

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại bộ
phận nhà hàng của khách sạn Sea Garden
Đà Nẵng”**

Sinh viên thực hiện: Đặng Lê Xuân Hương

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 buffet sáng tại bộ
phận nhà hàng của khách sạn Sea Garden
Đà Nẵng”**

<Khách sạn Sea Garden Đà Nẵng>

Giảng viên hướng dẫn	: Phạm Thị Thu Ba
Sinh viên thực hiện	: Đặng Lê Xuân Hương
Mã số sinh viên	: 2254060024
Khóa học	: 2022 - 2026
Lớp	: 22KS1

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Đặng Lê Xuân Hương

MSSV: 2254060024

Lớp: 22KS1

Khóa: 2022 - 2026

Ngành: Quản trị Khách Sạn

1. Tên đề tài: Hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại bộ phận nhà hàng của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng

2. Nội dung

Khóa luận tập trung nghiên cứu và đánh giá thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Sea Garden Đà Nẵng giai đoạn 2023-2025. Trên cơ sở hệ thống hóa lý luận về dịch vụ ẩm thực trong khách sạn và phân tích sâu các bước vận hành thực tế (từ chuẩn bị, trong giờ phục vụ đến kết thúc thu dọn) đề tài chỉ ra những ưu điểm đạt được và các mặt hạn chế còn tồn tại như áp lực giờ cao điểm, sự phối hợp nhân sự hay tốc độ bổ sung món. Từ đó, khóa luận đề xuất nhóm giải pháp đồng bộ bao gồm hoàn thiện chi tiết quy trình phục vụ, đào tạo nguồn nhân lực, tối ưu hóa cơ sở vật chất và điều phối nhân sự linh hoạt nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của thực khách.

Mục tiêu

- Hệ thống hóa các cơ sở lý luận liên quan đến hoạt động kinh doanh nhà hàng trong khách sạn và quy trình phục vụ buffet trong nhà hàng của khách sạn.
- Phân tích quy trình phục vụ buffet đang được áp dụng tại nhà hàng Sea Garden Đà Nẵng.
- Đánh giá thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng thông qua quá trình quan sát và thu thập thông tin trong thời gian thực tập tại nhà hàng.
- Xác định những ưu điểm, hạn chế và các vấn đề còn tồn tại trong quy trình phục vụ buffet.

- Đề xuất một số giải pháp và kiến nghị nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Sea Garden Đà Nẵng trong thời gian tới.

Phương pháp thực hiện

- Thu thập dữ liệu thứ cấp: Phương pháp thu thập từ các giáo trình, sách chuyên ngành quản trị nhà hàng - khách sạn, các tài liệu nghiên cứu liên quan đến quy trình phục vụ buffet trong nhà hàng khách sạn, cùng với các tài liệu nội bộ của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng như quy định làm việc, quy trình phục vụ và một số thông tin về hoạt động của bộ phận nhà hàng

- Quan sát thực tế tại nhà hàng của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng.

- Phương pháp so sánh kết hợp giữa lý luận và thực tiễn bằng việc phân tích, hệ thống hóa

3. Ngày giao khóa luận : 02/02/2026

4. Ngày hoàn thành khóa luận : 24/05/2026

5. 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 28 tháng 05 năm 2026

Trưởng bộ môn

(ký ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn

(ký ghi rõ họ tên)

Sinh viên thực hiện

(ký ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG	i
DANH MỤC HÌNH ẢNH.....	i
DANH MỤC SƠ ĐỒ	ii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ.....	ii
LỜI CẢM ƠN	iii
PHẦN MỞ ĐẦU.....	iv
1. Lí do chọn đề tài.....	iv
2. Mục tiêu nghiên cứu	iv
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	v
4. Phương pháp nghiên cứu	v
5. Bố cục khóa luận	v
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG TRONG KHÁCH SẠN	1
1.1. Tổng quan về hoạt động kinh doanh nhà hàng trong khách sạn	1
1.1.1. Khái niệm nhà hàng trong khách sạn	1
1.1.2. Đặc điểm kinh doanh nhà hàng	1
1.1.3. Những hấp dẫn và trở ngại của công việc kinh doanh nhà hàng	3
1.1.4. Chức năng của bộ phận nhà hàng trong khách sạn.....	6
1.1.5. Vai trò của bộ phận nhà hàng trong khách sạn	7
1.1.6. Phân biệt các hình thức phục vụ trong nhà hàng	8
1.2. Cơ sở lý luận về quy trình phục vụ buffet trong nhà hàng.....	10
1.2.1. Khái niệm về buffet sáng.....	10
1.2.2. Đặc điểm của buffet sáng tại nhà hàng trong khách sạn.....	10
1.2.3. Phân loại các hình thức buffet	12
1.2.4. Quy trình phục vụ buffet.....	13
1.2.5. Quy trình phục vụ buffet sáng	15
1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ buffet.....	15
1.3.1. Đội ngũ nhân viên.....	15
1.3.2. Cơ sở vật chất - kỹ thuật.....	16
1.3.3. Lượng khách và thời điểm phục vụ.....	16
1.3.4. Sự phối hợp giữa các bộ phận có liên quan	17
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN SEA GARDEN ĐÀ NẴNG	18
2.1. Tổng quan về khách sạn Sea Garden Đà Nẵng.....	18

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn	18
2.1.2. Tầm nhìn và sứ mệnh:	19
2.1.3. Giá trị cốt lõi:	19
2.1.4. Cơ cấu tổ chức của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng.....	20
2.1.5. Lĩnh vực kinh doanh chính	23
2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng...	24
2.2.1. Tình hình thu hút khách giai đoạn 2023-2025 của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng	24
2.2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng giai đoạn từ năm 2023-2025.	26
2.3. Tổng quan bộ phận nhà hàng tại khách sạn Sea Garden Đà Nẵng	27
2.3.1. Giới thiệu về bộ phận nhà hàng	27
2.3.2. Cơ cấu tổ chức của bộ phận nhà hàng	28
2.4. Thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại bộ phận nhà hàng của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng.....	30
2.4.1. Phân tích các bước trong quy trình phục vụ buffet sáng	30
2.4.2. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ buffet sáng tại bộ phận nhà hàng của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng.....	38
2.4.2.1. Cơ sở vật chất và trang thiết bị của nhà hàng	38
2.4.2.2. Nguồn nhân lực của bộ phận nhà hàng	40
2.4.2.3. Sự phối hợp giữa các bộ phận trong phục vụ buffet sáng	42
2.4.2.4. Lượng khách và thời điểm phục vụ	43
2.4.3. Đánh giá chung về quy trình phục vụ buffet sáng	43
2.4.3.1. Ưu điểm.....	43
2.4.3.2. Hạn chế	44
2.4.3.3. Nguyên nhân của hạn chế	45
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN SEA GARDEN ĐÀ NẴNG	47
3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp	47
3.1.1. Định hướng phát triển của khách sạn trong thời gian tới	47
3.1.2. Mục tiêu nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng.....	48
3.2. Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại bộ phận nhà hàng của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng	48
3.2.1. Hoàn thiện bước Kiểm tra hệ thống trang thiết bị và khu vực buffet.....	48
3.2.2. Hoàn thiện bước dẫn khách vào bàn và sắp xếp chỗ ngồi.....	49
3.2.3. Hoàn thiện bước Thu dọn đĩa dơ và duy trì quầy buffet	51

3.2.4. Giải pháp hoàn thiện các bước khác trong quy trình phục vụ buffet sáng.....	53
3.3. Giải pháp hoàn thiện các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ buffet sáng	54
KẾT LUẬN	59
TÀI LIỆU THAM KHẢO	

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Lượng khách đến Sea Garden Đà Nẵng giai đoạn từ năm 2023-2025.....	24
Bảng 2.2: Kết quả kinh doanh của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng giai đoạn từ năm 2023-2025.	26
Bảng 2.3: Thống kê cơ sở vật chất của bộ phận nhà hàng (8/2025)	38
Bảng 2.4: Bảng cơ cấu nguồn nhân lực bộ phận nhà hàng của khách sạn Sea Garden (8/2025)	41

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1: Hình ảnh khách sạn Sea Garden Đà Nẵng	18
---	----

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1: Quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng của khách sạn	15
Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức Sea Garden Đà Nẵng.....	20
Sơ đồ 2.2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận nhà hàng Sea Garden Đà Nẵng	28
Sơ đồ 2.3: Sơ đồ quy trình phục vụ buffet sáng.....	30
Sơ đồ 3.1: Sơ đồ mặt bằng bố trí khu vực phục vụ buffet tại nhà hàng.....	52
Sơ đồ 3.2: Sơ đồ mặt bằng bố trí khu vực phục vụ buffet tại nhà hàng.....	53

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1: Cơ cấu khách nội địa và quốc tế.....	26
---	----

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban Giám hiệu Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng cùng quý thầy cô trong Khoa Du lịch đã tận tình giảng dạy, truyền đạt kiến thức và tạo môi trường học tập thuận lợi để em có thể phát triển bản thân, hoàn thành chương trình học và có định hướng rõ ràng cho con đường nghề nghiệp sau này.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến cô Phạm Thị Thu Ba - giảng viên hướng dẫn. Trong suốt quá trình thực hiện khóa luận, cô đã trực tiếp định hướng đề tài, góp ý chi tiết từ việc xây dựng đề cương, viết báo cáo tổng quan đến quá trình thu thập tài liệu và hoàn thiện nội dung. Những góp ý tận tình và sát sao của cô là nguồn hỗ trợ quan trọng giúp em hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này một cách tốt nhất trong khả năng của mình.

Em cũng xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo cùng toàn thể anh chị nhân viên tại khách sạn Sea Garden Đà Nẵng đã tạo điều kiện thuận lợi cho em trong suốt thời gian thực tập và thực hiện đề tài. Nhờ sự hỗ trợ, hướng dẫn và chia sẻ kinh nghiệm thực tế từ anh chị, em đã có cơ hội tiếp cận môi trường làm việc thực tế trong ngành khách sạn, từ đó hiểu rõ hơn sự khác biệt giữa lý thuyết và thực tiễn, cũng như tích lũy thêm nhiều kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc sau này.

Trong quá trình thực hiện khóa luận, mặc dù em đã cố gắng hoàn thiện một cách tốt nhất, nhưng chắc chắn không thể tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự góp ý từ quý thầy cô để bài khóa luận được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lí do chọn đề tài

Trong những năm gần đây, ngành du lịch và dịch vụ lưu trú tại Đà Nẵng có sự phát triển mạnh mẽ, kéo theo sự cạnh tranh ngày càng cao giữa các khách sạn trong việc thu hút và giữ chân khách hàng. Bên cạnh chất lượng cơ sở vật chất, chất lượng dịch vụ đóng vai trò then chốt trong việc tạo dựng hình ảnh và uy tín của khách sạn trên thị trường. Trong đó, dịch vụ ăn uống, đặc biệt là dịch vụ buffet sáng, được xem là một trong những dịch vụ quan trọng góp phần nâng cao trải nghiệm của khách lưu trú.

Buffet không chỉ đơn thuần đáp ứng nhu cầu ăn uống mà còn là dịch vụ thể hiện phong cách phục vụ, sự chuyên nghiệp và chất lượng quản lý của bộ phận nhà hàng trong khách sạn. Để đảm bảo dịch vụ buffet sáng được tổ chức hiệu quả, việc xây dựng và thực hiện một quy trình phục vụ hợp lý, khoa học là yếu tố cần thiết. Một quy trình phục vụ được tổ chức tốt sẽ giúp nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên, đảm bảo sự phối hợp giữa các khâu trong quá trình phục vụ và góp phần nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

Khách sạn Sea Garden Đà Nẵng là một trong những cơ sở lưu trú phục vụ khách du lịch tại thành phố Đà Nẵng. Trong hoạt động kinh doanh của khách sạn, dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng được tổ chức phục vụ hằng ngày nhằm đáp ứng nhu cầu ăn uống của khách lưu trú. Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng, các nhà hàng, khách sạn cần không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ của mình. Do đó, việc xem xét, đánh giá và hoàn thiện quy trình phục vụ buffet là điều cần thiết.

Từ những quan sát và trải nghiệm thực tế trong quá trình thực tập, em nhận thấy việc nghiên cứu và đánh giá lại quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng khách sạn Sea Garden Đà Nẵng là cần thiết, nhằm xác định những điểm còn hạn chế và đề xuất các giải pháp hoàn thiện phù hợp với điều kiện thực tế của nhà hàng. Vì vậy, em quyết định lựa chọn đề tài “Hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại bộ phận nhà hàng của Khách sạn Sea Garden Đà Nẵng” làm đề tài nghiên cứu cho khóa luận tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Hệ thống hóa các cơ sở lý luận liên quan đến hoạt động kinh doanh nhà hàng trong khách sạn và quy trình phục vụ buffet trong nhà hàng của khách sạn.

Phân tích quy trình phục vụ buffet đang được áp dụng tại nhà hàng Sea Garden Đà Nẵng.

Đánh giá thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng thông qua quá trình quan sát và thu thập thông tin trong thời gian thực tập tại nhà hàng.

Xác định những ưu điểm, hạn chế và các vấn đề còn tồn tại trong quy trình phục vụ buffet.

Đề xuất một số giải pháp và kiến nghị nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Sea Garden Đà Nẵng trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng

- Phạm vi nghiên cứu

+ Không gian nghiên cứu: khách sạn Sea Garden Đà Nẵng

+ Thời gian nghiên cứu: Các dữ liệu thứ cấp và sơ cấp thu thập được từ năm 2023- 2026.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Thu thập dữ liệu thứ cấp: Phương pháp thu thập từ các giáo trình, sách chuyên ngành quản trị nhà hàng - khách sạn, các tài liệu nghiên cứu liên quan đến quy trình phục vụ buffet trong nhà hàng khách sạn, cùng với các tài liệu nội bộ của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng như quy định làm việc, quy trình phục vụ và một số thông tin về hoạt động của bộ phận nhà hàng

- Quan sát thực tế tại nhà hàng của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng.

- Phương pháp so sánh kết hợp giữa lý luận và thực tiễn bằng việc phân tích, hệ thống hóa

5. Bố cục khóa luận

Chương 1: Cơ sở lý luận về quy trình phục vụ buffet sáng trong nhà hàng

Chương 2: Thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại bộ phận nhà hàng của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại bộ phận nhà hàng của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG TRONG KHÁCH SẠN

1.1. Tổng quan về hoạt động kinh doanh nhà hàng trong khách sạn

1.1.1. Khái niệm nhà hàng trong khách sạn

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, bên cạnh dịch vụ lưu trú thì dịch vụ ăn uống cũng giữ một vai trò đặc biệt quan trọng. Nhu cầu ăn uống không chỉ là nhu cầu thiết yếu của con người mà còn là một phần quan trọng trong trải nghiệm của khách du lịch khi lưu trú tại khách sạn. Vì vậy, hầu hết các khách sạn hiện nay đều bố trí bộ phận nhà hàng nhằm phục vụ nhu cầu ẩm thực của khách hàng một cách thuận tiện và chuyên nghiệp.

Theo giáo trình "Nghệ thuật nhà hàng", TS. Hà Nam Khánh Giao & Nguyễn Văn Bình (2014): "Nhà hàng là nơi mà khách có thể ngồi, được phục vụ, yêu cầu ăn uống từ thực đơn với vài sự lựa chọn, và thanh toán một lần vào cuối bữa ăn. Hiện nay, nhiều nhà hàng phục vụ thức ăn bán mang đi, giao tận nơi, hoặc ăn theo kiểu tự chọn..."

Nhà hàng là cơ sở phục vụ ăn uống, nghỉ ngơi, giải trí cho khách du lịch và những người có khả năng thanh toán cao với những hoạt động và chức năng đa dạng. Về hoạt động, các nhà hàng hoạt động gần như 24h/ngày. 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.

Từ các quan điểm trên có thể hiểu rằng nhà hàng là cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống nhằm đáp ứng nhu cầu ẩm thực của khách hàng. Đồng thời, đây cũng là không gian để khách thư giãn, giao lưu, gặp gỡ bạn bè, người thân hoặc tiếp đãi đối tác trong quá trình sử dụng dịch vụ.

1.1.2. Đặc điểm kinh doanh nhà hàng

Kinh doanh nhà hàng bao gồm các hoạt động sản xuất, bán và phục vụ hàng hóa ăn uống với mục đích lợi nhuận, vì vậy nó vừa chịu sự chi phối của đặc điểm kinh doanh dịch vụ nói chung vừa mang đặc điểm riêng biệt của kinh doanh ăn uống. Với cách tiếp cận trên ta có thể xác định được những đặc điểm cơ bản trong kinh doanh nhà hàng như sau:

a. Sản phẩm của nhà hàng mang tính tổng hợp, là sự kết hợp giữa hàng hóa và dịch vụ

Yếu tố hàng hoá được thể hiện ở tất cả các yếu tố vật chất tạo nên sản phẩm như: Các nguyên liệu, thực phẩm, nhiên liệu, cơ sở vật chất kỹ thuật.... để từ đó tạo ra các món ăn đồ uống.

Yếu tố dịch vụ được thể hiện qua quá trình phục vụ là qua phong cách, thái độ, kỹ năng nghề nghiệp... của người phục vụ.

Hai yếu tố này đều không thể thiếu để tạo ra một sản phẩm hoàn hảo cho các nhà hàng.

b. Kinh doanh nhà hàng đòi hỏi số lượng lao động lớn, chuyên môn hoá cao

Lao động trong nhà hàng là lao động dịch vụ đặc thù, rất khó tự động hoá và cơ giới hoá. Trong thực tế mỗi nghiệp vụ trong nhà hàng đòi hỏi số lượng nhân viên có chuyên môn phù hợp. Theo thống kê tại các nhà hàng hoạt động có uy tín thì chưa tính đến đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên phục vụ gián tiếp thì cứ 12 đến 16 khách hàng cần thiết phải có 1 nhân viên phục vụ trực tiếp. Lao động phục vụ trong nhà hàng đóng vai trò quyết định đến hiệu quả kinh doanh. Điều này luôn luôn đúng và được thể hiện rõ nét khi xem xét đội ngũ kỹ thuật viên chế biến món ăn, nhân viên pha chế và nhân viên phục vụ tại các nhà hàng hiện nay.

c. Kinh doanh nhà hàng đòi hỏi tính liên tục

Hoạt động nhà hàng luôn tồn tại và theo nhu cầu của khách, vì vậy trong thực tế nhà hàng hoạt động không kể ngày lễ, tết, bất kỳ khi nào khách yêu cầu thì nhà hàng cũng phải phục vụ. Nhà hàng càng có uy tín với khách hàng thì càng bận rộn. Để đáp ứng mọi nhu cầu của khách, phần lớn các nhà hàng phân chia các ca để phục vụ. Trong khoảng thời gian giao ca, nhiệm vụ chủ yếu của các nhóm phục vụ là dọn dẹp vệ sinh, bàn giao công việc. Tuy nhiên một số bộ phận vẫn phải thường trực để sẵn sàng phục vụ khi khách có nhu cầu đột xuất.

d. Hoạt động kinh doanh nhà hàng mang tính tổng hợp và phức tạp

Để đảm bảo phục vụ khách một cách nhanh chóng, đầy đủ và duy trì chất lượng dịch vụ đòi hỏi phải có sự phối hợp chặt chẽ và hiệu quả giữa các bộ phận nghiệp vụ khác nhau trong nhà hàng: bộ phận tiếp phẩm, chế biến, pha chế, bán hàng và phục vụ. Chỉ một sơ suất nhỏ trong bất kỳ bộ phận nào cũng gây ảnh hưởng xấu đến lượng khách đến nhà hàng. Với các lứa tuổi, giới tính, phong tục tập quán, sở

thích đa dạng cũng dẫn đến sự phức tạp trong việc ứng xử với khách hàng để xử lý các tình huống phát sinh có thể xảy ra bất kỳ thời điểm nào làm cho việc điều hành hoạt động của nhà hàng trở nên phức tạp hơn so với các nghề kinh doanh khác. Chính vì vậy để đáp ứng được yêu cầu kinh doanh nhà hàng, người quản lý không những phải có kiến thức tổng hợp về nghiệp vụ, kinh doanh mà phải có kinh nghiệm xử lý các tình huống phức tạp có thể xảy ra trong bất kỳ thời điểm nào.

1.1.3. Những hấp dẫn và trở ngại của công việc kinh doanh nhà hàng

• Sự hấp dẫn của công việc kinh doanh nhà hàng

Hiện nay, không chỉ ở các nước có nền kinh tế vững mạnh các nước đang phát triển và thậm chí ở các nước chậm phát triển nghề kinh doanh nhà hàng đang được thịnh hành. Tại Việt nam, các thành phố lớn như Hà Nội, Hồ Chí Minh, Hải Phòng, Đà Nẵng... số lượng nhà hàng ngày càng gia tăng ở mức cao ở khắp các tỉnh thành trong cả nước, số lượng người tham gia vào lĩnh vực kinh doanh nhà hàng ngày càng nhiều với thành phần kinh tế đa dạng. Nhiều người chưa qua đào tạo bài bản, thậm chí có người chưa có nhiều kinh nghiệm thực tế kinh doanh cũng tích cực mở nhà hàng. Trong số họ có người đã thành công và trở thành chủ nhà hàng lớn, song cũng có người bị thất bại. Vậy tại sao có nhiều người tham gia vào lĩnh vực kinh doanh nhà hàng, thậm chí có cả gia đình đam mê kinh doanh ăn uống? Nếu tìm hiểu sâu lĩnh vực này, chúng ta mới thấy nghề kinh doanh nhà hàng hấp dẫn vô cùng. Sự hấp dẫn của kinh doanh nhà hàng được thể hiện bằng các tiêu thức sau đây

- Thứ nhất, kinh doanh nhà hàng có thể thu được nhiều lợi nhuận.

Cơ sở đánh giá của tiêu chí này được đưa ra khi đem so sánh kinh doanh nhà hàng với các nghề kinh doanh khác ở nhóm dịch vụ. Trong thực tế chúng ta thấy rất ít lĩnh vực kinh doanh bỏ ra số vốn không quá lớn như kinh doanh ăn uống mà mang lại lợi nhuận cao. Không những thu được lợi nhuận tương đối cao mà nhu cầu ăn uống là một trong những nhu cầu thiết yếu của con người và xu hướng sử dụng dịch vụ ăn uống ngày càng nhiều. Sự phát triển trong lĩnh vực kinh doanh ăn uống đã giúp cho chủ các nhà hàng hạn chế được các rủi ro có thể gặp phải nếu đem so sánh với các nghề kinh doanh khác.

- Thứ hai, Nhà hàng là nơi dễ tiếp cận với các ngành kinh doanh khác.

Đặc điểm trong hoạt động kinh doanh nhà hàng là trực tiếp phục vụ khách hàng. Đây là điều kiện tốt nhất để người kinh doanh nhà hàng tiếp cận được các chủ

doanh nghiệp khác. Chính vì điều kiện tiếp cận dễ dàng nên những người quản lý nhà hàng giỏi thường được các doanh nghiệp quan tâm và có cơ hội để phát triển mối quan hệ, mở rộng kinh doanh và tham gia hoạt động ở các lĩnh vực khác.

