nặng sẽ gặp khó khăn hơn trong quy trình phục vụ Alacarte.

**Trình độ học vấn:** Bộ phận nhà hàng Epice có 2 giám sát là trình độ cao đẳng nhưng với bề dày nhiều năm kinh nghiệm làm việc tại các khách sạn - resort khác họ đã làm rất tốt công việc của mình, đặc biệt là trong quá trình phục vụ. Các nhân viên tuy có bằng đại học nhưng vẫn còn phải học hỏi thêm nhiều từ những người quản lý, giám sát và qua các buổi đào tạo để có thể phục vụ khách hàng một cách chu đáo nhất có thể.

**Trình độ ngoại ngữ:** Với nhà hàng đón nhiều khách quốc tế (28% khách Châu Âu, 27% khách Hàn Quốc, 17% khách Ấn Độ, 10% khách Trung Quốc, 13% khách Việt và 5% khách Nhật Bản), khả năng ngoại ngữ tốt là yếu tố quan trọng. Nhân viên ở đây phần lớn có thể giao tiếp bằng tiếng Anh là một lợi thế trong cách trò chuyện, hỏi han ý kiến của khách hàng trong quá trình phục vụ Alacarte. Tuy nhiên, một số khách không thể nói được tiếng Anh thì lại là một điểm khó cho nhân viên vì ở đây chỉ có một người nói được tiếng Trung. Điều này có thể dẫn đến sự bất đồng ngôn ngữ dẫn đến không thể chần chu trong quá trình gợi ý món ăn hay hỏi thăm khách được trong quy trình phục vụ Alacarte.

### b. Cơ cấu lao động

Cơ cấu lao động tại nhà hàng có sự phân bổ tương đối hợp lý theo đặc thù công

việc. Nhân viên nữ chiếm tỷ lệ cao, chủ yếu làm việc tại các vị trí phục vụ trực tiếp khách như phục vụ bàn và hostess, phù hợp với yêu cầu về sự khéo léo, cẩn thận và giao tiếp. Trong khi đó, một số vị trí cần sức khỏe và di chuyển nhiều có sự tham gia của nhân viên nam. Tuy nhiên, tỷ lệ nữ chiếm ưu thế cũng gây khó khăn nhất định trong các công việc mang tính chất nặng nhọc vào giờ cao điểm.

#### 2.4.3. Cơ sở vật chất và trang thiết bị của nhà hàng Epice

**Bảng 2.7 Cơ sở vật chất và trang thiết bị của nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort**

| STT | Tên                | Số lượng | Thời gian sử dụng |              |
|-----|--------------------|----------|-------------------|--------------|
|     |                    |          | Còn dùng được     | Cần thay thế |
| 1   | Xe đẩy phục vụ     | 3        | 2                 | 1            |
| 2   | Xe đựng chén đĩa   | 5        | 5                 |              |
| 3   | Bàn                | 60       | 57                | 3            |
| 4   | Ghế                | 289      | 289               |              |
| 5   | Ghế trẻ em         | 20       | 14                |              |
| 6   | Hệ thống thông gió | 6        | 6                 |              |
| 7   | Đèn tường          | 42       | 42                |              |
| 8   | Điều hoà           | 3        | 3                 |              |
| 9   | Máy tính           | 2        | 2                 |              |
| 10  | Máy Pos            | 1        | 1                 |              |
| 11  | Loa                | 6        | 6                 |              |
| 12  | Tủ lạnh            | 6        | 6                 |              |
| 13  | Tủ làm đá          | 1        | 1                 |              |
| 14  | Khay phục vụ       | 15       | 14                | 1            |
| 15  | Gạt tàn            | 10       | 10                |              |
| 16  | Chén               | 250      | 200               | 50           |
| 17  | Đĩa                | 1080     | 1035              | 45           |
| 18  | Tô                 | 120      | 120               |              |

|    |                         |      |      |     |
|----|-------------------------|------|------|-----|
| 19 | Dao                     | 650  | 624  | 26  |
| 20 | Muỗng                   | 300  | 200  | 50  |
| 21 | Nĩa                     | 650  | 600  | 50  |
| 22 | Đũa                     | 400  | 350  | 20  |
| 23 | Lọ đựng muối, tiêu, tăm | 100  | 100  |     |
| 24 | Ấm trà                  | 40   | 36   |     |
| 25 | Tách trà                | 529  | 529  |     |
| 26 | Ly                      | 2050 | 1900 | 100 |
| 27 | Lọ hoa                  | 65   | 65   |     |
| 28 | Placemate               | 471  | 471  |     |
| 29 | Bộ dụng cụ trẻ em       | 50   | 47   | 3   |
| 30 | Chén sốt                | 170  | 130  | 20  |
| 31 | Tongs                   | 300  | 250  |     |
| 32 | Đế khăn lạnh            | 400  | 300  |     |
| 33 | Máy vắt cam             | 1    | 1    |     |
| 34 | Máy xay sinh tố         | 1    | 1    |     |
| 35 | Máy pha cà phê          | 1    | 1    |     |
| 36 | Máy bia tươi            | 1    | 1    |     |
| 37 | Máy rửa ly              | 1    | 1    |     |
| 38 | Bình cà phê             | 2    | 2    |     |
| 39 | Bình trà                | 2    | 2    |     |

(Nguồn: Bộ phận nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort)

#### **Nhận xét:**

Cơ sở vật chất – kỹ thuật tại nhà hàng Epice được trang bị khá đầy đủ, hầu hết vẫn còn sử dụng tốt và đáp ứng được nhu cầu phục vụ khách trong hoạt động kinh doanh hằng ngày. Tuy nhiên, do đặc thù vận hành, một số công cụ dụng cụ thường xuyên bị hao mòn, thất lạc hoặc hư hỏng (như chén, đĩa, ly, muỗng, nĩa...), dẫn đến tình trạng thiếu hụt vào những dịp cao điểm, lễ tết hoặc cuối tuần khi lượng khách

tăng cao. Điều này phần nào ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ cũng như trải nghiệm của khách hàng. Về công tác bảo trì và bảo dưỡng, nhà hàng vẫn duy trì thực hiện khá tốt. Khi gặp sự cố, nhân viên chủ động liên hệ với bộ phận kỹ thuật để xử lý. Tuy nhiên, thời gian sửa chữa đôi khi kéo dài, và sau khi khắc phục vẫn còn một số trang thiết bị chưa đạt hiệu quả như mong muốn, gây ảnh hưởng đến quy trình phục vụ. Do đó, nhà hàng cần chú trọng hơn đến việc thay thế kịp thời các dụng cụ đã xuống cấp, cũng như tăng cường kiểm tra – bảo trì định kỳ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và duy trì hình ảnh chuyên nghiệp.

