

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
ĐỀ TÀI:
HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET SÁNG
TẠI NHÀ HÀNG THE SEA CỦA KHÁCH SẠN DLG

Sinh viên thực hiện: Bùi Thị Hương Bình

Đà Nẵng, tháng 06 năm 2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC V BUFFET SÁNG
TẠI NHÀ HÀNG THE SEA CỦA KHÁCH SẠN DLG**

Giảng viên hướng dẫn	: TS. Đinh Thị Thi
Sinh viên thực hiện	: Bùi Thị Hương Bình
Mã số sinh viên	: 2254040034
Khoá	: 2022 - 2026
Lớp	: 22DL1

Đà Nẵng, tháng 06 năm 2026

MỤC LỤC

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài
2. Mục tiêu nghiên cứu
 - 2.1. Mục tiêu chung
 - 2.2. Mục tiêu cụ thể
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu
 - 3.1. Đối tượng nghiên cứu
 - 3.2. Phạm vi nghiên cứu
4. Phương pháp nghiên cứu
5. Bố cục khóa luận

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

- 1.1. Tổng quan về kinh doanh nhà hàng trong khách sạn..... 1
 - 1.1.1. Hoạt động kinh doanh khách sạn 1
 - 1.1.1.1. Khái niệm khách sạn 1
 - 1.1.1.2. Khái niệm kinh doanh khách sạn 1
 - 1.1.1.3. Đặc điểm hoạt động kinh doanh khách sạn 2
 - 1.1.2. Kinh doanh nhà hàng trong khách sạn 5
 - 1.1.2.1. Khái niệm nhà hàng 5
 - 1.1.2.2. Đặc điểm hoạt động kinh doanh nhà hàng trong khách sạn 6
 - 1.1.2.3. Vai trò của hoạt động kinh doanh nhà hàng trong khách sạn 9
 - 1.1.2.4 Chức năng của hoạt động kinh doanh nhà hàng trong khách sạn 10
 - 1.1.2.5. Cơ cấu tổ chức của nhà hàng 10
 - 1.1.2.6. Mối quan hệ của nhà hàng với các bộ phận khác trong khách sạn .. 11
- 1.2. Tổng quan phục vụ buffet trong nhà hàng 12
 - 1.2.1. Các hình thức phục vụ trong nhà hàng 12
 - 1.2.1.1. Phục vụ A la carte 12
 - 1.2.1.2. Phục vụ theo Set menu 12
 - 1.2.1.3. Phục vụ Buffet..... 12
 - 1.2.1.4. Phục vụ Banquet 13

1.2.2. Phục vụ buffet tại nhà hàng.....	13
1.2.2.1. Khái niệm phục vụ buffet nhà hàng	13
1.2.2.2. Đặc điểm phục vụ buffet nhà hàng	13
1.2.2.3. Phân loại buffet	14
1.2.2.4. Nguyên tắc phục vụ và bày trí buffet.....	14
1.2.3. Quy trình phục vụ trong nhà hàng	16
1.2.3.1. Khái niệm quy trình phục vụ.....	16
1.2.3.2. Các căn cứ xây dựng quy trình phục vụ.....	16
1.2.3.3. Ý nghĩa của quy trình phục vụ	17
1.2.4. Quy trình phục vụ buffet sáng.....	18
1.2.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ buffet.....	21
1.2.5.1. Cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng.....	21
1.2.5.2. Chất lượng nguồn nhân lực phục vụ	21
1.2.5.3. Một số yếu tố khác	22
1.2.6. Đánh giá quy trình phục vụ buffet sáng.....	22
1.2.6.1. Nội dung đánh giá quy trình phục vụ.....	22
1.2.6.2. Phương pháp đánh giá quy trình	23
1.3. Tiêu kết chương 1	24
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HẰNG THE SEA CỦA KHÁCH SẠN DLG ĐÀ NẴNG	25
2.1. Tổng quan về khách sạn DLG Đà Nẵng	25
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn	25
2.1.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	26
2.1.1.2. Định hướng phát triển	27
2.1.2. Các sản phẩm, dịch vụ của khách sạn.....	28
2.1.2.1. Dịch vụ lưu trú	28
2.1.2.2. Dịch vụ ăn uống	29
2.1.2.3. Dịch vụ hội nghị - hội thảo	29
2.1.2.4. Dịch vụ bổ sung	30
2.1.3. Cơ cấu tổ chức, chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận tại khách sạn DLG Đà Nẵng	31
2.1.3.1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn DLG Đà Nẵng	31

2.1.3.2. Chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận.....	31
2.1.4. Tình hình lao động của khách sạn.....	32
2.1.4.1. Cơ cấu lao động và trình độ lao động	32
2.1.4.2. Ưu nhược điểm về lao động	34
2.1.5. Tình hình kinh doanh của khách sạn.....	34
2.2. Tổng quan về nhà hàng The Sea	36
2.2.1. Giới thiệu khái quát về nhà hàng The Sea	36
2.2.1.1. Vị trí và không gian	36
2.2.1.2. Loại hình phục vụ.....	37
2.2.1.3. Đặc điểm khách hàng.....	38
2.2.2. Cơ cấu tổ chức và nhân sự của nhà hàng The Sea	39
2.2.2.1. Cơ cấu tổ chức và nhân sự	39
2.2.2.2. Chức năng, nhiệm vụ của các vị trí trong nhà hàng.....	40
2.2.3. Cơ sở vật chất của nhà hàng The Sea.....	41
2.3. Thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea của khách sạn DLG Đà Nẵng	44
2.3.1. Quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea	44
2.3.2. Thực tế thực hiện quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea	46
2.3.3. Đánh giá việc thực hiện quy trình theo phương pháp quan sát.....	47
2.3.3.1. So sánh quy trình của nhà hàng The Sea so với quy trình chuẩn	47
2.3.3.2. So sánh với quy trình thực tế thực hiện với quy trình của nhà hàng.....	49
2.3.4. Đánh giá quy trình thông qua khảo sát khách hàng	50
2.3.4.1. Thiết kế phiếu khảo sát	50
2.3.4.2. Mô tả mẫu	56
2.3.4.3. Kết quả khảo sát.....	58
2.4. Đánh giá chung về quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng The Sea của khách sạn DLG Đà Nẵng	62
2.4.1. Những ưu điểm của quy trình phục vụ buffet sáng.....	62
2.4.1.1. Việc xây dựng quy trình phục vụ buffet sáng của khách sạn	62
2.4.1.2. Việc thực hiện quy trình phục vụ buffet sáng của khách sạn	62
2.4.2. Những hạn chế của quy trình phục vụ buffet sáng	62
2.4.2.1. Hạn chế của quy trình chung.....	62

2.4.2.2. Hạn chế của các bước trong quy trình	64
2.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế	65
2.4.3.1. Nguyên nhân chủ quan.....	65
2.4.3.2. Nguyên nhân khách quan	65
2.4.4. Đánh giá tổng thể	66
2.4.4.1. Kết luận chung	66
2.4.4.2. Vấn đề cải thiện.....	66
2.4.4.3. Định hướng hoàn thiện.....	66
2.5. Tiểu kết chương 2	66
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG THE SEA CỦA KHÁCH SẠN DLG.....	68
ĐÀ NẴNG	68
3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp.....	68
3.1.1. Định hướng phát triển chung của hoạt động kinh doanh của khách sạn DLG Đà Nẵng , mục tiêu hoạt động kinh doanh của khách sạn DLG Đà Nẵng	68
3.1.1.1. Định hướng phát triển chung của khách sạn.....	68
3.1.1.2. Định hướng phát triển và mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng The Sea	71
3.1.2. Căn cứ vào kết quả nghiên cứu của thực trạng về quy trình phục vụ buffet của nhà hàng The Sea.....	72
3.1.2.1. Đối với quy trình tổng thể	72
3.1.2.2. Dựa trên nhu cầu và mức độ hài lòng của khách hàng	73
3.2. Đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng	74
3.2.1. Hoàn thiện công tác quản lí quy trình phục vụ buffet sáng	74
Cơ sở hoàn thiện.....	74
3.2.2. Hoàn thiện quy trình chung phục vụ buffet sáng.....	77
3.2.3. Hoàn thiện các giai đoạn trong quy trình phục vụ buffet sáng	78
3.2.3.1. Hoàn thiện giai đoạn chuẩn bị.....	78
3.2.3.2. Hoàn thiện giai đoạn đón tiếp khách.....	80
3.2.3.3. Hoàn thiện giai đoạn phục vụ	81
3.2.3.4. Hoàn thiện giai đoạn thanh toán và tiễn khách	83

3.2.3.5. Hoàn thiện giai đoạn thu dọn và kết thúc ca	84
3.3. Kiến nghị	85
3.3.1. Đối với khách sạn DLG Đà Nẵng	85
3.3.1.1. Đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất	85
3.3.1.2. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	86
3.3.2. Đối với nhà hàng The Sea	86
3.3.2.1. Bồi dưỡng và nâng cao kỹ năng chuyên môn của đội ngũ nhân viên	86
3.3.2.2. Tăng cường đào tạo và đánh giá nhân viên.....	86
3.3.2.3. Nâng cấp trang thiết bị phục vụ buffet.....	87
3.3.2.4. Cải thiện không gian nhà hàng.....	87
3.3.2.5. Hoàn thiện quy trình giám sát	87
3.3.2.6. Xây dựng tiêu chuẩn phục vụ	87
3.3.2.7. Tổ chức thực hiện lấy ý kiến phản hồi về mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ nhà hàng.....	88
3.4. Tiểu kết chương 3	88
TÀI LIỆU THAM KHẢO	

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1 Vai trò phối hợp giữa nhà hàng và các bộ phận	11
Bảng 1.2 Các bước trong quy trình vận hành phục vụ buffet sáng.....	19
Bảng 2.1 Thông tin cơ bản về Khách sạn DLG Đà Nẵng.....	25
Bảng 2.2 Các giai đoạn phát triển của khách sạn DLG Đà Nẵng.....	27
Bảng 2.3 Các hạng phòng tại khách sạn DLG Đà Nẵng.....	28
Bảng 2.4 Dịch vụ ăn uống tại nhà hàng	29
Bảng 2.5 Hệ thống phòng hội nghị tại khách sạn DLG Đà Nẵng.....	30
Bảng 2.6 Chức năng chính của các bộ phận tại khách sạn DLG Đà Nẵng.....	32
Bảng 2.7 Cơ cấu lao động theo bộ phận	33
Bảng 2.8 Kết quả kinh doanh của khách sạn giai đoạn 2023-2025	35
Bảng 2.9 Cơ cấu khách hàng theo thị trường giai đoạn 2023-2025.....	38
Bảng 2.10 Cơ cấu tổ chức nhân sự Nhà hàng The Sea	39
Bảng 2.11 Chức năng và nhiệm vụ của các vị trí tại Nhà hàng The Sea.....	41
Bảng 2.12 Hiện trạng dụng cụ ăn uống tại nhà hàng The Sea	42
Bảng 2.13 Chi tiết quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea	45
Bảng 2.14 So sánh quy trình của nhà hàng The Sea so với quy trình chuẩn	47
Bảng 2.15 So sánh với quy trình thực tế thực hiện với quy trình của nhà hàng	49
Bảng 2.16 Kết quả khảo sát mức độ hài lòng theo từng bước quy trình phục vụ (phiếu tiếng Việt, tiếng Anh N=302)	58
Bảng 3.1 Cải tiến quy trình buffet sáng	75
Bảng 3.2 Quy trình chuẩn bị sau khi hoàn thiện.....	79
Bảng 3.3 Quy trình đón tiếp khách sau khi hoàn thiện	81
Bảng 3.4 Quy trình phục vụ sau khi hoàn thiện.....	82
Bảng 3.5 Quy trình thanh toán và tiễn khách sau khi hoàn thiện	84
Bảng 3.6 Quy trình thu dọn và kết thúc ca sau khi hoàn thiện	85

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1 Quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng của khách sạn.....	18
--	----

Hình 2.1. Khách sạn DLG Đà Nẵng	25
Hình 2.2 Logo khách sạn DLG Đà Nẵng.....	26
Hình 2.3 Bộ máy tổ chức của khách sạn DLG Đà Nẵng	31
Hình 2.4 The Sea Restaurant DLG Hotel DaNang	36
Hình 2.5 Quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng The Sea	44

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Giải thích
DLG	Đức Long Gia Lai
F&B	Food and Beverage – Ẩm thực và đồ uống
PMS	Property Management System – Phần mềm trung tâm chuyên dụng dùng để tự động hóa và quản lý các hoạt động vận hành hàng ngày của khách sạn
MICE	Meetings, Incentives, Conferences and Events – Loại hình du lịch hội nghị, hội thảo, sự kiện
OTA	Online Travel Agency – Đại lý du lịch trực tuyến
LED	Light-Emitting Diode - điốt phát quang
SOP	Standard Operating Procedure – Quy trình vận hành chuẩn
TA	Tiếng Anh
TV	Tiếng Việt

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Ngành du lịch và khách sạn đang phát triển mạnh mẽ tại Việt Nam, đặc biệt tại các thành phố du lịch trọng điểm như Đà Nẵng. Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các cơ sở lưu trú, chất lượng dịch vụ ăn uống - đặc biệt là dịch vụ buffet sáng - đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ấn tượng đầu tiên và gia tăng sự hài lòng của khách hàng. Đây là bữa ăn mà hầu hết khách lưu trú đều sử dụng hàng ngày, do đó chất lượng phục vụ buffet sáng có ảnh hưởng trực tiếp đến đánh giá tổng thể của khách đối với khách sạn.

Khách sạn DLG Đà Nẵng là một trong những khách sạn 5 sao có uy tín tại thành phố Đà Nẵng, với nhà hàng The Sea là đơn vị cung cấp dịch vụ ăn uống chính. Trong quá trình thực tập và tìm hiểu thực tế tại nhà hàng, tác giả nhận thấy quy trình phục vụ buffet sáng vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định như: chưa đáp ứng hiệu quả trong giờ cao điểm, kỹ năng phục vụ của nhân viên chưa đồng đều, một số khâu trong quy trình chưa được chuẩn hóa rõ ràng. Những vấn đề này đã ảnh hưởng không nhỏ đến trải nghiệm của khách hàng và hiệu quả hoạt động của nhà hàng.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Nghiên cứu thực trạng và đề xuất giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại khách sạn DLG, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả kinh doanh.

2.2. Mục tiêu cụ thể

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

Phân tích thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại khách sạn DLG.

Đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại khách sạn DLG trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Quy trình phục vụ buffet sáng tại khách sạn, bao gồm các bước từ chuẩn bị, đón tiếp khách hàng, phục vụ khách hàng, thanh toán và tiễn khách đến thu dọn và kết thúc sau buffet.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

Về không gian: Nghiên cứu được thực hiện tại khách sạn DLG.

Về thời gian: Số liệu và thông tin được thu thập trong giai đoạn 2023-2025.

4. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện đề tài, tác giả sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

Phương pháp thu thập dữ liệu: Thu thập thông tin từ các tài liệu lý thuyết như giáo trình, sách chuyên ngành, các nghiên cứu liên quan, đồng thời kết hợp với dữ liệu thực tế từ báo cáo nội bộ và tài liệu hoạt động của khách sạn DLG nhằm đảm bảo tính đầy đủ và chính xác của thông tin

Phương pháp khảo sát trực tiếp khách hàng: Tác giả tiến hành khảo sát trực tiếp khách hàng đã sử dụng dịch vụ buffet sáng tại khách sạn DLG thông qua bảng câu hỏi. Nội dung khảo sát tập trung vào việc đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với các giai đoạn trong quy trình phục vụ buffet sáng như chuẩn bị trước khi đón khách, đón tiếp khách, phục vụ trong buffet, thanh toán và tiễn khách. Kết quả khảo sát là cơ sở thực tiễn quan trọng để phân tích và đề xuất giải pháp phù hợp.

Phương pháp phân tích – tổng hợp: Phân tích các dữ liệu thu thập được theo từng nội dung cụ thể, sau đó tổng hợp lại một cách hệ thống nhằm đánh giá thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng và làm cơ sở đề xuất giải pháp.

Phương pháp so sánh: So sánh giữa cơ sở lý luận và thực tế phục vụ buffet sáng tại khách sạn để xác định những điểm phù hợp cũng như những hạn chế cần khắc phục.

Phương pháp thống kê mô tả: Sử dụng các số liệu liên quan đến hoạt động kinh doanh và tổ chức tiệc để minh họa, làm rõ thực trạng thông qua bảng biểu và các chỉ tiêu cụ thể.

5. Bố cục khóa luận

Kết cấu đề tài gồm: Phần mở đầu, phần nội dung, phần kết luận, các danh mục, phụ lục. Riêng phần nội dung báo cáo gồm 3 phần:

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

Chương 2: Thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea của khách sạn DLG Đà Nẵng.

Chương 3: Một số giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea của khách sạn DLG Đà Nẵng

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

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

1.1.1. Hoạt động kinh doanh khách sạn

1.1.1.1. Khái niệm khách sạn

Khách sạn là một loại hình cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú, được xây dựng với cơ sở vật chất kỹ thuật và trang thiết bị cần thiết nhằm cung cấp chỗ ở tạm thời cho khách du lịch và các đối tượng khách khác, đồng thời cung cấp các dịch vụ bổ sung như ăn uống, giải trí, hội nghị... để đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng trong thời gian lưu trú.

Theo Tổng cục Du lịch Việt Nam, khách sạn được hiểu là cơ sở lưu trú du lịch có quy mô nhất định, đảm bảo về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách lưu trú và khách vắng lai (Tổng cục Du lịch Việt Nam, 2017).

Theo Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2008), khách sạn là “cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú, phục vụ nhu cầu nghỉ ngơi, ăn uống và các nhu cầu khác của khách trong thời gian lưu trú nhằm mục đích sinh lợi”.

Bên cạnh đó, theo Walker (2017), trong giáo trình Introduction to Hospitality Management, khách sạn là một phần của ngành công nghiệp khách sạn (hospitality industry), cung cấp dịch vụ lưu trú cùng với các dịch vụ hỗ trợ nhằm tạo ra trải nghiệm trọn vẹn cho khách hàng.

Như vậy, có thể khái quát rằng: khách sạn là cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú kết hợp cung cấp các dịch vụ bổ sung, hoạt động nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng và tối đa hóa lợi nhuận.

1.1.1.2. Khái niệm kinh doanh khách sạn

Ban đầu, kinh doanh khách sạn chỉ là hoạt động kinh doanh dịch vụ nhằm bảo đảm chỗ ngủ qua đêm cho khách có tiền trả. Sau đó, cùng với những đòi hỏi thỏa mãn nhiều nhu cầu hơn và ở mức cao hơn của khách du lịch và mong muốn của chủ khách sạn nhằm đáp ứng toàn bộ nhu cầu của khách, dần dần khách sạn tổ chức thêm những hoạt động kinh doanh ăn uống phục vụ nhu cầu của khách. Từ đó, các chuyên gia trong lĩnh vực này thường sử dụng 2 khái niệm: Kinh doanh khách sạn theo nghĩa rộng và nghĩa hẹp. Theo nghĩa rộng, kinh doanh khách sạn là hoạt động cung cấp các dịch vụ phục vụ nhu cầu nghỉ ngơi và ăn uống cho khách. Còn theo nghĩa hẹp, kinh

doanh khách sạn chỉ đảm bảo việc phục vụ nhu cầu ngủ, nghỉ cho khách. Ngoài hai hoạt động chính đã nêu, điều kiện cho các cuộc họp, cho các mối quan hệ, cho việc chữa bệnh, vui chơi giải trí...cũng ngày càng tăng nhanh. Các điều kiện ấy làm cho trong nội dung của khái niệm kinh doanh khách sạn có thêm hoạt động tổ chức các dịch vụ bổ sung (dịch vụ giải trí, thể thao, y tế, dịch vụ chăm sóc sắc đẹp, dịch vụ giặt là ...).

Ngoài các dịch vụ tự mình đảm nhiệm, mà còn bán các sản phẩm thuộc các ngành và lĩnh vực khác của nền kinh tế quốc dân như: dịch vụ ngân hàng, dịch vụ vận chuyển và đồng thời còn là trung gian thực hiện nhiệm vụ tiêu thụ sản phẩm của các ngành khác trong nền kinh tế quốc dân.

Theo Giáo Trình Quản Trị Khách Sạn, Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2008), trên phương diện chung nhất, có thể đưa ra định nghĩa về kinh doanh khách sạn như sau:

“Kinh doanh khách sạn là hoạt động kinh doanh trên cơ sở cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống, và các dịch vụ bổ sung cho khách nhằm đáp ứng các nhu cầu ăn, nghỉ và giải trí của họ tại các điểm du lịch nhằm mục đích có lãi”.

Theo Giáo Trình Quản Trị Kinh Doanh Khách Sạn, T.S Nguyễn Quyết Thắng (2014), định nghĩa về kinh doanh khách sạn như sau:

“Kinh doanh khách sạn là hoạt động kinh doanh trên cơ sở cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và dịch vụ bổ sung trong những điều kiện về cơ sở vật chất và mức độ phục vụ nhất định nhằm đáp ứng nhu cầu của du khách khi tiêu dùng các dịch vụ này.”

Như vậy, theo tác giả: Kinh Doanh Khách Sạn là dịch vụ cho thuê phòng phục vụ du khách nghỉ ngơi, đồng thời khai thác một số dịch vụ bổ sung khác để phục vụ du khách (bar, hồ bơi, nhà hàng, spa...), nhằm mục đích tạo ra lợi nhuận.

1.1.1.3. Đặc điểm hoạt động kinh doanh khách sạn

a) Vốn đầu tư lớn

Đặc điểm này xuất phát từ nguyên nhân do yêu cầu về tính chất lượng cao của sản phẩm khách sạn: đòi hỏi các thành phần của cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn cũng phải có chất lượng cao. Tức là chất lượng của cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn tăng lên cùng với sự tăng lên của thứ hạng khách sạn. Sự sang trọng của

các trang thiết bị được lắp đặt bên trong khách sạn chính là một nguyên nhân đẩy chi phí đầu tư ban đầu của khách sạn lên cao.

Ngoài ra, đặc điểm này còn xuất phát từ một số nguyên nhân khác như: chi phí ban đầu cho cơ sở hạ tầng của khách sạn cao, chi phí đất đai cho một công trình khách sạn rất lớn.

b) Số lượng lao động trực tiếp tương đối lớn

Sản phẩm của khách sạn chủ yếu mang tính chất phục vụ và sự phục vụ này không thể cơ giới hóa được, mà chỉ được thực hiện bởi những nhân viên phục vụ trong khách sạn. Mặt khác, lao động trong khách sạn có tính chuyên môn hóa khá cao. Thời gian lao động lại phụ thuộc vào thời gian tiêu dùng của khách, thường kéo dài 24/24 giờ mỗi ngày. Do vậy, cần phải sử dụng một số lượng lớn lao động phục vụ trực tiếp trong khách sạn. Với đặc điểm này, các nhà quản lý khách sạn luôn phải đối mặt với những khó khăn về chi phí lao động trực tiếp tương đối cao, khó giảm thiểu chi phí này mà không ảnh hưởng xấu tới chất lượng dịch vụ của khách sạn. Khó khăn cả trong công tác tuyển mộ, lựa chọn và phân công bố trí nguồn nhân lực của mình. Trong các điều kiện kinh doanh theo mùa vụ, các nhà quản lý khách sạn thường coi việc giảm thiểu chi phí lao động một cách hợp lý là một thách thức lớn đối với họ.

c) Mang tính quy luật

Kinh doanh khách sạn chịu sự chi phối của một số nhân tố, mà chúng lại hoạt động theo một số quy luật như: quy luật tự nhiên, quy luật kinh tế - xã hội, quy luật tâm lý của con người.

Chẳng hạn, sự phụ thuộc vào tài nguyên du lịch, đặc biệt là tài nguyên thiên nhiên, với những biến động lặp đi lặp lại của thời tiết khí hậu trong năm, luôn tạo ra những thay đổi theo những quy luật nhất định trong giá trị và sức hấp dẫn của tài nguyên đối với khách du lịch, từ đó gây ra sự biến động theo mùa của lượng cầu du lịch đến các điểm du lịch. Từ đó tạo ra sự thay đổi theo mùa trong kinh doanh khách sạn, đặc biệt là các khách sạn nghỉ dưỡng ở các điểm du lịch nghỉ biển hoặc nghỉ núi.

d) Sự phụ thuộc vào tài nguyên du lịch

Kinh doanh khách sạn chỉ có thể được tiến hành thành công ở những nơi có tài nguyên du lịch, bởi lẽ tài nguyên du lịch là yếu tố thúc đẩy, thôi thúc con người đi du lịch. Nơi nào không có tài nguyên du lịch, nơi đó không thể có khách du lịch tới.

Đối tượng khách hàng quan trọng nhất của một khách sạn chính là khách du lịch. Như vậy, rõ ràng tài nguyên du lịch có ảnh hưởng rất mạnh đến kinh doanh khách sạn.

Mặt khác, khả năng tiếp nhận của tài nguyên du lịch ở mỗi điểm du lịch sẽ quyết định đến quy mô của các khách sạn trong vùng. Giá trị và sức hấp dẫn của tài nguyên du lịch có tác dụng quyết định thứ hạng của khách sạn. Chính vì vậy, khi đầu tư vào kinh doanh khách sạn đòi hỏi phải nghiên cứu kỹ các thông số của tài nguyên du lịch cũng như những nhóm khách hàng mục tiêu và khách hàng tiềm năng bị hấp dẫn tới điểm du lịch mà xác định các chỉ số kỹ thuật của một công trình khách sạn khi đầu tư xây dựng và thiết kế.

Khi các điều kiện khách quan tác động tới giá trị và sức hấp dẫn của tài nguyên du lịch thay đổi sẽ đòi hỏi sự điều chỉnh về cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn cho phù hợp. Bên cạnh đó, đặc điểm về kiến trúc, quy hoạch và đặc điểm về cơ sở vật chất kỹ thuật của các khách sạn tại các điểm du lịch cũng có ảnh hưởng tới việc làm tăng hay giảm giá trị của tài nguyên du lịch tại các trung tâm du lịch.

Với những đặc điểm trên của kinh doanh khách sạn, việc tạo ra một sản phẩm của khách sạn có chất lượng cao, có sức hấp dẫn lớn đối với khách hàng là công việc khó khăn và phức tạp.

1.1.1.4. Các lĩnh vực kinh doanh trong khách sạn

Hoạt động kinh doanh khách sạn bao gồm nhiều lĩnh vực khác nhau nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng trong quá trình lưu trú, nghỉ dưỡng, ăn uống và sử dụng các dịch vụ bổ sung. Các lĩnh vực kinh doanh trong khách sạn có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, cùng góp phần tạo doanh thu và nâng cao chất lượng phục vụ của khách sạn.

Kinh doanh lưu trú

Kinh doanh lưu trú là lĩnh vực hoạt động chính và quan trọng nhất của khách sạn. Đây là hoạt động cung cấp phòng nghỉ cùng các tiện nghi cần thiết nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi, sinh hoạt của khách trong thời gian lưu trú. Chất lượng của dịch vụ lưu trú được đánh giá thông qua hệ thống phòng nghỉ, trang thiết bị, mức độ tiện nghi, vệ sinh, an ninh và phong cách phục vụ của nhân viên.

Doanh thu từ hoạt động lưu trú thường chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh thu của khách sạn, đồng thời ảnh hưởng trực tiếp đến uy tín và khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

Kinh doanh ăn uống

Kinh doanh ăn uống là lĩnh vực cung cấp các món ăn, đồ uống và tổ chức phục vụ nhu cầu ẩm thực của khách hàng. Hoạt động này thường được thực hiện thông qua nhà hàng, quầy bar, tiệc buffet, tiệc hội nghị hoặc dịch vụ ăn uống tại phòng.

Trong khách sạn, kinh doanh ăn uống không chỉ phục vụ khách lưu trú mà còn phục vụ khách bên ngoài, góp phần gia tăng doanh thu và quảng bá hình ảnh khách sạn. Chất lượng dịch vụ ăn uống được thể hiện qua chất lượng món ăn, vệ sinh an toàn thực phẩm, phong cách phục vụ và không gian nhà hàng.

Kinh doanh dịch vụ bổ sung

Ngoài dịch vụ lưu trú và ăn uống, khách sạn còn cung cấp nhiều dịch vụ bổ sung nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh. Các dịch vụ bổ sung thường bao gồm: giặt là, spa, massage, hồ bơi, phòng gym, đưa đón khách, tổ chức hội nghị – hội thảo, đặt tour du lịch, đổi ngoại tệ, bán hàng lưu niệm,...

Các dịch vụ bổ sung giúp kéo dài thời gian sử dụng dịch vụ của khách, tăng mức chi tiêu và nâng cao sự hài lòng của khách hàng trong quá trình lưu trú.

Kinh doanh tổ chức sự kiện và hội nghị

Nhiều khách sạn hiện nay phát triển thêm lĩnh vực tổ chức hội nghị, hội thảo, tiệc cưới, gala dinner và các sự kiện khác nhằm khai thác hiệu quả cơ sở vật chất và tăng doanh thu. Đây là lĩnh vực có tiềm năng phát triển lớn, đặc biệt đối với các khách sạn từ 3 sao trở lên.

Hoạt động này đòi hỏi khách sạn phải có hệ thống phòng hội nghị, trang thiết bị kỹ thuật hiện đại cùng đội ngũ nhân viên có kỹ năng tổ chức và phục vụ sự kiện chuyên nghiệp.

Nhìn chung, các lĩnh vực kinh doanh trong khách sạn có mối liên hệ mật thiết và hỗ trợ lẫn nhau trong quá trình hoạt động. Việc tổ chức hiệu quả các lĩnh vực kinh doanh không chỉ giúp khách sạn nâng cao doanh thu mà còn góp phần xây dựng hình ảnh, uy tín và năng lực cạnh tranh trên thị trường du lịch – khách sạn.