- Thứ ba, nhà hàng là nơi dễ giao lưu và tìm kiếm bạn hàng.

Nhà hàng là nơi các quan chức, doanh nghiệp, các nhà hoạt động xã hội và mọi người đến để thưởng thức món ăn, đồ uống, vui chơi giải trí và thư giãn sau khi làm việc căng thẳng. Đây là cơ hội tuyệt vời cho những ai có nhu cầu giao lưu và tìm kiếm bạn hàng.

- Thứ tư, nhà hàng là nơi có cuộc sống vui nhộn.

So với các cơ sở dịch vụ khác thì nhà hàng là nơi dễ giải bày tâm sự bàn luận vì vậy đây là môi trường để mọi người giao lưu. Khách hàng đến đây thường để thư giãn, giải trí, tạo tư tưởng thoải mái hơn so với bất kỳ nơi nào khác. Điều hiển nhiên là ở đâu có nhà hàng, ở đó có những cuộc vui bất tận và người ta thường hứng thú, không hề tiếc tiền cho các cuộc vui này.

- Thứ năm, nhà hàng là nơi tạo cho người phục vụ thêm tự tin và năng động.

Được làm việc trong bầu không khí vui vẻ, được giao lưu và hiểu biết nhiều điều từ khách hàng. Vì vậy những người trẻ tuổi phục vụ tại nhà hàng thường cảm thấy thích thú với công việc, thích thú với những kinh nghiệm đã được tích lũy trong thực tế và do khách hàng truyền lại. Những kinh nghiệm thu được thường được áp dụng ngay cho việc xử lý các tình huống hàng ngày trong nhà hàng giúp cho nhân viên phục vụ tự tin và năng động. Đây là một trong những yếu tố quan trọng trong cuộc sống của con người.

- Thứ sáu, kinh doanh nhà hàng là công việc đầy thử thách.

Hoạt động của nhà hàng đòi hỏi phải rất năng động. Sự năng động xuất phát từ sự thay đổi không ngừng thị hiếu khách hàng và đặc biệt trong lĩnh vực kinh doanh nhà hàng có rất nhiều đối thủ cạnh tranh. Những đối thủ mới xuất hiện thường đúc rút được nhiều kinh nghiệm từ những người đi trước. Để nhà hàng tồn tại và phát triển người quản lý điều hành phải luôn đổi mới phong cách phục vụ, thay đổi trang thiết bị mới phù hợp hơn, xây dựng thực đơn, cung cấp đồ uống mới phù hợp với nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Bên cạnh đó người quản lý phải không ngừng rèn luyện tư chất đạo đức, đào tạo lại nhân viên về nghiệp vụ để theo kịp và vượt các đối thủ cạnh tranh về chất lượng phục vụ.

- Thứ bảy, nhà hàng là nơi để các nhà kinh doanh kiểm nghiệm khả năng và tự khẳng định mình.

Chủ kinh doanh nhà hàng có thể ví như nhà làm kịch. Họ cùng một lúc phải đóng nhiều vai: người viết kịch bản, nhà đạo diễn, người lựa chọn diễn viên và phân vai, nhà họa sỹ thiết kế sân khấu, nhà kỹ thuật bố trí âm thanh, ánh sáng và là nhà tổ chức biểu diễn. Thị trường chính là nơi họ biểu diễn vở kịch do chính mình tạo dựng. Có thể vở kịch được công chúng hưởng ứng nhiệt liệt nếu như phù hợp và đáp ứng được nhu cầu, thị hiếu của khách hàng. Nếu ngược lại sẽ không có khách.

• Những trở ngại trong việc điều hành hoạt động nhà hàng

Bên cạnh những thuận lợi trong hoạt động kinh doanh nhà hàng thì có không ít trở ngại cho những người điều hành. Để kinh doanh có hiệu quả, người điều hành hoạt động nhà hàng phải vượt qua những trở ngại cơ bản sau:

Thời gian làm việc căng thẳng trong nhà hàng: Mọi người phải làm việc liên tục khi có khách. Điều này không chỉ áp dụng với nhân viên mà đối với cả người quản lý, điều hành công việc. Với thời gian làm việc liên tục, thậm chí không quản ngày đêm, không có ngày nghỉ và với mọi thời tiết thường gây ra cho người làm việc trong nhà hàng tương đối căng thẳng đặc biệt là về mặt thời gian.

Tính khó khăn phức tạp trong việc quản lý tài sản của nhà hàng: Tài sản của nhà hàng rất đa dạng, nhiều về chủng loại và khác nhau về tiêu chuẩn, quy cách. Những tài sản này được nhiều người sử dụng cùng lúc, phần lớn các dụng cụ phải mang phục vụ để khách (đồ thủy tinh, đồ kim loại, đồ sứ...) trực tiếp sử dụng. Vấn đề quản lý tài sản tại các nhà hàng rất nan giải vì nó phụ thuộc vào nhiều yếu tố: trình độ tay nghề của nhân viên, điều kiện bảo quản của nhà hàng và đôi khi phụ thuộc vào ý thức của khách hàng. Nếu nhà hàng kinh doanh thuận lợi, đạt hiệu quả cao, quản lý tốt thì tài sản được duy trì và phát triển. Trường hợp ngược lại tài sản sẽ bị hao tổn, liên quan trực tiếp đến cuộc sống không chỉ người quản lý mà cả những người có liên quan (nhân viên phục vụ, những người góp vốn...). Để quản lý tài sản có hiệu quả đòi hỏi người quản lý không những phải nắm chắc được kiến thức quản lý mà còn phải biết vận dụng rất linh hoạt trong việc đối nhân xử thế, đó là: vừa phải lịch sự, hòa nhã, mềm dẻo, khôn khéo nhưng cũng phải cương quyết và có nghị lực. Người quản lý phải rất tỉ mỉ và cẩn thận trong công việc đồng thời phải vui vẻ phục vụ mọi người,

phải rèn luyện tính kiên trì đồng thời rất nhạy cảm xử lý các tình huống trong quá trình điều hành.

Yêu cầu cao về chuyên môn nghiệp vụ và năng lực điều hành: Để kinh doanh nhà hàng tốt, trước hết người quản lý phải có chuyên môn: hiểu biết về món ăn, pha chế đồ uống, cấu trúc các bữa ăn, các loại thực đơn của bữa ăn. Bên cạnh đó người quản lý phải biết kỹ thuật vệ sinh, bày trí phòng ăn, các nguyên tắc và kỹ thuật phục vụ cơ bản của từng loại bữa ăn, cách thức tổ chức các loại tiệc, lễ nghi giao tiếp trong phục vụ... Đây là trở ngại rất lớn đối với nhiều người quản lý nhà hàng. Ngoài những yêu cầu hiểu biết nghiệp vụ, người quản lý phải có năng lực điều hành. Năng lực điều hành được thể hiện qua kỹ năng điều hành, giám sát hoạt động nhà hàng, khả năng lập kế hoạch, khả năng sắp xếp và điều hành nhân sự, khả năng ứng xử với nhân viên, với khách hàng, khả năng xử lý các tình huống trong quá trình điều hành hoạt động... Trong thực tế có nhiều người có tay nghề, có đạo đức tốt nhưng khi điều hành hoạt động của bộ phận được phụ trách gặp nhiều khó khăn.

Yêu cầu cao về khả năng linh hoạt trong ứng xử: Đối tượng phục vụ của nhà hàng với các nhu cầu rất đa dạng và khác biệt. Để nắm bắt kịp thời và xử lý tốt các mối quan hệ với khách hàng người quản lý phải luôn luôn nắm bắt tâm lý khách, nhớ các sở thích, thói quen của từng khách, có các cách thức ứng xử rất linh hoạt và tế nhị phù hợp với từng đối tượng để làm hài lòng phần lớn khách hàng. Như vậy người quản lý và các cộng sự trong nhà hàng phải biết "làm dâu trăm họ" của khách hàng.

1.1.4. Chức năng của bộ phận nhà hàng trong khách sạn

Chức năng chung

Tạo ra lợi nhuận, doanh thu cho nhà hàng - khách sạn. Cũng như bộ phận lưu trú và các bộ phận bổ sung thì bộ phận nhà hàng cũng góp phần đem lại lợi nhuận doanh thu cho khách thông qua các bữa phục vụ ăn uống cho khách lưu trú tại khách sạn.

Cung cấp được các món ăn đồ uống đáp ứng được nhu cầu ăn uống của khách hàng khi lưu trú tại đó. Các nhà hàng có nhiệm vụ sẽ phục vụ các món ăn đồ uống cho thực khách khi lưu trú tại khách sạn, có nhiều hình thức lựa chọn ăn uống để tiện và tiết kiệm thời gian cho khách thì thường các khách sạn sẽ có nhiều hình thức ăn uống như nhà hàng buffet, nhà hàng gọi món hoặc dịch vụ phục vụ tại phòng.

Chức năng cụ thể

Theo ông Trịnh Xuân Dũng (2003), để cung cấp dịch vụ thức ăn đồ uống cho khách hàng thì nhà hàng cần thực hiện đảm bảo 3 chức năng chính sau: Chức năng sản xuất: Sản xuất hoặc chế biến ra các món ăn đồ uống cho khách hàng, đảm bảo vệ sinh và chất lượng trên từng món ăn, bộ phận đảm nhận chính là bộ phận bếp. Thu mua và chế biến các sản phẩm của ngành công nghiệp thực phẩm và nông nghiệp là chủ yếu.

Chức năng phục vụ: Nhà hàng phải tổ chức không gian để phục vụ khách hàng ăn uống, sử dụng dịch vụ tại chỗ, khách ăn và cảm nhận chất lượng thông qua đòi hỏi cần tập trung cao về không gian, trang trí và đội ngũ nhân viên lao động và chất lượng món ăn. Tạo mọi điều kiện thuận lợi cho thực khách thưởng thức và tiêu dùng các sản phẩm và dịch vụ ăn uống, từ đó làm cho khách cảm thấy hài lòng và tiện nghi hơn, từ đó cũng thể hiện được đẳng cấp và sự chuyên nghiệp của nhà hàng.

Chức năng lưu thông hàng hóa (bán hàng): Bán các sản phẩm của mình là bán các món ăn đồ uống mà được chế biến tại nhà hàng sau đó chuyển bán cho khách hàng, chế biến các sản phẩm theo yêu cầu của khách. Mua, vận chuyển và bán lại các sản phẩm chuyển bán(của ngành khác). Ba chức năng trên có mối quan hệ biện chứng và hỗ trợ lẫn nhau, vì vậy không thể thiếu một trong ba chức năng trên trong hoạt động kinh doanh nhà hàng.

1.1.5. Vai trò của bộ phận nhà hàng trong khách sạn

Theo Lê Chí Công và Nguyễn Thị Hồng Đào tác giả của Giáo trình “Quản trị kinh doanh nhà hàng” thì kinh doanh dịch vụ ăn uống là một mảng hoạt động kinh doanh không thể thiếu của các khách sạn hiện đại, bao gồm việc sản xuất, bán và phục vụ ăn uống cho khách với mục đích tăng doanh thu và kiếm lợi nhuận. Hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống trong khách sạn đóng vai trò như sau:

Hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống là một trong những phần hoạt động quan trọng trong khách sạn. Dịch vụ này nhằm mục đích thỏa mãn nhu cầu ăn uống thiết yếu của khách khi họ lưu trú tại khách sạn cũng như lượng khách vắng lai trong khu vực đó. Nếu trong hoạt động kinh doanh khách sạn thiếu dịch vụ ăn uống thì sẽ thiếu hẳn sự đồng bộ cũng như không đạt được tiêu chuẩn “sao” và làm giảm đi hiệu quả kinh doanh vì không khai thác triệt để khả năng thanh toán của khách. Đồng thời, do không đảm bảo tính tiện lợi trong việc thỏa mãn nhu cầu ăn uống hàng ngày của

khách nên nguồn khách sẽ bị giảm xuống. Dịch vụ ăn uống trong khách sạn đảm bảo cung cấp những món ăn có hình thức đẹp và chất lượng tốt, đáp ứng nhu cầu của nhiều đối tượng khách với những phong tục tập quán, độ tuổi, giới tính và sở thích khác nhau. Do đó, dịch vụ ăn uống sẽ chính là cầu nối để thu hút khách đến với khách sạn và tiêu dùng các dịch vụ khác như dịch vụ lưu trú và các dịch vụ bổ sung. Trong kinh doanh khách sạn, việc kinh doanh dịch vụ ăn uống có thể tạo ra cho khách sạn một sản phẩm độc đáo riêng biệt mang hương vị riêng của từng khách sạn. Đó cũng là phương thức khác biệt hóa sản phẩm mà không khách sạn nào có thể bắt chước được, từ đó góp phần tích cực vào sự tăng trưởng của khách tại khách sạn.

Với chất lượng tốt và tính đa dạng, phong phú trong hoạt động kinh doanh, dịch vụ ăn uống cũng sẽ quyết định đến uy tín và thứ hạng của khách sạn. Nói một cách khác, việc kinh doanh nhà hàng trong khách sạn sẽ đóng vai trò quan trọng trong quá trình tuyên truyền, quảng cáo về thương hiệu của cả khách sạn với người tiêu dùng, với khách du lịch. Việc kinh doanh dịch vụ ăn uống sẽ góp phần giải quyết vấn đề công ăn việc làm cho lực lượng lao động của khách sạn, làm tăng thêm thu nhập cho nhân viên. Kinh doanh dịch vụ ăn uống trong khách sạn còn giúp cho việc tiêu thụ các sản phẩm nông nghiệp giúp cho ngành chế biến lương thực, thực phẩm của Việt Nam ngày càng phát triển.

1.1.6. Phân biệt các hình thức phục vụ trong nhà hàng

Trong hoạt động kinh doanh nhà hàng, việc lựa chọn hình thức phục vụ phù hợp đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Theo Hà Nam Khánh Giao và Nguyễn Văn Bình (2011), hiện nay các nhà hàng thường áp dụng một số hình thức phục vụ phổ biến như: Set Menu, À la Carte, Buffet và Banquet, mỗi hình thức có những đặc điểm riêng biệt về cách tổ chức, quy trình phục vụ và đối tượng khách hàng.

• Hình thức phục vụ Set Menu

Khái niệm: Set Menu là hình thức thực đơn cố định, trong đó số lượng món ăn và mức giá đã được xác định trước.

Quy trình phục vụ: Phục vụ theo trình tự nhất định, thường gồm khai vị, món chính và tráng miệng.

Sự lựa chọn của khách: Khách hàng bị hạn chế lựa chọn, chỉ chọn trong các set có sẵn.

Chi phí: Cố định, dễ kiểm soát.

Phù hợp với khách hàng: Phù hợp với nhà hàng cao cấp, tiệc nhỏ hoặc khách muốn trải nghiệm ẩm thực theo trình tự.

Ưu điểm: Tiết kiệm thời gian gọi món, phục vụ đồng bộ và dễ kiểm soát chất lượng.

• Hình thức phục vụ À la Carte

Khái niệm: À la Carte là hình thức khách hàng lựa chọn từng món ăn riêng lẻ trong thực đơn, mỗi món có giá riêng.

Quy trình phục vụ: Phục vụ theo yêu cầu của khách, món nào gọi trước sẽ được phục vụ trước.

Sự lựa chọn của khách: Tự do lựa chọn bất kỳ món nào trong thực đơn.

Chi phí: Biến động tùy theo món ăn mà khách lựa chọn.

Phù hợp với khách hàng: Khách lẻ hoặc nhóm nhỏ có nhu cầu lựa chọn món ăn theo sở thích.

Ưu điểm: Linh hoạt, đa dạng và đáp ứng tốt nhu cầu cá nhân.

• Hình thức phục vụ Buffet

Khái niệm: Buffet là hình thức khách tự phục vụ, tự chọn món ăn tại quầy, không giới hạn số lượng trong thời gian nhất định.

Quy trình phục vụ: Khách tự lấy món, nhân viên chủ yếu hỗ trợ dọn dẹp và bổ sung thức ăn.

Sự lựa chọn của khách: Rất đa dạng, khách có thể thưởng thức nhiều món khác nhau.

Chi phí: Thường cố định theo suất nhưng khó kiểm soát chi phí nguyên liệu do lượng tiêu thụ không đồng đều.

Phù hợp với khách hàng: Tiệc lớn, khách du lịch hoặc các sự kiện đông người.

Ưu điểm: Phục vụ nhanh, nhiều lựa chọn, tạo sự thoải mái cho khách.

• Hình thức phục vụ Banquet

Khái niệm: Banquet là hình thức phục vụ tiệc cho các sự kiện lớn như tiệc cưới, hội nghị, với thực đơn và cách phục vụ theo yêu cầu.

Quy trình phục vụ: Có thể phục vụ theo kiểu Set Menu hoặc Buffet tùy theo tính chất sự kiện.

Sự lựa chọn của khách: Phụ thuộc vào thực đơn đã được thống nhất trước.

Chi phí: Được thỏa thuận trước, thường cao do quy mô lớn và yêu cầu riêng.

Phù hợp với khách hàng: Các sự kiện như đám cưới, hội nghị, tiệc doanh nghiệp.

Ưu điểm: Tổ chức chuyên nghiệp, phù hợp với sự kiện quy mô lớn.

1.2. Cơ sở lý luận về quy trình phục vụ buffet trong nhà hàng

1.2.1. Khái niệm về buffet sáng

Buffet sáng là hình thức phục vụ ăn uống theo kiểu tự chọn, trong đó khách hàng có thể thoải mái lựa chọn món ăn yêu thích từ một quầy thực phẩm đã được bày sẵn, không bị giới hạn về số lượng món. Buffet sáng thường được phục vụ trong khoảng thời gian từ 6:00 đến 10:00 sáng tại các nhà hàng thuộc khách sạn, đặc biệt phổ biến trong phân khúc khách sạn từ 3 sao trở lên.

Trong cuốn Quản trị kinh doanh khách sạn(NXB Lao động – Xã hội), buffet sáng là “một hình thức phục vụ ẩm thực hiện đại, trong đó các món ăn được bày trí trên bàn tiệc hoặc quầy phục vụ, khách hàng có thể tự do chọn món, số lượng và thứ tự tùy theo sở thích”. Buffet sáng chính là một biến thể chuyên biệt của loại hình này, tập trung vào bữa ăn đầu tiên trong ngày – bữa ăn có vai trò quan trọng đối với sức khỏe và năng lượng của khách hàng.

Buffet trong khách sạn còn được coi là một phần không thể thiếu trong dịch vụ lưu trú tiêu chuẩn, góp phần định hình ấn tượng ban đầu của khách về chất lượng dịch vụ nói chung. Tác giả cho rằng: “Buffet sáng không chỉ đơn thuần là phục vụ ăn uống mà còn là điểm chạm dịch vụ, thể hiện đẳng cấp và sự chuyên nghiệp của khách sạn” (Quản trị kinh doanh khách sạn, NXB Tài chính,).

1.2.2. Đặc điểm của buffet sáng tại nhà hàng trong khách sạn

Trong ngành khách sạn, dịch vụ ẩm thực đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm khách hàng. Trong đó, buffet sáng là loại hình phục vụ phổ biến, đặc biệt tại các khách sạn từ trung cấp đến cao cấp. Với đặc trưng đa dạng món ăn, hình thức tự phục vụ và quy trình tổ chức chuyên nghiệp, buffet sáng không chỉ đáp ứng nhu cầu dinh dưỡng mà còn tạo ra giá trị trải nghiệm cho khách lưu trú.

Trong phần nghiên cứu này sẽ phân tích đặc điểm của dịch vụ buffet sáng trong khách sạn, từ đó làm rõ vai trò của dịch vụ này.

a. Hình thức phục vụ tự chọn

Buffet sáng là loại hình phục vụ theo phương thức tự chọn, trong đó khách hàng có thể tự do lựa chọn món ăn theo sở thích. Mô hình này giúp khách hàng chủ

động trong việc trải nghiệm bữa ăn, đồng thời giảm áp lực phục vụ từ nhân viên nhà hàng so với hình thức gọi món truyền thống.

b. Thực đơn đa dạng và phong phú

Một đặc điểm nổi bật của buffet sáng tại nhà hàng trong khách sạn là thực đơn phong phú, được thiết kế nhằm đáp ứng nhu cầu của nhiều nhóm khách hàng khác nhau. Thực đơn thường được chia thành các nhóm chính như sau

Món ăn truyền thống địa phương: Bao gồm các món như phở, bún, cháo, xôi, bánh cuốn, nhằm giới thiệu văn hóa ẩm thực bản địa và phục vụ khách trong nước.

Món ăn quốc tế: Đáp ứng khẩu vị của khách quốc tế với các món như bánh mì, bơ, phô mai, xúc xích, trứng, ngũ cốc, sữa, salad và các loại bánh ngọt kiểu Âu.

Quầy món nóng chế biến tại chỗ: Một số khách sạn tổ chức các quầy “live cooking” như trứng chiên, mì xào, phở hoặc bánh kếp, cho phép khách hàng lựa chọn cách chế biến theo sở thích.

Đồ uống và món tráng miệng: Bao gồm cà phê, trà, nước ép, sữa chua, trái cây tươi, bánh ngọt và các loại thạch.

Thực đơn được thay đổi linh hoạt theo ngày để tránh gây nhàm chán, đồng thời đảm bảo giá trị dinh dưỡng và yếu tố thẩm mỹ trong cách trình bày. Sự đa dạng này không chỉ nâng cao trải nghiệm ẩm thực mà còn góp phần tạo dấu ấn cho thương hiệu khách sạn.

c. Khách hàng mục tiêu chủ yếu là khách lưu trú

Dịch vụ buffet sáng thường phục vụ khách lưu trú tại khách sạn, bao gồm khách du lịch, khách công tác hoặc khách đi theo đoàn. Ngoài ra, một số khách sạn còn mở rộng dịch vụ buffet sáng cho khách bên ngoài nhằm tăng doanh thu và quảng bá thương hiệu.

d. Yêu cầu cao về chất lượng dịch vụ và vệ sinh an toàn thực phẩm

Vì buffet sáng phục vụ số lượng lớn khách hàng trong thời gian ngắn, khách sạn phải đảm bảo các tiêu chuẩn nghiêm ngặt về vệ sinh an toàn thực phẩm:

Sử dụng nguyên liệu tươi sạch, đảm bảo an toàn.

Duy trì nhiệt độ thích hợp cho thực phẩm nóng và lạnh.

Bố trí khu vực buffet sáng hợp lý để tránh lây nhiễm chéo.