## **2.5. Đánh giá chung về quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort**

### **2.5.1. Những ưu điểm**

#### **2.5.1.1. Về quy trình phục vụ:**

*Thứ nhất, quy trình có tính đầy đủ và logic rõ ràng*

Quy trình được xây dựng theo trình tự hợp lý, bao quát toàn bộ hành trình trải nghiệm của khách hàng từ khi đến nhà hàng cho đến khi rời đi. Các giai đoạn được phân chia tương đối đầy đủ như: chào đón khách, sắp xếp chỗ ngồi, tư vấn và nhận order, phục vụ món ăn, chăm sóc trong bữa ăn và tiễn khách. Điều này giúp đảm bảo tính hệ thống trong vận hành và hạn chế tối đa việc bỏ sót các bước quan trọng trong phục vụ.

*Thứ hai, đảm bảo tiêu chuẩn dịch vụ 5 sao*

Quy trình thể hiện rõ định hướng phục vụ chuyên nghiệp theo tiêu chuẩn quốc tế, đặc biệt trong các yếu tố như:

- Thái độ chào đón khách thân thiện và lịch sự
- Xác nhận thông tin khách chính xác
- Phục vụ món ăn đúng trình tự
- Chăm sóc khách trong suốt bữa ăn
- Tiễn khách lịch sự

Những yếu tố này góp phần quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm khách hàng và hình ảnh thương hiệu của nhà hàng Epice.

*Thứ ba, tạo khung chuẩn cho hoạt động đào tạo nhân viên*

Quy trình được xây dựng chi tiết giúp nhân viên mới dễ dàng tiếp cận và thực hiện công việc. Đây là cơ sở quan trọng trong công tác đào tạo, chuẩn hóa nghiệp vụ

và kiểm soát chất lượng phục vụ giữa các ca làm việc.

*Thứ tư, có tính linh hoạt trong thực tế vận hành*

Mặc dù là quy trình chuẩn, nhưng trong thực tế nhân viên vẫn có thể linh hoạt điều chỉnh (ví dụ: gộp order đồ uống và món ăn, linh hoạt thời điểm chăm sóc khách). Điều này giúp quy trình phù hợp hơn với điều kiện thực tế trong giờ cao điểm và giảm thời gian chờ của khách.

#### **2.5.1.2. Về đội ngũ lao động:**

Đội ngũ nhân viên tại Epice nhìn chung có trình độ chuyên môn cơ bản tốt, được đào tạo nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn và nắm được quy trình phục vụ. Nhân viên có thái độ thân thiện, nhiệt tình, phù hợp với tiêu chuẩn dịch vụ cao cấp. Khả năng giao tiếp tiếng Anh tương đối tốt, đáp ứng được phần lớn khách quốc tế.

#### **2.5.1.3. Về cơ sở vật chất kỹ thuật:**

Cơ sở vật chất tại nhà hàng Epice được đầu tư tương đối đầy đủ, đáp ứng tiêu chuẩn của một nhà hàng trong khu nghỉ dưỡng 5 sao. Hệ thống bàn ghế, dụng cụ ăn uống, thiết bị bếp và bar cơ bản đáp ứng tốt nhu cầu phục vụ hằng ngày. Không gian nhà hàng rộng rãi, hiện đại, góp phần tạo trải nghiệm thoải mái cho khách hàng.

#### **2.5.2. Những hạn chế**

##### **2.5.2.1. Về quy trình phục vụ:**

*Thứ nhất, quy trình còn quá chi tiết và mang tính phân tách nhỏ lẻ*

Quy trình được chia thành nhiều bước nhỏ, dẫn đến tình trạng rườm rà nếu áp dụng một cách cứng nhắc. Một số bước có tính chất lặp lại hoặc mang tính hình thức như kiểm tra chất lượng món ăn nhiều lần, mời nước nhiều giai đoạn hoặc chăm sóc khách theo từng bước riêng biệt.

Điều này làm giảm tính linh hoạt khi vận hành thực tế, đặc biệt trong môi trường nhà hàng có cường độ phục vụ cao.

*Thứ hai, tồn tại sự khác biệt giữa quy trình và thực tế áp dụng*

Trong thực tế tại nhà hàng Epice, nhiều bước trong quy trình không được thực hiện đầy đủ hoặc bị lược bỏ, diễn hình như:

- Trải khăn ăn
- Sử dụng menu QR
- Tách riêng order đồ uống và món ăn
- Thực hiện kiểm tra chất lượng món theo từng giai đoạn

Điều này cho thấy quy trình mang tính chuẩn hóa cao về lý thuyết nhưng chưa hoàn toàn phù hợp với điều kiện vận hành thực tế.

*Thứ ba, mức độ đồng nhất trong thực hiện chưa cao*

Việc thực hiện quy trình phụ thuộc khá nhiều vào kinh nghiệm và kỹ năng cá nhân của từng nhân viên. Một số nhân viên thực hiện đầy đủ các bước chăm sóc khách và tư vấn món ăn, trong khi một số khác có xu hướng lược bỏ các bước phụ để ưu tiên tốc độ phục vụ, đặc biệt trong giờ cao điểm.

Điều này dẫn đến sự không đồng đều trong chất lượng dịch vụ giữa các ca làm việc.

*Thứ tư, một số bước chưa tối ưu về mặt vận hành*

Việc tách riêng một số bước như nhận order đồ uống và order món ăn chưa thực sự phù hợp với thực tế vận hành tại nhà hàng. Trong thực tế, nhân viên thường gộp các bước này để tiết kiệm thời gian, tuy nhiên điều này có thể ảnh hưởng đến quy trình xử lý order của bếp và kéo dài thời gian phục vụ trong giờ cao điểm.

**2.5.2.2. Về đội ngũ lao động:**

Sự không đồng đều về kỹ năng giữa các nhân viên vẫn còn tồn tại. Một số nhân viên chưa thật sự thành thạo kỹ năng tư vấn món ăn, kiến thức về thực đơn và đồ uống còn hạn chế. Bên cạnh đó, khả năng ngoại ngữ của một số nhân viên chưa đủ tốt để xử lý các tình huống phức tạp với khách không sử dụng tiếng Anh, dẫn đến khó khăn trong giao tiếp và phục vụ.

Ngoài ra, do áp lực công việc và thiếu nhân sự vào mùa cao điểm, một số nhân viên chưa duy trì được sự ổn định trong thái độ phục vụ, dễ xảy ra sai sót trong quá trình thực hiện quy trình.

