

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Nâng cao sự hài lòng của khách hàng nội địa đối với
dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice thuộc Pullman
Danang Beach Resort”**

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Nguyễn Thị Phương Anh
Sinh viên thực hiện : Hà Thị Thanh Thảo
Mã số sinh viên : 2254040081
Khóa học : 2022-2026
Lớp : 22DL2

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

MỤC LỤC

MỤC LỤC	i
DANH MỤC BẢNG	iv
DANH MỤC HÌNH ẢNH.....	v
LỜI CẢM ƠN	vi
MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Phương pháp nghiên cứu	3
5. Bố cục khoá luận.....	3
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN	4
1.1. Khái quát về hoạt động kinh doanh khách sạn	4
1.1.1. Khái niệm hoạt động kinh doanh khách sạn	4
1.1.2. Đặc điểm hoạt động kinh doanh khách sạn	4
1.1.3. Ý nghĩa hoạt động kinh doanh khách sạn.....	6
1.2. Cơ sở lý luận về dịch vụ buffet sáng trong khách sạn.....	8
1.2.1. Khái niệm buffet và buffet sáng.....	8
1.2.2. Lịch sử hình thành buffet.....	9
1.2.3. Hình thức phục vụ buffet trong nhà hàng.....	11
1.2.4. Đặc điểm của dịch vụ buffet trong nhà hàng	12
1.2.5. Vai trò về dịch vụ buffet sáng trong kinh doanh khách sạn	14
1.3. Cơ sở lý luận về sự hài lòng của khách hàng.....	15
1.3.1. Khái niệm sự hài lòng của khách hàng.....	15
1.3.2. Phân loại sự hài lòng của khách hàng	16
1.3.3. Phương pháp đánh giá sự hài lòng của khách hàng	17

1.3.4. Tiêu chí đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng tại khách sạn	17
1.3.5. Nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng khách hàng.....	21
1.4. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ buffet sáng và sự hài lòng của khách hàng	29
Tiểu kết chương 1	30
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG EPICE THUỘC PULLMAN DANANG BEACH RESORT.....	31
2.1. Tổng quan về Pullman Danang Beach Resort.....	31
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Pullman Danang Beach Resort.....	31
2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Pullman Danang Beach Resort.....	33
2.1.3. Tình hình lao động của Pullman Danang Beach Resort.....	37
2.2. Tình hình kinh doanh của Pullman Danang Beach Resort	39
2.2.1. Hệ thống sản phẩm dịch vụ của Pullman Danang Beach Resort.....	39
2.2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Pullman Danang Beach Resort	48
2.3. Đánh giá sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort.....	51
2.3.1. Giới thiệu về nhà hàng Epice	51
2.3.2. Phương pháp đánh giá	52
2.3.3. Mô tả đặc điểm theo mẫu.....	54
2.3.4. Kết quả đánh giá theo các tiêu chí	56
2.4. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng về dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort.....	60
2.4.1. Chất lượng món ăn, đồ uống.....	60
2.4.2. Đội ngũ nhân viên phục vụ	64
2.4.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật	68
2.4.4. Quy trình phục vụ buffet sáng	71
2.4.5. Công tác quản lý, giám sát.....	72
2.4.6. Mối quan hệ giữa các bộ phận trong nhà hàng	73

2.5. Đánh giá chung về dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort	74
2.5.1. Ưu điểm	74
2.5.2. Hạn chế	76
Tiểu kết chương 2	78
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH ĐỐI VỚI DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG EPICE THUỘC PULLMAN DANANG BEACH RESORT	79
3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp	79
3.1.1. Xu hướng phát triển của ngành dịch vụ ẩm thực khách sạn tại Đà Nẵng	79
3.1.2. Định hướng phát triển của Pullman Danang Beach Resort.....	80
3.2. Đề xuất giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của du khách đối với dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort.....	81
3.2.1. Nâng cao chất lượng món ăn và đồ uống	81
3.2.2. Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ.....	82
3.2.3. Nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng	83
3.2.4. Hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng	84
3.2.5. Tăng cường công tác quản lý, giám sát	87
3.2.6. Tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận trong nhà hàng.....	87
Tiểu kết chương 3	88
KẾT LUẬN	90
TÀI LIỆU THAM KHẢO	- 1 -
PHỤ LỤC	- 2 -

DANH MỤC BẢNG

SỐ BẢNG BIỂU	TÊN BẢNG BIỂU	SỐ TRANG
Bảng 1.1	Tiêu chí đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng trong nhà hàng	20
Bảng 2.1	Tình hình lao động của Pullman Danang Beach Resort	37
Bảng 2.2	Lượt khách của Resort giai đoạn 2023-2025	48
Bảng 2.3	Lượt khách quốc tế của Resort giai đoạn 2023-2025	49
Bảng 2.4	Tình hình kinh doanh của Resort giai đoạn 2023-2025	50
Bảng 2.5	Tiêu chí đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng trong nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort	53
Bảng 2.6	Đặc điểm về giới tính của khách hàng	54
Bảng 2.7	Đặc điểm về độ tuổi của khách hàng	55
Bảng 2.8	Đặc điểm về nơi ở của khách hàng	55
Bảng 2.9	Kết quả đánh giá của khách hàng về dịch vụ buffrt sáng tại nhà hàng Epice	56
Bảng 2.10	Số lượng nhân viên tại nhà hàng Epice	66
Bảng 2.11	Số lượng cơ sở vật chất tại nhà hàng Epice	69

DANH MỤC HÌNH ẢNH

SỐ HÌNH ẢNH	TÊN HÌNH ẢNH	SỐ TRANG
Hình 1.1	Mô hình đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng	19
Hình 1.2	Quy trình phục vụ buffet sáng tại khách sạn	25
Hình 2.1	Logo của Pullman Danang Beach Resort	31
Hình 2.2	Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Pullman Danang Beach Resort	33
Hình 2.3	Hạng phòng superior	40
Hình 2.4	Biệt thự một phòng ngủ	43
Hình 2.5	Nhà hàng Epice	44
Hình 2.6	Nhà hàng Epice	52
Hình 2.7	Mã QR khảo sát khách hàng	54
Hình 2.8	Cơ cấu tổ chức của nhà hàng Epice	64
Hình 2.9	Quy trình phục vụ buffet sáng	71
Hình 3.1	Quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice	84

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện khóa luận tốt nghiệp, em đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ và hỗ trợ quý báu từ các thầy cô, đơn vị và cá nhân. Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Khoa Du lịch - Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng đã tạo điều kiện thuận lợi về môi trường học tập, trang bị kiến thức chuyên môn và đồng hành cùng em trong suốt quá trình học tập cũng như thực hiện khóa luận. Đặc biệt, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến ThS. Nguyễn Thị Phương Anh - người đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo và hỗ trợ em từ những bước đầu nghiên cứu cho đến khi hoàn thành đề tài. Những ý kiến đóng góp và sự hướng dẫn tận tâm của cô chính là nền tảng quan trọng giúp em hoàn thiện khóa luận này.

Em cũng xin chân thành cảm ơn Ban quản lý và toàn thể nhân viên tại Pullman Danang Beach Resort đã nhiệt tình hỗ trợ em trong quá trình tìm hiểu thực tế, thu thập thông tin và dữ liệu liên quan đến dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice. Sự đón nhận và tạo điều kiện của resort đã giúp em có được những thông tin thực tế, quý giá để phục vụ cho việc hoàn thành khóa luận.

Thực tập là giai đoạn không thể thiếu trong hành trình học tập của sinh viên ngành du lịch. Đây là khoảng thời gian chuyển tiếp quan trọng, giúp em bước ra khỏi môi trường lý thuyết để tiếp cận với thực tế công việc, từ đó hiểu rõ hơn về yêu cầu nghề nghiệp cũng như định hướng phát triển bản thân trong tương lai. Trong suốt thời gian thực tập, em không chỉ được làm quen với quy trình làm việc theo chuẩn quốc tế mà còn rèn luyện kỹ năng chuyên môn, học hỏi kinh nghiệm từ các anh chị nhân viên và tích lũy nhiều bài học quý giá cả về nghề nghiệp lẫn cuộc sống.

Khóa luận này là sự tổng kết chặng đường thực tập vừa qua, nơi em chia sẻ những thuận lợi, khó khăn, bài học rút ra cùng những cảm nhận chân thực sau thời gian làm việc và học hỏi tại nhà hàng Epice. Đây cũng là dịp để em nhìn lại những gì đã trải qua và chuẩn bị tốt hơn cho hành trình phát triển nghề nghiệp phía trước.

Một lần nữa, em xin gửi lời tri ân sâu sắc nhất đến tất cả những người đã đồng hành và hỗ trợ em trong suốt quá trình này.

Sinh viên thực hiện

Hà Thị Thanh Thảo

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh ngành du lịch và khách sạn ngày càng phát triển mạnh mẽ, sự hài lòng của khách hàng đã trở thành một trong những yếu tố cốt lõi quyết định sự thành công và tính bền vững của các cơ sở lưu trú. Về mặt lý thuyết, sự hài lòng của khách hàng được định nghĩa là trạng thái cảm xúc tích cực xuất hiện khi chất lượng dịch vụ thực tế đáp ứng hoặc vượt qua kỳ vọng ban đầu của họ. Các nghiên cứu trong lĩnh vực quản trị dịch vụ, tiêu biểu là mô hình SERVQUAL của Parasuraman, Zeithaml và Berry (1988), đã chỉ ra rằng chất lượng dịch vụ được đánh giá qua năm chiều kích chính gồm: độ tin cậy, khả năng đáp ứng, sự đảm bảo, sự đồng cảm và tính hữu hình. Đây là nền tảng lý luận quan trọng để đánh giá và cải thiện trải nghiệm khách hàng trong môi trường dịch vụ nhà hàng, khách sạn.

Trong lĩnh vực ẩm thực khách sạn, dịch vụ buffet sáng đóng vai trò đặc biệt quan trọng, bởi đây thường là trải nghiệm đầu tiên trong ngày của khách lưu trú, yếu tố có tác động lớn đến cảm nhận tổng thể về chất lượng khách sạn. Buffet sáng không chỉ là một bữa ăn đơn thuần mà còn là điểm tiếp xúc dịch vụ then chốt, nơi thể hiện rõ nét năng lực phục vụ, phong cách vận hành và bản sắc thương hiệu của cơ sở lưu trú. Chính vì vậy, việc nâng cao chất lượng dịch vụ buffet sáng nhằm gia tăng sự hài lòng của khách hàng là một vấn đề mang tính chiến lược, thu hút sự quan tâm ngày càng lớn từ cả giới học thuật lẫn thực tiễn quản lý.

Nhìn từ góc độ thực tiễn, Đà Nẵng hiện là một trong những trung tâm du lịch hàng đầu của Việt Nam, với lượng khách quốc tế và nội địa tăng trưởng ổn định qua từng năm. Sự xuất hiện ngày càng nhiều của các thương hiệu khách sạn quốc tế tại đây đã tạo ra một môi trường cạnh tranh gay gắt, đòi hỏi mỗi cơ sở phải không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ để giữ chân khách hàng và xây dựng lợi thế cạnh tranh bền vững. Trong bối cảnh đó, Pullman Danang Beach Resort, một trong những resort 5 sao nổi tiếng, luôn đặt tiêu chuẩn dịch vụ lên hàng đầu. Nhà hàng Epice, với vai trò là đơn vị cung cấp dịch vụ buffet sáng chính của resort, đang phải đối mặt với những thách thức ngày càng cao về kỳ vọng của khách hàng, đặc biệt trong thời đại mà du khách có thể dễ dàng chia sẻ và tham khảo đánh giá dịch vụ qua các nền tảng trực tuyến.

Trong thời gian thực tập tại nhà hàng Epice, em đã có cơ hội trực tiếp quan sát và tham gia vào quá trình vận hành dịch vụ buffet sáng, từ đó nhận thấy một số vấn đề còn tồn tại liên quan đến chất lượng món ăn, thái độ phục vụ, tổ chức không gian và khả năng xử lý phản hồi của khách hàng. Những vấn đề này, nếu không được nhận diện và khắc phục kịp thời, có thể ảnh hưởng tiêu cực đến mức độ hài lòng và ý định quay lại của du khách. Xuất phát từ những lý do trên, em quyết định lựa chọn đề tài "*Nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort*" với mong muốn vận dụng kiến thức lý thuyết đã được trang bị vào việc phân tích thực trạng, đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng, đồng thời đề xuất các giải pháp cụ thể, thiết thực góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng. Đây cũng là cơ hội để em củng cố năng lực nghiên cứu khoa học và tích lũy kinh nghiệm thực tiễn phục vụ cho định hướng nghề nghiệp trong tương lai.

2. Mục tiêu nghiên cứu

✓ Mục tiêu chung:

Khoá luận hướng tới việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort.

✓ Mục tiêu cụ thể:

Căn cứ vào mục tiêu chung, tác giả đề ra các mục tiêu nghiên cứu cụ thể sau:

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng của khách sạn.
- Đánh giá sự hài lòng và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort.
- Đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- **Đối tượng nghiên cứu:** Sự hài lòng của du khách đối với dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort

- **Khách thể nghiên cứu:** Khách hàng đã sử dụng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort.

- Phạm vi nghiên cứu:

- + Phạm vi không gian: Nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort.
- + Phạm vi thời gian: Các dữ liệu thứ cấp được thu thập từ năm 2023 đến năm 2025. Các dữ liệu sơ cấp được thu thập vào tháng 3 và 4 năm 2026.

4. Phương pháp nghiên cứu

✓ *Phương pháp thu thập, phân tích, tổng hợp tài liệu*

- Thu thập, tổng hợp thông tin từ các giáo trình, bài báo khoa học ... liên quan đến chủ đề nghiên cứu.
- Thu thập, tổng hợp thông tin từ các tài liệu, báo cáo, website của Pullman Danang Beach Resort.

✓ *Phương pháp quan sát*

- Quan sát để đánh giá tình hình hoạt động của nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort và các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng của nhà hàng Epice.

✓ *Phương pháp khảo sát và xử lý dữ liệu*

- Thu thập thông tin qua khảo sát khách hàng.
- Xử lý thông tin để đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ với dịch vụ buffet sáng của nhà hàng Epice.

5. Bố cục khoá luận

Ngoài phần mở đầu và kết luận, tài liệu tham khảo và phụ lục, khoá luận bao gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort

Chương 2: Thực trạng sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort

Chương 3: Giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort.

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN

1.1. Khái quát về hoạt động kinh doanh khách sạn

1.1.1. Khái niệm hoạt động kinh doanh khách sạn

Trong lĩnh vực nghiên cứu khách sạn - du lịch, hoạt động kinh doanh khách sạn được tiếp cận dưới nhiều góc độ khác nhau, nhưng nhìn chung đều thống nhất rằng đây là một loại hình kinh doanh dịch vụ tổng hợp, cung cấp lưu trú kết hợp với các dịch vụ bổ trợ nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng trong thời gian tạm trú.

Theo World Tourism Organization (UNWTO), kinh doanh khách sạn là một bộ phận quan trọng của ngành du lịch, bao gồm các hoạt động cung cấp chỗ ở ngắn hạn kèm theo các dịch vụ liên quan như ăn uống, giải trí và các tiện ích khác nhằm phục vụ khách du lịch và khách công vụ. Quan điểm này nhấn mạnh vai trò của khách sạn như một mắt xích trong chuỗi giá trị du lịch, nơi không chỉ đáp ứng nhu cầu cơ bản mà còn góp phần tạo nên trải nghiệm tổng thể cho khách.

Ở góc độ học thuật marketing dịch vụ, Philip Kotler (2016) tiếp cận kinh doanh khách sạn như một dạng điển hình của ngành dịch vụ, trong đó sản phẩm được tạo ra và tiêu dùng đồng thời, không thể lưu kho và phụ thuộc nhiều vào yếu tố con người. Vì vậy, hoạt động kinh doanh khách sạn không chỉ đơn thuần là cung cấp phòng ở mà còn là quá trình tạo ra trải nghiệm giá trị cho khách hàng thông qua sự phối hợp của nhiều yếu tố dịch vụ.

Tại Việt Nam, theo Luật Du lịch 2017, kinh doanh khách sạn là việc cung cấp dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú của khách du lịch, bao gồm khách sạn, resort, nhà nghỉ và các loại hình tương tự. Định nghĩa này mang tính pháp lý, xác định rõ phạm vi hoạt động và đối tượng phục vụ của kinh doanh khách sạn trong bối cảnh quản lý nhà nước.

Theo tác giả Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2008), 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.

1.1.2. Đặc điểm hoạt động kinh doanh khách sạn

Theo tác giả Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương (2008) đề cập trong *Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn*, hoạt động kinh doanh khách sạn có những đặc điểm sau:

Kinh doanh khách sạn phụ thuộc vào tài nguyên du lịch tại các điểm du lịch.

Hoạt động kinh doanh khách sạn có mối liên hệ mật thiết và phụ thuộc chặt chẽ vào tài nguyên du lịch tại các địa phương, bởi chỉ những nơi sở hữu tài nguyên du lịch phong phú mới có thể thu hút được khách du lịch, vốn là đối tượng khách hàng cốt lõi và quan trọng nhất của bất kỳ khách sạn nào. Tài nguyên du lịch chính là động lực thôi thúc con người rời khỏi nơi cư trú để khám phá vùng đất mới, do đó những địa điểm thiếu vắng yếu tố này sẽ không thể hình thành nên dòng khách du lịch, kéo theo sự vắng lặng trong hoạt động lưu trú. Không dừng lại ở việc quyết định sự có mặt hay vắng mặt của khách, tài nguyên du lịch còn chi phối trực tiếp đến quy mô và đẳng cấp của các khách sạn trong khu vực, khi sức chứa và khả năng tiếp nhận của tài nguyên tại mỗi điểm đến định hình quy mô đầu tư phù hợp, còn giá trị và sức hấp dẫn của tài nguyên lại là yếu tố then chốt ảnh hưởng đến thứ hạng và phân khúc mà khách sạn hướng tới.

Hoạt động kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng vốn đầu tư lớn.

Xuất phát từ mục tiêu mang lại sự thoải mái và hài lòng tối đa cho khách hàng, các trang thiết bị và cơ sở hạ tầng bên trong khách sạn phải đạt tiêu chuẩn chất lượng cao, đáp ứng được kỳ vọng ngày càng khắt khe của du khách. Tuy nhiên, mức độ chất lượng này không đồng nhất giữa các khách sạn mà có sự phân hóa rõ rệt tùy theo thứ hạng và phân khúc phục vụ, theo đó thứ hạng khách sạn càng cao thì yêu cầu về chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật càng được nâng lên tương ứng.

Kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng lao động trực tiếp tương đối lớn.

Sản phẩm khách sạn mang bản chất phục vụ là chủ yếu, và đặc thù nổi bật của loại hình dịch vụ này là không thể cơ giới hóa hay tự động hóa hoàn toàn, mà phụ thuộc trực tiếp vào đội ngũ nhân viên phục vụ tại chỗ. Bên cạnh đó, lao động trong ngành khách sạn có tính chuyên môn hóa khá cao, đồng thời thời gian làm việc phải kéo dài liên tục 24/24 giờ mỗi ngày để đáp ứng nhu cầu của khách bất kể thời điểm nào, điều này dẫn đến việc các khách sạn phải duy trì một lực lượng lao động phục vụ trực tiếp với số lượng lớn. Chính đặc điểm này đặt ra không ít thách thức cho các nhà quản lý khách sạn, trước hết là gánh nặng chi phí lao động trực tiếp ở mức tương đối cao và rất khó cắt giảm mà không gây ảnh hưởng tiêu cực đến chất lượng dịch vụ.

Kinh doanh khách sạn mang tính quy luật.

Hoạt động kinh doanh khách sạn chịu sự chi phối của nhiều quy luật khác nhau, bao gồm quy luật tự nhiên, quy luật kinh tế xã hội và quy luật tâm lý con người, trong đó quy luật tự nhiên có ảnh hưởng đặc biệt

rõ nét thông qua sự phụ thuộc của kinh doanh khách sạn vào tài nguyên du lịch. Tài nguyên thiên nhiên với những biến động lặp đi lặp lại của thời tiết và khí hậu theo từng mùa trong năm khiến cho giá trị và sức hấp dẫn của các điểm đến không ngừng thay đổi theo quy luật, từ đó tác động trực tiếp đến nhu cầu đi du lịch của du khách. Sự biến động theo mùa của lượng cầu du lịch tại các điểm đến tất yếu kéo theo sự thay đổi có tính chu kỳ trong hoạt động kinh doanh của các khách sạn, tạo ra hiện tượng mùa cao điểm và mùa thấp điểm rõ rệt.

Cùng với những đặc điểm chung cho kinh doanh khách sạn, kinh doanh ăn uống trong khách sạn cũng có một số nét đặc trưng cơ bản như:

- + Tổ chức ăn uống chủ yếu là cho khách ngoài địa phương và các khách này có thành phần rất đa dạng. Điều này đòi hỏi các doanh nghiệp khách sạn phải tổ chức phục vụ ăn uống phù hợp với yêu cầu và tập quán của khách du lịch chứ không thể bắt khách phải tuân theo tập quán của địa phương. Mọi sự coi thường tập quán ăn uống của khách đều dẫn đến mức độ thấp trong việc làm thỏa mãn nhu cầu của khách và từ đó ảnh hưởng xấu đến kết quả kinh doanh của doanh nghiệp.

- + Các khách sạn thường nằm ở những nơi cách xa địa điểm cư trú thường xuyên của khách, nên các khách sạn phải tổ chức ăn uống toàn bộ cho khách du lịch, kể cả các bữa ăn chính (sáng, trưa, tối) và các bữa ăn phụ và phục vụ đồ uống.

- + Phải tạo ra những điều kiện và phương thức phục vụ nhu cầu ăn uống thuận lợi nhất cho khách tại các điểm du lịch và tại khách sạn: như tổ chức phục vụ ăn sáng và đồ uống ngay tại những nơi mà khách ưa thích nhất như ngoài bãi biển, ở các trung tâm thể thao, các phòng họp v.v... gọi là phục vụ tại chỗ.

- + Việc phục vụ ăn uống cho khách du lịch đồng thời cũng là hình thức giải trí cho khách. Vì thế, ngoài các dịch vụ ăn uống, các doanh nghiệp khách sạn còn chú ý tổ chức các hoạt động giải trí cho khách và kết hợp những yếu tố dân tộc cổ truyền trong cách bài trí kiến trúc, cách mặc đồng phục của nhân viên phục vụ hay ở hình thức của các dụng cụ ăn uống và các món ăn đặc sản của nhà hàng.

1.1.3. Ý nghĩa hoạt động kinh doanh khách sạn

Hoạt động kinh doanh khách sạn có ý nghĩa to lớn đối với nền kinh tế, xã hội và sự phát triển của ngành du lịch. Trước hết, đây là một trong những ngành đóng góp đáng kể vào GDP và nguồn thu ngoại tệ của nhiều quốc gia.

Theo báo cáo của UNWTO (2020), ngành du lịch và khách sạn chiếm tỷ trọng lớn trong nền kinh tế toàn cầu và tạo ra hàng triệu việc làm. Tại Việt Nam, ngành này đang ngày càng phát triển mạnh mẽ, đặc biệt tại các thành phố du lịch như Đà Nẵng, Nha Trang, Phú Quốc.

Theo quan điểm của Philip Kotler (2016), ý nghĩa của hoạt động kinh doanh khách sạn cần được nhìn nhận một cách toàn diện trong mối liên hệ với nhu cầu con người, sự vận hành của ngành du lịch và sự phát triển bền vững của nền kinh tế.

Xét trên phương diện đáp ứng nhu cầu xã hội, kinh doanh khách sạn giữ vai trò thiết yếu trong việc thỏa mãn nhu cầu lưu trú, nghỉ ngơi và tái tạo sức lao động của con người. Trong bối cảnh toàn cầu hóa và mức sống ngày càng nâng cao, nhu cầu di chuyển vì mục đích du lịch, công tác, học tập hay khám phá văn hóa ngày càng gia tăng. Khách sạn không chỉ cung cấp nơi ở tạm thời mà còn mang đến các dịch vụ bổ trợ như ăn uống, giải trí, chăm sóc sức khỏe và tổ chức sự kiện. Theo Philip Kotler, giá trị cốt lõi của dịch vụ không nằm ở sản phẩm vật chất mà ở trải nghiệm tổng thể mà khách hàng nhận được. Do đó, hoạt động kinh doanh khách sạn góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống thông qua việc tạo ra những trải nghiệm tiện nghi, thoải mái và mang tính cá nhân hóa cho khách hàng.

