

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



**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**“Nâng cao chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận  
nhà hàng tại Risemount Premier Resort Đà Nẵng”**

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Thị Ngọc Hiền

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

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



**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**“Nâng cao chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận  
nhà hàng tại Risemount Premier Resort Đà Nẵng”**

<Risemount Premier Resort Danang>

Giảng viên hướng dẫn: Phạm Thị Thu Ba

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thị Ngọc Hiền

Mã số sinh viên : 2254060029

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 Ngọc Hiền

**MSSV:** 2254060029

**Lớp:** 22KS1

**Khóa:** 22

**Ngành:** Quản trị khách sạn

**1. Tên đề tài:** Nâng cao chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận nhà hàng tại Risemount Premier Resort Đà Nẵng.

**2. Nội dung:**

Đề tài tập trung nghiên cứu thực trạng chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận Nhà hàng của Risemount Premier Resort Danang thông qua các tiêu chí ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng như: không gian phòng tiệc, chương trình tổ chức tiệc, thực đơn tiệc, đội ngũ nhân viên phục vụ và tiêu chuẩn vệ sinh trong quá trình phục vụ tiệc.

Mục tiêu của đề tài nhằm đánh giá những ưu điểm và hạn chế trong hoạt động phục vụ tiệc tại nhà hàng, từ đó đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh tiệc của resort.

Đề tài được thực hiện thông qua việc kết hợp giữa phương pháp nghiên cứu lý thuyết và nghiên cứu thực tế. Trong đó, tác giả tiến hành thu thập tài liệu liên quan đến quản trị chất lượng dịch vụ tiệc trong khách sạn – nhà hàng; đồng thời quan sát thực tế quá trình tổ chức và phục vụ tiệc tại resort trong thời gian thực tập. Bên cạnh đó, tác giả sử dụng phương pháp khảo sát khách hàng bằng phiếu khảo sát trực tiếp đối với khách nội địa đã tham dự tiệc tại nhà hàng để thu thập ý kiến đánh giá về chất lượng phục vụ. Các số liệu thu thập được tổng hợp và xử lý bằng phần mềm Excel nhằm phục vụ cho quá trình phân tích và đánh giá thực trạng của đề tài.

**3. Ngày giao khóa luận:** 2/2/2026

**4. Ngày hoàn thành khóa luận :** 24/5/2026

**5. Giảng viên hướng dẫn:** Phạm Thị Thu Ba

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

Đà Nẵng, ngày 24 tháng 5 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)

Phạm Thị Thu Ba

Nguyễn Thị Ngọc Hiền

## MỤC LỤC

|                                                                               |     |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----|
| DANH MỤC CÁC BẢNG.....                                                        | i   |
| DANH MỤC BIỂU ĐỒ .....                                                        | i   |
| DANH MỤC CÁC HÌNH.....                                                        | i   |
| LỜI CẢM ƠN .....                                                              | ii  |
| PHẦN MỞ ĐẦU.....                                                              | iii |
| 1. Lý do chọn đề tài .....                                                    | iii |
| 2. Mục tiêu nghiên cứu .....                                                  | iv  |
| 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....                                      | iv  |
| 4. Phương pháp nghiên cứu .....                                               | iv  |
| 5. Nội dung nghiên cứu.....                                                   | v   |
| CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC TẠI BỘ                     |     |
| PHẬN NHÀ HÀNG THUỘC KHÁCH SẠN.....                                            | 1   |
| 1.1. Tổng quan về hoạt động kinh doanh nhà hàng trong khách sạn.....          | 1   |
| 1.1.1. Tổng quan về hoạt động kinh doanh khách sạn .....                      | 1   |
| 1.1.2. Hệ thống sản phẩm dịch vụ của nhà hàng trong khách sạn .....           | 3   |
| 1.2. Cơ sở lý luận về phục vụ tiệc tại bộ phận nhà hàng trong khách sạn.....  | 5   |
| 1.2.1. Khái niệm về tiệc và phục vụ tiệc .....                                | 5   |
| 1.2.2. Đặc điểm của phục vụ tiệc .....                                        | 6   |
| 1.2.3. Vai trò của hoạt động kinh doanh tiệc tại bộ phận nhà hàng trong khách |     |
| sạn.....                                                                      | 7   |
| 1.2.4. Quy trình phục vụ tiệc .....                                           | 8   |
| 1.3. Chất lượng phục vụ tại bộ phận nhà hàng thuộc khách sạn .....            | 9   |
| 1.3.1. Khái niệm chất lượng .....                                             | 9   |
| 1.3.2. Khái niệm chất lượng phục vụ .....                                     | 10  |
| 1.3.3. Đặc điểm của chất lượng phục vụ .....                                  | 11  |
| 1.3.4. Vai trò và ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ.....           | 13  |
| 1.3.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ tiệc .....                 | 14  |
| 1.4. Các tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận nhà hàng ..... | 16  |
| 1.4.1. Không gian phòng tiệc .....                                            | 17  |
| 1.4.2. Chương trình tổ chức tiệc.....                                         | 17  |
| 1.4.3. Thực đơn tiệc.....                                                     | 18  |

|                                                                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.4.4. Nhân viên phục vụ.....                                                                                             | 18        |
| 1.4.5. Tiêu chuẩn vệ sinh.....                                                                                            | 19        |
| <b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG – RISEMOUNT PREMIER RESORT ĐÀ NẴNG .....</b>         | <b>21</b> |
| 2.1. Tổng quan về Risemount Premier Resort Đà Nẵng và bộ phận nhà hàng .....                                              | 21        |
| 2.1.1. Tổng quan về Risemount Premier Resort Đà Nẵng .....                                                                | 21        |
| 2.1.2. Tổng quan về bộ phận Nhà hàng của Risemount Premier Resort Danang.....                                             | 27        |
| 2.2. Khái quát tình hình hoạt động kinh doanh của Risemount Premier Resort Đà Nẵng giai đoạn từ năm 2023-2025 .....       | 32        |
| 2.2.1. Tình hình thu hút khách giai đoạn 2023-2025 của Risemount Premier Resort Đà Nẵng .....                             | 32        |
| 2.2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Risemount Premier Resort Đà Nẵng giai đoạn từ năm 2023-2025.....                  | 33        |
| 2.3. Kết quả kinh doanh của bộ phận nhà hàng thuộc Risemount Premier Resort Đà Nẵng giai đoạn từ năm 2023-2025.....       | 34        |
| 2.4. Thực trạng chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận Nhà hàng thuộc Risemount Premier Resort Đà Nẵng.....                  | 36        |
| 2.4.1 Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ tiệc tại nhà hàng .....                                      | 36        |
| 2.4.2 Đánh giá thực trạng chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận nhà hàng thuộc Risemount Premier Resort Danang .....        | 40        |
| 2.5. Đánh giá chung về chất lượng phục vụ tiệc.....                                                                       | 54        |
| 2.5.1. Ưu điểm.....                                                                                                       | 54        |
| 2.5.2. Hạn chế.....                                                                                                       | 55        |
| <b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG – RISEMOUNT PREMIER RESORT ĐÀ NẴNG .....</b> | <b>59</b> |
| 3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp .....                                                                                        | 59        |
| 3.1.1. Định hướng phát triển du lịch Đà Nẵng .....                                                                        | 59        |
| 3.1.2. Định hướng phát triển của Risemount Premier Resort Đà Nẵng .....                                                   | 59        |
| 3.1.3. Định hướng phát triển của bộ phận Nhà hàng.....                                                                    | 60        |
| 3.1.4. Phân tích nguyên nhân các hạn chế trong phục vụ tiệc.....                                                          | 61        |

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| 3.2. Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tiệc ..... | 64 |
| 3.2.1. Không gian phòng tiệc .....                                   | 64 |
| 3.2.2. Chương trình tổ chức tiệc.....                                | 65 |
| 3.2.3. Thực đơn tiệc.....                                            | 66 |
| 3.2.4. Nhân viên phục vụ.....                                        | 67 |
| 3.2.5. Tiêu chuẩn vệ sinh.....                                       | 68 |
| TIỂU KẾT CHƯƠNG 3.....                                               | 70 |
| KẾT LUẬN .....                                                       | 71 |
| DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO .....                                    | I  |
| PHỤ LỤC 1.....                                                       | II |
| PHỤ LỤC 2.....                                                       | IV |
| PHỤ LỤC 3.....                                                       | VI |

## DANH MỤC CÁC BẢNG

|                                                                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Bảng 2.1: Lượng khách đến Risemount đoạn từ 2023-2025. ....                                                    | 32 |
| Bảng 2.2: Kết quả hoạt động kinh doanh của Risemount Premier Resort Đà Nẵng giai đoạn từ năm 2023-2025.....    | 33 |
| Bảng 2.3: Kết quả kinh doanh bộ phận nhà hàng Risemount Premier Resort Đà Nẵng giai đoạn từ năm 2023-2025..... | 34 |

## DANH MỤC BIỂU ĐỒ

|                                                                              |                                     |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Biểu đồ 2.1: Cơ cấu khách nội địa và quốc tế.....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Biểu đồ 2.2: Tốc độ tăng trưởng của kinh doanh tiệc giai đoạn 2023-2025..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Biểu đồ 2.3: Kết quả nhân khẩu học. ....                                     | 42                                  |
| Biểu đồ 2.4: Kết quả khảo sát về tiêu chí không gian phòng tiệc.....         | 43                                  |
| Biểu đồ 2.5: Kết quả khảo sát về tiêu chí chương trình tổ chức tiệc .....    | 45                                  |
| Biểu đồ 2.6: Kết quả khảo sát về tiêu chí thực đơn tiệc.....                 | 47                                  |
| Biểu đồ 2.7: Kết quả khảo sát về tiêu chí nhân viên phục vụ .....            | 50                                  |
| Biểu đồ 2.8: Kết quả khảo sát về tiêu chí tiêu chuẩn vệ sinh .....           | 52                                  |

## DANH MỤC CÁC HÌNH

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Hình 2.1: Logo và Cổng chính resort.....                                                 | 21 |
| Hình 2.2: Ý nghĩa của từ Risemount.....                                                  | 22 |
| Hình 2.3: Sơ đồ cơ cấu tổ chức Risemount Premier Resort Đà Nẵng. ....                    | 23 |
| Hình 2.4: Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận nhà hàng của Risemount Premier Resort DaNang..... | 27 |
| Hình 2.5: Không gian phòng tiệc của resort. ....                                         | 44 |
| Hình 2.6: Menu tiệc cưới. ....                                                           | 48 |
| Hình 3.1: Sơ đồ không gian phòng tiệc được đề xuất.....                                  | 65 |

## LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban Giám Hiệu trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng, cùng các thầy cô giáo trong khoa Du Lịch đã tận tình giảng dạy và tạo môi trường lành mạnh giúp em phát triển, hoàn thành chuyên ngành của mình và định hướng những bước đi đúng đắn trong tương lai.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến cô Phạm Thị Thu Ba – Người đã trực tiếp hướng dẫn và chỉ bảo tận tình giúp đỡ em chọn đúng đề tài, thực hiện viết báo cáo tổng quan, đề cương chi tiết, thu thập tài liệu tham khảo và đóng góp nhiều ý kiến quý báu để em hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp một cách tốt nhất.

Sau khoảng thời gian thực tập tại bộ phận nhà hàng thuộc Risemount Premier Resort Đà Nẵng, em đã có cơ hội học hỏi, so sánh và áp dụng những kiến thức đã học trong trường với những nghiệp vụ thực tế phát sinh. Đồng thời, em cũng tích lũy được những kinh nghiệm quý báu, thiết thực để từ đó có cơ sở hoàn thành tốt khóa luận tốt nghiệp của mình. Vì vậy, em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành tới Ban lãnh đạo Risemount Premier Resort Đà Nẵng và các anh chị tại bộ phận nhà hàng của Resort đã giúp đỡ, chỉ bảo tận tình cho em trong thời gian thực tập và cung cấp cho em những thông tin, tư liệu cần thiết để em hoàn thành tốt bài khóa luận tốt nghiệp của mình.

Vì lý do hạn chế về mặt thời gian, cũng như khả năng và kinh nghiệm nghiên cứu, bài báo cáo của em có thể sẽ không tránh được những thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các thầy giáo, cô giáo để bài báo cáo của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn ạ!

## PHẦN MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Trong những năm gần đây, cùng với sự tăng trưởng mạnh mẽ của ngành du lịch Việt Nam, lĩnh vực khách sạn – nhà hàng đã có những bước phát triển vượt bậc cả về quy mô lẫn chất lượng. Khách du lịch không chỉ dừng lại ở nhu cầu nghỉ ngơi, lưu trú mà còn quan tâm nhiều hơn đến trải nghiệm ẩm thực và dịch vụ đi kèm. Trong đó, dịch vụ tổ chức tiệc ngày càng đóng vai trò quan trọng, trở thành một trong những yếu tố then chốt thể hiện đẳng cấp, sự chuyên nghiệp cũng như uy tín của resort.

Tiệc không chỉ đơn giản là bữa ăn tập thể, mà còn mang ý nghĩa xã hội và thương mại. Các sự kiện như tiệc cưới, gala dinner, hội nghị khách hàng, hội thảo hay tiệc chiêu đãi đều là những dịp quan trọng, nơi khách hàng mong đợi sự chín chu trong từng chi tiết – từ cách bài trí không gian, hương vị món ăn cho đến thái độ và phong cách phục vụ của nhân viên. Do đó, chất lượng phục vụ tiệc không những ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng mà còn quyết định khả năng cạnh tranh, lợi nhuận và uy tín thương hiệu của resort trong dài hạn.

Đà Nẵng hiện là một trong những điểm đến du lịch hàng đầu Việt Nam, với lượng khách du lịch trong nước và quốc tế tăng trưởng liên tục. Chính vì vậy, thị trường khách sạn – resort tại Đà Nẵng trở nên ngày càng sôi động và cạnh tranh gay gắt. Để khẳng định vị thế trong môi trường này, mỗi resort, đặc biệt là phân khúc cao cấp, không chỉ dừng lại ở việc cung cấp dịch vụ lưu trú chất lượng cao mà cần tập trung nâng cao dịch vụ ăn uống, trong đó có dịch vụ tổ chức tiệc. Đây là mảng kinh doanh vừa mang lại doanh thu lớn, vừa góp phần tạo dựng hình ảnh và dấu ấn riêng cho resort.

Risemount Premier Resort Đà Nẵng, một khu nghỉ dưỡng mang phong cách Địa Trung Hải độc đáo, đã khẳng định thương hiệu trên thị trường nhờ không gian nghỉ dưỡng sang trọng và dịch vụ chuyên nghiệp. Bộ phận nhà hàng thuộc resort không chỉ phục vụ các bữa ăn thường nhật mà còn đảm nhiệm tổ chức nhiều loại hình tiệc khác nhau như tiệc cưới, hội nghị, gala dinner và tiệc chiêu đãi. Thực tế cho thấy, nhà hàng đã tạo được ấn tượng tích cực với khách hàng nhờ sự đầu tư bài bản và đội ngũ nhân viên tận tâm. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số hạn chế như: thực đơn tiệc chưa thật sự phong phú và mang tính sáng tạo cao; công tác phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình phục vụ đôi khi chưa thật sự nhịp nhàng; kỹ năng xử lý tình

huống của một bộ phận nhân viên còn thiếu linh hoạt; và việc trang trí, bày biện tiệc đôi khi chưa đáp ứng được sự kỳ vọng của các khách hàng khó tính.

Những hạn chế trên nếu không được khắc phục sẽ ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng, làm giảm sự hài lòng, đồng thời ảnh hưởng đến uy tín và năng lực cạnh tranh của Risemount Premier Resort Đà Nẵng so với các đối thủ cùng phân khúc. Do đó, việc nghiên cứu, đánh giá thực trạng và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ tiệc tại bộ phận nhà hàng không chỉ có ý nghĩa cấp thiết trong bối cảnh hiện nay mà còn mang lại giá trị thiết thực cho cả khách hàng lẫn doanh nghiệp.

Đề tài “Nâng cao chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận nhà hàng tại Risemount Premier Resort Đà Nẵng” được thực hiện nhằm làm rõ cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ tiệc trong resort, phân tích thực trạng phục vụ tiệc tại resort, từ đó đưa ra các giải pháp cụ thể và khả thi nhằm cải thiện chất lượng phục vụ. Kết quả nghiên cứu không chỉ giúp nhà hàng nâng cao sự hài lòng của khách hàng, tăng khả năng giữ chân và thu hút khách mới, mà còn góp phần khẳng định thương hiệu và năng lực cạnh tranh của Risemount Premier Resort Đà Nẵng trên thị trường du lịch – khách sạn đầy biến động.

## **2. Mục tiêu nghiên cứu**

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng phục vụ tiệc.
- Đánh giá chất lượng phục vụ tiệc tại nhà hàng thuộc Risemount Premier Resort Đà Nẵng.
- Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ tiệc.
- Đưa ra giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tiệc tại nhà hàng của Risemount Premier Resort Đà Nẵng.

## **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

- Đối tượng nghiên cứu: Chất lượng phục vụ tiệc tại nhà hàng của Risemount Premier Resort Đà Nẵng.
- Phạm vi không gian: Risemount Premier Resort Đà Nẵng.
- Phạm vi thời gian: Từ năm 2023-2026.

## **4. Phương pháp nghiên cứu**

Nghiên cứu kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng để tìm hiểu chất lượng phục vụ tiệc tại nhà hàng. Từ đó đề xuất giải pháp nâng cao chất

lượng phục vụ tiệc tại bộ phận nhà hàng thuộc Risemount Premier Resort Đà Nẵng.

- Nghiên cứu định tính:

Tổng hợp và phân tích tài liệu: Thu thập, tổng hợp các tài liệu, nghiên cứu trước đây liên quan đến chất lượng phục vụ tiệc tại nhà hàng thuộc resort. Quá trình này nhằm hệ thống hóa cơ sở lý luận và xác định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ tiệc.

Xây dựng khung lý thuyết: Dựa trên kết quả phân tích tài liệu, xây dựng khung lý thuyết về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ tiệc.

- Nghiên cứu định lượng:

Xây dựng bảng hỏi: Dựa trên khung lý thuyết, thiết kế bảng hỏi để đo lường chất lượng phục vụ tiệc và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ tiệc tại nhà hàng.

Chọn mẫu và thu thập dữ liệu: Áp dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện, với kích thước mẫu dự kiến là 80 khách hàng đã sử dụng dịch vụ ăn uống tại bộ phận nhà hàng của Risemount Premier Resort Đà Nẵng.

Phân tích dữ liệu: Sử dụng phương pháp thống kê mô tả để xử lý và phân tích dữ liệu nhằm mô tả đặc điểm mẫu nghiên cứu, chất lượng phục vụ đối với dịch vụ tiệc.

## **5. Nội dung nghiên cứu**

Gồm 3 nội dung chính:

Chương 1: Cơ sở lý luận về chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận nhà hàng thuộc khách sạn.

Chương 2: Thực trạng chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận nhà hàng của Risemount Premier Resort Đà Nẵng.

Chương 3: Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận nhà hàng của Risemount Premier Resort Đà Nẵng.

# **CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG THUỘC KHÁCH SẠN**

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

### **1.1.1. Tổng quan về hoạt động kinh doanh khách sạn**

#### **a) Khái niệm kinh doanh khách sạn**

Trong ngành du lịch, khách sạn là một loại hình cơ sở lưu trú quan trọng, đóng vai trò cung cấp các dịch vụ phục vụ nhu cầu nghỉ ngơi, ăn uống và các hoạt động sinh hoạt của khách trong thời gian lưu trú. Theo World Tourism Organization, khách sạn là một cơ sở lưu trú cung cấp dịch vụ chỗ ở, ăn uống và các dịch vụ bổ sung nhằm đáp ứng nhu cầu của khách du lịch trong thời gian lưu trú tại một địa điểm nhất định.

Từ góc độ kinh tế, kinh doanh khách sạn là hoạt động cung cấp các sản phẩm và dịch vụ phục vụ khách lưu trú với mục tiêu tạo ra lợi nhuận cho doanh nghiệp. Các sản phẩm của khách sạn không chỉ giới hạn ở dịch vụ lưu trú mà còn bao gồm nhiều loại hình dịch vụ khác như ăn uống, hội nghị, giải trí, chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ hỗ trợ khác nhằm nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

Theo Quy định về tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn du lịch (Ban hành kèm theo Quyết định số 02/2001/QĐ-TCDL ngày 27 tháng 4 năm 2001): "Khách sạn là công trình kiến trúc được xây dựng độc lập, có quy mô từ 10 buồng ngủ trở lên, bảo đảm chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch". Tuy có nhiều cách hiểu khác nhau nhưng có thể tổng hợp lại cùng một cách hiểu về khách sạn như sau: Khách sạn trước hết là một cơ sở lưu trú điển hình được xây dựng tại một địa điểm nhất định và cung cấp các sản phẩm dịch vụ cho khách nhằm thu lợi nhuận. Sản phẩm dịch vụ khách sạn ngày nay không chỉ bao gồm các sản phẩm lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí mà còn bao gồm cơ sở phục vụ phòng, thương mại, thẩm mỹ,....

Trong bối cảnh ngành du lịch ngày càng phát triển, khách sạn không chỉ đơn thuần là nơi cung cấp chỗ ở mà còn là nơi mang lại những trải nghiệm toàn diện cho khách hàng. Vì vậy, nhiều khách sạn hiện nay đã mở rộng hệ thống dịch vụ như nhà hàng, quầy bar, trung tâm hội nghị, spa, phòng tập thể thao và các hoạt động giải trí nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch.

Khách sạn thường nằm gần các khu nghỉ mát phục vụ khách nghỉ dưỡng hay các trung tâm thành phố phục vụ khách công vụ hoặc các hoạt động giải trí khác. Giá

tiền thuê khách sạn tính theo đơn vị ngày hay giờ, thời gian tính thường từ 14h trưa hôm nhận phòng đến 12 giờ trưa hôm sau. Giá phòng có thể bao gồm cả ăn sáng hoặc không tùy theo từng khách sạn.

### **b) Đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn**

Hoạt động kinh doanh khách sạn mang những đặc điểm riêng biệt so với các lĩnh vực kinh doanh khác, xuất phát từ bản chất của sản phẩm dịch vụ trong ngành du lịch.

Tính tổng hợp của dịch vụ: Khách sạn cung cấp nhiều loại hình dịch vụ khác nhau như lưu trú, ăn uống, hội nghị, giải trí và chăm sóc sức khỏe. Do đó, hoạt động kinh doanh khách sạn đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa nhiều bộ phận khác nhau trong cùng một tổ chức. Sự phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận như lễ tân, buồng phòng, nhà hàng và bếp sẽ quyết định đến chất lượng dịch vụ tổng thể mà khách hàng cảm nhận.

Tính vô hình của sản phẩm dịch vụ: Khác với các sản phẩm vật chất, dịch vụ khách sạn không thể nhìn thấy hoặc lưu trữ trước khi tiêu dùng. Khách hàng chỉ có thể đánh giá chất lượng dịch vụ thông qua trải nghiệm thực tế trong quá trình sử dụng. Điều này khiến việc kiểm soát chất lượng dịch vụ trở nên phức tạp và phụ thuộc nhiều vào quy trình phục vụ cũng như thái độ của nhân viên.

Quá trình sản xuất và tiêu dùng diễn ra đồng thời: Trong kinh doanh khách sạn, quá trình tạo ra dịch vụ và quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ diễn ra cùng một thời điểm. Ví dụ, khi khách dùng bữa tại nhà hàng của khách sạn, dịch vụ được cung cấp và tiêu dùng ngay lập tức. Điều này đòi hỏi nhân viên phải phục vụ đúng tiêu chuẩn ngay từ lần đầu tiên để đảm bảo sự hài lòng của khách hàng.

Phụ thuộc vào yếu tố con người: Nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng quyết định chất lượng dịch vụ khách sạn. Trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ và phong cách làm việc của nhân viên ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách. Vì vậy, công tác đào tạo và quản lý nhân sự luôn được xem là yếu tố then chốt trong quản trị khách sạn.

Tính thời vụ trong kinh doanh: Nhu cầu lưu trú và sử dụng dịch vụ khách sạn thường thay đổi theo mùa du lịch, các sự kiện lớn hoặc điều kiện kinh tế – xã hội. Trong mùa cao điểm, công suất phòng và nhu cầu dịch vụ tăng cao, trong khi mùa thấp điểm có thể xảy ra tình trạng công suất phòng thấp. Điều này buộc các khách

sạn phải có chiến lược điều chỉnh giá cả, marketing và nhân sự phù hợp.

Mức độ cạnh tranh cao: Cùng với sự phát triển của ngành du lịch, số lượng khách sạn ngày càng tăng, đặc biệt tại các thành phố du lịch lớn. Sự cạnh tranh không chỉ nằm ở giá phòng mà còn ở chất lượng dịch vụ, thương hiệu, trải nghiệm khách hàng và sự khác biệt trong sản phẩm dịch vụ.

### **1.1.2. Hệ thống sản phẩm dịch vụ của nhà hàng trong khách sạn**

Theo John R. Walker (2017), nhà hàng trong khách sạn không chỉ cung cấp các món ăn mà còn cung cấp nhiều dịch vụ bổ trợ như tổ chức tiệc, hội nghị và các hoạt động giải trí. Hệ thống sản phẩm dịch vụ của nhà hàng trong khách sạn thường được phân thành các nhóm chính sau:

#### **a) Dịch vụ ăn uống chính (Food and Beverage Service)**

Dịch vụ ăn uống là hoạt động cốt lõi của bộ phận nhà hàng trong khách sạn. Các dịch vụ này được tổ chức dưới nhiều hình thức phục vụ khác nhau nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.

*Dịch vụ ẩm thực theo hình thức phục vụ:*

- Buffet là hình thức phục vụ tự chọn, trong đó các món ăn được trưng bày trên quầy để khách hàng tự do lựa chọn theo nhu cầu. Hình thức này thường được áp dụng cho buffet sáng tại khách sạn hoặc các chương trình buffet trưa, tối theo chủ đề. Buffet giúp khách hàng có nhiều lựa chọn và tạo sự linh hoạt trong quá trình thưởng thức ẩm thực.

- À la carte (gọi món theo thực đơn): Đây là hình thức phục vụ trong đó khách hàng lựa chọn từng món ăn riêng lẻ từ thực đơn của nhà hàng. Các món ăn được chế biến theo yêu cầu của khách và phục vụ tại bàn. Hình thức này thường được áp dụng trong các nhà hàng phục vụ khách lẻ hoặc khách có nhu cầu trải nghiệm ẩm thực theo sở thích cá nhân.

- Set menu (thực đơn cố định): là thực đơn gồm nhiều món ăn được sắp xếp theo trình tự nhất định và có mức giá cố định. Hình thức này thường được sử dụng trong các bữa tiệc, sự kiện hoặc phục vụ khách đoàn nhằm đảm bảo tính đồng bộ và thuận tiện trong quá trình phục vụ.

- Room service (dịch vụ ăn uống tại phòng): là dịch vụ cung cấp đồ ăn và đồ uống trực tiếp tại phòng cho khách lưu trú trong khách sạn. Dịch vụ này giúp khách hàng có thể thưởng thức bữa ăn trong không gian riêng tư, đồng thời nâng cao sự tiện

nghi và chất lượng trải nghiệm lưu trú.

#### *Dịch vụ ẩm thực theo loại hình nhà hàng*

Bên cạnh các hình thức phục vụ, nhà hàng trong khách sạn còn được tổ chức theo nhiều mô hình khác nhau nhằm phục vụ các phân khúc khách hàng khác nhau:

- Nhà hàng buffet: Chuyên phục vụ các bữa buffet sáng, trưa hoặc tối với nhiều món ăn đa dạng.

- Nhà hàng fine dining: Nhà hàng cao cấp với không gian sang trọng, thực đơn được thiết kế tinh tế và phong cách phục vụ chuyên nghiệp.

- Nhà hàng chuyên biệt: Phục vụ các món ăn theo phong cách ẩm thực đặc trưng như ẩm thực Á, Âu, Nhật Bản, Hàn Quốc hoặc Địa Trung Hải.

- Nhà hàng casual dining: Phục vụ các món ăn phổ biến với phong cách phục vụ thoải mái, phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng.

- Quầy bar và lounge: Cung cấp các loại đồ uống như cocktail, rượu vang, bia và đồ ăn nhẹ trong không gian thư giãn.

#### **b) Dịch vụ đồ uống (Beverage Service)**

Dịch vụ đồ uống là một bộ phận quan trọng trong hệ thống dịch vụ F&B của khách sạn. Ngoài việc phục vụ nhu cầu giải khát, các dịch vụ này còn tạo ra không gian thư giãn và trải nghiệm cho khách hàng.

Một số loại hình dịch vụ đồ uống phổ biến trong khách sạn bao gồm:

- Quầy bar trong khách sạn: Phục vụ các loại cocktail, mocktail, rượu vang, bia và các loại đồ uống khác.