**2.5.2.3. Về cơ sở vật chất kỹ thuật:**

Do tần suất sử dụng cao, một số trang thiết bị và dụng cụ bị hao mòn, thất lạc hoặc hư hỏng, đặc biệt là chén, đĩa, ly và dao nĩa. Điều này đôi khi gây thiếu hụt trong giờ cao điểm, ảnh hưởng đến tốc độ phục vụ. Ngoài ra, công tác thay thế và bảo trì chưa thật sự kịp thời, vẫn còn tình trạng thiết bị sau sửa chữa chưa đạt hiệu quả tối ưu.

### **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ ALACARTE TẠI NHÀ HÀNG EPICE THUỘC PULLMAN DANANG BEACH RESORT**

#### **3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp**

##### ***3.1.1. Định hướng phát triển của Pullman Danang Beach Resort***

Trong những năm tới, Pullman Danang Beach Resort định hướng phát triển theo mô hình khu nghỉ dưỡng cao cấp quốc tế, phù hợp với chiến lược phát triển của thương hiệu Pullman và tập đoàn Accor. Mục tiêu của khu nghỉ dưỡng là không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, đa dạng hóa sản phẩm du lịch nghỉ dưỡng và gia tăng trải nghiệm khách hàng nhằm duy trì vị thế là một trong những khu nghỉ dưỡng hàng đầu tại thành phố Đà Nẵng, hướng đến việc duy trì vị thế là khu nghỉ dưỡng 5 sao quốc tế thuộc tập đoàn Accor, đồng thời đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng trong nước và quốc tế.

Về phương hướng hoạt động trong thời gian tới, resort tiếp tục tập trung vào chiến lược nâng cao chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn quốc tế, lấy sự hài lòng của khách hàng làm trung tâm. Bên cạnh đó, khu nghỉ dưỡng định hướng phát triển theo mô hình dịch vụ đa dạng, trong đó chú trọng mở rộng và nâng cao hiệu quả hoạt động của lĩnh vực ẩm thực – nhà hàng, đặc biệt là nhà hàng Epice, nhằm gia tăng trải nghiệm trọn vẹn cho khách lưu trú. Việc ứng dụng công nghệ trong vận hành, như hệ thống đặt bàn, gọi món điện tử và quản lý quy trình phục vụ, cũng được đẩy mạnh nhằm tối ưu hóa thời gian phục vụ và hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ khách.

Ngoài ra, resort cũng chú trọng phát triển nguồn nhân lực theo hướng chuyên nghiệp hóa, tăng cường đào tạo kỹ năng nghiệp vụ, ngoại ngữ và kỹ năng giao tiếp cho nhân viên, nhằm đáp ứng yêu cầu phục vụ khách quốc tế ngày càng tăng. Đồng thời, công tác kiểm soát chất lượng dịch vụ, giám sát quy trình phục vụ và cải thiện cơ sở vật chất – trang thiết bị cũng được xem là những yếu tố trọng tâm trong định hướng phát triển.

##### ***3.1.2. Mục tiêu phát triển của nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort***

Nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort được định hướng là một trong những cơ sở kinh doanh ẩm thực chủ lực trong hệ thống dịch vụ của khu nghỉ dưỡng, vận hành theo tiêu chuẩn dịch vụ khách sạn 5 sao quốc tế thuộc tập đoàn

Accor. Trong chiến lược phát triển chung, nhà hàng không chỉ đóng vai trò cung ứng dịch vụ ăn uống mà còn là yếu tố quan trọng góp phần nâng cao trải nghiệm tổng thể của khách hàng khi lưu trú tại resort.

Trong giai đoạn phát triển sắp tới, Epice đặt mục tiêu trọng tâm là không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ theo hướng chuyên nghiệp hóa và tiêu chuẩn hóa toàn bộ quy trình phục vụ Alacarte. Điều này bao gồm việc tối ưu hóa thời gian phục vụ, nâng cao tính chính xác trong quá trình tiếp nhận và xử lý order, đồng thời đảm bảo sự đồng nhất trong chất lượng phục vụ giữa các ca làm việc nhằm mang lại trải nghiệm ổn định và nhất quán cho khách hàng.

Bên cạnh đó, nhà hàng hướng đến mục tiêu gia tăng mức độ hài lòng và trải nghiệm của khách hàng thông qua việc cá nhân hóa dịch vụ, nâng cao khả năng tư vấn món ăn, cũng như cải thiện kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống của đội ngũ nhân viên phục vụ. Việc đa dạng hóa thực đơn Alacarte theo hướng kết hợp hài hòa giữa ẩm thực Á – Âu, đồng thời cập nhật các xu hướng ẩm thực quốc tế, cũng là một định hướng quan trọng nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng phong phú của thị trường khách quốc tế và khách cao cấp.

Ngoài ra, Epice chú trọng đến mục tiêu phát triển doanh thu bền vững trong lĩnh vực ẩm thực, trong đó dịch vụ Alacarte được xác định là phân khúc có tiềm năng gia tăng giá trị và đóng góp lợi nhuận đáng kể. Song song với đó, nhà hàng tập trung nâng cao hiệu quả vận hành thông qua việc chuẩn hóa quy trình làm việc, giảm thiểu sai sót trong phục vụ, tối ưu hóa năng suất lao động và tăng cường kiểm soát chất lượng dịch vụ.

Cuối cùng, công tác phát triển nguồn nhân lực được xem là yếu tố then chốt trong chiến lược dài hạn. Nhà hàng định hướng nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ, ngoại ngữ và thái độ phục vụ của nhân viên nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của tiêu chuẩn khách sạn quốc tế, qua đó góp phần củng cố hình ảnh chuyên nghiệp và đẳng cấp dịch vụ của Pullman Danang Beach Resort trên thị trường du lịch nghỉ dưỡng cao cấp.

### ***3.1.3. Căn cứ từ thực trạng***

Việc đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice được xây dựng dựa trên cơ sở phân tích thực trạng hoạt động tại chương 2. Kết quả quan sát và đánh giá thực tế cho thấy quy trình phục vụ hiện tại đã được

xây dựng tương đối đầy đủ theo các giai đoạn tiêu chuẩn, đảm bảo được tính logic trong quá trình phục vụ khách hàng từ khâu đón tiếp, ghi nhận order, phục vụ món ăn cho đến thanh toán và tiễn khách. Tuy nhiên, mức độ tuân thủ quy trình giữa các nhân viên chưa đồng nhất, dẫn đến sự khác biệt trong trải nghiệm dịch vụ của khách hàng.

Một số bước trong quy trình chuẩn vẫn chưa được thực hiện đầy đủ hoặc bị lược bỏ trong thực tế vận hành, bước trải khăn ăn trong một số trường hợp không được thực hiện nhằm tiết kiệm thời gian hoặc một số thao tác phục vụ mang tính chuẩn hóa chưa được duy trì xuyên suốt.

