

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại
nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar
Đà Nẵng”**

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thị Kiều Mơ

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại
nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn
Avatar Đà Nẵng”**

Đơn vị thực tập: Khách sạn Avatar Đà Nẵng

Giảng viên hướng dẫn	: ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên
Sinh viên thực hiện	: Nguyễn Thị Kiều Mơ
Mã số sinh viên	: 2254060027
Khóa học	: 2022 - 2026
Lớp	: 22KS1

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Thị Kiều Mơ

MSSV: 2254060027

Lớp: 22KS1 **Khóa:** 22

Ngành: Quản trị khách sạn

1. Tên đề tài: “Nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng”

2. Nội dung

Nội dung: Đề tài tập trung nghiên cứu thực trạng chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng. Các yếu tố được phân tích là: thực đơn món ăn - đồ uống, nhân viên phục vụ, quy trình phục vụ, sự phối hợp giữa các bộ phận, công tác quản lý, giám sát.

Mục tiêu: Hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ Buffet sáng trong nhà hàng khách sạn. Phân tích và đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng, xác định mức độ hài lòng của khách hàng đối với các yếu tố liên quan đến dịch vụ Buffet sáng, trên cơ sở đó đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng trong thời gian tới.

Phương pháp thực hiện: Khóa luận được thực hiện thông qua các bước gồm: (1) Tổng hợp và phân tích các tài liệu liên quan đến chất lượng dịch vụ Buffet sáng, (2) Thu thập dữ liệu thông qua khảo sát khách hàng sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet, (3) Xử lý và phân tích số liệu bằng Excel thông qua các phương pháp phân tích tần suất, số lượng và tỷ lệ phần trăm nhằm mô tả đặc điểm mẫu khảo sát và mức độ đánh giá của khách hàng đối với các tiêu chí khảo sát. Tính giá trị trung bình để đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng, (4) Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng và đề xuất các giải pháp cải thiện phù hợp với điều kiện thực tế.

3. Ngày giao khóa luận: Ngày / /

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

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

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

Đà Nẵng, ngày... tháng ... năm 2026

Trưởng bộ môn
(*ký ghi rõ họ tên*)

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

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

ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
(Dùng cho người hướng dẫn)

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Thị Kiều Mơ
Họ và tên người hướng dẫn: ThS Nguyễn Thị Bảo Uyên
Tên đề tài: “Nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng”

Nội dung nhận xét:

1. Tinh thần, thái độ làm việc:

.....

2. Nội dung khóa luận:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. Hình thức khóa luận:

.....

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

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026
Người nhận xét

ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU	i
DANH MỤC SƠ ĐỒ	ii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ.....	iii
DANH MỤC HÌNH ẢNH.....	iv
LỜI CẢM ƠN	v
LỜI MỞ ĐẦU	vi
1.Lý do chọn đề tài	vi
2. Định hướng nghiên cứu	vii
2.1 Mục đích nghiên cứu.....	vii
2.2 Đối tượng nghiên cứu.....	vii
2.3 Phạm vi nghiên cứu.....	vii
2.4 Phương pháp nghiên cứu.....	vii
3. Nội dung nghiên cứu	viii
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TRONG KHÁCH SẠN	1
1.1. Tổng quan về nhà hàng thuộc khách sạn.....	1
1.1.1. Khái niệm nhà hàng.....	1
1.1.2. Phân loại nhà hàng.....	1
1.1.2.1. Phân loại nhà hàng theo đặc điểm món ăn	1
1.1.2.2. Phân loại nhà hàng theo quy mô.....	2
1.1.2.3. Phân loại nhà hàng theo hình thức phục vụ.....	2
1.1.2.4. Các phân loại khác.....	3
1.1.3. Đặc điểm kinh doanh nhà hàng	3
1.1.4. Vai trò của nhà hàng trong kinh doanh khách sạn.....	6
1.2. Tổng quan về dịch vụ Buffet sáng trong khách sạn.....	6
1.2.1. Khái niệm Buffet	6
1.2.2. Phân loại Buffet	7
1.2.2.1. Theo thời gian phục vụ	7
1.2.2.2. Theo hình thức phục vụ	7
1.2.2.3. Theo đặc điểm thực đơn và phong cách ẩm thực	7

1.2.2.4. Theo mức giá và đối tượng khách hàng	7
1.2.4. Vai trò của Buffet sáng đối với trải nghiệm lưu trú	9
1.3. Tổng quan về chất lượng dịch vụ.....	10
1.3.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ.....	10
1.3.2. Đặc điểm chất lượng dịch vụ.....	10
1.4. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống	11
1.4.1. Cơ sở vật chất và không gian ăn uống	11
1.4.2. Thực đơn món ăn – đồ uống	12
1.4.3. Nhân viên phục vụ.....	12
1.4.4. Quy trình phục vụ	12
1.4.5. Sự phối hợp giữa các bộ phận	13
1.4.6. Công tác quản lý, giám sát	13
1.5. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ Buffet sáng	14
TIÊU KẾT CHƯƠNG 1	17
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG TASTE OF VIET THUỘC KHÁCH SẠN AVATAR ĐÀ NẴNG	18
2.1. Tổng quan về khách sạn Avatar Đà Nẵng	18
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn	18
2.1.2. Vị trí và quy mô.....	19
2.1.3. Cơ cấu tổ chức của khách sạn	20
2.1.4. Các sản phẩm và dịch vụ của khách sạn	22
2.1.4.1. Dịch vụ lưu trú.....	22
2.1.4.2. Dịch vụ ăn uống/ẩm thực	24
2.1.4.3 Các dịch vụ bổ sung khác.....	26
2.2. Tổng quan về Nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng ..	27
2.2.1 Giới thiệu chung về nhà hàng Taste of Viet	27
2.2.2 Cơ cấu tổ chức của nhà hàng Taste of Viet.....	28
2.2.3 Kết quả hoạt động kinh doanh nhà hàng Taste of Viet trong giai đoạn 2023-2025.....	30
2.3. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng.....	31

2.3.1. Cơ sở vật chất và không gian ăn uống	31
2.3.2. Thực đơn món ăn đồ uống	32
2.3.3. Nhân viên phục vụ.....	34
2.3.4. Quy trình phục vụ	36
2.3.5. Sự phối hợp giữa các bộ phận	38
2.3.6. Công tác quản lý.....	39
2.4. Đánh giá chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng.....	40
2.4.1. Thiết kế nghiên cứu.....	40
2.4.2. Kết quả khảo sát đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng.....	43
2.4.2.1. Mô tả đặc điểm khách hàng tham gia khảo sát.....	43
2.4.2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ Buffet sáng.....	46
2.5. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet	58
2.5.1. Ưu điểm.....	58
2.5.2. Hạn chế.....	59
2.5.3. Nguyên nhân của những hạn chế.....	60
2.5.3.1. Nguyên nhân khách quan	60
2.5.3.2 Nguyên nhân chủ quan	61
TIỂU KẾT CHƯƠNG 2	63
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG TASTE OF VIET THUỘC KHÁCH SẠN AVATAR ĐÀ NẴNG	64
3.1 Cơ sở đề xuất giải pháp	64
3.1.1 Định hướng phát triển của khách sạn Avatar Đà Nẵng.....	64
3.1.2 Định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet	64
3.2 Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet	66
3.2.1. Giải pháp về nâng cao chất lượng cơ sở vật chất và trang thiết bị	66
3.2.2. Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ.....	66

3.2.3. Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ Buffet sáng.....	67
3.2.4. Giải pháp về cải thiện chất lượng món ăn và đồ uống.....	68
3.2.5. Giải pháp tăng cường quản lý và phối hợp giữa các bộ phận	68
3.2.6. Giải pháp tăng cường tiếp nhận và xử lý phản hồi khách hàng.....	69
3.3 Kiến nghị.....	70
3.3.1. Đối với ban lãnh đạo khách sạn Avatar Đà Nẵng.....	70
3.3.2. Đối với nhà hàng Taste of Viet	70
TIỂU KẾT CHƯƠNG 3	72
KẾT LUẬN	73
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	75
PHỤ LỤC.....	76
2. Phiếu khảo sát khách hàng bằng tiếng anh	80

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1 Thang đo chất lượng dịch vụ ăn uống dựa trên các yếu tố cấu thành dịch vụ	15
Bảng 2.1 Kết quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng Taste of Viet giai đoạn 2023-2025	30
Bảng 2.2: Tổng hợp các món ăn và đồ uống trong thực đơn Buffet sáng tại	33
Nhà hàng Taste of Viet	33
Bảng 2.3: Cơ cấu nhân sự nhà hàng Taste of Viet.....	35
Bảng 2.4. Thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ buffet sáng của nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng.....	41
Bảng 2.5. Ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình.....	43

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1 Cơ cấu tổ chức của khách sạn Avatar Đà Nẵng	20
Sơ đồ 2.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của nhà hàng Taste of Viet.....	28
Sơ đồ 2.3: Quy trình phục vụ	37

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng.....	30
Biểu đồ 2.2: Cơ cấu giới tính của khách hàng khảo sát	44
Biểu đồ 2.3: Cơ cấu độ tuổi khách hàng khảo sát.....	44
Biểu đồ 2.4: Đánh giá của khách hàng về yếu tố món ăn và đồ uống	46
Biểu đồ 2.5: Đánh giá của khách hàng về nhân viên phục vụ	48
Biểu đồ 2.6: Đánh giá của khách hàng về cơ sở vật chất và không gian nhà hàng ..	50
Biểu đồ 2.7: Đánh giá của khách hàng về quy trình phục vụ và thanh toán.....	52
Biểu đồ 2.8: Đánh giá của khách hàng về dịch vụ tiện ích.....	54
Biểu đồ 2.9: Điểm đánh giá trung bình của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ Buffet sáng	55
Biểu đồ 2.10: Mức độ hài lòng tổng thể của khách hàng đối với	57
dịch vụ Buffet sáng	57

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1: Giải thưởng gần đây của khách sạn Avatar Đà Nẵng.....	19
Hình 2.2: Logo khách sạn Avatar Đà Nẵng.....	20
Hình 2.3: Phòng Deluxe Sea View	23
Hình 2.4: Phòng Junior Suite	24
Hình 2.5: Không gian Loboo coffee	25
Hình 2.6: Hồ bơi tại khách sạn Avatar Đà Nẵng	27
Hình 2.7: Không gian nhà hàng Taste of Viet	28
Hình 2.8: Một số món ăn trong Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet.....	34

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, em xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng đã tạo điều kiện thuận lợi về môi trường học tập, cơ sở vật chất và chương trình đào tạo. Những điều kiện này đã giúp em tiếp cận kiến thức một cách hệ thống, đồng thời hình thành tư duy học tập và nghiên cứu khoa học trong suốt thời gian theo học. Em xin gửi lời cảm ơn đến Quý Thầy Cô khoa Du Lịch đã tận tâm giảng dạy, truyền đạt kiến thức chuyên môn và chia sẻ kinh nghiệm thực tiễn. Những nội dung được tiếp thu trong quá trình học tập không chỉ hỗ trợ em trong việc hoàn thành khóa luận mà còn là nền tảng cần thiết cho định hướng nghề nghiệp sau này.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến cô Nguyễn Thị Bảo Uyên, người đã định hướng đề tài, theo dõi và đóng góp nhiều ý kiến chuyên môn trong suốt quá trình thực hiện. Những nhận xét và góp ý của Cô giúp em từng bước hoàn thiện nội dung nghiên cứu theo hướng rõ ràng, logic và phù hợp với yêu cầu học thuật.

Trong thời gian thực tập, em có cơ hội tiếp cận môi trường làm việc thực tế tại Khách sạn Avatar Đà Nẵng. Em xin cảm ơn Ban lãnh đạo khách sạn đã tạo điều kiện để em được học hỏi, quan sát và tham gia vào các hoạt động nghiệp vụ. Thực tế này giúp em hiểu rõ hơn về quy trình tổ chức và vận hành dịch vụ trong lĩnh vực khách sạn. đặc biệt, em xin chân thành cảm ơn bộ phận nhà hàng Taste of Viet cùng toàn thể anh chị nhân viên đã tạo điều kiện và hỗ trợ em trong suốt quá trình thực tập. Sự hướng dẫn và chia sẻ kinh nghiệm từ anh chị đã giúp em hiểu rõ hơn về quy trình phục vụ buffet sáng cũng như hoạt động thực tế tại nhà hàng. Đây là cơ sở quan trọng giúp em hoàn thành đề tài nghiên cứu một cách sát với thực tiễn.

Mặc dù đã nỗ lực trong quá trình nghiên cứu, do giới hạn về thời gian và kinh nghiệm, nội dung khóa luận không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến góp ý từ Quý Thầy Cô để bài nghiên cứu được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

LỜI MỞ ĐẦU

1.Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh hiện nay, ngành du lịch - khách sạn tại Việt Nam đang trên đà phát triển mạnh mẽ, đặc biệt tại các thành phố du lịch như Đà Nẵng. Sự gia tăng nhanh chóng về số lượng cơ sở lưu trú đã tạo ra áp lực cạnh tranh ngày càng lớn giữa các doanh nghiệp trong ngành. Để nâng cao năng lực cạnh tranh và thu hút khách hàng, các khách sạn không chỉ tập trung vào chất lượng phòng ở mà còn đặc biệt chú trọng đến việc hoàn thiện và nâng cao chất lượng các dịch vụ bổ trợ, trong đó dịch vụ ẩm thực, đặc biệt là Buffet sáng, giữ vai trò quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm của khách lưu trú. Buffet sáng không chỉ đơn thuần là bữa ăn đầu ngày mà còn là yếu tố góp phần tạo nên ấn tượng ban đầu của khách hàng đối với khách sạn. Trong xu hướng hiện nay, nhu cầu của khách du lịch ngày càng đa dạng và khắt khe hơn, không chỉ dừng lại ở chất lượng món ăn mà còn bao gồm sự phong phú trong thực đơn, cách thức phục vụ, không gian trải nghiệm và yếu tố văn hóa ẩm thực. Tuy nhiên, trên thực tế, dịch vụ Buffet sáng tại một số khách sạn vẫn còn những hạn chế nhất định và chưa được chú trọng, cải thiện một cách toàn diện. Trong bối cảnh đó, việc nghiên cứu nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng là cần thiết nhằm góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng, cải thiện hình ảnh thương hiệu và gia tăng khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường. Đặc biệt, trong thời đại công nghệ số, những đánh giá và phản hồi của khách hàng trên các nền tảng trực tuyến có ảnh hưởng trực tiếp đến uy tín và quyết định lựa chọn dịch vụ, do đó việc cải thiện chất lượng dịch vụ càng trở nên cấp thiết hơn.

Xuất phát từ những vấn đề trên, trong quá trình thực tập tại Nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng, em nhận thấy dịch vụ Buffet sáng tại đây tuy đã đáp ứng được nhu cầu cơ bản của khách hàng nhưng vẫn còn một số điểm cần được cải thiện để nâng cao chất lượng tổng thể. Trên cơ sở đó, em lựa chọn đề tài: “Nâng cao chất lượng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng” nhằm phân tích thực trạng, xác định những hạn chế còn tồn tại và đề xuất các giải pháp phù hợp, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn.

2. Định hướng nghiên cứu

2.1 Mục đích nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ trong kinh doanh nhà hàng khách sạn
- Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet thuộc Khách sạn Avatar Đà Nẵng
- Đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng của nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng

2.2 Đối tượng nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: chất lượng dịch vụ Buffet sáng của nhà hàng Taste of Viet thuộc Khách sạn Avatar Đà Nẵng

2.3 Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi không gian: Nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng
- Phạm vi thời gian: Các dữ liệu thứ cấp được thu thập từ năm 2023 đến năm 2025. Các dữ liệu sơ cấp được thu thập từ tháng 10/2025 đến tháng 12/2025

2.4 Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp nghiên cứu định tính: Phương pháp định tính được sử dụng thông qua việc quan sát thực tế trong quá trình thực tập tại nhà hàng Taste of Viet thuộc Khách sạn Avatar Đà Nẵng. Quan sát quy trình phục vụ Buffet sáng, cách thức tổ chức, sự phối hợp giữa các bộ phận và thái độ phục vụ của nhân viên, từ đó đánh giá tổng quan về chất lượng dịch vụ tại nhà hàng.
- Phương pháp nghiên cứu định lượng: Phương pháp định lượng được thực hiện thông qua việc phát bảng câu hỏi khảo sát cho khách hàng sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet. Các dữ liệu thu thập được sẽ được tổng hợp và xử lý bằng phương pháp thống kê mô tả nhằm đưa ra nhận xét và kết luận về chất lượng dịch vụ Buffet sáng.
- Phương pháp phân tích và tổng hợp: Các dữ liệu thu thập được sẽ được tổng hợp, phân loại và phân tích nhằm đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng. Trên cơ sở đó xác định những điểm mạnh, hạn chế và nguyên nhân, làm căn cứ đề xuất các giải pháp phù hợp.

3. Nội dung nghiên cứu

Nghiên cứu bao gồm 3 nội dung chính:

Chương 1: Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ Buffet sáng trong khách sạn

Chương 2: Thực trạng chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TRONG KHÁCH SẠN

1.1. Tổng quan về nhà hàng thuộc khách sạn

1.1.1. Khái niệm nhà hàng

Theo định nghĩa của ThS. Nguyễn Thị Hải Đường (2013), "Nhà hàng là cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống và các dịch vụ bổ sung kèm theo với chất lượng phục vụ cao, đáp ứng nhu cầu của mọi đối tượng khách hàng". Định nghĩa này đã làm nổi bật tiêu chí phân biệt nhà hàng với các loại hình kinh doanh ăn uống thông thường khác, đó là chất lượng dịch vụ và sự đa dạng trong nhóm khách hàng mục tiêu, tùy thuộc vào năng lực, định hướng và phân khúc thị trường mà mỗi nhà hàng sẽ xây dựng chiến lược kinh doanh phù hợp để phục vụ hiệu quả các đối tượng khách hàng của mình.

Theo cách hiểu đơn giản, nhà hàng là nơi khách hàng không chỉ đến để ăn uống mà còn để thưởng thức ẩm thực và trải nghiệm chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, không phải mọi cơ sở kinh doanh ăn uống đều được gọi là nhà hàng. Sự khác biệt rõ ràng giữa nhà hàng và các quán ăn thông thường (như quán ăn bình dân...) nằm ở hệ thống sản phẩm, chất lượng phục vụ, và mức giá. Nhà hàng thường yêu cầu yếu tố chất lượng dịch vụ cao trong phục vụ và khả năng đáp ứng đa dạng đối tượng khách hàng.

Hoạt động kinh doanh nhà hàng là một lĩnh vực thuộc ngành dịch vụ, chuyên cung cấp các dịch vụ ăn uống nhằm đáp ứng nhu cầu ẩm thực và giải trí của khách hàng. Quá trình này không chỉ bao gồm việc chế biến và phục vụ thức ăn, đồ uống, mà còn tạo ra trải nghiệm ẩm thực. Nhà hàng cũng được hiểu là một đơn vị kinh doanh có mục tiêu sinh lợi nhuận, cung cấp các dịch vụ ăn uống cùng với các dịch vụ hỗ trợ đi kèm như không gian, phong cách phục vụ, các tiện ích khác... nhằm mang đến trải nghiệm toàn diện cho thực khách.

1.1.2. Phân loại nhà hàng

Có nhiều cách phân loại nhà hàng tùy theo sự khác nhau về hoạt động của chúng, tùy quy chế pháp lý của cơ sở... Chúng ta có thể dựa vào một số tiêu thức sau để phân loại nhà hàng:

1.1.2.1. Phân loại nhà hàng theo đặc điểm món ăn

Phân loại nhà hàng theo đặc điểm món ăn là cách phân loại nhà hàng phổ biến nhất. Các nhà hàng này được phân loại dựa trên các món ăn hay kiểu đồ ăn mà

nhà hàng phục vụ. Bao gồm:

- Nhà hàng tổng hợp: là nhà hàng phục vụ tất cả các món ăn, đồ uống theo nhu cầu của mọi đối tượng khách, từ món ăn bình dân cho đến món ăn cao cấp, các món ăn đặc sản hay các món ăn của các quốc gia khác

- Nhà hàng Âu: là nhà hàng được bài trí theo phong cách châu Âu và chuyên phục vụ các món ăn của châu Âu. Nhà hàng này thường có nhiều bàn nhỏ, phục vụ từng món ăn một, thường bố trí từ 2 đến 4 ghế ngồi mỗi bàn

- Nhà hàng Á: là nhà hàng được bài trí theo phong cách Á, chuyên phục vụ các món Á.

- Nhà hàng đặc sản: là nhà hàng chuyên kinh doanh đặc sản của địa phương như nhà hàng hải sản ở các vùng biển

1.1.2.2. Phân loại nhà hàng theo quy mô

Căn cứ theo quy mô nhà hàng thường được đánh giá theo quy mô về cơ sở vật chất và khả năng phục vụ, thông thường người ta đánh giá quy mô nhà hàng dựa trên số lượng chỗ có khả năng phục vụ (cùng một thời điểm) của nhà hàng.

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

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

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

1.1.2.3. Phân loại nhà hàng theo hình thức phục vụ

- Nhà hàng phục vụ theo thực đơn cố định (set menu/ Table d'hôte): Đây là loại hình nhà hàng chuyên phục vụ các bữa ăn đặt trước, định trước từ thực đơn món ăn cho đến số lượng các phần ăn và giá cả, khách có sự lựa chọn giới hạn trong khuôn khổ các món đã được lên sẵn trong thực đơn ăn bữa.

- Nhà hàng chọn món (A la carte): Đây là hình thức kinh doanh nhà hàng với thực đơn rất đa dạng và phong phú về chủng loại món ăn và đồ uống được liệt kê toàn bộ để giúp khách hàng có thể dễ dàng lựa chọn món ăn theo sở thích và khả năng thanh toán.

- Nhà hàng tự phục vụ (Buffet): thực khách sẽ tự phục vụ mình bằng cách lấy thức ăn được bày sẵn trên các quầy kệ của nhà hàng, tự chọn những món ăn mình thích với những món ăn nóng, nguội và các loại đồ uống. Điểm nổi bật của nhà hàng tự phục vụ là phong cách tự do, thoải mái và giá sẽ cố định cho tất cả khách hàng.

- Nhà hàng cà phê có phục vụ ăn uống (coffee shop): Đây là loại nhà hàng

chuyên phục vụ cà phê, các loại đồ uống pha chế và kèm theo phục vụ những món ăn dễ chế biến và phục vụ nhanh.

- Nhà hàng phục vụ tiệc (Banquet hall): Nhà hàng chuyên phục vụ các bữa tiệc theo nhu cầu của khách đặt trước như hội nghị tổng kết, tiệc cưới,... với những món ăn và cách phục vụ tương tự nhà hàng phục vụ theo định suất. Tuy nhiên, một số nhà hàng phục vụ tiệc còn có các dịch vụ đi kèm như trang trí theo yêu cầu, chuẩn bị sân khấu,...

1.1.2.4. Các phân loại khác

- Phân loại nhà hàng theo mức độ liên kết

+ Nhà hàng trực thuộc: là nhà hàng thuộc khách sạn, khu du lịch, trung tâm thương mại hoặc các đơn vị kinh doanh khác; hoạt động gắn liền với đơn vị chủ quản nhằm phục vụ khách hàng của đơn vị đó.

+ Nhà hàng độc lập: là nhà hàng hoạt động kinh doanh riêng biệt, không trực thuộc bất kỳ khách sạn hay tổ chức kinh doanh nào, chủ yếu kinh doanh dịch vụ ăn uống

- Phân loại nhà hàng theo phương thức phục vụ và đặc tính sản phẩm

+ Nhà hàng dân tộc: chuyên phục vụ các món ăn đặc trưng của một dân tộc nhất định

+ Nhà hàng đặc sản: chuyên phục vụ các món ăn đặc sản của một vùng miền nhất định.

1.1.3. Đặc điểm kinh doanh nhà hàng

a) Đặc điểm về sản phẩm

- Sản phẩm của nhà hàng mang tính tổng hợp

Sản phẩm của nhà hàng là toàn bộ các món ăn đồ uống mà khách được phục vụ trong quá trình tiêu dùng ở nhà hàng. Đó là sự kết hợp giữa yếu tố hàng hóa và yếu tố dịch vụ. Ngoài việc chăm sóc chất lượng món ăn, đồ uống, nhà quản trị cần chú ý đến khâu thiết kế, bài trí cơ sở vật chất kỹ thuật đảm bảo không gian, khung cảnh thưởng thức, âm thanh, ánh sáng hài hòa. Các yếu tố này đều không thể thiếu trong việc tạo ra một sản phẩm hoàn hảo cho nhà hàng.

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

Tương ứng với các khu vực địa lý, cũng như thị hiếu của khách hàng mà nhà hàng lựa chọn danh mục sản phẩm phù hợp với năng lực kinh doanh. Tuy

nhiên, tùy theo khả năng đáp ứng, nhà hàng có thể ấn định giới hạn phục vụ của mình qua thực đơn.

- Tính không đồng nhất của sản phẩm, dịch vụ

Sự kết hợp yếu tố hàng hóa và dịch vụ trong sản phẩm nhà hàng đã tạo nên tính không đồng nhất của sản phẩm, dịch vụ cung ứng. Cùng một sản phẩm, dịch vụ nhưng đối tượng tiêu dùng khác nhau, cùng một món ăn nhưng những lần thưởng thức khác nhau của thực khách cũng không chắc là hoàn toàn giống nhau, bởi nó có thể tùy thuộc vào tâm trạng, sức khỏe của nhân viên phục vụ và đầu bếp khi chế biến món ăn, và tâm trạng của khách hàng khi thưởng thức, đôi khi còn phụ thuộc vào vấn đề thời tiết.

Từ đặc điểm này có thể thấy, chất lượng sản phẩm dịch vụ ăn uống của nhà hàng phụ thuộc vào nhiều yếu tố chủ quan và khách quan, đòi hỏi nhà hàng phải có biện pháp quản lý phù hợp để giữ được chất lượng phục vụ - yếu tố quyết định sự thành công của nhà hàng.

b) Đặc điểm về lao động

Kinh doanh nhà hàng cần số lượng lao động lớn, tính chuyên môn hóa cao lao động trong nhà hàng là lao động dịch vụ đặc thù, đòi hỏi kỹ năng nghề nghiệp cao, máy móc công nghệ khó có thể thay thế. Mặt khác, quá trình sản xuất và tiêu dùng sản phẩm diễn ra đồng thời, cần có sự tiếp xúc trực tiếp cũng như gián tiếp của nhân viên trong việc phục vụ khách hàng. Ngoài ra, nhà hàng cần có đội ngũ cán bộ quản lý, kế toán, thu ngân, nhân viên bảo dưỡng, nhân viên bảo vệ, tạp vụ, vệ sinh... tham gia gián tiếp vào việc phục vụ khách hàng.

Lao động trong nhà hàng có tính chuyên môn hóa cao, mỗi bộ phận chuyên về một lĩnh vực, mỗi công việc nhất định. Mỗi bộ phận trong nhà hàng như bàn, bar, bếp có các chức năng nghiệp vụ thao tác riêng, đòi hỏi lao động ở mỗi bộ phận đa số phải trải qua quá trình đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ kỹ càng như nhân viên bếp, nhân viên phục vụ bàn, nhân viên pha chế.

c) Đặc điểm về môi trường phục vụ

- Thời gian làm việc liên tục, theo ca:

Nhà hàng luôn tồn tại và hoạt động theo nhu cầu của khách, trong thực tế có một số nhà hàng hoạt động 24/24, và đặc biệt vào ngày cuối tuần, ngày lễ Tết lại càng cao điểm. Nhà hàng càng uy tín với khách hàng thì càng bận rộn, để đáp ứng được

nhu cầu của khách, nhà hàng thường phân chia ca làm việc tùy theo thời gian ăn bữa của khách. Ví dụ, nhà hàng trong khách sạn mở cửa phục vụ từ 6h30 sáng đến 22h30 đêm, thường phân 2 ca làm việc: ca 1 (từ 6h30 – 14h30) và ca 2 (từ 14h30 – 22h30), và nhân viên thường phải đến sớm trước 30 phút để giao ca.