- Pool bar (bar bể bơi): Phục vụ đồ uống tại khu vực hồ bơi, tạo không gian thư giãn cho khách nghỉ dưỡng.

- Rooftop bar: Quầy bar được đặt trên tầng cao của khách sạn, kết hợp không gian thưởng thức đồ uống với tầm nhìn toàn cảnh thành phố hoặc cảnh quan xung quanh.

- Café và tea lounge: Phục vụ cà phê, trà, bánh ngọt và các món ăn nhẹ, thường là không gian phù hợp cho gặp gỡ, trò chuyện hoặc thư giãn.

#### **c) Dịch vụ tổ chức sự kiện và tiệc**

Ngoài các dịch vụ ăn uống thông thường, nhà hàng trong khách sạn còn đảm nhận chức năng tổ chức các sự kiện và tiệc. Đây là một trong những nguồn doanh thu quan trọng của bộ phận F&B, đặc biệt đối với các khách sạn có hệ thống phòng tiệc

và hội nghị.

Các loại hình tiệc phổ biến bao gồm:

- Tiệc cưới và gala dinner: Nhà hàng cung cấp không gian tổ chức, thực đơn tiệc và các dịch vụ đi kèm như trang trí, âm thanh – ánh sáng và phục vụ bàn tiệc.

- Hội nghị và hội thảo (MICE): Cung cấp các dịch vụ ăn uống như tea break, tiệc trưa hoặc tiệc tối cho khách tham dự hội nghị.

- Tiệc theo yêu cầu: Bao gồm các sự kiện như tiệc sinh nhật, tiệc kỷ niệm, tiệc doanh nghiệp hoặc các buổi gặp mặt gia đình.

- Thông qua các dịch vụ này, nhà hàng trong khách sạn không chỉ cung cấp sản phẩm ẩm thực mà còn đóng vai trò là đơn vị tổ chức và điều phối sự kiện.

#### **d) Các dịch vụ ẩm thực đặc biệt**

Để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng và nâng cao tính cạnh tranh, nhiều khách sạn đã phát triển thêm các dịch vụ ẩm thực đặc biệt.

Một số dịch vụ tiêu biểu bao gồm:

- Tiệc BBQ ngoài trời: Tổ chức các buổi tiệc nướng tại khu vực hồ bơi, sân vườn hoặc bãi biển, tạo không gian ẩm thực ngoài trời hấp dẫn.

- Dịch vụ ăn uống tại villa hoặc bungalow: Phục vụ các bữa ăn riêng cho khách lưu trú tại khu villa hoặc bungalow trong các khu nghỉ dưỡng cao cấp.

- Thực đơn đặc biệt theo yêu cầu: Cung cấp các loại thực đơn dành cho khách có chế độ ăn riêng như thực đơn ăn chay, eat clean, keto, vegan hoặc gluten-free.

## **1.2. Cơ sở lý luận về phục vụ tiệc tại bộ phận nhà hàng trong khách sạn**

### **1.2.1. Khái niệm về tiệc và phục vụ tiệc**

#### **a) Khái niệm tiệc**

- Một cách đơn giản nhất, tiệc được định nghĩa như là một bữa ăn thịnh soạn, đông người.

- Gắn liền với mục đích của bữa ăn, thì tiệc là bữa ăn long trọng và thịnh soạn để tiếp khách, chiêu đãi bạn bè, hoặc vì một mục đích nào đó.

- Đứng trên quan điểm của người phục vụ, tiệc là một sản phẩm chính của nhà hàng phục vụ với số lượng khách lớn, đòi hỏi quy trình phục vụ chính quy, nghiêm ngặt.

- Về bản chất, tiệc và cỗ là một nhưng tiệc và cỗ có một số điểm khác nhau. Trong bữa cỗ phục vụ toàn món ăn Việt nam, còn tiệc có thể gồm những món thứ

như cỗ hoặc gồm toàn những món Âu hoặc món Á. Thứ hai, tiệc mang tính chiêu đãi vui vẻ, náo nhiệt, còn cỗ thì nghiêng về mặt tâm linh.

Như thế, mỗi bữa tiệc có các mục đích khác nhau, nhưng bất luận là mục đích nào thì phòng tiệc cũng phải trang trí, sắp đặt bàn ghế đủ với số khách mời.(Nguyễn Thị Hải Đường 2013)

### **b) Khái niệm phục vụ tiệc**

Trong hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống của khách sạn, phục vụ tiệc (banquet service) là một trong những hình thức phục vụ quan trọng, góp phần tạo ra doanh thu đáng kể cho bộ phận nhà hàng. Phục vụ tiệc không chỉ đơn thuần là cung cấp các món ăn và đồ uống cho khách hàng mà còn bao gồm việc tổ chức, điều phối và phục vụ các sự kiện có quy mô nhất định theo yêu cầu của khách.

Theo Nguyễn Văn Mạnh, phục vụ tiệc là hình thức cung cấp dịch vụ ăn uống cho một nhóm khách trong cùng một thời điểm theo thực đơn và chương trình đã được chuẩn bị trước, thường được tổ chức trong các sự kiện như tiệc cưới, hội nghị, gala dinner hoặc các buổi gặp mặt doanh nghiệp. Trong hình thức phục vụ này, các yếu tố như thực đơn, không gian tổ chức, cách thức phục vụ và thời gian phục vụ đều được lên kế hoạch và thống nhất trước giữa khách hàng và nhà hàng.

Bên cạnh đó, theo John Cousins trong giáo trình The Professional Food and Beverage Manager, phục vụ tiệc là hoạt động cung cấp dịch vụ ăn uống cho số lượng khách lớn trong một không gian và thời gian xác định, được tổ chức theo kế hoạch chi tiết và đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa nhiều bộ phận trong khách sạn như nhà hàng, bếp, bộ phận kỹ thuật và bộ phận sự kiện.

Từ các quan điểm trên có thể hiểu rằng, phục vụ tiệc trong nhà hàng khách sạn là quá trình tổ chức và cung cấp dịch vụ ăn uống cho một nhóm khách theo kế hoạch đã được chuẩn bị trước, bao gồm nhiều hoạt động như chuẩn bị thực đơn, bố trí không gian tiệc, tổ chức phục vụ và đảm bảo chất lượng dịch vụ trong suốt thời gian diễn ra sự kiện.

### **1.2.2. Đặc điểm của phục vụ tiệc**

So với các hình thức phục vụ ăn uống thông thường trong nhà hàng, phục vụ tiệc có những đặc điểm riêng biệt xuất phát từ tính chất của các sự kiện và quy mô phục vụ.

- Phục vụ số lượng khách lớn trong cùng một thời điểm: Các buổi tiệc thường

được tổ chức cho nhiều khách tham dự, có thể từ vài chục đến vài trăm khách. Do đó, việc tổ chức phục vụ đòi hỏi sự chuẩn bị kỹ lưỡng về nhân lực, trang thiết bị và quy trình phục vụ nhằm đảm bảo mọi khách hàng đều được phục vụ đầy đủ và đúng thời gian.

- Hoạt động phục vụ được lên kế hoạch trước: Khác với hình thức phục vụ gọi món trong nhà hàng, phục vụ tiệc thường được lên kế hoạch trước thông qua quá trình trao đổi giữa khách hàng và bộ phận tổ chức tiệc của khách sạn. Các yếu tố như thực đơn, số lượng khách, cách bố trí bàn tiệc, thời gian phục vụ và chương trình sự kiện đều được thống nhất trước khi buổi tiệc diễn ra.

- Thực đơn được chuẩn bị và thống nhất trước: Trong phục vụ tiệc, thực đơn thường được lựa chọn và thống nhất trước với khách hàng. Điều này giúp bộ phận bếp có thể chuẩn bị nguyên liệu và tổ chức chế biến món ăn một cách đồng bộ nhằm đảm bảo chất lượng và tiến độ phục vụ.

- Yêu cầu sự phối hợp chặt chẽ giữa nhiều bộ phận: Một buổi tiệc thành công không chỉ phụ thuộc vào bộ phận nhà hàng mà còn cần sự phối hợp giữa nhiều bộ phận khác trong khách sạn như bộ phận bếp, bộ phận kỹ thuật, bộ phận trang trí và bộ phận sự kiện. Sự phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận giúp đảm bảo buổi tiệc diễn ra suôn sẻ và mang lại trải nghiệm tốt cho khách hàng.

- Yêu cầu cao về kỹ năng và tính chuyên nghiệp của nhân viên phục vụ: Nhân viên phục vụ tiệc cần có kỹ năng chuyên môn tốt, khả năng làm việc nhóm và xử lý tình huống linh hoạt. Trong quá trình phục vụ, nhân viên phải đảm bảo các tiêu chuẩn phục vụ như cách bày bàn, cách phục vụ món ăn, giao tiếp với khách và xử lý các yêu cầu phát sinh.

- Tính thời điểm và tính sự kiện cao: Phục vụ tiệc thường gắn liền với các sự kiện quan trọng của khách hàng như tiệc cưới, hội nghị hoặc các buổi kỷ niệm. Vì vậy, chất lượng phục vụ không chỉ ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách tham dự mà còn ảnh hưởng đến hình ảnh và uy tín của khách sạn.

### **1.2.3. Vai trò của hoạt động kinh doanh tiệc tại bộ phận nhà hàng trong khách sạn**

Trong hoạt động kinh doanh của khách sạn, dịch vụ tiệc (banquet service) giữ vai trò quan trọng trong việc nâng cao doanh thu, xây dựng hình ảnh thương hiệu và thu hút khách hàng. Hoạt động kinh doanh tiệc không chỉ cung cấp dịch vụ ăn uống

cho các sự kiện mà còn góp phần tạo ra những trải nghiệm đặc biệt cho khách hàng.

- Góp phần gia tăng doanh thu cho khách sạn: Dịch vụ tổ chức tiệc thường mang lại nguồn doanh thu đáng kể cho bộ phận nhà hàng nói riêng và khách sạn nói chung. Các sự kiện như tiệc cưới, hội nghị, hội thảo, gala dinner hoặc tiệc doanh nghiệp thường có quy mô lớn với số lượng khách tham dự đông, từ đó tạo ra doanh thu cao từ dịch vụ ăn uống, thuê phòng tiệc và các dịch vụ đi kèm.

- Nâng cao hình ảnh và thương hiệu của khách sạn: Những buổi tiệc được tổ chức chuyên nghiệp và thành công sẽ góp phần nâng cao uy tín và hình ảnh của khách sạn trong mắt khách hàng. Khi khách hàng hài lòng với chất lượng phục vụ và không gian tổ chức tiệc, họ có xu hướng quay lại sử dụng dịch vụ hoặc giới thiệu khách sạn cho người khác.

- Thu hút nhiều phân khúc khách hàng khác nhau: Dịch vụ tiệc trong khách sạn phục vụ nhiều đối tượng khách hàng như khách cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức hoặc cơ quan nhà nước. Việc tổ chức các loại hình tiệc đa dạng giúp khách sạn mở rộng thị trường và thu hút nhiều phân khúc khách hàng.

- Tận dụng hiệu quả cơ sở vật chất của khách sạn: Hoạt động tổ chức tiệc giúp khách sạn khai thác hiệu quả hệ thống phòng tiệc, trang thiết bị hội nghị và các không gian chức năng khác. Điều này giúp tăng hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất và tối ưu hóa nguồn lực của khách sạn.

- Tạo cơ hội phát triển các dịch vụ bổ trợ: Các sự kiện tiệc thường đi kèm với nhiều dịch vụ khác như trang trí, âm thanh ánh sáng, chụp ảnh, giải trí hoặc dịch vụ lưu trú cho khách tham dự. Điều này góp phần gia tăng doanh thu cho nhiều bộ phận khác trong khách sạn.

#### **1.2.4. Quy trình phục vụ tiệc**

Quy trình phục vụ tiệc trong nhà hàng khách sạn là tập hợp các bước được thực hiện theo một trình tự nhất định nhằm đảm bảo buổi tiệc diễn ra suôn sẻ và đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng. Một quy trình phục vụ tiệc khoa học và hợp lý sẽ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

##### **a) Tiếp nhận yêu cầu đặt tiệc của khách hàng.**

Bộ phận kinh doanh hoặc bộ phận tổ chức tiệc của khách sạn sẽ tiếp nhận thông tin từ khách hàng về loại hình tiệc, số lượng khách, thời gian tổ chức, thực đơn

và các yêu cầu đặc biệt khác. Đây là bước quan trọng nhằm xác định rõ nhu cầu của khách hàng và tư vấn dịch vụ phù hợp.

**b) Lập kế hoạch tổ chức tiệc.**

Sau khi tiếp nhận yêu cầu, khách sạn tiến hành lập kế hoạch tổ chức tiệc bao gồm việc lựa chọn thực đơn, bố trí không gian phòng tiệc, chuẩn bị trang thiết bị và phân công nhiệm vụ cho các bộ phận liên quan như bếp, nhà hàng, kỹ thuật và trang trí.

**c) Chuẩn bị trước khi buổi tiệc diễn ra.**

Trước thời gian diễn ra buổi tiệc, nhân viên sẽ tiến hành chuẩn bị phòng tiệc, sắp xếp bàn ghế, bày bàn tiệc, kiểm tra hệ thống âm thanh, ánh sáng và chuẩn bị nguyên liệu chế biến món ăn. Việc chuẩn bị kỹ lưỡng giúp hạn chế các sai sót trong quá trình phục vụ.

**d) Tổ chức phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc.**

Trong quá trình diễn ra buổi tiệc, nhân viên phục vụ thực hiện các công việc như đón khách, phục vụ món ăn và đồ uống, hỗ trợ khách hàng và phối hợp với các bộ phận liên quan để đảm bảo buổi tiệc diễn ra đúng kế hoạch.

**e) Kết thúc và thu dọn sau tiệc.**

Sau khi buổi tiệc kết thúc, nhân viên tiến hành thu dọn bàn tiệc, vệ sinh khu vực tổ chức tiệc và kiểm tra lại trang thiết bị. Đồng thời, bộ phận quản lý có thể đánh giá quá trình tổ chức tiệc để rút kinh nghiệm và nâng cao chất lượng phục vụ cho các sự kiện sau.

### **1.3. Chất lượng phục vụ tại bộ phận nhà hàng thuộc khách sạn**

#### **1.3.1. Khái niệm chất lượng**

Khái niệm chất lượng đã được nhiều nhà nghiên cứu và tổ chức quốc tế đưa ra với các cách tiếp cận khác nhau. Tuy nhiên, nhìn chung chất lượng được hiểu là mức độ mà một sản phẩm hoặc dịch vụ đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

Theo International Organization for Standardization trong tiêu chuẩn ISO 9000, chất lượng được định nghĩa là “mức độ mà tập hợp các đặc tính vốn có của một sản phẩm hoặc dịch vụ đáp ứng các yêu cầu đã đề ra”. Theo quan điểm này, chất lượng không chỉ phản ánh các đặc điểm kỹ thuật của sản phẩm hay dịch vụ mà còn liên quan đến khả năng đáp ứng mong đợi của khách hàng.

Trong lĩnh vực dịch vụ, Valarie A. Zeithaml và Mary Jo Bitner cho rằng chất lượng dịch vụ được hình thành dựa trên sự so sánh giữa kỳ vọng của khách hàng trước khi sử dụng dịch vụ và cảm nhận của họ sau khi trải nghiệm dịch vụ đó. Nếu dịch vụ thực tế đáp ứng hoặc vượt quá kỳ vọng, khách hàng sẽ đánh giá chất lượng dịch vụ là tốt.

Tóm lại chất lượng là mức độ đáp ứng của sản phẩm hoặc dịch vụ đối với nhu cầu và mong đợi của khách hàng, được đánh giá thông qua cảm nhận và trải nghiệm của người sử dụng.

### **1.3.2. Khái niệm chất lượng phục vụ**

Chất lượng là một phạm trù khó xác định bởi nó rất trừu tượng tùy thuộc vào các góc độ nhìn nhận khác nhau mà người ta định nghĩa chất lượng theo những cách khác nhau. Theo TCVN ISO 9000:2015 (Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng): "Chất Lượng phục vụ là mức phù hợp của sản phẩm hoặc dịch vụ thỏa mãn các yêu cầu đề ra hoặc định trước của người mua". Định nghĩa này nhấn mạnh rằng chất lượng phục vụ được đánh giá dựa trên sự đáp ứng của sản phẩm hoặc dịch vụ so với các yêu cầu và mong đợi của khách hàng.

Chất lượng phục vụ đóng vai trò quan trọng trong việc xác định và nghiên cứu mức độ hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm hoặc dịch vụ. Khi một doanh nghiệp cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ với chất lượng cao, đáp ứng hoặc vượt quá kỳ vọng của khách hàng, họ sẽ tạo ra sự hài lòng và thỏa mãn cho khách hàng. Điều này không chỉ giúp duy trì khách hàng hiện tại mà còn thu hút khách hàng mới thông qua truyền miệng tích cực.

Chất lượng phục vụ tuyệt vời cũng là một yếu tố quan trọng tạo ra sức hấp dẫn và lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp. Trong một thị trường đầy cạnh tranh, khách hàng có nhiều lựa chọn và họ thường ưu tiên những doanh nghiệp cung cấp dịch vụ chất lượng cao. Khi một doanh nghiệp được biết đến với chất lượng phục vụ tuyệt vời, họ sẽ trở thành lựa chọn hàng đầu của khách hàng, giúp tăng doanh số và thị phần. Ngoài ra, chất lượng phục vụ còn có tác động trực tiếp đến uy tín, danh tiếng và hình ảnh của doanh nghiệp. Khi khách hàng trải nghiệm dịch vụ tốt, họ sẽ hình thành ấn tượng tích cực về doanh nghiệp và sẵn sàng chia sẻ trải nghiệm của mình với người khác. Điều này giúp xây dựng và củng cố hình ảnh thương hiệu, tạo niềm tin và sự trung thành của khách hàng đối với doanh nghiệp.

Trong bối cảnh kinh doanh ngày càng cạnh tranh, chất lượng phục vụ trở thành yếu tố then chốt quyết định sự thành công và phát triển bền vững của doanh nghiệp. Việc hiểu rõ và áp dụng hiệu quả khái niệm chất lượng phục vụ sẽ giúp doanh nghiệp tạo ra giá trị gia tăng cho khách hàng, nâng cao sự hài lòng và trung thành của khách hàng, đồng thời tạo lợi thế cạnh tranh trên thị trường. Đầu tư vào chất lượng phục vụ là đầu tư cho sự phát triển lâu dài và thành công của doanh nghiệp.

### **1.3.3. Đặc điểm của chất lượng phục vụ**

#### **Chất lượng phục vụ khó đo lường và đánh giá:**

Chất lượng phục vụ tốt hay không tốt là do sự cảm nhận của khách hàng không thể sờ được cũng không nhìn thấy được nên rất khó đo lường. Sự cảm nhận lại là một phạm trù tâm lý nên chịu sự phụ thuộc vào các nhân tố khách quan của mỗi người khách, nó không ổn định và không có thước đo mang tính quy ước.

#### **Chỉ đánh giá chính xác qua cảm nhận của người tiêu dùng trực tiếp sản phẩm:**

Đối với bất cứ một nhà hàng nào thì khách hàng chính là yếu tố quan trọng và không thể thiếu trong việc tham gia trực tiếp việc đánh giá chất lượng phục vụ của nhà hàng. Khách hàng là người vừa có cái nhìn của người trong cuộc, vừa có cái nhìn của người bỏ tiền ra để mua sản phẩm của nhà hàng, mua sự phục vụ của nhà hàng cho nên đánh giá của họ về chất lượng phục vụ của nhà hàng được xem là chính xác nhất. Nếu sự cảm nhận của khách về sự phục vụ của nhà hàng ngày càng tốt thì tức là khách hàng càng thấy mức độ thỏa mãn ngày càng cao. Như vậy có thể nói với những người không trực tiếp tiêu dùng sản phẩm của nhà hàng sẽ không cảm nhận được một cách chính xác chất lượng phục vụ của nhà hàng. Từ đặc điểm này, các nhà quản lý muốn đánh giá chính xác chất lượng phục vụ của nhà hàng phải luôn đứng trên cái nhìn của người tiêu dùng trực tiếp sản phẩm, của khách hàng. Phải cố gắng hiểu một cách chính xác các nhu cầu, mong muốn và đòi hỏi của khách chứ không phải dựa trên những nhận định hay sự cảm nhận của riêng mình để xem xét.

#### **Phụ thuộc vào quá trình cung cấp dịch vụ của nhà hàng:**

Quá trình thực hiện dịch vụ của nhà hàng cần phải dựa vào cơ sở vật chất của nhà hàng và các nhân viên phục vụ trực tiếp trong nhà hàng. Khách đến với nhà hàng vừa với mục đích ăn uống, vừa để thỏa mãn tâm lý. Khách luôn muốn mình được ở trong một không gian tiện nghi, sang trọng và được phục vụ nhiệt tình chu đáo. Do

vậy, khách hàng cũng dựa vào cơ sở vật chất và nhân tố con người của nhà hàng để đánh giá về chất lượng phục vụ của nhà hàng.

Như vậy, chất lượng phục vụ chịu sự phụ thuộc vào chất lượng của các điều kiện để thực hiện dịch vụ. Cơ sở vật chất của nhà hàng phải đạt được sự tiện nghi, sang trọng, hiện đại. Sự thẩm mỹ trong nhà hàng và sự an toàn trong lắp đặt, sử dụng các trang thiết bị phải tương xứng với thứ bậc của nhà hàng.

Cả hai yếu tố, cơ sở vật chất và yếu tố con người có tác động mạnh tới hình ảnh của nhà hàng và quyết định đến chất lượng phục vụ của nhà hàng. Các nhà quản lý trong nhà hàng, khách sạn phải luôn quan tâm tìm cách cải thiện hai yếu tố đó. Cơ sở vật chất của nhà hàng phải thường xuyên tu bổ, thay mới sao cho luôn được tiện nghi, hiện đại và phù hợp với trào lưu mới. Đội ngũ nhân viên phục vụ phải được học tập nâng cao kỹ năng làm việc, thường xuyên được trẻ hóa đội hình.

#### **Đòi hỏi tính nhất quán cao:**

Tính nhất quán được hiểu theo hai góc độ.

Thứ nhất, đó là sự thống nhất cao và thông suốt trong nhận thức, hành động của tất cả các thành viên, các bộ phận trong nhà hàng về mục tiêu chất lượng cần đạt được của nhà hàng. Tính nhất quán cũng vì thế đòi hỏi các chủ trương chính sách kinh doanh của nhà hàng phải đồng bộ với nhau.

Thứ hai, đó là sự đồng bộ toàn diện, trước sau như một và đúng như lời hứa mà nhà hàng đã hứa và quảng cáo với khách hàng. Chất lượng phục vụ ăn uống phải đảm bảo tiêu chuẩn mọi nơi, mọi lúc, với mọi khách hàng. Điều đó có nghĩa là không thể cho phép tồn tại kiểu chất lượng phục vụ chỉ áp dụng cho một vài khu vực quan trọng nào đó của nhà hàng để lấy danh tiếng. Dịch vụ cung cấp phải luôn đạt tiêu chuẩn với mọi tầng lớp khách hàng, không phân biệt khách sang trọng hay không sang trọng, khách tiêu dùng nhiều hay tiêu dùng ít, không phân biệt khách đến lần đầu hay lần thứ. Dịch vụ mà nhà hàng cung cấp trước sau thống nhất, luôn đạt tiêu chuẩn.

Tính nhất quán không được hiểu theo nghĩa của tính cố định bất biến. Chất lượng phục vụ ăn uống không phải chỉ được diễn ra trong một thời điểm nhất định nào đó, cốt để "gắn" lên ngực áo một huy chương theo kiểu "bệnh thành tích". Chất lượng phục vụ cũng không thể xây dựng một lần rồi cứ mãi mãi áp dụng mà không

thay đổi. Chất lượng phục vụ phải được hoàn thiện không ngừng và phải được điều chỉnh nếu thấy cần thiết cho phù hợp với yêu cầu thực tế của thị trường.

#### **1.3.4. Vai trò và ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ**

Nâng cao chất lượng phục vụ của nhà hàng có vai trò rất quan trọng đối với nhà hàng. Một nhà hàng muốn tồn tại và cạnh tranh trên thị trường với các đối thủ cạnh tranh thì phải không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ của mình hơn nữa. Việc nâng cao chất lượng phục vụ là nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ mà nhà hàng cung cấp cho khách hàng làm cho khách hàng hài lòng nhất.

##### **Ý nghĩa**

Giúp gia tăng lợi nhuận: Chất lượng phục vụ trong nhà hàng khách sạn có vai trò quan trọng trong việc giữ chân khách cũ và thu hút khách hàng tiềm năng. Khách hàng thường dựa vào trải nghiệm cá nhân hoặc truyền miệng để quyết định quay lại, nên dịch vụ kém chất lượng dễ khiến họ chuyển sang sử dụng dịch vụ của đối thủ cạnh tranh. Khi đó, nhà hàng không chỉ mất khách mà còn phải tốn thêm chi phí và thời gian cho các hoạt động marketing để lấy lại uy tín. Ngược lại, việc nâng cao chất lượng phục vụ giúp nhà hàng tạo được lòng tin, giảm chi phí quảng bá, tăng hiệu quả kinh doanh và xây dựng thương hiệu bền vững trên thị trường cạnh tranh khốc liệt hiện nay. Đây chính là giải pháp cốt lõi mà bất kỳ nhà quản lý nào cũng cần quan tâm để phát triển nhà hàng một cách ổn định và lâu dài.

Tăng khả năng cạnh tranh: Thị trường khách du lịch là nhóm khách quan trọng của ngành nhà hàng - khách sạn, với yêu cầu cao về chất lượng phục vụ. Nhu cầu du lịch thường đi kèm mong muốn được nghỉ ngơi, thư giãn trong môi trường thoải mái, nên khách sẵn sàng chi trả nhiều hơn cho dịch vụ tốt. Nắm bắt được điều này, các nhà hàng, khách sạn đã chủ động nâng cao chất lượng phục vụ nhằm thu hút khách hàng và tăng lợi thế cạnh tranh. Việc đầu tư vào chất lượng không chỉ giúp giữ chân khách cũ, thu hút khách mới mà còn tiết kiệm chi phí quảng bá. Bên cạnh đó, chất lượng phục vụ tốt còn giúp doanh nghiệp nâng cao uy tín, duy trì vị thế bền vững trên thị trường. Do vậy, nâng cao chất lượng dịch vụ là yếu tố then chốt giúp doanh nghiệp tồn tại và phát triển trong môi trường cạnh tranh khốc liệt hiện nay.

Mặt khác còn là công cụ giúp các doanh nghiệp tăng giá bán sản phẩm mà vẫn giữ được uy tín, danh tiếng và khẳng định vị thế trên thị trường.

Giúp giảm thiểu các chi phí kinh doanh: Ngoài việc giảm thiểu các chi phí

marketing và chi phí cho hoạt động quảng cáo, việc không ngừng hoàn thiện chất lượng phục vụ còn là biện pháp hữu hiệu nhằm tiết kiệm các chi phí kinh doanh cho doanh nghiệp.

### **1.3.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ tiệc**

Chất lượng phục vụ tiệc là kết quả của sự phối hợp giữa nhiều yếu tố trong quá trình tổ chức và cung cấp dịch vụ. Theo Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2013), chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn chịu ảnh hưởng bởi các nguồn lực của doanh nghiệp như con người, cơ sở vật chất, quy trình phục vụ và công tác quản lý. Bên cạnh đó, Kotler, Bowen và Makens (2017) cũng cho rằng chất lượng dịch vụ được quyết định bởi khả năng đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng thông qua việc phối hợp hiệu quả các yếu tố trong quá trình cung cấp dịch vụ. Đối với hoạt động phục vụ tiệc, các yếu tố ảnh hưởng chủ yếu bao gồm:

#### **- Nguồn nhân lực:**

Nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng nhất quyết định chất lượng phục vụ tiệc vì nhân viên là những người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng trong toàn bộ quá trình diễn ra sự kiện. Trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ, khả năng giao tiếp, tác phong làm việc và thái độ phục vụ của nhân viên sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách.

Đối với các buổi tiệc có số lượng khách lớn, nhân viên cần có khả năng phối hợp nhóm, xử lý tình huống phát sinh và phục vụ đúng quy trình. Nếu nhân viên thiếu kinh nghiệm, phục vụ chậm, thiếu nhiệt tình hoặc giao tiếp chưa phù hợp sẽ làm giảm mức độ hài lòng của khách hàng. Ngược lại, đội ngũ nhân viên được đào tạo bài bản, có tinh thần trách nhiệm và phong cách phục vụ chuyên nghiệp sẽ góp phần nâng cao hình ảnh của nhà hàng và tạo ấn tượng tốt đối với khách tham dự.

#### **- Cơ sở vật chất và trang thiết bị:**

Cơ sở vật chất kỹ thuật là điều kiện bảo đảm cho quá trình tổ chức và phục vụ tiệc diễn ra thuận lợi. Bao gồm phòng tiệc, hệ thống âm thanh, ánh sáng, điều hòa, sân khấu, màn hình LED, bàn ghế, dụng cụ ăn uống, khu vực đón tiếp và các thiết bị hỗ trợ khác.