Đảm bảo vệ sinh trong suốt quá trình phục vụ

Bên cạnh đó, nhân viên phục vụ cần được đào tạo kỹ năng chuyên nghiệp để đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra suôn sẻ, đáp ứng sự hài lòng của khách hàng.

e. Tổ chức không gian và sắp xếp khu vực hợp lý

Không gian buffet sáng tại khách sạn thường được thiết kế để tạo sự thuận tiện cho khách hàng di chuyển và lựa chọn món ăn. Các khu vực đồ ăn và nước uống được sắp xếp khoa học, tránh tình trạng chen lấn. Một số khách sạn cao cấp còn có khu vực bếp mở để tăng sự tương tác giữa đầu bếp và khách hàng, mang lại trải nghiệm ẩm thực thú vị hơn.

f. Tối ưu hóa chi phí và quản lý nguyên liệu

Dịch vụ buffet sáng giúp khách sạn tối ưu chi phí vận hành nhờ việc chuẩn bị và phục vụ món ăn với số lượng lớn. Việc kiểm soát nguyên liệu và hạn chế lãng phí là yếu tố quan trọng trong quản lý chi phí, đảm bảo lợi nhuận mà vẫn duy trì chất lượng dịch vụ.

g. Giới hạn thời gian phục vụ

Buffet sáng thường có thời gian phục vụ cố định, dao động từ 6:00 đến 10:00 sáng, nhằm đảm bảo khách hàng có thể dùng bữa trong khung giờ hợp lý trước khi bắt đầu các hoạt động trong ngày. Do giới hạn thời gian, việc tổ chức và duy trì chất lượng món ăn trong suốt thời gian phục vụ là một thách thức đối với nhà hàng khách sạn.

1.2.3. Phân loại các hình thức buffet

Theo Giáo trình Quản trị Tiệc: Phần 2 - CĐ Nghề Du lịch Vũng tàu (2010)

Thông thường có 3 loại tiệc Buffet chính là: Sitdown Buffet, Standing Buffet và Cocktail Buffet.

Sitdown Buffet là loại tiệc Buffet lớn (tiệc ngồi). Không gian tiệc được bày trí đẹp mắt, sang trọng bao gồm các quầy phục vụ và các bàn ăn đã được sắp xếp trước. Đồ ăn phục vụ trong các tiệc Sitdown Buffet nhiều và đa dạng hơn. Thực khách dùng đồ ăn và có thể được phục vụ đồ uống tại bàn.

Standing Buffet là loại tiệc Buffet cơ động hơn (tiệc đứng). Thực khách lựa chọn các loại đồ ăn và dùng dụng cụ ăn trực tiếp trên tay. Loại tiệc này không bố trí bàn tiệc. Đôi khi sẽ có quầy sẵn ghế để thực khách có thể nghỉ chân. Với loại tiệc này, thực khách phải tự phục vụ đồ uống. Thức ăn được phục vụ trong loại tiệc này thường là các món ăn khô, nhẹ nhàng ví dụ như bánh kẹp pho mát, tôm chiên..... vv.

Cocktail Buffet là loại tiệc nhẹ, chủ yếu dùng trong các buổi giao đãi mang tính chất ngoại giao. Các món mang đến cho từng thực khách trên những đĩa lớn. Các loại đồ ăn hầu hết là fingerfood (đồ ăn nhón bằng tay). Công việc của thực khách chỉ là chú ý đến một chiếc giấy ăn để đảm bảo vệ sinh.

1.2.4. Quy trình phục vụ buffet

Theo tác giả Nguyễn Văn Bình (2011), quy trình phục vụ tiệc buffet gồm các giai đoạn sau:

• Giai đoạn chuẩn bị

- Đây là giai đoạn nhà hàng chuẩn bị trước khi mở cửa phục vụ, do đó nhân viên cần thực hiện công việc nhanh chóng, đảm bảo đầy đủ các điều kiện cần thiết và không làm ảnh hưởng đến thời gian đón khách.

- Tiến hành vệ sinh toàn bộ khu vực phòng ăn bằng các dụng cụ phù hợp, đảm bảo không gian sạch sẽ, gọn gàng.

- Lau chùi bàn ghế cẩn thận; đối với bàn mặt trơn sử dụng khăn ẩm, đối với ghế nệm sử dụng khăn khô để đảm bảo vệ sinh và tính thẩm mỹ.

- Bố trí khu vực bày thức ăn hợp lý, thường sắp xếp theo dạng chữ L, chữ U hoặc dạng đảo nhằm tạo thuận lợi cho khách di chuyển và lựa chọn món ăn.

- Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ ăn uống như chén, đĩa, ly, dao, nĩa; các dụng cụ phải sạch sẽ, không có vết bẩn và được sắp xếp khoa học theo từng khu vực.

- Sắp xếp các món ăn theo kế hoạch đã định, phân chia thành các khu vực riêng như món chính, món phụ, đồ uống và món tráng miệng để khách dễ dàng lựa chọn.

- Tại mỗi khu vực bày thức ăn, bố trí đầy đủ dụng cụ phục vụ như muỗng, kẹp gấp để đảm bảo thuận tiện cho khách trong quá trình sử dụng.

- Đối với các món ăn lạnh như salad, trái cây, sử dụng thiết bị giữ lạnh nhằm đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm và duy trì chất lượng món ăn.

- Đối với các món nóng, sử dụng dụng cụ giữ nhiệt chuyên dụng để đảm bảo món ăn luôn ở nhiệt độ phù hợp trong suốt thời gian phục vụ.

• Giai đoạn tiếp khách

- Đây là giai đoạn tiếp xúc ban đầu với khách hàng, có vai trò quan trọng trong việc tạo ấn tượng và cảm nhận ban đầu về chất lượng dịch vụ.

- Nhân viên đón tiếp khách với thái độ lịch sự, tôn trọng, không phân biệt khách lẻ hay khách đoàn.

- Thực hiện việc chào đón khách, xác nhận thông tin và sắp xếp chỗ ngồi phù hợp với số lượng khách và tình trạng bàn tại thời điểm phục vụ.

- Trong một số trường hợp cần thiết, quản lý nhà hàng có thể trực tiếp tham gia hỗ trợ công tác đón tiếp nhằm đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra thuận lợi

- **Giai đoạn phục vụ**

- Sau khi khách ổn định chỗ ngồi, nhân viên phục vụ luôn sẵn sàng hỗ trợ và đáp ứng các nhu cầu phát sinh của khách trong quá trình sử dụng dịch vụ.

- Nhân viên thường xuyên quan sát khu vực buffet để kịp thời bổ sung món ăn khi cần thiết, đảm bảo các khay thức ăn luôn đầy đủ và gọn gàng.

- Tại các khu vực bày thức ăn, bố trí nhân viên túc trực để hướng dẫn khách, giải thích món ăn và kiểm tra tình trạng dụng cụ cũng như nhiệt độ của món ăn.

- Thực hiện thu dọn các dụng cụ ăn uống đã sử dụng nhằm giữ cho bàn ăn luôn sạch sẽ, gọn gàng và tạo sự thoải mái cho khách.

- Phục vụ đồ uống tại bàn theo yêu cầu của khách nhằm nâng cao chất lượng phục vụ.

- Khi xảy ra các tình huống như thức ăn rơi vãi, nhân viên cần xử lý nhanh chóng và vệ sinh khu vực để đảm bảo không gian luôn sạch sẽ.

- **Giai đoạn tiễn khách**

- Sau khi khách kết thúc bữa ăn, nhân viên thực hiện các thủ tục cần thiết, bao gồm thanh toán các dịch vụ phát sinh ngoài phạm vi buffet nếu có.

- Thực hiện chào và tiễn khách tại khu vực nhà hàng với thái độ lịch sự, thân thiện, tạo ấn tượng tốt đối với khách hàng.

- Góp phần nâng cao khả năng khách quay lại sử dụng dịch vụ trong những lần tiếp theo thông qua thái độ phục vụ chuyên nghiệp.

- **Thu dọn buổi tiệc**

- Sau khi kết thúc buổi phục vụ, nhân viên tiến hành thu dọn toàn bộ khu vực nhà hàng.

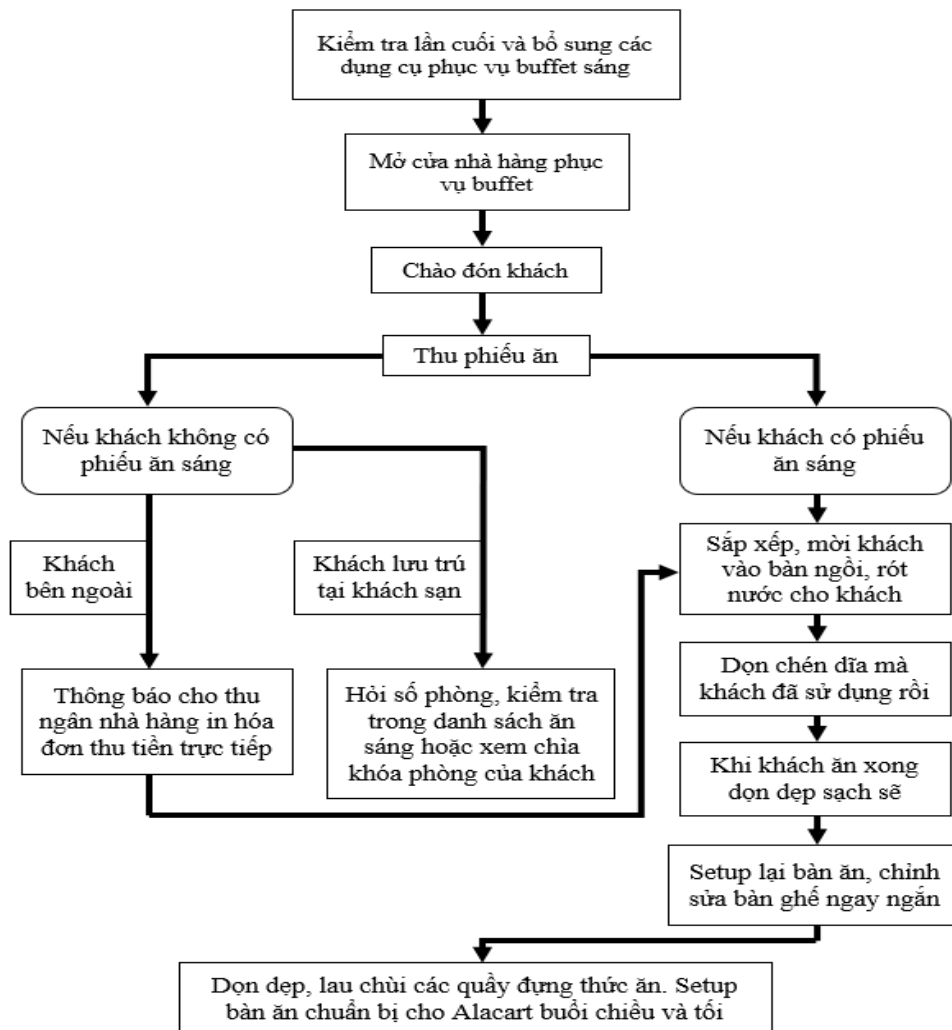
- Thu gom các dụng cụ ăn uống đã sử dụng và xử lý thức ăn thừa theo quy định.

- Sắp xếp lại bàn ghế và kiểm tra lại toàn bộ khu vực nhằm đảm bảo gọn gàng, sạch sẽ.

- Công việc thu dọn được thực hiện một cách khoa học nhằm đảm bảo nhanh chóng, hiệu quả và sẵn sàng cho ca phục vụ tiếp theo.

1.2.5. Quy trình phục vụ buffet sáng

Trong nhà hàng chỉ phục vụ buffet sáng, hoạt động phục vụ diễn ra trong khung giờ cố định với lượng khách tập trung cao, đòi hỏi sự tổ chức chặt chẽ và phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận. Để đảm bảo chất lượng dịch vụ, hạn chế sai sót và đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng, việc xây dựng một quy trình phục vụ buffet sáng khoa học và chuyên nghiệp là hết sức cần thiết. Từ đó, ta có quy trình phục vụ buffet sáng bao gồm các bước



(Nguồn: Trích từ Quản trị kinh doanh khách sạn của TS. Nguyễn Quyết Thắng (2014))

Sơ đồ 1.1: Quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng của khách sạn

1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ buffet

1.3.1. Đội ngũ nhân viên

Theo Nguyễn Quyết Thắng (2013), nhân viên phục vụ là lực lượng trực tiếp tạo ra sản phẩm dịch vụ trong nhà hàng và quyết định phần lớn đến sự hài lòng của khách hàng. Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ, tình

thần trách nhiệm và khả năng xử lý tình huống của nhân viên có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng phục vụ buffet sáng.

Trong hoạt động buffet sáng, nhân viên đảm nhận nhiều công việc như chuẩn bị khu vực phục vụ, đón tiếp khách, hướng dẫn khách sử dụng buffet, bổ sung món ăn, thu dọn bàn ăn và hỗ trợ khách trong suốt quá trình dùng bữa. Nếu nhân viên thiếu kỹ năng chuyên môn, thái độ phục vụ chưa tốt hoặc xử lý tình huống chậm sẽ dễ dẫn đến sự không hài lòng của khách hàng.

Bên cạnh đó, việc bố trí số lượng nhân viên phù hợp với lượng khách trong từng thời điểm, đặc biệt vào giờ cao điểm, cũng là yếu tố quan trọng giúp đảm bảo quy trình phục vụ diễn ra hiệu quả và hạn chế tình trạng quá tải.

1.3.2. Cơ sở vật chất - kỹ thuật

Cơ sở vật chất kỹ thuật là điều kiện vật chất cần thiết để tổ chức hoạt động kinh doanh nhà hàng một cách hiệu quả. Bao gồm không gian phục vụ, hệ thống quầy buffet, bàn ghế, dụng cụ ăn uống, thiết bị giữ nóng - giữ lạnh thực phẩm, hệ thống ánh sáng, điều hòa và các trang thiết bị hỗ trợ khác.

Một nhà hàng có cơ sở vật chất hiện đại, đồng bộ và được bố trí khoa học sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên trong quá trình phục vụ, đồng thời mang lại cảm giác thoải mái, tiện nghi cho khách hàng.

Ngược lại, nếu cơ sở vật chất xuống cấp, thiết bị thiếu đồng bộ hoặc bố trí không hợp lý sẽ làm giảm hiệu quả phục vụ, ảnh hưởng đến chất lượng món ăn và làm giảm hình ảnh chuyên nghiệp của nhà hàng.

Đặc biệt đối với buffet sáng, việc đảm bảo hệ thống giữ nóng, giữ lạnh hoạt động ổn định và khu vực trưng bày món ăn luôn sạch sẽ là yêu cầu bắt buộc nhằm đảm bảo chất lượng món ăn và vệ sinh an toàn thực phẩm.

1.3.3. Lượng khách và thời điểm phục vụ

Lượng khách phục vụ và thời điểm phục vụ là yếu tố ảnh hưởng lớn đến hiệu quả tổ chức buffet sáng trong nhà hàng khách sạn. Buffet sáng thường diễn ra trong khung giờ cố định, chủ yếu từ 6h00 đến 10h00 sáng, trong đó khách tập trung đông nhất vào khoảng từ 7h00 đến 8h30 sáng.

Khi lượng khách tăng đột biến vào giờ cao điểm, nhà hàng dễ gặp phải tình trạng thiếu bàn, thiếu món ăn, chậm thu dọn bàn và nhân viên không đáp ứng kịp nhu cầu.

phục vụ. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng và chất lượng dịch vụ.

Ngoài ra, từng nhóm khách khác nhau như khách đoàn, khách quốc tế, khách gia đình hay khách VIP sẽ có những yêu cầu phục vụ khác nhau. Vì vậy, nhà hàng cần dự báo chính xác lượng khách để bố trí nhân sự hợp lý, chuẩn bị đầy đủ món ăn và tổ chức phục vụ khoa học nhằm hạn chế tối đa tình trạng quá tải.

1.3.4. Sự phối hợp giữa các bộ phận có liên quan

Để phục vụ khách hàng được tốt hơn, các bộ phận trong nhà hàng như bộ phận phục vụ, bộ phận bar và bộ phận bếp cần phối hợp chặt chẽ và hỗ trợ lẫn nhau trong các khâu quy trình phục vụ với nhau thì mới mang lại hiệu quả tốt nhất khi phục vụ khách hàng, cụ thể là:

Mối quan hệ giữa bộ phận bar và bộ phận bàn

Bộ phận phục vụ nước uống (bar) thường xuyên thông báo về khả năng phục vụ, số lượng cung ứng và tình trạng của các loại đồ uống (giá cả, thực đơn, đặc tính của từng loại đồ uống) để bộ phận bàn nắm rõ thông tin và dễ dàng giới thiệu bán và cung cấp thông tin cho khách hàng. Bộ phận bàn tiếp nhận thông tin cũng như mọi thắc mắc hay phản nản của khách hàng sau khi sử dụng đồ uống rồi báo lại cho bộ phận bar rồi cả hai bộ phận cũng nhau giải quyết vấn đề cho khách và chỉnh sửa.

Mối quan hệ giữa bộ phận bếp và bộ phận bàn

Bộ phận bếp cần thường xuyên thông báo khả năng phục vụ, chế biến của mình về các món ăn (thời gian chế biến đối với từng món ăn, nguyên vật liệu...) để bộ phận bàn tiếp nhận thông tin và dễ dàng cung cấp và giới thiệu cho khách. Bộ phận bàn tiếp nhận thông tin cũng như mức độ hài lòng và các phản nản sau khi sử dụng món ăn từ khách hàng, sau đó thông báo cho bộ phận bếp để cải tiến và hoàn thiện chất lượng món ăn.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN SEA GARDEN ĐÀ NẴNG

2.1. Tổng quan về khách sạn Sea Garden Đà Nẵng

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn

Khách sạn Sea Garden được thành lập vào năm 2016, trực thuộc Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Lê An Bình. Ngay từ những ngày đầu đi vào hoạt động, Sea Garden đã định vị thương hiệu là một trong những khách sạn theo tiêu chuẩn quốc tế 4 sao tại Đà Nẵng, hướng đến phân khúc khách hàng trung và cao cấp, đặc biệt là khách du lịch trong và ngoài nước.

Khách sạn được xây dựng với kiến trúc mang đậm phong cách Châu Âu hiện đại và sang trọng, gồm 10 tầng với tổng cộng 72 phòng nghỉ được trang bị đầy đủ tiện nghi cao cấp. Mỗi chi tiết thiết kế của Sea Garden đều chú trọng đến sự thoải mái, thẩm mỹ và tính ứng dụng cao, đáp ứng nhu cầu ngày càng khắt khe của du khách. Không chỉ chú trọng vào cơ sở vật chất, khách sạn còn đầu tư mạnh vào chất lượng dịch vụ và đào tạo đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, thân thiện, giàu kinh nghiệm

Vị trí tọa lạc của Sea Garden cũng là một trong những lợi thế nổi bật, khi nằm tại lô 29 - 33 Lê Văn Quý, phường An Hải Bắc, quận Sơn Trà, chỉ cách trung tâm thành phố Đà Nẵng khoảng 2 km và gần nhiều điểm du lịch nổi tiếng như: Cầu Rồng, Cầu Tình Yêu, Bãi biển Mỹ Khê, Ngũ Hành Sơn... giúp du khách dễ dàng di chuyển và khám phá thành phố.



(Nguồn: <https://SeaGarden hotel.com>)

Hình 2.1: Hình ảnh khách sạn Sea Garden Đà Nẵng

Sau gần 9 năm(2016-2025) đi vào hoạt động, Sea Garden vẫn không ngừng hoàn thiện và cải tiến để phát triển tốt hơn từ cơ sở vật chất đến các sản phẩm dịch vụ. nhằm mang đến những trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng. Khách sạn thường xuyên cập nhật các xu hướng trong ngành khách sạn ,du lịch để cải tiến hệ thống phòng nghỉ, dịch vụ lưu trú, nhà hàng, quầy bar và nhiều tiện ích khác.

2.1.2. Tầm nhìn và sứ mệnh:

Tầm nhìn:

Khách sạn Sea Garden hướng đến trở thành một trong những khách sạn 4 sao hàng đầu tại Đà Nẵng, là điểm đến lý tưởng cho du khách trong và ngoài nước nhờ dịch vụ chất lượng cao, không gian nghỉ dưỡng hiện đại và đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp.

Sứ mệnh:

Không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, cải tiến cơ sở vật chất nhằm mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.

Đào tạo đội ngũ nhân sự thân thiện, tận tâm và chuyên nghiệp.

Tạo dựng môi trường nghỉ dưỡng an toàn, thoải mái, thân thiện với môi trường và phù hợp với xu hướng phát triển du lịch bền vững.

2.1.3. Giá trị cốt lõi:

Trong quá trình thực tập và tìm hiểu thực tế tại Khách sạn Sea Garden Đà Nẵng, em nhận thấy khách sạn vận hành dựa trên một số giá trị nền tảng nhằm mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng. Mặc dù khách sạn không công bố chính thức bộ giá trị cốt lõi, nhưng thông qua quá trình quan sát, làm việc và tiếp cận khách hàng, em xin đề xuất các giá trị cốt lõi tiêu biểu sau:

Chất lượng dịch vụ tận tâm

Sea Garden luôn chú trọng đến việc nâng cao chất lượng dịch vụ thông qua sự chín chu trong từng chi tiết từ khâu đón tiếp khách, vệ sinh phòng ở, đến phong cách phục vụ. Đội ngũ nhân viên luôn thể hiện sự thân thiện, nhiệt tình và chuyên nghiệp trong công việc hàng ngày.

Thiết kế tinh tế, không gian thư giãn

Kiến trúc khách sạn được thiết kế theo phong cách hiện đại, sử dụng nhiều ánh sáng tự nhiên với hệ thống cửa kính lớn, mang lại cảm giác thoáng đãng và dễ chịu.

Đây là một yếu tố nổi bật giúp khách hàng cảm thấy thư giãn và thoải mái như đang ở chính ngôi nhà của mình.

Tiện nghi đầy đủ, hiện đại

Sea Garden trang bị đầy đủ các tiện nghi cần thiết như hồ bơi ngoài trời, khu trị liệu, nhà hàng, wifi tốc độ cao, dịch vụ phòng và lễ tân 24/7. Điều này cho thấy sự đầu tư nghiêm túc nhằm đáp ứng mọi nhu cầu nghỉ dưỡng và công tác của khách hàng.

Vị trí thuận lợi, kết nối du lịch

Nằm gần bãi biển Mỹ Khê và các địa điểm nổi tiếng của Đà Nẵng như cầu Rồng, chợ đêm Sơn Trà, khách sạn mang đến lợi thế lớn về mặt di chuyển và trải nghiệm du lịch cho du khách.

2.1.4. Cơ cấu tổ chức của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng

a. Sơ đồ cơ cấu tổ chức:



(Nguồn: Bộ phận nhân sự Sea Garden Đà Nẵng)

Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức Sea Garden Đà Nẵng

➤ Nhận xét:

Qua sơ đồ cơ cấu tổ chức có thể thấy khách sạn Sea Garden Đà Nẵng được tổ chức theo mô hình quản lý trực tuyến - chức năng với sự điều hành của Tổng giám đốc điều hành, bên dưới là các bộ phận chuyên môn như lễ tân, buồng phòng, nhà hàng, kinh doanh - marketing, nhân sự, kế toán, an ninh và kỹ thuật. Các bộ phận được phân công nhiệm vụ rõ ràng, góp phần đảm bảo hoạt động khách sạn diễn ra

hiệu quả. Trong đó, bộ phận nhà hàng giữ vai trò quan trọng trong việc phục vụ buffet sáng cho khách lưu trú.

b. Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận của Sea Garden:

Tổng giám đốc điều hành

Chức năng: Là người đứng đầu khách sạn chịu trách nhiệm điều hành, chỉ đạo các công việc của các bộ phận trong khách sạn.