Xét trên phương diện kinh tế, hoạt động kinh doanh khách sạn đóng góp đáng kể vào tăng trưởng và chuyển dịch cơ cấu kinh tế. Khách sạn tạo ra doanh thu trực tiếp thông qua việc cung cấp dịch vụ lưu trú và các dịch vụ bổ trợ, đồng thời đóng góp vào ngân sách nhà nước thông qua các loại thuế và phí. Không những vậy, ngành khách sạn còn có tính liên kết cao với nhiều ngành kinh tế khác như vận tải, thương mại, nông nghiệp, công nghiệp chế biến thực phẩm và xây dựng. Theo Michael J. O'Fallon và Denney G. Rutherford, sự phát triển của khách sạn có tác động lan tỏa mạnh mẽ, tạo ra chuỗi giá trị và thúc đẩy sự phát triển đồng bộ của các ngành liên quan. Ví dụ, hoạt động buffet sáng trong khách sạn kéo theo nhu cầu lớn về nguyên liệu thực phẩm, từ đó hỗ trợ sản xuất nông nghiệp và chuỗi cung ứng địa phương.

Kinh doanh khách sạn còn đóng vai trò quan trọng trong việc quảng bá văn hóa và nâng cao hình ảnh quốc gia. Khách sạn là nơi giao thoa giữa các nền văn hóa khác nhau, nơi du khách quốc tế có cơ hội tiếp cận với phong tục, tập quán và ẩm thực địa phương. Thông qua các dịch vụ như thiết kế không gian, phong cách phục vụ và đặc biệt là ẩm thực (bao gồm buffet sáng), khách sạn có thể truyền tải những giá trị văn hóa

đặc trưng của địa phương đến với khách hàng. Điều này không chỉ góp phần bảo tồn và phát huy bản sắc văn hóa mà còn nâng cao vị thế của điểm đến trên thị trường du lịch quốc tế.

Như vậy, hoạt động kinh doanh khách sạn có ý nghĩa toàn diện trên nhiều phương diện: đáp ứng nhu cầu thiết yếu của con người, thúc đẩy phát triển du lịch, đóng góp vào tăng trưởng kinh tế, tạo việc làm, quảng bá văn hóa và thúc đẩy đổi mới sáng tạo. Những ý nghĩa này không chỉ khẳng định vai trò quan trọng của ngành khách sạn mà còn là cơ sở để các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ, trong đó có dịch vụ buffet sáng, trở nên cần thiết nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.

1.2. Cơ sở lý luận về dịch vụ buffet sáng trong khách sạn

1.2.1. Khái niệm buffet và buffet sáng

Khái niệm buffet

Theo Walker (2017), buffet là một hình thức phục vụ ăn uống phổ biến trong ngành nhà hàng khách sạn, trong đó các món ăn được chuẩn bị và bày sẵn trên quầy hoặc bàn phục vụ để thực khách có thể tự do lựa chọn và tự phục vụ theo nhu cầu của mình. Với hình thức này, khách hàng thường trả một mức giá cố định và có thể thưởng thức nhiều món ăn khác nhau trong cùng một bữa ăn. Hình thức buffet giúp tạo sự linh hoạt cho thực khách, đồng thời tăng khả năng phục vụ số lượng lớn khách trong cùng một thời điểm. Hình thức này đặc biệt phổ biến trong các khách sạn và nhà hàng quy mô lớn vì giúp nâng cao hiệu quả phục vụ và mang lại trải nghiệm đa dạng cho khách hàng.

Theo Davis, Lockwood, Pantelidis và Alcott (2018), buffet là một dạng dịch vụ tự chọn (self-service) trong ngành ẩm thực, trong đó khách hàng có thể di chuyển quanh khu vực trưng bày món ăn để lựa chọn và kết hợp các món theo khẩu vị cá nhân. Nhờ sự đa dạng về món ăn và tính linh hoạt trong phục vụ, buffet ngày càng trở thành một trong những hình thức phục vụ được ưa chuộng trong ngành du lịch và khách sạn.

Tại Việt Nam, buffet cũng được hiểu là hình thức phục vụ ăn uống tự chọn với nhiều món ăn phong phú, cho phép phục vụ số lượng lớn khách trong cùng một thời điểm (Nguyễn Văn Mạnh & Hoàng Thị Lan Hương, 2013).

Có thể thấy rằng, mặc dù có nhiều cách tiếp cận khác nhau, các quan điểm đều thống nhất rằng buffet là hình thức phục vụ kết hợp giữa tính tự phục vụ, sự đa dạng

món ăn và cơ chế giá trọn gói, tạo điều kiện nâng cao trải nghiệm và sự hài lòng của thực khách.

Khái niệm buffet sáng

Khái niệm buffet sáng trong ngành khách sạn được hiểu là một hình thức phục vụ ăn uống phổ biến, trong đó khách hàng có thể tự do lựa chọn và sử dụng nhiều loại món ăn khác nhau được chuẩn bị và trưng bày sẵn trong một không gian nhất định, thường với mức giá cố định hoặc đã bao gồm trong giá phòng. Đây là một bộ phận quan trọng trong hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống (Food and Beverage - F&B), đồng thời là một trong những yếu tố góp phần cấu thành chất lượng dịch vụ tổng thể của khách sạn.

Theo Michael J. O'Fallon và Denney G. Rutherford (2011), buffet là hình thức phục vụ mà trong đó thực phẩm và đồ uống được chuẩn bị sẵn, sắp xếp trên quầy hoặc bàn dài, cho phép khách hàng tự phục vụ hoặc chỉ cần sự hỗ trợ tối thiểu từ nhân viên. Đối với buffet sáng, hình thức này được áp dụng vào bữa ăn đầu ngày, thường bao gồm nhiều nhóm món khác nhau như món nóng (trứng, xúc xích, mì, cơm), món nguội (salad, thịt nguội), bánh mì bánh ngọt, trái cây tươi và các loại đồ uống như cà phê, trà, nước ép. Sự đa dạng này nhằm đáp ứng nhu cầu dinh dưỡng cũng như khẩu vị khác nhau của khách hàng đến từ nhiều nền văn hóa.

Buffet sáng là hình thức phục vụ ăn uống trong khách sạn, trong đó các món ăn và đồ uống được chuẩn bị, trưng bày sẵn để khách hàng tự do lựa chọn và sử dụng trong bữa sáng, với mục tiêu cung cấp sự tiện lợi, đa dạng, đầy đủ dinh dưỡng và trải nghiệm dịch vụ toàn diện. Buffet sáng không chỉ là một dịch vụ bổ trợ mà còn là một yếu tố quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo giá trị cảm nhận và ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng trong quá trình lưu trú.

1.2.2. Lịch sử hình thành buffet

Buffet là một hình thức phục vụ ăn uống có lịch sử phát triển lâu đời và đã trở thành một trong những phong cách phục vụ phổ biến trong ngành nhà hàng khách sạn hiện đại. Thuật ngữ “buffet” có nguồn gốc từ tiếng Pháp, ban đầu dùng để chỉ một loại bàn hoặc tủ dài dùng để bày thức ăn và đồ uống trong các bữa tiệc. Theo thời gian, khái niệm này dần được sử dụng để chỉ hình thức phục vụ ăn uống trong đó các món ăn được bày sẵn để khách tự lựa chọn (Walker, 2017).

Nguồn gốc của buffet có thể được truy ngược về châu Âu vào khoảng thế kỷ XVII - XVIII. Trong các buổi tiệc của giới quý tộc Pháp và Thụy Điển, thức ăn thường được bày trên một bàn lớn để khách mời có thể tự do lựa chọn món ăn theo sở thích thay vì được phục vụ từng món tại bàn. Hình thức này giúp các buổi tiệc trở nên linh hoạt hơn và cho phép nhiều người cùng thưởng thức các món ăn khác nhau trong cùng một thời điểm (Davis và cộng sự, 2018).

Từ giữa thế kỷ XX, cùng với sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch và khách sạn, buffet trở thành hình thức phục vụ phổ biến tại các khách sạn, khu nghỉ dưỡng và nhà hàng trên toàn thế giới. Các khách sạn lớn áp dụng buffet để phục vụ số lượng lớn khách trong thời gian ngắn, đặc biệt là trong các bữa sáng, bữa trưa hoặc các sự kiện hội nghị. Nhờ tính tiện lợi, đa dạng món ăn và khả năng đáp ứng nhiều khẩu vị khác nhau, buffet ngày càng được ưa chuộng và trở thành một phần quan trọng trong dịch vụ ẩm thực của ngành du lịch hiện đại.

Tại Việt Nam, buffet bắt đầu xuất hiện từ thời kỳ Pháp thuộc (cuối thế kỷ XIX - đầu thế kỷ XX), khi người Pháp thiết lập hệ thống nhà hàng, khách sạn theo phong cách phương Tây tại các đô thị lớn như Hà Nội, Sài Gòn, Hải Phòng. Tuy nhiên, trong giai đoạn này, buffet chưa thực sự phổ biến rộng rãi mà chủ yếu phục vụ cho tầng lớp thượng lưu, quan chức thuộc địa và người nước ngoài. Hình thức ăn uống truyền thống của người Việt vẫn mang tính gia đình, phục vụ tại bàn và ít có sự xuất hiện của mô hình tự chọn. Do đó, buffet thời kỳ này chỉ mang tính chất du nhập ban đầu và chưa có ảnh hưởng sâu rộng đến đời sống ẩm thực trong nước.

Sau năm 1975, Việt Nam bước vào giai đoạn nền kinh tế kế hoạch hóa tập trung với nhiều khó khăn về nguồn lực và cơ sở vật chất. Ngành du lịch chưa phát triển, hệ thống khách sạn còn hạn chế, chủ yếu phục vụ nhu cầu nội địa và các đoàn khách ngoại giao. Trong bối cảnh đó, buffet gần như không được áp dụng rộng rãi, do yêu cầu cao về nguồn nguyên liệu, tổ chức và chi phí vận hành. Hình thức phục vụ ăn uống phổ biến vẫn là theo suất ăn cố định hoặc phục vụ tại bàn.

Bước ngoặt quan trọng trong sự phát triển của buffet tại Việt Nam diễn ra sau công cuộc Đổi mới năm 1986. Khi nền kinh tế chuyển sang cơ chế thị trường và mở cửa hội nhập quốc tế, ngành du lịch bắt đầu phát triển mạnh mẽ, kéo theo sự gia tăng nhanh chóng của hệ thống khách sạn, đặc biệt là các khách sạn đạt tiêu chuẩn quốc tế tại các thành phố lớn và các điểm du lịch trọng điểm. Theo World Tourism Organization, sự

gia tăng của khách du lịch quốc tế đã thúc đẩy các cơ sở lưu trú tại Việt Nam áp dụng các tiêu chuẩn dịch vụ quốc tế, trong đó buffet - đặc biệt là buffet sáng - trở thành một phần không thể thiếu. Từ đây, buffet bắt đầu được phổ biến rộng rãi hơn, không chỉ phục vụ khách quốc tế mà còn dần được khách nội địa đón nhận.

Từ những năm 2000 đến nay, cùng với sự tăng trưởng mạnh của tầng lớp trung lưu và sự thay đổi trong hành vi tiêu dùng, buffet tại Việt Nam đã có sự phát triển vượt bậc cả về số lượng và chất lượng. Không chỉ xuất hiện trong các khách sạn, buffet còn trở thành một mô hình kinh doanh phổ biến trong các nhà hàng độc lập với nhiều loại hình đa dạng như buffet nướng, buffet lẩu, buffet hải sản, buffet chay... Điều này phản ánh xu hướng tiêu dùng hiện đại, khi khách hàng ngày càng ưa chuộng sự tự do lựa chọn, tính đa dạng và trải nghiệm ẩm thực phong phú. Theo quan điểm của Philip Kotler (2016), sự phát triển của các mô hình dịch vụ như buffet là kết quả tất yếu của quá trình thích ứng với nhu cầu ngày càng đa dạng và cá nhân hóa của khách hàng trong nền kinh tế dịch vụ.

Ngày nay, buffet đã phát triển thành nhiều loại hình khác nhau như buffet sáng (breakfast buffet), buffet trưa, buffet tối, buffet theo chủ đề hoặc buffet quốc tế. Sự đa dạng này giúp các nhà hàng và khách sạn đáp ứng tốt hơn nhu cầu và trải nghiệm ẩm thực của du khách.

1.2.3. Hình thức phục vụ buffet trong nhà hàng

Tùy theo cách tổ chức phục vụ và đặc điểm của nhà hàng, buffet có thể được triển khai dưới nhiều hình thức khác nhau. Theo John R. Walker (2017), buffet là hình thức phục vụ đặc trưng trong ngành hospitality, kết hợp giữa tự phục vụ và sự hỗ trợ của nhân viên nhằm tối ưu hóa hiệu quả vận hành và nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Một số hình thức phục vụ buffet phổ biến trong nhà hàng bao gồm:

Buffet tự phục vụ (self-service buffet) là hình thức cơ bản và phổ biến nhất. Trong mô hình này, khách hàng tự di chuyển đến các quầy buffet để lựa chọn món ăn theo sở thích cá nhân. Nhân viên chủ yếu thực hiện các công việc hỗ trợ như bổ sung món ăn, giữ vệ sinh khu vực phục vụ và phục vụ đồ uống. Theo Dennis R. Lillicrap và John A. Cousins (2010), hình thức này giúp giảm áp lực phục vụ trực tiếp, đồng thời tăng tính linh hoạt và chủ động cho khách hàng, từ đó nâng cao trải nghiệm dịch vụ.

Buffet ngồi (sit-down buffet) là hình thức trong đó khách hàng có bàn ăn cố định. Sau khi lấy thức ăn từ quầy buffet, khách sẽ quay về bàn để thưởng thức. Đây là hình

thức phổ biến trong các nhà hàng khách sạn, đặc biệt là buffet sáng, vì mang lại sự thoải mái, tiện nghi và phù hợp với nhiều nhóm khách khác nhau như gia đình, khách du lịch hoặc khách doanh nhân (John R. Walker, 2017).

Buffet đứng (standing buffet) là hình thức mà khách hàng không có chỗ ngồi cố định, thường vừa di chuyển vừa sử dụng món ăn. Hình thức này thường được áp dụng trong các sự kiện, hội nghị hoặc tiệc giao lưu do tạo điều kiện thuận lợi cho việc giao tiếp và kết nối giữa các khách mời. Tuy nhiên, buffet đứng thường phù hợp hơn với các bữa tiệc nhẹ hoặc thời gian sử dụng ngắn (Dennis R. Lillicrap & John A. Cousins, 2010).

Buffet kết hợp (semi-buffet), trong đó có sự kết hợp giữa tự phục vụ và phục vụ tại bàn. Khách hàng có thể tự lựa chọn một số món ăn tại quầy buffet, trong khi các món chính hoặc đồ uống sẽ được nhân viên phục vụ trực tiếp. Hình thức này thường được áp dụng trong các nhà hàng cao cấp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo sự tiện nghi và cá nhân hóa trải nghiệm cho khách hàng (John R. Walker, 2017).

Ngoài cách phân loại theo hình thức phục vụ, buffet còn có thể được phân loại theo thời điểm và mục đích phục vụ, bao gồm *buffet sáng*, *buffet trưa*, *buffet tối* và *buffet theo chủ đề*. Trong đó, buffet sáng tại khách sạn là một trong những hình thức phổ biến nhất, thường phục vụ khách lưu trú với thực đơn đa dạng kết hợp giữa ẩm thực địa phương và quốc tế. Hình thức này thường áp dụng mô hình buffet ngồi kết hợp với tự phục vụ, trong đó khách hàng tự chọn món ăn, còn nhân viên hỗ trợ trong việc phục vụ đồ uống, bổ sung món và đảm bảo chất lượng dịch vụ.

1.2.4. Đặc điểm của dịch vụ buffet trong nhà hàng

Theo Quản trị kinh doanh khách sạn, dịch vụ trong khách sạn có các đặc trưng cơ bản như tính vô hình, tính không thể tách rời giữa sản xuất và tiêu dùng, tính không đồng nhất và không thể lưu trữ (Nguyễn Văn Mạnh & Hoàng Thị Lan Hương, 2013). Những đặc điểm này được thể hiện rõ nét trong dịch vụ buffet sáng. Cụ thể, *tính vô hình* thể hiện ở chỗ khách hàng không thể đánh giá đầy đủ chất lượng dịch vụ trước khi sử dụng mà chỉ có thể cảm nhận thông qua trải nghiệm thực tế như không gian, thái độ phục vụ hay chất lượng món ăn. Đồng thời, quá trình sản xuất và tiêu dùng dịch vụ diễn ra đồng thời tại nhà hàng, khi khách hàng trực tiếp tham gia vào việc lựa chọn, lấy món và thưởng thức món ăn, từ đó làm nổi bật vai trò của khách hàng trong quá trình tạo ra giá trị dịch vụ.

Bên cạnh đó, một đặc trưng nổi bật của buffet sáng là *tính tự phục vụ cao*. Theo Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng, buffet là hình thức phục vụ mà khách hàng tự lựa chọn và lấy món ăn theo nhu cầu cá nhân, trong khi nhân viên chỉ đóng vai trò hỗ trợ, hướng dẫn và đảm bảo duy trì chất lượng dịch vụ. Điều này không chỉ giúp nâng cao tính chủ động và cá nhân hóa trải nghiệm của khách hàng mà còn góp phần giảm tải áp lực phục vụ trực tiếp cho nhân viên trong điều kiện đông khách. Tuy nhiên, chính đặc điểm này cũng đặt ra yêu cầu cao về cách bố trí quầy buffet, phân luồng di chuyển và khả năng quan sát, hỗ trợ kịp thời của nhân viên nhằm tránh tình trạng ùn tắc hoặc thiếu hụt món ăn.

Ngoài ra, buffet sáng còn có *tính đa dạng và phong phú về sản phẩm dịch vụ*. Trong cùng một bữa ăn, nhà hàng thường cung cấp nhiều nhóm món khác nhau như món Âu, món Á, món nóng, món nguội, bánh mì, trái cây và đồ uống. Theo Food and Beverage Service, buffet (buffet service) cho phép trưng bày nhiều loại thực phẩm cùng lúc, tạo điều kiện để khách hàng lựa chọn linh hoạt theo khẩu vị và thói quen ăn uống của mình (Lillicrap & Cousins, 2010). Đặc điểm này đặc biệt phù hợp với môi trường khách sạn quốc tế, nơi phục vụ đa dạng đối tượng khách đến từ nhiều quốc gia với nền văn hóa ẩm thực khác nhau. Tuy nhiên, sự đa dạng này cũng đòi hỏi nhà hàng phải có năng lực tổ chức sản xuất, kiểm soát chất lượng và dự báo nhu cầu tiêu dùng một cách hiệu quả.

Một đặc điểm khác của buffet sáng là *khả năng phục vụ đồng thời số lượng lớn khách trong thời gian ngắn*. Thông thường, buffet sáng được tổ chức trong khung giờ cố định (ví dụ từ 6h đến 10h), trùng với thời điểm khách lưu trú có nhu cầu sử dụng dịch vụ cao nhất trong ngày. Do đó, nhà hàng phải đảm bảo quy trình vận hành hiệu quả, từ khâu chuẩn bị nguyên liệu, chế biến món ăn đến bổ sung món và dọn dẹp liên tục trong suốt thời gian phục vụ. Theo quan điểm của Lillicrap và Cousins (2010), buffet là hình thức giúp tối ưu hóa tốc độ phục vụ và nâng cao hiệu suất hoạt động trong điều kiện phục vụ đông khách, tuy nhiên cũng tiềm ẩn rủi ro về kiểm soát chất lượng nếu không được quản lý chặt chẽ.

Bên cạnh tính tiêu chuẩn hóa theo quy định của khách sạn, buffet sáng còn mang *tính linh hoạt cao*. Thực đơn buffet có thể được điều chỉnh theo mùa, theo đối tượng khách hoặc theo chiến lược kinh doanh của khách sạn nhằm tạo sự mới mẻ và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Đồng thời, yếu tố không gian, cách bài trí quầy buffet, ánh

sáng, âm nhạc và phong cách phục vụ cũng góp phần quan trọng trong việc tạo nên giá trị cảm nhận của khách hàng đối với dịch vụ.

1.2.5. Vai trò về dịch vụ buffet sáng trong kinh doanh khách sạn

Buffet sáng có vai trò cơ bản nhưng thiết yếu trong việc *đáp ứng nhu cầu và tái tạo năng lượng cho khách hàng*. Sau một đêm lưu trú, bữa sáng là nguồn cung cấp năng lượng quan trọng để khách bắt đầu các hoạt động trong ngày, đặc biệt đối với khách du lịch có lịch trình tham quan dày đặc hoặc khách công vụ cần đảm bảo hiệu suất làm việc.

Không chỉ dừng lại ở việc đáp ứng nhu cầu cơ bản, buffet sáng còn đóng vai trò quan trọng trong việc *tạo dựng và nâng cao trải nghiệm khách hàng*. Theo quan điểm của Philip Kotler (2016), trong nền kinh tế dịch vụ, giá trị mà khách hàng nhận được không chỉ nằm ở sản phẩm cốt lõi mà còn ở toàn bộ trải nghiệm xung quanh. Buffet sáng là một “điểm chạm dịch vụ” quan trọng, nơi khách hàng trực tiếp cảm nhận chất lượng thông qua nhiều yếu tố như sự đa dạng món ăn, hương vị, cách trình bày, không gian, âm thanh, ánh sáng và thái độ phục vụ của nhân viên.

Buffet sáng giữ vai trò quan trọng trong việc *hình thành giá trị cảm nhận của khách hàng*. Trong nhiều trường hợp, buffet sáng được bao gồm trong giá phòng, khiến khách hàng có xu hướng đánh giá “đáng tiền” dựa trên chất lượng của dịch vụ này. Giá trị cảm nhận là sự so sánh giữa lợi ích nhận được và chi phí bỏ ra, và đây là yếu tố trung gian quan trọng dẫn đến sự hài lòng. Khi buffet sáng phong phú, chất lượng cao và được phục vụ chuyên nghiệp, khách hàng sẽ cảm thấy chi phí lưu trú là hợp lý, từ đó gia tăng mức độ hài lòng và thiện cảm đối với khách sạn.

Buffet sáng còn là công cụ hữu hiệu giúp khách sạn *tạo sự khác biệt và nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường*. Trong bối cảnh nhiều khách sạn có cơ sở vật chất tương đồng, các yếu tố dịch vụ bổ sung như buffet sáng trở thành tiêu chí quan trọng trong quyết định lựa chọn của khách hàng. Theo Michael J. O'Fallon và Denney G. Rutherford (2011), dịch vụ ăn uống không chỉ tạo ra doanh thu trực tiếp mà còn đóng vai trò chiến lược trong việc xây dựng hình ảnh thương hiệu. Một buffet sáng được đầu tư bài bản, có điểm nhấn riêng sẽ giúp khách sạn tạo ấn tượng khác biệt và tăng khả năng cạnh tranh.

Buffet sáng còn góp phần *thúc đẩy doanh thu và hiệu quả kinh doanh* của khách sạn, không chỉ ở khía cạnh trực tiếp mà còn gián tiếp. Mặc dù nhiều khách sạn cung cấp buffet sáng miễn phí trong giá phòng, nhưng chất lượng của dịch vụ này có thể ảnh

hưởng đến quyết định quay lại, kéo dài thời gian lưu trú và mức chi tiêu của khách hàng. Một trải nghiệm tích cực tại buffet sáng có thể khuyến khích khách sử dụng thêm các dịch vụ khác như nhà hàng, quầy bar, spa hoặc tổ chức sự kiện.