Một phòng tiệc có không gian rộng rãi, được bố trí khoa học, trang thiết bị hiện đại và hoạt động ổn định sẽ tạo sự thuận tiện cho nhân viên trong quá trình phục vụ, đồng thời mang lại sự thoải mái cho khách tham dự. Ngược lại, nếu cơ sở vật chất

xuống cấp, thiết bị hư hỏng hoặc cách bố trí chưa hợp lý sẽ ảnh hưởng đến tiến độ phục vụ và làm giảm chất lượng cảm nhận của khách hàng.

#### **- Chất lượng món ăn và đồ uống:**

Món ăn và đồ uống là sản phẩm cốt lõi của dịch vụ tiệc và là một trong những tiêu chí quan trọng để khách hàng đánh giá chất lượng buổi tiệc. Chất lượng món ăn được thể hiện thông qua hương vị, độ tươi ngon của nguyên liệu, giá trị dinh dưỡng, cách trình bày, nhiệt độ phục vụ và mức độ đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

Bên cạnh đó, sự đa dạng của thực đơn và khả năng đáp ứng các yêu cầu riêng của khách hàng như thực đơn chay, thực đơn dành cho trẻ em hoặc người ăn kiêng cũng góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách. Việc duy trì chất lượng món ăn ổn định giữa các buổi tiệc sẽ giúp nâng cao uy tín và khả năng cạnh tranh của nhà hàng.

#### **- Quy trình tổ chức và phục vụ tiệc:**

Quy trình phục vụ tiệc là chuỗi các hoạt động được thực hiện từ khi tiếp nhận yêu cầu của khách hàng đến khi kết thúc buổi tiệc. Quy trình này bao gồm tiếp nhận thông tin, lập kế hoạch tổ chức, chuẩn bị cơ sở vật chất, bố trí nhân sự, phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc và thu dọn sau khi kết thúc.

Một quy trình phục vụ được xây dựng khoa học sẽ giúp các bộ phận như kinh doanh, bếp, nhà hàng và kỹ thuật phối hợp hiệu quả, hạn chế sai sót và đảm bảo mọi hoạt động diễn ra đúng kế hoạch. Ngược lại, nếu quy trình chưa chặt chẽ hoặc thiếu sự phối hợp giữa các bộ phận sẽ dễ dẫn đến tình trạng phục vụ chậm, thiếu món ăn, sai yêu cầu của khách hoặc phát sinh nhiều sự cố trong quá trình tổ chức.

#### **- Công tác quản lý và điều phối hoạt động phục vụ:**

Công tác quản lý có vai trò định hướng và kiểm soát toàn bộ quá trình tổ chức phục vụ tiệc. Nhà quản lý chịu trách nhiệm xây dựng kế hoạch, phân công công việc, bố trí nhân sự, kiểm tra công tác chuẩn bị và giám sát quá trình phục vụ nhằm đảm bảo buổi tiệc diễn ra theo đúng kế hoạch.

Bên cạnh đó, việc điều phối hiệu quả giữa các bộ phận như kinh doanh, bếp, nhà hàng, kỹ thuật và lễ tân sẽ giúp xử lý nhanh các tình huống phát sinh, tránh chồng chéo công việc và nâng cao hiệu quả phục vụ. Nếu công tác quản lý thiếu chặt chẽ hoặc việc giám sát không kịp thời, chất lượng phục vụ sẽ bị ảnh hưởng, dẫn đến giảm mức độ hài lòng của khách hàng.

#### **1.4. Các tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận nhà hàng**

Chất lượng phục vụ tiệc là mức độ đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng trong suốt quá trình tổ chức và phục vụ tiệc. Việc đánh giá chất lượng phục vụ tiệc không chỉ giúp nhà hàng xác định mức độ hài lòng của khách hàng mà còn là cơ sở để phát hiện những hạn chế, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ.

Theo Parasuraman, Zeithaml và Berry (1988), chất lượng dịch vụ được đánh giá thông qua sự so sánh giữa kỳ vọng của khách hàng trước khi sử dụng dịch vụ và cảm nhận thực tế sau khi trải nghiệm. Trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn – nhà hàng, Kotler, Bowen và Makens (2017) cho rằng chất lượng dịch vụ chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như môi trường phục vụ, chất lượng sản phẩm, năng lực nhân viên, quy trình phục vụ và khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng. Bên cạnh đó, Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2013) cũng nhấn mạnh rằng chất lượng dịch vụ khách sạn cần được đánh giá trên nhiều phương diện nhằm phản ánh đầy đủ hiệu quả của quá trình cung cấp dịch vụ.

Đối với hoạt động phục vụ tiệc, đối tượng đánh giá không chỉ bao gồm chủ tiệc mà còn cả khách mời tham dự, bởi đây là những người trực tiếp trải nghiệm dịch vụ và có khả năng trở thành khách hàng trong tương lai. Do đó, việc đánh giá chất lượng phục vụ cần được thực hiện trên nhiều tiêu chí khác nhau để phản ánh đầy đủ các khía cạnh của dịch vụ.

Trên cơ sở kế thừa các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự (1988), Kotler, Bowen và Makens (2017), Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2013), đồng thời căn cứ vào đặc điểm hoạt động phục vụ tiệc tại bộ phận nhà hàng và mục tiêu nghiên cứu của đề tài, tác giả lựa chọn 5 tiêu chí để đánh giá chất lượng phục vụ tiệc, bao gồm: (1) Không gian phòng tiệc; (2) Chương trình tổ chức tiệc; (3) Thực đơn tiệc; (4) Nhân viên phục vụ; và (5) Tiêu chuẩn vệ sinh. Đây là những tiêu chí phản ánh tương đối đầy đủ các yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng trong quá trình tham dự tiệc và là cơ sở để phân tích thực trạng cũng như đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại bộ phận nhà hàng.

#### **1.4.1. Không gian phòng tiệc**

Không gian phòng tiệc là yếu tố đầu tiên khách hàng cảm nhận khi tham dự buổi tiệc và có ảnh hưởng trực tiếp đến ấn tượng ban đầu cũng như mức độ hài lòng của khách. Theo Kotler và cộng sự (2017), môi trường dịch vụ (servicescape) có tác động mạnh đến cảm xúc và hành vi của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Không gian phòng tiệc được đánh giá thông qua các nội dung sau:

- Diện tích phòng tiệc đáp ứng quy mô khách tham dự.
- Cách bố trí bàn ghế hợp lý, tạo lối đi thuận tiện cho khách và nhân viên.
- Hệ thống âm thanh, ánh sáng, điều hòa hoạt động ổn định.
- Sân khấu, màn hình LED, bức phát biểu được bố trí phù hợp với từng loại hình tiệc.
- Phong cách trang trí đồng bộ với chủ đề của buổi tiệc.
- Màu sắc, hoa trang trí và các vật dụng tạo cảm giác sang trọng, hài hòa.
- Môi trường phòng tiệc luôn sạch sẽ, thông thoáng và không có mùi khó chịu.

Một không gian được đầu tư hợp lý không chỉ nâng cao tính thẩm mỹ mà còn góp phần giúp quá trình phục vụ diễn ra thuận lợi và tạo trải nghiệm tích cực cho khách hàng.

#### **1.4.2. Chương trình tổ chức tiệc**

Chương trình tổ chức tiệc phản ánh năng lực tổ chức và điều hành của nhà hàng. Một chương trình được xây dựng khoa học sẽ giúp các hoạt động diễn ra đúng tiến độ, tạo sự liên mạch và hạn chế tối đa những sai sót phát sinh.

Tiêu chí này được đánh giá thông qua:

- Kịch bản chương trình được xây dựng rõ ràng.
- Thời gian diễn ra các nội dung hợp lý.
- MC điều hành chương trình chuyên nghiệp, phát âm rõ ràng và tạo được không khí.
- Các tiết mục văn nghệ hoặc biểu diễn phù hợp với chủ đề.
- Âm thanh, ánh sáng phối hợp đồng bộ.
- Chương trình diễn ra đúng kế hoạch, không bị gián đoạn.
- Khả năng xử lý linh hoạt khi phát sinh sự cố.

Một chương trình được điều phối tốt sẽ giúp khách hàng cảm nhận được sự chuyên nghiệp của đơn vị tổ chức và nâng cao giá trị của buổi tiệc.

### **1.4.3. Thực đơn tiệc**

Theo Walker (2017), chất lượng món ăn là yếu tố quan trọng nhất trong dịch vụ nhà hàng vì đây là sản phẩm cốt lõi mà khách hàng trực tiếp tiêu dùng.

Chất lượng thực đơn được đánh giá thông qua:

- Thực đơn đa dạng và phù hợp với từng loại hình tiệc.
- Thành phần món ăn cân đối giữa khai vị, món chính và tráng miệng.
- Nguyên liệu tươi, đảm bảo chất lượng.
- Món ăn được chế biến đúng kỹ thuật.
- Hương vị thơm ngon, phù hợp khẩu vị khách.
- Cách trình bày món ăn đẹp mắt.
- Món ăn được phục vụ đúng nhiệt độ.
- Khả năng đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách (ăn chay, dị ứng thực phẩm, trẻ em...).

Nếu chất lượng món ăn không ổn định hoặc phục vụ không đúng thời điểm sẽ ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của khách tham dự.

### **1.4.4. Nhân viên phục vụ**

Nhân viên phục vụ là người trực tiếp tạo ra chất lượng dịch vụ trong suốt quá trình tổ chức tiệc. Theo Parasuraman và cộng sự (1988), thái độ phục vụ và khả năng đáp ứng của nhân viên là hai thành phần quan trọng quyết định chất lượng dịch vụ.

Các tiêu chí đánh giá gồm:

- Trang phục gọn gàng, đúng quy định.
- Tác phong nhanh nhẹn, chuyên nghiệp.
- Giao tiếp lịch sự, thân thiện.
- Hiểu rõ quy trình phục vụ tiệc.
- Phục vụ đúng trình tự các món ăn.
- Quan sát và đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách.
- Phối hợp tốt với bếp và các bộ phận liên quan.
- Xử lý linh hoạt các tình huống phát sinh.
- Giải quyết khiếu nại của khách nhanh chóng và phù hợp.

Đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn cao và thái độ phục vụ tích cực sẽ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho nhà hàng.

#### **1.4.5. Tiêu chuẩn vệ sinh**

Là nền tảng đảm bảo chất lượng và sự an toàn trong dịch vụ ăn uống. Nhà hàng cần tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm, từ khâu lựa chọn nguyên liệu, bảo quản đến chế biến và phục vụ.

Vệ sinh phòng ăn: Phòng ăn phải luôn đảm bảo sạch sẽ, thông thoáng và lịch sự. Các trang thiết bị như hệ thống âm thanh, ánh sáng, điều hòa nhiệt độ... phải thường xuyên được tu bổ, bảo dưỡng. Nếu làm tốt điều này sẽ đem lại cảm giác tin cậy cho khách hàng khi đến với nhà hàng.

Vệ sinh dụng cụ ăn uống: Các dụng cụ ăn uống phải được lau rửa sạch sẽ, đảm bảo vệ sinh trước khi đem ra phục vụ.

Vệ sinh thực phẩm: nhà hàng cần đảm bảo về "Vệ sinh an toàn thực phẩm". Các loại thực phẩm chế biến phải được lựa chọn kỹ, bảo quản đúng quy cách, đảm bảo cả về giá trị dinh dưỡng lẫn giá trị nghệ thuật.

Vệ sinh cá nhân: Mỗi nhân viên khi tiếp xúc với khách cần đảm bảo trang phục gọn gàng, sạch sẽ để có chất lượng phục vụ tốt hơn.

Ngoài ra, hình ảnh vệ sinh cũng góp phần tạo niềm tin và cảm giác yên tâm cho khách khi sử dụng dịch vụ.

## TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Chương 1 đã trình bày những cơ sở lý luận cơ bản liên quan đến hoạt động kinh doanh nhà hàng trong khách sạn và chất lượng phục vụ tiệc tại nhà hàng. Trước hết, chương đã làm rõ các khái niệm cơ bản về kinh doanh khách sạn, hệ thống sản phẩm dịch vụ của nhà hàng trong khách sạn cũng như vai trò của hoạt động kinh doanh tiệc trong việc nâng cao hiệu quả kinh doanh và thu hút khách hàng.

Bên cạnh đó, chương cũng phân tích các nội dung liên quan đến hoạt động phục vụ tiệc tại nhà hàng như khái niệm phục vụ tiệc, đặc điểm của hoạt động phục vụ tiệc và quy trình tổ chức phục vụ tiệc trong nhà hàng thuộc khách sạn. Những nội dung này giúp làm rõ đặc thù của loại hình dịch vụ tiệc và vai trò của nó trong hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống của khách sạn.

Ngoài ra, chương 1 cũng trình bày các vấn đề lý luận về chất lượng phục vụ tiệc, bao gồm khái niệm chất lượng, khái niệm chất lượng phục vụ tiệc, đặc điểm của chất lượng phục vụ tiệc cũng như vai trò của việc nâng cao chất lượng phục vụ tiệc trong hoạt động kinh doanh nhà hàng. Đồng thời, chương đã xác định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ tiệc và các tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ tiệc tại nhà hàng, bao gồm cơ sở vật chất, chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ, quy trình phục vụ và điều kiện vệ sinh.

Những cơ sở lý luận được trình bày trong chương này là nền tảng quan trọng để phân tích và đánh giá thực trạng chất lượng phục vụ tiệc tại nhà hàng trong chương tiếp theo. Trên cơ sở đó, khóa luận sẽ đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tiệc, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng trong khách sạn.

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG – RISEMOUNT PREMIER RESORT ĐÀ NẴNG**

### **2.1. Tổng quan về Risemount Premier Resort Đà Nẵng và bộ phận nhà hàng**

#### **2.1.1. Tổng quan về Risemount Premier Resort Đà Nẵng**

##### **a) Thông tin chung về resort**

Tên đầy đủ: Risemount Premier Resort Danang.

Địa chỉ: 120 Nguyễn Văn Thoại, Quận Ngũ Hành Sơn, Thành phố Đà Nẵng, Việt Nam.

Số điện thoại: (+84) 236 3899 999.

Website: [www.risemountresort.com](http://www.risemountresort.com).



Nguồn: <https://www.klook.com/hotels>

Hình 2.1: Logo và Cổng chính resort

Risemount Premier Resort Danang là một trong những khu nghỉ dưỡng cao cấp tại thành phố biển Đà Nẵng – trung tâm du lịch lớn của miền Trung Việt Nam. Resort được thiết kế theo phong cách Santorini (Hy Lạp), với gam màu trắng – xanh đặc trưng, mang lại không gian nghỉ dưỡng độc đáo, mới lạ và sang trọng.

Khu nghỉ dưỡng đạt tiêu chuẩn quốc tế 5 sao, tọa lạc tại vị trí đắc địa trên đường Nguyễn Văn Thoại, cách bãi biển Mỹ Khê chỉ vài phút đi bộ và cách sân bay quốc tế Đà Nẵng khoảng 10 phút lái xe. Với lợi thế này, resort không chỉ thuận tiện cho du khách trong việc nghỉ dưỡng, mà còn là điểm đến lý tưởng cho hội nghị, sự kiện và các hoạt động du lịch kết hợp công tác.

##### **b) Lịch sử hình thành và phát triển**

Risemount Premier Resort Danang thuộc công ty Cổ phần thương mại và dịch vụ Mỹ Khê trực thuộc Tập đoàn xây dựng và phát triển nhà Vicoland. Thương hiệu Risemount được xây dựng theo tiêu chuẩn dịch vụ quốc tế, góp phần giới thiệu du lịch Việt Nam với bạn bè quốc tế và giữ lại giá trị cho người Việt. Risemount là viết

tất tiếng Anh của cụm từ River - Sea – Mountain là 3 nét chủ đạo của thiên nhiên Việt Nam . Thương hiệu Risemount đưa cảm xúc vào các sáng tạo về sản phẩm. Đây cầu nối vạn năng, có thể xóa bỏ mọi khoảng cách về ngôn ngữ và văn hóa. Nhờ đó, thương hiệu lấy được sự đồng cảm và yêu mến của du khách thập phương.



Nguồn: <https://risemountresortdanang.com/>

Hình 2.2: Ý nghĩa của từ Risemount

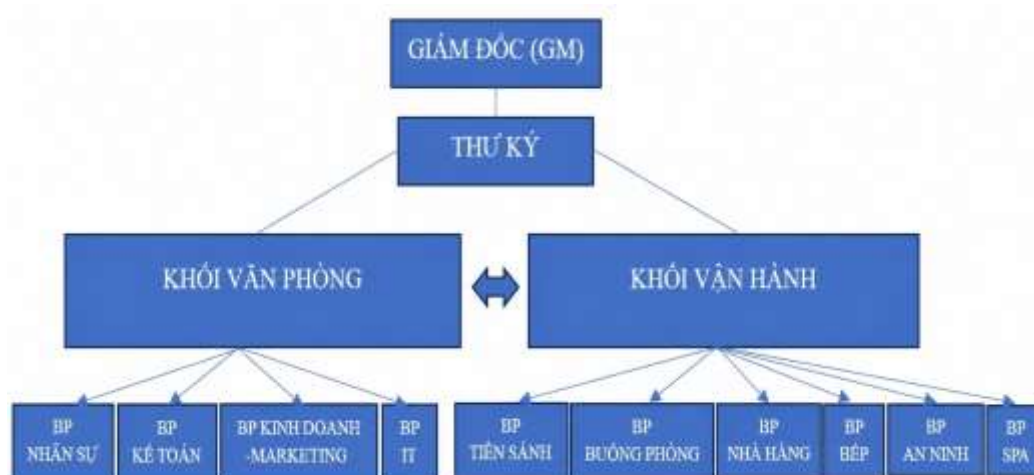
Risemount Premier Resort Danang là một resort với vị trí tốt, được thiết kế giản dị mọi thứ đều được sắp xếp tỉ mỉ nhằm mang đến sự thoải mái nhất cho du khách. Các dịch vụ tiện nghi cho khách hàng được thiết kế theo phong cách hiện đại. Risemount Premier Resort Danang đã khai trương đi vào hoạt động ngày 19/11/2016 với tiêu chuẩn 4 sao. Từ khi thành lập đến nay, Risemount Premier Resort Danang từ những khó khăn gian khổ đã từng bước khẳng định mình vượt qua những thách thức trong sự cạnh tranh của cơ chế thị trường, khắc phục những khuyết điểm về nhân sự, cơ sở vật chất kỹ thuật. Đặc biệt, ngày 19/06/2018, Risemount Premier Resort Danang đã chính thức được trao chứng nhận đạt tiêu chuẩn 5 sao từ Tổng cục du lịch.

Trong những năm đầu hoạt động (2016–2019), Risemount Premier Resort Danang nhanh chóng thu hút lượng lớn khách quốc tế, đặc biệt từ các thị trường châu Âu, Úc và Đông Bắc Á. Bên cạnh đó, resort cũng khẳng định uy tín ở phân khúc khách nội địa cao cấp thông qua nhiều chương trình nghỉ dưỡng kết hợp hội nghị (MICE).

Tuy nhiên, giai đoạn 2020–2021 chứng kiến những khó khăn do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19, khiến công suất phòng giảm mạnh. Đứng trước thách thức này, resort đã có sự điều chỉnh kịp thời, tập trung vào khai thác thị trường nội địa, đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ, đồng thời cải thiện chất lượng cơ sở hạ tầng.

Một bước ngoặt quan trọng diễn ra vào năm 2023 khi resort đổi chủ đầu tư. Sự thay đổi này mang đến làn gió mới trong công tác quản trị và định hướng kinh doanh. Bên cạnh việc giữ nguyên phong cách kiến trúc và thương hiệu Risemount, chủ đầu tư mới đã bổ sung các chiến lược phát triển dịch vụ hiện đại, chú trọng hơn đến xu hướng du lịch xanh, nghỉ dưỡng cao cấp và trải nghiệm cá nhân hóa. Nhờ đó, trong giai đoạn 2023–2025, resort từng bước phục hồi mạnh mẽ, khẳng định lại vị thế là một trong những điểm đến nghỉ dưỡng hàng đầu tại Đà Nẵng.

### c) Cơ cấu tổ chức của resort



*Nguồn: Phòng nhân sự*

Hình 2.3: Sơ đồ cơ cấu tổ chức Risemount Premier Resort Đà Nẵng.

#### Nhận xét:

Qua sơ đồ cơ cấu tổ chức có thể nhận thấy rằng resort đang áp dụng mô hình trực tuyến – chức năng. Đây là hình thức phổ biến trong ngành khách sạn – dịch vụ lưu trú, đặc biệt phù hợp với những đơn vị có quy mô vừa và lớn, đòi hỏi mức độ chuyên môn hóa cao ở từng bộ phận.

#### Ưu điểm:

**Phân định chức năng, nhiệm vụ rõ ràng:** Các bộ phận được tổ chức mạch lạc, tránh sự chồng chéo, tạo điều kiện thuận lợi cho việc kiểm soát và đánh giá hiệu quả công việc.

**Tính chuyên môn hóa cao:** Mỗi bộ phận đảm nhận một lĩnh vực riêng biệt (nhân sự, tài chính, kinh doanh, buồng phòng, bếp, nhà hàng, spa, an ninh...), từ đó nâng cao năng suất và chất lượng dịch vụ.

**Hỗ trợ công tác quản lý:** Ban Giám đốc có thể dễ dàng nắm bắt tình hình hoạt động chung cũng như kiểm soát kết quả của từng bộ phận.

Hiệu quả vận hành: Sự phân chia giữa khối Văn phòng và khối Vận hành giúp các hoạt động hỗ trợ và dịch vụ khách hàng được triển khai nhịp nhàng, chuyên nghiệp hơn.

Nhược điểm:

Hạn chế về tính linh hoạt: Do có nhiều tầng nấc báo cáo, quá trình xử lý tình huống hoặc ra quyết định quan trọng có thể kéo dài, làm giảm tốc độ phản ứng trước những thay đổi.

Phụ thuộc vào năng lực quản lý trung gian: Hiệu quả vận hành của từng bộ phận gắn liền với năng lực của trưởng bộ phận. Nếu quản lý thiếu kinh nghiệm hoặc kỹ năng điều hành chưa tốt sẽ dẫn đến tình trạng chậm trễ, ảnh hưởng đến hiệu quả chung.

Đánh giá chung:

Nhìn chung, sơ đồ cơ cấu tổ chức hiện tại đã phản ánh đúng yêu cầu về sự chuyên môn hóa và đảm bảo hiệu quả quản lý – vận hành của resort. Tuy nhiên, để đạt được hiệu quả cao hơn trong tương lai, resort cần tăng cường các cơ chế phối hợp liên phòng ban, đồng thời chú trọng đào tạo và phát triển kỹ năng cho đội ngũ quản lý cấp trung. Điều này sẽ giúp khắc phục những hạn chế của mô hình trực tuyến – chức năng, đồng thời nâng cao khả năng cạnh tranh trong bối cảnh ngành khách sạn ngày càng khốc liệt.

#### **d) Chức năng, nhiệm vụ từng bộ phận**

Giám đốc là người chịu trách nhiệm quản lý và điều hành toàn bộ hoạt động của resort, đảm bảo các bộ phận vận hành hiệu quả và đạt được mục tiêu kinh doanh đã đề ra. Đồng thời, giám đốc xây dựng chiến lược phát triển, định hướng hoạt động dài hạn và giám sát việc thực hiện kế hoạch của từng bộ phận. Hỗ trợ cho giám đốc trong công tác điều hành là thư ký giám đốc.

Bộ phận buồng phòng là bộ phận cung cấp sản phẩm dịch vụ lưu trú chủ yếu của resort, đóng góp phần lớn doanh thu. Bộ phận có nhiệm vụ chuẩn bị buồng, đảm bảo phòng luôn sạch sẽ, sẵn sàng đón khách; thực hiện vệ sinh buồng phòng, khu vực tiền sảnh và các khu vực công cộng theo tiêu chuẩn quy định.

Bộ phận nhà hàng chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ ăn uống cho khách lưu trú và khách bên ngoài. Bộ phận tổ chức hoạt động kinh doanh ăn uống, hoạch toán chi phí và triển khai các dịch vụ bổ sung như tổ chức tiệc, hội nghị, buffet và các sự

kiện theo yêu cầu của khách hàng.

Bộ phận bếp có chức năng xây dựng thực đơn và chế biến món ăn phục vụ khách. Đồng thời, bộ phận có nhiệm vụ kiểm tra, chuẩn bị đầy đủ nguyên liệu, dụng cụ cần thiết cho quá trình chế biến; đảm bảo chất lượng món ăn và tuân thủ các tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm.

Bộ phận nhân sự chịu trách nhiệm quản lý nguồn nhân lực của resort. Bộ phận thực hiện tuyển dụng, đào tạo và bố trí nhân sự; ban hành nội quy, quy chế làm việc; theo dõi, đánh giá hiệu quả công việc của nhân viên; đồng thời giải quyết các vấn đề liên quan đến chế độ và chính sách lao động.

Bộ phận kỹ thuật có nhiệm vụ quản lý và giám sát hệ thống kỹ thuật, trang thiết bị trong resort nhằm đảm bảo hoạt động ổn định. Bộ phận thực hiện bảo trì định kỳ, sửa chữa thiết bị khi có sự cố và hỗ trợ kỹ thuật cho các bộ phận khác khi cần thiết.

Bộ phận Sales & Marketing đảm nhận vai trò tìm kiếm và phát triển nguồn khách cho resort. Bộ phận xây dựng kế hoạch marketing, quảng bá hình ảnh resort; nghiên cứu thị trường, phân tích đối thủ cạnh tranh; khảo sát nhu cầu khách hàng và đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh nhằm đề xuất giải pháp nâng cao doanh thu.

Bộ phận kế toán chịu trách nhiệm quản lý tài chính của khách sạn. Bộ phận theo dõi thu – chi, công nợ; lập chứng từ kế toán; kiểm soát chi phí và lập báo cáo tài chính định kỳ theo tháng, quý, năm; đồng thời tham mưu cho ban lãnh đạo về chiến lược tài chính.

Bộ phận an ninh – bảo vệ đảm bảo an toàn cho khách hàng, nhân viên và tài sản của resort. Bộ phận thực hiện tuần tra, giám sát an ninh, xử lý các tình huống khẩn cấp; trông giữ phương tiện và hỗ trợ khách khi cần thiết.

Bộ phận IT chịu trách nhiệm quản lý hệ thống công nghệ thông tin của resort. Bộ phận vận hành website, server, hệ thống mạng nội bộ; quản lý máy tính, internet, wifi và các thiết bị ngoại vi; đồng thời hỗ trợ kỹ thuật cho nhân viên và khách lưu trú.

Bộ phận lễ tân là cầu nối giữa khách hàng với các dịch vụ của resort cũng như giữa các bộ phận nội bộ. Bộ phận có nhiệm vụ đón tiếp khách, thực hiện thủ tục nhận và trả phòng; tiếp nhận, xử lý yêu cầu của khách; cung cấp thông tin và phối hợp với các bộ phận liên quan nhằm đảm bảo phục vụ khách hiệu quả.

## **e) Lĩnh vực hoạt động**

### **- Dịch vụ lưu trú (Accommodation Services)**

Đây là lĩnh vực hoạt động cốt lõi, đóng vai trò quan trọng nhất trong cơ cấu doanh thu của resort. Risemount Premier Resort Danang hiện cung cấp 94 phòng nghỉ và 3 căn hộ cao cấp, được thiết kế theo phong cách kiến trúc Santorini thanh lịch, tạo nên sự hài hòa giữa tiện nghi hiện đại và không gian nghỉ dưỡng tinh tế. Các hạng phòng đa dạng, từ phòng tiêu chuẩn, phòng cao cấp đến căn hộ dành cho gia đình hoặc khách lưu trú dài hạn, nhằm đáp ứng nhiều phân khúc khách hàng khác nhau. Bên cạnh đó, resort chú trọng đến chất lượng dịch vụ phòng với quy trình phục vụ chuyên nghiệp, tiêu chuẩn vệ sinh nghiêm ngặt và sự tận tâm trong chăm sóc khách hàng.

### **- Dịch vụ ẩm thực (Food & Beverage Services)**

Bộ phận nhà hàng của resort đảm nhận vai trò cung cấp các bữa ăn chính (sáng, trưa, tối) cũng như dịch vụ tiệc, sự kiện theo yêu cầu. Hệ thống nhà hàng, quầy bar và không gian tiệc được thiết kế hiện đại, vừa mang đến trải nghiệm ẩm thực đa dạng, vừa tạo ra môi trường giao lưu, kết nối cho du khách. Ẩm thực tại Risemount kết hợp hài hòa giữa ẩm thực Việt Nam đặc trưng và ẩm thực quốc tế phong phú, đáp ứng khẩu vị của nhiều nhóm khách. Ngoài ra, resort còn tổ chức các chương trình tiệc buffet, BBQ, tiệc cocktail, tiệc cưới và hội nghị, đóng góp đáng kể vào nguồn thu và uy tín thương hiệu.