Ngoài ra, quy trình nhận order chưa hoàn toàn tuân thủ đúng trình tự chuẩn, khi nhân viên có xu hướng gộp các bước order đồ uống và món ăn để tối ưu thời gian phục vụ, tuy giúp tăng tốc độ xử lý nhưng lại làm giảm tính chuẩn hóa trong quy trình dịch vụ.

Bên cạnh đó, yếu tố nguồn nhân lực cũng là một hạn chế đáng chú ý. Trong các khung giờ cao điểm, tình trạng thiếu hụt nhân sự xảy ra thường xuyên, gây áp lực lớn lên đội ngũ phục vụ và ảnh hưởng đến khả năng đảm bảo chất lượng dịch vụ đồng đều giữa các bàn. Đồng thời, trình độ ngoại ngữ giữa các nhân viên chưa đồng đều, dẫn đến khó khăn trong việc giao tiếp, tư vấn món ăn và xử lý các yêu cầu đặc thù của khách quốc tế.

### **3.2. Một số giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort**

#### ***3.2.1. Thay đổi trật tự phục vụ theo hướng ưu tiên nhận order sớm***

Qua thực tế quan sát tại nhà hàng Epice cho thấy quy trình phục vụ Alacarte hiện nay vẫn được triển khai theo trình tự truyền thống, trong đó nhân viên thường tiếp nhận order đồ uống trước, sau đó phục vụ đồ uống cho khách rồi mới quay lại nhận order món ăn. Cách phục vụ này đảm bảo đúng SOP nhưng lại làm tăng số lần phục vụ tại bàn, kéo dài thời gian hoàn tất order và ảnh hưởng đến tốc độ chuyển thông tin xuống bếp trong giờ cao điểm.

Đặc biệt, trong thời gian khách chờ nhân viên quay lại để order món ăn, nhiều trường hợp khách đã sẵn sàng gọi món nhưng vẫn phải chờ phục vụ, làm tăng thời gian chờ đợi và giảm hiệu quả luân chuyển bàn. Đồng thời, việc tách riêng order đồ uống và món ăn cũng khiến nhân viên phải di chuyển nhiều lần giữa các khu vực phục vụ, gây áp lực lớn khi lượng khách đông.

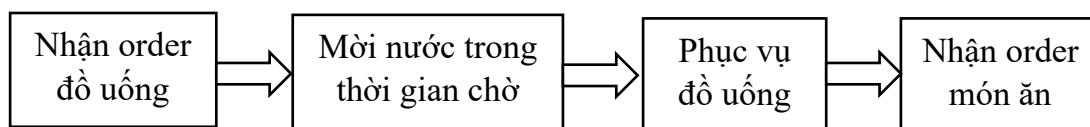
Mặt khác, khi nghiên cứu cơ sở lý luận về quy trình phục vụ Alacarte của ThS. Nguyễn Thị Hải Đường trong giáo trình Quản trị kinh doanh nhà hàng, tác giả cho rằng nhân viên phục vụ nên tiến hành nhận order đồ uống và món ăn trong cùng một lần tiếp xúc với khách.

Vì vậy, giải pháp được đề xuất là điều chỉnh trình tự phục vụ theo hướng nhân viên tiếp nhận order đồ uống kết hợp đồng thời với việc order món ăn trong cùng một lần phục vụ, thay vì thực hiện order đồ uống trước, phục vụ đồ uống trước rồi mới quay lại nhận order món ăn, nhằm rút ngắn thời gian xử lý order và nâng cao hiệu quả vận hành.

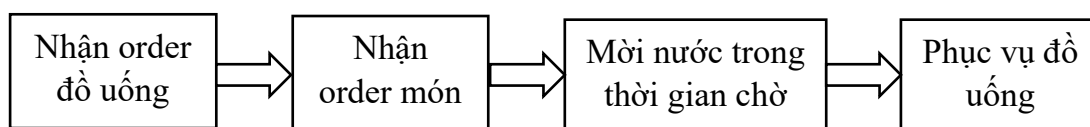
Cụ thể, sau khi khách được sắp xếp chỗ ngồi và giới thiệu menu, nhân viên cần nhanh chóng tiếp cận bàn để ghi nhận order tổng thể thay vì chỉ nhận đồ uống như trước.

Sau khi hoàn tất, nhân viên xác nhận lại toàn bộ order với khách trước khi chuyển trực tiếp xuống hệ thống POS.

Theo quy trình cũ:



Theo quy trình đề xuất:



- Nhân viên nhận toàn bộ order trong một lần
- Hệ thống đồng thời chuyển thông tin xuống bếp và bar

Việc thay đổi này giúp bếp tiếp nhận món ăn sớm hơn, từ đó rút ngắn thời gian lên món cho khách.

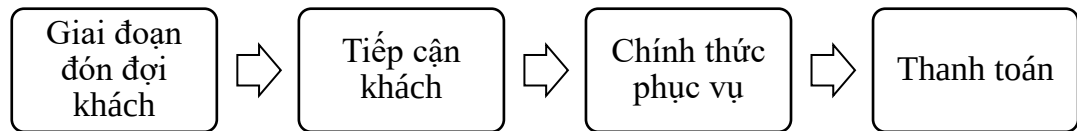
Bên cạnh đó, nhà hàng cần quy định rõ thời gian thực hiện bước nhận order nhằm đảm bảo tính thống nhất trong phục vụ. Cụ thể:

- Sau khi khách ổn định chỗ ngồi khoảng 2–3 phút, nhân viên phải chủ động tiếp cận để ghi nhận order
- Không để khách chờ quá lâu mới được gọi món
- Trong trường hợp khách chưa sẵn sàng order, nhân viên cần chủ động quay lại

trong thời gian ngắn thay vì để khách tự gọi

### 3.2.2. Giải pháp rút gọn và chuẩn hóa quy trình phục vụ Alacarte

**Sơ đồ 3.1 Quy trình đề xuất cho phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort**



*Nguồn: Tác giả xây dựng*

- ❖ Giai đoạn 1: Giai đoạn đón đợi khách
  - Chào đón khách tại cửa.
  - Xác nhận khách bằng tên và số phòng.
  - Dẫn khách vào bàn và trải khăn ăn.
- ❖ Giai đoạn 2: Tiếp cận khách
  - Nhân viên phục vụ giới thiệu bản thân.
  - Đưa menu à la carte.
  - Giải thích menu.
  - Phục vụ khăn lạnh.
  - Nhận order đồ uống và món ăn.
  - Mời nước trong thời gian chờ.
  - Phục vụ đồ uống.
  - Xác nhận thành viên Accor.
  - Phục vụ bánh mì, bơ và nước miễn phí.
  - Điều chỉnh dụng cụ ăn và dọn setup thừa.
- ❖ Giai đoạn 3: Chính thức phục vụ
  - Mời thêm nước uống và dọn ly trống.
  - Phục vụ món khai vị.
  - Dọn đĩa sau khi khách ăn xong.
  - Setup lại dụng cụ cho món tiếp theo.
  - Phục vụ món chính.

