

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ buffet
sáng tại nhà hàng La Maison -Risemount Premier
Resort Đà Nẵng ”**

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Hồng Nga

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ buffet
sáng tại nhà hàng La Maison -Risemount Premier
Resort Đà Nẵng ”**

<Risemount Premier Resort Đà Nẵng>

Giảng viên hướng dẫn: Phạm Thị Thu Ba
Sinh viên thực hiện : Nguyễn Hồng Nga
Mã số sinh viên : 2254060042
Khóa học : 2022 – 2026
Lớp : 22KS1

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Hồng Nga

MSSV: 2254060042

Lớp: 22KS1

Khóa: K22

Ngành: Quản trị khách sạn

1. Đề tài: Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng La Maison – Risemount Premier Resort Đà Nẵng.

2. Nội dung

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

Mục tiêu

Mục tiêu tổng quát

Nghiên cứu thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng La Maison – Risemount Premier Resort Đà Nẵng, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ, nâng cao chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng.

Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về quy trình phục vụ buffet sáng trong nhà hàng khách sạn.
- Phân tích thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng La Maison

- Risemount Premier Resort Đà Nẵng trong giai đoạn 2023–2025.
- Đánh giá những ưu điểm, hạn chế và xác định nguyên nhân của những tồn tại trong quy trình phục vụ buffet sáng.
- Đề xuất các giải pháp cụ thể, khả thi nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng La Maison trong thời gian tới.

Phương pháp thực hiện

- Phương pháp quan sát thực tế: Trực tiếp tham gia và quan sát hoạt động phục vụ buffet tại nhà hàng La Maison. Thông qua đó, ghi nhận quy trình phục vụ, cách thức tổ chức, cũng như các tình huống phát sinh trong thực tế nhằm đánh giá ưu điểm và hạn chế của quy trình hiện tại.

- Phương pháp phân tích tài liệu: Thu thập và phân tích các tài liệu liên quan như: báo cáo hoạt động kinh doanh, tài liệu nội bộ của bộ phận F&B, quy trình phục vụ, và các phản hồi của khách hàng, tài liệu cơ sở lý luận về quy trình buffet sáng. Phương pháp này giúp xây dựng cơ sở dữ liệu phục vụ cho việc đánh giá thực trạng.

3. Ngày giao khóa luận: 02/02/2026

4. Ngày hoàn thành khóa luận: 25/05/2026

5. Giảng viên hướng dẫn: Phạm Thị Thu Ba

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

Đà Nẵng, ngày 25 tháng 05 năm 2026

Trưởng bộ môn

(ký ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn

(ký ghi rõ họ tên)

Sinh viên thực hiện

(ký ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG.....	i
DANH MỤC HÌNH ẢNH.....	i
DANH MỤC SƠ ĐỒ	ii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ.....	ii
LỜI CẢM ƠN.....	iii
PHẦN MỞ ĐẦU.....	iv
1. Lý do chọn đề tài	iv
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	iv
3. Đối tượng nghiên cứu.....	v
4. Phương pháp nghiên cứu.....	v
5. Kết cấu đề tài	v
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG TRONG KHÁCH SẠN.....	1
1.1. Tổng quan hoạt động kinh doanh nhà hàng trong khách sạn.....	1
1.1.1. Khái niệm nhà hàng	1
1.1.2. Đặc điểm kinh doanh nhà hàng	1
1.1.3. Những hấp dẫn và trở ngại của công việc kinh doanh nhà hàng	3
1.1.4. Chức năng của bộ phận nhà hàng trong khách sạn.....	6
1.1.5. Vai trò của bộ phận nhà hàng trong khách sạn	7
1.1.6. Phân biệt các hình thức phục vụ trong nhà hàng.....	8
1.2. Cơ sở lý luận về quy trình phục vụ buffet sáng trong nhà hàng.....	9
1.2.1. Khái niệm về buffet sáng	9
1.2.2. Đặc điểm của buffet sáng tại nhà hàng trong khách sạn.....	10
1.2.3. Vai trò của hoạt động kinh doanh buffet sáng bộ phận nhà hàng trong khách sạn.....	12
1.2.4. Quy trình phục vụ buffet	12
1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ buffet sáng.....	14
1.3.1. Đội ngũ nhân viên.....	14
1.3.2. Cơ sở vật chất – kỹ thuật	14
1.3.3. Sự phối hợp giữa các đơn vị	15
1.3.4. Lượng khách và thời điểm phục vụ	15

1.3.5. Công tác quản lý và giám sát.....	16
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	17
CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG LA MAISON.....	18
2.1. Tổng quan về Risemount Premier Resort Đà Nẵng và Nhà hàng La Maison	18
2.1.1. Tổng quan về Risemount Premier Resort Đà Nẵng.....	18
2.1.2. Tổng quan về nhà hàng La Maison thuộc Risemount Premier Resort Đà Nẵng	30
2.2. Khái quát tình hình hoạt động của Risemount Premier Resort Đà Nẵng và La Maison nhà hàng giai đoạn 2023–2025	31
2.2.1. Tình hình thu hút khách của Risemount Premier đoạn từ 2023-2025	31
2.2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Risemount Premier Resort Đà Nẵng giai đoạn từ năm 2023-2025.....	33
2.2.3 Kết quả kinh doanh của bộ phận nhà hàng thuộc Risemount Premier Resort Đà Nẵng giai đoạn từ năm 2023-2025	34
2.3. Thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại Nhà hàng La Maison.....	35
2.3.1. Khái quát quy trình phục vụ buffet sáng tại Nhà hàng La Maison ..	35
2.3.2. Phân tích các bước trong quy trình phục vụ buffet sáng	36
2.3.2.1. Chuẩn bị trước khi phục vụ	36
2.3.2.2. Trong giờ phục vụ	37
2.3.2.3. Kết thúc và thu dọn.....	39
2.3.3. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng La Maison.	41
2.3.4. Đánh giá chung	44
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	47
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG LA MAISON – RISEMOUNT PREMIER RESORT ĐÀ NẴNG	48
3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp	48
3.1.1. Định hướng phát triển Du lịch Đà Nẵng	48

3.1.2. Định hướng phát triển của Risemount Premier Resort Đà Nẵng	49
3.1.3. Định hướng phát triển của nhà hàng La Maison	49
3.1.4. Phân tích nguyên nhân các hạn chế của quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng La Maison	50
3.2. Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại Nhà hàng La Maison.....	51
3.2.1. Hoàn thiện các bước ở giai đoạn chuẩn bị trước khi phục vụ	51
3.2.2. Hoàn thiện các bước ở giai đoạn trong phục vụ.....	52
3.2.3. Hoàn thiện các bước ở giai đoạn kết thúc và thu dọn.....	54
3.2.4. Một số giải pháp khác	56
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	59
KẾT LUẬN	60

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1 : Các loại phòng tại Risemount Premier Resort Đà Nẵng.	24
Bảng 2.2: Tình hình thu hút khách trong giai đoạn 2023-2025 của Risemount Premier Resort Đà Nẵng.	31
Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của Risemount Premier Resort Đà Nẵng giai đoạn từ năm 2023-2025.....	33
Bảng 2.4: Kết quả kinh doanh bộ phận nhà hàng Risemount Premier Resort Đà Nẵng giai đoạn từ năm 2023-2025..	34

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1 : Logo Risemount Premier Resort Danang	18
Hình 2.2 Superior room.....	24
Hình 2.3 Deluxe room.....	24
Hình 2.4 Elite Deluxe room	24
Hình 2.5 Thera Suite room.....	24

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1 : Sơ đồ cơ cấu tổ chức Risemount Premier Resort DaNang.....	21
Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức của nhà hàng La Maison Risemount Premier Resort Đà Nẵng.	30
Sơ đồ 2.3 : Sơ đồ quy trình phục vụ buffet sáng tại Nhà hàng La Maison.....	35

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1: Cơ cấu khách nội địa và quốc tế.....	32
---	----

LỜI CẢM ƠN

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

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

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

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

Em xin chân thành cảm ơn ạ!

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh ngành du lịch – khách sạn tại thành phố Đà Nẵng ngày càng phát triển mạnh mẽ, sự cạnh tranh giữa các cơ sở lưu trú ngày càng trở nên gay gắt. Bên cạnh chất lượng phòng nghỉ, dịch vụ ăn uống, đặc biệt là dịch vụ buffet sáng, giữ vai trò rất quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm khách hàng và tạo dựng lợi thế cạnh tranh cho khách sạn. Buffet sáng không chỉ là bữa ăn đầu tiên trong ngày của khách lưu trú mà còn là yếu tố góp phần tạo nên ấn tượng ban đầu về chất lượng dịch vụ của khách sạn.

Đối với các khách sạn và khu nghỉ dưỡng cao cấp, buffet sáng không đơn thuần là hoạt động phục vụ ăn uống mà còn là một phần trong chiến lược nâng cao chất lượng dịch vụ, giữ chân khách hàng và xây dựng thương hiệu. Một quy trình phục vụ buffet sáng chuyên nghiệp, khoa học và đồng bộ sẽ giúp nâng cao mức độ hài lòng của khách, tối ưu hóa hiệu quả vận hành và hạn chế những sai sót phát sinh trong quá trình phục vụ.

Trong quá trình thực tập tại Risemount Premier Resort Đà Nẵng, tác giả có cơ hội trực tiếp quan sát và tham gia vào hoạt động phục vụ buffet sáng tại nhà hàng La Maison. Qua thực tế cho thấy, mặc dù quy trình phục vụ buffet sáng tại đây đã được xây dựng và triển khai tương đối đầy đủ, tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số hạn chế như: sự phối hợp giữa các vị trí phục vụ chưa thực sự đồng bộ, tình trạng quá tải vào khung giờ cao điểm, tốc độ bổ sung món ăn còn chậm, kỹ năng xử lý tình huống của một số nhân viên còn hạn chế và việc kiểm soát chất lượng phục vụ chưa thật sự chặt chẽ.

Những hạn chế này phần nào ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ, trải nghiệm của khách hàng cũng như hiệu quả hoạt động của nhà hàng. Vì vậy, việc nghiên cứu, phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng là vấn đề mang tính cấp thiết, vừa có ý nghĩa lý luận vừa có giá trị thực tiễn cao.

Xuất phát từ những lý do trên, tác giả quyết định lựa chọn đề tài:

“Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại Nhà hàng La Maison – Risemount Premier Resort Đà Nẵng” làm đề tài khóa luận tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Mục tiêu tổng quát

Nghiên cứu thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng La Maison – Risemount Premier Resort Đà Nẵng, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ, nâng cao chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng.

- Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về quy trình phục vụ buffet sáng trong nhà hàng khách sạn.

- Phân tích thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng La Maison – Risemount Premier Resort Đà Nẵng trong giai đoạn 2022–2025.

- Đánh giá những ưu điểm, hạn chế và xác định nguyên nhân của những tồn tại trong quy trình phục vụ buffet sáng.

- Đề xuất các giải pháp cụ thể, khả thi nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng La Maison trong thời gian tới.

3. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng La Maison – Risemount Premier Resort Đà Nẵng .

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp quan sát thực tế: Trực tiếp tham gia và quan sát hoạt động phục vụ buffet tại nhà hàng La Maison. Thông qua đó, ghi nhận quy trình phục vụ, cách thức tổ chức, cũng như các tình huống phát sinh trong thực tế nhằm đánh giá ưu điểm và hạn chế của quy trình hiện tại.

- Phương pháp phân tích tài liệu: Thu thập và phân tích các tài liệu liên quan như: báo cáo hoạt động kinh doanh, tài liệu nội bộ của bộ phận F&B, quy trình phục vụ, và các phản hồi của khách hàng, tài liệu cơ sở lý luận về quy trình buffet sáng. Phương pháp này giúp xây dựng cơ sở dữ liệu phục vụ cho việc đánh giá thực trạng.

5. Kết cấu đề tài

Ngoài phần mở đầu và kết luận, đề tài gồm 3 chương:

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

Chương 2: Thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng La Maison – Risemount Premier Resort Đà Nẵng

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng La Maison

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

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

1.1.1. Khái niệm nhà hàng

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 được thể hiện ở đặc điểm sản phẩm, chất lượng phục vụ và giá cả.

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

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, các nhà hàng hoạt động gần như 24h/ngày. Về chức năng, nhà hàng không chỉ phục vụ ăn uống với tất cả các bữa ăn (sáng, trưa, chiều, tối khuya) cho khách mà còn phục vụ theo yêu cầu của khách. Bên cạnh đó nhà hàng còn là nơi nghỉ ngơi và giải trí của khách trong khoảng thời gian họ ăn uống".

Như vậy, nhà hàng là nơi khách hàng không chỉ đến nhà hàng để được thỏa mãn nhu cầu ăn uống, mà còn để thư giãn, thưởng thức món ăn, thức uống ngon lạ được trình bày đẹp mắt. Thêm vào đó, khách hàng xem nhà hàng là nơi gặp gỡ bạn bè, người thân, tiếp đãi đối tác, trao đổi công việc với đồng nghiệp.

1.1.2. Đặc điểm kinh doanh nhà hàng

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

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

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

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

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

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

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

- Kinh doanh nhà hàng đòi hỏi tính liên tục.

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

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

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

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

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

- Sự hấp dẫn của công việc kinh doanh nhà hàng:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Những trở ngại trong việc điều hành hoạt động nhà hàng:

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

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

Tính khó khăn phức tạp trong việc quản lý tài sản của nhà hàng

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

huống trong quá trình điều hành.

Yêu cầu cao về chuyên môn nghiệp vụ và năng lực điều hành

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

Yêu cầu cao về khả năng linh hoạt trong ứng xử

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

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

- Chức năng chung

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

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

- Chức năng cụ thể

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Bảng 1.1 : So sánh các hình thức phục vụ

Tiêu chí	Set Menu	À la Carte	Buffet	Banquet
Khái niệm	Thực đơn cố định với số lượng món và giá cả định sẵn.	Khách tự chọn từng món trong thực đơn, mỗi món có giá riêng.	Khách tự phục vụ, chọn món từ quầy bày sẵn, ăn không giới hạn trong thời gian nhất định.	Dịch vụ ăn uống tổ chức cho sự kiện lớn, thực đơn và hình thức phục vụ theo yêu cầu.
Quy trình phục vụ	Phục vụ theo trình tự: khai vị đến món chính đến tráng miệng.	Phục vụ theo yêu cầu của khách, món nào gọi trước sẽ được phục vụ trước.	Khách tự lấy món ăn, nhân viên hỗ trợ dọn dẹp và bổ sung món.	Phục vụ theo kiểu set menu hoặc buffet, tùy theo yêu cầu của sự kiện.
Sự lựa chọn của khách	Hạn chế, chỉ chọn giữa các set có sẵn.	Tự do chọn bất kỳ món nào trong thực đơn.	Rất đa dạng, khách có thể thử nhiều món khác nhau.	Phụ thuộc vào thực đơn đã được thống nhất trước sự kiện.

Chi phí	Cố định, dễ kiểm soát.	Biến động, tùy thuộc vào món khách chọn.	Cố định, nhưng khó kiểm soát chi phí nguyên liệu do lượng tiêu thụ không đều.	Thỏa thuận trước, có thể cao do yêu cầu đặc biệt và số lượng lớn.
Phù hợp với khách hàng	Nhà hàng cao cấp, tiệc nhỏ, khách muốn trải nghiệm ẩm thực theo trình tự.	Khách lẻ, nhóm nhỏ, người muốn tự do chọn món.	Tiệc lớn, khách sạn, sự kiện đông người.	Đám cưới, hội nghị, sự kiện doanh nghiệp.
Ưu điểm	Tiết kiệm thời gian gọi món, dễ kiểm soát nguyên liệu và chi phí.	Linh hoạt, đáp ứng đa dạng khẩu vị của khách.	Phục vụ nhanh, nhiều lựa chọn, phù hợp với số lượng lớn khách.	Chuyên nghiệp, tổ chức theo yêu cầu, tạo ấn tượng cho khách mời.
Hạn chế	Ít sự lựa chọn, không phù hợp với khách có yêu cầu đặc biệt.	Mất thời gian gọi món, khó kiểm soát chi phí.	Dễ lãng phí, khó kiểm soát chất lượng.	Cần chuẩn bị kỹ lưỡng, chi phí tổ chức cao.

Nguồn: Hà Nam Khánh Giao & Nguyễn Văn Bình (2011)

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

1.2.1. Khái niệm về buffet sáng

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

Theo Nguyễn Văn Mạnh (2012), trong cuốn Quản trị kinh doanh khách sạn (NXB Lao động – Xã hội), buffet sáng là “một hình thức phục vụ ẩm thực hiện đại, trong đó các món ăn được bày trí trên bàn tiệc hoặc quầy phục vụ, khách hàng có thể tự do chọn món, số lượng và thứ tự tùy theo sở thích”. Buffet sáng chính là một biến thể chuyên biệt của loại hình này, tập trung vào bữa ăn đầu tiên trong ngày – bữa ăn có vai trò quan trọng đối với sức khỏe và năng lượng của khách hàng.

Theo Nguyễn Quyết Thắng (2014), buffet trong khách sạn còn được coi là một phần không thể thiếu trong dịch vụ lưu trú tiêu chuẩn, góp phần định hình ấn tượng ban đầu của khách về chất lượng dịch vụ nói chung. Tác giả cho rằng: “Buffet sáng

không chỉ đơn thuần là phục vụ ăn uống mà còn là điểm chạm dịch vụ, thể hiện đẳng cấp và sự chuyên nghiệp của khách sạn” (Quản trị kinh doanh khách sạn, NXB Tài chính,).

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

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

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

a) Hình thức phục vụ tự chọn

Buffet sáng là loại hình phục vụ theo phương thức tự chọn, trong đó khách hàng có thể tự do lựa chọn món ăn theo sở thích. Mô hình này giúp khách hàng chủ động trong việc trải nghiệm bữa ăn, đồng thời giảm áp lực phục vụ từ nhân viên nhà hàng so với hình thức gọi món truyền thống.

b) Thực đơn đa dạng và phong phú

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

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

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

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

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

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

hiệu khách sạn.

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

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

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

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

- Sử dụng nguyên liệu tươi sạch, đảm bảo an toàn.
- Duy trì nhiệt độ thích hợp cho thực phẩm nóng và lạnh.
- Bố trí khu vực buffet sáng hợp lý để tránh lây nhiễm chéo.
- Đảm bảo vệ sinh trong suốt quá trình phục vụ.