Nhiệm vụ: Tạo ra môi trường làm việc tích cực, năng động, chuyên nghiệp. Quản lý toàn diện các vấn đề doanh thu, lợi nhuận, tổn thất của khách sạn.

Quản lý

Chức năng: Hối ý kiến và thay mặt giám đốc đưa ra những thông tin và giải quyết các trường hợp cần thiết khi giám đốc vắng mặt ở khách sạn. Quản lý toàn bộ hệ thống nhân sự của khách sạn.

Nhiệm vụ: Nắm vững các thông tin và yêu cầu của giám đốc để triển khai và truyền tải đến các bộ phận. Giám sát hoạt động, quy trình hàng ngày đạt tiêu chuẩn của khách sạn.

Bộ phận lễ tân

Chức năng: Bộ phận lễ tân đóng vai trò vô cùng quan trọng, được ví như "bộ mặt" đại diện cho toàn bộ khách sạn trong việc giao tiếp và giữ được mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng. Bộ phận này còn giữ vai trò trung tâm trong việc kết nối giữa khách hàng với các dịch vụ khác của khách sạn, cũng như phối hợp nhịp nhàng với các bộ phận nội bộ như buồng phòng, nhà hàng, kế toán, bảo vệ,... để đảm bảo quá trình phục vụ khách diễn ra suôn sẻ, hiệu quả.

Nhiệm vụ: đón tiếp, nhận, giải quyết yêu cầu của khách hàng và chuyển thông tin của khách hàng đến các bộ phận liên quan, làm thủ tục và trả phòng cho khách, thu phí nếu khách hàng sử dụng các sản phẩm, dịch vụ trong khách sạn. Kiểm tra tình trạng phòng, sắp xếp và phân bổ phòng phù hợp theo đúng yêu cầu và tiêu chuẩn dịch vụ của khách sạn, theo đúng yêu cầu của khách.

Bộ phận buồng phòng

Chức năng: Chịu trách nhiệm về sự nghỉ ngơi lưu trú của khách hàng tại khách sạn. phối hợp chặt chẽ với bộ phận lễ tân trong hoạt động bán và cung cấp dịch vụ buồng.

Nhiệm vụ: Chuẩn bị phòng, đảm bảo phòng sạch sẽ luôn ở chế độ sẵn sàng chào đón khách, vệ sinh phòng hàng ngày, vệ sinh khu vực công cộng, tiền sảnh của khách sạn. Kiểm tra phòng, cơ sở vật chất, mini bar trước khi khách nhận và trả phòng.

Bộ phận nhà hàng

Chức năng: Bộ phận nhà hàng đóng vai trò là đơn vị trực tiếp cung cấp các dịch vụ ẩm thực cho khách lưu trú tại khách sạn. Đây là nơi tạo ra những trải nghiệm ăn uống không chỉ ngon miệng mà còn mang lại sự hài lòng về chất lượng phục vụ, không gian và thái độ nhân viên. Đồng thời, nhà hàng còn góp phần khẳng định đẳng cấp và hình ảnh thương hiệu của khách sạn thông qua dịch vụ ẩm thực chuyên nghiệp, an toàn và đa dạng.

Bên cạnh việc phục vụ bữa ăn hàng ngày (đặc biệt là buffet sáng), bộ phận nhà hàng còn đảm nhiệm vai trò quan trọng trong các hoạt động tổ chức sự kiện, tiệc, hội nghị, góp phần tăng doanh thu và giữ chân khách hàng

Nhiệm vụ: Chế biến, chuẩn bị, phục vụ buffet bữa sáng cho khách. Đảm bảo chất lượng món ăn và đồ uống. Ngoài buffet sáng, nhà hàng có thể phục vụ khách lẻ hoặc khách đoàn theo yêu cầu riêng. Phối hợp với bộ phận lễ tân, buồng phòng, bếp và kế toán thường xuyên để nắm bắt thông tin về số lượng khách, yêu cầu ăn uống đặc biệt (ăn chay, dị ứng thực phẩm...) hoặc xử lý sự cố phát sinh.

Bộ phận kinh doanh, marketing

Chức năng: Xây dựng kế hoạch marketing và đảm bảo số lượng khách đến sử dụng dịch vụ tại khách sạn.

Nhiệm vụ: Tìm kiếm khách hàng, tiếp thị sản phẩm, nghiên cứu thị trường, đối thủ cạnh tranh, thống kê, phân tích, đánh giá hiệu quả kinh doanh.

Bộ phận nhân sự

Chức năng: Quản lý các hoạt động về mặt nhân sự, tuyển dụng bố trí đào tạo phát triển nguồn nhân lực.

Nhiệm vụ: Là bộ phận cung cấp nhân sự phù hợp cho các bộ phận khác, phối hợp với ban giám đốc, quản lý để tuyển chọn nhân sự có năng lực và trình độ cho khách sạn. Tìm kiếm nhân sự bổ sung cho các bộ phận còn trống hoặc còn yếu. Sắp xếp, điều phối nhân sự hợp lý cho các sự kiện, tình huống bất thường xảy ra (nhân viên bệnh nghỉ đột xuất)...

Bộ phận kế toán

Chức năng: Đảm nhiệm việc thu thập và báo cáo hầu hết các bản thống kê tài chính và hoạt động doanh thu của Khách sạn, tham gia vào các hoạt động thu chi tài chính trong khách sạn.

Nhiệm vụ: Sắp xếp, chuẩn bị bảng lương, kiểm soát các chi phí của toàn bộ khách sạn. Quản lý việc xuất, nhập hàng hóa trong kho của khách sạn.

Bộ phận an ninh

Chức năng: Đảm bảo an toàn cho khách hàng, tài sản của khách sạn và khách hàng, giám sát tình hình an ninh của khách sạn.

Nhiệm vụ: Giám sát, canh gác theo ca đề phòng xảy ra sự cố, trông giữ xe cho khách và nhân viên trong khách sạn. Mang vác hành lý giúp khách khi khách cần giúp đỡ.

Bộ phận kỹ thuật

Chức năng: Quản lý, giám sát các hệ thống kỹ thuật và thiết bị trong khách sạn đảm bảo vận hành tốt, hạn chế tối đa gặp sự cố khi sử dụng.

Nhiệm vụ: Bảo trì, bảo dưỡng thường xuyên các thiết bị trong khách sạn, sửa chữa các công cụ, dụng cụ, máy móc khi có yêu cầu của bộ phận khác

2.1.5. Lĩnh vực kinh doanh chính

Sea Garden Hotel & Apartment hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ du lịch - khách sạn, với các lĩnh vực chính gồm dịch vụ lưu trú, dịch vụ ăn uống và các dịch vụ bổ trợ. Việc phát triển đồng thời các mảng hoạt động này giúp khách sạn đáp ứng tốt nhu cầu đa dạng của khách hàng, đồng thời nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Dịch vụ lưu trú giữ vai trò chủ đạo trong hoạt động kinh doanh, là nguồn tạo doanh thu chính cho khách sạn. Sea Garden cung cấp nhiều loại phòng như phòng tiêu chuẩn, phòng cao cấp và căn hộ dịch vụ, được thiết kế hiện đại, trang bị đầy đủ tiện nghi nhằm đảm bảo sự thoải mái cho khách lưu trú. Đối tượng khách khá đa dạng, bao gồm khách du lịch cá nhân, khách gia đình và khách công tác. Đặc biệt, loại hình căn hộ dịch vụ phù hợp với khách lưu trú dài ngày, góp phần kéo dài thời gian lưu trú và gia tăng doanh thu.

Dịch vụ ăn uống (Food and Beverage - F&B) là mảng hoạt động quan trọng tiếp theo. Bộ phận nhà hàng đảm nhận việc phục vụ các bữa ăn cho khách lưu trú và

khách bên ngoài, trong đó nổi bật là buffet sáng và các món ăn theo thực đơn. Thực đơn được xây dựng theo hướng kết hợp giữa ẩm thực địa phương và một số món ăn quốc tế, đáp ứng nhu cầu đa dạng về khẩu vị của khách hàng. Hoạt động ăn uống không chỉ dừng lại ở việc cung cấp bữa ăn mà còn góp phần nâng cao trải nghiệm tổng thể, ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng của khách lưu trú. Trong đó, dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng là nội dung quan trọng, có tác động lớn đến chất lượng phục vụ và cũng là trọng tâm nghiên cứu của đề tài.

Bên cạnh hai lĩnh vực chính, khách sạn còn triển khai một số dịch vụ bổ trợ như hồ bơi, phòng tập thể dục (gym), spa, dịch vụ đưa đón sân bay, cho thuê xe và hỗ trợ đặt tour du lịch. Các dịch vụ này góp phần hoàn thiện hệ thống sản phẩm, mang lại sự tiện nghi và nâng cao trải nghiệm cho khách hàng, đồng thời tạo thêm nguồn thu cho khách sạn.

Nhìn chung, các lĩnh vực kinh doanh của Sea Garden được triển khai tương đối đồng bộ, trong đó dịch vụ lưu trú giữ vai trò chủ đạo, còn dịch vụ ăn uống và các dịch vụ bổ trợ góp phần hoàn thiện hệ thống dịch vụ của khách sạn. Hoạt động tại bộ phận nhà hàng, đặc biệt là phục vụ buffet sáng, diễn ra thường xuyên và phục vụ trực tiếp phần lớn khách lưu trú. Do đó, hiệu quả tổ chức và phục vụ tại bộ phận này có ảnh hưởng rõ rệt đến hoạt động chung của khách sạn.

2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng

2.2.1. Tình hình thu hút khách giai đoạn 2023-2025 của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng .

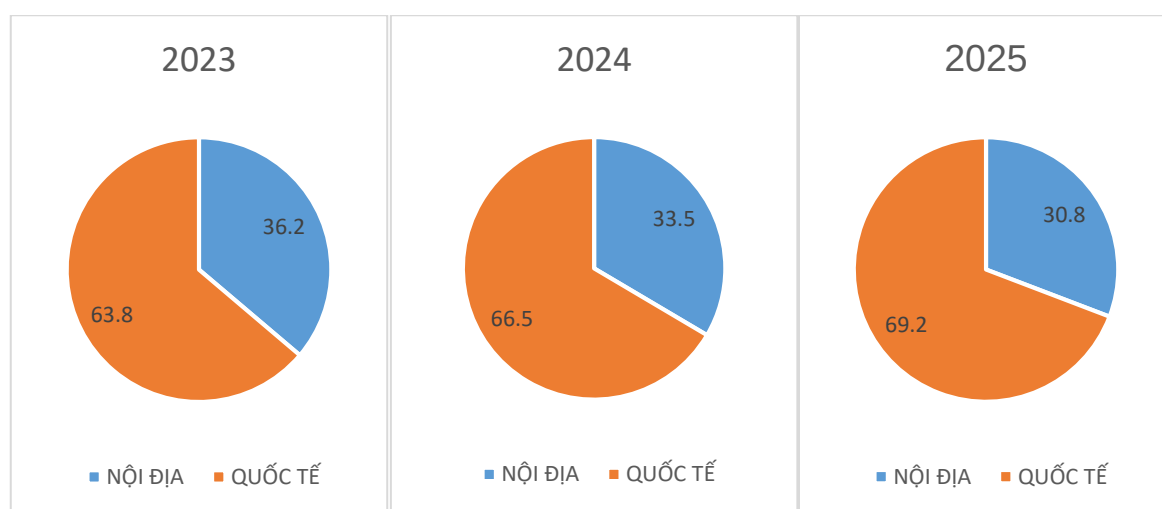
Bảng 2.1: Lượng khách đến Sea Garden Đà Nẵng giai đoạn từ năm 2023-2025. Đơn vị tính: (lượt khách)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		2024/2023		2025/2024	
	SL	TT (%)	SL	TT (%)	SL	TT (%)	Δ	%	Δ	%
Nội địa	5,237	36,2	6,014	33,5	6,521	30,8	777	14,8	507	8,4
Quốc tế	9,223	63,8	11,938	66,5	14,654	69,2	2,715	29,4	2,716	22,8
Tổng	14,460	100	17,952	100	21,175	100	3,492	24,1	3,223	18,0

(Nguồn: phòng Nhân sự khách sạn Sea Garden Đà Nẵng (2025))

➤ Nhận xét:

Qua bảng số liệu 2.2, có thể thấy lượng khách đến khách sạn Sea Garden Đà Nẵng trong giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng trưởng ổn định qua từng năm. Cụ thể, năm 2023 khách sạn đón 14.460 lượt khách. Sang năm 2024, lượng khách tăng lên 17.952 lượt, tăng 3.492 lượt khách (tương ứng 24,1%) so với năm 2023. Đến năm 2025, lượng khách tiếp tục đạt 21.175 lượt, tăng thêm 3.223 lượt khách (tương ứng 18,0%) so với năm 2024. Những con số này cho thấy khả năng thu hút khách của khách sạn ngày càng được cải thiện, đồng thời phản ánh sự phát triển tích cực trong hoạt động kinh doanh của khách sạn. Sự gia tăng lượng khách cũng đặt ra yêu cầu cao hơn đối với bộ phận nhà hàng trong việc tổ chức và hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng nhằm đáp ứng tốt nhu cầu ăn uống của khách lưu trú.



Biểu đồ 2.1: Cơ cấu khách nội địa và quốc tế

Nhìn vào biểu đồ 2.1, chúng ta có thể thấy sự thay đổi rõ nét trong cơ cấu khách hàng của khách sạn, ngày càng dịch chuyển mạnh mẽ theo hướng quốc tế hóa.

Đối với khách nội địa: Đây vẫn là nguồn khách ổn định của khách sạn Sea Garden. Năm 2023, khách nội địa chiếm tỷ lệ 36,2% với 5.237 lượt. Tuy nhiên, tỷ lệ này đã giảm dần xuống còn 33,5% vào năm 2024 và chạm mức 30,8% vào năm 2025, dù thực tế số lượng tuyệt đối của nguồn khách này vẫn tăng lên. Cụ thể, lượng khách nội địa năm 2024 tăng 777 lượt (tương đương 14,8%) và năm 2025 tăng thêm 507 lượt (tương đương 8,4%). Qua đó có thể thấy, dù tốc độ tăng trưởng có phần chậm lại và tỷ trọng giảm dần, khách nội địa vẫn đóng vai trò nền tảng trong việc duy trì mật độ khách lưu trú thường xuyên tại khách sạn.

Ngược lại, lượng khách quốc tế lại cho thấy sự tăng trưởng bất phá và chiếm tỷ trọng ngày càng áp đảo. Năm 2023, khách sạn đón 9.223 lượt khách quốc tế (chiếm 63,8%). Đến năm 2024, con số này vọt lên 11.938 lượt, tăng mạnh 2.715 lượt (tương đương 29,4%). Năm 2025 tiếp tục ghi nhận mức tăng đáng kể khi đạt 14.654 lượt, tăng thêm 2.716 lượt (tương ứng 22,8%) so với năm 2024. Kéo theo đó, tỷ trọng khách quốc tế tăng nhanh từ 63,8% năm 2023 lên 66,5% năm 2024 và đạt mức chi phối là 69,2% vào năm 2025. Sự gia tăng mạnh mẽ này cho thấy khách sạn đã khai thác rất tốt thị trường khách nước ngoài và các đối tác lữ hành quốc tế tại điểm đến Đà Nẵng.

Nhìn chung, trong ba năm từ 2023 đến 2025, khách sạn Sea Garden Đà Nẵng không chỉ thu hút được lượng khách lưu trú lớn hơn (tăng từ 14.460 lượt lên 21.175 lượt) mà còn định hình rõ nét đối tượng khách hàng mục tiêu với gần 70% là khách quốc tế. Sự bùng nổ của nguồn khách quốc tế, vốn là đối tượng chủ yếu đi theo các đoàn tour lữ hành lớn, mang đến cơ hội gia tăng doanh thu dịch vụ ẩm thực, nhưng đồng thời cũng đặt ra thách thức lớn cho bộ phận nhà hàng vào buổi sáng. Việc tập trung đông người vào các khung giờ cao điểm đòi hỏi quy trình phục vụ buffet sáng của khách sạn phải liên tục được hoàn thiện, chuẩn hóa về tốc độ vận hành (như khâu chuẩn bị, chằm món ăn và setup gổ đầu) cũng như năng lực giao tiếp ngoại ngữ của nhân sự để nâng cao chất lượng trải nghiệm của thực khách.

2.2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng giai đoạn từ năm 2023-2025.

Bảng 2.2: Kết quả kinh doanh của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng giai đoạn từ năm 2023-2025. Đơn vị tính: (tỷ đồng).

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	2024/2023		2025/2024	
				Δ	%	Δ	%
Tổng doanh thu	22,684	27,193	30,746	4,509	19,877	3,553	13,066
Chi phí	18,392	21,874	24,695	3,482	18,931	2,821	12,897
Lợi nhuận	4,292	5,319	6,051	1,027	23,928	0,732	13,762

(Nguồn: phòng Nhân sự khách sạn Sea Garden Đà Nẵng (2025))

➤ Nhận xét:

Bảng 2.2 phản ánh tình hình hoạt động kinh doanh của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng trong giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2025. Qua số liệu có thể nhận thấy các chỉ tiêu doanh thu, chi phí và lợi nhuận đều có xu hướng tăng qua các năm.

Cụ thể, tổng doanh thu của khách sạn tăng từ 22.684 tỷ đồng năm 2023 lên 27.193 tỷ đồng năm 2024 và đạt 30.746 tỷ đồng vào năm 2025. Mức tăng trưởng này cho thấy hoạt động kinh doanh của khách sạn có sự phát triển tương đối ổn định. Bên cạnh đó, chi phí cũng tăng theo quy mô hoạt động, tuy nhiên lợi nhuận vẫn duy trì xu hướng gia tăng, cho thấy hiệu quả kinh doanh được cải thiện qua từng năm.

Sự tăng trưởng này phản ánh khả năng thu hút khách và duy trì công suất phòng của khách sạn trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng cao của ngành dịch vụ lưu trú. Khi lượng khách lưu trú tăng, nhu cầu sử dụng các dịch vụ bổ trợ trong khách sạn, đặc biệt là dịch vụ ăn uống, cũng gia tăng tương ứng.

Trong thực tế hoạt động, dịch vụ buffet tại bộ phận nhà hàng chịu ảnh hưởng trực tiếp từ biến động về số lượng khách lưu trú. Qua quá trình quan sát, có thể nhận thấy lượng khách sử dụng buffet thường tập trung vào một số khung giờ nhất định, làm gia tăng mật độ phục vụ trong thời gian ngắn. Điều này đặt ra yêu cầu đối với bộ phận nhà hàng trong việc tổ chức và điều phối hoạt động phục vụ nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ.

Như vậy, có thể thấy hoạt động kinh doanh chung của khách sạn có mối liên hệ chặt chẽ với hoạt động của bộ phận nhà hàng. Đây là cơ sở để tiếp tục xem xét và phân tích thực trạng quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng trong các nội dung tiếp theo

2.3. Tổng quan bộ phận nhà hàng tại khách sạn Sea Garden Đà Nẵng

2.3.1. Giới thiệu về bộ phận nhà hàng

Khách sạn Sea Garden Đà Nẵng tọa lạc tại khu vực quận Sơn Trà, thành phố Đà Nẵng, gần các tuyến đường ven biển và khu du lịch biển Mỹ Khê, tạo điều kiện thuận lợi cho việc di chuyển và lưu trú của khách. Với vị trí địa lý này, khách sạn thu hút lượng khách tương đối ổn định, đặc biệt là khách du lịch trong và ngoài nước.

Trong cơ cấu tổ chức của khách sạn, bộ phận nhà hàng là một trong những bộ phận trực tiếp cung cấp dịch vụ ăn uống cho khách lưu trú, góp phần hoàn thiện hệ thống dịch vụ và nâng cao chất lượng phục vụ chung. Khu vực nhà hàng được bố trí tại tầng 2 của khách sạn, với không gian tương đối rộng rãi, bao gồm khu vực bàn ăn và khu vực quầy buffet.

Không gian nhà hàng được thiết kế theo hướng hiện đại, kết hợp hệ thống cửa kính lớn giúp tận dụng ánh sáng tự nhiên, tạo cảm giác thông thoáng cho khách trong quá trình sử dụng dịch vụ. Khu vực bàn ăn được sắp xếp gọn gàng, trong khi quầy buffet được bố trí tại vị trí trung tâm, tạo điều kiện thuận lợi cho việc di chuyển và lựa chọn món ăn của khách.

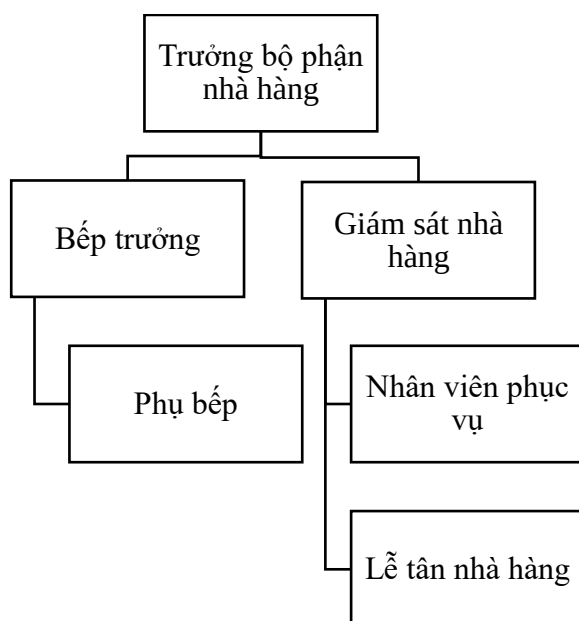
Các món ăn tại quầy buffet được phân chia theo từng khu vực như món nóng, món nguội, bánh mì, trái cây và đồ uống, giúp khách dễ dàng tiếp cận và lựa chọn. Cách bố trí này nhìn chung phù hợp với quy mô phục vụ của nhà hàng và đảm bảo khả năng vận hành ổn định khi lượng khách không quá đông.

Đối tượng phục vụ của nhà hàng chủ yếu là khách lưu trú tại khách sạn, bao gồm cả khách lẻ và khách đoàn. Hoạt động phục vụ tại nhà hàng được tổ chức theo hình thức buffet nhằm đáp ứng nhu cầu ăn uống của khách trong thời gian lưu trú.

Về nhân sự, bộ phận nhà hàng được tổ chức với các vị trí như đón khách, phục vụ bàn, bổ sung món và hỗ trợ khách trong quá trình sử dụng dịch vụ, đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra liên tục và hiệu quả.

Nhìn chung, bộ phận nhà hàng giữ vai trò quan trọng trong việc phục vụ trực tiếp khách lưu trú và góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ của khách sạn. Những đặc điểm về không gian, cách bố trí và tổ chức phục vụ tại nhà hàng là cơ sở để tiếp tục phân tích chi tiết quy trình phục vụ buffet trong các nội dung tiếp theo.