1.1.2. Kinh doanh nhà hàng trong khách sạn

1.1.2.1. 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 (như quán ăn bình dân...) được thể hiện ở hệ sản phẩm, chất lượng phục vụ, và giá cả.

Theo Giáo trình Lý thuyết nghiệp vụ nhà hàng, tác giả Vũ Thị Hòa – Nguyễn Vũ Hà (2012) thì:

“Nhà hàng là cơ sở kinh doanh chuyên chế biến và phục vụ các sản phẩm ăn uống nhằm đáp ứng nhu cầu thiết yếu và các nhu cầu khác của khách hàng với mục đích chủ yếu là thu lợi nhuận.”

Theo Giáo trình Nghiệp vụ 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...”

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

Từ những phân tích trên, Theo tác giả: Nhà hàng là cơ sở chuyên kinh doanh về việc nấu nướng và phục dịch các món ăn và đồ uống cho khách hàng để mua và chủ yếu dùng ngay ở đó. Ngoài ra, nhiều nhà hàng cũng có thêm dịch vụ gói món ăn lại để khách tiện “mang đi” thay vì dùng bữa ngay tại quán.

1.1.2.2. Đặc điểm hoạt động kinh doanh nhà hàng trong khách sạn

a) Đặc điểm về sản phẩm

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

Danh mục sản phẩm trong nhà hàng thường đa dạng và phong phú: Tương ứng với các khu vực địa lý, cũng như thị hiếu của khách hàng mà nhà hàng lựa chọn danh

mục sản phẩm phù hợp với năng lực kinh doanh. Tuy nhiên, tùy theo khả năng đáp ứng, nhà hàng có thể ấn định giới hạn phục vụ của mình qua thực đơn.

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

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

b) Đặc điểm về lao động

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

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

c) Đặc điểm về kiến trúc và trang trí nội thất

Tùy theo đặc điểm kinh doanh của nhà hàng mà thiết kế kiểu khác nhau, việc trang trí nội thất, trang thiết bị sẽ làm tăng vẻ sang trọng, không gian thoáng và hình ảnh đẹp giúp khách thấy ngon miệng khi dùng bữa. Có nhiều kiểu kiến trúc như là kiến trúc kiểu hiện đại (phục vụ với tiệc ăn nhanh, chuyên phục vụ đồ uống); kiểu cổ điển (xây dựng ở trung tâm thành phố hoặc nhà hàng trong khách sạn cao hạng); kiểu

cổ đại (là rập khuôn một phần mẫu, kiến trúc lâu đời, thành quách phong kiến); kiểu dân dã (thích hợp kinh doanh vùng nghỉ mát trên cao nguyên hoặc bìa rừng); kiểu nước ngoài (theo kiểu Anh, Pháp, Trung quốc....)

d) Đặc điểm của đối tượng phục vụ

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

e) Đặc điểm về môi trường phục vụ

Nhà hàng hoạt động theo nhu cầu của khách, không kể ngày đêm hay lễ tết. Càng uy tín, nhà hàng càng bận rộn, do đó phải phân chia ca làm việc phù hợp với khung giờ ăn chính. Ví dụ, nhà hàng trong khách sạn thường mở cửa từ 6h30 đến 22h30, chia làm 2 ca: ca 1 (6h30 – 14h30) và ca 2 (14h30 – 22h30). Nhân viên cần đến sớm 30 phút để giao ca, nắm bắt tình hình trước khi vào ca. Thực khách khi dùng bữa có thời gian rất khác nhau: có người dùng nhanh, có người kéo dài hàng giờ; có lúc khách lẻ, có lúc khách đoàn đông; không có khung thời gian cố định cho mỗi lượt phục vụ. Do đó, nhân viên phục vụ phải có sức khỏe tốt, khả năng chịu áp lực cao và làm việc liên tục trong thời gian dài. Đặc biệt trong các buổi buffet sáng, lượng khách tập trung cao điểm thường vào cùng một khung giờ (7h30 – 8h30), đòi hỏi nhân viên phải làm việc với cường độ rất lớn.

Để phục vụ khách tốt và đáp ứng đầy đủ nhu cầu với chất lượng cao, nhà hàng cần sự phối hợp chặt chẽ và hiệu quả giữa nhiều bộ phận nghiệp vụ: bộ phận phục vụ bàn, bộ phận chế biến món ăn, bộ phận pha chế đồ uống và bộ phận thanh toán. Một sơ suất nhỏ ở bất kỳ bộ phận nào cũng có thể gây ảnh hưởng xấu đến chất lượng sản phẩm, lượng khách, hình ảnh và uy tín của nhà hàng. Bên cạnh đó, do tính chất công việc, lao động trong nhà hàng yêu cầu sự nhanh nhẹn, hoạt bát, có sức khỏe tốt và chịu được áp lực cao. Nhân viên phục vụ trực tiếp thường chịu sức ép tâm lý lớn, bởi nhiệm vụ của họ là phải tối đa hóa sự hài lòng của khách hàng. Điều này đòi hỏi nhân viên phải luôn giữ thái độ lịch sự, vui vẻ, nhã nhặn cùng tác phong chuyên nghiệp trong suốt quá trình phục vụ, bất kể áp lực từ khối lượng công việc hay những tình huống khó xử từ khách hàng.

Ngoài ra, hoạt động của nhà hàng còn chịu ảnh hưởng của tính thời vụ ở nhiều cấp độ: hàng ngày (cao điểm vào bữa sáng, trưa, tối), hàng tuần (đông khách vào cuối tuần) và hàng năm (cao điểm vào dịp lễ tết, hội nghị, tiệc cưới). Điều này làm cho hoạt động kinh doanh nhà hàng càng thêm phức tạp, đòi hỏi sự linh hoạt trong điều phối nhân sự và quy trình phục vụ.

1.1.2.3. Vai trò của hoạt động kinh doanh nhà hàng trong khách sạn

Đối với khách sạn

Kinh doanh nhà hàng trong khách sạn giữ vai trò hết sức quan trọng và không thể thiếu trong hoạt động kinh doanh tổng thể. Trước hết, dịch vụ nhà hàng góp phần tạo sự thuận lợi và thoải mái cho khách trong suốt quá trình lưu trú, giúp khách dễ dàng đáp ứng nhu cầu ăn uống ngay tại khách sạn. Bên cạnh đó, chất lượng phục vụ của nhà hàng còn là yếu tố quan trọng trong việc thu hút và giữ chân khách hàng, từ đó góp phần kéo dài thời gian lưu trú và nâng cao mức độ hài lòng của khách. Không chỉ vậy, hoạt động kinh doanh nhà hàng còn mang lại nguồn doanh thu đáng kể, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn. Đồng thời, đây cũng là một trong những tiêu chí quan trọng để đánh giá chất lượng và xếp hạng khách sạn theo các tiêu chuẩn hiện hành. Cuối cùng, nhà hàng không chỉ đáp ứng nhu cầu ăn uống mà còn góp phần nâng cao hình ảnh, uy tín và thương hiệu của khách sạn trên thị trường.

Đối với ngành du lịch

Kinh doanh nhà hàng giữ vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh du lịch, bởi dịch vụ ăn uống vừa là một bộ phận cấu thành của ngành du lịch, vừa có thể hoạt động độc lập nhưng vẫn gắn bó chặt chẽ với sự phát triển chung của ngành. Hoạt động này góp phần đưa các tài nguyên du lịch của địa phương vào khai thác hiệu quả, đồng thời tạo sức hấp dẫn, kích thích du khách đến với điểm đến ngày càng nhiều hơn. Bên cạnh đó, kinh doanh nhà hàng còn góp phần gia tăng doanh thu cho ngành du lịch, đặc biệt là nguồn thu ngoại tệ, qua đó hỗ trợ cân bằng cán cân thanh toán quốc tế. Không chỉ dừng lại ở việc đáp ứng nhu cầu ăn uống, nhà hàng còn là cầu nối giúp du khách tìm hiểu sâu hơn về phong tục, tập quán và bản sắc văn hóa ẩm thực đặc trưng của từng địa phương.

1.1.2.4 Chức năng của hoạt động kinh doanh nhà hàng trong khách sạn

Chức năng sản xuất – trao đổi – phục vụ

Hoạt động cơ bản của nhà hàng là chế biến và phục vụ các món ăn, đồ uống cho khách, có 3 chức năng sau:

Chức năng sản xuất (chế biến sản phẩm): nhà hàng tổ chức sản xuất ra thức ăn, đồ uống để phục vụ khách hàng.

Chức năng trao đổi (bán sản phẩm): nhà hàng tiến hành bán cho khách các món ăn, đồ uống đã được sản xuất ra và bán các món ăn, đồ uống do đơn vị khác sản xuất (hàng chuyên bán).

Chức năng phục vụ (tiêu thụ sản phẩm): nhà hàng tổ chức cho khách tiêu dùng các món ăn đồ uống và phục vụ các nhu cầu giải trí bổ sung cho khách trong thời gian khách tiêu dùng sản phẩm ăn uống (nếu có).

Ba chức năng trên có mối quan hệ biện chứng với nhau, chức năng này là điều kiện để thực hiện chức năng kia và ngược lại, nếu thiếu một trong ba chức năng này sẽ phá vỡ sự thống nhất, làm thay đổi bản chất của hoạt động kinh doanh nhà hàng cũng như hình ảnh của nhà hàng trong mắt khách hàng.

1.1.2.5. Cơ cấu tổ chức của nhà hàng

Nhằm đảm bảo thực hiện cả ba chức năng trên, nhà hàng trong khách sạn hay nhà hàng hoạt động độc lập đều có chung một mô hình tổ chức bao gồm ba bộ phận riêng lẻ nhưng hoạt động phối hợp nhịp nhàng với nhau. Mỗi bộ phận đảm nhận những nhiệm vụ cụ thể, đồng thời hỗ trợ lẫn nhau nhằm tạo nên một quy trình phục vụ thống nhất, liên tục và hiệu quả đó là:

Bộ phận Bếp: Là bộ phận trong nhà hàng phụ trách trực tiếp chế biến các món ăn theo yêu cầu của khách hàng hoặc như trong thực đơn đã định. Ngoài ra, thường xuyên nghiên cứu, lên ý tưởng sáng tạo món ăn, lên thực đơn. Món ăn tại nhà hàng khách sạn không chỉ đảm bảo yếu tố no bụng, ngon miệng và còn đảm bảo về hình thức như tính thẩm mỹ, mang lại cho khách hàng sự trải nghiệm thú vị.

Bộ phận Bàn: Là bộ phận đảm nhận trực tiếp công việc phục vụ thực khách đến dùng bữa tại nhà hàng. Nhiệm vụ chính của nhân viên phục vụ nhà hàng bao gồm chuẩn bị bàn ăn (setup), chào đón khách, phục vụ nhà hàng, phục vụ đồ ăn, đồ uống và giải đáp các vấn đề liên quan đến dịch vụ nhà hàng.

Bộ phận Bar: Bộ phận bar trong khách sạn, nhà hàng ngoài việc là người chịu trách nhiệm chính thiết kế thực đơn đồ uống và các món ăn nhẹ cho khách hàng, nhân viên bar còn là những người trực tiếp làm ra những món uống ngon lành, tươi mát theo yêu cầu của thực khách.

Nhìn chung, ba bộ phận Bếp – Bàn – Bar có mối quan hệ mật thiết và hỗ trợ lẫn nhau trong toàn bộ quá trình phục vụ khách. Sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận không chỉ đảm bảo quá trình cung ứng dịch vụ diễn ra liên tục, hiệu quả mà còn góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp và uy tín cho nhà hàng trong khách sạn.

1.1.2.6. Mối quan hệ của nhà hàng với các bộ phận khác trong khách sạn

Các bộ phận trong khách sạn không hoạt động độc lập mà luôn có mối quan hệ ràng buộc và phối hợp chặt chẽ với nhau để đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra liên tục, thông suốt và đáp ứng kịp thời mọi nhu cầu của khách hàng.

Trong hoạt động buffet sáng tại nhà hàng, mối quan hệ phối hợp giữa những bộ phận then chốt này đóng vai trò quyết định đến chất lượng phục vụ. Cụ thể:

Bảng 1.1 Vai trò phối hợp giữa nhà hàng và các bộ phận

Bộ phận	Vai trò phối hợp với nhà hàng
Lễ tân	– Thông báo số lượng khách lưu trú, đặc biệt là khách dùng buffet sáng – Hỗ trợ nhận đặt bàn, đặt tiệc – Cập nhật thông tin dịch vụ ăn uống để tư vấn khách – Phối hợp thanh toán cho khách có phát sinh ngoài gói
Bếp	– Cung cấp món ăn đúng tiến độ, đảm bảo số lượng và chất lượng – Thông báo kịp thời về tình trạng nguyên liệu, món ăn đặc biệt – Tiếp nhận phản hồi từ nhà hàng để cải thiện món ăn
Bar	– Cung cấp đồ uống (trà, cà phê, nước ép) đúng yêu cầu – Phối hợp pha chế theo order từ nhà hàng – Cập nhật giá, chủng loại đồ uống để nhà hàng tư vấn khách
Buồng phòng	– Hỗ trợ giặt ủi khăn trải bàn, khăn ăn, đồng phục nhân viên – Phối hợp phục vụ ăn tại phòng (room service) – Thông báo tình trạng phòng để thu dọn khay, đĩa kịp thời
Kỹ thuật	– Đảm bảo hệ thống ánh sáng, điều hòa, âm thanh hoạt động tốt – Sửa chữa nhanh các trang thiết bị hư hỏng trong nhà hàng

Nguồn: Phòng nhân sự khách sạn DLG Đà Nẵng, 2026

1.2. Tổng quan phục vụ buffet trong nhà hàng

1.2.1. Các hình thức phục vụ trong nhà hàng

1.2.1.1. Phục vụ A la carte

Phục vụ A la carte là hình thức phục vụ theo thực đơn gọi món, trong đó khách hàng lựa chọn từng món ăn riêng lẻ từ menu và thanh toán theo giá của từng món. Đặc trưng của hình thức này là khách có quyền tự do lựa chọn món ăn theo sở thích cá nhân, các món ăn được chế biến sau khi khách gọi nên đảm bảo độ tươi ngon và phù hợp với khẩu vị. Tuy nhiên, do được chế biến theo yêu cầu nên thời gian phục vụ thường lâu hơn so với một số hình thức khác. Phục vụ A la carte có ưu điểm nổi bật là mang lại trải nghiệm cá nhân hóa cao, phù hợp với các nhà hàng phục vụ khách lẻ hoặc những khách có nhu cầu đặc biệt. Bên cạnh đó, hình thức này cũng đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa bộ phận phục vụ và bộ phận bếp nhằm đảm bảo chất lượng món ăn cũng như thời gian phục vụ, góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

1.2.1.2. Phục vụ theo Set menu

Phục vụ theo set menu là hình thức phục vụ theo thực đơn được thiết kế sẵn với danh sách món ăn cố định, thường bao gồm các món khai vị, món chính và tráng miệng. Với hình thức này, khách hàng không cần lựa chọn nhiều mà chỉ cần chọn set phù hợp với nhu cầu của mình. Các món ăn được chuẩn bị theo kế hoạch từ trước, giúp tiết kiệm thời gian phục vụ và đảm bảo tính đồng bộ trong quá trình phục vụ. Đồng thời, thực đơn thường được xây dựng cân đối về dinh dưỡng và khẩu vị, phù hợp với đa số khách hàng. Ưu điểm nổi bật của phục vụ set menu là giúp kiểm soát chi phí hiệu quả, đảm bảo chất lượng món ăn đồng đều và đặc biệt phù hợp với các đoàn khách đông. Tuy nhiên, hạn chế của hình thức này là tính linh hoạt không cao, khó đáp ứng nhu cầu cá nhân hóa của từng khách hàng.

1.2.1.3. Phục vụ Buffet

Phục vụ buffet là hình thức phục vụ tự chọn, trong đó khách hàng có thể tự do lựa chọn và lấy các món ăn được bày sẵn tại quầy theo nhu cầu. Đặc trưng của hình thức này là các món ăn được chuẩn bị và trưng bày sẵn theo nhiều khu vực khác nhau, tạo sự đa dạng và thuận tiện cho khách lựa chọn. Khách hàng chủ động phục vụ và không bị giới hạn số lượng món trong phạm vi quy định, đồng thời thời gian phục vụ cũng linh hoạt, phù hợp với nhiều đối tượng khách khác nhau. Ưu điểm của buffet là mang lại sự thoải mái, tăng tính chủ động và cung cấp nhiều sự lựa chọn cho khách

hàng, đồng thời giúp nhà hàng có thể phục vụ số lượng lớn khách trong cùng một thời điểm. Tuy nhiên, hình thức này cũng đòi hỏi công tác tổ chức và quản lý chặt chẽ nhằm đảm bảo chất lượng món ăn, duy trì vệ sinh an toàn thực phẩm và hạn chế tình trạng lãng phí.

1.2.1.4. Phục vụ Banquet

Phục vụ banquet là hình thức phục vụ tiệc theo yêu cầu, thường được tổ chức cho các sự kiện như hội nghị, tiệc cưới, sinh nhật hoặc các buổi lễ quan trọng. Đặc trưng của hình thức này là phục vụ số lượng lớn khách trong cùng một thời điểm, với thực đơn được thiết kế sẵn theo yêu cầu của khách hàng. Không gian tổ chức tiệc thường được bố trí, trang trí theo chủ đề hoặc tính chất của từng sự kiện nhằm tạo dấu ấn riêng và phù hợp với mục đích sử dụng. Ưu điểm của phục vụ banquet là mang lại không gian sang trọng, chuyên nghiệp, đáp ứng tốt các sự kiện quy mô lớn, đồng thời giúp nhà hàng tối ưu doanh thu và nâng cao hình ảnh thương hiệu. Tuy nhiên, hình thức này đòi hỏi sự chuẩn bị kỹ lưỡng, sự phối hợp đồng bộ giữa nhiều bộ phận cũng như khả năng tổ chức và xử lý tình huống linh hoạt để đảm bảo sự kiện diễn ra thành công.

1.2.2. Phục vụ buffet tại nhà hàng

1.2.2.1. Khái niệm phục vụ buffet nhà hàng

Tiệc Buffet hay còn gọi là tiệc đứng, là một hình thức tổ chức các bữa tiệc ăn uống theo kiểu tự chọn, thực khách có thể tùy ý đi lại, đứng ngồi tùy thích, thức ăn được đặt trong một khu vực chung nơi các thực khách thường tự phục vụ, lựa chọn các món đã dọn sẵn tại bàn tiệc. Ăn Buffet tính theo suất, trả tiền trọn gói nên nhà hàng sẽ đếm đầu người để tính tiền là không phân biệt ăn nhiều, ăn ít hay không ăn.

Theo Giáo trình Quản trị kinh doanh Khách sạn, TS. Nguyễn Quyết Thắng (2014) thì: “Buffet là hình thức tổ chức tiệc đứng, với các món ăn, đồ uống bày sẵn cho khách tự chọn. Theo cách gọi của người châu Âu là: “Bữa ăn có nhiều món nóng hoặc nguội”.

1.2.2.2. Đặc điểm phục vụ buffet nhà hàng

Khách tự phục vụ: Đây là đặc điểm cơ bản nhất. Khách hàng tự do đi lại trong không gian nhà hàng, chủ động lựa chọn món ăn và số lượng theo sở thích cá nhân. Điều này tạo tâm lý thoải mái, tự nhiên cho thực khách và giảm bớt áp lực phục vụ tại bàn cho nhân viên.

Đa dạng món ăn: Thực đơn buffet thường rất phong phú, bao gồm nhiều trường phái ẩm thực (Á, Âu, đặc sản địa phương) và đầy đủ các nhóm: khai vị, món chính, món tráng miệng. Sự đa dạng này giúp đáp ứng được khẩu vị của nhiều đối tượng khách hàng khác nhau trong cùng một thời điểm.

Phục vụ số lượng khách lớn: Buffet là hình thức tối ưu để phục vụ đám đông trong thời gian ngắn. Do thức ăn được chuẩn bị sẵn tại quầy và khách tự phục vụ, nhà hàng có thể đón tiếp lượng khách lớn (đặc biệt là khách đoàn, khách lưu trú ăn sáng tại DLG Đà Nẵng) mà vẫn đảm bảo tốc độ và hiệu suất vận hành.

1.2.2.3. Phân loại buffet

Theo Giáo trình Quản trị Tiệc: Phần 2- CD Nghề Du lịch Vũng Tàu (năm 2010) thông thường có ba loại buffet chính là: Sitdown buffet, standing buffet, cocktail buffet.

Sit-down buffet: Là loại tiệc buffet lớn. Không gian tiệc bao gồm các quầy phục vụ và các bàn ăn đã được setup trước. Đồ ăn phục vụ trong các tiệc sitdown buffet nhiều và đa dạng hơn. Thực khách dùng đồ ăn và có thể được phục vụ đồ uống tại bàn.

Standing buffet: Là loại tiệc buffet cơ động hơn. Thực khách lựa chọn các loại đồ ăn và dùng dụng cụ ăn trực tiếp trên tay. Loại tiệc này không bố trí bàn tiệc. Đôi khi sẽ có bày sẵn ghế để thực khách có thể nghỉ chân. Với loại tiệc này, thực khách phải tự phục vụ đồ uống.

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

1.2.2.4. Nguyên tắc phục vụ và bày trí buffet

Các nguyên tắc khi phục vụ buffet:

Theo giáo trình *Nghệ thuật phục vụ nhà hàng* của TS. Hà Nam Khánh Giao - Nguyễn Văn Bình, khi tổ chức phục vụ tiệc buffet cần tuân thủ một số nguyên tắc cơ bản nhằm đảm bảo hiệu quả phục vụ và sự thuận tiện cho khách hàng. Trước hết, các bàn bày thức ăn và đồ uống phải được bố trí ở vị trí dễ quan sát, giúp khách thuận tiện trong việc lựa chọn. Không gian tổ chức cần rộng rãi, thông thoáng để dễ dàng sắp xếp quầy buffet và phục vụ số lượng khách lớn. Khu vực buffet nên được bố trí gần

phòng chờ và khu vực rửa nhằm thuận tiện cho việc bổ sung món ăn cũng như dọn dẹp nhanh chóng, hạn chế gây ảnh hưởng đến khách. Đồng thời, lối đi xung quanh các bàn cần đảm bảo đủ rộng để khách di chuyển dễ dàng, tránh ùn tắc. Bên cạnh đó, không gian cần được trang trí phù hợp với tiêu chuẩn và phong cách của nhà hàng, góp phần tạo ấn tượng thẩm mỹ. Trong suốt quá trình phục vụ, nhân viên phải thường xuyên theo dõi tình trạng quầy buffet để kịp thời bổ sung thức ăn, đồ uống, đồng thời thay thế và dọn dẹp dụng cụ như dao, nĩa khi cần thiết, nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ luôn ở mức tốt nhất.

Bày trí một bàn buffet:

Chuẩn bị và bày trí bàn tiệc buffet là một khâu quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng phục vụ và sự thành công của buổi tiệc. Một tiệc buffet thành công phải kể đến các yếu tố:

Khung cảnh phòng đãi tiệc buffet: Chuẩn bị cho tất cả các tình huống của phòng ăn, vạch ra những thuận lợi và khó khăn trong khâu tổ chức phục vụ, bao gồm không gian, định hình và trang trí phòng ăn, ánh sáng, cấu trúc bàn ăn...

Thông thường, các nhà hàng sử dụng ánh sáng (thường là vàng) để làm không gian tiệc buffet ấm cúng hơn, và để làm tăng thêm độ hấp dẫn của món ăn.

Thực đơn buffet: Buffet có thể tổ chức cho bữa sáng (Breakfast Buffet), bữa giữa trưa (Brunch Buffet), bữa trưa (Lunch Buffet), bữa tối (Dinner Buffet) và tiệc buffet rượu (Coctail Buffet).

Sắp xếp bàn buffet và bày món ăn: Trong thực tế, bàn buffet đã được sản xuất và bày bán với nhiều dạng, từ dạng thẳng đơn giản cho đến dạng được cách điệu hóa thành hình chữ U, chữ T hoặc bất kỳ hình dạng gì miễn tạo sự thuận lợi tối đa cho thực khách và mang tính thẩm mỹ cao. Nhiều nhà hàng còn cách điệu hóa bàn buffet tạo thành hình cái cối xay bột rất độc đáo kết hợp với hừng ánh sáng để làm tăng thêm sự sang trọng và tiện nghi cho bữa tiệc.

Các món ăn được bày trí theo một trình tự khoa học nhất định của bữa ăn, chúng thường được sắp xếp theo nhóm có cùng đặc điểm với nhau (như nhóm món khai vị gồm các món nóng để riêng và nguội để riêng, nhóm các món chính...). Bạn cũng phải xem xét chức năng của các dụng cụ phục vụ tiệc buffet, hình dáng, kích thước, màu sắc... nhằm tạo một sự hài hòa trong sắp xếp và bày trí các món ăn.

Nếu phòng phục vụ tiệc buffet rộng rãi, bạn nên bày các món tráng miệng vào một khu vực riêng, thức uống vào một khu riêng nhằm tránh ùn tắc, còn nếu bạn bày tiệc buffet theo hình tròn, thì bày món tráng miệng ngay trung tâm của phòng ăn là rất hợp lý, thức uống thì bày đối diện bàn để các món chính. Nếu bạn sắp xếp quá dồn dập các thứ trên cùng một bàn thì sẽ gây cảm giác không thèm ăn vì thực khách thấy nhiều quá nên có sự so sánh, và cuối cùng là không biết chọn cái gì trên bàn.

Còn nữa, nếu bạn đặc biệt quan tâm đến các chế độ ăn uống cho các thực khách ăn kiêng thì thiết kế bảng tên món ăn đó phải chỉ ra rõ về bảo quản món ăn an toàn và vệ sinh.

1.2.3. Quy trình phục vụ trong nhà hàng

1.2.3.1. Khái niệm quy trình phục vụ

Theo Giáo trình Quản trị kinh doanh nhà hàng, ThS. Nguyễn Thị Hải Đường (2013), quy trình là một chương trình thực hiện các hoạt động được tiến hành theo một trình tự nhất định. Quy trình phục vụ là tổng hợp các nghiệp vụ, các giai đoạn kế tiếp nhau, liên quan chặt chẽ nhau nhằm đáp ứng nhu cầu của khách một cách nhanh chóng nhất với chi phí thấp nhất.

Như vậy, Quy trình phục vụ nhà hàng là tổng hợp các nghiệp vụ, các giai đoạn kế tiếp nhau, liên quan chặt chẽ nhằm đáp ứng nhu cầu của khách về dịch vụ ăn uống một cách nhanh chóng nhất với chi phí thấp nhất cho nhà hàng.

1.2.3.2. Các căn cứ xây dựng quy trình phục vụ

Theo Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng. TS Hà Nam Khánh Giao – Nguyễn Văn Bình (2011) cho rằng các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình xây dựng quy trình phục vụ buffet được liệt kê như sau:

Không gian nhà hàng: Không gian nhà hàng cũng là một trong các yếu tố có ảnh hưởng quan trọng đến quy trình phục vụ buffet. Một nhà hàng trong khách sạn có không gian ăn uống là lối đi lại rộng rãi dễ dàng để đi lấy thức ăn, không gian thoáng đãng và có hướng nhìn đẹp thường sẽ thu hút được nhiều sự chú ý của khách hàng hơn. Khách sẽ thấy được thoải mái và đôi khi sẽ giúp bữa ăn của thực khách cảm thấy ngon hơn và đánh giá cao về bữa ăn và dịch vụ tại đây.

Cơ sở vật chất: Yếu tố này có ảnh hưởng rất lớn đến quy trình và chất lượng phục vụ của nhà hàng. Buffet là hình thức tự phục vụ là chính và phục vụ với số lượng khách tương đối nhiều nên các vật dụng ăn uống như bát, đĩa phải chuẩn bị và sắp

xếp ngăn nắp để khách lấy khi mà cần tới. Và kể cả những trang thiết bị như điều hòa, âm thanh, trang trí phải thật đảm bảo và an toàn khi phục vụ khách. Khi cơ sở vật chất được trang bị đầy đủ trang thiết bị hiện đại, mang tính thẩm mỹ cao, vệ sinh và an toàn sẽ tạo điều kiện làm việc cho nhân viên tốt hơn, nhanh hơn và sẽ làm cho khách hàng cảm thấy thoải mái, đem lại sự hài lòng cho khách hàng, do đó quá trình phục vụ khách hàng sẽ tốt hơn. Mặt khác, với cơ sở hiện đại sẽ tạo ra một không gian thoải mái, thoáng đãng, gây được ấn tượng tốt với khách hàng, giúp tăng lượt khách ghé thăm nhà hàng. Ngược lại, cơ sở vật chất thiếu trước hệt sau, không vệ sinh, sẽ làm cho khách hàng có ấn tượng xấu và không hài lòng.

Đội ngũ nhân viên: Trình độ phục vụ của nhân viên phục vụ bao gồm trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn, trình độ giao tiếp, trình độ ngoại ngữ, kỹ năng xử lý các tình huống phát sinh trong suốt quá trình phục vụ khách,... Còn thái độ của nhân viên chính là những biểu hiện cảm xúc bên ngoài của nhân viên trong suốt quá trình phục vụ và đặc biệt là yếu tố con người luôn có một vai trò quan trọng và ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng và tất nhiên sự thích thú hứng phấn của khách phần lớn phụ thuộc vào khả năng và thái độ của nhân viên. Do đó, yêu cầu về đội ngũ nhân viên cần phải có lòng yêu nghề, phẩm chất đạo đức tốt, đào tạo toàn diện về cả khả năng và tay nghề lẫn ý thức giao tiếp xã hội. Khi nhân viên có trình độ nghiệp vụ cao sẽ giúp quá trình cung ứng dịch vụ được diễn ra nhanh chóng. Khách hàng sẽ thấy hài lòng hơn với phong cách phục vụ chuyên nghiệp của nhân viên. Đi kèm với trình độ phục vụ chuyên nghiệp thì thái độ phục vụ của nhân viên cũng là một yếu tố chính góp phần nâng cao chất lượng phục vụ. Khi nhân viên phục vụ khách với một thái độ ân cần, niềm nở, với một nụ cười duyên dáng sẽ để lại một ấn tượng sâu sắc trong lòng khách hàng hơn là một nhân viên phục vụ khách với một thái độ cáu gắt khó chịu không coi khách hàng là trung tâm. Chính những điều này sẽ giúp cho quy trình phục vụ diễn ra hiệu quả và từ đó nâng cao chất lượng phục vụ.