- Kiểm tra món ăn.
- Quan sát và dự đoán nhu cầu khách.
- Dọn bàn sau món chính.
- Mời tráng miệng/trà/cà phê.
- Phục vụ tráng miệng và đồ uống sau bữa.

❖ **Giai đoạn 4: Thanh toán**

- Trình hóa đơn.
- Tiền khách.
- Reset bàn.

Theo đề xuất này, quy trình phục vụ Alacarte tại Epice Restaurant được rút gọn từ 31 bước xuống còn 26 bước, giảm hơn 5 bước so với quy trình cũ. Việc tinh gọn này không làm mất đi tính chuyên nghiệp trong phục vụ mà ngược lại còn giúp quy trình vận hành trở nên hợp lý, linh hoạt và hiệu quả hơn. Mặt khác, khi nghiên cứu cơ sở lý luận về quy trình phục vụ Alacarte từ các giáo trình chuyên ngành, tác giả nhận thấy hầu hết các quy trình đều được thiết kế theo nguyên tắc gộp những bước có nội dung và mục đích thực hiện tương đồng nhằm tối ưu hóa hoạt động phục vụ. Cách xây dựng này giúp quy trình trở nên khoa học, dễ thực hiện và giảm thiểu các công việc không cần thiết trong quá trình phục vụ khách. Vì vậy, dựa trên cơ sở lý luận đã nghiên cứu kết hợp với thực trạng hoạt động tại nhà hàng Epice, tác giả đề xuất quy trình phục vụ Alacarte mới theo hướng tinh gọn và hiệu quả hơn như sau:

**1. Gộp bước “Nhận Order Đồ uống” và “Nhận Order Món ăn”**

**Các bước được gộp**

- Bước 10 cũ: Nhận order đồ uống
- Bước 13 cũ: Nhận order món ăn

→ Gộp thành:

“Nhận order đồ uống và món ăn”

**Nguyên nhân gộp**

Trong quy trình cũ, nhân viên phục vụ sẽ:

1. Nhận order đồ uống,
2. Chuyển order cho quầy bar,
3. Phục vụ đồ uống,
4. Sau đó quay lại bàn để nhận tiếp order món ăn.

Cách làm này khiến:

- Nhân viên phải di chuyển nhiều lần
- Thời gian phục vụ bị kéo dài
- Khách hàng phải chờ đợi nhiều hơn trước khi hoàn tất việc gọi món

Trong thực tế vận hành tại nhà hàng khách sạn, đặc biệt ở các nhà hàng resort cao cấp, nhân viên thường ghi nhận toàn bộ nhu cầu của khách trong cùng một lần order nhằm tối ưu thời gian phục vụ.

### **Sự ưu việt sau khi gộp**

#### Tối ưu hóa thời gian phục vụ

Khách hàng chỉ cần gọi món một lần duy nhất cho cả đồ uống và thức ăn, giúp rút ngắn thời gian giao tiếp và hạn chế việc nhân viên quay lại bàn quá nhiều lần.

#### Vận hành song song giữa Bar và Bếp

Khi order được gửi đi cùng lúc:

- Quầy Bar chuẩn bị đồ uống
- Bộ phận Bếp chế biến món ăn đồng thời

Trong lúc khách thưởng thức đồ uống, món ăn đã được chuẩn bị sẵn, giúp giảm đáng kể tổng thời gian chờ đợi của khách.

#### Tăng tính chuyên nghiệp

Quy trình phục vụ trở nên liền mạch, tự nhiên và thể hiện khả năng phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận trong nhà hàng.

## **2. Gộp các bước “Hỏi thăm chất lượng món ăn”**

### **Các bước được gộp**

Ví dụ:

- Bước hỏi thăm sau món khai vị
- Bước hỏi thăm sau món chính

→ Gộp thành:

“Kiểm tra mức độ hài lòng của khách”

### **Nguyên nhân gộp**

Trong quy trình cũ có quá nhiều bước yêu cầu nhân viên liên tục hỏi cảm nhận khách hàng tại các thời điểm gần nhau. Điều này dẫn đến:

- Trùng lặp nhiệm vụ
- Gây gián đoạn trải nghiệm dùng bữa

- Làm khách cảm thấy thiếu riêng tư

Trong thực tế, nhân viên phục vụ thường chỉ chọn thời điểm phù hợp nhất để kiểm tra mức độ hài lòng thay vì hỏi liên tục sau mỗi thao tác.

### **Sự ưu việt sau khi gộp**

#### Nâng cao trải nghiệm khách hàng

Khách được dùng bữa trong không gian tự nhiên và thoải mái hơn, hạn chế cảm giác bị làm phiền khi đang trò chuyện hoặc thưởng thức món ăn.

#### Tập trung vào chất lượng phục vụ

Nhân viên có thêm thời gian để:

- Quan sát nhu cầu khách
- Hỗ trợ các bàn khác
- Kiểm soát tiến độ món ăn
- Phối hợp với bếp và bar hiệu quả hơn

#### Giảm thao tác dư thừa

Việc tinh giản các bước hỏi thăm giúp quy trình trở nên súc tích và chuyên nghiệp hơn nhưng vẫn đảm bảo khả năng chăm sóc khách hàng.

### **3. Lược bỏ bước “Giới thiệu Menu QR”**

#### **Bước được lược bỏ**

- Bước 6 cũ: Mời và hướng dẫn khách sử dụng menu QR.

Trong quy trình mới, bước này được loại bỏ hoàn toàn và thay thế bằng: “Trình menu Alacarte cho khách”.

#### **Nguyên nhân lược bỏ**

Theo quy trình tiêu chuẩn trước đây, nhân viên sẽ giới thiệu và hướng dẫn khách sử dụng menu QR để khách tự truy cập thực đơn bằng điện thoại cá nhân.

Tuy nhiên, trên thực tế tại nhà hàng Epice, bước sử dụng menu QR hiện không còn được áp dụng và đã được thay thế hoàn toàn bằng menu giấy.