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

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

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

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

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

g) Giới hạn thời gian phục vụ

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

1.2.3. Vai trò của hoạt động kinh doanh buffet sáng bộ phận nhà hàng trong khách sạn

Hoạt động kinh doanh buffet sáng tại nhà hàng trong khách sạn đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm khách hàng, tối ưu doanh thu và gia tăng lợi thế cạnh tranh, góp phần nâng cao hình ảnh và thương hiệu của khách sạn.

Tạo điểm nhấn trong trải nghiệm khách hàng: Đối với nhiều khách lưu trú, buffet sáng là một phần quan trọng trong trải nghiệm tại khách sạn. Một bữa sáng ngon miệng, đa dạng và phục vụ chuyên nghiệp sẽ giúp khách hàng có ấn tượng tốt, tăng khả năng quay lại và giới thiệu khách sạn đến bạn bè, người thân.

Góp phần nâng cao hình ảnh và thương hiệu khách sạn: Buffet sáng không chỉ đơn thuần là một bữa ăn mà còn phản ánh chất lượng dịch vụ tổng thể của khách sạn. Những khách sạn có buffet sáng đa dạng, chất lượng cao thường dễ dàng tạo dựng thương hiệu và thu hút khách hàng hơn so với các đối thủ cạnh tranh.

Tối ưu hóa doanh thu và hiệu quả vận hành: Mặc dù buffet sáng thường được bao gồm trong giá phòng, nhưng đây vẫn là một nguồn thu gián tiếp quan trọng. Một số khách sạn còn áp dụng các gói buffet sáng riêng biệt cho khách vắng lai hoặc khách địa phương, tạo thêm nguồn doanh thu và tận dụng tối đa công suất phục vụ.

1.2.4. Quy trình phục vụ buffet

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

- Giai đoạn chuẩn bị
 - Giai đoạn này nhà hàng chuẩn bị mở cửa nên nhân viên làm việc đòi hỏi phải làm việc nhanh chóng, đảm bảo mọi thứ sẵn sàng phục vụ, tuyệt đối không làm ảnh hưởng đến giờ mở cửa.
 - Quét dọn làm vệ sinh sạch sẽ phòng ăn bằng những dụng cụ thông dụng và hiện đại
 - Lau chùi toàn bộ bàn ăn và ghế ngồi, nếu bàn trơn thì dùng khăn ẩm lau, ghế bằng nệm thì dùng khăn lau khô.
 - Kê bàn để thức ăn cho khách tự đến lấy sao cho hợp lý, vì vậy phải bày bàn dài để xếp thành hàng chữ V, chữ L,...
 - Bày dụng cụ ăn uống lên bàn đúng từng món ăn trên thực đơn có sẵn cho hợp lý, chuẩn bị các dụng cụ, khăn trải phải trắng sạch, ly tách không được để lại các dấu

vết gì

- Bày bàn thức ăn: Thức ăn được đặt ở bàn theo kế hoạch đã được sắp xếp. Việc sắp xếp những nơi để món ăn cho lấy được chia thành những “hòn đảo”. Có nơi để món ăn cho có nơi để món chính, để đồ uống, có nơi để đồ ăn tráng miệng. Tại bàn bày thức ăn luôn có chõng đĩa, muỗng, dao và lần lượt các món bánh mì ổ bánh mì sandwich, phomat ,chả giò, trứng luộc, cơm chiên xúp, mì xào,...Nước được đặt cạnh đĩa thức ăn, món súp và món tráng miệng bày riêng. Cạnh mỗi đĩa thức ăn phải có gấp để khách gấp thức ăn

- Một số bàn ăn món ăn lạnh như các loại salad, hoa quả người ta bày thức ăn trong những ngăn kính trong suốt vừa giữ lạnh vừa giữ thức ăn đảm bảo vệ sinh. Một số thức ăn nóng như súp, cơm chiên đựng ở những nồi inox có cồn ở phía dưới có tác dụng giữ nóng cho thức ăn

- Giai đoạn tiếp khách:

- Giai đoạn đầu tiên tiếp cận khách hàng chủ yếu diễn ra quá trình giao tiếp chưa chính thức phục vụ dù khách hàng hay khách đoàn thì cũng phải tôn trọng nhau

- Đón tiếp khách hàng và xếp chỗ ngồi cho khách quen thì người quản lý có thể thay thế nhân viên đón tiếp.

- Giai đoạn phục vụ:

- Khách ngồi vào bàn thì nhân viên phục vụ nhanh chóng có mặt hỏi khách dùng thức ăn gì và đáp ứng những yêu cầu mà khách yêu cầu.

- Nhân viên phục vụ phải quan sát thấy thức ăn ở bàn hết thì phải chuyển món ăn tiếp cho khách

- Nơi để thức ăn phải luôn có một nhân viên đứng đáng để cần có thể giải thích món ăn, kiểm tra dụng cụ nóng hoặc làm lạnh thức ăn

- Người phục vụ thường xuyên thu dọn các đĩa thức ăn khách ăn xong trước khi chuyển sang món ăn khác

- Có thể phục vụ đồ uống tại bàn theo yêu cầu của khách

- Trường hợp khách làm đổ thức ăn lên bàn, người phục vụ nhanh chóng gạt thức ăn đó vào cái đĩa, lấy khăn ướt lau nhẹ lên chỗ khách làm đổ thức ăn

- Giai đoạn tiễn khách

- Sau khi khách sử dụng xong món tráng miệng và cuối bữa tiệc, khách muốn thanh toán thì nhân viên phục vụ chỉ thanh toán những món ăn, thức uống mà khách

sử dụng không có trong thực đơn buổi tiệc Buffet sáng

- Phải tiễn khách ra đến cổng với tâm trạng niềm nở vui

Cho khách biết đối với nhà hàng, khách hàng là một trong những người quan trọng nhất - Có thể hứa hẹn những điều tốt đẹp đến với khách hàng mong muốn sự trở lại của khách lần sau

- Thu dọn:

- Nhân viên phục vụ làm những công việc sắp xếp bàn giao của mình thu dọn những cái cần thiết cho công tác sau

- Chú ý phải dọn dẹp một cách cũng phải có khoa học làm việc thu dọn trở : nhanh chóng, gọn nhẹ làm trước tiên dọn thức ăn của khách qua một đũa, to đựng thức ăn qua một bên để cho việc thu dọn.

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

1.3.1. Đội ngũ nhân viên

Theo Nguyễn Quyết Thắng (2013), nhân viên phục vụ là lực lượng trực tiếp tạo ra sản phẩm dịch vụ trong nhà hàng và quyết định phần lớn đến sự hài lòng của khách hàng. Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ, tinh thần trách nhiệm và khả năng xử lý tình huống của nhân viên có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng phục vụ buffet sáng.

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

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

1.3.2. Cơ sở vật chất – kỹ thuật

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

Một nhà hàng có cơ sở vật chất hiện đại, đồng bộ và được bố trí khoa học sẽ

tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên trong quá trình phục vụ, đồng thời mang lại cảm giác thoải mái, tiện nghi cho khách hàng.

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

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

1.3.3. Sự phối hợp giữa các đơn vị

Để phục vụ khách được tốt, các bộ phận trong nhà hàng như bộ phận phục vụ, bộ phận bar và bộ phận bếp cần phối hợp với nhau chặt chẽ trong các khâu của quy trình phục vụ. Cụ thể là:

Cung cấp món ăn và đồ uống chất lượng cao .

Cung cấp dịch vụ tốt với phong cách phục vụ chuyên nghiệp, nhã nhặn, nhiệt tình .

Tạo ra không gian thoải mái, dễ chịu để khách thưởng thức các món ngon .

Phục vụ khách tốt, tạo mối quan hệ lâu dài với khách đều vì mục tiêu làm khách hài lòng và tạo ra lợi nhuận cho khách sạn.

1.3.4. Lượng khách và thời điểm phục vụ

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

Khi lượng khách tăng đột biến vào giờ cao điểm, nhà hàng dễ gặp phải tình trạng thiếu bàn, thiếu món ăn, chậm thu dọn bàn và nhân viên không đáp ứng kịp nhu cầu phục vụ. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng và chất lượng dịch vụ.

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

1.3.5. Công tác quản lý và giám sát

Công tác quản lý, giám sát quy trình phục vụ buffet sáng là hoạt động tổ chức, điều hành, kiểm tra và kiểm soát toàn bộ quá trình phục vụ buffet sáng nhằm đảm bảo mọi khâu được thực hiện đúng tiêu chuẩn nghiệp vụ, đáp ứng yêu cầu về chất lượng dịch vụ, vệ sinh an toàn thực phẩm và sự hài lòng của khách hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 của khóa luận đã hệ thống hóa những cơ sở lý luận liên quan đến hoạt động kinh doanh nhà hàng và quy trình phục vụ buffet sáng trong khách sạn. Nội dung chương đã làm rõ các khái niệm, đặc điểm, vai trò của hoạt động buffet sáng cũng như quy trình phục vụ buffet sáng trong nhà hàng khách sạn.

Bên cạnh đó, chương cũng trình bày các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ buffet sáng như đội ngũ nhân viên, cơ sở vật chất, sự phối hợp giữa các bộ phận và lượng khách phục vụ trong từng thời điểm. Đây là những nội dung mang tính lý luận quan trọng, giúp làm cơ sở cho việc phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại Nhà hàng La Maison – Risemount Premier Resort Đà Nẵng ở các chương tiếp theo.

Thông qua những cơ sở lý luận đã trình bày, có thể thấy rằng việc xây dựng một quy trình phục vụ buffet sáng chuyên nghiệp, khoa học và đồng bộ giữ vai trò rất quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng mức độ hài lòng của khách hàng và góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng khách sạn.

CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG LA MAISON

2.1. Tổng quan về Risemount Premier Resort Đà Nẵng và Nhà hàng La Maison

2.1.1. Tổng quan về Risemount Premier Resort Đà Nẵng

a) Lịch sử hình thành và phát triển của Risemount Premier Resort Đà Nẵng



Nguồn : <https://risemountresort.com>

Hình 2.1 : Logo Risemount Premier Resort Danang

Tên đơn vị: Risemount Premier Resort Danang

Địa chỉ: 120 Nguyễn Văn Thoại, phường Mỹ An, quận Ngũ Hành Sơn, thành phố Đà Nẵng.

Điện thoại: 0236 3899 999

Email: info@risemountresortdanang.com

Website: <https://risemountresort.com>

Ngày 19/11/2016, Công ty Cổ phần Tập đoàn Xây dựng và Phát triển Nhà Vicoland đã chính thức giới thiệu đến du khách Risemount Premier Resort Danang – khu nghỉ dưỡng cao cấp mang đậm phong cách Santorini (Hy Lạp) đầu tiên tại thành phố Đà Nẵng. Đây là một dấu mốc quan trọng không chỉ đối với Vicoland Group mà còn đối với thị trường du lịch nghỉ dưỡng miền Trung, bởi công trình này đã góp phần bổ sung một sản phẩm du lịch độc đáo, mới mẻ và có giá trị thẩm mỹ cao cho thành phố biển năng động.

Với thiết kế kiến trúc mang đậm hơi thở Địa Trung Hải, resort nổi bật với hai gam màu chủ đạo trắng – xanh, tạo nên sự thanh thoát, tinh tế nhưng cũng rất hiện đại. Ý tưởng thiết kế được lấy cảm hứng từ đảo Santorini – một trong những điểm đến nổi tiếng nhất thế giới, được mệnh danh là “thiên đường tình yêu” của Hy Lạp. Từ không gian phòng nghỉ, nhà hàng, khu vực hồ bơi cho đến cảnh quan sân vườn

đều được bố trí hài hòa, gợi mở cảm giác yên bình và thơ mộng, giúp du khách như đang thực sự hòa mình vào bầu không khí Địa Trung Hải đặc trưng.

Ngay từ những ngày đầu hoạt động, Risemount Premier Resort Danang đã nhanh chóng trở thành điểm nhấn đặc biệt trên bản đồ du lịch Đà Nẵng. Với sự khác biệt về phong cách thiết kế, dịch vụ đẳng cấp cùng không gian nghỉ dưỡng sang trọng, resort đã thu hút đông đảo du khách trong nước và quốc tế, đặc biệt là phân khúc khách hàng cao cấp và khách gia đình có nhu cầu tận hưởng kỳ nghỉ trọn vẹn.

Đến năm 2023, khu nghỉ dưỡng chính thức đổi chủ đầu tư, đánh dấu bước ngoặt trong quá trình phát triển. Sự thay đổi này không chỉ mang tính chất quản trị, mà còn mở ra một giai đoạn mới với định hướng nâng cấp toàn diện chất lượng dịch vụ, đa dạng hóa sản phẩm du lịch và gia tăng trải nghiệm khách hàng. Với sự đầu tư chiến lược, resort hướng tới mục tiêu giữ vững vị thế là một trong những khu nghỉ dưỡng hàng đầu tại miền Trung, đồng thời nâng cao sức cạnh tranh với các thương hiệu quốc tế trong bối cảnh thị trường du lịch ngày càng phát triển mạnh mẽ.

Bên cạnh đó, vị trí đắc địa cũng là một lợi thế nổi bật của Risemount Premier Resort Danang. Nằm gần bãi biển Mỹ Khê – một trong những bãi biển đẹp nhất hành tinh do tạp chí Forbes bình chọn, resort không chỉ thuận tiện cho du khách tham quan, di chuyển mà còn mang lại cho họ những trải nghiệm nghỉ dưỡng gắn liền với thiên nhiên biển cả. Từ bình minh rực rỡ trên biển đến hoàng hôn lãng mạn, tất cả đều góp phần tạo nên dấu ấn riêng biệt, khiến nơi đây trở thành điểm đến được ưa chuộng cho các kỳ nghỉ dưỡng, tuần trăng mật hay những chuyến công tác kết hợp thư giãn.

Có thể khẳng định, Risemount Premier Resort Danang không chỉ đơn thuần là một khu nghỉ dưỡng, mà còn là biểu tượng kết hợp giữa nghệ thuật kiến trúc, sự sáng tạo trong dịch vụ và định hướng phát triển bền vững. Với những lợi thế về thiết kế, vị trí và chiến lược đầu tư, resort đã và đang tiếp tục khẳng định vị thế của mình như một thương hiệu nghỉ dưỡng cao cấp hàng đầu tại Đà Nẵng nói riêng và miền Trung nói chung.

b) Tầm nhìn và khát vọng

Tầm nhìn

Risemount Premier Resort Đà Nẵng định hướng trở thành biểu tượng nghỉ dưỡng cao cấp tại miền Trung và Việt Nam, với phong cách kiến trúc Santorini độc đáo và dịch vụ mang đậm dấu ấn riêng biệt. Resort không chỉ muốn tạo dựng chỗ

đứng vững chắc tại thị trường nội địa mà còn hướng tới việc mở rộng tầm ảnh hưởng ra khu vực Đông Nam Á, trở thành một trong những thương hiệu khách sạn Việt Nam có khả năng cạnh tranh với các tập đoàn quốc tế.

Trong dài hạn, resort mong muốn trở thành lựa chọn hàng đầu của du khách quốc tế khi đến Đà Nẵng, nhắc đến Santorini Việt Nam là nhớ đến Risemount. Tầm nhìn này không chỉ dừng lại ở việc cung cấp dịch vụ nghỉ dưỡng, mà còn hướng đến xây dựng một hệ sinh thái du lịch toàn diện: nơi khách hàng được tận hưởng không gian nghỉ ngơi sang trọng, trải nghiệm ẩm thực đặc sắc, tham gia sự kiện, chăm sóc sức khỏe và hòa mình vào văn hóa địa phương.

Khát vọng

Risemount Premier Resort Đà Nẵng mang trong mình khát vọng:

Khẳng định thương hiệu Việt trên bản đồ du lịch quốc tế: trở thành một trong số ít khách sạn 5 sao cao cấp tại Việt Nam được vận hành hoàn toàn bởi đội ngũ người Việt, nhưng theo chuẩn mực quốc tế về chất lượng dịch vụ, quản trị và vận hành.

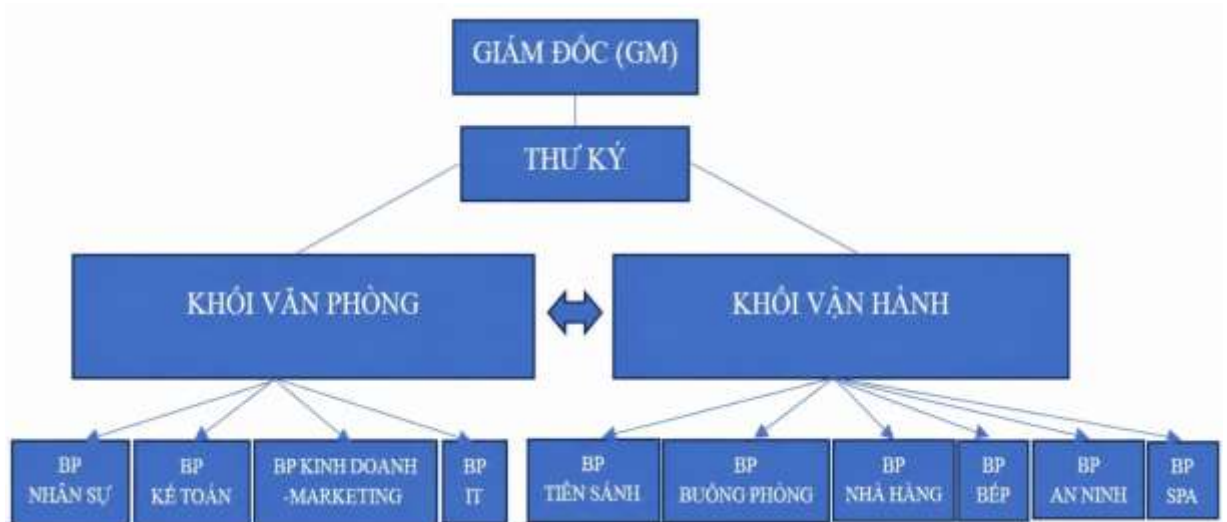
Trở thành điểm đến không thể bỏ qua tại Đà Nẵng, nơi mỗi du khách đều tìm thấy sự thư giãn, tiện nghi và những kỷ niệm đáng nhớ. Resort mong muốn mỗi lần khách quay lại đều cảm nhận được sự đổi mới, chuyên nghiệp và tận tâm trong từng dịch vụ.