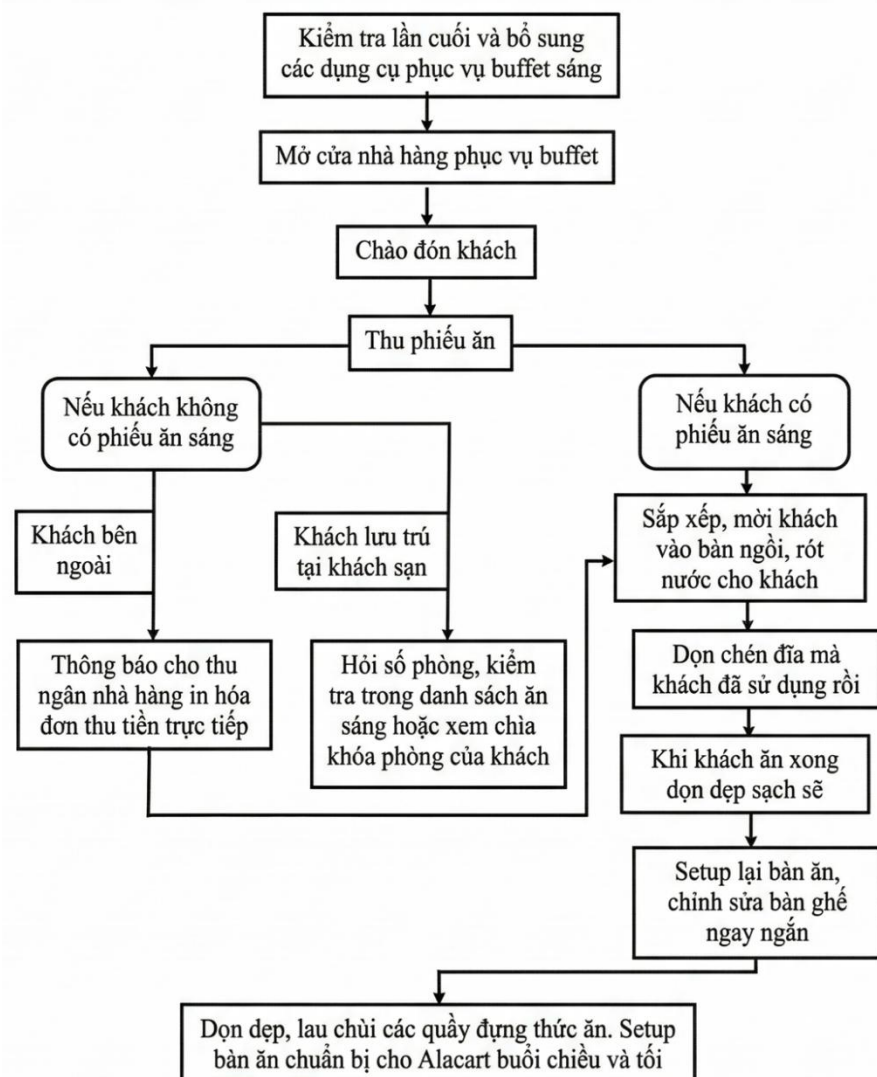
1.2.3.3. Ý nghĩa của quy trình phục vụ

Quy trình phục vụ là yếu tố cơ bản quyết định chất lượng phục vụ bên cạnh cơ sở vật chất và phong cách phục vụ. Cơ sở vật chất chỉ tốn vốn đầu tư lớn, trong khi đó, phong cách phục vụ lại liên quan đến yếu tố con người. Phong cách phục vụ chuyên nghiệp được tạo dựng bởi những nhân viên phục vụ đã qua các lớp đào tạo nghiệp vụ chính quy. Nhưng, nếu phong cách phục vụ niềm nở, chu đáo, tận tình mà

quy trình phục vụ lại thiếu chuyên nghiệp, còn nhiều thiếu sót thì sự hài lòng của khách hàng cũng không thể tốt được.

Từ đó, ta có thể nhận thấy rằng: Quy trình phục vụ chính là một phần tất yếu của chất lượng phục vụ, Quy trình phục vụ càng hoàn thiện, chi phí đầu vào càng giảm do các bước dư thừa đã bị cắt bỏ, rủi ro khi làm việc cũng giảm đáng kể. Bên cạnh đó, khi quy trình phục vụ được hoàn thiện, chất lượng phục vụ cũng được nâng lên. Khi chất lượng phục vụ được nâng lên, sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ phục vụ ăn uống tại nhà hàng càng cao hơn, số lượng khách biết và đến với nhà hàng ngày càng đông, làm tăng thêm doanh thu và lợi nhuận cho nhà hàng.

1.2.4. Quy trình phục vụ buffet sáng



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

Hình 1.1 Quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng của khách sạn

Các bước trong quy trình vận hành phục vụ tại nhà hàng:

Bảng 1.2 Các bước trong quy trình vận hành phục vụ buffet sáng

Bước	Nội dung	Yêu cầu
Chuẩn bị trước khi phục vụ	- Kiểm tra đồng phục, tác phong nhân viên - Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ ăn uống theo thực đơn buffet - Bố trí công việc cho từng khu vực phục vụ - Sắp xếp bàn buffet: món nguội, món nóng, dụng cụ, gia vị - Đặt bảng tên món đúng vị trí - Chuẩn bị bàn ăn (dao, nĩa, khăn, ly...) - Dụng cụ phải đủ để quay vòng khi khách sử dụng; chuẩn bị sẵn dụng cụ thay thế - Kiểm tra đèn, máy lạnh, quạt thông gió, âm thanh	- Đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm - Bàn buffet bố trí khoa học, thẩm mỹ, đúng quy định - Nhân viên đúng giờ, tác phong chuyên nghiệp - Dụng cụ đầy đủ, sẵn sàng trước giờ mở cửa
Đón tiếp và hướng dẫn khách	- Chủ động chào khách, hỏi số lượng khách - Xác nhận số phòng, đối chiếu danh sách phòng có tiêu chuẩn buffet: + Có trong danh sách → không thu phí + Không có/khách ngoài → in hoá đơn thanh toán - Hỏi khách thích ngồi khu vực hút thuốc hay không hút thuốc - Kiểm tra bàn trống đã set up hoàn chỉnh, có thể ghép bàn linh hoạt - Dẫn khách vào bàn, kéo ghế mời ngồi, đặt khăn ăn lên đĩa làm dấu bàn đã có khách	- Thái độ thân thiện, lịch sự, nhanh nhẹn - Xác nhận đúng quyền lợi buffet của khách - Sắp xếp chỗ ngồi hợp lý, không để khách chờ lâu
Phục vụ trong quá trình	- Phục vụ trà/cà phê: Nhân viên phục vụ trà, cà phê khi khách yêu cầu; nếu công thức phức tạp → nhờ bộ phận bar hỗ trợ	- Luôn có mặt hỗ trợ nhưng không làm phiền khách - Món ăn luôn đầy đủ, nóng sốt, trình bày đẹp mắt

Bước	Nội dung	Yêu cầu
khách dùng bữa	- Quan sát quầy buffet: khi thấy thức ăn sắp hết → chuyển món mới lên kịp thời - Luôn có nhân viên đứng tại quầy để giải thích món ăn, kiểm tra dụng cụ giữ nóng/lạnh - Thường xuyên thu dọn đĩa bẩn trên bàn khách trước khi họ dùng món khác - Phục vụ đồ uống tại bàn nếu khách yêu cầu - Khi khách làm đổ thức ăn: nhanh chóng gạt thức ăn vào đĩa, dùng khăn ướt lau sạch chỗ bẩn	- Dọn dẹp nhanh, gọn, nhẹ nhàng - Xử lý sự cố (đổ thức ăn...) kịp thời, giữ vệ sinh
Thanh toán	- Sau khi khách dùng xong món tráng miệng/bữa ăn và yêu cầu thanh toán - Nhân viên chỉ thanh toán những món ăn/ thức uống không có trong thực đơn buffet sáng (phát sinh ngoài)	- Chính xác, nhanh chóng - Giải thích rõ ràng nếu có khoản phát sinh
T tiễn khách	- Tiễn khách ra khỏi nhà hàng với thái độ niềm nở, vui tươi - Cảm ơn và bày tỏ mong muốn được đón tiếp khách lần sau	- Tạo ấn tượng tốt đẹp cuối cùng - Thể hiện sự chuyên nghiệp, chu đáo
Thu dọn và kết thúc phục vụ	- Sau khi buffet kết thúc: thu dọn toàn bộ dụng cụ bẩn, vệ sinh khu vực - Sắp xếp, thu dọn khoa học: gạt thức ăn thừa vào một đĩa/tô riêng trước để việc dọn rửa nhanh và sạch hơn - Chuẩn bị bàn mới hoàn chỉnh cho ca tiếp theo hoặc tiệc sau - Bàn giao công việc, kiểm kê dụng cụ cần thiết	- Đảm bảo sạch sẽ, gọn gàng, nhanh chóng - Tránh thất thoát dụng cụ - Sẵn sàng cho lần phục vụ tiếp theo

Nguồn: Tổng hợp của tác giả, 2026

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

1.2.5.1. Cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng

Cơ sở vật chất có ảnh hưởng lớn đối với chất lượng phục vụ. Trong khách sạn có cơ sở vật chất tiện nghi, hiện đại, thẩm mỹ, vệ sinh, an toàn sẽ làm cho khách hàng cảm giác thoải mái, tạo cho khách hàng sinh hoạt trong những điều kiện đó mang lại sự tiện lợi và đem lại sự hài lòng cho khách hàng.

Bên cạnh đó, cơ sở vật chất đảm bảo về số lượng và chất lượng sẽ tạo điều kiện cho nhân viên phục vụ trong quá trình phục vụ được hoàn thiện và được chuyên nghiệp hơn tốt hơn giúp khách hàng hài lòng hơn.

Tâm lý khách hàng muốn thể hiện đẳng cấp của mình thì khách hàng thường sử dụng sản phẩm dịch vụ của những khách sạn có tiêu chuẩn cơ sở vật chất cao hơn.

Ngược lại, cơ sở vật chất nghèo nàn, lạc hậu thì sẽ làm cho khách hàng không hài lòng tức là chất lượng phục vụ chưa tốt. Vì vậy, để đánh giá chất lượng phục vụ của một khách sạn thì khách hàng một phần dựa vào mức độ cảm nhận về cơ sở vật chất.

1.2.5.2. Chất lượng nguồn nhân lực phục vụ

Trong doanh nghiệp dịch vụ khách sạn, nhân tố con người đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ và chính nó ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm dịch vụ. Vì vậy đầu tư vào con người để nâng cao chất lượng phục vụ là hoạt động đầu tư trực tiếp để hoàn thiện chất lượng phục vụ khách sạn.

Tất cả các nhân viên trong khách sạn từ người quản lý đến những nhân viên cung cấp dịch vụ cụ thể trực tiếp cho khách hàng, tất cả những gì họ làm và những gì họ nói đều ảnh hưởng đến nhận thức của khách hàng về dịch vụ về doanh nghiệp.

Nhân viên trực tiếp phục vụ khách đại diện cho doanh nghiệp và ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng. Họ đóng vai trò như một người bán hàng, một nhân viên marketing. Với đặc thù sản phẩm khách sạn là dịch vụ mà dịch vụ khách sạn do yếu tố con người tạo ra là chính.

Một khách sạn có hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật hiện đại tiện nghi đến mấy nhưng đội ngũ lao động lại tỏ ra yếu kém không có trình độ thì cũng không đảm bảo chất lượng phục vụ. Vì vậy chất lượng đội ngũ lao động ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng phục vụ. Nhân viên là người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng và tạo ấn tượng

phục vụ trong mắt khách hàng. Vì vậy chất lượng của đội ngũ lao động được đánh giá vào trình độ lao động: trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trình độ học vấn, trình độ ngoại ngữ, khả năng giao tiếp.

Bên cạnh đó là tinh thần thái độ trong phục vụ đối với khách hàng và tinh thần tập thể trong thực hiện công việc. Đội ngũ lao động có chuyên nghiệp hay không đều ảnh hưởng đến hình ảnh của khách sạn.

1.2.5.3. Một số yếu tố khác

Sự phối hợp giữa các bộ phận trong khách sạn: Để chất lượng phục vụ được hoàn hảo phải có sự phối hợp đoàn kết làm việc giữa các bộ phận với nhau. Các bộ phận hỗ trợ nhau thành một thể thống nhất cùng hướng tới mục đích nâng cao chất lượng phục vụ đem lại sự hài lòng cho khách hàng.

Tiêu chuẩn phục vụ: Bao gồm tiêu chuẩn nhân viên phục vụ, tiêu chuẩn vệ sinh, tiêu chuẩn về thực đơn,.. giúp cho quá trình phục vụ được tốt hơn và để đo lường đánh giá được chất lượng phục vụ của khách sạn như thế nào còn đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng để phục vụ khách tốt nhất.

Đối thủ cạnh tranh: Muốn cạnh tranh được với các đối thủ cạnh tranh khác cùng bán những sản phẩm dịch vụ giống nhau thì chất lượng phục vụ của khách sạn phải tốt hơn và có nhiều ưu điểm hơn so với sản phẩm của đối thủ cạnh tranh để giữ chân khách cũ và thu hút thêm nhiều khách hàng mới tăng doanh thu cho doanh nghiệp.

Giải quyết phàn nàn của khách hàng: Khách sạn có thể nhận được những lời khiếu nại, phàn nàn khách nhau từ khách hàng qua đó giúp khách sạn hiểu đúng những nguyên nhân làm cho khách không hài lòng và đó là cơ hội để cải tiến dịch vụ của khách sạn phục vụ tốt hơn cho khách hàng.

1.2.6. Đánh giá quy trình phục vụ buffet sáng

1.2.6.1. Nội dung đánh giá quy trình phục vụ

Nội dung đánh giá quy trình phục vụ buffet sáng tập trung vào việc xem xét toàn diện các giai đoạn trong quá trình phục vụ, cụ thể như sau:

Thứ nhất, đánh giá mức độ hoàn thiện của quy trình, bao gồm việc xây dựng đầy đủ các bước từ khâu chuẩn bị, đón tiếp khách, phục vụ trong quá trình sử dụng dịch vụ đến thu dọn và kết thúc phục vụ. Một quy trình hoàn chỉnh cần đảm bảo không bỏ sót bất kỳ công đoạn quan trọng nào.

Thứ hai, đánh giá tính hợp lý và khoa học của quy trình, thể hiện ở cách bố trí không gian buffet, sắp xếp món ăn, phân công nhân sự và tổ chức luồng di chuyển của khách. Quy trình cần được thiết kế logic, thuận tiện, giúp tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng.

Thứ ba, đánh giá mức độ phối hợp giữa các bộ phận, đặc biệt là giữa bộ phận nhà hàng, bếp và lễ tân. Sự phối hợp nhịp nhàng sẽ góp phần đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra liên tục, hạn chế sai sót và gián đoạn.

Thứ tư, đánh giá hiệu quả thực hiện quy trình, thông qua các yếu tố như thời gian phục vụ, khả năng đáp ứng nhu cầu khách, mức độ linh hoạt trong xử lý tình huống phát sinh.

Thứ năm, đánh giá mức độ tuân thủ các tiêu chuẩn, bao gồm tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm, quy định nội bộ của khách sạn và các quy chuẩn về phong cách phục vụ.

Cuối cùng, đánh giá phản hồi của khách hàng, đây là cơ sở thực tiễn quan trọng phản ánh chất lượng thực sự của quy trình phục vụ.

1.2.6.2. Phương pháp đánh giá quy trình

Để đảm bảo tính khách quan và độ tin cậy trong quá trình đánh giá, nghiên cứu được thực hiện thông qua việc kết hợp nhiều phương pháp khác nhau nhằm thu thập dữ liệu đa chiều.

Trước hết, **phương pháp khảo sát khách hàng** được sử dụng nhằm thu thập ý kiến phản hồi trực tiếp từ những khách đã trải nghiệm dịch vụ buffet sáng. Dữ liệu được thu thập thông qua bảng hỏi hoặc phiếu đánh giá, từ đó phản ánh mức độ hài lòng cũng như cảm nhận của khách hàng đối với chất lượng phục vụ.

Bên cạnh đó **phương pháp quan sát thực tế** cũng được triển khai trong suốt quá trình phục vụ buffet sáng. Thông qua việc quan sát trực tiếp, nghiên cứu có thể đánh giá được cách thức vận hành quy trình, cũng như thái độ, tác phong và kỹ năng của nhân viên trong từng giai đoạn phục vụ.

Ngoài ra, nghiên cứu còn sử dụng **phương pháp phân tích dữ liệu** thứ cấp, dựa trên các báo cáo nội bộ của khách sạn như số lượng khách, doanh thu, thời gian phục vụ và số lượng khiếu nại. Những dữ liệu này góp phần cung cấp cái nhìn tổng quan và hỗ trợ kiểm chứng các kết quả thu thập được từ các phương pháp khác.

Cuối cùng, **phương pháp so sánh đối chiếu** được sử dụng nhằm đánh giá mức độ phù hợp của quy trình phục vụ hiện tại thông qua việc so sánh với các tiêu chuẩn nội bộ. Qua đó, nghiên cứu có thể xác định những điểm còn hạn chế và đề xuất hướng hoàn thiện phù hợp.

1.3. Tiểu kết chương 1

Trong chương 1 báo cáo đã trình bày các khái niệm về khách sạn, nhà hàng trong khách sạn, tổng quan về phục vụ buffet, mối quan hệ giữa nhà hàng và các bộ phận khác, khái niệm về quy trình phục vụ buffet và các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ buffet.

Thông qua việc nghiên cứu các khái niệm về nhà hàng và quy trình phục vụ buffet ta có thể hệ thống cơ sở lý luận, dựa vào đó phân tích thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea của khách sạn DLG Đà Nẵng ở chương sau.

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

2.1. Tổng quan về khách sạn DLG Đà Nẵng

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



Nguồn: Tổng hợp của tác giả, 2026

Hình 2.1. Khách sạn DLG Đà Nẵng

Bảng 2.1 Thông tin cơ bản về Khách sạn DLG Đà Nẵng

Thông tin	Chi tiết
Tên khách sạn	DLG Hotel Danang (Khách sạn DLG Đà Nẵng)
Địa chỉ	258 Võ Nguyên Giáp, An Hải, TP. Đà Nẵng
Tiêu chuẩn	5 sao
Năm khai trương	10/05/2018
Số tầng	12 tầng
Số phòng	237 phòng
Chủ đầu tư	Tập đoàn Đức Long Gia Lai (DLG Group)
Hotline	(+84) 236 3925 888
Website	https://www.dlghoteldanang.com/
Email	info@dlghoteldanang.com
Fanpage	www.facebook.com/dlghoteldanang



Hình 2.2 Logo khách sạn DLG Đà Nẵng

2.1.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

Khách sạn DLG Đà Nẵng là một trong những khách sạn đạt tiêu chuẩn 5 sao cao cấp tại thành phố Đà Nẵng, tọa lạc tại vị trí đắc địa số 258 Võ Nguyên Giáp, thành phố Đà Nẵng— tuyến đường ven biển đẹp nhất thành phố, nơi được nhiều tạp chí du lịch quốc tế bình chọn là một trong những bãi biển quyến rũ nhất hành tinh. Vị trí này không chỉ mang lại lợi thế cạnh tranh lớn về cảnh quan mà còn tạo điều kiện thuận lợi để khách sạn thu hút cả khách du lịch nội địa và quốc tế, đặc biệt là phân khúc khách nghỉ dưỡng cao cấp.

Khách sạn thuộc sở hữu và vận hành bởi Công ty Cổ phần Tập đoàn Đức Long Gia Lai – một trong những tập đoàn kinh tế tư nhân hàng đầu Việt Nam, hoạt động theo mô hình công ty mẹ - công ty con với sự đa dạng hóa trong các lĩnh vực như bất động sản, xây dựng, du lịch và dịch vụ. Sự hậu thuẫn từ một tập đoàn lớn giúp DLG Hotel Danang có nền tảng tài chính vững chắc và khả năng đầu tư bài bản vào cơ sở vật chất cũng như chất lượng dịch vụ ngay từ những ngày đầu thành lập.

DLG Hotel Danang chính thức đi vào hoạt động từ ngày 10/05/2018, với phong cách kiến trúc được thiết kế tinh tế theo trường phái kết hợp hài hòa giữa nét cổ điển sang trọng của châu Âu và sự hiện đại, tiện nghi đáp ứng tiêu chuẩn 5 sao quốc tế. Toàn bộ công trình được đầu tư đồng bộ, từ hệ thống phòng nghỉ, nhà hàng, hồ bơi cho đến các tiện ích giải trí và hội nghị, thể hiện rõ tầm nhìn dài hạn của chủ đầu tư trong lĩnh vực khách sạn cao cấp.

Quá trình phát triển của khách sạn có thể được chia thành các giai đoạn chính, mỗi giai đoạn đều gắn liền với những bối cảnh thị trường và chiến lược kinh doanh khác nhau, cụ thể như sau:

Bảng 2.2 Các giai đoạn phát triển của khách sạn DLG Đà Nẵng

Giai đoạn	Nội dung chi tiết
2015 – 2017	Đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng, hoàn thiện thiết kế kiến trúc theo chuẩn quốc tế; tập trung vào việc lựa chọn vật liệu, trang thiết bị nội thất cao cấp để đảm bảo chất lượng khi đi vào vận hành.
2018 – 2019	Chính thức khai trương và đi vào hoạt động; giai đoạn đầu tập trung xây dựng thương hiệu, thiết lập mạng lưới đối tác lữ hành trong và ngoài nước, đặc biệt chú trọng thu hút dòng khách Hàn Quốc, Nhật Bản và các nước châu Âu.
2020 – 2021	Chịu ảnh hưởng nặng nề từ đại dịch COVID-19, lượng khách quốc tế sụt giảm nghiêm trọng; khách sạn nhanh chóng chuyển hướng chiến lược sang phục vụ khách nội địa, đồng thời tối ưu hóa quy trình vận hành và kiểm soát chi phí để duy trì hoạt động.
2022 – nay	Du lịch phục hồi mạnh mẽ, khách sạn mở rộng trở lại thị trường quốc tế; áp dụng các giải pháp quản lý hiện đại, hướng đến phát triển bền vững, nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua việc cải tiến liên tục các dịch vụ cốt lõi, trong đó có dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea.

Qua từng giai đoạn phát triển, có thể thấy DLG Hotel Danang không ngừng nỗ lực cải tiến chất lượng dịch vụ, chủ động thích ứng với biến động thị trường và đặc biệt chú trọng đến việc nâng cao trải nghiệm của khách hàng thông qua các dịch vụ mang tính cạnh tranh như lưu trú và ăn uống.

2.1.1.2. Định hướng phát triển

Trong bối cảnh ngành du lịch Đà Nẵng ngày càng cạnh tranh gay gắt với sự xuất hiện của nhiều thương hiệu khách sạn quốc tế và các khu nghỉ dưỡng cao cấp, khách sạn DLG Đà Nẵng đã xác định định hướng phát triển rõ ràng theo mô hình nghỉ dưỡng cao cấp gắn liền với trải nghiệm toàn diện cho khách hàng. Thay vì chỉ tập trung vào dịch vụ lưu trú đơn thuần, khách sạn hướng đến việc xây dựng một hệ sinh thái dịch vụ khép kín, trong đó mỗi trải nghiệm của khách đều được chăm chút từ những chi tiết nhỏ nhất.

Một trong những mục tiêu chiến lược quan trọng là không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn quốc tế, đồng thời tối ưu hóa quy trình vận hành nhằm gia tăng hiệu quả kinh doanh. Khách sạn tập trung cải tiến quy trình phục vụ

tại các bộ phận trọng yếu, đặc biệt là bộ phận nhà hàng – nơi tiếp xúc trực tiếp và thường xuyên với khách hàng.

Bên cạnh đó, khách sạn chú trọng phát triển các yếu tố nền tảng cho sự phát triển bền vững như: ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và vận hành (hệ thống PMS, quản lý thực đơn điện tử, khảo sát hài lòng trực tuyến), đào tạo và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao với các chương trình đào tạo định kỳ trong và ngoài nước, cũng như xây dựng hình ảnh thương hiệu thân thiện, chuyên nghiệp trong mắt du khách.

Đặc biệt, dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea được xác định là một trong những yếu tố quan trọng, mang tính đột phá nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng, tạo sự khác biệt so với các khách sạn cùng phân khúc. Chính vì vậy, việc hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng không chỉ đáp ứng nhu cầu trước mắt mà còn là một phần trong chiến lược phát triển dài hạn của khách sạn.

2.1.2. Các sản phẩm, dịch vụ của khách sạn

2.1.2.1. Dịch vụ lưu trú

Dịch vụ lưu trú là hoạt động kinh doanh chủ lực, đóng góp tỷ trọng doanh thu lớn nhất cho khách sạn. Với tổng số 237 phòng, được thiết kế theo phong cách hiện đại, sang trọng và tối ưu công năng sử dụng, hầu hết các phòng đều có tầm nhìn hướng biển Mỹ Khê – một trong những điểm nhấn quan trọng tạo nên sức hút cho khách sạn. Mỗi loại phòng đều được trang bị nội thất cao cấp, hệ thống điều hòa trung tâm, tivi màn hình phẳng, minibar và phòng tắm kính với đầy đủ tiện nghi 5 sao.

Bảng 2.3 Các hạng phòng tại khách sạn DLG Đà Nẵng

Loại phòng	Số lượng	Diện tích (m²)	Giá tham khảo (VNĐ/đêm)
Deluxe Twin Ocean View	116	32	1.750.000
Deluxe Double Ocean View	65	32	1.750.000
Premium Deluxe King Ocean View	9	40	2.150.000
Junior Suite Ocean Front	11	52	2.450.000
Executive Suite Ocean Front	27	62	2.950.000
Family Ocean View	6	70	4.100.000
Grand Family Ocean View	2	80	4.600.000
Ocean President Suite	1	250	15.000.000

Hệ thống phòng nghỉ đa dạng từ phân khúc phòng phổ thông đến hạng sang giúp khách sạn có thể phục vụ linh hoạt nhiều đối tượng khách khác nhau: khách du lịch cá nhân, khách gia đình, khách công vụ, khách MICE và cả những khách hàng cao cấp yêu cầu không gian riêng tư và đẳng cấp. Sự phân bổ hợp lý về số lượng và chủng loại phòng cũng tạo điều kiện cho khách sạn tối ưu hóa công suất phòng theo mùa.

2.1.2.2. Dịch vụ ăn uống

Dịch vụ ăn uống là mảng kinh doanh quan trọng thứ hai sau lưu trú, được cung cấp thông qua hệ thống nhà hàng và quầy bar đa dạng, trong đó nổi bật và đóng vai trò trung tâm là nhà hàng The Sea – nơi chuyên phục vụ bữa sáng buffet cho khách lưu trú cũng như khách vãng lai có nhu cầu. Mỗi khu vực ăn uống trong khách sạn được thiết kế với một phong cách và chức năng riêng, tạo sự phong phú trong lựa chọn cho khách hàng.

Bảng 2.4 Dịch vụ ăn uống tại nhà hàng

Khu vực	Đặc điểm nổi bật
The Sea Restaurant	Nhà hàng chính, phục vụ buffet sáng hàng ngày từ 6h00 – 10h00; sức chứa lên đến 400 khách, không gian sang trọng, view hướng biển; thực đơn đa dạng Á – Âu.
Ocean Park Cafeteria	Không gian mở, thoáng mát, phục vụ đồ uống, bánh ngọt và các món ăn nhẹ; lý tưởng cho các buổi gặp gỡ, trò chuyện.
Sonata Lounge Bar	Phong cách lounge sang trọng, phục vụ đồ uống cao cấp, buffet trà chiều; thường xuyên có nhạc nhẹ.
Ocean Terrace	Khu vực tiệc ngoài trời, nằm cạnh hồ bơi, thích hợp tổ chức tiệc BBQ, sự kiện theo yêu cầu vào buổi tối.

Nguồn: Bộ phận nhà hàng- DLG Hotel DaNang

Dịch vụ ẩm thực tại khách sạn được đánh giá cao bởi sự đa dạng về món ăn, sự kết hợp hài hòa giữa ẩm thực truyền thống Việt Nam và ẩm thực quốc tế (châu Á, châu Âu), cùng với quy trình chế biến đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm. Điều này giúp khách sạn đáp ứng tối đa khẩu vị và nhu cầu dinh dưỡng của nhiều nhóm khách hàng khác nhau.

2.1.2.3. Dịch vụ hội nghị - hội thảo

Nhận thấy tiềm năng của thị trường khách MICE (Meeting – Incentive – Conference – Exhibition) tại Đà Nẵng, khách sạn đã đầu tư hệ thống phòng hội nghị

hiện đại, có sức chứa lớn, đáp ứng đa dạng nhu cầu tổ chức sự kiện từ quy mô nhỏ đến quy mô lớn. Các phòng hội nghị đều được trang bị hệ thống âm thanh, ánh sáng, màn hình chiếu và thiết bị hỗ trợ trình chiếu chuyên nghiệp.

Bảng 2.5 Hệ thống phòng hội nghị tại khách sạn DLG Đà Nẵng

Khu vực	Sức chứa tối đa	Đặc điểm
Grand Hall	600 – 800 khách	Hội trường lớn, không gian linh hoạt, phù hợp với hội nghị, triển lãm, tiệc cưới quy mô lớn.
Meridian Board Room	80 khách	Phòng họp cao cấp, phong cách lịch lãm, thích hợp cho hội thảo, đào tạo doanh nghiệp.
Rendez Vous Square	Sự kiện ngoài trời	Khu vực sân vườn rộng, tổ chức tiệc đứng, sự kiện teambuilding ngoài trời.

