

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“ Hoàn thiện quy trình phục vụ À-La-Carte
tại Nhà hàng Milan thuộc Maximilan
Danang Beach Hotel”**

Sinh viên thực hiện: Trần Thị Mỹ Lệ

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

“ Hoàn thiện quy trình phục vụ À-La-Carte tại Nhà hàng Milan thuộc Maximilan Danang Beach Hotel”

Đơn vị thực tập: Maximilan Danang Beach Hotel

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên

Sinh viên thực hiện : Trần Thị Mỹ Lệ

Mã số sinh viên : 2254060031

Khóa học : 2022 - 2026

Lớp : 22KS

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Trần Thị Mỹ Lệ

MSSV: 2254060031 **Lớp:** 22KS **Khóa:** 22

Ngành: Quản trị khách sạn

1. Tên đề tài: “Hoàn thiện quy trình phục vụ À-La-Carte tại Nhà hàng Milan thuộc Maximilan Danang Beach Hotel”

2. Nội dung

Nội dung: Đề tài nghiên cứu thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan thuộc Maximilan Danang Beach Hotel, từ đó đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ. Các nội dung phân tích gồm: quy trình phục vụ hiện tại, cơ sở vật chất – trang thiết bị, nhân sự, sự phối hợp giữa các bộ phận, công tác đào tạo, quản lý và giám sát.

Mục tiêu: Đề tài nhằm hệ thống hóa cơ sở lý luận về quy trình phục vụ À-la-carte trong nhà hàng; đánh giá thực trạng quy trình phục vụ tại Nhà hàng Milan; xác định những điểm mạnh, hạn chế và các yếu tố ảnh hưởng. Trên cơ sở đó, đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, mức độ hài lòng của khách hàng và hiệu quả hoạt động của nhà hàng

Phương pháp thực hiện: Khóa luận sử dụng kết hợp phương pháp định tính và định lượng, gồm: tổng hợp tài liệu, quan sát thực tế, khảo sát khách hàng và phỏng vấn nhân viên tại Nhà hàng Milan. Dữ liệu thu thập được tổng hợp, phân tích bằng phương pháp thống kê mô tả để đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp phù hợp với thực tiễn.

3. Ngày giao khóa luận: Ngày / /

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

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

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

Đà Nẵng, ngày... tháng ... năm 2025

Trưởng bộ môn
(*ký ghi rõ họ tên*)

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

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

ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

(Dùng cho người hướng dẫn)

Họ và tên sinh viên: Trần Thị Mỹ Lệ

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

Tên đề tài: “Hoàn thiện quy trình phục vụ À-La-Cardre tại Nhà hàng Milan thuộc Maximilan Danang Beach Hotel”

Nội dung nhận xét:

1. Tinh thần, thái độ làm việc:

.....

2. Nội dung khóa luận:

[illegible]

3. Hình thức khóa luận:

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

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2025

Người nhận xét

Th.S Nguyễn Thị Bảo Uyên

MỤC LỤC

DANH MỤC HÌNH ẢNH.....	viii
DANH MỤC BẢNG.....	ix
DANH MỤC SƠ ĐỒ BIỂU ĐỒ	x
LỜI CẢM ƠN	xi
PHẦN MỞ ĐẦU	xii
1. Lý do chọn đề tài	xii
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	xii
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	xiii
4. Phương pháp nghiên cứu.....	xiii
5. Bố cục khóa luận	xiii
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ À-LA-CARTE NHÀ HÀNG TRONG KHÁCH SẠN	1
1.1 Tổng quan về kinh doanh nhà hàng	1
1.1.1 Khái niệm.....	1
1.1.2 Đặc điểm của kinh doanh nhà hàng.....	1
1.1.2.1. Đặc điểm về sản phẩm.....	1
1.1.2.2. Đặc điểm về lao động.....	2
1.1.2.3. Đặc điểm về môi trường phục vụ	3
1.1.3 Phân loại nhà hàng	3
1.1.3.1. Căn cứ theo hình thức sở hữu (hoặc mức độ liên kết)	3
1.1.3.2. Căn cứ theo quy mô.....	4
1.1.3.3. Căn cứ theo chất lượng phục vụ.....	4
1.1.3.4. Căn cứ theo hình thức phục vụ.....	5
1.1.3.5. Căn cứ theo đặc điểm món ăn	5
1.2 Quy trình phục vụ trong nhà hàng.....	5
1.2.1 Khái niệm quy trình phục vụ.....	5
1.2.2 Vai trò của quy trình phục vụ trong hoạt động kinh doanh nhà hàng...7	
1.3 Tổng quan về quy trình phục vụ À-la-carte trong nhà hàng	7
1.3.1. Khái niệm và đặc điểm của hình thức phục vụ À-la-carte	7
1.3.2. Các bước cơ bản trong quy trình phục vụ À-la-carte	8

1.3.3. Tiêu chuẩn trong từng bước phục vụ À-la-carte	13
1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến Quy trình phục vụ À-la-carte.....	14
1.4.1. Nhân viên phục vụ	15
1.4.2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị trong nhà hàng.....	16
1.4.3. Quy trình làm việc giữa các bộ phận	17
1.4.4. Công tác quản lý	17
Tiểu kết chương 1.....	19
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ À-LA-CARTE TẠI NHÀ HÀNG MILAN THUỘC MAXIMILAN DANANG BEACH HOTEL ..	20
2.1 Tổng quan về khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel	20
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn	20
2.1.2 Vị trí và quy mô	22
2.1.3 Cơ cấu tổ chức của khách sạn	23
2.1.4 Sản phẩm và dịch vụ của khách sạn	26
2.1.4.1. Dịch vụ lưu trú	26
2.1.4.2 Dịch vụ ăn uống	30
2.1.4.3 Dịch vụ giải trí	32
2.1.4.4 Sản phẩm hội nghị - sự kiện	34
2.1.4.5 Dịch vụ bổ sung.....	35
2.2. Tổng quan về Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel.....	35
2.2.1 Giới thiệu chung về Nhà hàng Milan	35
2.2.1.1. Vị trí.....	36
2.2.1.2. Không gian	36
2.2.1.3. Sức chứa	37
2.2.1.4. Đối tượng khách hàng mục tiêu	37
2.2.1.5. Vai trò của Nhà hàng Milan trong hoạt động kinh doanh.....	37
2.2.1.6. Phong cách ẩm thực, đối tượng phục vụ và mức giá của Nhà hàng Milan	38
2.2.2 Cơ cấu tổ chức của Nhà hàng Milan.....	38
2.2.3 Kết quả hoạt động kinh doanh Nhà hàng Milan trong giai đoạn 2023-2025	42

2.3. Phân tích thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan....	45
2.3.1. Quy trình phục vụ À-la-carte đang áp dụng tại Nhà hàng Milan.....	45
2.3.2. So sánh quy trình phục vụ À-la-carte theo tiêu chuẩn VTOS với quy trình thực tế tại Nhà hàng Milan.....	49
2.3.3. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan.....	52
2.3.3.1. Nhân viên phục vụ	52
2.3.3.2. Thực trạng cơ sở vật chất.....	53
2.3.3.3. Thực đơn.....	55
2.3.3.4. Hệ thống quản lý đặt món	58
2.3.3.5. Sự phối hợp giữa các bộ phận.....	59
2.3.3.6. Công tác quản lý.....	59
2.4. Kết quả khảo sát đánh giá của khách hàng về quy trình phục vụ À-la-carte	60
2.4.1. Phương pháp thu thập dữ liệu.....	60
2.4.2. Kết quả khảo sát khách hàng về Quy trình phục vụ À-la-carte	60
2.4.2.1. Mô tả mẫu khảo sát	61
2.4.2.2. Kết quả đánh giá	65
2.4.2.3. Tổng hợp kết quả đánh giá.....	74
2.4.2.4. Đánh giá chung của khách hàng về mức độ hài lòng chung	76
2.4.2.5. Góp ý và đề xuất của khách hàng	80
2.4.3. Kết quả phỏng vấn nhân viên Nhà hàng Milan về việc thực hiện quy trình phục vụ	81
2.4.3.1. Thông tin chung.....	82
2.4.3.2. Nội dung câu hỏi phỏng vấn.....	83
2.4.3.3. Kết quả phỏng vấn nhân viên nhà hàng Milan	84
2.5. Đánh giá chung về thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan.....	87
2.5.1. Các bước trong quy trình phục vụ.....	87
2.5.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ.....	88
2.5.2.1. Cơ sở vật chất.....	88
2.5.2.2. Mối quan hệ giữa các bộ phận.....	90

2.5.2.3. Nhân viên phục vụ	91
3.1. Định hướng và mục tiêu hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan	95
3.1.1. Bối cảnh và xu hướng phát triển của ngành nhà hàng	95
3.1.2. Định hướng mục tiêu của Nhà hàng Milan thuộc khách sạn	96
3.2. Các giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan	97
3.2.1. Giải pháp hoàn thiện các bước trong quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan.....	97
3.2.1.1. Hoàn thiện quy trình chuẩn bị trước phục vụ	97
3.2.1.2. Nâng cao chất lượng đón tiếp và sắp xếp chỗ ngồi	98
3.2.1.3. Cải thiện kỹ năng tư vấn món ăn và ghi nhận yêu cầu gọi món	98
3.2.1.4. Tối ưu hóa quá trình phục vụ món ăn, đồ uống và chăm sóc khách...99	
3.2.1.5. Nâng cao hiệu quả trong bước thanh toán và tiễn khách	99
3.2.1.6. Cải thiện quy trình dọn dẹp và setup lại bàn	100
3.2.2. Giải pháp về nguồn nhân lực.....	101
3.2.2.1. Hoàn thiện công tác tuyển dụng và bố trí nhân sự	101
3.2.2.2. Tăng cường đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên	101
3.2.2.3. Nâng cao kỹ năng phục vụ và thái độ phục vụ của nhân viên	102
3.2.2.4. Nâng cao kiến thức thực đơn và khả năng tư vấn món ăn.....	103
3.2.2.5. Nâng cao kỹ năng giao tiếp ngoại ngữ của nhân viên	103
3.2.2.6. Cải thiện khả năng xử lý tình huống và phản hồi của khách.....	104
3.2.3. Giải pháp về cơ sở vật chất	105
3.2.3.1. Cải thiện không gian phục vụ.....	105
3.2.3.2. Nâng cấp và bảo trì trang thiết bị phục vụ	105
3.2.3.3. Bổ sung công cụ, dụng cụ phục vụ	106
3.2.3.4. Sắp xếp khu vực station phục vụ hợp lý	106
3.2.4. Giải pháp về quản lý.....	107
3.2.4.1. Tăng cường giám sát trong từng ca làm việc.....	107
3.2.4.2. Thực hiện đánh giá định kỳ đối với nhân viên và quy trình phục vụ	108
3.2.4.3. Xây dựng chính sách khen thưởng và kỷ luật phù hợp.....	108
3.2.4.4. Tăng cường thu thập và sử dụng phản hồi của khách hàng	108

3.3. Kiến nghị.....	109
3.3.1. Đối với ban lãnh đạo khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel.....	109
3.3.2. Kiến nghị đối với ban quản lý Nhà hàng Milan.....	110
3.3.3. Đối với các bộ phận liên quan.....	110
3.3.4. Đối với nhân viên	111
Tiểu kết chương 3.....	112
KẾT LUẬN	113
TÀI LIỆU THAM KHẢO	114
PHỤ LỤC.....	115

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1. Logo khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel	20
Hình 2.2. Vị trí địa lý tại khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel	22
Hình 2.3. Phòng Deluxe	27
Hình 2.4. Phòng Premier Deluxe	27
Hình 2.5. Phòng Family Deluxe.....	28
Hình 2.6. Phòng Beachfront Premier Deluxe	29
Hình 2.7. Phòng Penthouse Beachfront Diamond	30
Hình 2.8. Milan lobby Lounge (Quầy bar khu vực tiền sảnh)	30
Hình 2.9. Milan Restaurant	31
Hình 2.10. Rooftop Bar (Quầy Bar tầng Thượng)	32
Hình 2.11. Milan Spa & Massage	32
Hình 2.12. Gym - Fitness & Yoga Center.....	33
Hình 2.13. Hồ bơi vô cực ngoài trời	34
Hình 2.14. Phòng hội nghị - Sự kiện.....	35
Hình 2.15. Không gian nhà hàng Milan.....	36

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1. Cơ cấu nhân sự của Nhà hàng Milan.....	39
Bảng 2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Nhà hàng Milan giai đoạn 2023-2025	42
Bảng 2.3. So sánh quy trình phục vụ À-la-carte theo tiêu chuẩn VTOS với quy trình thực tế tại Nhà hàng Milan.....	49
Bảng 2.4. Thực trạng cơ sở vật chất phục vụ quy trình À-la-carte tại Nhà hàng Milan	53
Bảng 2.5. Cơ cấu thực đơn À-la-carte tại Nhà hàng Milan	56
Bảng 2.6. Ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình.....	61
Bảng 2.7. Đặc điểm về giới tính	61
Bảng 2.8. Đặc điểm về độ tuổi.....	62
Bảng 2.9. Tần suất sử dụng dịch vụ	63
Bảng 2.10. Mục đích sử dụng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng	64
Bảng 2.11. Kết quả đánh giá về nhân viên phục vụ (số phiếu).....	66
Bảng 2.12. Kết quả đánh giá về cơ sở vật chất và trang thiết bị (số phiếu).....	68
Bảng 2.13. Kết quả đánh giá về thực đơn (số phiếu).....	70
Bảng 2.14. Kết quả đánh giá về sự phối hợp giữa các bộ phận (số phiếu).....	72
Bảng 2.15. Bảng tổng hợp điểm trung bình các nhóm tiêu chí.....	74
Bảng 2.16. Mức độ hài lòng chung với quy trình phục vụ À-la-carte	76
Bảng 2.17. Khả năng quay lại hoặc giới thiệu dịch vụ	79
Bảng 2.18. Tổng hợp góp ý và đề xuất của khách hàng	80
Bảng 2.19. Thông tin chung về đối tượng phỏng vấn.....	82
Bảng 2.19. Nội dung câu hỏi phỏng vấn nhân viên Nhà hàng Milan	83
Bảng 2.20. Tổng hợp kết quả phỏng vấn nhân viên Nhà hàng Milan	84

DANH MỤC SƠ ĐỒ BIỂU ĐỒ

Sơ đồ 2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Maximilan Danang Beach Hotel	23
Sơ đồ 2.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Nhà hàng Milan	38
Biểu đồ 2.1 Doanh thu, chi phí, lợi nhuận và tăng trưởng của Nhà hàng Milan giai đoạn 2023–2025	43
Sơ đồ 2.3. Quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan	45
Biểu đồ 2.2. Tỷ lệ giới tính của khách hàng tham gia khảo sát	62
Biểu đồ 2.3. Tỷ lệ độ tuổi của khách hàng tham gia khảo sát	63
Biểu đồ 2.4. Tần suất sử dụng dịch vụ À-la-carte của khách hàng	64
Biểu đồ 2.5. Mục đích sử dụng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng của khách hàng	65
Biểu đồ 2.6. Mức độ hài lòng của khách hàng về nhân viên phục vụ	66
Biểu đồ 2.7. Mức độ hài lòng của khách hàng về cơ sở vật chất và trang thiết bị ...	69
Biểu đồ 2.8. Mức độ hài lòng của khách hàng về thực đơn	71
Biểu đồ 2.9. Mức độ hài lòng của khách hàng về sự phối hợp giữa các bộ phận	73
Biểu đồ 2.10. Điểm trung bình các nhóm tiêu chí đánh giá	75
Biểu đồ 2.11. Biểu đồ thể hiện mức độ hài lòng chung với quy trình phục vụ À-la-carte	77
Biểu đồ 2.12. Khả năng quay lại hoặc giới thiệu dịch vụ của khách hàng	79

LỜI CẢM ƠN

Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc đến cô ThS. Nguyễn Thị Bảo Uyên – giảng viên hướng dẫn đã tận tình chỉ bảo, định hướng và hỗ trợ em trong suốt quá trình thực hiện khóa luận tốt nghiệp. Những góp ý quý báu của cô đã giúp em hoàn thiện nội dung nghiên cứu, chỉnh sửa những thiếu sót và có thêm nhiều kiến thức cần thiết để hoàn thành đề tài một cách tốt hơn.

Em xin chân thành cảm ơn quý thầy cô Khoa Du lịch – Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng đã truyền đạt cho em những kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp và kinh nghiệm thực tiễn trong suốt thời gian học tập tại trường. Đây là nền tảng quan trọng giúp em có đủ cơ sở lý luận và phương pháp nghiên cứu để vận dụng vào khóa luận.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến Ban lãnh đạo, quản lý và toàn thể anh chị nhân viên tại Nhà hàng Milan thuộc Maximilan Danang Beach Hotel đã tạo điều kiện thuận lợi cho em trong quá trình thực tập, quan sát thực tế và thu thập thông tin phục vụ cho đề tài. Sự hỗ trợ và chia sẻ kinh nghiệm từ các anh chị đã giúp em hiểu rõ hơn về quy trình phục vụ À-la-carte cũng như hoạt động thực tế trong môi trường nhà hàng – khách sạn.

Cuối cùng, em xin cảm ơn gia đình, bạn bè và những người thân đã luôn động viên, hỗ trợ em trong quá trình học tập và thực hiện khóa luận. Mặc dù đã cố gắng hoàn thiện bài nghiên cứu, nhưng do kiến thức và kinh nghiệm thực tế còn hạn chế nên khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót. Em kính mong nhận được sự góp ý của quý thầy cô để bài khóa luận được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Ngành du lịch tại Đà Nẵng trong những năm gần đây đang phát triển rất mạnh mẽ, thu hút lượng lớn khách du lịch trong nước và quốc tế. Sự phát triển đó kéo theo sự mở rộng nhanh chóng của hệ thống khách sạn, khu nghỉ dưỡng và các cơ sở dịch vụ ăn uống nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách. Trong bối cảnh đó, ngành khách sạn – nhà hàng tại Đà Nẵng cũng trở nên sôi động và cạnh tranh hơn, đặc biệt là các khách sạn ven biển với nhiều dịch vụ ẩm thực đa dạng nhằm nâng cao trải nghiệm cho khách hàng.

Nhà hàng Milan, trực thuộc Maximilan Danang Beach Hotel, hiện phục vụ khách ăn uống với hình thức À-la-carte (gọi món theo thực đơn). Tuy nhiên, qua quá trình thực tập em nhận thấy vẫn còn những hạn chế về quy trình phục vụ chưa thật sự tạo được dấu ấn khác biệt và một số hạn chế ảnh hưởng đến trải nghiệm dịch vụ khách hàng. Trong bối cảnh nhu cầu trải nghiệm ẩm thực ngày càng đa dạng và yêu cầu của khách hàng liên tục nâng cao, việc hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte không chỉ giúp Nhà hàng Milan gia tăng sự hài lòng, giữ chân khách hàng quốc tế và nội địa, mà còn góp phần nâng cao hình ảnh, uy tín và năng lực cạnh tranh của khách sạn. Do đó, em chọn đề tài nghiên cứu “Hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan thuộc Maximilan Danang Beach Hotel” nhằm đề xuất các giải pháp khả thi giúp cải thiện trải nghiệm khách hàng, tối ưu quy trình phục vụ, tăng doanh thu và khẳng định vị thế của nhà hàng trong thị trường ẩm thực tại Đà Nẵng.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về quy trình phục vụ À-la-carte trong nhà hàng.
- Phân tích, đánh giá thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel: Phân tích các bước trong quy trình phục vụ và các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ À-la-carte Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel. Xác định những điểm mạnh và hạn chế trong quá trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel.
- Đề xuất giải pháp cải thiện và tối ưu quy trình phục vụ À-la-carte nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel

Phạm vi nghiên cứu:

- Phạm vi không gian: Nhà hàng Milan, thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel, 222 Võ Nguyên Giáp, Đà Nẵng.

- Phạm vi thời gian:

• Dữ liệu thứ cấp: Thu thập từ năm 2023 đến năm 2025

• Dữ liệu sơ cấp: Thu thập từ tháng 10/2025 đến tháng 12/2025

- Phạm vi nội dung: Tập trung vào quy trình phục vụ À-la-carte, không bao gồm các hình thức phục vụ khác của nhà hàng.

4. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng kết hợp các phương pháp định tính và định lượng.

- Nghiên cứu tài liệu về quy trình phục vụ À-la-carte

- Quan sát trực tiếp quy trình phục vụ.

- Khảo sát đánh giá của khách hàng trải nghiệm dịch vụ ăn uống gọi món tại Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel, bằng bảng hỏi.

- Phỏng vấn nhân viên Nhà hàng Milan.

- Dữ liệu thu thập được tổng hợp và phân tích bằng phương pháp tổng hợp thống kê mô tả.

5. Bố cục khóa luận

Nghiên cứu gồm 3 nội dung chính:

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

- Chương 2: Thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel.

- Chương 3: Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hote

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

1.1 Tổng quan về kinh doanh nhà hàng

1.1.1 Khái niệm

Nhà hàng là một đơn vị kinh doanh dịch vụ ăn uống và các dịch vụ bổ sung kèm theo cho khách nhằm mục đích thu lợi nhuận. Tuy nhiên, không phải tất cả các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống nhằm mục đích thu lợi nhuận đều được gọi là nhà hàng. Sự khác biệt giữa nhà hàng với các cơ sở phục vụ ăn uống thông thường (như quán ăn bình dân...) được thể hiện ở hệ sản phẩm, chất lượng phục vụ, và giá cả.

Các điều kiện kinh doanh nhà hàng ăn uống theo Thông tư số 18/1999/TT-BTM gồm: điều kiện về chủ thể kinh doanh, điều kiện về cơ sở vật chất, kỹ thuật và trang thiết bị, điều kiện về bảo vệ môi trường, phòng chống cháy nổ, điều kiện về sức khoẻ...

Theo ThS. Nguyễn Thị Hải Đường (2013), "Nhà hàng là cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống và các dịch vụ bổ sung kèm theo với chất lượng phục vụ cao, đáp ứng nhu cầu của mọi đối tượng khách hàng".

Theo giáo trình "Tổ chức kinh doanh nhà hàng", TS. Trịnh Xuân Dũng (2003): "nhà hàng là cơ sở phục vụ ăn uống, nghỉ ngơi, giải trí cho khách du lịch và những người có khả năng thanh toán cao với những hoạt động và chức năng đa dạng. Về hoạt động, một số nhà hàng có thể hoạt động nhiều giờ trong ngày tùy mô hình kinh doanh và nhu cầu khách hàng. Về chức năng, nhà hàng không chỉ phục vụ ăn uống với tất cả các bữa ăn (sáng, trưa, chiều, tối khuya) cho khách mà còn phục vụ theo yêu cầu của khách. Bên cạnh đó nhà hàng còn là nơi nghỉ ngơi và giải trí của khách trong khoảng thời gian họ ăn uống".

Như vậy, nhà hàng là nơi mà khách đến không chỉ thoả mãn nhu cầu ăn uống đơn thuần mà còn các dịch vụ bổ sung đi kèm. Hoạt động cơ bản của nhà hàng là chế biến và phục vụ các sản phẩm ăn uống, tùy theo loại hình kinh doanh và điều kiện cụ thể mà các nhà hàng triển khai hệ sản phẩm phù hợp.

1.1.2 Đặc điểm của kinh doanh nhà hàng

1.1.2.1. Đặc điểm về sản phẩm

- Sản phẩm nhà hàng mang tính tổng hợp:

Sản phẩm của nhà hàng bao gồm toàn bộ món ăn, đồ uống mà khách hàng sử dụng trong quá trình trải nghiệm dịch vụ. Đây là sự kết hợp giữa yếu tố vật chất (hàng hóa) và yếu tố phục vụ (dịch vụ). Bên cạnh việc đảm bảo chất lượng món ăn và đồ uống, nhà quản lý còn cần quan tâm đến việc thiết kế, sắp xếp cơ sở vật chất, tạo không gian thưởng thức với âm thanh, ánh sáng hài hòa. Những yếu tố này góp phần tạo nên trải nghiệm hoàn chỉnh cho khách hàng.

- Danh mục sản phẩm đa dạng và phong phú:

Tùy thuộc vào khu vực địa lý và thị hiếu khách hàng, nhà hàng sẽ xây dựng thực đơn phù hợp với khả năng kinh doanh của mình. Tuy nhiên, mỗi nhà hàng đều có giới hạn phục vụ nhất định, được thể hiện thông qua thực đơn đã định sẵn.

- Sản phẩm dịch vụ có tính không đồng nhất:

Do sự kết hợp giữa hàng hóa và dịch vụ, sản phẩm của nhà hàng thường không đồng nhất. Cùng một món ăn hoặc dịch vụ nhưng trải nghiệm của khách hàng có thể khác nhau ở mỗi lần sử dụng. Điều này phụ thuộc vào nhiều yếu tố như tâm trạng, sức khỏe của nhân viên phục vụ, tay nghề của đầu bếp, cũng như trạng thái cảm xúc của khách hàng hay điều kiện thời tiết.

Vì vậy, chất lượng dịch vụ ăn uống chịu ảnh hưởng bởi cả yếu tố chủ quan và khách quan, đòi hỏi nhà hàng phải có biện pháp quản lý phù hợp nhằm duy trì chất lượng ổn định – yếu tố then chốt quyết định thành công.

1.1.2.2. Đặc điểm về lao động

- Nhu cầu lao động lớn, chuyên môn hóa cao:

Hoạt động kinh doanh nhà hàng cần một lực lượng lao động đông đảo với trình độ chuyên môn cao. Đây là loại hình lao động dịch vụ đặc thù, đòi hỏi kỹ năng nghề nghiệp mà máy móc khó thay thế. Quá trình phục vụ diễn ra đồng thời với quá trình tiêu dùng, vì vậy cần sự tiếp xúc trực tiếp và gián tiếp giữa nhân viên và khách hàng.

Ngoài đội ngũ phục vụ trực tiếp, nhà hàng còn có các bộ phận hỗ trợ như quản lý, kế toán, thu ngân, bảo trì, bảo vệ, vệ sinh... góp phần đảm bảo hoạt động trơn tru.

Lao động trong nhà hàng có tính chuyên môn hóa rõ rệt, mỗi bộ phận đảm nhận một chức năng riêng như bàn, bếp, bar. Nhân viên ở từng bộ phận cần được đào tạo bài bản về nghiệp vụ, ví dụ như đầu bếp, nhân viên phục vụ hay nhân viên pha chế.

1.1.2.3. Đặc điểm về môi trường phục vụ

- Thời gian làm việc liên tục theo ca:

Nhà hàng hoạt động dựa trên nhu cầu của khách nên thường mở cửa xuyên suốt, kể cả ngày lễ hay cuối tuần. Những nhà hàng có uy tín càng phải đáp ứng lượng khách lớn. Do đó, thời gian làm việc thường được chia theo ca phù hợp với các bữa ăn trong ngày.

Ví dụ, nhà hàng có thể hoạt động từ sáng đến tối và chia thành hai ca chính, nhân viên cần đến sớm để chuẩn bị và bàn giao công việc.

Thời gian khách sử dụng dịch vụ có thể kéo dài hoặc ngắn, đi theo nhóm hoặc cá nhân, không cố định. Vì vậy, nhân viên cần có sức khỏe tốt để làm việc liên tục trong thời gian dài.

- Môi trường làm việc tổng hợp và phức tạp:

Để phục vụ khách hàng hiệu quả, cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa nhiều bộ phận như phục vụ bàn, bếp, bar và thanh toán. Chỉ một sai sót nhỏ ở bất kỳ khâu nào cũng có thể ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, lượng khách và uy tín của nhà hàng.

Bên cạnh đó, công việc trong nhà hàng đòi hỏi nhân viên phải nhanh nhẹn, linh hoạt, có sức chịu đựng áp lực cao. Đặc biệt, nhân viên phục vụ trực tiếp phải luôn giữ thái độ lịch sự, thân thiện và phong cách chuyên nghiệp nhằm đảm bảo sự hài lòng tối đa cho khách hàng.

Ngoài ra, hoạt động kinh doanh nhà hàng còn mang tính thời vụ rõ rệt:

- Trong ngày: phụ thuộc vào các bữa ăn (sáng, trưa, tối)
- Trong tuần: thường đông vào cuối tuần
- Trong năm: cao điểm vào các dịp lễ, Tết, hội nghị, tiệc cưới

Điều này làm cho hoạt động kinh doanh trở nên phức tạp và đòi hỏi sự linh hoạt trong tổ chức và quản lý.

1.1.3 Phân loại nhà hàng

Nhà hàng có thể được phân chia theo nhiều tiêu chí khác nhau tùy thuộc vào đặc điểm hoạt động cũng như hình thức tổ chức và quy định pháp lý. Một số tiêu chí phổ biến để phân loại nhà hàng bao gồm:

1.1.3.1. Căn cứ theo hình thức sở hữu (hoặc mức độ liên kết)

- Nhà hàng độc lập: Là loại nhà hàng có tư cách pháp nhân riêng, hoạt động như một doanh nghiệp độc lập và không phụ thuộc vào bất kỳ tổ chức kinh doanh

nào khác. Do đó, nhà hàng có toàn quyền quyết định trong hoạt động kinh doanh của mình.

- Nhà hàng phụ thuộc: Là nhà hàng không có tư cách pháp nhân độc lập, mà chỉ là một bộ phận trực thuộc trong một đơn vị kinh doanh khác. Vì vậy, hoạt động của nhà hàng chịu sự chi phối và phụ thuộc vào doanh nghiệp chủ quản, ví dụ như nhà hàng trong khách sạn hoặc trong khu vui chơi giải trí.

- Nhà hàng nhượng quyền: Đây là hình thức kinh doanh dựa trên việc nhận quyền thương mại từ một thương hiệu có sẵn. Có hai dạng nhượng quyền chính là nhượng quyền sản phẩm/tên thương mại và nhượng quyền mô hình kinh doanh. Trong lĩnh vực ăn uống, hình thức phổ biến là nhượng quyền mô hình kinh doanh, bao gồm việc sử dụng thương hiệu, sản phẩm, quy trình vận hành và các tiêu chuẩn quản lý đã được thiết lập.

- Chuỗi nhà hàng: Là hệ thống nhiều nhà hàng cùng thương hiệu, được phát triển từ một mô hình kinh doanh thành công. Việc mở rộng thành chuỗi giúp tận dụng lợi thế về quy mô, nâng cao hiệu quả kinh doanh và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường.

1.1.3.2. Căn cứ theo quy mô

Quy mô của nhà hàng thường được đánh giá dựa trên cơ sở vật chất và khả năng phục vụ, trong đó tiêu chí phổ biến là số lượng khách có thể phục vụ cùng lúc:

- Nhà hàng quy mô nhỏ: Có dưới 50 chỗ ngồi.
- Nhà hàng quy mô trung bình: Có từ trên 50 đến dưới 150 chỗ ngồi.
- Nhà hàng quy mô lớn: Có trên 150 chỗ ngồi.

1.1.3.3. Căn cứ theo chất lượng phục vụ

Chất lượng phục vụ là tiêu chí mang tính định tính, phụ thuộc nhiều vào cảm nhận và đánh giá của khách hàng. Thông thường, nhà hàng được chia thành ba cấp độ:

- Nhà hàng bình dân (Economic Restaurant): Có chất lượng phục vụ ở mức cơ bản, giá cả hợp lý, cung cấp các dịch vụ thiết yếu.
- Nhà hàng tiêu chuẩn (Standard Restaurant): Đáp ứng các tiêu chí nhất định về chất lượng, thực đơn và dịch vụ tương đối đa dạng, mức giá cao hơn so với nhà hàng bình dân.

- Nhà hàng cao cấp (Deluxe Restaurant): Đạt tiêu chuẩn chất lượng cao với yêu cầu khắt khe, dịch vụ phong phú, đa dạng, mức giá cao và hướng đến nhóm khách hàng có khả năng chi trả lớn.

1.1.3.4. Căn cứ theo hình thức phục vụ

- Nhà hàng phục vụ ăn uống thông thường: Phục vụ khách theo hình thức gọi món (à la carte) hoặc buffet.

- Nhà hàng cà phê kết hợp ăn uống (Cafeteria/Coffee shop): Chủ yếu phục vụ các loại đồ uống như cà phê, nước giải khát, đồng thời cung cấp thêm một số món ăn nhẹ.

- Nhà hàng thức ăn nhanh (Fast food): Đáp ứng nhu cầu ăn uống nhanh chóng, tiện lợi với các món ăn được chế biến sẵn hoặc phục vụ trong thời gian ngắn, thường phổ biến tại các đô thị và trung tâm thương mại.

- Nhà hàng phục vụ tiệc (Banquet hall): Chuyên tổ chức và phục vụ các buổi tiệc như hội nghị, tiệc cưới, liên hoan hoặc các sự kiện khác.

1.1.3.5. Căn cứ theo đặc điểm món ăn

- Nhà hàng tổng hợp: Phục vụ đa dạng các món ăn và đồ uống, đáp ứng nhu cầu của nhiều đối tượng khách hàng khác nhau, từ các món bình dân đến cao cấp, bao gồm cả đặc sản vùng miền và món ăn quốc tế.

- Nhà hàng Âu: Được thiết kế theo phong cách châu Âu, chuyên phục vụ các món ăn Âu. Bàn ăn thường được bố trí nhỏ gọn, phục vụ theo từng món theo trình tự.

- Nhà hàng Á: Mang phong cách thiết kế đặc trưng của châu Á, phục vụ các món ăn Á phù hợp với khẩu vị khu vực.

- Nhà hàng đặc sản: Chuyên cung cấp các món ăn đặc trưng của từng địa phương hoặc vùng miền, ví dụ như nhà hàng hải sản tại vùng biển hoặc nhà hàng đặc sản miền núi.

1.2 Quy trình phục vụ trong nhà hàng

1.2.1 Khái niệm quy trình phục vụ

Quy trình là tập hợp các bước công việc được sắp xếp theo một trình tự nhất định nhằm thực hiện một mục tiêu cụ thể. Trong lĩnh vực nhà hàng – khách sạn, quy trình giúp các hoạt động phục vụ diễn ra một cách thống nhất, hạn chế sai sót và nâng cao hiệu quả làm việc.

Theo *Bộ tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) về Nghiệp vụ nhà hàng*, quy trình phục vụ là sự tổng hợp các nghiệp vụ tác nghiệp và các giai đoạn có mối liên hệ chặt chẽ với nhau, được tổ chức theo một trình tự tuyến tính nghiêm ngặt nhằm đáp ứng nhu cầu của khách một cách nhanh chóng, đồng thời tối ưu hóa chi phí vận hành cho doanh nghiệp. Bên cạnh đó, *Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2009) trong Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn* cũng nhấn mạnh rằng bản chất của quy trình này là sự kết hợp hài hòa giữa kỹ thuật thao tác chuẩn xác của nhân viên và nghệ thuật giao tiếp ứng xử để mang lại giá trị dịch vụ cao nhất.

Trong lĩnh vực kinh doanh nhà hàng, quy trình phục vụ phản ánh toàn bộ chuỗi hoạt động tương tác giữa nhân viên phục vụ và khách hàng, từ thời điểm khách bước vào nhà hàng cho đến khi kết thúc bữa ăn và rời đi. Quy trình này không chỉ ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ mà còn tác động trực tiếp đến sự hài lòng, ấn tượng và quyết định quay lại của khách hàng trong tương lai. Có thể hiểu rằng, quy trình phục vụ trong nhà hàng là một hệ thống các bước công việc được thực hiện tuần tự, thống nhất và logic nhằm bảo đảm việc phục vụ được diễn ra một cách chuyên nghiệp, hiệu quả và thân thiện. Quy trình này thường bao gồm các giai đoạn như đón tiếp, dẫn khách vào bàn, giới thiệu món ăn, ghi nhận yêu cầu, phục vụ món ăn – thức uống, chăm sóc khách trong bữa ăn, thanh toán và tiễn khách.

Tuy nhiên, tùy thuộc vào quy mô hoạt động, đối tượng khách hàng mục tiêu và phong cách phục vụ của từng nhà hàng mà quy trình phục vụ có thể được điều chỉnh cho phù hợp. Do đó, quy trình phục vụ không hoàn toàn giống nhau ở tất cả các nhà hàng, mà cần được xây dựng linh hoạt trên cơ sở vẫn bảo đảm tính khoa học, tính thống nhất và hiệu quả trong quá trình phục vụ.

Việc xây dựng và thực hiện đúng quy trình phục vụ có ý nghĩa rất quan trọng đối với hoạt động kinh doanh nhà hàng. Quy trình phục vụ hợp lý giúp nhân viên làm việc có tổ chức hơn, hạn chế sai sót, tiết kiệm thời gian, đồng thời nâng cao chất lượng phục vụ và tạo sự hài lòng cho khách hàng. Bên cạnh đó, đây cũng là cơ sở góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp, nâng cao uy tín và năng lực cạnh tranh của nhà hàng trên thị trường.

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

Quy trình phục vụ đóng vai trò rất quan trọng trong hoạt động kinh doanh nhà hàng. Việc xây dựng và thực hiện đúng quy trình không chỉ giúp công việc diễn ra thuận lợi mà còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ.

Thứ nhất, quy trình phục vụ giúp đảm bảo tính thống nhất trong quá trình phục vụ. Khi mọi nhân viên đều thực hiện theo cùng một quy trình, chất lượng phục vụ sẽ đồng đều hơn, tránh tình trạng mỗi người làm một kiểu gây ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng.

Thứ hai, quy trình giúp nâng cao hiệu quả làm việc. Nhân viên biết rõ từng bước cần làm nên tiết kiệm thời gian, hạn chế nhầm lẫn và giảm thiểu sai sót trong quá trình phục vụ.

Thứ ba, quy trình phục vụ góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Khi khách được phục vụ nhanh chóng, đúng nhu cầu và chuyên nghiệp, họ sẽ có ấn tượng tốt và có khả năng quay lại nhà hàng trong những lần sau.

Thứ tư, quy trình giúp nhà hàng dễ dàng quản lý và kiểm soát chất lượng dịch vụ. Thông qua các bước cụ thể, nhà quản lý có thể đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên và kịp thời điều chỉnh khi cần thiết.

Cuối cùng, việc áp dụng quy trình phục vụ còn góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho nhà hàng, từ đó nâng cao uy tín và khả năng cạnh tranh trên thị trường.

1.3 Tổng quan về quy trình phục vụ À-la-carte trong nhà hàng

1.3.1. Khái niệm và đặc điểm của hình thức phục vụ À-la-carte

À-la-carte là thuật ngữ tiếng Pháp được sử dụng phổ biến trong lĩnh vực ẩm thực, có nghĩa là “theo thực đơn” hoặc “gọi món theo thực đơn”. Đây là hình thức phục vụ mà khách hàng lựa chọn món ăn riêng lẻ từ thực đơn thay vì sử dụng một thực đơn cố định được thiết lập sẵn. Mỗi món ăn trong thực đơn À-la-carte đều được niêm yết mức giá riêng, tạo điều kiện cho khách hàng chủ động lựa chọn và thanh toán theo từng món phù hợp với nhu cầu, khẩu vị và sở thích cá nhân. Hình thức phục vụ này thể hiện tính linh hoạt cao, đồng thời góp phần nâng cao mức độ cá nhân hóa trong trải nghiệm ẩm thực của khách hàng. Trên cơ sở đó, phục vụ À-la-carte có một số đặc điểm cơ bản sau:

Tính cá nhân hóa cao trong trải nghiệm ẩm thực: Khách hàng có quyền lựa chọn từng món ăn theo sở thích cá nhân từ một thực đơn đa dạng và phong phú. Thực khách không bị ràng buộc bởi các thực đơn theo suất cố định, mà có thể chủ động lựa chọn món khai vị, món chính, món tráng miệng hoặc các món ăn khác phù hợp với nhu cầu và khẩu vị riêng.

Giá cả tính theo từng món riêng lẻ: Trong hình thức phục vụ À-la-carte, mỗi món ăn đều được niêm yết mức giá cụ thể trên thực đơn. Khách hàng chỉ thanh toán cho những món đã lựa chọn, qua đó dễ dàng kiểm soát mức chi tiêu và linh hoạt hơn trong việc lựa chọn món ăn phù hợp với khả năng tài chính của mình.