Buffet sáng là trong việc *quảng bá văn hóa và nâng cao giá trị điểm đến*. Thông qua việc đưa các món ăn truyền thống vào thực đơn như phở, bún, bánh mì, xôi..., khách sạn có thể giới thiệu bản sắc ẩm thực địa phương đến với du khách quốc tế. Điều này không chỉ làm phong phú trải nghiệm của khách mà còn góp phần quảng bá hình ảnh văn hóa Việt Nam một cách hiệu quả. Trong nhiều trường hợp, trải nghiệm ẩm thực, đặc biệt là buffet sáng, chính là một trong những ký ức đáng nhớ nhất của du khách về điểm đến.

1.3. Cơ sở lý luận về sự hài lòng của khách hàng

1.3.1. Khái niệm sự hài lòng của khách hàng

Sự hài lòng của khách hàng là một trong những khái niệm trung tâm trong lĩnh vực Marketing và quản trị dịch vụ. Qua nhiều nghiên cứu, các học giả đã đưa ra những định nghĩa khác nhau, phản ánh nhiều góc độ tiếp cận, nhưng đều xoay quanh mối quan hệ giữa kỳ vọng và trải nghiệm thực tế của khách hàng.

Theo Philip Kotler (2000), sự hài lòng của khách hàng được hiểu là mức độ cảm giác của một người phát sinh từ việc so sánh giữa nhận thức của họ về kết quả của sản phẩm hoặc dịch vụ với những kỳ vọng trước đó. Ông cho rằng khách hàng hình thành kỳ vọng dựa trên kinh nghiệm mua sắm trước đây, lời giới thiệu từ người khác và thông tin từ doanh nghiệp. Khi kết quả thực tế đáp ứng hoặc vượt qua kỳ vọng, khách hàng sẽ cảm thấy hài lòng hoặc rất hài lòng; ngược lại, nếu kết quả thấp hơn kỳ vọng, họ sẽ cảm thấy không hài lòng. Quan điểm này nhấn mạnh vai trò của yếu tố kỳ vọng như một tiêu chuẩn để đánh giá chất lượng dịch vụ.

Tiếp cận từ góc độ hành vi người tiêu dùng, Oliver Richard L. (1980) cho rằng sự hài lòng là phản ứng của khách hàng sau khi tiêu dùng, được hình thành từ quá trình so sánh giữa kỳ vọng ban đầu và hiệu quả thực tế của sản phẩm hoặc dịch vụ. Đến năm 1997, ông phát triển thêm khi khẳng định rằng sự hài lòng không chỉ là một đánh giá nhận thức mà còn bao hàm yếu tố cảm xúc, thể hiện trạng thái tâm lý tổng thể của khách hàng sau trải nghiệm. Quan điểm của Oliver đã góp phần quan trọng trong việc hình thành lý thuyết “kỳ vọng - xác nhận” (expectation - confirmation), được sử dụng rộng rãi trong các nghiên cứu về hành vi khách hàng.

Ngoài ra, Parasuraman A., Zeithaml Valerie A. và Berry Leonard L. (1988) cho rằng sự hài lòng của khách hàng có mối quan hệ mật thiết với chất lượng dịch vụ cảm nhận. Khi chất lượng dịch vụ mà khách hàng cảm nhận được đáp ứng hoặc vượt quá kỳ vọng, sự hài lòng sẽ được hình thành. Nghiên cứu này là cơ sở cho sự ra đời của mô hình SERVQUAL, một công cụ phổ biến dùng để đo lường chất lượng dịch vụ và gián tiếp đánh giá sự hài lòng của khách hàng.

Trong bối cảnh nghiên cứu về dịch vụ buffet sáng trong khách sạn, sự hài lòng của khách hàng đóng vai trò là biến phụ thuộc quan trọng, chịu tác động bởi nhiều yếu tố như chất lượng món ăn, sự đa dạng, không gian, thái độ phục vụ và giá trị cảm nhận. Đây là cơ sở nền tảng để xây dựng mô hình nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ.

1.3.2. Phân loại sự hài lòng của khách hàng

Theo một số nhà nghiên cứu và TS. Lưu Văn Trường, có thể phân loại sự hài lòng của khách hàng thành 3 loại và chúng có sự tác động khác nhau đến nhà cung cấp dịch vụ:

- *Hài lòng tích cực (Demanding customer satisfaction)*: Sự hài lòng mang tính tích cực và được phản hồi thông qua các nhu cầu sử dụng ngày một tăng lên đối với nhà cung cấp dịch vụ. Đối với những khách hàng có sự hài lòng tích cực, họ và nhà cung cấp sẽ có mối quan hệ tốt đẹp, tin nhiệm lẫn nhau và cảm thấy hài lòng khi giao dịch. Hơn thế, họ cũng hy vọng nhà cung cấp dịch vụ sẽ có đủ khả năng đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của mình. Chính vì vậy, đây là nhóm khách hàng dễ trở thành khách hàng trung thành của doanh nghiệp miễn là họ nhận thấy doanh nghiệp cũng có nhiều cải thiện trong việc cung cấp dịch vụ cho họ.

- *Hài lòng ổn định (Stable customer satisfaction)*: Đối với những khách hàng có sự hài lòng ổn định, họ sẽ cảm thấy thoải mái và hài lòng với những gì đang diễn ra và không muốn có sự thay đổi trong cách cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp. Vì vậy, những khách hàng này tỏ ra dễ chịu, có sự tin tưởng cao đối với doanh nghiệp và sẵn lòng tiếp tục sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp.

- *Hài lòng thụ động (Resigned customer satisfaction)*: Những khách hàng có sự hài lòng thụ động ít tin tưởng vào doanh nghiệp và họ cho rằng rất khó để doanh nghiệp có thể cải thiện được chất lượng dịch vụ và thay đổi theo yêu cầu của mình. Họ cảm thấy hài lòng không phải vì doanh nghiệp thỏa mãn hoàn toàn nhu cầu của họ mà vì họ

nghĩ rằng sẽ không thể nào yêu cầu doanh nghiệp cải thiện tốt hơn nữa. Vì vậy, họ sẽ không tích cực đóng góp ý kiến hay tỏ ra thờ ơ với những nỗ lực cải tiến của doanh nghiệp.

1.3.3. Phương pháp đánh giá sự hài lòng của khách hàng

Để khảo sát và đánh giá chính xác được mức độ hài lòng của khách hàng đối với các sản phẩm, dịch vụ mà doanh nghiệp cung cấp, có thể áp dụng các phương pháp sau.

- Phương pháp trực tiếp

Khảo sát thông qua bảng hỏi, email, điện thoại hay phỏng vấn khách hàng trực tiếp chính là phương pháp đánh giá được mức độ hài lòng của khách hàng hiệu quả. Phương pháp này sẽ đo lường và đánh giá trực tiếp được sự hài lòng ngay cả khi các dữ liệu phải chịu sự chi phối của các môi trường xung quanh. Tuy nhiên, đây là phương pháp tiết kiệm chi phí và được sử dụng rộng rãi cũng như gia tăng tính tương tác với khách hàng.

- Phương pháp gián tiếp

Phương pháp gián tiếp được doanh nghiệp sử dụng để thử nghiệm và quan sát hành vi khách hàng. Từ đó, doanh nghiệp dễ dàng xác định được sự hài lòng của khách hàng. Các dữ liệu mà doanh nghiệp thu về sẽ khách quan và tự nhiên hơn vì khách hàng không biết được mình đang được nghiên cứu. Tuy nhiên, phương pháp này chỉ nên được sử dụng trong quy mô hạn chế bởi chi phí sử dụng là rất cao.

1.3.4. Tiêu chí đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng tại khách sạn

1.3.4.1. Mô hình đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng tại khách sạn

Đánh giá sự hài lòng của khách hàng là một nội dung cốt lõi trong nghiên cứu marketing dịch vụ, nhằm xác định mức độ mà sản phẩm hoặc dịch vụ đáp ứng được nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng. Việc đo lường sự hài lòng không chỉ giúp doanh nghiệp nhận diện các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng mà còn là cơ sở quan trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ và xây dựng lợi thế cạnh tranh bền vững. Trong thực tiễn nghiên cứu, các phương pháp đánh giá sự hài lòng của khách hàng được xây dựng dựa trên nền tảng lý thuyết và được triển khai thông qua các công cụ đo lường định tính và định lượng.

Trước hết, một trong những cơ sở lý thuyết quan trọng nhất trong đánh giá sự hài lòng là lý thuyết kỳ vọng - cảm nhận (Expectation–Disconfirmation Theory) của

Richard L. Oliver (1997). Theo lý thuyết này, sự hài lòng của khách hàng được hình thành thông qua quá trình so sánh giữa kỳ vọng trước khi sử dụng và cảm nhận thực tế sau khi trải nghiệm sản phẩm hoặc dịch vụ. Nếu kết quả thực tế vượt quá kỳ vọng, khách hàng sẽ cảm thấy hài lòng hoặc rất hài lòng; nếu kết quả thấp hơn kỳ vọng, khách hàng sẽ không hài lòng. Lý thuyết này đóng vai trò nền tảng cho nhiều mô hình đo lường sự hài lòng hiện đại, đặc biệt trong lĩnh vực dịch vụ.

Tiếp theo, trong nghiên cứu chất lượng dịch vụ, mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988) là một trong những phương pháp được sử dụng rộng rãi. Mô hình này đo lường sự hài lòng thông qua việc đánh giá khoảng cách giữa kỳ vọng và cảm nhận của khách hàng trên năm khía cạnh: phương tiện hữu hình, độ tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ và sự đồng cảm. Tuy nhiên, việc đo lường kỳ vọng trong thực tế thường gặp khó khăn do tính chủ quan và biến động của kỳ vọng theo từng đối tượng khách hàng. Do đó, mô hình SERVPERF được phát triển bởi Cronin và Taylor (1992) như một sự cải tiến của SERVQUAL. Khác với SERVQUAL, SERVPERF chỉ tập trung đo lường *cảm nhận thực tế của khách hàng về chất lượng dịch vụ*, từ đó đánh giá mức độ hài lòng. Mô hình này vẫn giữ nguyên năm thành phần của chất lượng dịch vụ nhưng loại bỏ yếu tố kỳ vọng, giúp đơn giản hóa quá trình khảo sát và nâng cao độ tin cậy của kết quả nghiên cứu.

Sự hài lòng của khách hàng = Mức độ cảm nhận

Nhiều nghiên cứu thực nghiệm đã chỉ ra rằng SERVPERF có khả năng giải thích sự hài lòng của khách hàng tốt hơn trong nhiều lĩnh vực, đặc biệt là trong ngành nhà hàng khách sạn, nơi trải nghiệm thực tế đóng vai trò quyết định. Cụ thể, mô hình SERVPERF xác định năm tiêu chí cơ bản dùng để đánh giá sự hài lòng của khách hàng, bao gồm: phương tiện hữu hình, độ tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ và sự đồng cảm.

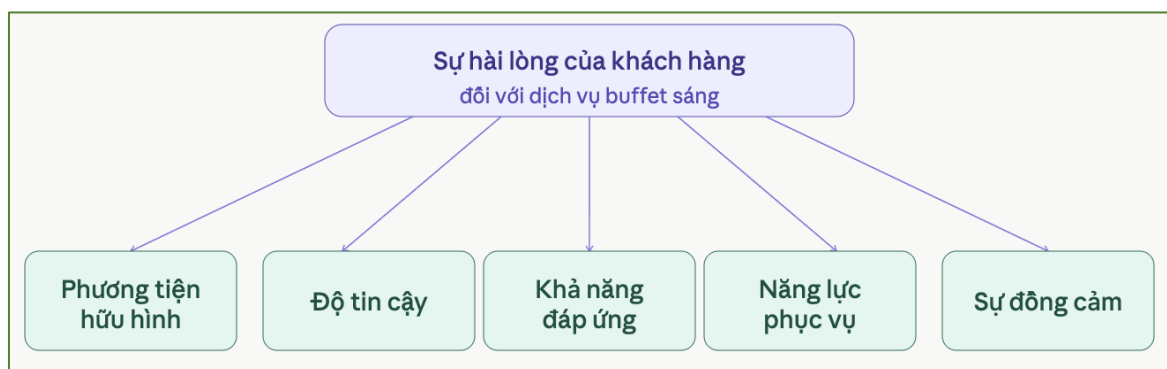
Thứ nhất, *phương tiện hữu hình (Tangibles)* phản ánh các yếu tố vật chất và hình thức bên ngoài của dịch vụ mà khách hàng có thể quan sát trực tiếp. Tiêu chí này bao gồm cơ sở vật chất, trang thiết bị, cách bố trí không gian và hình ảnh của nhân viên. Trong dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng, phương tiện hữu hình thể hiện qua không gian nhà hàng, cách sắp xếp quầy buffet, mức độ sạch sẽ và sự hấp dẫn trong trình bày món ăn. Đây là yếu tố tạo ấn tượng ban đầu và ảnh hưởng mạnh đến cảm nhận của khách hàng.

Thứ hai, *độ tin cậy (Reliability)* là khả năng cung cấp dịch vụ một cách chính xác, ổn định và đúng như cam kết. Tiêu chí này thể hiện qua việc nhà hàng đảm bảo chất lượng món ăn, cung cấp đầy đủ các món trong suốt thời gian phục vụ và hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ. Độ tin cậy là yếu tố quan trọng góp phần xây dựng niềm tin và sự hài lòng lâu dài của khách hàng.

Thứ ba, *khả năng đáp ứng (Responsiveness)* thể hiện sự sẵn sàng và nhanh chóng của nhân viên trong việc hỗ trợ khách hàng. Trong môi trường buffet sáng, tiêu chí này được thể hiện qua việc nhân viên kịp thời bổ sung món ăn, hỗ trợ khách khi cần thiết và xử lý nhanh các tình huống phát sinh. Khả năng đáp ứng tốt giúp nâng cao trải nghiệm và giảm thiểu sự khó chịu của khách hàng.

Thứ tư, *năng lực phục vụ (Assurance)* phản ánh trình độ chuyên môn, kỹ năng và thái độ của nhân viên, qua đó tạo sự tin tưởng và an tâm cho khách hàng. Nhân viên có phong cách phục vụ chuyên nghiệp, giao tiếp lịch sự và hiểu rõ sản phẩm dịch vụ sẽ góp phần nâng cao chất lượng trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng.

Thứ năm, *sự đồng cảm (Empathy)* thể hiện mức độ quan tâm, chăm sóc và thấu hiểu nhu cầu cá nhân của khách hàng. Trong dịch vụ buffet sáng, tiêu chí này thể hiện qua việc nhân viên chú ý đến từng đối tượng khách như hỗ trợ khách lớn tuổi, trẻ em hoặc đáp ứng các yêu cầu đặc biệt về chế độ ăn uống. Sự đồng cảm giúp tạo ra cảm giác được quan tâm và nâng cao sự hài lòng tổng thể.



Hình 1.1. Mô hình đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng

(Nguồn: Cronin và Taylor, 1992)

Ngoài năm tiêu chí trên, trong nhiều nghiên cứu thực nghiệm, sự hài lòng của khách hàng còn được đo lường thông qua các biến quan sát tổng hợp như mức độ hài lòng chung, ý định quay lại sử dụng dịch vụ và khả năng giới thiệu cho người khác. Những yếu tố này phản ánh kết quả cuối cùng của quá trình đánh giá chất lượng dịch vụ từ phía khách hàng.

Như vậy, theo mô hình SERVPERF, các tiêu chí đánh giá sự hài lòng của khách hàng được xây dựng dựa trên cảm nhận thực tế về năm thành phần chất lượng dịch vụ. Việc áp dụng mô hình này trong nghiên cứu dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng khách sạn giúp phản ánh chính xác trải nghiệm của khách hàng và là cơ sở khoa học để đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

1.3.4.2. Xây dựng tiêu chí đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng tại khách sạn

Kế thừa mô hình nghiên cứu SERVPERF của Cronin và Taylor (1992), nghiên cứu của tác giả Lê Thái Phụng (2024), tác giả đã điều chỉnh lại nội dung các tiêu chí phù hợp để đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng trong nhà hàng.

Bảng 1.1. Tiêu chí đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng trong nhà hàng

STT	Tiêu chí đánh giá	Mã hóa
I. Phương tiện hữu hình (HH)		
1	Nhà hàng có trang thiết bị phục vụ hiện đại	HH1
2	Không gian nhà hàng được trang trí đẹp mắt, thoáng đãng	HH2
3	Đồng phục của nhân viên nhìn chuyên nghiệp, lịch sự	HH3
4	Cách sắp xếp, bố trí các món ăn tại quầy buffet hợp lý, dễ lấy	HH4
5	Dụng cụ ăn uống tại quầy buffet đầy đủ và sạch sẽ	HH5
6	Cách trình bày món ăn tại quầy buffet đẹp mắt và hấp dẫn	HH6
II. Độ tin cậy (TC)		
7	Nhà hàng phục vụ buffet sáng đúng thời gian đã công bố	TC1
8	Nhà hàng quan tâm giải quyết các vấn đề mà khách phản nản	TC2
9	Chất lượng món ăn tại quầy buffet đảm bảo ổn định trong suốt thời gian phục vụ	TC3
10	Các món ăn tại quầy buffet được bổ sung kịp thời, không để tình trạng hết món	TC4
11	Hoá đơn thanh toán (nếu có) chính xác, không có sai sót	TC5
III. Năng lực phục vụ (NL)		
12	Nhân viên thông báo chính xác thời gian phục vụ các món ăn tại quầy buffet	NL1
13	Nhân viên phục vụ khách hàng một cách nhanh chóng	NL2
14	Nhân viên luôn sẵn sàng hỗ trợ khi khách hàng cần	NL3
15	Nhân viên luôn coi việc phục vụ khách hàng là ưu tiên hàng đầu	NL4
16	Nhân viên xử lý linh hoạt các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ buffet	NL5
IV. Sự đảm bảo (DB)		
17	Thái độ phục vụ của nhân viên tạo sự tin tưởng cho khách hàng	DB1

STT	Tiêu chí đánh giá	Mã hóa
18	Nhà hàng đảm bảo vệ sinh và an toàn thực phẩm trong dịch vụ buffet sáng	DB2
19	Nhân viên luôn lịch sự, niềm nở với khách hàng	DB3
20	Nhân viên am hiểu về các món ăn để tư vấn và giải đáp thắc mắc của khách	DB4
V. Sự cảm thông (CT)		
21	Nhà hàng thể hiện sự quan tâm đến từng khách hàng	CT1
22	Thời gian phục vụ buffet sáng thuận tiện cho mọi khách hàng	CT2
23	Nhân viên tận tình phục vụ đối với từng khách hàng	CT3
24	Nhà hàng luôn mong muốn mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng	CT4
25	Nhân viên hiểu rõ nhu cầu và sở thích ẩm thực của khách hàng	CT5

(Nguồn: Lê Thái Phụng, 2024)

1.3.5. Nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng khách hàng

Sự hài lòng của khách hàng là kết quả của một quá trình đánh giá phức tạp, trong đó khách hàng so sánh giữa kỳ vọng ban đầu và trải nghiệm thực tế sau khi sử dụng dịch vụ. Đối với dịch vụ buffet sáng trong khách sạn, sự hài lòng chịu tác động đồng thời của nhiều nhóm nhân tố khác nhau, bao gồm: Chất lượng món ăn, đồ uống, đội ngũ nhân viên phục vụ, cơ sở vật chất kỹ thuật, quy trình phục vụ, công tác quản lý giám sát và mối quan hệ giữa các bộ phận trong nhà hàng.

1.3.5.1. Chất lượng món ăn, đồ uống

Trong lĩnh vực dịch vụ ăn uống, khách hàng đến với nhà hàng không chỉ để thỏa mãn nhu cầu sinh lý đơn thuần mà còn để tìm kiếm những trải nghiệm mang lại cảm xúc và giá trị. Dưới góc độ hành vi tiêu dùng, sự hài lòng được hình thành từ khoảng cách giữa kỳ vọng ban đầu và trải nghiệm thực tế, khi trải nghiệm thực tế đáp ứng hoặc vượt trội hơn kỳ vọng thì mức độ hài lòng của khách hàng càng cao. Chính vì vậy, việc thấu hiểu và quản lý tốt các yếu tố cấu thành chất lượng món ăn, đồ uống là điều kiện tiên quyết để nhà hàng xây dựng lợi thế cạnh tranh bền vững.

Khi đánh giá chất lượng món ăn, thực khách không chỉ dừng lại ở giá trị dinh dưỡng mà còn chú trọng đến các giá trị cảm quan bao gồm hương vị, mùi thơm, màu sắc và kết cấu. Sự hài hòa giữa các vị cơ bản trong từng món ăn cần được chuẩn hóa và duy trì ổn định qua từng lần phục vụ. Song song với đó, nghệ thuật trình bày món ăn tạo ấn tượng thị giác đầu tiên và kích thích vị giác của thực khách, biến mỗi món ăn thành một trải nghiệm đa giác quan phong phú và đáng nhớ.

Ẩm thực từ lâu đã được nhìn nhận không chỉ là phương tiện cung cấp năng lượng mà còn là cầu nối giữa con người với văn hóa và bản sắc của một vùng đất. Những món ăn đặc trưng vùng miền với nguyên liệu riêng biệt, phương pháp chế biến truyền thống và hương vị độc đáo sẽ tạo nên những kỷ niệm ẩm thực khó quên. Việc tích hợp câu chuyện văn hóa, lịch sử đằng sau mỗi món ăn vào trải nghiệm phục vụ còn giúp gia tăng giá trị cảm nhận và mức độ hài lòng của khách hàng, biến bữa ăn thông thường thành một hành trình khám phá văn hóa thực sự.

Trong bối cảnh truyền thông và mạng xã hội phát triển mạnh mẽ, an toàn thực phẩm không còn chỉ là nghĩa vụ pháp lý mà đã trở thành chiến lược kinh doanh mang tính sống còn. Toàn bộ quy trình từ lựa chọn nguyên liệu, bảo quản, chế biến đến phục vụ cần được kiểm soát chặt chẽ theo các tiêu chuẩn quốc tế như HACCP hay ISO 22000. Việc áp dụng các hệ thống quản lý chất lượng này không chỉ đảm bảo mọi món ăn đạt tiêu chuẩn an toàn cao nhất mà còn thể hiện sự chuyên nghiệp và trách nhiệm của nhà hàng đối với khách hàng.

1.3.5.2. Đội ngũ nhân viên phục vụ

Trong ngành dịch vụ ăn uống, con người luôn là yếu tố tạo nên sự khác biệt mà không một công nghệ hay cơ sở vật chất nào có thể thay thế hoàn toàn. Nhân viên phục vụ là người trực tiếp tương tác với khách hàng, truyền tải giá trị của nhà hàng và góp phần tạo nên trải nghiệm toàn diện cho thực khách. Thực tế cho thấy, ngay cả khi món ăn ngon và không gian đẹp, một thái độ phục vụ thiếu chuyên nghiệp vẫn có thể khiến khách rời đi trong sự không hài lòng. Ngược lại, sự nhiệt tình và khéo léo của nhân viên hoàn toàn có thể bù đắp cho những thiếu sót nhỏ trong quá trình phục vụ, giúp khách hàng vẫn có trải nghiệm tích cực và sẵn sàng quay lại.

Kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ là nền tảng tạo nên chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên. Nhân viên cần nắm vững thông tin về thực đơn bao gồm thành phần, phương pháp chế biến, hương vị đặc trưng và cách thưởng thức tối ưu của từng món để có thể tư vấn phù hợp với từng đối tượng khách. Đặc biệt trong môi trường nhà hàng hiện đại, nhân viên còn cần hiểu biết về các chế độ ăn uống đặc biệt và yêu cầu dị ứng thực phẩm. Bên cạnh đó, kỹ năng phục vụ bàn chuẩn mực như cách bày trí bàn ăn, quy trình phục vụ món theo đúng thứ tự, cách cầm nắm dụng cụ an toàn và lịch sự đều là những yếu tố thể hiện tính chuyên nghiệp, tạo nên trải nghiệm tinh tế và sang trọng cho thực khách.