Thực khách khi thưởng thức dịch vụ ăn uống, có thể diễn ra trong nhiều giờ, cũng có thể trong thời gian ngắn, có thể tiến hành cùng một lúc theo đoàn, nhóm, hoặc riêng lẻ, không ấn định thời gian cụ thể, do đó, đòi hỏi nhân viên phục vụ phải có sức khỏe để đảm bảo yêu cầu làm việc liên tục, kéo dài.

- Môi trường làm việc mang tính tổng hợp và phức tạp:

Để kinh doanh và phục vụ khách tốt, đáp ứng đầy đủ các nhu cầu của khách với mức chất lượng cao, 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 phục vụ bàn, bộ phận chế biến món ăn, bộ phận pha chế đồ uống và bộ phận làm thủ tục thanh toán nhằm tạo ra dịch vụ hoàn hảo cho khách hàng. Một sơ suất nhỏ trong bất kỳ bộ phận nào cũng có thể gây ảnh hưởng không tốt đến chất lượng sản phẩm và lượng khách của nhà hàng, hình ảnh và uy tín của nhà hàng.

Đồng thời do tính chất công việc, lao động trong nhà hàng yêu cầu sự nhanh nhẹn, hoạt bát, có sức khỏe tốt, chịu được áp lực công việc cao. Nhân viên thường chịu sức ép cao về mặt tâm lý, đặc biệt là nhân viên phục vụ trực tiếp. Bởi nhiệm vụ nhân viên phục vụ là phải tối đa hóa sự hài lòng của khách hàng, đòi hỏi nhân viên phải luôn giữ thái độ lịch sự, vui vẻ, nhã nhặn cũng như tác phong chuyên nghiệp trong quá trình phục vụ khách.

Thêm vào đó, hoạt động của nhà hàng có tính thời vụ cao làm cho hoạt động kinh doanh của nhà hàng phức tạp hơn: tính thời vụ trong kinh doanh nhà hàng phức tạp, diễn ra hàng ngày (sáng-trưa-chiều, phụ thuộc vào đặc điểm kinh doanh của nhà hàng là phục vụ khách ăn bữa hay ăn tiệc), hàng tuần (nhà hàng thường đông khách vào các ngày cuối tuần), hàng năm (thời điểm cuối năm hay đầu năm thường là dịp diễn ra các hội nghị, lễ tết, tiệc cưới).

d) Đặc điểm của đối tượng phục vụ:

Đối tượng phục vụ của nhà hàng có rất đa dạng, mỗi một khách hàng có một đặc điểm tâm sinh lý, khẩu vị ăn uống, trình độ văn hoá, đơn vị xã hội khác nhau. Do đó để phục vụ tốt khách hàng nhân viên phải tiến hành tìm hiểu thói quen, tập quán

cũng như khẩu vị ăn uống của khách hàng để phục vụ cho phù hợp.

1.1.4. Vai trò của nhà hàng trong kinh doanh khách sạn

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, nhà hàng giữ vai trò quan trọng trong việc hoàn thiện hệ thống dịch vụ và nâng cao chất lượng phục vụ tổng thể. Bên cạnh chức năng cung cấp dịch vụ ăn uống nhằm đáp ứng nhu cầu thiết yếu của khách lưu trú, nhà hàng còn góp phần tạo nên trải nghiệm toàn diện trong quá trình sử dụng dịch vụ tại khách sạn.

Nhà hàng đóng vai trò chiến lược trong việc thu hút và giữ chân khách hàng. Một nhà hàng với thực đơn phong phú, đa dạng khẩu vị, phong cách phục vụ chuyên nghiệp và không gian được đầu tư chín chu sẽ tạo dấu ấn mạnh mẽ trong lòng thực khách. Trải nghiệm ẩm thực tích cực không chỉ khiến khách muốn kéo dài kỳ nghỉ mà còn làm tăng khả năng họ quay lại trong tương lai. Nhiều khách sạn còn chủ động tổ chức các chương trình ẩm thực độc đáo như giới thiệu món ăn vùng miền hoặc ẩm thực quốc tế, từ đó nâng cao trải nghiệm lưu trú và khuyến khích khách hàng gắn bó lâu dài.

Xét về phương diện doanh thu, nhà hàng là một trong những nguồn thu trọng yếu bên cạnh dịch vụ phòng. Tỷ trọng doanh số từ mảng ẩm thực có thể chiếm một phần đáng kể trong tổng thu nhập của khách sạn, đặc biệt đối với những cơ sở lưu trú có quy mô lớn hoặc phục vụ phân khúc khách cao cấp. Không chỉ phục vụ khách nội trú, nhà hàng còn có khả năng tạo thêm lợi nhuận thông qua dịch vụ cho khách bên ngoài như tổ chức tiệc cưới, hội nghị, sinh nhật, liên hoan... từ đó mở rộng nguồn thu và tăng hiệu quả kinh doanh.

Tóm lại, nhà hàng giữ vị trí quan trọng trong hệ sản phẩm dịch vụ của khách sạn. Không chỉ đơn thuần là nơi phục vụ ăn uống, nhà hàng còn là yếu tố tạo nên sự hài lòng toàn diện, nâng cao trải nghiệm khách hàng và trở thành điểm nhấn trong chiến lược cạnh tranh của cơ sở lưu trú. Một nhà hàng vận hành hiệu quả, với chất lượng vượt trội, sẽ góp phần quan trọng trong việc xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp và nâng cao vị thế khách sạn trên thị trường.

1.2. Tổng quan về dịch vụ Buffet sáng trong khách sạn

1.2.1. Khái niệm Buffet

Buffet là hình thức phục vụ ăn uống theo phương thức tự phục vụ (self-service), trong đó các món ăn và đồ uống được chế biến và trưng bày sẵn tại quầy; khách hàng

chủ động lựa chọn, tự lấy món theo nhu cầu và sử dụng tại bàn. Hình thức này cho phép phục vụ đồng thời số lượng lớn khách, đồng thời tạo sự linh hoạt và đa dạng trong lựa chọn món ăn.

Theo Trần Thị Kim Cúc (2014), Buffet là hình thức phục vụ ăn uống mà các món ăn được chuẩn bị và bày sẵn để khách hàng tự lựa chọn và sử dụng, nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách và nâng cao hiệu quả phục vụ trong kinh doanh nhà hàng - khách sạn. Từ đó, có thể khái quát: Buffet là hình thức phục vụ ăn uống tự phục vụ, trong đó món ăn được chế biến và trưng bày sẵn tại quầy, cho phép khách hàng tự do lựa chọn và sử dụng theo nhu cầu, nhằm đáp ứng sự đa dạng trong ẩm thực và tối ưu hóa hiệu quả phục vụ.

1.2.2. Phân loại Buffet

Trong hoạt động kinh doanh nhà hàng - khách sạn, Buffet được tổ chức dưới nhiều hình thức khác nhau nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng và nâng cao hiệu quả phục vụ. Việc phân loại Buffet thường dựa trên các tiêu chí cơ bản như thời gian phục vụ, hình thức phục vụ, đặc điểm thực đơn và phân khúc khách hàng.

1.2.2.1. Theo thời gian phục vụ

Buffet được chia thành Buffet sáng, Buffet trưa và Buffet tối. Trong đó, Buffet sáng thường phục vụ các món ăn nhẹ, nhanh gọn, Buffet trưa có sự kết hợp giữa các món ăn chính và món ăn nhẹ, còn Buffet tối thường có quy mô lớn hơn, thực đơn phong phú và chú trọng trải nghiệm ẩm thực.

1.2.2.2. Theo hình thức phục vụ

Buffet bao gồm Buffet tự phục vụ hoàn toàn và Buffet kết hợp (semi-buffet). Đối với Buffet tự phục vụ, khách hàng tự lấy toàn bộ món ăn tại quầy. Trong khi đó, ở hình thức Buffet kết hợp, khách có thể tự chọn một số món tại quầy, còn một số món đặc biệt sẽ được nhân viên phục vụ tại bàn.

1.2.2.3. Theo đặc điểm thực đơn và phong cách ẩm thực

Buffet có thể được phân thành buffet tổng hợp và Buffet theo chủ đề. Buffet tổng hợp cung cấp đa dạng món ăn từ nhiều nền ẩm thực khác nhau, trong khi Buffet theo chủ đề tập trung vào một loại hình ẩm thực nhất định như Buffet hải sản, Buffet nướng (BBQ), Buffet chay hoặc Buffet theo phong cách Á - Âu.

1.2.2.4. Theo mức giá và đối tượng khách hàng

Buffet được chia thành Buffet bình dân và Buffet cao cấp. Buffet bình dân

hướng đến đối tượng khách phổ thông với mức giá hợp lý, trong khi Buffet cao cấp thường được tổ chức tại các khách sạn, khu nghỉ dưỡng, chú trọng chất lượng món ăn, không gian và phong cách phục vụ.

1.2.3 Đặc điểm của dịch vụ Buffet sáng tại khách sạn

Trong khách sạn, dịch vụ Buffet sáng mang những đặc điểm riêng về hình thức phục vụ và cách tổ chức nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng trong thời gian lưu trú, cụ thể như sau:

a) Tính tự do và đa dạng trong lựa chọn của thực đơn

Dịch vụ Buffet sáng cho phép khách hàng tự do lựa chọn món ăn theo nhu cầu, sở thích và thói quen ẩm thực cá nhân mà không bị giới hạn bởi thực đơn cố định. Khách có thể linh hoạt kết hợp nhiều món ăn trong cùng một bữa, từ đó tạo sự thoải mái trong quá trình sử dụng dịch vụ. Đồng thời, thực đơn Buffet sáng thường được xây dựng đa dạng với nhiều nhóm món như món Á, món Âu, món nóng, món nguội, bánh, trái cây và đồ uống, nhằm đáp ứng khẩu vị phong phú của nhiều đối tượng khách, đặc biệt là khách quốc tế.

b) Cân bằng giữa tiêu chuẩn quốc tế và tính đặc sắc địa phương

Buffet sáng tại khách sạn thường được xây dựng theo hướng kết hợp hài hòa giữa các món ăn phổ biến theo tiêu chuẩn quốc tế và các món ăn mang đặc trưng địa phương. Các món ăn quốc tế giúp đáp ứng nhu cầu của khách nước ngoài, trong khi các món địa phương góp phần giới thiệu văn hóa ẩm thực bản địa. Sự kết hợp này tạo nên sự phong phú trong thực đơn và nâng cao giá trị trải nghiệm cho khách hàng.

c) Không gian phục vụ

Không gian phục vụ Buffet sáng thường được bố trí rộng rãi, thoáng mát và hợp lý nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho khách di chuyển và lựa chọn món ăn. Các khu vực như quầy Buffet, khu bàn ăn và lối đi cần được sắp xếp khoa học để tránh ùn tắc trong giờ cao điểm. Bên cạnh đó, các yếu tố như vệ sinh, ánh sáng và thẩm mỹ cũng được chú trọng nhằm mang lại sự thoải mái và dễ chịu cho khách trong quá trình sử dụng dịch vụ.

d) Thời gian phục vụ

Buffet sáng được tổ chức trong khung thời gian cố định, thường vào buổi sáng từ khoảng 6:30-7:00am đến khoảng 10:00-10:30am và tập trung lượng khách lớn trong khoảng thời gian ngắn. Điều này đòi hỏi nhà hàng phải có sự chuẩn bị đầy đủ

về nhân lực, nguyên liệu và quy trình phục vụ để đảm bảo đáp ứng nhu cầu của khách một cách nhanh chóng và hiệu quả. Đồng thời, các món ăn cần được bổ sung liên tục nhằm duy trì chất lượng trong suốt thời gian phục vụ.

e) Dịch vụ kết hợp tự phục vụ và hỗ trợ

Buffet sáng là hình thức kết hợp giữa tự phục vụ của khách hàng và sự hỗ trợ của nhân viên. Khách hàng chủ động lựa chọn và lấy món ăn, trong khi nhân viên có nhiệm vụ hướng dẫn, bổ sung món ăn, dọn dẹp và đảm bảo vệ sinh khu vực phục vụ. Sự phối hợp này giúp nâng cao tính linh hoạt cho khách, đồng thời đảm bảo tính chuyên nghiệp và chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

1.2.4. Vai trò của Buffet sáng đối với trải nghiệm lưu trú

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, dịch vụ Buffet sáng đóng vai trò quan trọng trong việc hình thành và nâng cao trải nghiệm lưu trú của khách hàng. Không chỉ đơn thuần đáp ứng nhu cầu ăn uống, Buffet sáng còn góp phần gia tăng sự hài lòng và giá trị cảm nhận của khách đối với dịch vụ tổng thể. Với thực đơn đa dạng, phong phú, Buffet sáng cho phép khách hàng tự do lựa chọn món ăn phù hợp với khẩu vị và nhu cầu cá nhân, từ đó tạo cảm giác thoải mái và nâng cao mức độ hài lòng. Sự hài lòng của khách hàng được hình thành khi trải nghiệm thực tế đáp ứng hoặc vượt kỳ vọng ban đầu, do đó chất lượng Buffet sáng có ảnh hưởng trực tiếp đến đánh giá của khách về khách sạn.

Buffet sáng thường là một trong những dịch vụ đầu tiên mà khách trải nghiệm trong ngày, vì vậy nó góp phần tạo ấn tượng ban đầu và ảnh hưởng đến cảm nhận chung về chất lượng dịch vụ. Một bữa sáng được tổ chức chuyên nghiệp, đảm bảo chất lượng món ăn và phục vụ sẽ giúp nâng cao hình ảnh và uy tín của khách sạn. Đồng thời, trong nhiều trường hợp Buffet sáng được bao gồm trong giá phòng, điều này làm tăng giá trị cảm nhận của khách hàng đối với dịch vụ lưu trú và góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

Ngoài việc đáp ứng nhu cầu ăn uống của khách lưu trú, Buffet sáng còn giúp khách sạn phục vụ cùng lúc số lượng lớn khách hàng trong khoảng thời gian ngắn, góp phần tiết kiệm chi phí nhân lực và nâng cao hiệu quả hoạt động. Đây cũng là dịp để khách sạn giới thiệu các món ăn đặc trưng, văn hóa ẩm thực và những dịch vụ khác đến khách hàng. Vì vậy, Buffet sáng không chỉ đơn thuần là dịch vụ ăn uống mà còn góp phần nâng cao trải nghiệm lưu trú, tạo sự hài lòng cho khách hàng và hỗ

trợ xây dựng hình ảnh của khách sạn.

1.3. Tổng quan về chất lượng dịch vụ

1.3.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ

Theo Donald M. Davidoff, nhà nghiên cứu về dịch vụ nổi tiếng của Mỹ thì: "dịch vụ là cái gì đó như những giá trị (không phải là những hàng hóa vật chất), mà một người hay một tổ chức cung cấp cho những người hay những tổ chức khác thông qua trao đổi để thu được một cái gì đó". Trong định nghĩa này "những giá trị" thường phải được xác định bởi người tiêu dùng.

Chất lượng dịch vụ là một khái niệm khá trừu tượng và khó định nghĩa. Nó là một phạm trù mang tính tương đối và chủ quan. Do những đặc điểm của bản thân dịch vụ mà người ta có thể đưa ra khái niệm chất lượng dịch vụ theo những cách khác nhau nhưng nhìn chung các tác giả thường đứng trên quan điểm của người tiêu dùng dịch vụ: tức là chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào những sự cảm nhận của khách hàng.

Một trong những cách tiếp cận được sử dụng phổ biến trong nghiên cứu chất lượng dịch vụ là mô hình SERVQUAL do Parasuraman, Zeithaml và Berry đề xuất. Theo quan điểm này, chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng về dịch vụ và nhận thức của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ đó. Khi mức độ cảm nhận của khách hàng đáp ứng hoặc vượt qua kỳ vọng ban đầu, dịch vụ được đánh giá là có chất lượng tốt. Ngược lại, nếu cảm nhận thấp hơn kỳ vọng thì chất lượng dịch vụ được xem là chưa đạt yêu cầu.

Như vậy, chất lượng dịch vụ được hiểu là mức độ phù hợp giữa dịch vụ mà doanh nghiệp cung cấp với nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng, được đánh giá thông qua cảm nhận của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ. Theo cách tiếp cận này, chất lượng dịch vụ chính là khoảng cách giữa kỳ vọng trước khi tiêu dùng và cảm nhận thực tế trong quá trình trải nghiệm, khi cảm nhận đáp ứng hoặc vượt kỳ vọng thì dịch vụ được đánh giá là có chất lượng, ngược lại nếu cảm nhận thấp hơn kỳ vọng thì chất lượng dịch vụ được xem là chưa đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

1.3.2. Đặc điểm chất lượng dịch vụ

Thứ nhất, tính vô hình

Chất lượng dịch vụ không tồn tại dưới dạng vật chất cụ thể nên khách hàng khó đánh giá trước khi sử dụng. Đối với dịch vụ nhà hàng hoặc lưu trú, khách hàng thường cảm nhận chất lượng thông qua thái độ phục vụ của nhân viên, không gian

phục vụ hoặc mức độ hài lòng sau khi trải nghiệm dịch vụ. Chính vì vậy, việc đánh giá chất lượng dịch vụ thường mang tính cảm nhận và phụ thuộc nhiều vào kỳ vọng của khách hàng.

Thứ hai, tính không đồng nhất

Chất lượng dịch vụ chịu ảnh hưởng từ nhiều yếu tố như con người, thời gian và điều kiện phục vụ nên khó đảm bảo hoàn toàn giống nhau giữa các lần cung ứng dịch vụ. Cùng một loại hình dịch vụ nhưng mức độ hài lòng của khách hàng có thể khác nhau tùy vào nhân viên phục vụ, tâm lý khách hàng hoặc tình huống phục vụ tại từng thời điểm. Đây là đặc điểm khiến doanh nghiệp dịch vụ cần xây dựng quy trình và tiêu chuẩn phục vụ chặt chẽ nhằm hạn chế sai lệch chất lượng.

Thứ ba, tính không thể tách rời giữa sản xuất và tiêu dùng dịch vụ

Quá trình cung ứng và tiêu dùng dịch vụ thường diễn ra đồng thời. Trong nhà hàng, dịch vụ được tạo ra ngay trong quá trình khách sử dụng; khách hàng đồng thời tham gia vào quá trình tạo nên chất lượng dịch vụ. Vì vậy, sự tương tác giữa nhân viên và khách hàng đóng vai trò quyết định đối với cảm nhận chất lượng.

Thứ tư, tính không lưu trữ được

Dịch vụ không thể lưu kho hay dự trữ như hàng hóa hữu hình. Một bàn ăn không được sử dụng trong thời điểm nhất định sẽ làm mất đi doanh thu tiềm năng. Do đó, doanh nghiệp cần có kế hoạch tổ chức phục vụ, dự báo nhu cầu và bố trí nguồn lực hợp lý để tối ưu hóa chất lượng dịch vụ.

Thứ năm, tính phụ thuộc vào cảm nhận khách hàng

Chất lượng dịch vụ được đánh giá chủ yếu dựa trên sự cảm nhận và mức độ thỏa mãn của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ. Nếu kết quả trải nghiệm thực tế đáp ứng hoặc vượt quá kỳ vọng ban đầu, khách hàng sẽ đánh giá chất lượng dịch vụ ở mức cao. Ngược lại, nếu dịch vụ không đáp ứng được kỳ vọng thì chất lượng sẽ bị đánh giá thấp.

Có thể thấy rằng, các đặc điểm trên khiến chất lượng dịch vụ mang tính chủ quan, khó đo lường và phụ thuộc nhiều vào yếu tố con người. Vì vậy, trong lĩnh vực nhà hàng – cần đặc biệt chú trọng xây dựng tiêu chuẩn phục vụ, và kiểm soát quy trình nhằm duy trì chất lượng dịch vụ ổn định.

1.4. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống

1.4.1. Cơ sở vật chất và không gian ăn uống

Cơ sở vật chất và không gian ăn uống tác động đến chất lượng phục vụ tại nhà hàng. Hệ thống trang thiết bị phục vụ, khu vực ăn uống và môi trường phục vụ là điều kiện phục vụ quá trình cung ứng dịch vụ ăn uống cho khách hàng.

Không gian phục vụ bố trí hợp lý, đảm bảo sự sạch sẽ, thoáng mát và thuận tiện trong quá trình phục vụ khách hàng. Các yếu tố như ánh sáng, nhiệt độ, âm nhạc và cách bài trí không gian có liên quan đến môi trường phục vụ tại nhà hàng.

Khu vực bàn ghế, dụng cụ ăn uống và khu vực phục vụ cần đảm bảo yêu cầu về vệ sinh và an toàn trong quá trình phục vụ khách hàng. Hệ thống trang thiết bị phục vụ cần đầy đủ và hoạt động ổn định nhằm đáp ứng hoạt động phục vụ tại nhà hàng.

1.4.2. Thực đơn món ăn – đồ uống

Thực đơn món ăn và đồ uống là danh mục các món ăn và đồ uống được nhà hàng xây dựng để phục vụ khách hàng trong quá trình kinh doanh ăn uống. Thực đơn là căn cứ để tổ chức hoạt động chế biến, phục vụ và đáp ứng nhu cầu ăn uống của khách hàng tại nhà hàng.

Món ăn và đồ uống trong thực đơn cần đảm bảo yêu cầu về chất lượng, vệ sinh an toàn thực phẩm và phù hợp với đối tượng khách hàng của nhà hàng. Sự đa dạng của thực đơn có liên quan đến khả năng lựa chọn món ăn và đồ uống của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ ăn uống. Chất lượng món ăn và đồ uống được thể hiện thông qua nguyên liệu chế biến, hương vị, hình thức trình bày và nhiệt độ món ăn trong quá trình phục vụ khách hàng tại nhà hàng.

1.4.3. Nhân viên phục vụ

Nhân viên phục vụ là bộ phận trực tiếp thực hiện hoạt động phục vụ khách hàng tại nhà hàng. Nhân viên phục vụ có nhiệm vụ đón tiếp, phục vụ và đáp ứng các nhu cầu của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng.

Nhân viên phục vụ cần đảm bảo yêu cầu về tác phong, thái độ phục vụ và kỹ năng nghiệp vụ trong quá trình phục vụ khách hàng. Tác phong làm việc, khả năng giao tiếp và trình độ chuyên môn nghiệp vụ của nhân viên có liên quan đến chất lượng phục vụ tại nhà hàng. Việc tổ chức và sử dụng đội ngũ nhân viên phục vụ hợp lý có ảnh hưởng đến quá trình phục vụ và hoạt động phục vụ ăn uống tại nhà hàng.

1.4.4. Quy trình phục vụ

Quy trình phục vụ là trình tự các bước công việc được thực hiện trong quá

trình khách hàng sử dụng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng. Quy trình được xây dựng phù hợp với hình thức kinh doanh và đặc điểm hoạt động của từng nhà hàng.

Quy trình tại nhà hàng bao gồm các công việc chuẩn bị trước giờ phục vụ, đón tiếp khách hàng, phục vụ khách trong thời gian dùng bữa và thanh toán. Các công việc được thực hiện theo trình tự nhất định nhằm đảm bảo hoạt động tại nhà hàng diễn ra thống nhất và hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ khách hàng. Việc thực hiện đúng quy trình là yêu cầu cần thiết trong hoạt động kinh doanh ăn uống tại nhà hàng. Quy trình phù hợp sẽ giúp nhân viên thực hiện công việc thống nhất, đảm bảo hoạt động tại nhà hàng diễn ra liên tục và đáp ứng nhu cầu của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

1.4.5. Sự phối hợp giữa các bộ phận

Trong hoạt động kinh doanh ăn uống tại nhà hàng, các bộ phận có mối liên hệ với nhau trong quá trình tổ chức và thực hiện công việc. Bộ phận phục vụ, bộ phận bếp và bộ phận quản lý cùng tham gia vào hoạt động cung ứng dịch vụ ăn uống cho khách hàng tại nhà hàng.

Sự phối hợp giữa các bộ phận có liên quan đến quá trình tổ chức hoạt động tại nhà hàng. Việc trao đổi thông tin và thực hiện công việc thống nhất giữa các bộ phận giúp hoạt động tại nhà hàng được thực hiện ổn định trong quá trình phục vụ khách hàng. Bộ phận phục vụ có mối liên hệ với bộ phận bếp trong quá trình cung cấp món ăn và hỗ trợ khách hàng tại nhà hàng. Bộ phận quản lý thực hiện công tác kiểm tra, giám sát và điều phối hoạt động giữa các bộ phận trong quá trình hoạt động tại nhà hàng.

Sự phối hợp giữa các bộ phận được thực hiện thống nhất nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh ăn uống tại nhà hàng được thực hiện theo đúng yêu cầu và hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ khách hàng.

1.4.6. Công tác quản lý, giám sát

Công tác quản lý và giám sát là hoạt động cần thiết trong quá trình tổ chức kinh doanh ăn uống tại nhà hàng. Bộ phận quản lý thực hiện các công việc liên quan đến điều hành, kiểm tra và giám sát hoạt động của các bộ phận trong nhà hàng.

Hoạt động quản lý tại nhà hàng bao gồm việc phân công công việc, theo dõi quá trình thực hiện công việc của nhân viên và kiểm tra hoạt động tại các khu vực phục vụ. Công tác giám sát được thực hiện nhằm đảm bảo các hoạt động tại nhà hàng

được thực hiện theo đúng quy định và yêu cầu của nhà hàng. Trong quá trình hoạt động, bộ phận quản lý thực hiện việc điều phối hoạt động giữa các bộ phận nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh ăn uống tại nhà hàng được thực hiện ổn định. Công tác quản lý và giám sát có liên quan đến quá trình tổ chức hoạt động và chất lượng hoạt động tại nhà hàng.

1.5. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ Buffet sáng

Dịch vụ ăn uống trong ngành du lịch bao gồm các hoạt động cung cấp món ăn và đồ uống cho khách hàng tại các địa điểm như nhà hàng độc lập hoặc nhà hàng thuộc khách sạn. Nhà hàng độc lập thường có sự đa dạng trong phong cách ẩm thực, từ truyền thống địa phương đến quốc tế, mang lại sự lựa chọn phong phú cho du khách. Trong khi đó, nhà hàng thuộc khách sạn thường gắn liền với các dịch vụ tiện nghi cao cấp, không chỉ đáp ứng nhu cầu ăn uống mà còn là một phần trong trải nghiệm lưu trú toàn diện.

Theo Lê Thái Phụng (2024), dựa trên các yếu tố tham gia vào quá trình cung cấp dịch vụ ăn uống, chất lượng dịch vụ ăn uống chịu tác động bởi 5 nhóm:

(1) Món ăn và đồ uống: Đây là yếu tố cốt lõi quyết định sự hài lòng của thực khách. Chất lượng món ăn không chỉ phụ thuộc vào hương vị mà còn ở cách trình bày, độ tươi mới của nguyên liệu, cũng như sự đa dạng của thực đơn. Đồ uống cũng quan trọng, từ nước uống thông thường đến các loại rượu, cocktail phải được phục vụ đúng cách, đúng nhiệt độ. Việc đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm là yếu tố bắt buộc.

(2) Nhân viên phục vụ: Thái độ và phong cách làm việc của nhân viên có ảnh hưởng lớn đến trải nghiệm khách hàng. Nhân viên cần phải chuyên nghiệp, thân thiện, hiểu rõ thực đơn và có khả năng tư vấn món ăn, đồ uống phù hợp với nhu cầu của khách. Thời gian phục vụ nhanh chóng, khả năng giải quyết khiếu nại hay các vấn đề phát sinh cũng là tiêu chí quan trọng trong nhóm này.

(3) Cơ sở vật chất và không gian: Không gian nhà hàng phải tạo được sự thoải mái, sạch sẽ, thoáng đãng, có thiết kế phù hợp với phong cách phục vụ. Bố trí bàn ghế, ánh sáng, âm thanh, và nhiệt độ đều cần được chú trọng để tạo nên môi trường dễ chịu cho khách. Cơ sở vật chất cũng bao gồm nhà vệ sinh sạch sẽ, hệ thống điều hòa, thiết bị an toàn cháy nổ.