Phát triển bền vững gắn với trách nhiệm xã hội: song song với việc nâng cao trải nghiệm khách hàng, resort đặt mục tiêu bảo tồn cảnh quan, thân thiện với môi trường, áp dụng các giải pháp xanh trong vận hành. Đồng thời, resort tạo nhiều cơ hội nghề nghiệp và chương trình đào tạo cho nguồn nhân lực trẻ, góp phần phát triển cộng đồng địa phương.

Không ngừng đổi mới và sáng tạo: Risemount khát vọng trở thành nơi tiên phong trong việc kết hợp kiến trúc, nghệ thuật và dịch vụ khách sạn, mang đến những trải nghiệm độc đáo, khác biệt mà du khách khó có thể tìm thấy ở những cơ sở lưu trú khác.

Xây dựng vị thế lâu dài: trở thành thương hiệu khách sạn gắn liền với hình ảnh “Santorini giữa lòng Đà Nẵng”, là niềm tự hào của du lịch Việt Nam và là minh chứng cho năng lực quản lý, vận hành chuyên nghiệp của người Việt trong lĩnh vực khách sạn – du lịch.

c) Cơ cấu tổ chức của Risemount Premier Resort Đà Nẵng



Nguồn : Nội bộ Risemount Premier Resort DaNang

Sơ đồ 2.1 : Sơ đồ cơ cấu tổ chức Risemount Premier Resort DaNang

➤ Nhận xét:

Qua sơ đồ 2.1 có thể nhận thấy rằng cơ cấu tổ chức hiện tại được xây dựng theo mô hình trực tuyến - chức năng. Đây là mô hình phổ biến trong ngành dịch vụ lưu trú - khách sạn, đặc biệt phù hợp với những đơn vị có quy mô vừa và lớn, yêu cầu sự chuyên môn hóa cao trong từng lĩnh vực hoạt động.

➤ Ưu điểm:

Phân chia rõ ràng chức năng, nhiệm vụ: Các khối và bộ phận trong sơ đồ được tổ chức mạch lạc, rõ ràng, tránh sự chồng chéo trong thực hiện công việc, đồng thời tạo điều kiện cho việc kiểm soát và đánh giá hiệu quả hoạt động.

Tính chuyên môn hóa cao: Mỗi bộ phận chịu trách nhiệm cho một lĩnh vực chuyên biệt (nhân sự, tài chính, kinh doanh, vận hành buồng phòng, bếp, ẩm thực, spa, an ninh...), từ đó nâng cao hiệu quả xử lý công việc và chất lượng dịch vụ.

Thuận tiện trong công tác quản lý: Mô hình tổ chức theo tuyến và chức năng giúp Ban Giám đốc dễ dàng nắm bắt tình hình hoạt động chung cũng như kiểm soát hiệu quả của từng bộ phận.

Tăng cường hiệu quả vận hành: Với việc phân chia giữa khối Văn phòng và khối Vận hành, các hoạt động hỗ trợ và vận hành dịch vụ khách hàng được thực hiện một cách nhịp nhàng, chuyên nghiệp hơn.

➤ Nhược điểm:

Với nhiều tầng cấp báo cáo, việc xử lý các vấn đề phát sinh hoặc ra quyết định

quan trọng có thể mất nhiều thời gian hơn, làm giảm tính linh hoạt trong vận hành. Hiệu quả hoạt động của từng bộ phận chịu ảnh hưởng trực tiếp từ năng lực, trình độ của trưởng bộ phận. Nếu trưởng bộ phận thiếu kinh nghiệm hoặc năng lực yếu sẽ dẫn đến tình trạng trì trệ, gián đoạn trong công việc.

➤ **Đánh giá chung:**

Sơ đồ tổ chức hiện tại đã phản ánh đúng yêu cầu về sự chuyên môn hóa trong hoạt động quản lý và vận hành dịch vụ của resort. Tuy nhiên, để đạt hiệu quả tối ưu hơn trong tương lai, đơn vị cần có thêm các cơ chế thúc đẩy sự phối hợp liên phòng ban và tăng cường đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng cho đội ngũ quản lý cấp trung nhằm hạn chế những hạn chế của mô hình tổ chức hiện tại.

d) Chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận

Giám đốc : Là người chịu trách nhiệm quản lý, điều hành mọi hoạt động trong khách sạn, đảm bảo các bộ phận hoạt động hiệu quả, đưa ra những định hướng, tầm nhìn để khách sạn phát triển. Hỗ trợ công việc cho giám đốc là Thư ký giám đốc.

Bộ phận buồng phòng : cung cấp sản phẩm dịch vụ chính tại khách sạn, mang lại nguồn doanh thu cao nhất trong tổng doanh thu của khách sạn; có nhiệm vụ chuẩn bị buồng, đảm bảo phòng sạch, luôn ở chế độ sẵn sàng đón khách - vệ sinh buồng phòng, các khu vực tiền sảnh, khu vực công cộng.

Bộ phận nhà hàng : Cung cấp thức ăn và đồ uống cho khách hàng; hoạch toán chi phí tại bộ phận, có nhiệm vụ tổ chức hoạt động kinh doanh ăn uống; cung cấp các dịch vụ bổ sung như: tổ chức tiệc, buffet cho hội thảo,...

Bộ phận bếp : Chịu trách nhiệm lên thực đơn và chế biến món ăn cho khách sạn; có nhiệm vụ kiểm tra, chuẩn bị đầy đủ các nguyên liệu, vật dụng cần thiết cho quá trình chế biến, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

Bộ phận kỹ thuật : Quản lý, giám sát các hệ thống kỹ thuật và thiết bị trong khách sạn đảm bảo vận hành tốt, không gặp sự cố, trục trặc trong quá trình hoạt động; có nhiệm vụ theo dõi, bảo trì thường xuyên các thiết bị trong khách sạn, sửa chữa các công cụ, thiết bị khi có yêu cầu của bộ phận khác

Bộ phận nhân sự : Quản lý, tuyển dụng nhân sự cho khách sạn; có nhiệm vụ tổ chức, sắp xếp cán bộ, nhân viên, ban hành các thể chế, quy chế làm việc, theo dõi, đánh giá nhân viên các bộ phận và tiếp nhận ý kiến từ cấp trên, quản lý trực tiếp nhân viên, tổ chức tuyển dụng và đào tạo nhân viên

Bộ Phận Sale & Marketing : Tìm kiếm khách hàng cho các bộ phận khác như bộ phận buồng phòng, bộ phận nhà hàng; mở rộng thị trường, thu hút khách hàng tiềm năng cho khách sạn. Lên kế hoạch tìm kiếm khách hàng, tiếp thị sản phẩm, nghiên cứu thị trường, đối thủ cạnh tranh; thống kê, phân tích, đánh giá hiệu quả kinh doanh của khách sạn, khảo sát khách hàng để góp ý với cấp trên trong việc đổi mới, nâng cấp dịch vụ hiệu quả.

Bộ phận tài chính : Quyết định các chiến lược về tài chính; tìm vốn, nguồn vốn cho khách sạn; theo dõi, quản lý và báo cáo sổ sách thu, chi, công nợ... Có nhiệm vụ lập chứng từ trong việc hình thành và sử dụng vốn, lập chứng từ xác định kết quả kinh doanh của từng bộ phận và của toàn khách sạn, lập báo cáo tài chính theo tháng, quý, năm, quản lý và giám sát thu, chi.

Bộ phận an ninh – bảo vệ :Đảm bảo an toàn cho khách hàng, tài sản của khách sạn và khách hàng, chịu trách nhiệm về an ninh trong khách sạn. Có nhiệm vụ tuần tra, canh gác theo ca, luôn ở tư thế sẵn sàng khi gặp sự cố, trông giữ xe cho khách và cho nhân viên các bộ phận khác trong khách sạn.

Bộ phận IT : Bộ phận này chịu trách nhiệm toàn bộ các vấn đề liên quan đến Công nghệ thông tin trong khách sạn, có chức năng quản trị hệ thống website và server; quản lý hệ thống máy tính trong văn phòng; quản lý mạng LAN nội bộ và Wifi; quản lý và vận hành hệ thống máy tính, mạng LAN, internet, Wifi, và thiết bị ngoại vi. Đồng thời, hỗ trợ nhân viên và khách lưu trú về các vấn đề liên quan đến công nghệ thông tin.

e) Hệ thống sản phẩm, dịch vụ tại Risemount Premier Resort Da Nang

➤ Dịch vụ lưu trú

Tọa lạc tại vị trí đắc địa, Risemount Premier Resort Da Nang là một khu nghỉ dưỡng độc đáo và tinh tế dành cho những du khách đang tìm kiếm một trải nghiệm yên bình nhưng đáng nhớ. Bước vào Risemount, khách hàng sẽ được chiêm ngưỡng vẻ đẹp tuyệt diệu của phong cách kiến trúc đẹp mắt Santorini với tổng cộng 100 phòng nghỉ và 3 căn hộ cao cấp.

Bảng 2.1 : Các loại phòng tại Risemount Premier Resort Đà Nẵng.

Loại phòng	Hình ảnh
Superior room - Diện tích : 26m ² - Loại giường : giường đơn/đôi - Tiện ích : Phòng có 01 giường đôi hoặc 02 giường đơn. Phòng tắm có vòi sen.	 Hình 2.2 Superior room
Deluxe room - Diện tích : 27m ² - Loại giường : giường đơn/đôi - Tiện ích : có ban công, hướng thành phố hoặc sân vườn. Phòng có 01 giường đôi hoặc 02 giường đơn. Phòng tắm có vòi sen.	 Hình 2.3 Deluxe room
- Diện tích : 35m ² - Loại giường : giường đơn/đôi - Tiện ích : Có ban công, hướng thành phố hoặc sân vườn. Phòng có 02 giường đơn. Phòng tắm có vòi sen.	 Hình 2.4 Elite Deluxe room
Thera Suite room - Diện tích : 40m ² - Loại giường : giường đôi + 1 giường đơn - Tiện ích : Có ban công, hướng thành phố hoặc sân vườn. Bồn tắm đứng.	 Hình 2.5 Thera Suite room

Nguồn: Phòng nhân sự

➤ Nhận xét:

Risemount Premier Resort Đà Nẵng là một trong những cơ sở lưu trú cao cấp tại thành phố Đà Nẵng, sở hữu thiết kế lấy cảm hứng từ kiến trúc đảo Santorini (Hy Lạp), mang lại không gian nghỉ dưỡng độc đáo và khác biệt so với nhiều khách sạn cùng phân khúc trong khu vực. Dịch vụ phòng nghỉ tại Risemount được tổ chức một cách chuyên nghiệp, chú trọng cả về hình thức lẫn chất lượng phục vụ.

Về chủng loại phòng: Khu nghỉ dưỡng cung cấp các hạng phòng từ tiêu chuẩn đến cao cấp như Superior Room, Deluxe Room, Elite Deluxe, các dòng Suite (Junior, Thera, Santorin), đến căn hộ Duplex Residence thông tầng. Mỗi hạng phòng được thiết kế phù hợp với từng nhóm khách hàng mục tiêu, từ khách cá nhân, cặp đôi, đến gia đình và khách lưu trú dài ngày. Điều này cho thấy chiến lược phân khúc thị trường rõ ràng và hợp lý của khu nghỉ dưỡng trong việc tiếp cận và phục vụ đa dạng nhu cầu khách hàng.

Tiện nghi bên trong các phòng được trang bị hiện đại, đầy đủ theo tiêu chuẩn 4–5 sao, bao gồm hệ thống điều hòa, truyền hình cáp, minibar, khu vực tiếp khách, phòng tắm tiện nghi và các vật dụng cá nhân. Một số phòng cao cấp còn có bồn tắm, ban công riêng hoặc không gian bếp nhỏ, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng mong muốn trải nghiệm không gian lưu trú như “ngôi nhà thứ hai”.

Vị trí địa lý cũng là một lợi thế lớn của Risemount Premier Resort, khi nằm gần biển Mỹ Khê và trung tâm thành phố, dễ dàng kết nối với các điểm du lịch nổi tiếng của Đà Nẵng và các khu vực lân cận như Hội An, Bà Nà Hills, Sơn Trà,... Yếu tố này không những giúp gia tăng giá trị trải nghiệm cho khách mà còn góp phần nâng cao sức cạnh tranh của khu nghỉ dưỡng trên thị trường.

Tuy nhiên, bên cạnh các điểm mạnh, một số điểm còn có thể cải thiện nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng, như: tăng cường các tiện ích đi kèm theo phòng (ví dụ: ưu đãi spa, dịch vụ đưa đón sân bay miễn phí), hoặc đầu tư thêm vào hệ thống công nghệ trong phòng (smart TV, thiết bị điều khiển thông minh).

Tổng thể, dịch vụ phòng nghỉ tại Risemount Premier Resort Đà Nẵng thể hiện rõ định hướng phát triển theo hướng nghỉ dưỡng cao cấp, kết hợp hài hòa giữa thiết kế thẩm mỹ, sự tiện nghi và chất lượng phục vụ chuyên nghiệp, từ đó góp phần củng cố vị thế của khu nghỉ dưỡng trên bản đồ du lịch nghỉ dưỡng miền Trung Việt Nam.

➤ **Dịch vụ ăn uống**

Ngoài hệ thống phòng nghỉ là dịch vụ chính, Risemount Premier Resort Đà Nẵng còn đầu tư phát triển đồng bộ các dịch vụ hỗ trợ như nhà hàng, quầy bar, tổ chức hội nghị – hội thảo (MICE), và dịch vụ tiệc cưới, bao gồm 5 nhà hàng và 1 bar. Các dịch vụ này không chỉ góp phần hoàn thiện trải nghiệm lưu trú cho khách hàng mà còn là nguồn doanh thu quan trọng cho khu nghỉ dưỡng. Trong đó, nhà hàng La

Maison chuyên cung cấp và phục vụ buffet sáng cho khách lưu trú tại resort. Các nhà hàng, không gian dành riêng cho sự kiện tiệc cưới, hội nghị, hội thảo bao gồm (Meraki Ballroom, Le Rever Hall, Palm Garden và Terrace). Ngoài ra Elia Lounge Bar là không gian chuyên phục vụ đồ uống và thức ăn nhẹ cho khách hàng.

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

- **Nhà hàng La Maison**

“La Maison” trong tiếng Pháp có nghĩa là “Ngôi nhà”. Tên gọi này gợi lên cảm giác ấm cúng, thân thiện và gần gũi, đúng với tinh thần hiếu khách của người Pháp. Nguồn cảm hứng phản ánh sự kết hợp giữa phong cách ẩm thực Á – Âu và không gian thiết kế mở, nơi thực khách có thể quan sát quá trình chế biến món ăn, tạo nên trải nghiệm ẩm thực độc đáo và gần gũi.

- Thời gian phục vụ: Hằng ngày với khung giờ từ 6:30 am – 10:00 pm.
- Vị trí: Tầng 4.
- Ẩm thực: Buffet, Quốc Tế, Việt Nam.

Với sức chứa lên đến 180 người, nhà hàng phục vụ buffet sáng hằng ngày với nhiều món ăn Âu-Á phong phú và đa dạng, quý khách có thể bắt đầu ngày mới tràn đầy năng lượng với bữa sáng buffet tuyệt hảo và thịnh soạn với vô vàn lựa chọn từ các nền ẩm thực trên toàn thế giới tại đây. Với thiết kế bán mở dành riêng cho khu vực bếp, các thực khách sẽ dễ dàng chiêm ngưỡng những màn trình diễn chế biến món ăn đầy thú vị được biểu diễn bởi các đầu bếp tài năng của nhà hàng La Maison...Điểm đặc biệt của nhà hàng này chính là phục vụ những món ăn đặc trưng của từng vùng miền Việt Nam được chọn lựa kĩ càng bởi các đầu bếp dày dặn kinh nghiệm góp phần quảng bá văn hóa ẩm thực Việt Nam ra quốc tế và hấp dẫn cho những du khách muốn trải nghiệm ẩm thực Việt Nam ngay tại khách sạn.

- **Meraki Ballroom**

Tên gọi “Meraki” bắt nguồn từ tiếng Hy Lạp, mang ý nghĩa “làm điều gì đó với tâm huyết, đam mê và sự sáng tạo”.

- Thời gian phục vụ: Hằng ngày từ 6:30 am - 22:00 pm.
- Vị trí: Tầng 1. Sức chứa: 600 pax.

- Hình thức: Tiệc cưới, hội nghị, hội thảo...

Meraki Ballroom sẽ là sự lựa chọn hoàn hảo cho khách hàng. Với sự kết hợp tinh tế giữa phong cách Hy Lạp – Meraki Ballroom mang đến một trải nghiệm độc đáo và không thể quên cho ngày trọng đại.

Với kiến trúc và trang trí lấy cảm hứng từ văn hóa Hy Lạp, Meraki Ballroom mang đến cho bạn và khách mời một không gian rộng rãi và sang trọng. Cột trụ đặc trưng, hoa văn tinh tế, và các chi tiết kiến trúc độc đáo tạo nên một bầu không khí đẳng cấp và lãng mạn. Không gian chia nhỏ và thiết kế ấm áp, Meraki Ballroom là một nơi lý tưởng cho tiệc cưới thân mật.

- **Le Rever Hall**

- Thời gian phục vụ: Hằng ngày từ 6:30 am - 22:00 pm.
- Vị trí: Tầng 4.
- Sức chứa: 50 pax.
- Hình thức: Tiệc cưới, hội nghị, hội thảo...

“Le Rever” trong tiếng Pháp có nghĩa là “giấc mơ”. Tên gọi này gợi lên hình ảnh về một không gian mộng mơ, lãng mạn và đầy cảm xúc.

Trong cuộc hành trình tìm kiếm nơi tổ chức tiệc cưới lãng mạn và thân mật dưới 100 khách, Sảnh Tiệc Le Rever Hall là một điểm đến không thể bỏ qua. Với không gian tinh tế và dịch vụ chuyên nghiệp, Le Rever Hall không chỉ là một nơi tổ chức tiệc, mà còn là điểm đến mang đến những trải nghiệm đáng nhớ cho ngày trọng đại của bạn.

Sảnh Tiệc Le Rever Hall được thiết kế với phong cách tinh tế và sang trọng, tạo nên không gian lãng mạn và ấm áp hoàn hảo cho buổi tiệc cưới thân mật. Với sự kết hợp hài hòa giữa ánh sáng tự nhiên và đèn lấp lánh, không gian này chắc chắn sẽ làm cho mọi khoảnh khắc của bạn trở nên đặc biệt và lưu lại trong lòng khách mời.