2.3.2. Cơ cấu tổ chức của bộ phận nhà hàng



(Nguồn: Bộ phận nhân sự Sea Garden Đà Nẵng)

Sơ đồ 2.2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận nhà hàng của Sea Garden Đà Nẵng

Từ sơ đồ 2.2 cho thấy, cơ cấu bộ máy bộ phận nhà hàng tại Sea Garden Đà Nẵng được triển khai theo mô hình trực tuyến chức năng do trưởng bộ phận giữ vị trí cao nhất, điều hành toàn diện và quản lý trực tiếp hai nhánh độc lập là bếp trưởng và giám sát nhà hàng. Trong đó, bếp trưởng chịu trách nhiệm điều hành đội ngũ phụ bếp để đảm bảo công tác chế biến món ăn, còn giám sát nhà hàng có nhiệm vụ chỉ đạo trực tiếp đội ngũ nhân viên phục vụ và lễ tân nhà hàng nhằm đảm bảo vận hành sảnh ăn và duy trì chất lượng phục vụ khách hàng.

• Chức năng, nhiệm vụ của từng vị trí tại nhà hàng

Trưởng bộ phận nhà hàng: Trưởng bộ phận nhà hàng giữ vai trò điều hành, giám sát và quản lý chung toàn bộ hoạt động cũng như nhân sự của nhà hàng. Đây là người đưa ra các quyết định quan trọng liên quan đến chiến lược, kế hoạch và định hướng phát triển của bộ phận. Đồng thời, trưởng bộ phận xây dựng các giải pháp nhằm nâng cao doanh thu, phân công và tổ chức nhân sự hợp lý. Ngoài ra, vị trí này còn phối hợp với bếp trưởng để cập nhật, điều chỉnh hoặc xây dựng thực đơn phù hợp, điều phối công việc của nhân viên và đưa ra các quyết định khen thưởng hoặc xử lý kỷ luật khi cần thiết.

- **Giám sát nhà hàng:** Giám sát nhà hàng có nhiệm vụ sắp xếp và bố trí công việc cho nhân viên trong bộ phận, đồng thời theo dõi và giám sát quá trình làm việc của họ. Bên cạnh đó, giám sát còn đề xuất các hình thức khen thưởng, kỷ luật hoặc tuyển dụng thêm nhân sự khi cần thiết. Ngoài ra, vị trí này cũng phối hợp với các bộ phận liên quan và thực hiện kiểm kê hàng hóa, trang thiết bị định kỳ.

- **Bếp trưởng:** Bếp trưởng chịu trách nhiệm chung cho toàn bộ hoạt động của bộ phận bếp. Công việc bao gồm quản lý, điều hành, tổ chức và hướng dẫn nhân viên bếp thực hiện công việc. Đồng thời, bếp trưởng chịu trách nhiệm kiểm tra chất lượng và số lượng nguyên liệu đầu vào, đảm bảo món ăn được chế biến đúng tiêu chuẩn khi phục vụ khách.

- **Phụ bếp:** Phụ bếp có nhiệm vụ chuẩn bị, sơ chế nguyên liệu và sắp xếp các dụng cụ chế biến phù hợp. Đồng thời, phụ bếp đảm bảo việc bảo quản thực phẩm đúng quy định, tham gia chế biến món ăn và thực hiện các công việc khác theo sự phân công.

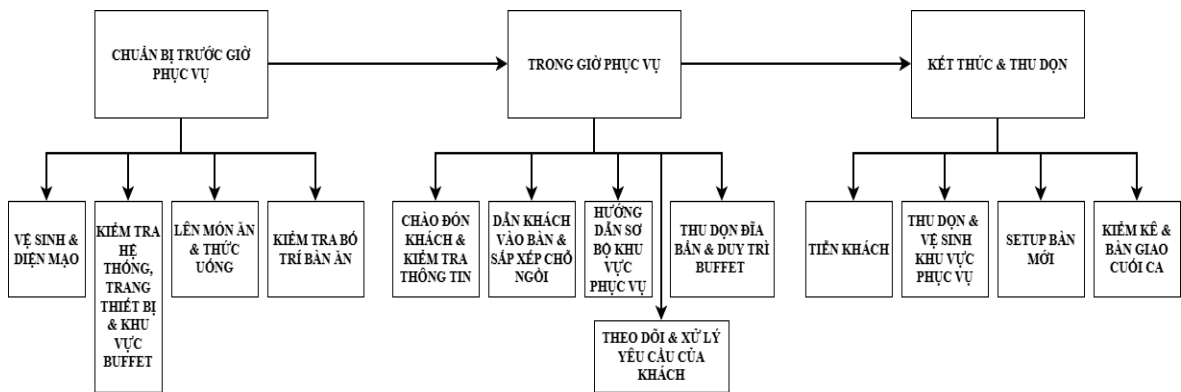
- **Nhân viên phục vụ:** Nhân viên phục vụ là người trực tiếp phục vụ và hỗ trợ khách trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ tại nhà hàng. Sau khi khách rời đi, nhân

viên có trách nhiệm dọn dẹp và sắp xếp lại không gian ăn uống để chuẩn bị phục vụ lượt khách tiếp theo.

- Lễ tân nhà hàng: Lễ tân nhà hàng là người trực tiếp đón tiếp khách khi đến sử dụng dịch vụ, kiểm soát số lượng khách và hướng dẫn khách vào vị trí ngồi phù hợp. Đồng thời, lễ tân cũng thực hiện việc tiễn khách sau khi kết thúc bữa ăn.

2.4. Thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại bộ phận nhà hàng của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng

Quy trình phục vụ buffet sáng tại bộ phận nhà hàng của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng được triển khai theo các bước cơ bản như sau



(Nguồn: Bộ phận nhà hàng Sea Garden Đà Nẵng, (2025))

Sơ đồ 2.3: Sơ đồ quy trình phục vụ buffet sáng

2.4.1. Phân tích các bước trong quy trình phục vụ buffet sáng

a. Chuẩn bị trước giờ phục vụ

Bước 1: Vệ sinh cá nhân và kiểm tra diện mạo

Yêu cầu: Nhân viên đảm bảo vệ sinh cá nhân và trang phục, diện mạo: Đồng phục nhà hàng bắt buộc phải sạch sẽ, được là ủi phẳng phiu, bảng tên được đeo ngay ngắn ở ngực áo bên trái. Nhân viên đi giày đen kín mũi và mang tất tối màu.

Thực tế tại nhà hàng: Nhân viên tại nhà hàng nhìn chung tuân thủ tốt quy định về vệ sinh cá nhân và diện mạo, đảm bảo đồng phục gọn gàng, bảng tên đầy đủ, tạo nên tác phong phục vụ chuyên nghiệp.

Bước 2 : Kiểm tra hệ thống trang thiết bị và khu vực buffet

Yêu cầu: Trước giờ phục vụ, nhân viên tiến hành mở khu vực nhà hàng và chuẩn bị không gian phục vụ bao gồm mở rèm, bật hệ thống chiếu sáng, điều hòa không khí và hệ thống âm thanh với nhạc nền nhẹ buổi sáng ở mức âm lượng phù hợp. Đồng thời, nhân viên kiểm tra và khởi động các thiết bị phục vụ buffet như máy

pha cà phê, máy nướng bánh mì và hệ thống giữ lạnh nước trái cây nhằm đảm bảo hoạt động ổn định trước khi đón khách.

Đồng thời, nhân viên vệ sinh quầy line bằng khăn chuyên dụng và kiểm tra, sắp xếp dụng cụ gấp thức ăn theo từng nhóm món nhằm đảm bảo vệ sinh và tránh lẫn mùi, mỗi món sử dụng dụng cụ riêng phù hợp (kẹp gấp, muôi hoặc muỗng). Khu vực nước uống cũng được kiểm tra, đảm bảo ly sạch, nguyên vẹn và được bổ sung đầy đủ trước giờ phục vụ.

Thực tế tại nhà hàng: Do thời gian chuẩn bị đầu ca tương đối ngắn (từ 06h00–06h30), nhân viên phải đồng thời thực hiện nhiều công việc như mở khu vực phục vụ, kiểm tra và vận hành hệ thống thiết bị, vệ sinh quầy buffet và sắp xếp dụng cụ phục vụ. Vậy nên tuy đã tiến hành vệ sinh và lau bóng dụng cụ trước khi sắp xếp lên quầy line nhưng đôi khi thao tác còn vội, chưa thật sự kỹ lưỡng, đôi lúc vẫn còn một số ly thủy tinh tại quầy nước uống hoặc đĩa lấy món chưa được làm sạch hoàn toàn, còn vết bẩn hoặc dầu vân tay, ảnh hưởng đến tính thẩm mỹ của quầy buffet.

Bước 3: Lên món ăn và thức uống

Yêu cầu: Nhân viên tiến hành kiểm tra tình trạng món ăn tại quầy buffet bằng cách đối chiếu trực tiếp với thực đơn buffet sáng của khách sạn, bao gồm các nhóm món nóng, món nguội, món ăn kèm, tráng miệng và đồ uống như cháo, súp, trứng, xúc xích, cơm chiên, mì xào, salad, bánh mì, trái cây và nước ép. Đồng thời, nhân viên kiểm tra màu sắc, hình thức trình bày và độ đầy của từng khay thức ăn nhằm đảm bảo tính đồng đều và thẩm mỹ của quầy buffet, các món có dấu hiệu bị khô, vỡ hoặc trình bày chưa đạt yêu cầu sẽ được báo bộ phận bếp để bổ sung kịp thời.

Đối với các món nóng tại quầy buffet, nhân viên sẽ kiểm tra tình trạng hoạt động của thiết bị giữ nhiệt thông qua đèn báo thiết bị và quan sát trực tiếp hơi nóng của món ăn để món ăn luôn duy trì được nhiệt độ phù hợp trong suốt thời gian phục vụ.

Thực tế tại nhà hàng: sự phối hợp giữa bộ phận nhà hàng và Bếp nhìn chung diễn ra khá nhịp nhàng, đảm bảo đúng 6:15 toàn bộ món ăn trong thực đơn buffet sáng được bày biện đầy đủ tại quầy line và sẵn sàng phục vụ khách. Tuy nhiên, trong một số trường hợp, do ảnh hưởng của hệ thống điều hòa không khí và thời gian chờ phục vụ đầu giờ, một số món nóng sau khi bày ra quầy như cơm chiên hoặc mì xào

có thể bị khô nhẹ bề mặt, ảnh hưởng phần nào đến độ mềm và cảm quan món ăn trước khi được khách sử dụng.

Bước 4: Kiểm tra bố trí bàn ăn

Yêu cầu: Bàn ăn được kiểm tra setup trước giờ phục vụ với đầy đủ dụng cụ theo tiêu chuẩn của nhà hàng, bao gồm đĩa, dao, muỗng, nĩa và khăn giấy. Các dụng cụ được bố trí đồng bộ, trong đó đĩa đặt trung tâm, nĩa bên trái, dao và muỗng bên phải (dao quay lưỡi vào trong), đảm bảo được sắp xếp thẳng hàng, khoảng cách đều nhau.

Khăn giấy được đặt tại bàn thuận tiện để khách dễ sử dụng trong quá trình dùng bữa, ly uống nước không được setup trực tiếp tại bàn mà được bố trí tập trung tại khu vực nước uống để khách chủ động lấy theo nhu cầu sử dụng.

Kiểm tra tình trạng bàn ghế trước giờ phục vụ, đảm bảo bàn ghế được sắp xếp ngay ngắn, không bị xô lệch và không ảnh hưởng đến lối đi chung trong khu vực nhà hàng. Đối với các bàn phục vụ khách theo nhóm hoặc gia đình, nhân viên chủ động điều chỉnh khoảng cách phù hợp nhằm tạo thuận tiện cho khách trong quá trình di chuyển lấy món tại quầy buffet.

Thực tế tại nhà hàng: công tác setup bàn ăn nhìn chung được thực hiện tương đối đầy đủ theo tiêu chuẩn nhà hàng. Tuy nhiên, đôi khi nhân viên vẫn chưa rà soát kỹ toàn bộ khu vực bàn, dẫn đến một số trường hợp khăn giấy bị hết nhưng chưa được bổ sung kịp thời trước giờ đón khách.

b. Trong giờ phục vụ

Bước 1: Chào đón khách và kiểm tra thông tin

Yêu cầu: Nhân viên đứng tại khu vực cửa ra vào của nhà hàng trước giờ mở cửa phục vụ. Trong suốt quá trình làm việc, nhân viên phải giữ tư thế đứng thẳng chuẩn mực, tuyệt đối không sử dụng điện thoại hoặc tụ tập nói chuyện riêng trong khu vực phục vụ.

Ngay Khi khách đến, nhân viên chủ động mỉm cười, mắt nhìn thẳng thân thiện và chào khách bằng các câu chào tiêu chuẩn như “Chào buổi sáng anh/ chị ạ” hoặc “good morning, welcome to our restaurant” đối với khách quốc tế nhằm tạo cảm giác thân thiện và duy trì tác phong phục vụ lịch sự tại khu vực đón khách

Sau khi khách đến nhà hàng, nhân viên tiến hành thu phiếu ăn của khách và kiểm tra thông tin trước khi hướng dẫn vào khu vực dùng bữa.

Trường hợp khách có phiếu ăn sáng: Nhân viên lịch sự tiếp nhận phiếu, kiểm tra kỹ ngày sử dụng hiển thị trên phiếu để tránh trường hợp dùng sai ngày hoặc phiếu cũ. Sau khi xác nhận hợp lệ, nhân viên thu giữ phiếu theo quy định để phục vụ công tác tổng hợp số lượng khách cuối ca.

Trường hợp khách không mang theo phiếu ăn: Nhân viên khéo léo hỏi số phòng hoặc tên khách: “Anh/chị vui lòng cho em xin số phòng để em kiểm tra giúp mình ạ”, sau đó đối chiếu nhanh với danh sách khách lưu trú có tiêu chuẩn ăn sáng do bộ phận lễ tân cung cấp.

Thực tế tại nhà hàng: Trên thực tế, khu vực đón khách tại nhà hàng được đánh giá thực hiện khá tốt, kể cả trong khung giờ cao điểm (từ 07h30-09h00) khi lượng khách tập trung đông. Nhân viên vẫn duy trì thái độ lịch sự, tác phong tương đối chuyên nghiệp và xử lý công việc linh hoạt, góp phần hạn chế tình trạng ùn ứ tại khu vực cửa vào. Quá trình đón khách diễn ra tương đối nhanh chóng, tạo sự thuận tiện và mang lại trải nghiệm tích cực cho khách khi sử dụng buffet sáng.

Bước 2: Dẫn khách vào bàn và sắp xếp chỗ ngồi

Yêu cầu: Sau khi hoàn tất kiểm tra thông tin tại cửa, nhân viên đón tiếp khéo léo ra hiệu mời khách đi theo mình. Trong quá trình di chuyển, nhân viên đi trước để dẫn đường nhưng phải giữ khoảng cách hợp lý, giữ tốc độ đi vừa phải, thỉnh thoảng quay người lại để quan sát xem khách có đi kịp không

Nhân viên tiến hành bố trí bàn dựa trên số lượng khách thực tế. Sử dụng tay hướng dẫn vị trí bàn. Mắt luôn quan sát xung quanh khi di chuyển để tránh va chạm với những vị khách khác đang đi lấy đồ ăn hoặc nhân viên đang bưng bê dụng cụ bàn.

Tuyệt đối không xếp khách ngồi vào những bàn chưa được dọn sạch từ lượt khách trước. Trường hợp khách có trẻ em đi cùng, nhân viên phải chủ động hỏi thăm và nhanh chóng đi lấy ghế trẻ em chuyên dụng của nhà hàng, lau sạch bằng khăn trước khi lắp đặt vào bàn cho khách nhằm đảm bảo an toàn. Đồng thời, Khi đến đúng bàn, nhân viên chủ động kéo nhẹ ghế mời khách ngồi xuống

Thực tế tại nhà hàng: Do áp lực phục vụ trong giờ cao điểm buffet sáng, nhân viên thường có xu hướng đi hơi nhanh để kịp quay lại đón lượt khách tiếp theo. Vì vậy, trong quá trình dẫn khách vào bàn, đôi lúc nhân viên chưa kịp điều chỉnh tốc độ phù hợp với từng đối tượng khách như người lớn tuổi hoặc gia đình có trẻ nhỏ, khiến khoảng cách giữa nhân viên và khách bị giãn ra, làm khách khó theo kịp hướng dẫn.

Bên cạnh đó, do tập trung vào tốc độ phục vụ, việc giao tiếp trong lúc dẫn khách như ánh mắt, nụ cười hoặc lời hướng dẫn ngắn đôi khi chưa được chú ý đầy đủ, khiến trải nghiệm ban đầu của khách chưa thật sự thoải mái và tự nhiên.

Khách sạn Sea Garden có khá nhiều gia đình có trẻ nhỏ sử dụng buffet sáng, trong đó một số khách sử dụng xe đẩy cá nhân thay cho ghế trẻ em. Tuy nhiên, trong một số trường hợp, nhân viên tại khu vực bàn ăn chưa quan sát và hỗ trợ kịp thời ngay từ khi dẫn khách vào chỗ ngồi, dẫn đến việc bố trí vị trí ngồi đôi khi chưa thật sự tối ưu cho việc đặt xe đẩy hoặc di chuyển. Nhân viên thường hỗ trợ khi khách chủ động đề nghị, do đó phụ huynh có thể cần tự điều chỉnh vị trí chỗ ngồi để phù hợp hơn trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Vào khung giờ cao điểm, nhân viên đôi lúc vẫn ưu tiên sắp xếp khách vào các bàn trống gần nhất để tiết kiệm thời gian, dẫn đến một số khu vực tập trung đông khách trong khi các khu vực khác còn nhiều bàn trống. Điều này đôi lúc ảnh hưởng đến sự thuận tiện trong di chuyển và cảm giác thoải mái của khách khi dùng buffet sáng.

Bước 3: Hướng dẫn sơ bộ khu vực phục vụ

Yêu cầu: Trong quá trình dẫn khách đến bàn, nhân viên vừa di chuyển vừa kết hợp mỉm cười và dùng tay hướng về khu vực quầy buffet, đồng thời giới thiệu ngắn gọn về khu vực buffet: “Dạ, quầy buffet sáng của nhà hàng được bố trí tại khu vực bên này ạ. Sau khi ổn định chỗ ngồi, kính mời anh/chị qua lựa chọn món ăn. Chúc anh/chị dùng bữa ngon miệng ạ.”

Đối với khách lần đầu sử dụng buffet tại nhà hàng, nhân viên có thể hướng dẫn thêm vị trí các nhóm món ăn chi tiết hơn nhằm hỗ trợ khách thuận tiện hơn trong quá trình sử dụng buffet tại nhà hàng. Sau đó, nhân viên cúi chào nhẹ rồi chuyển sang hỗ trợ lượt khách tiếp theo hoặc quay về vị trí cửa đón khách.

Thực tế tại nhà hàng: Công tác hướng dẫn sơ bộ khu vực phục vụ nhìn chung được thực hiện khá tốt. Nhân viên chủ động giới thiệu vị trí quầy buffet và hỗ trợ khách định hướng ban đầu khi sử dụng dịch vụ. Đối với khách lần đầu sử dụng buffet hoặc chưa quen không gian nhà hàng, nhân viên cũng hỗ trợ hướng dẫn thêm nhằm giúp khách thuận tiện hơn trong quá trình lựa chọn món ăn, góp phần tạo cảm giác thoải mái khi dùng bữa.

Bước 4: Theo dõi, hỗ trợ và xử lý yêu cầu của khách

Yêu cầu: Thường xuyên theo dõi khu vực buffet và bàn ăn để kịp thời hỗ trợ khách. Chủ động tiếp cận và hỗ trợ ngay khi thấy khách có các biểu hiện cần giúp đỡ như: loay hoay tìm dụng cụ gấp, bé trẻ em khó lấy đồ ăn, hoặc khách có nhu cầu đổi vị trí bàn ăn do hướng nắng thay đổi.

Đồng thời, trong quá trình phục vụ, nhân viên phải linh hoạt xử lý các tình huống phát sinh có thể xảy ra như: khách phản ánh món ăn hết, món chưa đảm bảo nhiệt độ, thiếu dụng cụ ăn uống hoặc xảy ra sự cố đổ nước, rơi thức ăn trong khu vực phục vụ. Đối với các trường hợp vượt quá thẩm quyền xử lý, nhân viên cần nhanh chóng báo cáo quản lý để được hỗ trợ kịp thời.

Thực tế tại nhà hàng: Công tác theo dõi và hỗ trợ khách được thực hiện tốt. Nhân viên đã chủ động quan sát khu vực phục vụ và kịp thời hỗ trợ khách trong quá trình sử dụng dịch vụ, góp phần đảm bảo trải nghiệm ăn sáng diễn ra thuận lợi. Thái độ phục vụ và mức độ quan tâm đến nhu cầu của khách được duy trì ổn định, tạo cảm giác thoải mái và hài lòng cho khách lưu trú tại nhà hàng. Tuy nhiên, khi gặp các đoàn khách quốc tế, một vài nhân viên chưa vững tiếng anh giao tiếp lắm nên vẫn còn ngập ngừng, lúng túng.

Bước 5: Thu dọn đĩa dơ và duy trì quầy buffet

Yêu cầu: Nhân viên trực quầy buffet phối hợp với bộ phận Bếp để theo dõi lượng thức ăn, khi các khay hâm còn khoảng 1/3 sẽ thông báo kịp thời để chuẩn bị thay thế, đảm bảo không bị gián đoạn món trong quá trình phục vụ. Đồng thời, mỗi món ăn được bố trí dụng cụ gấp riêng và đặt đúng vị trí, các dụng cụ bị rơi hoặc không đảm bảo vệ sinh được thay thế kịp thời, mặt quầy line được vệ sinh thường xuyên nhằm giữ khu vực trưng bày luôn sạch sẽ và gọn gàng.

Khu vực nước uống được kiểm tra định kỳ trong giờ phục vụ để thu gom ly đã sử dụng và bổ sung ly sạch, hạn chế tình trạng thiếu hụt. Ngoài ra, nhân viên chủ động quan sát bàn ăn và tiến hành thu dọn dụng cụ bẩn khi khách sử dụng xong, đồng thời thực hiện thao tác nhẹ nhàng, có xin phép khách trước khi dọn nhằm đảm bảo sự lịch sự và trải nghiệm dịch vụ bằng câu thoại: *“Dạ, em xin phép dọn bớt đĩa dơ cho anh/chị ạ!”* hoặc *“Excuse me, may I clear these plates for you?”*. Thao tác thu dọn phải nhẹ nhàng, khéo léo gom các mẫu giấy ăn bẩn vào đĩa, tránh tạo ra tiếng động lớn của sành sứ va chạm nhau

Thực tế tại nhà hàng: Theo quy định, khi lượng thức ăn trong khay hâm còn khoảng 1/3, nhân viên trực quầy phải thông báo ngay cho bộ phận bếp. Tuy nhiên, vào giờ cao điểm, do phải kiêm nhiệm thêm nhiều công việc cùng lúc như theo dõi quầy buffet, phối hợp chêm món, thu dọn đĩa dơ, setup lại bàn ăn và hỗ trợ khách trong quá trình dùng bữa, lau dọn mặt đá quầy line và sắp xếp lại thức ăn cho đẹp mắt, nhân viên đôi lúc thiếu sự bao quát. Điều này dẫn đến việc một số khay món ăn bị rơi quá mức quy định hoặc có thời điểm bị trống món ngắn hạn, khiến thực khách phải đứng chờ đợi bếp lên khay mới.