Thái độ và khả năng giao tiếp của nhân viên có tác động trực tiếp và sâu sắc đến cảm nhận của khách hàng trong suốt quá trình dùng bữa. Sự nhiệt tình, niềm nở và luôn sẵn sàng hỗ trợ là những phẩm chất không thể thiếu, bởi đôi khi chỉ một nụ cười chân thành hay ánh mắt quan tâm cũng đủ để tạo nên ấn tượng khó quên. Nhân viên giao tiếp không chỉ qua lời nói mà còn thông qua ngôn ngữ cơ thể, cử chỉ và thái độ tổng thể, tất cả đều cần thể hiện sự tôn trọng và quan tâm đến nhu cầu của khách. Trong môi trường nhà hàng quốc tế, khả năng giao tiếp ngoại ngữ lưu loát kết hợp với kỹ năng lắng nghe tích cực giúp nhân viên hiểu đúng và đáp ứng chính xác yêu cầu của khách, tránh những sai sót không đáng có làm ảnh hưởng đến trải nghiệm tổng thể.

Khả năng xử lý tình huống linh hoạt là phẩm chất phân biệt một nhân viên phục vụ xuất sắc với người bình thường. Trong thực tế vận hành, những tình huống phát sinh ngoài dự kiến như khách không hài lòng với món ăn, sự cố nhỏ trong quá trình phục vụ hay các yêu cầu đặc biệt ngoài quy trình tiêu chuẩn là điều khó tránh khỏi. Các nghiên cứu về quản lý dịch vụ chỉ ra rằng cách nhà hàng xử lý những tình huống không hài lòng đôi khi còn quan trọng hơn việc không để xảy ra tình huống đó, bởi một vấn đề được giải quyết nhanh chóng và chân thành hoàn toàn có thể biến trải nghiệm tiêu cực thành cơ hội để củng cố lòng trung thành của khách hàng. Vì vậy, nhân viên cần được trao quyền và đào tạo bài bản để chủ động ứng phó hiệu quả trong mọi tình huống mà không để khách phải chờ đợi trong sự không chắc chắn.

1.3.5.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật

Trước khi thưởng thức bất kỳ món ăn nào hay trải nghiệm bất kỳ dịch vụ nào, khách hàng đã hình thành cảm nhận ban đầu thông qua những gì họ nhìn thấy, nghe thấy và cảm nhận được từ không gian xung quanh. Cơ sở vật chất kỹ thuật chính là yếu tố hữu hình đầu tiên tác động đến nhận thức của thực khách, đặt nền móng cho toàn bộ trải nghiệm ẩm thực tiếp theo. Một không gian được đầu tư bài bản, thiết kế hợp lý và duy trì tốt không chỉ nâng cao hiệu quả vận hành mà còn tạo ra môi trường thoải mái, thuận tiện, góp phần quan trọng vào sự hài lòng của khách hàng.

Vị trí và kiến trúc tổng thể của nhà hàng là ấn tượng đầu tiên khách hàng tiếp nhận. Một vị trí thuận lợi, dễ tiếp cận kết hợp với thiết kế mặt tiền có tính thẩm mỹ cao sẽ tạo sức hút tự nhiên và gây ấn tượng tích cực ngay từ trước khi khách bước vào. Đối với các nhà hàng trong khu du lịch, yếu tố tầm nhìn và cảnh quan xung quanh càng trở nên quan trọng, bởi một góc nhìn ra biển hay không gian thiên nhiên thoáng đãng có thể

gia tăng đáng kể giá trị cảm nhận của thực khách ngay cả khi các yếu tố khác ở mức tương đồng với đối thủ cạnh tranh.

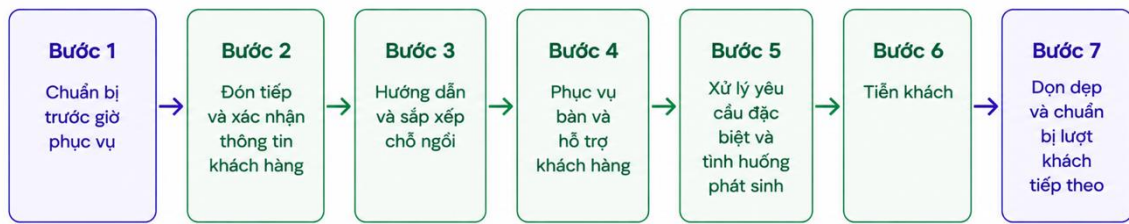
Không gian nội thất và bầu không khí bên trong nhà hàng có ảnh hưởng sâu sắc đến tâm trạng và hành vi của thực khách. Các yếu tố như bố trí bàn ghế, ánh sáng, màu sắc, âm nhạc nền, mùi hương và nhiệt độ đều tác động đến trạng thái cảm xúc và thậm chí cả khẩu vị của khách hàng. Sự hài hòa giữa các yếu tố này không chỉ tạo nên bầu không khí phù hợp với định vị của nhà hàng mà còn ảnh hưởng đến thời gian lưu lại và mức độ chi tiêu của thực khách, điều mà nhiều nghiên cứu tâm lý học môi trường đã chứng minh.

Trang thiết bị và ứng dụng công nghệ hiện đại ngày càng đóng vai trò thiết yếu trong việc nâng cao chất lượng phục vụ. Hệ thống bếp, bảo quản thực phẩm và làm mát hiện đại giúp đảm bảo chất lượng món ăn và tối ưu thời gian chế biến. Các giải pháp công nghệ như đặt bàn trực tuyến, quản lý đơn hàng và thanh toán điện tử giúp quá trình phục vụ diễn ra nhanh chóng và chính xác hơn. Trong kỷ nguyên số, những tiện ích như Wi-Fi miễn phí hay trạm sạc điện thoại cũng đã trở thành kỳ vọng tiêu chuẩn của nhiều đối tượng khách hàng.

Các tiện nghi phụ trợ và sự quan tâm đến nhu cầu đặc thù của từng nhóm khách hàng thể hiện mức độ chuyên nghiệp và chu đáo của nhà hàng. Bãi đỗ xe an toàn, phòng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ tiện nghi, khu vực dành cho trẻ em hay lối đi thuận tiện cho người khuyết tật đều là những chi tiết nhỏ nhưng có tác động lớn đến cảm nhận tổng thể. Bên cạnh đó, việc phân chia không gian linh hoạt thành các khu vực phù hợp với từng mục đích sử dụng giúp đáp ứng nhu cầu đa dạng của các nhóm thực khách khác nhau, từ khách gia đình đến khách công vụ hay các nhóm tổ chức sự kiện.

1.3.5.4. Quy trình phục vụ

Quy trình phục vụ buffet sáng tại khách sạn là một chuỗi các bước được chuẩn hóa chặt chẽ, phản ánh tính chuyên nghiệp và đẳng cấp của cơ sở lưu trú. Mỗi bước trong quy trình không chỉ mang ý nghĩa kỹ thuật thuần túy mà còn là cơ hội để nhà hàng thể hiện sự quan tâm và tôn trọng đối với thực khách, từ đó tạo nên trải nghiệm nhất quán và đáng nhớ.



Hình 1.2. Quy trình phục vụ buffet sáng tại khách sạn

Bước 1: Chuẩn bị trước giờ phục vụ

Đây là giai đoạn nền tảng quyết định sự suôn sẻ của toàn bộ ca phục vụ. Về mặt cơ sở vật chất, nhân viên cần chuẩn bị đầy đủ nguyên vật liệu theo tiêu chuẩn định lượng, vệ sinh và sắp xếp khu vực phục vụ, kiểm tra tình trạng vận hành của các thiết bị, đồng thời đảm bảo đồ dùng phục vụ như bát đĩa, dao nĩa và ly tách được bổ sung đầy đủ. Về mặt nhân sự, các khách sạn cao cấp thường yêu cầu nhân viên có mặt trước giờ phục vụ từ 30 đến 60 phút để hoàn tất chuẩn bị cá nhân, tham dự họp trước ca và nắm bắt các thông tin cần thiết như danh sách khách VIP, yêu cầu đặc biệt hay sự kiện trong ngày. Một công tác chuẩn bị được thực hiện kỹ lưỡng sẽ giúp giảm thiểu rủi ro sai sót và đặt nền móng vững chắc cho toàn bộ ca làm việc.

Bước 2: Đón tiếp và xác nhận thông tin khách hàng

Đây là bước tạo ấn tượng đầu tiên và có ý nghĩa quyết định đối với cảm nhận ban đầu của thực khách. Nhân viên cần xác nhận thông tin khách nhanh chóng và chính xác, đảm bảo khách có quyền sử dụng dịch vụ, đồng thời duy trì các tiêu chuẩn giao tiếp như chào hỏi lịch sự, gọi tên khách nếu có thể và giữ ngôn ngữ cơ thể tích cực. Tốc độ xác nhận cần được đặc biệt chú trọng để tránh tình trạng khách phải chờ đợi, nhất là vào giờ cao điểm. Tại các khách sạn cao cấp, thông tin về sở thích của khách còn được ghi nhận và lưu trữ để tạo nên trải nghiệm cá nhân hóa cho những lần lưu trú tiếp theo.

Bước 3: Hướng dẫn và sắp xếp chỗ ngồi

Sau khi xác nhận thông tin, khách được dẫn đến bàn một cách lịch sự, được giới thiệu tổng quan về bố cục khu vực buffet, giờ phục vụ và các dịch vụ đặc biệt như quầy làm trứng theo yêu cầu. Việc sắp xếp chỗ ngồi cần cân nhắc nhiều yếu tố như quy mô nhóm, mức độ riêng tư mong muốn và các yêu cầu cụ thể của từng khách. Hệ thống quản lý bàn cần đủ linh hoạt để điều chỉnh nhanh theo tình huống thực tế, đồng thời phân bổ khách hợp lý giữa các nhân viên phụ trách nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ đồng đều.

Bước 4: Phục vụ bàn và hỗ trợ khách hàng

Mặc dù buffet là hình thức tự phục vụ, sự hỗ trợ tại bàn vẫn đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm tổng thể. Nhân viên cần thu dọn đĩa đã sử dụng kịp thời, bổ sung đồ uống theo yêu cầu và thường xuyên quan sát khu vực phụ trách để phát hiện nhu cầu của khách mà không làm phiền họ. Các khách sạn cao cấp thường áp dụng nguyên tắc phục vụ không hiện diện, theo đó nhân viên chủ động dọn dẹp và thiết lập lại bàn khi khách đang lấy thức ăn tại quầy, tạo nên sự tinh tế và chu đáo trong từng chi tiết phục vụ.

Bước 5: Xử lý yêu cầu đặc biệt và tình huống phát sinh

Trong thực tế vận hành, những tình huống ngoài dự kiến là điều khó tránh khỏi. Nhân viên cần nắm vững thông tin về thành phần và quy trình chế biến của từng món để tư vấn cho khách có chế độ ăn đặc biệt như dị ứng thực phẩm, ăn chay hay kiêng gluten. Các sự cố như món ăn hết sớm hay thiết bị gặp trục trặc cần được xử lý theo quy trình rõ ràng, với thái độ tích cực và tốc độ phản ứng nhanh. Khả năng đưa ra giải pháp thỏa đáng trong những tình huống này chính là thước đo năng lực thực sự của đội ngũ nhân viên.

Bước 6: Tiễn khách

Giai đoạn tiễn khách không chỉ đơn thuần là lời chào tạm biệt mà còn là cơ hội cuối cùng để nhà hàng tạo ấn tượng tốt đẹp trong lòng thực khách. Lời cảm ơn chân thành, lời chúc một ngày tốt lành và sự quan tâm đến những chi tiết cá nhân như chúc khách có buổi họp thành công hay chuyến tham quan thú vị sẽ tạo cảm giác được trân trọng và ghi nhớ. Đồng thời, nhân viên cũng cần khéo léo ghi nhận những phản hồi không chính thức từ khách, làm cơ sở để cải thiện chất lượng dịch vụ về sau.

Bước 7: Dọn dẹp và chuẩn bị cho lượt khách tiếp theo

Ngay khi khách rời bàn, nhân viên cần nhanh chóng thu gom toàn bộ bát đĩa, ly, dao kéo và khăn ăn đã sử dụng, lau sạch bề mặt bàn bằng dung dịch khử trùng phù hợp và sắp xếp ghế ngay ngắn vào vị trí. Các vật dụng như lọ gia vị, bình hoa và giá đựng khăn ăn được kiểm tra, làm sạch và bổ sung đầy đủ trước khi thiết lập lại bàn hoàn chỉnh với bộ dao kéo, ly và khăn ăn mới theo đúng tiêu chuẩn. Khu vực sàn xung quanh bàn cũng cần được kiểm tra để đảm bảo sạch sẽ và thông thoáng, sẵn sàng đón tiếp lượt khách tiếp theo một cách chuyên nghiệp.

1.3.5.5. Công tác quản lý, giám sát

Đằng sau mỗi trải nghiệm ẩm thực suôn sẻ của thực khách là một hệ thống quản lý vận hành hiệu quả mà khách hàng thường không nhìn thấy nhưng luôn cảm nhận được. Công tác quản lý, giám sát trong nhà hàng là quá trình điều phối và tối ưu hóa mọi hoạt động, từ nhân sự, chất lượng sản phẩm đến quy trình phục vụ và tài chính. Một hệ thống quản lý vững chắc không chỉ đảm bảo nhà hàng vận hành trơn tru mà còn tạo nền tảng để liên tục nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng và vượt trên kỳ vọng của thực khách.

Quản lý nhân sự là khía cạnh then chốt, bởi con người chính là yếu tố tạo nên sự khác biệt trong dịch vụ. Người quản lý cần xây dựng đội ngũ có chuyên môn vững, thái độ phục vụ tốt và tinh thần làm việc nhóm thông qua tuyển dụng bài bản, phân công dựa trên năng lực và đào tạo thường xuyên. Hệ thống đánh giá hiệu quả công việc cùng chế độ khen thưởng và kỷ luật công bằng, minh bạch sẽ tạo động lực để nhân viên không ngừng hoàn thiện, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ một cách bền vững.

Kiểm soát chất lượng sản phẩm đòi hỏi người quản lý thiết lập các tiêu chuẩn rõ ràng về nguyên liệu, quy trình chế biến và trình bày món ăn, đồng thời giám sát chặt chẽ việc tuân thủ từ khâu lựa chọn nhà cung cấp đến khi món ăn đến tay khách. Việc thường xuyên thu thập và phân tích phản hồi của khách hàng, kết hợp với việc cập nhật xu hướng ẩm thực và điều chỉnh thực đơn theo mùa vụ, giúp nhà hàng duy trì sản phẩm luôn ở mức chất lượng cao và đáp ứng được nhu cầu ngày càng đa dạng của thực khách.

Giám sát quy trình phục vụ là nhiệm vụ cần được thực hiện liên tục và có hệ thống. Người quản lý cần thiết lập quy trình phục vụ tiêu chuẩn, đảm bảo mọi nhân viên nắm vững và thực hiện nhất quán. Sự hiện diện của quản lý trong các khung giờ cao điểm không chỉ giúp hỗ trợ nhân viên và xử lý tình huống kịp thời mà còn là cơ hội để quan sát thực tế vận hành, từ đó đề xuất các cải tiến phù hợp nhằm duy trì tính nhất quán trong chất lượng dịch vụ.

1.3.5.6. Mối quan hệ giữa các bộ phận trong nhà hàng

Một nhà hàng vận hành hiệu quả không chỉ phụ thuộc vào năng lực của từng bộ phận riêng lẻ mà còn ở sự phối hợp nhịp nhàng giữa tất cả các bộ phận với nhau. Mỗi bộ phận đảm nhận một chức năng riêng biệt nhưng đều hướng đến mục tiêu chung là tạo ra trải nghiệm ẩm thực hoàn chỉnh và đáng nhớ cho thực khách. Sự liên kết liền mạch giữa các bộ phận chính là nền tảng tạo nên dịch vụ chuyên nghiệp, góp phần quan trọng vào sự hài lòng của khách hàng.

Mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân và bộ phận phục vụ bàn đặt nền móng cho toàn bộ trải nghiệm của thực khách ngay từ những giây phút đầu tiên. Lễ tân là cửa ngõ tiếp đón khách, kiểm tra thông tin đặt bàn và hướng dẫn đến chỗ ngồi, sau đó bàn giao cho nhân viên phục vụ bàn tiếp quản. Quy trình bàn giao này cần được chuẩn hóa và thực hiện nhất quán, đặc biệt là việc truyền đạt chính xác các yêu cầu đặc biệt hay sở thích cá nhân của khách để tránh tình trạng khách phải lặp lại thông tin. Sự phối hợp trôi chảy giữa hai bộ phận sẽ tạo nên một trải nghiệm tiếp đón liền mạch, chuyên nghiệp ngay từ bước đầu tiên.

Mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ bàn và bộ phận bếp là trục trung tâm của hoạt động nhà hàng, có ảnh hưởng trực tiếp và mạnh mẽ nhất đến chất lượng phục vụ. Nhân viên phục vụ bàn tiếp nhận đơn gọi món và truyền đến bếp, sau đó mang món ăn đã hoàn thiện đến tay khách. Hệ thống truyền đạt thông tin giữa hai bộ phận cần rõ ràng và chính xác, đặc biệt đối với các yêu cầu đặc biệt về cách chế biến hay thành phần. Trong giờ cao điểm, sự phối hợp trong quản lý thời gian chế biến và phục vụ càng trở nên quan trọng, bởi chỉ cần một sai sót nhỏ trong truyền đạt thông tin cũng có thể dẫn đến nhầm lẫn món ăn hoặc thời gian chờ kéo dài, ảnh hưởng nghiêm trọng đến cảm nhận của thực khách.

Bộ phận quản lý đóng vai trò dẫn dắt và điều phối toàn bộ hệ thống, đảm bảo tính nhất quán trong hoạt động của tất cả các bộ phận. Người quản lý thiết lập tiêu chuẩn, quy trình và văn hóa phục vụ, đồng thời là cầu nối truyền đạt thông tin, giải quyết xung đột và hỗ trợ các bộ phận phối hợp hiệu quả. Trong những thời điểm cao điểm hay tình huống phức tạp, vai trò điều phối của quản lý càng trở nên thiết yếu để đảm bảo mọi hoạt động vẫn diễn ra trơn tru, hướng đến mục tiêu chung là nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Mối quan hệ giữa bộ phận tiếp thị, quan hệ khách hàng và các bộ phận vận hành quyết định sự nhất quán giữa kỳ vọng mà nhà hàng tạo ra và trải nghiệm thực tế mà khách hàng nhận được. Bộ phận tiếp thị cần hiểu rõ năng lực thực tế của các bộ phận vận hành để xây dựng thông điệp quảng cáo chân thực, tránh tạo kỳ vọng vượt quá khả năng đáp ứng. Ngược lại, các bộ phận vận hành cần nắm bắt chiến lược tiếp thị và các chương trình khuyến mãi đang diễn ra để thực hiện đúng cam kết với khách hàng. Sự nhất quán này chính là chìa khóa để xây dựng niềm tin bền vững, tạo nên trải nghiệm

đáng tin cậy từ khi khách hàng biết đến nhà hàng qua quảng cáo cho đến khi họ trực tiếp thưởng thức dịch vụ.

1.4. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ buffet sáng và sự hài lòng của khách hàng

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng đã được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm và làm rõ qua các công trình khoa học trong nhiều thập kỷ. Mặc dù một số quan điểm ban đầu cho rằng hai khái niệm này có thể thay thế cho nhau, song các nghiên cứu về sau đã xác lập rõ ràng rằng đây là hai phạm trù độc lập nhưng tồn tại trong mối quan hệ nhân quả chặt chẽ. Parasuraman và cộng sự (1993) khẳng định chất lượng dịch vụ đóng vai trò là nguyên nhân, còn sự hài lòng là kết quả được hình thành từ quá trình tiêu dùng dịch vụ. Zeithaml và Bitner (2000) bổ sung thêm rằng sự hài lòng là trạng thái cảm nhận tổng thể của khách hàng, chịu tác động của nhiều yếu tố như chất lượng sản phẩm, chất lượng dịch vụ, giá cả và các yếu tố tình huống, trong khi chất lượng dịch vụ chỉ phản ánh các thành phần cụ thể trong quá trình cung cấp dịch vụ.

Vận dụng vào lĩnh vực dịch vụ buffet sáng, mối quan hệ nhân quả này được thể hiện rõ qua từng yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ. Phương tiện hữu hình như không gian nhà hàng, cách bài trí quầy buffet, trang thiết bị và đồng phục nhân viên là những yếu tố đầu tiên khách hàng tiếp nhận, đặt nền tảng cho cảm nhận ban đầu. Độ tin cậy thể hiện qua sự ổn định trong chất lượng món ăn, tính đúng giờ trong phục vụ và khả năng xử lý phàn nàn nhất quán, góp phần xây dựng niềm tin của thực khách theo thời gian. Năng lực phục vụ và sự đảm bảo phản ánh qua thái độ chuyên nghiệp, kiến thức chuyên môn của nhân viên cùng với việc đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, tạo cảm giác an tâm cho khách hàng trong suốt bữa ăn. Sự cảm thông được thể hiện qua mức độ quan tâm đến nhu cầu đặc thù của từng thực khách, từ sở thích ẩm thực đến các yêu cầu về chế độ ăn riêng biệt.

Tuy nhiên, việc nâng cao chất lượng dịch vụ chỉ thực sự dẫn đến sự hài lòng khi các cải tiến đó xuất phát từ nhu cầu thực tế của khách hàng. Nếu nhà hàng cải thiện chất lượng theo hướng chủ quan mà không dựa trên kỳ vọng của thực khách, hiệu quả mang lại sẽ rất hạn chế. Vì vậy, việc thu thập và phân tích phản hồi của khách hàng cần được xem là hoạt động thường xuyên và có hệ thống trong quản lý chất lượng dịch vụ buffet sáng. Khi chất lượng dịch vụ được nâng cao đúng hướng, dựa trên nhu cầu thực tế của

khách hàng, sự hài lòng sẽ được cải thiện, từ đó tạo nền tảng cho lòng trung thành và lợi thế cạnh tranh bền vững của nhà hàng.

Tiểu kết chương 1

Qua chương 1, tác giả đã hệ thống hóa những cơ sở lý luận cần thiết làm nền tảng cho việc nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort.

- Trình bày khái quát về hoạt động kinh doanh khách sạn thông qua việc làm rõ khái niệm, đặc điểm và ý nghĩa của loại hình kinh doanh này, qua đó xác lập bối cảnh lý luận tổng thể cho toàn bộ nghiên cứu.

- Làm rõ các vấn đề lý luận về dịch vụ buffet sáng trong khách sạn, bao gồm khái niệm, lịch sử hình thành, các hình thức phục vụ, đặc điểm và vai trò của dịch vụ này trong hoạt động kinh doanh khách sạn. Bên cạnh đó, tác giả đã xây dựng cơ sở lý luận về sự hài lòng của khách hàng, bao gồm khái niệm, phân loại, phương pháp đánh giá, tiêu chí đánh giá dựa trên mô hình SERVPERF và các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng.

- Phân tích mối quan hệ nhân quả giữa chất lượng dịch vụ buffet sáng và sự hài lòng của khách hàng, khẳng định rằng chất lượng dịch vụ là tiền đề quyết định mức độ hài lòng và việc cải thiện chất lượng cần dựa trên nhu cầu thực tế của khách hàng mới mang lại hiệu quả bền vững.

Những nội dung lý luận trên là cơ sở khoa học để tác giả tiến hành phân tích thực trạng và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice trong các chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG EPICE THUỘC PULLMAN DANANG BEACH RESORT

2.1. Tổng quan về Pullman Danang Beach Resort

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Pullman Danang Beach Resort



Hình 2.1. Logo của Pullman Danang Beach Resort

(Nguồn: <https://www.pullman-danang.com/vi/>)

Tên doanh nghiệp: Pullman Danang Beach Resort

Địa chỉ: Số 101, Võ Nguyên Giáp, Phường Ngũ Hành Sơn, Đà Nẵng, Việt Nam

Điện thoại: 0 236 39898

Email: H8838@accor.com

Fax: 0 236 395 1898

Website: <https://www.pullman-danang.com/vi/>

Pullman Danang Beach Resort là khách sạn thuộc tập đoàn ACCOR, tập đoàn khách sạn hàng đầu thế giới, mang tới du khách những trải nghiệm độc đáo và ý nghĩa với hơn 5,100 khách sạn và 10.000 nhà hàng trên 110 đất nước. Tập đoàn có một trong những hệ sinh thái đa dạng và tích hợp đầy đủ nhất ngành khách sạn với chuỗi thương hiệu sang trọng và cao cấp, tạo dựng các phong cách sống độc đáo, các địa điểm giải trí, nhà hàng và quán bar và không gian làm việc chia sẻ. Accor cũng tự hào với danh mục các thương hiệu phong phú và hơn 260.000 nhân viên trên thế giới. Với hơn 68 triệu thành viên tham gia chương trình khách hàng thân thiết ALL - Accor Live Limitless - chương trình là người bạn đồng hành mang tới những phần thưởng, dịch vụ và trải nghiệm đặc biệt cho thành viên.