- **Palm Garden**

- Thời gian phục vụ: Hằng ngày từ 6:30 am - 22:00 pm.
- Vị trí: Tầng 1 khu vườn cọ Palm Garden.
- Sức chứa: 400 pax.
- Hình thức: Tiệc cưới, hội nghị, hội thảo...

Trong lòng thành phố, tại Khu Vườn Cọ Palm Garden, Risemount Premier Resort Đà Nẵng giới thiệu không gian tiệc cưới ngoài trời lãng mạn là nơi hoàn hảo

cho việc tổ chức một lễ cưới tuyệt vời và đáng nhớ. Với sức chứa lên đến 400 khách, Palm Garden cam kết mang đến một trải nghiệm độc đáo và sang trọng cho mọi cặp đôi.

- **Terrace**

- Thời gian phục vụ: Hằng ngày từ 6:30 am - 22:00 pm.
- Vị trí: Tầng 4.
- Sức chứa: 60 pax.
- Hình thức: Tiệc cưới, hội nghị, hội thảo...

Terrace là địa điểm lý tưởng cho các buổi lễ cưới riêng tư, tiệc ngoài trời thân mật. Với sức chứa 50-60 khách, không gian này đơn giản nhưng đầy ấn tượng.

Với tầm nhìn bao quát và không gian mở ra, Terrace tạo điều kiện cho các buổi tiệc trở nên đặc biệt và gần gũi hơn bao giờ hết. Đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp luôn sẵn lòng hỗ trợ để đảm bảo mỗi sự kiện diễn ra suôn sẻ và đáng nhớ.

- **Elia Lounge Bar**

“Elia” là từ Hy Lạp có nghĩa là “cây ô liu”, một biểu tượng văn hóa và ẩm thực quan trọng của vùng Địa Trung Hải. Tên gọi này phù hợp với thiết kế và không gian của quầy bar bên hồ bơi, mang đến cảm giác thư giãn, tươi mát và đậm chất mùa hè Địa Trung Hải.

- Thời gian phục vụ: Hằng ngày từ 7h00 am - 22:00 pm.
- Vị trí: Tầng 1 khu vực hồ bơi.
- Sức chứa: 30 pax.
- Hình thức: Café – Cocktail – Bakery – High tea.

Tận hưởng hương vị ẩm thực tinh tế từ khắp nơi trên thế giới thông qua sự kết hợp độc đáo giữa hai nền ẩm thực Á- Âu tại quầy Elia Bar với không gian hồ bơi xanh mát tại tầng trệt của resort.

➤ Nhận xét chung: Về dịch vụ ăn uống tại Risemount Premier Resort Đà Nẵng:

Thực đơn tại các nhà hàng khá đa dạng, bao gồm ẩm thực Á – Âu và đặc biệt là các món ăn truyền thống Việt Nam, được chế biến từ nguyên liệu tươi sống, chất lượng cao. Ngoài phục vụ buffet sáng, nhà hàng còn cung cấp các suất ăn trưa và tối theo hình thức gọi món (à la carte), đáp ứng nhu cầu linh hoạt của khách hàng.

➤ **Các dịch vụ khác**

Dịch vụ Spa & Chăm sóc sức khỏe: Spa tại Risemount Premier Resort Đà Nẵng

mở cửa từ 8h00 đến 22h00 hàng ngày, cung cấp các liệu trình trị liệu kết hợp giữa phương pháp hiện đại của phương Tây và truyền thống phương Đông, mang đến trải nghiệm thư giãn và phục hồi sức khỏe cho khách hàng.

Phòng tập Gym: Phòng tập thể dục nằm gần hồ bơi và quầy bar tầng thượng, mở cửa từ 6h30 đến 21h00 hàng ngày, được trang bị các thiết bị hiện đại và có huấn luyện viên hỗ trợ.

Hồ bơi ngoài trời & Quầy bar tầng thượng: Hồ bơi ngoài trời với thiết kế hiện đại, kết hợp với quầy bar tầng thượng, mang đến không gian thư giãn và giải trí cho khách hàng.

Khu vui chơi trẻ em & Dịch vụ gia đình: Resort cung cấp khu vui chơi dành cho trẻ em, giúp các gia đình có không gian giải trí an toàn và phù hợp cho trẻ nhỏ.

Dịch vụ hỗ trợ khách hàng: Resort cung cấp các dịch vụ như đưa đón sân bay, bàn tour, thu đổi ngoại tệ, dịch vụ doanh nhân và lễ tân 24/7, nhằm hỗ trợ tối đa cho khách hàng trong suốt thời gian lưu trú.

➤ Nhận xét chung: Risemount Premier Resort Đà Nẵng đã chú trọng đầu tư vào các dịch vụ bổ trợ nhằm nâng cao trải nghiệm toàn diện cho khách hàng. Những dịch vụ này không chỉ góp phần đa dạng hóa sản phẩm du lịch mà còn giúp tạo nên sự khác biệt so với các cơ sở lưu trú khác trên địa bàn.

Trước hết, các dịch vụ chăm sóc sức khỏe như spa và phòng tập gym được vận hành chuyên nghiệp, hiện đại và đồng bộ với thiết kế không gian tổng thể. Việc kết hợp giữa yếu tố thẩm mỹ và công năng giúp khách hàng có thể thư giãn, phục hồi năng lượng và duy trì thói quen luyện tập ngay cả trong kỳ nghỉ.

Bên cạnh đó, các tiện ích như hồ bơi, quầy bar tầng thượng, khu vui chơi trẻ em cũng góp phần tạo nên môi trường nghỉ dưỡng đẳng cấp, đáp ứng nhu cầu giải trí đa dạng của các nhóm khách hàng khác nhau – từ khách lẻ, khách gia đình cho đến khách đoàn.

Cuối cùng, hệ thống dịch vụ hỗ trợ khách hàng như đưa đón sân bay, bàn tour, đổi ngoại tệ, lễ tân 24/7, cho thấy sự chuyên nghiệp và tinh thần phục vụ hướng đến sự hài lòng tối đa của khách. Những yếu tố này góp phần củng cố hình ảnh thương hiệu Risemount Premier Resort Đà Nẵng là một khu nghỉ dưỡng toàn diện và thân thiện.

Tổng quan, các dịch vụ bổ trợ tại Risemount không chỉ đơn thuần là tiện ích kèm theo mà đã trở thành một phần không thể thiếu trong hệ sinh thái dịch vụ cao

cấp của resort. Điều này góp phần nâng cao giá trị thương hiệu, tăng khả năng cạnh tranh và giữ chân khách hàng trong bối cảnh thị trường du lịch ngày càng khắt khe.

2.1.2. Tổng quan về nhà hàng La Maison thuộc Risemount Premier Resort Đà Nẵng

a) Cơ cấu tổ chức của nhà hàng La Maison



Nguồn: Phòng nhân sự

Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức của nhà hàng La Maison Risemount Premier Resort Đà Nẵng.

Từ sơ đồ 2.2 cho thấy, hiện tại cơ cấu bộ máy của nhà hàng La Maison đang triển khai theo mô hình trực tuyến chức năng với 1 trưởng bộ phận, là người giữ vị trí cao nhất, điều hành toàn bộ nhà hàng. Dưới trưởng bộ phận là giám sát nhà hàng, có nhiệm vụ giám sát các hoạt động kinh doanh tại khu vực được phân công dưới sự chỉ đạo của trưởng bộ phận.

b) Chức năng và nhiệm vụ của nhà hàng La Maison

Nhà hàng La Maison có vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu ẩm thực buổi sáng, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn và tạo ấn tượng tốt đối với khách hàng.

Đáp ứng nhu cầu ăn sáng của khách hàng: Chức năng quan trọng nhất của nhà hàng La Maison là cung cấp bữa ăn sáng chất lượng, đa dạng để phục vụ khách lưu trú. Một bữa sáng ngon miệng giúp khách hàng bắt đầu ngày mới với tinh thần sảng khoái, đồng thời nâng cao sự hài lòng của họ với resort.

Quảng bá hình ảnh và thương hiệu: Buffet sáng thường là bữa ăn đầu tiên mà khách trải nghiệm tại resort. Một thực đơn phong phú, phục vụ chuyên nghiệp sẽ giúp resort tạo ấn tượng tốt, gia tăng uy tín thương hiệu và thu hút khách quay lại.

Tối ưu hóa chi phí và lợi nhuận: Mô hình buffet sáng giúp resort quản lý chi phí nguyên liệu hiệu quả nhờ việc chuẩn bị số lượng lớn, giảm lãng phí so với phục vụ theo món. Ngoài ra, nếu buffet sáng được mở rộng cho khách bên ngoài (không phải khách lưu trú), resort có thể tạo thêm nguồn doanh thu.

Tạo không gian giao lưu và trải nghiệm cho khách: Nhà hàng La Maison không chỉ là nơi ăn uống mà còn là không gian giao lưu, gặp gỡ giữa các khách du lịch và khách công tác. Đặc biệt, tại không gian của nhà hàng, đây có thể trở thành nơi để khách hàng trao đổi công việc một cách không chính thức.

Đảm bảo tiêu chuẩn an toàn vệ sinh thực phẩm: Là một bộ phận quan trọng trong resort, nhà hàng La Maison phải tuân thủ nghiêm ngặt các tiêu chuẩn về an toàn vệ sinh thực phẩm, đảm bảo sức khỏe cho khách hàng.

Như vậy, nhà hàng La Maison không chỉ đơn thuần là nơi cung cấp bữa ăn mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Để đảm bảo chất lượng dịch vụ và đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách lưu trú, nhà hàng buffet sáng cần thực hiện nhiều nhiệm vụ quan trọng.

2.2. 2.2. Khái quát tình hình hoạt động của Risemount Premier Resort Đà Nẵng và La Maison nhà hàng giai đoạn 2023–2025

2.2.1. Tình hình thu hút khách của Risemount Premier đoạn từ 2023-2025

Bảng 2.2: Tình hình thu hút khách trong giai đoạn 2023-2025 của Risemount Premier Resort Đà Nẵng. Đơn vị tính: (lượt khách).

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		2024/2023		2025/2024	
	SL	TT (%)	SL	TT (%)	SL	TT (%)	Δ	%	Δ	%
Nội địa	13,642	76,3	17,585	62,0	19,824	53,1	3,943	28,9	2,239	12,7
Quốc tế	4,238	23,7	10,780	38,0	17,520	46,9	6,542	154,3	6,740	62,5
Tổng	17,880	100	28,365	100	37,344	100	10,485	58,6	8,979	31,7

Nguồn: Phòng kế toán

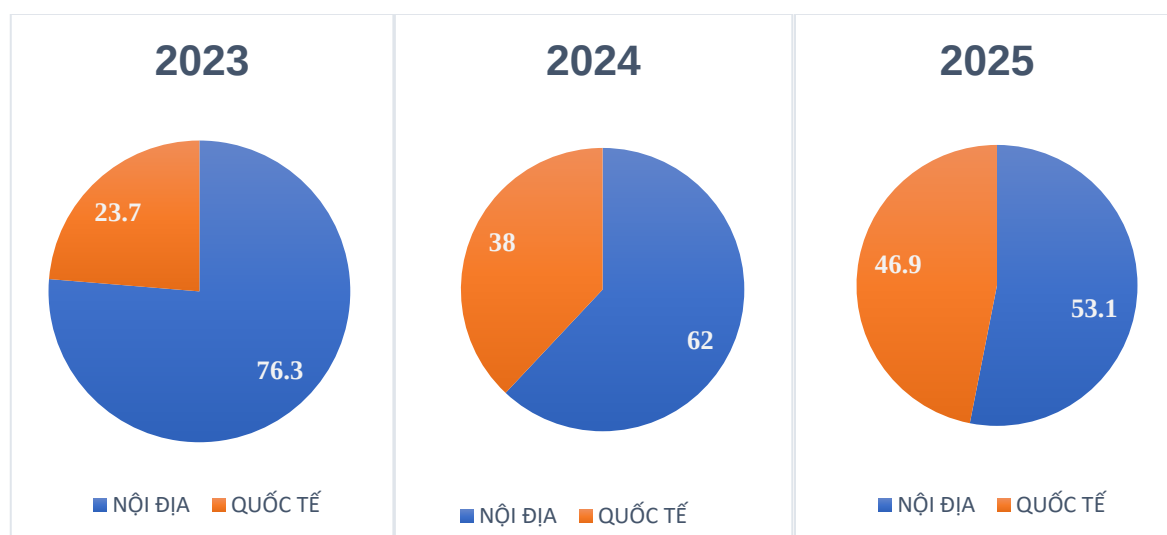
➤ Nhận xét:

Qua bảng 2.2 có thể thấy lượng khách đến Risemount Premier Resort Đà Nẵng trong giai đoạn 2023–2025 tăng trưởng mạnh mẽ.

Tổng lượt khách tăng từ 17.880 lượt năm 2023 lên 28,365 lượt năm 2024 (tăng 10,485 lượt, tương ứng 58,6%) và tiếp tục đạt 37,344 lượt vào năm 2025 (tăng 8,979 lượt, tương ứng 31,7%). Sự gia tăng này phản ánh rõ nét quá trình phục hồi của ngành du lịch sau đại dịch Covid-19 cũng như hiệu quả trong hoạt động thu hút khách của resort.

Xét về cơ cấu khách, khách nội địa vẫn chiếm tỷ trọng lớn nhưng có xu hướng giảm dần từ 76,3% năm 2023 xuống 62,0% năm 2024 và còn 53,1% vào năm 2025. Ngược lại, khách quốc tế tăng trưởng mạnh cả về số lượng lẫn tỷ trọng, từ 4,238 lượt (23,7%) năm 2023 lên 17,520 lượt (46,9%) năm 2025.

Sự chuyển dịch này cho thấy thị trường khách của resort đang dần mở rộng theo hướng quốc tế hóa, góp phần đa dạng hóa nguồn khách và nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường.



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

➤ Nhận xét:

Qua biểu đồ 2.1 có thể thấy rõ xu hướng đa dạng hóa thị trường khách hàng tại Risemount Premier Resort Đà Nẵng.

Về khách nội địa: Năm 2023, khách nội địa chiếm 76,3%, giữ vai trò chủ đạo trong tổng lượng khách đến resort. Tỷ trọng này giảm dần qua các năm: còn 62,0% vào năm 2024 và 53,1% vào năm 2025. Tỷ lệ khách nội địa giảm liên tục, phản ánh xu hướng chuyển dịch trong cơ cấu nguồn khách.

Về khách quốc tế: Ngược lại, khách quốc tế tăng mạnh về tỷ trọng: từ 23,7% năm 2023 lên 38,0% năm 2024 và tiếp tục đạt 46,9% trong năm 2025. Sự gia tăng tỷ trọng khách quốc tế thể hiện xu hướng phục hồi mạnh mẽ của ngành du lịch quốc tế,

đồng thời cho thấy hiệu quả của các chính sách mở cửa, xúc tiến quảng bá và thu hút du khách nước ngoài.

Nhìn chung, tỷ trọng khách quốc tế tăng liên tục trong khi khách nội địa giảm dần, tạo nên sự cân bằng dần giữa hai nhóm đối tượng này. Đây là dấu hiệu tích cực, mở ra cơ hội mở rộng thị phần quốc tế và nâng cao doanh thu trong những năm tới.

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

Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của Risemount Premier Resort Đà Nẵng giai đoạn từ năm 2023-2025. Đơn vị tính: (tỷ đồng).

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	2024/2023		2025/2024	
				Δ	%	Δ	%
Tổng doanh thu	71,35	83,92	96,45	12,57	17,6	12,53	14,9
Chi phí	57,42	66,18	74,96	8,76	15,3	8,78	13,3
Lợi nhuận	13,93	17,74	21,49	3,81	27,3	3,75	21,1

Nguồn: Phòng kế toán

➤ Nhận xét:

Qua bảng số liệu cho thấy, hoạt động kinh doanh của Risemount Premier Resort Đà Nẵng trong giai đoạn 2023–2025 duy trì xu hướng tăng trưởng ổn định trên cả ba chỉ tiêu: tổng doanh thu, chi phí và lợi nhuận.

Tổng doanh thu, năm 2023 đạt 71,35 tỷ đồng. Đến năm 2024, doanh thu tăng lên 83,92 tỷ đồng, tương ứng tăng 12,57 tỷ đồng (17,6%) so với năm trước. Sang năm 2025, doanh thu tiếp tục đạt 96,45 tỷ đồng, tăng thêm 12,53 tỷ đồng (14,9%) so với năm 2024. Mức tăng trưởng liên tục qua các năm phản ánh khả năng mở rộng thị trường và khai thác nguồn khách tương đối hiệu quả.

Chi phí, năm 2023 ghi nhận 57,42 tỷ đồng; năm 2024 tăng lên 66,18 tỷ đồng, tăng 8,76 tỷ đồng (15,3%). Đến năm 2025, chi phí đạt 74,96 tỷ đồng, tăng 8,78 tỷ đồng (13,3%) so với năm trước. Tốc độ gia tăng chi phí có xu hướng thấp hơn tốc độ tăng doanh thu, cho thấy công tác quản lý chi phí đang dần được cải thiện.

Lợi nhuận, năm 2023 đạt 13,93 tỷ đồng. Năm 2024 tăng lên 17,74 tỷ đồng, tương ứng tăng 3,81 tỷ đồng (27,3%). Đến năm 2025, lợi nhuận đạt 21,49 tỷ đồng,

tiếp tục tăng 3,75 tỷ đồng (21,1%). Mức tăng trưởng lợi nhuận duy trì cao hơn so với chi phí phản ánh hiệu quả khai thác kinh doanh ngày càng được nâng lên.

Tổng thể, giai đoạn 2023–2025 cho thấy xu hướng phát triển tích cực khi doanh thu tăng đều qua các năm, chi phí được kiểm soát ở mức hợp lý và lợi nhuận cải thiện rõ rệt. Diễn biến này cho thấy hoạt động vận hành của Resort đang đi theo hướng hiệu quả hơn, tạo nền tảng vững chắc cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ và mở rộng quy mô kinh doanh trong thời gian tới.

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

Bảng 2.4: Kết quả kinh doanh bộ phận nhà hàng Risemount Premier Resort Đà Nẵng giai đoạn từ năm 2023-2025. Đơn vị tính: (Tỷ đồng).