### **- Tổ chức hội nghị, hội thảo và sự kiện (MICE Services)**

Với hệ thống phòng hội nghị, hội thảo, ballroom và không gian tổ chức sự kiện được đầu tư bài bản, Risemount Premier Resort Danang đã trở thành một điểm đến đáng tin cậy cho các chương trình MICE (Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions). Resort cung cấp dịch vụ tổ chức sự kiện trọn gói, từ khâu thiết kế, trang trí, kỹ thuật âm thanh – ánh sáng đến dịch vụ tiệc, nhằm mang lại cho khách hàng doanh nghiệp những trải nghiệm chuyên nghiệp và hiệu quả.

### **- Dịch vụ spa, chăm sóc sức khỏe và giải trí (Wellness & Leisure Services)**

Trong bối cảnh xu hướng du lịch nghỉ dưỡng gắn liền với chăm sóc sức khỏe ngày càng gia tăng, Risemount Premier Resort Danang chú trọng phát triển các dịch vụ spa, massage, gym và hồ bơi. Các dịch vụ này không chỉ đáp ứng nhu cầu thư giãn

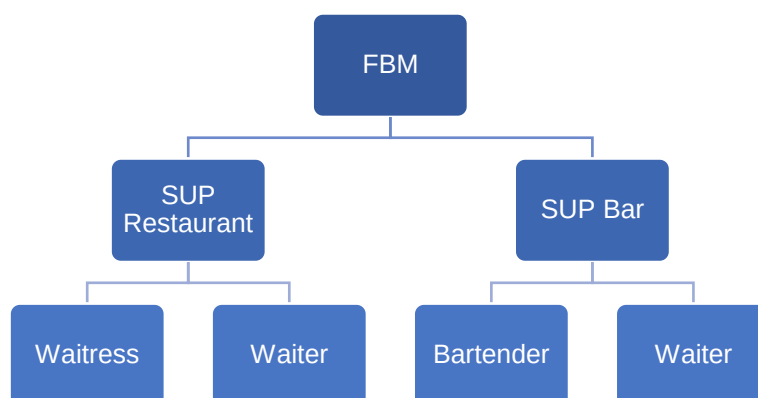
của khách hàng, mà còn góp phần nâng cao giá trị trải nghiệm nghỉ dưỡng toàn diện, giúp resort khẳng định lợi thế cạnh tranh so với nhiều đơn vị khác.

#### **- Các dịch vụ hỗ trợ khác (Supporting Services)**

Ngoài những dịch vụ cốt lõi nêu trên, resort còn triển khai các dịch vụ hỗ trợ như: đưa đón sân bay, đặt tour tham quan thành phố, cho thuê xe, tổ chức các hoạt động teambuilding, cũng như dịch vụ phục vụ tại phòng (room service). Đây là những tiện ích góp phần hoàn thiện “chuỗi trải nghiệm” của khách hàng, đồng thời gia tăng sự hài lòng và tỷ lệ quay lại sử dụng dịch vụ.

### **2.1.2. Tổng quan về bộ phận Nhà hàng của Risemount Premier Resort Danang**

#### **a) Cơ cấu tổ chức của bộ phận nhà hàng**



*Nguồn: Nội bộ Risemount Premier Resort Danang*

Hình 2.4: Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận nhà hàng của Risemount Premier Resort DaNang

Trong hệ thống vận hành của một resort cao cấp, bộ phận nhà hàng (Food & Beverage Department) đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc đảm bảo trải nghiệm của khách hàng từ dịch vụ ăn uống đến tổ chức sự kiện. Tại Risemount Premier Resort Danang, cơ cấu tổ chức của bộ phận nhà hàng được thiết kế theo mô hình trực tuyến (line structure), thể hiện sự phân cấp rõ ràng và hiệu quả trong điều hành.

Đứng đầu bộ phận là Food and Beverage Manager (FBM) – người chịu trách nhiệm chính trong việc quản lý, giám sát, điều phối và đảm bảo chất lượng toàn diện của tất cả các hoạt động ẩm thực tại resort. Dưới sự điều hành của FBM, bộ phận nhà hàng được chia thành hai nhóm chức năng chính:

SUP Restaurant: quản lý hoạt động tại nhà hàng chính, nơi phục vụ bữa sáng, trưa và tối cho khách lưu trú cũng như khách vắng lại.

SUP Bar: quản lý hoạt động của khu vực quầy bar, bao gồm các dịch vụ pha chế và phục vụ đồ uống trong các sự kiện, khu vực hồ bơi hoặc lounge.

Mỗi SUP (Supervisor) chịu trách nhiệm điều hành trực tiếp đội ngũ nhân viên tại khu vực được phân công. Cụ thể, SUP Restaurant quản lý các nhân viên phục vụ bàn bao gồm Waiter (nam phục vụ) và Waitress (nữ phục vụ), còn SUP Bar quản lý các Bartender (nhân viên pha chế) và Waiter phục vụ đồ uống.

### **b) Hệ thống nhà hàng thuộc bộ phận**

Ngoài hệ thống phòng nghỉ là dịch vụ chính, Risemount Premier Resort Đà Nẵng còn đầu tư phát triển đồng bộ các dịch vụ hỗ trợ như nhà hàng, quầy bar, tổ chức hội nghị – hội thảo (MICE), và dịch vụ tiệc cưới, bao gồm 5 nhà hàng và 1 bar. Các dịch vụ này không chỉ góp phần hoàn thiện trải nghiệm lưu trú cho khách hàng mà còn là nguồn doanh thu quan trọng cho khu nghỉ dưỡng. Trong đó, nhà hàng La Maison chuyên cung cấp và phục vụ buffet sáng cho khách lưu trú tại resort. Các nhà hàng, không gian dành riêng cho sự kiện tiệc cưới, hội nghị, hội thảo bao gồm (Meraki Ballroom, Le Rever Hall, Palm Garden và Terrace). Ngoài ra Elia Lounge Bar là không gian chuyên phục vụ đồ uống và thức ăn nhẹ cho khách hàng.

Risemount Premier Resort Đà Nẵng là khu nghỉ dưỡng lấy cảm hứng từ đảo Santorini, Hy Lạp, với thiết kế mang đậm phong cách Địa Trung Hải. Điều này thể hiện rõ qua cách đặt tên các nhà hàng và quầy bar tại đây, nhằm tạo nên một không gian nghỉ dưỡng mang đậm dấu ấn châu Âu.

#### **- Nhà hàng La Maison**

Nằm ở tầng 4 của resort. Chuyên phục vụ bữa sáng từ 6:30-10:00, sức chứa là 120 người. “La Maison” trong tiếng Pháp có nghĩa là “Ngôi nhà”. Tên gọi này gợi lên cảm giác ấm cúng, thân thiện và gần gũi, đúng với tinh thần hiếu khách của người Pháp. Nguồn cảm hứng phản ánh sự kết hợp giữa phong cách ẩm thực Á – Âu và không gian thiết kế mở, nơi thực khách có thể quan sát quá trình chế biến món ăn, tạo nên trải nghiệm ẩm thực độc đáo và gần gũi. Không gian nhà hàng rất rộng rãi và có nhiều vị trí giúp khách hàng lựa chọn dễ dàng. Về không gian, vẫn nằm trong tổng thể thiết kế chung với màu trắng, xanh ngọc và nâu gỗ. Một điều tạo nên nét đẹp của nhà hàng đó là được trang trí khá đơn giản nhưng lại đầy tinh tế và sang trọng.

### **- Elia Lounge Bar**

“Elia” là từ Hy Lạp có nghĩa là “cây ô liu”, một biểu tượng văn hóa và ẩm thực quan trọng của vùng Địa Trung Hải. Tên gọi này phù hợp với thiết kế và không gian của quầy bar bên hồ bơi, mang đến cảm giác thư giãn, tươi mát và đậm chất mùa hè Địa Trung Hải. Có vị trí ngay tại sảnh chờ đón khách. Chính vì vậy, nơi đây đã thu hút được rất nhiều thực khách không chỉ bởi không gian thiết kế mà còn do hương vị của các thức uống. Màu sắc nổi bật tại đây là xanh, trắng và be kết hợp hài hòa với nhau. Quầy bar ngồi với đủ loại cocktail, rượu hay sinh tố là yếu níu chân được rất nhiều du khách. Giờ phục vụ từ 7:00-22:00, sức chứa là 50 người.

### **- Sub Hall (Hội nghị - Hội thảo)**

Sub Hall là không gian bán riêng tư, được thiết kế dành cho những buổi gặp mặt thân mật hoặc tiệc nhỏ cần sự yên tĩnh và kín đáo. Không gian này tạo cảm giác ấm cúng, trang nhã, phù hợp với các bữa tiệc gia đình, họp nhóm nhỏ hoặc khách VIP.

Loại hình: Phòng ăn riêng

Hình thức phục vụ: Gọi món theo thực đơn (à la carte), phục vụ tại bàn

Vị trí: Nằm bên trong khu vực nhà hàng chính, tách biệt với không gian chung

Sức chứa: Khoảng 20–30 khách

Thời gian phục vụ: 6:30 – 22:00 hằng ngày

Sub Hall không chỉ đảm bảo sự riêng tư mà còn mang đến trải nghiệm phục vụ cá nhân hóa, thể hiện rõ đẳng cấp dịch vụ tại Risemount.

### **- Terrace**

Terrace là khu vực sân thượng ngoài trời, đem đến không gian mở, thoáng đãng, nơi du khách có thể vừa thưởng thức món ăn vừa tận hưởng làn gió biển và khung cảnh thoáng đãng của thành phố. Đây là lựa chọn lý tưởng cho các buổi tiệc nhẹ, tiệc BBQ, cocktail hay bữa sáng thư giãn.

Loại hình: Sân thượng ngoài trời.

Hình thức phục vụ: Buffet sáng, tiệc nướng BBQ, tiệc đứng, gọi món.

Vị trí: Tầng cao của resort, hướng ra không gian mở.

Sức chứa: 40–50 khách.

Thời gian phục vụ: 6:30 – 22:00 hằng ngày.

Với sự kết hợp giữa thiên nhiên và ẩm thực, Terrace mang đến cho khách hàng trải nghiệm thoải mái, gần gũi và đầy cảm hứng.

### **- Meraki Ballroom**

Tên gọi “Meraki” bắt nguồn từ tiếng Hy Lạp, mang ý nghĩa “làm điều gì đó với tâm huyết, đam mê và sự sáng tạo”. Meraki Ballroom là phòng tiệc đa năng, đóng vai trò quan trọng trong tổ chức sự kiện quy mô lớn tại resort. Không gian sang trọng, được trang bị hệ thống âm thanh – ánh sáng hiện đại, phù hợp cho nhiều hình thức tổ chức khác nhau như hội nghị, gala dinner, tiệc cưới, hội thảo chuyên đề.

Loại hình: Phòng hội nghị – tiệc.

Hình thức phục vụ: Tiệc buffet, tiệc set menu, hội nghị – hội thảo.

Vị trí: Tầng trệt của resort.

Sức chứa: 180–200 khách (tùy theo cách bố trí: theatre, banquet...)

Thời gian phục vụ: Linh hoạt theo lịch sự kiện.

Meraki Ballroom không chỉ là nơi diễn ra các sự kiện trọng đại mà còn góp phần khẳng định hình ảnh chuyên nghiệp, đẳng cấp của Risemount trong lĩnh vực tổ chức sự kiện.

### **- Palm Garden**

Palm Garden là khu vườn ngoài trời được bao phủ bởi cây xanh và không gian mở, là lựa chọn lý tưởng cho các sự kiện gắn liền với thiên nhiên. Khu vực này phù hợp cho việc tổ chức tiệc cưới ngoài trời, tiệc trà, dạ tiệc hoặc các hoạt động giao lưu, team building.

Loại hình: Không gian ngoài trời – tổ chức sự kiện

Hình thức phục vụ: Tiệc đứng, buffet, tiệc cưới, hoạt động tập thể

Vị trí: Trong khuôn viên resort, gần khu hồ bơi

Sức chứa: 100–150 khách

Thời gian phục vụ: Theo yêu cầu, thường trong khung giờ 7:00 – 21:00 (phụ thuộc thời tiết)

Palm Garden mang lại cảm giác thư thái, tự do và tạo điểm nhấn đặc biệt trong chuỗi không gian phục vụ của resort.

### **c) Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận nhà hàng**

Bộ phận nhà hàng là một trong những bộ phận quan trọng trong cơ cấu hoạt động của Risemount Premier Resort Đà Nẵng, giữ vai trò trực tiếp cung cấp dịch vụ ăn uống và đáp ứng nhu cầu ẩm thực của khách hàng trong suốt thời gian lưu trú và sử dụng dịch vụ tại resort. Đây không chỉ là bộ phận tạo ra nguồn doanh thu đáng kể

mà còn góp phần quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, xây dựng hình ảnh thương hiệu và khẳng định đẳng cấp của resort trên thị trường du lịch – khách sạn.

Bộ phận nhà hàng có chức năng tổ chức, phục vụ các bữa ăn hằng ngày cho khách lưu trú và khách bên ngoài, bao gồm buffet sáng, thực đơn gọi món, phục vụ đồ uống cũng như tổ chức các loại hình tiệc và sự kiện như tiệc cưới, hội nghị, hội thảo, gala dinner hay sinh nhật theo yêu cầu của khách hàng. Thông qua quá trình phục vụ, bộ phận nhà hàng góp phần mang đến cho khách hàng những trải nghiệm ẩm thực chất lượng, chuyên nghiệp và tạo cảm giác hài lòng trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ tại resort.

Bên cạnh đó, bộ phận nhà hàng còn có nhiệm vụ chuẩn bị đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị và dụng cụ phục vụ trước khi đón khách. Nhân viên nhà hàng phải thực hiện việc set-up bàn ghế, bố trí không gian ăn uống hợp lý, đảm bảo tính thẩm mỹ, tiện nghi và phù hợp với từng loại hình phục vụ. Trong quá trình phục vụ, nhân viên cần đảm bảo món ăn và đồ uống được phục vụ đúng tiêu chuẩn, đúng thời gian, đồng thời luôn giữ thái độ lịch sự, thân thiện và chuyên nghiệp nhằm tạo ấn tượng tốt cho khách hàng.

Ngoài nhiệm vụ phục vụ ăn uống, bộ phận nhà hàng còn phối hợp chặt chẽ với các bộ phận khác như bếp, lễ tân, buồng phòng, kỹ thuật và kinh doanh để đảm bảo hoạt động phục vụ diễn ra đồng bộ và hiệu quả. Bộ phận bếp hỗ trợ chế biến món ăn đúng yêu cầu; bộ phận lễ tân cung cấp thông tin khách đặt bàn hoặc khách lưu trú; bộ phận kỹ thuật đảm bảo hệ thống âm thanh, ánh sáng hoạt động ổn định trong các sự kiện; trong khi bộ phận buồng phòng hỗ trợ các yêu cầu phục vụ ăn uống tại phòng. Sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận giúp nâng cao chất lượng dịch vụ và hạn chế tối đa những sai sót trong quá trình phục vụ khách hàng.

Ngoài ra, bộ phận nhà hàng còn có trách nhiệm đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm và bảo quản cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ. Các khu vực phục vụ luôn phải được giữ sạch sẽ, gọn gàng; dụng cụ ăn uống được vệ sinh đúng tiêu chuẩn nhằm đảm bảo sức khỏe và sự an toàn cho khách hàng. Đồng thời, nhân viên cần sử dụng và bảo quản trang thiết bị đúng cách để hạn chế hư hỏng và tiết kiệm chi phí cho resort.

Không chỉ dừng lại ở việc phục vụ ăn uống, bộ phận nhà hàng còn góp phần nâng cao hình ảnh và năng lực cạnh tranh của Risemount Premier Resort Đà Nẵng thông qua chất lượng phục vụ, phong cách làm việc chuyên nghiệp và khả năng đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng. Vì vậy, việc thực hiện hiệu quả chức năng và nhiệm vụ của bộ phận nhà hàng có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng, gia tăng doanh thu và góp phần vào sự phát triển bền vững của resort.

## 2.2. Khái quát tình hình hoạt động kinh doanh của Risemount Premier Resort Đà Nẵng giai đoạn từ năm 2023-2025

### 2.2.1. Tình hình thu hút khách giai đoạn 2023-2025 của Risemount Premier Resort Đà Nẵng

Bảng 2.1: Lượng khách đến Risemount đoạn từ 2023-2025. Đơn vị tính: (lượt khách).

| Chỉ tiêu       | Năm 2023 |        | Năm 2024 |        | Năm 2025 |        | 2024/2023 |       | 2025/2024 |      |
|----------------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|-----------|-------|-----------|------|
|                | SL       | TT (%) | SL       | TT (%) | SL       | TT (%) | Δ         | %     | Δ         | %    |
| <b>Nội địa</b> | 13.642   | 76.3   | 17.585   | 62.0   | 19.824   | 53.1   | 3.943     | 28.9  | 2.239     | 12.7 |
| <b>Quốc tế</b> | 4.238    | 23.7   | 10.780   | 38.0   | 17.520   | 46.9   | 6.542     | 154.3 | 6.740     | 62.5 |
| <b>Tổng</b>    | 17.880   | 100    | 28.365   | 100    | 37.344   | 100    | 10.485    | 58.6  | 8.979     | 31.7 |

(Nguồn: Phòng kế toán.)

#### ➤ Nhận xét:

Qua bảng số liệu 2.1 cho thấy, lượng khách đến Risemount Premier Resort Đà Nẵng trong giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng trưởng rõ rệt qua từng năm. Cụ thể, năm 2023 resort đón 17.880 lượt khách. Sang năm 2024, lượng khách tăng lên 28.365 lượt, tăng 10.485 lượt tương ứng 58,6% so với năm 2023. Đến năm 2025, số lượng khách tiếp tục tăng lên 37.344 lượt, tăng thêm 8.979 lượt, tương ứng mức tăng 31,7% so với năm 2024. Điều này cho thấy hoạt động kinh doanh của resort đang trên đà phát triển tốt, phản ánh hiệu quả trong việc thu hút khách hàng cũng như sự phục hồi mạnh mẽ của ngành du lịch.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023–2025, Risemount Premier Resort Đà Nẵng không chỉ ghi nhận sự gia tăng về số lượng khách mà còn có sự chuyển dịch tích cực trong cơ cấu khách theo hướng cân bằng hơn giữa khách nội địa và khách quốc tế. Sự

tăng trưởng mạnh của khách quốc tế mở ra nhiều cơ hội trong việc nâng cao doanh thu và phát triển các dịch vụ cao cấp, đặc biệt là dịch vụ ẩm thực và tiệc. Trong khi đó, thị trường nội địa vẫn giữ vai trò nền tảng quan trọng, góp phần đảm bảo tính ổn định trong hoạt động kinh doanh của resort. Đây là dấu hiệu tích cực, tạo tiền đề cho resort tiếp tục phát triển bền vững và nâng cao năng lực cạnh tranh trong thời gian tới.

### 2.2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Risemount Premier Resort Đà Nẵng giai đoạn từ năm 2023-2025

Bảng 2.2: Kết quả hoạt động kinh doanh của Risemount Premier Resort Đà Nẵng giai đoạn từ năm 2023-2025. Đơn vị tính: ( tỷ đồng).

| Chỉ tiêu              | Năm 2023 | Năm 2024 | Năm 2025 | 2024/2023 |      | 2025/2024 |      |
|-----------------------|----------|----------|----------|-----------|------|-----------|------|
|                       |          |          |          | $\Delta$  | %    | $\Delta$  | %    |
| <b>Tổng doanh thu</b> | 71.35    | 83.92    | 96.45    | 12.57     | 17.6 | 12.53     | 14.9 |
| <b>Chi phí</b>        | 57.42    | 66.18    | 74.96    | 8.76      | 15.3 | 8.78      | 13.3 |
| <b>Lợi nhuận</b>      | 13.93    | 17.74    | 21.49    | 3.81      | 27.3 | 3.75      | 21.1 |

(Nguồn: Phòng kế toán)

#### ➤ Nhận xét:

Về tổng doanh thu, năm 2023 đạt 71,35 tỷ đồng. Sang năm 2024, doanh thu tăng lên 83,92 tỷ đồng, tăng 12,57 tỷ đồng tương ứng 17,6% so với năm 2023. Đến năm 2025, doanh thu tiếp tục đạt 96,45 tỷ đồng, tăng thêm 12,53 tỷ đồng, tương ứng mức tăng 14,9% so với năm 2024. Điều này cho thấy resort duy trì được tốc độ tăng trưởng tương đối tốt qua các năm, đồng thời phản ánh hiệu quả trong việc thu hút khách, mở rộng thị trường và nâng cao chất lượng dịch vụ. Tuy tốc độ tăng trưởng có xu hướng giảm nhẹ, nhưng đây là dấu hiệu phù hợp với giai đoạn phát triển ổn định của doanh nghiệp trong ngành khách sạn.

Về chi phí, tổng chi phí cũng có xu hướng gia tăng qua các năm. Cụ thể, năm 2023 chi phí là 57,42 tỷ đồng; năm 2024 tăng lên 66,18 tỷ đồng, tăng 8,76 tỷ đồng (tương đương 15,3%). Đến năm 2025, chi phí đạt 74,96 tỷ đồng, tăng 8,78 tỷ đồng (tương đương 13,3%) so với năm 2024. Có thể nhận thấy tốc độ tăng chi phí thấp hơn tốc độ tăng doanh thu, đặc biệt trong năm 2025, cho thấy resort đã có sự cải thiện

trong công tác quản lý chi phí, sử dụng nguồn lực hợp lý và nâng cao hiệu quả vận hành.

Đối với lợi nhuận, đây là chỉ tiêu phản ánh rõ nét hiệu quả kinh doanh của resort. Năm 2023, lợi nhuận đạt 13,93 tỷ đồng. Sang năm 2024, lợi nhuận tăng lên 17,74 tỷ đồng, tăng 3,81 tỷ đồng tương ứng 27,3%. Đến năm 2025, lợi nhuận tiếp tục tăng lên 21,49 tỷ đồng, tăng 3,75 tỷ đồng (tương đương 21,1%) so với năm 2024. Tốc độ tăng trưởng lợi nhuận cao hơn tốc độ tăng chi phí cho thấy doanh nghiệp không chỉ mở rộng quy mô hoạt động mà còn nâng cao hiệu quả sinh lời, đồng thời tận dụng tốt các cơ hội kinh doanh trên thị trường.

Nhìn chung, giai đoạn 2023–2025 đánh dấu sự phát triển ổn định và bền vững của Risemount Premier Resort Đà Nẵng. Doanh thu tăng trưởng đều qua các năm, chi phí được kiểm soát hiệu quả và lợi nhuận không ngừng cải thiện, chứng tỏ hoạt động kinh doanh ngày càng đi vào chiều sâu. Đây là cơ sở quan trọng để resort tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ, đặc biệt là dịch vụ tiệc và ẩm thực, nhằm nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng và tăng cường khả năng cạnh tranh trong thời gian tới.

### 2.3. Kết quả kinh doanh của bộ phận nhà hàng thuộc Risemount Premier Resort Đà Nẵng giai đoạn từ năm 2023-2025

Bảng 2.3: Kết quả kinh doanh bộ phận nhà hàng Risemount Premier Resort Đà Nẵng giai đoạn từ năm 2023-2025. Đơn vị tính: (Tỷ đồng).

| Chỉ tiêu                              | Năm   |       |       | Chênh lệch |      |           |      |
|---------------------------------------|-------|-------|-------|------------|------|-----------|------|
|                                       | 2023  | 2024  | 2025  | 2024/2023  |      | 2025/2024 |      |
|                                       |       |       |       | Δ          | %    | Δ         | %    |
| <b>Tổng doanh thu bộ phận F&amp;B</b> | 20.85 | 26.72 | 32.18 | 5.87       | 28.1 | 5.46      | 20.4 |
| <b>La Maison</b>                      | 10.42 | 13.08 | 15.82 | 2.66       | 25.5 | 2.78      | 21.3 |
| <b>Tiệc-Hội nghị</b>                  | 7.96  | 10.52 | 13.02 | 2.56       | 32.2 | 2.50      | 23.8 |
| <b>Elia Lounge Bar</b>                | 2.47  | 3.12  | 3.30  | 0.65       | 26.3 | 0.18      | 5.8  |

(Nguồn: phòng kế toán)

➤ Nhận xét:

Qua số liệu tại Bảng 2.3 cho thấy hoạt động kinh doanh của bộ phận nhà hàng tại Risemount Premier Resort Đà Nẵng trong giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng

trường tích cực và tương đối ổn định ở tất cả các mảng dịch vụ. Điều này khẳng định vai trò ngày càng quan trọng của bộ phận nhà hàng trong cơ cấu doanh thu chung của resort.

Tổng doanh thu bộ phận nhà hàng tăng liên tục qua các năm. Cụ thể, năm 2023 đạt 20,85 tỷ đồng, đến năm 2024 tăng lên 26,72 tỷ đồng, tăng 5,87 tỷ đồng tương ứng 28,1%. Sang năm 2025, doanh thu tiếp tục tăng lên 32,18 tỷ đồng, tăng thêm 5,46 tỷ đồng (tương ứng 20,4%) so với năm 2024. Mặc dù tốc độ tăng trưởng có xu hướng giảm nhẹ, nhưng vẫn duy trì ở mức cao, cho thấy bộ phận nhà hàng đang phát triển theo hướng ổn định và bền vững, đồng thời đóng góp ngày càng lớn vào tổng doanh thu của resort.

Xét theo từng mảng dịch vụ, nhà hàng tiếp tục giữ vai trò là nguồn doanh thu chủ lực của bộ phận nhà hàng. Năm 2023, doanh thu đạt 10,42 tỷ đồng; năm 2024 tăng lên 13,08 tỷ đồng, tăng 2,66 tỷ đồng (tương ứng 25,5%). Đến năm 2025, doanh thu tiếp tục đạt 15,86 tỷ đồng, tăng 2,78 tỷ đồng (tương ứng 21,3%) so với năm trước. Kết quả này cho thấy nhà hàng chính của resort duy trì hiệu quả hoạt động tốt, đặc biệt trong việc phục vụ khách lưu trú và khai thác dịch vụ ăn uống hàng ngày.

Hoạt động tiệc – hội nghị là mảng có tốc độ tăng trưởng nổi bật. Doanh thu năm 2023 đạt 7,96 tỷ đồng, tăng lên 10,52 tỷ đồng vào năm 2024 (tăng 2,56 tỷ đồng, tương đương 32,2%). Đến năm 2025, doanh thu tiếp tục tăng lên 13,02 tỷ đồng, tăng 2,50 tỷ đồng (tương ứng 23,8%). Đây là lĩnh vực có tiềm năng phát triển lớn, phản ánh nhu cầu ngày càng cao về tổ chức sự kiện, hội nghị và tiệc tại resort, đồng thời cho thấy hiệu quả trong việc khai thác thị trường khách đoàn và khách doanh nghiệp.

Đối với Elia Lounge Bar, mặc dù chiếm tỷ trọng nhỏ trong cơ cấu doanh thu F&B nhưng vẫn ghi nhận sự tăng trưởng ổn định. Doanh thu tăng từ 2,47 tỷ đồng năm 2023 lên 3,12 tỷ đồng năm 2024 (tăng 26,3%), và đạt 3,30 tỷ đồng năm 2025, tăng 0,18 tỷ đồng (tương ứng 5,8%). Điều này cho thấy dịch vụ bar đang dần được cải thiện, góp phần đa dạng hóa sản phẩm nhà hàng và nâng cao trải nghiệm tổng thể cho khách hàng.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023–2025, bộ phận nhà hàng của Risemount Premier Resort Đà Nẵng có sự tăng trưởng đồng đều và chuyển biến tích cực ở tất cả các mảng dịch vụ. Nhà hàng tiếp tục giữ vai trò chủ đạo về doanh thu, trong khi hoạt động tiệc – hội nghị nổi lên như một lĩnh vực tiềm năng với tốc độ tăng trưởng cao.

Bên cạnh đó, Elia Lounge Bar tuy chiếm tỷ trọng nhỏ nhưng vẫn góp phần hoàn thiện hệ thống dịch vụ. Những kết quả này cho thấy bộ phận nhà hàng đang được khai thác hiệu quả, tạo nền tảng quan trọng để nâng cao chất lượng phục vụ, đặc biệt là dịch vụ tiệc, qua đó góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững của resort trong thời gian tới.

## **2.4. Thực trạng chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận Nhà hàng thuộc Risemount Premier Resort Đà Nẵng**

### **2.4.1 Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ tiệc tại nhà hàng**

Chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận tiệc của Risemount Premier Resort Danang chịu tác động của nhiều yếu tố khác nhau. Trong đó, các yếu tố như nguồn nhân lực, cơ sở vật chất và trang thiết bị, chất lượng món ăn và đồ uống, quy trình tổ chức phục vụ cũng như công tác quản lý và điều phối hoạt động phục vụ tiệc có ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng. Trong thời gian qua, nhà hàng đã có nhiều nỗ lực nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tiệc, tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần được cải thiện.