Về việc chậm thay mới dụng cụ bị bẩn tại quầy buffet : Quy trình yêu cầu mỗi món ăn phải có dụng cụ gấp riêng đặt trên đĩa lót để tránh lẫn lộn mùi vị. Tuy nhiên, trong lúc đông khách, nhiều thực khách vô tình làm rơi kẹp gấp hoặc dùng sai kẹp từ món này sang món khác. Nhân viên do bận rộn nên chưa kịp thời phát hiện để thay mới hoặc sắp xếp lại, dẫn đến tình trạng dùng chung dụng cụ giữa các món mặn và món chay, gây ảnh hưởng đến trải nghiệm ẩm thực của khách.

c. Kết thúc và thu dọn

Bước 1: Tiễn khách

Yêu cầu: Khi khách rời khỏi nhà hàng, nhân viên chủ động mỉm cười, chào và cảm ơn khách đã sử dụng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng bằng câu chào ngắn gọn: *“Dạ, cảm ơn anh/chị, chúc anh/chị một ngày vui vẻ ạ!”* hoặc *“Thank you, have a nice day!”* đối với khách quốc tế.

Nhân viên nhanh chóng quan sát kiểm tra trên mặt bàn, dưới gầm bàn và trên mặt ghế xem khách có để quên các vật dụng cá nhân như điện thoại, ví, kính mát, ô dù hoặc thẻ phòng khách sạn hay không. Nếu phát hiện đồ bỏ quên, nhân viên lập tức gửi trả lại cho khách trước khi khách di chuyển ra khỏi khuôn viên nhà hàng.

Thực tế tại nhà hàng: Bước tiễn khách tại nhà hàng được thực hiện tương đối tốt và duy trì khá ổn định trong quá trình phục vụ buffet sáng. Nhân viên thường thực hiện chào, cảm ơn khách khi rời khỏi khu vực nhà hàng, góp phần đảm bảo tính lịch sự và chuyên nghiệp trong phục vụ. Đồng thời, nhân viên cũng có sự quan sát khu vực bàn ăn nhằm hạn chế tình trạng khách để quên vật dụng cá nhân.

Bước 2: Thu dọn và vệ sinh khu vực phục vụ

Yêu cầu: Nhân viên tiến hành thu hồi thức ăn, đồ uống còn lại trên quầy buffet bằng khay hoặc xe đẩy chuyên dụng có nắp đậy nhằm đảm bảo vệ sinh và hạn chế

rơi vãi. Thức ăn còn trong thời gian sử dụng được phối hợp với bộ phận bếp để xử lý theo quy trình, thực phẩm hết thời gian phục vụ được loại bỏ theo quy định của khách sạn. Đồng thời, nhân viên ngắt nguồn các thiết bị như máy hâm nóng, máy pha cà phê, máy nướng bánh mì và hệ thống giữ lạnh nước trái cây nhằm đảm bảo an toàn và tiết kiệm điện năng.

Tiếp theo, dụng cụ đã qua sử dụng được thu gom và chuyển về khu vực rửa theo đúng quy định. Nhân viên tiến hành vệ sinh khu vực bàn ăn, sắp xếp lại ghế ngay ngắn và làm sạch toàn bộ không gian phục vụ. Cuối cùng, quầy buffet, quầy nước uống và toàn bộ khu vực nhà hàng được vệ sinh, thu gom rác và lau sàn, đảm bảo không gian sạch sẽ và gọn gàng sau khi kết thúc phục vụ.

Thực tế tại nhà hàng: Công tác thu dọn và vệ sinh khu vực phục vụ buffet sáng tại nhà hàng được triển khai hiệu quả và đảm bảo theo đúng quy định. Nhân viên có sự chủ động trong việc thu gom, sắp xếp dụng cụ cũng như vệ sinh khu vực quầy buffet và bàn ăn sau phục vụ. Nhờ đó, không gian nhà hàng luôn được duy trì sạch sẽ, gọn gàng và sẵn sàng cho ca phục vụ tiếp theo.

Bước 3: Setup bàn ăn mới

Yêu cầu: Kiểm tra và lau sạch hũ gia vị (muối, tiêu) cùng lọ tăm đặt trên bàn, châm đầy nếu thấy lượng gia vị hoặc tăm đã voi trong quá trình khách sử dụng.

Thay miếng lót bàn ăn mới đảm bảo miếng lót sạch, không dính vết bẩn của lượt khách trước, đặt giấy ăn và sắp xếp lại bộ dao, muỗng, nĩa sạch đồng bộ, trong đó đĩa đặt trung tâm, nĩa bên trái, dao và muỗng bên phải (dao quay lưỡi vào trong), đảm bảo được sắp xếp thẳng hàng, khoảng cách đều nhau, đưa bàn ăn về trạng thái sẵn sàng phục vụ cho buổi buffet sáng ngày hôm sau

Thực tế tại nhà hàng: Công tác kiểm tra và setup lại bàn ăn sau phục vụ buffet sáng được thực hiện tương đối tốt và tuân thủ theo quy trình. Nhân viên có thực hiện vệ sinh hũ gia vị, lọ tăm và bổ sung khi cần thiết, đồng thời thay mới miếng lót bàn và sắp xếp lại bộ dao, muỗng, nĩa theo đúng quy định. Nhờ đó, bàn ăn được đảm bảo sạch sẽ, đồng bộ

Bước 4: Kiểm kê và bàn giao cuối ca

Yêu cầu: Toàn bộ dao, muỗng, nĩa, ly, cốc và đĩa bẩn được thu gom về khu vực bồn rửa để tiến hành vệ sinh theo quy định. Sau khi dụng cụ được rửa sạch và

sấy khô, nhân viên tiến hành kiểm kê số lượng nhằm phát hiện kịp thời các trường hợp hư hỏng, sút mẻ hoặc thiếu hụt trong ca phục vụ

Nhân viên tiến hành ghi nhận thông tin vào sổ báo cáo ca làm việc, bao gồm số lượng dụng cụ bị hư hỏng, sút mẻ hoặc thiếu hụt (nếu có), tình trạng vệ sinh khu vực phục vụ, các sự cố phát sinh trong quá trình phục vụ và những lưu ý cần chuyển giao cho ca sau. Việc ghi chép được thực hiện đầy đủ, rõ ràng và chính xác nhằm đảm bảo công tác theo dõi, kiểm soát và hỗ trợ quản lý của bộ phận nhà hàng.

Thực tế tại nhà hàng: Công tác kiểm kê, ghi sổ logbook và bàn giao cuối ca nhìn chung được thực hiện khá đầy đủ, không gian nhà hàng luôn được nhân viên lau dọn sạch sẽ, ngăn nắp và setup lại bàn ghế đúng tiến độ trước khi kết thúc ca làm việc góp phần đảm bảo tính liên tục trong vận hành và duy trì hình ảnh chuyên nghiệp của nhà hàng.

2.4.2. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ buffet sáng tại bộ phận nhà hàng của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng

2.4.2.1. Cơ sở vật chất và trang thiết bị của nhà hàng

Bảng 2.3: Thống kê cơ sở vật chất của bộ phận nhà hàng (8/2025)

STT	Trang thiết bị/dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng	Tình trạng sử dụng		
				Tốt	Cũ	Hỏng
1	Bàn ăn	Cái	40	40	0	0
2	Ghế ăn	Cái	95	90	5	0
3	Chén	Cái	120	110	5	5
4	Đĩa	Cái	350	325	20	5
5	Nĩa	Cái	250	240	10	0
6	Muỗng	Cái	250	245	5	0
7	Dao	Cái	150	130	15	5
8	Đũa	Chiếc	150	140	10	0
9	Ly	Cái	200	180	10	10
10	Hũ tắm	Cái	45	45	0	0
11	Hộp đựng giấy	Cái	50	45	3	2
12	Khăn bàn	Cái	250	220	20	10
13	Kẹp gấp	Cái	30	25	5	0

14	Điều hòa	Cái	3	3	0	0
15	Máy quạt	Cái	7	7	0	0
16	Quầy bar	Cái	1	1	0	0
17	Camera an ninh	Cái	10	10	0	0
18	Kệ đựng dụng cụ	Cái	2	2	0	0
19	Quầy lễ tân	Cái	1	1	0	0
20	Khay phục vụ	Cái	5	5	0	0
21	Đèn chiếu sáng và trang trí	Cái	10	10	0	0
22	Ghế trẻ em	Cái	1	1	0	0
23	Hộp sơ cứu mini cho nhà hàng	Cái	1	1	0	0
24	Cây lau sàn	Cái	2	2	0	0
25	Máy đánh sàn công nghiệp	Cái	1	1	0	0
26	Xe đẩy thức ăn	Cái	3	3	0	0
27	Điện thoại	Cái	1	1	0	0
28	Tủ lạnh	Cái	2	2	0	0

(Nguồn: phòng Nhân sự khách sạn Sea Garden Đà Nẵng (2025))

Bảng 2.3 cho thấy hệ thống cơ sở vật chất và trang thiết bị của bộ phận nhà hàng tương đối đầy đủ, cơ bản đáp ứng được nhu cầu phục vụ buffet tại khách sạn Sea Garden Đà Nẵng. Các trang thiết bị chính như bàn ăn, ghế ăn, điều hòa, quầy bar, hệ thống chiếu sáng và xe đẩy thức ăn nhìn chung vẫn đang trong tình trạng sử dụng tốt, góp phần hỗ trợ quá trình phục vụ diễn ra tương đối ổn định.

Các dụng cụ phục vụ như chén, đĩa, dao, muỗng, nĩa và ly được trang bị với số lượng tương đối lớn, phù hợp với nhu cầu phục vụ khách trong thời gian buffet. Điều này tạo thuận lợi cho nhân viên trong quá trình setup bàn ăn, bổ sung dụng cụ và phục vụ khách trong ca buffet.

Tuy nhiên, qua bảng thống kê có thể thấy một số dụng cụ phục vụ đã xuất hiện tình trạng cũ hoặc hư hỏng như chén, đĩa, dao, ly và khăn bàn. Đây đều là những dụng cụ được sử dụng thường xuyên trong quá trình phục vụ buffet nên nếu không được kiểm tra và thay thế kịp thời có thể ảnh hưởng đến tính đồng bộ cũng như hình ảnh phục vụ của nhà hàng.

Bên cạnh đó, nhà hàng chỉ bố trí 01 ghế trẻ em, trong khi thực tế khách sạn thường xuyên đón các nhóm khách gia đình có trẻ nhỏ, đặc biệt vào mùa du lịch cao điểm. Điều này đôi khi chưa đáp ứng kịp nhu cầu sử dụng tại cùng một thời điểm, dẫn đến tình trạng phải chờ hoặc thay thế bằng ghế thông thường, ảnh hưởng phần nào đến sự thuận tiện và trải nghiệm của khách hàng có trẻ nhỏ.

Về không gian phục vụ, khu vực nhà hàng được bố trí gồm khu vực bàn ăn và quầy buffet tương đối tách biệt, tạo thuận lợi cho khách trong quá trình di chuyển và lấy món ăn trong điều kiện phục vụ bình thường. Tuy nhiên, tại một số thời điểm khách tập trung đông ở khu vực món nóng hoặc khu vực nước uống, việc di chuyển giữa các khu vực đôi lúc còn gặp khó khăn, ảnh hưởng phần nào đến quá trình phục vụ của nhân viên và trải nghiệm của khách.

Nhìn chung, cơ sở vật chất và trang thiết bị của bộ phận nhà hàng cơ bản đáp ứng được yêu cầu phục vụ buffet. Tuy nhiên, một số dụng cụ phục vụ đã có dấu hiệu hao mòn và việc bố trí không gian trong một số thời điểm vẫn chưa thật sự linh hoạt khi lượng khách tăng cao, từ đó ảnh hưởng nhất định đến hiệu quả thực hiện quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng.

2.4.2.2. Nguồn nhân lực của bộ phận nhà hàng

Nguồn nhân lực là một trong những yếu tố quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng phục vụ và hiệu quả hoạt động của bộ phận nhà hàng trong khách sạn. Cơ cấu nguồn nhân lực của bộ phận nhà hàng tại khách sạn Sea Garden Đà Nẵng được thể hiện qua bảng sau

Bảng 2.4: Bảng cơ cấu nguồn nhân lực bộ phận nhà hàng của khách sạn Sea Garden
(8/2025)

Chỉ tiêu	Số lượng nhân viên	Giới tính		Trình độ học vấn			Trình độ ngoại ngữ		
		Nam	Nữ	Đại học	Cao đẳng	Trung cấp	Anh	Hàn	Trung
Nhân viên	10	0	10	5	3	2	8	1	1

(Nguồn: phòng Nhân sự khách sạn Sea Garden Đà Nẵng (2025))

Bảng 2.4 cho thấy bộ phận nhà hàng hiện có 10 nhân viên, trong đó toàn bộ là lao động nữ. Quy mô nhân sự tương đối gọn, phù hợp với mô hình hoạt động của khách sạn và cơ bản đáp ứng được nhu cầu phục vụ buffet trong điều kiện bình thường.

Về trình độ học vấn, đội ngũ nhân viên có sự phân bổ gồm 5 nhân viên trình độ đại học, 3 nhân viên trình độ cao đẳng và 2 nhân viên trình độ trung cấp. Điều này cho thấy nhân sự tại bộ phận nhà hàng có nền tảng đào tạo tương đối phù hợp với công việc phục vụ khách sạn - nhà hàng, góp phần hỗ trợ quá trình thực hiện quy trình phục vụ buffet theo tiêu chuẩn của khách sạn.

Bên cạnh đó, phần lớn nhân viên có khả năng giao tiếp tiếng Anh cơ bản, hỗ trợ tương đối thuận lợi trong quá trình giao tiếp và hướng dẫn khách quốc tế sử dụng dịch vụ buffet. Tuy nhiên, khả năng sử dụng các ngoại ngữ khác còn hạn chế nên trong một số trường hợp việc hỗ trợ khách nước ngoài vẫn còn gặp khó khăn nhất định.

Về tác phong làm việc, nhân viên có phong thái tương đối chuyên nghiệp, đồng phục gọn gàng, sạch sẽ. Tuy nhiên, trong giờ cao điểm, sự phối hợp giữa các nhân viên phục vụ, bộ phận bếp chưa thực sự nhịp nhàng, đôi khi gây chậm trễ trong việc phục vụ và bổ sung món ăn.

Về khả năng đáp ứng yêu cầu của khách, nhân viên có thể xử lý tốt các yêu cầu thông thường như cung cấp thêm dụng cụ ăn uống hoặc hướng dẫn khách sử dụng dịch vụ. Tuy nhiên, đối với các tình huống phát sinh phức tạp hoặc khiếu nại, nhân viên vẫn phụ thuộc nhiều vào sự hỗ trợ của trưởng bộ phận hoặc giám sát, cho thấy kỹ năng xử lý tình huống chưa thực sự hoàn thiện.

Trong thực tế, nhân viên tại nhà hàng thường phải đảm nhiệm nhiều công việc khác nhau như đón khách, kiểm tra thông tin, hỗ trợ khách, bổ sung món ăn, thu dọn bàn ăn và setup lại khu vực phục vụ. Điều này đòi hỏi nhân viên phải có khả năng phối hợp và xử lý công việc tương đối linh hoạt giữa các khu vực trong nhà hàng.

Nhìn chung, đội ngũ nhân viên của bộ phận nhà hàng cơ bản đáp ứng được yêu cầu phục vụ buffet tại khách sạn. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số hạn chế liên quan đến khả năng phối hợp, phân bổ công việc và xử lý tình huống trong những thời điểm lượng khách tăng cao, từ đó ảnh hưởng nhất định đến hiệu quả thực hiện quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng.

2.4.2.3. Sự phối hợp giữa các bộ phận trong phục vụ buffet sáng

Công tác tổ chức và quản lý phục vụ buffet sáng tại nhà hàng của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng được thực hiện theo quy trình tương đối rõ ràng, với sự phân công nhiệm vụ giữa các bộ phận và vị trí làm việc như lễ tân nhà hàng, nhân viên phục vụ và bộ phận bếp. Trước thời gian phục vụ buffet sáng, nhân viên tiến hành chuẩn bị khu vực ăn uống, kiểm tra dụng cụ, bố trí món ăn và phối hợp với bộ phận bếp nhằm đảm bảo hoạt động phục vụ diễn ra thuận lợi.

Trong điều kiện lượng khách ổn định, quá trình phối hợp giữa các bộ phận nhìn chung được thực hiện tương đối hiệu quả, góp phần đảm bảo việc đón khách, hướng dẫn chỗ ngồi, bổ sung món ăn và thu dọn bàn diễn ra đúng quy trình. Nhờ đó, hoạt động phục vụ buffet sáng cơ bản đáp ứng được nhu cầu của khách lưu trú tại khách sạn.

Tuy nhiên, vào một số thời điểm đông khách, đặc biệt trong khung giờ cao điểm, công tác phối hợp giữa các bộ phận đôi khi còn gặp áp lực nhất định. Việc bổ sung món ăn hoặc thu dọn bàn tại một số khu vực có thời điểm chưa được thực hiện kịp thời, ảnh hưởng phần nào đến tính liên tục của quá trình phục vụ. Bên cạnh đó, công tác giám sát và điều phối trong giờ cao điểm vẫn cần được tăng cường hơn nhằm kịp thời xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ.

Nhìn chung, công tác tổ chức và quản lý phục vụ buffet sáng tại nhà hàng đã được triển khai theo quy trình tương đối bài bản, tuy nhiên vẫn còn một số hạn chế nhất định trong việc điều phối nhân sự và kiểm soát hoạt động phục vụ vào thời điểm đông khách, từ đó ảnh hưởng nhất định đến hiệu quả thực hiện quy trình phục vụ buffet sáng.

2.4.2.4. Lượng khách và thời điểm phục vụ

Lượng khách và thời điểm phục vụ là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng khách sạn Sea Garden Đà Nẵng. Do nơi đây hiện chỉ phục vụ cho khách lưu trú, toàn bộ thực khách thường tập trung trong một khoảng thời gian ngắn, tạo áp lực lớn đến quá trình vận hành của bộ phận.

Hiện nay, buffet sáng tại nhà hàng được phục vụ từ 06h30 đến 09h30. Tuy nhiên, thực tế cho thấy lượng khách không phân bố đồng đều mà tập trung đông nhất vào khoảng 07h30 đến 09h00, đặc biệt là dịp cuối tuần, mùa du lịch cao điểm hoặc khi khách sạn đón các đoàn khách số lượng lớn. Nhóm khách này (bao gồm cả khách nội địa lẫn quốc tế đi theo đoàn) thường ăn sáng vào khung giờ cố định để kịp lịch trình tham quan, khiến lượng khách đến nhà hàng tăng nhanh đột biến.

Đặc điểm này đã tác động mạnh đến quy trình phục vụ tại nhà hàng. Trong khung giờ cao điểm, áp lực tăng lên rõ rệt ở các khâu đón tiếp, kiểm tra thông tin, bố trí chỗ ngồi, bổ sung món ăn và thu dọn bàn. Các khu vực quầy món nóng, quầy nước uống hoặc cửa ra vào luôn có mật độ khách tập trung rất cao. Ngược lại, ngoài khung giờ này, lượng khách giảm dần giúp nhân viên dễ dàng quan sát, hỗ trợ thực khách, bổ sung món ăn và duy trì vệ sinh sảnh tốt hơn.

2.4.3. Đánh giá chung về quy trình phục vụ buffet sáng

Thực tế tại bộ phận nhà hàng của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng, có thể thấy quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng đã được xây dựng tương đối đầy đủ và phù hợp với hoạt động phục vụ khách lưu trú của khách sạn. Các bước trong quy trình được triển khai theo trình tự khá rõ ràng từ khâu chuẩn bị trước giờ phục vụ, phục vụ trong giờ ăn đến kết thúc và thu dọn sau phục vụ.

Trong điều kiện lượng khách ổn định, quy trình hiện tại cơ bản đáp ứng được nhu cầu phục vụ khách và duy trì được tính liên tục trong quá trình vận hành giúp bộ phận nhà hàng hoàn thành mục tiêu cung cấp dịch vụ ăn sáng cho đối tượng khách lưu trú tại khách sạn theo đúng tiêu chuẩn đề ra.

2.4.3.1. Ưu điểm

Trước hết, có thể thấy hoạt động phục vụ buffet sáng tại nhà hàng được triển khai tương đối ổn định và phù hợp với đặc thù khách sạn chỉ phục vụ khách lưu trú. Quy trình phục vụ được xây dựng theo từng giai đoạn rõ ràng, giúp nhân viên dễ dàng thực hiện và duy trì sự liên tục trong quá trình vận hành.

Không gian nhà hàng được bố trí tương đối gọn gàng, sạch sẽ và tạo cảm giác thoáng đãng. Đặc biệt, hệ thống cửa kính lớn giúp tận dụng ánh sáng tự nhiên, đồng thời một số vị trí có tầm nhìn hướng biển mang lại trải nghiệm dễ chịu cho khách trong thời gian dùng bữa sáng. Khu vực buffet được sắp xếp theo từng nhóm món hợp lý, hỗ trợ khách di chuyển và lựa chọn món ăn thuận tiện hơn.

Thực đơn buffet sáng tại khách sạn được xây dựng ở mức phù hợp với quy mô hoạt động, có sự kết hợp giữa món ăn Việt Nam quen thuộc và một số món đơn giản theo phong cách Âu, đáp ứng cơ bản nhu cầu của nhiều nhóm khách khác nhau. Trong quá trình phục vụ, một số món ăn cũng được thay đổi theo ngày nhằm tạo sự đa dạng cho khách lưu trú dài ngày.

Đội ngũ nhân viên nhà hàng nhìn chung thực hiện đúng quy trình phục vụ, có thái độ lịch sự và tinh thần hỗ trợ khách trong quá trình sử dụng dịch vụ. Các thao tác cơ bản như đón tiếp, hướng dẫn khách và phục vụ trong giờ ăn được triển khai tương đối ổn định, góp phần duy trì hình ảnh phục vụ của bộ phận nhà hàng.

Bên cạnh đó, sự phối hợp giữa bộ phận nhà hàng và bộ phận bếp trong việc chuẩn bị và bổ sung món ăn nhìn chung khá nhịp nhàng, giúp hoạt động buffet sáng được duy trì liên tục trong suốt thời gian phục vụ.

2.4.3.2. Hạn chế

Bên cạnh những mặt đạt được, quy trình phục vụ buffet sáng tại bộ phận nhà hàng của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định trong quá trình vận hành thực tế.