Nguồn: Bộ phận nhà hàng- DLG Hotel DaNang

Dịch vụ hội nghị – hội thảo không chỉ giúp khách sạn đa dạng hóa nguồn thu mà còn tạo cơ hội để quảng bá hình ảnh và thu hút nhóm khách doanh nghiệp, khách MICE một phân khúc có chi tiêu cao và thường xuyên sử dụng kèm dịch vụ ăn uống, lưu trú.

2.1.2.4. Dịch vụ bổ sung

Bên cạnh các dịch vụ cốt lõi, khách sạn DLG Đà Nẵng còn cung cấp một hệ thống dịch vụ bổ sung phong phú nhằm nâng cao trải nghiệm toàn diện cho khách hàng, bao gồm:

Spa & massage: Các liệu trình chăm sóc cơ thể, massage thư giãn kết hợp tinh dầu thiên nhiên, phục vụ khách có nhu cầu phục hồi năng lượng sau những ngày dài tham quan.

Hồ bơi: Bao gồm hồ bơi ngoài trời tầng 3 và hồ bơi trên tầng cao (tầng 22) với tầm nhìn panorama toàn cảnh thành phố và biển Mỹ Khê.

Phòng gym: Trang bị máy tập hiện đại, mở cửa 24/7, đáp ứng nhu cầu tập luyện của khách bất kỳ lúc nào.

Kids Club: Khu vui chơi dành cho trẻ em, giúp các gia đình có con nhỏ yên tâm thư giãn.

Dịch vụ hỗ trợ khách: Đưa đón sân bay, đặt tour tham quan bán đảo Sơn Trà, Bà Nà Hills, phố cổ Hội An.

Những dịch vụ bổ sung này không chỉ gia tăng giá trị trải nghiệm cho khách hàng mà còn góp phần kéo dài thời gian lưu trú, từ đó gia tăng doanh thu cho khách sạn một cách gián tiếp.

2.1.3. Cơ cấu tổ chức, chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận tại khách sạn DLG Đà Nẵng

2.1.3.1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn DLG Đà Nẵng

Khách sạn DLG Đà Nẵng được tổ chức theo mô hình trực tuyến – chức năng, trong đó mỗi bộ phận đều được phân định rõ chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn cụ thể. Mô hình này giúp chuyên môn hóa công việc, nâng cao hiệu quả quản lý và tạo điều kiện thuận lợi cho sự phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình vận hành.



Nguồn: Phòng nhân sự khách sạn DLG Đà Nẵng, 2026

Hình 2.3 Bộ máy tổ chức của khách sạn DLG Đà Nẵng

Tổng số nhân sự của toàn khách sạn tính đến năm 2026 là 160 người, phân bổ đều ở các bộ phận. Cơ cấu nhân sự được tổ chức hợp lý, đảm bảo mỗi bộ phận đều có đủ nhân lực để vận hành, đồng thời có sự luân chuyển và hỗ trợ lẫn nhau khi cần thiết.

2.1.3.2. Chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận

Mỗi bộ phận trong khách sạn DLG Đà Nẵng đều có chức năng và nhiệm vụ riêng, được xác định rõ ràng để tránh chồng chéo và đảm bảo hiệu quả công việc.

Bảng 2.6 Chức năng chính của các bộ phận tại khách sạn DLG Đà Nẵng

Bộ phận	Chức năng, nhiệm vụ chủ yếu
Ban giám đốc	Điều hành chiến lược, quyết định các vấn đề quan trọng, giám sát toàn bộ hoạt động của khách sạn.
Lễ tân	Đón tiếp, làm thủ tục nhận/trả phòng, cung cấp thông tin, nhận đặt phòng và xử lý các yêu cầu từ khách.
Buồng phòng	Đảm bảo vệ sinh, dọn dẹp phòng khách, khu vực công cộng; quản lý đồ vải và các vật dụng trong phòng.
Nhà hàng	Tổ chức phục vụ ăn uống, bao gồm buffet sáng, tiệc, set menu; quản lý đội ngũ phục vụ bàn.
Bếp	Chế biến món ăn theo thực đơn, đảm bảo chất lượng, vệ sinh an toàn thực phẩm và sáng tạo món mới.
Kinh doanh – Marketing	Tìm kiếm khách hàng, xây dựng chính sách giá, quảng bá thương hiệu, hợp tác với đại lý và OTA.
Kỹ thuật	Bảo trì, sửa chữa hệ thống điện, nước, điều hòa, thang máy và các trang thiết bị của khách sạn.
Nhân sự	Quản lý hồ sơ lao động, tuyển dụng, đào tạo, thực hiện các chế độ lương thưởng, bảo hiểm.
Kế toán	Quản lý thu chi, lập báo cáo tài chính, kiểm soát doanh thu, thanh toán với khách và đối tác.
Spa	Quản lý và cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, làm đẹp như massage, liệu pháp thư giãn; phục vụ khách có nhu cầu tái tạo năng lượng trong thời gian lưu trú tại khách sạn.
IT	Quản lý và vận hành hệ thống công nghệ thông tin của khách sạn; đảm bảo hoạt động ổn định của phần mềm quản lý khách sạn (PMS), mạng nội bộ, hệ thống camera; hỗ trợ kỹ thuật số cho các bộ phận.
An ninh	Đảm bảo an ninh, trật tự trong toàn bộ khuôn viên khách sạn; kiểm soát người ra vào; theo dõi hệ thống camera giám sát; xử lý các tình huống khẩn cấp và bảo vệ an toàn cho khách cũng như tài sản của khách sạn.

2.1.4. Tình hình lao động của khách sạn

2.1.4.1. Cơ cấu lao động và trình độ lao động

Qua bảng số liệu có thể thấy cơ cấu trình độ nhân sự của khách sạn tương đối phù hợp với đặc điểm hoạt động kinh doanh dịch vụ khách sạn. Nguồn nhân lực được phân bổ tương đối hợp lý, trong đó bộ phận buồng phòng và nhà hàng chiếm tỷ lệ cao

nhất do đặc thù phải phục vụ trực tiếp và thường xuyên. Tổng số lao động của khách sạn là 160 người, trong đó trình độ đại học và cao đẳng chiếm tỷ trọng chủ yếu. Cụ thể, nhân sự có trình độ đại học là 78 người, chiếm khoảng 48,75%, trong khi trình độ cao đẳng là 81 người, chiếm khoảng 50,63%. Ngoài ra, khách sạn có 1 nhân sự trình độ sau đại học, làm việc tại bộ phận Kinh doanh – Marketing.

Các bộ phận trực tiếp phục vụ khách như lễ tân, nhà hàng và buồng phòng có số lượng nhân sự tương đối lớn nhằm đáp ứng nhu cầu phục vụ khách hàng thường xuyên. Bộ phận buồng phòng có số lượng nhân sự cao nhất với 27 người, chủ yếu trình độ cao đẳng do tính chất công việc yêu cầu kỹ năng nghiệp vụ thực hành nhiều hơn lý thuyết. Tương tự, bộ phận nhà hàng và bếp cũng có tỷ lệ nhân viên cao đẳng khá cao để đáp ứng yêu cầu phục vụ và chế biến món ăn.

Trong khi đó, các bộ phận yêu cầu chuyên môn và kỹ năng quản lý như Kinh doanh – Marketing, Kế toán, Nhân sự và Kỹ thuật có tỷ lệ nhân sự trình độ đại học chiếm ưu thế. Đặc biệt, bộ phận Kế toán có 7/8 nhân sự trình độ đại học, cho thấy khách sạn chú trọng đến tính chuyên môn và nghiệp vụ trong công tác tài chính – kế toán.

Bảng 2.7 Cơ cấu lao động theo bộ phận

Bộ phận	Số lượng (người)	Trình độ		
		Sau đại học (Thạc sĩ)	Đại học	Cao đẳng
Lễ tân	18	0	10	8
Buồng phòng	27	0	8	19
Nhà hàng	25	0	10	15
Bếp	18	0	6	12
Kinh doanh – Marketing	8	1	6	1
Kỹ thuật	10	0	5	5
Nhân sự	6	0	5	1
Kế toán	8	0	7	1
Các bộ phận khác	40	0	21	19
Tổng	160	1	78	81

Nguồn: Phòng nhân sự khách sạn DLG Đà Nẵng, 2026

Nhìn chung, cơ cấu trình độ lao động của khách sạn được phân bổ tương đối hợp lý giữa các bộ phận, góp phần đáp ứng yêu cầu hoạt động kinh doanh và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

2.1.4.2. Ưu nhược điểm về lao động

Bên cạnh những ưu điểm nổi bật về số lượng và trình độ đào tạo, nguồn nhân lực của khách sạn DLG Đà Nẵng vẫn tồn tại một số hạn chế nhất định, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng phục vụ, đặc biệt trong hoạt động buffet sáng.

Trước hết, một bộ phận nhân viên, đặc biệt là nhân viên mới hoặc nhân viên có ít kinh nghiệm, còn lúng túng trong việc xử lý các tình huống phát sinh đột xuất trong giờ cao điểm tại nhà hàng (ví dụ: quá tải khách, hết món nhanh, khách phàn nàn...). Điều này dẫn đến sự chậm trễ và ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng.

Thứ hai, áp lực công việc trong khung giờ vàng của buffet sáng (từ 7h30 đến 8h30) là rất lớn, đòi hỏi nhân viên phải làm việc với cường độ cao và liên tục. Nếu không được phân công hợp lý và hỗ trợ kịp thời, dễ dẫn đến sai sót như bỏ sung món ăn chậm, dọn dẹp bàn không kịp, hoặc thậm chí thái độ phục vụ thiếu kiên nhẫn.

Thứ ba, sự chênh lệch về trình độ ngoại ngữ (đặc biệt là tiếng Anh, tiếng Hàn, tiếng Trung) giữa các bộ phận cũng là một thách thức. Trong khi bộ phận lễ tân có khả năng giao tiếp ngoại ngữ tốt, thì một số nhân viên bộ phận nhà hàng và bếp còn hạn chế, ảnh hưởng đến khả năng tư vấn món ăn và hỗ trợ khách quốc tế.

Những hạn chế này cần được khách sạn nhìn nhận một cách nghiêm túc và có các giải pháp cải thiện kịp thời, bởi chất lượng nguồn nhân lực chính là yếu tố cốt lõi quyết định sự thành công của quy trình phục vụ buffet sáng nói riêng và chất lượng dịch vụ tổng thể nói chung.

2.1.5. Tình hình kinh doanh của khách sạn

Hoạt động kinh doanh của khách sạn đã có những bước phát triển tích cực trong giai đoạn 2023-2025, phản ánh sự phục hồi mạnh mẽ của ngành du lịch Đà Nẵng sau đại dịch Covid-19. Số liệu chi tiết được thể hiện qua bảng dưới đây.

Bảng 2.8 Kết quả kinh doanh của khách sạn giai đoạn 2023-2025

(Đơn vị: Tỷ đồng)

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	2024/2023		2025/2024	
				+/-	%	+/-	%
1. Tổng doanh thu	33,7	97,7	128,6	64,0	189,7	30,8	31,5
- Doanh thu lưu trú	18,7	49,4	63,8	30,6	163,4	14,4	29,1
- Doanh thu ẩm thực	11	32,4	40,5	21,4	194,4	8,1	25
- Doanh thu dịch vụ bổ sung	3,9	15,9	24,2	11,9	301,0	8,3	52,2
2. Tổng chi phí	37,5	70,3	91,2	32,7	87,0	20,9	29,7
3. Tổng lợi nhuận	-3,8	27,4	37,4	31,3	-	9,9	36,2

(Nguồn: Phòng Kế toán Khách sạn DLG Đà Nẵng, 2024)

Qua bảng số liệu, có thể thấy khách sạn DLG Đà Nẵng đã có sự phục hồi và tăng trưởng mạnh mẽ trong giai đoạn 2023-2025.

Tổng doanh thu của khách sạn tăng trưởng ấn tượng qua các năm. Năm 2023, doanh thu đạt 33,7 tỷ đồng; đến năm 2024 tăng lên 97,7 tỷ đồng, tương ứng tăng 64,045 tỷ đồng, tương đương 189,7%. Sang năm 2025, doanh thu tiếp tục đạt 128,6 tỷ đồng, tăng thêm 30,8 tỷ đồng, tương ứng 31,5% so với năm 2024. Mặc dù tốc độ tăng trưởng có xu hướng chậm lại, nhưng vẫn duy trì ở mức cao, cho thấy hoạt động kinh doanh của khách sạn đã bước vào giai đoạn ổn định và phát triển bền vững hơn.

Xét theo cơ cấu, doanh thu lưu trú luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất và đóng vai trò chủ lực. Doanh thu từ hoạt động này tăng từ 18,7 tỷ đồng năm 2023 lên 49,4 tỷ đồng năm 2024 (tăng 163,4%), và tiếp tục đạt 63,8 tỷ đồng vào năm 2025 (tăng 29,1%). Điều này cho thấy hoạt động kinh doanh cốt lõi của khách sạn ngày càng được củng cố và phát huy hiệu quả.

Bên cạnh đó, doanh thu ẩm thực cũng ghi nhận mức tăng trưởng mạnh. Từ 11 tỷ đồng năm 2023, doanh thu tăng lên 32,4 tỷ đồng năm 2024 (tăng 194,4%), và đạt 40,5 tỷ đồng vào năm 2025 (tăng 25%). Sự gia tăng này phản ánh xu hướng khách sạn chú trọng phát triển dịch vụ ăn uống, góp phần nâng cao giá trị dịch vụ tổng thể.

Đáng chú ý, doanh thu từ dịch vụ bổ sung có tốc độ tăng trưởng cao nhất trong cơ cấu doanh thu. Năm 2023 đạt 3,9 tỷ đồng, đến năm 2024 tăng lên 15,9 tỷ đồng (tăng 301%), và năm 2025 đạt 24,2 tỷ đồng (tăng 52,2%). Điều này cho thấy khách

sạn đã khai thác hiệu quả các dịch vụ đi kèm như tổ chức sự kiện, giải trí và các tiện ích hỗ trợ, qua đó đa dạng hóa nguồn thu.

Về chi phí, tổng chi phí của khách sạn tăng từ 37,5 tỷ đồng năm 2023 lên 70,3 tỷ đồng năm 2024 (tăng 87%), và đạt 91,2 tỷ đồng năm 2025 (tăng 29,7%). Tuy chi phí tăng theo quy mô hoạt động, nhưng tốc độ tăng doanh thu cao hơn trong giai đoạn đầu đã góp phần cải thiện hiệu quả kinh doanh.

Đối với lợi nhuận, năm 2023 khách sạn ghi nhận mức lỗ 3,8 tỷ đồng. Tuy nhiên, đến năm 2024, khách sạn đã đạt lợi nhuận 27,4 tỷ đồng, tăng 31,3 tỷ đồng so với năm trước, đánh dấu bước chuyển biến quan trọng. Năm 2025, lợi nhuận tiếp tục tăng lên 37,4 tỷ đồng, tương ứng tăng 36,2% so với năm 2024, cho thấy khả năng sinh lời của khách sạn ngày càng được nâng cao.

Tóm lại, kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn trong giai đoạn này cho thấy xu hướng tăng trưởng tích cực và bền vững. Trong đó, sự phát triển của mảng ẩm thực, bao gồm nhà hàng The Sea, đã đóng góp đáng kể vào thành công chung. Tuy nhiên, để đánh giá chính xác hiệu quả của riêng hoạt động buffet sáng, cần có số liệu chi tiết hơn theo từng loại hình dịch vụ và từng thời điểm phục vụ.

2.2. Tổng quan về nhà hàng The Sea

2.2.1. Giới thiệu khái quát về nhà hàng The Sea

2.2.1.1. Vị trí và không gian



Nguồn: <https://www.dlghoteldanang.com/gallery-vn>

Hình 2.4 The Sea Restaurant DLG Hotel DaNang

Nhà hàng The Sea là nhà hàng chính của khách sạn DLG Đà Nẵng, tọa lạc tại tầng trệt của khách sạn, địa chỉ số 258 Võ Nguyên Giáp, An Hải, thành phố Đà Nẵng. Vị trí này mang lại lợi thế lớn khi nhà hàng nằm ngay trên tuyến đường ven biển Mỹ Khê, một trong những bãi biển đẹp nhất hành tinh do tạp chí Forbes bình chọn. Từ

không gian nhà hàng, thực khách có thể dễ dàng chiêm ngưỡng khung cảnh biển xanh và bầu không khí trong lành, tạo cảm giác thoải mái và thư giãn khi dùng bữa.

Nhà hàng The Sea được thiết kế theo phong cách kết hợp giữa cổ điển và hiện đại, sang trọng nhưng không kém phần ấm cúng. Toàn bộ không gian nhà hàng có sức chứa tối đa lên đến 400 khách cùng một lúc, với diện tích rộng rãi, thoáng mát. Hệ thống cửa kính lớn được bố trí xung quanh giúp tận dụng tối đa ánh sáng tự nhiên vào ban ngày, đồng thời mang đến tầm nhìn hướng ra biển và khuôn viên cây xanh của khách sạn. Vào buổi tối, hệ thống ánh sáng vàng ấm áp được bố trí tinh tế tạo nên không gian ấm cúng, sang trọng, phù hợp với nhiều loại hình dịch vụ ăn uống khác nhau.

Một điểm nhấn đặc biệt của nhà hàng The Sea là khu vực bếp mở, nơi khách hàng có thể trực tiếp quan sát quá trình chế biến món ăn. Điều này không chỉ tăng tính minh bạch trong chế biến mà còn mang lại trải nghiệm ẩm thực thú vị cho thực khách. Khu vực quầy buffet được bố trí ở vị trí trung tâm, thuận tiện cho việc di chuyển và lựa chọn món ăn. Lối đi giữa các khu vực bàn ghế và quầy buffet được thiết kế rộng rãi, đảm bảo khách hàng có thể di chuyển dễ dàng ngay cả trong giờ cao điểm. Bên cạnh đó, nhà hàng còn được trang bị hệ thống điều hòa, quạt thông gió và âm thanh nhạc nhẹ, góp phần nâng cao trải nghiệm của thực khách trong suốt bữa ăn.

2.2.1.2. Loại hình phục vụ

Nhà hàng The Sea hoạt động chủ yếu theo loại hình phục vụ buffet tự chọn, trong đó nổi bật là dịch vụ buffet sáng dành cho khách lưu trú tại khách sạn. Buffet sáng được phục vụ hàng ngày từ 6 giờ 00 phút đến 10 giờ 00 phút, đây là khung giờ phù hợp với lịch trình sinh hoạt của đa số khách du lịch, cho phép khách có thể thoải mái sắp xếp thời gian ăn sáng trước khi bắt đầu hành trình khám phá thành phố.

Thực đơn buffet sáng tại nhà hàng The Sea khá đa dạng, bao gồm sự kết hợp giữa ẩm thực truyền thống Việt Nam và các món ăn quốc tế (châu Á và châu Âu). Các món ăn được bày trí theo từng khu vực riêng biệt: khu vực món khai vị, khu vực món chính nóng, khu vực món nguội, khu vực salad và trái cây, khu vực đồ uống và khu vực món tráng miệng. Khách hàng có thể tự do lựa chọn và lấy món ăn theo nhu cầu, không bị giới hạn về số lượng. Ngoài ra, nhà hàng cũng bố trí khu vực bếp móng (live cooking station) nơi đầu bếp chế biến các món trứng, phở, mì theo yêu cầu của khách, đảm bảo món ăn luôn nóng sốt và tươi ngon.

Bên cạnh dịch vụ buffet sáng, nhà hàng The Sea còn phục vụ buffet trưa, buffet tối theo yêu cầu của khách đoàn hoặc khách tổ chức sự kiện. Ngoài ra, nhà hàng cũng cung cấp dịch vụ set menu và a la carte (gọi món) cho các bữa tiệc riêng tư, hội nghị, hội thảo hoặc tiệc cưới. Tuy nhiên, buffet sáng vẫn là loại hình phục vụ chính và diễn ra thường xuyên nhất, chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh thu của bộ phận nhà hàng.

2.2.1.3. Đặc điểm khách hàng

Khách hàng sử dụng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea chủ yếu là khách lưu trú tại khách sạn DLG Đà Nẵng, bao gồm cả khách quốc tế và khách nội địa. Theo số liệu từ phòng Kinh doanh của khách sạn, cơ cấu khách hàng có sự chuyển dịch rõ rệt trong giai đoạn 2023-2025, như thể hiện tại bảng dưới đây.

Bảng 2.9 Cơ cấu khách hàng theo thị trường giai đoạn 2023-2025

(Đơn vị: lượt khách; %)

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	2024/2023		2025/2024	
				+/-	%	+/-	%
Tổng lượt khách	18.450	42.860	55.320	24.410	132,32	12.460	29,07
Khách nội địa	13.980	29.145	35.200	15.165	108,48	6.055	20,77
Khách quốc tế	4.470	13.715	20.120	9.245	206,82	6.405	46,69
Tỷ trọng khách nội địa	75,77	67,99	63,63	-7,78	-10,27	-4,36	-6,41
Tỷ trọng khách quốc tế	24,23	32,01	36,37	+7,78	+32,11	+4,36	+13,62

(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh khách sạn DLG giai đoạn 2023–2025)

Qua bảng 2.9 cho thấy cơ cấu khách hàng của khách sạn trong giai đoạn 2023–2025 có sự tăng trưởng tích cực về quy mô khách và chuyển dịch theo hướng gia tăng tỷ trọng khách quốc tế.

Tổng lượt khách của khách sạn tăng liên tục qua các năm. Năm 2023 đạt 18.450 lượt khách, đến năm 2024 tăng lên 42.860 lượt khách, tăng 24.410 lượt, tương ứng 132,32%. Sang năm 2025, tổng lượt khách tiếp tục đạt 55.320 lượt, tăng thêm 12.460 lượt, tương ứng 29,07% so với năm 2024. Điều này cho thấy hoạt động kinh doanh lưu trú và thu hút khách của khách sạn có xu hướng phát triển ổn định.

Về khách nội địa, đây vẫn là nhóm khách chiếm tỷ trọng lớn trong tổng lượt khách. Năm 2023 đạt 13.980 lượt khách, tăng lên 29.145 lượt vào năm 2024 (tăng 15.165 lượt, tương ứng 108,48%) và đạt 35.200 lượt vào năm 2025 (tăng 6.055 lượt,

tương ứng 20,77%). Tuy nhiên, tỷ trọng khách nội địa có xu hướng giảm dần từ 75,77% năm 2023 xuống 67,99% năm 2024 và còn 63,63% năm 2025.

Đối với khách quốc tế, số lượng tăng trưởng mạnh mẽ qua từng năm. Năm 2023 đạt 4.470 lượt khách, đến năm 2024 tăng lên 13.715 lượt (tăng 9.245 lượt, tương ứng 206,82%) và năm 2025 đạt 20.120 lượt khách (tăng 6.405 lượt, tương ứng 46,69%). Đồng thời, tỷ trọng khách quốc tế tăng từ 24,23% năm 2023 lên 32,01% năm 2024 và đạt 36,37% vào năm 2025.

Nhìn chung, cơ cấu khách hàng của khách sạn đang chuyển dịch theo hướng giảm dần sự phụ thuộc vào thị trường nội địa và mở rộng thị trường khách quốc tế. Đây là tín hiệu tích cực, góp phần đa dạng hóa nguồn khách, nâng cao khả năng cạnh tranh và tạo điều kiện phát triển hoạt động kinh doanh của khách sạn trong thời gian tới.

2.2.2. Cơ cấu tổ chức và nhân sự của nhà hàng The Sea

2.2.2.1. Cơ cấu tổ chức và nhân sự

Bộ phận Nhà hàng The Sea có cơ cấu tổ chức rõ ràng, từ quản lý cấp cao đến nhân viên thực hiện, đảm bảo sự phân công nhiệm vụ hợp lý và hiệu quả hoạt động.

Bảng 2.10 Cơ cấu tổ chức nhân sự Nhà hàng The Sea

Chức danh	SL (Người)	Trình độ			Giới tính		Ngoại ngữ		
		ĐH	CĐ	T/cấp	Nam	Nữ	Anh	Hàn	Trung
TBP nhà hàng	1	1	0	0	1	0	1	1	1
Phó BP nhà hàng	1	1	0	0	0	1	1	1	1
Giám sát	4	2	2	0	2	2	3	0	1
Tổ trưởng	2	1	1	0	1	1	2	0	0
Nhân viên	17	10	7	0	3	14	8	0	0
Tổng cộng	25	15	10	0	7	18	15	2	3

Nguồn: Phòng nhân sự Khách sạn DLG Đà Nẵng, 2025

Tổng số nhân sự hiện tại của Nhà hàng The Sea là 25 người, bao gồm cả quản lý và nhân viên. Con số này được đánh giá là phù hợp với quy mô phục vụ lên đến 400 khách, đảm bảo mỗi nhân viên có thể chăm sóc một số lượng khách hợp lý, không bị quá tải đặc biệt trong giờ cao điểm.

Về trình độ học vấn, đội ngũ nhân viên nhà hàng có sự phân bổ giữa đại học và cao đẳng. Cụ thể, có 15 người có trình độ đại học (chiếm 60%) và 10 người có

trình độ cao đẳng (chiếm 40%). Tỷ lệ này cho thấy nhà hàng chú trọng tuyển dụng lao động có chuyên môn, tạo nền tảng tốt cho việc nâng cao chất lượng phục vụ.

Về giới tính, nhà hàng The Sea có sự chênh lệch khá rõ giữa nam và nữ. Cụ thể, có 7 nhân viên nam (chiếm 28%) và 18 nhân viên nữ (chiếm 72%). Tỷ lệ nữ cao hơn nam là phổ biến trong ngành phục vụ nhà hàng, bởi công việc này đòi hỏi sự khéo léo, tỉ mỉ và kỹ năng giao tiếp tốt - những phẩm chất thường được cho là thế mạnh của lao động nữ.

Về ngoại ngữ, đội ngũ nhà hàng có 15 người biết tiếng Anh (chiếm 60%), 2 người biết tiếng Hàn (chiếm 8%) và 3 người biết tiếng Trung (chiếm 12%). Khả năng ngoại ngữ này đáp ứng tương đối tốt nhu cầu phục vụ khách quốc tế, đặc biệt là khách đến từ các thị trường trọng điểm như Anh, Mỹ, Hàn Quốc, Trung Quốc và Ấn Độ.

2.2.2.2. Chức năng, nhiệm vụ của các vị trí trong nhà hàng

Mỗi vị trí trong bộ phận Nhà hàng The Sea đều có chức năng và nhiệm vụ cụ thể, được quy định rõ ràng để đảm bảo hoạt động diễn ra suôn sẻ.

Bảng 2.11 Chức năng và nhiệm vụ của các vị trí tại Nhà hàng The Sea

Vị trí	Chức năng	Nhiệm vụ chính
TBP nhà hàng	Quản lý và điều hành toàn bộ hoạt động của nhà hàng	Chịu trách nhiệm về chất lượng dịch vụ; xây dựng kế hoạch kinh doanh; quản lý nhân sự; đào tạo và đánh giá nhân viên; phối hợp với bộ phận bếp và các bộ phận khác; xử lý khiếu nại quan trọng
PBP nhà hàng	Hỗ trợ trưởng bộ phận trong quản lý và điều hành	Giám sát hoạt động hàng ngày; thay mặt trưởng bộ phận khi vắng mặt; quản lý ca trực; kiểm tra vệ sinh và an toàn thực phẩm; hỗ trợ đào tạo nhân viên mới
Giám sát nhà hàng	Giám sát hoạt động phục vụ trong ca làm việc	Phân công nhiệm vụ cho nhân viên; kiểm tra công tác chuẩn bị trước giờ phục vụ; đảm bảo quy trình phục vụ được thực hiện đúng.
Tổ trưởng phục vụ	Điều phối nhân viên phục vụ trong khu vực được phân công	Hướng dẫn nhân viên thực hiện nhiệm vụ; kiểm tra bàn ghế, dụng cụ trước và sau bữa ăn; hỗ trợ nhân viên khi quá tải; đảm bảo sự hài lòng của khách trong khu vực
Nhân viên phục vụ	Trực tiếp phục vụ khách hàng	Chào đón và hướng dẫn khách vào bàn; đưa thực đơn và ghi nhận yêu cầu; bưng bê món ăn, đồ uống; thay đĩa, rót nước, dọn dẹp trong bữa ăn; thanh toán và tiễn khách; vệ sinh bàn ghế, dụng cụ sau giờ phục vụ

Nguồn: Phòng nhân sự Khách sạn DLG Đà Nẵng, 2025

2.2.3. Cơ sở vật chất của nhà hàng The Sea

Nhà hàng The Sea được đầu tư hệ thống cơ sở vật chất hiện đại, đồng bộ, đáp ứng tiêu chuẩn của một khách sạn 5 sao. Toàn bộ trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống được kiểm định chất lượng và bảo trì định kỳ nhằm đảm bảo hoạt động phục vụ diễn ra suôn sẻ.

Về khu vực bàn ghế, nhà hàng hiện có khoảng 250 bàn ăn và 650 ghế ngồi, được bố trí thành nhiều khu vực khác nhau: khu vực gần cửa sổ hướng biển, khu vực trung tâm gần quầy buffet và khu vực riêng tư dành cho khách đoàn hoặc khách có nhu cầu tổ chức họp mặt nhỏ. Bàn ghế được làm từ chất liệu cao cấp, dễ vệ sinh, có thể linh hoạt sắp xếp lại theo nhu cầu sử dụng (bàn đôi, bàn nhóm, bàn dài cho tiệc).

Hệ thống ghế được bọc nệm êm ái, tạo cảm giác thoải mái cho thực khách khi ngồi lâu.