#### **a) Yếu tố nhân lực**

Nguồn nhân lực là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng phục vụ tiệc bởi nhân viên là những người trực tiếp tiếp xúc và phục vụ khách hàng trong suốt quá trình diễn ra buổi tiệc. Hiện nay, bộ phận tiệc của nhà hàng có tổng cộng 15 nhân sự, được phân chia theo từng vị trí công việc như sau:

Trưởng bộ phận: 1 người

Giám sát: 2 người

Nhân viên phục vụ tiệc: 8 người

Nhân viên pha chế: 4 người

Cơ cấu nhân sự cho thấy lực lượng lao động tập trung chủ yếu ở bộ phận phục vụ tiệc, chiếm tỷ lệ lớn trong tổng số nhân sự. Điều này phản ánh vai trò quan trọng của nhân viên phục vụ trong việc trực tiếp chăm sóc và đáp ứng nhu cầu của khách tham dự tiệc. Bộ phận pha chế đảm nhận nhiệm vụ chuẩn bị và phục vụ đồ uống trong các buổi tiệc, góp phần hỗ trợ quá trình phục vụ được diễn ra liên tục. Trong khi đó, đội ngũ quản lý và giám sát tuy số lượng không nhiều nhưng giữ vai trò quan trọng trong việc điều phối hoạt động, kiểm tra quy trình phục vụ và đảm bảo chất lượng dịch vụ tiệc.

Về thái độ phục vụ, đa số nhân viên có tác phong lịch sự, thái độ thân thiện và luôn sẵn sàng hỗ trợ khách trong quá trình tham dự tiệc. Nhân viên chủ động hướng dẫn khách vào bàn, hỗ trợ thay dụng cụ ăn uống và đáp ứng các yêu cầu cơ bản của khách hàng. Điều này góp phần tạo cảm giác thoải mái và nâng cao trải nghiệm cho khách tham dự tiệc.

Tuy nhiên, trong những thời điểm cao điểm hoặc các buổi tiệc có số lượng khách lớn, một số nhân viên vẫn còn thiếu tính chủ động trong phục vụ, khả năng xử lý tình huống chưa thật sự linh hoạt. Điều này đôi lúc làm ảnh hưởng đến tốc độ phục vụ và sự hài lòng của khách hàng.

Về trình độ chuyên môn, phần lớn nhân viên đã được đào tạo các nghiệp vụ phục vụ tiệc cơ bản như setup bàn tiệc, phục vụ món ăn, thay dụng cụ và quy trình phục vụ theo từng loại hình tiệc. Một số nhân viên có khả năng giao tiếp tiếng Anh ở mức cơ bản nhằm hỗ trợ khách quốc tế tham dự tiệc. Tuy nhiên, một số nhân viên mới vẫn còn thiếu kinh nghiệm thực tế và chưa tự tin khi giao tiếp với khách nước ngoài.

Bên cạnh đó, nhân viên có khả năng đáp ứng các yêu cầu thông thường của khách như hỗ trợ thêm dụng cụ ăn uống, thay đổi vị trí chỗ ngồi hoặc hướng dẫn khách trong quá trình tham dự tiệc. Tuy nhiên, đối với các yêu cầu đặc biệt hoặc các tình huống phát sinh như khiếu nại của khách, việc xử lý vẫn còn phụ thuộc nhiều vào trưởng bộ phận hoặc giám sát.

Về sự hiểu biết đối với món ăn và đồ uống, phần lớn nhân viên có thể giới thiệu cơ bản về tên món ăn và thành phần chính trong thực đơn tiệc. Tuy nhiên, khả năng tư vấn chuyên sâu về khẩu vị, chế độ ăn kiêng hoặc các món ăn dành cho khách có yêu cầu đặc biệt vẫn còn hạn chế.

Nhìn chung, đội ngũ nhân viên phục vụ tiệc có tác phong làm việc tương đối chuyên nghiệp, đồng phục gọn gàng và đảm bảo hình ảnh dịch vụ của nhà hàng. Tuy nhiên, vào giờ cao điểm hoặc trong những buổi tiệc đông khách, sự phối hợp giữa nhân viên phục vụ, bộ phận bếp, pha chế và giám sát đôi lúc chưa thực sự nhịp nhàng, dẫn đến tình trạng phục vụ chậm hoặc thiếu đồng bộ ở một số thời điểm.

#### **b) Thực trạng về cơ sở vật chất và trang thiết bị**

Bộ phận tiệc được đầu tư hệ thống cơ sở vật chất tương đối hiện đại với không gian rộng rãi, có khả năng phục vụ nhiều loại hình tiệc khác nhau như tiệc cưới, hội

ngộ, gala dinner hay sinh nhật. Khu vực phòng tiệc được thiết kế sang trọng, kết hợp giữa hệ thống ánh sáng, âm thanh và trang trí nhằm tạo không gian phù hợp cho từng chương trình tiệc.

Hệ thống bàn ghế được bố trí linh hoạt theo quy mô và tính chất của từng buổi tiệc, tạo thuận tiện cho khách di chuyển cũng như cho nhân viên trong quá trình phục vụ. Các trang thiết bị phục vụ như khăn bàn, dụng cụ ăn uống, sân khấu, màn hình trình chiếu và hệ thống âm thanh cơ bản đáp ứng được nhu cầu tổ chức tiệc.

Ngoài ra, khu vực bếp được bố trí tương đối thuận lợi cho việc vận chuyển món ăn đến phòng tiệc, giúp đảm bảo thời gian phục vụ. Hệ thống điều hòa và ánh sáng cũng góp phần tạo không gian thoải mái cho khách tham dự.

Tuy nhiên, vào những buổi tiệc đông khách, một số khu vực di chuyển còn khá hẹp, gây khó khăn cho cả khách và nhân viên phục vụ. Hệ thống âm thanh hoặc ánh sáng đôi lúc xảy ra lỗi kỹ thuật nhỏ làm ảnh hưởng đến chương trình tiệc. Ngoài ra, việc vệ sinh và sắp xếp một số khu vực sau tiệc đôi khi chưa được thực hiện kịp thời.

### **c) Chất lượng món ăn và đồ uống**

Chất lượng món ăn và đồ uống là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng của khách hàng khi tham dự tiệc. Hiện nay, thực đơn tiệc tại nhà hàng tương đối đa dạng với nhiều món ăn Á – Âu và món ăn truyền thống Việt Nam, phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng khác nhau. Nhà hàng cũng có sự linh hoạt trong việc xây dựng thực đơn theo yêu cầu của khách nhằm đáp ứng nhu cầu tổ chức tiệc đa dạng.

Nhìn chung, các món ăn được chế biến từ nguyên liệu tương đối tươi ngon và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm. Một số món ăn được khách hàng đánh giá cao về hương vị cũng như cách trình bày. Hình thức trang trí món ăn khá đẹp mắt, góp phần tạo sự sang trọng cho buổi tiệc.

Đồ uống phục vụ trong tiệc cũng khá đa dạng với các loại nước ép, nước ngọt, trà, cà phê và các loại thức uống theo yêu cầu của khách hàng. Chất lượng đồ uống nhìn chung đáp ứng được nhu cầu cơ bản của khách tham dự tiệc.

Tuy nhiên, vào thời điểm phục vụ số lượng khách lớn hoặc tổ chức nhiều tiệc cùng lúc, việc lên món đôi lúc còn chậm, ảnh hưởng đến tiến độ chương trình. Một số món ăn chưa giữ được độ nóng và hương vị ổn định trong suốt quá trình phục vụ.

Ngoài ra, thực đơn dành cho khách ăn chay hoặc có chế độ ăn đặc biệt vẫn chưa thực sự phong phú.

#### **d) Quy trình tổ chức và phục vụ tiệc**

Quy trình tổ chức và phục vụ tiệc tại nhà hàng được xây dựng tương đối rõ ràng, bao gồm các bước từ tiếp nhận thông tin khách hàng, setup phòng tiệc, đón tiếp khách, phục vụ món ăn đến thu dọn sau tiệc. Việc xây dựng quy trình giúp các bộ phận phối hợp thuận lợi hơn và hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ.

Trong quá trình tổ chức tiệc, nhân viên thực hiện khá tốt các công việc như setup bàn tiệc, phục vụ món ăn, thay dụng cụ và hỗ trợ khách theo đúng trình tự phục vụ. Công tác bổ sung món ăn và thay dụng cụ được thực hiện tương đối nhanh nhằm đảm bảo buổi tiệc diễn ra liên tục và không bị gián đoạn.

Ngoài ra, nhà hàng cũng có các phương án xử lý tình huống phát sinh như thiếu món ăn, thay đổi số lượng bàn tiệc hoặc các sự cố trong quá trình phục vụ. Điều này góp phần giúp buổi tiệc diễn ra ổn định hơn.

Tuy nhiên, trong những thời điểm cao điểm hoặc khi tổ chức nhiều tiệc cùng lúc, quy trình phục vụ đôi lúc chưa thực sự linh hoạt. Việc phối hợp giữa các bộ phận ở một số khâu còn chậm, dẫn đến tình trạng phục vụ chưa đồng đều giữa các bàn tiệc hoặc khách phải chờ đợi trong một số thời điểm.

#### **e) Công tác quản lý và điều phối hoạt động phục vụ tiệc**

Công tác quản lý và điều phối hoạt động phục vụ tiệc đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo buổi tiệc diễn ra đúng kế hoạch và đạt chất lượng phục vụ tốt. Hiện nay, bộ phận quản lý của nhà hàng thực hiện khá tốt việc phân công công việc, giám sát quy trình phục vụ và phối hợp giữa các bộ phận liên quan như bếp, kỹ thuật và phục vụ.

Trước mỗi buổi tiệc, quản lý và giám sát thường tiến hành kiểm tra khu vực setup, phân chia công việc cho nhân viên và theo dõi tiến độ chuẩn bị nhằm hạn chế sai sót trong quá trình tổ chức. Trong suốt thời gian diễn ra tiệc, quản lý cũng thường xuyên kiểm tra tình hình phục vụ để kịp thời hỗ trợ và xử lý các vấn đề phát sinh.

Tuy nhiên, vào những thời điểm tổ chức nhiều tiệc cùng lúc hoặc các buổi tiệc có quy mô lớn, công tác điều phối đôi lúc còn gặp khó khăn. Một số tình huống phát sinh chưa được xử lý thật sự nhanh chóng do phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm của

quản lý và giám sát. Ngoài ra, việc trao đổi thông tin giữa các bộ phận trong một số thời điểm chưa thật sự đồng bộ, dẫn đến ảnh hưởng đến tiến độ phục vụ.

#### **2.4.2 Đánh giá thực trạng chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận nhà hàng thuộc Risemount Premier Resort Danang**

Khách hàng là người trực tiếp tham gia và trải nghiệm dịch vụ tiệc tại nhà hàng, vì vậy những đánh giá và cảm nhận của khách hàng có ý nghĩa rất quan trọng trong việc phản ánh thực trạng chất lượng phục vụ hiện nay. Thông qua ý kiến của khách, nhà hàng có thể nhận biết được những điểm mạnh cần tiếp tục phát huy cũng như những hạn chế còn tồn tại trong quá trình tổ chức và phục vụ tiệc.

Trong khóa luận này em đã sử dụng phương pháp khảo sát khách hàng, cụ thể như sau:

##### **❖ Mục đích khảo sát**

Khảo sát này nhằm đánh giá chất lượng phục vụ tiệc tại nhà hàng. Kết quả thu được sẽ giúp tác giả đánh giá được chất lượng phục vụ thông qua cảm nhận của khách hàng, từ đó cải thiện chất lượng món ăn, không gian, cách phục và mang đến trải nghiệm tốt hơn.

##### **❖ Đối tượng khảo sát**

Đối tượng khảo sát là những khách hàng đã trực tiếp tham dự và sử dụng dịch vụ tiệc tại nhà hàng. Trong nghiên cứu này tác giả chỉ giới hạn đối tượng khảo sát là khách nội địa đến từ nhiều tỉnh, thành phố khác nhau, tham gia các buổi tiệc như tiệc cưới, sinh nhật, hội nghị, liên hoan và các sự kiện gặp mặt. Do các bữa tiệc khách tham gia phần lớn là khách nội địa.

##### **❖ Phương pháp khảo sát**

Dữ liệu khảo sát được thu thập thông qua hình thức phát phiếu khảo sát trực tiếp cho khách hàng sau khi kết thúc buổi tiệc. Việc khảo sát được thực hiện trong thời gian 4 tuần, từ ngày 13/04/2026 đến ngày 10/05/2026.

Phương pháp lấy mẫu là phương pháp thuận tiện.

##### **❖ Nội dung khảo sát**

Phiếu khảo sát được xây dựng dựa trên các tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ tiệc tại nhà hàng. Nội dung khảo sát tập trung vào các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng trong suốt quá trình

tham dự tiệc, bao gồm:

**Không gian phòng tiệc:** Khách hàng sẽ đánh giá về cách bố trí không gian phòng tiệc, sự thuận tiện trong di chuyển, cách sắp xếp bàn ghế, mức độ phù hợp của phong cách trang trí với chương trình tiệc cũng như chất lượng hệ thống âm thanh, ánh sáng và nhiệt độ trong phòng tiệc. Ngoài ra, bầu không khí chung của buổi tiệc cũng là một tiêu chí được xem xét nhằm đánh giá mức độ thoải mái và hài lòng của khách tham dự.

**Chương trình tổ chức tiệc:** Nội dung khảo sát tập trung vào mức độ chuyên nghiệp và tính hợp lý của chương trình tiệc như: kịch bản chương trình, sự liên kết giữa các phần của buổi tiệc, khả năng dẫn dắt của MC, chất lượng âm nhạc và các hoạt động biểu diễn. Bên cạnh đó, khách hàng cũng đánh giá khả năng điều phối chương trình và mức độ hấp dẫn của buổi tiệc trong suốt thời gian diễn ra.

**Thực đơn tiệc:** Khách hàng đánh giá về mức độ đa dạng và cấu trúc của thực đơn tiệc, sự cân đối giữa các nhóm món ăn, chất lượng món ăn, hương vị, cách trình bày cũng như tốc độ phục vụ món ăn. Ngoài ra, khảo sát cũng xem xét mức độ phù hợp của thực đơn với khẩu vị và nhu cầu của khách tham dự tiệc.

**Nhân viên phục vụ:** Nội dung khảo sát tập trung đánh giá thái độ phục vụ của nhân viên, trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, khả năng xử lý tình huống và tốc độ phục vụ trong buổi tiệc. Đồng thời, sự phối hợp giữa các nhân viên trong quá trình phục vụ cũng là một tiêu chí quan trọng nhằm phản ánh tính chuyên nghiệp của bộ phận tiệc.

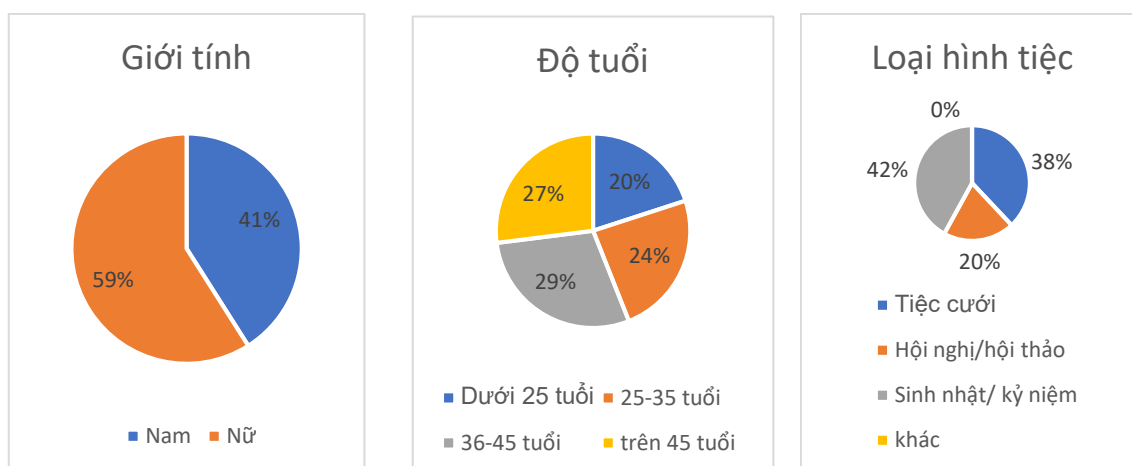
**Tiêu chuẩn vệ sinh:** Khách hàng sẽ đánh giá mức độ sạch sẽ và vệ sinh của khu vực phòng tiệc, dụng cụ ăn uống, thực phẩm và hình thức vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ. Bên cạnh đó, khảo sát cũng xem xét cảm giác an toàn và yên tâm của khách hàng đối với vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm trong suốt quá trình tham dự tiệc.

#### ❖ **Phương pháp xử lý số liệu**

Kết quả khảo sát thu về tổng cộng 90 phiếu trả lời từ khách hàng đã tham dự tiệc tại nhà hàng. Sau quá trình kiểm tra và sàng lọc, có 80 phiếu khảo sát đáp ứng yêu cầu và được sử dụng để phục vụ cho quá trình phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng phục vụ tiệc trong khóa luận. Các phiếu khảo sát khi thu thập về được xử lý qua phần mềm excel.

## ❖ Kết quả khảo sát chất lượng phục vụ tiệc tại nhà hàng

### a) Thông tin nhân khẩu học của mẫu khảo sát



Biểu đồ 2.3: Kết quả nhân khẩu học.

#### - Nhận xét:

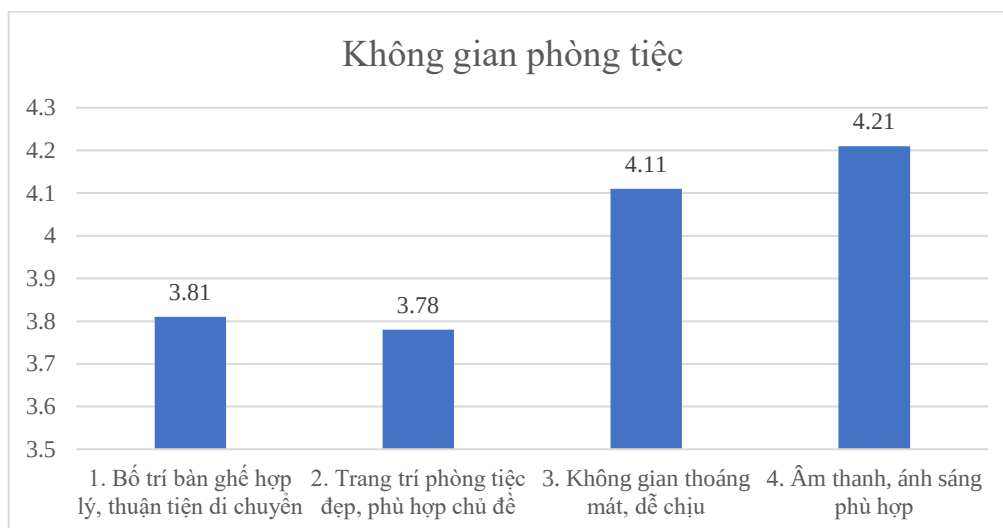
Về giới tính, kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ khách nữ chiếm 59%, cao hơn khách nam với 41%. Mặc dù có sự chênh lệch nhất định nhưng nhìn chung cơ cấu giới tính vẫn khá cân bằng. Điều này cho thấy dịch vụ tiệc tại Risemount Premier Resort Danang phù hợp với nhiều nhóm khách hàng khác nhau. Đồng thời, tỷ lệ khách nữ cao hơn cũng phản ánh rằng nữ giới thường quan tâm nhiều hơn đến các hoạt động tiệc, đặc biệt là những yếu tố liên quan đến không gian, trang trí, món ăn và trải nghiệm dịch vụ.

Về độ tuổi, nhóm khách từ 36 – 45 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất với 29%, tiếp theo là nhóm trên 45 tuổi với 27%, nhóm 26 – 35 tuổi chiếm 24% và nhóm dưới 25 tuổi chiếm 20%. Kết quả này cho thấy phần lớn khách tham dự tiệc thuộc nhóm tuổi trưởng thành và trung niên – những đối tượng có nhu cầu tham gia các sự kiện như tiệc cưới, hội nghị, gặp mặt hoặc liên hoan. Đây cũng là nhóm khách có yêu cầu khá cao về chất lượng món ăn, phong cách phục vụ và không gian tổ chức tiệc. Điều này đòi hỏi nhà hàng cần duy trì tính chuyên nghiệp và nâng cao trải nghiệm dịch vụ để đáp ứng tốt hơn kỳ vọng của khách hàng.

Về loại hình tiệc, khách tham dự tiệc sinh nhật/kỷ niệm chiếm tỷ lệ cao nhất với 42%, tiếp theo là tiệc cưới với 38% và hội nghị/hội thảo chiếm 20%. Kết quả này cho thấy nhà hàng hiện đang thu hút khá tốt nhóm khách tổ chức các buổi tiệc cá nhân và tiệc gia đình. Những loại hình tiệc này thường yêu cầu cao về không gian, cách trang trí và không khí chương trình nhằm tạo sự ấm cúng và đáng nhớ cho khách

tham dự. Bên cạnh đó, tỷ lệ khách hội nghị/hội thảo tuy thấp hơn nhưng vẫn là nhóm khách tiềm năng, góp phần tạo nguồn doanh thu ổn định cho hoạt động kinh doanh tiệc của nhà hàng.

#### b) Không gian phòng tiệc



Biểu đồ 2.4: Kết quả khảo sát về tiêu chí không gian phòng tiệc

#### - Nhận xét:

Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng nhìn chung đánh giá khá tích cực đối với không gian phòng tiệc tại Risemount Premier Resort Danang. Các tiêu chí đều đạt mức điểm từ khá đến tốt, dao động từ 3,78 đến 4,21 điểm, phản ánh rằng resort đã có sự đầu tư tương đối tốt vào cơ sở vật chất và không gian tổ chức tiệc nhằm mang lại trải nghiệm thoải mái cho khách tham dự.

Hiện nay, tại nhà hàng thuộc Risemount Premier Resort Danang hệ thống phòng tiệc của resort được thiết kế theo phong cách hiện đại, không gian sang trọng và khá phù hợp với các loại hình tiệc như tiệc cưới, gala dinner, sinh nhật và hội nghị khách hàng. Đặc biệt, trong các tiệc cưới được tổ chức vào buổi tối tại sảnh tiệc lớn của resort với số lượng khoảng hơn 250 khách tham dự, hệ thống âm thanh và ánh sáng được chuẩn bị khá chuyên nghiệp. Khu vực sân khấu sử dụng ánh sáng vàng kết hợp màn hình LED trình chiếu hình ảnh của cô dâu chú rể giúp không gian trở nên nổi bật và tạo cảm giác ấm cúng. Trong suốt chương trình, âm thanh được điều chỉnh ổn định, tiếng nhạc và micro rõ ràng nên các tiết mục phát biểu, nghi thức làm lễ và biểu diễn văn nghệ diễn ra thuận lợi, không xảy ra tình trạng âm thanh bị rè hoặc mất tiếng. Nhiều khách mời tập trung chụp hình tại khu vực sân khấu và lối vào được trang trí bằng hoa tươi cùng đèn led, cho thấy yếu tố ánh sáng và bố trí không gian

đã tạo được ấn tượng khá tốt đối với khách tham dự. Điều này cũng phù hợp với kết quả khảo sát khi tiêu chí “Âm thanh, ánh sáng phù hợp” đạt điểm cao nhất với 4,21 điểm.



*(Nguồn: Tác giả tự thu thập)*

Hình 2.5: Không gian phòng tiệc của resort.

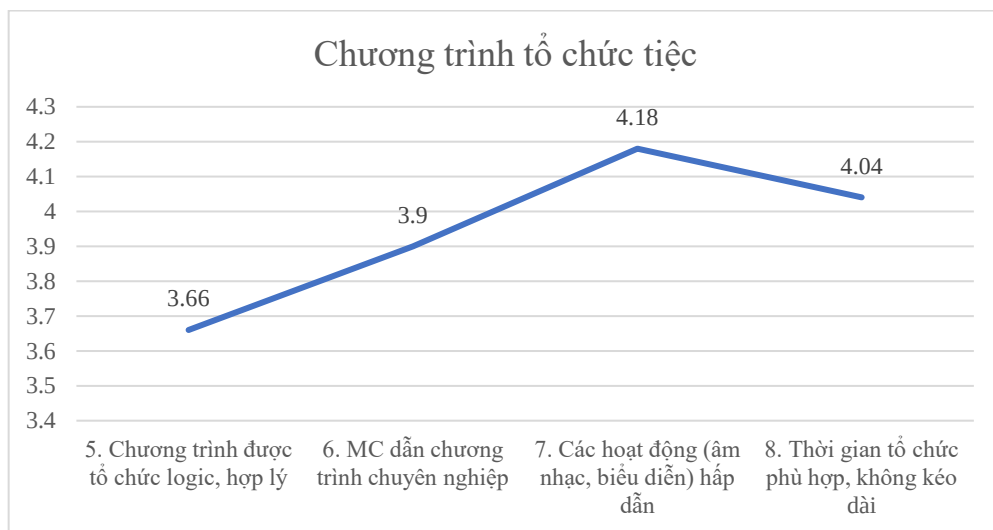
Bên cạnh đó, tiêu chí “Không gian thoáng mát, dễ chịu” đạt 4,11 điểm phản ánh khách hàng hài lòng với tiêu chí này. Trong các buổi tiệc hội nghị của các công ty thường được tổ chức với số lượng khách khá đông, không gian phòng tiệc vẫn duy trì được sự thoáng mát nhờ hệ thống điều hòa hoạt động ổn định. Dù chương trình kéo dài gần ba giờ nhưng khách tham dự vẫn cảm thấy thoải mái, không xảy ra tình trạng quá nóng hoặc ngột ngạt. Khu vực bàn tiệc được vệ sinh sạch sẽ trước giờ đón khách và nhân viên thường xuyên kiểm tra để đảm bảo không gian luôn gọn gàng trong suốt thời gian diễn ra chương trình.

Tuy nhiên, kết quả khảo sát cũng cho thấy tiêu chí “Trang trí phòng tiệc đẹp, phù hợp chủ đề” chỉ đạt 3,78 điểm – thấp nhất trong nhóm tiêu chí khảo sát. Qua quan sát thực tế tại các buổi tiệc tại nhà hàng, tác giả nhận thấy phần trang trí còn một số vấn đề chưa phù hợp, các hạng mục cơ bản như backdrop, bong bóng và bàn gallery nhưng cách phối màu còn khá đơn giản và chưa tạo được điểm nhấn nổi bật. Chẳng hạn như đối với tiệc sinh nhật trẻ em. Chủ đề buổi tiệc là hoạt hình thiếu nhi nhưng các chi tiết trang trí chưa thật sự đồng bộ, khu vực check-in được bố trí khá nhỏ nên chưa tạo được sự thu hút cho khách mời chụp hình. Ngoài ra, phần sân khấu chính chưa có nhiều chi tiết sáng tạo nên tổng thể không gian vẫn mang cảm giác quen thuộc, chưa thể hiện rõ nét cá nhân hóa theo yêu cầu của khách hàng.

Đối với tiêu chí “Bố trí bàn ghế hợp lý, thuận tiện di chuyển” đạt 3,81 điểm,

cho thấy đa số khách hàng chưa thật sự hài lòng đối với tiêu chí này. Trên thực tế vào các buổi tiệc tổ chức vào cuối tuần với số lượng khách đông, do số lượng bàn tiệc nhiều nên khoảng cách giữa các bàn bị thu hẹp, đặc biệt ở khu vực gần sân khấu và lối đi chính. Trong thời gian diễn ra nghi thức nâng ly và giao lưu giữa cô dâu chú rể với khách mời, việc di chuyển của khách và nhân viên phục vụ gặp khá nhiều khó khăn. Một số khách phải đứng né sang hai bên để nhân viên đưa món ăn hoặc thu dọn dụng cụ. Điều này phần nào ảnh hưởng đến sự thuận tiện và trải nghiệm của khách tham dự trong suốt buổi tiệc.

### c) Chương trình tổ chức tiệc



Biểu đồ 2.5: Kết quả khảo sát về tiêu chí chương trình tổ chức tiệc

#### - Nhận xét:

Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá khá tích cực đối với chương trình tổ chức tiệc tại Risemount Premier Resort Danang. Các tiêu chí trong nhóm này có mức điểm dao động từ 3,66 đến 4,18 điểm, phản ánh rằng nhà hàng đã có sự đầu tư tương đối tốt trong việc xây dựng nội dung chương trình, tổ chức các hoạt động giải trí và điều phối buổi tiệc.