Chỉ tiêu	Năm			Chênh lệch			
	2023	2024	2025	2024/2023		2025/2024	
				Δ	%	Δ	%
Tổng doanh thu bộ phận nhà hàng	20,85	26,72	32,18	5,87	28,1	5,46	20,4
La Maison	10,42	13,08	15,82	2,66	25,5	2,78	21,3
Tiệc-Hội nghị	7,96	10,52	13,02	2,56	32,2	2,50	23,8
Elia Lounge Bar	2,47	3,12	3,30	0,65	26,3	0,18	5,8

Nguồn: Phòng kế toán

➤ Nhận xét:

Bảng số liệu 2.4 phản ánh tình hình kinh doanh của bộ phận nhà hàng tại Risemount Premier Resort Đà Nẵng trong giai đoạn 2023–2025, cho thấy xu hướng tăng trưởng tích cực qua từng năm.

Doanh thu của bộ phận nhà hàng năm 2023 đạt 20,85 tỷ đồng và đã tăng lên 26,72 tỷ đồng vào năm 2024, tương ứng mức tăng 5,87 tỷ đồng (28,1%). Đến năm 2025, con số này tiếp tục tăng lên 32,18 tỷ đồng, tăng thêm 5,46 tỷ đồng (20,4%). Mức tăng trưởng hai năm liên tiếp cho thấy bộ phận nhà hàng ngày càng đóng vai trò quan trọng trong cơ cấu doanh thu chung của Resort.

Doanh thu từ nhà hàng La Maison – phục vụ bữa sáng – đạt 10,42 tỷ đồng năm 2023 và tăng lên 13,08 tỷ đồng vào năm 2024, tăng 2,66 tỷ đồng (25,5%). Năm 2025, doanh thu tiếp tục tăng thêm 2,78 tỷ đồng, đạt 15,82 tỷ đồng (tăng

21,3%). Đây là nguồn doanh thu lớn nhất trong bộ phận nhà hàng, cho thấy hiệu quả từ việc nâng cao chất lượng dịch vụ và khả năng thu hút khách hàng.

Doanh thu từ hoạt động tổ chức tiệc và hội nghị tăng từ 7,96 tỷ đồng năm 2023 lên 10,52 tỷ đồng năm 2024 (tăng 2,56 tỷ đồng, tương đương 32,2%) và tiếp tục đạt 13,02 tỷ đồng vào năm 2025 (tăng 2,50 tỷ đồng, tương đương 23,8%). Đây là nhóm dịch vụ có tốc độ tăng trưởng cao, phản ánh nhu cầu tổ chức sự kiện tại Resort ngày càng gia tăng.

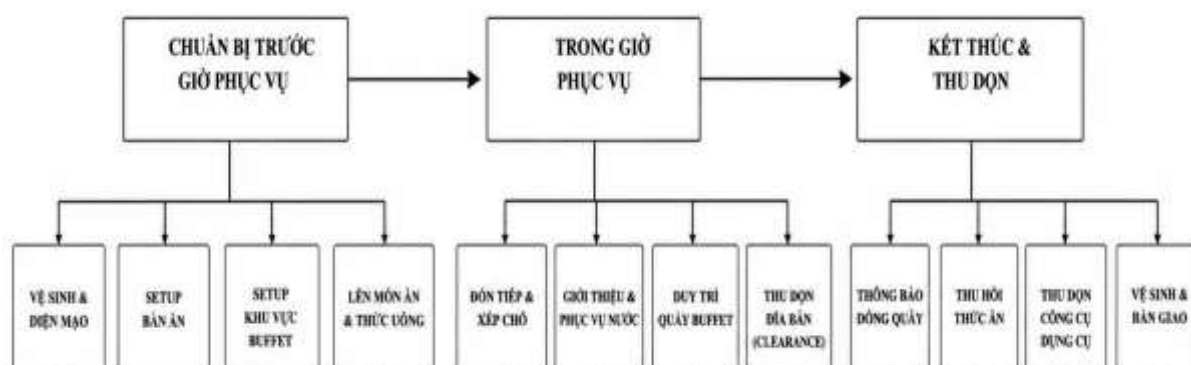
Khoản doanh thu từ Elia Lounge Bar tuy chiếm tỷ trọng nhỏ nhưng vẫn ghi nhận sự tăng trưởng: từ 2,47 tỷ đồng năm 2023 lên 3,12 tỷ đồng năm 2024 (tăng 0,65 tỷ đồng, tương đương 26,3%). Năm 2025, doanh thu tiếp tục tăng lên 3,30 tỷ đồng, tăng 0,18 tỷ đồng (tương đương 5,8%). Điều này cho thấy hoạt động Lounge Bar duy trì được đà phát triển ổn định.

So với tốc độ tăng trưởng doanh thu của toàn bộ bộ phận nhà hàng (28,1% năm 2024), mức tăng 25,5% của nhà hàng La Maison vẫn thể hiện vai trò trụ cột của dịch vụ ăn uống trong resort.

Nhìn chung, giai đoạn 2023–2025, bộ phận nhà hàng của Risemount Premier Resort Đà Nẵng có sự tăng trưởng rõ rệt ở tất cả các mảng dịch vụ. Việc cải thiện chất lượng phục vụ, đa dạng hóa sản phẩm và đáp ứng nhu cầu khách hàng đã góp phần thúc đẩy doanh thu, trong đó nhà hàng La Maison và hoạt động tiệc – hội nghị là hai mảng đóng góp chủ yếu, còn Lounge Bar tuy quy mô nhỏ nhưng vẫn có tiềm năng phát triển trong thời gian tới.

2.3. Thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại Nhà hàng La Maison

2.3.1. Khái quát quy trình phục vụ buffet sáng tại Nhà hàng La Maison



Nguồn: Bộ phận nhà hàng

Sơ đồ 2.3 : Sơ đồ quy trình phục vụ buffet sáng tại Nhà hàng La Maison

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

2.3.2.1. Chuẩn bị trước khi phục vụ

Bước 1: Vệ sinh và diện mạo

Tiêu chuẩn theo quy định: Nhân viên ca sáng phải có mặt đúng 05:00, mặc đồng phục sạch sẽ, phẳng phiu, đeo băng tên đúng quy định. Tác phong cá nhân phải gọn gàng (nam cắt tóc cao, nữ búi tóc gọn, móng tay cắt ngắn). Khu vực sảnh nhà hàng phải được lau dọn sạch sẽ, bật điều hòa, không gian thông thoáng và không có mùi lạ.

Thực tế tại nhà hàng: Đội ngũ nhân viên chính thức và các bạn thực tập sinh tại nhà hàng La Maison đều tuân thủ rất nghiêm túc các quy định về diện mạo cá nhân, tạo được ấn tượng chín chu, chuyên nghiệp ban đầu cho khách hàng. Về công tác vệ sinh sảnh, do việc lau sàn và thu dọn bàn ghế đã được thực hiện rất kỹ từ hôm trước, nên đầu ca sáng nhân viên chỉ cần rà soát lại một lượt, dùng khăn sạch lau bụi nhẹ trên các mặt bàn, kiểm tra xem có rác bẩn ở các góc khuất hay không rồi bật điều hòa cho sảnh mát mẻ, thông thoáng trước giờ mở cửa.

Bước 2: Setup bàn ăn

Tiêu chuẩn theo quy định: Trên các bàn ăn, nhân viên phải sắp xếp ngay ngắn các vật dụng bao gồm: khăn ăn, hũ gia vị (muối, tiêu, đường), lọ tăm và hoa tươi trang trí. Bộ dao, muỗng, nĩa ăn và ly nước phải được xếp sẵn theo đúng khoảng cách chuẩn của nhà hàng. Đồ dùng phải được lau bóng, sạch sẽ và không bám dấu vân tay. Bàn ghế sắp xếp thẳng hàng, đảm bảo lối đi thông thoáng.

Thực tế tại nhà hàng: Do sảnh nhà hàng được phân chia thành các khu vực bàn ăn rõ ràng và phân công nhân viên phụ trách cụ thể từ đầu ca, công tác xếp bàn ghế diễn ra khá nhanh chóng và có tổ chức. Tuy nhiên, vào những đông, số lượng dụng cụ cần lau bóng rất lớn. Do áp lực thời gian phải hoàn thành xong toàn bộ sảnh trước 06:00 sáng để kịp mở cửa, một số nhân viên hoặc thực tập sinh đôi khi thao tác hơi vội vàng. Dẫn đến việc trên bề mặt lưỡi dao hoặc đầu muỗng, nĩa vẫn còn bám các vết nước khô mờ hoặc dính dấu vân tay của nhân viên khi xếp bàn, chưa đạt được độ sạch bóng hoàn toàn như tiêu chuẩn nhà hàng yêu cầu.

Bước 3: Setup khu vực buffet

Tiêu chuẩn theo quy định: Các công cụ dụng cụ như chén, đĩa, tô, muỗng, nĩa phục vụ khách lấy đồ ăn phải được xếp thành các tháp ngay ngắn tại đầu quầy buffet,

đảm bảo số lượng đầy đủ. Các bảng tên món ăn phải được đặt chính xác trước từng khay món ăn. Đối với quầy món nóng, đĩa và tô phải được hâm nóng trước khi xếp ra.

Thực tế tại nhà hàng: Các tháp đĩa luôn được chuẩn bị đầy đủ và xếp gọn gàng theo từng khu vực món ăn riêng biệt. Hệ thống các bảng tên món ăn được thiết kế rõ ràng bằng hai ngôn ngữ tiếng Anh và tiếng Việt, đặt đúng vị trí trước từng khay nên khách dễ quan sát. Tuy nhiên, thiết bị hâm nóng đĩa của nhà hàng thỉnh thoảng hoạt động chưa ổn định, nhiệt độ lên không đều. Điều này dẫn đến thực tế là đĩa xếp ra quầy món nóng đôi khi còn hơi lạnh hoặc chỉ ấm nhẹ, chưa đạt được độ ấm tiêu chuẩn để giữ cho món ăn luôn nóng sốt khi khách đem về bàn.

Bước 4: Lên món ăn và thức uống

Tiêu chuẩn theo quy định: Nhân viên phục vụ phải phối hợp với bộ phận Bếp để lên các món nóng vào nồi hâm nóng. Đồng thời, lên các món lạnh như salad, trái cây, bánh ngọt, sữa chua và các loại nước ép, sữa bày trí đẹp mắt trên quầy buffet, hoàn thành trước 06:00.

Thực tế tại nhà hàng: Sự phối hợp giữa bộ phận nhà hàng và Bếp diễn ra khá nhịp nhàng, đảm bảo đúng 06:00 toàn bộ món ăn đều được bày biện đầy đủ và đẹp mắt trên quầy. Tuy nhiên, vào mùa thấp điểm hoặc những ngày thời tiết Đà Nẵng chuyển lạnh, việc đốt cồn hoặc bật điện để làm nóng nước cách thủy trong các nồi hâm đôi khi được thực hiện hơi muộn, sát giờ mở cửa. Do nước chưa đủ thời gian sôi để bốc hơi nóng lên làm ấm nồi, những lượt khách xuống ăn sớm (tầm 06:00 đến 06:30) thường gặp tình trạng một số món nóng như xúc xích, mì xào, thịt ba chỉ khó bị nguội, ăn vào không được ngon miệng.

2.3.2.2. Trong giờ phục vụ

Bước 1: Tiếp đón và xếp chỗ

Tiêu chuẩn theo quy định: Khi có khách đến cửa nhà hàng, nhân viên đón tiếp (Hostess) phải niềm nở chào khách bằng nụ cười và sử dụng câu thoại chuẩn bằng tiếng Việt hoặc tiếng Anh: *"Nhà hàng La Maison xin kính chào anh/chị. Chúc anh/chị một buổi sáng tốt lành! Chị cho em xin phép hỏi số phòng của mình ạ?"*. Sau khi xác nhận thông tin, nhân viên dẫn khách vào bàn ăn phù hợp với số lượng người và chủ động kéo ghế mời khách ngồi.

Thực tế tại nhà hàng: Sự thân thiện và hiếu khách của các bạn nhân viên lễ tân

luôn mang lại cảm giác dễ chịu và hài lòng cho thực khách. Tuy nhiên, hạn chế lớn nhất thường xuất hiện vào khung giờ cao điểm (từ 07:00 đến 08:30 hoặc kéo dài đến 09:30 vào mùa cao điểm). Lúc này lượng khách đổ xuống ăn đông cùng một lúc, gây ra tình trạng xếp hàng ùn ứ, chen chúc ngay tại cửa ra vào nhà hàng. Nhân viên lễ tân ở cửa bị quá tải, không thể vừa kiểm tra số phòng vừa rời vị trí để dẫn từng khách vào bàn được. Dẫn đến việc nhiều nhóm khách phải tự đi vào sảnh tìm bàn trống, có những lúc gia đình đông người không tìm được bàn liền nhau nên phải đi lòng vòng quanh sảnh rồi chấp nhận ngồi tách bàn ra, làm giảm đi sự chuyên nghiệp của một nhà hàng resort.

Bước 2: Giới thiệu và phục vụ nước

Tiêu chuẩn theo quy định: Ngay sau khi khách ổn định chỗ ngồi, nhân viên phải chủ động đến bàn giới thiệu và mời khách dùng trà nóng hoặc cà phê. Tiêu chuẩn thời gian phục vụ là trong vòng 3 phút kể từ khi nhận yêu cầu. Nhân viên rót nước khéo léo, tránh làm đổ và chúc khách dùng bữa ngon miệng.

Thực tế tại nhà hàng: Đối với trà hoặc cà phê đen truyền thống được pha sẵn trong bình giữ nhiệt lớn, nhân viên lấy và phục vụ khách rất nhanh chóng và đúng giờ. Nhưng đối với các loại cà phê máy gọi thêm (như Cappuccino, Latte, Espresso) mà khách gọi riêng theo sở thích, thời gian chờ đợi thường bị kéo dài trên 5 - 7 phút, thậm chí là lâu hơn. Lý do thực tế là vì quầy bar của nhà hàng chỉ có duy nhất một máy pha cà phê nên vào giờ cao điểm bị quá tải trầm trọng, nhân viên pha chế làm không ngại tay vẫn không kịp, khiến khách hàng phải đợi lâu và nhiều lúc tỏ ra sốt ruột vì ly nước lên quá chậm.

Bước 3: Duy trì quầy buffet

Tiêu chuẩn theo quy định: Nhân viên trực quầy có trách nhiệm liên tục quan sát, lau dọn ngay nếu có thức ăn rơi vãi. Áp dụng nguyên tắc châm bổ sung khi khay thức ăn vơi đi một nửa, tuyệt đối không để khay thức ăn bị rỗng nhằm giữ quầy buffet luôn thẩm mỹ.

Thực tế tại nhà hàng: Mặt quầy buffet luôn được giữ gìn sạch sẽ, nhân viên lau chùi các vết bẩn rất kịp thời. Dù vậy, thực tế cho thấy vào giờ đông khách, các món ăn được khách hàng ưa chuộng và lấy nhiều (như thịt xông khói, xúc xích, quầy trạm trứng, phở) thường xuyên rơi vào tình trạng hết cục bộ. Nhân viên trực quầy đôi khi thiếu bao quát, đợi khay đồ ăn hết hoặc đợi khách lên tiếng nhắc nhở thì mới báo

vào bếp. Trong khi đó, bộ phận bếp cần thời gian vài phút để làm món mới và mang ra thay thế, dẫn đến việc khay bị trống một lúc lâu, khiến khách hàng phải đứng chờ đợi mệt mỏi trước quầy đồ ăn.

Bước 4: Thu dọn đĩa bẩn

Tiêu chuẩn theo quy định: Nhân viên phải chú ý quan sát để xin phép thu dọn đĩa, chén, ly bẩn khi khách đã dùng xong, giải phóng không gian bàn ăn. Phải sử dụng khay để dọn, thao tác nhẹ nhàng, tránh tiếng động lớn. Khi dọn phải dùng câu thoại chuẩn: *"Em xin phép dọn bớt đĩa dơ cho anh/chị ạ"* và chủ động thay dao muỗng nĩa mới nếu khách cần.

Thực tế tại nhà hàng: Nhân viên dọn dẹp đĩa bẩn tương đối nhanh nhẹn. Tuy nhiên, do áp lực lượng khách đông dồn dập và yêu cầu phải dọn bàn thật nhanh để lấy chỗ đón lượt khách tiếp theo vào giờ cao điểm, một số bạn nhân viên có xu hướng chạy bàn một cách lẹ làng, hấp tấp mà quên nói câu thoại xin phép khách. Thao tác xếp đĩa lên khay ngay tại sảnh đôi khi còn vội vàng, vô ý tạo ra những tiếng va chạm lách cách, loảng xoảng lớn của sành sứ. Đồng thời, có những lúc khách ăn nhanh quá, nhân viên dọn không kịp khiến đĩa dơ bị chồng lên nhau nhiều (khoảng 2-3 đĩa chưa dọn) trên bàn ăn, làm bàn bị chật chội và ảnh hưởng đến không gian ăn uống của khách.

2.3.2.3. Kết thúc và thu dọn

Bước 1: Thông báo đóng quầy

Tiêu chuẩn theo quy định: Trước khi chính thức đóng quầy buffet 15 phút (vào lúc 09:45), nhân viên phục vụ ở các khu vực phải đi đến từng bàn ăn có khách đang ngồi để thông báo khéo léo cho khách bằng câu thoại chuẩn bằng tiếng Việt hoặc tiếng Anh: *"Dạ thưa anh/chị, quầy buffet sáng của tụi em sẽ đóng cửa vào lúc 10h00, anh/chị có muốn lấy thêm món gì không ạ?"*.

Thực tế tại nhà hàng: Nhân viên và thực tập sinh thực hiện tương đối đầy đủ và có ý thức tôn trọng khách. Việc thông báo trước giúp những khách xuống ăn muộn cảm thấy thoải mái, không bị bất ngờ khi nhà hàng thu dọn đồ ăn. Tuy nhiên, do sảnh nhà hàng La Maison có diện tích rộng và chia làm nhiều góc khuất, vào những ngày khách đông, nhân viên mãi lo dọn dẹp bàn ghế nên thỉnh thoảng vẫn xảy ra tình trạng bỏ sót một số bàn khách ở góc xa không được thông báo. Ngoài ra, đối với những lượt khách xuống ăn quá muộn (khoảng sau 09:40), việc nhân viên đến báo đóng quầy

ngay sau khi họ vừa ngồi xuống đôi khi làm khách cảm thấy bị hối thúc, ăn uống mất tự nhiên. Một hạn chế khác là khi gặp các đoàn khách quốc tế, một số bạn nhân viên mới hoặc thực tập sinh do chưa vững tiếng Anh giao tiếp nên câu thoại thông báo còn ngập ngừng, lúng túng, chưa truyền tải được sự tinh tế theo đúng tiêu chuẩn dịch vụ của resort.