(4) Quy trình phục vụ và thanh toán: Quy trình phục vụ phải được tổ chức

hợp lý, từ lúc khách hàng đến, gọi món, dùng bữa, đến lúc thanh toán. Quy trình phải rõ ràng, mạch lạc, tránh gây ra sự chờ đợi quá lâu hoặc lúng túng cho khách. Đặc biệt, quy trình thanh toán cần chính xác, nhanh chóng, và hỗ trợ nhiều hình thức thanh toán khác nhau để tiện lợi cho khách hàng.

(5) Dịch vụ tiện ích: Đây là những dịch vụ hỗ trợ giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng, như bãi đỗ xe, khu vui chơi cho trẻ em, mạng wifi miễn phí, hoặc các dịch vụ đặt bàn trước. Dịch vụ tiện ích càng phong phú và chất lượng càng cao sẽ giúp tạo nên sự hài lòng toàn diện cho khách hàng.

Cụ thể về các yếu tố ảnh hưởng được trình bày ở Bảng 1.1.

Bảng 1.1 Thang đo chất lượng dịch vụ ăn uống dựa trên các yếu tố cấu thành dịch vụ

Món ăn và đồ uống
1. Thực đơn đa dạng, cung cấp nhiều lựa chọn hấp dẫn.
2. Món ăn có hương vị thơm ngon.
3. Nguyên liệu sử dụng trong món ăn luôn tươi mới.
4. Cách trình bày món ăn đẹp mắt và thu hút.
5. Đồ uống có chất lượng, đáp ứng nhu cầu của khách hàng
6. Món ăn và đồ uống đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm.
Nhân viên phục vụ
7. Nhân viên thân thiện, nhiệt tình.
8. Tác phong phục vụ của nhân viên thể hiện sự chuyên nghiệp.
9. Nhân viên hiểu rõ về các món ăn, đồ uống để tư vấn cho khách hàng.
10. Nhân viên đáp ứng yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng.
11. Nhân viên xử lý các tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp.
12. Nhân viên có thể tự nhận biết nhu cầu của khách hàng để chủ động phục vụ.
Cơ sở vật chất và không gian
13. Nhà hàng được thiết kế phù hợp với phong cách phục vụ.
14. Không gian nhà hàng thoáng đãng, sạch sẽ.
15. Bàn ghế được sắp xếp hợp lý, tạo cảm giác thoải mái và thuận tiện.
16. Hệ thống âm thanh trong nhà hàng phù hợp, tạo không gian dễ chịu.
17. Nhiệt độ trong nhà hàng luôn được điều chỉnh hợp lý, tạo cảm giác thoải mái.

18. Nhà vệ sinh luôn sạch sẽ, tiện nghi.
Quy trình phục vụ và thanh toán
19. Quá trình tiếp nhận yêu cầu và phục vụ thể hiện sự chuyên nghiệp.
20. Món ăn, đồ uống được phục vụ nhanh chóng.
21. Món ăn, đồ uống được phục vụ chính xác theo yêu cầu khách hàng.
22. Hóa đơn thanh toán chính xác, không có sự sai sót.
23. Nhà hàng hỗ trợ nhiều hình thức thanh toán tiện lợi (tiền mặt, thẻ tín dụng, thanh toán điện tử).
24. Quá trình thanh toán diễn ra nhanh chóng.
Dịch vụ tiện ích
25. Nhà hàng có bãi đỗ xe thuận tiện cho khách hàng.
26. Khu vui chơi dành cho trẻ em đảm bảo an toàn và thu hút trẻ.
27. Mạng wifi của nhà hàng ổn định.
28. Quy trình đặt bàn trước tại nhà hàng dễ dàng và nhanh chóng.
29. Nhà hàng có hỗ trợ tốt các dịch vụ bổ sung, như đặt tiệc hoặc tổ chức sự kiện.

Nguồn: Lê Thái Phụng (2024)

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Chương 1 đã hệ thống hóa những cơ sở lý luận liên quan đến hoạt động kinh doanh nhà hàng và chất lượng dịch vụ Buffet sáng trong khách sạn. Nội dung chương làm rõ các vấn đề về khái niệm, đặc điểm, phân loại và vai trò của nhà hàng, qua đó khẳng định vị trí quan trọng của bộ phận này trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ tổng thể và trải nghiệm của khách hàng. Dịch vụ Buffet sáng được tiếp cận dưới các khía cạnh về khái niệm, đặc điểm, hình thức tổ chức và vai trò đối với hoạt động lưu trú. Những phân tích này cho thấy buffet sáng không chỉ đáp ứng nhu cầu ăn uống mà còn góp phần tạo ấn tượng ban đầu, ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng và đánh giá của khách đối với khách sạn. Chương cũng đề cập đến chất lượng dịch vụ theo quan điểm cảm nhận của khách hàng, đồng thời vận dụng mô hình SERVQUAL và các thang đo phù hợp để xác định các tiêu chí đánh giá. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ Buffet sáng như món ăn, nhân viên, cơ sở vật chất, quy trình phục vụ và các dịch vụ hỗ trợ đã được làm rõ, tạo cơ sở cho việc phân tích trong thực tiễn.

Những cơ sở lý luận đã trình bày là nền tảng quan trọng để làm căn cứ phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet trong các chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG TASTE OF VIET THUỘC KHÁCH SẠN AVATAR ĐÀ NẴNG

2.1. Tổng quan về khách sạn Avatar Đà Nẵng

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

Avatar Hotel Đà Nẵng được khởi công xây dựng vào năm 2015, trong bối cảnh thành phố Đà Nẵng đang phát triển mạnh mẽ về du lịch và hạ tầng. Với tầm nhìn chiến lược và mong muốn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Đà Nẵng, dự án khách sạn Avatar được đầu tư bởi một nhóm các nhà đầu tư địa phương với kinh nghiệm trong lĩnh vực du lịch và khách sạn. Khách sạn được thiết kế theo phong cách hiện đại, kết hợp với các yếu tố địa phương, tạo nên một không gian vừa sang trọng vừa gần gũi. Quá trình xây dựng được thực hiện bởi các nhà thầu uy tín, đảm bảo chất lượng công trình và tiến độ hoàn thành.

Trong suốt quá trình hoạt động, khách sạn không ngừng cải tiến và nâng cao chất lượng dịch vụ, đồng thời duy trì tiêu chuẩn phục vụ chuyên nghiệp, thân thiện. Nhờ vậy, Avatar Đà Nẵng đã tạo được niềm tin và sự hài lòng của đông đảo khách hàng, trở thành điểm dừng chân quen thuộc của nhiều du khách khi đến với thành phố biển xinh đẹp này.

Trong giai đoạn 2019–2023, khách sạn Avatar Đà Nẵng tạm ngừng hoạt động do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19. Từ 2023, Avatar thay đổi thiết kế của khách sạn và mở cửa trở lại. Sau khi hoạt động trở lại, khách sạn định hướng phát triển theo phong cách riêng nhằm tạo dấu ấn cạnh tranh trên thị trường du lịch Đà Nẵng. Sau Covid-19, khách sạn hoạt động trở lại với thiết bị hoàn toàn mới kế tiếp hiện tại, mang không gian xanh, mát lành cùng dịch vụ cao cấp đặc biệt là thay đổi chất liệu để xây dựng kiến trúc. Ưu tiên khả năng chọn tre này bởi đặc tính thân thiện với môi trường và là biểu tượng cho làng quê Việt Nam trở thành thành biểu tượng của văn hóa dân tộc, đọng lại trong ký ức tuổi thơ của mỗi con người Việt Nam. Hình ảnh cây tre sẽ ghi dấu ấn trong mỗi du khách về một Việt Nam thu nhỏ, mộc mạc, kiên cường, giàu sức sáng tạo, đậm bản sắc.



Nguồn: avatardanang.vn

Hình 2.1: Giải thưởng gần đây của khách sạn Avatar Đà Nẵng.

2.1.2. Vị trí và quy mô

Tên doanh nghiệp: Khách sạn Avatar Đà Nẵng

Địa chỉ: 02 An Thượng 2, Mỹ An, Ngũ Hành Sơn, Đà Nẵng

Điện thoại: (+84) 236 398 5555

Email: info@avatarhotel.com.vn

Website: <http://avatarhotel.com.vn>

Số phòng: 108 phòng

Xếp hạng: 4 sao

Khách sạn Avatar Đà Nẵng là một trong những khách sạn đạt chuẩn 4 sao tại thành phố biển Đà Nẵng, tọa lạc tại 02 An Thượng 2, phường Mỹ An, quận Ngũ Hành Sơn – vị trí thuận lợi chỉ cách bãi biển Mỹ Khê vài phút đi bộ. Với ưu thế về địa điểm, khách sạn không chỉ mang lại cho du khách trải nghiệm nghỉ dưỡng lý tưởng bên bờ biển, mà còn dễ dàng tiếp cận trung tâm thành phố và các điểm tham quan nổi tiếng.

Avatar Hotel được xây dựng với quy mô 108 phòng nghỉ hiện đại, thiết kế sang trọng, trang nhã và được trang bị đầy đủ tiện nghi theo tiêu chuẩn quốc tế. Không gian lưu trú tại đây hướng đến sự thoải mái, đáp ứng nhu cầu đa dạng của nhiều đối tượng khách hàng, từ khách du lịch nghỉ dưỡng, khách công tác cho đến các đoàn khách hội nghị.

Bên cạnh dịch vụ lưu trú, khách sạn còn sở hữu hệ thống tiện ích đồng bộ gồm nhà hàng, quầy bar, spa, hồ bơi, phòng hội nghị và các dịch vụ hỗ trợ khác, mang đến cho du khách sự lựa chọn đa dạng và trải nghiệm trọn vẹn. Đặc biệt, nhà hàng tại Avatar Đà Nẵng gây ấn tượng với phong cách phục vụ chuyên nghiệp, thực đơn

phong phú, kết hợp hài hòa giữa ẩm thực Việt Nam và quốc tế.

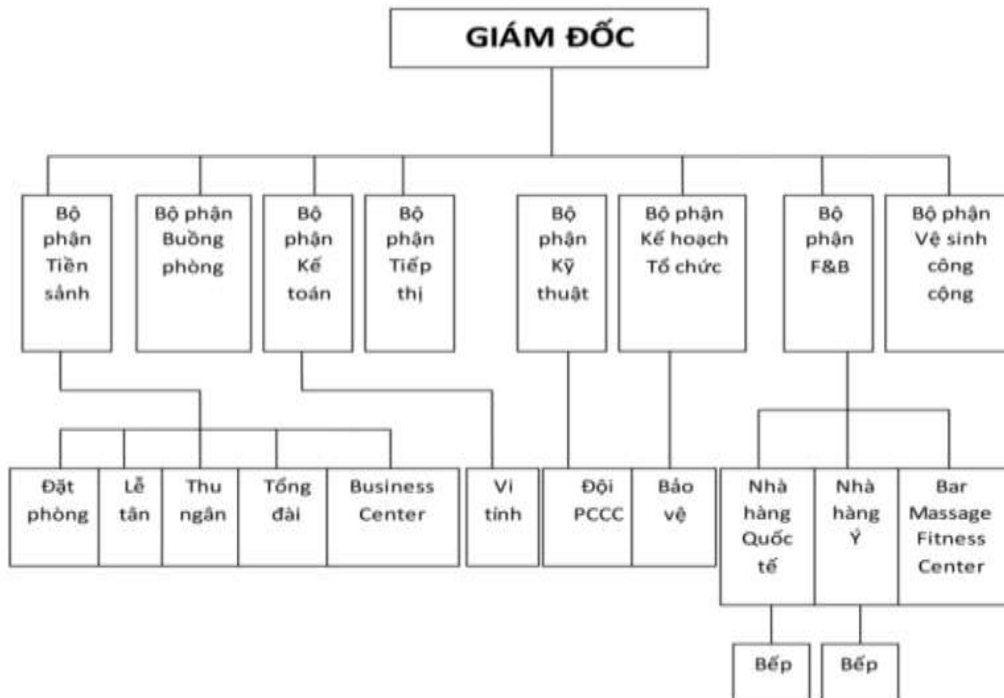
Với đội ngũ nhân viên thân thiện, tận tâm cùng phong cách phục vụ chuyên nghiệp, Khách sạn Avatar Đà Nẵng đã và đang khẳng định uy tín trong phân khúc khách sạn 4 sao tại Đà Nẵng. Đây là điểm dừng chân lý tưởng, đáp ứng đầy đủ nhu cầu nghỉ dưỡng, ẩm thực và dịch vụ tiện ích cho du khách khi đến với thành phố biển năng động và xinh đẹp này.



Nguồn: avatardanang.vn

Hình 2.2: Logo khách sạn Avatar Đà Nẵng

2.1.3. Cơ cấu tổ chức của khách sạn



Nguồn: Bộ phận nhân sự khách sạn Avatar Đà Nẵng

Sơ đồ 2.1 Cơ cấu tổ chức của khách sạn Avatar Đà Nẵng

a) Ban giám đốc:

Ban Giám đốc Khách sạn Avatar Đà Nẵng bao gồm một Giám đốc và hai Phó

Giám đốc. Giám đốc chịu trách nhiệm quản lý toàn bộ hoạt động kinh doanh của khách sạn, đồng thời là người đại diện pháp lý, đảm bảo quyền lợi và thực hiện nghĩa vụ đối với nhân viên. Hai Phó Giám đốc có nhiệm vụ hỗ trợ Giám đốc trong công tác điều hành và có thể thay mặt Giám đốc giải quyết công việc trong phạm vi thẩm quyền khi Giám đốc không có mặt.

b) Bộ phận Kế toán:

Bộ phận kế toán có nhiệm vụ ghi chép chính xác, kịp thời các giao dịch về tài chính, diễn giải các bản báo cáo tài chính, chuẩn bị bảng lương và trả lương cho nhân viên, hạch toán chính xác, kịp thời và đầy đủ thu chi, kiểm tra tình hình tài chính và hiệu quả kinh doanh của khách sạn, cung cấp cho Giám đốc những thông tin chi tiết về kế toán, tài vụ, tăng cường công tác tài vụ, làm tốt công tác kiểm soát chi tiêu, tiết kiệm chi phí, kiểm tra tình hình thực hiện các chỉ tiêu kinh tế.

c) Bộ phận Sales - Marketing:

Bộ phận Sales - Marketing có chức năng tìm kiếm khách hàng và bán sản phẩm dịch vụ của khách sạn, mang về nguồn thu cho khách sạn, là một bộ phận không thể thiếu của khách sạn. Nhiệm vụ của bộ phận này là: Hoạch định và quản lý chiến lược; lên kế hoạch và thực hiện các hoạt động quảng cáo; lên kế hoạch và tổ chức thực hiện các chương trình PR, phân tích và nghiên cứu thị trường, khách hàng, đối thủ cạnh tranh và dự đoán xu hướng mới của thị trường trong tương lai, xây dựng cơ sở dữ liệu quản lý thông tin khách hàng và tìm kiếm khách hàng tiềm năng cho khách sạn.

d) Bộ phận Kỹ thuật:

Bộ phận kỹ thuật phụ trách về việc vận hành và bảo trì toàn bộ cơ sở vật chất của khách sạn bao gồm: điện, cơ khí, hệ thống sưởi, máy điều hòa không khí và bộ thông khí, bơm và thực hiện những sửa chữa nhỏ, tu bổ trang thiết bị. Kiểm tra các phương tiện phòng cháy chữa cháy để lúc nào cũng sẵn sàng xử lý khi xảy ra sự cố và phòng tránh hỏa hoạn trong khách sạn.

e) Bộ phận Tiền sảnh:

Bộ phận tiền sảnh gồm nhiều bộ phận chức năng nhỏ như: đặt phòng, lễ tân, tổng đài, làm việc ở khu vực tiền sảnh của khách sạn. Bộ phận này có vai trò quan trọng trong việc thành công của khách sạn, là điểm nút liên hệ giữa khách với các bộ phận khác trong khách sạn, theo dõi, phục vụ khách trong thời gian khách lưu trú tại

khách sạn, lập hồ sơ về khách, lưu trữ thông tin về khách vào hệ thống máy tính, khai báo cho khách ở khách sạn, đăng ký tạm trú cho khách ở qua đêm với chính quyền địa phương.

f) Bộ phận Phòng:

Bộ phận này có nhiệm vụ: Bố trí, sắp xếp phòng cho khách khi nhận được thông báo từ bộ phận tiền sảnh, cập nhật tình trạng phòng cho bộ phận tiền sảnh để bộ phận tiền sảnh bán phòng, chăm sóc, dọn dẹp phòng trong thời gian khách nghỉ tại khách sạn và sau khi khách check in, check out, kiểm tra việc thực hiện nội quy của khách trong phòng như: ăn uống, tình hình minibar, các vật dụng trong phòng, trường hợp khách làm hư hoặc làm mất thì báo ngay cho lễ tân, xử lý kịp thời khi phát hiện khách để quên tài sản tại phòng khách.

g) Bộ phận Food & Beverage (F&B):

Chức năng của bộ phận F&B là kinh doanh phục vụ ăn uống để làm tăng doanh số cho khách sạn, là sợi dây liên kết giữa khách và khách sạn thông qua việc phục vụ ăn uống hàng ngày. Đây là bộ phận sản xuất, tiêu thụ và tổ chức phục vụ các dịch vụ ăn uống như điểm tâm sáng, trưa, tối, tiệc buffet, hội nghị, hội thảo, tiệc cưới, ..., tạo không khí thoải mái, lịch sự để khách thoải mái thưởng thức món ăn. Bộ phận F&B thực hiện các nhiệm vụ: phục vụ khách đúng theo phong cách của khách sạn, tận tình và chu đáo, đảm bảo sự hài lòng của khách; phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận nhà bếp, quầy bar, quầy đón tiếp để đáp ứng kịp thời mọi yêu cầu của khách.

h) Bộ phận bếp:

Bộ phận bếp giữ vai trò trọng tâm trong hoạt động kinh doanh ẩm thực của khách sạn, chịu trách nhiệm chính trong việc chế biến và cung cấp các món ăn theo đúng tiêu chuẩn chất lượng và an toàn vệ sinh thực phẩm. Bộ phận này đảm bảo thực đơn đa dạng, phong phú, phù hợp với nhu cầu của nhiều đối tượng khách hàng từ khách lẻ, khách đoàn đến khách dự tiệc, hội nghị.

2.1.4. Các sản phẩm và dịch vụ của khách sạn

2.1.4.1. Dịch vụ lưu trú

Khách sạn Avatar Đà Nẵng hiện cung cấp 108 phòng ngủ được chia thành 6 hạng phòng khác nhau, với tầm nhìn đa dạng hướng ra biển Mỹ Khê thơ mộng hoặc trung tâm thành phố Đà Nẵng sôi động.

Phòng Superior City View: có diện tích 28m², được thiết kế theo phong cách

sang trọng, tao nhã nhưng vẫn gần gũi và thoải mái.

Mức giá trung bình cho một đêm lưu trú tại hạng phòng này dao động khoảng 1.500.000 – 1.700.000 VNĐ/đêm, tùy vào thời điểm đặt phòng và chính sách khuyến mãi của khách sạn.

Phòng Super Sea View: có diện tích 28m², được thiết kế tinh tế, trang nhã với gam màu chủ đạo nhẹ nhàng, mang lại cảm giác thư giãn và thoải mái cho du khách. Điểm nổi bật của loại phòng này là tầm nhìn trực diện ra biển Mỹ Khê.

Mức giá trung bình cho một đêm lưu trú tại hạng phòng này dao động khoảng 1.800.000 – 2.000.000 VNĐ/đêm.

Phòng Deluxe Sea View: có diện tích 36m², được thiết kế tinh tế, trang nhã với nội thất hiện đại, màu sắc hài hòa mang đến cảm giác sang trọng nhưng vẫn gần gũi, thoải mái.

Mức giá lưu trú trung bình cho hạng phòng Deluxe Sea View dao động khoảng 2.000.000 – 2.200.000 VNĐ/đêm



Nguồn: avatardanang.vn

Hình 2.3: Phòng Deluxe Sea View

Phòng Junior Suite: sở hữu diện tích rộng lên đến 55m², mang lại không gian thoải mái và sang trọng, rất phù hợp cho các gia đình hoặc nhóm nhỏ muốn tận hưởng kỳ nghỉ trọn vẹn tại Đà Nẵng.

Mức giá lưu trú trung bình cho hạng phòng Junior Suite dao động khoảng 2.800.000 – 3.200.000 VNĐ/đêm

Phòng Premium Suite: là một trong những hạng phòng cao cấp nhất của khách sạn, được thiết kế với 2 phòng ngủ riêng biệt, đi kèm 2 phòng tắm/toilet riêng biệt và một phòng khách rộng rãi. Với tổng thể không gian sang trọng và tinh tế, hạng phòng

này mang đến sự tiện nghi tối đa, đáp ứng nhu cầu nghỉ dưỡng của cả gia đình nhưng vẫn đảm bảo tính riêng tư giữa cha mẹ và con cái.

Mức giá trung bình của Premium Suite dao động khoảng 3.800.000 – 4.200.000 VNĐ/đêm



Nguồn: avatardanang.vn

Hình 2.4: Phòng Junior Suite

Phòng Grand Suite: được bố trí tại các tầng cao nhất của khách sạn, mang đến tầm nhìn toàn cảnh tuyệt đẹp ra biển Mỹ Khê - một trong những bãi biển đẹp nhất hành tinh. Từ không gian riêng tư của phòng, du khách có thể thoải mái chiêm ngưỡng khung cảnh biển xanh mênh mông vào ban ngày hay ánh đèn lung linh của thành phố Đà Nẵng về đêm.

Mức giá trung bình cho một đêm lưu trú tại Grand Suite dao động khoảng 4.500.000 - 5.000.000 VNĐ/đêm

2.1.4.2. Dịch vụ ăn uống/ẩm thực

Nhà hàng Taste of Viet:

Taste of Viet là nhà hàng chính của khách sạn, tọa lạc tại tầng 3 của khách sạn chuyên phục vụ các món ăn truyền thống Việt Nam sở hữu không gian rộng rãi, sang trọng với sức chứa lên đến 150 khách. Nhà hàng mở cửa từ 6h00 đến 22h00, phục vụ đa dạng các bữa ăn trong ngày, đặc biệt là buffet sáng phong phú dành cho khách lưu trú.

Điểm nổi bật của Taste of Viet chính là việc mang đậm dấu ấn văn hóa ẩm thực Việt Nam trong từng chi tiết, từ phong cách trang trí không gian, hương vị món ăn, cách trình bày cho đến phong cách phục vụ chuyên nghiệp, thân thiện. Thực đơn

tại đây được xây dựng phong phú với sự kết hợp hài hòa giữa các món ăn truyền thống Việt Nam, đặc sản địa phương Đà Nẵng và những món Á – Âu được chế biến tinh tế, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng trong nước và quốc tế.

Ngoài Buffet sáng, nhà hàng còn phục vụ thực đơn gọi món (A la carte) cho bữa trưa và bữa tối với không gian sang trọng, dịch vụ chu đáo và chất lượng món ăn đảm bảo, Taste of Viet không chỉ đơn thuần là nơi dùng bữa mà còn là trải nghiệm văn hóa ẩm thực độc đáo, để lại ấn tượng sâu sắc cho thực khách.

Loboo coffee:

Loboo coffee nằm ngay tại khu vực tiền sảnh của khách sạn Avatar Đà Nẵng, được thiết kế theo phong cách không gian mở độc đáo, với điểm nhấn là những mảng tre bao phủ tạo nên bầu không khí gần gũi, tự nhiên nhưng vẫn tinh tế và hiện đại. Đây không chỉ là nơi để thưởng thức đồ uống mà còn là không gian thư giãn lý tưởng cho du khách trong suốt kỳ nghỉ.

Quán phục vụ thực đơn đa dạng gồm cà phê, trà, sinh tố, cocktail cùng nhiều loại đồ uống phong phú khác, đi kèm với các món ăn nhẹ, bánh ngọt và đồ ăn nhanh. Tất cả đều được chuẩn bị kỹ lưỡng, đảm bảo hương vị hấp dẫn và chất lượng phục vụ cao. Giờ mở cửa từ 6h00 sáng đến 1h00 sáng hôm sau, Loboo Café mang lại sự thuận tiện cho cả khách lưu trú và khách vãng lai. Không gian thoáng đãng, kết hợp giữa sự tinh tế của thiết kế và sự chuyên nghiệp trong phục vụ, đã biến nơi đây thành một trong những điểm nhấn của khách sạn, phù hợp để gặp gỡ bạn bè, trao đổi công việc hay đơn giản là tìm một góc yên tĩnh để thư giãn.



Nguồn: avatardanang.vn

Hình 2.5: Không gian Loboo coffee

Mosha Hall:

Là phòng hội nghị và tiệc cao cấp, có sức chứa linh hoạt và được trang bị hệ thống âm thanh, ánh sáng, màn chiếu hiện đại. Không gian hội trường sang trọng

cùng dịch vụ hỗ trợ chuyên nghiệp giúp Mosha Hall trở thành địa điểm đáng tin cậy để tổ chức nhiều loại hình sự kiện khác nhau như hội nghị khách hàng, hội thảo, tiệc cưới, tiệc chiêu đãi hoặc các buổi gặp gỡ doanh nghiệp. Với thiết kế đa năng, Mosha Hall đáp ứng đầy đủ các yêu cầu khắt khe từ sự kiện nhỏ gọn đến những buổi lễ hội quy mô lớn.

2.1.4.3 Các dịch vụ bổ sung khác

Hồ bơi tọa lạc tại tầng 3, ngay phía trước nhà hàng Taste of Viet. Hồ bơi được thiết kế hiện đại, với không gian thoáng mát, tầm nhìn hướng ra biển Mỹ Khê. Xung quanh hồ bơi có khu vực ghế nằm thư giãn, nơi khách có thể nghỉ ngơi, tắm nắng hoặc thưởng thức đồ uống và món ăn nhẹ. Đây là điểm đến lý tưởng để khách thư giãn sau một ngày dài khám phá thành phố.

V-Spa tọa lạc tại tầng 2, chuyên cung cấp các liệu trình chăm sóc sức khỏe và sắc đẹp như massage truyền thống, massage Thái, chăm sóc da và trị liệu toàn thân. Với không gian yên tĩnh, hương tinh dầu thư giãn cùng đội ngũ kỹ thuật viên lành nghề, V-Spa mang đến cho khách hàng những phút giây thư thái, tái tạo năng lượng và cân bằng tinh thần.

Phòng Gym được bố trí tại tầng 18, trang bị đầy đủ máy tập hiện đại, không gian rộng rãi với tầm nhìn hướng ra thành phố. Đây là nơi lý tưởng để khách duy trì thói quen tập luyện, nâng cao sức khỏe trong suốt kỳ nghỉ hoặc chuyển công tác. Phòng tập mở cửa miễn phí cho khách lưu trú, mang lại sự tiện lợi tối đa.

Kid Club đặt tại tầng M, được thiết kế dành riêng cho trẻ em với nhiều trò chơi và hoạt động phù hợp từng độ tuổi. Không gian vui nhộn, an toàn giúp các bé thỏa sức sáng tạo, học hỏi và vui chơi, trong khi phụ huynh có thêm thời gian nghỉ ngơi hoặc tham gia các dịch vụ khác của khách sạn.

Dịch vụ vận chuyển và xe đưa đón là một trong những tiện ích nổi bật của khách sạn Avatar Đà Nẵng. Khách sạn cung cấp dịch vụ đưa đón sân bay, cho thuê xe tự lái hoặc có tài xế, cùng dịch vụ đặt tour tham quan các điểm du lịch nổi tiếng. Với đội xe chất lượng và nhân viên phục vụ tận tình, dịch vụ này mang lại sự thuận tiện và an toàn tối đa cho khách hàng.

Ngoài ra, khách sạn còn cung cấp các dịch vụ tiện ích khác như giặt ủi, đổi ngoại tệ, lễ tân 24/7 và hỗ trợ đặt vé, giúp đáp ứng toàn diện mọi nhu cầu của khách lưu trú.