Cụ thể, tiêu chí “Các hoạt động âm nhạc, biểu diễn hấp dẫn” đạt điểm cao nhất với 4,18 điểm. Trên thực tế các buổi tiệc tại sảnh tiệc lớn của resort với số lượng khách tham dự đông, tác giả nhận thấy phần chương trình giải trí được đầu tư khá chín chu và tạo được không khí sôi động cho toàn bộ buổi tiệc. Ngay từ đầu chương trình, ban tổ chức đã bố trí các tiết mục violin biểu diễn tại khu vực đón khách kết hợp với nhạc nền nhẹ nhàng giúp tạo cảm giác sang trọng và thu hút khách mời check-in, chụp hình. Khi chương trình chính thức bắt đầu, các tiết mục múa mở màn, nghi

thức rót rượu và cắt bánh được kết hợp cùng hiệu ứng ánh sáng sân khấu nên tạo được sự tập trung và hào hứng cho khách tham dự. Đặc biệt ở phần giao lưu cuối chương trình, ban nhạc acoustic biểu diễn trực tiếp đã giúp không khí buổi tiệc trở nên sôi động hơn, nhiều khách mời tham gia giao lưu và ở lại đến cuối chương trình. Điều này cho thấy các hoạt động biểu diễn không chỉ mang tính giải trí mà còn góp phần tạo điểm nhấn và giúp buổi tiệc trở nên đáng nhớ hơn đối với khách tham dự.

Bên cạnh đó, tiêu chí “Thời gian tổ chức phù hợp, không kéo dài” đạt 4,04 điểm, phản ánh rằng phần lớn khách hàng khá hài lòng với cách sắp xếp thời lượng chương trình của nhà hàng. Qua đánh giá thực tế tại các buổi tiệc chẳng hạn như buổi hội nghị của công ty du lịch, chương trình được triển khai theo đúng khung thời gian đã thông báo trước. Các phần phát biểu, trao quà và dùng tiệc được phân chia khá hợp lý nên khách tham dự không phải chờ đợi quá lâu giữa các hoạt động.

Tiêu chí “MC dẫn chương trình chuyên nghiệp” đạt 3,90 điểm cho thấy khách hàng nhìn chung đánh giá khá tốt về khả năng dẫn dắt chương trình của MC. Trong các buổi tiệc tại resort, MC có phong cách giao tiếp tự tin, giọng nói rõ ràng và biết cách tạo bầu không khí vui vẻ cho khách tham dự. Diễn hình như tại buổi tiệc cưới, các phần giới thiệu nghi thức, mời đại diện hai bên gia đình phát biểu và giao lưu với khách được thực hiện khá tự nhiên. Tuy nhiên, qua quá trình đánh giá thực tế, ở một vài thời điểm chương trình xảy ra sự chậm trễ nhỏ trong việc chuẩn bị tiết mục tiếp theo, MC vẫn còn lúng túng trong xử lý tình huống và phải kéo dài phần giao lưu để chờ bộ phận kỹ thuật chuẩn bị. Điều này phần nào làm nhịp chương trình bị gián đoạn và ảnh hưởng đến cảm xúc của khách tham dự.

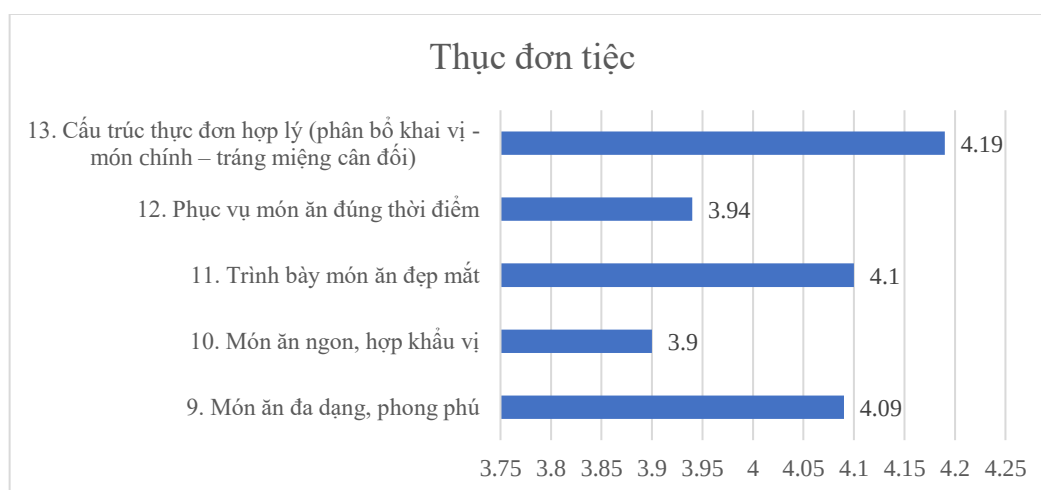
Ngược lại, tiêu chí “Chương trình được tổ chức logic, hợp lý” có điểm thấp nhất với 3,66 điểm. Điều này cho thấy khách hàng chưa hài lòng với chương trình tổ chức của nhà hàng. Qua quá trình thực tập tại nhà hàng, tác giả nhận thấy chương trình vẫn còn một số hạn chế trong cách sắp xếp nội dung. Sau phần khai tiệc, khoảng thời gian chuyển tiếp giữa hoạt động hoạt náo và phần cắt bánh diễn ra khá lâu do bộ phận kỹ thuật chuẩn bị âm thanh chưa kịp thời, khiến nhiều trẻ em bắt đầu mất tập trung và di chuyển tự do quanh khu vực bàn tiệc. Ngoài ra, việc phối hợp giữa MC, nhân viên phục vụ và bộ phận âm thanh – ánh sáng đôi lúc chưa đồng bộ nên chương trình xuất hiện các khoảng ngắt quãng ngắn. Trong thời gian diễn ra trò chơi giao lưu, nhân viên phục vụ món ăn cùng lúc khiến không gian trở nên khá lộn xộn và gây khó

khăn cho việc tập trung của khách tham dự.

Trong thời điểm diễn ra nghi thức nâng ly và chụp hình cùng khách mời, việc bố trí lối di chuyển chưa hợp lý khiến nhân viên phục vụ và khách thường xuyên di chuyển chông chéo nhau. Điều này làm tiến độ phục vụ món ăn có lúc bị chậm và ảnh hưởng đến sự liên tục của chương trình.

Nhìn chung, chương trình tổ chức tiệc tại Risemount Premier Resort Danang được khách hàng đánh giá ở mức khá tốt, đặc biệt là các hoạt động âm nhạc và biểu diễn tạo được không khí sôi động và thu hút khách tham dự. Tuy nhiên, resort vẫn cần chú trọng hơn đến việc xây dựng kịch bản chương trình chặt chẽ, đồng thời tăng cường sự phối hợp giữa MC, bộ phận kỹ thuật và nhân viên phục vụ nhằm đảm bảo tính logic, liên tục và chuyên nghiệp hơn trong quá trình tổ chức tiệc.

#### d) Thực đơn tiệc



Biểu đồ 2.6: Kết quả khảo sát về tiêu chí thực đơn tiệc

#### - Nhận xét:

Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá khá tích cực đối với thực đơn tiệc tại Risemount Premier Resort Danang. Các tiêu chí trong nhóm này có mức điểm dao động từ 3,90 đến 4,19 điểm, phản ánh rằng nhà hàng đã đáp ứng tương đối tốt nhu cầu ăn uống của khách tham dự tiệc, từ cách xây dựng thực đơn, trình bày món ăn đến quá trình phục vụ trong buổi tiệc.

Cụ thể, tiêu chí “Cấu trúc thực đơn hợp lý (phân bổ khai vị – món chính – tráng miệng cân đối)” đạt điểm cao nhất với 4,19 điểm. Tại buổi tiệc cưới diễn hình như tiệc cưới của anh Sĩ Luân và chị Gia Hân được tổ chức tại Risemount Premier Resort Danang, tác giả nhận thấy thực đơn được xây dựng khá hài hòa và phù hợp với tính chất của buổi tiệc cưới. Phần khai vị gồm rong nho biển, chạo tôm bao mía,

mực chiên và tôm rang muối được kết hợp đa dạng giữa món nhẹ và món chiên giúp kích thích vị giác nhưng không tạo cảm giác quá no cho khách tham dự. Tiếp theo là món súp hải sâm bào ngư mang tính sang trọng, tạo sự chuyển tiếp nhẹ nhàng trước khi vào các món chính. Phần món chính được bố trí khá hợp lý với sự kết hợp giữa bò nướng giấy bạc ăn kèm kim chi, cá hồi sốt lò sốt cam và bò câu tiềm hạt sen, giúp thay đổi hương vị liên tục và hạn chế cảm giác ngán trong quá trình dùng tiệc. Các món ăn được sắp xếp từ vị đậm đến thanh nhẹ nên tạo cảm giác dễ thưởng thức cho khách ở nhiều độ tuổi khác nhau. Cuối cùng, món trái cây tráng miệng giúp cân bằng vị giác và tạo cảm giác nhẹ nhàng sau bữa tiệc. Nhìn chung, thực đơn của buổi tiệc cho thấy nhà hàng đã có sự đầu tư trong việc xây dựng cấu trúc món ăn hợp lý, đảm bảo sự hài hòa giữa khẩu vị, tính thẩm mỹ và trải nghiệm của khách tham dự.



(Nguồn: Tác giả tự thu thập)

Hình 2.6: Menu tiệc cưới.

Tiêu chí “Trình bày món ăn đẹp mắt” đạt 4,10 điểm, phản ánh rằng khách hàng khá hài lòng về tính thẩm mỹ của món ăn trong các buổi tiệc. Đánh giá thực tế cho thấy tại các buổi tiệc các món ăn được trình bày khá gọn gàng và đồng đều giữa các bàn tiệc. Màu sắc món ăn được phối hợp hài hòa, dụng cụ và cách trang trí đĩa ăn tạo cảm giác sang trọng, phù hợp với không gian của resort. Đặc biệt đối với các món khai vị và món tráng miệng, nhà hàng có sự chú trọng trong việc trang trí bằng rau củ hoặc hoa tía đơn giản nhằm tăng tính thẩm mỹ cho bàn tiệc. Điều này góp phần tạo ấn tượng tốt đối với khách tham dự ngay từ khi món ăn được phục vụ.

Bên cạnh đó, tiêu chí “Món ăn đa dạng, phong phú” đạt 4,09 điểm cho thấy thực đơn tiệc của nhà hàng có khả năng đáp ứng tương đối tốt nhu cầu của nhiều nhóm khách khác nhau. Trong các buổi tiệc cưới mà tác giả quan sát, thực đơn kết hợp cả món Á và các món hải sản phù hợp với khẩu vị của đa số khách nội địa tham dự. Các món ăn được thay đổi linh hoạt giữa món hấp, chiên, nước và lẩu nên tạo cảm giác đa dạng hơn trong quá trình dùng tiệc. Đối với buổi tiệc sinh nhật dành cho trẻ em, nhà hàng cũng có sự điều chỉnh thực đơn với các món dễ ăn và phù hợp với trẻ nhỏ như khoai tây chiên, mì Ý và gà rán nhằm đáp ứng đặc điểm của đối tượng khách tham dự.

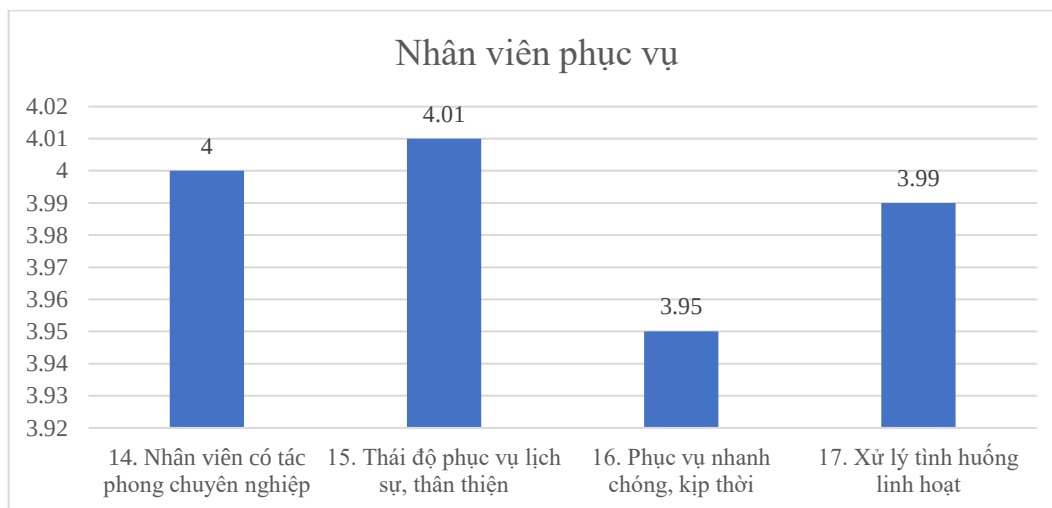
Tiêu chí “Phục vụ món ăn đúng thời điểm” đạt 3,94 điểm. Điểm này cho thấy khách hàng khá hài lòng với cách phục vụ món ăn. Trong quá trình đánh giá thực tế tốc độ lên món nhìn chung khá ổn định nhưng vẫn còn tồn tại một số hạn chế trong các buổi tiệc đông khách. Tại các buổi tiệc cưới với số lượng khách lớn, ở một số thời điểm việc phục vụ món ăn giữa các bàn chưa thật sự đồng đều. Có bàn đã được phục vụ món chính trong khi một số bàn ở phía gần sân khấu phải chờ thêm vài phút do nhân viên di chuyển khó khăn trong không gian đông khách. Ngoài ra, trong lúc diễn ra các nghi thức giao lưu và chụp hình, nhân viên phục vụ phải tạm ngưng lên món để tránh ảnh hưởng chương trình nên tiến độ phục vụ đôi lúc bị gián đoạn. Điều này phần nào ảnh hưởng đến trải nghiệm dùng tiệc của khách tham dự.

Trong nhóm tiêu chí về thực đơn tiệc, “Món ăn ngon, hợp khẩu vị” có điểm thấp nhất với 3,90 điểm. Thực tế cho thấy mặc dù món ăn được trình bày khá đẹp nhưng hương vị của một số món vẫn chưa thật sự nổi bật. Chẳng hạn như tại buổi hội nghị khách hàng, một số khách tham dự phản ánh món ăn có phần nhạt vị và chưa giữ được độ nóng khi phục vụ đến các bàn cuối cùng. Đối với món lẩu trong tiệc cưới, do thời gian phục vụ kéo dài nên chất lượng món ăn giữa các bàn chưa hoàn toàn đồng đều, một số món chiên khi dùng sau vẫn còn cảm giác hơi mềm và giảm độ giòn ban đầu. Ngoài ra, do số lượng khách tham dự lớn và độ tuổi đa dạng nên khẩu vị giữa các nhóm khách cũng có sự khác nhau, khiến việc đáp ứng hoàn toàn sở thích của tất cả khách tham dự là điều khá khó khăn.

Nhìn chung, thực đơn tiệc tại Risemount Premier Resort Danang được khách hàng đánh giá ở mức khá tốt, đặc biệt là về cấu trúc thực đơn và cách trình bày món ăn. Có thể thấy nhà hàng đã có sự đầu tư trong việc xây dựng thực đơn phù hợp với

từng loại hình tiệc và tạo được cảm giác hài hòa cho khách tham dự. Tuy nhiên, resort vẫn cần chú trọng hơn đến việc duy trì sự ổn định về hương vị món ăn, kiểm soát chất lượng trong quá trình phục vụ và nâng cao tốc độ lên món ở các buổi tiệc đông khách nhằm mang lại trải nghiệm ẩm thực tốt hơn cho khách tham dự.

#### e) Nhân viên phục vụ tiệc



Biểu đồ 2.7: Kết quả khảo sát về tiêu chí nhân viên phục vụ

#### - Nhận xét:

Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá khá tích cực đối với đội ngũ nhân viên phục vụ tiệc tại Risemount Premier Resort Danang. Các tiêu chí trong nhóm này có mức điểm dao động từ 3,95 đến 4,01 điểm, phản ánh rằng nhân viên phục vụ nhìn chung đã đáp ứng tương đối tốt yêu cầu của khách hàng trong suốt quá trình diễn ra buổi tiệc.

Cụ thể, tiêu chí “Thái độ phục vụ lịch sự, thân thiện” đạt điểm cao nhất với 4,01 điểm. Ví dụ điển hình tại buổi tiệc cưới của anh Sĩ Luân và chị Gia Hân, tác giả nhận thấy nhân viên phục vụ luôn giữ thái độ niềm nở và chủ động hỗ trợ khách trong suốt chương trình. Ngay từ khu vực đón khách, nhân viên đã hướng dẫn khách di chuyển vào bàn tiệc, hỗ trợ người lớn tuổi tìm vị trí ngồi và thường xuyên chào hỏi khách bằng thái độ lịch sự. Trong quá trình dùng tiệc, khi khách có yêu cầu thêm đá, thay chén hoặc hỗ trợ trẻ nhỏ, nhân viên đều phản hồi khá nhanh và giữ cách giao tiếp nhẹ nhàng, thân thiện. Điều này góp phần tạo cảm giác thoải mái và giúp khách tham dự cảm nhận được sự chu đáo trong phong cách phục vụ của nhà hàng.

Tiêu chí “Nhân viên có tác phong chuyên nghiệp” đạt 4,00 điểm cho thấy khách hàng nhìn chung hài lòng với hình ảnh và phong cách làm việc của đội ngũ

nhân viên. Trong buổi tiệc, nhân viên phục vụ mặc đồng phục gọn gàng, di chuyển đúng vị trí được phân công và phối hợp tương đối đồng đều trong quá trình lên món. Trước khi chương trình bắt đầu, nhân viên đã chủ động kiểm tra bàn tiệc, dụng cụ ăn uống và sắp xếp ghế ngồi ngay ngắn nhằm đảm bảo không gian luôn chỉnh chu khi đón khách. Trong suốt buổi tiệc, tác phong phục vụ nhìn chung khá chuyên nghiệp, hạn chế việc nói chuyện riêng hoặc tụ tập trong khu vực phục vụ, từ đó góp phần nâng cao hình ảnh của nhà hàng trong mắt khách tham dự.

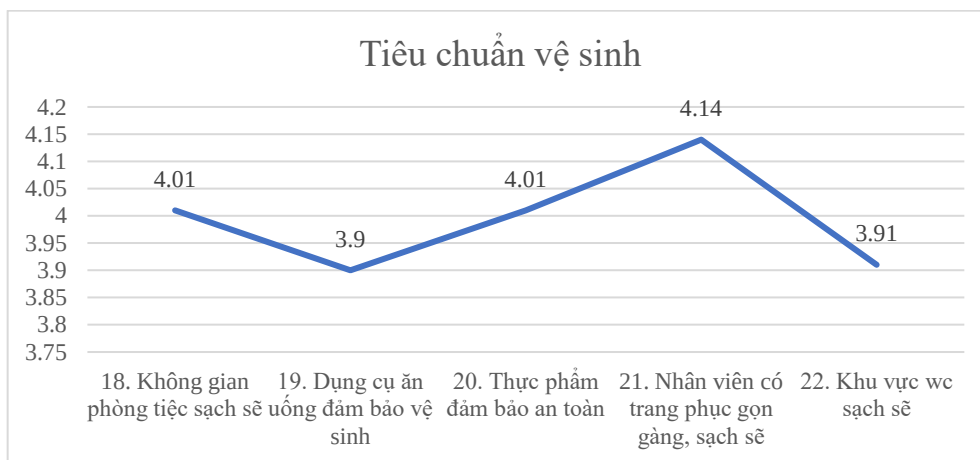
Bên cạnh đó, tiêu chí “Xử lý tình huống linh hoạt” đạt 3,99 điểm phản ánh khả năng hỗ trợ và giải quyết các tình huống phát sinh của nhân viên ở mức khá tốt. Trong thời gian diễn ra chương trình hoạt náo, một số trẻ nhỏ làm đổ nước ngọt và di chuyển nhiều quanh khu vực bàn tiệc. Nhân viên phục vụ đã nhanh chóng hỗ trợ lau dọn và thay dụng cụ mới nhằm đảm bảo không gian sạch sẽ và tránh ảnh hưởng đến khách khác. Ngoài ra, khi có khách yêu cầu đổi vị trí ngồi để thuận tiện quan sát sân khấu hơn, nhân viên cũng hỗ trợ sắp xếp khá nhanh và giữ thái độ vui vẻ trong quá trình phục vụ. Qua đó cho thấy nhân viên có khả năng thích ứng tương đối tốt với các tình huống phát sinh trong buổi tiệc.

Tuy nhiên, tiêu chí “Phục vụ nhanh chóng, kịp thời” có điểm thấp nhất với 3,95 điểm. Tại các buổi tiệc cưới có số lượng khách đông, tác giả nhận thấy vào thời điểm cao điểm, tốc độ phục vụ giữa các bàn vẫn chưa thật sự đồng đều. Do không gian di chuyển giữa các bàn khá hẹp nên nhân viên gặp khó khăn trong việc lên món và thay dụng cụ cho khách. Trong thời gian diễn ra nghi thức nâng ly và giao lưu giữa cô dâu chú rể với khách mời, nhân viên phải di chuyển liên tục nên một số bàn ở khu vực gần sân khấu phải chờ lâu hơn để được phục vụ món ăn tiếp theo. Ngoài ra, khi khách phát sinh yêu cầu thêm nước uống hoặc thay chén đĩa, nhân viên đôi lúc chưa thể hỗ trợ ngay do đang phục vụ đồng thời nhiều bàn tiệc khác nhau. Điều này phần nào ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách tham dự, đặc biệt trong các buổi tiệc có quy mô lớn và số lượng khách đông.

Nhìn chung, đội ngũ nhân viên phục vụ tiệc tại Risemount Premier Resort Danang được khách hàng đánh giá ở mức khá tốt, đặc biệt về thái độ phục vụ và tác phong làm việc. Có thể thấy nhân viên đã có ý thức giữ gìn hình ảnh chuyên nghiệp và hỗ trợ khách tương đối chu đáo trong quá trình diễn ra buổi tiệc. Tuy nhiên, resort vẫn cần chú trọng hơn đến việc phân bổ nhân sự hợp lý trong các buổi tiệc đông

khách, đồng thời tăng cường khả năng phối hợp giữa các nhân viên nhằm cải thiện tốc độ phục vụ và nâng cao trải nghiệm của khách tham dự một cách toàn diện hơn.

#### f) Tiêu chuẩn vệ sinh



Biểu đồ 2.8: Kết quả khảo sát về tiêu chí tiêu chuẩn vệ sinh

#### - Nhận xét:

Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá khá tích cực đối với tiêu chuẩn vệ sinh trong hoạt động phục vụ tiệc tại Risemount Premier Resort Danang. Các tiêu chí trong nhóm này có mức điểm dao động từ 3,90 đến 4,14 điểm, phản ánh rằng nhà hàng đã có sự quan tâm và duy trì tương đối tốt công tác vệ sinh trong quá trình tổ chức và phục vụ tiệc.

Cụ thể, tiêu chí “Nhân viên có trang phục gọn gàng, sạch sẽ” đạt điểm cao nhất với 4,14 điểm. Trong các buổi tiệc cưới, đội ngũ nhân viên phục vụ đều mặc đồng phục thống nhất, được ủi phẳng và đeo băng tên đầy đủ trong suốt quá trình phục vụ. Nhân viên nữ búi tóc gọn gàng, nhân viên nam mặc áo sơ mi và gang tay trắng khi phục vụ món ăn nên tạo được cảm giác lịch sự và chuyên nghiệp đối với khách tham dự. Trong suốt chương trình, dù phải di chuyển liên tục giữa các bàn tiệc nhưng nhân viên vẫn giữ được tác phong chỉnh chu, góp phần tạo thiện cảm và nâng cao hình ảnh của nhà hàng trong mắt khách hàng.

Tiêu chí “Thực phẩm đảm bảo an toàn” đạt 4,04 điểm, cho thấy phần lớn khách tham dự cảm thấy yên tâm đối với chất lượng món ăn được phục vụ trong tiệc. Tại các buổi tiệc, các món ăn được bảo quản và phục vụ tương đối cẩn thận trước khi đưa ra khu vực bàn tiệc. Đối với các món nóng như súp và món tiềm, nhân viên phục vụ ngay sau khi món ăn được hoàn thiện nhằm đảm bảo nhiệt độ và chất lượng món ăn. Khu vực chế biến và chuẩn bị món ăn được phân chia riêng biệt với khu vực phục vụ

khách nên hạn chế tình trạng mất vệ sinh trong quá trình vận chuyển món. Trong suốt thời gian thực tập, tác giả cũng không ghi nhận trường hợp khách phản ánh về vấn đề an toàn thực phẩm hay món ăn có dấu hiệu không đảm bảo chất lượng.

Bên cạnh đó, tiêu chí “Không gian phòng tiệc sạch sẽ” đạt 4,01. Điều này cho thấy khách hàng hài lòng với không gian phòng tiệc. Trước khi bắt đầu buổi tiệc, khu vực sảnh tiệc, bàn ghế và lối đi đều được nhân viên vệ sinh lau dọn cẩn thận. Trong suốt chương trình, nhân viên thường xuyên thu gom khăn giấy, vỏ lon nước và thay dụng cụ bẩn nhằm giữ không gian bàn tiệc luôn gọn gàng. Đặc biệt tại buổi tiệc sinh nhật dành cho trẻ em, dù khách di chuyển khá nhiều và phát sinh tình trạng rơi thức ăn hoặc đổ nước ngọt, nhân viên vẫn hỗ trợ lau dọn tương đối nhanh nhằm đảm bảo khu vực tổ chức luôn sạch sẽ và hạn chế ảnh hưởng đến khách tham dự khác.

Tuy nhiên, trong nhóm tiêu chuẩn vệ sinh, tiêu chí “Dụng cụ ăn uống đảm bảo vệ sinh” có điểm thấp nhất với 3,90 điểm. Tại các buổi tiệc có số lượng khách đông, tác giả nhận thấy ở một vài bàn tiệc, dụng cụ ăn uống được bổ sung chưa thật sự đồng đều. Một số chén, đĩa và ly được thay mới khá chậm sau khi khách sử dụng xong, đặc biệt vào thời điểm phục vụ món ăn liên tục khiến nhân viên phải phục vụ nhiều bàn cùng lúc nên chưa thể kiểm tra kỹ toàn bộ dụng cụ trước khi đưa ra phục vụ khách. Một vài chén sứ và đĩa ăn xuất hiện dấu hiệu ố vàng nhẹ hoặc trầy xước do đã sử dụng trong thời gian dài nhưng chưa được thay mới kịp thời. Một số ly thủy tinh vẫn còn đọng nước hoặc dầu vân tay khi được sắp xếp lên bàn tiệc, làm ảnh hưởng đến cảm nhận về tính sạch sẽ và sự chuyên nghiệp của nhà hàng. Ngoài ra, trong lúc chuẩn bị nhanh cho khách đến trễ, một vài bộ dụng cụ được đặt chưa thật sự ngay ngắn, khiến tổng thể bàn tiệc thiếu sự đồng bộ và chỉnh chu. Điều này tuy không ảnh hưởng lớn đến chất lượng buổi tiệc nhưng phần nào tác động đến trải nghiệm và đánh giá của khách hàng về tiêu chuẩn vệ sinh trong quá trình phục vụ tiệc.

Tiêu chí “Khu vực WC sạch sẽ” đạt 3,91 điểm, phản ánh khu vực vệ sinh nhìn chung đáp ứng được nhu cầu cơ bản nhưng vẫn còn một số hạn chế trong các buổi tiệc đông khách. Tại buổi tiệc cưới có lượng khách đông vào thời điểm giữa chương trình và cuối buổi tiệc, lượng khách sử dụng khu vực WC khá đông khiến sàn nhà xuất hiện tình trạng đọng nước và giấy vệ sinh chưa được bổ sung kịp thời ở một số thời điểm. Mặc dù nhân viên vệ sinh có kiểm tra định kỳ nhưng tần suất chưa thật sự liên tục nên khu vực này đôi lúc chưa duy trì được sự sạch sẽ như ban đầu. Điều này

phần nào ảnh hưởng đến trải nghiệm chung của khách tham dự, đặc biệt đối với môi trường phục vụ tiệc yêu cầu cao về tính chín chu và chuyên nghiệp.

Nhìn chung, tiêu chuẩn vệ sinh trong hoạt động phục vụ tiệc tại Risemount Premier Resort Danang được khách hàng đánh giá ở mức khá tốt, đặc biệt là hình ảnh nhân viên và công tác đảm bảo an toàn thực phẩm. Có thể thấy nhà hàng đã có sự chú trọng trong việc duy trì không gian phục vụ sạch sẽ và tạo cảm giác an tâm cho khách tham dự. Tuy nhiên, resort vẫn cần tăng cường kiểm tra dụng cụ ăn uống, đồng thời bố trí nhân viên vệ sinh thường xuyên hơn tại khu vực công cộng trong các buổi tiệc đông khách nhằm nâng cao tính đồng bộ và chất lượng phục vụ trong thời gian tới.