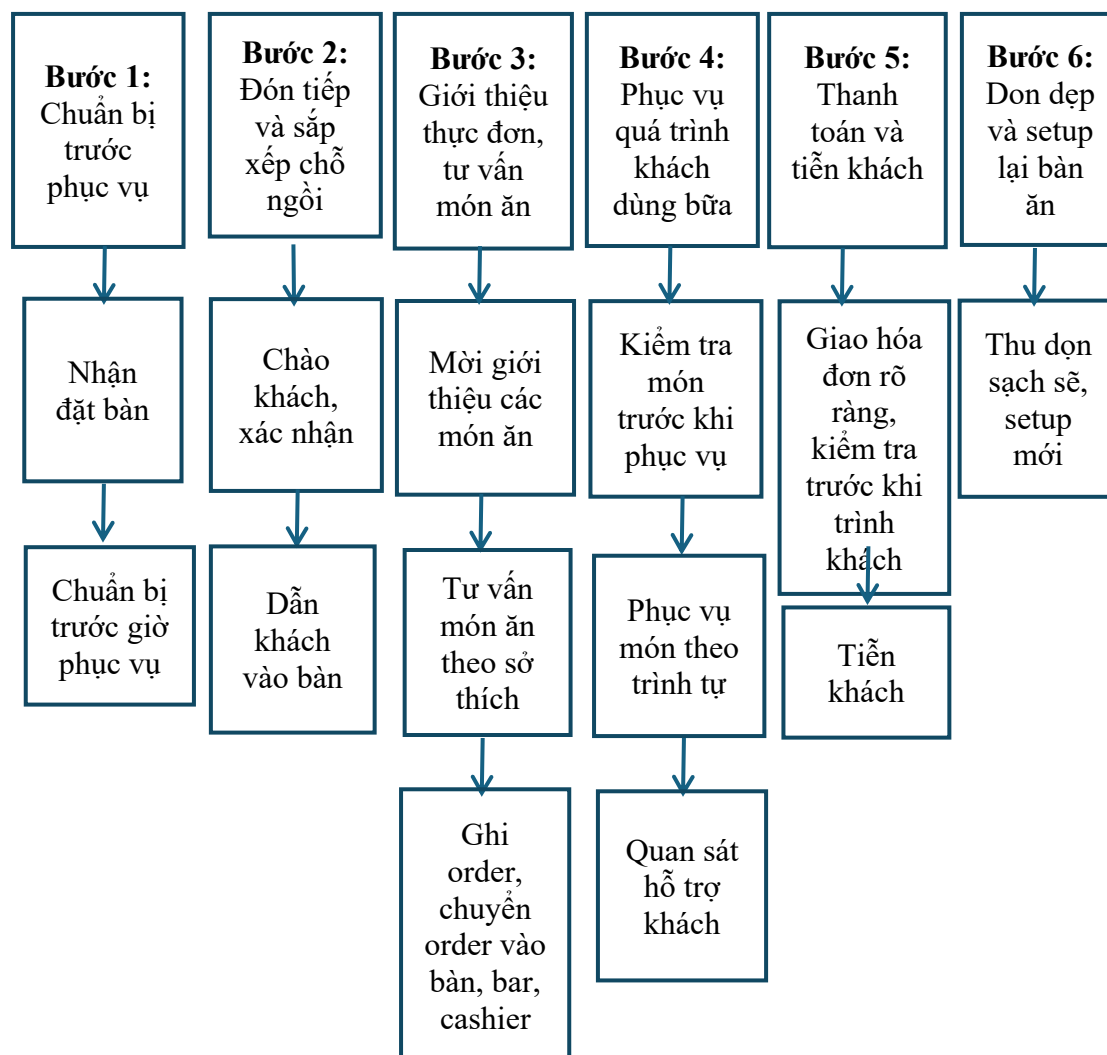
Thời gian phục vụ có thể kéo dài hơn so với phục vụ theo suất: Do các món ăn được chế biến sau khi khách gọi món nên thời gian chờ đợi có thể lâu hơn. Điều này đòi hỏi nhà hàng phải xây dựng quy trình phục vụ hợp lý và tổ chức vận hành hiệu quả nhằm bảo đảm chất lượng dịch vụ, đồng thời hạn chế ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng.

Yêu cầu cao về kỹ năng của nhân viên phục vụ: Nhân viên phục vụ cần nắm vững nội dung thực đơn, hiểu rõ thành phần nguyên liệu, phương pháp chế biến và đặc điểm của từng món ăn để có thể tư vấn cho khách một cách chính xác và phù hợp. Bên cạnh đó, khả năng ghi nhận, xử lý và truyền đạt thông tin gọi món một cách chính xác cũng là yêu cầu quan trọng trong hình thức phục vụ này.

Tính linh hoạt trong cách phục vụ và chế biến món ăn: Hình thức À-la-carte cho phép nhà bếp linh hoạt hơn trong việc điều chỉnh gia vị, khẩu phần hoặc cách trình bày món ăn theo yêu cầu cụ thể của khách hàng. Đây là một ưu điểm quan trọng, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của thực khách và tạo nên sự khác biệt trong trải nghiệm ẩm thực.

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

Theo VTOS - Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam: Nghiệp vụ nhà hàng (2013), quy trình phục vụ món ăn À-la-carte gồm các bước cơ bản như sau:



Sơ đồ 1.1. Quy trình phục vụ À-la-carte theo tiêu chuẩn VTOS

(Nguồn: VTOS - Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam - Nghiệp vụ nhà hàng, 2013)

Nội dung chi tiết trong các bước của Quy trình phục vụ theo tiêu chuẩn VTOS:

Bước 1. Chuẩn bị trước phục vụ:

- Kiểm tra không gian, bàn ghế, dụng cụ phục vụ, vệ sinh khu vực đón khách.
- Kiểm tra vệ sinh khu vực nhà hàng, bao gồm sàn nhà, bàn ghế, và các vật dụng trang trí. Lau sạch bàn ghế, sàn nhà, tường, kính. Sắp xếp bàn ghế theo đúng phong cách bố trí của nhà hàng. Bàn ghế phải chắc chắn và sạch sẽ, không được xiêu vẹo, ghế cũng phải chắc chắn, ngay ngắn và đúng vị trí.
- Đảm bảo bàn ghế được sắp xếp ngay ngắn, khăn trải bàn sạch sẽ, không nhăn.

- Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ phục vụ như dao, nĩa, thìa, ly, đĩa, khăn ăn, và các vật dụng khác theo tiêu chuẩn nhà hàng. Các dụng cụ cần phải được rửa sạch, lau khô bằng khăn chuyên dụng, cất trữ ở nơi đảm bảo vệ sinh, an toàn theo quy định của nhà hàng.

- Kiểm tra hệ thống ánh sáng, âm thanh, và điều hòa để tạo không gian thoải mái

- Kiểm tra menu, đặt bàn trước, lên kế hoạch phục vụ.

- Xem xét menu để nắm rõ các món ăn, giá cả, và các món đặc biệt trong ngày.

- Kiểm tra danh sách đặt bàn trước, ghi chú các yêu cầu đặc biệt (ví dụ: khách ăn chay, khách dị ứng với nguyên liệu nào đó).

- Phối hợp với bộ phận bếp và quầy bar để đảm bảo nguyên liệu và thời gian chế biến phù hợp.

Kiểm tra đồng phục và tác phong nhân viên:

- Các nhân viên phải đảm bảo trang phục, tóc và móng tay sạch sẽ, gọn gàng để giữ vệ sinh an toàn thực phẩm cũng như có được ấn tượng tốt đối với khách khi phục vụ.

- Nhân viên ăn mặc chỉnh tề, thơm mát, đeo băng tên.

- Đảm bảo tác phong chuyên nghiệp, tóc tai gọn gàng, không sử dụng nước hoa quá nồng.

- Tổ chức họp ngắn trước ca để phân công nhiệm vụ và kiểm tra tinh thần làm việc.

Bước 2. Đón tiếp và sắp xếp chỗ ngồi:

- Mỉm cười, cúi nhẹ chào khách, mời khách vào bàn.

- Đón khách ngay tại cửa với nụ cười thân thiện, cúi chào nhẹ nhàng và lời chào lịch sự như: "Chào mừng quý khách đến với nhà hàng chúng tôi".

- Hướng dẫn khách vào khu vực phù hợp, đi trước khách một khoảng cách vừa phải.

- Hỏi xin thông tin đặt bàn (nếu có), hỗ trợ khách chọn chỗ ngồi phù hợp.

- Hỏi khách về thông tin đặt bàn

- Đề xuất vị trí ngồi phù hợp với số lượng khách, sở thích (gần cửa sổ, khu vực yên tĩnh), hoặc yêu cầu đặc biệt.

- Kéo ghế nhẹ nhàng để khách ngồi, đặc biệt chú ý hỗ trợ trẻ em, người lớn tuổi, hoặc khách có nhu cầu đặc biệt.

- Giao tiếp lịch sự, chủ động hỗ trợ nếu khách có yêu cầu đặc biệt.

- Lắng nghe và ghi nhận các yêu cầu như chỗ ngồi cho trẻ em, ghế cao, hoặc khu vực không khói thuốc.

- Trả lời các câu hỏi của khách với thái độ niềm nở, không để khách chờ đợi quá lâu.

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

Giới thiệu các món đặc trưng, món theo mùa, hoặc đặc sản của nhà hàng

- Trình bày ngắn gọn, hấp dẫn về các món đặc biệt

- Nhấn mạnh các món theo mùa hoặc nguyên liệu tươi ngon để kích thích sự quan tâm của khách.

Tư vấn món ăn theo sở thích hoặc chế độ ăn của khách (nếu khách có yêu cầu)

- Hỏi khách về sở thích hoặc hạn chế trong chế độ ăn

- Đề xuất món ăn phù hợp, ví dụ: gợi ý món chay, món ít dầu mỡ, hoặc món dành cho trẻ em.

Ghi món chính xác, rõ ràng, phối hợp sắp xếp trình tự ra món, truyền đơn cho bếp đúng thứ tự.

- Ghi chép cẩn thận, lặp lại đơn hàng để xác nhận với khách

- Truyền đạt đơn hàng cho bếp và quầy bar theo thứ tự hợp lý, đảm bảo món khai vị ra trước, món chính và món tráng miệng ra sau.

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

Kiểm tra món trước khi mang ra phục vụ.

- Kiểm tra kỹ món ăn về hình thức, nhiệt độ, và độ chính xác so với đơn hàng

- Đảm bảo đĩa, ly sạch sẽ, không sứt mẻ, món ăn được trình bày đẹp mắt.

Mang món theo trình tự: món khai vị - món chính - món tráng miệng.

- Phục vụ món khai vị trước, tiếp theo là món chính, và cuối cùng là món tráng miệng.

- Đặt món ăn từ phía bên phải của khách, tránh làm gián đoạn cuộc trò chuyện của khách.

Duy trì quan sát bàn, kịp thời hỗ trợ khách.

- Quan sát từ xa để nhận biết nhu cầu của khách, ví dụ: rót thêm nước, thay khăn ăn.

- Tiếp cận bàn đúng lúc, tránh làm phiền khách khi đang trò chuyện hoặc dùng bữa.

- Dọn sơ bàn ăn giữa bữa, sắp xếp lại bàn ăn và phục vụ món kế tiếp. Dọn đĩa, chén bẩn, ly đã dùng hết.

- Không để bàn lộn xộn, sắp xếp lại khăn ăn, thay chén nhỏ nếu cần.

Phục vụ rượu, nước phù hợp với món ăn.

- Gọi ý rượu vang hoặc đồ uống phù hợp với món ăn

- Rót rượu đúng kỹ thuật, không để rượu tràn hoặc nhỏ giọt.

Chủ động thay dao nĩa nếu cần

- Thay dao nĩa bẩn hoặc không phù hợp với món ăn mới, ví dụ: thay nĩa salad bằng dao và nĩa dành cho món chính.

- Thực hiện thay đổi nhanh chóng, nhẹ nhàng, không gây chú ý.

Bước 5. Thanh toán và tiễn khách:

Giao hóa đơn rõ ràng, kiểm tra kỹ trước khi trình khách

- Kiểm tra hóa đơn để đảm bảo không có sai sót về món ăn, số lượng, hoặc giá

- Trình hóa đơn trong folder hoặc khay, đặt nhẹ nhàng bên phải khách.

Lịch sự cảm ơn, tiễn khách ra cửa, xin ý kiến phản hồi (nếu có).

- Cảm ơn khách sau khi thanh toán

- Tiễn khách ra cửa với nụ cười và lời chào

- Nếu phù hợp, xin ý kiến phản hồi

Bước 6. Dọn dẹp và Set-up lại bàn ăn

Sau khi khách rời đi, việc dọn dẹp và chuẩn bị lại bàn ăn là cần thiết để sẵn sàng cho lượt khách tiếp theo.

Dọn dẹp bàn ăn:

- Thu dọn bát đĩa, ly, khăn ăn bẩn một cách nhanh chóng và nhẹ nhàng.

- Lau sạch bàn, kiểm tra ghế và sàn xung quanh để đảm bảo không còn vụn thức ăn hoặc vết bẩn.

Set-up lại bàn ăn:

- Thay khăn trải bàn mới, sắp xếp lại dao nĩa, ly, đĩa theo tiêu chuẩn nhà hàng.

- Đặt menu và các vật dụng trang trí (nến, hoa) đúng vị trí.

- Kiểm tra tổng thể để đảm bảo bàn ăn sẵn sàng đón khách mới.

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

Để quy trình phục vụ À-la-carte được thực hiện hiệu quả, mỗi công đoạn trong quá trình phục vụ đều cần được xây dựng trên những tiêu chuẩn cụ thể. Việc thiết lập các tiêu chuẩn này không chỉ giúp nhân viên thực hiện công việc một cách thống nhất, hạn chế sai sót mà còn góp phần nâng cao chất lượng phục vụ tại nhà hàng.

- Chuẩn bị trước phục vụ

Trước khi đón khách, khu vực phục vụ cần được vệ sinh sạch sẽ, bàn ghế được sắp xếp ngăn nắp, khăn trải bàn phẳng phiu và các dụng cụ ăn uống phải được chuẩn bị đầy đủ. Các trang thiết bị như hệ thống ánh sáng, điều hòa và âm thanh cần được kiểm tra để bảo đảm hoạt động ổn định. Bên cạnh đó, nhân viên phục vụ phải có đồng phục gọn gàng, tác phong nghiêm túc và nắm rõ thông tin đặt bàn cũng như các món đặc biệt trong ngày để sẵn sàng phục vụ khách.

- Đón tiếp và sắp xếp chỗ ngồi cho khách

Nhân viên cần đón tiếp khách với thái độ niềm nở, lịch sự và chủ động hướng dẫn khách vào vị trí ngồi phù hợp. Việc bố trí chỗ ngồi cần căn cứ vào số lượng khách và nhu cầu thực tế của từng đối tượng. Trong suốt quá trình đón tiếp, nhân viên cần tạo cho khách cảm giác thoải mái, được tôn trọng và quan tâm ngay từ thời điểm đầu tiên bước vào nhà hàng.

- Giới thiệu thực đơn và ghi nhận gọi món

Nhân viên phục vụ cần giới thiệu thực đơn một cách rõ ràng, tư vấn món ăn phù hợp và cung cấp thông tin chính xác khi khách có yêu cầu. Khi tiếp nhận gọi món, cần ghi chép đầy đủ tên món, số lượng và các yêu cầu đặc biệt của khách một cách chính xác. Đồng thời, đơn gọi món cần được xác nhận lại với khách trước khi chuyển đến bộ phận bếp nhằm hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ.

- Phục vụ khách trong quá trình dùng bữa

Món ăn và đồ uống cần được phục vụ đúng món, đúng bàn, đúng trình tự và trong thời gian phù hợp. Trong suốt thời gian khách dùng bữa, nhân viên cần quan sát để kịp thời hỗ trợ các nhu cầu phát sinh như châm thêm nước, thay dụng cụ ăn uống, dọn đĩa bẩn hoặc đáp ứng các yêu cầu khác của khách. Tuy nhiên, quá trình phục vụ cần được thực hiện một cách khéo léo, tinh tế, tránh gây cảm giác phiền hà cho khách hàng.

- Thanh toán và tiễn khách

Quá trình thanh toán cần được thực hiện nhanh chóng, chính xác và lịch sự. Nhân viên phải kiểm tra kỹ hóa đơn trước khi chuyển cho khách, đồng thời phối hợp chặt chẽ với bộ phận thu ngân để tránh chậm trễ. Sau khi khách hoàn tất thanh toán, nhân viên cần gửi lời cảm ơn và chào tạm biệt với thái độ thân thiện nhằm tạo ấn tượng tốt đẹp trước khi khách rời nhà hàng.

- Dọn dẹp và set-up lại bàn ăn

Sau khi khách rời đi, nhân viên cần nhanh chóng thu dọn bàn ăn, lau chùi sạch sẽ và sắp xếp lại đầy đủ dụng cụ theo đúng tiêu chuẩn ban đầu. Công việc set-up lại bàn cần được thực hiện cẩn thận, gọn gàng và đúng quy cách nhằm bảo đảm sự sẵn sàng cho lượt khách tiếp theo.

Nhìn chung, việc xây dựng tiêu chuẩn trong từng bước phục vụ À-la-carte là cơ sở quan trọng để bảo đảm quá trình phục vụ được thực hiện một cách đồng bộ, chuyên nghiệp và hiệu quả. Khi các tiêu chuẩn này được áp dụng tốt, nhà hàng không chỉ nâng cao được chất lượng dịch vụ mà còn góp phần tạo dựng hình ảnh tích cực trong lòng khách hàng.

1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến Quy trình phục vụ À-la-carte

Trong lĩnh vực dịch vụ, đặc biệt là trong ngành nhà hàng, quá trình cung cấp dịch vụ bao gồm cả các bước có sự tham gia trực tiếp với khách hàng và các bước diễn ra ở hậu trường, là những hoạt động mà khách hàng không nhìn thấy. Các thành phần trong quy trình dịch vụ bao gồm các điểm tiếp xúc với khách hàng, các hoạt động nội bộ, và các yếu tố hỗ trợ trong việc cung ứng dịch vụ, giữa các hoạt động có sự tiếp xúc trực tiếp với khách hàng và hoạt động hỗ trợ phía sau/ khách hàng không nhìn thấy trực tiếp. Theo nghiên cứu của Bitner, Ostrom & Morgan, (2008), quy trình phục vụ bao gồm các thành phần chính sau đây:

- **Tiếp xúc trực tiếp (*Frontstage/Onstage Employee Actions*):** Là những hành vi mà nhân viên có sự tương tác trực tiếp với khách hàng như chào đón, giới thiệu món ăn, phục vụ món, xử lý khiếu nại.

- **Tiếp xúc gián tiếp (*Backstage Employee Actions*):** Là những hoạt động mà khách hàng không nhìn thấy, nhưng có ảnh hưởng đến trải nghiệm dịch vụ, ví dụ như sự phối hợp giữa các bộ phận: bếp chuẩn bị món ăn, xử lý đặt chỗ,...các hoạt động

từ các bộ phận khác như IT, kế toán, nhân sự,... hỗ trợ cho quy trình dịch vụ vận hành trơn tru.

- **Bằng chứng vật chất (Physical Evidence):** Bao gồm tất cả những yếu tố hữu hình mà khách hàng tiếp xúc tại từng điểm chạm như menu, dụng cụ ăn uống, trang phục nhân viên, không gian nhà hàng,...

- **Công tác quản lý (Operational management):** Công tác quản lý đóng vai trò then chốt trong việc đảm bảo tính nhất quán, hiệu quả và chất lượng cao của quy trình phục vụ À-la-carte. Bao gồm công tác tổ chức, đào tạo và giám sát. Những nhân tố này đóng vai trò rất quan trọng trong việc giúp phát hiện các điểm tiếp xúc không hiệu quả, những điểm gây “nghẽn” trong quy trình và từ đó đề xuất các cải tiến hợp lý. Đặc biệt trong môi trường nhà hàng, nơi khách hàng có những yêu cầu cao về thời gian, thái độ phục vụ và sự hài lòng tức thì, nhằm nâng cao chất lượng phục vụ. Bên cạnh đó, không chỉ nhằm tiêu chuẩn hóa quy trình phục vụ mà còn giúp đào tạo nhân viên hiệu quả, tạo ra sự nhất quán trong trải nghiệm khách hàng.

Như vậy, quy trình phục vụ À-la-carte trong nhà hàng đòi hỏi sự phối hợp nhịp nhàng giữa nhiều yếu tố khác nhau để đảm bảo trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng. Các yếu tố quan trọng tác động đến quy trình phục vụ bao gồm:

- Nhân viên phục vụ (kỹ năng, thái độ, kiến thức).
- Cơ sở vật chất, trang thiết bị trong nhà hàng.
- Sự phối hợp giữa các bộ phận (bếp, phục vụ, thu ngân...).
- Công tác quản lý – giám sát.

1.4.1. Nhân viên phục vụ

Nhân viên phục vụ là lực lượng tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, do đó có ảnh hưởng lớn đến chất lượng quy trình phục vụ và cảm nhận của khách trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ. Chất lượng quy trình phục vụ phụ thuộc vào ba yếu tố chính:

a. Kỹ năng phục vụ

- Kỹ năng giao tiếp: Nhân viên cần có khả năng giao tiếp khéo léo, biết lắng nghe khách hàng, đồng thời giải đáp các thắc mắc một cách rõ ràng và thuyết phục.

- Kỹ năng ghi nhận và xác nhận đơn hàng: Cần bảo đảm ghi nhận chính xác món ăn và các yêu cầu đặc biệt của khách như ít muối, không cay, ăn chay,... đồng thời kiểm tra lại trước khi chuyển thông tin xuống bộ phận bếp.

- Kỹ năng phục vụ món: Nhân viên cần thực hiện việc phục vụ món đúng quy trình, bảo đảm đúng thứ tự các món như khai vị, món chính, tráng miệng và duy trì tốc độ phục vụ hợp lý, tránh để khách chờ lâu.

- Kỹ năng xử lý tình huống: Khi xảy ra sai sót về món ăn, chậm trễ trong quá trình phục vụ hoặc có phản hồi chưa hài lòng từ khách, nhân viên cần biết cách xử lý linh hoạt, khéo léo và phù hợp nhằm hạn chế căng thẳng phát sinh.

b. Thái độ phục vụ

- Thân thiện, niềm nở: Nhân viên cần thể hiện thái độ tích cực, nhiệt tình, tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng.

- Tác phong chuyên nghiệp: Đồng phục gọn gàng, đi lại nhẹ nhàng, cử chỉ lịch sự, luôn chú ý đến nhu cầu của khách.

- Kiên nhẫn và tận tâm: Phải biết kiềm chế cảm xúc khi gặp khách hàng khó tính, luôn hỗ trợ khách với thái độ kiên nhẫn và chu đáo.

c. Kiến thức về thực đơn và dịch vụ

- Hiểu rõ về món ăn: Nhân viên cần biết về thành phần, cách chế biến, khẩu phần ăn, hương vị đặc trưng của từng món để tư vấn cho khách.

- Hiểu về kết hợp đồ ăn và thức uống: Có thể đề xuất món ăn phù hợp với đồ uống như rượu vang, cocktail hoặc nước giải khát.

- Kiến thức về quy trình phục vụ: Hiểu rõ từng bước trong quy trình phục vụ À-la-carte để đảm bảo phục vụ đúng chuẩn, nâng cao chất lượng dịch vụ.

1.4.2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị trong nhà hàng

a. Không gian nhà hàng

- Thiết kế nội thất: Không gian cần được bố trí hợp lý, tạo sự thoải mái, tránh cảm giác chật chội hoặc quá ồn ào.

- Ánh sáng, âm thanh: Ánh sáng phải phù hợp với không gian nhà hàng (ấm cúng, sang trọng hay hiện đại). Âm thanh nhẹ nhàng giúp tạo bầu không khí dễ chịu.

- Vệ sinh và an toàn thực phẩm: Nhà hàng phải đảm bảo sạch sẽ, bàn ghế, sàn nhà, dụng cụ ăn uống luôn được vệ sinh kỹ lưỡng.

b. Trang thiết bị và dụng cụ phục vụ

Không gian phục vụ cần được bố trí khoa học để thuận tiện cho việc di chuyển, giao nhận món và tương tác với khách. Trang thiết bị như phần mềm quản lý gọi món,

dụng cụ ăn uống, hay hệ thống giao tiếp giữa bộ phận phục vụ và bếp đóng vai trò hỗ trợ quá trình phục vụ trở nên trơn tru và chuyên nghiệp hơn.

- Bàn ghế và chén đĩa: Đảm bảo sạch sẽ, không bị nứt, vỡ, thiết kế phù hợp với phong cách của nhà hàng.

- Dụng cụ hỗ trợ nhân viên: Hệ thống đặt món điện tử, máy POS thanh toán, đồng hồ gọi phục vụ... giúp nâng cao hiệu suất làm việc.

- Khu vực bếp và lưu trữ thực phẩm: Khu vực bếp và lưu trữ thực phẩm cần bảo đảm vệ sinh, an toàn thực phẩm và điều kiện bảo quản phù hợp nhằm duy trì chất lượng món ăn ổn định.

1.4.3. Quy trình làm việc giữa các bộ phận

Sự phối hợp giữa các bộ phận trong nhà hàng có ảnh hưởng trực tiếp đến tốc độ phục vụ, độ chính xác của món ăn và mức độ hài lòng của khách hàng. Các yếu tố quan trọng gồm:

- a. Sự phối hợp giữa nhân viên phục vụ và bếp

- Nhân viên phục vụ cần truyền đạt chính xác yêu cầu của khách đến bếp, tránh sai sót khi chuẩn bị món ăn.

- Bếp cần thông báo thời gian chế biến món để nhân viên sắp xếp thứ tự phục vụ hợp lý.

- Khi có sự cố (món bị nấu sai, khách đổi món), cần xử lý nhanh chóng, tránh làm gián đoạn trải nghiệm của khách.

- b. Sự phối hợp giữa phục vụ và thu ngân

- Nhân viên phục vụ cần đảm bảo thông tin hóa đơn chính xác trước khi gửi cho thu ngân.

- Thu ngân cần xử lý thanh toán nhanh chóng, hỗ trợ khách hàng khi có vấn đề với thẻ tín dụng hoặc phương thức thanh toán.

1.4.4. Công tác quản lý

- a. Công tác tổ chức

- Đảm bảo phân công nhiệm vụ rõ ràng cho từng nhân viên, từ tiếp đón khách, ghi order, phục vụ món ăn đến thanh toán. Sự phân công hợp lý giúp tránh tình trạng chồng chéo công việc và đảm bảo mọi khâu được thực hiện một cách chuyên nghiệp.

- Sắp xếp ca làm việc hợp lý cũng rất quan trọng, đảm bảo luôn có đủ nhân lực trong các khung giờ cao điểm và tránh tình trạng quá tải hoặc thiếu nhân viên.

b. Công tác đào tạo

- Cần chú trọng đến việc đào tạo kỹ năng chuyên môn cho nhân viên, bao gồm kiến thức ẩm thực, quy trình phục vụ, và cách xử lý các tình huống phát sinh. Đào tạo thường xuyên giúp nhân viên nâng cao trình độ và tự tin hơn trong công việc.

- Nhân viên cũng cần được đào tạo kỹ năng mềm như giao tiếp, ứng xử với khách hàng, và làm việc nhóm để tạo sự hài lòng và gắn kết trong đội ngũ. Việc cập nhật kiến thức mới thông qua các buổi đào tạo định kỳ cũng giúp nhân viên theo kịp xu hướng mới trong ẩm thực và dịch vụ.

c. Công tác giám sát

Việc giám sát không chỉ giới hạn trong các hoạt động tiếp xúc trực tiếp với khách hàng mà còn mở rộng đến toàn bộ các hoạt động hậu trường và các yếu tố hỗ trợ liên quan. Nội dung giám sát bao gồm việc theo dõi thái độ và kỹ năng phục vụ của nhân viên, bảo đảm sự tuân thủ quy trình, xử lý hiệu quả phản hồi và khiếu nại của khách, kiểm soát sự phối hợp giữa các bộ phận nhằm duy trì sự vận hành nhịp nhàng, đồng thời bảo đảm tính đồng bộ về thực đơn, dụng cụ phục vụ, đồng phục và không gian nhà hàng. Công tác giám sát chất lượng dịch vụ cần được thực hiện xuyên suốt từ khâu đón tiếp đến khi khách rời đi nhằm bảo đảm mọi yêu cầu của khách được đáp ứng tốt nhất.

- Công tác giám sát cần được thực hiện thường xuyên để theo dõi và đánh giá hiệu suất làm việc của nhân viên, đảm bảo mọi quy trình được thực hiện đúng tiêu chuẩn.

Đánh giá hiệu suất giúp phát hiện những điểm cần cải thiện và kịp thời điều chỉnh.

Tiểu kết chương 1

Trong Chương 1, đề tài đã trình bày những vấn đề lý luận cơ bản liên quan đến hoạt động kinh doanh nhà hàng và quy trình phục vụ À-la-carte. Nội dung chương đã làm rõ khái niệm nhà hàng, đặc điểm kinh doanh nhà hàng, phân loại nhà hàng, khái niệm quy trình phục vụ và vai trò của quy trình phục vụ trong hoạt động kinh doanh nhà hàng. Đây là những nội dung nền tảng giúp người đọc hiểu rõ hơn về bản chất của hoạt động phục vụ ăn uống trong lĩnh vực nhà hàng – khách sạn.

Bên cạnh đó, chương cũng trình bày khái niệm, đặc điểm của hình thức phục vụ À-la-carte và các bước cơ bản trong quy trình phục vụ. Các bước này gồm: chuẩn bị trước phục vụ; đón tiếp và sắp xếp chỗ ngồi; giới thiệu thực đơn và ghi nhận gọi món; phục vụ khách trong quá trình dùng bữa; thanh toán, tiễn khách; dọn dẹp và set-up lại bàn. Qua đó cho thấy, quy trình phục vụ À-la-carte đòi hỏi nhân viên phải thực hiện công việc theo trình tự rõ ràng, có sự linh hoạt trong giao tiếp và khả năng đáp ứng tốt nhu cầu riêng của từng khách hàng.

Ngoài ra, Chương 1 còn đề cập đến các tiêu chuẩn cần đảm bảo trong từng bước phục vụ, nhằm giúp quá trình phục vụ diễn ra thống nhất, hạn chế sai sót và nâng cao chất lượng dịch vụ. Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ À-la-carte cũng được phân tích, bao gồm: nhân viên phục vụ, cơ sở vật chất – trang thiết bị, sự phối hợp giữa các bộ phận và công tác quản lý. Những yếu tố này có tác động trực tiếp đến tốc độ phục vụ, chất lượng trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ À-LA-CARTE TẠI NHÀ HÀNG MILAN THUỘC MAXIMILAN DANANG BEACH HOTEL

2.1 Tổng quan về khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel



Hình 2.1. Logo khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel

(Nguồn: Maximilan.com.vn)

- Tên công ty: Công Ty Trách Nhiệm Hữu Hạn Thương Mại Xuất Nhập Khẩu Xuân Dũng
- Tên khách sạn: Maximilan Danang Beach Hotel
- Địa chỉ: 222 Võ Nguyên Giáp , Đà Nẵng
- Tel: +84 236 3 798799
- Email: info@maximilan.com.vn
- Website: www.maximilan.com.vn
- Số phòng: 128 phòng.
- Xếp hạng: Đạt chuẩn 4 sao

2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn

Maximilan Danang Beach Hotel là khách sạn 4 sao có phong cách thiết kế hiện đại, độc đáo, mang đến không gian lưu trú tiện nghi và thư giãn cho khách hàng. Khách sạn tạo ấn tượng với du khách nhờ sự kết hợp giữa phong cách thiết kế hiện đại, không gian trẻ trung và chất lượng dịch vụ phù hợp với nhu cầu nghỉ dưỡng. Maximilan Danang Beach Hotel mang lại cảm giác chào đón nồng nhiệt và những nụ cười thân thiện từ đội ngũ nhân viên.

Khách sạn chính thức đi vào hoạt động từ ngày 01/10/2019. Ban đầu, Maximilan Danang Beach Hotel gây ấn tượng mới mẻ với du khách, nhưng sau một thời gian hoạt động, khách sạn đã xây dựng được tình cảm tốt đẹp từ cả khách trong và ngoài nước. Với sự nhiệt huyết và đam mê nghề nghiệp, khách sạn luôn nỗ lực không ngừng để mang lại chất lượng dịch vụ tốt nhất, tạo dấu ấn sâu sắc trong lòng khách hàng. Trong giai đoạn chịu ảnh hưởng của dịch bệnh, khách sạn vẫn nỗ lực

duy trì hoạt động, chú trọng chất lượng dịch vụ và tập trung khai thác nhóm khách nội địa.

Khách lưu trú tại các phòng có tầm nhìn hướng biển có thể ngắm nhìn cảnh quan biển Đà Nẵng và tận hưởng không gian nghỉ dưỡng gần gũi với thiên nhiên. Với vị trí ven biển và phong cách thiết kế hiện đại, Maximilan Danang Beach Hotel được định hướng trở thành điểm lưu trú phù hợp cho du khách khi đến Đà Nẵng.

- Các giải thưởng và thành tích đạt được:

Khách sạn Maximilan nhận được nhiều đánh giá tích cực trên các hệ thống đặt phòng trực tuyến uy tín quốc tế như Booking.com, Agoda, TripAdvisor, trong đó khách hàng đặc biệt hài lòng về chất lượng dịch vụ, không gian lưu trú và phong cách phục vụ chuyên nghiệp.

Khách sạn được nhiều du khách lựa chọn nhờ vị trí thuận lợi, hệ thống tiện ích tương đối đồng bộ và chất lượng dịch vụ phù hợp với phân khúc 4 sao, Maximilan trở thành lựa chọn ưu tiên của đông đảo du khách trong nước và quốc tế nhờ vị trí thuận lợi cùng hệ thống tiện ích đồng bộ.

Nhà hàng trực thuộc khách sạn nhận được nhiều phản hồi tích cực từ khách hàng về chất lượng phục vụ, không gian và trải nghiệm ẩm thực. Chỉ sau hơn hai năm đi vào hoạt động, khách sạn đã tạo dựng được uy tín và dấu ấn tích cực trong lòng du khách, điều này được thể hiện rõ qua số lượng lớn phản hồi tốt trên các nền tảng trực tuyến cũng như qua kênh truyền miệng, góp phần củng cố và nâng cao vị thế thương hiệu Maximilan trên thị trường lưu trú – nghỉ dưỡng.

Tầm nhìn:

Trở thành khách sạn 4 sao ven biển uy tín tại thành phố Đà Nẵng, từng bước khẳng định vị thế trên thị trường và trở thành lựa chọn ưu tiên của du khách trong nước cũng như quốc tế.

Sứ mệnh:

Mang đến cho khách hàng dịch vụ lưu trú, ẩm thực và nghỉ dưỡng chất lượng, tiện nghi, an toàn cùng phong cách phục vụ chuyên nghiệp, góp phần nâng cao giá trị thương hiệu khách sạn và thúc đẩy sự phát triển du lịch địa phương.

2.1.2 Vị trí và quy mô



Hình 2.2.Vị trí địa lý tại khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel

(Nguồn: google maps)

Khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel tọa lạc tại số 222 Võ Nguyên Giáp, thành phố Đà Nẵng. Với vị trí nằm tại bên bờ biển Đà Nẵng, giữa cầu Sông Hàn và cầu Rồng, khách sạn rất thuận lợi trong việc di chuyển tới các địa điểm du lịch nổi tiếng như Hội An, thánh địa Mỹ Sơn, Bà Nà Hills, tháp Chàm... Đây là khu vực chiến lược đối diện bãi biển, công viên Phạm Văn Đồng và gần các khu nhà hàng ven biển nổi tiếng như Phước Mỹ, 4U, Mỹ Hạnh...

Khách sạn có quy mô 22 tầng với 128 phòng ngủ, được thiết kế theo phong cách hiện đại, khách sạn sở hữu nhiều tiện ích vượt trội, bao gồm phòng hội nghị, hội thảo với sức chứa hơn 100 khách, nhà hàng, phòng gym, và bể bơi vô cực. Tầng thượng với hồ bơi vô tận cùng tầm nhìn bao la ra biển, kết nối với khu vực bar và lounge sang trọng, tạo nên không gian ấm cúng và thư giãn. Tầng spa rộng rãi mang đến không gian thư giãn, cho phép du khách tận hưởng các dịch vụ spa cao cấp.

2.1.3 Cơ cấu tổ chức của khách sạn



Sơ đồ 2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Maximilan Danang Beach Hotel

(Nguồn: Phòng nhân sự Maximilan Danang Beach Hotel)

Chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận:

- Chủ đầu tư: Là người đứng đầu và nắm quyền sở hữu toàn bộ khách sạn, có chức năng hoạch định tầm nhìn, chiến lược phát triển lâu dài và định hướng kinh doanh tổng thể. Nhiệm vụ chính là cung cấp nguồn vốn đầu tư, quyết định về quy mô, hạng mục xây dựng, định hình phong cách và đẳng cấp dịch vụ. Chủ đầu tư đồng thời giám sát hiệu quả hoạt động, xem xét các báo cáo tài chính, và đưa ra quyết định quan trọng liên quan đến việc mở rộng, hợp tác hoặc tái cấu trúc. Dù không trực tiếp điều hành công việc hằng ngày, nhưng chủ đầu tư giữ quyền quyết định cuối cùng, ảnh hưởng đến toàn bộ sự tồn tại và phát triển của khách sạn.

- Giám đốc điều hành: Là người đại diện quản lý cao nhất, trực tiếp điều hành mọi hoạt động trong khách sạn. Chức năng chính là tổ chức, chỉ đạo và kiểm soát toàn bộ phòng ban, đảm bảo các hoạt động diễn ra nhịp nhàng và đúng định hướng của chủ đầu tư. Nhiệm vụ bao gồm xây dựng kế hoạch kinh doanh, đề ra chỉ tiêu doanh thu, kiểm soát chi phí, duy trì chất lượng dịch vụ và xử lý kịp thời các sự cố

phát sinh. Giám đốc cũng là cầu nối giữa ban lãnh đạo và nhân viên, đồng thời giải quyết các vấn đề quan trọng như khiếu nại của khách hàng, quyết định nhân sự cấp cao, hay định hướng chiến lược tiếp thị – tài chính.

- Bộ phận Lễ tân: Được xem là bộ mặt của khách sạn, nơi khách hàng tiếp xúc đầu tiên và cuối cùng. Trưởng bộ phận lễ tân đảm nhận vai trò quản lý, phân công công việc, kiểm soát chất lượng phục vụ và xử lý các tình huống vượt ngoài khả năng của nhân viên. Nhân viên lễ tân chịu trách nhiệm thực hiện thủ tục check-in, check-out, cung cấp thông tin, hỗ trợ đặt dịch vụ và đáp ứng kịp thời các yêu cầu của khách. Giám sát lễ tân theo dõi hoạt động từng ca, đảm bảo quy trình tiếp đón diễn ra đúng chuẩn. Lễ tân ca đêm duy trì công việc trong khung giờ muộn, bảo đảm an toàn, sự yên tâm cho khách, đồng thời xử lý các thủ tục hành chính cần thiết về ban đêm.

- Bộ phận An ninh: Đảm nhận vai trò then chốt trong việc duy trì trật tự và đảm bảo an toàn cho khách sạn. Trưởng bộ phận an ninh có nhiệm vụ xây dựng kế hoạch bảo vệ, phân công ca trực, giám sát hệ thống camera và điều phối xử lý tình huống khẩn cấp. Nhân viên an ninh trực tiếp tuần tra, kiểm soát người ra vào, phòng chống trộm cắp, cháy nổ, đồng thời hỗ trợ khách và nhân viên khi xảy ra sự cố. Nhờ đó, khách sạn duy trì được môi trường lưu trú an toàn, tạo dựng niềm tin và sự yên tâm cho khách hàng.

- Bộ phận Buồng phòng: Là bộ phận trực tiếp ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách vì liên quan đến không gian nghỉ ngơi. Trưởng bộ phận buồng phòng chịu trách nhiệm quản lý toàn diện, lập kế hoạch công việc và kiểm soát tiêu chuẩn vệ sinh. Giám sát buồng phòng kiểm tra chất lượng sau khi nhân viên hoàn tất, kịp thời phát hiện sai sót. Nhân viên buồng phòng trực tiếp dọn dẹp, thay ga gối, lau chùi phòng tắm, bổ sung đồ dùng và báo cáo hư hỏng để sửa chữa. Nhờ hoạt động của bộ phận này, khách luôn cảm nhận được sự sạch sẽ, tiện nghi và thoải mái.

- Bộ phận Kinh doanh & Marketing: Giữ vai trò tìm kiếm và duy trì nguồn khách, mở rộng thị trường và quảng bá thương hiệu. Trưởng bộ phận xây dựng chiến lược kinh doanh, triển khai kế hoạch tiếp thị và hợp tác với các đối tác lữ hành. Nhân viên kinh doanh chủ động tiếp cận, đàm phán với khách hàng, chăm sóc đối tác lâu dài. Nhân viên marketing đảm nhiệm việc quảng bá trên các nền tảng truyền thông, website, mạng xã hội, tổ chức sự kiện nhằm nâng cao hình ảnh khách sạn. Tất cả hướng đến mục tiêu tăng doanh thu và sức cạnh tranh trên thị trường.

- Bộ phận Kế toán – Tài chính: Là bộ phận giữ vai trò quản lý nguồn vốn và đảm bảo tính minh bạch trong hoạt động kinh doanh. Trưởng bộ phận lập kế hoạch ngân sách, kiểm soát chi tiêu, phân tích báo cáo tài chính để tư vấn cho ban giám đốc. Nhân viên kế toán phụ trách ghi chép, hạch toán, xử lý hóa đơn, thanh toán chi phí, lương thưởng và quản lý công nợ. Bộ phận này không chỉ giúp khách sạn duy trì cân đối tài chính mà còn đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật về kế toán và thuế.

- Bộ phận Nhân sự: Chịu trách nhiệm quản lý toàn diện nguồn lực lao động trong khách sạn. Chức năng chính là tuyển dụng, đào tạo, đánh giá và giữ chân nhân viên, đồng thời đảm bảo chế độ đãi ngộ, hợp đồng, phúc lợi và môi trường làm việc công bằng, chuyên nghiệp. Bộ phận này còn tham gia hoạch định chính sách nhân sự dài hạn, góp phần xây dựng đội ngũ gắn bó, nâng cao chất lượng phục vụ, tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển lâu dài của khách sạn.