Công tác bố trí chỗ ngồi tại nhà hàng vào một số thời điểm vẫn chưa thật sự hợp lý, đặc biệt trong khung giờ cao điểm khi lượng khách đến đông và liên tục. Việc sắp xếp chỗ ngồi đôi lúc còn mang tính linh hoạt tức thời, ưu tiên xử lý nhanh để đáp ứng nhu cầu của khách, dẫn đến tình trạng một số khu vực tập trung đông khách hơn so với các khu vực khác trong nhà hàng. Đặc biệt, các bàn gần quầy buffet, gần cửa kính hoặc lối đi chính thường được sử dụng nhiều hơn, trong khi một số khu vực khác ở giữa vẫn còn bàn trống. Điều này phần nào ảnh hưởng đến sự phân bổ không gian phục vụ, gây bất tiện nhất định trong quá trình di chuyển của khách và làm giảm tính đồng đều trong trải nghiệm dùng buffet sáng.

Bên cạnh đó, tại khu vực buffet, tốc độ bổ sung món ăn chưa phải lúc nào cũng theo kịp lượng khách sử dụng, đặc biệt đối với các món nóng được ưa chuộng như

cơm chiên, mì xào hoặc các món ăn được lấy liên tục trong giờ cao điểm. Một số thời điểm, món ăn có hiện tượng vơi nhanh trước khi được tiếp ứng, làm gián đoạn ngắn trải nghiệm của khách tại quầy line. Đồng thời, việc thay thế và sắp xếp lại dụng cụ phục vụ đôi lúc chưa được thực hiện ngay khi phát sinh tình trạng sử dụng chưa đúng như dụng cụ gấp bị khách dùng sai vị trí gây lẫn lộn mùi vị món mặn - món chay mà không được thay mới kịp thời, do nhân viên phải phân tán giữa nhiều khu vực khác nhau trong cùng thời điểm.

Khả năng giao tiếp ngoại ngữ của nhân viên khá ổn nhưng đôi lúc vẫn gặp khó khăn trong việc trao đổi, thấu hiểu nhu cầu của khách quốc tế. Điều này phần nào ảnh hưởng đến tốc độ phục vụ cũng như khả năng hỗ trợ khách tối đa trong quá trình dùng bữa.

Nhìn chung, những hạn chế này chủ yếu phát sinh trong quá trình vận hành thực tế khi lượng khách tăng cao và nhân sự phải đảm nhiệm nhiều công việc cùng lúc, từ đó phần nào ảnh hưởng đến tính đồng đều trong phục vụ và trải nghiệm của khách hàng.

2.4.3.3. Nguyên nhân của hạn chế

Những hạn chế trong quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng khách sạn Sea Garden Đà Nẵng xuất phát từ một số nguyên nhân chủ yếu sau

Trước hết, trong giai đoạn chuẩn bị trước giờ phục vụ, khối lượng công việc cần triển khai tương đối lớn trong khi thời gian chuẩn bị khá hạn chế. Nhân viên phải đồng thời thực hiện nhiều nhiệm vụ như kiểm tra và vệ sinh khu vực buffet, sắp xếp dụng cụ phục vụ, chuẩn bị bàn ăn và phối hợp với bộ phận bếp trong việc kiểm tra tình trạng món ăn. Việc phải xử lý nhiều công việc trong cùng một khoảng thời gian khiến một số thao tác chưa được đầu tư đủ thời gian để đảm bảo tính tỉ mỉ và đồng bộ trước khi đón khách.

Ngoài ra, công tác bố trí chỗ ngồi chưa thực sự đồng đều giữa các khu vực xuất phát từ việc phân luồng khách chưa được tổ chức rõ ràng ngay từ đầu. Trong giờ cao điểm, nhân viên lễ tân chủ yếu tập trung xử lý nhanh lượng khách đến liên tục nên việc điều phối và phân bổ khách giữa các khu vực còn mang tính linh hoạt theo tình huống thực tế. Điều này dẫn đến tình trạng tập trung đông khách tại một số vị trí thuận tiện như gần quầy buffet, lối đi chính hoặc khu vực có tầm nhìn đẹp, trong khi các khu vực khác chưa được khai thác đồng đều.

Trong giai đoạn phục vụ chính, nhân viên phải di chuyển giữa nhiều khu vực như quầy buffet, khu vực nước uống và khu vực bàn ăn để thực hiện các nhiệm vụ như bổ sung món ăn, thu dọn và thay thế dụng cụ phục vụ. Sự phân tán công việc ở nhiều vị trí khiến khả năng bao quát toàn bộ khu vực phục vụ đôi lúc chưa đồng đều, đặc biệt trong các khung giờ cao điểm khi lượng khách tăng nhanh. Đồng thời, việc kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ cùng lúc như hỗ trợ khách, dọn bàn và sắp xếp lại khu vực phục vụ cũng ảnh hưởng đến tốc độ bổ sung món ăn và việc kiểm soát dụng cụ phục vụ, dẫn đến một số tình huống chưa được xử lý kịp thời.

Đối với hạn chế về khả năng giao tiếp ngoại ngữ, nguyên nhân chủ yếu đến từ sự đa dạng đối tượng khách quốc tế, trong khi kỹ năng ngoại ngữ của một số nhân viên chưa đồng đều. Điều này ảnh hưởng phần nào đến tốc độ trao đổi thông tin và khả năng hỗ trợ khách trong một số tình huống phát sinh.

Nhìn chung, các nguyên nhân trên chủ yếu xuất phát từ đặc thù lượng khách tập trung theo khung giờ cao điểm, sự phân bổ công việc trong quá trình vận hành thực tế và mức độ phối hợp giữa các bộ phận trong nhà hàng chưa thật sự tối ưu. Đây là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ trong thời gian tới.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN SEA GARDEN ĐÀ NẴNG

3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp

3.1.1. Định hướng phát triển của khách sạn trong thời gian tới

Trong những năm gần đây, ngành du lịch và lưu trú tại thành phố Đà Nẵng có sự phát triển mạnh mẽ, kéo theo mức độ cạnh tranh giữa các khách sạn ngày càng cao. Điều này đòi hỏi các khách sạn không chỉ chú trọng đầu tư cơ sở vật chất mà còn phải quan tâm nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Cùng với sự thay đổi trong nhu cầu của khách lưu trú, chất lượng dịch vụ ăn uống tại khách sạn ngày càng trở thành yếu tố góp phần tạo nên lợi thế cạnh tranh trong hoạt động kinh doanh. Đặc biệt, buffet sáng là dịch vụ mà phần lớn khách sử dụng trong thời gian lưu trú, đồng thời cũng là một trong những trải nghiệm đầu tiên của khách trong ngày. Vì vậy, chất lượng buffet sáng không chỉ ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách mà còn góp phần tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp và nâng cao khả năng cạnh tranh của khách sạn.

Đối với khách sạn Sea Garden Đà Nẵng, bên cạnh dịch vụ lưu trú thì bộ phận nhà hàng cũng giữ vai trò quan trọng trong việc góp phần nâng cao trải nghiệm của khách trong suốt thời gian lưu trú tại khách sạn. Đặc biệt, buffet là hình thức phục vụ ăn uống chính tại nhà hàng nên chất lượng phục vụ buffet ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách về chất lượng dịch vụ của khách sạn.

Trong hoạt động phục vụ buffet, quá trình phục vụ thường diễn ra liên tục trong khoảng thời gian ngắn, đặc biệt tập trung đông khách vào các khung giờ cao điểm. Vì vậy, việc duy trì sự ổn định trong quá trình phục vụ, đảm bảo món ăn được bổ sung kịp thời, khu vực phục vụ luôn sạch sẽ và khả năng phối hợp giữa các bộ phận được thực hiện đồng đều là những yếu tố cần được chú trọng.

Trong thời gian tới, khách sạn Sea Garden Đà Nẵng tiếp tục hướng đến việc duy trì chất lượng phục vụ theo tiêu chuẩn khách sạn 4 sao, đồng thời từng bước hoàn thiện quy trình phục vụ buffet theo hướng ổn định, chuyên nghiệp và phù hợp với tình hình hoạt động thực tế tại nhà hàng. Ngoài ra, khách sạn cũng chú trọng ứng

dụng các biện pháp quản lý và tổ chức nhân sự hiệu quả hơn nhằm tối ưu hóa nguồn lực hiện có.

Bên cạnh đó, khách sạn cũng định hướng tăng cường đào tạo kỹ năng chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và khả năng xử lý tình huống cho đội ngũ nhân viên. Điều này nhằm nâng cao tính chủ động trong quá trình phục vụ, hạn chế các sai sót phát sinh và đảm bảo chất lượng phục vụ được duy trì ổn định, đặc biệt trong các khung giờ cao điểm khi lượng khách tăng cao.

3.1.2. Mục tiêu nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ buffet tại nhà hàng khách sạn Sea Garden Đà Nẵng, bộ phận nhà hàng cần hướng đến một số mục tiêu sau

Hoàn thiện quy trình phục vụ buffet phù hợp với tình hình hoạt động thực tế tại nhà hàng, đảm bảo tính thống nhất trong toàn bộ quá trình phục vụ.

Hạn chế tối đa các vấn đề phát sinh trong giờ cao điểm như khách tập trung đông tại quầy buffet, thiếu dụng cụ phục vụ hoặc chậm trễ trong việc bổ sung món ăn

Tăng cường khả năng phối hợp giữa nhân viên phục vụ và bộ phận bếp nhằm đảm bảo món ăn được bổ sung ổn định, liên tục và kịp thời trong suốt quá trình phục vụ.

Duy trì khu vực buffet, khu vực nước uống và khu vực bàn ăn luôn sạch sẽ, gọn gàng trong thời gian phục vụ khách.

Nâng cao kỹ năng phục vụ, khả năng quan sát và xử lý tình huống cho đội ngũ nhân viên nhà hàng, góp phần nâng cao tính chủ động và chất lượng phục vụ tại nhà hàng.

3.2. Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại bộ phận nhà hàng của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng

Từ các hạn chế đã phân tích ở Chương 2, đề tài tập trung vào 3 vấn đề trọng tâm ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng phục vụ buffet sáng tại khách sạn Sea Garden Đà Nẵng.

3.2.1. Hoàn thiện bước Kiểm tra hệ thống trang thiết bị và khu vực buffet

Chuẩn bị trước giờ phục vụ là giai đoạn có ý nghĩa quan trọng, đóng vai trò quyết định đến tính ổn định và hiệu quả vận hành của toàn bộ quy trình phục vụ buffet

sáng. Nếu công tác chuẩn bị được thực hiện đầy đủ, đồng bộ và có kiểm soát ngay từ đầu ca sẽ góp phần hạn chế các sai sót phát sinh trong quá trình phục vụ khách.

Trong thực tế, một số hạn chế ở bước này chủ yếu xuất phát từ việc áp lực thời gian chuẩn bị đầu ca khá ngắn (từ 06h00 đến 06h30) cùng với khối lượng công việc tương đối lớn khiến nhân viên phải xử lý nhiều hạng mục cùng lúc dẫn đến tâm lý vội vã, làm việc qua loa, chưa có đủ thời gian rà soát tổng thể trước khi mở cửa phục vụ .

Từ thực trạng trên, giải pháp trọng tâm là cần xem xét điều chỉnh và tối ưu thời gian chuẩn bị đầu ca theo hướng linh hoạt hơn, đặc biệt trong những ngày có lượng khách lưu trú cao, nên bố trí nhân viên có mặt sớm hơn khoảng 30 phút, tức là bắt đầu ca làm việc từ 05h30 thay vì 06h00 để đảm bảo đủ thời gian thực hiện công tác chuẩn bị và kiểm tra các khu vực phục vụ trước giờ mở cửa, nâng tổng quỹ thời gian setup lên 60 phút. Việc nói rộng thời gian này giúp phân bổ quy trình chuẩn bị thành các giai đoạn rõ ràng và khoa học, giúp nhân viên không bị quá tải.

Khi không còn áp lực phải chạy đua với giờ mở cửa, nhân viên sẽ có đủ thời gian để cầm từng chiếc ly, chiếc đĩa lên rà soát, tỉ mỉ lau bóng lại bằng khăn chuyên dụng và soi kỹ dưới ánh đèn sảnh. Điều này giúp khắc phục triệt để và tận gốc tình trạng sót vết bẩn từ thực trạng cũ, đảm bảo các dụng cụ ăn uống khi đặt lên quầy line luôn đạt độ sáng bóng, sạch sẽ tuyệt đối, từ đó nâng cao tính thẩm mỹ hoàn hảo cho quầy buffet của nhà hàng Sea Garden.

Bên cạnh việc phân chia khu vực phụ trách, quản lý hoặc giám sát ca nên thực hiện kiểm tra nhanh lần cuối trước thời điểm mở cửa phục vụ nhằm rà soát tổng thể tình trạng setup tại các khu vực. Nội dung kiểm tra tập trung vào số lượng dụng cụ phục vụ, tình trạng vệ sinh quầy buffet, khả năng vận hành của các thiết bị giữ nhiệt, máy nước uống cũng như hình thức trình bày món ăn. Việc kiểm tra cuối ca đầu giúp hạn chế các thiếu sót nhỏ phát sinh trong thời điểm khách bắt đầu vào nhà hàng, đồng thời nâng cao tính đồng bộ trong quá trình vận hành buffet sáng.

3.2.2. Hoàn thiện bước dẫn khách vào bàn và sắp xếp chỗ ngồi

Tiếp nối công tác chuẩn bị, bước dẫn khách vào bàn và sắp xếp chỗ ngồi có ảnh hưởng trực tiếp đến tốc độ tiếp nhận khách và khả năng vận hành liên tục của nhà hàng trong thời gian buffet sáng

Trước hết, nhà hàng cần bổ sung thêm nhân sự hỗ trợ riêng cho ca buffet sáng trong khung giờ từ 06h30 đến 09h30 nhằm giảm tải áp lực công việc cho đội ngũ nhân viên hiện tại, đặc biệt vào thời điểm lượng khách tập trung đông. Cụ thể, bộ phận nhà hàng phối hợp với phòng nhân sự tuyển từ 01 đến 02 nhân sự hỗ trợ thời vụ (Casual) hoặc tiếp nhận thực tập sinh ngành du lịch- nhà hàng- khách sạn từ các trường đại học, cao đẳng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng theo từng giai đoạn cao điểm hoặc mùa du lịch. Trước khi tham gia phục vụ, lực lượng hỗ trợ cần được hướng dẫn ngắn về quy trình buffet sáng, tác phong làm việc, cách giao tiếp cơ bản với khách và được phân công nhiệm vụ cụ thể ngay từ đầu ca. Trong quá trình phục vụ, nhóm nhân sự này phụ trách các công việc như thu dọn đĩa bẩn tại bàn, vận chuyển dụng cụ dơ về khu vực bồn rửa, setup lại bàn trống cho lượt khách tiếp theo, bổ sung khăn giấy, dao nĩa, ly tách và hỗ trợ giữ gìn sự gọn gàng tại khu vực nhà hàng. Khi các công việc hỗ trợ được san sẻ hợp lý, đội ngũ nhân viên chính thức sẽ có điều kiện tập trung nhiều hơn vào các hoạt động trực tiếp với khách như đón tiếp, dẫn khách vào bàn, hỗ trợ trong quá trình dùng bữa, quan sát khu vực buffet và xử lý các tình huống phát sinh. Qua đó, áp lực công việc trong giờ cao điểm được giảm bớt, đồng thời góp phần duy trì sự liên tục và nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng tại nhà hàng.

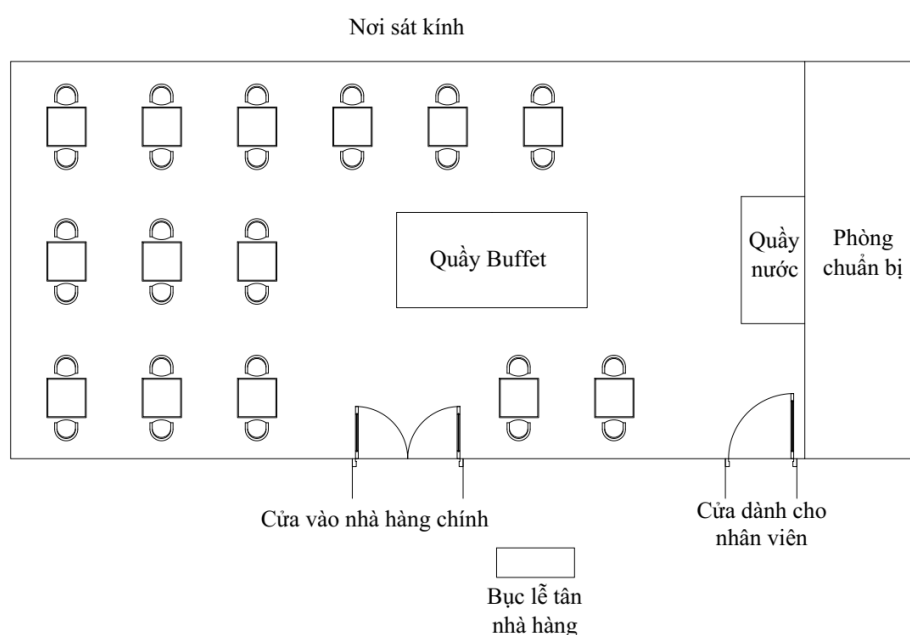
Đối với việc bố trí chỗ ngồi, nhân viên cần thay đổi thói quen sắp xếp theo bàn trống gần nhất sang hướng quan sát nhanh và lựa chọn vị trí phù hợp hơn với từng nhóm khách. Cụ thể, ngay tại khu vực đón tiếp nhân viên cần xác định nhanh số lượng khách trong nhóm để lựa chọn bàn có không gian phù hợp. Đối với gia đình có trẻ nhỏ hoặc khách mang theo xe đẩy, cần ưu tiên bố trí các bàn có khoảng trống rộng, thuận tiện di chuyển và không gây cản trở lối đi chung. Trong trường hợp khu vực gần quầy buffet hoặc lối đi chính đã tập trung đông khách, nhân viên phải chủ động điều hướng khách sang các khu vực bàn còn trống khác nhằm đảm bảo sự phân bổ hợp lý trong không gian nhà hàng, hạn chế tình trạng tập trung cục bộ tại một khu vực.

Việc bố trí chỗ ngồi phù hợp ngay từ đầu không chỉ giúp hạn chế tình trạng khách phải thay đổi vị trí nhiều lần mà còn góp phần tối ưu không gian phục vụ của nhà hàng trong giờ cao điểm. Khi khách được phân bổ hợp lý giữa các khu vực, nhân viên sẽ thuận tiện hơn trong việc bao quát, hỗ trợ và thực hiện thu dọn bàn, từ đó nâng cao khả năng vận hành liên tục của nhà hàng trong suốt thời gian buffet sáng.

3.2.3. Hoàn thiện bước Thu dọn đĩa dơ và duy trì quầy buffet

Đây là bước quan trọng nhất trong toàn bộ quy trình phục vụ buffet tại bộ phận nhà hàng của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng vì phần lớn các hoạt động phục vụ đều tập trung trong giai đoạn này. Hiệu quả thực hiện của bước này có ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách cũng như khả năng vận hành chung của nhà hàng.

Từ thực trạng đã phân tích có thể thấy, trong khung giờ cao điểm buffet sáng, nhân viên phục vụ tại nhà hàng Sea Garden Đà Nẵng thường phải thực hiện nhiều công việc cùng lúc như theo dõi quầy buffet, phối hợp châm món, thu dọn đĩa dơ, setup lại bàn ăn và hỗ trợ khách trong quá trình dùng bữa. Tuy nhiên, việc hỗ trợ chủ yếu diễn ra theo hình thức phối hợp chung trong toàn bộ không gian nhà hàng mà chưa có sự phân chia khu vực phụ trách cụ thể. Điều này khiến nhân viên dễ rơi vào tình trạng di chuyển nhiều giữa các vị trí, khả năng bao quát chưa đồng đều và đôi lúc phát sinh chồng chéo công việc trong thời điểm lượng khách tập trung đông.



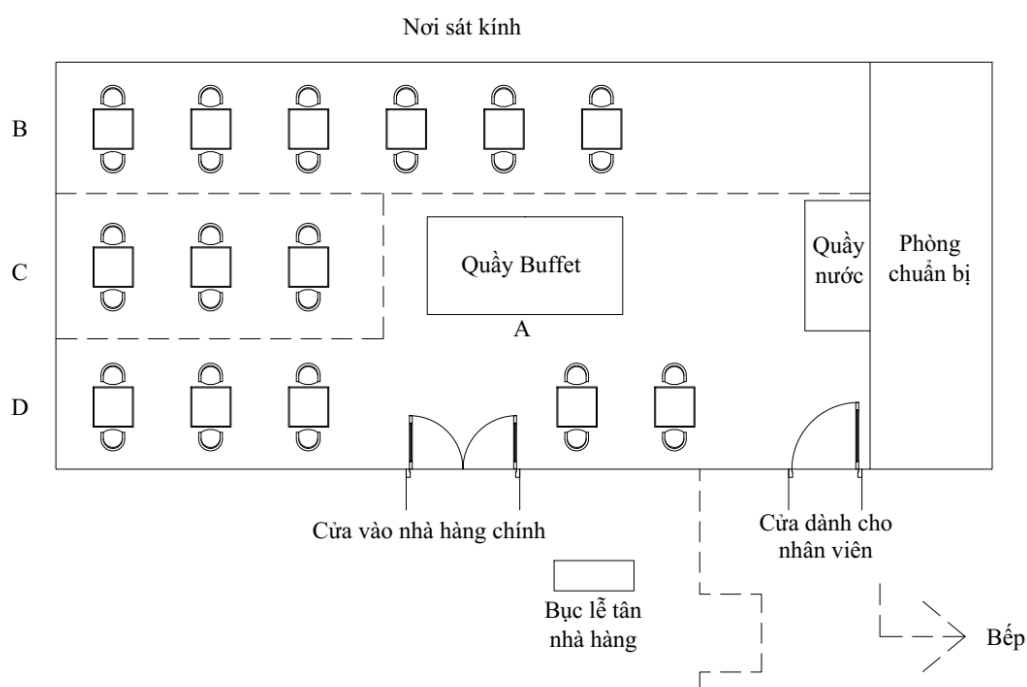
(Nguồn: Tác giả tự vẽ dựa trên quan sát thực tế)

Sơ đồ 3.1: Sơ đồ mặt bằng bố trí khu vực phục vụ buffet tại nhà hàng.

Qua mô hình bố trí thực tế có thể thấy, các nhân viên phục vụ hiện đang hỗ trợ chung toàn bộ không gian nhà hàng mà chưa có khu vực phụ trách cố định. Khi lượng khách tăng cao, nhân viên thường linh hoạt di chuyển giữa nhiều công việc như dọn bàn, hỗ trợ khách, kiểm tra quầy buffet hoặc phối hợp châm món với bộ phận bếp. Cách bố trí này tuy tạo sự linh hoạt nhất định nhưng trong giờ cao điểm dễ dẫn đến tình trạng một số khu vực tập trung đông khách chưa được hỗ trợ kịp thời, quầy buffet

có thời điểm thiếu sự theo dõi liên tục hoặc nhân viên phải di chuyển nhiều gây ảnh hưởng đến hiệu quả phục vụ.