Về khu vực quầy buffet, nhà hàng bố trí hệ thống quầy dài khoảng 15 mét, được chia thành nhiều khu vực chức năng. Mỗi khu vực đều được trang bị thiết bị giữ nóng (warming tray) cho các món nóng, khay đựng đá cho món nguội và hải sản, và hệ thống chiếu sáng riêng để làm nổi bật món ăn. Các khay đựng thức ăn được làm bằng inox cao cấp, có nắp đậy và thìa/kẹp gấp riêng cho từng món, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm. Khu vực bếp móng (live cooking station) được trang bị bếp từ, chảo, nồi và các dụng cụ chế biến chuyên dụng, nơi đầu bếp trực tiếp chế biến các món theo yêu cầu của khách như trứng ốp la, trứng chiên, phở, mì.

Về trang thiết bị lưu trữ và bảo quản, nhà hàng sở hữu 4 tủ lạnh công suất lớn dùng để bảo quản thực phẩm tươi sống, rau củ và đồ uống. Các tủ lạnh này được đặt ở khu vực hậu cần, đảm bảo nhiệt độ bảo quản theo đúng tiêu chuẩn. Ngoài ra, nhà hàng còn có 1 quạt hơi nước dùng cho khu vực ngoài trời hoặc sân vườn khi tổ chức tiệc.

Về hệ thống kỹ thuật, nhà hàng được trang bị 15 máy điều hòa không khí công suất lớn, đảm bảo nhiệt độ phòng luôn ở mức thoải mái (22-24 độ C) ngay cả khi đông khách. Hệ thống chiếu sáng được thiết kế với nhiều chế độ khác nhau: sáng mạnh vào buổi sáng, ánh sáng vàng ấm áp vào buổi tối, và đèn trang trí cho các sự kiện đặc biệt. Hệ thống âm thanh gồm loa và amply được kết nối với máy nghe nhạc (3 máy) phát nhạc nhẹ, nhạc không lời trong suốt giờ phục vụ, tạo không gian thư giãn cho thực khách.

Về dụng cụ ăn uống, bảng 2.12 thống kê chi tiết số lượng và hiện trạng các dụng cụ chính của nhà hàng The Sea.

Bảng 2.12 Hiện trạng dụng cụ ăn uống tại nhà hàng The Sea

STT	Tên trang thiết bị, dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng	Hiện trạng		
				Tốt	Còn sử dụng được	Cần được thay thế
1	Ghế ngồi	cái	650	650		
2	Bàn	cái	250	250		
3	Máy tính	cái	5	5		
4	Điện thoại	cái	5	5		

STT	Tên trang thiết bị, dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng	Hiện trạng		
				Tốt	Còn sử dụng được	Cần được thay thế
5	Máy điều hòa	cái	15	15		
6	Tủ lạnh	cái	4	4		
7	Quạt hơi nước	cái	1	1		
8	Bục phát biểu	cái	3	3		
9	Ghế gỗ baby	cái	8	8		
10	Máy xay	cái	3	2	2	1
11	Máy pha coffee	cái	4	4	4	
12	Máy ép	cái	3	2	2	1
13	Dụng cụ đông rượu	cái	3	3		
14	Ly (bia, rượu, nước ép,...)	cái	1785	1600	50	135
15	Tách coffee	cái	70	60		10
16	Đĩa (lớn và nhỏ)	cái	2924	2650	200	74
17	Chén, tô	cái	1090	970		120
18	Khăn ăn	cái	500	30		470
19	Khăn bàn	cái	400	370	15	15
20	Khăn bọc ghế	cái	300	260	260	40
21	Thảm	cái	11	7	4	
22	Muỗng, nĩa, dao	cái	2121	2100	10	11
23	Khay	cái	91	70	5	16
24	Xe đẩy	cái	10	8	1	1
25	Máy nghe nhạc	cái	3		3	

Nguồn: Bộ phận nhà hàng- DLG Hotel DaNang

Như bảng 2.12 cho thấy, phần lớn các dụng cụ ăn uống của nhà hàng đều ở trạng thái tốt hoặc còn có thể sử dụng được. Tuy nhiên, có một số dụng cụ cần được thay thế sớm như khăn ăn (470 cái cần thay), ly (135 cái), đĩa (74 cái), chén tô (120 cái). Đặc biệt, số lượng khăn ăn còn tốt chỉ chiếm 30/500 cái, tương đương 6%, đây là vấn đề cần được khách sạn quan tâm giải quyết để đảm bảo tính thẩm mỹ và chuyên nghiệp.

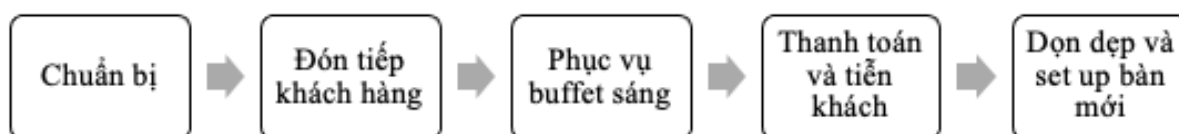
2.3. Thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea của khách sạn DLG Đà Nẵng

2.3.1. Quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea

Nhằm đảm bảo hoạt động phục vụ buffet sáng được thực hiện đồng bộ và đạt hiệu quả cao, khách sạn DLG đã xây dựng quy trình phục vụ buffet sáng với các bước cụ thể và có sự liên kết chặt chẽ giữa các bộ phận. Quy trình này không chỉ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn tạo sự hài lòng và trải nghiệm tốt cho khách hàng trong thời gian lưu trú tại khách sạn.

Trong quá trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea, nhiều bộ phận cùng tham gia phối hợp như bộ phận nhà hàng, bộ phận bếp, bộ phận lễ tân, bộ phận kỹ thuật, bộ phận bar, bộ phận buồng phòng và bộ phận quản lý. Mỗi bộ phận đảm nhận những công việc riêng nhưng luôn hỗ trợ và phối hợp với nhau để đảm bảo hoạt động phục vụ diễn ra thuận lợi, nhanh chóng và chuyên nghiệp.

Dựa trên thực tế hoạt động tại nhà hàng The Sea của khách sạn DLG, quy trình phục vụ buffet sáng được triển khai qua năm giai đoạn chính như sau:



Nguồn: Bộ phận nhà hàng- DLG Hotel DaNang

Hình 2.5 Quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng The Sea

Dựa trên hình 2.5 có thể thấy, quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea được xây dựng theo trình tự các bước rõ ràng, đảm bảo tính logic và sự liên kết giữa các giai đoạn trong quá trình phục vụ khách hàng. Quy trình bắt đầu từ giai đoạn chuẩn bị, trong đó nhân viên tiến hành kiểm tra cơ sở vật chất, vệ sinh khu vực phục vụ, chuẩn bị dụng cụ và sắp xếp quầy buffet nhằm đảm bảo điều kiện tốt nhất trước khi đón khách.

Tiếp theo là giai đoạn đón tiếp khách hàng, đây là bước quan trọng nhằm tạo ấn tượng ban đầu, nhân viên thực hiện việc chào đón, hướng dẫn khách vào bàn và hỗ trợ những yêu cầu ban đầu của khách. Sau đó là giai đoạn phục vụ buffet sáng, khách hàng tự chọn món ăn tại quầy buffet, trong khi nhân viên luôn theo dõi, hỗ trợ và đảm bảo các món ăn được bổ sung đầy đủ, kịp thời, giữ gìn chất lượng phục vụ.

Giai đoạn tiếp theo là thanh toán và tiễn khách, trong đó nhân viên thực hiện quy trình thanh toán nhanh chóng, chính xác, đồng thời thể hiện thái độ chuyên nghiệp trong việc cảm ơn và tiễn khách nhằm tạo thiện cảm và nâng cao mức độ hài lòng. Cuối cùng là giai đoạn dọn dẹp và set up bàn mới, nhân viên tiến hành thu dọn khu vực ăn uống, vệ sinh bàn ghế và chuẩn bị lại không gian để sẵn sàng phục vụ lượt khách tiếp theo.

Bảng 2.13 Chi tiết quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea

Thứ tự	Trình tự công việc	Tiêu chuẩn
Bước 1	Chuẩn bị	- Kiểm tra bàn ghế, dụng cụ ăn uống dưới quầy buffet, trên bàn ăn, bật đèn và điều hòa, đảm bảo mọi thứ sạch sẽ và sẵn sàng để phục vụ khách. - Nhân viên bếp chuẩn bị đầy đủ các món ăn trên quầy line buffet và nhân viên nhà hàng đặt bảng tên món theo từng khay đồ ăn. - Hệ thống điều hoà, đèn chiếu sáng, nhạc nền được kiểm tra và bật trước giờ mở cửa. - Nắm được số lượng khách để phục vụ một cách tốt nhất.
Bước 2	Đón khách	- Nhân viên đón tiếp chào khách bằng một thái độ lịch sự và niềm nở. Hỏi số phòng để biết được khách của khách sạn kèm dịch vụ ăn sáng hay là khách ngoài. - Hướng dẫn khách đến bàn ăn hoặc để khách chủ động tìm bàn ăn ưng ý để thuận tiện cho việc dùng bữa.
Bước 3	Phục vụ khách hàng	- Khách sẽ chủ động đi lấy thức ăn trên quầy line buffet, nhân viên phục vụ quan sát và hướng dẫn khách khi họ cần. - Dọn dẹp các đĩa thức ăn và setup lại dụng cụ ăn uống khi khách rời đi. - Nhân viên nhà hàng phối hợp với nhân viên bếp để kịp thời refill thức ăn trên quầy line buffet khi còn ít. - Vệ sinh ngay quầy line buffet nếu thấy bẩn. - Hỗ trợ khách hàng trong suốt quá trình dùng bữa tại nhà hàng.
Bước 4	Tiễn khách	- Khi khách rời đi, nhân viên đón tiếp sẽ chào tạm biệt và cảm ơn khách khi đã dùng bữa tại nhà hàng.

Thứ tự	Trình tự công việc	Tiêu chuẩn
		- Nếu không phải là khách lưu trú thì phân loại vào tệp khách ngoài vào sử dụng dịch vụ tại nhà hàng của khách sạn và hướng dẫn khách ra quầy lễ tân để thanh toán.
Bước 5	Dọn dẹp và set up bàn mới	- Dọn dẹp và set up lại các dụng cụ ăn uống trên bàn để tiếp tục đón khách. - Sắp xếp và điều chỉnh lại bàn ghế.

Nguồn: Bộ phận nhà hàng- DLG Hotel DaNang

2.3.2. Thực tế thực hiện quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea

Quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea được bắt đầu từ khâu chuẩn bị trước giờ mở cửa. Cụ thể, từ 5h30, nhân viên bắt đầu ca làm việc, tiến hành kiểm tra đồng phục, vệ sinh toàn bộ khu vực nhà hàng, bàn ghế và quầy buffet. Việc setup bàn ăn với các dụng cụ như dao, nĩa, thìa, khăn ăn và ly nước được hoàn tất trước 5h45. Tuy nhiên, do số lượng khăn ăn còn sót chỉ còn rất ít (30 cái trên tổng số 500 cái), nhiều bàn phải sử dụng khăn ăn đã cũ và sờn, ảnh hưởng trực tiếp đến tính thẩm mỹ và sự chuyên nghiệp của nhà hàng 5 sao. Bên cạnh đó, các món ăn được bếp chuẩn bị và đưa lên quầy buffet từ 5h45, bảng tên món được đặt bằng cả tiếng Việt và tiếng Anh, tuy nhiên một số món nóng do được đưa lên quá sớm đã bị nguội trước khi có khách.

Trong giai đoạn đầu giờ từ 6h00 đến 6h30, nhân viên đón tiếp đứng tại cửa chào đón khách bằng tiếng Việt và tiếng Anh, yêu cầu khách lưu trú cung cấp số phòng để xác nhận dịch vụ ăn sáng, sau đó hướng dẫn khách vào bàn trống hoặc để khách tự chọn bàn ưng ý. Ở thời điểm này, lượng khách còn thừa nên các thao tác được thực hiện khá nhẹ nhàng và bài bản. Tuy nhiên, bước giới thiệu sơ lược về các khu vực buffet và các món ăn đặc trưng thường bị bỏ qua, đặc biệt với khách quốc tế do rào cản về ngoại ngữ, dẫn đến việc khách mất thời gian tự tìm hiểu.

Giai đoạn từ 7h30 đến 8h30 được xác định là giờ cao điểm, khi lượng khách đổ về nhà hàng đột biến, thường đạt 70-80% công suất. Trong khoảng thời gian này, thực tế thực hiện quy trình bộc lộ nhiều bất cập rõ rệt. Việc bổ sung món ăn bị chậm trễ đáng kể, đặc biệt là các món được khách ưa chuộng như phở, trứng chiên, xúc xích và trái cây nhiệt đới, có khay bị trống từ 5 đến 10 phút mới được refill. Song song với đó, công tác dọn dẹp bàn ăn sau khi khách rời đi cũng không kịp thời, khiến

khách mới phải chờ đợi hoặc ngồi vào bàn chưa được dọn sạch, tạo cảm giác thiếu chuyên nghiệp. Nguyên nhân chính được xác định là do mỗi ca sáng chỉ có 12 nhân viên trực, trong khi giờ cao điểm cần ít nhất 15-18 người để vận hành trơn tru.

Áp lực công việc trong giờ cao điểm còn khiến chất lượng phục vụ bị ảnh hưởng trên nhiều phương diện. Quầy buffet xuất hiện tình trạng rơi vãi thức ăn nhưng không được vệ sinh kịp thời. Nhân viên phục vụ tuy vẫn giữ được thái độ nhiệt tình nhưng do quá tải, một số người có biểu hiện căng thẳng và đôi khi bỏ qua những yêu cầu nhỏ của khách như lấy thêm nước hay hỏi về thành phần món ăn. Đặc biệt, đối với nhóm khách quốc tế đến từ Ấn Độ, Hàn Quốc và Nhật Bản – vốn chiếm tỷ lệ rất cao trong cơ cấu khách của khách sạn – việc giao tiếp gặp nhiều khó khăn do nhân viên chỉ có 4 người biết tiếng Hàn, 2 người biết tiếng Trung và không có ai biết tiếng Ấn.

Kết thúc giờ phục vụ, từ 9h30 đến 10h30, nhân viên tiến hành thu dọn toàn bộ bàn ghế, dụng cụ ăn uống và vệ sinh khu vực nhà hàng cũng như quầy buffet. Tuy nhiên, công tác kiểm kê và báo cáo cuối ca thường được thực hiện tắt, thiếu chi tiết. Hơn nữa, số lượng xe đẩy phục vụ chỉ có 10 chiếc, trong đó một chiếc đang trong tình trạng hỏng, không đủ để vận chuyển toàn bộ dụng cụ bàn một cách nhanh chóng, gây chậm trễ trong khâu tổng kết và chuẩn bị cho ca tiếp theo.

2.3.3. Đánh giá việc thực hiện quy trình theo phương pháp quan sát

2.3.3.1. So sánh quy trình của nhà hàng The Sea so với quy trình chuẩn

Bảng 2.14 So sánh quy trình của nhà hàng The Sea so với quy trình chuẩn

Bước	Sự khác biệt	Vượt trội
Chuẩn bị	- Thiếu bước kiểm tra đồng phục, tác phong nhân viên trước giờ làm. - Chưa ghi nhận bước kiểm tra tác phong đầu ca và phân công khu vực cụ thể.	- Chủ động nắm số lượng khách từ trước để chuẩn bị chu đáo hơn.
Đón khách	- Chưa hỏi số lượng khách đi cùng để sắp xếp bàn phù hợp. - Chưa hỏi sở thích khu vực ngồi (hút thuốc/không hút thuốc). - Chưa thực hiện thao tác chuyên nghiệp: kéo ghế, đặt khăn làm dấu bàn đã có khách.	- Cho phép khách đặt bàn trước

Bước	Sự khác biệt	Vượt trội
	- Bỏ qua bước giới thiệu sơ lược về khu vực buffet.	
Phục vụ	- Chưa có quy định phục vụ trà/cà phê tại bàn cho khách. - Chưa có hướng dẫn về việc luôn có nhân viên trực tại quầy để giải thích món ăn.	- Nhân viên lau dọn quầy line ngay lập tức khi bẩn chứ không đợi định kỳ, giữ quầy luôn sạch sẽ.
Thanh toán & tiễn khách	- Gộp chung hai bước thanh toán và tiễn khách, thiếu sự tách bạch rõ ràng. - Chưa có bước xác nhận lại với khách lưu trú trước khi rời đi. - Chưa chủ động thể hiện mong muốn khách quay lại hoặc gửi lời chúc tốt đẹp.	(Không có)
Thu dọn & kết thúc	- Chưa thực hiện kiểm kê dụng cụ, thực phẩm còn lại sau ca. - Chưa có bước báo cáo tình hình ca làm. - Chưa hướng dẫn phương pháp thu dọn khoa học (gạt thức ăn thừa vào dụng cụ riêng để dọn nhanh hơn).	(Không có)

Nguồn: Tổng hợp của tác giả, 2026

Quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea về cơ bản đã tuân thủ được khung vận hành tiêu chuẩn với đầy đủ các bước then chốt. Tuy nhiên, so với quy trình chuẩn, nhà hàng vẫn còn một số thiếu sót đáng lưu ý, đặc biệt ở khâu đón khách (thiếu các thao tác chuyên nghiệp như hỏi số lượng, sở thích khu vực ngồi, giới thiệu quầy buffet) và khâu thu dọn – kết thúc (thiếu kiểm kê và báo cáo ca làm). Ở chiều ngược lại, nhà hàng có điểm vượt trội so với chuẩn ở tinh thần chủ động nắm bắt số lượng khách để chuẩn bị trước, cũng như linh hoạt setup bàn mới ngay trong quá trình phục vụ – góp phần rút ngắn thời gian chờ của khách, đặc biệt trong giờ cao điểm.

2.3.3.2. So sánh với quy trình thực tế thực hiện với quy trình của nhà hàng

Bảng 2.15 So sánh với quy trình thực tế thực hiện với quy trình của nhà hàng

Bước	Thừa nhưng chưa hợp lý	Chưa có
Chuẩn bị	- Nhân viên nhà hàng tự đặt bảng tên món, dễ sai lệch thông tin thành phần với Bếp.	- Thiếu bước kiểm tra diện mạo, tác phong đầu ca.
Đón khách	- Để khách tự tìm bàn: Dễ gây lộn xộn vào giờ cao điểm, khách ngồi vào bàn chưa dọn.	- Thiếu phương án điều phối đám đông khi khách xuống cùng lúc.
Phục vụ	- Gom đĩa bẩn thụ động: Chờ khách rời bàn đi lấy đồ ăn mới dọn.	- Thiếu quy trình kiểm soát nhiệt độ món ăn trong suốt ca. - Thiếu tiêu chuẩn phục vụ Trà/Cà phê.
Thanh toán & tiễn khách	- Hướng dẫn khách ngoài tự ra Lễ tân thanh toán: Đây là điểm bất hợp lý lớn nhất. Khách ăn xong có thể đi thẳng ra cổng, hoặc Lễ tân không kiểm soát được họ đã ăn những gì, nguy cơ thất thoát doanh thu rất cao.	- Thiếu thủ tục bán vé/thu tiền trước hoặc phát thẻ buffet để nhận diện khách ngoài ngay từ cửa.
Thu dọn & kết thúc	- Nhân viên thường gom tất cả đồ bẩn, gạt thức ăn thừa ngay tại sảnh ăn, gây tiếng ồn và mùi khó chịu cho các bàn xung quanh đang dùng bữa.	- Chưa có quy trình kiểm kê chi tiết. - Thiếu quy trình khử khuẩn: Chỉ lau dọn cơ học bằng khăn, chưa chú trọng dùng hóa chất chuyên dụng để khử mùi/khử khuẩn cho lượt khách tiếp theo. - Báo cáo còn sơ sài, thiếu dữ liệu thực tế.

Nguồn: Tổng hợp của tác giả, 2026

Thực tế vận hành tại nhà hàng The Sea cho thấy có một khoảng cách đáng kể giữa quy trình được xây dựng trên lý thuyết và những gì diễn ra trên thực tế, đặc biệt là trong khung giờ cao điểm. Ở điều kiện bình thường với lượng khách vừa phải, phần lớn các bước trong quy trình đều được nhân viên tuân thủ tốt. Tuy nhiên, khi áp lực

phục vụ tăng cao, những thiếu sót mấu chốt như chậm bổ sung món ăn, dọn dẹp không kịp thời, bỏ qua giao tiếp với khách và thiếu hụt kỹ năng ngoại ngữ. Điều này cho thấy quy trình hiện tại chưa có đủ chi tiết để dự phòng cho các tình huống quá tải, cũng như chưa có cơ chế giám sát đủ mạnh để đảm bảo nhân viên thực hiện đúng ngay cả khi chịu áp lực cao. Việc nhà hàng còn thiếu các công cụ hỗ trợ (xe đẩy) và vật tư (khăn ăn đạt chuẩn) cũng là một nguyên nhân khách quan khiến quy trình không được thực hiện trọn vẹn như mong muốn.

2.3.4. Đánh giá quy trình thông qua khảo sát khách hàng

2.3.4.1. Thiết kế phiếu khảo sát

Dự thảo phiếu khảo sát

Để đánh giá thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea, tác giả tiến hành xây dựng bảng hỏi khảo sát dựa trên mục tiêu nghiên cứu của đề tài “Hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea của khách sạn DLG Đà Nẵng” cùng với cơ sở lý luận về quy trình phục vụ trong kinh doanh nhà hàng khách sạn. Nội dung khảo sát được thiết kế bám sát từng giai đoạn trong quy trình phục vụ buffet sáng nhằm thu thập ý kiến đánh giá của khách hàng về mức độ thực hiện của nhà hàng ở từng bước phục vụ.

Các tiêu chí khảo sát tập trung vào những nội dung như công tác chuẩn bị, đón tiếp khách, phục vụ khách trong thời gian dùng bữa, thanh toán, tiễn khách và thu dọn – chuẩn bị bàn mới. Thông qua đó, tác giả có cơ sở đánh giá những ưu điểm, hạn chế còn tồn tại trong quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea, từ đó đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng.

Đối với các tiêu chí đánh giá, tác giả sử dụng thang đo Likert 5 mức độ, tương ứng từ 1 đến 5 bao gồm: rất không đồng ý, không đồng ý, trung lập, đồng ý và rất đồng ý. Việc sử dụng thang đo này giúp khách hàng dễ dàng lựa chọn mức độ phù hợp với cảm nhận thực tế của bản thân, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình tổng hợp, xử lý và phân tích số liệu nghiên cứu.

Tham khảo ý kiến chuyên gia

Sau khi hoàn thiện bản dự thảo phiếu khảo sát, tác giả tiến hành tham khảo ý kiến từ giảng viên hướng dẫn và một số nhân sự có kinh nghiệm trong lĩnh vực nhà hàng – khách sạn nhằm kiểm tra mức độ phù hợp của bảng hỏi với mục tiêu nghiên

cứu đề tài “Hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea của khách sạn DLG Đà Nẵng”. Việc này giúp đảm bảo nội dung khảo sát phản ánh đúng thực tế quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng.

Dựa trên các ý kiến đóng góp, tác giả đã điều chỉnh một số nội dung theo hướng ngắn gọn, dễ hiểu và phù hợp hơn với khách hàng tham gia khảo sát. Các câu hỏi được xây dựng bám sát từng giai đoạn trong quy trình phục vụ buffet sáng như: chuẩn bị, đón tiếp khách, phục vụ khách, thanh toán, tiễn khách và thu dọn – chuẩn bị bàn mới.

Bên cạnh đó, bố cục phiếu khảo sát cũng được sắp xếp lại theo trình tự trải nghiệm thực tế của khách hàng nhằm giúp người tham gia dễ theo dõi, thuận tiện trong quá trình trả lời và hỗ trợ hiệu quả cho việc thu thập, tổng hợp dữ liệu nghiên cứu.

Phiếu khảo sát tiếng Việt

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG THE SEA - KHÁCH SẠN DLG ĐÀ NẴNG

Kính chào Quý khách!

Nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea, chúng tôi rất mong nhận được ý kiến đánh giá của Quý khách về từng bước trong quy trình phục vụ mà Quý khách vừa trải nghiệm. Mọi thông tin đều được bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu.

Xin chân thành cảm ơn!

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG

Câu 1: Quý khách là:

- ☐ Khách lưu trú tại khách sạn
- ☐ Khách vắng lai

Câu 2: Quốc tịch của Quý khách:

- ☐ Việt Nam
- ☐ Khác:

Câu 3: Số lần sử dụng dịch vụ buffet tại nhà hàng The Sea:

- ☐ Lần đầu
- ☐ 2 – 3 lần
- ☐ 3 – 5 lần

○ Trên 5 lần

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG

(Quý khách vui lòng đánh dấu X vào ô phù hợp với mức độ đồng ý của mình theo thang đo sau)

Thang đo:

1 - Rất không đồng ý

2 - Không đồng ý

3 - Trung lập

4 - Đồng ý

5 - Rất đồng ý

STT	Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
BƯỚC 1: GIAI ĐOẠN TRƯỚC KHI PHỤC VỤ KHÁCH						
1	Dụng cụ ăn uống (dao, nĩa, muỗng, đĩa, ly, khăn ăn) trên bàn đầy đủ và sạch sẽ					
2	Nhân viên có trang phục gọn gàng, tác phong chuyên nghiệp					
3	Quầy buffet được bày trí khoa học, phân chia khu vực nóng, nguội hợp lý					
4	Bảng tên món ăn được đặt đúng vị trí, rõ ràng, dễ đọc					
5	Dụng cụ chứa đựng và thay thế được chuẩn bị đầy đủ, sẵn sàng cho việc quay vòng					
6	Hệ thống đèn, máy lạnh, quạt thông gió và âm thanh hoạt động tốt					
7	Ý kiến đóng góp khác của khách hàng về bước 1:					
BƯỚC 2: GIAI ĐOẠN ĐÓN TIẾP KHÁCH						
8	Nhân viên chủ động chào đón niềm nở, thân thiện					
9	Nhân viên hỏi số lượng khách và xác nhận số phòng/voucher nhanh chóng, chính xác					
10	Nhân viên hỏi khách về khu vực ngồi mong muốn (hút thuốc/không hút thuốc)					
11	Nhân viên kiểm tra bàn trống và dẫn khách đến bàn phù hợp					
12	Nhân viên kéo ghế mời khách ngồi và đặt khăn ăn lên đĩa làm dấu bàn đã có khách					
13	Ý kiến đóng góp khác của khách hàng về bước 2:					

						
BƯỚC 3: GIAI ĐOẠN PHỤC VỤ KHÁCH						
14	Nhân viên phục vụ trà và cà phê khi khách có yêu cầu					
15	Thức ăn trên quầy buffet được bổ sung (refill) nhanh chóng, không để trống lâu					
16	Luôn có nhân viên trực tại khu vực quầy buffet để giải thích món ăn và kiểm tra dụng cụ giữ nóng/làm lạnh					
17	Nhân viên thường xuyên thu dọn đĩa bẩn trên bàn khi khách chuyển sang món khác					
18	Nhân viên nhanh chóng xử lý khi khách làm đổ thức ăn trên bàn					
19	Ý kiến đóng góp khác của khách hàng về bước 3:					
BƯỚC 4: GIAI ĐOẠN THANH TOÁN						
20	Nhân viên thanh toán nhanh chóng, chính xác các món phát sinh ngoài buffet					
21	Nhân viên giải thích rõ ràng các khoản phí (nếu có)					
22	Ý kiến đóng góp khác của khách hàng về bước 4:					
BƯỚC 5: GIAI ĐOẠN TIỄN KHÁCH						
23	Nhân viên chào tạm biệt với thái độ niềm nở, vui tươi					
24	Nhân viên bày tỏ mong muốn được đón tiếp khách trở lại					
25	Ý kiến đóng góp khác của khách hàng về bước 5:					
BƯỚC 6: GIAI ĐOẠN THU DỌN VÀ CHUẨN BỊ BÀN MỚI						
26	Bàn ăn được thu dọn nhanh chóng, gọn gàng sau khi khách rời đi					
27	Công tác thu dọn diễn ra khoa học, trật tự (dồn thức ăn thừa, phân loại dụng cụ)					
28	Bàn mới được set up đầy đủ dụng cụ, sạch sẽ, sẵn sàng cho khách tiếp theo					
29	Ý kiến đóng góp khác của khách hàng về bước 6:					

Xin chân thành cảm ơn Quý khách đã dành thời gian để thực hiện khảo sát này!

Phiếu khảo sát tiếng Anh

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY ON THE BREAKFAST BUFFET SERVICE PROCESS AT THE SEA RESTAURANT - DLG HOTEL DANANG

Dear Valued Guest,

In order to improve the breakfast buffet service process at The Sea Restaurant, we would greatly appreciate your feedback on each step of the service process you have just experienced. All information will be kept confidential and used for research purposes only.

Thank you very much!

PART I: GENERAL INFORMATION

Question 1: You are:

- ☐ Hotel guest
- ☐ Outside guest (not staying at the hotel)

Question 2: Your nationality

- ☐ Other: _____

Question 5: How many times have you used the breakfast buffet service at The Sea Restaurant?