- Bộ phận Nhà hàng: Đảm nhận việc phục vụ ăn uống, mang đến cho khách trải nghiệm ẩm thực thoải mái và chuyên nghiệp. Trưởng bộ phận nhà hàng chịu trách nhiệm quản lý toàn bộ hoạt động, từ khâu đón tiếp, sắp xếp chỗ ngồi đến phục vụ món ăn, đồng thời giám sát chất lượng dịch vụ và đào tạo nhân viên. Đội ngũ nhân viên phục vụ trực tiếp tiếp xúc với khách, thực hiện việc chào đón, giới thiệu thực đơn, ghi nhận và phục vụ món ăn, giải quyết nhanh các yêu cầu hoặc khiếu nại nhỏ, đồng thời duy trì sự sạch sẽ, gọn gàng của không gian nhà hàng. Bên cạnh đó, bộ phận bar trong nhà hàng cung cấp các loại đồ uống phong phú, do bartender hoặc barista trực tiếp pha chế, giúp tăng tính hấp dẫn và tạo không gian thư giãn. Với sự phối hợp đồng bộ, bộ phận nhà hàng không chỉ đáp ứng nhu cầu ăn uống mà còn tạo nên dấu ấn văn hóa ẩm thực riêng của khách sạn.

- Bộ phận Bếp: Giữ vai trò trung tâm trong việc chế biến và sáng tạo các món ăn phục vụ khách hàng. Bếp trưởng là người điều hành, xây dựng thực đơn, giám sát quy trình nấu nướng, quản lý chi phí thực phẩm và kiểm soát chất lượng món ăn. Đội ngũ phụ bếp và nhân viên bếp chịu trách nhiệm sơ chế, nấu nướng, trang trí món ăn và đảm bảo khu vực bếp luôn sạch sẽ, tuân thủ nghiêm ngặt quy định vệ sinh an toàn thực phẩm. Bộ phận bếp còn có nhiệm vụ quản lý nguyên liệu, kiểm soát kho hàng, phối hợp với nhà hàng trong việc tổ chức tiệc, hội nghị, sự kiện đặc biệt. Với chức năng vừa là nơi cung cấp dịch vụ thiết yếu vừa là nơi thể hiện nghệ thuật ẩm thực, bộ

phận bếp góp phần trực tiếp khẳng định chất lượng dịch vụ và hình ảnh thương hiệu của khách sạn.

- Bộ phận Kỹ thuật: Đảm bảo cho toàn bộ cơ sở vật chất và trang thiết bị của khách sạn hoạt động trơn tru. Trưởng bộ phận lập kế hoạch bảo dưỡng, quản lý công việc sửa chữa và giám sát hoạt động kỹ thuật tổng thể. Nhân viên kỹ thuật trực tiếp kiểm tra, bảo trì hệ thống điện, nước, điều hòa, thang máy, internet, đồng thời xử lý sự cố phát sinh kịp thời. Hoạt động của bộ phận này tuy âm thầm nhưng là nền tảng giúp khách sạn vận hành ổn định, an toàn và tiện nghi.

2.1.4 Sản phẩm và dịch vụ của khách sạn

2.1.4.1. Dịch vụ lưu trú

Khách sạn có tổng cộng 22 tầng và 128 phòng, được trang bị các tiện nghi hiện đại như wifi, TV màn hình phẳng, hệ thống nước nóng, điều hòa, minibar, khóa từ, bồn tắm và vòi sen,...Khách sạn có 5 hạng phòng chính, gồm: Deluxe, Premier Deluxe, Beachfront Premier Deluxe, Family Deluxe và Penthouse Beachfront Diamond, với các loại giường đơn, giường đôi, giường cỡ lớn cho du khách dễ dàng lựa chọn.

• Phòng Deluxe

- Diện tích phòng: 27m²
- Loại giường: Giường đơn/giường đôi (1 King bed) hoặc giường đôi (2 Single beds).
- Nội thất: Bài trí tinh tế, phong cách hiện đại với sàn gỗ cao cấp và thiết kế trang nhã.
- Sắp xếp giường: Lựa chọn hai giường đơn hoặc một giường lớn, linh hoạt theo nhu cầu của khách lưu trú.
- Phòng tắm: Ốp đá hoa cương sang trọng, trang bị buồng tắm đứng; một số phòng có thêm bồn tắm nằm. Không gian phòng ngủ và phòng tắm được ngăn cách bằng vách kính, mang phong cách quyền rũ và hiện đại.



Hình 2.3. Phòng Deluxe

(Nguồn: *maximilan.com.vn*)

• **Phòng Premier Deluxe**

- Diện tích phòng: 27m²
- Loại giường: Lựa chọn phòng một giường lớn (King bed) hoặc phòng hai giường đơn.
- Không gian: Thoáng đăng, tiện nghi, mang phong cách tinh tế và hiện đại.
- Sàn nhà: Lót gỗ nâu cao cấp, tạo vẻ đẹp ấm áp và thanh lịch.
- Phòng tắm: Ốp đá hoa cương sang trọng, trang bị buồng tắm đứng với vòi hoa sen tiện nghi.
- Thiết kế cửa sổ: Cửa kính lớn, mở ra góc nhìn biển xanh tươi mát.
- Tầm nhìn: Hướng nghiêng ra biển (view xéo biển) .



Hình 2.4. Phòng Premier Deluxe

(Nguồn: *maximilan.com.vn*)

- **Phòng Family Deluxe**

- Diện tích phòng: 55m²
- Loại giường: Hai phòng ngủ riêng biệt kết nối bằng cửa thông trong; bố trí 1 phòng với giường lớn (King bed) & 1 phòng hai giường đơn, hoặc lựa chọn 2 phòng đều có giường đơn tùy nhu cầu khách hàng.
- Không gian: Rộng rãi, tiện nghi, mang vẻ đẹp tinh tế và đẳng cấp.
- Sàn nhà: Lót gỗ nâu cao cấp, tạo cảm giác ấm áp và thanh lịch.
- Phòng tắm: Ốp đá hoa cương sang trọng, trang bị buồng tắm đứng cùng vòi hoa sen hiện đại.
- Tầm nhìn: Cửa sổ kính lớn, đón trọn ánh sáng tự nhiên và mở rộng góc nhìn



Hình 2.5. Phòng Family Deluxe

(Nguồn: maximilan.com.vn)

- **Phòng Beachfront Premier Deluxe**

- Diện tích phòng: 35m²
- Loại giường: Giường đơn/giường đôi (1 King bed) hoặc giường đôi (2 Single beds)
- Không gian: Rộng rãi, tiện nghi, sang trọng với sàn gỗ nâu cao cấp, mang nét thanh lịch
- Sắp xếp giường: Hai giường đơn hoặc một giường đôi, tùy sở thích và lựa chọn của khách lưu trú
- Phòng tắm: Ốp đá hoa cương tinh tế, trang bị bồn tắm nằm; phòng ngủ và phòng tắm được ngăn cách bằng vách kính theo phong cách gợi cảm, hiện đại
- Thiết kế cửa sổ: Cửa sổ lớn, có thể mở, hướng thẳng ra biển, mang đến tầm nhìn khoáng đạt và trải nghiệm ngắm biển tuyệt vời.

- Tầm nhìn: Hướng trực diện biển Đà Nẵng



Hình 2.6. Phòng Beachfront Premier Deluxe

(Nguồn: maximilan.com.vn)

- **Phòng Penthouse Beachfront Diamond**

- Diện tích phòng: 105m²
- Loại giường: Một giường cỡ lớn (king size) trong mỗi phòng
- Hạng phòng: Thuộc dòng cao cấp nhất
- Sàn nhà: Lát gỗ thượng hạng, được đánh bóng kỹ lưỡng, tạo nên vẻ thanh thoát và đẳng cấp
- Không gian: Gồm 2 phòng ngủ riêng biệt mang phong cách màu sắc hiện đại, cùng khu vực phòng khách tách biệt, đảm bảo sự riêng tư cho các buổi trao đổi, gặp gỡ công việc
- Nội thất: Thiết kế độc đáo, tinh mỹ trong từng chi tiết theo phong cách Tân cổ điển, gợi hơi thở tráng lệ của nước Pháp
- Phòng tắm: Hai phòng tắm ốp đá granite cao cấp, bố trí cả buồng tắm đứng và bồn tắm nằm; khu vực bếp với trang thiết bị hiện đại, tiện nghi đầy đủ. Phòng khách thanh nhã, lịch lãm được tô điểm bằng tranh 3D cao cấp
- Tầm nhìn: Hướng thẳng ra biển



Hình 2.7. Phòng Penthouse Beachfront Diamond

(Nguồn: maximilan.com.vn)

2.1.4.2 Dịch vụ ăn uống

• Milan lobby Lounge (Quầy bar khu vực tiền sảnh)

Không gian sang trọng và tinh tế, nổi bật với thiết kế tủ rượu màu đen huyền bí kết hợp cùng ánh đèn dịu nhẹ. Milan Lobby Lounge mang đến trải nghiệm thưởng thức các loại thức uống có cồn thượng hạng, rượu vang nổi tiếng, nước trái cây tươi mát, cà phê nguyên chất và trà hảo hạng. Đây là điểm hẹn lý tưởng cho khách lưu trú gặp gỡ bạn bè, gia đình hay tiếp khách công việc. Nằm ngay khu vực tiền sảnh khách sạn, không gian vừa thoáng đãng vừa hướng ra khung cảnh biển Mỹ Khê tuyệt đẹp.



Hình 2.8. Milan lobby Lounge (Quầy bar khu vực tiền sảnh)

(Nguồn: maximilan.com.vn)

- **Milan Restaurant**

- Địa điểm: Tầng 3

- Giờ hoạt động: 06:00 – 22:00

- Buffet sáng: 06:00 – 10:00

- Ăn trưa: 11:00 – 15:00

- Ăn tối: 17:00 – 22:00

Với thiết kế cửa kính toàn cảnh, nhà hàng đón trọn ánh sáng tự nhiên và mở ra tầm nhìn trực diện ra biển, mang đến trải nghiệm vừa thưởng thức ẩm thực vừa chiêm ngưỡng vẻ đẹp tuyệt vời của biển Mỹ Khê.

Không gian rộng rãi với sức chứa lên đến 190 chỗ ngồi, cùng bố trí quầy buffet ngay trung tâm nhà hàng, giúp khách dễ dàng quan sát toàn bộ thực đơn và thuận tiện trong việc lựa chọn món ăn.

Thực đơn của nhà hàng khá đa dạng, kết hợp giữa ẩm thực Á – Âu và một số món đặc sản vùng miền, góp phần mang đến nhiều lựa chọn cho thực khách.



Hình 2.9. Milan Restaurant

(Nguồn: maximilan.com.vn)

- **Rooftop Bar (Quầy bar tầng thượng)**

Quầy bar tầng thượng tọa lạc tại tầng 22 của khách sạn, có tầm nhìn hướng ra khu vực hồ bơi vô cực, tạo không gian thư giãn cho khách hàng.

Thực đơn phong phú với nhiều lựa chọn, từ các loại cocktail, rượu vang và rượu mạnh nổi tiếng cho đến những thức uống đặc trưng của khách sạn. Đặc biệt, quầy bar còn phục vụ trà chiều tinh tế, một trong những dịch vụ được yêu thích nhất mà bất kỳ du khách nào khi lưu trú cũng mong muốn trải nghiệm.



Hình 2.10. Rooftop Bar (Quây Bar tầng Thượng)

(Nguồn: maximilan.com.vn)

2.1.4.3 Dịch vụ giải trí

- **Milan Spa & Massage**

- Tọa lạc tại tầng 6
- Giờ mở cửa: 8:00 - 22:00 hằng ngày

Milan Spa & Massage mang đến một không gian thư giãn yên tĩnh và tinh tế, tách biệt khỏi nhịp sống ồn ào bên ngoài. Với thiết kế hiện đại kết hợp hài hòa cùng ánh sáng dịu nhẹ và hương thơm tinh dầu thiên nhiên, nơi đây là điểm đến lý tưởng để tái tạo năng lượng và cân bằng tâm trí.



Hình 2.11. Milan Spa & Massage

(Nguồn: maximilan.com.vn)

- **Gym – Fitness & Yoga Center**

- Địa điểm: Tầng 22

- Giờ mở cửa: 5:30 - 22:00

Phòng Gym tọa lạc tại tầng 22 của khách sạn, là một trong những tiện ích hỗ trợ nhu cầu rèn luyện sức khỏe của khách lưu trú. Phòng được trang bị các thiết bị tập luyện cơ bản và hiện đại, đáp ứng nhu cầu vận động, thư giãn của khách trong thời gian lưu trú, cùng với thiết kế cửa kính nhìn view thành phố ngay vị trí các máy chạy bộ giúp khách hàng có thể vừa đi bộ thư giãn ngắm nhìn thành phố.



Hình 2.12. Gym - Fitness & Yoga Center

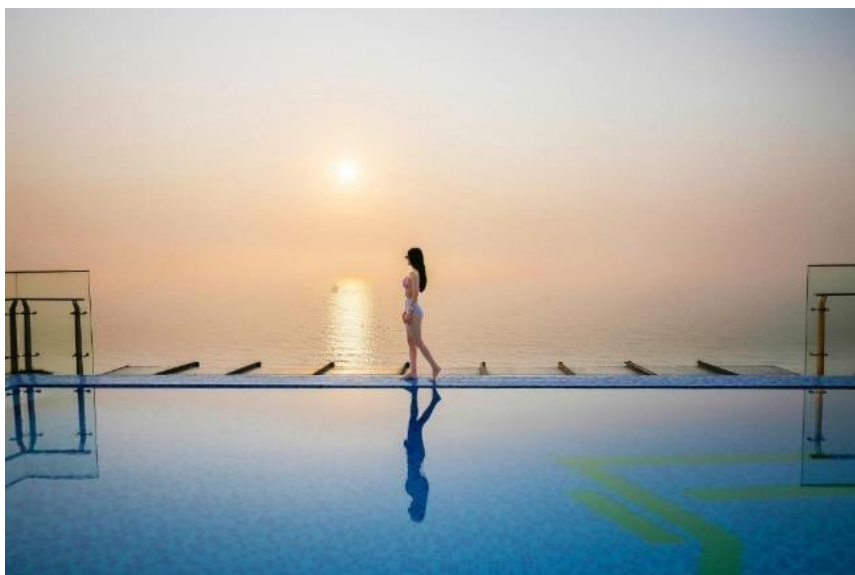
(Nguồn: maximilan.com.vn)

- **Hồ bơi vô cực ngoài trời**

- Địa điểm: Tầng 22

- Giờ mở cửa: 5:30 - 22:00

Hồ bơi vô cực tại tầng 22 là một trong những tiện ích nổi bật của khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel. Với thiết kế vô cực khiến cho hồ bơi trở nên cuốn hút hơn, khách hàng có thể vừa tắm mát và thưởng thức không gian âm nhạc đầy màu sắc vừa ngắm nhìn không gian biển rộng lớn trước mặt và ngắm nhìn bán đảo Sơn Trà ở phía bên cạnh.



Hình 2.13. Hồ bơi vô cực ngoài trời

(Nguồn: *maximilan.com.vn*)

2.1.4.4 Sản phẩm hội nghị - sự kiện

• Phòng hội nghị - sự kiện

- Nằm tại tầng 5
- Phòng hội nghị: sức chứa 200 khách
- Phòng họp VIP: sức chứa 30 khách

Maximilan Danang Beach Hotel chú trọng phát triển dịch vụ hội nghị – sự kiện nhằm đáp ứng nhu cầu tổ chức hội họp, hội thảo và các sự kiện của khách hàng. Hệ thống phòng họp hiện đại với màn hình LED, âm thanh – ánh sáng chuẩn quốc tế, internet tốc độ cao, dịch vụ phiên dịch và hỗ trợ kỹ thuật, sức chứa linh hoạt hơn 200 khách. Không gian dễ dàng bố trí theo nhiều phong cách: theater, chữ U, lớp học, bàn tròn,...

Khách sạn có thể đáp ứng nhu cầu tổ chức nhiều loại hình sự kiện như hội nghị, hội thảo, lễ ký kết, gala dinner và tiệc cuối năm,... Điểm cộng lớn là dịch vụ trọn gói: hội nghị kết hợp lưu trú cao cấp và tiệc trà giữa giờ.

Maximilan cũng là địa điểm lý tưởng cho tiệc cưới sang trọng với không gian hiện đại, thực đơn đa dạng, đầu bếp chuyên nghiệp và đội ngũ tư vấn tận tâm, góp phần bảo đảm buổi tiệc diễn ra thuận lợi theo nhu cầu của khách hàng.

Với vị trí đắc địa, cơ sở vật chất hiện đại và dịch vụ chuyên nghiệp, Maximilan Danang Beach Hotel có điều kiện thuận lợi để khai thác dịch vụ hội nghị – sự kiện trong phân khúc khách sạn 4 sao tại Đà Nẵng.



Hình 2.14. Phòng hội nghị - Sự kiện

(Nguồn: *maximilan.com.vn*)

2.1.4.5 Dịch vụ bổ sung

- Lễ tân 24 giờ
- An ninh 24 giờ
- Đưa đón sân bay Đà Nẵng & dịch vụ VIP
- Đồ uống chào mừng khi đến (Welcome Drink)
- Truy cập internet không dây tốc độ cao trong toàn bộ tòa nhà
- Sắp xếp tour du lịch
- Dịch vụ thu đổi ngoại tệ
- Dịch vụ giặt ủi
- Bãi đậu xe ô tô

2.2. Tổng quan về Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel

2.2.1 Giới thiệu chung về Nhà hàng Milan

Nhà hàng Milan là một trong những khu vực phục vụ ẩm thực chính của khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel. Với vị trí thuận lợi, không gian rộng rãi và định hướng phục vụ đa dạng nhóm khách, nhà hàng giữ vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu ăn uống của khách lưu trú cũng như khách bên ngoài. Không chỉ phục vụ các bữa ăn hằng ngày, Nhà hàng Milan còn góp phần nâng cao hình ảnh, chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

Nhà hàng phục vụ nhiều loại hình ẩm thực khác nhau, kết hợp giữa món Á, món Âu và một số món đặc sản vùng miền. Bên cạnh buffet sáng được phục vụ từ 06:00 đến 10:00, nhà hàng còn cung cấp thực đơn À-la-carte, cho phép khách lựa

chọn món ăn theo sở thích cá nhân. Đối với hình thức À-la-carte, món ăn được chế biến theo yêu cầu và phục vụ riêng biệt, từ món khai vị, món chính đến món tráng miệng, qua đó góp phần tạo nên trải nghiệm ẩm thực linh hoạt và cá nhân hóa hơn cho thực khách.

2.2.1.1. Vị trí

Nhà hàng Milan tọa lạc tại tầng 3 của khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel. Đây là vị trí khá thuận tiện cho khách lưu trú trong khách sạn di chuyển đến sử dụng dịch vụ ăn uống. Đồng thời, vị trí này không chỉ thuận lợi cho việc di chuyển trong khách sạn mà còn góp phần tạo trải nghiệm tốt cho khách hàng khi vừa dùng bữa vừa cảm nhận không gian thoáng đãng, gần biển. Đây là một trong những yếu tố giúp nâng cao giá trị dịch vụ và tạo ấn tượng tích cực đối với thực khách.

2.2.1.2. Không gian

Nhà hàng Milan được thiết kế với không gian rộng rãi, thoáng mát và tương đối sang trọng, phù hợp với tiêu chuẩn phục vụ của khách sạn 4 sao. Cách bố trí bên trong nhà hàng khá hài hòa, tạo cảm giác thoải mái cho khách trong quá trình dùng bữa. Hệ thống bàn ghế được sắp xếp hợp lý, vừa đảm bảo tính thẩm mỹ, vừa thuận tiện cho quá trình phục vụ của nhân viên.

Bên cạnh đó, nhà hàng tận dụng lợi thế về tầm nhìn và ánh sáng tự nhiên, giúp không gian trở nên sáng sủa, dễ chịu và gần gũi hơn. Phong cách thiết kế của nhà hàng phù hợp với nhiều đối tượng khách khác nhau, từ khách du lịch cá nhân, khách gia đình đến khách đoàn. Không gian này cũng góp phần tạo nên cảm giác chuyên nghiệp, lịch sự và nâng cao trải nghiệm ẩm thực cho khách hàng.



Hình 2.15. Không gian nhà hàng Milan

(Nguồn: maximilan.com.vn)

2.2.1.3. Sức chứa

Nhà hàng Milan có sức chứa khoảng 190 khách, đáp ứng khá tốt nhu cầu phục vụ ăn uống trong các khung giờ cao điểm cũng như các thời điểm khách sạn có lượng khách lưu trú đông. Với sức chứa này, nhà hàng có khả năng phục vụ nhiều nhóm khách cùng lúc mà vẫn đảm bảo được sự thuận tiện trong quá trình di chuyển và phục vụ.

Sức chứa tương đối lớn là một lợi thế giúp nhà hàng có thể tổ chức phục vụ buffet sáng, phục vụ thực đơn gọi món À-la-carte, cũng như đáp ứng nhu cầu của các đoàn khách du lịch, khách công tác hoặc các buổi gặp mặt nhỏ. Điều này góp phần nâng cao hiệu quả khai thác dịch vụ ăn uống của khách sạn.

2.2.1.4. Đối tượng khách hàng mục tiêu

Đối tượng khách hàng mục tiêu của nhà hàng Milan khá đa dạng. Trước hết là khách lưu trú tại khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel, đây là nhóm khách thường xuyên sử dụng dịch vụ buffet sáng và các bữa ăn trong ngày. Bên cạnh đó, nhà hàng còn hướng đến khách du lịch nội địa, khách quốc tế, khách công tác, khách gia đình và các đoàn khách có nhu cầu sử dụng dịch vụ ăn uống trong không gian tiện nghi, sang trọng.

Ngoài khách lưu trú, nhà hàng cũng có khả năng thu hút khách bên ngoài nhờ vị trí thuận lợi, không gian đẹp và thực đơn phong phú. Điều này góp phần mở rộng thị trường khách, nâng cao hiệu quả kinh doanh và tăng khả năng cạnh tranh cho khách sạn.

2.2.1.5. Vai trò của Nhà hàng Milan trong hoạt động kinh doanh

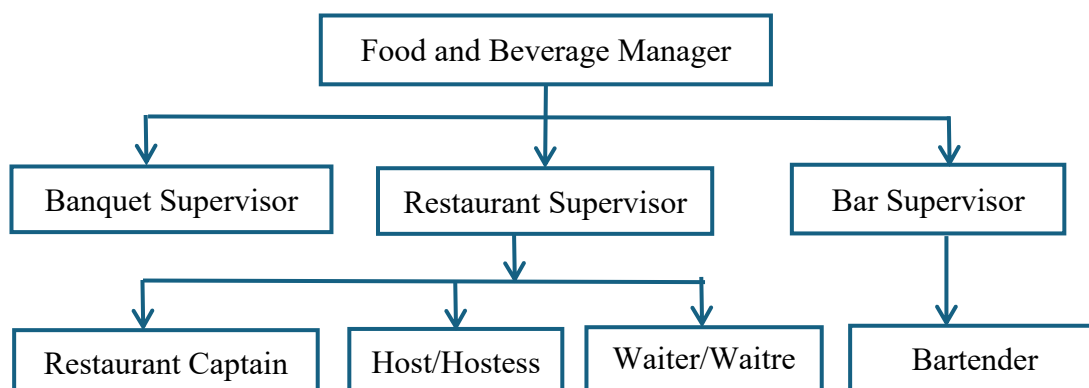
Nhà hàng Milan giữ vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel. Đây là bộ phận góp phần tạo ra nguồn doanh thu đáng kể thông qua việc phục vụ ăn uống cho khách lưu trú và khách bên ngoài. Bên cạnh đó, nhà hàng còn hỗ trợ gia tăng doanh thu từ các dịch vụ đi kèm như buffet, phục vụ khách đoàn, tiệc và hội nghị. Ngoài vai trò về doanh thu, nhà hàng còn góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng nhờ không gian sang trọng, món ăn đa dạng và phong cách phục vụ chuyên nghiệp. Điều này giúp tăng sự hài lòng, khả năng quay lại của khách, đồng thời thu hút thêm khách mới. Với sức chứa lớn, nhà hàng còn là địa điểm phù hợp để tổ chức các sự kiện, qua đó góp phần quảng bá hình ảnh và nâng cao vị thế của khách sạn trên thị trường.

2.2.1.6. Phong cách ẩm thực, đối tượng phục vụ và mức giá của Nhà hàng Milan

Về phong cách ẩm thực, nhà hàng Milan hướng đến sự kết hợp giữa ẩm thực quốc tế và địa phương, mang đến cho thực khách nhiều sự lựa chọn phong phú. Thực đơn À-la-carte của nhà hàng bao gồm nhiều món khai vị, món chính và món tráng miệng được chế biến từ nguyên liệu tươi ngon, trình bày đẹp mắt và phục vụ riêng biệt. Các món ăn là sự kết hợp giữa hương vị truyền thống Việt Nam với các món Á – Âu hiện đại, phù hợp với nhiều đối tượng khách. Nhà hàng chủ yếu hướng đến nhóm khách có khả năng chi trả từ khá trở lên, bao gồm khách du lịch quốc tế, khách công tác, khách doanh nhân và các nhóm khách có nhu cầu trải nghiệm dịch vụ ăn uống trong không gian khách sạn 4 sao. Mức giá tại nhà hàng tương xứng với tiêu chuẩn khách sạn 4 sao, phù hợp với chất lượng món ăn, không gian và phong cách phục vụ chuyên nghiệp.

2.2.2 Cơ cấu tổ chức của Nhà hàng Milan

Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Nhà hàng Milan:



Sơ đồ 2.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Nhà hàng Milan

(Nguồn: Bộ phận nhân sự khách sạn Maximilan)

- Food and Beverage Manager: Trưởng bộ phận ẩm thực
- Banquet Supervisor: Giám sát lễ tiệc
- Restaurant Supervisor: Giám sát nhà hàng
- Bar Supervisor: Giám sát quầy Bar
- Restaurant Captain: Tổ trưởng phục vụ
- Host/Hostess: Nhân viên đón khách
- Waiter/Waitress: Nhân viên phục vụ nam/nữ
- Bartender: Nhân viên pha chế

Cơ cấu nhân sự:

Trưởng bộ phận ẩm thực: Ông Trần Quốc Huy

Tổng số nhân viên: 14 nhân viên

Bảng 2.1. Cơ cấu nhân sự của Nhà hàng Milan

(Nguồn: Bộ phận nhân sự khách sạn Maximilan)

Chức danh	Số lượng	Giới tính		Trình độ chuyên môn			Trình độ ngoại ngữ	
		Nam	Nữ	Thạc sĩ	Đại học	Cao đẳng	Anh	Hàn
Trưởng bộ phận ẩm thực	1	1	0	1	0	0	1	0
Giám sát lễ tiệc	1	1	0	0	1	0	1	0
Giám sát nhà hàng	1	0	1	0	1	0	1	0
Giám sát quầy bar	1	1	0	0	1	0	1	0
Tổ trưởng phục vụ	1	0	1	0	0	1	1	0
Nhân viên đón khách	1	0	1	0	0	1	1	0
Nhân viên phục vụ	6	2	4	0	3	3	4	2
Nhân viên pha chế	2	1	1	0	1	1	2	0
Tổng cộng	14	6	8	1	7	6	12	2

Nhận xét

Qua bảng cơ cấu nhân sự có thể thấy, Nhà hàng Milan hiện có tổng cộng 14 nhân viên, được phân bổ ở nhiều vị trí khác nhau như trưởng bộ phận ẩm thực, giám sát lễ tiệc, giám sát nhà hàng, giám sát quầy bar, tổ trưởng phục vụ, nhân viên đón khách, nhân viên phục vụ và nhân viên pha chế. Cơ cấu này cho thấy nhà hàng đã xây dựng được bộ máy nhân sự tương đối đầy đủ, đáp ứng các hoạt động phục vụ ăn uống từ khâu đón tiếp, phục vụ khách đến giám sát và quản lý.

Xét về giới tính, nhà hàng có 6 nhân viên nam và 8 nhân viên nữ. Lao động nữ chiếm tỷ lệ cao hơn, phù hợp với một số yêu cầu của công việc phục vụ nhà hàng như sự cẩn thận, khéo léo, linh hoạt và khả năng giao tiếp với khách hàng. Bên cạnh đó, số lượng lao động nam vẫn được duy trì ở mức hợp lý nhằm hỗ trợ những công

việc cân sức khỏe, sự nhanh nhẹn, bố trí không gian phục vụ và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình vận hành.

Về trình độ chuyên môn, đội ngũ nhân sự của nhà hàng nhìn chung có chất lượng tương đối tốt. Trong tổng số 14 nhân viên, có 1 người trình độ thạc sĩ, 7 người trình độ đại học và 6 người trình độ cao đẳng. Đặc biệt, các vị trí quản lý và giám sát đều có trình độ từ đại học trở lên, cho thấy nhà hàng chú trọng bố trí nhân sự có chuyên môn vào các vị trí chủ chốt. Nhóm nhân viên trực tiếp phục vụ và pha chế chủ yếu có trình độ cao đẳng và đại học, phù hợp với yêu cầu nghiệp vụ thực tế của bộ phận nhà hàng.

Xét theo từng chức danh, cơ cấu nhân sự được sắp xếp khá hợp lý. Trưởng bộ phận ẩm thực là người có trình độ thạc sĩ và sử dụng được tiếng Anh, giữ vai trò quản lý, điều hành chung. Các vị trí giám sát lễ tiệc, giám sát nhà hàng và giám sát quầy bar đều có trình độ đại học, góp phần bảo đảm hiệu quả trong công tác kiểm tra, điều phối và giám sát hoạt động phục vụ. Trong nhóm lao động trực tiếp, nhân viên phục vụ chiếm số lượng nhiều nhất với 6 người, là lực lượng nòng cốt trong quá trình phục vụ khách. Ngoài ra, nhà hàng còn có 2 nhân viên pha chế, 1 nhân viên đón khách và 1 tổ trưởng phục vụ, tạo nên sự phân công công việc tương đối rõ ràng.

Về trình độ ngoại ngữ, có 12 nhân viên sử dụng tiếng Anh và 2 nhân viên sử dụng tiếng Hàn. Tỷ lệ nhân viên có khả năng giao tiếp bằng tiếng Anh chiếm đa số là một lợi thế trong việc phục vụ khách quốc tế, đặc biệt trong bối cảnh khách sạn nằm tại khu vực du lịch biển Đà Nẵng. Tuy nhiên, số lượng nhân viên biết tiếng Hàn còn hạn chế, trong khi nhóm khách Hàn Quốc là một trong những thị trường khách quốc tế quan trọng tại Đà Nẵng. Vì vậy, nhà hàng cần chú trọng bồi dưỡng thêm ngoại ngữ cho nhân viên để nâng cao khả năng giao tiếp và phục vụ khách quốc tế tốt hơn.

Từ những phân tích trên có thể nhận thấy rằng cơ cấu nhân sự của Nhà hàng Milan tương đối hợp lý về số lượng, giới tính, trình độ chuyên môn và năng lực ngoại ngữ. Đội ngũ lao động được tổ chức đầy đủ, có chuyên môn phù hợp với từng vị trí và cơ bản đáp ứng yêu cầu phục vụ trong môi trường nhà hàng – khách sạn. Tuy nhiên, để nâng cao chất lượng phục vụ và khả năng cạnh tranh, nhà hàng cần tiếp tục chú trọng đào tạo nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp và bồi dưỡng thêm ngoại ngữ cho nhân viên, đặc biệt là các ngoại ngữ phù hợp với nhóm khách quốc tế mục tiêu.

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

- Trưởng bộ phận: Là người lên kế hoạch và triển khai thực hiện các nhiệm vụ của bộ phận nhà hàng. Tổ chức phân công công việc cho các giám sát, nhân viên trong bộ phận. Thường xuyên kiểm tra tác phong, trang phục và thái độ làm việc của các nhân viên trong bộ phận để điều chỉnh kịp thời. Kiểm tra, giám sát và đánh giá kết quả hoạt động của các nhân viên trong bộ phận nhà hàng. Tuyển chọn, đào tạo nhân viên nhà hàng.

- Banquet Supervisor (Giám sát tiệc): Là người trực tiếp theo dõi, điều phối và giám sát quá trình phục vụ tiệc, hội nghị và sự kiện. Đồng thời, vị trí này còn kiểm tra công tác chuẩn bị trước tiệc và bảo đảm buổi tiệc được thực hiện đúng kế hoạch, đúng yêu cầu của khách.

- Giám sát nhà hàng (Restaurant Supervisor): Là người chịu trách nhiệm giám sát hoạt động phục vụ tại nhà hàng, phân công và theo dõi công việc của nhân viên, phối hợp xây dựng thực đơn, quản lý trang thiết bị, xử lý các tình huống phát sinh và hỗ trợ đào tạo nhân viên. Giám sát nhà hàng thuộc bộ phận F&B, làm việc dưới sự quản lý của Restaurant Manager.

- Giám sát quầy bar (Bar Supervisor): Là người chịu trách nhiệm giám sát hoạt động tại quầy bar, phân công công việc cho nhân viên pha chế, phối hợp xây dựng thực đơn đồ uống, quản lý dụng cụ, nguyên liệu và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ. Giám sát quầy bar thuộc bộ phận F&B, làm việc dưới sự quản lý của Bar Manager.

- Tổ trưởng phục vụ (Restaurant Captain): Là người hỗ trợ giám sát trong việc quản lý nhóm nhân viên phục vụ. Vị trí này có nhiệm vụ hướng dẫn, đôn đốc và kiểm tra nhân viên thực hiện đúng quy trình phục vụ, đồng thời hỗ trợ xử lý các yêu cầu của khách trong quá trình dùng bữa.

- Nhân viên phục vụ (Waiter/Waitress): Là người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, thực hiện quy trình phục vụ và góp phần tiêu thụ sản phẩm, dịch vụ ăn uống của khách sạn. Đảm bảo công tác vệ sinh, sắp xếp ổn định nhà hàng trước khi đón tiếp phục vụ khách, tổ chức liên hoan, tiệc cưới, hội nghị. Đón tiếp khách niềm nở, chu đáo, đáp ứng nhanh các nhu cầu của khách khi khách có nhu cầu ăn uống tại nhà hàng.

- Nhân viên pha chế (Bartender): Chuẩn bị nguyên vật liệu, dụng cụ pha chế và thực hiện pha chế đồ uống theo yêu cầu của khách, tư vấn giới thiệu cho khách gọi món. Tuân theo tiêu chuẩn an toàn vệ sinh thực phẩm.

Chế độ làm việc và ca kíp:

Ca 1 (Sáng - Trưa): 05:30 AM - 13:30 PM

Ca 2 (Chiều - Tối): 13:30 PM - 21:30 PM

- *Trưởng bộ phận (1 người)*

Ca làm việc: từ 7:00 AM - 16:00PM

- *Giám sát tiệc (1 người)*

Ca làm việc: bố trí linh hoạt theo lịch tiệc, hội nghị và sự kiện của nhà hàng .

- *Giám sát nhà hàng (1 người)*

Ca làm việc: bố trí linh hoạt giữa ca 1 và ca 2 tùy theo tình hình hoạt động thực tế.

- *Giám sát quầy bar (1 người)*

Ca làm việc: bố trí linh hoạt theo nhu cầu phục vụ đồ uống trong ngày.

- *Tổ trưởng phục vụ (1 người)*

Ca 1: 5:30 AM – 1:30 PM

- *Nhân viên phục vụ (6 người)*

Ca 1: 3 người, làm việc từ 5:30 AM – 1:30 PM

Ca 2: 3 người, làm việc từ 1:30 PM – 9:30 PM

- *Nhân viên pha chế: 2 người*

Ca 1: 1 người, làm việc từ 5:30 AM – 1:30 PM

Ca 2: 1 người, làm việc từ 1:30 PM – 9:30 PM

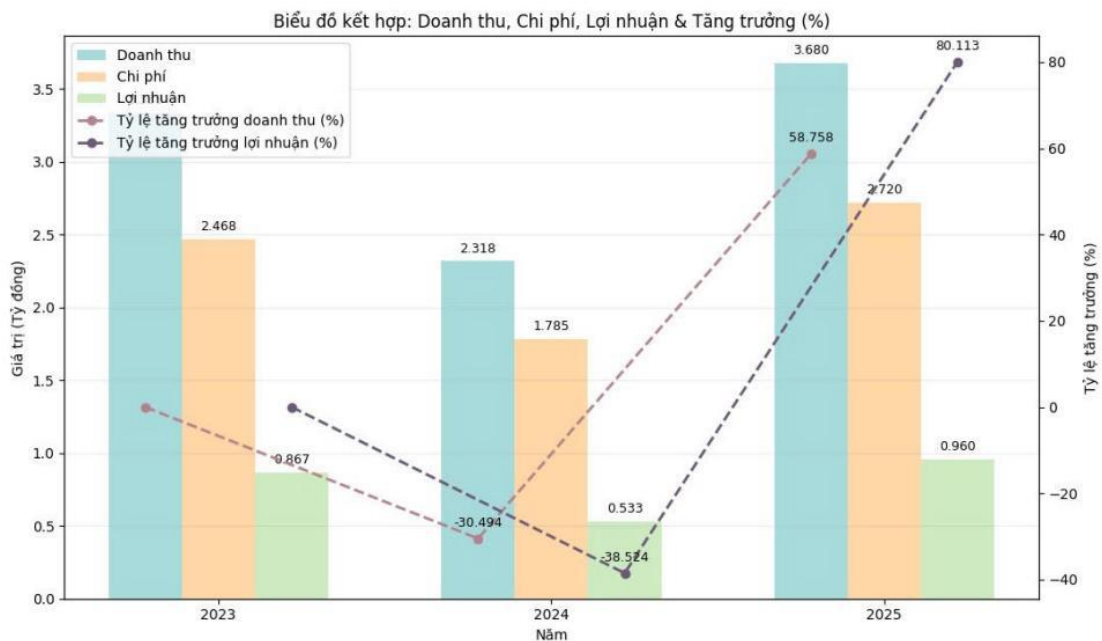
2.2.3 Kết quả hoạt động kinh doanh Nhà hàng Milan trong giai đoạn 2023-2025

Bảng 2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Nhà hàng Milan giai đoạn 2023-2025

(Đơn vị tính: Tỷ đồng)

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	2024/2023 (%)	2025/2024 (%)
Doanh thu	3,335	2,318	3,680	-30,494	58,758
Chi phí	2,468	1,785	2,720	-27,674	52,381
Lợi nhuận	0,867	0,533	0,960	-38,524	80,113

(Nguồn: Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Maximilan)



Biểu đồ 2.1 Doanh thu, chi phí, lợi nhuận và tăng trưởng của Nhà hàng Milan giai đoạn 2023–2025

Nhận xét:

- Doanh thu:

Năm 2023: Doanh thu đạt 3,335 tỷ đồng

Năm 2024: Doanh thu đạt 2,318 tỷ đồng, giảm 30,494% so với năm 2023

Năm 2025: Doanh thu đạt 3,680 tỷ đồng, tăng 58,758% so với năm 2024

Doanh thu của đơn vị trong giai đoạn 2023–2025 có sự biến động tương đối rõ rệt. Cụ thể, năm 2024 doanh thu giảm 30,494% so với năm 2023, cho thấy hoạt động kinh doanh trong năm này gặp không ít khó khăn, khả năng thu hút khách hàng và tiêu thụ dịch vụ có dấu hiệu suy giảm. Tình trạng này có thể xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau như sự biến động của thị trường, áp lực cạnh tranh ngày càng lớn hoặc những yếu tố bất lợi từ môi trường kinh doanh. Tuy nhiên, sang năm 2025, doanh thu đã phục hồi mạnh mẽ và tăng 58,758% so với năm 2024, đạt 3,680 tỷ đồng. Kết quả này cho thấy hoạt động kinh doanh đã có sự khởi sắc trở lại, đồng thời phản ánh khả năng khai thác thị trường và thu hút khách hàng của đơn vị đã được cải thiện đáng kể.

- Chi phí:

Năm 2023: Chi phí đạt 2,468 tỷ đồng

Năm 2024: Chi phí đạt 1,785 tỷ đồng, giảm 27,674% so với năm 2023.

Năm 2025: Chi phí đạt 2,720 tỷ đồng, tăng 52,381% so với năm 2024.

Chi phí của đơn vị trong giai đoạn này có xu hướng biến động cùng chiều với doanh thu. Năm 2024, chi phí giảm 27,674% so với năm 2023, điều này cho thấy đơn vị đã có sự điều chỉnh nhất định trong quá trình vận hành nhằm thích ứng với tình hình kinh doanh suy giảm. Việc cắt giảm chi phí trong giai đoạn này phần nào phản ánh nỗ lực kiểm soát các khoản chi để hạn chế tác động tiêu cực đến hiệu quả hoạt động. Đến năm 2025, chi phí tăng trở lại 52,381% so với năm 2024, phù hợp với xu hướng phục hồi của doanh thu và quy mô hoạt động kinh doanh. Tuy nhiên, xét trong mối tương quan chung, mức tăng của chi phí vẫn thấp hơn tốc độ tăng của lợi nhuận, cho thấy hiệu quả sử dụng chi phí trong năm 2025 đã có sự cải thiện. Mặc dù vậy, đơn vị vẫn cần tiếp tục rà soát cơ cấu chi phí để nâng cao hơn nữa hiệu quả quản lý và sử dụng nguồn lực.

- Lợi nhuận:

Năm 2023: Lợi nhuận đạt 0,867 tỷ đồng.