## **2.5. Đánh giá chung về chất lượng phục vụ tiệc**

### **2.5.1. Ưu điểm**

Qua quá trình khảo sát khách hàng kết hợp với thời gian thực tập và quan sát thực tế tại bộ phận tiệc của Risemount Premier Resort Danang, có thể nhận thấy chất lượng phục vụ tiệc tại nhà hàng nhìn chung được đánh giá ở mức khá tốt và đã đáp ứng tương đối tốt nhu cầu của khách tham dự. Nhà hàng đã có nhiều nỗ lực trong việc đầu tư cơ sở vật chất, nâng cao chất lượng món ăn cũng như xây dựng phong cách phục vụ chuyên nghiệp nhằm tạo trải nghiệm tích cực cho khách hàng.

Trước hết, không gian phòng tiệc được đầu tư khá hiện đại và sang trọng, phù hợp với nhiều loại hình tiệc khác nhau như tiệc cưới, hội nghị, gala dinner, sinh nhật hay liên hoan gặp mặt. Hệ thống âm thanh, ánh sáng và màn hình trình chiếu được chuẩn bị tương đối đầy đủ, góp phần tạo không khí chuyên nghiệp và nổi bật cho chương trình tiệc. Không gian phòng tiệc nhìn chung đảm bảo sự thoáng mát, sạch sẽ và tạo cảm giác thoải mái cho khách tham dự.

Bên cạnh đó, chương trình tổ chức tiệc được đánh giá tương đối hấp dẫn và có khả năng tạo không khí sôi động cho khách tham dự. Các tiết mục âm nhạc, biểu diễn và hoạt động giao lưu trong chương trình được đầu tư khá chín chu, góp phần tạo điểm nhấn và tăng sự hào hứng cho buổi tiệc. Thời lượng chương trình được sắp xếp tương đối hợp lý, hạn chế tình trạng kéo dài gây mệt mỏi cho khách tham dự.

Về thực đơn tiệc, nhà hàng có sự đa dạng trong việc xây dựng món ăn và linh hoạt theo yêu cầu của khách hàng. Các món ăn được trình bày khá đẹp mắt, có sự kết hợp hài hòa giữa món khai vị, món chính và món tráng miệng, tạo cảm giác cân đối và phù hợp với khẩu vị của nhiều nhóm khách khác nhau. Chất lượng nguyên liệu

nhìn chung đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm và đáp ứng tương đối tốt nhu cầu của khách tham dự tiệc.

Đội ngũ nhân viên phục vụ có tác phong lịch sự, thân thiện và tương đối chuyên nghiệp trong quá trình phục vụ. Nhân viên chủ động hỗ trợ khách, phối hợp phục vụ khá đồng đều và có ý thức giữ gìn hình ảnh dịch vụ của nhà hàng. Đồng phục được sử dụng thống nhất, gọn gàng và phù hợp với môi trường phục vụ tiệc. Ngoài ra, quản lý và giám sát cũng thường xuyên theo dõi hoạt động phục vụ nhằm kịp thời hỗ trợ và xử lý các tình huống phát sinh.

Công tác vệ sinh trong quá trình phục vụ tiệc được chú trọng tương đối tốt. Khu vực phòng tiệc, bàn ghế và không gian phục vụ được vệ sinh thường xuyên trước và trong quá trình tổ chức tiệc. Nhân viên phục vụ giữ hình ảnh sạch sẽ, gọn gàng và tạo cảm giác an tâm cho khách hàng về vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm.

Nhìn chung, những ưu điểm trên đã góp phần giúp Risemount Premier Resort Danang tạo được hình ảnh chuyên nghiệp trong hoạt động kinh doanh tiệc, đồng thời nâng cao mức độ hài lòng và trải nghiệm của khách hàng khi tham dự các chương trình tiệc tại nhà hàng.

### **2.5.2. Hạn chế**

Bên cạnh những ưu điểm đạt được, chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận Nhà hàng thuộc Risemount Premier Resort Danang vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần được khắc phục nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Trước hết, tính sáng tạo trong trang trí phòng tiệc vẫn chưa thật sự nổi bật. Một số chương trình tiệc có cách trang trí còn khá đơn giản, chưa tạo được điểm nhấn rõ ràng hoặc chưa thể hiện rõ chủ đề theo yêu cầu của khách hàng. Khu vực check-in và sân khấu ở một số buổi tiệc còn bố trí chưa thật sự thu hút, làm giảm tính ấn tượng và sự khác biệt của chương trình.

Bên cạnh đó, việc bố trí bàn ghế trong các buổi tiệc đông khách đôi lúc chưa hợp lý. Khoảng cách giữa các bàn còn khá hẹp, gây khó khăn cho việc di chuyển của cả khách tham dự và nhân viên phục vụ. Trong những thời điểm diễn ra nghi thức giao lưu hoặc phục vụ đồng loạt, tình trạng di chuyển chông chéo giữa khách và nhân viên vẫn còn xảy ra, ảnh hưởng đến sự thuận tiện và trải nghiệm của khách hàng.

Về chương trình tổ chức tiệc, sự phối hợp giữa các bộ phận như kỹ thuật, MC và nhân viên phục vụ đôi lúc chưa thật sự đồng bộ. Một số chương trình còn xuất hiện khoảng thời gian chờ giữa các tiết mục hoặc việc xử lý tình huống phát sinh chưa thật sự linh hoạt, làm ảnh hưởng đến tính liên tục của chương trình. Trong các buổi tiệc đông khách, tiến độ phục vụ món ăn đôi lúc chưa đồng đều giữa các bàn tiệc.

Đối với thực đơn tiệc, mặc dù món ăn được đánh giá khá đa dạng và trình bày đẹp mắt nhưng chất lượng hương vị giữa các món vẫn chưa thật sự ổn định trong những buổi tiệc có số lượng khách lớn. Một số món ăn chưa giữ được độ nóng hoặc độ giòn khi phục vụ đến các bàn cuối cùng. Ngoài ra, thực đơn dành cho khách ăn chay hoặc khách có chế độ ăn đặc biệt vẫn chưa thật sự phong phú.

Đội ngũ nhân viên phục vụ tuy có thái độ thân thiện nhưng trong thời điểm cao điểm vẫn còn xảy ra tình trạng phục vụ chậm hoặc chưa kịp thời hỗ trợ khách. Một số nhân viên mới còn thiếu kinh nghiệm thực tế và khả năng xử lý tình huống chưa thật sự linh hoạt, đặc biệt đối với các yêu cầu đặc biệt hoặc khiếu nại của khách hàng. Khả năng giao tiếp tiếng Anh của một số nhân viên cũng còn hạn chế khi phục vụ khách quốc tế.

Ngoài ra, công tác vệ sinh ở một số khu vực vẫn chưa duy trì được tính đồng bộ trong các buổi tiệc đông khách. Việc bổ sung dụng cụ ăn uống đôi lúc còn chậm, khu vực WC vào thời điểm cao điểm chưa được kiểm tra và vệ sinh thường xuyên nên vẫn xảy ra tình trạng đọng nước hoặc thiếu giấy vệ sinh.

Công tác quản lý và điều phối hoạt động phục vụ tiệc nhìn chung đã được thực hiện tương đối tốt, tuy nhiên vào các thời điểm tổ chức nhiều tiệc cùng lúc, việc phối hợp giữa các bộ phận đôi lúc còn chậm và phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm của quản lý, giám sát. Điều này làm ảnh hưởng đến tốc độ xử lý tình huống và tiến độ phục vụ trong một số thời điểm.

Nhìn chung, những hạn chế trên tuy chưa ảnh hưởng quá lớn đến hoạt động kinh doanh tiệc của nhà hàng nhưng vẫn tác động nhất định đến trải nghiệm của khách hàng. Vì vậy, Risemount Premier Resort Danang cần có những giải pháp phù hợp nhằm khắc phục các tồn tại, nâng cao tính chuyên nghiệp và hoàn thiện hơn chất lượng phục vụ tiệc trong thời gian tới.

## TIÊU KẾT CHƯƠNG 2

Trong chương 2, khóa luận đã tập trung phân tích thực trạng chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận Nhà hàng thuộc Risemount Premier Resort Danang thông qua việc đánh giá các tiêu chí ảnh hưởng đến hoạt động phục vụ tiệc và khảo sát ý kiến khách hàng đã trực tiếp tham dự tiệc tại resort.

Qua quá trình nghiên cứu cho thấy, hoạt động phục vụ tiệc tại nhà hàng chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như nguồn nhân lực, cơ sở vật chất và trang thiết bị, chất lượng món ăn và đồ uống, quy trình tổ chức phục vụ cũng như công tác quản lý và điều phối hoạt động tiệc. Nhìn chung, resort đã có sự đầu tư tương đối tốt về không gian phòng tiệc, hệ thống âm thanh – ánh sáng, thực đơn tiệc và đội ngũ nhân viên phục vụ nhằm đáp ứng nhu cầu tổ chức nhiều loại hình tiệc khác nhau như tiệc cưới, sinh nhật, hội nghị và gala dinner.

Kết quả khảo sát khách hàng cho thấy phần lớn khách tham dự đánh giá khá tích cực đối với chất lượng phục vụ tiệc tại nhà hàng. Các tiêu chí về âm thanh – ánh sáng, hoạt động biểu diễn, cấu trúc thực đơn, thái độ phục vụ của nhân viên và tiêu chuẩn vệ sinh đều đạt mức điểm khá tốt. Điều này phản ánh rằng nhà hàng đã tạo được sự hài lòng tương đối đối với khách tham dự thông qua việc xây dựng không gian tổ chức tiệc chuyên nghiệp, thực đơn đa dạng và phong cách phục vụ thân thiện, lịch sự.

Bên cạnh những ưu điểm đạt được, kết quả nghiên cứu cũng cho thấy hoạt động phục vụ tiệc tại resort vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Công tác trang trí phòng tiệc ở một số chương trình chưa tạo được sự nổi bật và tính cá nhân hóa rõ ràng; việc bố trí không gian trong các buổi tiệc đông khách còn gây khó khăn cho quá trình di chuyển và phục vụ. Ngoài ra, sự phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình tổ chức chương trình đôi lúc chưa thật sự đồng bộ, dẫn đến tình trạng gián đoạn hoặc chậm tiến độ ở một số hoạt động. Về thực đơn tiệc, hương vị món ăn và tốc độ phục vụ giữa các bàn trong thời điểm cao điểm vẫn chưa thật sự ổn định. Công tác vệ sinh khu vực công cộng và khả năng phục vụ nhanh trong các buổi tiệc quy mô lớn cũng là những nội dung cần tiếp tục được cải thiện.

Nhìn chung, chất lượng phục vụ tiệc tại Risemount Premier Resort Danang hiện đang được duy trì ở mức khá tốt và có khả năng đáp ứng nhu cầu của nhiều nhóm khách hàng khác nhau. Tuy nhiên, để nâng cao tính chuyên nghiệp và khả năng cạnh

tranh trong hoạt động kinh doanh tiệc, resort cần tiếp tục hoàn thiện các hạn chế còn tồn tại, đặc biệt là về công tác điều phối chương trình, nâng cao chất lượng món ăn, tối ưu không gian phục vụ và tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận. Đây cũng sẽ là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tiệc tại nhà hàng trong chương 3 của khóa luận.

## **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG – RISEMOUNT PREMIER RESORT ĐÀ NẴNG**

### **3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp**

#### **3.1.1. Định hướng phát triển du lịch Đà Nẵng**

Trong những năm gần đây, Đà Nẵng đã khẳng định vị thế là một trong những điểm đến hấp dẫn hàng đầu của du lịch Việt Nam. Thành phố liên tục nhận được sự quan tâm đầu tư từ chính quyền địa phương trong việc quy hoạch và phát triển ngành du lịch theo hướng bền vững và chuyên nghiệp. Định hướng chiến lược này được cụ thể hóa thông qua các chính sách rõ ràng, nhằm đưa Đà Nẵng trở thành trung tâm du lịch – dịch vụ lớn không chỉ của cả nước mà còn vươn tầm khu vực Đông Nam Á.

Thành phố tập trung vào các nội dung chính sau:

- Phát triển sản phẩm du lịch đặc trưng mang đậm bản sắc địa phương như du lịch biển, du lịch sinh thái, văn hóa – lịch sử và du lịch cộng đồng, nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của du khách trong và ngoài nước.

- Đầu tư nâng cấp hệ thống hạ tầng du lịch, bao gồm sân bay quốc tế, cảng biển, giao thông kết nối, các khu nghỉ dưỡng cao cấp và trung tâm hội nghị quốc tế nhằm nâng cao khả năng phục vụ và thu hút các sự kiện quy mô lớn.

- Tăng cường quảng bá, xúc tiến du lịch với hình ảnh “thành phố đáng sống”, “thành phố sự kiện”, đẩy mạnh truyền thông trên các kênh trong nước và quốc tế.

Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, chú trọng nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ và năng lực ngoại ngữ của đội ngũ lao động trong ngành du lịch – dịch vụ.

- Ứng dụng công nghệ số và xây dựng du lịch thông minh, triển khai các nền tảng trực tuyến, tối ưu hóa trải nghiệm du khách và hiệu quả quản lý.

Những định hướng chiến lược này không chỉ góp phần thúc đẩy sự phát triển toàn diện và bền vững của ngành du lịch Đà Nẵng, mà còn tạo điều kiện thuận lợi để các lĩnh vực liên quan như khách sạn, nhà hàng nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng kỳ vọng ngày càng cao của du khách.

#### **3.1.2. Định hướng phát triển của Risemount Premier Resort Đà Nẵng**

Risemount Premier Resort Đà Nẵng là một trong những khu nghỉ dưỡng cao cấp tại thành phố Đà Nẵng, mang đậm phong cách Địa Trung Hải và lấy cảm hứng từ vẻ đẹp của đảo Santorini (Hy Lạp). Từ khi đi vào hoạt động năm 2016 đến nay,

khu nghỉ dưỡng đã tạo được dấu ấn riêng biệt trong lòng du khách nhờ vào không gian kiến trúc đặc sắc, dịch vụ chuyên nghiệp và vị trí đắc địa gần bãi biển Mỹ Khê.

Trong bối cảnh ngành du lịch Đà Nẵng đang phục hồi mạnh mẽ sau đại dịch COVID-19, đồng thời bước vào giai đoạn cạnh tranh gay gắt với sự gia nhập của nhiều thương hiệu khách sạn – resort trong và ngoài nước, Risemount Premier Resort xác định định hướng phát triển bền vững dựa trên một số trụ cột chiến lược sau:

- Tái cấu trúc dịch vụ để nâng cao trải nghiệm khách hàng: Trọng tâm được đặt vào việc cải tiến các dịch vụ cốt lõi như lưu trú, ẩm thực, tổ chức sự kiện... trong đó dịch vụ buffet sáng được xem là điểm tiếp xúc quan trọng với phần lớn khách lưu trú.

- Đầu tư phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao: Xây dựng đội ngũ nhân viên có kỹ năng chuyên môn và thái độ phục vụ chuyên nghiệp thông qua chương trình đào tạo định kỳ và gắn kết với chiến lược nhân sự dài hạn.

- Ứng dụng công nghệ vào quản trị và chăm sóc khách hàng: Sử dụng phần mềm quản lý khách sạn, tích hợp dữ liệu phản hồi từ khách hàng để cải thiện dịch vụ, gia tăng mức độ hài lòng và giữ chân khách hàng trung thành.

- Phát triển theo hướng xanh – bền vững: Đẩy mạnh sử dụng nguyên liệu địa phương, hạn chế rác thải nhựa, tiết kiệm năng lượng, kết hợp với truyền thông hình ảnh resort thân thiện môi trường, nâng cao giá trị thương hiệu.

Từ những định hướng này có thể thấy, chất lượng phục vụ – đặc biệt tại các bộ phận có tần suất tiếp xúc cao với khách như nhà hàng, đóng vai trò then chốt trong chiến lược nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển lâu dài của resort.

### **3.1.3. Định hướng phát triển của bộ phận Nhà hàng**

Bộ phận Nhà hàng tại Risemount Premier Resort Đà Nẵng không chỉ đảm nhận vai trò phục vụ ăn uống cho khách lưu trú mà còn là đơn vị trực tiếp tổ chức và phục vụ các chương trình tiệc, hội nghị và sự kiện tại resort. Trong thời gian tới, bộ phận Nhà hàng định hướng phát triển dịch vụ tiệc theo hướng chuyên nghiệp và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Một số định hướng phát triển chủ yếu gồm:

- Nâng cao chất lượng phục vụ tiệc thông qua việc cải thiện không gian, chương trình tổ chức, thực đơn và phong cách phục vụ.

- Đổi mới và đa dạng hóa thực đơn tiệc nhằm đáp ứng nhu cầu của nhiều nhóm khách hàng khác nhau.

- Hoàn thiện quy trình tổ chức và phục vụ tiệc nhằm tăng tính đồng bộ và hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ.

- Tăng cường đào tạo kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống cho nhân viên phục vụ tiệc.

- Chú trọng duy trì tiêu chuẩn vệ sinh và an toàn thực phẩm nhằm tạo sự an tâm và hài lòng cho khách hàng.

- Ứng dụng công nghệ trong quản lý đặt tiệc, điều phối chương trình và tiếp nhận phản hồi khách hàng nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động.

Những định hướng này là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận Nhà hàng trong thời gian tới.

#### **3.1.4. Phân tích nguyên nhân các hạn chế trong phục vụ tiệc**

##### **a) Nguyên nhân khách quan**

Bên cạnh những nguyên nhân xuất phát từ nội bộ nhà hàng, chất lượng phục vụ tiệc tại Risemount Premier Resort Danang còn chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố khách quan từ bên ngoài. Những yếu tố này phần nào tác động đến quá trình tổ chức tiệc cũng như trải nghiệm của khách tham dự.

Trước hết, nhu cầu và yêu cầu của khách hàng ngày càng đa dạng và khắt khe hơn. Hiện nay, khách tham dự tiệc không chỉ quan tâm đến món ăn mà còn chú trọng đến không gian trang trí, chương trình tổ chức, trải nghiệm check-in và tính cá nhân hóa của buổi tiệc. Đặc biệt trong các buổi tiệc cưới và sinh nhật, khách hàng thường yêu cầu concept trang trí riêng, hiệu ứng sân khấu hiện đại và chương trình mang tính sáng tạo cao. Điều này tạo áp lực lớn cho nhà hàng trong việc liên tục đổi mới dịch vụ để đáp ứng kỳ vọng ngày càng cao của khách.

Bên cạnh đó, tính mùa vụ trong hoạt động kinh doanh tiệc cũng ảnh hưởng đáng kể đến chất lượng phục vụ. Vào các thời điểm cuối tuần, mùa cưới hoặc dịp lễ, số lượng tiệc tăng cao khiến nhà hàng phải phục vụ nhiều chương trình trong cùng một thời điểm. Điều này dễ dẫn đến tình trạng quá tải về không gian, nhân sự và tiến độ phục vụ. Qua thực tế quan sát tại các buổi tiệc cưới đông khách, việc di chuyển giữa các bàn tiệc trở nên khó khăn hơn, tốc độ lên món và thay dụng cụ đôi lúc bị chậm do số lượng khách phục vụ quá lớn trong cùng thời gian.

Ngoài ra, sự khác biệt về khẩu vị và nhu cầu ăn uống của khách hàng cũng là một nguyên nhân khách quan ảnh hưởng đến chất lượng thực đơn tiệc. Khách tham dự thường đến từ nhiều độ tuổi và vùng miền khác nhau nên rất khó để một thực đơn có thể phù hợp hoàn toàn với tất cả khách mời. Một số khách thích món đậm vị trong khi nhóm khách lớn tuổi lại ưu tiên món thanh nhẹ, ít dầu mỡ. Điều này khiến việc xây dựng thực đơn tiệc cần có sự dung hòa, nhưng đôi lúc vẫn khó đáp ứng toàn bộ mong đợi của khách hàng.

Yếu tố thời tiết cũng ảnh hưởng nhất định đến hoạt động tổ chức tiệc, đặc biệt đối với các chương trình tổ chức ngoài trời hoặc khu vực sảnh mở. Trong điều kiện thời tiết mưa lớn hoặc độ ẩm cao tại Đà Nẵng, việc trang trí, di chuyển thiết bị và bảo quản không gian tiệc gặp nhiều khó khăn hơn.

Ngoài ra, mức độ cạnh tranh giữa các khách sạn và resort tổ chức tiệc tại Đà Nẵng ngày càng lớn cũng tạo áp lực cho Risemount Premier Resort Danang. Nhiều đơn vị hiện nay đầu tư mạnh vào không gian check-in, công nghệ trình chiếu, chương trình biểu diễn và dịch vụ cá nhân hóa nhằm thu hút khách hàng. Điều này buộc resort phải thường xuyên nâng cấp cơ sở vật chất và đổi mới phong cách tổ chức tiệc để duy trì khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Nhìn chung, các nguyên nhân khách quan như nhu cầu khách hàng thay đổi, tính mùa vụ, sự khác biệt khẩu vị, điều kiện thời tiết và áp lực cạnh tranh trên thị trường đều có tác động nhất định đến chất lượng phục vụ tiệc tại Risemount Premier Resort Danang. Đây là những yếu tố nhà hàng khó kiểm soát hoàn toàn nhưng cần có giải pháp thích ứng phù hợp nhằm hạn chế ảnh hưởng và nâng cao trải nghiệm của khách hàng trong thời gian tới.

#### **b) Nguyên nhân chủ quan**

Bên cạnh những kết quả đạt được, chất lượng phục vụ tiệc tại Risemount Premier Resort Danang vẫn còn tồn tại một số hạn chế xuất phát từ các nguyên nhân chủ quan bên trong nhà hàng. Đây là những nguyên nhân có liên quan trực tiếp đến công tác quản lý, tổ chức phục vụ và khả năng phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình diễn ra tiệc.

Trước hết, số lượng nhân viên phục vụ trong một số buổi tiệc đông khách vẫn chưa được bố trí thật sự hợp lý. Vào các thời điểm cuối tuần hoặc khi resort tổ chức đồng thời nhiều buổi tiệc như tiệc cưới, sinh nhật và hội nghị, nhân viên thường phải

phục vụ nhiều bàn cùng lúc nên dễ xảy ra tình trạng quá tải. Điều này làm tốc độ lên món, thay dụng cụ và hỗ trợ khách chưa kịp thời, đặc biệt tại các khu vực gần sân khấu hoặc lối di chuyển chính.

Bên cạnh đó, kỹ năng xử lý tình huống và khả năng phối hợp giữa các bộ phận đôi lúc chưa thật sự đồng bộ. Qua thực tế quan sát tại một số buổi tiệc, vẫn còn tình trạng nhân viên phục vụ, MC và bộ phận âm thanh – ánh sáng phối hợp chưa nhịp nhàng khiến chương trình bị gián đoạn hoặc xuất hiện khoảng thời gian chờ giữa các hoạt động. Trong các buổi tiệc cưới đông khách, việc vừa phục vụ món ăn vừa diễn ra nghi thức giao lưu đôi lúc làm không gian trở nên lộn xộn và ảnh hưởng đến tiến độ chương trình.

Ngoài ra, công tác xây dựng ý tưởng và trang trí phòng tiệc vẫn còn thiếu tính sáng tạo. Một số mẫu trang trí còn sử dụng theo phong cách quen thuộc, chưa có nhiều điểm nhấn hoặc cá nhân hóa theo yêu cầu của khách hàng. Đặc biệt đối với tiệc sinh nhật trẻ em, phần trang trí chủ đề và khu vực check-in chưa thật sự nổi bật nên chưa tạo được nhiều ấn tượng cho khách tham dự.

Về chất lượng món ăn, mặc dù thực đơn khá đa dạng nhưng việc kiểm soát hương vị và nhiệt độ món ăn trong các buổi tiệc đông khách vẫn chưa thật sự ổn định. Một số món ăn khi phục vụ đến các bàn cuối thường không còn giữ được độ nóng hoặc độ giòn như ban đầu. Điều này cho thấy sự phối hợp giữa bộ phận bếp và nhân viên phục vụ đôi lúc chưa thật sự hiệu quả, đặc biệt trong thời điểm lên món liên tục.

Bên cạnh đó, công tác kiểm tra vệ sinh ở một số khu vực vẫn chưa được thực hiện thường xuyên và đồng đều. Trong các buổi tiệc có số lượng khách lớn, khu vực WC hoặc dụng cụ ăn uống đôi lúc chưa được bổ sung và kiểm tra kịp thời do nhân viên phải xử lý nhiều công việc cùng lúc. Điều này phần nào ảnh hưởng đến cảm nhận về tính chuyên nghiệp và chất lượng phục vụ của nhà hàng.

Ngoài ra, hoạt động đào tạo và bồi dưỡng nghiệp vụ cho nhân viên vẫn còn hạn chế. Một số nhân viên mới tuy đã được hướng dẫn nghiệp vụ cơ bản nhưng kinh nghiệm thực tế và khả năng giao tiếp với khách nước ngoài vẫn chưa cao. Vì vậy, khi xảy ra các yêu cầu đặc biệt hoặc tình huống phát sinh, nhân viên vẫn còn phụ thuộc nhiều vào giám sát hoặc trưởng bộ phận trong quá trình xử lý.

## **3.2. Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tiệc**

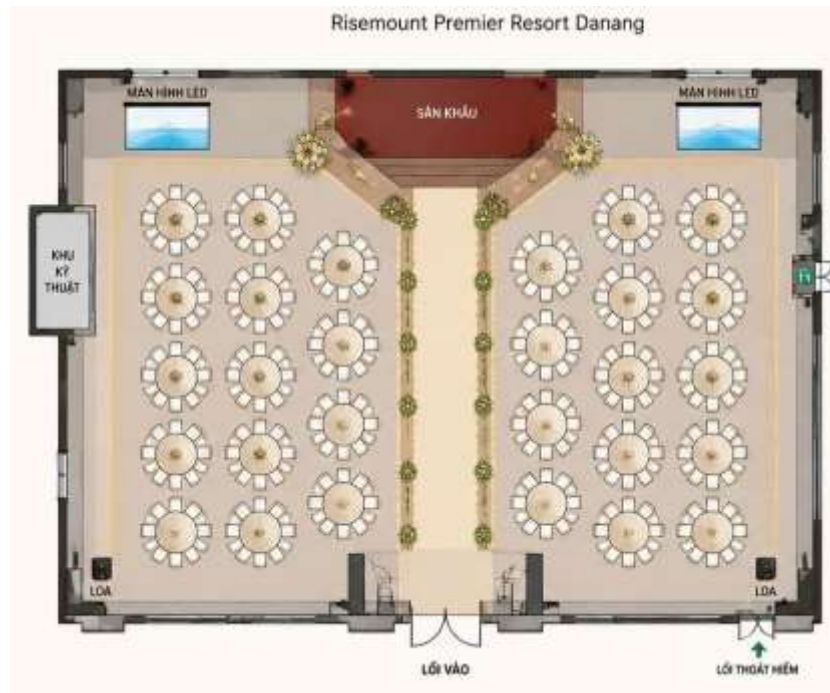
### **3.2.1. Không gian phòng tiệc**

Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng vẫn chưa thật sự hài lòng về tính sáng tạo và sự phù hợp của phần trang trí trong một số chương trình tiệc. Qua đánh giá thực trạng chương 2, phần lớn các buổi tiệc hiện nay vẫn sử dụng những mẫu trang trí quen thuộc, cách phối màu và bố cục chưa tạo được sự khác biệt rõ ràng giữa các loại hình tiệc. Điều này khiến không gian tiệc chưa tạo được nhiều dấu ấn đối với khách tham dự.

Để cải thiện vấn đề này, nhà hàng cần xây dựng các concept trang trí riêng cho từng loại hình tiệc như tiệc cưới, sinh nhật, gala dinner, hội nghị khách hàng hay tiệc thôi nôi. Mỗi concept nên có sự khác nhau về màu sắc chủ đạo, phong cách thiết kế, ánh sáng và khu vực check-in nhằm tạo cảm giác mới mẻ và phù hợp với đối tượng khách hàng. Ví dụ, đối với tiệc cưới có thể hướng đến phong cách sang trọng, hiện đại hoặc ngoài trời; trong khi tiệc sinh nhật trẻ em nên sử dụng màu sắc tươi sáng, mô hình hoạt hình và các tiểu cảnh chụp hình phù hợp với trẻ nhỏ.

Ngoài ra, bộ phận tiệc cần chủ động trao đổi kỹ với khách hàng trước ngày tổ chức để nắm rõ nhu cầu về phong cách trang trí, màu sắc và nội dung chương trình. Nhà hàng có thể thiết kế trước bản mô phỏng không gian hoặc gửi hình ảnh concept cho khách tham khảo nhằm hạn chế tình trạng trang trí không đúng mong muốn thực tế.

Đối với các buổi tiệc có số lượng khách lớn, nhà hàng cũng cần bố trí không gian hợp lý hơn để đảm bảo thuận tiện cho việc di chuyển. Khoảng cách giữa các bàn cần được tính toán phù hợp nhằm tạo lối đi thông thoáng cho khách và nhân viên phục vụ, đặc biệt ở khu vực gần sân khấu và lối đi chính. Điều này sẽ góp phần hạn chế tình trạng chen chúc và nâng cao trải nghiệm của khách tham dự trong suốt buổi tiệc.