Lịch sử hình thành và phát triển

Pullman Hotels and Resorts là một thương hiệu khách sạn cao cấp đa quốc gia của Pháp thuộc sở hữu của Accor. Accor là tập đoàn khách sạn hàng đầu thế giới, cung cấp những trải nghiệm nghỉ dưỡng độc đáo tại hơn 5,100 khách sạn và khu nghỉ dưỡng trên 110 điểm đến. Với bề dày kinh nghiệm trong ngành dịch vụ lưu trú hơn 50 năm, tập đoàn đã xây dựng nên 39 thương hiệu khách sạn ưu tú, từ dòng khách sạn cao cấp đến các khách sạn quy mô vừa và nhỏ. Tập đoàn đồng thời cung cấp các giải pháp kỹ thuật số nhằm tối ưu hóa hệ thống dịch vụ lưu trú, quy trình hoạt động khách sạn và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

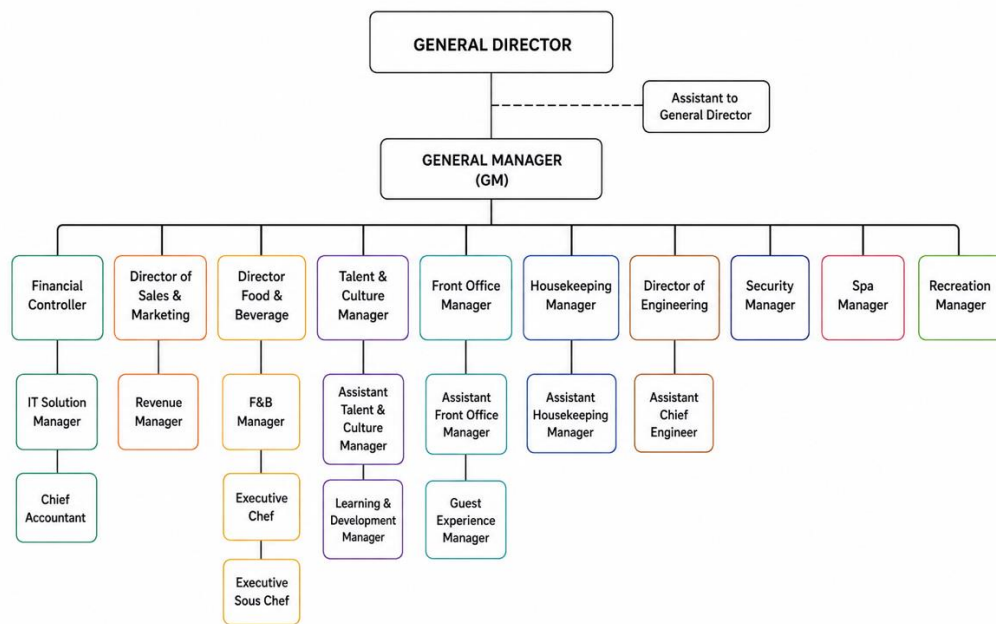
Pullman có 145 khách sạn và khu nghỉ dưỡng tại 42 quốc gia trải dài khắp Châu Phi, Châu Mỹ, Châu Á, Châu Âu, Trung Đông và Châu Đại Dương. Pullman Đà Nẵng là khu nghỉ dưỡng đầu tiên của thương hiệu Pullman tại Việt Nam, thuộc tập đoàn Accor, được khánh thành vào ngày 24 tháng 1 năm 2020, mang đến trải nghiệm nghỉ dưỡng sang trọng, lấy cảm hứng từ di sản của Pullman Hotels and Resorts, công ty có lịch sử lâu đời về dịch vụ đường sắt cao cấp và khách sạn quốc tế.

Pullman Danang Beach Resort, ban đầu được biết đến với tên gọi Lifestyle Resort Danang, chính thức khai trương vào tháng 3 năm 2010 dưới sự đầu tư của Công ty TNHH Du lịch - Thương mại Phú An Thịnh. Đến tháng 4 năm 2012, khu nghỉ dưỡng này được tập đoàn quản lý khách sạn Accor tiếp nhận và đổi tên thành Pullman Danang Beach Resort, trở thành khu nghỉ dưỡng mang thương hiệu Pullman đầu tiên tại Việt Nam.

Năm 2019, Pullman Danang Beach Resort đã hoàn thành dự án cải tạo lớn, nâng cấp 175 phòng nghỉ và các khu vực công cộng với thiết kế tươi sáng, thanh lịch. Đặc biệt, hạng phòng Family Suites mới ra mắt với diện tích 122 m², gồm 2 phòng ngủ và phòng khách, phù hợp cho nhóm khách lên đến 6 người. Hồ bơi ngoài trời cũng được trang bị đèn sợi quang, tạo hiệu ứng lung linh vào ban đêm.

Sứ mệnh: nâng tầm trải nghiệm khách hàng, truyền cảm hứng đổi mới và khẳng định vị thế của resort như một điểm đến hàng đầu cho du lịch nghỉ dưỡng và MICE tại Đà Nẵng.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Pullman Danang Beach Resort



Hình 2.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Pullman Danang Beach Resort

(Nguồn: Pullman Danang Beach Resort)

Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận

General Director (Tổng Giám đốc): điều hành toàn bộ hoạt động của tổ chức, xây dựng và triển khai các chiến lược kinh doanh, quản lý tài chính, giám sát nhân sự cấp cao và nhân viên dưới quyền, thiết lập mối quan hệ đối tác, và đại diện công ty trước các bên liên quan, chịu trách nhiệm chung về sự phát triển và lợi nhuận của doanh nghiệp.

General Manager (GM): quản lý và điều hành toàn diện hoạt động của một doanh nghiệp hoặc một đơn vị kinh doanh, bao gồm lập kế hoạch chiến lược, quản lý tài chính, giám sát hoạt động hàng ngày, lãnh đạo nhân sự, và chịu trách nhiệm về doanh thu, lợi nhuận và sự phát triển chung của tổ chức.

Assistant to General Director (Trợ lý Tổng Giám đốc): hỗ trợ, điều phối, và thay mặt Tổng Giám đốc thực hiện các công việc nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh diễn ra hiệu quả và mục tiêu chiến lược được hoàn thành. Các chức năng chính bao gồm quản lý lịch trình, chuẩn bị thông tin, tham mưu, phối hợp với các bộ phận, giám sát công việc, và thay mặt Giám đốc đưa ra các quyết định phù hợp khi cần thiết.

Financial Controller (Kiểm soát viên Tài chính): giám sát hoạt động kế toán và tài chính của công ty, bao gồm lập báo cáo tài chính chính xác, quản lý ngân sách, kiểm soát chi tiêu, phân tích dữ liệu, đảm bảo tuân thủ quy định và phối hợp kiểm toán. Họ chịu trách nhiệm về tính chính xác của dữ liệu tài chính, hỗ trợ ra quyết định chiến lược và báo cáo trực tiếp cho Giám đốc Tài chính (CFO) hoặc ban lãnh đạo cấp cao.

Director of Sales & Marketing (Giám đốc bán hàng và tiếp thị): lãnh đạo toàn bộ các hoạt động bán hàng và marketing của công ty nhằm đạt được mục tiêu kinh doanh, bao gồm: xây dựng và triển khai chiến lược, quản lý ngân sách và nhân sự, phân tích thị trường, và xây dựng mối quan hệ với khách hàng để tăng trưởng lợi nhuận và thị phần cho doanh nghiệp.

Director Food & Beverage (Giám đốc Ẩm thực và Đồ uống): quản lý và điều hành toàn diện hoạt động của bộ phận ẩm thực và đồ uống, bao gồm việc phát triển thực đơn, quản lý tài chính và hàng tồn kho, đảm bảo chất lượng và an toàn thực phẩm, đào tạo nhân viên, và nâng cao trải nghiệm của khách hàng nhằm đạt được mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp.

Executive Chef (Bếp trưởng điều hành): quản lý tổng thể hoạt động của gian bếp, bao gồm phát triển thực đơn, giám sát quy trình chế biến, quản lý nhân sự, kiểm soát chi phí, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, và duy trì tiêu chuẩn chất lượng món ăn. Họ đóng vai trò như một nhà lãnh đạo, giám sát, và sáng tạo, chịu trách nhiệm cao nhất về hoạt động và hiệu quả của bộ phận bếp trong một nhà hàng, khách sạn hoặc tổ chức ẩm thực

Talent Culture Manager (Quản lý văn hóa tài năng): xây dựng và thực hiện chiến lược quản trị nhân tài, bao gồm thu hút, tuyển dụng, phát triển, giữ chân nhân viên tài năng, đồng thời nuôi dưỡng văn hóa làm việc tích cực, gắn kết, phù hợp với sứ mệnh của tổ chức. Vai trò này bao gồm việc thiết kế các chương trình học tập và phát triển, quản lý hiệu suất, xây dựng môi trường đa dạng, công bằng và hòa nhập, cũng như quản lý lương thưởng và phúc lợi để thu hút và giữ chân nhân tài hàng đầu.

Front Office Manager (Trưởng bộ phận lễ tân): quản lý, điều hành và giám sát toàn bộ hoạt động của bộ phận tiền sảnh, bao gồm việc đón tiếp khách, quản lý đặt phòng, đảm bảo dịch vụ khách hàng, đào tạo nhân viên, và phối hợp với các bộ phận khác để tối ưu hóa doanh thu và nâng cao trải nghiệm của khách hàng trong khách sạn.

Housekeeping Manager (Giám đốc/Trưởng bộ phận Buồng phòng): giám sát, quản lý toàn bộ hoạt động của bộ phận buồng phòng để đảm bảo phòng ốc và các khu vực công cộng luôn sạch sẽ, đạt tiêu chuẩn chất lượng cao của khách sạn, bao gồm việc xây dựng quy trình làm việc, đào tạo nhân viên, quản lý vật tư, và phối hợp với các bộ phận khác để mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.

Director of Engineering (Giám đốc kỹ thuật): bao gồm lãnh đạo chiến lược kỹ thuật, quản lý và phát triển đội ngũ kỹ sư, giám sát dự án và quy trình kỹ thuật, tối ưu hóa nguồn lực và chi phí, và hợp tác với các bộ phận khác để đạt mục tiêu kinh doanh của tổ chức.

Security Manager (Trưởng/Quản lý An ninh): bao gồm việc lập kế hoạch, triển khai, và giám sát các chính sách, quy trình an ninh để bảo vệ tài sản và con người của tổ chức, quản lý đội ngũ nhân viên an ninh, điều phối các hoạt động kiểm soát ra vào, tuần tra, xử lý các tình huống khẩn cấp, và đảm bảo tuân thủ các quy định về an ninh. Vai trò này có thể áp dụng cho an ninh vật lý hoặc an ninh thông tin.

IT Solution Manager: quản lý và phát triển toàn bộ hệ thống công nghệ thông tin (IT) của doanh nghiệp, bao gồm hạ tầng phần cứng, phần mềm, mạng và dữ liệu, nhằm đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định, bảo mật và hiệu quả, hỗ trợ mục tiêu kinh doanh của công ty thông qua việc nghiên cứu, triển khai và đánh giá các giải pháp công nghệ mới.

Chief accountant (kế toán trưởng): quản lý và điều hành toàn bộ hoạt động của bộ phận kế toán, đảm bảo tuân thủ pháp luật và chuẩn mực kế toán, giám sát công tác ghi chép sổ sách và lập báo cáo tài chính, đồng thời tham mưu cho ban lãnh đạo về các vấn đề tài chính của doanh nghiệp. Vị trí này còn có trách nhiệm lập kế hoạch tài chính, phân tích tình hình tài chính, và làm cầu nối với các cơ quan thuế, kiểm toán, nhà đầu tư.

F&B Manager (Quản lý bộ phận Thực phẩm & Đồ uống): quản lý toàn bộ hoạt động của bộ phận F&B để đạt được mục tiêu tài chính, bao gồm xây dựng và phát triển thực đơn, điều phối vận hành, quản lý nhân sự, giám sát chất lượng và hàng tồn kho, lập kế hoạch kinh doanh, và giải quyết vấn đề để đảm bảo hoạt động hiệu quả và sự hài lòng của khách hàng.

Recreation Manager (Quản lý giải trí): bao gồm việc điều hành và giám sát các hoạt động giải trí, thể thao, thể dục, vui chơi cho khách và nhân viên, lên kế hoạch và triển khai các chương trình, sự kiện hấp dẫn, quản lý tài chính, cơ sở vật chất, tuyển dụng và đào tạo nhân sự, cũng như phối hợp với các bộ phận khác để đảm bảo trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng và đạt được mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp.

Executive Sous Chef (Bếp phó): cánh tay phải đắc lực của Bếp trưởng, có vai trò hỗ trợ điều hành và quản lý toàn bộ bộ phận bếp, đảm nhận các nhiệm vụ như giám sát hoạt động hàng ngày, đào tạo nhân viên, quản lý nguyên vật liệu, hỗ trợ lên thực đơn, và thay thế Bếp trưởng khi vắng mặt để đảm bảo bếp vận hành trơn tru và chất lượng món ăn được duy trì.

Assistant Talent & Culture Manager (Trợ lý giám đốc): hỗ trợ Trưởng bộ phận Tài năng và Văn hóa (Talent & Culture Manager) trong các hoạt động quản lý nguồn nhân lực, phát triển văn hóa doanh nghiệp, và các nhiệm vụ hành chính liên quan. Công việc bao gồm hỗ trợ các sự kiện nội bộ, xử lý thông tin, lưu trữ hồ sơ, cập nhật thông tin nhân viên, và đảm bảo các quy trình hoạt động của bộ phận diễn ra suôn sẻ.

Learning & Development Manager (Quản lý học tập & phát triển): xây dựng, triển khai và quản lý các chương trình đào tạo, phát triển kỹ năng, kiến thức cho nhân viên, phù hợp với chiến lược kinh doanh và mục tiêu dài hạn của công ty, nhằm nâng cao hiệu suất làm việc và giữ chân nhân tài. Vai trò này bao gồm phân tích nhu cầu đào tạo, thiết kế nội dung, đánh giá hiệu quả chương trình và quản lý ngân sách đào tạo, đồng thời thúc đẩy văn hóa học tập liên tục trong tổ chức.

Assistant Front Office Manager (Trợ lý trưởng bộ phận lễ tân): bao gồm hỗ trợ Trưởng bộ phận Lễ tân quản lý hoạt động hàng ngày, giám sát nhân viên lễ tân, đảm bảo chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng, xử lý khiếu nại, quản lý tài chính, đào tạo nhân sự, và thay thế Trưởng bộ phận khi vắng mặt.

Assistant Housekeeping Manager (Trợ lý quản lý buồng phòng): hỗ trợ trưởng bộ phận buồng phòng trong việc quản lý hoạt động hàng ngày, đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh, sạch sẽ của khách sạn, tổ chức và giám sát công việc của nhân viên, quản lý vật tư, xử lý khiếu nại của khách, và tham gia đào tạo nhân viên để đảm bảo trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.

Assistant Chief Engineer (Trợ lý kỹ sư): hỗ trợ Kỹ sư trưởng trong việc quản lý, giám sát và bảo trì hệ thống kỹ thuật, bao gồm phân công công việc, lên kế hoạch bảo trì, xử lý sự cố, quản lý dự án, kiểm soát chi phí, và thay thế Kỹ sư trưởng khi vắng mặt.

Guest Experience Manager (Quản lý trải nghiệm khách hàng): xây dựng và thực hiện các chiến lược để nâng cao trải nghiệm của khách hàng, từ đó tăng sự hài lòng và lòng trung thành. Các chức năng chính bao gồm: trực tiếp tương tác và lắng nghe phản hồi của khách, giải quyết khiếu nại, phối hợp với các bộ phận để đảm bảo dịch vụ đạt chuẩn, quản lý các công cụ đo lường trải nghiệm, và đảm bảo đội ngũ nhân viên được đào tạo để mang lại dịch vụ xuất sắc.

Spa Manager: điều hành toàn bộ hoạt động của spa, từ quản lý nhân sự, tài chính đến dịch vụ khách hàng và marketing, nhằm đảm bảo hoạt động trơn tru, hiệu quả và đạt mục tiêu kinh doanh. Cụ thể, họ chịu trách nhiệm giám sát hoạt động hàng ngày, quản lý nhân viên, phát triển dịch vụ, thu hút và giữ chân khách hàng, đồng thời đảm bảo tuân thủ các quy định về sức khỏe, an toàn và tiêu chuẩn ngành.

Revenue Manager (Quản lý doanh thu): tối ưu hóa doanh thu và lợi nhuận cho khách sạn hoặc doanh nghiệp dịch vụ lưu trú bằng cách sử dụng dữ liệu và phân tích thị trường để đưa ra các chiến lược giá cả và lựa chọn kênh bán hàng phù hợp, đồng thời kiểm soát quỹ phòng và dự báo tình hình kinh doanh.

2.1.3. Tình hình lao động của Pullman Danang Beach Resort

Bảng 2.1. Tình hình lao động của Pullman Danang Beach Resort

Phòng / Bộ phận	Giới tính		Độ tuổi				Trình độ chuyên môn		
	Nam	Nữ	18-25	26-35	36-45	Trên 46	THPT	Trung cấp / Cao đẳng	Đại học và sau ĐH
Ban Giám Đốc	-	1	-	-	1	-	-	-	1
Điều Hành	1	3	-	1	2	1	-	-	4
Doanh Thu	-	1	-	1	-	-	-	-	1
Đặt Phòng	-	4	2	2	-	-	-	-	4
Nhân Sự & Phát triển VH	-	5	2	3	-	-	-	-	5
Truyền Thông & Tiếp thị	2	10	1	5	5	1	1	-	11

Phòng / Bộ phận	Giới tính		Độ tuổi				Trình độ chuyên môn		
	Nam	Nữ	18-25	26-35	36-45	Trên 46	THPT	Trung cấp / Cao đẳng	Đại học và sau ĐH
Tài Chính	3	13	2	6	6	2	-	2	14
Kỹ Thuật	22	1	4	9	6	4	6	13	4
Vườn	8	6	-	6	8	-	13	-	1
Lễ Tân	13	18	8	13	8	2	5	7	19
Giặt là	7	8	1	3	6	5	12	-	3
Buồng Phòng	13	35	10	22	15	1	24	16	8
Quản trị	8	2	-	5	4	1	4	2	4
Spa	-	9	1	5	3	-	3	2	4
Âm Thực	15	30	11	23	10	1	6	17	22
Bếp	23	24	11	18	11	7	20	22	5
An Ninh	21	2	1	9	11	2	19	4	-
Tổng	136	172	54	131	96	27	110	85	110

(Nguồn: Pullman Danang Beach Resort)

Bảng 2.1 thể hiện tình hình nhân sự của Pullman Danang Beach Resort với tổng số 308 nhân viên, được phân bổ theo ba tiêu chí gồm giới tính, độ tuổi và trình độ chuyên môn.

Xét về giới tính, lao động nữ chiếm ưu thế với 172 người so với 136 nam, phản ánh đặc thù của ngành khách sạn, nơi nhiều vị trí đòi hỏi sự tỉ mỉ, khéo léo và kỹ năng giao tiếp tốt. Lao động nữ tập trung đông nhất tại các bộ phận dịch vụ trực tiếp như Buồng Phòng với 35 người, Âm Thực với 30 người và Bếp với 24 người. Ngược lại, lao động nam chiếm ưu thế ở các bộ phận đặc thù như Kỹ Thuật với 22 người, An Ninh với 21 người và Bếp với 23 người, phù hợp với tính chất công việc đòi hỏi sức khỏe và khả năng xử lý kỹ thuật.

Xét về độ tuổi, nhóm từ 26 đến 35 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất trong toàn resort, tập trung nhiều tại Buồng Phòng với 22 người, Âm Thực với 23 người và Bếp với 18 người. Đây là nhóm lao động có sự kết hợp hài hòa giữa kinh nghiệm thực tế và khả năng chịu

đựng cường độ công việc cao. Nhóm lao động trẻ từ 18 đến 25 tuổi xuất hiện nhiều ở các bộ phận phục vụ trực tiếp như Ẩm Thực, Bếp và Buồng Phòng, mỗi bộ phận có từ 10 đến 11 người, cho thấy resort chú trọng bổ sung nguồn nhân lực trẻ, năng động. Nhóm từ 36 đến 45 tuổi phân bổ đều ở hầu hết các bộ phận, trong khi nhóm trên 46 tuổi chiếm tỷ lệ rất thấp, chủ yếu tập trung ở Bếp với 7 người và Kỹ Thuật với 4 người, đây thường là những vị trí đòi hỏi kinh nghiệm lâu năm và chuyên môn sâu.

Xét về trình độ chuyên môn, nhân sự có trình độ đại học và sau đại học chiếm tỷ lệ cao ở các bộ phận nghiệp vụ như Ẩm Thực với 22 người, Lễ Tân với 19 người và Tài Chính với 14 người, phản ánh yêu cầu ngày càng cao về trình độ học vấn tại các vị trí tiếp xúc khách hàng quốc tế. Nhóm có trình độ THPT tập trung chủ yếu ở các bộ phận lao động trực tiếp như Buồng Phòng với 24 người, Bếp với 20 người và An Ninh với 19 người. Trình độ trung cấp và cao đẳng phân bổ đáng kể tại Bếp với 22 người và Buồng Phòng với 16 người, phù hợp với đặc thù đào tạo nghề trong lĩnh vực ẩm thực và lưu trú.

2.2. Tình hình kinh doanh của Pullman Danang Beach Resort

2.2.1. Hệ thống sản phẩm dịch vụ của Pullman Danang Beach Resort

2.2.1.1. Dịch vụ lưu trú

Đóng vai trò là sản phẩm cốt lõi, với hệ thống phòng nghỉ và biệt thự được thiết kế hiện đại, đa dạng về hạng phòng và hướng nhìn, đáp ứng nhu cầu của nhiều phân khúc khách như khách nghỉ dưỡng, gia đình hay khách công vụ. Đây là nền tảng để doanh nghiệp phát triển các dịch vụ bổ trợ và gia tăng giá trị trải nghiệm, bởi phần lớn các dịch vụ khác đều được thiết kế xoay quanh hoạt động lưu trú của khách. Pullman Đà Nẵng bao gồm 186 phòng các loại và biệt thự đều có ban công đặc biệt, kết nối với không gian thiên nhiên mang lại không gian mở thực sự thư giãn. Pullman Da Nang Beach Resort được chia thành 2 khu vực là khu khách sạn và khu biệt thự.

Phòng Superior

Nằm ở những tầng thấp, phòng Superior hướng về không gian vườn nhiệt đới. Không gì thích thú hơn khi thả mình trong không gian của những tán dừa xanh và bầu trời đầy nắng, tại ban công riêng của phòng mình. Phòng Superior được lót sàn gỗ, hệ thống chăn ga trắng sang trọng và những tác phẩm tranh nghệ thuật trang trí mang đến

sự tinh tế cho căn phòng. Quạt trần giúp điều hòa để không gian phòng luôn mát mẻ. Rộng rãi và đa chức năng, mỗi phòng đều được trang bị ghế sofa, phòng tắm đứng, bồn tắm nằm và sản phẩm tắm C.O. Bigelow sẽ giúp quý khách thêm thư giãn.

Diện tích: 42 m²



Hình 2.3. Hạng phòng superior

(Nguồn: <https://www.pullman-danang.com/vi/>)

Phòng family conecting

Phòng kết nối dành cho gia đình với diện tích 84m² nằm tại vị trí thuận tiện cho việc đi lại tại khu nghỉ dưỡng. Được thiết kế cho những chuyến du lịch của gia đình có trẻ nhỏ, đây là dạng phòng có hai phòng ngủ với một giường đôi và hai giường đơn, tất cả đều có hướng nhìn ra khu vườn xanh tươi đầy sức sống.