Năm 2024: Lợi nhuận đạt 0,533 tỷ đồng, giảm 38,524% so với năm 2023.

Năm 2025: Lợi nhuận đạt 0,960 tỷ đồng, tăng 80,113% so với năm 2024.

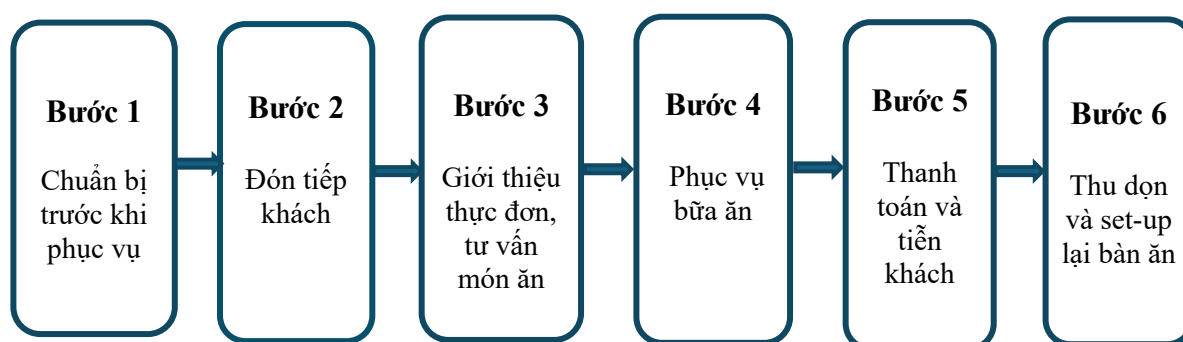
Lợi nhuận của đơn vị trong giai đoạn 2023–2025 có mức độ biến động mạnh hơn so với doanh thu và chi phí. Cụ thể, năm 2024 lợi nhuận giảm 38,524% so với năm 2023, cho thấy hiệu quả kinh doanh trong năm này bị suy giảm đáng kể. Mức giảm lợi nhuận lớn hơn mức giảm của doanh thu và chi phí phản ánh khả năng sinh lời của đơn vị trong năm 2024 chưa thực sự ổn định. Tuy nhiên, sang năm 2025, lợi nhuận tăng mạnh 80,113%, đạt 0,960 tỷ đồng. Đây là dấu hiệu tích cực, thể hiện sự phục hồi rõ nét về hiệu quả kinh doanh. Kết quả này cho thấy đơn vị không chỉ cải thiện được doanh thu mà còn có bước tiến nhất định trong công tác kiểm soát chi phí và nâng cao khả năng sinh lời.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023–2025, hoạt động kinh doanh của Nhà hàng Milan có hai xu hướng rõ rệt: suy giảm trong năm 2024 và phục hồi trong năm 2025. Doanh thu và lợi nhuận trong năm 2025 đều tăng trưởng tích cực, trong khi chi phí vẫn được kiểm soát ở mức tương đối hợp lý. Điều này cho thấy nhà hàng đã có sự phục hồi nhất định sau giai đoạn suy giảm, đồng thời từng bước cải thiện hiệu quả hoạt động kinh doanh. Trong thời gian tới, đơn vị cần tiếp tục chú trọng đến công tác quản lý chi phí, ổn định nguồn doanh thu và nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm duy trì sự phát triển bền vững.

2.3. Phân tích thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan

Để đánh giá thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Milan, nội dung dưới đây tập trung phân tích quy trình đang được áp dụng, so sánh với quy trình phục vụ chuẩn và xem xét các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình phục vụ như nhân viên, cơ sở vật chất, thực đơn, hệ thống ghi nhận order, sự phối hợp giữa các bộ phận và công tác quản lý.

2.3.1. Quy trình phục vụ À-la-carte đang áp dụng tại Nhà hàng Milan



Sơ đồ 2.3. Quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan

Hiện nay, Nhà hàng Milan áp dụng quy trình phục vụ À-la-carte theo các bước cơ bản gồm: chuẩn bị trước phục vụ, đón tiếp khách, ghi nhận gọi món, phục vụ món ăn và đồ uống, thanh toán, tiền khách và thu dọn sau phục vụ. Nhìn chung, quy trình này tương đối phù hợp với quy trình phục vụ nhà hàng thông dụng, tuy nhiên trong quá trình thực hiện vẫn còn một số điểm cần hoàn thiện nhằm nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

Bước 1: Chuẩn bị trước khi phục vụ

- Chuẩn bị vệ sinh cá nhân: Nhân viên phải bảo đảm trang phục, tóc và móng tay luôn sạch sẽ, gọn gàng nhằm đáp ứng yêu cầu về vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Vệ sinh khu vực phục vụ: Nhân viên lau dọn bàn ghế, sàn nhà, cửa kính và các vật dụng trang trí nhằm bảo đảm không gian phục vụ sạch sẽ, gọn gàng trước khi đón khách.
- Chuẩn bị dụng cụ phục vụ: Các dụng cụ như chén, đĩa, ly, tách, dao, muỗng, nĩa cần được kiểm tra, lau sạch và sắp xếp tại quầy phục vụ theo đúng quy định của nhà hàng.

- Kiểm tra gia vị: Các lọ đựng gia vị phải luôn được thay mới và bổ sung đầy đủ.

Set-up bàn ăn:

- Nhân viên kiểm tra bàn ghế, khăn trải bàn và cách bố trí bàn ăn nhằm bảo đảm sự sạch sẽ, chắc chắn, cân đối và phù hợp với tiêu chuẩn set-up của nhà hàng.

- Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ cần thiết cho từng bàn ăn tùy theo số lượng khách. Tất cả dụng cụ phải sạch sẽ, được lau bóng cẩn thận; các vật dụng bằng thủy tinh và sứ phải bảo đảm không bị nứt hoặc sứt mẻ.

- Khi mang nhiều dụng cụ ăn uống để set-up bàn, nhân viên sử dụng khay có lót khăn; việc bố trí dụng cụ phải thực hiện đúng theo quy định của nhà hàng.

- Kiểm tra các vật dụng dự trữ tại quầy phục vụ nhằm bảo đảm quá trình phục vụ khách được nhanh chóng và kịp thời.

Bước 2: Đón tiếp khách

- Khi khách đến, nhân viên cần thể hiện thái độ niềm nở, chủ động tiến đến chào đón khách với nụ cười thân thiện, giao tiếp bằng mắt và sử dụng lời chào lịch sự như: “Xin chào quý khách, tôi có thể giúp gì cho anh/chị?”

- Xác nhận thông tin đặt bàn của khách như họ tên, số lượng khách, thời gian đặt bàn hoặc số điện thoại liên hệ.

Hướng dẫn khách đến bàn:

- Nhân viên hỏi số lượng khách đi cùng và xác nhận tình trạng đặt bàn trước đối với khách chưa có thông tin đặt chỗ. Trong trường hợp khách chưa đặt trước, cần hỏi thêm nhu cầu về vị trí ngồi như không gian yên tĩnh, gần cửa sổ, khu vực thoáng hoặc vị trí phù hợp với trẻ em nếu khách đi cùng gia đình. Nhân viên sử dụng cử chỉ tay lịch sự hoặc đi trước để hướng dẫn khách đến bàn. Đối với khách đã đặt chỗ trước, cần đưa khách đến đúng vị trí đã được yêu cầu.

- Nhân viên hỏi ý kiến khách về vị trí chỗ ngồi; nếu khách đồng ý thì mời khách ngồi, đồng thời hỗ trợ kéo ghế cho khách khi cần thiết, đặc biệt là phụ nữ, người lớn tuổi hoặc trẻ em. Trường hợp có trẻ em đi cùng thì cần bố trí thêm ghế dành cho trẻ nhỏ.

- Xin phép khách để trải khăn ăn, phục vụ nước uống và rót nước khoảng 2/3 ly, sau đó mời khách dùng nước.

- Trước khi rời bàn, nhân viên cần quan sát nhanh tình trạng chỗ ngồi, nước uống và dụng cụ trên bàn để bảo đảm khách đã ổn định vị trí và sẵn sàng gọi món.

Bước 3: Giới thiệu thực đơn, ghi nhận gọi món và phục vụ bữa ăn

Nhân viên giới thiệu thực đơn, gợi ý một số món đặc trưng và thông báo các món tạm thời không phục vụ trong ngày. Đồng thời, nhân viên cần hỏi khách về dị ứng thực phẩm hoặc yêu cầu đặc biệt để tư vấn món ăn phù hợp hơn. Bên cạnh đó, nhân viên cần hỏi khách có nhu cầu dùng rượu vang hoặc các loại thức uống khác hay không. Sau đó, nhân viên dành cho khách khoảng 5–10 phút để lựa chọn món.

- Nhân viên quan sát để xác định khách đã sẵn sàng gọi món hay chưa, sau đó tiến hành ghi nhận yêu cầu gọi món.

- Kiểm tra lại toàn bộ món ăn và thức uống mà khách đã gọi, nhắc lại một lần nữa để hạn chế sai sót hoặc thiếu món.

Phục vụ thức uống:

- Sau khi chuyển thông tin đến quầy bar, nhân viên mang thức uống ra phục vụ khách. Các thành phần đi kèm đồ uống như đường, sữa, mật ong... cần được chuẩn bị đầy đủ trên khay phục vụ. Ly, tách phải sạch sẽ, không dính cạnh bản. Đối với các loại thức uống đóng lon hoặc chai, nhân viên cần mở nắp trước và rót ra cho khách.

Phục vụ bữa ăn:

- Trong quá trình phục vụ, nhân viên ưu tiên phục vụ từ phía bên phải khách khi phù hợp, phục vụ món ăn theo đúng trình tự từ món khai vị, món chính đến món tráng miệng, đặt món trước mặt khách một cách lịch sự và mời khách dùng món.

- Nhân viên cần thường xuyên quan sát để thu dọn các đĩa, chén mà khách đã dùng xong, đồng thời thay chén đĩa phù hợp với món ăn tiếp theo. Khăn ăn cần được thay khi bị bẩn; đĩa, dao, muỗng, nĩa cũng được thay khi cần thiết hoặc theo yêu cầu của khách.

- Sau khi khách dùng xong món chính, nhân viên thu dọn dụng cụ không còn sử dụng, làm sạch khu vực bàn ăn và phục vụ món tráng miệng nếu khách có gọi món.

Phục vụ rượu:

- Trước tiên, nhân viên trình chai rượu để khách kiểm tra xem có đúng loại đã yêu cầu hay chưa. Sau khi khách xác nhận đúng chai rượu, nhân viên xin phép mở rượu.

- Nhân viên thực hiện thao tác mở rượu cần bảo đảm tính chuyên nghiệp, nhanh gọn và đúng kỹ thuật; tránh cầm chai rượu quá lâu trên tay vì nhiệt độ có thể ảnh hưởng đến chất lượng rượu.

Bước 4: Thanh toán và tiễn khách

- Sau khi khách dùng bữa xong, nhân viên hỏi thăm ý kiến của khách về chất lượng món ăn cũng như mức độ hài lòng, thoải mái khi sử dụng dịch vụ, đồng thời ghi nhận các ý kiến phản hồi của khách.

- Nhân viên hỏi khách về hình thức thanh toán mong muốn. Trong trường hợp khách thanh toán bằng tiền mặt, nhân viên xin phép đếm số tiền đã nhận và xác nhận lại với khách.

- Sau đó, nhân viên mang hóa đơn và tiền đến quầy thu ngân, đồng thời hoàn trả tiền thừa cho khách nếu có.

- Trường hợp khách thanh toán bằng thẻ, nhân viên cần kiểm tra thông tin thanh toán, thực hiện giao dịch theo quy trình và yêu cầu khách ký xác nhận hóa đơn nếu cần.

- Nhân viên chào tạm biệt, cảm ơn khách và bày tỏ mong muốn được phục vụ khách trong những lần tiếp theo.

Bước 5: Thu dọn và set-up lại bàn

- Sử dụng khay để thu dọn các vật dụng phục vụ thức uống trước, sau đó đến đĩa, chén, dao, muỗng, nĩa,... Sau khi thu dọn xong, chuyển toàn bộ vào khu vực rửa chén. Phần thức ăn thừa phải được đổ vào thùng rác riêng theo quy định.

- Lau dọn bàn sạch sẽ, thay khăn trải bàn và gạt tàn (nếu có). Trường hợp sàn nhà bẩn, cần thông báo bộ phận tạp vụ tiến hành vệ sinh.

- Set-up lại toàn bộ vật dụng theo tiêu chuẩn ban đầu để sẵn sàng phục vụ lượt khách tiếp theo.

2.3.2. So sánh quy trình phục vụ À-la-carte theo tiêu chuẩn VTOS với quy trình thực tế tại Nhà hàng Milan

Bảng 2.3. So sánh quy trình phục vụ À-la-carte theo tiêu chuẩn VTOS với quy trình thực tế tại Nhà hàng Milan

Bước	Quy trình phục vụ À-la-carte chuẩn	Thực tế tại Nhà hàng Milan	Nhận xét/Đề xuất cải thiện
1. Chuẩn bị trước phục vụ	Dọn dẹp khu vực phục vụ, kiểm tra bàn ghế, setup bàn đầy đủ dụng cụ, kiểm tra menu và thông tin món ăn từ bếp.	Nhân viên thực hiện vệ sinh khu vực phục vụ và setup bàn theo quy định. Tuy nhiên, vào một số thời điểm, việc kiểm tra các dụng cụ nhỏ như muỗng tráng miệng, ly phụ, khăn ăn hoặc gia vị chưa thật sự kỹ.	Cần xây dựng checklist cụ thể cho từng ca làm việc nhằm bảo đảm việc chuẩn bị và setup tại mỗi bàn được đầy đủ, đồng bộ hơn.
2. Đón tiếp và sắp xếp chỗ ngồi	Chào đón khách thân thiện, xác nhận thông tin đặt bàn, hướng dẫn khách vào bàn và hỗ trợ sắp xếp vị trí theo nhu cầu.	Nhân viên có thái độ thân thiện, lịch sự và thực hiện việc dẫn khách vào bàn. Tuy nhiên, trong một số trường hợp đông khách, việc tiếp cận khách chưa kịp thời hoặc chưa linh hoạt khi khách muốn đổi vị trí ngồi.	Cần phân công rõ nhân viên phụ trách đón khách, đồng thời tăng cường kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống trong quá trình sắp xếp chỗ ngồi.
3. Giới thiệu thực đơn, tư vấn món ăn, ghi nhận gọi món	Giới thiệu menu, tư vấn món ăn theo nhu cầu của khách, thông báo món không phục vụ, ghi nhận order và xác nhận lại món khách đã gọi.	Nhân viên có giới thiệu thực đơn, ghi nhận order và nhắc lại món khách đã gọi. Tuy nhiên, việc tư vấn món ăn đôi khi còn chung chung, một số nhân viên chưa nắm rõ nguyên liệu, khẩu vị và đặc điểm của từng món.	Cần đào tạo thêm kiến thức về thực đơn, nguyên liệu, khẩu vị món ăn và kỹ năng tư vấn để nhân viên hỗ trợ khách tốt hơn, đặc biệt là khách quốc tế hoặc

			khách có yêu cầu riêng.
4. Phục vụ món ăn, đồ uống trong quá trình khách dùng bữa	Phục vụ món ăn, đồ uống đúng trình tự, đúng món, đúng bàn; đồng thời quan sát, bổ sung nước, thay dụng cụ và hỗ trợ khách kịp thời.	Món ăn và đồ uống được phục vụ theo yêu cầu của khách. Tuy nhiên, vào giờ cao điểm, thời gian phục vụ có thể chậm; nhân viên đôi lúc chưa quan sát tốt để refill nước, thay dụng cụ hoặc hỗ trợ khách khi cần.	Cần nâng cao kỹ năng quan sát, tính chủ động và sự phối hợp giữa bộ phận phục vụ với bếp, bar nhằm rút ngắn thời gian chờ và chăm sóc khách tốt hơn.
5. Thanh toán và tiễn khách	Hỗ trợ thanh toán rõ ràng, kiểm tra hóa đơn chính xác, hỏi ý kiến phản hồi, cảm ơn và tiễn khách lịch sự.	Việc thanh toán được thực hiện tương đối chính xác, nhân viên hỗ trợ khách thanh toán bằng tiền mặt hoặc thẻ. Tuy nhiên, đôi khi giao tiếp ở giai đoạn cuối còn đơn giản, chưa tạo được ấn tượng rõ ràng trước khi khách rời đi.	Cần chú trọng lời cảm ơn, lời chào tạm biệt và việc ghi nhận phản hồi của khách để tạo ấn tượng tốt, góp phần tăng khả năng khách quay lại.
6. Dọn dẹp và setup lại bàn	Thu dọn dụng cụ, vệ sinh bàn ghế, xử lý thức ăn thừa và setup lại bàn đầy đủ để phục vụ lượt khách tiếp theo.	Nhân viên thực hiện thu dọn khá nhanh, bàn mới được setup lại tương đối đầy đủ. Tuy nhiên, khi nhà hàng đông khách, việc kiểm tra lại bàn sau setup đôi lúc chưa kỹ.	Cần bảo đảm bàn được dọn dẹp sạch sẽ, setup nhanh nhưng vẫn đúng tiêu chuẩn vệ sinh và thẩm mỹ, sẵn sàng phục vụ lượt khách tiếp theo.

Nhận xét: Quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan cơ bản được xây dựng dựa trên quy trình phục vụ theo tiêu chuẩn VTOS với 6 bước chính: chuẩn bị trước phục vụ, đón tiếp và sắp xếp chỗ ngồi, giới thiệu thực đơn – ghi nhận gọi món, phục vụ món ăn – đồ uống, thanh toán – tiễn khách, dọn dẹp và setup lại bàn. Về trình

tự, quy trình thực tế tại nhà hàng không có sự khác biệt lớn so với quy trình chuẩn. Sự khác biệt chủ yếu nằm ở mức độ thực hiện từng công đoạn trong thực tế.

Ở bước chuẩn bị, nhân viên đã thực hiện vệ sinh khu vực phục vụ, sắp xếp bàn ghế và setup bàn theo quy định, nhưng việc kiểm tra các dụng cụ nhỏ đôi khi chưa kỹ. Ở bước đón tiếp, nhân viên có thái độ lịch sự, thân thiện, tuy nhiên vào thời điểm đông khách vẫn có lúc tiếp cận khách chưa kịp thời hoặc chưa linh hoạt khi khách muốn đổi vị trí ngồi. Đối với bước giới thiệu thực đơn và ghi nhận gọi món, nhà hàng đã thực hiện các thao tác cơ bản như đưa thực đơn, ghi món và xác nhận lại với khách, nhưng kỹ năng tư vấn món ăn của một số nhân viên còn chung chung.

Trong quá trình phục vụ món ăn – đồ uống, nhà hàng cơ bản đáp ứng đúng món, đúng bàn, đúng yêu cầu của khách. Tuy nhiên, vào giờ cao điểm, thời gian phục vụ có thể kéo dài; việc quan sát để bổ sung nước, thay dụng cụ hoặc hỗ trợ khách chưa được thực hiện đồng đều. Ở bước thanh toán và tiễn khách, nhân viên thực hiện khá chính xác việc kiểm tra hóa đơn và hỗ trợ thanh toán, nhưng khâu cảm ơn, chào tạm biệt và ghi nhận phản hồi của khách chưa được chú trọng thường xuyên. Với bước dọn dẹp và setup lại bàn, nhân viên thực hiện khá nhanh, song việc kiểm tra lại bàn sau setup đôi lúc chưa kỹ.

- Điểm mạnh: Quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan đã áp dụng tương đối đầy đủ các bước cơ bản theo tiêu chuẩn VTOS. Nhân viên có thái độ thân thiện, lịch sự và thực hiện được các thao tác nghiệp vụ cần thiết, giúp hoạt động phục vụ diễn ra theo trình tự tương đối ổn định.

- Hạn chế: Việc thực hiện quy trình chưa đồng đều giữa các nhân viên và giữa các thời điểm phục vụ. Một số hạn chế còn tồn tại như kiểm tra dụng cụ trước ca chưa kỹ, tư vấn món ăn chưa sâu, khả năng quan sát và chăm sóc khách trong bữa ăn chưa cao. Đặc biệt, vào giờ cao điểm, thời gian phục vụ có thể kéo dài do lượng khách đông và sự phối hợp giữa các bộ phận chưa thật sự nhịp nhàng.

Đề xuất:

- Tổ chức đào tạo định kỳ: Nhà hàng cần đào tạo thêm về quy trình phục vụ À-la-carte, kiến thức thực đơn, kỹ năng tư vấn, giao tiếp và xử lý tình huống để nhân viên thực hiện quy trình đồng đều hơn.

- Áp dụng checklist công việc: Cần xây dựng checklist đầu ca và cuối ca cho các khâu chuẩn bị, kiểm tra dụng cụ, setup bàn và dọn dẹp nhằm hạn chế thiếu sót trong quá trình phục vụ.

- Tăng cường chăm sóc trải nghiệm khách hàng: Nhân viên cần chủ động quan sát, lắng nghe và hỗ trợ khách trong suốt bữa ăn; đồng thời chú trọng lời cảm ơn, chào tạm biệt và ghi nhận phản hồi sau thanh toán để nâng cao chất lượng phục vụ tại Nhà hàng Milan.

2.3.3. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan

2.3.3.1. Nhân viên phục vụ

- Kỹ năng phục vụ:

Phần lớn nhân viên phục vụ tại Nhà hàng Milan đã được đào tạo các kỹ năng cơ bản như ghi nhận order, bung bê món ăn và giao tiếp với khách hàng. Tuy nhiên, mức độ thành thạo giữa các nhân viên chưa đồng đều, đặc biệt là nhân viên mới hoặc khi phát sinh các tình huống như khách phàn nàn, khách yêu cầu thay đổi món hoặc phục vụ khách VIP.

Kỹ năng phục vụ có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả của quy trình À-la-carte. Nhân viên có kỹ năng tốt sẽ tư vấn món phù hợp, ghi nhận order chính xác, phục vụ đúng món và xử lý tình huống linh hoạt hơn. Ngược lại, nếu kỹ năng còn hạn chế, quy trình phục vụ dễ bị chậm trễ, sai sót và làm giảm trải nghiệm của khách hàng.

Nhân viên mới thường còn thiếu kinh nghiệm thực tế nên dễ phát sinh chậm trễ hoặc sai sót trong quy trình phục vụ À-la-carte, nhất là khi khách có yêu cầu tùy chỉnh món ăn. Vì vậy, cần nâng cao kỹ năng tư vấn và khả năng xử lý tình huống linh hoạt cho nhân viên.

Một số nhân viên còn hạn chế trong giao tiếp tiếng Anh. Nguyên nhân có thể xuất phát từ việc yêu cầu ngoại ngữ trong tuyển dụng và đào tạo chưa được chú trọng đồng đều giữa các vị trí phục vụ. Điều này khiến nhân viên thiếu tự tin khi tiếp xúc với khách nước ngoài, gây trở ngại trong quá trình tiếp nhận yêu cầu và phục vụ khách.

- Kiến thức về thực đơn và dịch vụ:

Nhân viên phục vụ đã được đào tạo cơ bản về thực đơn và nắm được một số thông tin chung như món đặc trưng, món thường được khách lựa chọn. Một số nhân

viên có thể giới thiệu món ăn ở mức cơ bản; tuy nhiên, khi khách đặt câu hỏi chi tiết hơn, nhân viên còn lúng túng và trả lời chưa thật sự chính xác.

Đối với khách quốc tế hoặc khách có yêu cầu đặc biệt, việc thiếu kiến thức chuyên sâu về ẩm thực như văn hóa ẩm thực, đặc điểm món ăn và cách kết hợp rượu vang khiến nhân viên gặp khó khăn trong quá trình tư vấn. Điều này làm giảm hiệu quả giới thiệu món và ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ À-la-carte.

2.3.3.2. Thực trạng cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan. Đối với loại hình này, không gian nhà hàng, dụng cụ ăn uống, thiết bị bếp/bar và hệ thống hỗ trợ thanh toán cần được bố trí hợp lý để nhân viên phục vụ nhanh chóng, chính xác và chuyên nghiệp hơn.

Bảng 2.4. Thực trạng cơ sở vật chất phục vụ quy trình À-la-carte tại Nhà hàng Milan

STT	Khu vực/nhóm cơ sở vật chất	Trang thiết bị, dụng cụ tiêu biểu	Số lượng	Hiện trạng sử dụng	Vai trò trong quy trình phục vụ À-la-carte
1	Khu vực bếp	Bếp điện từ, tủ lạnh, máy hút mùi, máy rửa chén	6	Tốt	Hỗ trợ chế biến món ăn, bảo quản thực phẩm, vệ sinh dụng cụ và bảo đảm món ăn được chuẩn bị đúng yêu cầu của khách.
2	Kho nguyên liệu	Kho lạnh, kệ chứa nguyên liệu	4	Tốt	Hỗ trợ bảo quản, sắp xếp nguyên liệu và giúp quá trình chuẩn bị món ăn diễn ra thuận tiện, hạn chế thiếu hụt nguyên liệu.
3	Khu vực Gourmet Bar	Menu món ăn, khay phục vụ, ly highball, ly cocktail, bình siêu tốc, tủ lạnh	65	Tốt	Hỗ trợ chuẩn bị và phục vụ đồ uống, đồng thời đáp ứng nhu cầu gọi đồ uống kèm trong quá trình khách sử dụng dịch vụ À-la-carte.

4	Khu vực nhà hàng chính - thiết bị	Menu món ăn, đèn trần, điều hòa, xe đẩy, bình siêu tốc, máy rửa chén, tủ lạnh	52	Tốt	Hỗ trợ giới thiệu thực đơn, tạo không gian thoải mái, vận chuyển món ăn - đồ uống và phục vụ khách trong quá trình dùng bữa.
5	Khu vực nhà hàng chính - bàn ghế	Bàn, ghế, ghế trẻ em	503	Tốt	Phục vụ việc bố trí chỗ ngồi, setup bàn ăn và đáp ứng nhu cầu của nhiều nhóm khách như khách lẻ, khách gia đình hoặc khách lưu trú.
6	Đồ vải	Khăn lau, khăn napkin	515	Tốt	Hỗ trợ vệ sinh, setup bàn ăn và phục vụ khách, góp phần bảo đảm sự sạch sẽ và tính thẩm mỹ trong quy trình phục vụ.
7	Đồ sứ, thủy tinh	Tô, chén, đĩa, ly	1.582	Tốt	Là nhóm dụng cụ trực tiếp dùng để phục vụ món ăn, đồ uống theo từng order của khách trong quy trình À-la-carte.
8	Đồ kim loại	Dao, muỗng, nĩa, vá	3.244	Tốt	Hỗ trợ khách sử dụng món ăn và giúp nhân viên phục vụ đúng dụng cụ theo từng món trong thực đơn.
9	Phòng làm việc giám sát, quản lý	Máy tính, điện thoại nội bộ, tủ hồ sơ, bàn làm việc	7	Tốt	Hỗ trợ công tác quản lý, điều phối nhân sự, lưu trữ hồ sơ và trao đổi thông tin trong quá trình vận hành nhà hàng.
10	Khu vực để đồ và nghỉ ngơi của nhân viên	Tủ đồ, điều hòa, bàn, ghế	17	Tốt	Tạo điều kiện cho nhân viên bảo quản tư trang, nghỉ ngơi giữa ca và duy trì tinh thần làm việc trong quá trình phục vụ.

(Nguồn: Tổng hợp từ số liệu cơ sở vật chất của Nhà hàng Milan)

Nhận xét:

- Ưu điểm

Cơ sở vật chất tại Nhà hàng Milan nhìn chung được trang bị tương đối đầy đủ, bao gồm bàn ghế, chén đĩa, ly, dao, muỗng, nĩa, khăn ăn, khay phục vụ và các thiết bị bếp cơ bản. Phần lớn trang thiết bị đang trong tình trạng sử dụng tốt, hỗ trợ hiệu quả cho các khâu chuẩn bị, phục vụ món ăn – đồ uống và thu dọn sau khi khách dùng bữa.

Bên cạnh đó, không gian nhà hàng được bố trí khá hợp lý, sạch sẽ và thuận tiện cho việc di chuyển của nhân viên. Nhờ vậy, quá trình phục vụ khách diễn ra thuận lợi hơn, hạn chế tình trạng va chạm hoặc lúng túng trong giờ cao điểm.

- Hạn chế

Một số thiết bị có số lượng còn hạn chế như tủ lạnh, bình siêu tốc, máy rửa chén và thiết bị hỗ trợ tại khu vực bar. Vào giờ cao điểm, việc thu gom và vệ sinh dụng cụ đôi khi diễn ra vội, dễ gây rơi vỡ hoặc làm sạch chưa kỹ. Vì vậy, nhà hàng cần kiểm tra và bảo trì thiết bị thường xuyên và bổ sung dụng cụ khi cần thiết. .

Ngoài ra, một số dụng cụ nhỏ như ly phụ, khăn ăn, muỗng hoặc dụng cụ dự phòng cần được kiểm tra kỹ trước ca phục vụ. Nếu không chuẩn bị đầy đủ, nhân viên có thể mất thời gian bổ sung trong quá trình phục vụ, làm ảnh hưởng đến tốc độ phục vụ khách.

- Ảnh hưởng đến quy trình phục vụ À-la-carte

Cơ sở vật chất đầy đủ và được bố trí hợp lý giúp nhân viên phục vụ nhanh, thuận tiện và hạn chế sai sót trong quá trình làm việc. Ngược lại, nếu thiếu dụng cụ hoặc thiết bị hư hỏng, quy trình phục vụ có thể bị gián đoạn, làm khách chờ lâu và ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng.

Đặc biệt, đối với phục vụ À-la-carte, mỗi món ăn và đồ uống được phục vụ theo yêu cầu riêng của khách nên dụng cụ, thiết bị và không gian phục vụ cần luôn sẵn sàng. Điều này giúp nhân viên xử lý order linh hoạt hơn, phục vụ đúng món, đúng thời điểm và tạo trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng.

2.3.3.3. Thực đơn

Để làm rõ thực trạng món ăn và đồ uống trong phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan, phần này tập trung xem xét các nhóm món trong thực đơn, mức giá tham khảo

và mức độ phù hợp với nhu cầu của khách. Từ danh mục món hiện có, thực đơn À-la-carte của nhà hàng có thể được khái quát như sau:

Bảng 2.5. Cơ cấu thực đơn À-la-carte tại Nhà hàng Milan

Nhóm thực đơn	Một số món/sản phẩm tiêu biểu	Mức giá tham khảo(VNĐ)	Nhận xét
Khai vị	Chả giò hải sản, gỏi cuốn tôm thịt, salad cá ngừ, salad Nga	149.000 – 199.000 VNĐ	Nhóm món khai vị tương đối đa dạng, gồm cả món Việt Nam và món Âu. Các món dễ lựa chọn, phù hợp để khách dùng trước bữa chính hoặc gọi kèm trong quá trình sử dụng dịch vụ À-la-carte.
Món chính Việt Nam	Cháo bò, cháo gà, phở bò, phở gà, bún bò Huế, cơm chiên Dương Châu	99.000 – 199.000 VNĐ	Thực đơn có các món Việt quen thuộc, phù hợp với khách nội địa và khách quốc tế muốn trải nghiệm ẩm thực địa phương. Đây là điểm thuận lợi trong quá trình tư vấn món ăn cho khách.
Món chính Âu-Á kết hợp	Mì Ý sốt kem, mì Ý sốt bò bằm, burger bò, sandwich cá ngừ, pizza cà chua, pizza bốn mùa, pizza hải sản	199.000 – 299.000 VNĐ	Nhóm món này thể hiện sự kết hợp giữa món Âu và các món phổ biến trong nhà hàng khách sạn. Sự đa dạng giúp đáp ứng nhiều nhóm khách khác nhau, đặc biệt là khách quốc tế, khách gia đình và khách lưu trú tại khách sạn.
Món chính cao cấp	Cá hồi áp chảo sốt chanh dây, thăn bò ngoại nướng sốt vang đỏ	399.000 – 449.000 VNĐ	Đây là nhóm món có giá cao hơn, phù hợp với khách có nhu cầu dùng bữa chất lượng cao hoặc khách VIP. Tuy nhiên, các món này đòi hỏi nhân viên phải nắm rõ thành phần, cách chế biến và thời gian phục vụ để tư vấn chính xác cho khách.

Tráng miệng	Trái cây tươi theo mùa, bánh ngọt, bánh Opera, bánh chanh dây	99.000 VNĐ	Nhóm tráng miệng chưa quá nhiều lựa chọn nhưng đáp ứng được nhu cầu cơ bản sau bữa ăn. Các món có thể kết hợp với set menu hoặc phục vụ riêng trong thực đơn À-la-carte.
Nước suối và nước ngọt	Dasani, Coca, Sprite, Soda Water, Red Bull	39.000 VNĐ	Nhóm đồ uống cơ bản, giá tương đối đồng đều, dễ phục vụ và ít phát sinh yêu cầu phức tạp. Đây là nhóm đồ uống thường được khách gọi kèm với món ăn.
Bia	Larue Smooth, Tiger Crystal, Heineken, Corona Extra	49.000 – 129.000 VNĐ	Thực đơn bia có cả dòng phổ thông và cao cấp, phù hợp với khách dùng bữa trưa, tối hoặc khách sử dụng dịch vụ tại khu vực hồ bơi, rooftop.
Cà phê	Cà phê đen đá, cà phê sữa đá, cà phê sữa chua, cà phê muối, cà phê dừa, Americano, Espresso, Cappuccino, Latte, Mocha	49.000 – 69.000 VNĐ	Nhóm cà phê khá phong phú, kết hợp giữa cà phê Việt Nam và cà phê Ý. Điều này giúp nhà hàng đáp ứng nhu cầu của cả khách nội địa và khách quốc tế.
Nước trái cây, sữa chua và soda Ý	Nước chanh, dưa hấu, dứa, chanh leo, cà rốt, xoài, cam; sữa chua; Italian soda	59.000 – 69.000 VNĐ	Nhóm đồ uống này có sự đa dạng về hương vị, phù hợp với khách dùng bữa nhẹ, khách đi cùng gia đình hoặc khách sử dụng dịch vụ tại khu vực hồ bơi.
Trà, sinh tố và sữa lắc	Trà đào cam sả, trà dâu xoài, trà vải, sinh tố trái cây, kem sữa lắc	59.000 – 79.000 VNĐ	Các loại đồ uống có tính giải khát cao, phù hợp với khách du lịch và khách sử dụng dịch vụ vào ban ngày. Tuy nhiên, nhân viên cần nắm rõ thành phần để tư vấn cho khách có yêu cầu riêng về đường, sữa hoặc hương vị.

(Nguồn: Tổng hợp từ thực đơn Nhà hàng Milan)

Nhận xét:

Qua bảng cơ cấu thực đơn có thể thấy, thực đơn À-la-carte của Nhà hàng Milan tương đối đa dạng, bao gồm nhiều nhóm món ăn và đồ uống như khai vị, món chính, tráng miệng, nước giải khát, cà phê, trà, sinh tố và sữa lắc. Sự kết hợp giữa món Việt Nam và món Âu-Á giúp nhà hàng đáp ứng nhu cầu của nhiều nhóm khách khác nhau.

Bên cạnh đó, mức giá trong thực đơn được phân chia theo từng nhóm món, từ các món phổ thông đến các món có giá cao hơn như cá hồi áp chảo và thăn bò sốt vang đỏ. Điều này tạo điều kiện cho khách hàng có nhiều lựa chọn phù hợp với nhu cầu và khả năng chi trả. Tuy nhiên, do thực đơn có nhiều nhóm món với thành phần và cách chế biến khác nhau, nhân viên phục vụ cần nắm rõ thông tin về món ăn, đồ uống, mức giá và các yêu cầu đặc biệt để tư vấn chính xác, ghi nhận order đầy đủ và hạn chế sai sót trong quy trình phục vụ À-la-carte.

Nhìn chung, thực đơn của Nhà hàng Milan đã đáp ứng được yêu cầu cơ bản về sự đa dạng và tính linh hoạt. Tuy vậy, nhà hàng cần thường xuyên cập nhật tình trạng món ăn và tăng cường đào tạo kiến thức thực đơn cho nhân viên nhằm nâng cao hiệu quả tư vấn và chất lượng phục vụ khách hàng.

2.3.3.4. Hệ thống quản lý đặt món

- Cách thức ghi nhận order

Hiện nay, việc ghi nhận yêu cầu gọi món tại Nhà hàng Milan chủ yếu được thực hiện theo hình thức nhân viên tiếp nhận trực tiếp yêu cầu của khách, ghi chú món ăn, đồ uống, số lượng và các yêu cầu đặc biệt. Sau đó, thông tin được chuyển đến bộ phận bếp hoặc quầy bar để chuẩn bị món theo order của khách.

- Quá trình chuyển thông tin đặt món

Sau khi yêu cầu gọi món được ghi nhận, thông tin đặt món sẽ được chuyển đến khu vực liên quan để chuẩn bị món ăn hoặc đồ uống. Việc chuyển thông tin cần bảo đảm rõ ràng, đầy đủ và đúng thời điểm để món ăn được chế biến theo yêu cầu của khách. Đây là khâu quan trọng vì nếu thông tin gọi món thiếu hoặc không chính xác sẽ dễ dẫn đến tình trạng sai món, chậm món hoặc phục vụ không đúng nhu cầu của khách.

- Kiểm soát thông tin và tình trạng món ăn

Trong quá trình phục vụ À-la-carte, hệ thống quản lý đặt món còn thể hiện ở việc kiểm soát tình trạng món ăn, thời gian ra món và các yêu cầu đặc biệt của khách.

Nhân viên cần theo dõi yêu cầu gọi món đã được thực hiện hay chưa, món nào còn chờ, món nào đã hoàn thành và món nào cần điều chỉnh. Việc kiểm soát tốt giúp quá trình phục vụ diễn ra chủ động hơn, đặc biệt trong thời điểm nhà hàng đông khách.

- Hiệu quả của hệ thống quản lý đặt món

Hệ thống quản lý đặt món tại Nhà hàng Milan cơ bản đáp ứng được nhu cầu phục vụ À-la-carte. Việc ghi nhận và kiểm soát yêu cầu gọi món tương đối rõ ràng giúp hạn chế nhầm lẫn, hỗ trợ nhân viên phục vụ đúng món, đúng bàn và đúng yêu cầu của khách. Tuy nhiên, nhà hàng cần tiếp tục hoàn thiện quy trình kiểm tra thông tin gọi món, ghi chú rõ các yêu cầu đặc biệt của khách. Trong thời gian tới, nhà hàng có thể cân nhắc áp dụng checklist gọi món hoặc phần mềm quản lý đặt món nếu điều kiện cho phép, nhằm giảm sai sót và rút ngắn thời gian phục vụ.

2.3.3.5. Sự phối hợp giữa các bộ phận

- Phối hợp giữa bộ phận phục vụ với bếp và quầy bar

Trong quá trình phục vụ À-la-carte, nhân viên phục vụ phối hợp với bộ phận bếp và quầy bar để chuyển thông tin gọi món, chuẩn bị món ăn và đồ uống đúng theo yêu cầu của khách. Sự phối hợp này giúp quá trình phục vụ diễn ra nhanh chóng, hạn chế nhầm lẫn và bảo đảm món ăn, đồ uống được phục vụ đúng thời điểm.

- Phối hợp với bộ phận thu ngân và lễ tân

Bộ phận thu ngân hỗ trợ kiểm tra hóa đơn, ghi nhận phương thức thanh toán và xử lý các chi phí phát sinh, giúp quá trình thanh toán diễn ra chính xác hơn. Bên cạnh đó, bộ phận lễ tân có thể hỗ trợ cung cấp thông tin về khách lưu trú, khách đặt bàn trước, khách VIP hoặc các yêu cầu đặc biệt, giúp nhà hàng chủ động hơn trong việc chuẩn bị bàn và phục vụ khách.

Sự phối hợp giữa các bộ phận tại Nhà hàng Milan góp phần hỗ trợ quy trình phục vụ À-la-carte diễn ra ổn định và hiệu quả hơn. Khi các bộ phận trao đổi thông tin kịp thời, nhà hàng có thể đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách, rút ngắn thời gian phục vụ và nâng cao chất lượng trải nghiệm khách hàng.

2.3.3.6. Công tác quản lý

- Quản lý nhân sự

Công tác quản lý nhân sự tại Nhà hàng Milan được thể hiện thông qua việc phân công nhân viên theo ca, bố trí nhân sự tại các khu vực phục vụ và theo dõi quá trình làm việc của nhân viên. Nhìn chung, đội ngũ nhân viên có thái độ thân thiện và

có kinh nghiệm cơ bản trong phục vụ khách. Tuy nhiên, việc kiểm tra, nhắc nhở và đánh giá chất lượng phục vụ giữa các ca cần được thực hiện thường xuyên hơn nhằm bảo đảm quy trình phục vụ À-la-carte diễn ra đồng đều.

- Quản lý chất lượng dịch vụ

Công tác quản lý chất lượng dịch vụ được thể hiện qua việc giám sát quá trình phục vụ, ghi nhận phản hồi của khách và xử lý các vấn đề phát sinh. Tuy nhiên, nhà hàng cần áp dụng các hình thức theo dõi cụ thể hơn như phiếu đánh giá, checklist kiểm tra hoặc họp rút kinh nghiệm sau ca, để kịp thời phát hiện những hạn chế trong quy trình phục vụ.