*Nguồn: Tác giả tự sưu tầm.*

Hình 3.1: Sơ đồ không gian phòng tiệc được đề xuất

### 3.2.2. Chương trình tổ chức tiệc

Kết quả khảo sát cho thấy tiêu chí "Chương trình được tổ chức logic, hợp lý" có mức điểm đánh giá thấp nhất trong nhóm các tiêu chí về chương trình tổ chức tiệc. Điều này cho thấy quá trình điều phối chương trình vẫn còn tồn tại một số hạn chế như thời gian chuyển tiếp giữa các nội dung chưa hợp lý, sự phối hợp giữa các bộ phận chưa thật sự đồng bộ và vẫn xảy ra tình trạng gián đoạn trong một số buổi tiệc có quy mô lớn. Những hạn chế này không chỉ ảnh hưởng đến tiến độ tổ chức mà còn làm giảm trải nghiệm của khách tham dự.

Trước hết, nhà hàng cần ưu tiên xây dựng kịch bản chương trình chi tiết cho từng loại hình tiệc như tiệc cưới, hội nghị, sinh nhật hay tiệc doanh nghiệp. Kịch bản cần quy định rõ thời gian bắt đầu và kết thúc của từng hoạt động, bao gồm đón khách, khai mạc, phát biểu, biểu diễn, phục vụ món ăn, giao lưu và bế mạc. Việc chuẩn hóa nội dung chương trình sẽ giúp các bộ phận chủ động trong quá trình chuẩn bị, hạn chế tình trạng chờ đợi hoặc kéo dài thời gian không cần thiết.

Cùng với đó, trước khi buổi tiệc diễn ra, nhà hàng cần tổ chức họp thống nhất giữa các bộ phận như nhà hàng, bếp, kỹ thuật, MC và bộ phận tổ chức sự kiện nhằm phổ biến kịch bản, phân công nhiệm vụ cụ thể và thống nhất phương án phối hợp. Đối với những chương trình có quy mô lớn hoặc có nhiều nghi thức quan trọng, nên

tiến hành chạy thử để kiểm tra hệ thống âm thanh, ánh sáng, màn hình LED cũng như khả năng phối hợp giữa các bộ phận trước khi đón khách.

Tiếp theo, nhà hàng cần bố trí một nhân sự phụ trách điều phối chương trình trong suốt thời gian diễn ra buổi tiệc. Người điều phối có nhiệm vụ theo dõi tiến độ thực hiện từng nội dung, kết nối giữa MC, bộ phận kỹ thuật, bếp và nhân viên phục vụ, đồng thời xử lý kịp thời các tình huống phát sinh nhằm bảo đảm chương trình diễn ra đúng kế hoạch. Bên cạnh đó, bộ phận phục vụ cần phối hợp chặt chẽ với MC để lựa chọn thời điểm lên món phù hợp, tránh phục vụ trong khi diễn ra các nghi thức chính hoặc các tiết mục biểu diễn, qua đó tạo sự liền mạch và nâng cao tính chuyên nghiệp của chương trình.

Về lâu dài, nhà hàng nên xây dựng quy trình tổ chức tiệc theo quy trình chuẩn (SOP) cho từng loại hình tiệc, đồng thời định kỳ rà soát, cập nhật và hoàn thiện quy trình dựa trên ý kiến phản hồi của khách hàng cũng như kinh nghiệm thực tế sau mỗi chương trình. Việc chuẩn hóa quy trình không chỉ giúp nâng cao khả năng phối hợp giữa các bộ phận mà còn góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp của nhà hàng.

### **3.2.3. Thực đơn tiệc**

Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá khá tích cực về sự đa dạng của thực đơn và hình thức trình bày món ăn. Tuy nhiên, tiêu chí về chất lượng món ăn giữa các bàn tiệc vẫn chưa đạt mức tuyệt đối. Trong các buổi tiệc có số lượng khách lớn, một số món ăn khi được phục vụ đến các bàn cuối chưa giữ được độ nóng, hương vị và chất lượng như mong muốn. Điều này chủ yếu xuất phát từ thời gian chế biến và phục vụ kéo dài, cũng như sự phối hợp giữa bộ phận bếp và bộ phận phục vụ chưa thực sự đồng bộ.

Để nâng cao chất lượng thực đơn tiệc, trước hết, nhà hàng cần tăng cường kiểm soát chất lượng nguyên liệu đầu vào. Tất cả nguyên liệu sử dụng để chế biến cần được lựa chọn từ các nhà cung cấp uy tín, có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng và được bảo quản theo đúng quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm. Đồng thời, bộ phận bếp cần thực hiện nghiêm túc quy trình kiểm tra chất lượng nguyên liệu trước khi đưa vào chế biến nhằm bảo đảm độ tươi ngon và chất lượng của món ăn.

Bên cạnh đó, bếp trưởng cần thường xuyên rà soát và điều chỉnh công thức chế biến để bảo đảm hương vị món ăn phù hợp với khẩu vị của đa số khách hàng. Đối

với các buổi tiệc có sự tham gia của nhiều nhóm khách khác nhau, thực đơn nên được thiết kế theo hướng cân đối giữa các món truyền thống và hiện đại, giữa món nhiều gia vị và món thanh đạm, qua đó đáp ứng tốt hơn nhu cầu đa dạng của khách tham dự.

Tiếp theo, nhà hàng cần nâng cao hiệu quả phối hợp giữa bộ phận bếp và bộ phận phục vụ trong quá trình lên món. Việc phân chia thời gian chế biến và phục vụ cần được thực hiện khoa học nhằm bảo đảm tất cả các bàn được phục vụ gần như đồng thời. Đối với các món ăn nóng hoặc món chiên, nên áp dụng phương thức chế biến theo từng đợt nhỏ thay vì chế biến toàn bộ cùng một thời điểm để món ăn luôn giữ được nhiệt độ, hương vị và chất lượng tốt nhất khi đến tay khách hàng.

Về lâu dài, nhà hàng cần thường xuyên nghiên cứu và đổi mới thực đơn theo xu hướng ẩm thực hiện đại cũng như nhu cầu của từng phân khúc khách hàng. Việc bổ sung các thực đơn dành cho khách ăn chay, khách có chế độ ăn kiêng, trẻ em hoặc khách quốc tế sẽ góp phần đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu của thị trường và tăng lợi thế cạnh tranh của hoạt động kinh doanh tiệc.

#### **3.2.4. Nhân viên phục vụ**

Qua kết quả khảo sát và quá trình quan sát thực tế, tốc độ phục vụ trong các buổi tiệc có số lượng khách lớn vẫn còn là một trong những hạn chế cần được cải thiện. Trong thời gian cao điểm, nhân viên thường phải phục vụ nhiều bàn cùng lúc nên chưa thể đáp ứng kịp thời các yêu cầu phát sinh của khách hàng. Bên cạnh đó, khả năng phối hợp giữa các nhân viên trong một số thời điểm chưa thực sự đồng đều, dẫn đến sự chênh lệch về thời gian phục vụ giữa các khu vực.

Để khắc phục tình trạng trên, trước hết, nhà hàng cần xây dựng kế hoạch bố trí nhân sự phù hợp với quy mô và tính chất của từng buổi tiệc. Đối với các buổi tiệc có số lượng khách lớn hoặc diễn ra vào cuối tuần và mùa cao điểm, cần chủ động tăng cường nhân viên thời vụ hoặc điều động nhân sự từ các bộ phận có liên quan nhằm giảm áp lực cho đội ngũ phục vụ chính thức. Đồng thời, việc phân chia khu vực phục vụ cần được thực hiện rõ ràng, mỗi nhân viên chịu trách nhiệm một số lượng bàn nhất định để bảo đảm tính chủ động trong quá trình phục vụ.

Bên cạnh đó, nhà hàng cần chú trọng công tác đào tạo và bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên. Nội dung đào tạo không chỉ tập trung vào quy trình phục vụ tiệc mà còn cần bổ sung các kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống, làm việc nhóm và

chăm sóc khách hàng. Đối với nhân viên mới, nên áp dụng hình thức hướng dẫn trực tiếp bởi những nhân viên có kinh nghiệm nhằm giúp họ nhanh chóng làm quen với quy trình làm việc và nâng cao khả năng thích ứng trong môi trường phục vụ thực tế.

Ngoài ra, bộ phận quản lý cần tăng cường công tác giám sát trong suốt quá trình diễn ra buổi tiệc để kịp thời phát hiện và xử lý những vấn đề phát sinh. Khi một khu vực có khối lượng công việc lớn hoặc xuất hiện nhiều yêu cầu từ khách hàng, quản lý cần chủ động điều phối nhân sự hỗ trợ nhằm bảo đảm tốc độ phục vụ đồng đều giữa các bàn tiệc và hạn chế tình trạng khách phải chờ đợi.

Về lâu dài, nhà hàng cần xây dựng hệ thống đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên thông qua các tiêu chí cụ thể như tốc độ phục vụ, thái độ làm việc, khả năng phối hợp và mức độ hài lòng của khách hàng. Kết quả đánh giá cần được gắn với chính sách khen thưởng, khuyến khích và đào tạo nhằm tạo động lực để nhân viên không ngừng nâng cao năng lực chuyên môn và chất lượng phục vụ.

### **3.2.5. Tiêu chuẩn vệ sinh**

Kết quả khảo sát cho thấy tiêu chuẩn vệ sinh tại nhà hàng được khách hàng đánh giá ở mức khá tốt. Tuy nhiên, trong các buổi tiệc có quy mô lớn vẫn còn xảy ra tình trạng bổ sung dụng cụ ăn uống chưa kịp thời hoặc việc sắp xếp dụng cụ giữa các bàn chưa thật sự đồng đều. Ngoài ra, vào những thời điểm đông khách, khu vực vệ sinh công cộng đôi khi chưa được kiểm tra và vệ sinh thường xuyên, ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách tham dự.

Để nâng cao chất lượng vệ sinh, trước hết, nhà hàng cần hoàn thiện quy trình kiểm tra vệ sinh trước khi đón khách. Toàn bộ chén, đĩa, ly, tách, dao, nĩa và các dụng cụ phục vụ phải được kiểm tra kỹ về độ sạch, độ khô, tình trạng sử dụng cũng như cách sắp xếp trên bàn tiệc. Đồng thời, khu vực phòng tiệc, khu vực công cộng và nhà vệ sinh cần được vệ sinh sạch sẽ trước khi buổi tiệc bắt đầu nhằm tạo ấn tượng tốt đối với khách hàng.

Bên cạnh đó, nhà hàng cần chuẩn bị đầy đủ dụng cụ ăn uống dự phòng để kịp thời bổ sung khi phát sinh nhu cầu trong quá trình phục vụ. Nhân viên phụ trách vệ sinh cần thường xuyên kiểm tra khu vực phục vụ nhằm bảo đảm các bàn tiệc luôn đầy đủ dụng cụ và được thu dọn sạch sẽ trong suốt thời gian diễn ra chương trình.

Đối với khu vực nhà vệ sinh và không gian công cộng, cần bố trí nhân viên trực vệ sinh trong suốt thời gian tổ chức tiệc để kịp thời lau dọn, bổ sung vật dụng

cần thiết và xử lý các tình huống phát sinh. Đặc biệt vào thời điểm giữa và cuối chương trình, khi số lượng khách sử dụng tăng cao, cần tăng tần suất kiểm tra nhằm duy trì môi trường sạch sẽ, khô ráo và tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng.

Về lâu dài, nhà hàng cần xây dựng quy trình kiểm soát vệ sinh theo các tiêu chuẩn quản lý an toàn thực phẩm phù hợp, đồng thời tổ chức đào tạo định kỳ cho nhân viên về vệ sinh cá nhân, vệ sinh dụng cụ và quy trình bảo đảm an toàn thực phẩm. Bên cạnh đó, cần tăng cường công tác kiểm tra nội bộ và đánh giá định kỳ việc thực hiện các quy định về vệ sinh nhằm duy trì chất lượng phục vụ ổn định và nâng cao uy tín của nhà hàng.

### **TIỂU KẾT CHƯƠNG 3**

Trên cơ sở phân tích thực trạng chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận Nhà hàng thuộc Risemount Premier Resort Đà Nẵng, chương 3 đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tiệc trong thời gian tới. Các giải pháp tập trung vào những nội dung trọng tâm như: hoàn thiện không gian phòng tiệc, nâng cao chất lượng tổ chức chương trình, cải tiến thực đơn tiệc, nâng cao trình độ đội ngũ nhân viên phục vụ và tăng cường công tác vệ sinh.

Những giải pháp này không chỉ góp phần khắc phục những hạn chế còn tồn tại mà còn phù hợp với định hướng phát triển của nhà hàng và xu hướng nâng cao trải nghiệm khách hàng trong hoạt động kinh doanh tiệc hiện nay. Nếu được triển khai đồng bộ và hiệu quả, các giải pháp trên sẽ góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, tăng khả năng cạnh tranh và xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho Risemount Premier Resort Đà Nẵng trong lĩnh vực tổ chức và phục vụ tiệc.

## KẾT LUẬN

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn – nhà hàng, chất lượng phục vụ tiệc giữ vai trò đặc biệt quan trọng vì không chỉ ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng mà còn góp phần nâng cao hình ảnh và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp. Qua quá trình nghiên cứu thực trạng chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận Nhà hàng thuộc Risemount Premier Resort Đà Nẵng, có thể thấy rằng nhà hàng đã đạt được nhiều kết quả tích cực trong hoạt động tổ chức và phục vụ tiệc.

Khách hàng nhìn chung đánh giá khá tốt về không gian phòng tiệc, chương trình tổ chức, thực đơn, đội ngũ nhân viên phục vụ và tiêu chuẩn vệ sinh. Đặc biệt, các yếu tố như hệ thống âm thanh – ánh sáng, cấu trúc thực đơn, thái độ phục vụ của nhân viên và hình ảnh vệ sinh của nhà hàng được khách hàng đánh giá tích cực. Điều này cho thấy nhà hàng đã có sự đầu tư và quan tâm nhất định trong việc nâng cao chất lượng phục vụ tiệc.

Tuy nhiên, bên cạnh những ưu điểm đạt được, hoạt động phục vụ tiệc vẫn còn tồn tại một số hạn chế như cách bố trí không gian trong các buổi tiệc đông khách chưa thật sự thuận tiện, chương trình tổ chức đôi lúc còn thiếu tính liên kết, tốc độ phục vụ ở một số thời điểm còn chậm và công tác kiểm tra vệ sinh dụng cụ ăn uống chưa thật sự đồng bộ. Những hạn chế này phần nào ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng và cần được cải thiện trong thời gian tới.

Từ kết quả nghiên cứu và khảo sát thực tế, khóa luận đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận Nhà hàng thuộc Risemount Premier Resort Đà Nẵng. Các giải pháp tập trung vào việc cải thiện không gian phòng tiệc, nâng cao chất lượng chương trình tổ chức, đa dạng hóa thực đơn, nâng cao nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên và tăng cường tiêu chuẩn vệ sinh trong quá trình phục vụ.

Hy vọng rằng những giải pháp được đề xuất trong khóa luận sẽ góp phần giúp nhà hàng nâng cao chất lượng phục vụ tiệc, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng và nâng cao vị thế cạnh tranh của Risemount Premier Resort Đà Nẵng trong thời gian tới.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Tổng cục Du lịch. (2001). Quyết định số 02/2001/QĐ-TCDL về việc ban hành tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn du lịch. Hà Nội, Việt Nam.
- [2] Giáo trình *Quản trị kinh doanh nhà hàng* của ThS. Nguyễn Thị Hải Đường (2013)
- [3] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- [4] Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism* (7th ed.). Pearson.
- [5] Walker, J. R. (2017). *Introduction to Hospitality* (7th ed.). Pearson.
- [6] Nguyễn Văn Mạnh, & Hoàng Thị Lan Hương. (2013). *Quản trị kinh doanh khách sạn*. NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.
- [7] Davis, B., Lockwood, A., Pantelidis, I. S., & Alcott, P. (2018). *Food and beverage management* (6th ed.). Routledge.
- [8] The Professional Food and Beverage Manager của John Cousins
- [9] Introduction to Hospitality Management của John R. Walker.
- [10] Tài liệu nội bộ của Nhà hàng La Maison – Risemount Premier Resort Đà Nẵng (2023–2025).
- [11] Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Risemount Premier Resort Đà Nẵng giai đoạn 2023–2025.
- [12] Báo cáo thực tập tốt nghiệp “Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của nhà hàng buffet Nineteen Restaurant tại khách sạn Caravelle SaiGon”
- [13] Risemount Premier Resort Đà Nẵng. *Tư liệu thu thập trong quá trình thực tập tại bộ phận nhà hàng La Maison*.
- [14] Risemount Premier Resort Đà Nẵng. *Giới thiệu tổng quan về resort*. Truy cập tại: <https://risemountresortdanang.com>

## PHỤ LỤC 1 PHIẾU KHẢO SÁT

Xin chào Anh/Chị,

Em là Nguyễn Thị Ngọc Hiền, sinh viên Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, hiện đang thực hiện khóa luận tốt nghiệp với đề tài: “Nâng cao chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận nhà hàng thuộc Risemount Premier Resort Danang”. Mong anh chị vui lòng dành chút thời gian trả lời các câu hỏi dưới đây. Em xin cam kết mọi thông tin sẽ được bảo mật hoàn toàn và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu.

Em xin chân thành cảm ơn Quý khách!

### PHẦN 1: THÔNG TIN CHUNG

1. Giới tính: ☐ Nam ☐ Nữ

2. Độ tuổi: ☐ Dưới 25 ☐ 25–35 ☐ 36–45 ☐ Trên 45

3. Anh/ chị đã từng tham dự các loại hình tiệc nào tại bộ phận nhà hàng thuộc Risemount Premier Resort Danang:

☐ Tiệc cưới ☐ Hội nghị/Hội thảo ☐ Sinh nhật/Kỷ niệm ☐ Khác

### PHẦN 2: ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC

**Hướng dẫn trả lời:** Vui lòng đánh dấu (✓) vào mức độ phù hợp với cảm nhận của mình về chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận nhà hàng của Risemount Premier Resort Danang, với các mức độ: 1 = Hoàn toàn không đồng ý, 2 = Không đồng ý, 3 = Bình thường, 4 = Đồng ý, 5 = Hoàn toàn đồng ý

| Tiêu chí đánh giá                              | Mức độ đồng ý |   |   |   |   |
|------------------------------------------------|---------------|---|---|---|---|
|                                                | 1             | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>I. Không gian phòng tiệc</b>                |               |   |   |   |   |
| 1. Bố trí bàn ghế hợp lý, thuận tiện di chuyển |               |   |   |   |   |
| 2. Trang trí phòng tiệc đẹp, phù hợp chủ đề    |               |   |   |   |   |
| 3. Không gian thoáng mát, dễ chịu              |               |   |   |   |   |
| 4. Âm thanh, ánh sáng phù hợp                  |               |   |   |   |   |
| <b>II. Chương trình tổ chức tiệc</b>           |               |   |   |   |   |
| 5. Chương trình được tổ chức logic, hợp lý     |               |   |   |   |   |
| 6. MC dẫn chương trình chuyên nghiệp           |               |   |   |   |   |
| 7. Các hoạt động (âm nhạc, biểu diễn) hấp dẫn  |               |   |   |   |   |
| 8. Thời gian tổ chức phù hợp, không kéo dài    |               |   |   |   |   |

|                                                                                  |  |  |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| <b>III. Thực đơn tiệc</b>                                                        |  |  |  |  |  |
| 9. Món ăn đa dạng, phong phú                                                     |  |  |  |  |  |
| 10. Món ăn ngon, hợp khẩu vị                                                     |  |  |  |  |  |
| 11. Trình bày món ăn đẹp mắt                                                     |  |  |  |  |  |
| 12. Phục vụ món ăn đúng thời điểm                                                |  |  |  |  |  |
| 13. Cấu trúc thực đơn hợp lý (phân bổ khai vị - món chính – tráng miệng cân đối) |  |  |  |  |  |
| <b>IV. Nhân viên phục vụ</b>                                                     |  |  |  |  |  |
| 14. Nhân viên có tác phong chuyên nghiệp                                         |  |  |  |  |  |
| 15. Thái độ phục vụ lịch sự, thân thiện                                          |  |  |  |  |  |
| 16. Phục vụ nhanh chóng, kịp thời                                                |  |  |  |  |  |
| 17. Xử lý tình huống linh hoạt                                                   |  |  |  |  |  |
| <b>V. Tiêu chuẩn vệ sinh</b>                                                     |  |  |  |  |  |
| 18. Không gian phòng tiệc sạch sẽ                                                |  |  |  |  |  |
| 19. Dụng cụ ăn uống đảm bảo vệ sinh                                              |  |  |  |  |  |
| 20. Thực phẩm đảm bảo an toàn                                                    |  |  |  |  |  |
| 21. Nhân viên có trang phục gọn gàng, sạch sẽ                                    |  |  |  |  |  |
| 22. Khu vực wc sạch sẽ                                                           |  |  |  |  |  |

Em xin chân thành cảm ơn đóng góp của Quý khách!

## PHỤ LỤC 2

### Bảng phân tích số liệu

#### - Về giới tính của khách hàng

| Giới tính | Số lượng | Tỷ lệ (%) |
|-----------|----------|-----------|
| Nam       | 33       | 41%       |
| Nữ        | 47       | 59%       |
| Tổng      | 80       | 100%      |

#### - Về độ tuổi của khách hàng

| Độ tuổi         | Số lượng | Tỷ lệ (%) |
|-----------------|----------|-----------|
| Dưới 25 tuổi    | 16       | 20%       |
| Từ 25 - 35 tuổi | 19       | 24%       |
| Từ 36 - 45 tuổi | 23       | 29%       |
| Trên 45 tuổi    | 22       | 27%       |
| Tổng            | 80       | 100%      |

#### - Về loại hình tiệc

| Loại hình         | Số lượng | Tỷ lệ (%) |
|-------------------|----------|-----------|
| Tiệc cưới         | 30       | 38%       |
| Hội nghị/Hội thảo | 16       | 20%       |
| Sinh nhật/Kỷ niệm | 34       | 42%       |
| Tổng              | 80       | 100%      |

#### - Các tiêu chí

| STT | Tiêu chí đánh giá                           | Điểm đánh giá |   |    |    |    | Điểm đánh giá trung bình |
|-----|---------------------------------------------|---------------|---|----|----|----|--------------------------|
|     |                                             | 1             | 2 | 3  | 4  | 5  |                          |
| I   | Không gian phòng tiệc                       |               |   |    |    |    |                          |
| 1   | Bố trí bàn ghế hợp lý, thuận tiện di chuyển | 0             | 0 | 30 | 35 | 15 | 3.81                     |
| 2   | Trang trí phòng tiệc đẹp, phù hợp chủ đề    | 0             | 1 | 29 | 37 | 13 | 3.78                     |
| 3   | Không gian thoáng mát, dễ chịu              | 0             | 1 | 22 | 24 | 33 | 4.11                     |
| 4   | Âm thanh, ánh sáng phù hợp                  | 0             | 0 | 13 | 37 | 30 | 4.21                     |
| II  | Chương trình tổ chức tiệc                   |               |   |    |    |    |                          |

| STT        | Tiêu chí đánh giá                                                            | Điểm đánh giá |   |    |    |    | Điểm đánh giá trung bình |
|------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------|---|----|----|----|--------------------------|
|            |                                                                              | 1             | 2 | 3  | 4  | 5  |                          |
| 5          | Chương trình được tổ chức logic, hợp lý                                      | 0             | 0 | 38 | 31 | 11 | 3.66                     |
| 6          | MC dẫn chương trình chuyên nghiệp                                            | 0             | 1 | 24 | 37 | 18 | 3.90                     |
| 7          | Các hoạt động (âm nhạc, biểu diễn) hấp dẫn                                   | 0             | 0 | 18 | 30 | 32 | 4.18                     |
| 8          | Thời gian tổ chức phù hợp, không kéo dài                                     | 0             | 2 | 20 | 31 | 27 | 4.04                     |
| <b>III</b> | <b>Thực đơn tiệc</b>                                                         |               |   |    |    |    |                          |
| 9          | Món ăn đa dạng, phong phú                                                    | 0             | 0 | 20 | 33 | 27 | 4.09                     |
| 10         | Món ăn ngon, hợp khẩu vị                                                     | 0             | 1 | 28 | 29 | 22 | 3.90                     |
| 11         | Trình bày món ăn đẹp mắt                                                     | 0             | 1 | 16 | 37 | 28 | 4.10                     |
| 12         | Phục vụ món ăn đúng thời điểm                                                | 0             | 1 | 26 | 30 | 23 | 3.94                     |
| 13         | Cấu trúc thực đơn hợp lý (phân bổ khai vị - món chính – tráng miệng cân đối) | 0             | 0 | 10 | 45 | 25 | 4.19                     |
| <b>IV</b>  | <b>Nhân viên phục vụ</b>                                                     |               |   |    |    |    |                          |
| 14         | Nhân viên có tác phong chuyên nghiệp                                         | 0             | 0 | 21 | 38 | 21 | 4.00                     |
| 15         | Thái độ phục vụ lịch sự, thân thiện                                          | 0             | 2 | 20 | 33 | 25 | 4.01                     |
| 16         | Phục vụ nhanh chóng, kịp thời                                                | 0             | 1 | 23 | 35 | 21 | 3.95                     |
| 17         | Xử lý tình huống linh hoạt                                                   | 0             | 1 | 18 | 42 | 19 | 3.99                     |
| <b>V</b>   | <b>Tiêu chuẩn vệ sinh</b>                                                    |               |   |    |    |    |                          |
| 18         | Không gian phòng tiệc sạch sẽ                                                | 0             | 1 | 20 | 36 | 23 | 4.01                     |
| 19         | Dụng cụ ăn uống đảm bảo vệ sinh                                              | 0             | 0 | 30 | 28 | 22 | 3.90                     |
| 20         | Thực phẩm đảm bảo an toàn                                                    | 0             | 0 | 20 | 37 | 23 | 4.04                     |
| 21         | Nhân viên có trang phục gọn gàng, sạch sẽ                                    | 0             | 0 | 15 | 29 | 36 | 4.14                     |
| 22         | Khu vực wc sạch sẽ                                                           | 0             | 1 | 28 | 28 | 23 | 3.91                     |

### PHỤ LỤC 3

**Bảng 2.5: Các tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ tiệc sáng tại nhà hàng**

| STT        | Tiêu chí đánh giá                                                            | MÃ HOÁ |
|------------|------------------------------------------------------------------------------|--------|
| <b>I</b>   | <b>Không gian phòng tiệc</b>                                                 |        |
| 1          | Bố trí bàn ghế hợp lý, thuận tiện di chuyển                                  | Q1     |
| 2          | Trang trí phòng tiệc đẹp, phù hợp chủ đề                                     | Q2     |
| 3          | Không gian thoáng mát, dễ chịu                                               | Q3     |
| 4          | Âm thanh, ánh sáng phù hợp                                                   | Q4     |
| <b>II</b>  | <b>Chương trình tổ chức tiệc</b>                                             |        |
| 5          | Chương trình được tổ chức logic, hợp lý                                      | Q5     |
| 6          | MC dẫn chương trình chuyên nghiệp                                            | Q6     |
| 7          | Các hoạt động (âm nhạc, biểu diễn) hấp dẫn                                   | Q7     |
| 8          | Thời gian tổ chức phù hợp, không kéo dài                                     | Q8     |
| <b>III</b> | <b>Thực đơn tiệc</b>                                                         |        |
| 9          | Món ăn đa dạng, phong phú                                                    | Q9     |
| 10         | Món ăn ngon, hợp khẩu vị                                                     | Q10    |
| 11         | Trình bày món ăn đẹp mắt                                                     | Q11    |
| 12         | Phục vụ món ăn đúng thời điểm                                                | Q12    |
| 13         | Cấu trúc thực đơn hợp lý (phân bổ khai vị - món chính – tráng miệng cân đối) | Q13    |
| <b>IV</b>  | <b>Nhân viên phục vụ</b>                                                     |        |
| 14         | Nhân viên có tác phong chuyên nghiệp                                         | Q14    |
| 15         | Thái độ phục vụ lịch sự, thân thiện                                          | Q15    |
| 16         | Phục vụ nhanh chóng, kịp thời                                                | Q16    |
| 17         | Xử lý tình huống linh hoạt                                                   | Q17    |
| <b>V</b>   | <b>Tiêu chuẩn vệ sinh</b>                                                    |        |
| 18         | Không gian phòng tiệc sạch sẽ                                                | Q18    |
| 19         | Dụng cụ ăn uống đảm bảo vệ sinh                                              | Q19    |
| 20         | Thực phẩm đảm bảo an toàn                                                    | Q20    |
| 21         | Nhân viên có trang phục gọn gàng, sạch sẽ                                    | Q21    |
| 22         | Khu vực wc sạch sẽ                                                           | Q22    |