- ☐ First time
- ☐ 2 – 3 times
- ☐ 4 – 5 times
- ☐ More than 5 times

PART II: EVALUATION OF THE BREAKFAST BUFFET SERVICE PROCESS

(Please mark X in the box corresponding to your level of agreement according to the following scale)

Scale:

1. Strongly disagree
2. Disagree
3. Neutral
4. Agree
5. Strongly agree

No.	Evaluation Criteria	1	2	3	4	5
STEP 1: PRE-SERVICE PREPARATION						
1	Utensils (knives, forks, spoons, plates, glasses, napkins) on the table are complete and clean					
2	Staff wear neat uniforms with a professional demeanor					

3	The buffet counter is arranged systematically, with hot and cold sections clearly divided					
4	Dish name labels are placed correctly, clearly, and legibly					
5	Serving and replacement utensils are fully prepared and ready for rotation					
6	Lighting, air conditioning, ventilation fans, and sound systems are functioning properly					
Other comments from guests about Step 1: 						
STEP 2: GUEST RECEPTION						
8	Staff proactively greet guests warmly and in a friendly manner					
9	Staff quickly and accurately ask for the number of guests and confirm the room number/voucher					
10	Staff ask guests about their preferred seating area (smoking/non-smoking)					
11	Staff check available tables and escort guests to an appropriate table					
12	Staff pull out chairs and place napkins on plates to mark occupied tables					
Other comments from guests about Step 2: 						
STEP 3: GUEST SERVICE						
14	Staff serve tea and coffee when requested by guests					
15	Food at the buffet counter is replenished (refilled) promptly without leaving trays empty for long					
16	There is always a staff member stationed at the buffet counter to explain dishes and monitor hot/cold holding equipment					
17	Staff regularly clear dirty plates from the table when guests move on to another dish					
18	Staff promptly handle situations when guests accidentally spill food on the table					
Other comments from guests about Step 3: 						

STEP 4: PAYMENT					
20	Staff process payment quickly and accurately for items not included in the buffet				
21	Staff clearly explain all charges (if any)				
Other comments from guests about Step 4:					
STEP 5: GUEST FAREWELL					
23	Staff say goodbye with a warm and cheerful attitude				
24	Staff express hope to welcome guests again				
Other comments from guests about Step 5:					
STEP 6: CLEARING AND TABLE SETUP					
26	The dining table is cleared quickly and neatly after guests leave				
27	The clearing process is conducted systematically and orderly (scrapping food waste, sorting utensils)				
28	New tables are fully set up with utensils, clean, and ready for the next guests				
Other comments from guests about Step 6:					
<i>Thank you very much for taking the time to complete this survey!</i>					

2.3.4.2. Mô tả mẫu

Khảo sát được tiến hành trong tháng 04 năm 2026 tại nhà hàng The Sea thuộc khách sạn DLG Đà Nẵng. Đối tượng khảo sát là khách hàng đã sử dụng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng, bao gồm cả khách lưu trú và khách vãng lai. Phiếu khảo sát được phát trực tiếp tại nhà hàng sau khi khách kết thúc bữa ăn, đồng thời được gửi qua mã QR đặt tại khu vực quầy lễ tân và bàn ăn. Tổng số phiếu khảo sát hợp lệ thu về là 302 phiếu, trong đó có 200 phiếu tiếng Việt (dành cho khách nội địa) và 102 phiếu tiếng Anh (dành cho khách quốc tế). Không có phiếu nào bị loại do không hợp lệ.

Ở mẫu phiếu tiếng Việt, tỷ lệ khách lưu trú và khách vãng lai khá cân bằng, thậm chí khách vãng lai còn nhỉnh hơn: khách vãng lai chiếm 52,5% (105 người), trong khi khách lưu trú chiếm 47,5% (95 người). Kết quả này cho thấy nhà hàng The Sea không chỉ đơn thuần phục vụ nhóm khách có sẵn từ khách sạn, mà còn tạo dựng được sức hút nhất định với thực khách bên ngoài. Đây là một tín hiệu khả quan, gián

tiếp khẳng định chất lượng và danh tiếng của dịch vụ buffet sáng đã vượt ra ngoài phạm vi khách nội trú, góp phần đưa hình ảnh khách sạn đến gần hơn với cộng đồng địa phương và khách du lịch tự túc.

Ngược lại, ở mẫu phiếu tiếng Anh, khách lưu trú chiếm ưu thế áp đảo với 79,4% (81 người), còn khách vắng lai chỉ chiếm 20,6% (21 người). Điều này phản ánh một thực tế rằng phần lớn khách quốc tế biết đến và sử dụng dịch vụ của The Sea thông qua kênh đặt phòng kèm bữa sáng của khách sạn. Khả năng tiếp cận nhóm khách quốc tế vắng lai còn khá khiêm tốn. Nguyên nhân có thể đến từ việc nhà hàng chưa có chiến dịch truyền thông đủ mạnh đến các kênh đặt bàn độc lập (như các nền tảng ẩm thực, blog du lịch quốc tế), hoặc vị trí của nhà hàng tuy ven biển nhưng chưa thực sự trở thành điểm đến ẩm thực quen thuộc trong hành trình khám phá Đà Nẵng của du khách nước ngoài.

Với mẫu phiếu tiếng Việt, 100% người trả lời (200 người) mang quốc tịch Việt Nam, hoàn toàn phù hợp với mục đích của phiếu khảo sát dành riêng cho khách nội địa.

Ở mẫu phiếu tiếng Anh (102 người), cơ cấu quốc tịch phân bố đa dạng và phản ánh rõ nét xu hướng thị trường của khách sạn DLG giai đoạn 2023–2025. Khách Ấn Độ chiếm tỷ trọng cao nhất với 30,3% (31 người), hoàn toàn phù hợp với đà tăng trưởng mạnh mẽ của thị trường này tại khách sạn. Đứng thứ hai là khách Thái Lan với 26,5% (27 người), tiếp đến là Hàn Quốc với 12,7% (13 người). Nhóm khách đến từ các quốc gia còn lại tuy chiếm tỷ lệ nhỏ hơn nhưng góp phần tạo nên bức tranh đa dạng: Trung Quốc 3,9% (4 người), Anh Quốc, Hoa Kỳ và Nhật Bản cùng đạt 2,9% (mỗi nước 3 người), Campuchia 2,0% (2 người), Úc và Indonesia mỗi nước 1,0% (1 người). Một số ít khách thuộc các quốc tịch khác (khoảng 5,9%) được gộp chung. Sự hiện diện nổi bật của khách Ấn Độ, Thái Lan và Hàn Quốc một lần nữa cho thấy sự chuyển dịch trong cơ cấu khách quốc tế đến Đà Nẵng những năm gần đây. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết cho nhà hàng The Sea trong việc nâng cao năng lực ngoại ngữ (đặc biệt là tiếng Ấn, tiếng Thái, tiếng Hàn), đồng thời nghiên cứu điều chỉnh thực đơn để đáp ứng khẩu vị và văn hóa ẩm thực đặc thù của từng nhóm khách. Sự đa dạng về quốc tịch vừa là cơ hội để quảng bá ẩm thực Việt, vừa là thách thức không nhỏ trong công tác vận hành.

Ở cả hai mẫu, khách lần đầu chiếm tỷ lệ áp đảo: 57,0% (114 người) với mẫu nội địa và 59,8% (61 người) với mẫu quốc tế. Nhóm khách đã dùng từ 2-3 lần chiếm 23,0% (46 người) ở mẫu nội địa và 29,4% (30 người) ở mẫu quốc tế. Tỷ lệ khách hàng có tần suất sử dụng cao (từ 4 lần trở lên) rất thấp, đặc biệt là nhóm khách trung thành trên 5 lần chỉ chiếm 3,5% (7 người) đối với khách nội địa và vón vẹn 1,0% (1 người) đối với khách quốc tế.

Những con số này cho thấy nhà hàng The Sea có khả năng thu hút khách mới khá tốt, phản ánh sức hấp dẫn ban đầu của dịch vụ. Tuy nhiên, tỷ lệ khách quay lại thấp đến mức báo động. Điều này đặt ra những câu hỏi lớn về chất lượng trải nghiệm tổng thể: liệu quy trình phục vụ có đang thiếu đi những điểm chạm đủ ấn tượng để giữ chân khách? Có phải sự thiếu đồng bộ trong chất lượng phục vụ vào giờ cao điểm, những hạn chế về cơ sở vật chất hay khả năng giao tiếp ngoại ngữ kém đã làm giảm thiện cảm của khách hàng, khiến họ không có ý định trở lại? Bên cạnh đó, nhà hàng dường như chưa có chính sách chăm sóc khách hàng thân thiết hay các chương trình ưu đãi dành cho khách cũ. Việc phụ thuộc quá lớn vào dòng khách mới có thể mang lại sự bấp bênh trong doanh thu về lâu dài, đặc biệt trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các khách sạn 5 sao tại Đà Nẵng. Đây rõ ràng là một điểm yếu chiến lược cần được ưu tiên khắc phục thông qua việc hoàn thiện quy trình phục vụ và nâng tầm trải nghiệm khách hàng.

2.3.4.3. Kết quả khảo sát

Bảng 2.16 Kết quả khảo sát mức độ hài lòng theo từng bước quy trình phục vụ (phiếu tiếng Việt, tiếng Anh N=302)

Bước quy trình	1	2	3	4	5	Điểm TB
Bước 1: Chuẩn bị trước khi phục vụ Ý kiến đóng góp của khách hàng: - Khách sạn đẹp - Dụng cụ ăn uống còn thiếu nhiều chưa được chuẩn bị đầy đủ - Cơ sở vật chất còn khá cũ	1%	2%	4,5%	35%	57,5%	4.46

- Không gian nhà hàng còn hơi chật cần mở rộng thêm - Hệ thống máy lạnh hơi nóng						
Bước 2: Đón tiếp khách Ý kiến đóng góp của khách hàng: - Nhân viên chưa niềm nở với khách, chưa nhiệt tình đón tiếp khách - Cần bổ sung thêm đội ngũ nhân lực và huấn luyện nhiều kỹ năng xử lý tình huống nhiều hơn - Tác phong làm việc của nv rất chuyên nghiệp - Mọi thứ rất chỉnh chu	1,5%	2,5%	9,75%	43,25%	43%	4.24
Bước 3: Phục vụ trong bữa ăn Ý kiến đóng góp của khách hàng: - Nhân viên xử lý tình huống nhanh và chuyên nghiệp - Cần bổ sung thêm nv để có người refill thức ăn nhanh hơn - Chưa giữ ấm thức ăn nóng tốt - Nhân viên tư vấn rất nhiệt tình - Dọn bàn khá lâu	0,5 %	1,5%	6,25%	34,75%	57%	4.47
Bước 4: Thanh toán Ý kiến đóng góp của khách hàng: - Giải thích các phát sinh rất rõ ràng - Rất hài lòng	1%	2%	6%	35%	56%	4.43
Bước 5: Tiễn khách	0,5%	1,5%	7,5%	35,5%	55%	4.43

Ý kiến đóng góp của khách hàng: - chắc chắn sẽ quay lại - mọi thứ rất tốt vượt sức mong đợi						
Bước 6: Thu dọn & chuẩn bị bàn mới Ý kiến đóng góp của khách hàng: - mọi thứ ở đây đều tốt - nhân viên làm việc rất kỹ lưỡng - rất hài lòng - set up bàn mới khá lâu	1%	2,5%	6,5%	34,5%	55,5%	4.41

Kết quả đánh giá của khách hàng đối với quy trình phục vụ tại Nhà hàng The Sea được tổng hợp từ 302 phiếu khảo sát (200 phiếu tiếng Việt và 102 phiếu tiếng Anh), dựa trên thang đo Likert 5 mức độ (từ 1: Rất không đồng ý đến 5: Rất đồng ý). Dưới đây là kết quả chi tiết cho từng nhóm tiêu chí.

Đối với mẫu phiếu tiếng Việt (200 phiếu), kết quả khảo sát cho thấy sự hài lòng gần như tuyệt đối của khách nội địa đối với công tác chuẩn bị trước giờ mở cửa. Tất cả sáu tiêu chí đều ghi nhận mức điểm 4 và 5 chiếm tỷ lệ vượt trội, tuyệt đối không có bất kỳ đánh giá nào ở mức 1 hay mức 2. Điều này phản ánh nhà hàng đã duy trì rất tốt không gian sạch sẽ, dụng cụ được setup chu đáo và hệ thống kỹ thuật vận hành ổn định. Có thể khẳng định, ấn tượng ban đầu mà The Sea tạo ra trong mắt khách Việt là rất vững chắc và gần như không có điểm trừ.

Đối với mẫu phiếu tiếng Việt (200 phiếu), kết quả khảo sát tiếp tục phản ánh mức độ hài lòng cao của khách nội địa đối với khâu đón tiếp. Hầu hết khách hàng đánh giá tích cực về thái độ thân thiện, sự nhanh chóng trong việc hỏi số phòng và khả năng bố trí chỗ ngồi hợp lý. Tuy nhiên, có một số ý kiến trung lập xuất hiện rải rác, tập trung vào các thao tác như kéo ghế mời khách hay đặt khăn làm dấu – những chi tiết nhỏ nhưng thể hiện sự chuyên nghiệp. Điều này phù hợp với quan sát thực tế rằng trong giờ cao điểm, một vài thao tác chăm sóc khách tại bàn chưa được thực hiện đầy đủ và đồng bộ.

Đối với mẫu phiếu tiếng Việt (200 phiếu), kết quả khảo sát cho thấy khách nội địa gần như hoàn toàn hài lòng với chất lượng phục vụ trong bữa ăn. Ở cả năm tiêu chí, mức 5 (Rất đồng ý) chiếm tỷ lệ áp đảo tuyệt đối (từ 174 đến 180 lượt chọn trên tổng số 200). Đặc biệt, hai tiêu chí “Nhân viên thường xuyên thu dọn đĩa bẩn” và “Luôn có nhân viên trực tại quầy buffet” đạt mức hài lòng cao nhất với 180 và 177 lượt chọn mức 5, cho thấy khách nội địa đánh giá rất cao sự chủ động và có mặt kịp thời của nhân viên. Khẳng định Bước 3 là một trong những khâu được thực hiện tốt nhất trong mắt khách Việt.

Đối với mẫu phiếu tiếng Việt (200 phiếu), khách nội địa bày tỏ sự hài lòng rất cao đối với khâu thanh toán. Cả hai tiêu chí đều ghi nhận mức 5 (Rất đồng ý) chiếm ưu thế tuyệt đối (180 và 176 lượt chọn). Tỷ lệ đánh giá ở mức 3 gần như không đáng kể, cho thấy phần lớn khách Việt cảm thấy việc thanh toán các món phát sinh ngoài buffet diễn ra nhanh chóng, chính xác và các khoản phí được giải thích minh bạch. Đây là tín hiệu đáng mừng, phản ánh sự phối hợp nhịp nhàng giữa nhân viên nhà hàng và bộ phận lễ tân trong xử lý công nợ cuối bữa ăn.

Đối với mẫu phiếu tiếng Việt (200 phiếu), khách nội địa thể hiện sự hài lòng gần như tuyệt đối ở khâu tiễn khách. Cả hai tiêu chí “Nhân viên chào tạm biệt với thái độ niềm nở, vui tươi” và “Nhân viên bày tỏ mong muốn được đón tiếp khách trở lại” đều ghi nhận mức 5 (Rất đồng ý) chiếm ưu thế áp đảo (181 và 180 lượt chọn). Lượng đánh giá ở mức 3 không đáng kể và hoàn toàn không có ý kiến tiêu cực, khẳng định ấn tượng cuối cùng mà nhà hàng để lại trong lòng khách Việt là rất tích cực.

Đối với mẫu phiếu tiếng Việt (200 phiếu), khách nội địa thể hiện sự hài lòng rất cao đối với công tác thu dọn và chuẩn bị bàn mới. Cả ba tiêu chí đều ghi nhận mức 5 (Rất đồng ý) chiếm ưu thế tuyệt đối (181, 176 và 186 lượt chọn). Đặc biệt, tiêu chí “Bàn mới được set up đầy đủ dụng cụ, sạch sẽ, sẵn sàng cho khách tiếp theo” đạt điểm hài lòng cao nhất toàn bước với 186/200 lượt chọn mức 5. Nhìn chung, khách nội địa đánh giá rất cao sự nhanh nhẹn và chu đáo của nhân viên trong khâu kết thúc phục vụ.

2.4. Đánh giá chung về quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng The Sea của khách sạn DLG Đà Nẵng

2.4.1. Những ưu điểm của quy trình phục vụ buffet sáng

2.4.1.1. Việc xây dựng quy trình phục vụ buffet sáng của khách sạn

Nhà hàng The Sea đã xây dựng được một quy trình phục vụ buffet sáng tương đối hoàn chỉnh, bao gồm tất cả các bước từ chuẩn bị, đón khách, phục vụ, tiễn khách đến thu dọn. Mỗi bước đều có hướng dẫn cụ thể, giúp nhân viên dễ dàng thực hiện và làm quen với công việc. Quy trình này được áp dụng thống nhất cho tất cả nhân viên, đảm bảo tính nhất quán trong phong cách phục vụ.

2.4.1.2. Việc thực hiện quy trình phục vụ buffet sáng của khách sạn

Trong thực tế, việc thực hiện quy trình phục vụ buffet sáng tại khách sạn DLG Đà Nẵng nhìn chung được triển khai tương đối bài bản và nhất quán. Đội ngũ nhân viên tuân thủ đầy đủ các bước cốt lõi của quy trình, từ khâu chuẩn bị, đón tiếp khách, phục vụ trong bữa ăn đến tiễn khách và thu dọn. Thái độ phục vụ của nhân viên được đánh giá cao, thể hiện sự nhiệt tình, niềm nở và tinh thần trách nhiệm trong công việc.

Quy trình được thực hiện tốt đặc biệt ở giai đoạn phục vụ trong bữa ăn, khi nhân viên luôn chú ý quan sát và hỗ trợ khách kịp thời. Sự phối hợp giữa bộ phận nhà hàng và bộ phận bếp trong việc đảm bảo thức ăn luôn được bổ sung trên quầy buffet cũng được duy trì tương đối tốt trong điều kiện bình thường. Kết quả khảo sát từ 302 khách hàng cho thấy tỷ lệ hài lòng của khách nội địa đạt từ 95-98% ở tất cả các bước quy trình, đây là minh chứng rõ nét cho nỗ lực thực hiện quy trình của đội ngũ nhân viên.

2.4.2. Những hạn chế của quy trình phục vụ buffet sáng

2.4.2.1. Hạn chế của quy trình chung

Mặc dù quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea của khách sạn DLG Hotel Danang được xây dựng tương đối đầy đủ và đảm bảo các bước cơ bản trong hoạt động phục vụ nhà hàng, tuy nhiên trong quá trình triển khai thực tế vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ và trải nghiệm của khách hàng.

Trước hết, sự phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình phục vụ chưa thật sự nhịp nhàng và đồng bộ, đặc biệt vào khung giờ cao điểm buffet sáng. Khi lượng khách tập trung đông trong cùng một thời điểm, nhân viên phục vụ, bộ phận bếp và bộ phận

thu ngân đôi lúc chưa phối hợp hiệu quả, dẫn đến tình trạng bỏ sung món ăn chưa kịp thời, thiếu dụng cụ ăn uống hoặc khách phải chờ lâu trong một số khâu phục vụ. Điều này làm giảm tính liên tục của quy trình phục vụ buffet.

Bên cạnh đó, quy trình phục vụ vẫn mang tính linh hoạt theo kinh nghiệm cá nhân của nhân viên nhiều hơn là tuân thủ hoàn toàn theo tiêu chuẩn thống nhất. Một số nhân viên thực hiện tốt việc quan sát và hỗ trợ khách, trong khi một số khác còn thiếu chủ động, chỉ xử lý khi khách yêu cầu. Vì vậy, chất lượng phục vụ giữa các ca làm việc và giữa các nhân viên chưa thực sự đồng đều, ảnh hưởng đến hình ảnh chuyên nghiệp của nhà hàng.

Khâu đón tiếp khách vẫn còn một số hạn chế nhất định. Trong thời điểm đông khách, việc hướng dẫn khách vào bàn đôi lúc còn chậm, nhân viên chưa kịp thời hỗ trợ khách tìm chỗ ngồi phù hợp hoặc chưa giới thiệu rõ khu vực món ăn, đồ uống cho khách mới. Ngoài ra, khả năng giao tiếp ngoại ngữ của một số nhân viên còn hạn chế, gây khó khăn trong quá trình phục vụ khách quốc tế, đặc biệt khi giải thích món ăn hoặc hỗ trợ các yêu cầu phát sinh.

Đối với quá trình phục vụ trong bữa ăn, mặc dù nhân viên thường xuyên quan sát khu vực phục vụ, tuy nhiên vẫn xảy ra tình trạng món ăn được bổ sung chưa kịp thời vào giờ cao điểm. Một số món ăn hết trong thời gian ngắn khiến khách phải chờ đợi. Công tác kiểm tra nhiệt độ, hình thức trình bày món ăn và vệ sinh khu vực buffet ở một số thời điểm chưa được duy trì đồng đều, làm ảnh hưởng đến cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ.

Ngoài ra, việc thu dọn bàn ăn và chuẩn bị bàn mới đôi lúc còn chậm do số lượng nhân viên chưa đáp ứng kịp vào thời gian khách đông. Một số bàn chưa được dọn ngay sau khi khách rời đi, dẫn đến thiếu bàn phục vụ khách mới hoặc ảnh hưởng đến mỹ quan khu vực nhà hàng.

Khâu thanh toán tuy được thực hiện tương đối nhanh nhưng vào thời điểm đông khách vẫn có thể xảy ra tình trạng tập trung khách tại quầy thu ngân. Một số trường hợp nhân viên xử lý hóa đơn còn mất nhiều thời gian hoặc chưa chủ động giải thích rõ cho khách về các khoản chi phí phát sinh.

Bên cạnh đó, công tác kiểm tra, giám sát và đánh giá việc thực hiện quy trình phục vụ chưa được tiến hành thường xuyên và chặt chẽ. Việc nhắc nhở, đào tạo lại nhân viên chủ yếu được thực hiện khi xảy ra sai sót thay vì kiểm tra định kỳ. Điều

này khiến một số hạn chế trong phong cách phục vụ và kỹ năng xử lý tình huống chưa được cải thiện triệt để.

Ngoài những hạn chế về con người và quy trình, cơ sở vật chất phục vụ buffet sáng tại một số thời điểm chưa đáp ứng tốt khi lượng khách tăng cao. Không gian di chuyển tại khu vực buffet còn tương đối hẹp khi khách tập trung đông, dễ gây ùn tắc tại quầy lấy món ăn. Một số dụng cụ phục vụ và thiết bị giữ nóng món ăn đôi lúc chưa được bổ sung hoặc kiểm tra kịp thời, ảnh hưởng đến hiệu quả phục vụ chung của nhà hàng.

2.4.2.2. Hạn chế của các bước trong quy trình

Chưa đáp ứng tốt vào giờ cao điểm

Vào khoảng thời gian từ 7h30 đến 8h30 hàng ngày, lượng khách đến nhà hàng tăng đột biến, thường đạt 70-80% công suất. Trong thời gian này, tình trạng quá tải thường xuyên xảy ra. Khay thức ăn bị trống nhưng chậm được bổ sung, đặc biệt là các món nóng và món được ưa chuộng như phở, trứng, xúc xích. Bàn ăn cũ bẩn chưa được dọn kịp thời, khiến khách mới phải chờ đợi hoặc ngồi chung bàn chưa dọn. Nhân viên phục vụ chạy qua chạy lại, có biểu hiện căng thẳng, đôi khi bỏ qua những yêu cầu nhỏ của khách.

Trình độ và kỹ năng nhân viên chưa đồng đều

Mặc dù phần lớn nhân viên có trình độ chuyên môn tốt, nhưng vẫn tồn tại sự chênh lệch đáng kể giữa các cá nhân. Một số nhân viên trẻ, mới vào nghề còn thiếu kinh nghiệm trong việc xử lý tình huống phức tạp như khách phàn nàn về chất lượng món ăn, yêu cầu đặc biệt về chế độ dinh dưỡng, hoặc khi xảy ra sự cố kỹ thuật. Về ngoại ngữ, chỉ có 4 nhân viên biết tiếng Hàn, 2 nhân viên biết tiếng Trung, và không có ai biết tiếng Ấn, trong khi khách Hàn, Trung, Ấn chiếm tỷ lệ rất lớn (khoảng 90% khách quốc tế). Điều này gây khó khăn trong giao tiếp và tư vấn món ăn cho nhóm khách này.

Cơ sở vật chất còn một số hạn chế

Dù được đầu tư hiện đại, cơ sở vật chất của nhà hàng vẫn bộc lộ một số điểm yếu. Dụng cụ ăn uống như ly, đĩa, chén tô, khăn ăn đã bắt đầu xuống cấp do sử dụng lâu ngày, cần được thay thế. Số lượng xe đẩy phục vụ chỉ có 10 chiếc, không đủ đáp ứng trong giờ cao điểm, gây khó khăn cho việc vận chuyển thức ăn từ bếp lên quầy

buffet và thu dọn dụng cụ bẩn. Một số thiết bị giữ nóng hoạt động không ổn định, có ngày bị hỏng đột xuất, ảnh hưởng đến chất lượng món ăn.

2.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế

2.4.3.1. Nguyên nhân chủ quan

Thiếu hụt nhân sự trong giờ cao điểm: Biên chế nhân viên nhà hàng chỉ có 25 người cho toàn bộ ca sáng, trong khi giờ cao điểm cần ít nhất 15-18 nhân viên trực cùng lúc. Với lịch phân công hiện tại, mỗi ca thường chỉ có 12 nhân viên, thiếu 3-6 người so với nhu cầu thực tế.

Quy trình chưa được chuẩn hóa chi tiết: Mặc dù có quy trình chung, nhưng nhiều khâu vẫn còn dựa vào kinh nghiệm cá nhân của từng nhân viên, thiếu sự thống nhất. Ví dụ: thời điểm bổ sung món ăn, cách sắp xếp bàn ghế khi ghép bàn cho khách đoàn, cách xử lý khi khách phàn nàn.

Công tác đào tạo chưa bài bản: Nhân viên mới chủ yếu được đào tạo theo kiểu kèm cặp (on-the-job training) mà chưa có chương trình đào tạo chính quy, dẫn đến tay nghề không đồng đều. Đào tạo ngoại ngữ gần như không được tổ chức, nhân viên tự học hoặc dùng vốn ngoại ngữ có sẵn từ trước.

Thiếu sự đầu tư thay thế dụng cụ: Khách sạn chưa có kế hoạch kiểm kê và thay thế định kỳ các dụng cụ ăn uống, dẫn đến tình trạng tích tụ dụng cụ cũ, hỏng, mất thẩm mỹ. Khăn ăn chỉ còn 6% còn tốt nhưng vẫn được sử dụng.

2.4.3.2. Nguyên nhân khách quan

Sự biến động bất thường của lượng khách: Khách du lịch thường đông vào mùa cao điểm (tháng 4-8) và thưa thớt vào mùa thấp điểm (tháng 9-12). Tuy nhiên, sự biến động còn phụ thuộc vào nhiều yếu tố như thời tiết, các sự kiện quốc tế, chính sách visa. Việc dự báo chính xác lượng khách hàng ngày là rất khó, dẫn đến tình trạng có ngày quá tải, có ngày vắng khách.

Tính mùa vụ của ngành du lịch: Vào các ngày lễ, tết, cuối tuần, lượng khách thường tăng đột biến, gây áp lực lớn lên hệ thống phục vụ. Vào những ngày thường, lượng khách ổn định hơn. Nhà hàng khó có thể điều chỉnh nhân sự linh hoạt theo từng ngày do chi phí và tính ổn định của đội ngũ.

Đặc điểm đa dạng của khách hàng: Khách hàng đến từ nhiều quốc gia khác nhau (Ấn Độ, Hàn Quốc, Nhật Bản, Trung Quốc, châu Âu) có khẩu vị, thói quen ăn uống và yêu cầu phục vụ khác nhau. Điều này đòi hỏi nhà hàng phải có sự chuẩn bị

phức tạp hơn nhiều so với phục vụ một nhóm khách đồng nhất. Việc đáp ứng đồng thời tất cả các nhu cầu đa dạng này là thách thức lớn.

2.4.4. Đánh giá tổng thể

2.4.4.1. Kết luận chung

Quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea của khách sạn DLG Đà Nẵng nhìn chung đã được xây dựng tương đối đầy đủ và vận hành khá tốt trong điều kiện bình thường. Nhà hàng có đội ngũ nhân viên tương đối chuyên nghiệp, cơ sở vật chất hiện đại, thực đơn đa dạng. Tuy nhiên, quy trình còn bộc lộ nhiều hạn chế, đặc biệt là khả năng đáp ứng khi lượng khách tăng cao đột biến vào giờ cao điểm. Sự thiếu hụt nhân sự, sự không đồng đều về kỹ năng của nhân viên, và sự xuống cấp của một số dụng cụ ăn uống là những vấn đề cần được giải quyết.

2.4.4.2. Vấn đề cải thiện

Dựa trên phân tích thực trạng, có ba vấn đề chính cần được ưu tiên cải thiện. Thứ nhất, bổ sung nhân sự cho giờ cao điểm và tăng cường đào tạo kỹ năng xử lý tình huống, ngoại ngữ cho nhân viên. Thứ hai, thay thế kịp thời các dụng cụ ăn uống đã cũ, hỏng, đặc biệt là khăn ăn, ly, đĩa, chén tô. Thứ ba, chuẩn hóa chi tiết các bước trong quy trình phục vụ, đặc biệt là quy trình bổ sung món ăn và dọn dẹp bàn trong giờ cao điểm.

2.4.4.3. Định hướng hoàn thiện

Trên cơ sở những vấn đề cần cải thiện, khóa luận sẽ tập trung đề xuất các giải pháp theo ba hướng chính. Hướng thứ nhất là hoàn thiện quy trình phục vụ, bao gồm xây dựng quy trình chi tiết cho từng khâu, phân công nhiệm vụ rõ ràng hơn, thiết lập tiêu chuẩn thời gian cho các thao tác phục vụ. Hướng thứ hai là nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, bao gồm đào tạo lại nhân viên, bổ sung nhân sự thời vụ cho giờ cao điểm, đào tạo ngoại ngữ cơ bản (tiếng Anh, tiếng Hàn, tiếng Ấn). Hướng thứ ba là đầu tư cơ sở vật chất, bao gồm thay thế dụng cụ cũ, bổ sung xe đẩy, nâng cấp hệ thống thiết bị giữ nóng. Các giải pháp này sẽ được trình bày chi tiết ở chương tiếp theo.