- Quản lý nguyên liệu và kiểm soát chất lượng món ăn

Công tác quản lý nguyên liệu và kiểm soát chất lượng món ăn được duy trì nhằm bảo đảm các món ăn phục vụ khách đạt yêu cầu về hương vị, hình thức và an toàn vệ sinh thực phẩm. Việc kiểm soát tốt nguyên liệu không chỉ giúp hạn chế sai sót trong chế biến mà còn góp phần duy trì chất lượng món ăn ổn định trong quá trình phục vụ À-la-carte.

2.4. Kết quả khảo sát đánh giá của khách hàng về quy trình phục vụ À-la-carte

2.4.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

Khảo sát khách hàng bằng bảng hỏi:

Phương pháp khảo sát bằng bảng hỏi được sử dụng nhằm thu thập ý kiến đánh giá của khách hàng về mức độ hài lòng và những vấn đề phát sinh trong quá trình trải nghiệm dịch vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan. Khách hàng là đối tượng trực tiếp tham gia và cảm nhận quy trình phục vụ, vì vậy đây là nguồn thông tin quan trọng để đánh giá các yếu tố như thái độ phục vụ của nhân viên, tốc độ phục vụ, sự chuyên nghiệp, chất lượng món ăn và mức độ đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Thông qua kết quả khảo sát, tác giả có thể nhận diện những điểm phù hợp cũng như các hạn chế còn tồn tại trong quy trình phục vụ. Từ đó, kết quả khảo sát là cơ sở để đề xuất các giải pháp cải thiện quy trình phục vụ À-la-carte một cách khách quan và phù hợp với thực tế hoạt động của nhà hàng.

2.4.2. Kết quả khảo sát khách hàng về Quy trình phục vụ À-la-carte

Để đánh giá thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan, đề tài tiến hành khảo sát khách hàng đã sử dụng dịch vụ tại nhà hàng. Cuộc khảo sát được thực hiện với 130 phiếu phát ra, trong đó thu về 112 phiếu hợp lệ, đạt khoảng

86,15%. Nội dung bảng hỏi gồm hai phần: thông tin chung của khách hàng và đánh giá của khách hàng về các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ À-la-carte (Phụ lục 1). Kết quả khảo sát là cơ sở để phân tích mức độ hài lòng, nhận diện hạn chế và đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ tại nhà hàng. Khóa luận sử dụng thang đo Likert 5 mức độ nhằm đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan.

Với thang đo này, giá trị khoảng cách giữa các mức được xác định là 0,8. Do đó, ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình được diễn giải như Bảng 2.13.

Bảng 2.6. Ý nghĩa của từng mức giá trị trung bình

Giá trị trung bình	Ý nghĩa
1,00 – dưới 1,80	Rất không hài lòng
1,80 – dưới 2,60	Không hài lòng
2,60 – dưới 3,40	Bình thường
3,40 – dưới 4,20	Hài lòng
4,20 – 5,00	Rất hài lòng
Giá trị khoảng cách=(Giá trị lớn nhất–Giá trị nhỏ nhất)/số mức =(5-1)/5=0,8.	

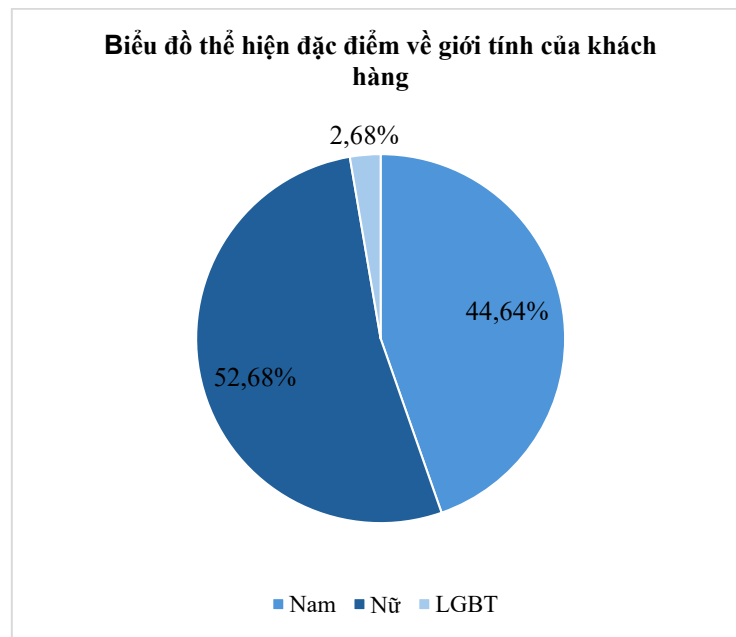
Trên cơ sở thang đo trên, kết quả khảo sát được tổng hợp và phân tích nhằm làm rõ mức độ đánh giá của khách hàng đối với từng nhóm tiêu chí trong quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng.

2.4.2.1. Mô tả mẫu khảo sát

Bảng 2.7. Đặc điểm về giới tính

Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Nam	50	44,64
Nữ	59	52,68
LGBT	3	2,68
Tổng cộng	112	100

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



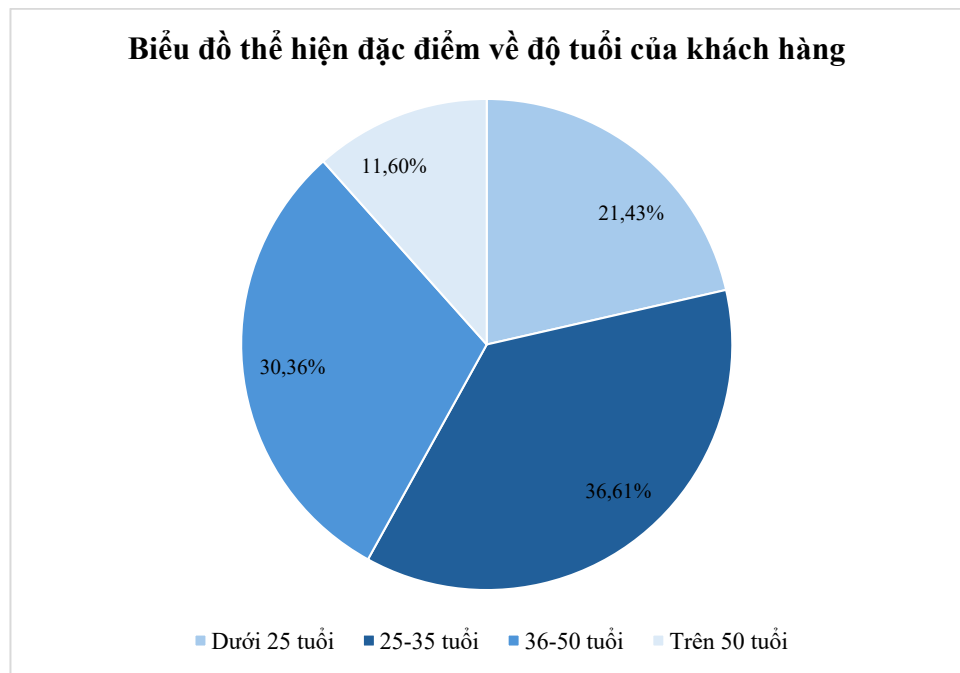
Biểu đồ 2.2. Tỷ lệ giới tính của khách hàng tham gia khảo sát

Nhận xét: Dựa vào kết quả khảo sát từ 112 khách hàng, khách hàng nữ chiếm tỷ lệ cao nhất với 59 người, tương ứng 52,68%; khách hàng nam chiếm 44,64%, tương ứng 50 người; nhóm LGBT chiếm 2,68%, tương ứng 3 người. Có thể thấy tỷ lệ khách hàng nữ cao hơn khách hàng nam nhưng mức chênh lệch không quá lớn. Điều này cho thấy mẫu khảo sát có sự phân bố tương đối cân đối về giới tính, không nghiêng quá nhiều về một nhóm khách hàng cụ thể. Vì vậy, kết quả khảo sát có thể phản ánh cảm nhận của nhiều nhóm khách khác nhau đối với quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan. Ngoài ra, kết quả này cũng cho thấy nhóm khách nữ có xu hướng dành thời gian đánh giá trải nghiệm dùng bữa nhiều hơn so với các nhóm còn lại.

Bảng 2.8. Đặc điểm về độ tuổi

Độ tuổi	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Dưới 25 tuổi	24	21,43
25 - 35 tuổi	41	36,61
36 - 50 tuổi	34	30,36
Trên 50 tuổi	13	11,60
Tổng cộng	112	100

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



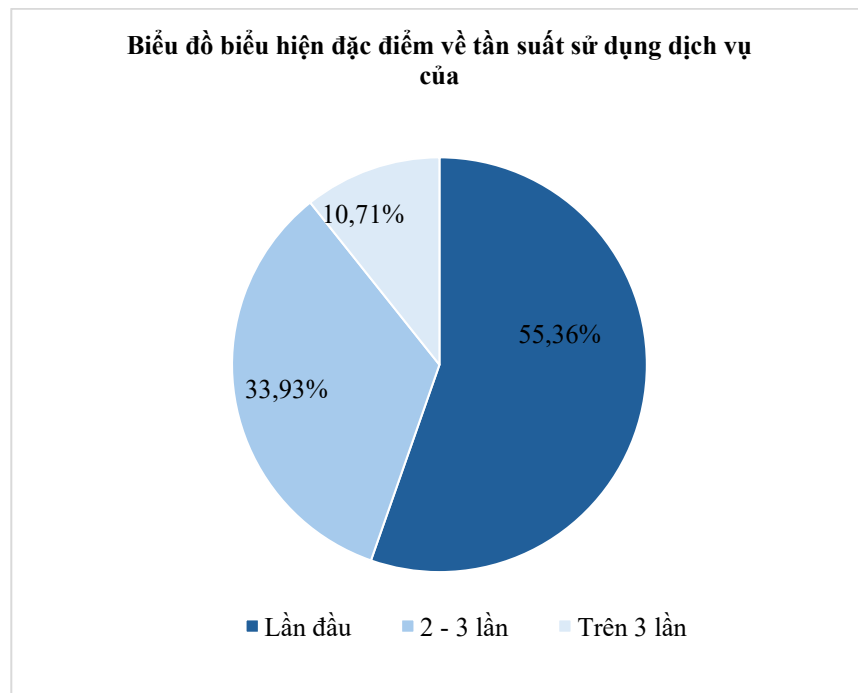
Biểu đồ 2.3. Tỷ lệ độ tuổi của khách hàng tham gia khảo sát

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy nhóm khách hàng từ 25–35 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất với 41 người, tương ứng 36,61%. Tiếp theo là nhóm khách từ 36–50 tuổi với 34 người, chiếm 30,36%; nhóm dưới 25 tuổi có 24 người, chiếm 21,43%; thấp nhất là nhóm trên 50 tuổi với 13 người, chiếm 11,60%. Như vậy, khách hàng sử dụng dịch vụ À-la-carte tại nhà hàng Milan chủ yếu tập trung ở nhóm tuổi từ 25 đến 50. Đây là nhóm khách có nhu cầu ăn uống tương đối ổn định, có khả năng chi trả và thường quan tâm đến chất lượng món ăn, sự chuyên nghiệp của nhân viên, thời gian phục vụ cũng như sự thuận tiện trong quá trình dùng bữa. Tỷ lệ khách trên 50 tuổi thấp nhất cho thấy đây chưa phải là nhóm khách hàng chính của dịch vụ À-la-carte tại nhà hàng, vì vậy nhà hàng có thể tập trung nhiều hơn vào nhóm khách trẻ và trung niên nhưng vẫn cần duy trì sự phù hợp cho các nhóm tuổi khác.

Bảng 2.9. Tần suất sử dụng dịch vụ

Tần suất sử dụng	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Lần đầu	62	55,36
2 - 3 lần	38	33,93
Trên 3 lần	12	10,71
Tổng cộng	112	100

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



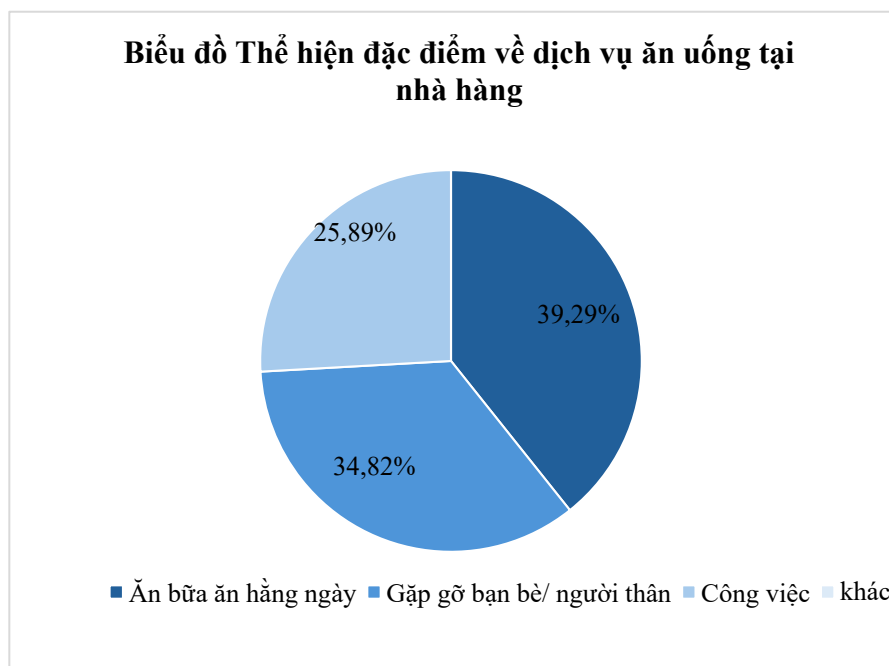
Biểu đồ 2.4. Tần suất sử dụng dịch vụ À-la-carte của khách hàng

Nhận xét: Theo kết quả khảo sát, khách hàng sử dụng dịch vụ À-la-carte lần đầu chiếm tỷ lệ cao nhất với 62 người, tương ứng 55,36%. Nhóm khách đã sử dụng dịch vụ từ 2–3 lần có 38 người, chiếm 33,93%, trong khi nhóm khách sử dụng trên 3 lần chỉ có 12 người, chiếm 10,71%. Kết quả này cho thấy Nhà hàng Milan có khả năng thu hút khách hàng mới tương đối tốt, đặc biệt là khách lưu trú tại khách sạn hoặc khách lần đầu trải nghiệm dịch vụ gọi món tại nhà hàng. Tuy nhiên, tỷ lệ khách quay lại nhiều lần còn thấp, cho thấy mức độ duy trì khách hàng trung thành chưa thật sự cao. Điều này đặt ra yêu cầu nhà hàng cần nâng cao chất lượng phục vụ, tạo ấn tượng tốt hơn trong lần trải nghiệm đầu tiên, đồng thời có chính sách chăm sóc khách hàng hoặc ưu đãi phù hợp để tăng khả năng khách quay lại sử dụng dịch vụ.

Bảng 2.10. Mục đích sử dụng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng

Mục đích sử dụng	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Ăn bữa hằng ngày	44	39,29
Gặp gỡ bạn bè/người thân	39	34,82
Công việc	29	25,89
Khác	0	0
Tổng cộng	112	100

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



Biểu đồ 2.5. Mục đích sử dụng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng của khách hàng

Nhận xét: Dựa vào kết quả khảo sát, nhóm khách sử dụng dịch vụ với mục đích ăn bữa hằng ngày chiếm tỷ lệ cao nhất với 44 người, tương ứng 39,29%. Nhóm khách gặp gỡ bạn bè/người thân có 39 người, chiếm 34,82%; nhóm khách sử dụng dịch vụ vì công việc có 29 người, chiếm 25,89%. Có thể thấy mục đích ăn bữa hằng ngày chỉ cao hơn nhóm gặp gỡ bạn bè/người thân với mức chênh lệch không lớn, cho thấy nhu cầu sử dụng dịch vụ tại nhà hàng khá đa dạng. Kết quả này phù hợp với thực tế hoạt động của Nhà hàng Milan khi nhà hàng phục vụ chủ yếu khách lưu trú tại khách sạn và khách có nhu cầu dùng bữa trong ngày. Bên cạnh đó, tỷ lệ khách sử dụng dịch vụ để gặp gỡ bạn bè, người thân và phục vụ công việc cũng khá đáng chú ý, cho thấy nhà hàng không chỉ đáp ứng nhu cầu ăn uống thông thường mà còn phù hợp với các buổi gặp mặt, trao đổi công việc hoặc tiếp khách trong không gian lịch sự.

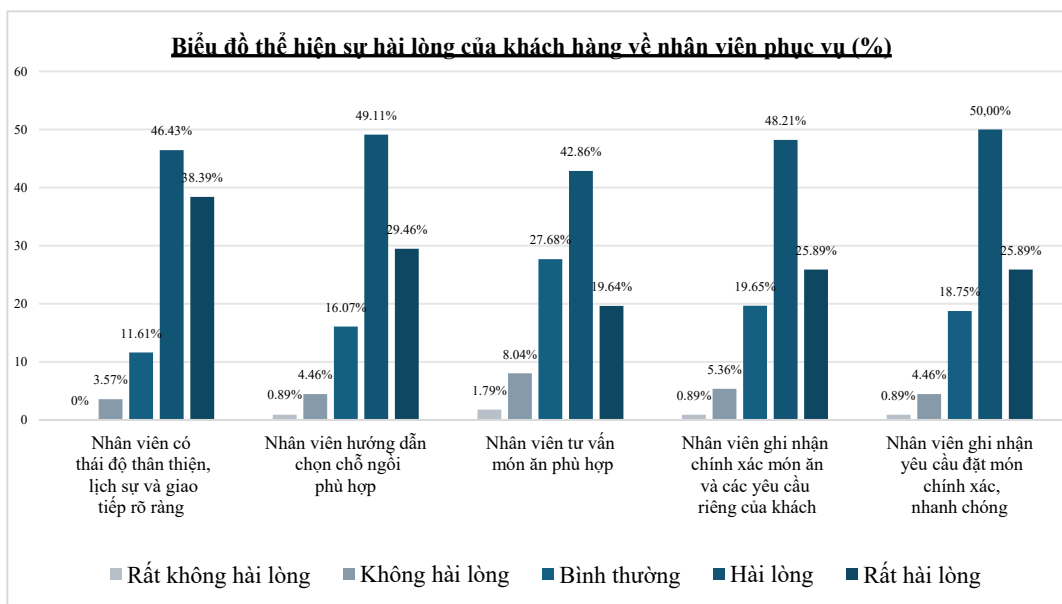
2.4.2.2. Kết quả đánh giá

a. Nhân viên phục vụ

Bảng 2.11. Kết quả đánh giá về nhân viên phục vụ (số phiếu)

STT	Tiêu chí đánh giá	1	2	3	4	5	Điểm TB
1	Nhân viên có thái độ thân thiện, lịch sự và giao tiếp rõ ràng	0	4	13	52	43	4,20
2	Nhân viên hướng dẫn chọn chỗ ngồi phù hợp	1	5	18	55	33	4,02
3	Nhân viên tư vấn món ăn phù hợp	2	9	31	48	22	3,71
4	Nhân viên ghi nhận chính xác món ăn và các yêu cầu riêng của khách	1	6	22	54	29	3,93
5	Nhân viên ghi nhận yêu cầu đặt món chính xác, nhanh chóng	1	5	21	56	29	3,96
	Điểm trung bình chung						3,96

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



Biểu đồ 2.6. Mức độ hài lòng của khách hàng về nhân viên phục vụ

Nhận xét: Điểm trung bình chung của nhóm tiêu chí về nhân viên phục vụ đạt 3,96/5, cho thấy khách hàng nhìn chung đánh giá đội ngũ nhân viên ở mức hài lòng. Tiêu chí có điểm cao nhất:

- Nhân viên có thái độ thân thiện, lịch sự và giao tiếp rõ ràng (4,20/5): Đây là tiêu chí đạt điểm cao nhất trong nhóm và nằm ở mức rất hài lòng. Kết quả này cho thấy nhân viên Nhà hàng Milan tạo được thiện cảm tốt với khách hàng thông qua thái độ thân thiện, lịch sự và cách giao tiếp của nhân viên. Đây là điểm mạnh cần duy trì vì thái độ phục vụ là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến ấn tượng ban đầu của khách trong quy trình phục vụ À-la-carte.

Các tiêu chí đạt điểm tốt:

- Nhân viên hướng dẫn chọn chỗ ngồi phù hợp (4,02/5): Tiêu chí này đạt mức hài lòng, cho thấy bước đón tiếp và hướng dẫn khách vào bàn được thực hiện tương đối tốt. Việc sắp xếp chỗ ngồi phù hợp giúp khách cảm thấy thuận tiện và thoải mái hơn khi dùng bữa. Tuy nhiên, điểm số chưa đạt mức rất cao nên nhân viên vẫn cần chú ý hơn đến nhu cầu cụ thể của khách, như vị trí yên tĩnh, gần cửa sổ hoặc phù hợp với nhóm khách đi cùng gia đình.

- Nhân viên ghi nhận yêu cầu đặt món chính xác, nhanh chóng (3,96/5): Kết quả này cho thấy nhân viên cơ bản thực hiện tốt thao tác tiếp nhận yêu cầu gọi món, giúp hạn chế sai sót trong quá trình gọi món. Việc ghi nhận nhanh và chính xác góp phần giúp quy trình phục vụ diễn ra thuận lợi hơn. Tuy nhiên, nhà hàng vẫn cần duy trì thói quen xác nhận lại yêu cầu gọi món với khách để giảm tình trạng nhầm món hoặc thiếu yêu cầu riêng.

- Nhân viên ghi nhận chính xác món ăn và các yêu cầu riêng của khách (3,93/5): Tiêu chí này cũng được đánh giá ở mức hài lòng, phản ánh nhân viên đã chú ý đến các yêu cầu riêng của khách như khẩu vị, cách chế biến hoặc lưu ý khi gọi món. Tuy nhiên, điểm số thấp hơn so với tiêu chí về thái độ phục vụ, cho thấy việc ghi nhận yêu cầu riêng đôi lúc chưa thật sự đồng đều giữa các nhân viên hoặc giữa các thời điểm phục vụ.

Tiêu chí đạt điểm thấp:

- Nhân viên tư vấn món ăn phù hợp (3,71/5): Đây là tiêu chí có điểm thấp nhất trong nhóm nhân viên phục vụ. Kết quả này cho thấy một số nhân viên còn hạn chế trong việc giới thiệu món ăn, giải thích thành phần món hoặc tư vấn món phù hợp với khẩu vị và nhu cầu của khách. Trong phục vụ À-la-carte, kỹ năng tư vấn món ăn rất quan trọng vì khách thường cần được hỗ trợ khi lựa chọn món. Do đó, nhà hàng cần

tăng cường đào tạo nhân viên về kiến thức thực đơn, đặc điểm món ăn và kỹ năng tư vấn.

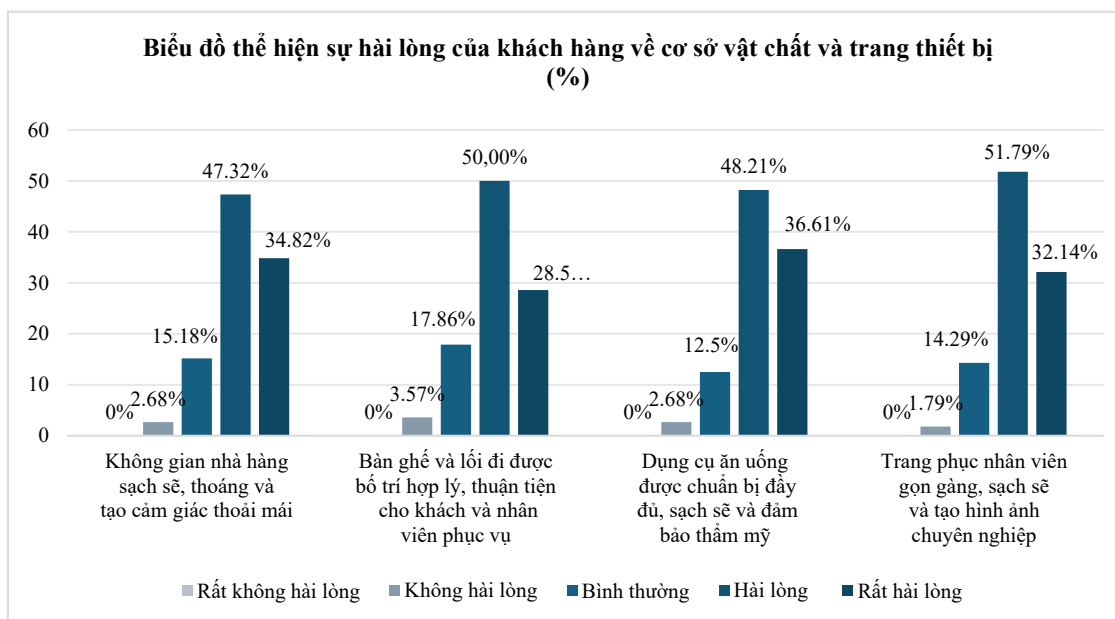
Đánh giá tổng hợp: Nhìn chung, nhóm tiêu chí về nhân viên phục vụ đạt 3,96/5, phản ánh khách hàng hài lòng với thái độ và các thao tác phục vụ cơ bản của nhân viên. Các tiêu chí về thái độ, hướng dẫn chỗ ngồi và ghi nhận order đều đạt mức tốt, cho thấy nhân viên có nền tảng phục vụ tương đối ổn định. Tuy nhiên, kỹ năng tư vấn món ăn vẫn là hạn chế nổi bật. Vì vậy, nhà hàng cần chú trọng đào tạo nhân viên về thực đơn và kỹ năng giao tiếp để nâng cao tính chuyên nghiệp trong quy trình phục vụ À-la-carte.

b. Cơ sở vật chất và trang thiết bị

Bảng 2.12. Kết quả đánh giá về cơ sở vật chất và trang thiết bị (số phiếu)

STT	Tiêu chí đánh giá	1	2	3	4	5	Điểm TB
1	Không gian nhà hàng sạch sẽ, thoáng và tạo cảm giác thoải mái	0	3	17	53	39	4,14
2	Bàn ghế và lối đi được bố trí hợp lý, thuận tiện cho khách và nhân viên phục vụ	0	4	20	56	32	4,04
3	Dụng cụ ăn uống được chuẩn bị đầy đủ, sạch sẽ và đảm bảo thẩm mỹ	0	3	14	54	41	4,19
4	Trang phục nhân viên gọn gàng, sạch sẽ và tạo hình ảnh chuyên nghiệp	0	2	16	58	36	4,14
	Điểm trung bình chung						4,13

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



Biểu đồ 2.7. Mức độ hài lòng của khách hàng về cơ sở vật chất và trang thiết bị

Nhận xét: Điểm trung bình chung của nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất và trang thiết bị đạt 4,13/5, cho thấy khách hàng đánh giá nhóm tiêu chí này ở mức hài lòng và đây là nhóm có điểm trung bình cao nhất trong các nhóm đánh giá.

Tiêu chí có điểm cao nhất:

- Dụng cụ ăn uống được chuẩn bị đầy đủ, sạch sẽ và đảm bảo thẩm mỹ (4,19/5): Đây là tiêu chí có điểm cao nhất trong nhóm, gần đạt mức rất hài lòng. Kết quả này cho thấy nhà hàng đã thực hiện khá tốt công tác chuẩn bị dụng cụ phục vụ, đảm bảo sự đầy đủ, sạch sẽ và thẩm mỹ trong quá trình khách dùng bữa. Đây là yếu tố quan trọng vì dụng cụ ăn uống là phần khách hàng trực tiếp tiếp xúc, ảnh hưởng rõ đến cảm nhận về sự chuyên nghiệp của nhà hàng.

Các tiêu chí đạt điểm tốt:

- Không gian nhà hàng sạch sẽ, thoáng và tạo cảm giác thoải mái (4,14/5): Tiêu chí này cho thấy khách hàng đánh giá tích cực về không gian phục vụ của nhà hàng. Không gian sạch sẽ, thoáng và thoải mái góp phần tạo cảm giác dễ chịu trong quá trình dùng bữa. Đây là một lợi thế của Nhà hàng Milan cần tiếp tục duy trì.

- Trang phục nhân viên gọn gàng, sạch sẽ và tạo hình ảnh chuyên nghiệp (4,14/5): Kết quả này phản ánh hình ảnh nhân viên được khách hàng đánh giá khá tốt. Trang phục gọn gàng, sạch sẽ giúp tạo ấn tượng chuyên nghiệp và đồng bộ trong quá trình phục vụ, đồng thời góp phần nâng cao hình ảnh của nhà hàng.

Tiêu chí đạt điểm thấp:

- Bàn ghế và lối đi được bố trí hợp lý, thuận tiện cho khách và nhân viên phục vụ (4,04/5): Đây là tiêu chí có điểm thấp nhất trong nhóm, tuy vẫn nằm ở mức hài lòng. Điều này cho thấy khách hàng nhìn chung vẫn đánh giá tốt về cách bố trí không gian, nhưng vào một số thời điểm, đặc biệt khi đông khách, lối đi hoặc khoảng cách giữa các bàn có thể chưa thật sự thuận tiện. Việc này có thể ảnh hưởng đến sự thoải mái của khách và tốc độ di chuyển của nhân viên phục vụ.

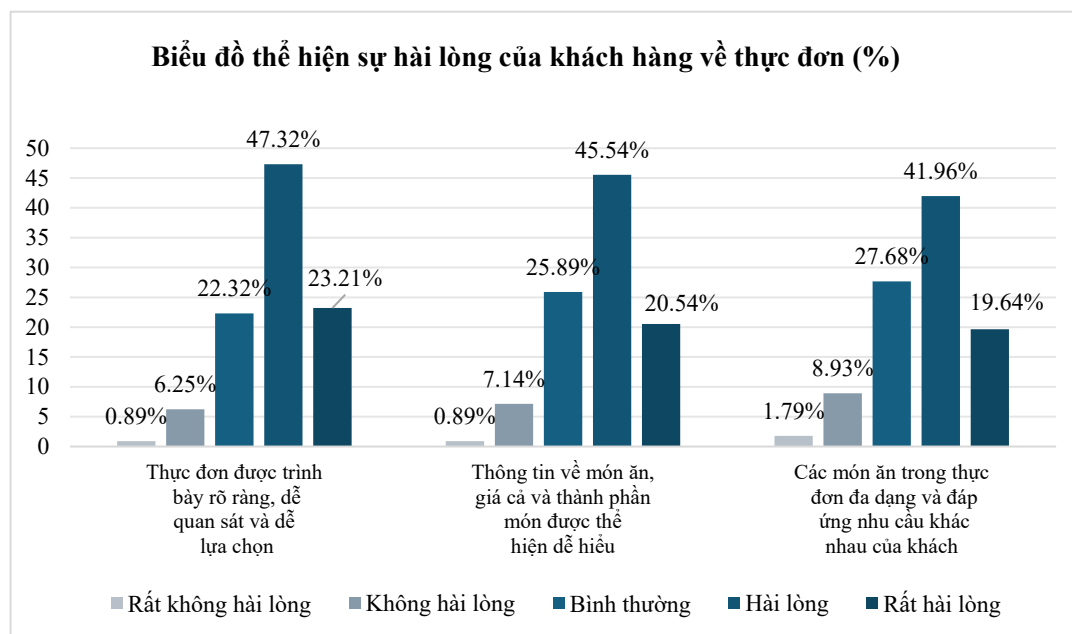
Đánh giá tổng hợp: Nhìn chung, nhóm cơ sở vật chất và trang thiết bị đạt 4,13/5, cho thấy nhà hàng Milan có ưu điểm rõ về không gian, dụng cụ phục vụ và hình ảnh nhân viên. Các yếu tố hữu hình như dụng cụ ăn uống, không gian và trang phục nhân viên đều được khách hàng đánh giá tích cực. Tuy nhiên, nhà hàng vẫn cần quan tâm hơn đến việc bố trí bàn ghế và lối đi, đặc biệt trong giờ cao điểm, nhằm tạo sự thuận tiện cho cả khách hàng và nhân viên trong quy trình phục vụ À-la-carte.

c. Thực đơn

Bảng 2.13. Kết quả đánh giá về thực đơn (số phiếu)

STT	Tiêu chí đánh giá	1	2	3	4	5	Điểm TB
1	Thực đơn được trình bày rõ ràng, dễ quan sát và dễ lựa chọn	1	7	25	53	26	3,86
2	Thông tin về món ăn, giá cả và thành phần món được thể hiện dễ hiểu	1	8	29	51	23	3,78
3	Các món ăn trong thực đơn đa dạng và đáp ứng nhu cầu khác nhau của khách	2	10	31	47	22	3,69
	Điểm trung bình chung						3,78

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



Biểu đồ 2.8. Mức độ hài lòng của khách hàng về thực đơn

Nhận xét: Điểm trung bình chung của nhóm tiêu chí về thực đơn đạt 3,78/5, cho thấy khách hàng đánh giá thực đơn ở mức hài lòng, nhưng điểm số này thấp hơn so với nhóm nhân viên phục vụ và cơ sở vật chất.

Tiêu chí có điểm cao nhất:

- Thực đơn được trình bày rõ ràng, dễ quan sát và dễ lựa chọn (3,86/5): Đây là tiêu chí có điểm cao nhất trong nhóm thực đơn. Kết quả này cho thấy thực đơn của nhà hàng về cơ bản được trình bày tương đối rõ ràng, giúp khách dễ quan sát và lựa chọn món. Tuy nhiên, điểm số chưa quá cao nên nhà hàng vẫn có thể cải thiện thêm về cách sắp xếp nhóm món, bố cục trình bày hoặc hình ảnh minh họa để tăng sự thuận tiện cho khách hàng.

Tiêu chí đạt điểm tốt:

- Thông tin về món ăn, giá cả và thành phần món được thể hiện dễ hiểu (3,78/5): Tiêu chí này đạt mức hài lòng, cho thấy thông tin trong thực đơn đã hỗ trợ khách hàng ở mức cơ bản. Tuy nhiên, mức điểm này cũng phản ánh rằng một số khách có thể vẫn chưa cảm thấy thông tin món ăn thật sự đầy đủ hoặc dễ hiểu, nhất là với khách lần đầu, khách quốc tế hoặc khách có yêu cầu đặc biệt về khẩu vị, dị ứng thực phẩm, ăn chay.

Tiêu chí đạt điểm thấp:

- Các món ăn trong thực đơn đa dạng và đáp ứng nhu cầu khác nhau của khách (3,69/5): Đây là tiêu chí có điểm thấp nhất trong nhóm thực đơn. Kết quả này cho

thấy thực đơn chưa thật sự phong phú hoặc chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu của nhiều nhóm khách khác nhau. Một số nhóm khách như trẻ em, khách ăn chay, khách quốc tế hoặc khách có yêu cầu ăn uống riêng có thể chưa có nhiều lựa chọn phù hợp.

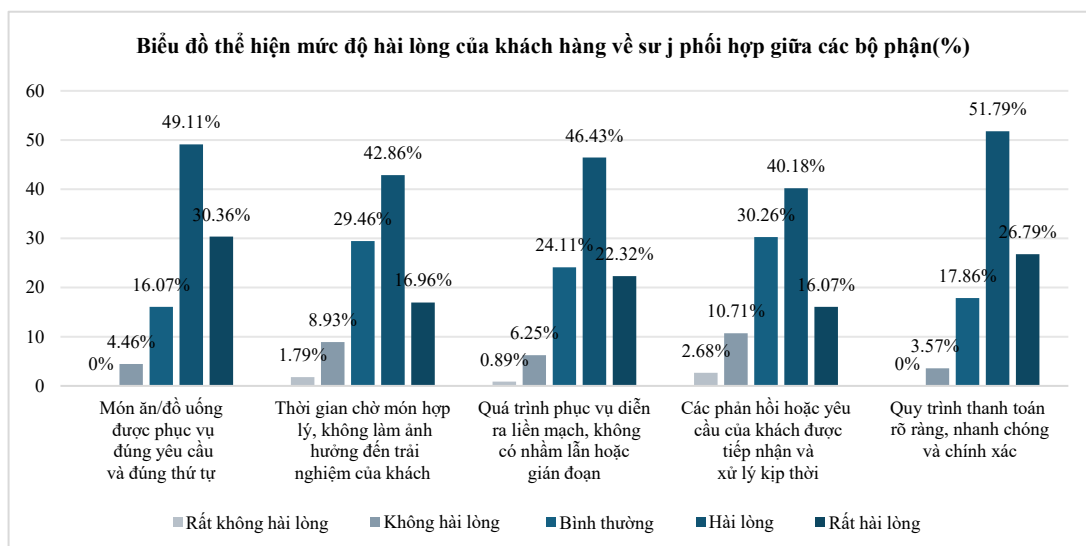
Đánh giá tổng hợp: Nhìn chung, nhóm tiêu chí về thực đơn đạt 3,78/5, cho thấy thực đơn của nhà hàng Milan cơ bản đáp ứng được nhu cầu lựa chọn món của khách hàng nhưng vẫn còn hạn chế. Điểm mạnh là thực đơn tương đối rõ ràng, dễ quan sát. Tuy nhiên, sự đa dạng món ăn và thông tin mô tả món vẫn cần được cải thiện. Vì vậy, nhà hàng nên cân nhắc bổ sung thêm một số món phù hợp với nhiều nhóm khách khác nhau, đồng thời trình bày rõ hơn về thành phần, giá cả và đặc điểm món ăn để hỗ trợ khách lựa chọn dễ dàng hơn.

d. Sự phối hợp giữa các bộ phận

Bảng 2.14. Kết quả đánh giá về sự phối hợp giữa các bộ phận (số phiếu)

STT	Tiêu chí đánh giá	1	2	3	4	5	Điểm TB
1	Món ăn/đồ uống được phục vụ đúng yêu cầu và đúng thứ tự	0	5	18	55	34	4,05
2	Thời gian chờ món hợp lý, không làm ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách	2	10	33	48	19	3,64
3	Quá trình phục vụ diễn ra liên mạch, không có nhầm lẫn hoặc gián đoạn	1	7	27	52	25	3,83
4	Các phản hồi hoặc yêu cầu của khách được tiếp nhận và xử lý kịp thời	3	12	34	45	18	3,56
5	Quy trình thanh toán rõ ràng, nhanh chóng và chính xác	0	4	20	58	30	4,02
	Điểm trung bình chung						3,82

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



Biểu đồ 2.9. Mức độ hài lòng của khách hàng về sự phối hợp giữa các bộ phận

Nhận xét: Điểm trung bình chung của nhóm tiêu chí về sự phối hợp giữa các bộ phận đạt 3,82/5, cho thấy khách hàng đánh giá nội dung này ở mức hài lòng, tuy nhiên vẫn còn một số hạn chế cần cải thiện.

Tiêu chí có điểm cao nhất:

- Món ăn/đồ uống được phục vụ đúng yêu cầu và đúng thứ tự (4,05/5): Đây là tiêu chí có điểm cao nhất trong nhóm. Kết quả này cho thấy nhà hàng cơ bản kiểm soát tốt việc phục vụ món ăn và đồ uống theo đúng yêu cầu của khách. Việc phục vụ đúng món, đúng yêu cầu và đúng thứ tự góp phần tạo sự chuyên nghiệp trong quy trình phục vụ À-la-carte, đồng thời hạn chế tình trạng nhầm món hoặc phục vụ sai trình tự.

Các tiêu chí đạt điểm tốt:

- Quy trình thanh toán rõ ràng, nhanh chóng và chính xác (4,02/5): Tiêu chí này được khách hàng đánh giá khá tích cực, cho thấy khâu thanh toán tại nhà hàng diễn ra tương đối thuận tiện, rõ ràng và ít xảy ra sai sót. Đây là bước cuối trong quy trình phục vụ nên có ảnh hưởng đến cảm nhận sau cùng của khách hàng.

- Quá trình phục vụ diễn ra liền mạch, không có nhầm lẫn hoặc gián đoạn (3,83/5): Điểm số này cho thấy quá trình phục vụ nhìn chung được thực hiện khá ổn định. Các bước từ tiếp nhận yêu cầu, chuyển yêu cầu gọi món, phục vụ món đến thanh toán cơ bản có sự liên kết nhất định. Tuy nhiên, điểm số chưa cao cho thấy vẫn có một số thời điểm quy trình phục vụ chưa thật sự liền mạch, có thể do khách đông hoặc sự phối hợp giữa nhân viên phục vụ và bếp chưa đều.

Các tiêu chí đạt điểm thấp:

- Thời gian chờ món hợp lý, không làm ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách (3,64/5): Tiêu chí này có điểm thấp hơn so với các tiêu chí còn lại, phản ánh thời gian chờ món vẫn là một hạn chế trong quy trình phục vụ À-la-carte. Do đặc điểm của hình thức phục vụ gọi món là món ăn thường được chế biến sau khi khách gọi, thời gian chờ có thể kéo dài hơn vào giờ cao điểm. Nếu không được kiểm soát tốt, yếu tố này sẽ ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng.

- Các phản hồi hoặc yêu cầu của khách được tiếp nhận và xử lý kịp thời (3,56/5): Đây là tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất trong nhóm. Kết quả này cho thấy khả năng xử lý yêu cầu phát sinh của khách hàng vẫn chưa thật sự hiệu quả. Một số khách hàng có thể chưa được hỗ trợ kịp thời khi cần thêm dụng cụ, thay đổi món, phản hồi về món ăn hoặc yêu cầu hỗ trợ trong quá trình dùng bữa. Nguyên nhân có thể đến từ việc nhân viên chưa chủ động quan sát khách hoặc sự phối hợp giữa các bộ phận chưa thật sự nhịp nhàng.