Nguồn: avatardanang.vn

Hình 2.6: Hồ bơi tại khách sạn Avatar Đà Nẵng

2.2. Tổng quan về Nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng

2.2.1 Giới thiệu chung về nhà hàng Taste of Viet

Nhà hàng Taste of Viet là bộ phận kinh doanh dịch vụ ăn uống trực thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng, giữ vai trò quan trọng trong việc hoàn thiện hệ thống dịch vụ và nâng cao trải nghiệm lưu trú của khách hàng. Nhà hàng được bố trí tại tầng 3 của khách sạn, với không gian rộng rãi, thoáng mát, được thiết kế theo phong cách hiện đại kết hợp với các yếu tố văn hóa truyền thống Việt Nam, tạo cảm giác vừa sang trọng vừa gần gũi cho thực khách.

Với sức chứa khoảng 150 khách, nhà hàng có khả năng phục vụ cùng lúc nhiều đối tượng khách khác nhau, từ khách lưu trú, khách lẻ đến các đoàn khách du lịch. Trong đó, khách lưu trú tại khách sạn là nguồn khách chính, đặc biệt vào buổi sáng với dịch vụ Buffet – một dịch vụ gắn liền với hoạt động kinh doanh phòng của khách sạn.

Nhà hàng hoạt động từ 6h00 đến 22h00 hằng ngày, phục vụ đa dạng các bữa ăn trong ngày. Nổi bật nhất là dịch vụ Buffet sáng với hình thức tự chọn, cho phép khách hàng chủ động lựa chọn món ăn theo nhu cầu và khẩu vị cá nhân. Thực đơn buffet được xây dựng phong phú, kết hợp giữa các món ăn truyền thống Việt Nam, đặc sản địa phương và một số món ăn quốc tế phổ biến, nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng trong và ngoài nước.

Bên cạnh Buffet sáng, nhà hàng còn phục vụ thực đơn gọi món (à la carte) cho bữa trưa và bữa tối. Các món ăn tại đây được chế biến từ nguồn nguyên liệu đảm bảo

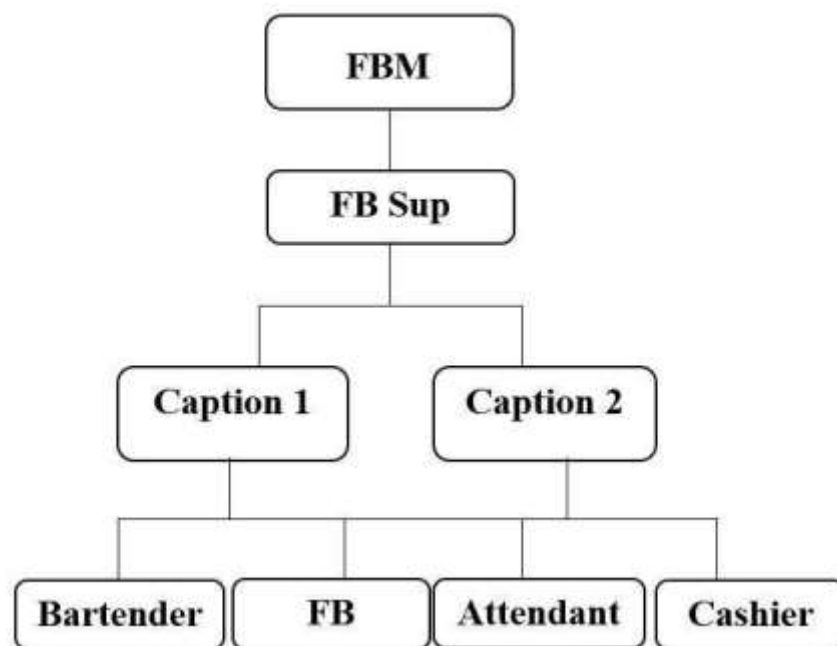
chất lượng, chú trọng đến yếu tố vệ sinh an toàn thực phẩm cũng như cách trình bày, nhằm mang lại trải nghiệm ẩm thực trọn vẹn cho khách hàng. Không chỉ chú trọng đến chất lượng món ăn, nhà hàng Taste of Viet còn quan tâm đến yếu tố phục vụ. Đội ngũ nhân viên được đào tạo bài bản, có tác phong chuyên nghiệp, thái độ thân thiện và sẵn sàng hỗ trợ khách trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ. Bên cạnh đó, hoạt động của nhà hàng có sự phối hợp với các bộ phận khác trong khách sạn như lễ tân, buồng phòng và bếp, góp phần đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra liên tục và hiệu quả.



Nguồn: avatardanang.vn

Hình 2.7: Không gian nhà hàng Taste of Viet

2.2.2 Cơ cấu tổ chức của nhà hàng Taste of Viet



Nguồn: Bộ phận nhân sự khách sạn Avatar Đà Nẵng

Sơ đồ 2.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của nhà hàng Taste of Viet

- FBM (Food & Beverage Manager): Chịu trách nhiệm quản lý toàn diện hoạt động của bộ phận F&B, lập kế hoạch chiến lược, xây dựng và giám sát thực hiện mục tiêu doanh thu - lợi nhuận, thiết lập ngân sách, kiểm soát chi phí (food cost, beverage cost, labor cost) và phê duyệt các chính sách kinh doanh liên quan đến ẩm thực, phối hợp chặt chẽ với bếp trưởng trong việc thiết kế, cập nhật thực đơn và tiêu chuẩn chế biến, tổ chức tuyển dụng, đào tạo chiến lược và phát triển sản phẩm/dịch vụ mới (sự kiện, tiệc).

- FB Supervisor (Giám sát F&B): Là người giám sát vận hành trực tiếp các ca phục vụ, đảm bảo nhân sự thực thi đúng quy trình, tiêu chuẩn phục vụ và bố trí nhân lực hợp lý theo nhu cầu, kiểm tra chuẩn bị trước ca, set up bàn, bố trí khu vực, phối hợp với bếp/bar để đảm bảo luồng phục vụ thông suốt, xử lý phản hồi hoặc sự cố dịch vụ ở cấp độ ban đầu và báo cáo kịp thời cho FBM.

- Captain: Mỗi Captain được giao quản lý trực tiếp một khu vực hoặc một ca phục vụ cụ thể, nhiệm vụ chính là điều phối nhân viên phục vụ trong khu vực, chịu trách nhiệm về chất lượng dịch vụ tại khu vực đó (đón khách, bố trí chỗ ngồi, kiểm tra order, kiểm soát trình bày món trước khi đưa tới khách), giám sát việc tuân thủ các tiêu chuẩn phục, xử lý kịp thời các yêu cầu và phàn nàn của khách trong phạm vi khu vực; hỗ trợ đào tạo kỹ năng chuyên môn cho FB attendant.

- Bartender: Chịu trách nhiệm tại quầy bar về pha chế và phục vụ đồ uống theo công thức đã được chuẩn hóa, bảo quản và kiểm soát tồn kho rượu, syrup, nguyên liệu pha chế, theo dõi hạn sử dụng, ghi nhận lượng hao hụt, tuân thủ quy định phục vụ đồ uống có cồn và phối hợp nhịp nhàng với Captains và bếp trong các trường hợp phục vụ sự kiện hoặc yêu cầu đặc biệt của khách

- FB Attendant: Là lực lượng trực tiếp tương tác với khách, nhiệm vụ gồm chào đón khách, trình thực đơn, tư vấn món ăn – đồ uống phù hợp, ghi order chính xác và nhập vào hệ thống POS, phục vụ món ăn, phục vụ đồ uống, dọn dẹp, hỗ trợ set-up buffet, refill đồ ăn/chén đĩa trong suốt ca, thực hiện các công việc phụ trợ khác theo phân công nhằm bảo đảm dịch vụ liên tục, chuyên nghiệp.

- Cashier: Chịu trách nhiệm tiếp nhận và xử lý thanh toán của khách bằng tiền mặt, thẻ tín dụng, hoặc charge to room, vận hành hệ thống POS, in hóa đơn, phát phiếu tính tiền và lưu giữ chứng từ theo quy định, đảm bảo bảo mật thông tin thanh toán, tuân thủ quy trình kiểm soát nội bộ về thu chi và phối hợp với Captain/FB

Supervisor trong trường hợp có sai lệch doanh thu.

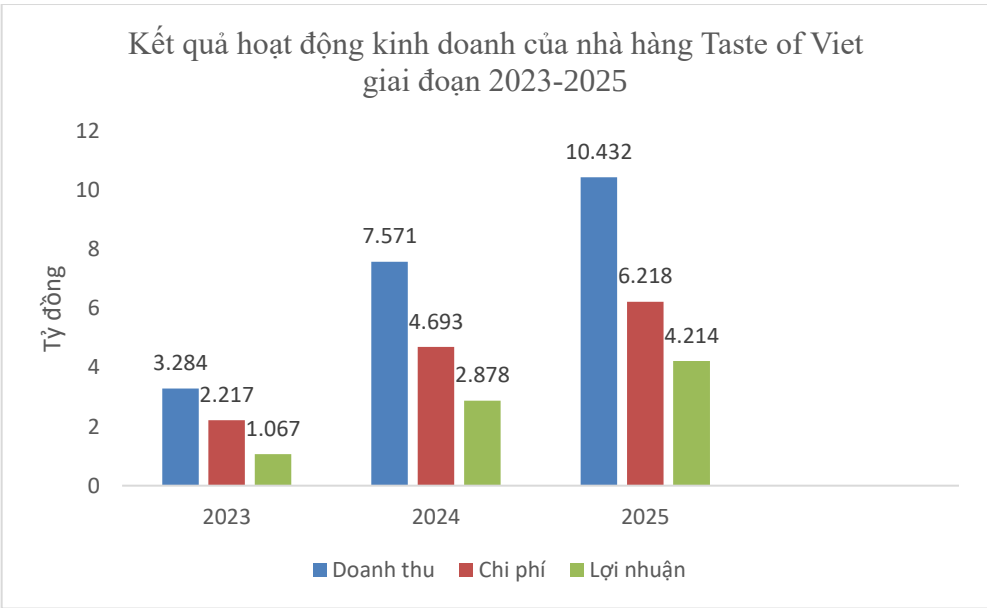
2.2.3 Kết quả hoạt động kinh doanh nhà hàng Taste of Viet trong giai đoạn 2023-2025

Bảng 2.1 Kết quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng Taste of Viet giai đoạn 2023-2025

(ĐVT: Tỷ đồng)

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

Nguồn: Phòng nhân sự của khách sạn Avatar Đà Nẵng



Biểu đồ 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng

Nhận xét:

Giai đoạn 2023–2025, hoạt động kinh doanh của nhà hàng Taste of Viet có xu hướng tăng trưởng rõ rệt cả về quy mô doanh thu và hiệu quả lợi nhuận, phản ánh quá trình phục hồi và tăng trưởng rõ rệt sau thời kỳ bị gián đoạn bởi ảnh hưởng của dịch Covid-19, thể hiện qua sự gia tăng liên tục của doanh thu và lợi nhuận qua các năm.

Cụ thể, doanh thu năm 2024 tăng 4,287 tỷ đồng so với năm 2023, tương ứng tăng 130,54%; đến năm 2025 tiếp tục tăng 2,861 tỷ đồng so với năm 2024, tương ứng tăng 37,79%. Điều này cho thấy sau giai đoạn phục hồi, doanh thu vẫn duy trì đà tăng nhưng tốc độ tăng trưởng đã có xu hướng chậm lại.

Chi phí cũng có sự gia tăng theo quy mô hoạt động, với mức tăng 2,476 tỷ đồng (tương ứng 111,68%) trong giai đoạn 2024/2023 và tăng 1,525 tỷ đồng (tương ứng 32,49%) trong giai đoạn 2025/2024. Tuy nhiên, tốc độ tăng chi phí thấp hơn tốc độ tăng doanh thu, cho thấy nhà hàng đã có sự kiểm soát chi phí tương đối hiệu quả.

Nhờ đó, lợi nhuận tăng trưởng mạnh qua các năm. Năm 2024, lợi nhuận tăng 1,811 tỷ đồng so với năm 2023, tương ứng 169,73%; đến năm 2025 tiếp tục tăng 1,336 tỷ đồng, tương ứng 46,42%. Mặc dù tốc độ tăng trưởng lợi nhuận có xu hướng giảm so với giai đoạn trước, nhưng vẫn duy trì ở mức cao, phản ánh hiệu quả kinh doanh ngày càng được cải thiện.

Nhìn chung, hoạt động kinh doanh của nhà hàng đang phát triển theo chiều hướng tích cực, quy mô mở rộng và hiệu quả sinh lời được nâng cao qua từng năm.

2.3. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng

2.3.1. Cơ sở vật chất và không gian ăn uống

- Không gian và bài trí

Không gian nhà hàng được thiết kế theo phong cách hiện đại, đơn giản nhưng vẫn tạo cảm giác thoải mái cho khách. Khu vực phục vụ được bố trí khá hợp lý, bao gồm khu vực Buffet, khu chế biến trực tiếp và khu vực bàn ăn. Cách sắp xếp này giúp khách dễ dàng di chuyển trong quá trình lấy món và hạn chế việc chen lấn giữa các khu vực. Hệ thống ánh sáng và điều hòa được trang bị đầy đủ, góp phần tạo không gian ăn uống thoáng mát và dễ chịu. Tuy nhiên, vào giờ cao điểm buổi sáng, khi lượng khách sử dụng Buffet tăng lên, không gian nhà hàng đôi lúc trở nên đông, đặc biệt tại khu vực quầy Buffet. Một số lối đi giữa các bàn chưa thực sự rộng, gây khó khăn khi di chuyển và làm giảm phần nào sự thoải mái của khách. Điều này cho thấy việc bố trí không gian tuy hợp lý nhưng vẫn cần được điều chỉnh để phù hợp hơn trong điều kiện phục vụ đông khách.

- Trang thiết bị

Nhà hàng được trang bị khá đầy đủ để phục vụ hoạt động Buffet sáng. Tại khu

vực phục vụ, hệ thống bàn ghế được bố trí hợp lý, đảm bảo sự thuận tiện trong di chuyển và tạo cảm giác thoải mái cho khách trong suốt quá trình dùng bữa. Các dụng cụ ăn uống như bát, đĩa, ly, tách, muỗng, nĩa được chuẩn bị đầy đủ, đồng bộ về kiểu dáng và được vệ sinh sạch sẽ trước khi đưa vào sử dụng. Khu vực buffet được trang bị các thiết bị chuyên dụng như nồi hâm nóng thức ăn khay trưng bày, tủ giữ lạnh, bình đựng nước trái cây, máy pha cà phê, máy nước nóng... giúp đảm bảo món ăn luôn được giữ ở nhiệt độ phù hợp và thuận tiện cho khách tự phục vụ. Ngoài ra, nhà hàng còn bố trí khu vực chế biến trực tiếp với các thiết bị như bếp từ, chảo, dụng cụ nấu ăn để phục vụ các món ăn nóng theo yêu cầu của khách, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ. Tại khu vực bếp, hệ thống trang thiết bị gồm bếp công nghiệp, lò nướng, tủ lạnh, tủ đông, máy hút mùi, bàn sơ chế... được trang bị khá đầy đủ, đáp ứng yêu cầu chế biến món ăn với số lượng lớn trong thời gian ngắn. Nhờ đó, quá trình chuẩn bị và cung ứng món ăn diễn ra tương đối nhanh chóng và ổn định.

- Tiêu chuẩn an toàn

Về vấn đề vệ sinh và an toàn thực phẩm, nhà hàng thực hiện tương đối tốt các quy định chung. Khu vực chế biến và phục vụ được vệ sinh thường xuyên, dụng cụ ăn uống được đảm bảo sạch sẽ trước khi sử dụng. Thực phẩm được bảo quản đúng quy định nhằm đảm bảo an toàn cho khách hàng.

- Công nghệ và hệ thống quản lý trong hoạt động nhà hàng

Ứng dụng công nghệ vào công tác quản lý và vận hành nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động. Cụ thể, nhà hàng sử dụng hệ thống phần mềm quản lý (POS) trong quá trình ghi nhận order, thanh toán và kiểm soát hoạt động kinh doanh. Thông qua hệ thống này, thông tin đơn hàng được chuyển trực tiếp từ bộ phận phục vụ đến khu vực bếp, giúp hạn chế sai sót trong quá trình truyền đạt và rút ngắn thời gian xử lý. Nhờ đó, nhà hàng có thể chủ động hơn trong việc điều chỉnh thực đơn, bố trí nhân sự cũng như nâng cao chất lượng phục vụ.

2.3.2. Thực đơn món ăn đồ uống

Thực đơn Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng được xây dựng theo hướng đa dạng, đáp ứng nhu cầu của nhiều nhóm khách khác nhau, đặc biệt là khách lưu trú quốc tế và nội địa. Nhà hàng phục vụ Buffet sáng hằng ngày trong khung giờ từ khoảng 6h00 – 10h00, với số lượng món ăn phong phú, đảm bảo cung cấp đầy đủ năng lượng và dinh dưỡng cho khách hàng.

**Bảng 2.2: Tổng hợp các món ăn và đồ uống trong thực đơn Buffet sáng tại
Nhà hàng Taste of Viet**

STT	Nhóm món/ đồ uống	Một số món tiêu biểu	Vai trò trong bữa sáng
1	Món nóng	Cơm chiên, nui xào, thịt xông khói, xúc xích, trứng cuộn, khoai tây chiên	Cung cấp năng lượng và tạo cảm giác no cho khách hàng trong bữa sáng
2	Món nước	Phở, bún, mỳ Quảng, súp, cháo	Giúp khách hàng dễ ăn, phù hợp với khẩu vị của nhiều đối tượng khách
3	Món nguội/ ăn nhẹ	Salad, phô mai, rau củ luộc, thịt nguội	Cân bằng dinh dưỡng và bổ sung chất xơ cho bữa sáng
4	Bánh và tinh bột	Bánh mì sandwich, bánh ngọt, ngũ cốc, mứt, bơ	Tăng thêm lựa chọn cho khách hàng và bổ sung tinh bột trong bữa sáng
5	Trái cây và món tráng miệng	Trái cây, sữa chua, rau câu, bánh flan	Bổ sung vitamin, tạo cảm giác nhẹ nhàng sau bữa ăn
6	Đồ uống	Cà phê, trà, sữa tươi, nước lọc, nước ép	Đáp ứng nhu cầu giải khát và hỗ trợ hoàn thiện bữa sáng

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ thực đơn Nhà hàng Taste of Viet

Thực đơn có sự kết hợp giữa ẩm thực truyền thống Việt Nam và các món ăn mang phong cách Á - Âu. Nhóm món Việt bao gồm các món quen thuộc như phở, cháo, mì, cơm, các món rau củ và món ăn chế biến nóng, thể hiện rõ nét đặc trưng ẩm thực địa phương. Bên cạnh đó, nhà hàng còn bố trí khu vực chế biến trực tiếp, phục vụ các món như trứng, mì hoặc phở theo yêu cầu của khách, góp phần tăng tính linh hoạt và nâng cao trải nghiệm sử dụng dịch vụ. Ngoài ra, thực đơn còn bao gồm các món ăn theo phong cách phương Tây như bánh mì, bơ, mứt, xúc xích, thịt xông khói, khoai tây, ngũ cốc và các loại bánh ngọt. Những món ăn này phù hợp với thói quen ăn uống của khách quốc tế, đồng thời tạo sự đa dạng trong lựa chọn.

Đối với nhóm đồ uống, nhà hàng cung cấp đầy đủ các loại như cà phê, trà, sữa,

nước lọc và nước ép trái cây. Bên cạnh đó, các món ăn nhẹ như sữa chua, trái cây tươi, salad và các món nguội cũng được bố trí hợp lý nhằm đảm bảo sự cân bằng dinh dưỡng trong bữa ăn sáng. Tuy nhiên, một số món ăn vẫn được lặp lại giữa các ngày nên đối với khách lưu trú dài ngày sẽ dễ tạo cảm giác quen thuộc và ít có sự mới mẻ trong trải nghiệm ăn sáng. Dù thực đơn đã đáp ứng được nhu cầu cơ bản của khách hàng nhưng vẫn chưa tạo được nhiều điểm nhấn riêng biệt. Nhà hàng có thể điều chỉnh thực đơn linh hoạt hơn theo từng ngày hoặc theo từng thời điểm phục vụ, đồng thời bổ sung thêm các món ăn đặc trưng địa phương, món theo mùa hoặc một số món mới để tăng sự hấp dẫn cho Buffet sáng. Việc thay đổi món ăn hợp lý không chỉ giúp khách hàng có nhiều lựa chọn hơn mà còn góp phần tạo ấn tượng tốt hơn trong quá trình lưu trú tại Khách sạn.



Nguồn: avatardanang.vn

Hình 2.8: Một số món ăn trong Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet

2.3.3. Nhân viên phục vụ

- Cơ cấu nhân sự:

Dựa trên cơ cấu nhân sự hiện có, lực lượng lao động trực tiếp tại nhà hàng Taste of Viet bao gồm 14 người, được bố trí theo từng vị trí cụ thể như sau:

Quản lý nhà hàng: 1 người

Giám sát: 2 người

Nhân viên phục vụ: 7 người

Nhân viên pha chế: 2 người

Nhân viên hỗ trợ: 2 người

Bảng 2.3: Cơ cấu nhân sự nhà hàng Taste of Viet

Bộ phận	Giới tính		Độ tuổi			Trình độ chuyên môn		Trình độ ngoại ngữ
	Nam	Nữ	18-25	26-35	36-45	Trung cấp/cao đẳng	Đại học và sau đại học	Tiếng Anh
Nhà hàng	6	8	11	3	0	4	10	14

Nguồn: Phòng nhân sự của khách sạn Avatar Đà Nẵng

Cơ cấu nhân sự tại nhà hàng Taste of Viet được bố trí tương đối phù hợp với đặc thù phục vụ Buffet sáng, trong đó bộ phận phục vụ chiếm tỷ lệ lớn và giữ vai trò nòng cốt trong việc hỗ trợ, hướng dẫn và đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Sự phân công giữa các vị trí như quản lý, giám sát, phục vụ, pha chế và hỗ trợ tương đối rõ ràng, góp phần đảm bảo quá trình vận hành diễn ra liên tục và hạn chế sai sót. Về cơ cấu giới tính, đội ngũ nhân sự có sự phân bổ giữa nam và nữ, trong đó nữ chiếm tỷ lệ cao hơn. Thực tế cho thấy, nhân viên nữ thường đảm nhận tốt các công việc phục vụ trực tiếp nhờ sự khéo léo và khả năng giao tiếp linh hoạt, góp phần tạo cảm giác thân thiện đối với khách hàng. Trong khi đó, nhân viên nam hỗ trợ hiệu quả ở các công việc cần di chuyển nhiều và xử lý các tình huống phát sinh, giúp quá trình phục vụ diễn ra thuận lợi hơn.

Trong các khung giờ cao điểm Buffet sáng, khi lượng khách tập trung trong cùng một khoảng thời gian khối lượng công việc tăng cao khiến nhân viên phải làm việc với cường độ lớn, dễ ảnh hưởng đến tốc độ bổ sung món, khả năng hỗ trợ khách và tính đồng đều trong chất lượng phục vụ. Nhân viên hỗ trợ còn hạn chế nên trong một số thời điểm chưa đáp ứng kịp yêu cầu về dọn dẹp và chuẩn bị dụng cụ. Điều này cho thấy nhà hàng cần có sự bố trí nhân sự linh hoạt hơn giữa các ca làm việc nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ.

- Trình độ chuyên môn và kỹ năng:

Trình độ chuyên môn và kỹ năng của đội ngũ nhân sự tại nhà hàng Taste of Viet đáp ứng được yêu cầu phục vụ Buffet sáng, thể hiện qua việc nhân viên thực hiện đúng quy trình và duy trì hoạt động phục vụ tương đối ổn định trong điều kiện bình thường. Kỹ năng giao tiếp và phối hợp giữa các vị trí nhìn chung được thực hiện khá đồng đều, đảm bảo quá trình phục vụ không bị gián đoạn.

Trong các khung giờ cao điểm, khi lượng khách tăng nhanh, một số nhân viên còn xử lý tình huống chưa linh hoạt và phối hợp chưa nhịp nhàng, dẫn đến việc hỗ trợ khách chưa kịp thời. Khả năng giao tiếp ngoại ngữ của đội ngũ nhân viên ở mức cơ bản và có thể đáp ứng các tình huống giao tiếp đơn giản với khách quốc tế như chào hỏi, hướng dẫn khu vực Buffet hoặc giới thiệu món ăn. Một số nhân viên có khả năng phản hồi khá tốt khi khách yêu cầu hỗ trợ, góp phần tạo sự thuận tiện và nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Tuy nhiên, vẫn còn một số trường hợp nhân viên gặp khó khăn trong việc diễn đạt hoặc xử lý các yêu cầu phát sinh, đặc biệt vào thời điểm đông khách. Điều này cho thấy kỹ năng giao tiếp ngoại ngữ của đội ngũ nhân sự vẫn cần tiếp tục được đào tạo và cải thiện để đáp ứng tốt hơn nhu cầu phục vụ khách quốc tế.

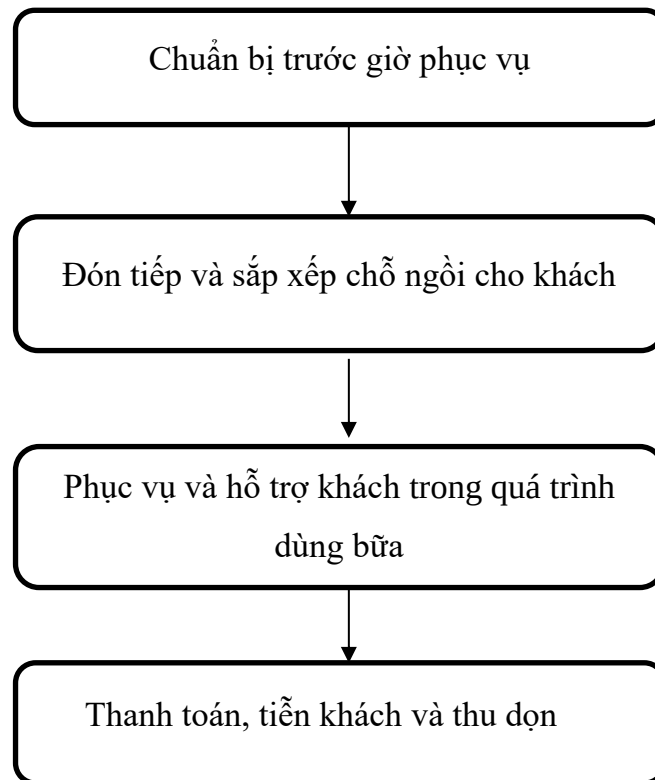
- Thái độ và tác phong phục vụ:

Thực tế tại nhà hàng Taste of Viet cho thấy đội ngũ nhân viên có thái độ phục vụ khá tốt, thể hiện qua cách giao tiếp lịch sự, thân thiện và sẵn sàng hỗ trợ khách trong quá trình dùng bữa. Khi khách cần hướng dẫn về khu vực Buffet hoặc hỏi thông tin, nhân viên nhìn chung phản hồi nhanh và đúng yêu cầu, tạo cảm giác thoải mái cho khách. Tác phong làm việc của nhân viên tương đối ổn định, thực hiện đúng các bước trong quá trình phục vụ như đón khách, hỗ trợ, quan sát và dọn dẹp. Trong điều kiện phục vụ bình thường, các công việc được thực hiện khá đều, ít xảy ra sai sót.

Ở những thời điểm đông khách, khi lượng khách tập trung trong cùng một khoảng thời gian, một số nhân viên còn xử lý chưa kịp thời, di chuyển và phối hợp chưa thật sự linh hoạt. Điều này dẫn đến việc hỗ trợ khách đôi lúc bị chậm, đặc biệt ở các khu vực cần bổ sung dụng cụ hoặc dọn dẹp nhanh. Bên cạnh đó, tác phong làm việc giữa các nhân viên chưa đồng đều, vẫn còn tình trạng người làm nhanh, người làm chậm, ảnh hưởng đến trải nghiệm chung của khách.