Nguyên nhân là trong quá trình triển khai trước đây, nhiều khách hàng phản hồi rằng:

- Việc quét mã QR gây mất thời gian
- Thao tác không thuận tiện
- Phụ thuộc vào thiết bị cá nhân và kết nối internet
- Ảnh hưởng đến trải nghiệm dịch vụ

Đặc biệt:

- Khách lớn tuổi
- Khách không quen sử dụng công nghệ
- Hoặc khách quốc tế gặp vấn đề kết nối mạng thường cảm thấy bất tiện khi sử dụng menu QR

Vì vậy, nhà hàng đã quyết định loại bỏ hình thức menu QR để đảm bảo tính thuận tiện và phù hợp hơn với đa số khách hàng.

### **Sự ưu việt sau khi lược bỏ**

#### Tăng tính thuận tiện cho khách hàng

Khách có thể xem thực đơn ngay lập tức mà không cần:

- Sử dụng điện thoại
- Quét mã
- Chờ tải dữ liệu

Điều này giúp trải nghiệm dùng bữa trở nên nhanh chóng và liền mạch hơn

#### Nâng cao trải nghiệm dịch vụ

Việc nhân viên trực tiếp đưa menu giấy giúp tăng sự tương tác giữa nhân viên và khách hàng, đồng thời tạo cảm giác phục vụ chuyên nghiệp và chu đáo hơn theo tiêu chuẩn nhà hàng khách sạn cao cấp.

#### Phù hợp với thực tế vận hành

Quy trình mới phản ánh đúng hình thức phục vụ đang được áp dụng thực tế tại nhà hàng thay vì giữ lại những bước không còn sử dụng.

Điều này giúp:

- SOP mang tính ứng dụng cao hơn
- Dễ triển khai trong đào tạo nhân viên
- Tránh các bước không cần thiết trong quá trình vận hành

#### Tinh gọn quy trình phục vụ

Việc lược bỏ bước menu QR giúp:

- Giảm thao tác trung gian
- Rút ngắn thời gian phục vụ ban đầu
- Giúp quy trình trở nên đơn giản và hiệu quả hơn

Đồng thời, nhân viên có thể tập trung nhiều hơn vào việc:

- Giới thiệu món ăn

- Tư vấn thực đơn
- Chăm sóc trải nghiệm khách hàng

### ***3.2.3. Giải pháp hoàn thiện các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ Alacarte***

Bên cạnh việc hoàn thiện bản thân quy trình phục vụ Alacarte, hiệu quả triển khai thực tế tại nhà hàng Epice còn phụ thuộc đáng kể vào các yếu tố nền tảng hỗ trợ vận hành. Trong đó, hai yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp và mang tính quyết định đến chất lượng phục vụ gồm: đội ngũ nhân viên phục vụ và hệ thống cơ sở vật chất – trang thiết bị. Việc hoàn thiện đồng bộ hai yếu tố này sẽ góp phần đảm bảo quy trình được thực hiện chính xác, ổn định và đạt tiêu chuẩn dịch vụ 5 sao.

#### ***Thứ nhất: Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ Alacarte***

Nhân viên phục vụ là lực lượng trực tiếp thực hiện toàn bộ quy trình Alacarte, từ khâu đón tiếp khách, giới thiệu thực đơn, ghi nhận order cho đến phục vụ món và hỗ trợ khách trong suốt bữa ăn. Do đó, chất lượng đội ngũ nhân viên có ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ chính xác của quy trình cũng như trải nghiệm của khách hàng.

Qua thực trạng tại nhà hàng Epice, có thể nhận thấy trình độ và kỹ năng giữa các nhân viên chưa hoàn toàn đồng đều, dẫn đến sự khác biệt trong cách thực hiện quy trình. Một số nhân viên chưa thực hiện đầy đủ các bước theo tiêu chuẩn SOP, đặc biệt trong kỹ năng giao tiếp, tư vấn món ăn và xử lý tình huống phát sinh. Điều này có thể làm giảm tính thống nhất trong chất lượng dịch vụ giữa các ca làm việc.

Để khắc phục hạn chế này, nhà hàng cần triển khai các giải pháp cụ thể sau:

Trước hết, cần chuẩn hóa toàn bộ kỹ năng nghiệp vụ theo SOP phục vụ Alacarte, đảm bảo tất cả nhân viên đều được đào tạo và thực hành thống nhất theo cùng một quy trình chuẩn. Nội dung đào tạo cần tập trung vào từng giai đoạn phục vụ như: chào đón khách, giới thiệu menu, nhận order, phục vụ món và xử lý yêu cầu của khách.

Bên cạnh đó, cần chú trọng nâng cao kỹ năng giao tiếp và tư vấn món ăn, giúp nhân viên không chỉ thực hiện thao tác phục vụ mà còn có khả năng gợi ý món phù hợp với khẩu vị và nhu cầu của khách. Điều này đặc biệt quan trọng trong môi trường nhà hàng khách sạn 5 sao, nơi trải nghiệm cá nhân hóa đóng vai trò then chốt.

Ngoài ra, cần tăng cường kỹ năng ghi nhận và xác nhận order chính xác, hạn chế tối đa sai sót trong quá trình truyền đạt thông tin giữa nhân viên phục vụ và bộ phận bếp/bar. Việc sai order không chỉ ảnh hưởng đến chất lượng món ăn mà còn tác

động trực tiếp đến thời gian phục vụ.

Cuối cùng, cần tiếp tục cải thiện trình độ ngoại ngữ của nhân viên, đặc biệt là tiếng Anh chuyên ngành nhà hàng – khách sạn. Điều này giúp nâng cao khả năng phục vụ khách quốc tế, vốn chiếm tỷ trọng lớn tại khu nghỉ dưỡng Pullman Danang Beach Resort.

Nhìn chung, việc nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên sẽ góp phần đảm bảo tính đồng nhất trong quy trình phục vụ, giảm thiểu sai sót và nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của nhà hàng Epice.

#### *Thứ hai: Hoàn thiện cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ*

Cơ sở vật chất và trang thiết bị là yếu tố hỗ trợ quan trọng, có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả vận hành quy trình Alacarte. Một hệ thống trang thiết bị đầy đủ, đồng bộ và hoạt động ổn định sẽ giúp nhân viên thực hiện thao tác nhanh chóng, chính xác, đồng thời nâng cao trải nghiệm tổng thể của khách hàng.

Thực tế cho thấy, trong một số thời điểm cao điểm, việc thiếu hụt hoặc không đồng bộ dụng cụ phục vụ có thể làm gián đoạn quá trình phục vụ hoặc gây chậm trễ trong việc lên món. Ngoài ra, tình trạng thiết bị hỗ trợ vận hành chưa ổn định cũng có thể ảnh hưởng đến tốc độ xử lý order.