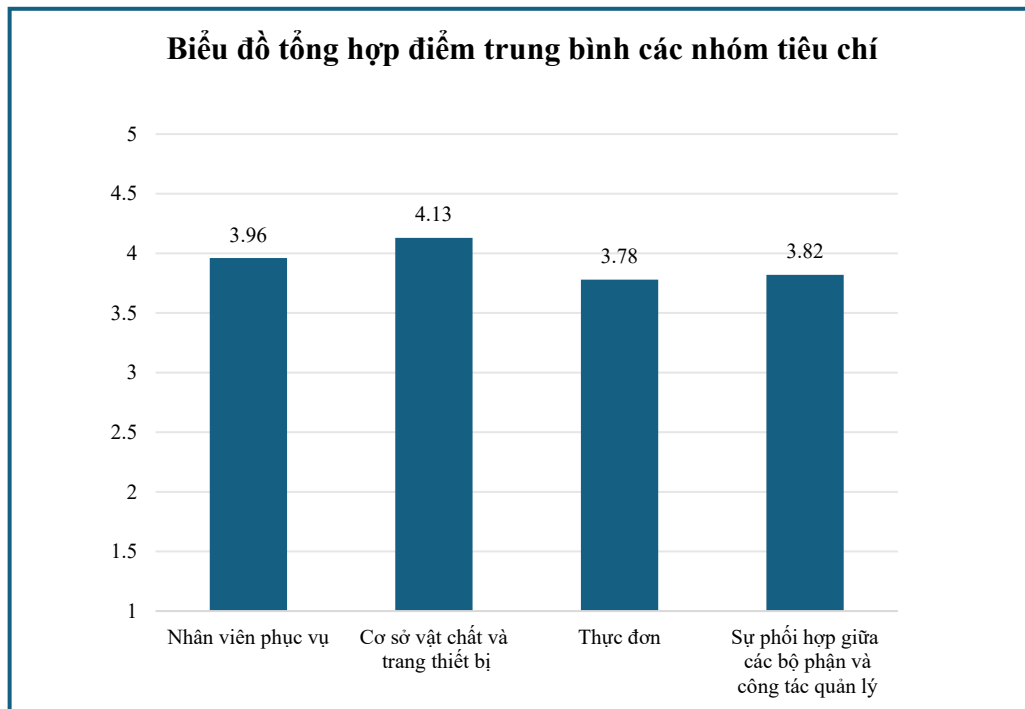
Đánh giá tổng hợp: Nhìn chung, nhóm tiêu chí về sự phối hợp giữa các bộ phận đạt 3,82/5, cho thấy quy trình phối hợp trong phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan cơ bản được khách hàng đánh giá ở mức hài lòng. Các tiêu chí liên quan đến phục vụ đúng yêu cầu, đúng thứ tự và thanh toán được đánh giá tương đối cao, thể hiện sự ổn định trong các bước chính của quy trình phục vụ. Tuy nhiên, thời gian chờ món và xử lý yêu cầu phát sinh là hai hạn chế rõ nhất. Để hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte, nhà hàng cần tăng cường sự phối hợp giữa bộ phận phục vụ, bếp và quản lý; kiểm soát thời gian ra món tốt hơn; đồng thời nâng cao khả năng tiếp nhận và xử lý phản hồi của khách hàng một cách nhanh chóng, chuyên nghiệp hơn.

2.4.2.3. Tổng hợp kết quả đánh giá

Bảng 2.15. Bảng tổng hợp điểm trung bình các nhóm tiêu chí

Nhóm tiêu chí	Điểm trung bình	Mức đánh giá theo thang đo likert 5
Nhân viên phục vụ	3,96	Hài lòng
Cơ sở vật chất và trang thiết bị	4,13	Hài lòng
Thực đơn	3,78	Hài lòng
Sự phối hợp giữa các bộ phận	3,82	Hài lòng
Điểm trung bình chung	3,92	Hài lòng

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



Biểu đồ 2.10. Điểm trung bình các nhóm tiêu chí đánh giá

Nhận xét: Kết quả tổng hợp cho thấy điểm trung bình chung của các nhóm tiêu chí đạt 3,92/5, tương ứng với mức đánh giá theo thang đo Likert 5 mức độ. Trong đó, nhóm tiêu chí cơ sở vật chất và trang thiết bị đạt điểm cao nhất với 4,13/5, cho thấy khách hàng đánh giá khá tốt về không gian, trang thiết bị và điều kiện phục vụ tại Nhà hàng Milan.

Mức đánh giá cao nhất:

Cơ sở vật chất và trang thiết bị: 4,13/5 là nhóm tiêu chí có điểm trung bình cao nhất trong bảng. Kết quả này cho thấy nhà hàng có lợi thế về không gian phục vụ, trang thiết bị và cơ sở vật chất tương đối đáp ứng nhu cầu của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ À-la-carte.

Mức đánh giá tích cực:

Nhân viên phục vụ: 3,96/5 Nhóm tiêu chí này đạt mức hài lòng, phản ánh thái độ, kỹ năng và phong cách phục vụ của nhân viên nhìn chung đáp ứng được yêu cầu của khách. Đây là yếu tố quan trọng góp phần tạo trải nghiệm tích cực trong quá trình phục vụ.

Mức đánh giá cần cải thiện:

Sự phối hợp giữa các bộ phận: 3,82/5 Mặc dù vẫn thuộc mức hài lòng, điểm số này thấp hơn nhóm cơ sở vật chất và nhân viên phục vụ. Điều này cho thấy sự phối

hợp giữa bộ phận phục vụ, bếp, bar và thu ngân cần được cải thiện để quy trình phục vụ diễn ra nhanh chóng và đồng bộ hơn.

Mức đánh giá thấp:

Thực đơn: 3,78/5 là nhóm tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất trong bảng. Kết quả này cho thấy nhà hàng cần chú trọng hơn đến việc đa dạng món ăn, cập nhật thực đơn và nâng cao khả năng tư vấn món ăn của nhân viên nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

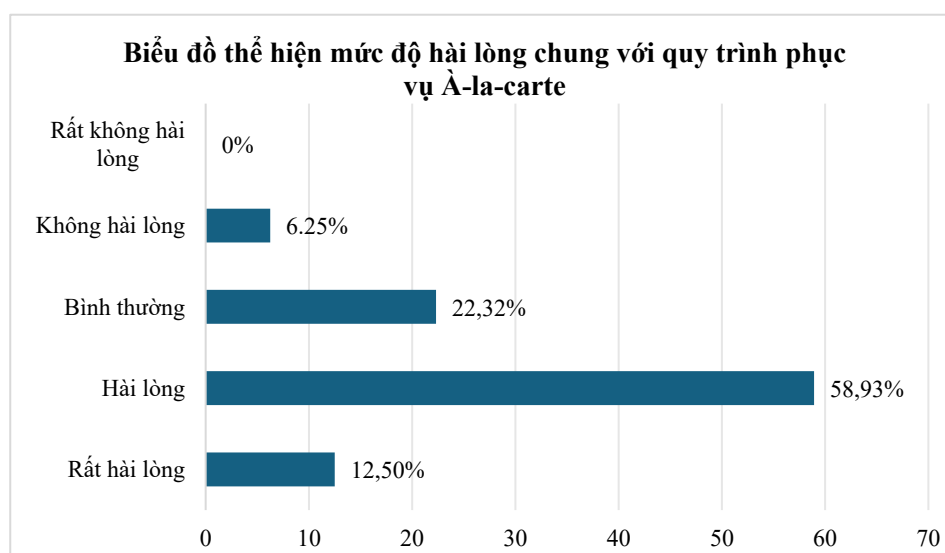
Đánh giá tổng hợp: Nhìn chung, các nhóm tiêu chí đều đạt mức hài lòng, với điểm trung bình chung là 3,92/5. Điều này cho thấy quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan được khách hàng đánh giá tương đối tích cực, đặc biệt ở nhóm cơ sở vật chất và nhân viên phục vụ. Tuy nhiên, nhà hàng vẫn cần tập trung cải thiện nhóm tiêu chí có điểm thấp hơn như thực đơn và sự phối hợp giữa các bộ phận nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, rút ngắn thời gian chờ, hạn chế sai sót và tăng mức độ hài lòng của khách hàng trong thời gian tới.

2.4.2.4. Đánh giá chung của khách hàng về mức độ hài lòng chung

Bảng 2.16. Mức độ hài lòng chung với quy trình phục vụ À-la-carte

Mức đánh giá	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất hài lòng	14	12,50
Hài lòng	66	58,93
Bình thường	25	22,32
Không hài lòng	7	6,25
Rất không hài lòng	0	0,00
Tổng cộng	112	100

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)



Biểu đồ 2.11. Biểu đồ thể hiện mức độ hài lòng chung với quy trình phục vụ À-la-carte

Nhận xét: Kết quả khảo sát về mức độ hài lòng chung với quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan cho thấy đa số khách hàng có đánh giá tích cực. Cụ thể, có 80/112 khách hàng lựa chọn mức hài lòng và rất hài lòng, chiếm 71,43%. Điều này phản ánh quy trình phục vụ À-la-carte hiện nay cơ bản đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của phần lớn khách hàng.

Mức đánh giá cao nhất:

Hài lòng: 66 khách hàng, chiếm 58,93%. Đây là mức đánh giá chiếm tỷ lệ cao nhất trong bảng. Kết quả này cho thấy phần lớn khách hàng cảm nhận quy trình phục vụ tại Nhà hàng Milan được thực hiện tương đối ổn định, từ khâu tiếp đón, tư vấn món ăn, ghi nhận yêu cầu món ăn, phục vụ món đến thanh toán. Tỷ lệ này phản ánh nhà hàng đã có nền tảng phục vụ khá tốt và tạo được sự hài lòng nhất định cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ À-la-carte.

Mức đánh giá tích cực:

Rất hài lòng: 14 khách hàng, chiếm 12,50%. Nhóm khách hàng này có trải nghiệm rất tốt đối với quy trình phục vụ của nhà hàng. Điều này có thể đến từ việc nhân viên phục vụ đúng yêu cầu, thái độ phục vụ lịch sự, món ăn được phục vụ phù hợp và quy trình diễn ra thuận lợi. Tuy nhiên, tỷ lệ rất hài lòng chưa cao, cho thấy nhà hàng vẫn cần tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ để gia tăng nhóm khách hàng có trải nghiệm vượt mong đợi.

Mức đánh giá trung bình:

Bình thường: 25 khách hàng, chiếm 22,32%. Đây là nhóm khách hàng chưa thật sự hài lòng nhưng cũng không đánh giá tiêu cực. Tỷ lệ này cho thấy vẫn còn một bộ phận khách hàng cảm nhận quy trình phục vụ chỉ ở mức chấp nhận được, chưa tạo được ấn tượng rõ rệt. Nguyên nhân có thể liên quan đến thời gian chờ món, khả năng tư vấn món ăn của nhân viên, sự chủ động trong chăm sóc khách hoặc việc xử lý các yêu cầu phát sinh chưa thật sự nhanh chóng.

Mức đánh giá thấp:

Không hài lòng: 7 khách hàng, chiếm 6,25%. Mặc dù tỷ lệ này không lớn, nhưng đây là nhóm ý kiến cần được nhà hàng đặc biệt quan tâm vì phản ánh những hạn chế còn tồn tại trong quy trình phục vụ À-la-carte. Sự không hài lòng của khách hàng có thể xuất phát từ việc thời gian chờ món kéo dài vào giờ cao điểm, nhân viên chưa tư vấn món ăn rõ ràng, ghi nhận yêu cầu riêng chưa đầy đủ, món ăn phục vụ chưa đúng mong muốn hoặc phản hồi của khách chưa được xử lý kịp thời. Đây là cơ sở quan trọng để nhà hàng xác định các vấn đề cần cải thiện trong thời gian tới.

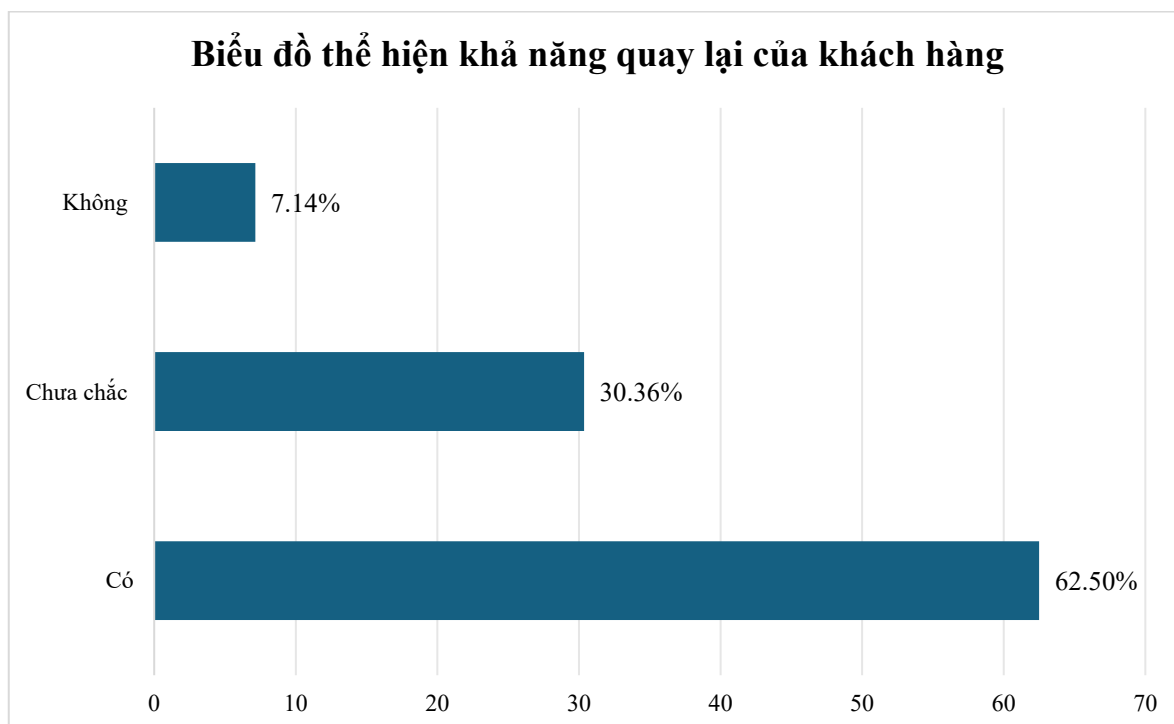
Rất không hài lòng: Rất không hài lòng: Không có khách hàng lựa chọn mức này, chiếm 0,00%. Kết quả này cho thấy quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan chưa tạo ra phản ứng tiêu cực nghiêm trọng đối với khách hàng. Tuy nhiên, nhà hàng vẫn không nên chủ quan vì vẫn còn nhóm khách hàng đánh giá bình thường và không hài lòng.

Đánh giá tổng hợp: Nhìn chung, mức độ hài lòng chung của khách hàng đối với quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan đạt kết quả khá tích cực, với tỷ lệ khách hàng hài lòng và rất hài lòng chiếm 71,43%. Điều này cho thấy quy trình phục vụ hiện tại cơ bản đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Tuy nhiên, tỷ lệ 22,32% khách đánh giá bình thường và 6,25% khách không hài lòng cho thấy quy trình phục vụ vẫn còn một số hạn chế cần cải thiện. Trong thời gian tới, nhà hàng cần chú trọng rút ngắn thời gian chờ món, nâng cao kỹ năng tư vấn món ăn cho nhân viên, chuẩn hóa quy trình ghi nhận yêu cầu gọi món, kiểm tra kỹ các yêu cầu riêng của khách và tăng cường khả năng xử lý phản hồi để nâng cao mức độ hài lòng chung của khách hàng.

Bảng 2.17. Khả năng quay lại hoặc giới thiệu dịch vụ

Ý kiến	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Có	70	62,50
Chưa chắc	34	30,36
Không	8	7,14
Tổng cộng	112	100

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

**Biểu đồ 2.12. Khả năng quay lại hoặc giới thiệu dịch vụ của khách hàng**

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy có 70 khách hàng, chiếm 62,50%, cho biết sẵn sàng quay lại hoặc giới thiệu dịch vụ tại nhà hàng Milan cho bạn bè, người thân. Đây là dấu hiệu tích cực, cho thấy nhà hàng đã tạo được mức độ hài lòng nhất định đối với phần lớn khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ À-la-carte. Tuy nhiên, nhóm khách hàng trả lời chưa chắc chiếm 30,36%, tương ứng 34 người, là tỷ lệ khá đáng chú ý. Điều này cho thấy trải nghiệm của một bộ phận khách hàng mới chỉ dừng ở mức chấp nhận được, chưa đủ nổi bật để họ tự tin quay lại hoặc giới thiệu cho người khác. Ngoài ra, có 8 khách hàng, chiếm 7,14%, trả lời không sẵn sàng quay lại hoặc giới thiệu dịch vụ. Đây là nhóm khách hàng nhà hàng cần quan tâm, vì có thể họ chưa hài lòng với một số yếu tố trong quy trình phục vụ như thời gian chờ món, sự chủ động của nhân viên, khả năng tư vấn món ăn hoặc cách xử lý tình huống phát sinh.

2.4.2.5. Góp ý và đề xuất của khách hàng

Bảng 2.18. Tổng hợp góp ý và đề xuất của khách hàng

Câu hỏi khảo sát	Loại ý kiến	Nội dung góp ý/đề xuất
Theo Quý khách, nhà hàng Milan nên cải thiện điều gì để quy trình phục vụ À-la-carte tốt hơn?	Ý kiến tích cực	- Nhân viên phục vụ thân thiện, lịch sự và giao tiếp tương đối rõ ràng. - Không gian nhà hàng sạch sẽ, thoáng và tạo cảm giác thoải mái khi dùng bữa. - Dụng cụ ăn uống được chuẩn bị khá đầy đủ, sạch sẽ và đảm bảo thẩm mỹ.
	Ý kiến cần cải thiện	- Thời gian chờ món còn khá lâu, đặc biệt vào những thời điểm đông khách. - Nhân viên đôi lúc chưa chủ động quan sát và hỗ trợ khách sau khi phục vụ món. - Khả năng tư vấn món ăn chưa thật sự rõ ràng, đặc biệt đối với khách lần đầu sử dụng dịch vụ. - Việc tiếp nhận và xử lý yêu cầu phát sinh của khách đôi khi chưa kịp thời.
Quý khách có đề xuất thêm dịch vụ hoặc tính năng gì để nâng cao trải nghiệm phục vụ À-la-carte tại nhà hàng?	Đề xuất	- Bổ sung thêm món ăn phù hợp cho trẻ em, khách ăn chay và khách quốc tế. - Thực đơn nên có thêm hình ảnh minh họa, mô tả rõ hơn về thành phần và đặc điểm món ăn. - Cải thiện sự phối hợp giữa bộ phận bếp và nhân viên phục vụ để món ăn được phục vụ nhanh và đúng yêu cầu hơn. - Tăng cường chương trình ưu đãi hoặc chăm sóc khách hàng để khuyến khích khách quay lại sử dụng dịch vụ.

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Nhận xét:

Qua bảng tổng hợp ý kiến khách hàng, có thể thấy Nhà hàng Milan đã tạo được một số ấn tượng tích cực đối với khách hàng trong quá trình phục vụ À-la-carte.

Những yếu tố được khách hàng ghi nhận gồm thái độ phục vụ thân thiện, lịch sự của nhân viên, không gian nhà hàng sạch sẽ, thoáng và dụng cụ ăn uống được chuẩn bị tương đối đầy đủ. Đây là những điểm mạnh góp phần tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại nhà hàng.

Tuy nhiên, bên cạnh những điểm tích cực, khách hàng cũng đưa ra một số góp ý cần cải thiện. Các vấn đề được nhắc đến nhiều chủ yếu liên quan đến thời gian chờ món, sự chủ động của nhân viên trong quá trình quan sát và hỗ trợ khách, khả năng tư vấn món ăn và việc xử lý các yêu cầu phát sinh. Những hạn chế này phù hợp với kết quả đánh giá ở các bảng trước, đặc biệt là nhóm tiêu chí về thực đơn và sự phối hợp giữa các bộ phận.

Ngoài ra, khách hàng cũng đề xuất nhà hàng nên bổ sung thêm các lựa chọn món ăn phù hợp với nhiều nhóm khách khác nhau như trẻ em, khách ăn chay và khách quốc tế. Đồng thời, thực đơn cần được trình bày rõ ràng hơn thông qua hình ảnh minh họa, mô tả thành phần món ăn và cung cấp thông tin dễ hiểu cho khách hàng. Nhà hàng cũng cần tăng cường sự phối hợp giữa bộ phận bếp, nhân viên phục vụ và quản lý nhằm rút ngắn thời gian phục vụ, hạn chế sai sót và nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

Nhìn chung, các góp ý và đề xuất của khách hàng là cơ sở quan trọng để Nhà hàng Milan nhìn nhận rõ hơn những điểm mạnh và hạn chế trong quy trình phục vụ À-la-carte. Từ đó, nhà hàng có thể đưa ra các giải pháp phù hợp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ, nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng khả năng khách hàng quay lại trong thời gian tới.

2.4.3. Kết quả phỏng vấn nhân viên Nhà hàng Milan về việc thực hiện quy trình phục vụ

Bên cạnh việc khảo sát khách hàng, đề tài tiến hành phỏng vấn 05 nhân viên đang làm việc tại Nhà hàng Milan nhằm tìm hiểu rõ hơn về thực trạng thực hiện quy trình phục vụ À-la-carte. Nếu kết quả khảo sát khách hàng phản ánh mức độ hài lòng của khách đối với chất lượng phục vụ, thì kết quả phỏng vấn nhân viên giúp làm rõ hơn những khó khăn, nguyên nhân nội bộ và các đề xuất cải thiện trong quá trình phục vụ.

Nội dung phỏng vấn tập trung vào các vấn đề như công tác hướng dẫn quy trình, khó khăn khi phục vụ khách gọi món, sự phối hợp giữa bộ phận phục vụ với

bếp, các lỗi hoặc sự cố thường phát sinh, nguyên nhân ảnh hưởng đến quy trình phục vụ và những giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan.

2.4.3.1. Thông tin chung

Quá trình phỏng vấn được thực hiện với 05 nhân viên có liên quan trực tiếp đến hoạt động phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Milan. Đối tượng phỏng vấn bao gồm 03 nhân viên phục vụ trực tiếp, 01 nhân viên hỗ trợ phục vụ món/ đồ uống và 01 Captain/ca trưởng. Đây là những người trực tiếp tham gia hoặc điều phối các bước trong quy trình phục vụ, từ chuẩn bị trước ca, đón tiếp khách, ghi nhận yêu cầu gọi món, chuyển thông tin cho bếp, phục vụ món đến chăm sóc khách trong quá trình dùng bữa.

Bảng 2.19. Thông tin chung về đối tượng phỏng vấn

Đối tượng phỏng vấn	Số lượng	Thời gian làm	Nội dung công việc liên quan
Nhân viên phục vụ trực tiếp	3	1 - 2 năm	Đón khách, hướng dẫn khách vào bàn, giới thiệu thực đơn, ghi nhận yêu cầu gọi món, phục vụ món và chăm sóc khách
Nhân viên có kinh nghiệm/ca trưởng	1	4 năm	Theo dõi, điều phối hoạt động phục vụ và hỗ trợ xử lý tình huống phát sinh
Nhân viên hỗ trợ phục vụ món/đồ uống	1	3 năm	Phối hợp chuẩn bị món ăn, đồ uống và hỗ trợ quá trình phục vụ khách
Tổng cộng	5		

(Nguồn: Kết quả phỏng vấn nhân viên nhà hàng Milan)

Nhận xét:

Thông tin phỏng vấn cho thấy 05 nhân viên được lựa chọn đều có liên quan trực tiếp đến quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan. Trong đó, nhóm nhân viên phục vụ có thời gian làm việc từ 1 đến 2 năm, nhân viên hỗ trợ phục vụ món/đồ uống

có 3 năm kinh nghiệm và ca trưởng có 4 năm kinh nghiệm. Vì vậy, các ý kiến thu thập được có thể phản ánh khá rõ tình hình thực hiện quy trình phục vụ trong thực tế.

Phần lớn nhân viên được phỏng vấn đã có thời gian làm việc đủ để nắm được các bước cơ bản như chuẩn bị trước ca, đón tiếp khách, nhận order, chuyển thông tin cho bếp, phục vụ món và chăm sóc khách trong bữa ăn. Bên cạnh đó, sự tham gia của Captain/ca trưởng giúp nội dung phỏng vấn đầy đủ hơn, vì đây là người thường theo dõi hoạt động của nhân viên, hỗ trợ xử lý tình huống và điều phối công việc trong giờ cao điểm. Nhìn chung, nhóm đối tượng phỏng vấn phù hợp với nội dung nghiên cứu và có thể cung cấp những thông tin cần thiết để đánh giá thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan.

2.4.3.2. Nội dung câu hỏi phỏng vấn

Để thu thập thông tin từ nhân viên, đề tài sử dụng một số câu hỏi phỏng vấn mở. Các câu hỏi này được xây dựng nhằm tìm hiểu rõ hơn thực trạng thực hiện quy trình phục vụ À-la-carte, những thuận lợi, khó khăn và các đề xuất cải thiện từ phía nhân viên.

Bảng 2.19. Nội dung câu hỏi phỏng vấn nhân viên Nhà hàng Milan

STT	Câu hỏi phỏng vấn	Mục đích câu hỏi
1	Anh/chị có được hướng dẫn về quy trình phục vụ À-la-carte trước khi làm việc không?	Xác định mức độ được đào tạo và hướng dẫn ban đầu của nhân viên
2	Việc phối hợp giữa nhân viên phục vụ và bộ phận bếp hiện nay có thuận lợi không? Vì sao?	Đánh giá mức độ phối hợp giữa bộ phận phục vụ và bếp
3	Trong quá trình phục vụ khách gọi món À-la-carte, anh/chị thường gặp khó khăn ở khâu nào nhất?	Xác định những khó khăn chính trong quy trình phục vụ khách
4	Theo anh/chị, bước nào trong quy trình phục vụ thường phát sinh lỗi hoặc sự cố?	Xác định các bước dễ xảy ra sai sót trong quy trình phục vụ
5	Nguyên nhân thường dẫn đến các lỗi hoặc sự cố trong quy trình phục vụ là gì?	Làm rõ nguyên nhân nội bộ ảnh hưởng đến quy trình phục vụ
6	Vào giờ cao điểm, thời gian chờ món của khách có thường bị kéo dài không? Nguyên nhân là gì?	Làm rõ ảnh hưởng của giờ cao điểm đến tốc độ phục vụ món

7	Nếu có thể thay đổi một công đoạn trong quy trình phục vụ, anh/chị sẽ thay đổi điều gì?	Ghi nhận góc nhìn thực tế của nhân viên về cải tiến quy trình
8	Anh/chị có đề xuất giải pháp nào để nâng cao hiệu quả và tính chuyên nghiệp trong quy trình phục vụ À-la-carte?	Ghi nhận các giải pháp cải thiện từ phía nhân viên

(Nguồn: Tác giả đề xuất dựa trên mục tiêu phỏng vấn nhân viên)

Nhận xét:

Nội dung câu hỏi phỏng vấn được xây dựng nhằm tìm hiểu rõ hơn việc thực hiện quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan từ góc nhìn của nhân viên. Các câu hỏi tập trung vào những nội dung chính như mức độ được hướng dẫn quy trình trước khi làm việc, sự phối hợp giữa nhân viên phục vụ và bộ phận bếp, những khó khăn thường gặp trong quá trình phục vụ khách gọi món, cũng như các bước để phát sinh lỗi hoặc sự cố.

Bên cạnh đó, bảng câu hỏi cũng đề cập đến nguyên nhân dẫn đến sai sót trong quy trình phục vụ và ảnh hưởng của giờ cao điểm đến thời gian chờ món của khách. Đây là những vấn đề có liên quan trực tiếp đến chất lượng phục vụ và trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ À-la-carte. Ngoài việc làm rõ những hạn chế trong quá trình phục vụ, các câu hỏi còn tạo điều kiện để nhân viên đưa ra đề xuất cải thiện dựa trên kinh nghiệm thực tế. Qua đó, kết quả phỏng vấn có thể hỗ trợ đề tài đánh giá khách quan hơn thực trạng quy trình phục vụ và đưa ra giải pháp phù hợp với tình hình hoạt động của Nhà hàng Milan.

2.4.3.3. Kết quả phỏng vấn nhân viên nhà hàng Milan

Bảng 2.20. Tổng hợp kết quả phỏng vấn nhân viên Nhà hàng Milan

Nội dung phỏng vấn	Kết quả ghi nhận
Hướng dẫn về quy trình phục vụ À-la-carte trước khi làm việc	Tất cả nhân viên cho biết đã được hướng dẫn cơ bản về quy trình phục vụ trước khi làm việc. Tuy nhiên, việc hướng dẫn chủ yếu diễn ra thông qua nhân viên cũ kèm nhân viên mới trong quá trình làm việc thực tế, chưa có nhiều buổi đào tạo chuyên sâu hoặc tài liệu quy trình cụ thể.

Sự phối hợp giữa nhân viên phục vụ và bộ phận bếp	Nhân viên đánh giá sự phối hợp giữa bộ phận phục vụ và bếp nhìn chung khá thuận lợi. Tuy nhiên, vào những thời điểm đông khách, việc truyền đạt thông tin về món ăn, yêu cầu riêng của khách hoặc thời gian ra món đôi khi chưa thật sự kịp thời.
Khó khăn thường gặp trong quá trình phục vụ khách gọi món	Khó khăn chủ yếu xuất hiện ở khâu tư vấn món ăn, ghi nhận yêu cầu riêng của khách và theo dõi thời gian ra món. Một số nhân viên cho rằng khi khách đông hoặc khách có nhiều yêu cầu đặc biệt, quá trình phục vụ dễ bị chậm hơn so với bình thường.
Bước thường phát sinh lỗi hoặc sự cố trong quy trình phục vụ	Các lỗi thường phát sinh ở bước ghi nhận yêu cầu gọi món, chuyển thông tin cho bếp và kiểm tra món trước khi phục vụ khách. Một số trường hợp có thể xảy ra nhầm món, thiếu ghi chú yêu cầu riêng hoặc món ra chậm vào giờ cao điểm.
Nguyên nhân dẫn đến lỗi hoặc sự cố trong quy trình phục vụ	Nguyên nhân chủ yếu là do lượng khách tăng cao vào một số thời điểm, nhân viên phải xử lý nhiều công việc cùng lúc, thông tin giữa phục vụ và bếp chưa được kiểm tra kỹ, đồng thời một số nhân viên mới còn thiếu kinh nghiệm trong xử lý tình huống.
Thời gian chờ món vào giờ cao điểm	Đa số nhân viên cho rằng thời gian chờ món có thể bị kéo dài vào giờ cao điểm, đặc biệt khi nhà hàng có nhiều khách gọi món cùng lúc. Nguyên nhân đến từ khối lượng món cần chế biến tăng, bếp bị quá tải và nhân viên phục vụ phải theo dõi nhiều bàn cùng lúc.
Công đoạn cần thay đổi trong quy trình phục vụ	Một số nhân viên đề xuất cần cải thiện khâu ghi nhận và chuyển thông tin gọi món cho bếp, đồng thời cần có bước kiểm tra lại thông tin món ăn và yêu cầu riêng của khách trước khi phục vụ. Điều này giúp hạn chế sai sót và nâng cao sự hài lòng của khách.
Đề xuất nâng cao hiệu quả và tính chuyên nghiệp trong quy trình phục vụ	Các đề xuất chủ yếu tập trung vào việc đào tạo nhân viên thường xuyên hơn, chuẩn hóa quy trình phục vụ À-la-carte, nâng cao kỹ năng tư vấn món ăn, kỹ năng xử lý yêu cầu riêng của khách và tăng cường phối hợp giữa các bộ phận để quy trình phục vụ diễn ra chuyên nghiệp hơn.

(Nguồn: Kết quả phỏng vấn nhân viên Nhà hàng Milan)

Nhận xét:

Kết quả phỏng vấn cho thấy nhân viên Nhà hàng Milan đã được hướng dẫn cơ bản về quy trình phục vụ À-la-carte trước khi làm việc. Tuy nhiên, việc hướng dẫn chủ yếu thông qua hình thức nhân viên cũ kèm nhân viên mới trong quá trình làm việc thực tế, chưa có nhiều buổi đào tạo chuyên sâu hoặc tài liệu quy trình cụ thể. Vì vậy, mức độ thực hiện quy trình giữa các nhân viên đôi lúc chưa thật sự đồng đều.

Trong quá trình phục vụ, khó khăn thường xuất hiện ở khâu tư vấn món ăn, ghi nhận yêu cầu gọi món, chuyển thông tin cho bếp và theo dõi thời gian ra món. Vào giờ cao điểm, khi lượng khách đông và nhiều bàn gọi món cùng lúc, thời gian chờ món có thể kéo dài, đồng thời dễ phát sinh các lỗi như nhầm món, thiếu ghi chú yêu cầu riêng hoặc kiểm tra món chưa kỹ trước khi phục vụ khách.

Bên cạnh đó, sự phối hợp giữa bộ phận phục vụ và bếp nhìn chung khá thuận lợi, nhưng vẫn cần cải thiện ở khâu trao đổi thông tin, nhất là khi khách có yêu cầu riêng hoặc khi nhà hàng đông khách. Từ ý kiến của nhân viên, có thể thấy nhà hàng cần chú trọng hơn đến việc chuẩn hóa quy trình, tăng cường đào tạo nghiệp vụ và nâng cao khả năng phối hợp giữa các bộ phận.

- Tổng hợp các vấn đề rút ra từ phỏng vấn

Từ kết quả phỏng vấn, có thể thấy quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan đã được triển khai trong thực tế, nhưng chất lượng thực hiện còn phụ thuộc vào kinh nghiệm của từng nhân viên và tình hình khách trong từng ca làm. Những nhân viên có thời gian làm việc lâu hơn thường xử lý yêu cầu gọi món, yêu cầu riêng và tình huống phát sinh linh hoạt hơn. Trong khi đó, nhân viên mới vẫn cần thêm thời gian để nắm chắc thực đơn, cách ghi nhận yêu cầu và quy trình chuyển thông tin gọi món.

Một vấn đề đáng chú ý là khâu kiểm soát thông tin giữa phục vụ và bếp. Nếu order, ghi chú món ăn hoặc yêu cầu riêng của khách không được kiểm tra kỹ, quy trình phục vụ dễ phát sinh sai sót như món ra chậm, thiếu ghi chú hoặc phục vụ chưa đúng mong muốn của khách. Điều này cho thấy việc hoàn thiện quy trình không chỉ nằm ở thao tác phục vụ trực tiếp, mà còn liên quan đến cách truyền đạt và kiểm tra thông tin trong quá trình phục vụ.

- Định hướng cải thiện

Từ những vấn đề trên, Nhà hàng Milan cần chuẩn hóa cách ghi nhận và chuyển yêu cầu gọi món, đặc biệt đối với các yêu cầu riêng của khách như khẩu vị, dị ứng thực phẩm hoặc thời gian phục vụ món. Bên cạnh đó, nhà hàng nên tổ chức các buổi trao đổi ngắn trước ca làm để cập nhật tình hình đặt bàn, món tạm hết, món cần giới thiệu và phân công khu vực phục vụ rõ ràng cho từng nhân viên.

Ngoài ra, cần tăng cường hướng dẫn nhân viên mới trong giai đoạn đầu làm việc, không chỉ bằng hình thức kèm cặp thực tế mà nên kết hợp với tài liệu quy trình ngắn gọn, dễ áp dụng. Việc này sẽ giúp nhân viên nắm quy trình nhanh hơn, hạn chế phụ thuộc vào kinh nghiệm cá nhân và góp phần nâng cao sự đồng đều trong chất lượng phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan.

2.5. Đánh giá chung về thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan

2.5.1. Các bước trong quy trình phục vụ

a. Những điểm phù hợp và hiệu quả

Quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan nhìn chung đã được xây dựng theo trình tự khá rõ ràng, bao gồm các bước cơ bản như chuẩn bị trước ca, đón tiếp khách, tiếp nhận yêu cầu gọi món, chuyển thông tin cho bếp, phục vụ món ăn, chăm sóc khách trong quá trình dùng bữa, thanh toán và dọn dẹp bàn. Việc quy định cụ thể các bước phục vụ giúp nhân viên dễ nắm bắt công việc, hạn chế tình trạng phục vụ tùy tiện và góp phần tạo sự thống nhất trong quá trình phục vụ khách.

Bên cạnh đó, một số nội dung trong quy trình đã được hướng dẫn cụ thể bằng lời nói hoặc văn bản nội bộ, giúp nhân viên mới có cơ sở để học việc và làm quen với công việc nhanh hơn. Các cách giao tiếp cơ bản với khách như chào hỏi, giới thiệu món, xác nhận yêu cầu gọi món hay cảm ơn khách cũng được nhắc nhở trong quá trình làm việc, giúp hạn chế hiểu nhầm giữa nhân viên và khách hàng.

Trong thực tế, quy trình phục vụ cũng có sự linh hoạt nhất định tùy theo tình hình hoạt động của nhà hàng. Vào những thời điểm khách đông, nhân viên thường hỗ trợ lẫn nhau để rút ngắn thời gian phục vụ. Ngược lại, vào giờ thấp điểm, nhân viên có nhiều thời gian hơn để tư vấn món ăn, quan sát và chăm sóc khách kỹ hơn. Sự linh hoạt này giúp quy trình phục vụ không bị cứng nhắc mà vẫn phù hợp với tình hình thực tế.

Công tác vệ sinh khu vực phục vụ cũng được thực hiện tương đối tốt. Bàn ghế, dụng cụ ăn uống như chén, đĩa, ly, dao, nĩa, muỗng được kiểm tra và chuẩn bị trước khi khách sử dụng. Đây là yếu tố quan trọng vì khách hàng tiếp xúc trực tiếp với các dụng cụ này trong suốt quá trình dùng bữa.

Ngoài ra, đội ngũ nhân viên phục vụ nhìn chung có thái độ thân thiện, lịch sự và sẵn sàng hỗ trợ khách. Điều này góp phần tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại nhà hàng. Ở những thời điểm không quá đông khách, thời

gian phục vụ món ăn khá hợp lý, món ăn được mang ra đúng yêu cầu và quá trình thanh toán diễn ra tương đối nhanh chóng, rõ ràng.

b. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

Bên cạnh những mặt tích cực, quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Milan vẫn còn một số hạn chế cần được khắc phục. Trong quá trình phục vụ, một số bước đôi khi chưa được thực hiện đầy đủ hoặc bị rút ngắn, đặc biệt vào những thời điểm nhà hàng đông khách. Việc bỏ qua một vài thao tác nhỏ như xác nhận lại order, quan sát khách sau khi phục vụ món hoặc kiểm tra lại bàn trước khi khách ngồi có thể ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ chung.

Thời gian phục vụ món ăn cũng chưa thật sự ổn định. Vào giờ cao điểm, khi nhiều khách gọi món cùng lúc, thời gian chờ món có thể kéo dài hơn bình thường. Nguyên nhân chủ yếu đến từ việc món À-la-carte cần được chế biến sau khi khách gọi, đồng thời sự phối hợp giữa bộ phận phục vụ và bếp đôi lúc chưa thật sự nhịp nhàng.

Một hạn chế khác là kiến thức về thực đơn và khả năng tư vấn món ăn của nhân viên chưa đồng đều. Một số nhân viên chưa nắm rõ thành phần món ăn, đặc điểm khẩu vị hoặc các món phù hợp với trẻ em, khách ăn chay và khách quốc tế. Điều này khiến quá trình tư vấn món ăn chưa thật sự tự tin, đặc biệt khi khách có yêu cầu riêng.

Ngoài ra, kỹ năng ngoại ngữ của một số nhân viên còn hạn chế, gây khó khăn khi tiếp nhận yêu cầu từ khách nước ngoài. Nếu nhân viên không hiểu rõ yêu cầu của khách hoặc truyền đạt chưa chính xác cho bếp, sai sót trong phục vụ có thể xảy ra. Bên cạnh đó, quy trình xử lý phản hồi và phàn nàn của khách vẫn chưa thật sự rõ ràng, khiến nhân viên đôi khi còn lúng túng khi gặp tình huống phát sinh.

Nguyên nhân của những hạn chế trên một phần xuất phát từ việc đào tạo chủ yếu diễn ra trong quá trình làm việc thực tế, chưa có chương trình đào tạo chuyên sâu và thường xuyên. Một số nhân viên mới còn thiếu kinh nghiệm, trong khi một số nhân viên làm lâu có thể chủ quan, rút ngắn bước vì cho rằng đã quen việc. Điều này làm cho việc thực hiện quy trình chưa thật sự đồng đều giữa các nhân viên.

2.5.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ

2.5.2.1. Cơ sở vật chất

a. Những điểm phù hợp và hiệu quả

Cơ sở vật chất là một trong những yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan. Nhìn chung, nhà hàng được trang bị tương đối đầy đủ các dụng cụ và trang thiết bị cần thiết để phục vụ khách như bàn ghế, chén, đĩa, ly, dao, nĩa, muỗng, khăn ăn và các vật dụng hỗ trợ khác. Những yếu tố này giúp nhân viên thực hiện công việc thuận tiện hơn và góp phần tạo sự chuyên nghiệp trong mắt khách hàng.