Từ những hạn chế trên, để giảm áp lực công việc trong giờ cao điểm và nâng cao khả năng bao quát tại từng khu vực, nhà hàng cần bố trí lại nhân sự phục vụ theo từng khu vực phụ trách cụ thể thay vì hỗ trợ chung như hiện tại. Việc phân chia khu vực rõ ràng giúp nhân viên tập trung hơn vào nhiệm vụ được giao, hạn chế tình trạng chông chéo công việc, đồng thời đảm bảo việc thu dọn bàn ăn, duy trì quầy buffet và hỗ trợ khách được thực hiện kịp thời hơn.



(Nguồn: Tác giả tự vẽ dựa trên quan sát thực tế)

Sơ đồ 3.2: Sơ đồ mặt bằng đã bố trí khu vực phục vụ buffet tại nhà hàng.

Trong mô hình đề xuất, do quy mô nhà hàng ở tầm trung, khu vực phục vụ buffet sáng được tổ chức thành 04 khu vực bàn ăn (khu A, khu B, khu C và khu D). Cụ thể, 01 nhân viên khu vực A (khu vực quầy buffet) có trách nhiệm quan sát trực tiếp lượng món trong từng khay hâm, khi thấy lượng thức ăn còn khoảng 1/3 khay thì lập tức báo cho bếp để kịp thời chuẩn bị bổ sung chứ không để hết hẳn rồi mới báo bếp. Đồng thời, nhân viên phụ trách quầy buffet cần duy trì sự quan sát liên tục đối với từng khu vực món ăn, đặc biệt trong thời gian cao điểm khi lượng khách sử dụng tăng nhanh. Việc kiểm tra nên được thực hiện theo mức độ tiêu hao thực tế của món ăn thay vì chờ đến khi khay gần hết mới xử lý, từ đó giúp phát hiện sớm các trường hợp món ăn bị vơi nhanh, thiếu dụng cụ gấp, thay đổi dụng cụ gấp khi có dấu hiệu bị

roi, bẩn, lẫn món hoặc khu vực quầy line chưa đảm bảo vệ sinh để kịp thời bổ sung và điều chỉnh, hạn chế tình trạng khách phải chờ món.

Khu B, C và D cũng lần lượt được bố trí 01 nhân sự phụ trách trực tiếp mỗi khu vực nhằm thực hiện các công việc như thu dọn dụng cụ bẩn, setup lại bàn sau khi khách rời đi và hỗ trợ khách trong quá trình sử dụng dịch vụ. Việc phân công theo từng khu vực giúp đảm bảo phạm vi quản lý rõ ràng, đồng thời phù hợp với điều kiện nhân sự hiện có của nhà hàng.

Bên cạnh đó, lễ tân nhà hàng được bố trí cố định tại khu vực cửa ra vào, đảm nhiệm nhiệm vụ đón tiếp khách, kiểm tra thông tin đặt phòng và hướng dẫn khách vào khu vực buffet.

Trong giờ cao điểm, giám sát nhà hàng sẽ hỗ trợ công tác điều phối chỗ ngồi, phân luồng khách và xử lý các tình huống phát sinh, đặc biệt đối với khách đoàn hoặc nhóm khách đông. Việc giám sát trực tiếp tham gia hỗ trợ giúp giảm áp lực cho nhân sự khu vực, đồng thời đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra linh hoạt và thông suốt.

3.2.4. Giải pháp hoàn thiện các bước khác trong quy trình phục vụ buffet sáng

Trong quy trình phục vụ buffet sáng tại khách sạn Sea Garden Đà Nẵng, các bước hỗ trợ như lên món ăn, kiểm tra bố trí bàn ăn, chào đón và hướng dẫn khách, cũng như theo dõi hỗ trợ trong giờ phục vụ nhìn chung đã được triển khai tương đối ổn định. Tuy nhiên, để nâng cao tính đồng bộ và hạn chế các sai sót nhỏ trong vận hành thực tế, nhà hàng cần chú trọng một số giải pháp cải thiện theo hướng đơn giản, dễ áp dụng và phù hợp với điều kiện nhân sự hiện tại.

Bước lên món ăn và thức uống, để hạn chế tình trạng món ăn bị khô bề mặt hoặc giảm chất lượng cảm quan do ảnh hưởng của không khí và thời gian chờ, ngay sau khi bếp chuyển món ra quầy, nhân viên phải nhanh chóng sắp xếp vào đúng vị trí khay và đậy nắp hoặc bật chế độ giữ nhiệt ngay lập tức đối với các món nóng như cơm chiên, mì xào, súp nhằm hạn chế tiếp xúc trực tiếp với không khí.

Đối với các món nguội và trái cây, trong thời gian chưa có khách, cần chủ động sử dụng nắp đậy hoặc màng che thực phẩm, đồng thời chỉ mở ra khi cần bổ sung hoặc khi khách lấy món, tránh để quầy line luôn trong trạng thái mở hoàn toàn. Việc duy trì thói quen này giúp món ăn giữ được độ nóng, độ ẩm và hình thức trình bày ổn định hơn trong suốt thời gian phục vụ.

Bước Kiểm tra bố trí bàn ăn, trước giờ đón khách, nhân viên phụ trách từng khu vực tiến hành rà soát toàn bộ hệ thống bàn ăn trong nhà hàng bao gồm đĩa, dao, muỗng, nĩa và khăn giấy. Nhân viên kiểm tra lần lượt từng bàn, đảm bảo dụng cụ được bố trí đúng vị trí quy định (đĩa đặt ở giữa, nĩa bên trái, dao và muỗng bên phải) và được sắp xếp ngay ngắn, đồng bộ giữa các bàn trong khu vực.

Sau khi hoàn tất công tác kiểm tra, nhân viên tiến hành bổ sung kịp thời các vật dụng còn thiếu, đặc biệt là khăn giấy và các vật dụng tiêu hao. Đồng thời, cần kiểm tra lại tình trạng bàn ghế nhằm đảm bảo bàn được vệ sinh sạch sẽ, không bị xô lệch và không gây cản trở lối đi trong khu vực phục vụ.

Cuối cùng, trước khi mở cửa phục vụ, giám sát nhà hàng hoặc lễ tân thực hiện bước kiểm tra nhanh toàn bộ khu vực một lần nữa theo hình thức quan sát tổng thể, nhằm đảm bảo tất cả các khu vực đều đã được setup đồng bộ và sẵn sàng đón khách.

Bước theo dõi, hỗ trợ và xử lý yêu cầu của khách, để giúp nhân viên có thể tự tin giao tiếp không bị ngập ngừng, nhà hàng nên in sẵn các mẫu câu đơn giản, ngắn gọn, dễ nhớ để mọi người có thể học thuộc như: “Good morning, how can I help you?” khi muốn chủ động giúp khách, “Yes certainly! Let me do it for you” Khi muốn đồng ý với khách điều gì đó hoặc “Excuse me, may I clear these plates?” khi xin dọn đĩa dơ tại bàn

3.3. Giải pháp hoàn thiện các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ buffet sáng

a. Đội ngũ nhân viên

Từ thực tế tổ chức và vận hành tại bộ phận nhà hàng khách sạn Sea Garden Đà Nẵng, có thể nhận thấy công tác tổ chức và phối hợp nhân sự trong phục vụ buffet sáng vẫn còn một số hạn chế nhất định, đặc biệt liên quan đến việc phân bổ công việc chưa thật sự tối ưu, sự phối hợp giữa các bộ phận đôi lúc chưa đồng bộ và khả năng xử lý tình huống của nhân viên còn phụ thuộc vào cấp quản lý. Những hạn chế này phần nào ảnh hưởng đến hiệu quả vận hành chung trong giờ phục vụ.

Thực hiện phân công nhân sự theo từng vị trí và khu vực cụ thể trong giờ cao điểm nhằm đảm bảo mỗi nhân viên có phạm vi trách nhiệm rõ ràng, cụ thể:

Trước hết, bộ phận nhà hàng nên xây dựng bảng phân công công việc cố định theo từng ca buffet sáng, đặc biệt trong khung giờ cao điểm từ khoảng 7h30 đến 9h00 khi lượng khách thường tập trung đông. Theo đó, nhân sự nên được phân chia theo

từng khu vực cụ thể nhằm giảm tình trạng chông chéo công việc và đảm bảo khu vực nào cũng có người phụ trách xuyên suốt.

Bên cạnh đó, cần tăng cường cơ chế phối hợp giữa khu vực phục vụ và bộ phận bếp. Nhân viên tại quầy buffet có trách nhiệm theo dõi lượng món ăn và chủ động thông báo cho bếp khi món gần hết để kịp thời bổ sung. Đồng thời, giám sát nhà hàng theo dõi tổng thể khu vực và hỗ trợ nhắc nhở trong trường hợp phát sinh chậm trễ, đảm bảo món ăn luôn được duy trì đầy đủ trên quầy phục vụ.

Bên cạnh đó, nhà hàng cần phối hợp với phòng nhân sự tổ chức các buổi đào tạo nghiệp vụ và kỹ năng mềm định kỳ cho đội ngũ nhân viên. Nội dung đào tạo nên tập trung vào các kỹ năng thiết thực trong quá trình phục vụ như giao tiếp với khách hàng, xử lý các tình huống phát sinh, tiếng Anh giao tiếp cơ bản trong lĩnh vực nhà hàng - khách sạn và việc tuân thủ các tiêu chuẩn phục vụ theo quy định của khách sạn

Ngoài ra, có thể kết hợp hình thức chia sẻ kinh nghiệm thực tế từ các quản lý hoặc nhân viên có thâm niên, nhằm giúp nhân viên hiểu rõ hơn về yêu cầu công việc và các tình huống thường gặp trong thực tế vận hành. Thông qua đó, nhân viên có thể nâng cao khả năng phản xạ, chủ động hơn trong xử lý công việc và từng bước cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng.

Đồng thời, quản lý nhà hàng cần thực hiện đánh giá ngắn sau mỗi ca buffet sáng. Việc đánh giá sau ca không cần thực hiện quá dài nhưng nên được duy trì thường xuyên sau khi kết thúc buffet sáng, nội dung đánh giá tập trung vào các vấn đề phát sinh trong ca như thời điểm món ăn bị thiếu, khu vực khách tập trung đông, tình trạng bàn chưa xoay vòng kịp hoặc phản hồi của khách trong quá trình sử dụng dịch vụ. Trên cơ sở đó, quản lý nhà hàng có thể nhắc nhở, rút kinh nghiệm và điều chỉnh cách bố trí nhân sự cho những ca tiếp theo nhằm nâng cao hiệu quả phối hợp trong vận hành thực tế.

b. Cơ sở vật chất - kỹ thuật

Trước hết, phải tiến hành rà soát và thay thế định kỳ các dụng cụ phục vụ đã xuống cấp như chén, đĩa, dao, ly và khăn bàn. Nhà hàng cần xây dựng danh mục kiểm tra chất lượng định kỳ, trong đó các dụng cụ bị sứt mẻ, ố màu hoặc không đảm bảo thẩm mỹ phải được loại bỏ và thay mới kịp thời, tránh ảnh hưởng đến hình ảnh phục vụ và trải nghiệm của khách.

Đồng thời, cần bố trí khu vực dự trữ dụng cụ ngay tại nhà hàng với số lượng dự phòng khoảng 10 đến 15 phần trăm so với tổng số hiện có. Khu vực dự trữ này nên đặt gần khu bếp hoặc khu rửa để thuận tiện cho việc bổ sung nhanh trong giờ cao điểm, hạn chế tình trạng thiếu hụt chén, đĩa, ly hoặc dụng cụ ăn uống khi lượng khách tăng đột biến.

Đối với dụng cụ phục vụ dành cho trẻ em, cần bổ sung thêm số lượng ghế trẻ em từ 01 ghế hiện có lên mức tối thiểu từ 03 đến 05 ghế, nhằm đáp ứng nhu cầu thực tế của nhóm khách gia đình có trẻ nhỏ, đặc biệt trong mùa du lịch cao điểm. Việc bố trí thêm ghế trẻ em không chỉ giúp tăng sự thuận tiện cho khách mà còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm tổng thể.

Trong trường hợp khu vực buffet phát sinh đông khách vào cùng thời điểm, nhà hàng cần tận dụng hợp lý không gian phục vụ hiện có nhằm hạn chế tình trạng tập trung cục bộ tại một khu vực. Nhân viên có thể gợi ý khách lựa chọn khu vực ít đông hơn hoặc thay đổi thứ tự lấy món để giảm thời gian chờ đợi, ví dụ như: “Anh/chị có thể lấy món nước trước, sau đó quay lại khu lựa chọn món ăn sẽ thuận tiện hơn ạ”. Việc hướng dẫn này nhằm giúp khách chủ động lựa chọn khu vực lấy món phù hợp và giảm tình trạng tập trung cục bộ tại một số điểm trong giờ cao điểm.

Việc đầu tư và bố trí cơ sở vật chất phục vụ buffet sáng một cách đầy đủ, hợp lý không chỉ góp phần hỗ trợ quá trình phục vụ diễn ra thuận lợi hơn mà còn giúp nâng cao cảm nhận của khách về tính chuyên nghiệp của nhà hàng. Khi dụng cụ phục vụ luôn được chuẩn bị đầy đủ, khu vực buffet được bố trí thuận tiện và các trang thiết bị đáp ứng tốt nhu cầu sử dụng thực tế, nhân viên sẽ chủ động hơn trong quá trình phục vụ, đồng thời hạn chế được các tình huống thiếu hụt hoặc gián đoạn phát sinh trong giờ cao điểm.

c. Sự phối hợp giữa các bộ phận

Giải pháp đề xuất là tăng cường sự phối hợp nhịp nhàng giữa bộ phận lễ tân nhà hàng, bộ phận phục vụ và bộ phận bếp trong quá trình vận hành buffet sáng, nhằm đảm bảo hoạt động phục vụ diễn ra liên tục và hạn chế tình trạng gián đoạn trong giờ cao điểm.

Trước hết, cần thống nhất quy trình chuyển giao khách giữa các bộ phận theo hướng nhanh gọn và liên tục. Sau khi thực hiện việc tiếp nhận thông tin khách, lễ tân nhà hàng chuyển khách trực tiếp cho bộ phận phục vụ để bố trí chỗ ngồi, đảm bảo

không để khách dừng lại lâu tại khu vực cửa vào, đặc biệt trong khung giờ cao điểm. Việc chuyển giao cần thực hiện ngay tại khu vực đón khách nhằm tránh ùn ứ cục bộ.

Đối với bộ phận phục vụ và bộ phận bếp, cần duy trì sự phối hợp trực tiếp trong quá trình bổ sung món ăn. Nhân viên tại quầy buffet có trách nhiệm theo dõi liên tục số lượng món ăn và chủ động thông báo ngay cho bộ phận bếp khi món ăn sắp hết để kịp thời bổ sung, đảm bảo quầy luôn đầy đủ trong suốt thời gian phục vụ.

Bên cạnh đó, cần tăng cường sự hỗ trợ chéo giữa các nhân viên trong bộ phận phục vụ. Khi một khu vực phát sinh đông khách hoặc bàn cần được thu dọn nhanh, nhân viên sau khi hoàn thành công việc tại khu vực được phân công cần chủ động hỗ trợ khu vực lân cận theo sự phân công của quản lý, nhằm đảm bảo tốc độ xoay vòng bàn và hạn chế tình trạng khách phải chờ lâu.

Ngoài ra, quản lý hoặc giám sát ca cần theo dõi trực tiếp toàn bộ hoạt động phục vụ trong giờ cao điểm để kịp thời điều phối nhân sự giữa các khu vực khi phát sinh tình huống quá tải, đảm bảo sự phối hợp giữa các bộ phận được thực hiện thống nhất, liên tục và hiệu quả.

d. Lượng khách và thời điểm phục vụ

Trước hết, do lượng khách sử dụng buffet sáng tại khách sạn Sea Garden Đà Nẵng thường không phân bố đồng đều mà tập trung nhiều trong khung giờ từ khoảng 07h30 đến 09h00, đặc biệt vào cuối tuần, mùa du lịch cao điểm hoặc khi khách sạn đón khách đoàn, bộ phận nhà hàng cần chủ động điều chỉnh nhịp độ phục vụ phù hợp theo từng thời điểm. Trong các khung giờ khách tập trung đông, nhân viên cần tăng cường mức độ quan sát tại những khu vực dễ phát sinh ùn ứ như quầy món nóng, khu vực nước uống hoặc khu vực lấy chén đĩa bằng cách thường xuyên di chuyển kiểm tra và theo dõi mật độ khách tại từng khu vực để kịp thời phát hiện các vấn đề phát sinh như khách phải chờ lấy món, thiếu dụng cụ hoặc khu vực di chuyển bị ùn tắc. Đồng thời, trước giờ cao điểm, nhân viên cần chủ động chuẩn bị sẵn lượng chén, đĩa, ly và dụng cụ ăn uống dự phòng tại khu vực gần quầy buffet hoặc khu vực phục vụ nhằm thuận tiện cho việc bổ sung nhanh khi lượng khách tăng đột ngột.

Bên cạnh đó, trong khung giờ khách tập trung đông, nhà hàng cần duy trì quy trình xoay vòng bàn ăn một cách liên tục trong suốt thời gian phục vụ. Ngay sau khi khách rời bàn, nhân viên phụ trách khu vực tiến hành thu dọn toàn bộ dụng cụ, vệ sinh mặt bàn và sắp xếp lại bàn theo đúng tiêu chuẩn phục vụ, đảm bảo bàn luôn trong

trạng thái sẵn sàng để phục vụ lượt khách tiếp theo. Đồng thời, trong quá trình phục vụ, nhân viên cần ưu tiên xử lý nhanh các tình huống phát sinh ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động phục vụ như hết món tại quầy buffet, thiếu dụng cụ ăn uống hoặc bàn chưa được dọn kịp thời, nhằm đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra liên tục và hạn chế gián đoạn trong toàn bộ thời gian buffet sáng.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng cao của ngành khách sạn tại thành phố Đà Nẵng, chất lượng dịch vụ ăn uống, đặc biệt là buffet sáng, ngày càng giữ vai trò quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm lưu trú và tạo ấn tượng đối với khách hàng. Đối với các khách sạn phục vụ chủ yếu khách du lịch và khách đoàn như Sea Garden Đà Nẵng, việc tổ chức quy trình phục vụ buffet sáng một cách khoa học, đồng bộ và hiệu quả không chỉ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng và khả năng quay lại của khách trong tương lai.

Trong phạm vi nghiên cứu đề tài “Hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại bộ phận nhà hàng của khách sạn Sea Garden Đà Nẵng”, khóa luận đã hệ thống và làm rõ những nội dung lý luận cơ bản liên quan đến hoạt động kinh doanh nhà hàng trong khách sạn, đặc điểm của dịch vụ buffet sáng cũng như các bước trong quy trình phục vụ buffet. Đây là cơ sở quan trọng để đối chiếu, đánh giá thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại khách sạn Sea Garden Đà Nẵng trong điều kiện vận hành thực tế.

Từ quá trình thực tập và tìm hiểu hoạt động tại bộ phận nhà hàng của khách sạn, có thể nhận thấy rằng quy trình phục vụ buffet sáng tại Sea Garden Đà Nẵng nhìn chung đã được xây dựng tương đối đầy đủ và phù hợp với quy mô hoạt động của khách sạn. Công tác chuẩn bị trước giờ phục vụ cơ bản được triển khai đúng quy trình, khu vực buffet được bố trí tương đối hợp lý, tạo thuận lợi cho khách trong việc lựa chọn món ăn và di chuyển. Bên cạnh đó, sự phối hợp giữa nhân viên sảnh, bộ phận bếp và các vị trí liên quan nhìn chung vẫn đảm bảo duy trì hoạt động phục vụ ổn định trong suốt thời gian buffet sáng.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, quy trình phục vụ buffet sáng tại khách sạn vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định, đặc biệt trong khung giờ cao điểm khi lượng khách tập trung đông. Một số vấn đề như việc bổ sung món ăn đôi lúc chưa kịp thời, công tác thu dọn bàn chưa thật sự đồng đều hoặc sự kiêm nhiệm nhiều công việc cùng lúc của nhân viên phần nào ảnh hưởng đến tính liên tục và sự chuyên nghiệp trong quá trình phục vụ. Dù đây không phải là những hạn chế quá lớn, nhưng nếu được cải thiện sẽ góp phần nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ và trải nghiệm của khách hàng.

Trên cơ sở phân tích thực trạng đó, khóa luận đã đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại khách sạn Sea Garden Đà Nẵng. Các giải pháp tập trung vào việc hoàn thiện từng bước trong quy trình phục vụ, nâng cao hiệu quả phối hợp giữa bộ phận nhà hàng và bộ phận bếp, bố trí công việc hợp lý hơn trong giờ cao điểm, đồng thời tăng tính chủ động và khả năng hỗ trợ lẫn nhau giữa các nhân viên trong quá trình phục vụ. Những giải pháp này được xây dựng dựa trên điều kiện hoạt động thực tế của khách sạn, hướng đến mục tiêu nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng và đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của khách lưu trú.

Trong quá trình thực hiện đề tài, mặc dù đã có nhiều cố gắng tìm hiểu và hoàn thiện nội dung nghiên cứu, song do thời gian thực tập còn hạn chế, kinh nghiệm thực tế chưa nhiều cũng như việc tiếp cận một số dữ liệu nội bộ của khách sạn còn giới hạn, nên khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Vì vậy, em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp từ quý thầy cô để đề tài được hoàn thiện hơn. Đồng thời, kết quả nghiên cứu của khóa luận có thể được xem như một tài liệu tham khảo phục vụ cho việc hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại khách sạn Sea Garden Đà Nẵng nói riêng và các nghiên cứu liên quan đến hoạt động phục vụ buffet sáng trong khách sạn nói chung.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Nguyễn Văn Bình (2011), *Giáo trình Kỹ thuật phục vụ trong nhà hàng*, NXB Giáo dục Việt Nam, Hà Nội.
- [2]. Lê Chí Công và Nguyễn Thị Hồng Đào (2020), *Giáo trình Quản trị kinh doanh nhà hàng*, NXB Thống kê, Hà Nội.
- [3]. Trịnh Xuân Dũng (2003), *Giáo trình Tổ chức kinh doanh nhà hàng*, NXB Thống kê, Hà Nội.
- [4]. Hà Nam Khánh Giao và Nguyễn Văn Bình (2014), *Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng*, NXB Tổng hợp TP. Hồ Chí Minh.
- [5]. Nguyễn Văn Mạnh (2012), *Quản trị kinh doanh khách sạn*, NXB Lao động – Xã hội, Hà Nội.
- [6]. Nguyễn Quyết Thắng (2014), *Quản trị kinh doanh khách sạn*, NXB Tài chính, Hà Nội
- [7]. CĐ Nghề Du lịch Vũng Tàu (2010), *Giáo trình Quản trị tiệc – Phần 2*, Tài liệu giảng dạy nội bộ.
- [8]. Đỗ Thiện Dụng (2010), *Quản trị kinh doanh nhà hàng*, , Tài liệu giảng dạy nội bộ
- [9]. Sea Garden hotel Đà Nẵng (2023- 2025), *Báo cáo hoạt động kinh doanh khách sạn và số liệu thống kê bộ phận nhà hàng* , tài liệu nội bộ.