Bước 2: Thu hồi thức ăn

Tiêu chuẩn theo quy định: Đúng 10:00, nhân viên thu hồi các khay thức ăn còn dư trên quầy chuyển lại cho bộ phận Bếp xử lý. Tiến hành phân loại rõ ràng đồ hủy bỏ và đồ có thể tái sử dụng theo đúng quy định an toàn thực phẩm của Bếp để tránh lãng phí.

Thực tế tại nhà hàng: Quy trình thu hồi thức ăn diễn ra nhanh chóng, gọn gàng. Tuy nhiên, do tâm lý muốn dọn nhanh để kết thúc ca làm việc, việc phân loại đồ ăn thừa đôi khi chưa được thực hiện triệt để ngay tại quầy mà nhân viên thường gom chung lại rồi đưa vào phía trong cho bộ phận dọn rửa.

Bước 3: Thu dọn công cụ dụng cụ

Tiêu chuẩn theo quy định: Ngay sau khi kết thúc giờ phục vụ ăn sáng, nhân viên phải nhanh chóng thu dọn sảnh ăn một cách gọn gàng, ngăn nắp. Toàn bộ chén, đĩa, ly tách bẩn còn sót lại trên bàn ăn và trên các quầy kệ thức ăn phải được gom lại, phân loại và chuyển về khu vực rửa chén để xử lý. Các thiết bị công kênh và có dùng nhiệt như nồi hâm nóng thức ăn, khay cách thủy bắt buộc phải được tắt nguồn điện hoặc dập tắt cồn an toàn, đợi nguội rồi mới lau chùi và cất vào kho. Sau khi dọn sạch đồ bẩn, nhân viên phải lau sạch mặt bàn và sắp xếp lại đầy đủ các bộ dụng cụ ăn uống sạch (dao, muỗng, nĩa, khăn ăn) lên bàn theo đúng khoảng cách quy định để sẵn sàng cho ca phục vụ tiếp theo.

Thực tế tại nhà hàng: Công tác thu gom dụng cụ sành sứ bẩn cũng như setup lại sảnh bàn ăn được thực hiện tương đối nhanh chóng, hiệu quả, đảm bảo đúng tiến độ thời gian ca làm việc. Mặc dù vậy, trong quá trình tác nghiệp thực tế vẫn tồn tại một số điểm chưa chuẩn xác. Do áp lực phải dọn dẹp sảnh thật nhanh để kịp kết thúc ca làm việc và bàn giao mặt bằng, nhân viên và thực tập sinh thường có xu hướng chủ quan, bung bê các chồng chén đĩa, ly tách quá cao trên một chiếc khay phục vụ đơn lẻ. Hành động này không chỉ vi phạm nguyên tắc an toàn lao động trong ngành kiểm

soát dịch vụ ăn uống mà còn tiềm ẩn nguy cơ cao gây ra các sự cố đổ vỡ dụng cụ hàng loạt ngay tại sảnh nhà hàng.

Bước 4: Vệ sinh và bàn giao

Tiêu chuẩn theo quy định: Sau khi sảnh ăn đã trống, nhân viên phải lau sạch toàn bộ mặt quầy kệ buffet và bàn ghế. Bộ phận phục vụ nhà hàng có trách nhiệm phối hợp với bộ phận buồng phòng (vệ sinh công cộng) để hút bụi và lau sạch sàn nhà. Kết thúc ca làm việc, Trưởng ca hoặc Giám sát phải tiến hành kiểm kê chính xác các tài sản, công cụ dụng cụ bị hư hỏng, đổ vỡ trong ca. Mọi thông tin về tình hình khách, các vấn đề phát sinh và số lượng tài sản hao hụt phải được ghi nhận rõ ràng vào sổ bàn giao ca.

Thực tế tại nhà hàng: Công tác vệ sinh không gian luôn được đảm bảo, sảnh nhà hàng và quầy buffet được lau chùi sạch sẽ, ngăn nắp trước khi nhân viên ra về. Tuy nhiên, công tác bàn giao ca còn lỏng lẻo ở khâu kiểm kê tài sản. Nhân viên có thói quen dồn các dụng cụ (ly thủy tinh, chén đĩa) bị nứt mẻ hoặc đổ vỡ trong tháng lại để kiểm đếm một lần vào cuối tháng thay vì cập nhật hằng ngày. Hệ quả là số liệu hao hụt trên sổ nhật ký bàn giao ca hằng ngày không phản ánh chính xác thực tế, gây khó khăn cho công tác quản lý tài sản của nhà hàng.

2.3.3. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng La Maison.

a) Đội ngũ nhân viên

Về cơ cấu nhân sự, nhà hàng La Maison hiện có tổng cộng 13 nhân sự, được phân bổ vào các vị trí như sau: 1 trưởng bộ phận, 2 giám sát, 7 nhân viên phục vụ, 2 nhân viên pha chế và 1 nhân viên lễ tân. Trong đó, lực lượng nhân viên phục vụ chiếm tỷ lệ lớn nhất (khoảng 54%), cho thấy vai trò chủ chốt của bộ phận này trong việc trực tiếp tiếp xúc, phục vụ và chăm sóc khách hàng. Bộ phận pha chế chiếm khoảng 15%, đảm nhiệm cung cấp đồ uống, trong khi bộ phận quản lý (trưởng bộ phận và giám sát) chiếm khoảng 23%, giữ vai trò điều phối, giám sát và đảm bảo chất lượng dịch vụ.

Về thái độ phục vụ, đội ngũ nhân viên nhìn chung thể hiện sự thân thiện, niềm nở và có tinh thần hỗ trợ khách. Tuy nhiên, trong những thời điểm đông khách, đặc biệt vào giờ cao điểm buffet sáng, vẫn xuất hiện tình trạng nhân viên phục vụ chưa thực sự chủ động hoặc thiếu linh hoạt trong xử lý công việc, ảnh hưởng đến trải

nghiệm của khách hàng.

Về trình độ chuyên môn và kỹ năng giao tiếp, phần lớn nhân viên đã được đào tạo nghiệp vụ cơ bản và có khả năng giao tiếp tiếng Anh ở mức đơn giản. Tuy nhiên, một số nhân viên mới còn thiếu tự tin khi giao tiếp với khách quốc tế, đặc biệt trong việc tư vấn và giải thích thông tin liên quan đến món ăn.

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

Bên cạnh đó, mức độ hiểu biết của nhân viên về món ăn chủ yếu dừng ở việc giới thiệu cơ bản, chưa đủ sâu để tư vấn chi tiết cho khách về thành phần, khẩu vị hoặc chế độ ăn đặc biệt. Điều này phần nào hạn chế khả năng nâng cao trải nghiệm dịch vụ.

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

b) Cơ sở vật chất – kỹ thuật

Nhà hàng La Maison có sức chứa khoảng 180 khách, được bố trí tại tầng 4 của resort với không gian rộng rãi, thoáng mát và thiết kế hiện đại. Hệ thống ánh sáng và âm thanh được bố trí hợp lý, góp phần mang lại không gian ấm cúng và thoải mái trong quá trình dùng bữa.

Khu vực phòng ăn được trang bị hệ thống điều hòa trung tâm cùng các thiết bị nội thất hiện đại. Bàn ăn được bố trí linh hoạt với hai loại chính là bàn tròn và bàn vuông, phù hợp với nhiều nhóm khách khác nhau. Các bàn được sắp xếp khoa học, tạo lối đi thuận tiện cho cả khách hàng và nhân viên trong quá trình di chuyển và phục vụ. Ghế ngồi được thiết kế chắc chắn, mang tính thẩm mỹ cao, góp phần nâng cao hình ảnh chung của nhà hàng.

Ngoài ra, nhà hàng còn được trang bị hệ thống điện thoại nội bộ nhằm hỗ trợ việc liên lạc giữa các bộ phận, góp phần nâng cao hiệu quả phối hợp trong quá trình phục vụ.

Khu vực bếp có diện tích khoảng 45m², được bố trí liền kề phía sau nhà hàng theo mô hình bếp mở, giúp thuận tiện trong việc di chuyển và phục vụ món ăn. Bếp được trang bị hệ thống thông gió, chiếu sáng và các thiết bị phòng cháy chữa cháy đảm bảo an toàn trong quá trình vận hành. Bên cạnh đó, khu vực rửa và vệ sinh dụng cụ được bố trí riêng biệt, phục vụ cho việc làm sạch các vật dụng như chén, đĩa, ly tách, đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm.

Tuy nhiên, trong những thời điểm đông khách, cơ sở vật chất vẫn bộc lộ một số hạn chế như việc bố trí lối đi và quầy buffet chưa thực sự tối ưu, dễ gây ùn tắc cục bộ. Điều này ảnh hưởng đến tốc độ phục vụ và trải nghiệm của khách hàng.

c) Sự phối hợp giữa các đơn vị

Quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng La Maison đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận như bếp, phục vụ và lễ tân nhằm đảm bảo hoạt động diễn ra liên tục và hiệu quả. Trên thực tế, các bộ phận đã có sự liên kết nhất định trong việc chuẩn bị và phục vụ khách, đặc biệt trong việc cung cấp món ăn và kiểm soát số lượng khách sử dụng dịch vụ.

Tuy nhiên, trong những thời điểm đông khách, sự phối hợp giữa các bộ phận chưa thực sự nhịp nhàng. Cụ thể, việc truyền đạt thông tin về lượng khách giữa lễ tân và nhà hàng còn chậm, dẫn đến việc chuẩn bị món ăn và bố trí bàn chưa kịp thời. Đồng thời, quá trình chuyển món từ bếp ra quầy buffet đôi khi bị gián đoạn, khiến một số món ăn không được bổ sung kịp lúc. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng và làm giảm hiệu quả phục vụ chung.

Nhìn chung, sự phối hợp giữa các bộ phận tuy đã được hình thành nhưng chưa đạt mức đồng bộ cao, đặc biệt trong các tình huống cao điểm, cần được cải thiện để đảm bảo tính liên tục của quy trình phục vụ.

d) Lượng khách và thời điểm phục vụ

Lượng khách theo từng thời điểm là yếu tố có tác động lớn đến quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng La Maison. Theo thực tế, lượng khách thường tập trung đông vào khung giờ từ 8h00 đến 9h30, tạo áp lực lớn lên hệ thống phục vụ, từ khâu đón tiếp, bố trí chỗ ngồi đến phục vụ trong bữa ăn.

Mặc dù kết quả kinh doanh của resort có xu hướng tăng trưởng qua các năm, nhưng việc dự báo lượng khách chưa thực sự chính xác đã dẫn đến tình trạng quá tải vào giờ cao điểm. Điều này thể hiện qua việc thiếu bàn phục vụ, chậm thu dọn bàn,

bổ sung món ăn chưa kịp thời và nhân viên không đáp ứng đủ nhu cầu của khách.

Sự biến động về số lượng khách giữa các khung giờ cũng khiến việc bố trí nhân sự và chuẩn bị phục vụ chưa thực sự linh hoạt. Điều này cho thấy nhà hàng chưa có kế hoạch điều phối nguồn lực phù hợp theo từng thời điểm, làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ buffet sáng.

2.3.4. Đánh giá chung

a) Ưu điểm

Qua quá trình tìm hiểu thực tế, Nhà hàng La Maison có nhiều ưu điểm trong hoạt động phục vụ buffet sáng và đây là những yếu tố cần tiếp tục duy trì cũng như phát huy trong thời gian tới.

Nhà hàng sở hữu không gian phục vụ khá rộng rãi, thoáng mát và được thiết kế theo phong cách hiện đại, tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng khi dùng bữa. Khu vực buffet được bố trí tương đối hợp lý, các quầy món ăn được sắp xếp khoa học giúp khách dễ dàng di chuyển và lựa chọn món ăn phù hợp với nhu cầu của mình. Không gian nhà hàng nhìn chung sạch sẽ, tạo được cảm giác chuyên nghiệp và phù hợp với tiêu chuẩn của resort nghỉ dưỡng cao cấp.

Thực đơn buffet sáng tại nhà hàng khá đa dạng với nhiều món ăn Á – Âu, đáp ứng được nhu cầu của nhiều đối tượng khách hàng khác nhau. Ngoài các món ăn truyền thống Việt Nam như phở, bún, cháo hay cơm chiên, nhà hàng còn phục vụ các món ăn quốc tế như bánh mì, salad, xúc xích, ngũ cốc, trứng và các loại bánh ngọt. Các món ăn được trình bày tương đối đẹp mắt và thường xuyên thay đổi nhằm hạn chế sự nhàm chán cho khách lưu trú nhiều ngày.

Chất lượng món ăn nhìn chung được đảm bảo, món ăn được chế biến tương đối phù hợp khẩu vị của nhiều nhóm khách khác nhau. Nhà hàng cũng chú trọng đến việc giữ nóng và bảo quản món ăn trong quá trình phục vụ nhằm đảm bảo chất lượng và vệ sinh an toàn thực phẩm.

Đội ngũ nhân viên phục vụ có thái độ khá thân thiện, lịch sự và nhiệt tình hỗ trợ khách trong quá trình dùng bữa. Nhân viên thực hiện tương đối tốt các quy định về đồng phục, tác phong và vệ sinh cá nhân. Trong quá trình phục vụ, phần lớn nhân viên đều có tinh thần hỗ trợ khách hàng khi cần thiết, góp phần tạo cảm giác thoải mái và thân thiện cho khách lưu trú.

Quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng đã được xây dựng tương đối đầy

đủ từ khâu chuẩn bị trước giờ phục vụ, đón khách, phục vụ khách trong quá trình dùng bữa đến thu dọn sau ca. Việc phân chia công việc giữa các vị trí trong ca làm việc nhìn chung khá rõ ràng, giúp quá trình phục vụ diễn ra tương đối ổn định.

Ngoài ra, bộ phận nhà hàng cũng thường xuyên phối hợp với bộ phận bếp trong quá trình chuẩn bị món ăn và phục vụ khách. Điều này giúp hoạt động buffet sáng được duy trì liên tục trong suốt thời gian phục vụ.

Những ưu điểm trên là cơ sở quan trọng để Nhà hàng La Maison tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng và tạo lợi thế cạnh tranh trong hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống của resort.

b) Hạn chế

Bên cạnh những ưu điểm đạt được, quy trình phục vụ buffet sáng tại Nhà hàng La Maison vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần được cải thiện để nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ.

Trong khung giờ cao điểm, đặc biệt từ khoảng 8h00 đến 9h30 sáng, lượng khách tập trung khá đông khiến khu vực buffet thường rơi vào tình trạng quá tải cục bộ. Một số thời điểm do áp lực khách tăng đột biến, nhân viên không kịp thu dọn bàn ăn hoặc chưa kịp thay thế các dụng cụ phục vụ bị tiêu hao nhanh như chén, đĩa, ly và muỗng nĩa. Điều này làm khách phải chờ đợi lâu hơn và phần nào ảnh hưởng đến trải nghiệm khi dùng bữa.

Tốc độ bổ sung món ăn tại quầy buffet đôi lúc còn chậm, nhất là đối với các món ăn được khách sử dụng nhiều. Có thời điểm món ăn tại khay gần hết hoặc đã hết nhưng chưa được khóa lấp kịp thời, làm gián đoạn quá trình lấy thức ăn của khách cũng như tạo cảm giác thiếu chuyên nghiệp trong mắt khách hàng.

Một số khu vực buffet vào giờ cao điểm thường xuất hiện tình trạng đông khách tập trung cùng lúc, gây khó khăn cho việc di chuyển và lấy món ăn. Việc bố trí lối đi và sắp xếp quầy buffet tuy tương đối hợp lý trong điều kiện bình thường, nhưng vẫn chưa thực sự tối ưu và linh hoạt khi lượng khách tăng cao vào cùng một thời điểm.

Sự phối hợp tác nghiệp giữa bộ phận phục vụ và bộ phận bếp trong ca làm việc đôi lúc chưa thật sự đồng bộ và nhịp nhàng. Trong một số trường hợp vào giờ đông khách, thông tin phản hồi về tình trạng thiếu hụt món ăn hoặc nhu cầu bổ sung từ quầy line chưa được truyền đạt nhanh chóng đến nhà bếp, dẫn đến tình trạng chậm

trở trong việc lên món mới.

Hệ thống cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ dù được đầu tư nhưng hiện tại đã xuất hiện một số bất cập chưa đáp ứng kịp công suất phục vụ khi đông khách. Đáng chú ý, khu vực quầy thức uống hiện chỉ được trang bị duy nhất 01 máy pha cà phê tự động. Vào khung giờ cao điểm, nhu cầu sử dụng cà phê của khách hàng tăng cao khiến khu vực này luôn bị ùn ứ, khách hàng phải xếp hàng dài và mất từ 5 đến 7 phút chờ đợi mới có thể nhận được nước uống. Bên cạnh đó, một vài thiết bị hâm nóng món ăn hoạt động đôi lúc chưa ổn định, và một số dụng cụ phục vụ đã có dấu hiệu xuống cấp sau thời gian dài sử dụng liên tục.

Kỹ năng xử lý tình huống của một số nhân viên còn hạn chế, đặc biệt là nhân viên mới hoặc nhân viên thời vụ, thực tập sinh. Khi xảy ra các tình huống phát sinh như khách phàn nàn, thiếu bàn, khách cần hỗ trợ nhanh hoặc làm đổ thức ăn, một số nhân viên còn lúng túng, chưa thật sự chủ động trong cách giải quyết và đôi khi thực hiện sai lệch quy trình chuẩn (như bung bê chồng đĩa bắn quá cao khi dọn bàn).

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

Công tác kiểm tra và giám sát của cấp quản lý trong quá trình phục vụ đôi lúc chưa được thực hiện thường xuyên và sâu sát. Một số sai sót nhỏ như bàn ăn chưa được thu dọn kịp thời, quầy buffet chưa được lau dọn vệ sinh nhanh hay dụng cụ chưa được bổ sung đầy đủ vẫn còn lặp lại trong ca phục vụ khách.