Không gian nhà hàng được duy trì khá sạch sẽ, gọn gàng và phù hợp với hoạt động phục vụ ăn uống trong khách sạn. Việc bố trí bàn ghế tương đối hợp lý giúp khách có cảm giác thoải mái khi dùng bữa, đồng thời tạo điều kiện cho nhân viên di chuyển và phục vụ món ăn thuận lợi hơn. Các dụng cụ phục vụ cũng được kiểm tra, vệ sinh và bổ sung định kỳ nhằm bảo đảm đáp ứng nhu cầu sử dụng của khách.

Bên cạnh đó, một số dụng cụ ăn uống có chất lượng và tính thẩm mỹ tốt, góp phần nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Việc sử dụng chén, đĩa, ly tách và các vật dụng phục vụ có hình thức sạch đẹp không chỉ hỗ trợ quá trình phục vụ mà còn tạo cảm giác chĩn chu, phù hợp với hình ảnh của một nhà hàng trong khách sạn.

Công tác kiểm kê và bổ sung dụng cụ cũng được thực hiện nhằm hạn chế tình trạng thiếu hụt trong quá trình phục vụ. Đây là yếu tố cần thiết, đặc biệt vào những thời điểm có lượng khách đông hoặc khi nhà hàng phục vụ nhiều nhóm khách cùng lúc.

b. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

Tuy nhiên, cơ sở vật chất của nhà hàng vẫn còn một số vấn đề cần quan tâm. Một số trang thiết bị đã được sử dụng trong thời gian dài nên có dấu hiệu cũ, hoạt động chưa thật sự ổn định hoặc cần được bảo trì thường xuyên hơn. Điều này có thể ảnh hưởng đến tốc độ làm việc của nhân viên cũng như cảm nhận của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Hệ thống điều hòa cũng là một điểm cần chú ý. Ở một số khu vực, nhiệt độ chưa được phân bổ đều, có chỗ khách cảm thấy lạnh nhưng cũng có chỗ còn nóng. Điều này có thể làm giảm sự thoải mái của khách khi dùng bữa, đặc biệt trong những thời điểm thời tiết nóng hoặc nhà hàng đông khách.

Ngoài ra, việc sử dụng thực đơn giấy truyền thống vẫn còn một số bất tiện. Menu giấy dễ bị cũ, bẩn hoặc hư hỏng sau nhiều lần sử dụng. Khi nhà hàng cần cập nhật món mới, thay đổi giá hoặc bổ sung chương trình ưu đãi, việc chỉnh sửa thực

đơn giấy thường mất thời gian và chi phí. Bên cạnh đó, menu giấy nếu thiếu hình ảnh hoặc mô tả chi tiết sẽ khiến khách khó hình dung món ăn, đồng thời làm nhân viên gặp khó khăn hơn trong quá trình tư vấn.

Nguyên nhân của những hạn chế này chủ yếu đến từ chi phí đầu tư và bảo trì trang thiết bị khá lớn. Việc nâng cấp hoặc thay mới toàn bộ cơ sở vật chất cần nguồn ngân sách đáng kể, nên nhà hàng cần có kế hoạch thực hiện theo từng giai đoạn để vừa đảm bảo hoạt động ổn định, vừa cải thiện chất lượng phục vụ.

2.5.2.2. Mối quan hệ giữa các bộ phận

a. Những điểm phù hợp và hiệu quả

Trong quy trình phục vụ À-la-carte, sự phối hợp giữa các bộ phận có vai trò rất quan trọng. Tại Nhà hàng Milan, bộ phận phục vụ và bộ phận bếp có sự liên hệ thường xuyên trong quá trình tiếp nhận và xử lý order của khách. Nhân viên phục vụ là người ghi nhận yêu cầu gọi món từ khách, sau đó chuyển thông tin cho bếp để chế biến món ăn. Ngược lại, bộ phận bếp cũng cần cập nhật tình trạng món, thời gian chế biến và khả năng đáp ứng các yêu cầu riêng để nhân viên phục vụ thông tin lại cho khách kịp thời.

Bên cạnh bếp, bộ phận bar cũng có sự phối hợp với nhân viên phục vụ trong việc chuẩn bị đồ uống, cập nhật tình trạng nguyên liệu và hỗ trợ xử lý các yêu cầu liên quan đến thức uống. Khi có sự phối hợp tốt giữa phục vụ và bar, quá trình nhận order và phục vụ đồ uống cho khách sẽ diễn ra nhanh hơn, hạn chế sai sót.

Ngoài ra, sự liên kết giữa nhà hàng và bộ phận lễ tân cũng góp phần hỗ trợ quá trình phục vụ. Lễ tân có thể cung cấp thông tin về khách lưu trú, đặt bàn hoặc các yêu cầu đặc biệt của khách để nhà hàng chuẩn bị trước. Ngược lại, nhà hàng cũng có thể thông báo cho lễ tân về tình trạng phục vụ, chương trình ưu đãi hoặc phản hồi của khách để phối hợp xử lý tốt hơn.

Nhìn chung, khi các bộ phận phối hợp tốt, quy trình phục vụ À-la-carte sẽ diễn ra trôi chảy hơn, giảm thời gian chờ của khách và nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên.

b. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

Mặc dù đã có sự phối hợp giữa các bộ phận, nhưng trong thực tế vẫn còn một số hạn chế. Vào giờ cao điểm, khi lượng khách tăng lên, việc truyền đạt thông tin giữa nhân viên phục vụ và bếp đôi khi chưa thật sự nhanh chóng. Một số yêu cầu

riêng của khách có thể chưa được nhắc lại đầy đủ, dẫn đến nguy cơ món ăn chưa đúng yêu cầu hoặc thời gian ra món kéo dài.

Bên cạnh đó, nhà hàng chưa có quy trình phối hợp nội bộ thật sự chi tiết cho từng tình huống phát sinh. Khi xảy ra vấn đề như món ra chậm, khách phàn nàn hoặc order có thay đổi, nhân viên đôi khi phải xử lý theo kinh nghiệm cá nhân thay vì dựa trên một quy trình thống nhất. Điều này có thể làm cho cách giải quyết giữa các nhân viên chưa đồng đều.

Việc ứng dụng công nghệ trong giao tiếp nội bộ cũng còn hạn chế. Nếu thông tin yêu cầu gọi món, tình trạng món ăn hoặc yêu cầu đặc biệt của khách được cập nhật nhanh hơn qua hệ thống hỗ trợ, sự phối hợp giữa các bộ phận sẽ hiệu quả hơn. Tuy nhiên, do chưa được đầu tư đồng bộ hoặc nhân viên chưa quen sử dụng công nghệ, quá trình phối hợp vẫn còn phụ thuộc nhiều vào trao đổi trực tiếp.

Ngoài ra, công tác giám sát và đánh giá sự phối hợp giữa các bộ phận chưa được thực hiện thường xuyên. Quản lý chủ yếu tập trung vào vận hành hằng ngày, trong khi việc kiểm tra, rút kinh nghiệm và xây dựng tiêu chí đánh giá cụ thể cho sự phối hợp nội bộ vẫn chưa thật sự rõ ràng.

2.5.2.3. Nhân viên phục vụ

Nhân viên phục vụ là yếu tố giữ vai trò trung tâm trong quy trình phục vụ À-la-carte. Đây là những người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, ghi nhận yêu cầu, truyền đạt thông tin cho bếp, phục vụ món ăn và xử lý các tình huống phát sinh. Vì vậy, thái độ, kỹ năng và mức độ chuyên nghiệp của nhân viên có ảnh hưởng lớn đến cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại nhà hàng.

a. Những điểm phù hợp và hiệu quả

Đội ngũ nhân viên phục vụ tại Nhà hàng Milan nhìn chung có thái độ thân thiện, lịch sự và có ý thức trong công việc. Trong điều kiện bình thường, số lượng nhân viên có thể đáp ứng tương đối nhu cầu phục vụ khách. Các nhiệm vụ trong ca làm thường được phân chia rõ ràng, giúp nhân viên biết khu vực và công việc mình phụ trách.

Một số nhân viên có kinh nghiệm và đội ngũ quản lý có kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống và phối hợp công việc tương đối tốt. Những nhân viên này thường hỗ trợ nhân viên mới trong quá trình làm việc, hướng dẫn cách tiếp cận khách, ghi nhận

order và xử lý các yêu cầu phát sinh. Điều này góp phần duy trì sự ổn định trong hoạt động phục vụ.

Trước mỗi ca làm, nhà hàng có thể tổ chức trao đổi ngắn để cập nhật thông tin quan trọng như số lượng khách, chương trình ưu đãi, sự kiện trong ngày hoặc các lưu ý khi phục vụ. Việc trao đổi trước ca giúp nhân viên nắm tình hình chung và chuẩn bị tốt hơn cho công việc.

Bên cạnh đó, môi trường làm việc giữa nhân viên và quản lý nhìn chung khá hòa thuận. Sự hỗ trợ lẫn nhau trong ca làm giúp quá trình phục vụ diễn ra thuận lợi hơn, đặc biệt khi nhà hàng đông khách. Các chế độ quan tâm đến nhân viên như quà tặng dịp lễ, sinh nhật, khám sức khỏe hoặc cơ hội thăng tiến cũng góp phần tạo động lực làm việc và giữ chân nhân viên lâu dài.

b. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

Tuy nhiên, nhân sự phục vụ vẫn còn một số hạn chế nhất định. Vào những thời điểm đông khách, số lượng nhân viên có thể chưa đáp ứng đủ nhu cầu phục vụ, khiến một số nhân viên phải phụ trách nhiều bàn cùng lúc. Điều này làm tăng áp lực công việc và có thể dẫn đến tình trạng phục vụ chậm hoặc chưa kịp thời hỗ trợ khách.

Chất lượng phục vụ giữa các nhân viên cũng chưa thật sự đồng đều. Mặc dù phần lớn nhân viên có thái độ thân thiện, vẫn có trường hợp nhân viên thiếu sự chủ động, chưa niềm nở hoặc chưa quan tâm đầy đủ đến khách sau khi phục vụ món. Những biểu hiện này tuy không xảy ra thường xuyên nhưng vẫn có thể ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng.

Khả năng giao tiếp tiếng Anh của một số nhân viên còn hạn chế, đặc biệt là nhân viên mới hoặc nhân viên thời vụ. Khi gặp khách nước ngoài có yêu cầu riêng, nhân viên có thể lúng túng trong việc giải thích món ăn, ghi nhận yêu cầu hoặc xử lý phản hồi. Nguyên nhân một phần do quá trình tuyển dụng nhân viên thời vụ chưa chú trọng nhiều đến ngoại ngữ, đồng thời bản thân một số nhân viên chưa chủ động rèn luyện kỹ năng này trong quá trình làm việc.

Ngoài ra, việc phân bổ nhân sự vào các khung giờ cao điểm chưa thật sự hợp lý. Nếu không dự báo đúng lượng khách hoặc không bổ sung nhân viên kịp thời, nhân viên trong ca dễ bị quá tải. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến tốc độ phục vụ, khả năng quan sát khách và sự chủ động trong xử lý tình huống.

Nhìn chung, nhân viên phục vụ tại nhà hàng Milan đã có nền tảng tốt về thái độ và tinh thần làm việc, nhưng vẫn cần được đào tạo thường xuyên hơn về kỹ năng tư vấn món ăn, ngoại ngữ, xử lý phàn nàn và chăm sóc khách sau khi phục vụ món. Đây là những yếu tố cần thiết để quy trình phục vụ À-la-carte được thực hiện đồng đều và chuyên nghiệp hơn.

Tiểu kết chương 2

Chương 2 đã tập trung phân tích thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel. Nội dung chương đã khái quát quy trình phục vụ hiện đang được áp dụng tại nhà hàng, bao gồm các bước cơ bản như chuẩn bị trước khi phục vụ, đón tiếp và sắp xếp chỗ ngồi, giới thiệu thực đơn, ghi nhận yêu cầu gọi món, phục vụ món ăn – đồ uống, thanh toán, tiễn khách và thu dọn sau phục vụ. Qua phân tích, có thể thấy quy trình phục vụ của nhà hàng nhìn chung đã bám sát các bước phục vụ À-la-carte tiêu chuẩn trong nhà hàng khách sạn, tạo nên tảng cho quá trình phục vụ diễn ra tương đối ổn định.

Bên cạnh đó, chương cũng đã đề cập đến các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ như nhân viên phục vụ, cơ sở vật chất, thực đơn, hệ thống quản lý đặt món, sự phối hợp giữa các bộ phận và công tác quản lý. Kết quả cho thấy nhà hàng Milan có một số ưu điểm nhất định, đặc biệt là không gian phục vụ sạch sẽ, dụng cụ ăn uống tương đối đầy đủ, nhân viên có thái độ thân thiện và quy trình thanh toán khá rõ ràng. Đây là những yếu tố góp phần tạo sự thuận tiện và thoải mái cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Thông qua kết quả khảo sát khách hàng, điểm trung bình chung của các nhóm tiêu chí đạt 3,92/5, thuộc mức hài lòng theo thang đo Likert. Trong đó, nhóm cơ sở vật chất và trang thiết bị đạt điểm cao nhất, tiếp đến là nhóm nhân viên phục vụ, nhóm sự phối hợp giữa các bộ phận và cuối cùng là nhóm thực đơn. Kết quả này cho thấy khách hàng nhìn chung đánh giá tích cực về quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng, nhất là ở các yếu tố hữu hình và thái độ phục vụ của nhân viên.

Tuy nhiên, bên cạnh những mặt đạt được, quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Milan vẫn còn một số hạn chế cần khắc phục. Cụ thể, kỹ năng tư vấn món ăn của nhân viên chưa thật sự đồng đều, thời gian chờ món vào giờ cao điểm còn kéo dài, thực đơn chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu của nhiều nhóm khách khác nhau và việc tiếp nhận và xử lý yêu cầu phát sinh đôi lúc chưa kịp thời. Những hạn chế này có thể ảnh hưởng đến sự liền mạch của quy trình phục vụ cũng như mức độ hài lòng của khách hàng.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ À-LA-CARTE TẠI NHÀ HÀNG MILAN THUỘC MAXIMILAN DANANG BEACH HOTEL

3.1. Định hướng và mục tiêu hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan

3.1.1. Bối cảnh và xu hướng phát triển của ngành nhà hàng

Trong bối cảnh hoạt động du lịch và dịch vụ lưu trú ngày càng phát triển, kinh doanh nhà hàng trong khách sạn giữ vai trò quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Khách hàng hiện nay không chỉ quan tâm đến chất lượng món ăn mà còn chú trọng đến toàn bộ quá trình sử dụng dịch vụ, bao gồm không gian phục vụ, thái độ của nhân viên, thời gian chờ món, khả năng tư vấn, sự chính xác trong ghi nhận yêu cầu và cách xử lý các tình huống phát sinh. Vì vậy, chất lượng phục vụ không còn được đánh giá riêng lẻ ở từng khâu mà được nhìn nhận như một quá trình tổng thể, liên tục và có sự liên kết giữa nhiều bộ phận.

Đối với hình thức phục vụ À-la-carte, yêu cầu về quy trình phục vụ càng trở nên quan trọng hơn. Khác với buffet, phục vụ À-la-carte đòi hỏi nhân viên phải tiếp nhận từng yêu cầu cụ thể của khách, ghi nhận chính xác món ăn, chuyển thông tin kịp thời đến bếp hoặc quầy bar, đồng thời theo dõi quá trình phục vụ để bảo đảm món ăn, đồ uống được đưa đến đúng bàn, đúng thứ tự và đúng yêu cầu. Bất kỳ sai sót nào trong quá trình này đều có thể ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng.

Bên cạnh đó, xu hướng phát triển của ngành nhà hàng hiện nay hướng đến việc chuẩn hóa quy trình, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận và lấy khách hàng làm trung tâm. Nhà hàng không chỉ cần phục vụ đúng món, đúng yêu cầu mà còn cần tạo cảm giác chuyên nghiệp, thân thiện và tin cậy trong suốt quá trình khách sử dụng dịch vụ. Đây là cơ sở quan trọng để nâng cao mức độ hài lòng, tăng khả năng khách quay lại và góp phần xây dựng hình ảnh tích cực cho khách sạn.

Từ bối cảnh trên, việc hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan là yêu cầu cần thiết. Qua phân tích thực trạng ở Chương 2, quy trình phục vụ tại nhà hàng đã được thực hiện tương đối đầy đủ theo các bước cơ bản. Tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế như việc thực hiện quy trình chưa đồng đều giữa các nhân

viên, kỹ năng tư vấn món ăn còn hạn chế, thời gian chờ món vào giờ cao điểm còn kéo dài, việc xử lý yêu cầu phát sinh chưa thật sự kịp thời và công tác quản lý, giám sát cần được tăng cường hơn. Những vấn đề này là cơ sở để đề xuất các giải pháp hoàn thiện trong chương này.

3.1.2. Định hướng mục tiêu của Nhà hàng Milan thuộc khách sạn

Trong thời gian tới, Nhà hàng Milan cần định hướng hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte theo hướng chuyên nghiệp, đồng bộ và phù hợp với điều kiện vận hành thực tế của nhà hàng. Việc hoàn thiện quy trình không chỉ nhằm khắc phục những hạn chế còn tồn tại trong quá trình phục vụ, mà còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện trải nghiệm của khách hàng và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.

Nhà hàng cần chú trọng chuẩn hóa các bước trong quy trình phục vụ À-la-carte, từ khâu chuẩn bị trước phục vụ, đón tiếp khách, giới thiệu thực đơn, ghi nhận yêu cầu gọi món, phục vụ món ăn – đồ uống, chăm sóc khách trong bữa ăn đến thanh toán, tiễn khách và set-up lại bàn. Khi quy trình được thực hiện thống nhất, nhân viên sẽ hạn chế được tình trạng làm việc theo thói quen cá nhân, đồng thời giảm sai sót trong quá trình phục vụ.

Bên cạnh đó, nhà hàng cần nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên thông qua đào tạo định kỳ về kỹ năng giao tiếp, tư vấn thực đơn, xử lý tình huống và chăm sóc khách hàng. Nhân viên là người trực tiếp tiếp xúc với khách, vì vậy thái độ phục vụ, sự chủ động và khả năng đáp ứng yêu cầu riêng của khách có ảnh hưởng lớn đến mức độ hài lòng chung.

Ngoài ra, cần tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận như phục vụ, bếp, bar, thu ngân và quản lý ca. Việc truyền đạt thông tin gọi món chính xác, kiểm soát thời gian ra món và phối hợp xử lý các yêu cầu phát sinh sẽ giúp rút ngắn thời gian chờ, hạn chế nhầm lẫn và nâng cao hiệu quả phục vụ.

Công tác quản lý, giám sát và tiếp nhận phản hồi cũng cần được thực hiện thường xuyên hơn. Thông qua việc theo dõi quá trình phục vụ và ghi nhận ý kiến từ khách hàng, nhà hàng có thể kịp thời phát hiện những điểm chưa phù hợp để điều chỉnh. Nhìn chung, định hướng hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan cần tập trung vào bốn nội dung chính: lấy khách hàng làm trung tâm, nâng cao

hiệu quả vận hành, chuẩn hóa cách thực hiện và cải tiến liên tục để phù hợp hơn với nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng.

3.2. Các giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan

Từ cơ sở lý luận và kết quả phân tích thực trạng ở Chương 2, đề tài đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan.

3.2.1. Giải pháp hoàn thiện các bước trong quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan

Cơ sở đề xuất giải pháp

Quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan hiện nay đã được thực hiện theo các bước cơ bản như chuẩn bị trước phục vụ, đón tiếp khách, giới thiệu thực đơn, ghi nhận yêu cầu gọi món, phục vụ món ăn – đồ uống, thanh toán, tiễn khách và thu dọn sau phục vụ. Tuy nhiên, qua quá trình phân tích thực trạng, việc thực hiện quy trình vẫn còn một số điểm chưa đồng đều giữa các nhân viên và giữa các thời điểm phục vụ.

Khi quy trình được chuẩn hóa theo từng giai đoạn, nhân viên sẽ có cơ sở để thực hiện công việc một cách rõ ràng, hạn chế tình trạng làm việc theo thói quen cá nhân hoặc bỏ sót các bước quan trọng trong quá trình phục vụ. Đồng thời, giải pháp này còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, rút ngắn thời gian phục vụ, hạn chế sai sót và đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng.

3.2.1.1. Hoàn thiện quy trình chuẩn bị trước phục vụ

Nhà hàng cần xây dựng checklist chi tiết cho khâu chuẩn bị trước phục vụ. Checklist cần bao gồm các nội dung như kiểm tra vệ sinh khu vực phục vụ, bàn ghế, khăn ăn, chén, đĩa, ly, dao, muỗng, nĩa, thực đơn, gia vị và các dụng cụ dự phòng. Các dụng cụ phục vụ phải bảo đảm sạch sẽ, đầy đủ, không bị sút mẻ và được sắp xếp đúng vị trí trước khi đón khách.

Quản lý ca hoặc giám sát nhà hàng cần kiểm tra việc thực hiện checklist trước mỗi ca làm việc để kịp thời phát hiện những thiếu sót. Việc kiểm tra này giúp hạn chế tình trạng thiếu dụng cụ, setup bàn chưa đúng tiêu chuẩn hoặc khu vực phục vụ chưa được chuẩn bị đầy đủ. Đối với nhân viên mới, checklist cũng là công cụ hỗ trợ giúp họ nắm rõ trình tự công việc và thực hiện nhiệm vụ thống nhất hơn.

Ngoài ra, nhà hàng cần chú ý kiểm tra tình trạng công cụ, dụng cụ phục vụ trước giờ mở cửa. Những dụng cụ bị sút mẻ, không sạch hoặc thiếu đồng bộ cần được

thay thế kịp thời. Việc chuẩn bị kỹ lưỡng ngay từ đầu sẽ giúp quá trình phục vụ diễn ra thuận lợi, hạn chế sai sót và tạo ấn tượng tốt với khách hàng.

3.2.1.2. Nâng cao chất lượng đón tiếp và sắp xếp chỗ ngồi

Ở bước đón tiếp khách, nhân viên cần chủ động chào hỏi với thái độ niềm nở, lịch sự và thân thiện. Đối với khách đã đặt bàn, nhân viên cần xác nhận thông tin đặt bàn, số lượng khách và nhanh chóng hướng dẫn khách đến vị trí phù hợp. Đối với khách chưa đặt bàn, nhân viên cần linh hoạt sắp xếp chỗ ngồi dựa trên tình trạng bàn trống và nhu cầu của khách.

Nhà hàng cần thống nhất cách giao tiếp cơ bản trong quá trình đón khách, bao gồm lời chào, cách hỏi thông tin đặt bàn, cách hướng dẫn khách vào bàn và cách hỗ trợ khách lựa chọn vị trí ngồi. Việc thống nhất cách giao tiếp giúp nhân viên phục vụ tự tin hơn, đồng thời tạo sự chuyên nghiệp và đồng bộ trong ấn tượng ban đầu của khách hàng.

Bên cạnh đó, cần phân công rõ trách nhiệm giữa nhân viên đón khách và nhân viên phục vụ tại khu vực bàn. Sự phối hợp nhanh chóng giữa các vị trí sẽ giúp hạn chế tình trạng khách phải chờ lâu hoặc không được hướng dẫn kịp thời. Khi khách được đón tiếp chu đáo ngay từ đầu, cảm nhận của khách đối với chất lượng dịch vụ của nhà hàng cũng sẽ tích cực hơn.

3.2.1.3. Cải thiện kỹ năng tư vấn món ăn và ghi nhận yêu cầu gọi món

Đối với bước giới thiệu thực đơn và ghi nhận yêu cầu gọi món, nhân viên cần nắm rõ thông tin cơ bản về các món ăn, đồ uống, nguyên liệu chính, khẩu vị và thời gian chế biến. Việc hiểu rõ thực đơn giúp nhân viên tư vấn chính xác hơn, đặc biệt đối với khách lần đầu sử dụng dịch vụ hoặc khách có yêu cầu riêng về khẩu vị.

Khi ghi nhận yêu cầu gọi món, nhân viên cần ghi đầy đủ tên món, số lượng, số bàn và các yêu cầu đặc biệt của khách như mức độ cay, món không sử dụng một số nguyên liệu hoặc yêu cầu phục vụ theo thứ tự. Sau khi ghi nhận, nhân viên cần nhắc lại yêu cầu gọi món để khách xác nhận trước khi chuyển thông tin cho bếp hoặc quầy bar. Đây là thao tác quan trọng nhằm hạn chế tình trạng nhầm món, thiếu món hoặc sai yêu cầu của khách.

Nhà hàng cũng cần cải thiện cách truyền đạt thông tin gọi món giữa nhân viên phục vụ với bếp và quầy bar. Thông tin order cần được chuyển nhanh, rõ ràng và chính xác để các bộ phận liên quan có thể chuẩn bị món đúng yêu cầu. Trường hợp

nhà hàng sử dụng phần mềm POS hoặc thiết bị hỗ trợ ghi nhận yêu cầu gọi món, nhân viên cần thao tác chính xác để hạn chế sai sót trong quá trình nhập và chuyển thông tin.

3.2.1.4. Tối ưu hóa quá trình phục vụ món ăn, đồ uống và chăm sóc khách

Trong quá trình phục vụ món ăn và đồ uống, nhân viên cần bảo đảm phục vụ đúng món, đúng bàn, đúng thứ tự và đúng yêu cầu của khách. Trước khi mang món ra bàn, nhân viên cần kiểm tra lại tên món, hình thức trình bày và các yêu cầu đặc biệt để hạn chế sai sót. Đối với món nóng hoặc đồ uống cần phục vụ ngay, nhân viên cần chú ý thời gian để bảo đảm chất lượng món khi đến tay khách.

Nhà hàng cần tăng cường sự phối hợp giữa bộ phận phục vụ, bếp và quầy bar. Thông tin về tình trạng món ăn, món hết hàng, món cần thời gian chế biến lâu hoặc các yêu cầu đặc biệt của khách cần được trao đổi kịp thời. Khi sự phối hợp giữa các bộ phận được thực hiện tốt, thời gian chờ của khách sẽ được kiểm soát hiệu quả hơn và hạn chế những phản ánh không hài lòng.

Trong quá trình khách dùng bữa, nhân viên cần quan sát bàn khách ở mức độ phù hợp để kịp thời hỗ trợ khi khách cần thêm dụng cụ, gọi thêm món, bổ sung đồ uống hoặc phản ánh vấn đề phát sinh. Việc chăm sóc khách cần được thực hiện tinh tế, tránh gây cảm giác làm phiền nhưng vẫn thể hiện sự quan tâm của nhà hàng đối với khách hàng.

Đối với các món cần thời gian chế biến lâu hoặc trường hợp món ra chậm hơn dự kiến, nhân viên cần chủ động thông báo và giải thích ngắn gọn cho khách. Cách xử lý này giúp khách cảm thấy được tôn trọng, giảm cảm giác chờ đợi và thể hiện tính chuyên nghiệp trong quá trình phục vụ.

3.2.1.5. Nâng cao hiệu quả trong bước thanh toán và tiễn khách

Ở bước thanh toán, nhân viên phục vụ và thu ngân cần kiểm tra kỹ thông tin hóa đơn trước khi đưa cho khách, bao gồm tên món, số lượng, giá tiền và các khoản phát sinh nếu có. Hóa đơn cần được trình bày rõ ràng, minh bạch và xử lý nhanh chóng để tránh làm khách phải chờ lâu sau khi dùng bữa.

Trong quá trình thanh toán, nhân viên cần giữ thái độ lịch sự, nhẹ nhàng và sẵn sàng giải thích khi khách có thắc mắc về hóa đơn. Việc thanh toán chính xác và nhanh gọn sẽ góp phần tạo ấn tượng tốt ở giai đoạn cuối của quy trình phục vụ.

Bước tiễn khách cũng cần được thực hiện đầy đủ và thống nhất hơn. Khi khách rời nhà hàng, nhân viên tại khu vực phục vụ cần chủ động cảm ơn, chào tạm biệt và thể hiện mong muốn được phục vụ khách trong những lần tiếp theo. Đây là bước tuy đơn giản nhưng có ý nghĩa quan trọng, vì nó ảnh hưởng đến cảm nhận cuối cùng của khách hàng đối với nhà hàng.

Nhà hàng cũng nên khuyến khích khách đưa ra phản hồi sau khi sử dụng dịch vụ. Việc thu thập ý kiến có thể thực hiện thông qua trao đổi trực tiếp, phiếu đánh giá ngắn hoặc mã QR khảo sát. Những phản hồi này là cơ sở giúp nhà hàng nhận diện hạn chế và tiếp tục điều chỉnh quy trình phục vụ phù hợp hơn.

3.2.1.6. Cải thiện quy trình dọn dẹp và setup lại bàn

Sau khi khách rời đi, quy trình dọn dẹp và setup lại bàn cần được thực hiện nhanh chóng, sạch sẽ và đúng tiêu chuẩn. Nhân viên cần thu dọn toàn bộ chén, đĩa, ly, dao, muỗng, nĩa và các dụng cụ đã sử dụng trước khi lau bàn. Việc dọn dẹp cần bảo đảm gọn gàng, tránh gây ảnh hưởng đến những khách đang dùng bữa ở các bàn lân cận.

Nhà hàng cần thống nhất trình tự dọn dẹp bàn ăn, bao gồm thu gom dụng cụ bẩn, phân loại rác, lau bàn, kiểm tra ghế ngồi, kiểm tra khu vực sàn xung quanh và setup lại bàn theo tiêu chuẩn. Các thao tác cần được thực hiện nhanh, dứt khoát nhưng vẫn bảo đảm vệ sinh và hình ảnh chuyên nghiệp của nhà hàng.

Vào các khung giờ cao điểm, nhà hàng cần bố trí nhân lực phù hợp để bàn ăn được dọn dẹp và setup lại kịp thời, tránh ảnh hưởng đến việc đón khách mới. Giám sát ca cần kiểm tra lại chất lượng setup sau khi nhân viên hoàn thành, đặc biệt là vị trí dụng cụ, khăn ăn, ly, thực đơn và gia vị. Việc kiểm soát tốt khâu dọn dẹp và setup lại bàn sẽ giúp nâng cao hiệu quả quay vòng bàn, đồng thời bảo đảm không gian phục vụ luôn sạch sẽ, gọn gàng và sẵn sàng phục vụ khách.

Nhìn chung, việc hoàn thiện các bước trong quy trình phục vụ sẽ giúp Nhà hàng Milan hạn chế sai sót, nâng cao sự đồng bộ giữa các nhân viên và cải thiện chất lượng trải nghiệm của khách hàng. Khi từng giai đoạn trong quy trình được chuẩn hóa, có tiêu chuẩn cụ thể và được giám sát thường xuyên, hoạt động phục vụ À-la-carte của nhà hàng sẽ trở nên chuyên nghiệp, hiệu quả và phù hợp hơn với thực trạng hoạt động của nhà hàng.

3.2.2. Giải pháp về nguồn nhân lực

Cơ sở của giải pháp

Qua phân tích thực trạng, đội ngũ nhân viên Nhà hàng Milan nhìn chung có thái độ thân thiện, lịch sự và có khả năng thực hiện các thao tác phục vụ cơ bản. Tuy nhiên, một số nhân viên vẫn còn hạn chế trong kỹ năng tư vấn món ăn, khả năng ngoại ngữ, sự chủ động quan sát khách và xử lý yêu cầu phát sinh. Do đó, giải pháp về nguồn nhân lực cần được chú trọng nhằm nâng cao năng lực chuyên môn, thái độ phục vụ và tính chuyên nghiệp của đội ngũ nhân viên, từ đó góp phần hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng.

3.2.2.1. Hoàn thiện công tác tuyển dụng và bố trí nhân sự

Nhà hàng cần xây dựng tiêu chí tuyển dụng phù hợp với yêu cầu của vị trí nhân viên phục vụ À-la-carte. Bên cạnh kinh nghiệm làm việc, nhà hàng cần chú trọng đến thái độ phục vụ, khả năng giao tiếp, tinh thần học hỏi, khả năng làm việc nhóm và trình độ ngoại ngữ cơ bản. Đây là những yếu tố quan trọng giúp nhân viên thích nghi tốt với môi trường phục vụ trong khách sạn và đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Trong quá trình tuyển dụng, nhà hàng có thể kết hợp phỏng vấn trực tiếp với một số tình huống giả định để đánh giá khả năng giao tiếp, thái độ phục vụ và cách xử lý vấn đề của ứng viên. Cách làm này giúp nhà hàng lựa chọn được những nhân sự phù hợp hơn, hạn chế tình trạng tuyển dụng chỉ dựa vào kinh nghiệm mà chưa đánh giá đầy đủ kỹ năng và thái độ làm việc.

Vào các giai đoạn cao điểm hoặc những thời điểm có lượng khách tăng, nhà hàng có thể tuyển thêm nhân viên thời vụ hoặc bán thời gian để hỗ trợ hoạt động phục vụ. Tuy nhiên, những nhân viên này cần được hướng dẫn cơ bản về quy trình phục vụ, tác phong, cách giao tiếp với khách và quy định phối hợp nội bộ trước khi trực tiếp tham gia phục vụ. Việc bố trí nhân sự hợp lý sẽ giúp hạn chế tình trạng quá tải, giảm áp lực cho nhân viên chính thức và nâng cao hiệu quả phục vụ trong giờ cao điểm.

3.2.2.2. Tăng cường đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên

Nhà hàng cần tổ chức đào tạo ban đầu cho nhân viên mới về quy trình phục vụ À-la-carte, tiêu chuẩn tác phong, kỹ năng giao tiếp, cách phối hợp với các bộ phận liên quan và những quy định cơ bản trong quá trình phục vụ. Việc đào tạo ban đầu

giúp nhân viên mới nhanh chóng nắm bắt công việc, hạn chế sai sót và thực hiện nhiệm vụ thống nhất với đội ngũ hiện tại.

Đối với nhân viên đang làm việc, nhà hàng cần duy trì đào tạo định kỳ theo tháng hoặc theo quý. Nội dung đào tạo nên tập trung vào những hạn chế đã phát sinh trong thực tế phục vụ như tư vấn món ăn chưa sâu, xử lý yêu cầu riêng còn chậm, quan sát khách chưa chủ động hoặc phối hợp giữa các vị trí chưa nhịp nhàng. Việc đào tạo định kỳ giúp nhân viên không chỉ củng cố kỹ năng mà còn nâng cao ý thức trách nhiệm trong công việc.

Bên cạnh các buổi đào tạo chính thức, quản lý hoặc giám sát ca có thể tổ chức các buổi trao đổi ngắn trước ca làm việc. Nội dung có thể gồm nhắc lại những điểm cần lưu ý trong ngày, phổ biến các món tạm hết, món cần đẩy mạnh giới thiệu, tình trạng đặt bàn hoặc những phản hồi khách hàng cần rút kinh nghiệm. Cách làm này giúp nhân viên nắm thông tin kịp thời và chủ động hơn trong quá trình phục vụ.

3.2.2.3. Nâng cao kỹ năng phục vụ và thái độ phục vụ của nhân viên

Nhân viên phục vụ cần được rèn luyện thường xuyên các kỹ năng nghiệp vụ cơ bản như bưng bê món ăn, phục vụ đồ uống, thay dụng cụ, hỗ trợ khách trong bữa ăn, thu dọn bàn và phối hợp thanh toán. Các thao tác phục vụ cần được thực hiện nhanh gọn, lịch sự, đúng kỹ thuật và bảo đảm tính thẩm mỹ. Khi nhân viên thực hiện thành thạo các thao tác nghiệp vụ, quy trình phục vụ sẽ diễn ra liền mạch và chuyên nghiệp hơn.

Bên cạnh kỹ năng chuyên môn, thái độ phục vụ cần được xem là nội dung quan trọng trong công tác đào tạo nhân sự. Nhân viên cần giữ tác phong gọn gàng, lời nói lịch sự, thái độ niềm nở và tinh thần chủ động trong công việc. Trong quá trình phục vụ, nhân viên không nên chỉ chờ khách gọi mới hỗ trợ mà cần quan sát ở mức độ phù hợp để nhận biết nhu cầu của khách như cần thêm nước, thay dụng cụ, gọi thêm món hoặc phản ánh về món ăn.

Nhà hàng cũng cần xây dựng tinh thần trách nhiệm và tinh thần làm việc nhóm cho nhân viên. Quy trình phục vụ À-la-carte chỉ đạt hiệu quả khi các nhân viên phối hợp tốt với nhau, hỗ trợ nhau trong giờ cao điểm và chủ động xử lý những công việc phát sinh. Sự phối hợp tốt trong nội bộ sẽ giúp hạn chế sai sót, rút ngắn thời gian phục vụ và nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

3.2.2.4. Nâng cao kiến thức thực đơn và khả năng tư vấn món ăn

Kỹ năng tư vấn món ăn là một trong những nội dung cần được chú trọng vì đây là hạn chế còn tồn tại trong quá trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Milan. Nhân viên cần nắm rõ tên món, thành phần chính, khẩu vị, cách chế biến cơ bản, thời gian chế biến và những món đặc trưng của nhà hàng. Khi hiểu rõ thực đơn, nhân viên sẽ tự tin hơn trong quá trình giới thiệu món ăn và hỗ trợ khách lựa chọn món phù hợp.

Nhà hàng nên tổ chức các buổi đào tạo kiến thức thực đơn định kỳ, đặc biệt khi có sự thay đổi về món ăn, đồ uống hoặc chương trình khuyến mãi. Nội dung đào tạo có thể do quản lý nhà hàng, bếp trưởng hoặc nhân viên có kinh nghiệm phụ trách. Việc kết hợp giữa lý thuyết và thực tế sẽ giúp nhân viên dễ ghi nhớ hơn, đồng thời hiểu rõ đặc điểm của từng món để tư vấn chính xác cho khách.

Đối với những nhóm khách có nhu cầu riêng như khách ăn chay, khách đi cùng trẻ em, khách quốc tế hoặc khách có yêu cầu về khẩu vị, nhân viên cần biết cách gợi ý món phù hợp. Thay vì chỉ giới thiệu chung chung, nhân viên cần căn cứ vào nhu cầu cụ thể của khách để đưa ra đề xuất hợp lý. Điều này không chỉ giúp khách hài lòng hơn mà còn góp phần nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của nhà hàng.

3.2.2.5. Nâng cao kỹ năng giao tiếp ngoại ngữ của nhân viên

Nhà hàng Milan thuộc Maximilan Danang Beach Hotel phục vụ cả khách nội địa và khách quốc tế, vì vậy kỹ năng giao tiếp ngoại ngữ của nhân viên cần tiếp tục được chú trọng. Theo cơ cấu nhân sự hiện tại, phần lớn nhân viên có khả năng sử dụng tiếng Anh, trong khi số nhân viên biết tiếng Hàn còn ít. Điều này cho thấy nhà hàng đã có nền tảng nhất định trong phục vụ khách quốc tế, tuy nhiên vẫn cần tiếp tục bồi dưỡng ngoại ngữ để nhân viên tự tin hơn trong quá trình giao tiếp với khách.

Việc đào tạo ngoại ngữ nên gắn với các tình huống thực tế trong nhà hàng như chào hỏi, giới thiệu thực đơn, ghi nhận yêu cầu, giải thích thành phần món ăn, xác nhận yêu cầu gọi món, thông báo món hết, thông báo thời gian chờ, hỗ trợ thanh toán và tiếp nhận phản hồi đơn giản từ khách. Nhân viên không nhất thiết phải sử dụng thành thạo ngoại ngữ ở mức cao, nhưng cần nắm được các mẫu câu cơ bản để hạn chế hiểu sai yêu cầu của khách và xử lý tình huống nhanh hơn.

Bên cạnh đó, nhà hàng có thể xây dựng bảng mẫu câu ngoại ngữ thông dụng cho nhân viên luyện tập hằng ngày, đồng thời tổ chức các buổi hướng dẫn ngắn trong

nội bộ. Việc nâng cao kỹ năng ngoại ngữ sẽ giúp nhân viên phục vụ khách quốc tế tốt hơn, góp phần tăng tính chuyên nghiệp và cải thiện hình ảnh của Nhà hàng Milan.

3.2.2.6. Cải thiện khả năng xử lý tình huống và phản hồi của khách

Trong môi trường dịch vụ nhà hàng, kỹ năng xử lý tình huống và giải quyết vấn đề là yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của khách hàng. Đối với ngành dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng phụ thuộc nhiều vào khả năng ứng biến linh hoạt và xử lý kịp thời các tình huống phát sinh. Vì vậy, việc nâng cao kỹ năng này cho nhân viên là cần thiết. Tuy nhiên, thực tế cho thấy nhiều nhân viên còn gặp khó khăn trong việc đối mặt và giải quyết các vấn đề một cách hiệu quả, dẫn đến ảnh hưởng tiêu cực đến chất lượng dịch vụ và hình ảnh của doanh nghiệp.

Nhà hàng có thể áp dụng quy trình BLAST trong xử lý phàn nàn và giải quyết vấn đề của khách hàng, gồm 5 bước:

B – Believe/Tin tưởng:

Nhân viên cần tiếp nhận phản ánh của khách với thái độ tin tưởng, không phủ nhận hoặc tranh luận ngay. Điều này giúp khách cảm thấy được tôn trọng và dễ chia sẻ vấn đề hơn.