2.3.4. Quy trình phục vụ

Quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet được tổ chức tương đối rõ ràng và hợp lý, nhằm đảm bảo hoạt động phục vụ diễn ra hiệu quả và đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng. Các bước trong quy trình được xây dựng theo trình tự từ khâu chuẩn bị đến khi kết thúc phục vụ, giúp đảm bảo sự phối hợp giữa các bộ phận và hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ. Trên cơ sở đó, quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng được thực hiện qua các bước cụ thể như sau:



Sơ đồ 2.3: Quy trình phục vụ

Nội dung các bước trong quy trình phục vụ:

1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ: vệ sinh lau dọn sạch sẽ khu vực nhà hàng, quầy line, bàn ăn, set up bàn ăn, sắp xếp dao, nĩa, chén, đĩa, khăn giấy, lọ gia vị theo tiêu chuẩn, set up quầy line bày trí thức ăn, nước uống lên quầy, kiểm tra độ nóng/lạnh, đặt bảng tên món ăn, dụng cụ gấp tương ứng. Kiểm tra đảm bảo vệ sinh, trang phục nhân viên đúng chuẩn.

2. Đón tiếp và dẫn khách vào bàn: chào đón khách với thái độ thân thiện, nhiệt tình. Hỏi số lượng người, kiểm tra tiêu chuẩn ăn sáng (phòng bao nhiêu khách). Đối với khách vắng lai, nhân viên sẽ xác nhận số lượng khách, hướng dẫn thanh toán tại quầy khi khách sử dụng dịch vụ Buffet sáng. Hiện nay, mức giá Buffet sáng tại nhà hàng được áp dụng là 150.000 đồng/khách. Dẫn khách đến bàn trống và giới thiệu sơ bộ khu vực Buffet. Quan sát, hỗ trợ khách lấy thức ăn (nếu cần).

3. Phục vụ và hỗ trợ khách trong quá trình dùng bữa: Quan sát, hỗ trợ khách lấy thức ăn (nếu cần). Bổ sung thức ăn theo dõi quầy line để bổ sung kịp thời khi thức ăn sắp hết, tránh quầy trống. Dọn bàn thu dọn chén đĩa bẩn trên bàn của khách một cách tinh tế, nhanh chóng. Hỗ trợ phục vụ thêm nước, trà, cà phê tại bàn hoặc thay mới dụng cụ ăn khi cần.

4. Thanh toán, tiễn khách và thu dọn: đối với khách ngoài hoặc không có bao

gồm ăn sáng, thực hiện thanh toán. Tiễn khách cảm ơn và chúc khách ngày mới tốt lành. Thu dọn khi hết giờ phục vụ, thu dọn toàn bộ dụng cụ trên quầy và bàn, vệ sinh sạch sẽ, xử lý thức ăn thừa theo quy định.

- Tiêu chuẩn phục vụ:

Tiêu chuẩn phục vụ tại nhà hàng Taste of Viet được xây dựng theo tiêu chuẩn khách sạn 4 sao, đảm bảo tính chuyên nghiệp, đồng bộ và hiệu quả. Quá trình phục vụ chú trọng đến thái độ giao tiếp, tốc độ phục vụ, vệ sinh an toàn thực phẩm và sự phối hợp giữa các bộ phận, góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

2.3.5. Sự phối hợp giữa các bộ phận

Trong hoạt động phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng, sự phối hợp giữa các bộ phận trong khách sạn đóng vai trò then chốt, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của khách hàng. Do đặc thù phục vụ với số lượng khách lớn trong thời gian ngắn, việc trao đổi thông tin và phối hợp giữa các bộ phận cần được thực hiện một cách kịp thời, chính xác và đồng bộ.

Bộ phận Lễ tân giữ vai trò cung cấp thông tin đầu vào cho hoạt động của Nhà hàng. Các thông tin như số lượng khách lưu trú, thời gian check-in - check-out, khách đến sớm hoặc muộn, cũng như các yêu cầu đặc biệt liên quan đến ăn uống được cập nhật thường xuyên. Dựa trên đó, bộ phận nhà hàng có cơ sở để chủ động chuẩn bị số lượng món ăn, bố trí không gian và điều phối nhân sự phục vụ phù hợp với tình hình thực tế.

Bộ phận buồng phòng phối hợp với nhà hàng trong việc cập nhật tình trạng phòng và số lượng khách thực tế đang lưu trú. Điều này giúp hạn chế sai sót trong việc kiểm soát đối tượng sử dụng dịch vụ Buffet sáng. Ngoài ra, trong trường hợp khách sử dụng dịch vụ ăn uống tại phòng, hai bộ phận phối hợp trong việc chuẩn bị, vận chuyển và thu dọn dụng cụ, đảm bảo tính liên tục và thuận tiện trong quá trình phục vụ.

Đối với bộ phận bếp, đây là bộ phận có sự liên kết trực tiếp và thường xuyên với khu vực phục vụ trong nhà hàng. Sự phối hợp giữa hai bộ phận thể hiện qua việc theo dõi tình trạng món ăn tại quầy Buffet và bổ sung kịp thời khi cần thiết. Việc duy trì số lượng và chất lượng món ăn ổn định trong suốt thời gian phục vụ phụ thuộc lớn

vào khả năng phối hợp nhịp nhàng giữa bếp và khu vực phục vụ.

Ngoài ra, bộ phận kỹ thuật có vai trò hỗ trợ vận hành, đảm bảo các thiết bị phục vụ như hệ thống điện, điều hòa, thiết bị giữ nóng và bảo quản thực phẩm hoạt động ổn định. Khi xảy ra sự cố, bộ phận này cần can thiệp kịp thời để tránh ảnh hưởng đến quá trình phục vụ.

Bộ phận kinh doanh - marketing phối hợp với Nhà hàng trong việc cung cấp thông tin về khách đoàn, khách sự kiện và triển khai các chương trình quảng bá dịch vụ, giúp nhà hàng có kế hoạch chuẩn bị phù hợp.

Sự phối hợp giữa các bộ phận tại khách sạn Avatar Đà Nẵng trong hoạt động phục vụ Buffet sáng được thực hiện tương đối đồng bộ, góp phần duy trì hoạt động phục vụ ổn định và đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Tuy nhiên, trong những thời điểm lượng khách tăng cao, việc trao đổi thông tin giữa các bộ phận đôi khi chưa thật sự kịp thời, dẫn đến một số hạn chế như thiếu hụt món ăn cục bộ hoặc chậm trong việc bố trí phục vụ. Điều này cho thấy cần nâng cao hơn nữa tính chủ động và hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình vận hành.

2.3.6. Công tác quản lý

Công tác quản lý tại nhà hàng Taste of Viet được triển khai thông qua việc tổ chức, điều hành và kiểm soát các hoạt động phục vụ Buffet sáng, nhằm đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra ổn định và phù hợp với tiêu chuẩn của khách sạn 4 sao.

Việc chuẩn bị cho hoạt động phục vụ được xây dựng dựa trên thông tin về tình hình khách lưu trú và dự báo lượng khách sử dụng Buffet sáng trong ngày. Từ đó, quản lý nhà hàng chủ động xác định khối lượng công việc, chuẩn bị số lượng món ăn cần thiết, đồng thời bố trí không gian và phân công nhân sự theo từng ca làm việc phù hợp với thực tế.

Trong quá trình vận hành, các vị trí trong ca phục vụ được phân công cụ thể, bao gồm khu vực đón khách, khu vực phục vụ bàn, quầy Buffet và quầy đồ uống. Sự phân công này giúp đảm bảo mỗi vị trí đều có người phụ trách, hạn chế chồng chéo công việc và duy trì sự phối hợp nhịp nhàng giữa các khâu.

Hoạt động giám sát được duy trì liên tục trong suốt thời gian phục vụ thông qua sự theo dõi trực tiếp của quản lý và giám sát ca. Nội dung kiểm tra tập trung vào chất lượng món ăn tại quầy Buffet, tình trạng vệ sinh khu vực phục vụ, tốc độ phục vụ cũng như tác phong làm việc của nhân viên. Khi phát sinh vấn đề, các biện pháp xử

lý được thực hiện kịp thời nhằm hạn chế ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách. Trong những thời điểm lượng khách tăng cao hoặc có sự thay đổi đột xuất, việc điều phối được thực hiện linh hoạt thông qua điều chỉnh nhân sự, bổ sung món ăn từ bộ phận bếp hoặc phối hợp với các bộ phận liên quan. Điều này giúp duy trì nhịp độ phục vụ và hạn chế tình trạng gián đoạn.

Công tác quản lý tại nhà hàng về cơ bản đã đáp ứng được yêu cầu vận hành trong khung giờ Buffet sáng, đảm bảo hoạt động phục vụ diễn ra có tổ chức và kiểm soát. Tuy vậy, khi lượng khách tăng nhanh trong thời gian ngắn, việc điều phối nguồn lực đôi khi chưa thật sự kịp thời, dẫn đến áp lực công việc tại một số vị trí và ảnh hưởng đến tốc độ phục vụ.

2.4. Đánh giá chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng

2.4.1. Thiết kế nghiên cứu

a) Mẫu nghiên cứu

Mẫu nghiên cứu của đề tài là các khách hàng đã trực tiếp sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng. Việc lựa chọn đối tượng này nhằm đảm bảo các ý kiến thu thập được phản ánh đúng trải nghiệm thực tế của khách hàng đối với chất lượng phục vụ tại nhà hàng. Khách tham gia khảo sát bao gồm cả khách nội địa và khách quốc tế đã sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng trong thời gian khảo sát.

b) Mô tả khảo sát đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ Buffet sáng của nhà hàng Taste of Viet

Khảo sát đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet. Kết quả khảo sát là cơ sở để đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng của nhà hàng. Khảo sát được thực hiện đối với các khách hàng đã sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet. Số phiếu phát ra là 120 phiếu, thu về được 106 phiếu hợp lệ đảm bảo yêu cầu phân tích.

Nội dung khảo sát gồm 3 phần:

Phần 1 là thông tin cá nhân của khách hàng

Phần 2 là đánh giá của khách hàng về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet.

Phần 3 là góp ý của khách hàng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ buffet sáng

tại nhà hàng Taste of Viet.

Các mục hỏi được tham khảo từ bảng thang đo của Lê Thái Phụng (2024) và có điều chỉnh để phù hợp với dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet. Thang đo đánh giá cụ thể được trình bày ở bảng 2.4.

Bảng 2.4. Thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ buffet sáng của nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng

Tiêu chí	Mã hóa
Món ăn và đồ uống	MADU
1. Thực đơn đa dạng, cung cấp nhiều lựa chọn hấp dẫn.	MADU1
2. Món ăn có hương vị thơm ngon.	MADU2
3. Nguyên liệu sử dụng trong món ăn luôn tươi mới.	MADU3
4. Cách trình bày món ăn đẹp mắt và thu hút.	MADU4
5. Đồ uống có chất lượng, đáp ứng nhu cầu của khách hàng	MADU5
6. Món ăn và đồ uống đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm.	MADU6
Nhân viên phục vụ	NVPV
7. Nhân viên thân thiện, nhiệt tình.	NVPV1
8. Tác phong phục vụ của nhân viên thể hiện sự chuyên nghiệp.	NVPV2
9. Nhân viên hiểu rõ về các món ăn, đồ uống để tư vấn cho khách hàng.	NVPV3
10. Nhân viên đáp ứng yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng.	NVPV4
11. Nhân viên xử lý các tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp.	NVPV5
12. Nhân viên có thể tự nhận biết nhu cầu của khách hàng để chủ động phục vụ.	NVPV6
Cơ sở vật chất và không gian	CSVC
13. Nhà hàng được thiết kế phù hợp với phong cách phục vụ.	CSVC1
14. Không gian nhà hàng thoáng đãng, sạch sẽ.	CSVC2
15. Bàn ghế được sắp xếp hợp lý, tạo cảm giác thoải mái và thuận tiện.	CSVC3
16. Hệ thống âm thanh trong nhà hàng phù hợp, tạo không gian dễ	CSVC4

chịu.	
17. Nhiệt độ trong nhà hàng luôn được điều chỉnh hợp lý, tạo cảm giác thoải mái.	CSVC5
18. Nhà vệ sinh luôn sạch sẽ, tiện nghi.	CSVC6
Quy trình phục vụ và thanh toán	QTPV
19. Quá trình tiếp nhận yêu cầu và phục vụ thể hiện sự chuyên nghiệp.	QTPV1
20. Món ăn, đồ uống được phục vụ nhanh chóng.	QTPV2
21. Món ăn, đồ uống được phục vụ chính xác theo yêu cầu khách hàng.	QTPV3
22. Hóa đơn thanh toán chính xác, không có sự sai sót.	QTPV4
23. Nhà hàng hỗ trợ nhiều hình thức thanh toán tiện lợi (tiền mặt, thẻ tín dụng, thanh toán điện tử).	QTPV5
24. Quá trình thanh toán diễn ra nhanh chóng.	QTPV6
Dịch vụ tiện ích	DVTI
25. Nhà hàng có bãi đỗ xe thuận tiện cho khách hàng.	DVTI1
26. Khu vui chơi dành cho trẻ em đảm bảo an toàn và thu hút trẻ.	DVTI2
27. Mạng wifi của nhà hàng ổn định.	DVTI3
28. Quy trình đặt bàn trước tại nhà hàng dễ dàng và nhanh chóng.	DVTI4
29. Nhà hàng có hỗ trợ tốt các dịch vụ bổ sung, như đặt tiệc hoặc tổ chức sự kiện.	DVTI5

- Phương pháp thu thập dữ liệu: Tác giả tiến hành khảo sát khách hàng trực tiếp thông qua bảng câu hỏi được thiết kế gồm 3 phần nội dung như đã trình bày ở trên.

- Phương pháp phân tích dữ liệu: Sau khi thu thập, các phiếu khảo sát được kiểm tra và sàng lọc nhằm loại bỏ những phiếu không hợp lệ. Dữ liệu sau đó được tổng hợp và xử lý bằng phần mềm Excel thông qua các phương pháp phân tích sau:

- Phân tích tần suất, số lượng và tỷ lệ phần trăm nhằm mô tả đặc điểm mẫu khảo sát và mức độ đánh giá của khách hàng đối với các tiêu chí khảo sát.

- Phân tích giá trị trung bình nhằm đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng.

Với việc sử dụng thang đo 5 mức độ, thì giá trị khoảng cách là 0,8. Do đó, ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình được diễn giải như Bảng 2.5

Bảng 2.5. Ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình

Giá trị trung bình	Ý nghĩa
1,00 – 1,80	Rất không hài lòng/Rất không tốt
1,81 – 2,60	Không hài lòng/Không tốt
2,61 – 3,40	Trung bình
3,41 – 4,20	Hài lòng//Tốt
4,21-5,00	Rất hài lòng /Rất tốt
Giá trị khoảng cách = (giá trị lớn nhất – giá trị nhỏ nhất)/n = (5-1)/5= 0,8	

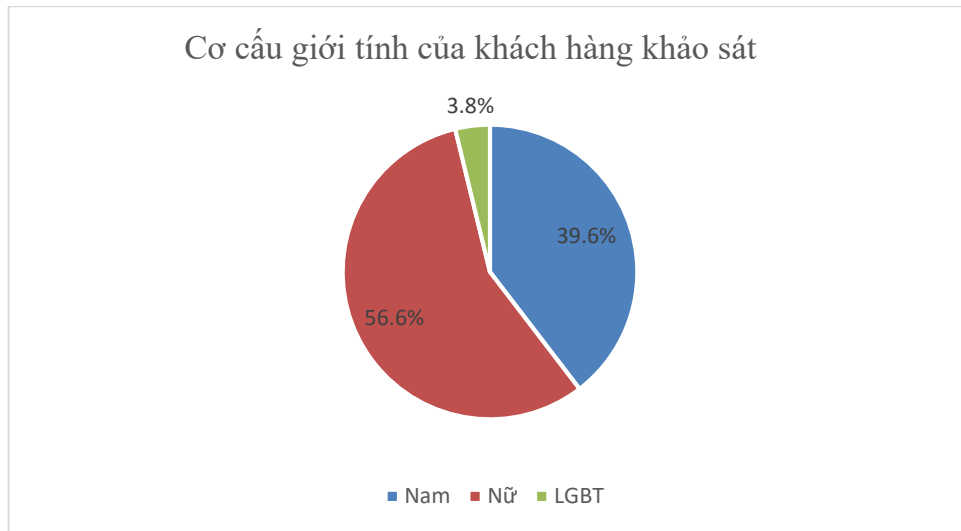
(Nguồn: Lê Thái Phụng, 2022)

2.4.2. Kết quả khảo sát đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng

2.4.2.1. Mô tả đặc điểm khách hàng tham gia khảo sát

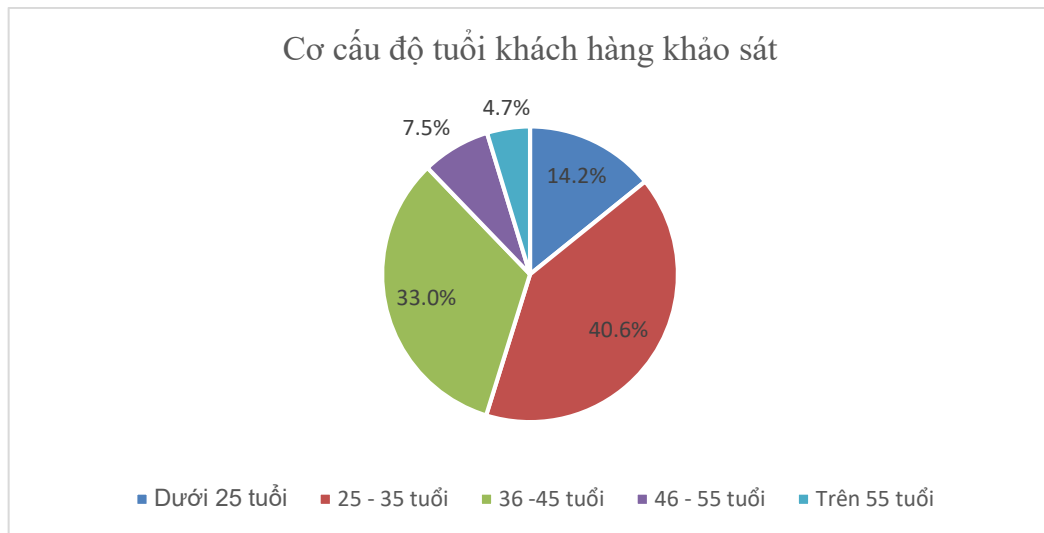
Tổng số khách hàng tham gia khảo sát: 120 khách, thu được 106 phiếu khảo sát hợp lệ

Thông tin khảo sát	Nội dung khảo sát	Số lượng	%
Giới tính	Nam	42	39,6%
	Nữ	60	56,6%
	LGBT	4	3,8%
Độ tuổi	Dưới 25 tuổi	15	14,2%
	Từ 25 - 35 tuổi	43	40,6%
	Từ 36 - 45 tuổi	35	33,0%
	Từ 46 - 55 tuổi	8	7,5%
	Trên 55 tuổi	5	4,7%
Quý khách có đang lưu trú tại khách sạn Avatar Đà Nẵng không?	Khách lưu trú tại khách sạn	92	86,8%
	Không lưu trú tại khách sạn	14	13,2%
Quý khách đã sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng bao nhiêu lần?	Lần đầu	81	76,4%
	Từ 2 – 3 lần	16	15,1%
	>3 lần	9	8,5%



(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Biểu đồ 2.2: Cơ cấu giới tính của khách hàng khảo sát



(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Biểu đồ 2.3: Cơ cấu độ tuổi khách hàng khảo sát

*** Nhận xét:**

Kết quả khảo sát được thu thập từ 106 khách hàng đã trực tiếp sử dụng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng cho thấy cơ cấu khách hàng tương đối đa dạng, phản ánh được đặc điểm của nhóm khách sử dụng dịch vụ buffet sáng tại khách sạn. Về giới tính, khách hàng nữ chiếm tỷ lệ cao nhất với 56,6%, trong khi khách nam chiếm 39,6% và nhóm khách LGBT chiếm 3,8%. Kết quả khảo sát cho thấy dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng phù hợp với nhiều nhóm khách hàng khác nhau, không bị giới hạn ở một nhóm giới tính cụ thể.

Về độ tuổi, nhóm khách hàng từ 25 - 35 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất với 40,6% (43 khách). Tiếp theo là nhóm khách từ 36 - 45 tuổi chiếm 33,0% (35 khách). Trong

khi đó, nhóm khách dưới 25 tuổi chiếm 14,2% (15 khách), nhóm khách từ 46 - 55 tuổi chiếm 7,5% (8 khách) và nhóm khách trên 55 tuổi chiếm tỷ lệ thấp nhất với 4,7% (5 khách). Kết quả này cho thấy phần lớn khách hàng sử dụng dịch vụ Buffet sáng thuộc nhóm khách trong độ tuổi lao động, có nhu cầu du lịch, nghỉ dưỡng hoặc công tác. Đây là nhóm khách hàng thường có yêu cầu cao về chất lượng phục vụ, tính tiện lợi và sự đa dạng của món ăn. Tỷ lệ khách hàng trên 55 tuổi còn khá thấp cho thấy nhà hàng chưa thực sự thu hút mạnh nhóm khách lớn tuổi, đồng thời thực đơn và hình thức phục vụ hiện tại có thể đang phù hợp hơn với nhóm khách trung niên và khách trẻ tuổi.

Đối với tình trạng lưu trú, có đến 92 khách hàng đang lưu trú tại khách sạn, chiếm tỷ lệ 86,8%, trong khi khách không lưu trú chỉ chiếm 13,2%. Điều này cho thấy phần lớn khách hàng sử dụng buffet sáng là khách lưu trú của khách sạn, đồng thời phản ánh buffet sáng là một trong những dịch vụ bổ trợ quan trọng trong hoạt động kinh doanh khách sạn. Kết quả này cũng cho thấy chất lượng Buffet sáng có ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm lưu trú và mức độ hài lòng chung của khách hàng đối với khách sạn. Tuy nhiên, tỷ lệ khách không lưu trú sử dụng dịch vụ còn khá thấp, cho thấy khả năng thu hút khách bên ngoài của nhà hàng chưa cao. Điều này đặt ra yêu cầu nhà hàng cần tăng cường quảng bá hình ảnh, nâng cao chất lượng món ăn và đa dạng hóa dịch vụ nhằm thu hút thêm khách vắng lai trong thời gian tới.

Về số lần sử dụng dịch vụ Buffet sáng, khách hàng sử dụng dịch vụ lần đầu chiếm tỷ lệ rất cao với 76,4%. Trong khi đó, nhóm khách sử dụng dịch vụ từ 2 – 3 lần chỉ chiếm 15,1% và nhóm khách sử dụng trên 3 lần chiếm 8,5%. Kết quả này phản ánh lượng khách mới trải nghiệm dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng tương đối lớn, phù hợp với đặc điểm hoạt động của khách sạn du lịch khi lượng khách lưu trú thay đổi thường xuyên theo mùa và theo nhu cầu du lịch.

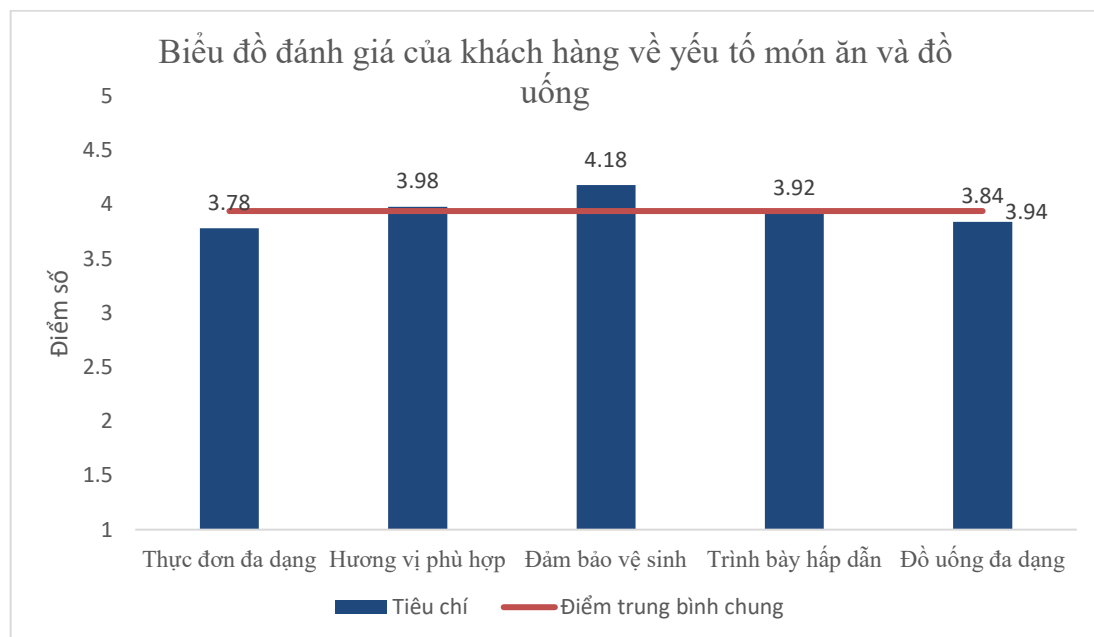
Tổng thể, kết quả khảo sát cho thấy nhóm khách hàng sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet chủ yếu là khách lưu trú tại khách sạn, thuộc nhóm độ tuổi từ 25 - 40 tuổi và đa phần là khách sử dụng dịch vụ lần đầu. Điều này phản ánh đặc điểm khách hàng của khách sạn mang tính đa dạng nhưng tập trung chủ yếu vào nhóm khách du lịch và khách công tác. Đây sẽ là cơ sở quan trọng để xây dựng các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng, đáp ứng tốt hơn nhu cầu và mong đợi của khách hàng trong thời gian tới.

2.4.2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ Buffet sáng

a. MÓN ĂN VÀ ĐỒ UỐNG

Bảng kết quả khảo sát

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
1. Thực đơn buffet sáng đa dạng, có nhiều lựa chọn	3	9	28	40	26	3.78	Hài lòng
2. Món ăn có hương vị phù hợp, dễ ăn	1	5	20	46	34	3.98	Hài lòng
3. Món ăn được chế biến hợp vệ sinh, tạo cảm giác an toàn khi sử dụng	0	3	14	50	39	4.18	Hài lòng
4. Món ăn được trình bày gọn gàng, hấp dẫn	1	6	22	47	30	3.92	Hài lòng
5. Đồ uống đa dạng, đáp ứng nhu cầu	2	7	24	45	28	3.84	Hài lòng
Trung bình chung						3.94	Hài lòng



(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Biểu đồ 2.4: Đánh giá của khách hàng về yếu tố món ăn và đồ uống

*** Nhận xét:**

Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng có đánh giá tương đối tích cực đối với chất lượng món ăn và đồ uống tại nhà hàng với điểm trung bình chung ở mức (3.94/5). Mức điểm này phản ánh dịch vụ Buffet sáng của nhà hàng cơ bản đáp ứng được nhu cầu ăn uống của thực khách và mang lại sự hài lòng tương đối trong quá trình sử dụng dịch vụ. Trong các tiêu chí khảo sát, tiêu chí “Món ăn được chế biến hợp vệ sinh, tạo cảm giác an toàn khi sử dụng” có số điểm cao nhất với (4.18/5). Điều này cho thấy khách hàng đánh giá cao công tác đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm tại nhà hàng. Nhà hàng tương đối chú trọng đến quy trình chế biến, bảo quản và phục vụ món ăn, từ đó tạo được cảm giác yên tâm cho khách trong quá trình dùng bữa.