Do đó, nhà hàng cần thực hiện các giải pháp sau:

Trước hết, cần tổ chức kiểm kê định kỳ toàn bộ dụng cụ phục vụ như chén, đĩa, ly, dao, nĩa, khay phục vụ... nhằm đảm bảo số lượng luôn đáp ứng đủ nhu cầu vận hành, đặc biệt trong các khung giờ cao điểm hoặc khi công suất phục vụ tăng cao.

Song song đó, cần thay thế kịp thời các dụng cụ bị hư hỏng hoặc xuống cấp, tránh tình trạng sử dụng thiết bị không đạt tiêu chuẩn ảnh hưởng đến tính thẩm mỹ và chất lượng phục vụ trong môi trường 5 sao.

Ngoài ra, cần duy trì bảo trì định kỳ hệ thống cơ sở vật chất chung, bao gồm hệ thống điều hòa, ánh sáng, âm thanh và không gian nhà hàng. Việc đảm bảo môi trường phục vụ luôn ổn định không chỉ tạo sự thoải mái cho khách hàng mà còn góp phần hỗ trợ nhân viên thực hiện quy trình hiệu quả hơn.

Đặc biệt, hệ thống hỗ trợ vận hành như POS và thiết bị order điện tử cần được đảm bảo hoạt động ổn định, hạn chế tối đa tình trạng lỗi hệ thống hoặc gián đoạn trong quá trình ghi nhận và xử lý order. Đây là yếu tố quan trọng giúp rút ngắn thời gian phục vụ và giảm sai sót trong truyền thông tin.

## KẾT LUẬN

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, dịch vụ ăn uống đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng phục vụ và tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp đối với khách hàng. Trong bối cảnh nhu cầu của khách ngày càng đa dạng và yêu cầu cao hơn về chất lượng dịch vụ, các nhà hàng không chỉ cần chú trọng đến chất lượng món ăn mà còn phải xây dựng quy trình phục vụ khoa học, hiệu quả và chuyên nghiệp. Vì vậy, việc hoàn thiện quy trình phục vụ Alacarte là điều cần thiết nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng cũng như hiệu quả hoạt động của nhà hàng.

Nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort là nhà hàng phục vụ theo phong cách hiện đại với đối tượng khách đa dạng, đặc biệt loại hình phục vụ Alacarte được sử dụng phổ biến. Đây là hình thức phục vụ đòi hỏi nhân viên phải có tác phong chuyên nghiệp, thao tác chính xác và khả năng phục vụ linh hoạt nhằm đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng. Quy trình phục vụ Alacarte không chỉ ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách mà còn góp phần thể hiện chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

Thông qua quá trình tìm hiểu và thực tập thực tế tại nhà hàng Epice, đề tài “Hoàn thiện quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort” đã tiến hành phân tích thực trạng quy trình phục vụ hiện tại, đồng thời đánh giá những ưu điểm và hạn chế còn tồn tại trong quá trình phục vụ khách. Trên cơ sở đó, đề tài đã đưa ra một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ theo hướng tinh gọn và hiệu quả hơn, như gộp một số bước phục vụ chưa hợp lý, tối ưu thời gian phục vụ và nâng cao tính thuận tiện trong quá trình phục vụ khách hàng.

Mặc dù đề tài vẫn còn những hạn chế nhất định do thời gian nghiên cứu và kinh nghiệm thực tế còn hạn chế, tuy nhiên em hy vọng rằng những nội dung và giải pháp được đề xuất trong bài sẽ góp phần hỗ trợ nhà hàng Epice nâng cao chất lượng phục vụ Alacarte, cải thiện trải nghiệm khách hàng và nâng cao hiệu quả hoạt động của nhà hàng trong thời gian tới.

## **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

- [1] PGS TS Nguyễn Văn Mạnh – TS Hoàng Thị Lan Hương (2013), *Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn*, Hà Nội, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân
- [2] ThS Nguyễn Thị Hải Đường (2013), *Giáo trình quản trị kinh doanh nhà hàng*, Đà Nẵng, Nhà xuất bản Đà Nẵng
- [3] TS Nguyễn Quyết Thắng (2013), *Quản trị kinh doanh khách sạn*, Hà Nội, Nhà xuất bản Tài Chính
- [4] Bùi Xuân Phong (2017), *Quản trị khách sạn – Biến đam mê thành dịch vụ hoàn hảo*, Hà Nội, Nhà xuất bản Lao Động

### **Tài liệu tại đơn vị**

- [5] Pullman Danang Beach Resort (2023–2025), *Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của resort*, tài liệu nội bộ.
- [6] Pullman Danang Beach Resort (2023–2025), *Báo cáo doanh thu hoạt động kinh doanh của resort*, tài liệu nội bộ.
- [7] Nhà hàng Epice – Pullman Danang Beach Resort (2023–2025), *Báo cáo tình hình sử dụng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Epice*, tài liệu nội bộ.
- [8] Nhà hàng Epice – Pullman Danang Beach Resort (2023–2025), *Báo cáo doanh thu dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Epice*, tài liệu nội bộ.
- [9] Nhà hàng Epice – Pullman Danang Beach Resort (2023–2025), *Báo cáo cơ cấu doanh thu dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Epice*, tài liệu nội bộ.
- [10] Nhà hàng Epice – Pullman Danang Beach Resort (2023–2025), *Sơ đồ tổ chức và bố trí không gian nhà hàng Epice*, tài liệu nội bộ.
- [11] Phòng F&B – Pullman Danang Beach Resort (2023–2025), *Báo cáo cơ cấu lao động tại nhà hàng Epice*, tài liệu nội bộ.
- [12] Nhà hàng Epice – Pullman Danang Beach Resort (2023–2025), *Báo cáo cơ sở vật chất và trang thiết bị tại nhà hàng Epice*, tài liệu nội bộ.