2.5. Tiểu kết chương 2

Chương 2 đã phân tích thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea. Nhìn chung, quy trình được xây dựng khá đầy đủ với đội ngũ nhân viên có tinh thần phục vụ tốt và cơ sở vật chất đáp ứng yêu cầu cơ bản. Tuy nhiên, vẫn còn

tồn tại những hạn chế như chưa đáp ứng kịp thời vào giờ cao điểm, kỹ năng nhân viên chưa đồng đều và một số dụng cụ ăn uống đã xuống cấp. Đây là cơ sở thực tiễn để đề xuất giải pháp hoàn thiện ở chương tiếp theo.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG THE SEA CỦA KHÁCH SẠN DLG ĐÀ NẴNG

3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp

3.1.1. Định hướng phát triển chung của hoạt động kinh doanh của khách sạn DLG Đà Nẵng, mục tiêu hoạt động kinh doanh của khách sạn DLG Đà Nẵng

3.1.1.1. Định hướng phát triển chung của khách sạn

Trong bối cảnh ngành du lịch và dịch vụ lưu trú tại thành phố Đà Nẵng đang tăng trưởng và phát triển mạnh mẽ, khách sạn DLG Đà Nẵng đã xác định rõ ràng phương hướng phát triển trung và dài hạn nhằm củng cố vị thế cạnh tranh trên thị trường. Tọa lạc tại vị trí đắc địa ven biển Mỹ Khê, khách sạn DLG có tiềm năng rất lớn để khẳng định mình là điểm đến hàng đầu trong phân khúc 5 sao tại Đà Nẵng.

Theo định hướng chiến lược của Ban Giám đốc khách sạn, khách sạn DLG Đà Nẵng hướng đến phát triển mô hình bền vững dựa trên ba trụ cột chính. Thứ nhất là nâng cao chất lượng dịch vụ toàn diện theo chuẩn quốc tế, hướng đến sự hài lòng tuyệt đối của khách hàng trong mọi dịch vụ được cung cấp. Thứ hai là đa dạng hóa khách hàng, đặc biệt tập trung thu hút các thị trường khách trọng điểm như Ấn Độ, Hàn Quốc, Nhật Bản và các nước Đông Nam Á - những thị trường đang có tốc độ tăng trưởng ấn tượng tại khách sạn trong các năm gần đây. Thứ ba là ứng dụng công nghệ trong quản lý vận hành, từ hệ thống quản lý khách sạn, quản lý thu nhập đến các công cụ khảo sát mức độ hài lòng trực tuyến, nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh và đưa ra các quyết định đúng đắn.

Về định hướng phát triển thị trường, khách sạn xác định tiếp tục đẩy mạnh hợp tác chiến lược với các đại lý lữ hành quốc tế uy tín, khai thác hiệu quả các kênh đặt phòng trực tuyến (OTA) như Booking.com, Agoda, Expedia và các nền tảng đặt phòng đặc thù của thị trường Ấn Độ, Hàn Quốc. Song song với đó, khách sạn cũng tập trung phát triển chương trình khách hàng thân thiết nhằm tăng tỷ lệ khách quay lại, vốn đang ở mức thấp (chỉ khoảng 3,5% khách nội địa và 1% khách quốc tế đã sử dụng dịch vụ từ 5 lần trở lên). Đây được xem là một trong những ưu tiên cấp bách trong chiến lược giữ chân khách hàng của khách sạn giai đoạn 2026–2028.

Về định hướng phát triển sản phẩm và dịch vụ, khách sạn DLG Đà Nẵng chú trọng đến việc liên tục cải tiến và đa dạng hóa danh mục sản phẩm nhằm đáp ứng nhu

cầu ngày càng cao và đa dạng của khách hàng. Trong lĩnh vực ẩm thực, khách sạn định hướng phát triển nhà hàng The Sea trở thành điểm đến ẩm thực không chỉ dành cho khách lưu trú mà còn thu hút cộng đồng địa phương và du khách tự túc thông qua các chương trình buffet chủ đề, các buổi tối ẩm thực đặc sắc và sự kiện giới thiệu đặc sản Đà Nẵng. Trong lĩnh vực lưu trú, khách sạn hướng đến việc duy trì và nâng cao chất lượng 237 phòng nghỉ, đặc biệt chú trọng trải nghiệm trong phòng thông qua việc nâng cấp các tiện nghi, bổ sung dịch vụ amenities cao cấp và cá nhân hóa các gói dịch vụ theo từng phân khúc khách hàng.

Về định hướng phát triển cơ sở vật chất kỹ thuật, khách sạn lên kế hoạch đầu tư có lộ trình rõ ràng nhằm duy trì và nâng cấp hệ thống trang thiết bị, cơ sở hạ tầng theo tiêu chuẩn 5 sao quốc tế. Trong ngắn hạn (2026), ưu tiên thay thế các dụng cụ ăn uống đã xuống cấp tại nhà hàng, bổ sung phương tiện vận chuyển nội bộ và nâng cấp hệ thống giữ nóng tại quầy buffet. Trong trung hạn (2027–2028), khách sạn xem xét cải tạo một phần không gian nhà hàng The Sea nhằm tối ưu hóa luồng di chuyển của khách trong giờ cao điểm, đồng thời nâng cấp hệ thống bảng hiệu số và quầy buffet với thiết bị hiện đại hơn. Ngoài ra, hệ thống phòng hội nghị Grand Hall với sức chứa 600–800 khách cũng được định hướng nâng cấp trang thiết bị âm thanh, ánh sáng và màn hình LED nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của các sự kiện doanh nghiệp quy mô lớn.

Về định hướng phát triển nguồn nhân lực, đây được Ban Giám đốc xác định là yếu tố then chốt quyết định sự thành công của toàn bộ chiến lược phát triển. Với đặc thù của ngành dịch vụ khách sạn, chất lượng đội ngũ nhân sự ảnh hưởng trực tiếp và gần như ngay lập tức đến trải nghiệm của khách hàng. Khách sạn DLG Đà Nẵng định hướng xây dựng đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, thành thạo ngoại ngữ và có khả năng phục vụ đa văn hóa thông qua các chương trình đào tạo định kỳ, hợp tác đào tạo với các trường đại học chuyên ngành du lịch – khách sạn trong khu vực, và các chương trình trao đổi học hỏi kinh nghiệm tại các tập đoàn khách sạn 5 sao quốc tế. Đặc biệt, với xu hướng khách Ấn Độ ngày càng chiếm tỷ trọng lớn, khách sạn đặt ra yêu cầu cấp thiết về việc đào tạo kỹ năng giao tiếp cơ bản bằng tiếng Hindi và am hiểu văn hóa, thói quen ẩm thực đặc thù của nhóm khách này cho đội ngũ nhân viên phục vụ trực tiếp, đặc biệt là bộ phận nhà hàng và lễ tân. Bên cạnh đó, chính sách phúc lợi cạnh tranh, môi trường làm việc chuyên nghiệp và lộ trình thăng tiến minh

bạch cũng được chú trọng nhằm giữ chân những nhân tài trong bối cảnh thị trường lao động ngành khách sạn cạnh tranh gay gắt.

Về định hướng phát triển bền vững và trách nhiệm xã hội, khách sạn DLG Đà Nẵng cam kết áp dụng ngày càng nhiều tiêu chuẩn xanh trong vận hành hàng ngày, phù hợp với xu hướng du lịch có trách nhiệm đang được du khách quốc tế, đặc biệt là khách châu Âu và Bắc Mỹ, ngày càng coi trọng. Cụ thể, khách sạn định hướng giảm thiểu sử dụng đồ nhựa dùng một lần trong toàn bộ hoạt động, thay thế bằng các giải pháp thân thiện với môi trường; ưu tiên sử dụng nguyên liệu thực phẩm địa phương, theo mùa trong thực đơn nhà hàng nhằm vừa đảm bảo độ tươi ngon vừa giảm thiểu lượng khí thải từ vận chuyển; triển khai hệ thống tiết kiệm năng lượng thông minh tại các khu vực công cộng và phòng nghỉ. Những nỗ lực này không chỉ đáp ứng xu hướng tiêu dùng xanh mà còn góp phần định vị thương hiệu DLG Hotel Danang trong phân khúc khách sạn có trách nhiệm môi trường, tạo lợi thế cạnh tranh khác biệt so với các đối thủ trong cùng phân khúc tại Đà Nẵng.

Về định hướng mở rộng phân khúc khách MICE, với hệ thống phòng hội nghị có sức chứa lên đến 800 khách và vị trí địa lý thuận lợi ngay trên tuyến đường ven biển, khách sạn DLG Đà Nẵng xác định đây là một trong những mũi nhọn tăng trưởng doanh thu trong giai đoạn tới. Đà Nẵng đang nổi lên như một trong những điểm đến tổ chức hội nghị, hội thảo hàng đầu khu vực châu Á – Thái Bình Dương, với sự xuất hiện ngày càng nhiều của các sự kiện quy mô quốc tế. Khách sạn định hướng đầu tư nâng cấp hạ tầng kỹ thuật phục vụ hội nghị (hệ thống âm thanh, ánh sáng, màn hình LED, đường truyền internet tốc độ cao), đồng thời phát triển đội ngũ chuyên nghiệp về tổ chức sự kiện và xây dựng các gói dịch vụ hội nghị tích hợp (all-inclusive meeting packages) cạnh tranh, bao gồm phòng họp, catering, lưu trú và các hoạt động team building ven biển.

Những định hướng phát triển trên đặt ra yêu cầu ngày càng cao đối với chất lượng vận hành tổng thể của khách sạn, trong đó bộ phận ẩm thực và nhà hàng đóng vai trò đặc biệt quan trọng. Là điểm tiếp xúc hàng ngày và thường xuyên nhất với đa số khách lưu trú, chất lượng dịch vụ tại nhà hàng The Sea – đặc biệt là trải nghiệm buffet sáng – có ảnh hưởng trực tiếp và sâu sắc đến tổng thể đánh giá của khách về chất lượng của khách sạn, từ đó tác động đến quyết định quay lại và sẵn sàng giới thiệu cho người thân, bạn bè của họ.

3.1.1.2. Định hướng phát triển và mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng The Sea

Định hướng phát triển của nhà hàng The Sea

Là điểm tiếp xúc trực tiếp và thường xuyên nhất với khách lưu trú, nhà hàng The Sea được khách sạn DLG Đà Nẵng xác định là bộ phận chiến lược trong việc nâng cao chất lượng trải nghiệm tổng thể của khách hàng và xây dựng uy tín thương hiệu. Từ nền tảng đó, nhà hàng The Sea đặt ra các định hướng phát triển cụ thể trong giai đoạn 2026–2028 như sau.

Về định hướng nâng cao chất lượng phục vụ, nhà hàng The Sea hướng đến xây dựng một quy trình phục vụ buffet sáng chuyên nghiệp, đồng bộ và nhất quán từ khâu chuẩn bị đến khi kết thúc ca làm việc. Mỗi bước trong quy trình cần được thực hiện đúng chuẩn, linh hoạt và hướng đến sự hài lòng tối đa của khách hàng ở mọi thời điểm, đặc biệt trong các khung giờ cao điểm.

Về định hướng phát triển sản phẩm ẩm thực, nhà hàng The Sea định hướng phát triển thực đơn buffet sáng phong phú, đa dạng và phù hợp với nhu cầu của các thị trường khách trọng điểm như Ấn Độ, Hàn Quốc, Nhật Bản và khách nội địa. Bên cạnh đó, nhà hàng chú trọng khai thác và giới thiệu các món ăn đặc sản địa phương Đà Nẵng nhằm tạo ra điểm nhấn riêng và trải nghiệm ẩm thực mang bản sắc văn hóa độc đáo cho thực khách. Định hướng dài hạn là phát triển nhà hàng The Sea không chỉ phục vụ khách lưu trú mà còn trở thành điểm đến ẩm thực hấp dẫn đối với khách vắng lai và cộng đồng địa phương thông qua các chương trình buffet chủ đề và sự kiện ẩm thực đặc sắc.

Về định hướng nâng cao năng lực đội ngũ nhân viên, nhà hàng The Sea xác định nguồn nhân lực là yếu tố cốt lõi quyết định chất lượng dịch vụ. Do đó, việc nâng cao kỹ năng chuyên môn, kỹ năng ngoại ngữ và khả năng phục vụ đa văn hóa cho toàn bộ nhân viên được xem là ưu tiên hàng đầu. Nhà hàng định hướng tổ chức đào tạo nội bộ thường xuyên, gắn liền với đánh giá hiệu suất định kỳ để kịp thời phát hiện và khắc phục những điểm còn yếu trong thực hiện quy trình phục vụ.

Về định hướng cải thiện cơ sở vật chất, nhà hàng The Sea hướng đến việc nâng cấp và đồng bộ hóa hệ thống trang thiết bị phục vụ buffet, bao gồm dụng cụ ăn uống, thiết bị giữ nóng và không gian bày trí quầy buffet, nhằm đảm bảo tính thẩm mỹ và vận hành trơn tru trong giờ cao điểm.

Mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng The Sea

Nhận thức rõ tầm quan trọng của dịch vụ ăn uống trong tổng thể trải nghiệm khách hàng, khách sạn DLG Đà Nẵng đã đặt ra những mục tiêu cụ thể cho hoạt động kinh doanh nhà hàng The Sea trong giai đoạn 2026 đến 2028.

Về chất lượng phục vụ, mục tiêu hàng đầu là nâng tỷ lệ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng lên mức tối thiểu 90% ở cả hai nhóm khách nội địa và quốc tế. Đây là chỉ số quan trọng được theo dõi thường xuyên thông qua hệ thống khảo sát nội bộ, đánh giá trên các nền tảng trực tuyến (TripAdvisor, Google Reviews, Booking.com) và báo cáo từ bộ phận lễ tân. Cụ thể, tỷ lệ hài lòng của khách quốc tế tại các bước đón khách và phục vụ – hiện đang ở mức 76% theo kết quả khảo sát tháng 4/2026 – cần được cải thiện đáng kể để đạt mục tiêu 90%.

Về doanh thu, bộ phận ẩm thực đặt mục tiêu tăng trưởng doanh thu ít nhất 20% mỗi năm trong giai đoạn 2026 đến 2028, trên cơ sở phát triển các gói buffet cao cấp, mở rộng phục vụ khách vắng lai và triển khai các chương trình ưu đãi hấp dẫn. Doanh thu ẩm thực năm 2025 của khách sạn đạt 40.516 triệu đồng, mục tiêu hướng đến năm 2026 là đạt trên 48.600 triệu đồng.

Về nguồn nhân lực, khách sạn đặt mục tiêu 100% nhân viên nhà hàng được đào tạo bổ sung về kỹ năng ngoại ngữ (ưu tiên tiếng Anh, tiếng Hàn và tiếng Ấn), kỹ năng xử lý tình huống và nghiệp vụ phục vụ được nâng cao trước cuối năm 2026. Đồng thời, tỷ lệ nhân viên đạt chuẩn trong đánh giá hiệu suất định kỳ phải duy trì ở mức tối thiểu 85%.

Về cơ sở vật chất, mục tiêu là hoàn thành việc thay thế toàn bộ dụng cụ ăn uống đã xuống cấp (khăn ăn, ly, đĩa, chén tô) trong quý III/2026, đồng thời bổ sung trang thiết bị còn thiếu nhằm đáp ứng nhu cầu vận hành trơn tru vào các giờ cao điểm.

3.1.2. Căn cứ vào kết quả nghiên cứu của thực trạng về quy trình phục vụ buffet của nhà hàng The Sea

3.1.2.1. Đối với quy trình tổng thể

Từ kết quả phân tích thực trạng tại chương 2, qua việc đối chiếu giữa quy trình hiện tại của nhà hàng The Sea với quy trình chuẩn kết hợp cùng việc so sánh giữa quy trình thực tế thực hiện và quy trình đề ra, có thể thấy rõ những điều cần khắc phục như sau:

Đối với giai đoạn chuẩn bị, mặc dù quy trình được thực hiện đầy đủ, nhưng vẫn còn thiếu bước kiểm tra đồng phục và tác phong nhân viên trước ca, chưa có quy định rõ ràng về dụng cụ dự phòng quay vòng, và một số món nóng được đưa lên quầy khá sớm dẫn đến nguội trước khi có khách. Đây là những thiếu sót nhỏ nhưng ảnh hưởng đáng kể đến chất lượng phục vụ ban đầu.

Đối với giai đoạn đón khách, quy trình thiếu một số thao tác chuyên nghiệp quan trọng như hỏi số lượng khách đi cùng, hỏi sở thích về khu vực ngồi (hút thuốc/không hút thuốc), giới thiệu sơ lược về khu vực buffet và thực hiện thao tác kéo ghế - đặt khăn làm dấu bàn. Đây là những chi tiết nhỏ nhưng tạo nên sự khác biệt rõ rệt trong trải nghiệm của khách, đặc biệt là khách quốc tế thường có kỳ vọng cao về tính chuyên nghiệp.

Đối với giai đoạn phục vụ, vấn đề nghiêm trọng nhất là việc bổ sung món ăn không kịp thời vào giờ cao điểm (7h30-8h30), có những khay trống từ 5-10 phút mới được bổ sung. Ngoài ra, công tác dọn dẹp bàn ăn sau khi khách rời đi còn chậm, gây ra tình trạng khách mới phải chờ đợi hoặc ngồi vào bàn chưa được dọn sạch. Tình trạng thiếu nhân lực, thiếu xe đẩy hỗ trợ và thiếu một nhân viên trực cố định tại quầy buffet là những nguyên nhân gốc rễ cần được giải quyết.

Đối với giai đoạn thu dọn và kết thúc ca, việc không thực hiện kiểm kê dụng cụ, không báo cáo chi tiết cuối ca và phương pháp thu dọn chưa khoa học là những điểm yếu ảnh hưởng đến sự chuẩn bị cho ca tiếp theo.

3.1.2.2. Dựa trên nhu cầu và mức độ hài lòng của khách hàng

Kết quả khảo sát từ 302 phiếu đánh giá của khách hàng tháng 4/2026 đã cung cấp những căn cứ thực tiễn quan trọng cho việc định hướng giải pháp. Sự phân hóa rõ rệt về mức độ hài lòng giữa khách nội địa (tỷ lệ hài lòng từ 95–98% ở tất cả các bước) và khách quốc tế (tỷ lệ hài lòng chỉ đạt 76–89% ở nhiều bước) cho thấy các giải pháp cần tập trung ưu tiên vào nâng cao trải nghiệm cho nhóm khách quốc tế - đặc biệt trong bối cảnh tỷ trọng khách quốc tế đã tăng lên 70% vào năm 2025.

Các điểm khách quốc tế đánh giá thấp nhất bao gồm: tốc độ bổ sung món ăn (có 19 lượt chọn mức 3 và 3 lượt mức 2 ở tiêu chí bổ sung món trong phiếu tiếng Anh), chất lượng dụng cụ ăn uống (10% không đồng ý về dụng cụ dự phòng), sự rõ ràng của bảng tên món (15% chọn mức 2), và khả năng giao tiếp trong thanh toán và tiễn khách (21 lượt chọn mức 3 ở tiêu chí lời mời quay lại).

Bên cạnh các đánh giá theo thang điểm, một số khách hàng còn để lại góp ý trực tiếp tại phần cuối phiếu khảo sát. Phần lớn góp ý tập trung vào bốn nhóm vấn đề chính. Thứ nhất, nhiều khách quốc tế phản ánh rằng nhân viên chưa chủ động hỗ trợ và giao tiếp bằng tiếng Anh trong suốt quá trình phục vụ, khiến họ gặp khó khăn khi cần hỏi về thành phần món ăn hoặc yêu cầu hỗ trợ. Thứ hai, một số khách nhận xét rằng tốc độ bổ sung món ăn vào giờ cao điểm còn chậm, có thời điểm quầy buffet bị rơi món trong khoảng 5-10 phút mà chưa được bổ sung kịp thời. Thứ ba, khách góp ý rằng bảng tên món ăn chưa rõ ràng, đặc biệt thiếu thông tin về thành phần dị ứng và ghi chú dành cho khách ăn chay hoặc theo chế độ Halal. Thứ tư, một số khách nội địa phản ánh tình trạng dụng cụ ăn uống như ly, chén, khăn ăn bị thiếu hoặc có dấu hiệu cũ, ố màu, ảnh hưởng đến cảm quan chung của bữa ăn.

Những góp ý này, kết hợp với kết quả đánh giá theo thang điểm, là cơ sở trực tiếp để xây dựng các giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng được đề xuất trong phần tiếp theo.

Bên cạnh đó, tỷ lệ khách quay lại rất thấp, với chỉ 3,5% khách nội địa và 1,0% khách quốc tế đã sử dụng dịch vụ từ 5 lần trở lên. Đây là tín hiệu cảnh báo về chất lượng trải nghiệm tổng thể, từ đó có thể đề xuất các giải pháp liên quan đến chính sách khách hàng thân thiết và nâng cao điểm chạm dịch vụ để tạo ấn tượng lâu dài.

Ngoài ra, xu hướng tăng trưởng mạnh của khách Ấn Độ nhưng không có nhân viên nào biết tiếng Ấn tại nhà hàng là một hạn chế cần được giải quyết bằng các giải pháp đào tạo ngôn ngữ.

3.2. Đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng

3.2.1. Hoàn thiện công tác quản lý quy trình phục vụ buffet sáng

Cơ sở hoàn thiện

Từ kết quả so sánh giữa quy trình phục vụ buffet sáng của nhà hàng The Sea với quy trình chuẩn (Bảng 2.14) và kết quả so sánh giữa quy trình thực tế thực hiện với quy trình đề ra của nhà hàng (Bảng 2.15), có thể thấy rõ một số hạn chế mang tính hệ thống trong toàn bộ quy trình hiện tại. Nhà hàng The Sea chưa có bộ tiêu chuẩn phục vụ (SOP) bằng văn bản được ban hành chính thức, dẫn đến tình trạng thực hiện không thống nhất giữa các ca và giữa các nhân viên. Công tác giám sát chưa có lịch trình và biểu mẫu kiểm tra cụ thể. Hệ thống thu thập phản hồi khách hàng

chưa được triển khai thường xuyên và có hệ thống. Đây là những căn cứ để đề xuất các giải pháp hoàn thiện quy trình mang tính tổng thể.

Giải pháp hoàn thiện quy trình chung

Xây dựng bộ tiêu chuẩn phục vụ (SOP) toàn diện: Cần biên soạn bộ SOP chi tiết cho toàn bộ quy trình phục vụ buffet sáng, bao gồm tất cả các bước từ chuẩn bị đến thu dọn. Mỗi bước trong SOP cần nêu rõ mô tả công việc cụ thể, tiêu chuẩn thực hiện về thời gian và chất lượng, người chịu trách nhiệm, công cụ và dụng cụ cần thiết, và cách xử lý tình huống bất thường. SOP cần được trình bày rõ ràng, dễ hiểu và được dịch sang tiếng Anh để toàn bộ nhân viên, kể cả nhân viên nước ngoài (nếu có), đều có thể nắm vững và thực hiện đúng.

Hoàn thiện quy trình giám sát ca: Cần thiết lập lịch giám sát cụ thể cho mỗi ca buffet sáng, trong đó giám sát ca phải thực hiện ít nhất ba vòng kiểm tra (đầu ca, giờ cao điểm, cuối ca). Mỗi vòng kiểm tra dựa trên danh mục tiêu chí cụ thể gồm tình trạng quầy buffet, thái độ nhân viên, chất lượng vệ sinh và mức độ hài lòng của khách. Kết quả giám sát được ghi chép vào sổ theo dõi và báo cáo trưởng bộ phận nhà hàng. Đề xuất bổ sung thêm phương pháp đánh giá bằng thực khách bí mật ít nhất một lần mỗi quý để có cái nhìn khách quan về chất lượng dịch vụ thực tế.

Xây dựng tiêu chuẩn về thời gian phục vụ: Cần thiết lập thời gian chuẩn cho các thao tác quan trọng trong quy trình, chẳng hạn thời gian bổ sung món khi khay thức ăn còn 1/3 không được quá 3 phút, thời gian dọn bàn sau khi khách rời không được quá 2 phút, và thời gian đón tiếp và hướng dẫn khách đến bàn không được quá 1 phút. Những tiêu chuẩn này cần được đưa vào đào tạo và thực hành cho đến khi nhân viên thực hiện tự nhiên và nhất quán.

Hệ thống hóa công tác thu thập phản hồi khách hàng: Bên cạnh phiếu khảo sát giấy truyền thống, cần triển khai phiếu khảo sát điện tử qua mã QR đặt tại bàn ăn và quầy lễ tân, khảo sát nhanh qua màn hình cảm ứng tại cửa ra nhà hàng, và theo dõi đánh giá tự nguyện trên các nền tảng trực tuyến như TripAdvisor, Google Reviews và Booking.com. Cần thiết lập quy trình định kỳ tổng hợp, phân tích dữ liệu phản hồi hàng tuần và hàng tháng, từ đó xác định các vấn đề cần ưu tiên cải thiện và lập kế hoạch hành động cụ thể.

Quy trình chung sau khi hoàn thiện

Bảng 3.1 Cải tiến quy trình buffet sáng

STT	Nội dung	Tiêu chuẩn thực hiện	Người chịu trách nhiệm
1	Ban hành SOP bằng văn bản cho toàn bộ quy trình buffet sáng	SOP đầy đủ, song ngữ Việt-Anh, được phổ biến đến 100% nhân viên	Trưởng bộ phận nhà hàng
2	Giám sát ca: kiểm tra 3 vòng/ca (đầu ca, cao điểm, cuối ca)	Hoàn thành đủ 3 vòng, ghi chép vào biểu mẫu kiểm tra	Giám sát ca
3	Đánh giá thực khách bí mật	Tối thiểu 1 lần/quý, báo cáo kết quả đến ban quản lý	Trưởng bộ phận / Ban giám đốc
4	Thu thập phản hồi khách hàng	Đa kênh (phiếu giấy + QR + trực tuyến), tổng hợp hàng tuần	Nhân viên phụ trách + Giám sát
5	Phân tích và hành động dựa trên phản hồi	Họp bộ phận hàng tháng, mỗi vấn đề có kế hoạch hành động và người chịu trách nhiệm	Trưởng bộ phận nhà hàng

3.2.2. Hoàn thiện quy trình chung phục vụ buffet sáng

Trong hoạt động kinh doanh nhà hàng khách sạn, quy trình phục vụ buffet sáng đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ấn tượng ban đầu và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng. Vì vậy, việc hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea của khách sạn DLG Hotel Danang là yêu cầu cần thiết nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp và tăng khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

Trước hết, nhà hàng cần xây dựng quy trình phục vụ buffet sáng theo hướng đồng bộ, khoa học và thống nhất giữa các bộ phận. Mỗi công đoạn từ chuẩn bị trước giờ phục vụ, đón tiếp khách, phục vụ trong bữa ăn, thanh toán đến tiễn khách và thu dọn bàn cần được quy định rõ ràng về nhiệm vụ, tiêu chuẩn thực hiện cũng như trách nhiệm của từng nhân viên. Việc chuẩn hóa quy trình sẽ giúp hạn chế sai sót, tránh tình trạng chòng chéo công việc và đảm bảo chất lượng phục vụ đồng đều trong mọi ca làm việc.

Bên cạnh đó, cần tăng cường sự phối hợp giữa bộ phận nhà hàng với các bộ phận liên quan như bếp, lễ tân và thu ngân nhằm đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra liên tục và hiệu quả. Bộ phận bếp cần chủ động chuẩn bị và bổ sung món ăn đúng thời điểm; bộ phận lễ tân cần cập nhật chính xác số lượng khách dùng buffet; trong khi nhân viên phục vụ phải thường xuyên theo dõi tình trạng bàn ăn và nhu cầu của khách để hỗ trợ kịp thời. Sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận sẽ góp phần hạn chế tình trạng thiếu món ăn, thiếu dụng cụ hoặc chậm phục vụ vào giờ cao điểm.

Ngoài ra, nhà hàng cần chú trọng nâng cao tính chủ động và chuyên nghiệp của đội ngũ nhân viên phục vụ. Nhân viên không chỉ thực hiện các thao tác phục vụ cơ bản mà còn cần quan sát, nhận biết nhu cầu của khách để hỗ trợ nhanh chóng và linh hoạt. Thái độ phục vụ thân thiện, lịch sự, nhiệt tình cùng khả năng giao tiếp tốt sẽ giúp khách hàng cảm thấy thoải mái và được quan tâm trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ. Đồng thời, nhà hàng cần thường xuyên tổ chức đào tạo kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng xử lý tình huống và kỹ năng giao tiếp ngoại ngữ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, đặc biệt đối với khách quốc tế.

Để quy trình phục vụ buffet sáng đạt hiệu quả cao, nhà hàng cũng cần bố trí nhân sự hợp lý theo từng thời điểm phục vụ. Trong khung giờ cao điểm, cần tăng cường nhân viên tại các vị trí như đón khách, phục vụ bàn, bổ sung món ăn và thu

dọn bàn nhằm giảm áp lực công việc và hạn chế thời gian chờ đợi của khách hàng. Việc phân công công việc cụ thể, rõ ràng sẽ giúp nhân viên chủ động hơn trong quá trình làm việc và nâng cao hiệu quả phục vụ chung.

Bên cạnh yếu tố con người, cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ buffet sáng cũng cần được quan tâm đầu tư và kiểm tra thường xuyên. Nhà hàng cần đảm bảo khu vực buffet luôn sạch sẽ, gọn gàng, các thiết bị giữ nóng thức ăn hoạt động ổn định và dụng cụ phục vụ được chuẩn bị đầy đủ trước giờ đón khách. Đồng thời, việc bố trí quầy buffet cần hợp lý, tạo không gian di chuyển thuận tiện để tránh ùn tắc khi lượng khách đông. Điều này không chỉ giúp nâng cao tính thẩm mỹ mà còn tạo sự thuận tiện và thoải mái cho khách hàng trong quá trình dùng bữa.

Ngoài ra, công tác kiểm tra và giám sát quy trình phục vụ cần được thực hiện thường xuyên nhằm kịp thời phát hiện và khắc phục các sai sót phát sinh. Quản lý nhà hàng cần theo dõi thái độ phục vụ của nhân viên, chất lượng món ăn, tốc độ phục vụ cũng như mức độ hài lòng của khách hàng để có biện pháp điều chỉnh phù hợp. Đồng thời, nhà hàng nên tăng cường thu thập ý kiến phản hồi của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ để làm cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ trong thời gian tới.