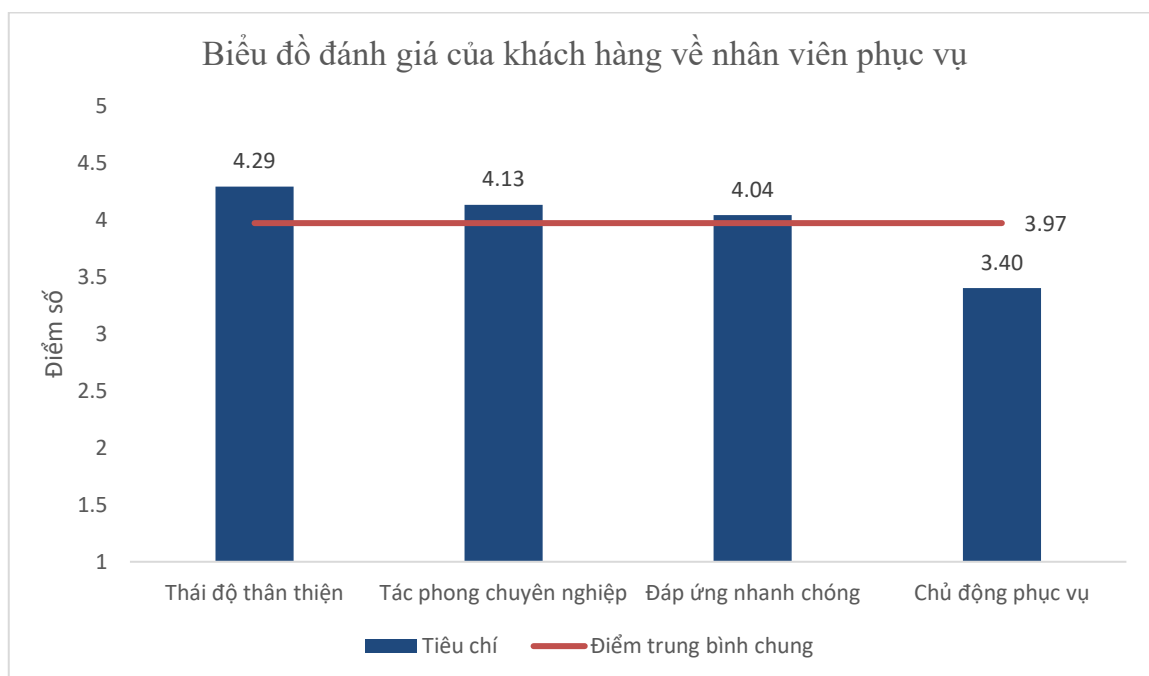
Tiêu chí “Món ăn có hương vị phù hợp, dễ ăn” được khách hàng đánh giá ở mức (3.98/5), phản ánh các món ăn tại nhà hàng khá phù hợp với khẩu vị của nhiều nhóm khách khác nhau. Bên cạnh đó, tiêu chí “Món ăn được trình bày gọn gàng, hấp dẫn” có số điểm (3.92/5), cho thấy nhà hàng có quan tâm đến hình thức món ăn và cách bố trí quầy Buffet nhằm tạo sự thuận tiện và tăng tính thẩm mỹ cho không gian dùng bữa. Tuy nhiên, tiêu chí “Đồ uống đa dạng, đáp ứng nhu cầu” chỉ có (3.84/5). Kết quả này cho thấy thực đơn đồ uống hiện tại tuy đáp ứng được nhu cầu cơ bản nhưng vẫn chưa thật sự phong phú và chưa tạo được nhiều điểm nổi bật đối với khách hàng. Ngoài ra, tiêu chí “Thực đơn Buffet sáng đa dạng, có nhiều lựa chọn” là tiêu chí có số điểm thấp nhất với (3.78/5). Điều này phản ánh thực đơn Buffet của nhà hàng vẫn còn khá quen thuộc và chưa có nhiều sự thay đổi giữa các ngày phục vụ.

Từ kết quả khảo sát có thể thấy chất lượng món ăn và đồ uống tại nhà hàng Taste of Viet được khách hàng đánh giá ở mức hài lòng, đặc biệt ở yếu tố vệ sinh an toàn thực phẩm. Tuy nhiên, nhà hàng vẫn cần chú trọng hơn đến việc đa dạng hóa thực đơn, đổi mới món ăn và bổ sung thêm các loại đồ uống nhằm nâng cao trải nghiệm của khách hàng và tăng sức hấp dẫn đối với dịch vụ Buffet sáng trong thời gian tới.

b. NHÂN VIÊN PHỤC VỤ

Bảng kết quả khảo sát

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
1.Thái độ phục vụ thân thiện, lịch sự	0	2	11	47	46	4.29	Rất hài lòng
2.Tác phong phục vụ chuyên nghiệp	1	3	15	49	38	4.13	Hài lòng
3. Nhân viên đáp ứng yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng	1	5	18	47	35	4.04	Hài lòng
4. Nhân viên có thể tự nhận biết nhu cầu của khách hàng để chủ động phục vụ	5	15	36	33	17	3.40	Trung bình
Trung bình chung						3.97	Hài lòng



(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Biểu đồ 2.5: Đánh giá của khách hàng về nhân viên phục vụ

*** Nhận xét:**

Dựa trên kết quả khảo sát, khách hàng đánh giá tích cực với chất lượng phục vụ

của nhân viên tại nhà hàng Taste of Viet với điểm trung bình chung đạt (3.97/5). Mức điểm này phản ánh đội ngũ nhân viên cơ bản đáp ứng được yêu cầu phục vụ trong quá trình khách sử dụng dịch vụ buffet sáng. Trong các tiêu chí khảo sát, “Thái độ phục vụ thân thiện, lịch sự” được đánh giá cao nhất với (4.29/5). Đối với hoạt động nhà hàng, thái độ phục vụ là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách, vì vậy mức điểm này góp phần tạo ấn tượng tích cực về chất lượng dịch vụ. Tiêu chí “Tác phong phục vụ chuyên nghiệp” đạt (4.13/5), phản ánh nhân viên có phong cách làm việc tương đối nhanh nhẹn, gọn gàng và phối hợp phục vụ khá hiệu quả trong thời gian Buffet sáng. Bên cạnh đó, tiêu chí “Nhân viên đáp ứng yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng” đạt (4.04/5) cho thấy phần lớn yêu cầu của khách được hỗ trợ kịp thời, hạn chế tình trạng khách phải chờ đợi quá lâu trong quá trình dùng bữa.

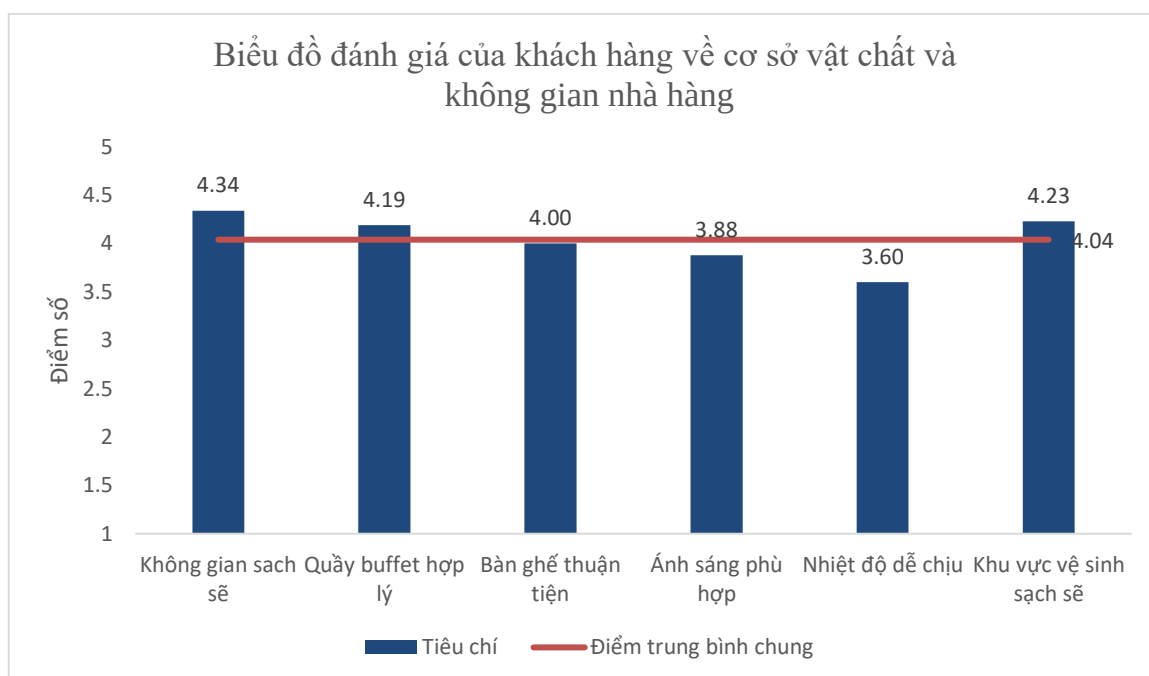
Tiêu chí “Nhân viên có thể tự nhận biết nhu cầu của khách hàng để chủ động phục vụ” có mức điểm thấp nhất với (3.40/5). Mức đánh giá này phản ánh khả năng quan sát và sự chủ động của nhân viên vẫn còn hạn chế, đặc biệt trong những thời điểm đông khách. Đối với dịch vụ Buffet sáng, sự chủ động trong phục vụ đóng vai trò quan trọng vì giúp khách cảm thấy được quan tâm nhiều hơn và nâng cao trải nghiệm khi sử dụng dịch vụ. Từ kết quả khảo sát có thể thấy đội ngũ nhân viên tại nhà hàng Taste of Viet được khách hàng đánh giá tích cực về thái độ và tác phong phục vụ. Tuy nhiên, khả năng chủ động quan sát và hỗ trợ khách hàng vẫn cần được cải thiện nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và tạo sự hài lòng tốt hơn cho khách trong thời gian tới.

c. KHÔNG GIAN VÀ CƠ SỞ VẬT CHẤT

Bảng kết quả khảo sát

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
1. Không gian nhà hàng sạch sẽ, thoáng mát	0	2	9	46	49	4.34	Rất hài lòng
2. Khu vực quầy Buffet được bố trí hợp lý	0	3	14	48	41	4.19	Hài lòng
3. Bàn ghế sắp xếp thuận tiện,	1	5	20	47	33	4.00	Hài lòng

tạo sự thoải mái							
4. Ánh sáng, âm thanh trong nhà hàng phù hợp	2	7	23	44	30	3.88	Hài lòng
5. Nhiệt độ trong nhà hàng dễ chịu	4	11	30	39	22	3.60	Hài lòng
6. Khu vực vệ sinh sạch sẽ, tiện nghi	0	3	13	47	43	4.23	Rất hài lòng
Trung bình chung						4.04	Hài lòng



(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Biểu đồ 2.6: Đánh giá của khách hàng về cơ sở vật chất và không gian nhà hàng

*** Nhận xét:**

Dựa trên kết quả khảo sát, không gian và cơ sở vật chất tại nhà hàng nhận được nhiều phản hồi tích cực với điểm trung bình chung đạt (4.04/5). Tiêu chí “Không gian nhà hàng sạch sẽ, thoáng mát” nhận mức đánh giá cao nhất với (4.34/5). Điều này cho thấy nhà hàng duy trì khá tốt sự sạch sẽ và tạo được không gian dùng bữa tương đối thoải mái cho khách hàng. Tiêu chí “Khu vực vệ sinh sạch sẽ, tiện nghi” được khách hàng đánh giá ở mức cao với (4.23/5). Kết quả này phản ánh nhà hàng có sự

quan tâm đến các khu vực phục vụ nhằm phục vụ khách hàng tốt hơn. Bên cạnh đó, tiêu chí “Khu vực quầy buffet được bố trí hợp lý” ghi nhận mức điểm (4.19/5), cho thấy cách sắp xếp quầy Buffet tương đối thuận tiện, giúp khách hàng dễ dàng di chuyển và lựa chọn món ăn trong thời gian dùng bữa. Tiêu chí “Bàn ghế sắp xếp thuận tiện, tạo sự thoải mái” được khách hàng đánh giá ở mức (4.00/5), cho thấy cách bố trí bàn ghế tại nhà hàng cơ bản đáp ứng được nhu cầu sử dụng và tạo sự thuận tiện trong quá trình dùng bữa. Trong khi đó, tiêu chí “Ánh sáng, âm thanh trong nhà hàng phù hợp” có mức đánh giá thấp hơn (3.88/5), phản ánh không gian nhà hàng vẫn còn một số hạn chế nhất định về ánh sáng hoặc âm thanh tại một số thời điểm phục vụ. Điều này cho thấy nhà hàng cần quan tâm điều chỉnh không gian phù hợp hơn nhằm nâng cao trải nghiệm và tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Tiêu chí có mức đánh giá thấp nhất là “Nhiệt độ trong nhà hàng dễ chịu” với (3.60/5). Điều này cho thấy nhiệt độ tại một số thời điểm vẫn chưa thực sự ổn định, đặc biệt vào giờ cao điểm khi lượng khách tập trung đông ảnh hưởng đến sự thoải mái của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

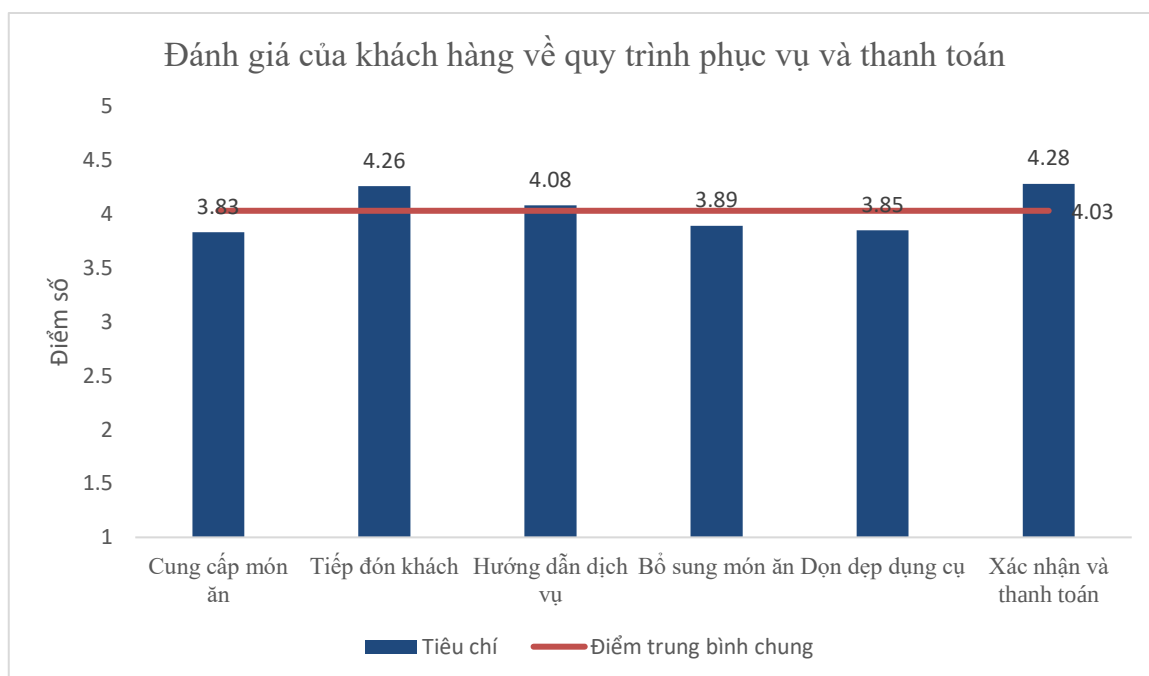
Qua kết quả khảo sát có thể thấy không gian và cơ sở vật chất tại nhà hàng Taste of Viet cơ bản đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, đặc biệt ở yếu tố vệ sinh, sự sạch sẽ và cách bố trí khu vực phục vụ. Tuy nhiên, nhà hàng vẫn cần quan tâm hơn đến việc điều chỉnh nhiệt độ và tăng khả năng lưu thông không khí trong những thời điểm đông khách nhằm tạo cảm giác thoải mái hơn cho thực khách, từ đó góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ buffet sáng.

d. QUY TRÌNH PHỤC VỤ VÀ THANH TOÁN

Bảng kết quả khảo sát

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
1. Món ăn được cung cấp và bổ sung kịp thời	2	8	24	44	28	3.83	Hài lòng
2. Công tác tiếp đón khách hàng được thực hiện chuyên nghiệp	0	2	12	49	43	4.26	Rất hài lòng

3. Khách hàng được cung cấp thông tin và hướng dẫn sử dụng dịch vụ buffet sáng	1	4	17	47	37	4.08	Hài lòng
4. Bổ sung đồ ăn, thức uống kịp thời và nhanh chóng	1	7	23	46	29	3.89	Hài lòng
5. Dụng cụ ăn uống đã qua sử dụng được dọn dẹp để tạo không gian thoải mái cho khách tiếp tục sử dụng dịch vụ	1	5	29	46	25	3.85	Hài lòng
6. Thủ tục xác nhận và thanh toán dịch vụ diễn ra thuận tiện và nhanh chóng	0	2	11	48	45	4.28	Rất hài lòng
Trung bình chung						4.03	Hài lòng



(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Biểu đồ 2.7: Đánh giá của khách hàng về quy trình phục vụ và thanh toán

*** Nhận xét:**

Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá tích cực với đối với quy trình

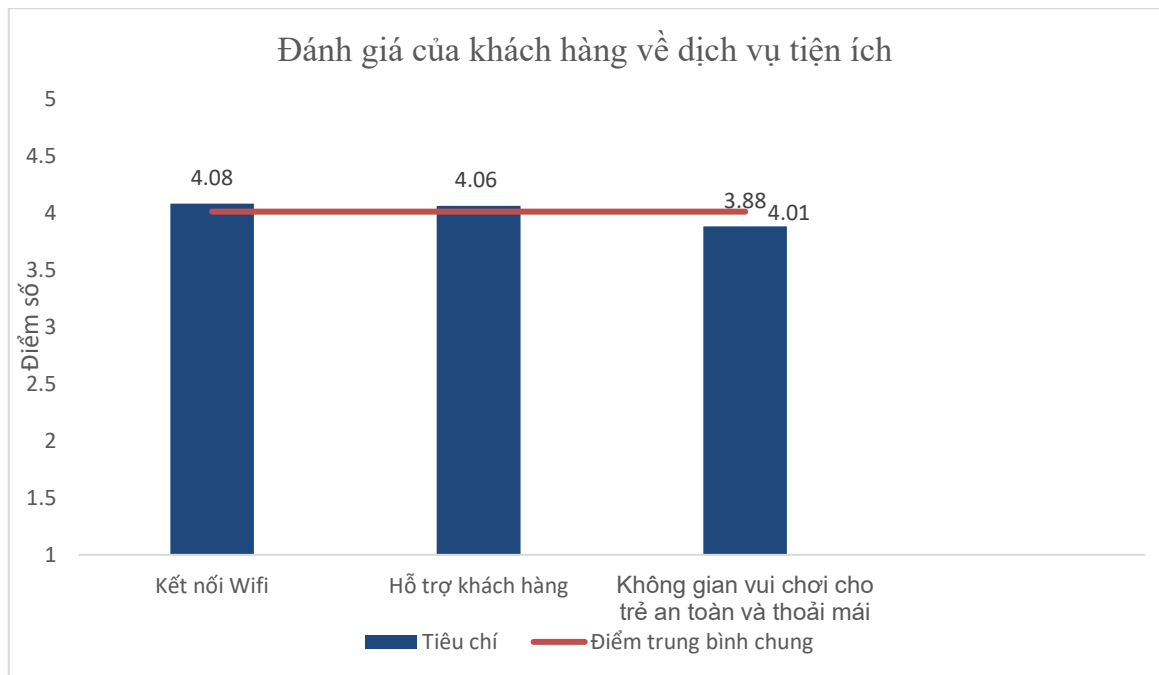
phục vụ và thanh toán tại nhà hàng với điểm trung bình chung đạt (4.03/5). Các hoạt động phục vụ trong Buffet sáng nhìn chung được thực hiện khá hiệu quả và đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Tiêu chí “Thủ tục xác nhận và thanh toán dịch vụ diễn ra thuận tiện và nhanh chóng” có mức đánh giá cao nhất với (4.28/5). Điều này phản ánh quy trình thanh toán tại nhà hàng được thực hiện tương đối nhanh gọn, giúp khách hàng hạn chế thời gian chờ đợi. Tiêu chí “Công tác tiếp đón khách hàng” với (4.26/5), thể hiện nhân viên có tác phong đón tiếp khá tốt và tạo được thiện cảm cho khách hàng. Tuy nhiên, các tiêu chí liên quan đến tốc độ phục vụ lại có mức đánh giá thấp hơn so với các tiêu chí còn lại. Cụ thể, tiêu chí “Món ăn được cung cấp và bổ sung kịp thời” chỉ đạt (3.83/5), tiêu chí “Dụng cụ ăn uống đã qua sử dụng được dọn dẹp để tạo không gian thoải mái cho khách tiếp tục sử dụng dịch vụ” đạt (3.85/5) và tiêu chí “Bổ sung đồ ăn, thức uống kịp thời và nhanh chóng” đạt (3.89/5). Điều này cho thấy trong những thời điểm đông khách, nhà hàng vẫn còn gặp hạn chế trong việc bổ sung món ăn và thu dọn dụng cụ đã qua sử dụng. Một số khách hàng có thể phải chờ bổ sung món ăn hoặc khu vực bàn ăn chưa được dọn dẹp kịp thời, từ đó ảnh hưởng đến sự thuận tiện và trải nghiệm trong quá trình dùng bữa.

Từ kết quả khảo sát có thể nhận thấy quy trình phục vụ và thanh toán tại nhà hàng Taste of Viet được khách hàng đánh giá ở mức hài lòng. Tuy nhiên, nhà hàng vẫn cần cải thiện tốc độ bổ sung món ăn và nâng cao sự linh hoạt trong quá trình phục vụ để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

e. DỊCH VỤ TIỆN ÍCH

Bảng kết quả khảo sát

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
1. Kết nối Wifi tại nhà hàng ổn định và dễ sử dụng	1	4	18	46	37	4.08	Hài lòng
2. Nhân viên hỗ trợ nhanh chóng khi Quý khách có nhu cầu phát sinh	1	5	17	47	36	4.06	Hài lòng
3. Không gian vui chơi dành cho trẻ em tạo cảm giác an toàn và thoải mái	2	7	23	44	30	3.88	Hài lòng
Trung bình chung						4.01	Hài lòng



(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Biểu đồ 2.8: Đánh giá của khách hàng về dịch vụ tiện ích

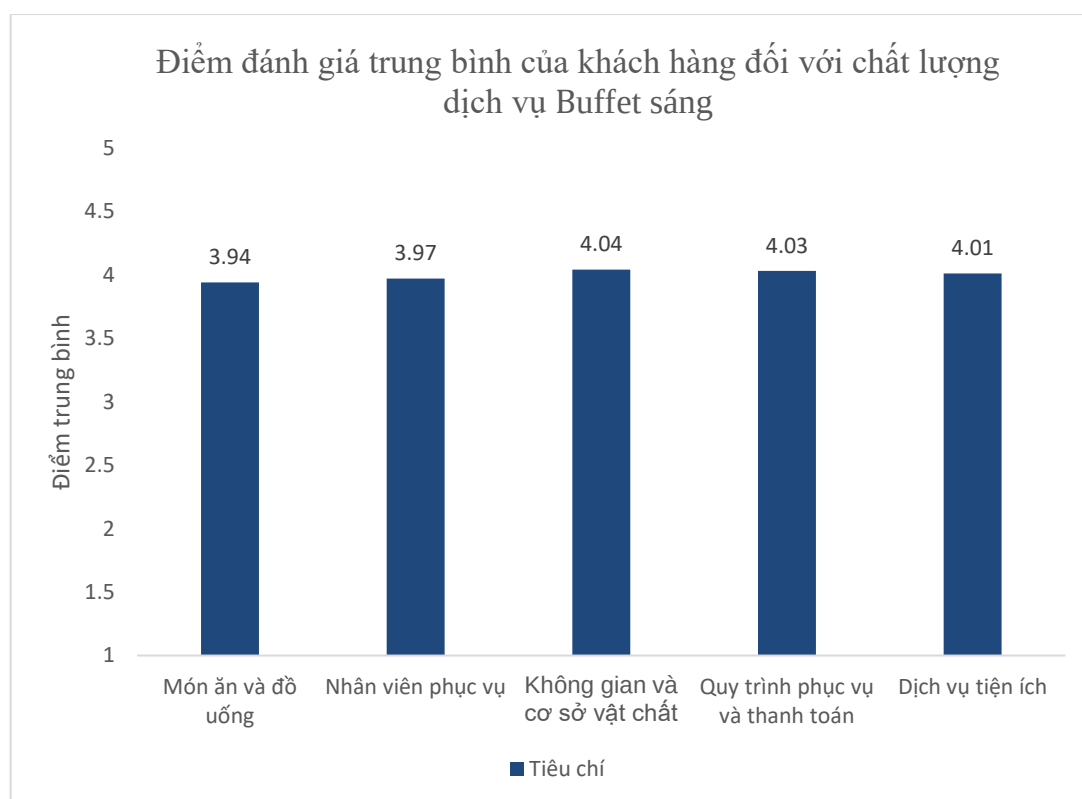
*** Nhận xét:**

Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng nhìn chung hài lòng đối với các dịch vụ hỗ trợ tại nhà hàng với điểm trung bình chung đạt (4.01/5). Tiêu chí “Kết nối Wifi tại nhà hàng ổn định và dễ sử dụng” đạt mức đánh giá khá tốt (4.08/5), cho thấy hệ thống Wifi tại nhà hàng cơ bản đáp ứng được nhu cầu sử dụng của khách hàng trong quá trình dùng bữa. Tiêu chí “Nhân viên hỗ trợ nhanh chóng khi Quý khách có nhu cầu phát sinh” đạt (4.06/5), phản ánh nhân viên có tinh thần hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách tương đối kịp thời trong quá trình sử dụng dịch vụ. Tiêu chí “Không gian vui chơi dành cho trẻ em tạo cảm giác an toàn và thoải mái” có mức đánh giá thấp hơn với (3.88/5). Điều này cho thấy khu vực vui chơi cho trẻ em vẫn chưa thực sự đáp ứng tốt nhu cầu của một số khách hàng đi cùng gia đình và trẻ nhỏ. Vì vậy, nhà hàng cần quan tâm cải thiện và bố trí khu vực vui chơi phù hợp hơn nhằm nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

Qua kết quả khảo sát có thể thấy các dịch vụ hỗ trợ tại nhà hàng được khách hàng đánh giá ở mức khá tốt, đặc biệt là hệ thống Wifi và khả năng hỗ trợ của nhân viên trong quá trình phục vụ. Tuy nhiên, tiêu chí về không gian vui chơi dành cho trẻ em vẫn có mức đánh giá thấp hơn các tiêu chí còn lại, cho thấy nhà hàng cần quan tâm cải thiện thêm nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng đi cùng gia đình và trẻ nhỏ.