Từ những hạn chế trên có thể thấy rằng việc hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại Nhà hàng La Maison là rất cần thiết. Việc đưa ra các giải pháp phù hợp không chỉ giúp nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của khách hàng mà còn góp phần nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của Nhà hàng La Maison cũng như Risemount Premier Resort Đà Nẵng trong thời gian tới.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã giới thiệu tổng quan về Risemount Premier Resort Đà Nẵng và Nhà hàng La Maison, đồng thời phân tích thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng trong thời gian qua. Qua quá trình tìm hiểu thực tế và quan sát trong thời gian thực tập, có thể nhận thấy Nhà hàng La Maison đã xây dựng được quy trình phục vụ buffet sáng tương đối đầy đủ và đáp ứng được nhu cầu cơ bản của khách lưu trú.

Nhà hàng sở hữu nhiều ưu điểm như không gian phục vụ rộng rãi, thực đơn đa dạng, đội ngũ nhân viên thân thiện và quy trình phục vụ tương đối rõ ràng. Những yếu tố này góp phần tạo nên chất lượng dịch vụ buffet sáng và nâng cao hình ảnh của resort đối với khách hàng.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng vẫn còn tồn tại một số hạn chế như tình trạng quá tải vào giờ cao điểm, tốc độ bổ sung món ăn còn chậm, sự phối hợp giữa các bộ phận chưa thật sự đồng bộ và kỹ năng xử lý tình huống của một số nhân viên còn hạn chế. Những vấn đề này phần nào ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ và trải nghiệm của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Những nội dung phân tích trong chương 2 là cơ sở thực tiễn quan trọng để đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại Nhà hàng La Maison ở chương tiếp theo.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG LA MAISON – RISEMOUNT PREMIER RESORT ĐÀ NẴNG

3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp

3.1.1. Định hướng phát triển Du lịch Đà Nẵng

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

Thành phố tập trung vào các nội dung chính sau:

- Phát triển sản phẩm du lịch đặc trưng mang đậm bản sắc địa phương như du lịch biển, du lịch sinh thái, văn hóa – lịch sử và du lịch cộng đồng, nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của du khách trong và ngoài nước.
- Đầu tư nâng cấp hệ thống hạ tầng du lịch, bao gồm sân bay quốc tế, cảng biển, giao thông kết nối, các khu nghỉ dưỡng cao cấp và trung tâm hội nghị quốc tế nhằm nâng cao khả năng phục vụ và thu hút các sự kiện quy mô lớn.
- Tăng cường quảng bá, xúc tiến du lịch với hình ảnh “thành phố đáng sống”, “thành phố sự kiện”, đẩy mạnh truyền thông trên các kênh trong nước và quốc tế.
- Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, chú trọng nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ và năng lực ngoại ngữ của đội ngũ lao động trong ngành du lịch – dịch vụ.
- Ứng dụng công nghệ số và xây dựng du lịch thông minh, triển khai các nền tảng trực tuyến, tối ưu hóa trải nghiệm du khách và hiệu quả quản lý.

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

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

Trong bối cảnh ngành du lịch – khách sạn tại Đà Nẵng ngày càng phát triển mạnh mẽ và mức độ cạnh tranh giữa các cơ sở lưu trú ngày càng cao, Risemount Premier Resort Đà Nẵng định hướng phát triển theo tiêu chuẩn nghỉ dưỡng cao cấp, lấy chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng làm yếu tố cốt lõi nhằm tạo lợi thế cạnh tranh bền vững.

Resort hướng đến việc nâng cao hình ảnh thương hiệu thông qua việc chuẩn hóa quy trình phục vụ ở tất cả các bộ phận, đặc biệt là bộ phận nhà hàng – nơi tiếp xúc trực tiếp với khách hàng và góp phần tạo nên ấn tượng quan trọng trong suốt thời gian lưu trú. Bên cạnh đó, resort chú trọng đầu tư cơ sở vật chất, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ và không ngừng cải thiện chất lượng phục vụ theo tiêu chuẩn khách sạn cao cấp.

Ngoài ra, Risemount Premier Resort Đà Nẵng cũng hướng tới việc mở rộng thị trường khách quốc tế, tăng tỷ lệ khách quay lại và xây dựng hình ảnh là một trong những khu nghỉ dưỡng mang phong cách Santorini nổi bật tại thành phố Đà Nẵng. Để đạt được mục tiêu đó, resort cần không ngừng hoàn thiện chất lượng dịch vụ, đặc biệt là dịch vụ buffet sáng – một trong những dịch vụ quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng của khách lưu trú.

3.1.3. Định hướng phát triển của nhà hàng La Maison

Nhà hàng La Maison giữ vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống tại Risemount Premier Resort Đà Nẵng. Trong thời gian tới, nhà hàng định hướng nâng cao chất lượng buffet sáng theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại và đáp ứng tốt hơn nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Bộ phận nhà hàng hướng tới việc xây dựng quy trình phục vụ buffet sáng đồng bộ, khoa học và hiệu quả nhằm hạn chế tối đa sai sót trong quá trình phục vụ. Đồng thời, nhà hàng chú trọng nâng cao kỹ năng nghiệp vụ, thái độ phục vụ và khả năng xử lý tình huống cho đội ngũ nhân viên nhằm mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.

Bên cạnh đó, nhà hàng cũng định hướng đa dạng hóa thực đơn buffet sáng bằng cách kết hợp hài hòa giữa món ăn truyền thống Việt Nam và món ăn quốc tế nhằm đáp ứng khẩu vị của nhiều nhóm khách khác nhau. Ngoài việc nâng cao chất lượng món ăn, nhà hàng còn chú trọng đến cách bài trí quầy buffet, không gian phục

vụ và vệ sinh an toàn thực phẩm nhằm nâng cao tính thẩm mỹ và sự chuyên nghiệp trong phục vụ.

Việc hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn góp phần nâng cao hình ảnh thương hiệu và khả năng cạnh tranh của Risemount Premier Resort Đà Nẵng trên thị trường du lịch – khách sạn hiện nay.

3.1.4. Phân tích nguyên nhân các hạn chế của quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng La Maison

a) Nguyên nhân khách quan

Do đặc thù của dịch vụ buffet sáng là tính chất phục vụ số lượng lớn khách hàng trong một khung giờ giới hạn (6:00 - 10:00). Sự biến động đột ngột của lượng khách lưu trú theo mùa du lịch (cao điểm/thấp điểm) và xu hướng khách thường tập trung ăn đông vào khung giờ cao điểm (8:00 - 9:30) gây áp lực cực lớn lên hệ thống vận hành của nhà hàng

b) Nguyên nhân chủ quan

Sự thiếu đồng bộ trong phối hợp liên bộ phận: Cơ chế thông tin giữa bộ phận Nhà hàng và bộ phận Bếp trong việc dự báo số lượng khách theo thời gian thực chưa nhịp nhàng, dẫn đến việc bổ sung món ăn bị chậm, khay thức ăn gần hết thì bếp mới bắt đầu chế biến.

Quy trình hiện tại của nhà hàng mới chỉ quy định các bước vận hành ở điều kiện tiêu chuẩn (khách vừa phải), chưa có các kịch bản dự phòng hay quy trình chuẩn cho "khung giờ cao điểm".

Hạn chế trong kế hoạch đầu tư và đổi mới trang thiết bị: Công tác dự báo năng suất thiết bị chưa sát với thực tế tăng trưởng lượng khách. Việc chỉ bố trí duy nhất 01 máy pha cà phê tự động tại quầy line xuất phát từ việc chưa đánh giá hết nhu cầu thực tế của khách hàng vào giờ cao điểm, đồng thời kế hoạch bảo dưỡng, thay mới các thiết bị giữ nhiệt xuống cấp chưa được triển khai kịp thời.

Hệ thống kiểm soát và giám sát : Việc giám sát các chi tiết nhỏ (như độ bóng của dao muỗng nĩa, nhiệt độ nồi hâm) còn lỏng lẻo, chủ yếu phụ thuộc vào tính tự giác của nhân viên hoặc thực tập sinh, thiếu các bước đối chiếu chéo cuối cùng.

3.2. Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại Nhà hàng La Maison

3.2.1. Hoàn thiện các bước ở giai đoạn chuẩn bị trước khi phục vụ

Bước 2 : Setup bàn ăn

Hạn chế hiện tại: Vào những ngày resort đông khách, nhân viên phải làm việc rất vội vã để kịp giờ mở cửa nên đôi khi dao, muỗng, nĩa phục vụ vẫn còn dính vết nước mờ hoặc bám dầu vân tay. Việc tự mình xếp bàn rồi tự mình kiểm tra dẫn đến sự chủ quan, nhân viên dễ bỏ sót lỗi của chính mình.

Giải pháp đề xuất: Áp dụng kiểm tra chéo giữa các khu vực và quy định về tiếp xúc dụng cụ.

-Nhằm giải quyết dứt điểm tình trạng này, nhà hàng cần thay đổi cách thức quản lý khâu chuẩn bị bàn ghế sảnh ăn đầu ca sáng. Cụ thể, không gian sảnh của Nhà hàng La Maison nên được chia nhỏ thành các khu vực phục vụ cố định dựa trên số lượng bàn. Mỗi bạn nhân viên hoặc thực tập sinh sẽ được chỉ định chịu trách nhiệm riêng đối với một khu vực (khoảng từ 4 đến 6 bàn ăn). Quy định mới yêu cầu nhân viên sau khi tự mình dùng nước nóng lau sạch dụng cụ và xếp lên bàn theo đúng sơ đồ mẫu sẽ không tự ký xác nhận hoàn thành công việc. Thay vào đó, nhân viên ở khu vực này sẽ nhờ đồng nghiệp ở khu vực ngay bên cạnh sang kiểm tra, rà soát lại toàn bộ sảnh ăn của mình. Việc "nhìn bằng mắt của người khác" sẽ giúp phát hiện ra các lỗi sơ suất như muỗng nĩa bị lệch góc, ly thủy tinh bị mờ hay hũ gia vị chưa được đổ đầy một cách dễ dàng và khách quan hơn.

-Bên cạnh đó, trước 05h45 sáng hằng ngày, Giám sát ca bắt buộc phải đi kiểm tra ngẫu nhiên ít nhất 20% số bàn trong sảnh để đảm bảo mọi thứ đã sạch bóng trước giờ đón khách. Đồng thời, nhà hàng cần chuẩn hóa lại quy định: Khi sắp xếp dao, muỗng, nĩa, nhân viên tuyệt đối không được dùng tay trần chạm vào đầu muỗng, nĩa hay lưỡi dao mà phải cầm vào phần chuôi, hoặc bắt buộc phải đeo găng tay vải trắng chuyên dụng trong suốt quá trình setup để tránh để lại dấu vết.

Bước 4 : Lên món và thức uống

Hạn chế hiện tại: Những lượt thực khách xuống dùng bữa sớm thường gặp tình trạng các món ăn nóng bị nguội lạnh, hoặc đĩa sứ đựng đồ ăn bị lạnh do thiết bị hâm nóng chưa đủ thời gian để tích nhiệt. Nhân viên phụ trách quầy thường đợi khi bếp mang món ra mới bật nồi hâm thì không kịp làm nóng nước.

Giải pháp đề xuất: Đảm bảo chất lượng món ăn trước giờ phục vụ.

-Để giải quyết vấn đề tình trạng đồ ăn nóng (như xúc xích, mì xào, thịt ba chỉ khô) bị nguội ở lượt khách ăn sớm do nồi hâm lên nhiệt muộn, hoặc đĩa sứ bị lạnh do tủ hâm chưa đủ ấm, nhà hàng cần đưa các mốc thời gian cụ thể vào bảng phân công công việc đầu ca sáng. Quy định mới yêu cầu nhân viên được phân công phụ trách quầy đồ ăn nóng bắt buộc phải có mặt tại quầy từ lúc 05h15 sáng để bật tủ hâm đĩa sứ.

-Đến đúng 05h30 sáng, nhân viên phải hoàn thành việc châm nước vào các khay cách thủy của nồi buffet và bật bếp điện hâm hoặc đốt cồn làm nóng nước trước. Việc này đảm bảo nước bên dưới nồi hâm đã đủ độ sôi và bốc hơi nóng đều để giữ nhiệt cho thức ăn ngay khi bộ phận Bếp đi đồ ra bày biện vào lúc 05h50, giúp những lượt khách xuống ăn sớm lúc 06h00 luôn được thưởng thức những món ăn nóng sốt, đúng hương vị tiêu chuẩn.

3.2.2. Hoàn thiện các bước ở giai đoạn trong phục vụ

Bước 1 : Đón tiếp và xếp chỗ

Hạn chế hiện tại: Vào khung giờ cao điểm, khách xuống ăn cùng một lúc nên đứng chen chúc ở cửa nhà hàng. Nhân viên lễ tân phải lật tìm thông tin phòng trong sổ giấy thủ công nên mất thời gian, dẫn đến việc khách phải tự ý đi vào sảnh tìm bàn, làm cho sảnh bị lộn xộn.

Giải pháp đề xuất: Nâng cao hiệu quả công tác đón tiếp và sắp xếp chỗ ngồi cho khách.

-Vào khung giờ cao điểm (từ 8h00 – 9h30) nhà hàng nên điều động một nhân viên hỗ trợ ra đứng hỗ trợ đón tiếp cùng nhân viên lễ tân. Nhân viên lễ tân chỉ tập trung chào hỏi và hỏi số phòng của khách còn nhân viên hỗ trợ dẫn khách vào các bàn trống, tránh tình trạng khách phải xếp hàng chờ hoặc tự tìm bàn trống.

-Song song đó, việc trang bị máy tính bảng có kết nối đồng bộ với hệ thống dữ liệu phòng của resort sẽ giúp nhân viên gõ tìm kiếm nhanh số phòng, thay vì lật tìm thủ công trên cuốn sổ tay bằng giấy như trước. Sự thay đổi này sẽ giải quyết tốt tình trạng khách phải xếp hàng ứ ứ một mối tại cửa, đồng thời hạn chế việc khách tự đi vào sảnh tìm bàn khiến sảnh nhà hàng trở nên lộn xộn.

Bước 2 : Giới thiệu và phục vụ nước

Hạn chế hiện tại: Khách phải chờ đợi ly cà phê máy quá lâu (từ 5 đến 7 phút).

Nguyên nhân là do chỉ có một nhân viên ở quầy bar vừa phải tự pha chế, vừa phải tự đi lấy đá, lấy ly và kiêm luôn việc bung nước ra bàn cho khách, dẫn đến bị quá tải vào giờ cao điểm

Giải pháp đề xuất: Cải thiện thời gian phục vụ đồ uống cho khách

-Để rút ngắn thời gian chờ đợi các loại cà phê máy (như Cappuccino, Latte, Espresso) của khách, nhà hàng cần thay đổi cách vận hành tại quầy bar vào giờ cao điểm. Thay vì để nhân viên pha chế phải tự làm tất cả mọi việc, nhà hàng sẽ phân công một nhân viên chuyên pha các loại cà phê máy trong khung giờ từ 08h00 đến 09h30.

-Các công việc phụ trợ như chuẩn bị nguyên liệu, lấy đá, hoặc bung bê ly nước ra bàn phục vụ khách sẽ do các nhân viên chạy sảnh của khu vực đó đảm nhận. Việc tập trung pha các loại cà phê máy, đưa thời gian chờ đợi của một ly cà phê máy xuống ngắn nhất, mang lại sự hài lòng cao cho khách hàng.

-Do hạn chế về việc nhà hàng chỉ có duy nhất một máy pha cà phê gây tắc nghẽn công suất, bộ phận Nhà hàng cần lập biên bản báo cáo thực trạng và gửi tờ trình đề xuất lên Ban giám đốc Resort xem xét phê duyệt ngân sách đầu tư. Nhà hàng cần mua bổ sung thêm 01 máy pha cà phê tự động cùng loại hoặc thay thế máy cũ bằng dòng máy pha cà phê công nghiệp có công suất lớn hơn để đáp ứng kịp thời nhu cầu tăng cao vào những ngày resort đông khách.

Bước 3 : Duy trì quầy Buffet

Hạn chế hiện tại: Khách thỉnh thoảng phàn nàn vì một số khay đồ ăn khách ưa thích (như xúc xích, thịt xông khói) bị hết sạch mà chưa thấy châm thêm. Nhân viên trực quầy thường đợi khay hết hẳn mới báo vào bếp, mà bếp thì cần thời gian nấu nướng nên quầy đồ ăn bị trống từ 5 đến 10 phút.

Giải pháp đề xuất: Duy trì quầy buffet luôn đầy đủ và sẵn sàng phục vụ khách.

-Nhằm giữ cho quầy buffet luôn đầy đặn, đẹp mắt và không bắt khách phải đứng chờ, nhà hàng cần siết chặt quy định kiểm soát quầy. Nhân viên được phân công trực quầy buffet phải giữ vị trí, liên tục bao quát lượng thức ăn trong các nồi hâm. Quy định rõ ràng: Nhân viên tuyệt đối không được đợi đến khi khay đồ ăn hết sạch mới báo vào bếp. Ngay khi quan sát thấy khay thức ăn (đặc biệt là các món như : thịt xông khói, xúc xích, súp, cà ri,..) vơi đi còn khoảng 1/3 khay, nhân viên phải lập tức dùng bộ đàm thông báo ngay cho bộ phận bếp phía trong biết tên món ăn và số lượng cần châm thêm.

- Sự chủ động báo trước này tạo ra một khoảng thời gian vừa đủ để các đầu bếp chế biến, nấu nướng và bày trí món mới, giúp khay thức ăn được mang ra thay thế kịp thời trước khi khay cũ hết.

Bước 4: Thu dọn đĩa bẩn

Hạn chế hiện tại: Do vào các ngày resort khách đông nhân viên đôi khi quên câu thoại và dọn dẹp vụng về, xếp chồng đĩa dơ quá cao ngay trước mặt khách gây cảm giác mất vệ sinh. Một số bạn làm vội nên gây ra tiếng động và chạm sành sứ loảng xoảng lớn, làm ảnh hưởng đến không gian yên tĩnh của khách.

Giải pháp đề xuất: Nâng cao thao tác thu dọn đĩa bẩn tại bàn của khách.