Phòng deluxe

Nằm ở những tầng cao, phòng deluxe hướng về quanh cảnh của hồ nước, khu vườn nhiệt đới hay biển xanh trước tầm mắt. Ghế sofa được sắp đặt để du khách có thể nghỉ ngơi, chuyện trò hay giải trí với TV nhiều kênh quốc tế. Hệ thống chăn ga cao cấp theo tiêu chuẩn của Pullman chắc chắn sẽ đưa giấc ngủ thêm êm ái.

Để du khách tận hưởng thoải mái trong không gian phòng, minibar và dịch vụ phòng 24/24 sẽ mang đến nhiều sự lựa chọn ẩm thực hấp dẫn.

Diện tích: 42 m²

Phòng Deluxe Ocean View

Thức giấc với biển Đông trải dài trước mắt tại phòng Deluxe Ocean View. Nằm trên các tầng cao hơn, mỗi phòng rộng 42 m², cùng ban công riêng với tầm nhìn thoáng đãng ra đại dương mênh mông - địa điểm lý tưởng cho một tách cà phê chào buổi sáng, tắm nắng chiều, hoặc nhâm nhi thức uống bạn thích lúc chạng vạng.

Bên cạnh không gian thư thái đậm nét nghệ thuật, hệ thống Wi-Fi giúp bạn luôn kết nối với mọi người trong suốt kỳ nghỉ khám phá Đà Nẵng. Thư giãn trên giường Queen hoặc 2 giường đơn, cùng hệ thống chăn ga cao cấp và thực đơn gối Pullman sang trọng, giúp giấc ngủ thêm phần thoải mái. Trong phòng tắm đầy đủ tiện nghi với vòi sen và bồn tắm riêng, hãy tự thưởng bản thân những phút ngâm mình đầy sảng khoái với các sản phẩm tắm C.O. Bigelow, được thiết kế riêng cho các du khách thích xê dịch tại Pullman.

Phòng Deluxe Partial Ocean View

Deluxe Partial Ocean View với không gian 42 m² là lựa chọn tuyệt vời để ngắm nhìn cảnh quan xung quanh từ các tầng cao hơn. Khởi đầu ngày mới với một phần Biển Đông trong tầm mắt và sóng trợn từng khoảnh khắc với tiêu chuẩn cao cấp của Pullman.

Ngả mình trên sofa êm ái trong khi xem kênh truyền hình quốc tế bạn thích trên TV màn hình phẳng. Với lựa chọn giường Queen hoặc 2 giường đơn sử dụng hệ thống chăn ga cao cấp tiêu chuẩn của Pullman, giấc ngủ của bạn sẽ càng thêm êm ái. Hãy tận hưởng phòng tắm thoải mái với vòi sen và bồn tắm riêng biệt, cùng các sản phẩm độc quyền từ C.O. Bigelow.

Phòng Junior Family Suite

Trải nghiệm sự thoải mái và phong cách nghỉ dưỡng cao cấp với phòng Junior Family Suite được thiết kế để đáp ứng các nhu cầu của gia đình. Từ khoảnh khắc đặt chân đến khu nghỉ dưỡng, hãy sẵn sàng để thư giãn trong không gian rộng 75m² cùng với các vị khách VIPs nhí. Phòng được trang bị một giường King và một giường tầng, với ban công riêng nhìn ra hồ nước hoặc khu vườn nhiệt đới xanh mát.

Được trang bị Internet chất lượng cao đảm bảo để bạn luôn có thể kết nối với thế giới. Trải nghiệm nghỉ dưỡng càng hoàn thiện hơn với các trang thiết bị thư giãn như bồn tắm Jacuzzi mở, vòi sen và các sản phẩm chăm sóc cơ thể của C.O. Bigelow. Với vị trí thuận tiện của Junior Family Suite - chỉ cách Sân chơi trẻ em và Hồ bơi trẻ em vài

bước chân cả gia đình có thể dễ dàng di chuyển tới những khu vực giải trí, phục vụ nhu cầu vui chơi cho những thiên thần nhỏ. Vì Pullman hiểu giá trị của khoảng thời gian chất lượng dành cho gia đình. Được thiết kế cho tối đa hai người lớn và hai trẻ em dưới 12 tuổi, Junior Family Suite là sự lựa chọn hoàn hảo cho những gia đình đang tìm kiếm một kỳ nghỉ thú vị và thuận tiện.

Phòng Junior Suite

Với diện tích rộng rãi, thiết kế thanh lịch như căn hộ kiểu studio, trang thiết bị cao cấp, hiện đại, phòng Junior Suites sang trọng mang đến sự thoải mái, tiện nghi và gần gũi như ở nhà. Không gì thú vị hơn khi mở những cánh cửa kiểu Pháp để dẫn đến ban công rộng lớn và ngắm nhìn toàn cảnh khu nghỉ dưỡng. Phòng tắm thiết kế với phòng tắm đứng tách biệt cùng bồn sục Jacuzzi giúp thư giãn cuối ngày.

Một món quà nhỏ được đặt nhẹ lên gối, ga giường gọn gàng mỗi tối là điều chúng tôi mang đến để du khách được thư giãn hơn bởi Pullman hiểu rõ về tầm quan trọng của một giấc ngủ ngon.

Kích thước: 72 m²

Phòng Family Suite

Dành cho những ai đang tìm kiếm căn hộ bên bãi biển Đà Nẵng, phòng Family Suite với diện tích 122 m² hướng về cảnh biển hay hồ nước với ban công riêng rộng lớn, bồn tắm Jacuzzi, là một lựa chọn tối ưu.

Gồm 2 phòng ngủ được thiết kế ở khu vực riêng với giường cỡ lớn. Phòng tắm rộng rãi được thiết kế với phòng tắm đứng và bồn sục Jacuzzi, cùng với sản phẩm tắm C.O. Bigelow sẽ mang đến sự thư giãn cho kỳ nghỉ. Kích thước: 122 m²

Phòng Penthouse Suite

Penthouse Suite là phòng cao cấp nằm ở tầng cao nhất của khách sạn, sở hữu khu vực ban công rộng nhất hướng về cảnh biển xanh hay hồ bơi, thiết kế thanh lịch, mang đến sự sang trọng theo phong cách của Pullman.

Phòng Penthouse thích hợp cho những gia đình bởi diện tích rộng rãi, phòng khách với ghế sofa. Khu vực bếp được thiết kế ưu việt để gia đình có thể nấu những

món yêu thích như ở nhà hay cùng thưởng thức ẩm thực của khách sạn trong không gian riêng tư sang trọng. Diện tích: 130 m²

Biệt thự một phòng ngủ

Sở hữu một không gian tách biệt tại khu nghỉ dưỡng, biệt thự một phòng ngủ được thiết kế trong một khuôn viên chung với hình ảnh của ngôi làng ở Ba Li. Biệt thự được thiết kế mở trong không gian vườn xung quanh, những khung cửa lớn bằng kính mang đến không gian phòng đầy nắng và màu xanh của vườn. Thật thư giãn khi được ngâm mình trong bồn tắm, thưởng thức ẩm thực ngon tại không gian kết nối hài hòa cùng thiên nhiên.



Hình 2.4. Biệt thự một phòng ngủ

(Nguồn: <https://www.pullman-danang.com/vi/>)

Biệt thự hai phòng ngủ

Biệt thự hai phòng ngủ tại Pullman Đà Nẵng là biệt thự biển sang trọng dành cho những kỳ nghỉ gia đình. Du khách có thể thư giãn, tắm nắng, nghỉ dưỡng, thưởng thức ẩm thực và ngắm nhìn cảnh biển trước tầm mắt ngay tại phòng của mình. Khu vực phòng khách ngoài trời với ghế sofa, bàn ăn nhìn thẳng ra biển Bắc Mỹ An. Phòng tắm được thiết kế với phòng tắm đứng ngoài trời và bồn tắm bằng đá tự nhiên sang trọng. Hai phòng ngủ tách biệt để cả gia đình có thể trải nghiệm sự thoải mái của mỗi không gian sắp đặt theo chuẩn Pullman. Diện tích: 160 m²

2.2.1.2. Dịch vụ ẩm thực

Bộ phận nhà hàng (F&B - Food and Beverage) tại khách sạn Pullman đóng vai trò then chốt trong việc cung cấp dịch vụ ẩm thực đa dạng, chuyên nghiệp và đạt tiêu

chuẩn quốc tế cho khách lưu trú và khách vắng lai. Với tiêu chuẩn quốc tế của thương hiệu Pullman - thuộc tập đoàn Accor danh tiếng, bộ phận Nhà hàng không chỉ cung cấp các bữa ăn chất lượng mà còn góp phần xây dựng hình ảnh sang trọng, hiện đại và đẳng cấp cho khách sạn.

Bộ phận nhà hàng tại Pullman bao gồm 5 outlet: Nhà hàng Epice, Azure Beach Lounge, Infinity bar, Inroom, Banquet.

Nhà hàng Epice

Epice là sự lựa chọn lý tưởng để khám phá ẩm thực địa phương và ẩm thực Việt Nam. Là nhà hàng chính của Pullman Đà Nẵng, mở cửa từ 6:30 đến 22:00, phục vụ những ý tưởng ẩm thực mới lạ, độc đáo với tiêu chuẩn 5 sao. Tại Epice, các đầu bếp luôn chăm chút từng chi tiết nhỏ từ khâu chuẩn bị đến trang trí để món ăn luôn hấp dẫn. Epice được thiết kế đặc biệt với khu vực bếp mở ngay trong nhà hàng để thực khách có thể chiêm ngưỡng sự tài ba của các đầu bếp và hấp dẫn của các món ăn.



Hình 2.5. Nhà hàng Epice

(Nguồn: <https://www.pullman-danang.com/vi/>)

Không gian vườn bao quanh, hồ nước trải dài hay biển xanh xa xa, tạo nên nhiều cảm hứng để thưởng thức ẩm thực tại Epice. Cũng đừng quên thử món Kem Ni-tơ trứ danh được chế biến ngay tại bàn ăn, rất thú vị và sống động.

Buffet sáng được phục vụ từ 6:30 đến 10:30 với nhiều sự lựa chọn.

Thứ 7, chủ nhật mở đến 11:00. Bữa trưa và tối: 11:30 - 22:00.

Ưu đãi giờ vàng Happy Hour: 17:00 - 19:00

Lớp học nấu ăn Việt Nam: Thứ Hai, Tư, Sáu, 14:00 - 15:30

Phong cách ẩm thực: Á - Âu

Trang phục: Thoải mái

Azune Beach Lounge

Nằm ngay bên bãi biển Đà Nẵng, Azure Beach Lounge chào đón mọi người với ba không gian tách biệt: nhà hàng trong nhà, nhà hàng ngoài trời và quầy bar bên bãi biển. Nhà hàng bên trong mát mẻ với thiết kế phong cách hiện đại, nhà hàng ngoài trời hướng về cảnh biển xanh ngay tầm mắt, hay tựa vào ghế tại quầy bar, vùi chân vào cát, thả mình vào không gian của biển, mỗi một nơi tại Azure đều mang đến một cảm xúc khác biệt.

Thực đơn tại Azure chú trọng đến những món ăn nhẹ và đầy dinh dưỡng như xalát, bánh mì kẹp, hải sản tươi ngon và các món ngon của ẩm thực Á Đông. Tráng miệng hấp dẫn, thực đơn cocktail phong phú sẽ kéo dài thêm thời gian thưởng thức cùng Azure.

Concept: Sea Food. Giờ mở cửa: 11:00 - 22:00

Infinity bar

Đúng như tên gọi của mình, tại Infinity Bar, khung cảnh như kéo dài bất tận từ hồ nước đến hồ bơi đến biển xanh xa thẳm. Infinity là nơi lý tưởng cho những buổi gặp gỡ trò chuyện cùng đối tác hay bạn bè. Mở cửa từ 8:00 đến 23:00, Infinity Bar phục vụ thức uống và các loại thức ăn nhẹ. Bữa sáng nhanh tại Infinity Bar luôn sẵn sàng cho những ai đang vội, hay nhâm nhi Tapas yêu thích hoặc thưởng thức tiệc trà Pullman và thư giãn. Hương pizza thơm ngon mỗi chiều chắc chắn sẽ níu chân mọi người đến với Infinity.

Inroom

Dịch vụ mang tận phòng, phục vụ đồ ăn và thức uống cho khách hàng. Giờ hoạt động: 6:30-00:00

Banquet

Outlet liên quan đến các sự kiện, tiệc... Chỉ có 4 nhân viên nhưng khi có tiệc mọi người sẽ chia nhau hỗ trợ.

2.2.1.3. Dịch vụ khác

Hội nghị, phòng họp

Pullman Danang Beach Resort cung cấp nhiều không gian tổ chức sự kiện trong nhà lẫn ngoài trời, kết hợp hài hòa giữa nội thất trang nhã và cơ sở vật chất hiện đại.

Được đặt theo tên của các loài hoa, phòng họp nhỏ Orchid, Hibiscus, Jasmine, Magnolia có diện tích từ 48m² đến 85m², với sức chứa lên đến 50 khách, phù hợp với mọi nhu cầu của quý khách hàng. Phòng hội nghị lớn Lotus với sức chứa 630 khách trong không gian 720 m², dễ dàng chia thành các phòng họp nhỏ hơn, là nơi phù hợp cho mọi hình thức hội nghị.

Tiệc cưới

Có thể tổ chức tiệc cưới trong nhà hay ngoài trời theo sở thích của khách hàng với sức chứa lên đến 300 người.

Năng Spa

Giờ hoạt động: 09:00 - 22:00. Nhận đặt dịch vụ cuối: 20:30

Pullman luôn biết cách chăm sóc bạn một cách chu đáo. Năng Spa là thiên đường lý tưởng để thả lỏng cơ thể, tâm hồn mình trong những gói trị liệu cơ thể và chăm sóc da mặt hay ngâm mình trong hồ Jacuzzi.

Những kỹ thuật truyền thống kết hợp hiện đại qua những bài trị liệu, nhân viên của Năng Spa sẽ nhẹ nhàng đưa cơ thể bạn vào sự thư giãn. Đắp mặt nạ hay tẩy tế bào chết toàn thân sẽ mang lại sức sống mới cho làn da. Bên cạnh đó, Năng Spa đã cho ra mắt dịch vụ đặt chỗ online tiện lợi. Quý khách có thể dễ dàng tham khảo liệu trình và đặt dịch vụ qua hệ thống mã QR tại phòng.

Lớp học nấu ăn Việt Nam

Cùng học cách chế biến tinh túy ẩm thực vùng đồng bằng duyên hải với các đầu bếp lành nghề của chúng tôi. Quý khách có thể lựa chọn trải nghiệm cách làm gỏi cuốn, nem lụi, bánh xèo hoặc các món ăn truyền thống khác trong một tiếng rưỡi đồng hồ.

Thời gian: 14:00 - 15:30

Lớp học cà phê Việt Nam

Hãy sẵn sàng để khám phá nét quyến rũ của cà phê Việt Nam - quốc gia xuất khẩu cà phê thứ nhì của thế giới. Đối với những người sành sỏi, cà phê phin là thức uống thật khó để chối từ. Pha chế nhanh chóng, hương vị lắng đọng, phương pháp pha phin giúp giữ trọn vẹn vị đắng mê hoặc của cà phê đen truyền thống. Tận hưởng thời gian của quý khách khi ngắm từng giọt cà phê rơi trong chiều thanh thoi.

Kib club

Giờ hoạt động: 09:00 - 17:00

Pullman Kids' Club là sân chơi trong nhà an toàn nhưng cũng không kém phần thú vị cho các khách hàng nhỏ. Lấy cảm hứng từ phương pháp giáo dục Montessori, Pullman tái định nghĩa sân chơi trẻ em bằng sự đổi mới toàn diện, kết hợp với các hoạt động khám phá trong khuôn viên khu nghỉ dưỡng và trò chơi đầy sáng tạo:

Phòng trẻ nhỏ: được trang bị đầy đủ các đồ chơi an toàn, nội trẻ em, và khu vực thay tã chuyên biệt. Phòng thiếu nhi: sân chơi năng động dành cho trẻ từ độ tuổi mẫu giáo trở lên, với các trò chơi vận động như leo núi,...

Hồ bơi

Thời gian hoạt động: 05:00 - 22:00.

Pullman Danang Beach Resort nằm trong các resort Đà Nẵng có hồ bơi vô cực hướng ra bãi biển, xung quanh được bố trí dù và ghế tắm nắng và khu nghỉ dưỡng còn được biết đến là nơi có hồ bơi đầu tiên ở Việt Nam được trang bị đèn sợi quang của Krislite giúp cho khách trải nghiệm cảm giác như đang chìm vào một dải ngân hà lung linh vào buổi đêm.

Diện tích: 640m² (bao gồm 55m² hồ bơi dành cho trẻ em) sâu: 0,25 - 1,8m/ Độ dài: 30,8m/ Độ rộng: 20,8m Vị trí: Ngoài trời, hướng thẳng ra biển.

Gym

Phòng được trang bị đầy đủ các trang thiết bị tập hiện đại. Thời gian hoạt động từ 06:00 đến 22:00.

2.2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Pullman Danang Beach Resort

a. Lượt khách của Resort giai đoạn 2023-2025

Bảng 2.2. Lượt khách của Resort giai đoạn 2023-2025

Lượt khách	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Năm 2024/Năm 2023		Năm 2025/Năm 2024	
				SL	TT (%)	SL	TT (%)
Khách nội địa	31.633	47.739	48.106	16.106	150,9	367	100,8
Khách quốc tế	16.296	25.760	29.872	9.464	158,1	4.112	116,0
Tổng	47.929	73.499	77.978	25.570	153,3	4.479	106,1

(Nguồn: Pullman Danang Beach Resort)

Bảng 2.2 thể hiện lượt khách của Pullman Danang Beach Resort giai đoạn 2023–2025, bao gồm khách nội địa và khách quốc tế, cho thấy xu hướng tăng trưởng tích cực qua từng năm.

Về tổng lượt khách, năm 2023 resort đón 47.929 lượt khách, đến năm 2024 con số này tăng mạnh lên 73.499 lượt, tương ứng mức tăng 25.570 lượt, đạt tỷ lệ tăng trưởng 153,3% so với năm 2023. Sang năm 2025, tổng lượt khách tiếp tục tăng lên 77.978 lượt, tuy nhiên tốc độ tăng trưởng có phần chậm lại với mức tăng 4.479 lượt, đạt 106,1% so với năm 2024.

Về khách nội địa, năm 2023 đạt 31.633 lượt, tăng mạnh lên 47.739 lượt vào năm 2024, tương ứng tăng 16.106 lượt và đạt tỷ lệ 150,9%. Tuy nhiên, sang năm 2025, lượng khách nội địa chỉ tăng nhẹ thêm 367 lượt, đạt 48.106 lượt với tỷ lệ tăng trưởng chỉ còn 100,8%, gần như đi ngang so với năm trước. Điều này cho thấy thị trường khách nội địa đang dần bão hòa và khó có thể tiếp tục tăng trưởng mạnh trong thời gian tới nếu không có các chiến lược kích cầu phù hợp.

Về khách quốc tế, đây là điểm sáng trong cơ cấu khách hàng của resort. Năm 2023 đạt 16.296 lượt, tăng lên 25.760 lượt năm 2024 với mức tăng 9.464 lượt, đạt tỷ lệ 158,1%, vượt cả tốc độ tăng trưởng của khách nội địa. Đến năm 2025, lượng khách quốc tế tiếp tục tăng lên 29.872 lượt, tăng thêm 4.112 lượt so với năm 2024, đạt tỷ lệ 116,0%.

Đáng chú ý là trong khi tốc độ tăng trưởng khách nội địa gần như dừng lại, khách quốc tế vẫn duy trì đà tăng ổn định, cho thấy resort đang ngày càng khẳng định được vị thế trên thị trường quốc tế.

b. Lượt khách quốc tế của Resort giai đoạn 2023-2025

Bảng 2.3. Lượt khách quốc tế của Resort giai đoạn 2023-2025

Quốc tịch	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025	
	SL	TT (%)	SL	TT (%)	SL	TT (%)
Hàn Quốc	7.427	45,6	10.363	40,2	10.814	36,2
Trung Quốc	1.695	10,4	3.812	14,8	5.885	19,7
Nhật Bản	1.190	7,3	2.112	8,2	2.121	7,1
Thái Lan	1.152	7,1	1.829	7,1	2.479	8,3
Mỹ	1.095	6,7	1.753	6,8	2.061	6,9
Khác	3.737	22,9	5.891	22,9	6.512	21,8
Tổng	16.296	100,0	25.760	100,0	29.872	100,0

(Nguồn: Pullman Danang Beach Resort)

Bảng 2.3 thể hiện lượt khách quốc tế của Pullman Danang Beach Resort giai đoạn 2023 - 2025 phân theo quốc tịch, với tổng lượt khách tăng liên tục từ 16.296 lượt năm 2023 lên 25.760 lượt năm 2024 và đạt 29.872 lượt năm 2025, phản ánh sức hút ngày càng tăng của resort đối với du khách quốc tế.

Trong cơ cấu nguồn khách, Hàn Quốc luôn giữ vị trí dẫn đầu với lượng khách tăng từ 7.427 lượt lên 10.814 lượt qua ba năm, song tỷ trọng lại giảm dần từ 45,6% xuống còn 36,2%. Ngược lại, thị trường Trung Quốc nổi lên như điểm sáng tăng trưởng khi số lượng tăng gần gấp 3,5 lần, từ 1.695 lượt chiếm 10,4% năm 2023 lên 5.885 lượt chiếm 19,7% năm 2025. Các thị trường còn lại như Nhật Bản, Thái Lan và Mỹ duy trì tăng trưởng ổn định với tỷ trọng dao động không đáng kể qua từng năm, trong khi nhóm khách từ các quốc gia khác giữ tỷ trọng ổn định quanh mức 22%.

c. Kết quả hoạt động kinh doanh của Resort giai đoạn 2023-2025

Bảng 2.4. Tình hình kinh doanh của Resort giai đoạn 2023-2025

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Năm 2024/Năm 2023		Năm 2025/Năm 2024	
				SL	TL (%)	SL	TL (%)
Doanh thu	143.787	205.498	227.933	61.711	142,9	22.435	110,9
Chi phí	123.657	175.272	186.022	51.615	141,7	10.750	106,1
Lợi nhuận	20.130	30.226	41.911	10.096	150,2	11.685	138,7

(Nguồn: Pullman Danang Beach Resort)

Tình hình kinh doanh của Pullman Danang Beach Resort giai đoạn 2023 - 2025, tăng trưởng tích cực qua từng năm trên cả ba chỉ tiêu doanh thu, chi phí và lợi nhuận.

Về doanh thu, năm 2023 đạt 143.787 triệu đồng, tăng mạnh lên 205.498 triệu đồng năm 2024, tương ứng tăng 61.711 triệu đồng và đạt tỷ lệ 142,9%. Sang năm 2025, doanh thu tiếp tục tăng lên 227.933 triệu đồng, tuy nhiên tốc độ tăng trưởng có phần chậm lại với mức tăng 22.435 triệu đồng, đạt 110,9% so với năm trước.

Về chi phí, xu hướng tăng song hành với doanh thu nhưng ở tốc độ thấp hơn, đặc biệt trong giai đoạn 2024-2025. Cụ thể, chi phí tăng từ 123.657 triệu đồng năm 2023 lên 175.272 triệu đồng năm 2024, đạt tỷ lệ 141,7%, nhưng đến năm 2025 chỉ tăng thêm 10.750 triệu đồng, đạt 106,1%. Điều này cho thấy resort đã có những cải thiện đáng kể trong công tác kiểm soát chi phí vận hành.

Nhờ đó, lợi nhuận tăng trưởng ấn tượng và liên tục qua cả ba năm, từ 20.130 triệu đồng năm 2023 lên 30.226 triệu đồng năm 2024 và đạt 41.911 triệu đồng năm 2025, tương ứng mức tăng lần lượt là 150,2% và 138,7%. Đáng chú ý là tốc độ tăng trưởng lợi nhuận năm 2025 vẫn duy trì ở mức cao dù doanh thu tăng chậm lại, phản ánh hiệu quả kinh doanh ngày càng được cải thiện.