Nhìn chung, việc hoàn thiện quy trình chung phục vụ buffet sáng không chỉ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng The Sea mà còn giúp khách sạn nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp, tăng khả năng cạnh tranh và tạo dựng sự hài lòng, tin tưởng từ phía khách hàng.

3.2.3. Hoàn thiện các giai đoạn trong quy trình phục vụ buffet sáng

Căn cứ vào những hạn chế đã nêu trên, nhóm giải pháp hoàn thiện từng giai đoạn trong quy trình phục vụ cần được tiến hành đồng bộ và toàn diện. Việc chi tiết hóa từng bước không chỉ giúp nhân viên có cơ sở thực hiện thống nhất mà còn tạo nền tảng để đánh giá và cải tiến liên tục.

3.2.3.1. Hoàn thiện giai đoạn chuẩn bị

Cơ sở hoàn thiện

Theo kết quả so sánh quy trình thực tế với quy trình đề ra của nhà hàng (Bảng 2.17), giai đoạn chuẩn bị hiện còn nhiều thiếu sót: không có danh mục kiểm tra chuẩn hóa trước ca, tình trạng thiếu dụng cụ dự phòng xảy ra thường xuyên trong giờ cao điểm, và sự phối hợp giữa bộ phận bếp và nhà hàng trong việc đưa món lên quầy chưa

đồng bộ. Bên cạnh đó, 10% khách quốc tế không đồng ý về dụng cụ dự phòng trong kết quả khảo sát tháng 4/2026. Đây là căn cứ để hoàn thiện giai đoạn này.

Giải pháp hoàn thiện quy trình

Bổ sung danh mục kiểm tra trước ca: Cần xây dựng danh mục kiểm tra chuẩn hóa cho toàn bộ công việc trước ca, bao gồm kiểm tra đồng phục và tác phong nhân viên, kiểm tra chất lượng và số lượng dụng cụ ăn uống trên bàn và tại quầy buffet, kiểm tra hệ thống kỹ thuật (đèn, điều hòa, âm thanh), và kiểm tra nhiệt độ của thiết bị giữ nóng và lạnh. Mỗi hạng mục phải được ký tên xác nhận bởi giám sát ca trước giờ mở cửa.

Thiết lập quy trình đưa món ăn lên quầy đúng thời điểm: Cần thiết lập quy trình phối hợp giữa bộ phận bếp và nhà hàng để đảm bảo các món nóng được đưa lên quầy buffet đúng thời điểm. Các món nóng như phở, súp, trứng chiên chỉ nên được đưa lên quầy khi nhân viên đón khách xác nhận khách đã bắt đầu vào nhà hàng. Vào các ngày đông khách (cuối tuần, lễ tết), cần tăng tần suất đưa món để đảm bảo quầy buffet luôn đầy đủ.

Chuẩn bị dụng cụ dự phòng đầy đủ: Cần quy định rõ số lượng dụng cụ dự phòng tối thiểu cần có sẵn trước mỗi ca, bao gồm đĩa, ly, dao, nĩa, khăn ăn và các dụng cụ chuyên dụng tại quầy buffet. Những dụng cụ này cần được xếp ngăn nắp tại khu vực hậu cần, dễ lấy khi cần để đảm bảo thao tác bổ sung nhanh chóng trong giờ cao điểm.

Quy trình chuẩn bị sau khi hoàn thiện

Bảng 3.2 Quy trình chuẩn bị sau khi hoàn thiện

Bước	Nội dung	Tiêu chuẩn	Thời gian
1	Kiểm tra đồng phục và tác phong nhân viên	100% nhân viên đúng chuẩn trước giờ mở cửa	Trước 6h00
2	Kiểm tra và setup dụng cụ ăn uống trên bàn	Đủ số lượng, đồng bộ, không sút mẻ	Trước 6h15
3	Kiểm tra và chuẩn bị dụng cụ dự phòng	Tối thiểu 30% số lượng đang dùng	Trước 6h15
4	Kiểm tra hệ thống kỹ thuật (đèn, điều hòa, âm thanh)	Tất cả hoạt động bình thường	Trước 6h20

5	Kiểm tra nhiệt độ thiết bị giữ nóng/lạnh	Nóng $\geq 60^{\circ}\text{C}$, lạnh $\leq 5^{\circ}\text{C}$	Trước 6h25
6	Phối hợp với bếp: xác nhận thực đơn và lịch đưa món	Thống nhất giờ đưa từng nhóm món	Trước 6h30
7	Giám sát ca ký xác nhận danh mục kiểm tra	Hoàn thành đầy đủ biểu mẫu	Trước 6h30

3.2.3.2. Hoàn thiện giai đoạn đón tiếp khách

Cơ sở hoàn thiện

Theo kết quả khảo sát tháng 4/2026, tỷ lệ hài lòng của khách quốc tế tại bước đón tiếp chỉ đạt 76% — thấp nhất trong tất cả các bước của quy trình. Nhiều khách quốc tế phản ánh nhân viên chưa chủ động chào hỏi bằng tiếng Anh, chưa giới thiệu khu vực buffet, và chưa hỏi về yêu cầu ăn kiêng đặc biệt. Bên cạnh đó, so sánh thực tế (Bảng 2.17) cho thấy bước dẫn khách đến bàn và kéo ghế mời ngồi chưa được thực hiện nhất quán. Đây là căn cứ để hoàn thiện giai đoạn đón tiếp.

Giải pháp hoàn thiện quy trình

Chuẩn hóa quy trình chào đón theo tiêu chuẩn 5 sao: Cần xây dựng và áp dụng quy trình đón tiếp bao gồm các bước chủ động chào đón khách bằng cả tiếng Việt và tiếng Anh (hoặc ngôn ngữ phù hợp), hỏi số lượng khách đi cùng, xác nhận số phòng hoặc voucher, hỏi sở thích về khu vực ngồi, dẫn khách đến bàn phù hợp, kéo ghế mời khách ngồi và đặt khăn ăn lên đĩa làm dấu bàn đã có khách.

Bổ sung bước giới thiệu khu vực buffet: Cần bổ sung vào quy trình đón tiếp một bước giới thiệu ngắn gọn từ 30 đến 60 giây về bố cục khu vực buffet, các món đặc biệt trong ngày và dịch vụ nấu ăn trực tiếp. Điều này giúp khách nhanh chóng định hướng không gian, tiết kiệm thời gian di chuyển và tạo ấn tượng chuyên nghiệp ngay từ đầu.

Cá nhân hóa phục vụ với khách quốc tế: Với khách quốc tế, đặc biệt là khách Ấn Độ chiếm tỷ trọng cao, nhân viên cần chủ động hỏi về yêu cầu ăn kiêng (ăn chay, thuần chay, Halal) và hướng dẫn đến khu vực món phù hợp. Đây là điểm chạm dịch vụ có tính cá nhân hóa cao, tạo cảm giác được quan tâm và chào đón thực sự.

Quy trình đón tiếp khách sau khi hoàn thiện

Bảng 3.3 Quy trình đón tiếp khách sau khi hoàn thiện

Bước	Nội dung	Tiêu chuẩn
1	Chủ động chào đón khách bằng tiếng Việt/Anh (hoặc ngôn ngữ phù hợp), nụ cười thân thiện	Trong vòng 30 giây kể từ khi khách xuất hiện
2	Hỏi số lượng khách và xác nhận số phòng/voucher	Lịch sự, nhanh gọn
3	Hỏi sở thích khu vực ngồi (gần cửa sổ, hướng biển, khu vực yên tĩnh)	Chủ động gợi ý nếu khách chưa có yêu cầu
4	Với khách quốc tế: hỏi yêu cầu ăn kiêng đặc biệt (chay, Halal, dị ứng)	Bắt buộc với khách Ấn Độ và Trung Đông
5	Dẫn khách đến bàn phù hợp, kéo ghế mời ngồi	100% khách được dẫn đến bàn, không tự tìm chỗ
6	Đặt khăn ăn lên đĩa làm dấu, giới thiệu khu vực buffet (30-60 giây)	Giới thiệu rõ vị trí các nhóm món và khu live cooking
7	Phục vụ nước/trà/cà phê tại bàn	Trong vòng 2 phút kể từ khi khách ngồi

3.2.3.3. Hoàn thiện giai đoạn phục vụ

Cơ sở hoàn thiện

Đây là giai đoạn có nhiều hạn chế nhất được ghi nhận qua cả hai phương pháp đánh giá. Kết quả khảo sát cho thấy tốc độ bổ sung món ăn là tiêu chí bị khách quốc tế đánh giá thấp nhất, với 19 lượt chọn mức 3 và 3 lượt mức 2. Quan sát thực tế (Bảng 2.17) ghi nhận có thời điểm quầy buffet bị rơi món từ 5 đến 10 phút chưa được bổ sung. Công tác dọn bàn trong giờ phục vụ chưa được phân công rõ ràng, dẫn đến bàn bẩn tồn đọng lâu, đặc biệt trong giờ cao điểm từ 7h30 đến 8h30.

Giải pháp hoàn thiện quy trình

Thiết lập vị trí nhân viên trực quầy buffet cố định: Cần phân công ít nhất một nhân viên đứng trực cố định tại khu vực quầy trong suốt giờ phục vụ. Nhân viên này có nhiệm vụ quan sát tình trạng các khay thức ăn, kịp thời thông báo cho bếp khi món sắp hết, giải thích tên và thành phần món ăn cho khách và duy trì vệ sinh khu vực

quầy. Nhân viên trực quầy cần được đào tạo các câu giao tiếp cơ bản về món ăn bằng tiếng Anh, tiếng Hàn và tiếng Ấn.

Thiết lập hệ thống tín hiệu bổ sung món ăn: Khi món ăn còn khoảng 1/3 khay, nhân viên trực quầy phải ngay lập tức thông báo cho bếp qua bộ đàm để chuẩn bị món tiếp theo. Mục tiêu là rút ngắn thời gian trống trên quầy buffet xuống tối đa 3 phút. Trong các ngày đông khách, cần sắp xếp thêm nhân viên hỗ trợ bếp để tăng tốc độ chuẩn bị món.

Quy trình dọn bàn chủ động trong quá trình phục vụ: Cần quy định nhân viên phải dọn đĩa bẩn và bổ sung dụng cụ cho khách ngay khi khách rời bàn để lấy thêm thức ăn, không đợi khách ăn xong hẳn mới dọn. Trong giờ cao điểm, phân công ít nhất 2 nhân viên chuyên trách dọn bàn. Quy trình xử lý khi khách làm đổ thức ăn cũng cần được chuẩn hóa: nhân viên đến ngay lập tức, xử lý nhẹ nhàng và không để khách cảm thấy xấu hổ.

Quy trình phục vụ sau khi hoàn thiện

Bảng 3.4 Quy trình phục vụ sau khi hoàn thiện

Bước	Nội dung	Tiêu chuẩn
1	Phục vụ trà/cà phê tại bàn	Trong vòng 2 phút từ khi khách ngồi
2	Nhân viên trực quầy cố định: quan sát và duy trì quầy buffet	Liên tục trong suốt ca phục vụ
3	Khi món còn 1/3 khay → báo bếp qua bộ đàm ngay	Thời gian bổ sung tối đa 3 phút
4	Dọn đĩa bẩn và bổ sung dụng cụ chủ động	Ngay khi khách rời bàn lấy thêm món
5	Vệ sinh quầy khi có rơi vãi	Không quá 2 phút
6	Xử lý sự cố (đổ thức ăn, khách phàn nàn)	Đến ngay, xử lý nhẹ nhàng, không để khách cảm thấy khó chịu
7	Nhân viên trực quầy giải thích món ăn bằng tiếng Anh/Hàn/Ấn	Sẵn sàng hỗ trợ bất kỳ lúc nào khách hỏi

3.2.3.4. Hoàn thiện giai đoạn thanh toán và tiễn khách

Cơ sở hoàn thiện

Theo quan sát thực tế (Bảng 2.17), bước thanh toán và tiễn khách đang được gộp chung, thiếu sự tách bạch rõ ràng. Chưa có nhân viên trực cố định tại cửa ra để đảm bảo mọi khách đều được chào tạm biệt. Tỷ lệ hài lòng của khách quốc tế ở bước tiễn khách chỉ đạt 84%, với 21 lượt đánh giá trung lập ở tiêu chí lời mời quay trở lại. Quy trình thanh toán chưa có mẫu hóa đơn song ngữ, gây khó khăn cho khách quốc tế trong việc hiểu các khoản phát sinh. Đây là căn cứ để hoàn thiện giai đoạn này.

Giải pháp hoàn thiện quy trình

Phân biệt rõ ràng bước thanh toán và tiễn khách: Cần thiết kế quy trình thanh toán riêng với các bước xác nhận khoản phát sinh, in hóa đơn rõ ràng, giải thích từng khoản mục bằng ngôn ngữ phù hợp và tiếp nhận phương thức thanh toán. Bước tiễn khách cần được thực hiện riêng biệt: nhân viên tại cửa chủ động chào tạm biệt, gửi lời chúc tốt đẹp và bày tỏ mong muốn được phục vụ khách trong lần kế tiếp.

Trang bị hóa đơn song ngữ và kỹ năng giao tiếp thanh toán: Cần thiết kế mẫu hóa đơn song ngữ Việt–Anh với phần giải thích rõ ràng về từng loại phụ phí. Đồng thời đào tạo nhân viên các câu giao tiếp cơ bản liên quan đến thanh toán bằng tiếng Anh để khách quốc tế dễ dàng hiểu và tin tưởng vào quy trình.

Quy trình thanh toán và tiễn khách sau khi hoàn thiện

Bảng 3.5 Quy trình thanh toán và tiễn khách sau khi hoàn thiện

Bước	Nội dung	Tiêu chuẩn
1	Xác nhận các khoản phát sinh ngoài buffet với khách	Rõ ràng, không gây hiểu lầm
2	In hóa đơn song ngữ Việt–Anh, giải thích từng khoản mục	Hóa đơn đầy đủ, dễ đọc
3	Tiếp nhận phương thức thanh toán và cảm ơn khách	Nhanh gọn, thái độ lịch sự
4	Nhân viên tại cửa chủ động chào tạm biệt từng khách	100% khách ra về được chào tiễn
5	Gửi lời chúc tốt đẹp bằng ngôn ngữ phù hợp (Việt/Anh/Hàn/Ấn)	Tự nhiên, chân thành
6	Bày tỏ mong muốn được đón tiếp khách trở lại	Câu chào tiễn chuẩn hóa, không máy móc

3.2.3.5. Hoàn thiện giai đoạn thu dọn và kết thúc ca

Cơ sở hoàn thiện

Quan sát thực tế (Bảng 2.14) cho thấy công tác thu dọn và kết thúc ca của nhà hàng The Sea còn nhiều thiếu sót: không thực hiện kiểm kê dụng cụ đầu và cuối ca, báo cáo cuối ca được làm tắt và thiếu chi tiết, phương pháp thu dọn chưa khoa học do không gom thức ăn thừa riêng trước khi rửa, và xe đẩy thiếu (chỉ có 9 cái hoạt động được trong tổng số 10) làm chậm tiến độ. Đây là căn cứ xây dựng quy trình thu dọn chuẩn hóa.

Giải pháp hoàn thiện quy trình

Xây dựng quy trình thu dọn khoa học: Cần xây dựng quy trình thu dọn theo thứ tự rõ ràng: gom thức ăn thừa vào khay riêng trước, phân loại dụng cụ theo chủng loại, vận chuyển về khu vực rửa bằng xe đẩy, vệ sinh quầy buffet và bàn ghế, sau đó setup bàn mới cho ca tiếp theo hoặc tiệc sau.

Thực hiện kiểm kê và báo cáo ca đầy đủ: Bổ sung bước kiểm kê dụng cụ so sánh đầu ca và cuối ca, ghi nhận các dụng cụ hư hỏng hoặc thất lạc trong ca, và lập báo cáo cuối ca ghi rõ các sự kiện phát sinh, phản hồi từ khách, tình trạng thiếu hụt

nguyên liệu và số lượng khách thực tế phục vụ. Báo cáo được nộp cho giám sát và trưởng bộ phận để làm cơ sở cải thiện cho ca tiếp theo.

Quy trình thu dọn và kết thúc ca sau khi hoàn thiện

Bảng 3.6 Quy trình thu dọn và kết thúc ca sau khi hoàn thiện

Bước	Nội dung	Tiêu chuẩn
1	Gom thức ăn thừa vào khay/tô riêng trước khi rửa dụng cụ	Bắt buộc trước bước rửa
2	Phân loại dụng cụ theo chủng loại (đĩa, ly, dao nĩa...)	Phân loại đúng, không lẫn lộn
3	Vận chuyển về khu vực rửa bằng xe đẩy	Tối thiểu 2 xe/lượt, không mang tay
4	Vệ sinh toàn bộ quầy buffet, bàn ghế và sàn nhà hàng	Hoàn thành trong vòng 30 phút sau khi ca kết thúc
5	Setup bàn mới hoàn chỉnh cho ca tiếp theo	Đủ dụng cụ, đúng chuẩn trước giờ mở ca
6	Kiểm kê dụng cụ đầu ca – cuối ca, ghi nhận hư hỏng/thất lạc	Hoàn thành biểu mẫu kiểm kê đầy đủ
7	Lập báo cáo cuối ca và nộp cho giám sát trước khi kết ca	Ghi đủ: số khách, sự kiện phát sinh, phản hồi khách, tình trạng nguyên liệu

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Đối với khách sạn DLG Đà Nẵng

3.3.1.1. Đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất

Trên cơ sở các vấn đề về cơ sở vật chất đã được xác định, nhà hàng và khách sạn cần lập kế hoạch đầu tư nâng cấp trang thiết bị theo lộ trình ưu tiên rõ ràng. Trước mắt, trong quý III/2026, cần ưu tiên thay thế toàn bộ khăn ăn, ly, đĩa và chén tô đã xuống cấp, bổ sung xe đẩy phục vụ và sửa chữa các thiết bị giữ nóng hồng hóc. Đây là những hạng mục có chi phí đầu tư không quá lớn nhưng tác động ngay lập tức và đáng kể đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

Về trung hạn (2026-2027), khách sạn nên xem xét đầu tư nâng cấp hệ thống quầy buffet với thiết bị hiện đại hơn, bao gồm hệ thống giữ nóng/lạnh thông minh có

thể điều chỉnh nhiệt độ chính xác, hệ thống chiếu sáng tích hợp để làm nổi bật món ăn, và màn hình kỹ thuật số thay thế bảng tên món truyền thống để dễ cập nhật và hiển thị thông tin đa ngôn ngữ.

Quan trọng hơn, cần thiết lập lịch kiểm kê và thay thế dụng cụ định kỳ (ít nhất mỗi năm một lần) thay vì chờ đến khi thiết bị hỏng hóc mới thay. Kế hoạch đầu tư này cần được đưa vào ngân sách hàng năm của bộ phận nhà hàng để đảm bảo tính chủ động và không bị gián đoạn vì thiếu ngân sách.

3.3.1.2. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Bên cạnh các giải pháp đào tạo đã đề xuất ở trên, nhà hàng cần cam kết đầu tư dài hạn vào nguồn nhân lực. Cụ thể, ban giám đốc có thể phân bổ ngân sách đào tạo ít nhất 3-5% tổng quỹ lương cho hoạt động đào tạo và phát triển nhân sự bộ phận nhà hàng. Ngân sách này được sử dụng cho đào tạo ngoại ngữ, đào tạo nghiệp vụ chuyên sâu, tham quan học hỏi tại các khách sạn 5 sao khác và các chương trình phát triển kỹ năng quản lý cho đội ngũ giám sát.

Về chính sách nhân sự, khuyến nghị xây dựng lộ trình thăng tiến rõ ràng cho từng vị trí trong nhà hàng (nhân viên => tổ trưởng => giám sát => trưởng bộ phận), gắn liền với tiêu chí đánh giá cụ thể và minh bạch. Điều này không chỉ tạo động lực phấn đấu cho nhân viên mà còn giúp giữ chân những nhân tài có năng lực, giảm thiểu tỷ lệ nghỉ việc vốn rất cao trong ngành khách sạn.

Đặc biệt, với xu hướng khách Ấn Độ ngày càng chiếm tỷ trọng lớn, khuyến nghị tuyển dụng thêm ít nhất 2-3 nhân viên có khả năng giao tiếp bằng tiếng Hindi hoặc có hiểu biết sâu về văn hóa ẩm thực Ấn Độ. Điều này sẽ tạo ra sự khác biệt đáng kể trong trải nghiệm của nhóm khách này và có thể trở thành lợi thế cạnh tranh so với các khách sạn cùng phân khúc tại Đà Nẵng.

3.3.2. Đối với nhà hàng The Sea

3.3.2.1. Bồi dưỡng và nâng cao kỹ năng chuyên môn của đội ngũ nhân viên

Để nâng cao chất lượng phục vụ, nhà hàng The Sea cần tổ chức các khóa đào tạo định kỳ về kỹ năng chuyên môn cho toàn bộ nhân viên, bao gồm kỹ năng set up bàn, kỹ năng bung bê, kỹ năng giao tiếp và kỹ năng xử lý tình huống phát sinh. Đặc biệt, cần đào tạo kỹ năng làm việc nhóm và phối hợp giữa các vị trí để đảm bảo quy trình phục vụ diễn ra nhịp nhàng, đặc biệt trong giờ cao điểm.

3.3.2.2. Tăng cường đào tạo và đánh giá nhân viên

Nhà hàng cần xây dựng hệ thống đánh giá hiệu suất định kỳ dựa trên các chỉ số cụ thể như: tốc độ bổ sung món ăn, mức độ hài lòng của khách hàng, số lần được khách khen/ phàn nàn, và thái độ phục vụ. Kết quả đánh giá cần được công khai và gắn liền với chế độ khen thưởng, động viên kịp thời để khuyến khích nhân viên phát huy ưu điểm và khắc phục hạn chế.

3.3.2.3. Nâng cấp trang thiết bị phục vụ buffet

Cần ưu tiên thay thế toàn bộ khăn ăn đã cũ (470 cái) và bổ sung thêm số lượng dự phòng (ít nhất 600-800 cái) để đảm bảo quay vòng đủ trong một ca phục vụ. Đồng thời, bổ sung 4-5 xe đẩy đa năng và thay thế các dụng cụ ăn uống đã hư hỏng như ly, đĩa, chén tô. Ngoài ra, cần kiểm tra và sửa chữa toàn bộ hệ thống thiết bị giữ nóng để đảm bảo món ăn luôn nóng sốt trong suốt quá trình phục vụ.

3.3.2.4. Cải thiện không gian nhà hàng

Cần tái cơ cấu bố cục khu vực quầy buffet để tạo luồng di chuyển thông thoáng hơn cho khách, đặc biệt trong giờ cao điểm. Bổ sung biển chỉ dẫn rõ ràng và đẹp mắt tại các khu vực trong nhà hàng, bao gồm biển chỉ dẫn đến khu vực quầy buffet, biển phân biệt các khu vực ăn (hút thuốc/không hút thuốc). Có thể bổ sung các yếu tố trang trí theo chủ đề mùa hoặc chủ đề lễ hội vào các dịp đặc biệt để tạo nên sự khác biệt và bất ngờ thú vị cho khách hàng.

3.3.2.5. Hoàn thiện quy trình giám sát

Cần thiết lập lịch giám sát cụ thể cho mỗi ca buffet sáng, trong đó giám sát ca phải kiểm tra ít nhất ba vòng trong một ca (đầu ca, giờ cao điểm, cuối ca). Đề xuất tổ chức đánh giá bằng phương pháp người đánh giá bí mật ít nhất một lần mỗi quý. Kết quả giám sát cần được ghi chép và báo cáo đầy đủ, làm cơ sở để cải thiện chất lượng dịch vụ liên tục.

3.3.2.6. Xây dựng tiêu chuẩn phục vụ

Cần biên soạn bộ tiêu chuẩn phục vụ (SOP) chi tiết cho toàn bộ quy trình phục vụ buffet sáng, bao gồm tất cả các bước từ chuẩn bị đến thu dọn. Mỗi bước trong SOP cần nêu rõ: mô tả công việc cụ thể, tiêu chuẩn thực hiện (về thời gian, chất lượng, hình thức), người chịu trách nhiệm, công cụ/dụng cụ cần thiết, và cách xử lý tình huống bất thường. SOP cần được trình bày rõ ràng, dễ hiểu và được dịch sang tiếng Anh.

3.3.2.7. Tổ chức thực hiện lấy ý kiến phản hồi về mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ nhà hàng

Cần đa dạng hóa kênh thu thập phản hồi: bên cạnh phiếu khảo sát giấy truyền thống, cần triển khai phiếu khảo sát điện tử qua mã QR đặt tại bàn ăn và quầy lễ tân, khảo sát nhanh qua màn hình cảm ứng tại cửa ra vào nhà hàng, và theo dõi đánh giá tự nguyện trên các nền tảng trực tuyến. Cần thiết lập quy trình định kỳ tổng hợp và phân tích dữ liệu phản hồi (hàng tuần cho dữ liệu nhanh, hàng tháng cho báo cáo toàn diện), xác định xu hướng và các nỗi đau khách hàng thường gặp. Mỗi vấn đề được xác định cần có kế hoạch hành động cụ thể với người chịu trách nhiệm và thời hạn hoàn thành. Khi nhận được phản hồi tiêu cực từ khách hàng đang lưu trú, cần có quy trình phản ứng nhanh: liên hệ trực tiếp với khách trong vòng 2 giờ, lắng nghe và ghi nhận vấn đề, đề xuất giải pháp bồi thường hoặc cải thiện phù hợp.

3.4. Tiểu kết chương 3

Trên cơ sở phân tích thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea của khách sạn DLG Đà Nẵng, chương 3 đã tập trung đề xuất các nhóm giải pháp hoàn thiện toàn diện và có tính khả thi cao. Các giải pháp được xây dựng dựa trên hai căn cứ vững chắc: phương hướng và mục tiêu phát triển của khách sạn, cùng với kết quả phân tích thực trạng và khảo sát mức độ hài lòng của 302 khách hàng.

Nhóm giải pháp đầu tiên và quan trọng nhất là hoàn thiện chi tiết từng giai đoạn trong quy trình phục vụ, bao gồm bổ sung danh mục kiểm tra chuẩn hóa cho giai đoạn chuẩn bị, chuẩn hóa thao tác đón tiếp chuyên nghiệp theo tiêu chuẩn 5 sao, thiết lập vị trí nhân viên trực quầy buffet cố định và hệ thống tín hiệu bổ sung món ăn kịp thời, tách bạch bước thanh toán và tiễn khách, cũng như xây dựng quy trình thu dọn khoa học và báo cáo ca làm đầy đủ.

Nhóm giải pháp thứ hai là bồi dưỡng đội ngũ nhân viên, tập trung vào đào tạo kỹ năng chuyên môn, đặc biệt là kỹ năng ngoại ngữ ứng dụng (tiếng Anh, tiếng Hàn và tiếng Ấn) và kỹ năng xử lý tình huống. Đồng thời, cần xây dựng chương trình đào tạo chính quy, hệ thống đánh giá hiệu suất dựa trên chỉ số cụ thể, và bổ sung nhân sự cho giờ cao điểm để giải quyết vấn đề quá tải từ 7h30 đến 8h30.

Nhóm giải pháp thứ ba là hoàn thiện cơ sở vật chất, bao gồm ưu tiên thay thế ngay toàn bộ khăn ăn đã xuống cấp (470 cái), bổ sung dụng cụ ăn uống đã hư hỏng, bổ sung xe đẩy phục vụ và cải thiện hệ thống bảng tên món ăn đa ngôn ngữ. Những

đầu tư này có chi phí không lớn nhưng tác động trực tiếp và tức thời đến chất lượng trải nghiệm của khách hàng.

Nhóm giải pháp thứ tư là tăng cường công tác quản lý, thông qua hoàn thiện quy trình giám sát định kỳ, ứng dụng phương pháp thực khách bí mật, và xây dựng bộ tiêu chuẩn phục vụ (SOP) toàn diện. Nhóm giải pháp thứ năm là chính sách quảng cáo và truyền thông, bao gồm xây dựng chương trình ưu đãi để tăng tỷ lệ khách quay lại và phát triển hình ảnh thương hiệu trên các kênh kỹ thuật số. Cuối cùng, nhóm giải pháp thứ sáu là tổ chức hệ thống thu thập và phân tích phản hồi khách hàng một cách khoa học và liên tục để làm cơ sở cải tiến không ngừng.

Việc triển khai đồng bộ các nhóm giải pháp trên không chỉ giúp hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng The Sea mà còn góp phần nâng cao vị thế cạnh tranh của khách sạn DLG Đà Nẵng trong bối cảnh ngành du lịch ngày càng cạnh tranh và đòi hỏi chất lượng dịch vụ ngày càng cao. Đây là nền tảng để khách sạn đạt được mục tiêu tỷ lệ hài lòng trên 90% cho toàn bộ khách hàng, tăng tỷ lệ khách quay lại và củng cố hình ảnh thương hiệu 5 sao tại thị trường Đà Nẵng và cả nước.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tác giả Vũ Thị Hòa – Nguyễn Vũ Hà (2012), Giáo trình lý thuyết nghiệp vụ nhà hàng, Hà Nội, NXB Lao Động
2. TS. Hà Nam Khánh Giao, Nguyễn Văn Bình (2014), Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn, Hà Nội, NXB Thống kê Hà Nội
3. TS. Nguyễn Quyết Thắng (2013), Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn, TP. Hồ Chí Minh, NXB Tài chính
4. PGS. TS Trịnh Xuân Dũng (2003), Giáo trình tổ chức kinh doanh nhà hàng, Hà Nội, NXB Lao động – Xã hội
5. ThS. Nguyễn Thị Hải Đường (2013), Giáo trình quản trị kinh doanh nhà hàng, Đà Nẵng, NXB Đà Nẵng