* *Đánh giá tổng kết:*

Tiêu chí	Giá trị trung bình
Món ăn và đồ uống	3.94
Nhân viên phục vụ	3.97
Không gian và cơ sở vật chất	4.04
Quy trình phục vụ	4.03
Dịch vụ tiện ích	4.01



(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Biểu đồ 2.9: Điểm đánh giá trung bình của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ Buffet sáng

* *Nhận xét:*

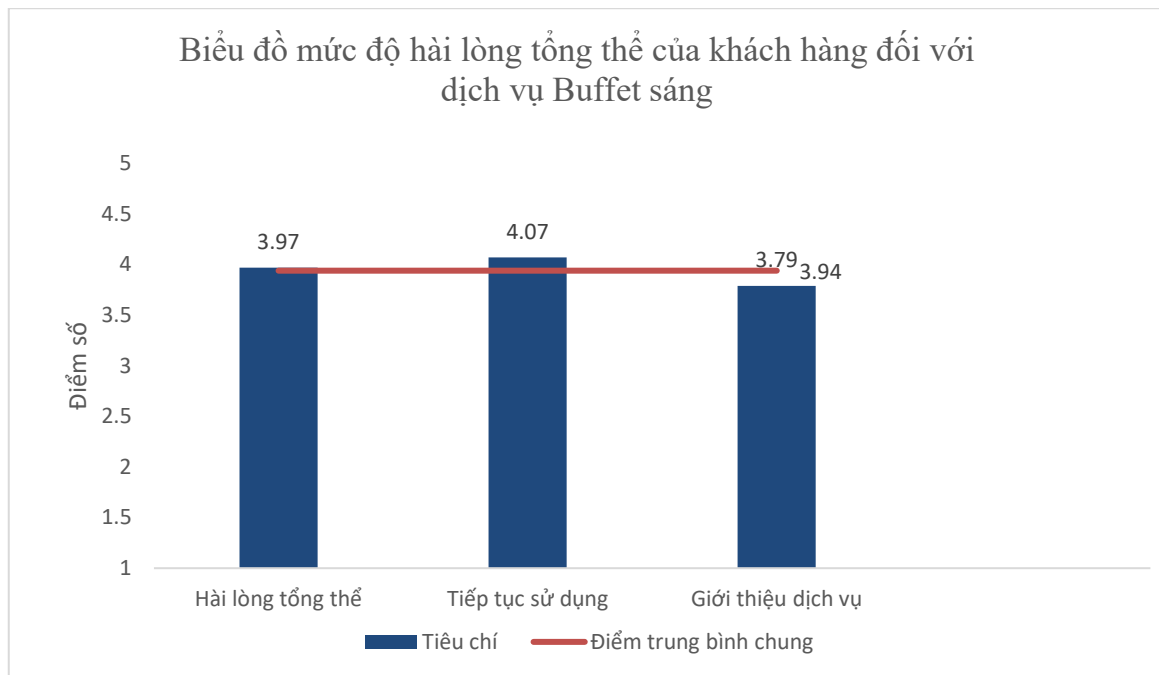
Mức đánh giá trung bình của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet dao động từ (3.94/5) đến (4.04/5), cho thấy khách hàng nhìn chung khá hài lòng với trải nghiệm tại nhà hàng. “Không gian và cơ sở vật chất” là tiêu chí được đánh giá cao nhất với (4.04/5). Điều này cho thấy khách hàng có ấn tượng tốt với không gian dùng bữa, sự sạch sẽ và cách bố trí khu vực Buffet. “Quy trình phục vụ và thanh toán” (4.03/5), thể hiện quá trình phục vụ diễn ra khá

thuận tiện và không gây nhiều bất tiện cho khách hàng trong thời gian sử dụng dịch vụ. “Dịch vụ tiện ích” đạt (4.01/5), phản ánh các tiện ích hỗ trợ đã góp phần nâng cao trải nghiệm dùng bữa của khách hàng. “Nhân viên phục vụ” với (3.97/5), cho thấy thái độ phục vụ nhìn chung khá tốt nhưng vẫn còn thiếu sự đồng đều vào thời điểm đông khách. Một số nhân viên chưa thật sự chủ động trong việc hỗ trợ hoặc xử lý yêu cầu của khách hàng. “Món ăn và đồ uống” là tiêu chí có mức điểm thấp nhất với (3.94/5). Kết quả này cho thấy thực đơn buffet sáng tuy đáp ứng được nhu cầu cơ bản nhưng chưa tạo được nhiều điểm nổi bật. Sự thay đổi món ăn giữa các ngày còn hạn chế, một số món chưa thật sự đa dạng về hương vị và cách trình bày nên chưa để lại nhiều ấn tượng đối với khách hàng. Qua kết quả khảo sát có thể thấy dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet đã tạo được mức độ hài lòng khá tích cực. Nhà hàng cần chú trọng hơn vào việc đổi mới thực đơn, nâng cao tính chủ động của nhân viên và cải thiện sự đồng đều trong chất lượng phục vụ để nâng cao trải nghiệm của khách hàng trong thời gian tới.

ĐÁNH GIÁ TỔNG THỂ

Bảng kết quả khảo sát

Tiêu chí	Điểm đánh giá					Điểm đánh giá trung bình	Kết luận
	1	2	3	4	5		
1. Mức độ hài lòng tổng thể của Quý khách đối với dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng	2	5	20	46	33	3.97	Hài lòng
2. Quý khách sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ buffet sáng của khách sạn nếu có dịp	1	4	18	47	36	4.07	Hài lòng
3. Quý khách sẽ giới thiệu cho bạn bè, người thân về dịch vụ buffet sáng của nhà hàng Taste of Viet	3	8	25	42	28	3.79	Hài lòng
Trung bình chung						3.94	Hài lòng



(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Biểu đồ 2.10: Mức độ hài lòng tổng thể của khách hàng đối với dịch vụ Buffet sáng

*** Nhận xét:**

Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng có đánh giá ở mức tương đối tốt với dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng với mức điểm trung bình chung đạt (3.94/5). Trong đó, tiêu chí về khả năng tiếp tục sử dụng dịch vụ trong những lần tiếp theo được khách hàng đánh giá cao nhất (4.07/5). Điều này cho thấy chất lượng Buffet sáng của nhà hàng đã cơ bản đáp ứng được nhu cầu ăn uống cũng như tạo được sự hài lòng đối với phần lớn khách hàng sau khi trải nghiệm. Đây là tín hiệu tích cực vì quyết định quay lại sử dụng dịch vụ thường phản ánh mức độ tin tưởng của khách hàng đối với chất lượng phục vụ của nhà hàng.

Mức độ hài lòng tổng thể của khách hàng đối với dịch vụ Buffet sáng được đánh giá ở mức khá tốt (3.97/5). Kết quả này cho thấy nhà hàng đã duy trì tương đối ổn định các yếu tố liên quan đến món ăn, không gian và phong cách phục vụ. Tuy nhiên, tiêu chí về khả năng giới thiệu dịch vụ cho bạn bè và người thân chỉ được đánh giá ở mức (3.79/5), thấp hơn so với các tiêu chí còn lại. Điều này cho thấy dịch vụ buffet sáng tuy đáp ứng được nhu cầu cơ bản nhưng vẫn chưa tạo được nhiều điểm nổi bật hoặc trải nghiệm thật sự ấn tượng để khách hàng chủ động giới thiệu đến người khác.

Qua kết quả trên có thể thấy chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng đang

được khách hàng đánh giá ở mức khá tốt, tuy nhiên mức độ lan tỏa và khả năng tạo dấu ấn đối với khách hàng vẫn còn hạn chế. Vì vậy, nhà hàng cần chú trọng nâng cao trải nghiệm tổng thể của khách hàng thông qua việc cải thiện chất lượng món ăn, đa dạng thực đơn và nâng cao chất lượng phục vụ nhằm tạo sự khác biệt và tăng khả năng khách hàng quay lại sử dụng dịch vụ trong thời gian tới.

****Góp ý & đề xuất từ khách hàng***

Thông tin khảo sát	Nội dung góp ý và đề xuất
Điều khách hàng hài lòng	Nhân viên phục vụ thân thiện và nhiệt tình Không gian nhà hàng sạch sẽ, thoáng mát Món ăn hợp khẩu vị và dễ lựa chọn Quầy Buffet được sắp xếp gọn gàng
Nội dung cần cải thiện	Đồ uống chưa đa dạng, lặp lại Bổ sung thêm món ăn địa phương Mở rộng thêm khu vực ngồi

2.5. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet

2.5.1. Ưu điểm

Qua kết quả khảo sát và phân tích thực tế có thể thấy dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet cơ bản tạo được sự hài lòng đối với phần lớn thực khách trong quá trình sử dụng dịch vụ. Chất lượng phục vụ tại nhà hàng được đánh giá khá tích cực ở nhiều khía cạnh, từ thái độ phục vụ của nhân viên, không gian dùng bữa đến quy trình phục vụ và chất lượng món ăn.

Trước hết, đội ngũ nhân viên phục vụ là một trong những yếu tố tạo được ấn tượng khá tốt đối với thực khách. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, nhân viên nhìn chung có thái độ thân thiện, lịch sự và chủ động hỗ trợ khách hàng khi phát sinh nhu cầu. Khả năng hướng dẫn và hỗ trợ tương đối nhanh chóng giúp quá trình sử dụng dịch vụ của thực khách diễn ra thuận tiện hơn, đặc biệt vào các thời điểm nhà hàng có lượng khách đông. Bên cạnh đó, tác phong phục vụ tương đối chuyên nghiệp cũng góp phần tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng trong suốt thời gian dùng bữa tại nhà hàng.

Ngoài yếu tố con người, không gian và cơ sở vật chất tại nhà hàng cũng là nội dung nhận được nhiều phản hồi tích cực từ thực khách. Khu vực phục vụ Buffet được

bố trí tương đối hợp lý, giúp khách hàng thuận tiện trong việc di chuyển và lựa chọn món ăn. Không gian nhà hàng nhìn chung sạch sẽ, thoáng mát, tạo cảm giác dễ chịu trong quá trình dùng bữa. Đồng thời, khu vực vệ sinh được duy trì tương đối sạch sẽ và đáp ứng được nhu cầu sử dụng của khách hàng, góp phần nâng cao trải nghiệm tổng thể khi sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng.

Đối với món ăn và đồ uống, thực đơn Buffet sáng tại nhà hàng tương đối đa dạng và phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng khác nhau. Món ăn được trình bày khá bắt mắt, hương vị cơ bản đáp ứng được nhu cầu và khẩu vị của phần lớn thực khách. Bên cạnh đó, việc bổ sung món ăn tại quầy Buffet nhìn chung được thực hiện tương đối kịp thời, hạn chế tình trạng thiếu món trong quá trình phục vụ khách hàng. Điều này góp phần duy trì trải nghiệm sử dụng dịch vụ ổn định cho thực khách trong thời gian dùng bữa.

Quy trình phục vụ tại nhà hàng nhìn chung được thực hiện tương đối thuận tiện và ổn định. Từ khâu tiếp đón, hướng dẫn khách sử dụng dịch vụ đến các thủ tục liên quan trong quá trình phục vụ đều được thực hiện khá nhanh chóng, giúp khách hàng tiết kiệm thời gian và cảm thấy thuận tiện hơn khi sử dụng dịch vụ. Ngoài ra, các dịch vụ hỗ trợ như kết nối Wifi và hỗ trợ khách hàng khi phát sinh nhu cầu cũng cơ bản đáp ứng được nhu cầu sử dụng thực tế của thực khách trong quá trình dùng bữa tại nhà hàng.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy phần lớn thực khách có xu hướng tiếp tục sử dụng và sẵn sàng giới thiệu dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet cho người thân và bạn bè trong tương lai. Điều này phản ánh dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng cơ bản tạo được trải nghiệm tích cực và duy trì được mức độ hài lòng tương đối tốt đối với khách hàng sau quá trình sử dụng dịch vụ.

2.5.2. Hạn chế

Mặc dù dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet nhận được nhiều phản hồi tích cực từ thực khách, quá trình khảo sát và phân tích thực tế cho thấy hoạt động phục vụ vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Những hạn chế này chủ yếu xuất hiện trong thời gian cao điểm buổi sáng, khi lượng khách sử dụng dịch vụ tập trung đông và thời gian phục vụ diễn ra trong khoảng thời gian ngắn. Điều này làm cho chất lượng trải nghiệm của thực khách giữa các thời điểm chưa duy trì được tính ổn định.

Trong quá trình phục vụ, việc bổ sung món ăn và thức uống tại quầy Buffet đôi lúc chưa theo kịp nhu cầu sử dụng thực tế của khách hàng. Một số món ăn chưa được bổ sung kịp thời, đặc biệt vào thời điểm khách tập trung đông. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm dùng bữa của thực khách. Qua đó cho thấy khả năng kiểm soát và phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình phục vụ chưa đồng đều ở tất cả thời điểm hoạt động. Công tác thu dọn dụng cụ ăn uống sau khi khách sử dụng cũng chưa thật sự đồng đều trong toàn bộ thời gian phục vụ. Vào thời điểm đông khách, nhân viên phải xử lý nhiều công việc cùng lúc nên tốc độ dọn dẹp bàn ăn đôi khi còn chậm, làm ảnh hưởng đến không gian dùng bữa và sự thoải mái của khách hàng trong quá trình tiếp tục sử dụng dịch vụ. Điều này phản ánh áp lực phục vụ tại nhà hàng vào giờ cao điểm vẫn còn khá lớn, trong khi khả năng phân bổ công việc giữa các vị trí phục vụ chưa thật sự hiệu quả.

Bên cạnh yếu tố phục vụ, trải nghiệm về không gian dùng bữa của thực khách vẫn còn xuất hiện sự chênh lệch nhất định giữa các thời điểm sử dụng dịch vụ. Mặc dù không gian nhà hàng được đánh giá tương đối sạch sẽ và thoáng mát, nhưng vào thời điểm đông khách, nhiệt độ trong khu vực dùng bữa đôi lúc chưa tạo được cảm giác thật sự dễ chịu đối với toàn bộ thực khách. Điều này cho thấy khả năng duy trì sự ổn định về không gian phục vụ trong thời gian cao điểm vẫn còn hạn chế.

Khả năng chủ động quan sát và nhận biết nhu cầu của khách hàng giữa các nhân viên phục vụ cũng chưa đảm bảo sự thống nhất giữa các thời điểm phục vụ.

Những hạn chế trên tuy chưa ảnh hưởng quá lớn đến chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet, nhưng phần nào tác động đến trải nghiệm thực tế của thực khách trong quá trình sử dụng dịch vụ.

2.5.3. Nguyên nhân của những hạn chế

2.5.3.1. Nguyên nhân khách quan

- Dịch vụ Buffet sáng tại khách sạn thường tập trung đông khách vào một số khung giờ nhất định trong buổi sáng. Điều này làm số lượng khách tập trung đông trong thời gian ngắn, đặc biệt vào các khung giờ cao điểm. Khi lượng khách tăng nhanh, áp lực đối với quá trình phục vụ tại nhà hàng cũng tăng theo, từ việc bổ sung món ăn, sắp xếp chỗ ngồi đến thu dọn bàn ăn và hỗ trợ khách hàng trong khu vực phục vụ. Đây là nguyên nhân làm cho chất lượng phục vụ tại một số thời điểm chưa duy trì được sự ổn định.

- Khách sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng có sự khác biệt về độ tuổi, quốc tịch, khẩu vị và thói quen ăn uống. Mỗi nhóm khách hàng sẽ có nhu cầu và mức độ kỳ vọng khác nhau đối với món ăn, không gian phục vụ cũng như tốc độ phục vụ tại nhà hàng. Đồng thời, trong mô hình Buffet, số lượng món ăn được khách lựa chọn ở từng thời điểm thường thay đổi liên tục và khó dự đoán chính xác. Một số món ăn có thể được sử dụng nhiều trong thời gian ngắn dẫn đến tình trạng hết món tạm thời trước khi được bổ sung kịp thời. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của thực khách trong quá trình sử dụng dịch vụ.

- Hoạt động phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng chịu ảnh hưởng trực tiếp từ số lượng khách lưu trú của khách sạn. Vào thời điểm cao điểm du lịch hoặc khi công suất phòng tăng cao, số lượng khách sử dụng dịch vụ Buffet sáng tăng đáng kể so với ngày thường. Trong khi đó, thời gian phục vụ và không gian phục vụ tại nhà hàng vẫn có giới hạn nhất định. Điều này làm áp lực phục vụ tăng lên rõ rệt, đặc biệt ở các công việc cần xử lý liên tục như bổ sung món ăn, thu dọn bàn ăn và hỗ trợ khách hàng trong khu vực phục vụ.

- Hiện nay, khách hàng không chỉ quan tâm đến chất lượng món ăn mà còn chú trọng nhiều hơn đến trải nghiệm tổng thể trong quá trình sử dụng dịch vụ. Các yếu tố như tốc độ phục vụ, không gian dùng bữa, sự thuận tiện và khả năng hỗ trợ khách hàng đều ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng của thực khách. Trong khi nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng ngày càng cao, việc duy trì chất lượng phục vụ ổn định ở tất cả thời điểm trở thành áp lực lớn đối với hoạt động phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng.

- So với nhiều loại hình phục vụ ăn uống khác, Buffet sáng tại khách sạn có đặc điểm phục vụ đồng thời số lượng lớn khách hàng trong thời gian ngắn với nhiều công việc diễn ra cùng lúc. Nhân viên phục vụ phải liên tục thực hiện nhiều nhiệm vụ như hướng dẫn khách, dọn dẹp bàn ăn và hỗ trợ các nhu cầu phát sinh trong khu vực phục vụ. Khi lượng khách tăng cao, áp lực công việc dễ làm cho quá trình phục vụ giữa các thời điểm xuất hiện sự chênh lệch nhất định về tốc độ và chất lượng phục vụ khách hàng.

2.5.3.2 Nguyên nhân chủ quan

- Hoạt động phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng đòi hỏi sự phối hợp liên tục giữa nhiều vị trí như bộ phận bếp, nhân viên phục vụ và khu vực quầy Buffet. Tuy nhiên,

trong thời gian cao điểm, quá trình trao đổi và phối hợp giữa các bộ phận đôi lúc chưa duy trì được sự nhịp nhàng, đặc biệt ở các công việc như bổ sung món ăn, xử lý bàn ăn và hỗ trợ khách hàng. Điều này làm cho tốc độ phục vụ tại một số thời điểm chưa đáp ứng kịp nhu cầu thực tế của thực khách.

- Mặc dù đội ngũ nhân viên phục vụ nhìn chung có thái độ thân thiện và hỗ trợ khách hàng khá tích cực, tuy nhiên mức độ chủ động giữa các nhân viên vẫn còn có sự khác biệt. Trong thời gian khách sử dụng dịch vụ tập trung đông, nhân viên thường ưu tiên xử lý các yêu cầu trực tiếp nên đôi lúc chưa kịp thời nhận biết những nhu cầu phát sinh của khách hàng trong khu vực phục vụ. Điều này làm trải nghiệm phục vụ của thực khách giữa các thời điểm chưa thật sự đồng nhất.

- Việc theo dõi và dự đoán nhu cầu sử dụng món ăn tại quầy Buffet vẫn chưa thật sự linh hoạt trong quá trình phục vụ thực tế. Một số món ăn được khách lựa chọn nhiều trong thời gian ngắn dẫn đến tình trạng hết món tạm thời trước khi được bổ sung. Điều này cho thấy công tác kiểm soát số lượng món ăn và khả năng điều phối giữa khu vực chế biến với quầy Buffet vẫn còn tồn tại hạn chế, đặc biệt trong thời gian cao điểm phục vụ khách lưu trú.

- Trong khung giờ Buffet sáng, số lượng khách sử dụng dịch vụ tăng nhanh trong thời gian ngắn làm áp lực phục vụ tại nhà hàng tăng đáng kể. Tuy nhiên, việc bố trí nhân sự ở một số thời điểm vẫn chưa thật sự phù hợp với khối lượng công việc phát sinh thực tế. Nhân viên phục vụ phải xử lý nhiều công việc cùng lúc như hướng dẫn khách, thu dọn bàn ăn và hỗ trợ các yêu cầu phát sinh, làm ảnh hưởng đến tốc độ phục vụ và khả năng chăm sóc khách hàng trong khu vực nhà hàng.

- Quá trình kiểm tra và giám sát chất lượng phục vụ trong thời gian hoạt động tại nhà hàng đôi lúc chưa được thực hiện đồng đều giữa các thời điểm phục vụ. Một số vấn đề như tốc độ bổ sung món ăn, xử lý bàn ăn hoặc sự ổn định trong không gian phục vụ vẫn còn xuất hiện sự chênh lệch nhất định, đặc biệt vào thời điểm lượng khách tăng cao. Điều này cho thấy công tác theo dõi và duy trì chất lượng dịch vụ trong quá trình vận hành thực tế vẫn còn một số hạn chế nhất định.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

Chương 2 đã trình bày tổng quan về khách sạn Avatar Đà Nẵng và nhà hàng Taste of Viet, bao gồm quá trình hình thành, cơ cấu tổ chức, đặc điểm dịch vụ Buffet sáng và tình hình hoạt động của nhà hàng trong những năm gần đây.

Đồng thời, chương cũng tập trung phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ Buffet sáng thông qua kết quả khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng. Kết quả phân tích cho thấy đa số khách hàng đánh giá tích cực đối với chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet. Các tiêu chí như chất lượng món ăn và đồ uống, thái độ phục vụ của nhân viên, không gian và cơ sở vật chất, quy trình phục vụ - thanh toán và các dịch vụ hỗ trợ đều đạt mức hài lòng khá cao. Bên cạnh đó, chương 2 cũng chỉ ra một số hạn chế như tốc độ bổ sung món ăn vào giờ cao điểm còn chậm, khả năng hỗ trợ khách của nhân viên chưa đồng đều và một số yếu tố về không gian, dịch vụ hỗ trợ chưa thật sự đáp ứng tốt nhu cầu của tất cả khách hàng.

Thông qua kết quả khảo sát và phân tích thực trạng, đề tài đã xác định được những ưu điểm, hạn chế cũng như các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet. Đây là cơ sở để đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng của nhà hàng trong chương 3.

CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG TASTE OF VIET THUỘC KHÁCH SẠN AVATAR ĐÀ NẴNG

3.1 Cơ sở đề xuất giải pháp

3.1.1 Định hướng phát triển của khách sạn Avatar Đà Nẵng

Trong những năm gần đây, sự phát triển mạnh của ngành du lịch tại thành phố Đà Nẵng đã làm cho mức độ cạnh tranh giữa các khách sạn ngày càng lớn. Nếu trước đây khách lưu trú chủ yếu quan tâm đến chất lượng phòng nghỉ thì hiện nay trải nghiệm dịch vụ trong suốt thời gian lưu trú lại trở thành yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng của khách hàng. Vì vậy, bên cạnh hoạt động lưu trú, các dịch vụ đi kèm như nhà hàng và Buffet sáng ngày càng giữ vai trò quan trọng trong việc tạo ấn tượng đối với khách lưu trú. Đối với hoạt động kinh doanh khách sạn, Buffet sáng không chỉ là dịch vụ ăn uống mà còn là một trong những điểm tiếp xúc đầu tiên giữa khách hàng và chất lượng phục vụ của khách sạn. Những vấn đề phát sinh trong thời gian phục vụ như bổ sung món ăn chưa kịp thời, xử lý bàn ăn còn chậm hay sự phối hợp giữa các bộ phận chưa ổn định đều ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách lưu trú về chất lượng dịch vụ tại khách sạn. Điều này cho thấy việc nâng cao chất lượng Buffet sáng cần được thực hiện đồng bộ từ khâu tổ chức phục vụ, phối hợp vận hành cho đến công tác quản lý chất lượng trong thực tế hoạt động.

Trong thời gian tới, khách sạn Avatar Đà Nẵng định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ theo hướng ổn định và chuyên nghiệp hơn. Trọng tâm không chỉ nằm ở việc duy trì cơ sở vật chất mà còn tập trung vào hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận, khả năng xử lý công việc trong thời gian cao điểm và tính chủ động của nhân viên khi phục vụ khách hàng. Đồng thời, khách sạn cũng chú trọng nâng cao chất lượng các dịch vụ bổ sung nhằm cải thiện trải nghiệm của khách lưu trú và tăng khả năng cạnh tranh trong hoạt động kinh doanh hiện nay. Ngoài ra, việc tăng cường ứng dụng công nghệ trong công tác quản lý và phục vụ cũng được xem là một trong những định hướng cần được quan tâm nhằm hỗ trợ quá trình vận hành, nâng cao hiệu quả phục vụ và duy trì chất lượng dịch vụ ổn định hơn trong thời gian tới.

3.1.2 Định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, dịch vụ Buffet sáng không chỉ đáp

ứng nhu cầu ăn uống của khách lưu trú mà còn góp phần tạo nên chất lượng trải nghiệm và hình ảnh phục vụ của khách sạn. Đối với khách sạn Avatar Đà Nẵng, nhà hàng Taste of Viet là khu vực phục vụ Buffet sáng chính dành cho khách lưu trú, vì vậy việc nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng luôn được khách sạn chú trọng trong định hướng phát triển hoạt động kinh doanh và nâng cao chất lượng phục vụ.

Nhà hàng Taste of Viet được định hướng phát triển theo phong cách phục vụ chuyên nghiệp, phù hợp với tiêu chuẩn khách sạn 4 sao và đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Trong thời gian tới, nhà hàng hướng đến việc nâng cao chất lượng món ăn thông qua việc đa dạng hóa thực đơn Buffet sáng, kết hợp giữa các món ăn truyền thống Việt Nam với một số món ăn phù hợp với khẩu vị của khách quốc tế. Việc thay đổi thực đơn theo từng thời điểm cũng được quan tâm nhằm tạo sự mới mẻ và hạn chế cảm giác đơn điệu đối với khách lưu trú nhiều ngày.

Song song với việc cải thiện chất lượng món ăn, nhà hàng cũng chú trọng đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, nâng cao chất lượng nguyên liệu và cải thiện quy trình chế biến nhằm tạo sự yên tâm cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ. Bên cạnh đó, khách sạn hướng đến việc xây dựng đội ngũ nhân viên có tác phong chuyên nghiệp, thái độ phục vụ thân thiện và khả năng hỗ trợ khách hàng hiệu quả, từ đó mang lại cảm giác thoải mái và hài lòng cho khách trong quá trình dùng bữa. Việc nâng cao chất lượng phục vụ trong các khung giờ cao điểm cũng là một trong những định hướng được nhà hàng quan tâm nhằm hạn chế tình trạng bổ sung món ăn chậm hoặc thu dọn chưa kịp thời. Nhà hàng hướng đến việc tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận, bố trí nhân sự hợp lý và nâng cao tính chủ động của nhân viên trong quá trình phục vụ khách hàng. Không gian dùng bữa và các dịch vụ hỗ trợ cũng được chú trọng cải thiện nhằm nâng cao trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ Buffet sáng. Nhà hàng hướng đến việc duy trì không gian sạch sẽ, thoải mái, bố trí hợp lý và tạo sự thuận tiện cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Với định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng theo hướng chuyên nghiệp và phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng, nhà hàng Taste of Viet hướng đến mục tiêu nâng cao mức độ hài lòng của khách lưu trú, đồng thời góp phần nâng cao hình ảnh và chất lượng phục vụ của khách sạn Avatar Đà Nẵng trong hoạt động kinh doanh lưu trú và dịch vụ ăn uống.

3.2 Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet

3.2.1. Giải pháp về nâng cao chất lượng cơ sở vật chất và trang thiết bị

Cơ sở vật chất và không gian phục vụ là những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet. Vì vậy, việc cải thiện cách bố trí không gian và nâng cao hiệu quả sử dụng các trang thiết bị phục vụ là nội dung cần được nhà hàng chú trọng trong thời gian tới nhằm tạo sự thuận tiện và thoải mái hơn cho khách hàng trong quá trình dùng bữa.

Khoảng cách giữa các quầy món cần được bố trí rộng và thông thoáng nhằm hạn chế tình trạng chen lấn hoặc tập trung đông khách tại một khu vực trong các khung giờ cao điểm. Đối với những món ăn được khách lựa chọn nhiều, nhà hàng nên bố trí thêm quầy phụ hoặc bổ sung món ăn theo từng đợt để giảm thời gian chờ đợi của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Nhà hàng nên xây dựng kế hoạch kiểm tra thiết bị theo từng tuần và phân công nhân viên phụ trách theo dõi cụ thể nhằm kịp thời phát hiện và xử lý các sự cố phát sinh. Đối với các thiết bị giữ nóng thức ăn, cần thường xuyên kiểm tra nhiệt độ để đảm bảo món ăn luôn giữ được chất lượng và hương vị trong suốt thời gian phục vụ Buffet sáng.

Hệ thống ánh sáng, điều hòa và nhiệt độ trong khu vực Buffet cũng cần được điều chỉnh phù hợp với số lượng khách trong từng thời điểm nhằm tạo cảm giác dễ chịu cho khách hàng khi dùng bữa. Nhà hàng có thể tăng cường kiểm tra nhiệt độ phòng vào các khung giờ đông khách để hạn chế tình trạng nóng và ngột ngạt trong không gian dùng bữa.

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

Đội ngũ nhân viên phục vụ là bộ phận tiếp xúc trực tiếp với khách hàng nên có ảnh hưởng lớn đến mức độ hài lòng của khách khi sử dụng dịch vụ buffet sáng. Vì vậy, nhà hàng cần chú trọng nâng cao chất lượng nhân sự nhằm đảm bảo tính chuyên nghiệp trong quá trình phục vụ.