2.3. Đánh giá sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort

2.3.1. Giới thiệu về nhà hàng Epice

Nhà hàng Epice là nhà hàng chính của Pullman Danang Beach Resort, tọa lạc trong khuôn viên khu nghỉ dưỡng 5 sao với thiết kế sang trọng, nội thất trang nhã kết hợp hài hòa giữa không gian trong nhà và khu vực ngoài trời nhìn ra bãi cỏ xanh mát và hồ nước lấp lánh. Nhà hàng được thiết kế theo phong cách mở, tận dụng tối đa ánh sáng tự nhiên và cảnh quan nhiệt đới ven biển, tạo nên bầu không khí thư giãn và gần gũi với thiên nhiên, qua đó góp phần nâng cao trải nghiệm cảm xúc của thực khách ngay từ khoảnh khắc đầu tiên bước vào.

Với vai trò là đơn vị cung cấp dịch vụ ăn uống chính cho khách lưu trú, Epice phục vụ đa dạng các hình thức từ buffet sáng, bữa trưa đến bữa tối, trong đó dịch vụ buffet sáng là sản phẩm nổi bật nhất với thực đơn phong phú bao gồm các quầy món Á, món Âu, bánh mì, bánh ngọt, trái cây, nước ép và đặc biệt là khu vực chế biến trực tiếp theo yêu cầu, cho phép khách hàng cá nhân hóa trải nghiệm ẩm thực theo sở thích riêng.

Giờ hoạt động:

Bữa sáng: 06:30 - 10:30 (06:30 - 11:00 Thứ Bảy/Chủ Nhật/Lễ)

Bữa trưa & tối: 11:30 - 22:00 (Nhận đặt món cuối trước 21:30)

Ưu đãi giờ vàng Happy Hour: 17:00 - 19:00

Lớp học nấu ăn Việt Nam: Thứ Hai, Tư, Sáu, 14:00 - 15:30

Trong các dịch vụ ẩm thực tại Epice, buffet sáng được xem là sản phẩm cốt lõi và có tính chiến lược cao. Thực đơn được xây dựng theo định hướng đa dạng hóa, bao gồm các món ăn từ nhiều nền ẩm thực như Việt Nam, Nhật Bản, Hàn Quốc và châu Âu, đáp ứng nhu cầu của nhiều nhóm khách hàng khác nhau. Đặc biệt, món Pullman Signature Omelette là sản phẩm đặc trưng mang tính nhận diện thương hiệu, thể hiện sự sáng tạo trong việc kết hợp phong cách ẩm thực Á và Âu. Bên cạnh bữa sáng, nhà hàng còn cung cấp đầy đủ dịch vụ bữa trưa và tối trong không gian được trang bị đầy đủ tiện nghi, trong đó khu vực Kids' Corner dành riêng cho trẻ em thể hiện sự quan tâm đến nhu cầu đặc thù của nhóm khách gia đình, một phân khúc ngày càng được chú trọng trong ngành du lịch nghỉ dưỡng hiện đại.



Hình 2.6. Nhà hàng Epice

(Nguồn: <https://www.pullman-danang.com/vi/>)

Ngoài chức năng phục vụ ăn uống, nhà hàng Epice còn triển khai các hoạt động trải nghiệm văn hóa ẩm thực nhằm gia tăng giá trị cảm nhận cho khách hàng. Điển hình là Lớp học Nấu ăn Việt Nam được tổ chức định kỳ vào các ngày thứ Hai, thứ Tư và thứ Sáu hàng tuần, trong đó du khách được trực tiếp học cách chế biến các món ăn truyền thống như gỏi cuốn, nem lụi và bánh xèo dưới sự hướng dẫn của đội ngũ đầu bếp lành nghề. Hoạt động này không chỉ góp phần quảng bá di sản ẩm thực Việt Nam mà còn tạo ra trải nghiệm mang tính tương tác cao, nâng cao sự gắn kết giữa khách hàng và thương hiệu nhà hàng, từ đó củng cố lòng trung thành và khuyến khích khách hàng quay lại trong tương lai.

2.3.2. Phương pháp đánh giá

Để đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice, đề tài sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng kết hợp với định tính. Dữ liệu được thu thập thông qua bảng khảo sát khách hàng đã sử dụng dịch vụ buffet sáng, với các tiêu chí đánh giá được xây dựng dựa trên mô hình chất lượng dịch vụ (SERVPERF) và thực tiễn hoạt động của nhà hàng. Tác giả có điều chỉnh nội dung các biến quan sát để phù hợp với đối tượng nghiên cứu là dịch vụ buffet sáng.

Các tiêu chí đánh giá tập trung vào các yếu tố chính như: chất lượng món ăn, sự đa dạng thực đơn, không gian và cơ sở vật chất, thái độ phục vụ của nhân viên, tốc độ

phục vụ và giá trị cảm nhận của khách hàng. Thang đo Likert 5 mức độ được sử dụng để đo lường mức độ hài lòng, từ “rất không hài lòng” đến “rất hài lòng”.

Bảng 2.5. Tiêu chí đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng trong nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort

STT	Tiêu chí đánh giá	Mã hóa
I. Phương tiện hữu hình (HH)		
1	Nhà hàng có trang thiết bị phục vụ hiện đại	HH1
2	Không gian nhà hàng được trang trí đẹp mắt, thoáng đãng	HH2
3	Đồng phục của nhân viên nhìn chuyên nghiệp, lịch sự	HH3
4	Cách sắp xếp, bố trí các món ăn tại quầy buffet hợp lý, dễ lấy	HH4
5	Dụng cụ ăn uống tại quầy buffet đầy đủ và sạch sẽ	HH5
6	Cách trình bày món ăn tại quầy buffet đẹp mắt và hấp dẫn	HH6
II. Độ tin cậy (TC)		
7	Nhà hàng phục vụ buffet sáng đúng thời gian đã công bố	TC1
8	Nhà hàng quan tâm giải quyết các vấn đề mà khách phản nản	TC2
9	Chất lượng món ăn tại quầy buffet đảm bảo ổn định trong suốt thời gian phục vụ	TC3
10	Các món ăn tại quầy buffet được bổ sung kịp thời, không để tình trạng hết món	TC4
11	Hoá đơn thanh toán (nếu có) chính xác, không có sai sót	TC5
III. Năng lực phục vụ (NL)		
12	Nhân viên thông báo chính xác thời gian phục vụ các món ăn tại quầy buffet	NL1
13	Nhân viên phục vụ khách hàng một cách nhanh chóng	NL2
14	Nhân viên luôn sẵn sàng hỗ trợ khi khách hàng cần	NL3
15	Nhân viên luôn coi việc phục vụ khách hàng là ưu tiên hàng đầu	NL4
16	Nhân viên xử lý linh hoạt các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ buffet	NL5
IV. Sự đảm bảo (DB)		
17	Thái độ phục vụ của nhân viên tạo sự tin tưởng cho khách hàng	DB1
18	Nhà hàng đảm bảo vệ sinh và an toàn thực phẩm trong dịch vụ buffet sáng	DB2
19	Nhân viên luôn lịch sự, niềm nở với khách hàng	DB3
20	Nhân viên am hiểu về các món ăn để tư vấn và giải đáp thắc mắc của khách	DB4
V. Sự cảm thông (CT)		
21	Nhà hàng thể hiện sự quan tâm đến từng khách hàng	CT1
22	Thời gian phục vụ buffet sáng thuận tiện cho mọi khách hàng	CT2
23	Nhân viên tận tình phục vụ đối với từng khách hàng	CT3
24	Nhà hàng luôn mong muốn mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng	CT4
25	Nhân viên hiểu rõ nhu cầu và sở thích ẩm thực của khách hàng	CT5

(Nguồn: Lê Thái Phụng, 2024)

Cuộc khảo sát dành cho các khách du lịch sử dụng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort. Cuộc khảo sát được tiến hành từ ngày 20/4/2025 đến ngày 27/4/2026 bằng hình thức trực tuyến qua link và mã QR. Bảng khảo sát gồm 2 phần:

- Phần 1. Thông tin cá nhân: Bao gồm các thông tin về giới tính, độ tuổi, nơi ở,...
- Phần 2. Nội dung khảo sát: Đánh giá trải nghiệm của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng trong nhà hàng.

Link khảo sát: <https://forms.gle/5RUvHTnbyA3CZpoY6>

Mã khảo sát:



Hình 2.7. Mã QR khảo sát khách hàng

2.3.3. Mô tả đặc điểm theo mẫu

Tác giả thu về 187 bảng trả lời khảo sát của khách hàng. Trong đó có 187 khách hàng đã sử dụng dịch vụ buffet sáng của nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort, tất cả các bảng khảo sát đủ điều kiện và hợp lệ. Tác giả sử dụng 187 bảng để phân tích kết quả nghiên cứu.

✓ Về giới tính

Bảng 2.6. Đặc điểm về giới tính của khách hàng

Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Nam	100	53,5%
Nữ	87	46,5%
Tổng	187	100%

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Bảng 2.6 cho thấy tỷ lệ nam và nữ tương đối cân bằng, tuy nhiên khách hàng nam chiếm tỷ lệ cao hơn. Cụ thể, có 100 khách hàng nam, chiếm 53,5% tổng số người khảo

sát; trong khi đó khách hàng nữ là 87 người, chiếm 46,5%. Tổng số phiếu khảo sát hợp lệ thu được là 187 phiếu, tương ứng 100%. Điều này cho thấy đối tượng khách hàng sử dụng dịch vụ khá đa dạng về giới tính, phản ánh tính phổ biến và khả năng đáp ứng nhu cầu của nhiều nhóm khách hàng khác nhau.

✓ Về độ tuổi

Bảng 2.7. Đặc điểm về độ tuổi của khách hàng

Độ tuổi	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Từ 18 - 25 tuổi	7	3,7%
Từ 26 - 40 tuổi	60	32,1%
Từ 40 tuổi trở lên	120	64,2%
Tổng	187	100%

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Bảng 2.7 mô tả đặc điểm độ tuổi của khách hàng, tổng số người tham gia khảo sát là 187 người, được phân chia thành ba nhóm tuổi chính. Trong đó, nhóm khách hàng từ 40 tuổi trở lên chiếm tỷ lệ cao nhất với 120 khách, tương ứng 64,2%. Nhóm khách hàng từ 26 - 40 tuổi có 60 người, chiếm 32,1%. Điều này cho thấy buffet sáng tại nhà hàng Epice thu hút chủ yếu nhóm khách hàng trung niên và lớn tuổi, đây thường là nhóm khách có nhu cầu cao về chất lượng món ăn, không gian dùng bữa và phong cách phục vụ chuyên nghiệp.

✓ Về nơi ở

Bảng 2.8. Đặc điểm về nơi ở của khách hàng

Nơi ở	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Miền Bắc	62	33,2%
Miền Trung	107	57,2%
Miền Nam	18	9,6%
Tổng	187	100%

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

Theo Bảng 2.8 cho thấy khách khách hàng sử dụng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice cho thấy phần lớn khách hàng đến từ khu vực miền Trung với 107 khách, chiếm tỷ lệ cao nhất là 57,2%. Nhóm khách hàng đến từ miền Bắc có 62 người, chiếm 33,2%. Đây là tỷ lệ tương đối cao, cho thấy nhà hàng Epice đã tạo được sự thu hút đối với khách du lịch miền Bắc khi đến nghỉ dưỡng hoặc du lịch tại Đà Nẵng. Trong khi đó, khách hàng đến từ miền Nam chỉ có 18 người, chiếm 9,6%, đây là tỷ lệ thấp nhất trong ba khu vực khảo sát.

2.3.4. Kết quả đánh giá theo các tiêu chí

Bảng 2.9. Kết quả đánh giá của khách hàng về dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice

STT	Tiêu chí đánh giá	Điểm trung bình
	Phương tiện hữu hình (HH)	4,04
HH1	Nhà hàng có trang thiết bị phục vụ hiện đại	3,88
HH2	Không gian nhà hàng được trang trí đẹp mắt, thoáng đãng	4,24
HH3	Đồng phục của nhân viên nhìn chuyên nghiệp, lịch sự	4,13
HH4	Cách sắp xếp, bố trí các món ăn tại quầy buffet hợp lý, dễ lấy	3,79
HH5	Dụng cụ ăn uống tại quầy buffet đầy đủ và sạch sẽ	3,95
HH6	Cách trình bày món ăn tại quầy buffet đẹp mắt và hấp dẫn	4,28
	Độ tin cậy (TC)	4,1
TC1	Nhà hàng phục vụ buffet sáng đúng thời gian đã công bố	4,35
TC2	Nhà hàng quan tâm giải quyết các vấn đề mà khách phản nản	3,67
TC3	Chất lượng món ăn tại quầy buffet đảm bảo ổn định trong suốt thời gian phục vụ	4,03
TC4	Các món ăn tại quầy buffet được bổ sung kịp thời, không để tình trạng hết món	4,21
TC5	Hoá đơn thanh toán (nếu có) chính xác, không có sai sót	4,25
	Năng lực phục vụ (NL)	4,15
NL1	Nhân viên thông báo chính xác thời gian phục vụ các món ăn tại quầy buffet	4,33
NL2	Nhân viên phục vụ khách hàng một cách nhanh chóng	3,95
NL3	Nhân viên luôn sẵn sàng hỗ trợ khi khách hàng cần	4,20
NL4	Nhân viên luôn coi việc phục vụ khách hàng là ưu tiên hàng đầu	4,24
NL5	Nhân viên xử lý linh hoạt các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ buffet	4,02
	Sự đảm bảo (DB)	3,89

STT	Tiêu chí đánh giá	Điểm trung bình
DB1	Thái độ phục vụ của nhân viên tạo sự tin tưởng cho khách hàng	3,63
DB2	Nhà hàng đảm bảo vệ sinh và an toàn thực phẩm trong dịch vụ buffet sáng	4,19
DB3	Nhân viên luôn lịch sự, niềm nở với khách hàng	3,72
DB4	Nhân viên am hiểu về các món ăn để tư vấn và giải đáp thắc mắc của khách	4,03
	Sự cảm thông (CT)	4,2
CT1	Nhà hàng thể hiện sự quan tâm đến từng khách hàng	4,27
CT2	Thời gian phục vụ buffet sáng thuận tiện cho mọi khách hàng	4,50
CT3	Nhân viên tận tình phục vụ đối với từng khách hàng	3,87
CT4	Nhà hàng luôn mong muốn mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng	4,12
CT5	Nhân viên hiểu rõ nhu cầu và sở thích ẩm thực của khách hàng	4,30

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng)

a. Phương tiện hữu hình

Bảng 2.9 cho thấy khách hàng đánh giá khá tích cực đối với yếu tố hữu hình của dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice với điểm trung bình chung đạt 4,04/5.

Tiêu chí HH6 đạt điểm trung bình cao nhất với 4,28. Kết quả này cho thấy khách hàng đánh giá cao tính thẩm mỹ và sự hấp dẫn trong cách trình bày món ăn của nhà hàng Epice. Tiêu chí HH2 đạt 4,24 điểm. Điều này phản ánh khách hàng khá hài lòng với không gian dùng bữa tại nhà hàng Epice. Tiêu chí HH3 đạt điểm trung bình 4,13. Kết quả này cho thấy hình ảnh nhân viên tại nhà hàng được khách hàng đánh giá tương đối chuyên nghiệp và phù hợp với tiêu chuẩn phục vụ của nhà hàng thuộc resort cao cấp.

Tiêu chí HH5 đạt 3,95 điểm. Mặc dù khách hàng nhìn chung đánh giá khá tốt, tuy nhiên vẫn còn một số ý kiến cho rằng việc bổ sung dụng cụ ăn uống vào giờ cao điểm đôi lúc chưa thật sự kịp thời hoặc một vài dụng cụ chưa đảm bảo tính đồng bộ. Tiêu chí đạt điểm trung bình 3,88. Điều này cho thấy khách hàng nhìn chung đánh giá khá tốt về hệ thống cơ sở vật chất và trang thiết bị của nhà hàng. Tiêu chí HH4 có điểm trung bình thấp nhất là 3,79. Điều này cho thấy việc bố trí món ăn tại một số quầy buffet chưa thật sự thuận tiện, đặc biệt vào thời điểm đông khách dễ xảy ra tình trạng chen chúc hoặc khó di chuyển khi lấy món ăn.

b. Độ tin cậy

Bảng 2.9 cho thấy kết quả khảo sát giá khá tích cực đối với yếu tố tin cậy của dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice với điểm trung bình chung đạt 4,10/5. Tiêu chí TC1 đạt điểm trung bình cao nhất với 4,35. Điều này cho thấy khách hàng đánh giá rất cao tính đúng giờ và sự ổn định trong thời gian phục vụ của nhà hàng. Tiêu chí TC5 đạt 4,25 điểm. Kết quả này phản ánh nhà hàng thực hiện khá tốt quy trình thanh toán, tạo sự tin tưởng và hài lòng cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ. Tiêu chí đạt 4,21 điểm, cho thấy nhà hàng đã tương đối chú trọng đến việc duy trì sự đầy đủ của món ăn trong suốt thời gian phục vụ.

Tiêu chí TC3 đạt điểm trung bình 4,03. Điều này cho thấy phần lớn khách hàng hài lòng với chất lượng món ăn tại nhà hàng Epice. Tiêu chí TC2 có điểm trung bình thấp nhất với 3,67. Tỷ lệ khách hàng lựa chọn mức 3 còn khá cao, cho thấy việc tiếp nhận và xử lý phản hồi của khách đôi lúc chưa thật sự nhanh chóng hoặc hiệu quả như mong đợi.

c. Năng lực phục vụ

Bảng 2.9 cho thấy khách hàng đánh giá khá tích cực đối với yếu tố năng lực phục vụ của nhân viên tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Đà Nẵng Beach Resort với điểm trung bình chung đạt 4,15/5.

Tiêu chí NL1 đạt số điểm cao nhất là 4,33. Tiếp theo, tiêu chí NL4 (Nhân viên luôn coi việc phục vụ khách hàng là ưu tiên hàng đầu) đạt 4,24 điểm, phản ánh thái độ phục vụ tích cực và tinh thần hỗ trợ khách hàng của đội ngũ nhân viên. Bên cạnh đó, tiêu chí NL3 cũng đạt mức khá cao với 4,20 điểm. Điều này cho thấy phần lớn khách hàng cảm nhận được sự nhiệt tình và chủ động của nhân viên trong quá trình phục vụ.

Tiêu chí NL5 đạt 4,02 điểm. Mặc dù được đánh giá ở mức khá tốt, tuy nhiên vẫn còn một số khách hàng cho rằng khả năng xử lý tình huống của nhân viên đôi lúc chưa thật sự nhanh nhạy, đặc biệt trong các thời điểm đông khách hoặc khi phát sinh nhiều yêu cầu cùng lúc. Tiêu chí NL2 có điểm trung bình thấp nhất là 3,95. Dù mức điểm này vẫn ở mức khá, nhưng tỷ lệ khách hàng lựa chọn mức 3 còn tương đối nhiều.

d. Sự đảm bảo

Bảng 2.12 cho thấy kết quả khảo sát về yếu tố đảm bảo của dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice ở mức khá tốt với điểm trung bình chung đạt 3,89/5. Trong đó, tiêu

chỉ DB2 đạt điểm trung bình cao nhất với 4,19. Điều này cho thấy khách hàng đánh giá cao công tác đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm tại nhà hàng Epice.

Tiêu chí DB4 (Nhân viên am hiểu về các món ăn để tư vấn và giải đáp thắc mắc của khách) đạt 4,03 điểm. Tuy nhiên, tiêu chí DB1 (Thái độ phục vụ của nhân viên tạo sự tin tưởng cho khách hàng) chỉ đạt 3,63 điểm, thấp nhất trong các tiêu chí khảo sát. Tỷ lệ khách hàng lựa chọn mức 3 còn khá cao, cho thấy thái độ phục vụ của một số nhân viên đôi lúc chưa thật sự tạo được sự chuyên nghiệp hoặc sự tin tưởng tuyệt đối đối với khách hàng.

Tiêu chí DB3 (Nhân viên luôn lịch sự, niềm nở với khách hàng) đạt 3,72 điểm. Mặc dù đa số khách hàng vẫn đánh giá ở mức khá tốt, tuy nhiên vẫn còn nhiều ý kiến cho rằng sự thân thiện và khả năng giao tiếp của nhân viên chưa thật sự nổi bật như kỳ vọng đối với một nhà hàng thuộc resort cao cấp.

e. Sự cảm thông

Kết quả khảo sát bảng 2.9 cho thấy khách hàng đánh giá khá tích cực đối với yếu tố cảm thông của dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice với điểm trung bình chung đạt 4,20/5.

Tiêu chí CT2 (Thời gian phục vụ buffet sáng thuận tiện cho mọi khách hàng) đạt điểm trung bình cao nhất với 4,50. Đây là mức điểm rất cao, phản ánh phần lớn khách hàng hài lòng với khung giờ phục vụ buffet sáng của nhà hàng. Tiêu chí CT5 (Nhân viên hiểu rõ nhu cầu và sở thích ẩm thực của khách hàng) đạt 4,30 điểm. Kết quả này cho thấy đội ngũ nhân viên tại nhà hàng Epice nhìn chung có khả năng quan sát, hỗ trợ và đáp ứng tương đối tốt nhu cầu của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ buffet sáng.

Tiêu chí CT1 (Nhà hàng thể hiện sự quan tâm đến từng khách hàng) đạt 4,27 điểm. Tiêu chí CT4 (Nhà hàng luôn mong muốn mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng) đạt 4,12 điểm, cho thấy phần lớn khách hàng đánh giá tích cực về tinh thần phục vụ và sự nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng. Tuy nhiên, tiêu chí CT3 (Nhân viên tận tình phục vụ đối với từng khách hàng) chỉ đạt 3,87 điểm, thấp nhất trong các tiêu chí khảo sát. Tỷ lệ khách hàng lựa chọn mức 3 còn tương đối cao, cho thấy sự tận tình trong phong cách phục vụ của một số nhân viên chưa thật sự đồng đều.

Đánh giá chung của khách hàng về dịch vụ buffet sáng của nhà hàng Epice

Kết quả khảo sát về mức độ hài lòng chung cho thấy tỷ lệ khách hàng hài lòng đối với dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Đà Nẵng Beach Resort ở mức rất cao, với 185/187 khách trả lời “Có” hài lòng (chiếm 98,93%) và chỉ có 2 khách trả lời “Không” (chiếm 1,07%). Kết quả này cũng phản ánh sự đánh giá tích cực của khách hàng đối với nhiều yếu tố như chất lượng món ăn, sự đa dạng của thực đơn, không gian nhà hàng, cơ sở vật chất hiện đại cũng như phong cách phục vụ chuyên nghiệp của đội ngũ nhân viên, cho thấy chất lượng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng được khách hàng đánh giá tốt ở nhiều khía cạnh khác nhau.

Kết quả khảo sát về sự sẵn sàng giới thiệu nhà hàng Epice cho người thân, bạn bè cho thấy mức độ đánh giá tích cực của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng là rất cao. Trong tổng số 187 khách hàng được khảo sát, có 185 khách hàng trả lời “Có”, chiếm tỷ lệ 98,93%, trong khi chỉ có 2 khách hàng trả lời “Không”, chiếm 1,07%. Điều này cho thấy phần lớn khách hàng không chỉ hài lòng với trải nghiệm buffet sáng tại nhà hàng mà còn sẵn sàng giới thiệu dịch vụ đến những người xung quanh.

Kết quả khảo sát về mức độ quay lại sử dụng dịch vụ trong tương lai cho thấy nhà hàng Epice nhận được sự đánh giá rất tích cực từ khách hàng. Cụ thể, trong tổng số 187 khách hàng tham gia khảo sát, có 185 khách hàng trả lời “Có” mong muốn quay lại sử dụng dịch vụ buffet sáng, chiếm tỷ lệ 98,93%, trong khi chỉ có 2 khách hàng trả lời “Không”, chiếm 1,07%. Tỷ lệ khách hàng mong muốn quay lại ở mức rất cao cho thấy dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice đã tạo được sự hài lòng và trải nghiệm tốt đối với phần lớn khách hàng.