**PHỤ LỤC**  
**EPICE – LUNCH & DINNER A LA CARTE SERVICE SOP**

| <b>Task Breakdown</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Action by</b> |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1                     | <p>Greeting guests at entrance (within 2 minutes of their arrival)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Always SMILING</li> <li>- Welcome guest</li> </ul> <p>Saying: "Good afternoon / Good evening... (Guest's name). Welcome to Epice Restaurant"</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Hostess/Server   |
| 2                     | <p>Identifying guests in house or outside by asking name &amp; room number</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ask guest's reservation (if you know who they are, needn't to ask this question)</li> </ul> <p>Saying: "Do you have a reservation, sir/madam?"</p> <p>+ If yes: repeat their reservation</p> <p>+ If no: ask guest's name or room number</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Saying: "May I have your name or room number, please?" Number of pax</li> </ul> <p style="padding-left: 40px;">Saying: "How many people are there in your group, sir/madam?"      Or "Table for 2(...), sir/madam"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ask the guest if they would like to sit</li> </ul> <p style="padding-left: 40px;">Saying: "Where would you like to sit, sir/madam?"</p> | Hostess/Server   |
| 3                     | <p>Sitting and assisting guests (offer seating assistance and present the menu/wine list within 5 minutes of being seated)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escorting guest</li> </ul> <p>+Keep eye contact to guest</p> <p>+ Keep distance</p> <p>Saying: "Follow me please"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Check comfort</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Hostess/Server   |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|   | Saying: “Is this table alright, sir/madam?”                                                                                                                                                                                                                                                            |                |
| 4 | Unfolding napkin<br>Saying: “Excuse me!” then lay napkin                                                                                                                                                                                                                                               | Hostess/Server |
| 5 | Introducing server to guests (greet the guest within 3 minutes of seating)<br>Approach to guest’s table and saying “Xin chao! I’M... (name’s server), I’ll be your server for today.                                                                                                                   | Server         |
| 6 | Offering QR code menu (SOP Explanation for reference)                                                                                                                                                                                                                                                  | Hostess/Server |
| 7 | Present a la carte menu ( if guests are not prefer QR code menu)<br>- Open the menu<br>Saying: “This is the menu”<br>- Inform guest: 86’s item<br>Special of day<br>Saying: “I’m so sorry but YYY (name of 86’s item) is not available today, instead, I would recommend ZZZ (name of special of day)” | Server         |
| 8 | Explanation menu for guests<br>Saying: “In the menu, we start with sharing plates, for main course we have selection from the grill, pizza, burger, pasta and last is dessert. Take a look please”                                                                                                     | Server         |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 10 | <p>Serving cold towel</p> <p>Saying: “Excuse me! This is cold tower, thank you”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Runner |
| 11 | <p>Offering beverage and take drink order, write down carefully on captain order &amp; repeat (order food and beverage order taken within 10 minutes of menu being offered)</p> <p>Saying: “Excuse me, sir/madam! May I take your drink order?”</p> <p>- Repeat</p> <p>Saying: “So one XXX for you, madam and one YYY for you, sir. Is that right?” - Send caption order to the cashier</p> | Server |
| 12 | <p>Offer water bottle or free water during waiting time</p> <p>- Upselling water</p> <p>Saying: “Would you like some water? We have sparkling water and still water.” - Repeat</p> <p>- Send caption order to the cashier</p>                                                                                                                                                               | Server |
| 13 | <p>Serving drink order (within 6 minutes of order (9 minutes for cocktails))</p> <p>(open can/ bottle &amp; pouring for guest)</p> <p>Check drink presentation</p> <p>Saying: “Excuse me! Here is your XXX for you, madam and YYY for you, sir”. “Enjoy your drink”</p>                                                                                                                     | Server |
| 14 | <p>Taking food order, write down carefully on captain order &amp; repeat order Saying: “May I take your food order please?”</p> <p>- Offer wine (if guest not order wine yet)</p> <p>Saying: “Would you like some wine goes with your course?”</p>                                                                                                                                          | Server |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |        |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|    | <p>- Repeat</p> <p>Saying: “May I repeat your order?”</p> <p>“So one XXX for starter and one YYY for main course. Is that right, sir/madam”</p> <p>(Make sure offer enough 3 courses: Starter, Main course, Dessert) - Send caption order to the cashier</p> <p>- Ask guest’s allergens: “Do you have any allergen please?”</p> <p>If have, note their requests</p> |        |
| 15 | <p>Identifying Accor Membership</p> <p>Saying: “Are you Accor Plus Explorer Membership?”</p> <p>If Yes: “Could we get your membership number please?”</p> <p>If No: Advise guest to be a membership to get benefits accordingly.</p>                                                                                                                                | Server |
| 16 | <p>Serving bread &amp; butter and Complimentary water</p> <p>Saying: “Excuse me! This is bread with butter, enjoy please” then serve bread</p> <p>Pour water into glass “Water please, enjoy”</p>                                                                                                                                                                   | Runner |
| 17 | Adjusting cutleries & remove extra set up                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Server |
| 18 | Offer 2 <sup>nd</sup> drink, clear empty glass (within 3 minutes of drink being empty)                                                                                                                                                                                                                                                                              | Server |
| 19 | <p>Serving food (starter served within 15 minutes)</p> <p>Check food presentation</p> <p>Saying: “Excuse me! Here is your XXX. Please enjoy”</p>                                                                                                                                                                                                                    | Runner |
| 20 | <p>Checking food &amp; drink quality</p> <p>Saying: “How is your drink and food, sir/madam?”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    | Server |
| 21 | Clearing 1 <sup>st</sup> dish plate and any empty dishes (dishes cleared within 6 minutes of guests finishing their meals)                                                                                                                                                                                                                                          | Server |

|    |                                                                                                                                                                                                                               |        |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|    |                                                                                                                                                                                                                               |        |
| 22 | Re-set cutleries for next course ( if any)                                                                                                                                                                                    | Server |
| 23 | Serving 2 <sup>nd</sup> dish (main course served within 20 minutes of starter being removed or within 30 minutes if no starter was ordered)<br>Check food presentation<br>Saying: “Excuse me! Here is your XXX. Please enjoy” | Server |
| 24 | Checking food<br>Saying: “How is your food, sir/madam?”                                                                                                                                                                       | Server |
| 25 | Observe guests table during meal period & anticipate guest’s need                                                                                                                                                             | Server |
| 26 | Clearing table after 2 <sup>nd</sup> dish                                                                                                                                                                                     | Server |
| 27 | Offer dessert/ extra food / drink/ Tea or cofee and take order Presenting menu<br>- Offer dessert<br>Saying: “Would you like some dessert/ tea or coffee, sir/madam?”<br>- Open the menu<br>Saying: “Here you are, sir/madam” | Server |
| 28 | Re-set cutleries and serve drink/ food (if any)<br>(dessert served within 10 minutes)<br>(coffee/tea served within 6 minutes of order)                                                                                        | Server |
| 29 | Clearing table after last dish & crumbing down                                                                                                                                                                                | Server |
| 30 | Presenting the bill (within 5 minutes of request) Saying:<br>“Excuse me! Here is your bill, please”                                                                                                                           | Server |

|    |                                                                                                               |        |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|    |                                                                                                               |        |
| 31 | Farewell the guests<br>Saying: “Thank you so much. Have a nice day/ Have a good night. Hope to see you again” | Server |
| 32 | Resetting table                                                                                               | Server |

- End of standards -

Prepared by:

Approved by:

Outlet Manager

Food and Beverage Director