- Cần điều thêm nhân viên hỗ trợ tại khu vực sảnh để giảm áp lực cho nhân viên phục vụ, để công tác thu dọn đĩa bẩn được thực hiện một cách nhanh chóng và đúng tiêu chuẩn không làm ảnh hưởng đến hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

- Thao tác thu dọn đĩa bẩn phải được thực hiện nhẹ nhàng, nhân viên dọn đĩa và xếp chồng khéo léo trên khay ở vị trí khuất sau lưng khách, tuyệt đối không được chồng đĩa dơ quá cao ngay trước mặt khách và tránh gây ra tiếng động và chạm loảng xoảng lớn của sành sứ làm ảnh hưởng đến không khí yên tĩnh của sảnh. Sau khi dọn xong các đĩa bẩn, nếu thấy khách muốn lên quầy lấy thêm đồ ăn, nhân viên phải chủ động đặt lại bộ dao, muỗng, nĩa sạch mới lên bàn ngay cho khách.

3.2.3. Hoàn thiện các bước ở giai đoạn kết thúc và thu dọn

Bước 1 : Thông báo đóng quầy

Hạn chế hiện tại: Nhà hàng đóng quầy lúc 10h00 mà vẫn bỏ sót một vài bàn không thông báo, khiến những khách xuống ăn muộn cảm thấy bị hụt hẫng và khó chịu khi chưa lấy đủ đồ ăn. Nhân viên mới hoặc các bạn thực tập sinh thì còn rụt rè, không biết phải nói với khách thế nào

Giải pháp đề xuất : Đảm bảo thông báo thời gian đóng quầy đến tất cả khách hàng.

- Để không bỏ sót bất kỳ bàn khách nào là Giám sát ca nên chia sảnh nhà hàng thành các khu vực nhỏ và giao cho từng nhân viên phụ trách cố định. Đến đúng 09h45 sáng (trước khi đóng quầy 15 phút), nhân viên ở khu vực nào sẽ chủ động đi đến từng bàn ăn có khách ở khu vực đó để thông báo một cách nhẹ nhàng, lịch sự.

- Đối với những khách xuống ăn quá muộn (sau 09h40), ngay từ lúc xếp bàn, nhân viên nên tế nhị nhắc trước về giờ đóng quầy để khách thoải mái lấy đủ đồ ăn

cùng một lúc, không có cảm giác bị hồi thúc khi đang dùng bữa. Ngoài ra, để giúp các bạn nhân viên mới và thực tập sinh chúng em tự tin giao tiếp, không bị ngập ngừng khi đứng sảnh, nhà hàng nên in sẵn các mẫu câu thông báo ngắn gọn, dễ nhớ để mọi người học thuộc và áp dụng linh hoạt cho từng đối tượng khách hàng:

Khi phục vụ khách Việt Nam: *"Dạ em chào anh/chị, em xin phép thông báo là quầy buffet sáng của nhà hàng em sẽ đóng cửa vào lúc 10h00 ạ. Anh/chị có muốn lấy thêm món ăn hay nước uống gì nữa không để em hỗ trợ mình ạ? Em cảm ơn anh/chị."*

Khi phục vụ khách nước ngoài: *"Good morning Sir/Madam, please be informed that our buffet line will close in 15 minutes at 10:00 AM. Would you like to get some more food before we close? Thank you."*

Bước 3 : Thu dọn công cụ dụng cụ

Hạn chế hiện tại: Do áp lực thời gian để kịp kết thúc ca làm việc, nhân viên và thực tập sinh thường bung bê các chồng chén đĩa, ly tách quá cao trên một chiếc khay phục vụ đơn lẻ. Hành động này vi phạm nguyên tắc an toàn lao động và tiềm ẩn nguy cơ gây đổ vỡ dụng cụ hàng loạt ngay tại sảnh.

Giải pháp đề xuất: Đảm bảo an toàn trong quá trình thu dọn công cụ dụng cụ.

-Quy định nhân viên chỉ được xếp chồng tối đa 3-5 đĩa khi di chuyển dụng cụ về khu vực dọn rửa, bung bê nhẹ nhàng để chống sút mẻ, bể vỡ. Thu dọn khăn bàn dơ và xếp ghế ngay ngắn.

-Khuyến khích nhân viên sử dụng xe đẩy chuyên dụng để vận chuyển số lượng lớn dụng cụ sành sứ bản từ sảnh về khu vực rửa chén. Việc này vừa giúp giảm áp lực thời gian, vừa đảm bảo an toàn tuyệt đối cho tài sản của nhà hàng.

-Giám sát ca trực cần tăng cường quan sát trong khung giờ cao điểm thu dọn để kịp thời chấn chỉnh các hành vi bung bê sai quy định, đảm bảo đúng tiến độ ca làm việc nhưng vẫn an toàn.

Bước 4: Vệ sinh và bàn giao

Hạn chế thực trạng: Công tác bàn giao ca còn lỏng lẻo ở khâu kiểm kê tài sản khi nhân viên có thói quen dồn dụng cụ sút mẻ, đồ vỡ để kiểm đếm một lần vào cuối tháng thay vì cập nhật hàng ngày. Điều này dẫn đến số liệu trên sổ nhật ký bàn giao không chính xác, gây khó khăn cho công tác quản lý.

Giải pháp đề xuất: Tăng cường kiểm soát công cụ dụng cụ trong quá trình bàn

giao ca.

-Bắt buộc nhân viên phụ trách khu vực phải báo cáo và ghi nhận ngay lập tức mọi trường hợp sút mẻ hoặc đồ vỡ công cụ dụng cụ vào sổ bàn giao ca hằng ngày. Nhân viên không được phép tự ý thu gom hay cất giấu dụng cụ hỏng để chờ đến cuối tháng.

-Cuối mỗi ca làm việc, Giám sát phải trực tiếp kiểm tra lại khu vực chứa đồ hỏng và ký xác nhận vào sổ bàn giao số lượng tài sản hao hụt thực tế trong ca. Chỉ khi số liệu này khớp với thực tế, nhân viên mới được phép kết thúc ca làm việc.

-Định kỳ hằng tuần, quản lý nhà hàng sẽ kiểm tra đột xuất sổ bàn giao để đối chiếu với kho phế phẩm. Việc này giúp minh bạch hóa số liệu hao hụt, phản ánh đúng tình trạng sử dụng tài sản và giúp bộ phận kho có kế hoạch bổ sung dụng cụ kịp thời, chính xác.

3.2.4. Một số giải pháp khác

a) Đội ngũ nhân viên

Nhân lực là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng phục vụ buffet sáng tại Nhà hàng La Maison. Để các giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ được triển khai hiệu quả, nhà hàng cần chú trọng nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và ý thức trách nhiệm của đội ngũ nhân viên. Đặc biệt, do lực lượng thực tập sinh chiếm tỷ lệ tương đối lớn trong quá trình vận hành buffet sáng nên việc hướng dẫn và đào tạo trước khi tham gia phục vụ là rất cần thiết.

Nhà hàng cần phối hợp với phòng Nhân sự tổ chức các buổi đào tạo nghiệp vụ và kỹ năng mềm định kỳ cho nhân viên chính thức cũng như thực tập sinh. Nội dung đào tạo nên tập trung vào kỹ năng giao tiếp với khách hàng, xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ, tiếng Anh giao tiếp chuyên ngành nhà hàng và các tiêu chuẩn phục vụ trong môi trường khách sạn – resort cao cấp. Bên cạnh đó, việc chia sẻ kinh nghiệm thực tế từ các quản lý hoặc nhân viên có nhiều năm kinh nghiệm cũng sẽ giúp nhân viên hiểu rõ hơn về yêu cầu của công việc, nâng cao khả năng xử lý tình huống và chủ động hơn trong quá trình phục vụ khách.

Ngoài công tác đào tạo, nhà hàng cần phân công công việc rõ ràng cho từng vị trí trong ca làm việc, đặc biệt vào những khung giờ cao điểm. Khi mỗi nhân viên hiểu rõ nhiệm vụ và phạm vi trách nhiệm của mình, quá trình phối hợp giữa các bộ phận sẽ trở nên hiệu quả hơn, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng và

hạn chế các sai sót phát sinh trong quá trình vận hành.

b) Cơ sở vật chất – kỹ thuật

Mặc dù cơ sở vật chất tại Nhà hàng La Maison nhìn chung đáp ứng được yêu cầu phục vụ buffet sáng, tuy nhiên qua thực tế vẫn còn một số dụng cụ phục vụ đã được sử dụng trong thời gian dài và bắt đầu xuất hiện dấu hiệu xuống cấp. Một số ly, tách, chén đĩa hoặc dụng cụ ăn uống có thể bị trầy xước, sút mẻ nhẹ sau thời gian dài sử dụng, ảnh hưởng phần nào đến tính thẩm mỹ và hình ảnh chuyên nghiệp của nhà hàng.

Để các giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng được triển khai hiệu quả, nhà hàng cần thường xuyên kiểm tra và bảo dưỡng các trang thiết bị phục vụ. Những dụng cụ không còn đảm bảo chất lượng cần được thay thế kịp thời nhằm tránh ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng. Bên cạnh đó, các thiết bị phục vụ như nồi hâm buffet, tủ hâm đĩa, máy pha cà phê và hệ thống giữ nhiệt cần được kiểm tra định kỳ để bảo đảm hoạt động ổn định trong suốt thời gian phục vụ.

Ngoài việc bảo dưỡng thiết bị, nhà hàng cũng cần chuẩn bị đầy đủ dụng cụ dự phòng để đáp ứng nhu cầu sử dụng trong những ngày công suất phòng cao hoặc có khách đoàn. Điều này sẽ giúp quá trình phục vụ diễn ra liên tục, hạn chế tình trạng thiếu hụt dụng cụ và góp phần nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng.

c) Sự phối hợp giữa các đơn vị

Qua quá trình phân tích thực trạng cho thấy sự phối hợp giữa bộ phận Nhà hàng và bộ phận Bếp đôi lúc vẫn chưa thật sự kịp thời, đặc biệt trong công tác bổ sung món ăn vào giờ cao điểm. Một số món ăn được khách lựa chọn nhiều có thời điểm chưa được châm bổ sung ngay khi lượng thức ăn giảm xuống, ảnh hưởng đến tính liên tục của quầy buffet.

Để khắc phục tình trạng này, nhà hàng cần tăng cường trao đổi thông tin giữa các bộ phận trước và trong ca làm việc. Trước khi bắt đầu phục vụ, Giám sát nên tổ chức cuộc họp ngắn để thông báo số lượng khách dự kiến, tình hình công suất phòng và những lưu ý đặc biệt trong ngày. Trong thời gian phục vụ, nhân viên phụ trách quầy buffet cần chủ động thông báo cho bộ phận bếp khi lượng thức ăn giảm xuống nhằm giúp bếp có đủ thời gian chuẩn bị món mới.

d) Lượng khách và thời điểm phục vụ

Thực tế tại Nhà hàng La Maison cho thấy lượng khách sử dụng buffet sáng thường tập trung đông trong khoảng thời gian từ 08h00 đến 09h30. Đây là thời điểm dễ phát sinh áp lực đối với nhân viên phục vụ cũng như công tác chuẩn bị và bổ sung món ăn tại quầy buffet. Nếu không có sự chuẩn bị phù hợp, chất lượng phục vụ có thể bị ảnh hưởng do khối lượng công việc tăng cao trong cùng một thời điểm.

Vì vậy, nhà hàng cần chủ động dự báo số lượng khách lưu trú hằng ngày dựa trên thông tin từ bộ phận Lễ tân để xây dựng kế hoạch phục vụ phù hợp. Đối với những ngày công suất phòng cao hoặc có khách đoàn, cần bố trí thêm nhân sự tại các vị trí quan trọng như đón khách, phục vụ sảnh và duy trì quầy buffet. Đồng thời, bộ phận bếp cũng cần chuẩn bị lượng thực phẩm dự phòng hợp lý nhằm bảo đảm các món ăn luôn được bổ sung kịp thời trong suốt thời gian phục vụ.

e) Công tác quản lý và giám sát

Nhà hàng cần tăng cường công tác quản lý và giám sát quy trình phục vụ buffet sáng bằng cách xây dựng bảng checklist kiểm tra theo từng giai đoạn phục vụ, phân công rõ nhiệm vụ cho từng nhân viên và giám sát chặt chẽ trong giờ cao điểm. Đồng thời, quản lý cần thường xuyên kiểm tra chất lượng món ăn, vệ sinh khu vực buffet, tác phong phục vụ và tổ chức họp ngắn sau mỗi ca để đánh giá, rút kinh nghiệm. Việc thực hiện các giải pháp này sẽ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, giảm sai sót và tăng sự hài lòng của khách hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trên cơ sở phân tích thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại Nhà hàng La Maison – Risemount Premier Resort Đà Nẵng ở chương 2, chương 3 đã tập trung đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng. Các giải pháp được xây dựng dựa trên tình hình thực tế hoạt động của nhà hàng, đồng thời hướng đến mục tiêu nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện trải nghiệm khách hàng và nâng cao hiệu quả vận hành trong quá trình phục vụ buffet sáng.

Nội dung chương đã tập trung vào việc hoàn thiện các bước trong quy trình phục vụ như: công tác chuẩn bị trước giờ phục vụ, đón tiếp và sắp xếp khách, bổ sung món ăn trong giờ cao điểm, thu dọn và setup lại bàn ăn, cũng như tăng cường khả năng

Thông qua các giải pháp đã đề xuất, có thể thấy rằng việc hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng không chỉ giúp hạn chế những sai sót trong quá trình phục vụ mà còn góp phần nâng cao hình ảnh, chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh của nhà hàng trong bối cảnh ngành du lịch – khách sạn ngày càng phát triển mạnh mẽ. Đây cũng là cơ sở quan trọng giúp Nhà hàng La Maison nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng và hướng đến phát triển bền vững trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh ngành du lịch – khách sạn tại Đà Nẵng ngày càng phát triển mạnh mẽ và mức độ cạnh tranh giữa các cơ sở lưu trú ngày càng cao, việc nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống, đặc biệt là dịch vụ buffet sáng, đóng vai trò rất quan trọng trong việc tạo dựng hình ảnh và nâng cao năng lực cạnh tranh của khách sạn. Buffet sáng không chỉ đáp ứng nhu cầu ăn uống của khách lưu trú mà còn góp phần tạo nên trải nghiệm dịch vụ tổng thể, ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng và khả năng quay lại của khách hàng.

Thông qua quá trình nghiên cứu đề tài “Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại Nhà hàng La Maison – Risemount Premier Resort Đà Nẵng”, khóa luận đã hệ thống hóa được những cơ sở lý luận liên quan đến hoạt động kinh doanh nhà hàng và quy trình phục vụ buffet sáng trong khách sạn. Đồng thời, đề tài cũng đã phân tích thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại Nhà hàng La Maison dựa trên quá trình quan sát thực tế và tìm hiểu hoạt động vận hành tại bộ phận nhà hàng.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, quy trình phục vụ buffet sáng tại Nhà hàng La Maison nhìn chung đã được tổ chức tương đối đầy đủ và chuyên nghiệp, đáp ứng được nhu cầu của phần lớn khách hàng lưu trú. Đội ngũ nhân viên có tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ thân thiện; khu vực buffet được bố trí tương đối hợp lý; thực đơn buffet đa dạng và phù hợp với nhiều đối tượng khách. Tuy nhiên, bên cạnh những ưu điểm đạt được, quy trình phục vụ vẫn còn tồn tại một số hạn chế như sự phối hợp giữa các bộ phận đôi lúc chưa đồng bộ, tình trạng quá tải vào giờ cao điểm, tốc độ bổ sung món ăn còn chậm, một số nhân viên xử lý tình huống chưa linh hoạt và việc kiểm soát chất lượng phục vụ chưa thật sự ổn định.

Từ những hạn chế đã phân tích, khóa luận đã đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại Nhà hàng La Maison như: hoàn thiện công tác chuẩn bị trước giờ phục vụ, nâng cao khả năng phối hợp giữa các vị trí trong ca làm việc, cải thiện tốc độ bổ sung món ăn trong giờ cao điểm, tăng cường kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống cho nhân viên, nâng cao công tác giám sát chất lượng phục vụ cũng như bổ sung một số giải pháp liên quan đến cơ sở vật chất và công tác quản lý. Các giải pháp được đề xuất mang tính thực tiễn, phù hợp với điều kiện hoạt động hiện tại của nhà hàng và định hướng phát triển của Risemount Premier Resort Đà Nẵng trong thời gian tới.

Em xin chân thành cảm ơn!

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Nguyễn Văn Bình (2011), *Giáo trình Kỹ thuật phục vụ trong nhà hàng*, NXB Giáo dục Việt Nam, Hà Nội.
- [2]. Lê Chí Công và Nguyễn Thị Hồng Đào (2020), *Giáo trình Quản trị kinh doanh nhà hàng*, NXB Thống kê, Hà Nội.
- [3]. Trịnh Xuân Dũng (2003), *Giáo trình Tổ chức kinh doanh nhà hàng*, NXB Thống kê, Hà Nội.
- [4]. Hà Nam Khánh Giao và Nguyễn Văn Bình (2014), *Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng*, NXB Tổng hợp TP. Hồ Chí Minh, TP. Hồ Chí Minh.
- [5]. Võ Thị Nhã Vân (2013), *Giáo trình Quản trị chất lượng dịch vụ nhà hàng - khách sạn*, NXB Phương Đông, TP. Hồ Chí Minh.
- [6]. Nguyễn Văn Mạnh (2012), *Quản trị kinh doanh khách sạn*, NXB Lao động – Xã hội, Hà Nội.
- [7]. Nguyễn Quyết Thắng (2014), *Quản trị kinh doanh khách sạn*, NXB Tài chính, Hà Nội.
- [8]. CD Nghề Du lịch Vũng Tàu (2010), *Giáo trình Quản trị tiệc – Phần 2*, Tài liệu giảng dạy nội bộ.
- [9]. Đỗ Thiện Dụng (2010), *Quản trị kinh doanh nhà hàng*, Tài liệu giảng dạy nội bộ
- [10]. Risemount Premier Resort Đà Nẵng (2022 - 2025), *Báo cáo hoạt động kinh doanh và số liệu thống kê nhân sự bộ phận Ẩm thực (F&B)*, Tài liệu nội bộ.
- [11]. Risemount Premier Resort Đà Nẵng (2023), *Sổ tay Tiêu chuẩn quy trình vận hành chuẩn (SOP) bộ phận Nhà hàng*, Tài liệu nội bộ.
- [12] Risemount Premier Resort Đà Nẵng. (2025). *Giới thiệu tổng quan về resort*. Truy cập tại: <https://risemountresortdanang.com>