L – Listen/Lắng nghe:

Nhân viên chủ động lắng nghe đầy đủ nội dung phàn nàn, không ngắt lời khách, đồng thời ghi nhận những thông tin cần thiết để hiểu rõ nguyên nhân và mức độ vấn đề.

A – Apologize/Xin lỗi:

Nhân viên cần xin lỗi khách một cách chân thành vì trải nghiệm chưa tốt, kể cả khi lỗi chưa được xác định rõ thuộc về nhà hàng. Lời xin lỗi giúp giảm căng thẳng và thể hiện thiện chí giải quyết.

S – Satisfy/Làm hài lòng khách hàng:

Sau khi hiểu rõ vấn đề, nhân viên đưa ra phương án xử lý phù hợp như đổi món, điều chỉnh món, hỗ trợ thanh toán hoặc báo quản lý để có hướng giải quyết kịp thời trong phạm vi cho phép.

T – Thank/Cảm ơn:

Cuối cùng, nhân viên cảm ơn khách vì đã góp ý. Việc này giúp kết thúc cuộc trao đổi theo hướng tích cực, đồng thời tạo cơ hội để nhà hàng cải thiện chất lượng phục vụ trong những lần sau.

Ban quản lý cần tổ chức các buổi đào tạo chuyên sâu về kỹ năng giải quyết phàn nàn của khách hàng, kết hợp giả lập các tình huống thực tế để giúp nhân viên tự tin và linh hoạt hơn khi xử lý các tình huống phát sinh. Nội dung đào tạo cần chú trọng kỹ năng giao tiếp lịch sự, chuyên nghiệp, cách xin lỗi phù hợp và phương pháp thuyết phục khách hàng. Người phụ trách đào tạo có thể là quản lý nhà hàng; đối tượng tham gia gồm toàn bộ nhân viên phục vụ và quản lý ca.

3.2.3. Giải pháp về cơ sở vật chất

Cơ sở của giải pháp

Qua phân tích thực trạng, cơ sở vật chất của Nhà hàng Milan nhìn chung đáp ứng được yêu cầu phục vụ cơ bản. Tuy nhiên, nhà hàng vẫn cần tiếp tục cải thiện ở một số khía cạnh như bố trí không gian trong giờ cao điểm, bảo trì trang thiết bị và bổ sung công cụ dụng cụ phục vụ. Vì vậy, việc hoàn thiện cơ sở vật chất là giải pháp cần thiết nhằm hỗ trợ nhân viên phục vụ hiệu quả hơn và nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

3.2.3.1. Cải thiện không gian phục vụ

Nhà hàng cần cải thiện không gian phục vụ theo hướng sạch sẽ, thoáng, gọn gàng và thuận tiện cho cả khách hàng lẫn nhân viên. Khu vực bàn ghế, lối đi, ánh sáng, điều hòa và khu vực phục vụ cần được kiểm tra thường xuyên để bảo đảm khách có cảm giác thoải mái trong quá trình dùng bữa.

Việc bố trí bàn ghế cần bảo đảm khoảng cách hợp lý, tránh kê bàn quá sát nhau, đặc biệt vào những thời điểm đông khách. Nếu không gian quá chật, khách hàng có thể cảm thấy thiếu riêng tư, đồng thời nhân viên cũng gặp khó khăn khi di chuyển và phục vụ món ăn, đồ uống.

Bên cạnh đó, khu vực phục vụ cần được giữ sạch sẽ trong suốt ca làm việc. Các dụng cụ không còn sử dụng cần được thu dọn kịp thời, tránh để khu vực phục vụ bừa bộn hoặc ảnh hưởng đến hình ảnh chuyên nghiệp của nhà hàng.

3.2.3.2. Nâng cấp và bảo trì trang thiết bị phục vụ

Nhà hàng cần thường xuyên kiểm tra và bảo trì các trang thiết bị phục vụ như máy POS, máy in hóa đơn, tủ lạnh, máy rửa chén, xe đẩy, khay phục vụ và các thiết

bị hỗ trợ tại khu vực bếp/bar. Những thiết bị này có vai trò quan trọng trong việc bảo đảm quy trình phục vụ diễn ra nhanh chóng, chính xác và không bị gián đoạn.

Các thiết bị có dấu hiệu hư hỏng, hoạt động chậm hoặc không còn đáp ứng tốt nhu cầu phục vụ cần được sửa chữa hoặc thay thế kịp thời. Việc bảo trì thiết bị nên được thực hiện theo lịch cụ thể, tránh tình trạng chỉ xử lý khi thiết bị đã hỏng và ảnh hưởng đến quá trình phục vụ khách.

Ngoài ra, nhân viên cần được hướng dẫn cách sử dụng, vệ sinh và bảo quản thiết bị đúng cách. Điều này giúp hạn chế hư hỏng do thao tác chưa phù hợp, đồng thời kéo dài thời gian sử dụng của các thiết bị phục vụ.

3.2.3.3. Bổ sung công cụ, dụng cụ phục vụ

Nhà hàng cần bổ sung đầy đủ các công cụ, dụng cụ phục vụ, đặc biệt là những dụng cụ nhỏ thường dễ thiếu trong giờ cao điểm. Các dụng cụ như chén, đĩa, ly, dao, muỗng, nĩa, khăn ăn, khay phục vụ, bình nước, dụng cụ gia vị và dụng cụ dự phòng cần được kiểm kê thường xuyên để bảo đảm luôn sẵn sàng trong quá trình phục vụ.

Những dụng cụ bị sứt mẻ, nứt vỡ, cũ hoặc không bảo đảm thẩm mỹ cần được loại bỏ và thay thế kịp thời. Điều này không chỉ bảo đảm an toàn cho khách hàng mà còn góp phần duy trì hình ảnh chuyên nghiệp của Nhà hàng Milan.

Nhà hàng cũng cần bố trí dụng cụ dự phòng tại các khu vực station phục vụ để nhân viên có thể lấy nhanh khi cần. Việc này giúp hạn chế tình trạng nhân viên phải di chuyển nhiều lần, từ đó rút ngắn thời gian phục vụ và nâng cao hiệu quả làm việc trong ca.

3.2.3.4. Sắp xếp khu vực station phục vụ hợp lý

Các station phục vụ cần được sắp xếp gọn gàng, khoa học và thuận tiện cho nhân viên trong quá trình làm việc. Từng loại dụng cụ như khăn ăn, dao, muỗng, nĩa, ly, thực đơn, dụng cụ gia vị và hóa đơn cần được bố trí ở vị trí cố định để nhân viên dễ tìm, dễ lấy và dễ kiểm tra.

Trước mỗi ca làm việc, nhân viên cần kiểm tra lại station để bổ sung kịp thời những dụng cụ còn thiếu. Trong quá trình phục vụ, station cũng cần được giữ sạch sẽ, tránh để dụng cụ bẩn hoặc vật dụng không cần thiết gây mất thẩm mỹ. Việc bố trí station hợp lý sẽ giúp quy trình phục vụ diễn ra nhanh hơn, đặc biệt vào những thời điểm nhà hàng đông khách.

Nhìn chung, việc cải thiện cơ sở vật chất sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên thực hiện quy trình phục vụ nhanh chóng, chính xác và chuyên nghiệp hơn. Không gian sạch sẽ, thiết bị ổn định, dụng cụ đầy đủ và khu vực station được sắp xếp hợp lý sẽ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ À-la-carte cũng như cảm nhận của khách hàng đối với Nhà hàng Milan.

3.2.4. Giải pháp về quản lý

Cơ sở của giải pháp

Công tác quản lý có vai trò quan trọng trong việc duy trì sự ổn định của quy trình phục vụ và bảo đảm chất lượng dịch vụ tại nhà hàng. Nếu thiếu sự giám sát và đánh giá thường xuyên, nhân viên có thể thực hiện quy trình chưa đầy đủ, bỏ sót yêu cầu của khách hoặc xử lý tình huống chưa phù hợp.

Qua phân tích thực trạng, công tác quản lý tại Nhà hàng Milan cần được tăng cường hơn, đặc biệt trong việc kiểm tra trước ca, giám sát trong quá trình phục vụ, đánh giá nhân viên và áp dụng chính sách khen thưởng, kỷ luật phù hợp. Vì vậy, giải pháp về quản lý cần được thực hiện nhằm kiểm soát tốt hơn chất lượng phục vụ, hạn chế sai sót và nâng cao trách nhiệm của đội ngũ nhân viên.

3.2.4.1. Tăng cường giám sát trong từng ca làm việc

Nhà hàng cần tăng cường công tác giám sát trong từng ca làm việc, đặc biệt là vào những khung giờ cao điểm. Trước mỗi ca, ca trưởng hoặc giám sát nhà hàng cần kiểm tra công tác chuẩn bị như vệ sinh khu vực phục vụ, setup bàn, dụng cụ ăn uống, thực đơn, gia vị và các vật dụng dự phòng. Việc kiểm tra trước ca giúp phát hiện sớm các thiếu sót và xử lý kịp thời trước khi khách đến.

Trong quá trình phục vụ, quản lý cần quan sát tổng thể hoạt động của nhà hàng để kịp thời phát hiện những vấn đề phát sinh như khách chờ lâu, món ra chậm, nhân viên bị quá tải hoặc bàn có yêu cầu đặc biệt. Khi cần thiết, ca trưởng cần chủ động hỗ trợ nhân viên, phân công lại công việc hoặc điều phối nhân sự giữa các khu vực để quy trình phục vụ diễn ra thuận lợi hơn.

Bên cạnh đó, quản lý cần theo dõi sự phối hợp giữa bộ phận phục vụ, bếp, bar và thu ngân. Việc giám sát quá trình phối hợp sẽ giúp hạn chế tình trạng chậm chuyển thông tin gọi món, nhầm món, thiếu món hoặc sai sót trong thanh toán. Khi sự điều phối được thực hiện kịp thời, quy trình phục vụ À-la-carte sẽ ổn định và hiệu quả hơn.

3.2.4.2. Thực hiện đánh giá định kỳ đối với nhân viên và quy trình phục vụ

Nhà hàng cần thực hiện đánh giá định kỳ đối với nhân viên và quy trình phục vụ. Các tiêu chí đánh giá có thể bao gồm mức độ tuân thủ quy trình, thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp, kiến thức thực đơn, độ chính xác khi ghi nhận yêu cầu gọi món, khả năng xử lý yêu cầu phát sinh, tinh thần phối hợp và phản hồi của khách hàng.

Việc đánh giá nên được thực hiện theo tháng hoặc theo quý, kết hợp giữa quan sát của quản lý, ý kiến của đồng nghiệp và phản hồi từ khách hàng. Cách đánh giá này giúp nhà hàng có cái nhìn toàn diện hơn về năng lực của từng nhân viên cũng như những điểm còn hạn chế trong quy trình phục vụ.

Đối với các lỗi thường xuyên phát sinh như thiếu dụng cụ, món ra chậm, tư vấn món chưa rõ hoặc xử lý phản hồi chưa kịp thời, quản lý cần ghi nhận cụ thể để có kế hoạch điều chỉnh hoặc đào tạo bổ sung. Sau mỗi ca đông khách hoặc khi có sự cố, nhà hàng nên tổ chức trao đổi ngắn để rút kinh nghiệm, giúp nhân viên nhận diện rõ những điểm cần cải thiện trong các ca làm việc sau.

3.2.4.3. Xây dựng chính sách khen thưởng và kỷ luật phù hợp

Nhà hàng cần xây dựng chính sách khen thưởng và kỷ luật phù hợp nhằm khuyến khích nhân viên làm việc tích cực và nâng cao ý thức trách nhiệm. Những nhân viên thực hiện tốt quy trình, có thái độ phục vụ tích cực, được khách hàng khen ngợi hoặc hỗ trợ đồng nghiệp hiệu quả cần được ghi nhận kịp thời.

Hình thức khen thưởng có thể là tuyên dương trong cuộc họp, ưu tiên sắp xếp ca làm phù hợp hoặc đề xuất thưởng theo quy định của nhà hàng. Việc khen thưởng không chỉ tạo động lực cho cá nhân được ghi nhận mà còn góp phần xây dựng môi trường làm việc tích cực trong tập thể nhân viên.

Đối với những trường hợp thường xuyên vi phạm quy trình, thiếu trách nhiệm, giao tiếp chưa phù hợp hoặc gây ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách, nhà hàng cần có biện pháp nhắc nhở, hướng dẫn lại hoặc áp dụng hình thức xử lý phù hợp. Tuy nhiên, việc kỷ luật cần mang tính xây dựng, nhằm giúp nhân viên nhận ra lỗi và cải thiện, tránh tạo áp lực tiêu cực trong môi trường làm việc.

3.2.4.4. Tăng cường thu thập và sử dụng phản hồi của khách hàng

Nhà hàng cần chú trọng hơn đến việc thu thập phản hồi của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ À-la-carte. Phản hồi có thể được ghi nhận thông qua trao đổi trực tiếp, phiếu đánh giá ngắn, mã QR khảo sát hoặc ý kiến từ các kênh trực tuyến. Những

phản hồi này là nguồn thông tin quan trọng giúp nhà hàng nhận diện điểm mạnh, điểm yếu trong quá trình phục vụ.

Quản lý cần tổng hợp phản hồi theo từng nhóm vấn đề như thái độ phục vụ, thời gian chờ món, chất lượng tư vấn, độ chính xác của order, thanh toán và không gian phục vụ. Từ đó, nhà hàng có thể xác định những hạn chế lặp lại nhiều lần để đưa ra biện pháp điều chỉnh phù hợp.

Việc sử dụng phản hồi của khách hàng trong công tác quản lý sẽ giúp quá trình cải tiến dịch vụ có cơ sở thực tế hơn. Khi ý kiến khách hàng được ghi nhận và xử lý nghiêm túc, nhà hàng không chỉ nâng cao chất lượng phục vụ mà còn tạo được sự tin tưởng và thiện cảm đối với khách hàng.

Nhìn chung, giải pháp về quản lý sẽ giúp nhà hàng Milan kiểm soát tốt hơn chất lượng phục vụ, hạn chế sai sót lặp lại và nâng cao trách nhiệm của nhân viên. Khi công tác giám sát, đánh giá, khen thưởng, kỷ luật và thu thập phản hồi khách hàng được thực hiện một cách hợp lý, quy trình phục vụ À-la-carte sẽ trở nên ổn định, đồng bộ và hiệu quả hơn.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Đối với ban lãnh đạo khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel

Ban lãnh đạo khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel cần quan tâm hơn đến việc hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan, xem đây là một nội dung quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ chung của khách sạn. Ban lãnh đạo cần tạo điều kiện về nguồn lực để nhà hàng tổ chức đào tạo nhân viên, bổ sung công cụ dụng cụ cần thiết và cải thiện các yếu tố còn hạn chế trong quá trình phục vụ.

Ban lãnh đạo nên hỗ trợ nhà hàng trong việc xây dựng tài liệu quy trình phục vụ chuẩn. Tài liệu này cần được áp dụng thống nhất cho nhân viên mới và nhân viên đang làm việc, giúp quá trình đào tạo, giám sát và đánh giá chất lượng phục vụ được thực hiện thuận lợi hơn. Việc có tài liệu quy trình rõ ràng cũng giúp nhà hàng hạn chế sự phụ thuộc vào kinh nghiệm cá nhân của từng nhân viên, từ đó nâng cao tính đồng bộ trong phục vụ.

Khách sạn có thể cân nhắc từng bước đầu tư công cụ hỗ trợ quản lý order nếu điều kiện cho phép. Việc ứng dụng công nghệ phù hợp sẽ giúp giảm sai sót trong ghi nhận yêu cầu gọi món, rút ngắn thời gian chuyển thông tin giữa phục vụ, bếp và bar,

đồng thời hỗ trợ công tác quản lý hiệu quả hơn. Ban lãnh đạo cũng cần có chính sách động viên, khen thưởng phù hợp đối với nhân viên có thái độ phục vụ tốt, được khách hàng đánh giá tích cực hoặc có tinh thần hỗ trợ đồng nghiệp.

3.3.2. Kiến nghị đối với ban quản lý Nhà hàng Milan

Bộ phận nhà hàng cần thực hiện nghiêm túc quy trình phục vụ À-la-carte theo tiêu chuẩn đã được xây dựng, bảo đảm tính thống nhất và chuyên nghiệp trong toàn bộ quá trình phục vụ. Các bước từ chuẩn bị bàn ăn, đón tiếp khách, giới thiệu thực đơn, phục vụ món ăn – đồ uống, thanh toán đến dọn dẹp và set-up lại bàn cần được thực hiện đầy đủ, đúng trình tự. Việc tuân thủ quy trình không chỉ giúp hạn chế sai sót trong phục vụ mà còn góp phần tạo ấn tượng tốt và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

Bên cạnh đó, bộ phận nhà hàng cần thường xuyên tổ chức đào tạo và huấn luyện cho đội ngũ nhân viên phục vụ. Nội dung đào tạo nên tập trung vào kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống phát sinh và kiến thức về thực đơn. Khi nhân viên nắm vững đặc điểm món ăn, nguyên liệu, khẩu vị và thời gian chế biến, họ sẽ có khả năng tư vấn khách hàng hiệu quả hơn, đặc biệt đối với khách có yêu cầu riêng hoặc khách quốc tế.

Bộ phận nhà hàng cũng cần tăng cường sự phối hợp với các bộ phận liên quan như bếp, thu ngân và dịch vụ khách hàng nhằm bảo đảm quy trình phục vụ diễn ra liền mạch, nhanh chóng và chính xác. Việc truyền đạt thông tin gọi món rõ ràng, cập nhật tình trạng món ăn kịp thời và phối hợp tốt trong khâu thanh toán sẽ giúp hạn chế tình trạng nhầm lẫn, thiếu món hoặc chậm trễ trong quá trình phục vụ.

Ngoài ra, công tác giám sát và đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên phục vụ cần được thực hiện thường xuyên. Quản lý hoặc giám sát ca cần theo dõi mức độ tuân thủ quy trình, thái độ phục vụ, khả năng phối hợp và phản hồi của khách hàng để kịp thời nhắc nhở, điều chỉnh hoặc đề xuất đào tạo bổ sung. Việc cải tiến quy trình dựa trên phản hồi thực tế từ khách hàng và nhân viên sẽ giúp hoạt động phục vụ À-la-carte ngày càng hoàn thiện, phù hợp hơn với tình hình vận hành của Nhà hàng Milan.

3.3.3. Đối với các bộ phận liên quan

Bộ phận bếp: Cần phối hợp chặt chẽ với nhân viên phục vụ trong quá trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu gọi món. Khi món ăn cần thời gian chế biến lâu, tạm hết

nguyên liệu hoặc có sự thay đổi về thành phần, bộ phận bếp cần thông báo kịp thời để nhân viên phục vụ phản hồi lại cho khách. Điều này giúp hạn chế tình trạng khách chờ lâu nhưng không được cập nhật thông tin.

Bộ phận lễ tân: Khi khách lưu trú có nhu cầu sử dụng dịch vụ ăn uống hoặc đặt bàn tại Nhà hàng Milan, lễ tân cần chuyển thông tin kịp thời cho nhà hàng. Những thông tin như số lượng khách, thời gian dùng bữa, yêu cầu đặc biệt hoặc khách VIP sẽ giúp nhà hàng chuẩn bị tốt hơn, đặc biệt trong khâu đón tiếp và sắp xếp chỗ ngồi.

Bộ phận nhân sự: Cần phối hợp với quản lý nhà hàng trong công tác tuyển dụng, đào tạo và đánh giá nhân viên. Việc tuyển dụng đúng người, đào tạo đúng nội dung và đánh giá đúng năng lực sẽ góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ phục vụ, từ đó hỗ trợ quá trình hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte.

Bộ phận marketing và chăm sóc khách hàng: Cần phối hợp với ban lãnh đạo để thu thập ý kiến phản hồi của khách hàng, đề xuất cải tiến dịch vụ, đồng thời quảng bá hình ảnh nhà hàng và khách sạn hiệu quả hơn.

3.3.4. Đối với nhân viên

Nhân viên phục vụ cần nâng cao ý thức trách nhiệm trong việc thực hiện quy trình phục vụ À-la-carte, nắm rõ các bước phục vụ, thực hiện đúng thao tác và chủ động hỗ trợ khách trong suốt quá trình dùng bữa. Đồng thời, nhân viên cần thường xuyên cập nhật kiến thức về thực đơn, thành phần món ăn, khẩu vị, thời gian chế biến và kỹ năng tư vấn món. Việc nắm chắc thông tin này sẽ giúp nhân viên tự tin hơn khi giao tiếp với khách, hạn chế sai sót khi ghi nhận yêu cầu gọi món, đặc biệt đối với khách có yêu cầu riêng về khẩu vị hoặc chế độ ăn uống.

Bên cạnh đó, nhân viên cần duy trì thái độ thân thiện, lịch sự, kiên nhẫn và chủ động quan sát khách. Khi có phản hồi hoặc yêu cầu phát sinh, nhân viên cần tiếp nhận với thái độ cầu thị, xử lý trong phạm vi cho phép hoặc báo ngay cho ca trưởng để được hỗ trợ kịp thời. Ngoài ra, nhân viên cần phối hợp tốt với đồng nghiệp và các bộ phận liên quan như bếp, bar, thu ngân nhằm đảm bảo thông tin được trao đổi rõ ràng, quy trình phục vụ diễn ra nhanh chóng, chính xác và góp phần nâng cao chất lượng phục vụ tại Nhà hàng Milan.

Tiểu kết chương 3

Chương 3 đã đề xuất các định hướng và giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan thuộc Khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel. Trên cơ sở những hạn chế đã phân tích ở Chương 2, các giải pháp được xây dựng tập trung vào bốn nội dung trọng tâm: hoàn thiện các bước trong quy trình phục vụ, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, cải thiện cơ sở vật chất và tăng cường công tác quản lý.

Các giải pháp về quy trình giúp chuẩn hóa từng bước phục vụ, từ khâu chuẩn bị trước phục vụ, đón tiếp khách, ghi nhận yêu cầu gọi món, phục vụ món ăn – đồ uống, thanh toán đến dọn dẹp và setup lại bàn. Bên cạnh đó, giải pháp về nguồn nhân lực góp phần nâng cao kỹ năng nghiệp vụ, khả năng giao tiếp, tư vấn món ăn, ngoại ngữ và xử lý tình huống của nhân viên. Việc cải thiện cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ cũng tạo điều kiện để quá trình phục vụ diễn ra nhanh chóng, thuận tiện và chuyên nghiệp hơn. Đồng thời, công tác quản lý, giám sát, đánh giá và tiếp nhận phản hồi khách hàng được tăng cường nhằm bảo đảm quy trình phục vụ được thực hiện đồng bộ và hiệu quả.

Nhìn chung, các giải pháp được đề xuất có tính khả thi và phù hợp với thực trạng hoạt động của Nhà hàng Milan. Nếu được triển khai đồng bộ, các giải pháp này sẽ góp phần hạn chế sai sót trong phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, cải thiện hiệu quả hoạt động của nhà hàng và từng bước hoàn thiện chất lượng dịch vụ À-la-carte trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan thuộc Khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel là yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ, trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng. Việc hoàn thiện quy trình phục vụ giúp nhà hàng hạn chế sai sót trong vận hành, nâng cao tính chuyên nghiệp và cải thiện hiệu quả kinh doanh.

Thông qua quá trình nghiên cứu, khóa luận đã hệ thống hóa cơ sở lý luận, phân tích thực trạng quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan và chỉ ra những kết quả đạt được cũng như các hạn chế còn tồn tại. Nhìn chung, nhà hàng đã thực hiện đầy đủ các bước phục vụ cơ bản, nhân viên có thái độ thân thiện, lịch sự và cơ sở vật chất đáp ứng được yêu cầu phục vụ. Tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế như quy trình thực hiện chưa đồng đều, kỹ năng tư vấn món ăn còn hạn chế, thời gian chờ món vào giờ cao điểm còn kéo dài và sự phối hợp giữa các bộ phận chưa thật sự nhịp nhàng.

Trên cơ sở đó, khóa luận đã đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte, tập trung vào việc chuẩn hóa quy trình, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, cải thiện cơ sở vật chất và tăng cường công tác quản lý. Nếu được triển khai phù hợp với điều kiện thực tế, các giải pháp này sẽ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, tăng sự hài lòng của khách hàng và củng cố hình ảnh chuyên nghiệp của nhà hàng Milan.

Trong quá trình thực tập và tìm hiểu thực tế tại Nhà hàng Milan, em đã tích lũy được nhiều kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm quý báu trong lĩnh vực F&B. Tuy nhiên, do thời gian nghiên cứu và kinh nghiệm thực tế còn hạn chế, khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự góp ý của quý thầy cô để bài khóa luận được hoàn thiện hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Thương mại (1999), *Thông tư số 18/1999/TT-BTM về điều kiện kinh doanh nhà hàng ăn uống*.
2. Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. (2008), *Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation*, California Management Review, 50(3).
3. Google Maps (2026), *Vị trí địa lý Khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel*, <https://www.google.com/maps>.
4. Maximilan Danang Beach Hotel, *Thông tin giới thiệu khách sạn, hệ thống phòng, nhà hàng và các dịch vụ tại khách sạn*, từ website: <https://maximilan.com.vn>.
5. Nguyễn Thị Hải Đường (2013), *Quản trị kinh doanh nhà hàng, tài liệu/giáo trình tham khảo ngành nhà hàng - khách sạn*.
6. Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2009), *Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn*, Hà Nội, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.
7. Dự án Tổng cục Du lịch Việt Nam. (2013). *Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VTOS) - Nghiệp vụ nhà hàng*. Hà Nội: Hội đồng Cấp chứng chỉ Nghề Du lịch Việt Nam (VTCB).
8. Trịnh Xuân Dũng (2003), *Tổ chức kinh doanh nhà hàng*, Nhà xuất bản Lao động - Xã hội, Hà Nội.

PHỤ LỤC

Phụ lục 1. Phiếu khảo sát khách hàng Tiếng Việt

PHIẾU KHẢO SÁT VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ À-LA-CARTE TẠI NHÀ HÀNG MILAN Thuộc khách sạn Maximilan Danang Beach Hotel

Xin chào quý khách !

Em là Trần Thị Mỹ Lệ, Hiện em đang thực hiện đề tài “Hoàn thiện quy trình phục vụ A-la-carte của nhà hàng Milan thuộc Maximilan Da Nang Beach Hotel”. Để không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ, em rất mong nhận được đánh giá chân thành từ Quý khách về trải nghiệm quy trình phục vụ tại nhà hàng Milan thuộc Maximilan Da Nang Beach Hotel. Mọi ý kiến đóng góp của Quý khách đều được bảo mật và chỉ phục vụ mục đích cải thiện dịch vụ.

Trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ của Quý khách!

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG

Quý khách vui lòng tích “X” vào ô phù hợp:

1. Giới tính của quý khách là:

☐ Nam ☐ Nữ ☐ LGBT

2. Độ tuổi của quý khách là:

☐ Dưới 25 tuổi ☐ 25 – 35 tuổi ☐ 36 – 50 tuổi ☐ Trên 50 tuổi

3. Đây là lần thứ mấy Quý khách sử dụng dịch vụ ăn bữa À-la-carte tại Nhà hàng Milan?

☐ Lần đầu ☐ 2 – 3 lần ☐ Trên 3 lần

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

☐ Ăn bữa hàng ngày ☐ Gặp gỡ bạn bè/người thân ☐ Công việc ☐ Khác

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ QUY TRÌNH PHỤC VỤ À-LA-CARTE (Gọi món theo thực đơn)

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

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

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
I. Nhân viên phục vụ					
1.Nhân viên có thái độ thân thiện, lịch sự và giao tiếp rõ ràng	☐	☐	☐	☐	☐
2.Nhân viên hướng dẫn chọn chỗ ngồi phù hợp	☐	☐	☐	☐	☐
3.Nhân viên tư vấn món ăn phù hợp	☐	☐	☐	☐	☐
4.Nhân viên ghi nhận chính xác món ăn và các yêu cầu riêng của khách	☐	☐	☐	☐	☐
5.Nhân viên ghi nhận yêu cầu đặt món chính xác, nhanh chóng	☐	☐	☐	☐	☐
II. Cơ sở vật chất và trang thiết bị					
1.Không gian nhà hàng sạch sẽ, thoáng và tạo cảm giác thoải mái	☐	☐	☐	☐	☐
2.Bàn ghế và lối đi được bố trí hợp lý, thuận tiện cho khách và nhân viên phục vụ	☐	☐	☐	☐	☐
3.Dụng cụ ăn uống được chuẩn bị đầy đủ, sạch sẽ và đảm bảo thẩm mỹ	☐	☐	☐	☐	☐
4.Trang phục nhân viên gọn gàng, sạch sẽ và tạo hình ảnh chuyên nghiệp	☐	☐	☐	☐	☐
III. Thực đơn					
1.Thực đơn được trình bày rõ ràng, dễ quan sát và dễ lựa chọn.	☐	☐	☐	☐	☐
2.Thông tin về món ăn, giá cả và thành phần món được thể hiện dễ hiểu	☐	☐	☐	☐	☐
3.Các món ăn trong thực đơn đa dạng và đáp ứng nhu cầu khác nhau của khách	☐	☐	☐	☐	☐
IV. Sự phối hợp giữa các bộ phận và công tác quản lý					
1.Món ăn/đồ uống được phục vụ đúng yêu cầu và đúng thứ tự	☐	☐	☐	☐	☐
2.Thời gian chờ món hợp lý, không làm ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách	☐	☐	☐	☐	☐
3.Quá trình phục vụ diễn ra liền mạch, không có nhầm lẫn hoặc gián đoạn	☐	☐	☐	☐	☐

4.Các phản hồi hoặc yêu cầu của khách được tiếp nhận và xử lý kịp thời	☐	☐	☐	☐	☐
5.Quy trình thanh toán rõ ràng, nhanh chóng và chính xác	☐	☐	☐	☐	☐

PHẦN III: ĐÁNH GIÁ CHUNG

1.Quý khách hài lòng với quy trình phục vụ À-la-carte (gọi món theo thực đơn) tại Nhà hàng Milan?

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

2.Quý khách sẵn sàng quay lại hoặc giới thiệu dịch vụ tại nhà hàng Milan cho bạn bè, người thân.

☐ Có ☐ Không ☐ Chưa chắc

PHẦN IV: GÓP Ý & ĐỀ XUẤT

1.Theo Quý khách, nhà hàng Milan nên cải thiện điều gì để quy trình phục vụ Quý khách được tốt hơn?

.....

2.Quý khách có đề xuất gì để nâng cao chất lượng phục vụ À-la-carte tại nhà hàng Milan được nhanh chóng, thuận tiện và chuyên nghiệp hơn?

.....

Xin chân thành cảm ơn Quý khách đã dành thời gian tham gia khảo sát!

Phụ lục 2. Phiếu khảo sát khách hàng bằng tiếng Anh

SURVEY FORM ON THE À-LA-CARTE SERVICE PROCESS AT MILAN RESTAURANT At Maximilan Danang Beach Hotel

Dear valued guests!

My name is Tran Thi My Le. I am currently conducting the research topic “Improving the À-la-carte service process at Milan Restaurant, Maximilan Da Nang Beach Hotel”. In order to continuously improve service quality, I would greatly appreciate receiving your honest evaluation of your experience with the service process at Milan Restaurant, Maximilan Da Nang Beach Hotel. All of your feedback will be kept confidential and used only for the purpose of improving the service.

Sincerely thank you for your support!

PART I: GENERAL INFORMATION

Please tick “X” in the appropriate box:

1. What is your gender?

☐ Male ☐ Female ☐ LGBT

2. What is your age?

☐ Under 25 years old ☐ 25 – 35 years old ☐ 36 – 50 years old ☐ Over 50 years old

3. How many times have you used the À-la-carte meal service at Milan Restaurant?

☐ First time ☐ 2 – 3 times ☐ More than 3 times

4. Purpose of using the food and beverage service at the restaurant

☐ Daily meal ☐ Meeting friends/relatives ☐ Work ☐ Other

PART II: EVALUATION OF THE À-LA-CARTE SERVICE PROCESS

(Ordering dishes from the menu)

Please rate your level of satisfaction according to the following scale:

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

Evaluation content	1	2	3	4	5
I. Service staff					
1. Staff have a friendly, polite attitude and communicate clearly	☐	☐	☐	☐	☐
2. Staff guide guests to choose suitable seats	☐	☐	☐	☐	☐
3. Staff provide suitable food recommendations	☐	☐	☐	☐	☐
4. Staff accurately record the dishes and guests' special requests	☐	☐	☐	☐	☐
5. Staff record orders accurately and quickly	☐	☐	☐	☐	☐
II. Facilities and equipment					
1. The restaurant space is clean, airy and comfortable	☐	☐	☐	☐	☐
2. Tables, chairs and walkways are arranged reasonably and conveniently for guests and service staff	☐	☐	☐	☐	☐
3. Eating utensils are fully prepared, clean and aesthetically pleasing	☐	☐	☐	☐	☐
4. Staff uniforms are neat, clean and create a professional image	☐	☐	☐	☐	☐
III. Menu					
1. The menu is clearly presented, easy to observe and easy to choose from.	☐	☐	☐	☐	☐
2. Information about dishes, prices and ingredients is clearly shown and easy to understand	☐	☐	☐	☐	☐
3. The dishes on the menu are diverse and meet different needs of guests	☐	☐	☐	☐	☐

IV. Coordination between departments and management work					
1. Food/drinks are served according to the correct requirements and in the correct order	☐	☐	☐	☐	☐
2. Waiting time for dishes is reasonable and does not affect guests' experience	☐	☐	☐	☐	☐
3. The service process is smooth, without mistakes or interruptions	☐	☐	☐	☐	☐
4. Guests' feedback or requests are received and handled promptly	☐	☐	☐	☐	☐
5. The payment process is clear, quick and accurate	☐	☐	☐	☐	☐

PART III: GENERAL EVALUATION

1. Are you satisfied with the À-la-carte service process at Milan Restaurant?

☐ Very satisfied ☐ Satisfied ☐ Normal ☐ Very dissatisfied ☐ Dissatisfied

2. Are you willing to return or recommend the service at Milan Restaurant to your friends and relatives?

☐ Yes ☐ No ☐ Not sure

PART IV: COMMENTS & SUGGESTIONS

1. In your opinion, what should Milan Restaurant improve to make the service process better for guests?

.....

2. Do you have any suggestions to improve the quality of À-la-carte service at Milan Restaurant so that it is faster, more convenient and more professional?

.....

Thank you sincerely for your support!

Phụ lục 3. Phiếu phỏng vấn nhân viên

PHIẾU PHỎNG VẤN NHÂN VIÊN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ À-LA-CARTE TẠI NHÀ HÀNG MILAN Thuộc Maximilan Danang Beach Hotel

Kính chào Anh/Chị!

Em là Trần Thị Mỹ Lệ, hiện đang thực hiện đề tài khóa luận tốt nghiệp: “Hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan thuộc Maximilan Danang Beach Hotel”. Nhằm tìm hiểu rõ hơn về thực trạng thực hiện quy trình phục vụ À-la-carte tại nhà hàng, em thực hiện phiếu phỏng vấn này để ghi nhận ý kiến từ Anh/Chị – những nhân viên trực tiếp tham gia vào quá trình phục vụ khách.

Mọi thông tin Anh/Chị cung cấp chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu khóa luận và sẽ được bảo mật. Em rất mong nhận được sự hỗ trợ và chia sẻ chân thành từ Anh/Chị.

Em xin chân thành cảm ơn!

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG

1. Họ và tên:

.....

2. Chức vụ/bộ phận làm việc:

.....

3. Thời gian làm việc tại Nhà hàng Milan:

.....

4. Ca làm việc thường xuyên:

.....

PHẦN II: NỘI DUNG PHỎNG VẤN

Câu 1. Anh/chị có được hướng dẫn về quy trình phục vụ À-la-carte trước khi làm việc không?

Trả lời:

.....
.....

Câu 2. Việc phối hợp giữa nhân viên phục vụ và bộ phận bếp hiện nay có thuận lợi không? Vì sao?

Trả lời:

.....
.....

Câu 3. Trong quá trình phục vụ khách gọi món À-la-carte, anh/chị thường gặp khó khăn ở khâu nào nhất?

Trả lời:

.....
.....

Câu 4. Theo anh/chị, bước nào trong quy trình phục vụ thường phát sinh lỗi hoặc sự cố?

Trả lời:

.....
.....

Câu 5. Nguyên nhân thường dẫn đến các lỗi hoặc sự cố trong quy trình phục vụ là gì?

Trả lời:

.....
.....

Câu 6. Vào giờ cao điểm, thời gian chờ món của khách có thường bị kéo dài không? Nguyên nhân là gì?

Trả lời:

.....
.....

Câu 7. Nếu có thể thay đổi một công đoạn trong quy trình phục vụ, anh/chị sẽ thay đổi điều gì?

Trả lời:

.....
.....

Câu 8. Anh/chị có đề xuất giải pháp nào để nâng cao hiệu quả và tính chuyên nghiệp trong quy trình phục vụ À-la-carte?

Trả lời:

.....
.....

Em xin chân thành cảm ơn Anh/Chị đã dành thời gian tham gia phỏng vấn và chia sẻ những ý kiến thực tế. Những thông tin này là cơ sở quan trọng giúp em đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ À-la-carte tại Nhà hàng Milan.

Phụ lục 4. Hình ảnh minh họa



Setup tiệc của nhà hàng



Khách sử dụng A-la-carte tại nhà hàng



Không gian nhà hàng



Chương trình khuyến mãi của nhà hàng

KHAI VI APPETIZER		MÓN CHÍNH MAIN COURSE	
CHÁO BÚT BEEF CONGEE	95,000	CHICKEN NUGgets SEAFOOD FRESH RICE	145,000
CHÁO CÁ CHICKEN CONGEE	95,000	GỎI CHUỐI TÊN TÂY FRESH SPRING ROLLS	145,000
PHỞ BÚT BEEF NOODLES SOUP	135,000	SALAD CÁ NGỰ TOMATO SALAD	105,000
PHỞ CÁ CHICKEN NOODLES SOUP	135,000	SALAD HOA RUSTIC SALAD	105,000
BÚT PHỞ THỊT HOT STYLE BEEF NOODLES SOUP	135,000		
CƠM CHIÊN HƯƠNG CHÁO FRIED RICE	105,000		
MÌ SẺ CÁ STEAM CHICKEN WITH NOODLES	105,000		
SANDWICH CÁ NGỰ TUNA SANDWICH	135,000		
MỠ Y SỮA KEM SPAGHETTI CARBONARA	105,000		
BURGER BÚT BEEF BURGER	105,000		
PIZZA CÁ CHUỐI TOMATO PIZZA	105,000		

Menu A la carte

Menu I		Menu II	
Gỏi Quế Tôm Thịt Fresh Spring Rolls		Chả Giò Hấp Sần Steamed Spring Rolls	
Cá Kho Tộ Braised Fish		Thịt Kho Trứng Braised Meat With Eggs	
Cà Chua Sốt Dưa Hào Hot Chili With Oyster Sauce		Trứng Bọc Thịt Meat Moulded Eggs	
Cánh Chua Tôm Soft Shrimp Soup		Cánh Cải Nấu Tôm Vietnamese cabbage & shrimp soup	
Cơm Trứng Steamed Rice		Cơm Trứng Steamed Rice	
Trái Cây Theo Mùa Seasonal Fruits		Trái Cây Theo Mùa Seasonal Fruits	

Thực đơn set menu

NƯỚC TRÁI CÂY TƯƠI FRESH FRUIT JUICES		KEM SỮA TẮC / MILKSHAKES	
Nước Chanh Lime Juice	58,000	Lựa Chọn Cà Lành Hương Vị Vanilla, Dâu, Sô Cô La, Dưa	68,000
Nước Dưa Hấu Watermelon Juice	58,000	Choice of Flavours Vanilla / Strawberry / Chocolate / Coconut	
Nước Dâu Pineapple Juice	58,000		
Nước Chanh leo Passionfruit Juice	58,000		
Nước Cà Chua Carrot Juice	58,000		
Nước Xoài Mango Juice	58,000		
Nước Cam Orange Juice	58,000		
YOGURT / YOGHURT		SINH TỐ / SMOOTHIES	
Lựa Chọn Hương Vị Nascent Gái / Youtut Cà Cua / Youtut Chanh Dây / Youtut Dâu / Youtut Việt Quất / Youtut Phức Bón Từ	58,000	Lựa Chọn Trái Cây Dâu / Cà Hột Chanh / Lê / Dâu Hấu / Việt Quất / Phức Bón Từ Dâu	58,000
Choice Of Flavours and Yoghurt / Cua / Yoghurt / Dâu / Yoghurt / Việt Quất / Yoghurt / Phức Bón Từ		Choice Of Flavours Strawberry / Cam / Passionfruit / Mango / Water Melon / Blueberry / Raspberry / Pineapple	
SODA / VITAMIN SODA		TRÁI TRÁI CÂY / FRUIT TEA	
Lựa Chọn Hương Vị Si Rê Chai / Kiwi / Blue / Caramel / Bạc / Chanh Lọc	58,000	Trà Đào Cam Sả Bạch / Hồng / Orange / Lemongrass / Tea	58,000
Choice Of Syrup Flavours Strawberry / Kiwi / Blue Caramel / Peach / Passionfruit		Trà Dâu Và Kiwi Strawberry / Mango / Tea	58,000
		Trà Vải Lychee / Tea	58,000

Thực đơn đồ uống



Đội ngũ nhân viên nhà hàng tại

Maximilan