Nhà hàng cần tổ chức các buổi đào tạo nghiệp vụ định kỳ cho nhân viên nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống và quy trình phục vụ Buffet sáng. Nội dung đào tạo nên tập trung vào cách đón tiếp khách, hỗ trợ khách trong quá trình dùng bữa và xử lý các tình huống phát sinh vào giờ cao điểm.

Đối với khách quốc tế, nhân viên cần được bổ sung kỹ năng giao tiếp tiếng

Anh cơ bản để hỗ trợ khách hiệu quả hơn trong quá trình phục vụ. Đây là yêu cầu cần thiết đối với các khách sạn phục vụ lượng lớn khách du lịch nước ngoài như Avatar Đà Nẵng. Đồng thời, trau dồi kỹ năng giao tiếp và khả năng sử dụng tiếng anh trong quá trình phục vụ nhằm hỗ trợ khách quốc tế thuận tiện và hiệu quả hơn khi dùng bữa

Bộ phận quản lý cũng cần xây dựng quy chuẩn phục vụ thống nhất về tác phong, thái độ giao tiếp và thời gian đáp ứng yêu cầu của khách hàng. Việc kiểm tra và đánh giá thái độ làm việc của nhân viên nên được thực hiện thường xuyên nhằm kịp thời điều chỉnh những thiếu sót trong quá trình phục vụ. Đồng thời, việc ghi nhận những nhân viên có thái độ phục vụ tốt và hỗ trợ khách hàng tích cực cũng sẽ góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm trong đội ngũ phục vụ. Nhờ vậy, đội ngũ nhân viên sẽ chủ động hơn trong quá trình phục vụ và xử lý tình huống thực tế.

3.2.3. Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ Buffet sáng

Quy trình phục vụ có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo hoạt động buffet sáng diễn ra đồng bộ, hạn chế sai sót và nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Vì vậy, nhà hàng Taste of Viet cần chú trọng hoàn thiện quy trình phục vụ nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách lưu trú.

Nhà hàng cần rà soát và chuẩn hóa các bước trong quy trình phục vụ Buffet sáng từ khâu chuẩn bị trước giờ phục vụ, đón tiếp khách, bổ sung món ăn đến công tác thu dọn sau phục vụ. Việc xây dựng quy trình rõ ràng giúp nhân viên dễ dàng thực hiện công việc, hạn chế tình trạng xử lý thiếu thống nhất giữa các ca làm việc. Trong khung giờ cao điểm, nhà hàng cần bố trí nhân viên phù hợp tại từng khu vực nhằm hỗ trợ khách hàng và xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh. Khu vực quầy Buffet cần được kiểm tra thường xuyên để đảm bảo món ăn luôn đầy đủ, đúng nhiệt độ và giữ được chất lượng trong suốt thời gian phục vụ. Việc bổ sung món ăn cần được thực hiện kịp thời nhằm tránh tình trạng thiếu món hoặc làm gián đoạn quá trình dùng bữa của khách.

Bộ phận phục vụ và bộ phận bếp cần duy trì sự phối hợp chặt chẽ trong quá trình vận hành Buffet sáng. Thông tin về lượng khách, tình trạng món ăn và nhu cầu bổ sung cần được trao đổi thường xuyên để đảm bảo hoạt động phục vụ diễn ra liên tục và hiệu quả hơn.

Nhà hàng có thể áp dụng hình thức kiểm tra nội bộ định kỳ đối với quy trình phục vụ nhằm đánh giá mức độ thực hiện của nhân viên, phát hiện các hạn chế còn

tồn tại và có biện pháp điều chỉnh phù hợp. Việc hoàn thiện quy trình phục vụ không chỉ góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp trong hoạt động buffet sáng mà còn cải thiện chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng tại nhà hàng Taste of Viet

3.2.4. Giải pháp về cải thiện chất lượng món ăn và đồ uống

Chất lượng món ăn và đồ uống là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet. Vì vậy, nhà hàng cần chú trọng hơn đến việc duy trì chất lượng món ăn trong suốt thời gian phục vụ.

Đối với các món ăn được khách lựa chọn nhiều, bộ phận bếp nên chia thành nhiều đợt chế biến nhỏ thay vì chuẩn bị số lượng lớn cùng một lúc. Cách thực hiện này sẽ giúp món ăn luôn giữ được độ nóng và hương vị khi phục vụ tại quầy Buffet. Nhân viên phục vụ cũng cần thường xuyên theo dõi số lượng món ăn tại quầy để phối hợp với bộ phận bếp bổ sung kịp thời, hạn chế tình trạng món ăn bị hết trong thời điểm đông khách làm ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng.

Thực đơn Buffet sáng cũng cần được thay đổi linh hoạt hơn để tạo cảm giác mới mẻ cho khách lưu trú nhiều ngày. Nhà hàng có thể luân phiên thay đổi một số món ăn theo từng ngày và bổ sung thêm các món đặc sản địa phương như mì Quảng, bún bò Huế, bánh bèo hoặc bánh nậm không chỉ giúp hạn chế cảm giác nhàm chán đối với khách lưu trú nhiều ngày mà còn góp phần quảng bá văn hóa ẩm thực địa phương đến với khách du lịch trong và ngoài nước.

Ngoài ra, vào các dịp lễ, Tết hoặc các sự kiện đặc biệt, nhà hàng có thể điều chỉnh một số món ăn, bánh ngọt hoặc khu vực trưng bày theo chủ đề nhằm tạo sự mới mẻ và tăng tính hấp dẫn cho Buffet sáng tại nhà hàng.

Đối với khu vực đồ uống, nhà hàng cần đầu tư hơn vào chất lượng phục vụ thay vì chỉ tập trung vào số lượng. Các loại nước ép trái cây tươi, trà thảo mộc hoặc cà phê pha máy nên được bổ sung để phù hợp hơn với nhu cầu của khách lưu trú hiện nay.

3.2.5. Giải pháp tăng cường quản lý và phối hợp giữa các bộ phận

Trong hoạt động phục vụ Buffet sáng, hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận có ảnh hưởng trực tiếp đến tốc độ phục vụ và khả năng xử lý công việc trong thời gian đông khách.

Quản lý nhà hàng cần chủ động theo dõi hoạt động phục vụ trong suốt thời gian Buffet sáng diễn ra trong những khung giờ cao điểm quan sát tình hình tại từng khu vực để kịp thời điều phối nhân viên hỗ trợ khi xuất hiện tình trạng quá tải hoặc phục vụ chậm.

Việc điều chỉnh nhân sự linh hoạt ngay trong quá trình phục vụ sẽ giúp hạn chế áp lực công việc và duy trì tốc độ phục vụ ổn định hơn. Sự phối hợp giữa khu vực bếp và nhân viên phục vụ cũng cần được duy trì chặt chẽ hơn trong suốt thời gian hoạt động. Bộ phận bếp cần nắm được lượng khách sử dụng dịch vụ theo từng thời điểm để chủ động chuẩn bị món ăn phù hợp, trong khi nhân viên phục vụ phải thường xuyên theo dõi tình trạng món ăn tại quầy Buffet để việc bổ sung được thực hiện kịp thời.

Đối với khu vực bàn ăn, các nhân viên trong ca làm việc cần chủ động hỗ trợ lẫn nhau khi lượng khách tăng đông thay vì chỉ tập trung xử lý công việc trong phạm vi được phân công.

Nhà hàng nên duy trì các buổi trao đổi ngắn sau mỗi ca phục vụ để nhân viên và quản lý cùng đánh giá những vấn đề còn tồn tại trong quá trình hoạt động thực tế. Việc thường xuyên trao đổi và điều chỉnh cách phối hợp giữa các bộ phận sẽ giúp hoạt động phục vụ Buffet sáng diễn ra ổn định hơn và nâng cao chất lượng phục vụ tại nhà hàng Taste of Viet.

3.2.6. Giải pháp tăng cường tiếp nhận và xử lý phản hồi khách hàng

Việc tiếp nhận phản hồi của khách hàng có vai trò quan trọng trong quá trình cải thiện chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet.

Tại khu vực Buffet hoặc bàn ăn, nhà hàng có thể bố trí mã QR khảo sát ngắn để khách hàng dễ dàng đánh giá về món ăn, chất lượng phục vụ hoặc không gian dùng bữa sau khi sử dụng dịch vụ. Hình thức này sẽ giúp nhà hàng nhanh chóng ghi nhận được những vấn đề khách hàng chưa hài lòng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Trong thời gian phục vụ, nhân viên cũng cần chủ động quan sát và hỗ trợ khách hàng thay vì chờ khách phản ánh mới xử lý. Đối với những trường hợp khách chưa hài lòng về món ăn, thời gian phục vụ hoặc không gian dùng bữa, nhân viên cần hỗ trợ xử lý nhanh nhằm hạn chế ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ Buffet sáng.

Quản lý nhà hàng nên trực tiếp ghi nhận những phản hồi thường xuất hiện trong

giờ cao điểm để kịp thời điều chỉnh hoạt động phục vụ. Những ý kiến liên quan đến tốc độ bổ sung món ăn, xử lý bàn ăn hoặc thái độ phục vụ cần được tổng hợp và đánh giá định kỳ để xác định các vấn đề còn tồn tại trong quá trình hoạt động thực tế. Qua đó, nhà hàng sẽ có cơ sở phù hợp để điều chỉnh và nâng cao chất lượng dịch vụ trong thời gian tiếp theo.

3.3 Kiến nghị

3.3.1. Đối với ban lãnh đạo khách sạn Avatar Đà Nẵng

Việc nâng cao chất lượng phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet cần nhận được sự quan tâm và hỗ trợ từ Ban lãnh đạo khách sạn. Hoạt động đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị và bố trí nguồn nhân lực cần được thực hiện phù hợp với tình hình hoạt động thực tế tại nhà hàng, đặc biệt trong các thời điểm lượng khách sử dụng dịch vụ tăng cao.

Đơn vị quản lý cần xây dựng kế hoạch đào tạo nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên phục vụ nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống và tính chuyên nghiệp trong quá trình phục vụ khách hàng. Đối với nhân viên phục vụ khách quốc tế, cần chú trọng bổ sung kỹ năng ngoại ngữ cơ bản để hỗ trợ khách hiệu quả hơn. Công tác kiểm tra và giám sát chất lượng phục vụ buffet sáng cần được thực hiện thường xuyên nhằm kịp thời phát hiện và khắc phục những hạn chế phát sinh trong quá trình hoạt động. Ý kiến phản hồi của khách hàng cũng cần được tiếp nhận và xử lý phù hợp để làm cơ sở cải thiện chất lượng dịch vụ.

3.3.2. Đối với nhà hàng Taste of Viet

Nhà hàng cần tiếp tục rà soát và điều chỉnh quy trình phục vụ Buffet sáng theo hướng linh hoạt và phù hợp hơn với tình hình hoạt động thực tế, cần xây dựng thực đơn Buffet sáng đa dạng và có sự thay đổi phù hợp nhằm đáp ứng nhu cầu của nhiều đối tượng khách hàng khác nhau. Một số món ăn địa phương nên được bổ sung để tạo điểm nhấn và góp phần nâng cao trải nghiệm ẩm thực cho khách lưu trú.

Quy trình phục vụ Buffet sáng cần được rà soát và điều chỉnh phù hợp với tình hình hoạt động thực tế, đặc biệt trong khung giờ cao điểm. Việc phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng nhân viên sẽ giúp hoạt động phục vụ diễn ra hiệu quả hơn và hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ khách hàng. Sự phối hợp giữa bộ phận phục vụ, bộ phận bếp và bộ phận quản lý cần được duy trì thường xuyên nhằm đảm bảo món ăn được bổ sung kịp thời trong suốt thời gian phục vụ buffet sáng. Nhà hàng cũng cần

chú trọng tiếp nhận phản hồi của khách hàng để có cơ sở nâng cao chất lượng dịch vụ trong thời gian tới.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Chương 3 đã tập trung đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng dựa trên tình hình hoạt động thực tế của nhà hàng hiện nay. Nội dung giải pháp hướng đến việc cải thiện những hạn chế còn tồn tại trong quá trình phục vụ, đồng thời nâng cao khả năng vận hành và duy trì chất lượng phục vụ ổn định trong các khung giờ cao điểm. Các giải pháp được đề xuất tập trung vào nhiều nội dung như cải thiện cơ sở vật chất và không gian phục vụ, nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên, hoàn thiện quy trình phục vụ, nâng cao chất lượng món ăn và đồ uống, tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận cũng như chú trọng hơn đến hoạt động tiếp nhận phản hồi khách hàng. Đây đều là những yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet.

Việc triển khai phù hợp các giải pháp trên sẽ giúp nhà hàng hạn chế những vấn đề phát sinh trong quá trình phục vụ, nâng cao tính chủ động trong hoạt động vận hành và cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng trong thực tế. Đồng thời, đây cũng là cơ sở để nhà hàng từng bước hoàn thiện chất lượng dịch vụ Buffet sáng, nâng cao hình ảnh phục vụ chuyên nghiệp và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn hiện nay, chất lượng dịch vụ ăn uống ngày càng giữ vai trò quan trọng trong việc nâng cao khả năng cạnh tranh và tạo dấu ấn đối với khách hàng trong quá trình lưu trú. Đối với các khách sạn du lịch, dịch vụ Buffet sáng không chỉ đáp ứng nhu cầu ăn uống mà còn góp phần tạo nên trải nghiệm ban đầu của khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại khách sạn. Chất lượng phục vụ Buffet sáng có ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng của khách hàng, hình ảnh của nhà hàng cũng như chất lượng dịch vụ chung của khách sạn. Vì vậy, việc duy trì và nâng cao chất lượng phục vụ Buffet sáng luôn là nội dung cần được quan tâm trong hoạt động kinh doanh ăn uống tại khách sạn.

Qua quá trình nghiên cứu và tìm hiểu thực tế tại nhà hàng Taste of Viet thuộc Khách sạn Avatar Đà Nẵng, đề tài đã hệ thống hóa được cơ sở lý luận liên quan đến chất lượng dịch vụ ăn uống, các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ Buffet sáng và hoạt động phục vụ tại nhà hàng. Đồng thời, đề tài đã tiến hành khảo sát và đánh giá thực trạng chất lượng phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet dựa trên nhiều tiêu chí như cơ sở vật chất, chất lượng món ăn và đồ uống, đội ngũ nhân viên phục vụ, quy trình phục vụ và khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Kết quả nghiên cứu cho thấy phần lớn khách hàng có đánh giá tích cực đối với chất lượng phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet. Không gian dùng bữa, chất lượng món ăn và thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên là những yếu tố nhận được mức độ hài lòng tương đối cao từ khách hàng. Điều này cho thấy nhà hàng đã có sự quan tâm nhất định trong việc tổ chức hoạt động phục vụ và đáp ứng nhu cầu của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ Buffet sáng.

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng vẫn còn tồn tại một số hạn chế như việc bổ sung món ăn trong giờ cao điểm đôi lúc chưa kịp thời, tốc độ xử lý bàn ăn chưa đồng đều và sự phối hợp giữa các bộ phận trong một số thời điểm chưa thật sự linh hoạt. Những hạn chế này phần nào ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ và trải nghiệm của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ tại nhà hàng.

Từ kết quả nghiên cứu và đánh giá thực tế, đề tài đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet như hoàn thiện cơ sở vật chất và không gian phục vụ, nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên,

cải thiện quy trình phục vụ, nâng cao chất lượng món ăn và đồ uống, tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận và chú trọng hơn đến hoạt động tiếp nhận phản hồi khách hàng. Các giải pháp được xây dựng dựa trên tình hình hoạt động thực tế của nhà hàng nhằm góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của khách hàng trong thời gian tới. Ngoài ra, đề tài cũng đưa ra một số kiến nghị đối với Ban lãnh đạo Khách sạn Avatar Đà Nẵng, đội ngũ điều hành nhà hàng Taste of Viet nhằm nâng cao chất lượng phục vụ Buffet sáng và cải thiện hiệu quả hoạt động kinh doanh ăn uống tại khách sạn.

Thông qua nội dung nghiên cứu, khóa luận đã hệ thống hóa được cơ sở lý luận liên quan đến chất lượng dịch vụ Buffet sáng, đồng thời phản ánh được thực trạng hoạt động phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet thuộc Khách sạn Avatar Đà Nẵng. Qua quá trình khảo sát và đánh giá thực tế, đề tài đã chỉ ra những mặt đạt được cũng như một số hạn chế còn tồn tại trong quá trình phục vụ khách hàng tại nhà hàng. Mặc dù đề tài vẫn còn những hạn chế nhất định về thời gian nghiên cứu, phạm vi khảo sát và khả năng tiếp cận nguồn thông tin, kết quả nghiên cứu vẫn là nguồn tham khảo phù hợp cho nhà hàng Taste of Viet trong quá trình nâng cao chất lượng phục vụ Buffet sáng và cải thiện trải nghiệm của khách hàng.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2008), *Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.
2. Trịnh Xuân Dũng (2003), *Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng*, NXB Lao động Xã hội.
3. Nguyễn Thị Hải Đường (2013), *Quản trị kinh doanh nhà hàng*, tài liệu/ giáo trình tham khảo ngành nhà hàng - khách sạn.
4. Lê Thái Phụng, *Giáo trình quản trị chất lượng dịch vụ (2024)*
5. Nhà hàng Taste of Viet – khách sạn Avatar Đà Nẵng (2025), Tài liệu nội bộ về quy trình phục vụ, cơ cấu nhân sự và hoạt động kinh doanh của nhà hàng.
6. Khách sạn Avatar Đà Nẵng (2026). Thông tin giới thiệu về khách sạn Avatar Đà Nẵng. Truy cập từ website: <http://avatarhotel.com.vn>
7. Khách sạn Avatar Đà Nẵng (2026). Thông tin giới thiệu về nhà hàng Taste of Viet và các dịch vụ tại khách sạn. Truy cập từ website: <http://avatarhotel.com.vn>
8. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988), SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*.
9. Donald M. Davidoff (1994), *Contact: Customer Service in the Hospitality and Tourism Industry*, Prentice Hall.

PHỤ LỤC

1. Phiếu khảo sát khách hàng bằng tiếng việt

PHIẾU KHẢO SÁT

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG

TASTE OF VIET THUỘC KHÁCH SẠN AVATAR ĐÀ NẴNG

Kính chào Quý khách,

Cảm ơn Quý khách đã sử dụng dịch vụ tại Nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng

Em là Nguyễn Thị Kiều Mơ, sinh viên của trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng. Em đang thực hiện đề tài “Nâng cao chất lượng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet thuộc khách sạn Avatar Đà Nẵng”. Kính mong Quý khách dành ít phút để hoàn thành phiếu khảo sát này. Mọi phản hồi của Quý khách đều rất quý giá đối với nghiên cứu và nhằm góp phần đem lại chất lượng dịch vụ tốt hơn. Thông tin khảo sát sẽ được bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu.

Chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Quý khách!

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG

1. Giới tính:

☐ Nam

☐ Nữ

☐ LGBT

2. Độ tuổi:

☐ Dưới 25

☐ Từ 25 - 35

☐ Từ 36 - 45

☐ Từ 46 - 55

☐ Trên 55

3. Quý khách có đang lưu trú tại khách sạn Avatar Đà Nẵng không?

☐ Khách lưu trú tại khách sạn

☐ Không lưu trú tại khách sạn

4. Quý khách đã sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng bao nhiêu lần?

☐ Lần đầu

☐ 2 – 3 lần

☐ > 3 lần

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ CỦA KHÁCH HÀNG

Quý khách vui lòng cho biết mức độ đồng ý đối với các phát biểu dưới đây:

1 Rất không đồng ý, 2 Không đồng ý, 3 Bình thường, 4 Đồng ý, 5 Rất đồng ý

1. MÓN ĂN VÀ ĐỒ UỐNG

Tiêu chí	1	2	3	4	5
Thực đơn buffet sáng đa dạng, có nhiều lựa chọn	☐	☐	☐	☐	☐
Món ăn có hương vị phù hợp, dễ ăn	☐	☐	☐	☐	☐
Món ăn được chế biến hợp vệ sinh, tạo cảm giác an toàn khi sử dụng	☐	☐	☐	☐	☐
Món ăn được trình bày gọn gàng, hấp dẫn	☐	☐	☐	☐	☐
Đồ uống đa dạng, đáp ứng nhu cầu	☐	☐	☐	☐	☐

2. NHÂN VIÊN PHỤC VỤ

Tiêu chí	1	2	3	4	5
Thái độ phục vụ thân thiện, lịch sự	☐	☐	☐	☐	☐
Tác phong phục vụ chuyên nghiệp	☐	☐	☐	☐	☐
Nhân viên đáp ứng yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng	☐	☐	☐	☐	☐
Nhân viên có thể tự nhận biết nhu cầu của khách hàng để chủ động phục vụ	☐	☐	☐	☐	☐

3. KHÔNG GIAN VÀ CƠ SỞ VẬT CHẤT

Tiêu chí	1	2	3	4	5
Không gian nhà hàng sạch sẽ, thoáng mát	☐	☐	☐	☐	☐
Khu vực quầy Buffet được bố trí hợp lý	☐	☐	☐	☐	☐

Bàn ghế sắp xếp thuận tiện, tạo sự thoải mái	☐	☐	☐	☐	☐
Ánh sáng, âm thanh trong nhà hàng phù hợp	☐	☐	☐	☐	☐
Nhiệt độ trong nhà hàng dễ chịu	☐	☐	☐	☐	☐
Khu vực vệ sinh sạch sẽ, tiện nghi	☐	☐	☐	☐	☐

4. QUY TRÌNH PHỤC VỤ VÀ THANH TOÁN

Tiêu chí	1	2	3	4	5
Món ăn được cung cấp và bổ sung kịp thời	☐	☐	☐	☐	☐
Công tác tiếp đón khách hàng được thực hiện chuyên nghiệp	☐	☐	☐	☐	☐
Khách hàng được cung cấp thông tin và hướng dẫn sử dụng dịch vụ buffet sáng	☐	☐	☐	☐	☐
Bổ sung đồ ăn, thức uống kịp thời và nhanh chóng	☐	☐	☐	☐	☐
Dụng cụ ăn uống đã qua sử dụng được dọn dẹp để tạo không gian thoải mái cho khách tiếp tục sử dụng dịch vụ	☐	☐	☐	☐	☐
Thủ tục xác nhận và thanh toán dịch vụ diễn ra thuận tiện và nhanh chóng	☐	☐	☐	☐	☐

5. DỊCH VỤ TIỆN ÍCH

Tiêu chí	1	2	3	4	5
Kết nối Wifi tại nhà hàng ổn định và dễ sử dụng	☐	☐	☐	☐	☐
Nhân viên hỗ trợ nhanh chóng khi Quý khách có nhu cầu phát sinh	☐	☐	☐	☐	☐
Không gian vui chơi dành cho trẻ em tạo cảm giác an toàn và thoải mái	☐	☐	☐	☐	☐

PHẦN III: ĐÁNH GIÁ TỔNG THỂ

Tiêu chí	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng tổng thể của Quý khách đối với dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng	☐	☐	☐	☐	☐
Quý khách sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ buffet sáng của khách sạn nếu có dịp	☐	☐	☐	☐	☐
Quý khách sẽ giới thiệu cho bạn bè, người thân về dịch vụ buffet sáng của nhà hàng Taste of Viet	☐	☐	☐	☐	☐

PHẦN IV: GÓP Ý VÀ ĐỀ XUẤT

1. Quý khách hài lòng nhất về điều gì khi sử dụng dịch vụ Buffet sáng tại nhà hàng?

.....
.....

2. Theo Quý khách, Nhà hàng cần cải thiện những vấn đề gì hoặc góp ý của Quý khách để nâng cao chất lượng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Taste of Viet?

.....
.....

Trân trọng cảm ơn Quý khách đã dành thời gian hoàn thành phiếu khảo sát.

2. Phiếu khảo sát khách hàng bằng tiếng anh

SURVEY FORM

EVALUATION OF THE QUALITY OF BREAKFAST BUFFET SERVICE AT THE RESTAURANT

TASTE OF VIET AT AVATAR HOTEL DA NANG

Greetings,

Thank you for using the service at Taste of Viet Restaurant at Avatar Hotel Da Nang

I am Nguyen Thi Kieu Mo, a student of Da Nang University of Architecture. I am working on the project "Improving the quality of breakfast buffet service at Taste of Viet restaurant at Avatar Hotel Da Nang". We hope you will take a few minutes to complete this survey. All your feedback is valuable to the research and to contribute to better service quality. Survey information will be kept confidential and used for research purposes only.

Thank you very much for your help!

SECTION I: GENERAL INFORMATION

1. Gender:

☐ Male

☐ Female

☐ LGBT

2. Age:

☐ Under25

☐ From 25 - 35

☐ From 36 - 45

☐ From 46 - 55

☐ Over 55

3. Are you staying at Avatar Hotel Da Nang?

☐ Quite a bit of accommodation at the hotel

☐ Do you stay at the hotel

4. How many times have you used the Breakfast Buffet service at the restaurant?

- ☐ First time
- ☐ 2 – 3 times
- ☐ > 3 times

PART II: CUSTOMER REVIEWS

Please indicate your agreement with the statements below:

1 Strong Disagree, 2 Disagree, 3 Normal, 4 Agree, 5 Strong Agree

1. FOOD AND DRINKS

Criteria	1	2	3	4	5
Diverse breakfast buffet menu, with many choices	☐	☐	☐	☐	☐
The taste is suitable, easy to eat	☐	☐	☐	☐	☐
The dish is prepared hygienically, creating a feeling of Safe to use	☐	☐	☐	☐	☐
It is presented neatly and attractively	☐	☐	☐	☐	☐
Diversedrinks to meet your needs	☐	☐	☐	☐	☐

2. SERVICE STAFF

Criteria	1	2	3	4	5
Friendly and polite service attitude	☐	☐	☐	☐	☐
ProfessionalService Facilities	☐	☐	☐	☐	☐
Employees respond to customer requests quickly	☐	☐	☐	☐	☐
Employees can recognize customer needs to proactively serve	☐	☐	☐	☐	☐

3. SPACE AND FACILITIES

Criteria	1	2	3	4	5
The restaurant space is clean and airy	☐	☐	☐	☐	☐
The buffet counter area is reasonably arranged	☐	☐	☐	☐	☐
Tables and chairs are conveniently arranged, creating comfort	☐	☐	☐	☐	☐
Lighting and sound in the right restaurant	☐	☐	☐	☐	☐
The temperature in the restaurant is pleasant	☐	☐	☐	☐	☐
Clean and comfortable toilet area	☐	☐	☐	☐	☐

4. SERVICE AND PAYMENT PROCESS

Criteria	1	2	3	4	5
Dishes are provided and replenished in a timely manner	☐	☐	☐	☐	☐
The reception of customers is carried out professionally	☐	☐	☐	☐	☐
Customers are provided with information and instructions for using the breakfast buffet service	☐	☐	☐	☐	☐
Replenishing food and drinks in a timely and fast manner	☐	☐	☐	☐	☐
Used eating utensils are cleaned to create a comfortable space for guests to continue using the service	☐	☐	☐	☐	☐
Service confirmation and payment procedures take place conveniently and quickly	☐	☐	☐	☐	☐

5. UTILITY SERVICES

Criteria	1	2	3	4	5
Stable and easy-to-use Wifi connection at the restaurant	☐	☐	☐	☐	☐
Staff support quickly when you need to arise	☐	☐	☐	☐	☐
Children's play space creates a sense of safety and comfort	☐	☐	☐	☐	☐

PART III: OVERALL ASSESSMENT

Criteria	1	2	3	4	5
Your overall satisfaction with the breakfast buffet at the restaurant	☐	☐	☐	☐	☐
You will continue to use the hotel's breakfast buffet service if you have the opportunity	☐	☐	☐	☐	☐
You will introduce your friends and relatives to the breakfast buffet service of Taste of Viet restaurant	☐	☐	☐	☐	☐

PART IV: SUGGESTIONS AND SUGGESTIONS

1. What are you most satisfied with when using the Breakfast Buffet service at the restaurant?

.....
.....

2. In your opinion, what problems do you need to improve or your suggestions to improve the quality of breakfast buffet service at Taste of Viet restaurant?

.....
.....

Thank you for taking the time to complete the survey.