2.4. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng về dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort

2.4.1. Chất lượng món ăn, đồ uống

Chất lượng món ăn và đồ uống là một trong những yếu tố quan trọng hàng đầu ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Đà Nẵng Beach Resort. Thực đơn buffet sáng tại đây là sự kết hợp đa dạng giữa ẩm thực Á - Âu cùng các món ăn truyền thống Việt Nam và một số món đặc trưng quốc tế nhằm đáp ứng nhu cầu phong phú của khách lưu

trú. Các món ăn được chế biến từ nguồn nguyên liệu tươi mới, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm và được bổ sung liên tục trong suốt thời gian phục vụ. Bao gồm các quầy:

Quầy nước trái cây: gồm nước trái cây đóng hộp và nước trái cây tươi. Các loại nước trái cây tại đây thường bao gồm nước cam, nước dưa hấu, nước cà chua, nước táo và một số loại nước ép theo mùa nhằm đáp ứng khẩu vị đa dạng của khách hàng trong nước và quốc tế. Các loại nước trái cây được phục vụ trong bình chứa chuyên dụng và được bố trí gọn gàng, sạch sẽ và có bảng tên phân biệt từng loại đồ uống, tạo sự thuận tiện cho khách hàng trong quá trình lựa chọn.

Quầy cocktail: Tại quầy cocktail, khách hàng có thể lựa chọn nhiều loại đồ uống khác nhau như cocktail, mocktail và các loại thức uống pha chế khác tùy theo nhu cầu. Các loại đồ uống được pha chế bởi nhân viên bar có kỹ năng chuyên môn, đảm bảo cả về hương vị lẫn hình thức trình bày. Đặc biệt, một số loại cocktail được trang trí đẹp mắt với trái cây tươi hoặc nguyên liệu trang trí đi kèm, góp phần tăng tính thẩm mỹ và tạo ấn tượng đối với khách hàng.

Quầy Vietnamese noodle: Quầy được bố trí theo hình thức chế biến trực tiếp (live cooking station), thường phục vụ các món đặc trưng của ẩm thực Việt Nam như phở bò, phở gà, bún, mì hoặc một số món nước truyền thống khác. Các món ăn được chế biến từ nguyên liệu tươi mới, kết hợp cùng nước dùng đậm đà và các loại rau ăn kèm nhằm giữ được hương vị đặc trưng của ẩm thực Việt, khách hàng có thể tự lựa chọn topping hoặc gia vị phù hợp với khẩu vị cá nhân, tạo cảm giác thoải mái và linh hoạt trong quá trình thưởng thức món ăn. Quầy Vietnamese Noodle đóng vai trò quan trọng trong việc quảng bá văn hóa ẩm thực Việt Nam đến khách du lịch quốc tế.

Quầy trứng: khách hàng có thể lựa chọn nhiều hình thức chế biến khác nhau như trứng ốp la, trứng chiên, omelette, trứng luộc hoặc trứng scrambled. Bên cạnh đó, khách còn có thể lựa chọn thêm các nguyên liệu đi kèm như xúc xích, thịt xông khói, phô mai, hành tây, cà chua hoặc rau củ để đầu bếp chế biến theo yêu cầu.

Quầy bánh: nhà hàng phục vụ nhiều loại bánh theo phong cách Á Âu như bánh mì sandwich, croissant, muffin, bánh ngọt, bánh quy và một số loại bánh truyền thống khác. Các loại bánh được chuẩn bị với kích thước phù hợp, đảm bảo sự tiện lợi cho khách hàng khi sử dụng buffet sáng. Bên cạnh đó, nhà hàng còn bố trí thêm các loại bơ,

mứt trái cây và phô mai để khách có thể kết hợp theo sở thích cá nhân, góp phần làm tăng trải nghiệm ẩm thực.

Quầy Vietnamese coffee: bao gồm cafe đen, cafe sữa, cafe dừa, nước thanh lọc cơ thể. Khách hàng có thể tự điều chỉnh lượng cà phê, sữa hoặc đường theo khẩu vị cá nhân.

Quầy Korea food: nhà hàng thường phục vụ một số món ăn đặc trưng của ẩm thực Hàn Quốc như kimchi, cơm, mì, canh rong biển, rau củ muối và một số món ăn kèm truyền thống khác. Các món ăn được chế biến phù hợp với khẩu vị của khách Hàn Quốc nhưng vẫn có sự điều chỉnh nhất định để phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng khác nhau.

Quầy Japan food: thường phục vụ một số món ăn mang phong cách Nhật Bản như sushi, cơm cuộn, súp miso, rong biển, salad kiểu Nhật và một số món ăn nhẹ truyền thống khác. Các món ăn được trình bày khá tinh tế, gọn gàng và chú trọng đến tính thẩm mỹ, yếu tố đặc trưng của ẩm thực Nhật Bản.

Quầy India food: thường phục vụ một số món ăn Ấn Độ như cà ri, cơm, bánh naan, các món hầm cùng rau củ và một số món chay đặc trưng. Các món ăn được chế biến với hương vị đậm đà, sử dụng nhiều loại gia vị đặc trưng của ẩm thực Ấn Độ nhằm tạo nên sự khác biệt trong thực đơn buffet sáng.

Quầy International food: thường phục vụ các món ăn phổ biến theo phong cách Âu và quốc tế như xúc xích, dimsum, thịt xông khói, khoai tây, mì Ý, salad, các món nướng nhẹ và một số món ăn chế biến sẵn khác. Các món ăn được trình bày khoa học, đẹp mắt và phân chia hợp lý theo từng nhóm nhằm tạo thuận tiện cho khách hàng trong quá trình lựa chọn món ăn. Đồng thời, món ăn luôn được giữ nóng và bổ sung thường xuyên để đảm bảo chất lượng trong suốt thời gian phục vụ buffet sáng.

Quầy ngũ cốc: được đặt gần khu vực bánh, sữa và đồ uống phục vụ nhiều loại như cornflakes, chocolate cereal, yến mạch, granola và một số loại hạt dinh dưỡng khác. Bên cạnh đó, khách hàng có thể kết hợp cùng sữa tươi, sữa chua hoặc trái cây tươi theo sở thích cá nhân. Các loại ngũ cốc được bảo quản trong hộp đựng chuyên dụng nhằm đảm bảo vệ sinh và giữ được độ giòn trong suốt thời gian phục vụ buffet sáng.

Quầy tráng miệng: bao gồm bánh ngọt, pudding, thạch, yogurt, trái cây tươi và một số món tráng miệng theo phong cách Á Âu. Các món ăn được trình bày với kích thước vừa phải, màu sắc hài hòa và có sự thay đổi linh hoạt nhằm tạo sự hấp dẫn đối với khách hàng.

Vệ sinh an toàn thực phẩm

Về vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm, nhà hàng Epice thuộc Pullman Đà Nẵng Beach Resort luôn chú trọng thực hiện nghiêm ngặt các quy định nhằm đảm bảo chất lượng món ăn và sức khỏe cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ buffet sáng. Với tiêu chuẩn hoạt động của khách sạn 5 sao quốc tế, nhà hàng áp dụng quy trình kiểm soát vệ sinh trong tất cả các khâu từ lựa chọn nguyên liệu, sơ chế, chế biến, bảo quản đến phục vụ món ăn. Các nguyên liệu thực phẩm được kiểm tra kỹ lưỡng trước khi đưa vào sử dụng nhằm đảm bảo độ tươi ngon, nguồn gốc rõ ràng và đáp ứng các tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm.

Ngoài ra, đội ngũ nhân viên bếp và nhân viên phục vụ tại nhà hàng đều được đào tạo về quy trình vệ sinh an toàn thực phẩm và phải tuân thủ nghiêm túc các quy định về vệ sinh cá nhân trong quá trình làm việc như đeo găng tay, khẩu trang, đồng phục sạch sẽ và thường xuyên khử khuẩn tay. Nhà hàng cũng thường xuyên thực hiện công tác kiểm tra nội bộ nhằm giám sát chất lượng món ăn và đảm bảo các tiêu chuẩn vệ sinh theo quy định của khách sạn và ngành dịch vụ lưu trú, ẩm thực.

Tuy nhiên, dựa vào kết quả khảo sát khách hàng, chất lượng món ăn đồ uống của nhà hàng Epice gặp với một số hạn chế.

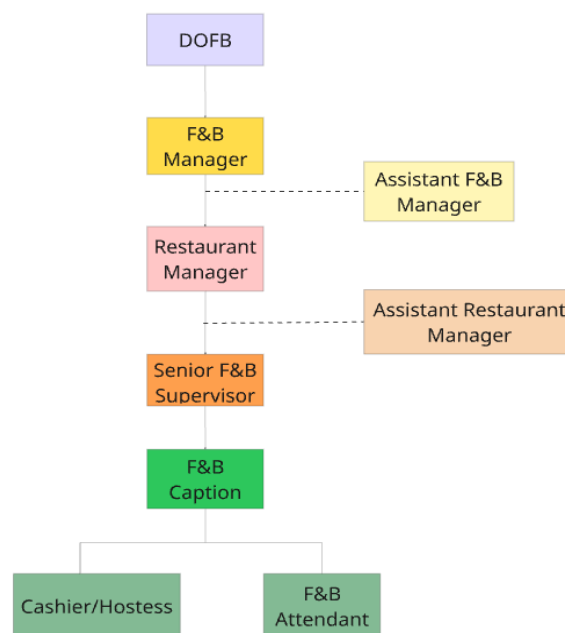
Sự đa dạng và đổi mới của thực đơn là nhân tố được khách hàng phản ánh nhiều nhất, với hai ý kiến trực tiếp đề cập đến vấn đề lặp lại của thực đơn. Khách hàng KH12 (Khách hàng số 12) đề nghị "Cần thay đổi món ăn linh hoạt hơn, đổi mới mỗi ngày để thực đơn không nhàm chán", và KH34 nêu ngắn gọn "Cần thay đổi món ăn theo ngày". Việc hai khách hàng độc lập đưa ra cùng một góp ý cho thấy sự lặp lại của các món trong tuần là một điểm yếu thực sự, đặc biệt đối với khách lưu trú dài ngày tại resort đối tượng dễ cảm thấy nhàm chán nếu thực đơn không có sự xoay vòng hợp lý. Nhân tố này tác động trực tiếp đến trải nghiệm tổng thể và quyết định quay lại của khách hàng.

Bên cạnh đó, tính đáp ứng nhu cầu ăn uống đặc biệt cũng là một nhân tố đáng lưu ý khi có hai khách hàng (KH4 và KH90) đề cập đến nhóm thực khách có chế độ ăn riêng. KH4 góp ý "Cải thiện đồ ăn cho người đang ăn kiêng hoặc ăn chay", trong khi KH90 đề xuất "Cần bổ sung thực phẩm chay". Đây là một nhân tố ngày càng quan trọng trong ngành dịch vụ khách sạn cao cấp, khi xu hướng ăn chay, ăn kiêng (eating clean, low-carb, gluten-free) và du lịch healthy đang gia tăng.

Liên quan đến hương vị và cách chế biến món ăn, KH106 phản ánh qua nhận xét "Thức ăn hơi nhạt". Mặc dù chỉ có một ý kiến đơn lẻ, nhưng vấn đề khẩu vị thường mang tính chủ quan và liên quan đến sự khác biệt vùng miền, trong khi nhà hàng phục vụ khách cả ba miền. Đây là nhân tố cần được nhà hàng cân nhắc trong việc điều chỉnh gia vị, hoặc cung cấp thêm các loại nước chấm, gia vị bổ sung tại bàn để khách tự điều chỉnh theo khẩu vị riêng của mình.

Về hình thức trình bày món ăn, được KH16 góp ý "Cần cải thiện về bày trí món ăn hấp dẫn". Đối với một nhà hàng buffet thuộc phân khúc 5 sao như Epice, tính thẩm mỹ trong trình bày món ăn không chỉ kích thích vị giác mà còn là một phần trải nghiệm "fine dining" mà khách kỳ vọng. Tuy chỉ có một góp ý nhưng đặt trong bối cảnh chuẩn dịch vụ cao cấp thì đây vẫn là điểm đáng lưu ý.

2.4.2. *Đội ngũ nhân viên phục vụ*



Hình 2.8. Cơ cấu tổ chức của nhà hàng Epice

(Nguồn: Pullman Danang Beach Resort)

DOFB (Giám đốc Bộ phận Ẩm thực) chịu trách nhiệm cao nhất về hoạt động kinh doanh nhà hàng, quầy bar, tiệc và dịch vụ ăn uống tại phòng, quản lý nhân sự, chi phí, quy trình phục vụ và đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng, vệ sinh an toàn thực phẩm.

Restaurant Manager (Quản lý nhà hàng) điều hành, giám sát toàn bộ hoạt động hàng ngày của nhà hàng, từ quản lý nhân sự, kiểm soát chất lượng dịch vụ, thực phẩm đến tài chính. Chịu trách nhiệm đảm bảo trải nghiệm khách hàng, giải quyết khiếu nại và tối ưu hóa lợi nhuận.

F&B Manager (Quản lý bộ phận Thực phẩm & Đồ uống) quản lý toàn bộ hoạt động của bộ phận F&B để đạt được mục tiêu tài chính, bao gồm xây dựng và phát triển thực đơn, điều phối vận hành, quản lý nhân sự, giám sát chất lượng và hàng tồn kho, lập kế hoạch kinh doanh, và giải quyết vấn đề để đảm bảo hoạt động hiệu quả và sự hài lòng của khách hàng.

Assistant Restaurant Manager (Trợ lý Quản lý nhà hàng) hỗ trợ trực tiếp cho Quản lý nhà hàng trong việc giám sát hoạt động, điều phối nhân sự, và đảm bảo chất lượng dịch vụ. Họ thường giải quyết khiếu nại, đào tạo nhân viên và quản lý vận hành khi quản lý vắng mặt.

Senior F&B Supervisor (Giám sát cấp cao bộ phận Ẩm thực) giám sát, điều hành hoạt động phục vụ ăn uống tại nhà hàng. Đảm bảo tiêu chuẩn dịch vụ, quản lý đội ngũ nhân viên, và giải quyết khiếu nại khách hàng, đóng vai trò cầu nối giữa nhân viên và quản lý.

F&B Captain (Tổ trưởng/Trưởng nhóm phục vụ) chịu trách nhiệm giám sát, điều phối nhân viên phục vụ, kiểm tra quy trình setup bàn ăn, và giải quyết yêu cầu của khách hàng. Đây là cầu nối quan trọng giữa quản lý và nhân viên, đảm bảo dịch vụ vận hành trơn tru.

Hostess/Cashier (Nữ nhân viên đón tiếp/Thu ngân) là vị trí kết hợp đón khách, sắp xếp chỗ ngồi (Hostess) và thanh toán hóa đơn (Cashier) trong nhà hàng/khách sạn. Họ là bộ mặt đầu tiên, tiếp đón và phục vụ khách, đồng thời thực hiện các giao dịch tài chính, in hóa đơn khi khách ra về.

F&B Attendant (Nhân viên phục vụ đồ ăn thức uống) chịu trách nhiệm chính là tiếp nhận yêu cầu, phục vụ thức ăn và mang đến trải nghiệm hài lòng cho thực khách.

Bộ phận nhà hàng Epice thuộc Pullman Đà Nẵng Beach Resort hiện có tổng cộng 23 nhân viên, với cơ cấu nhân sự được phân bổ tương đối hợp lý nhằm đảm bảo hoạt động phục vụ buffet sáng diễn ra hiệu quả. Trong đó, bộ phận quản lý bao gồm Giám đốc bộ phận ẩm thực, Quản lý nhà hàng, Quản lý bộ phận Thực phẩm & Đồ uống, Trợ lý Quản lý nhà hàng và Giám sát cấp cao bộ phận Ẩm thực, mỗi vị trí có 1 nhân sự phụ trách. Điều này cho thấy nhà hàng có sự phân cấp quản lý khá rõ ràng, giúp việc điều hành và giám sát hoạt động phục vụ được thực hiện chặt chẽ hơn.

Bên cạnh đội ngũ quản lý, nhà hàng có 1 Tổ trưởng/Trưởng nhóm phục vụ đóng vai trò hỗ trợ quản lý và điều phối nhân viên trong quá trình phục vụ khách hàng. Bộ phận Nhân viên đón tiếp/Thu ngân gồm 2 nhân viên phụ trách công tác đón khách, hướng dẫn chỗ ngồi và hỗ trợ thanh toán khi cần thiết. nhân viên phục vụ chiếm số lượng lớn nhất với 15 nhân viên, đóng vai trò trực tiếp trong quá trình phục vụ buffet sáng như hỗ trợ khách hàng, dọn dẹp bàn ăn, bổ sung dụng cụ và phối hợp với các bộ phận khác nhằm đảm bảo hoạt động phục vụ diễn ra liên tục.

- Số lượng nhân viên của nhà hàng Epice

Bảng 2.10. Số lượng nhân viên tại nhà hàng Epice

<i>Chức vụ</i>	<i>Số lượng</i>
Giám đốc bộ phận ẩm thực	1
Quản lý nhà hàng	1
Quản lý bộ phận Thực phẩm & Đồ uống	1
Trợ lý Quản lý nhà hàng	1
Giám sát cấp cao bộ phận Ẩm thực	1
Tổ trưởng/Trưởng nhóm phục vụ	1
Nhân viên đón tiếp/Thu ngân	2
Nhân viên phục vụ	15
<i>Tổng</i>	23

(Nguồn: Pullman Danang Beach Resort)

Từ kết quả khảo sát khách hàng về đội ngũ nhân viên tại nhà hàng Epice, có thể nhận thấy đa số khách hàng đánh giá cao thái độ phục vụ thân thiện và tận tình của nhân viên, đây là điểm mạnh nổi bật cần được duy trì. Bên cạnh đó, vẫn còn một số hạn chế được khách hàng phản ánh, chủ yếu xoay quanh bốn nhân tố chính bao gồm kiến thức chuyên môn và kỹ năng ngoại ngữ, sự quan tâm chăm sóc khách hàng, tốc độ và sự nhiệt tình trong phục vụ, cũng như số lượng nhân viên trong giờ cao điểm.

Về kiến thức chuyên môn và kỹ năng ngoại ngữ của nhân viên, đây là hai khía cạnh quan trọng đối với nhà hàng thuộc resort 5 sao có lượng khách quốc tế lớn, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng tư vấn và giao tiếp với khách hàng trong suốt quá trình phục vụ buffet sáng. Cụ thể, KH13 góp ý "Cần am hiểu về thực đơn hơn trước khi tư vấn cho khách", trong khi KH90 đề xuất "Cần nâng cao kỹ năng ngoại ngữ hơn". Hai góp ý độc lập này cho thấy một bộ phận nhân viên còn hạn chế trong việc nắm vững nội dung món ăn để giới thiệu cho khách, đồng thời gặp khó khăn khi tương tác với khách quốc tế.

Đối với sự quan tâm và chăm sóc khách hàng, khách hàng kỳ vọng nhân viên phục vụ thể hiện sự chủ động trong việc theo dõi và đáp ứng nhu cầu của họ trong quá trình ăn uống, tuy nhiên thực tế còn tồn tại sự thiếu đồng đều giữa các nhân viên. Điều này được thể hiện qua hai ý kiến mang tính phê bình: KH43 nhận xét "1 vài bạn nhân viên không quan tâm khách hàng" và KH110 góp ý "Nhân viên không quan tâm dọn đồ thừa trên bàn cho khách". Những phản hồi này cho thấy chất lượng phục vụ chưa được duy trì ổn định ở tất cả nhân viên, dẫn đến trải nghiệm khác nhau giữa các khách hàng.

Một nhân tố khác là tốc độ và sự nhiệt tình trong phục vụ. Khách hàng mong muốn nhân viên có thể phản ứng nhanh khi được yêu cầu hỗ trợ, đồng thời thể hiện sự nồng nhiệt và chủ động trong giao tiếp để tạo cảm giác được chào đón và tôn trọng. Cụ thể, KH16 góp ý "Hỗ trợ nhanh chóng" và KH87 đề xuất "Nhiệt tình hơn". Hai ý kiến này phản ánh kỳ vọng của khách về một phong cách phục vụ năng động, kịp thời và mang tính cá nhân hoá nhiều hơn.

Về số lượng nhân viên trong giờ cao điểm, trong khung giờ buffet sáng, lượng khách thường tập trung đông cùng lúc, đòi hỏi nhà hàng phải bố trí đủ nhân lực để đảm bảo chất lượng phục vụ. KH17 đề xuất "Cần bổ sung thêm nhân viên vào giờ cao điểm", góp ý này cho thấy tình trạng nhân sự hiện tại có thể chưa đủ để đáp ứng lượng khách

đồng cùng lúc, dẫn đến việc một số khách phải chờ đợi hoặc không được phục vụ kịp thời.

Về mặt tích cực, đội ngũ nhân viên nhận được những ghi nhận đáng khích lệ từ khách hàng. KH9 nhận xét " nhân viên phục vụ tận tình, dễ thương" và KH79 cho biết " nhân viên thân thiện", cho thấy thái độ phục vụ thân thiện và tận tình vẫn là điểm mạnh được khách hàng ghi nhận, đây là nền tảng quan trọng cần được nhà hàng duy trì và phát huy.

2.4.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật

Nhà hàng Epice nằm trong khuôn viên của Pullman Đà Nẵng Beach Resort, được thiết kế theo phong cách hiện đại kết hợp hài hòa với không gian nghỉ dưỡng sang trọng và gần gũi với thiên nhiên. Khu vực quầy buffet tại nhà hàng Epice được bố trí ở vị trí trung tâm của nhà hàng nhằm tạo sự thuận tiện cho khách hàng trong quá trình di chuyển và lựa chọn món ăn. Các quầy buffet được sắp xếp theo từng khu vực riêng biệt như quầy món nóng, quầy bánh, quầy salad, quầy trái cây, quầy đồ uống, quầy món quốc tế và khu vực chế biến trực tiếp (live cooking station). Cách bố trí này giúp khách hàng dễ dàng quan sát, lựa chọn món ăn phù hợp với nhu cầu và hạn chế tình trạng tập trung đông người tại một khu vực.

Nhà hàng sử dụng tông màu ấm làm chủ đạo cùng hệ thống ánh sáng hài hòa, tạo nên không gian rộng rãi, thoải mái và phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng trong nước lẫn quốc tế. Với vị trí gần khu vực hồ bơi và hướng nhìn ra không gian xanh của resort, nhà hàng mang lại cảm giác thư giãn và dễ chịu cho thực khách khi sử dụng dịch vụ buffet sáng.

Bảng thống kê cơ sở vật chất của nhà hàng Epice cho thấy phần lớn trang thiết bị và dụng cụ phục vụ buffet sáng vẫn đang trong tình trạng sử dụng tốt, đáp ứng tương đối đầy đủ nhu cầu phục vụ khách hàng. Các thiết bị quan trọng như điện thoại bàn, máy in hóa đơn, tủ lạnh, điều hòa, loa, máy quét thẻ, quầy bar, máy pha chế và quầy buffet đều hoạt động ổn định với tỷ lệ sử dụng tốt đạt 100%. Điều này cho thấy nhà hàng khá chú trọng đầu tư và duy trì hệ thống cơ sở vật chất nhằm đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra liên tục và hiệu quả.

Bảng 2.11. Số lượng cơ sở vật chất tại nhà hàng Epice

STT	TÊN CƠ SỞ VẬT CHẤT	SỐ LƯỢNG (CÁI)	Tình trạng sử dụng	
			Tốt	Cần thay thế
1	Bàn	74	71	3
2	Ghế	282	270	12
3	Điện thoại bàn	1	1	0
4	Máy in hóa đơn, bill	1	1	0
5	Tủ lạnh	3	3	0
7	Điều hòa	4	4	0
8	Loa	4	4	0
9	Hệ thống đèn chiếu sáng	50	48	2
10	Chậu cây, bình hoa	4	4	0
11	Máy quét thẻ	1	1	0
12	Quầy bar	1	1	0
13	Máy pha chế	2	2	0
14	Quầy buffet	1	1	0
15	Tất cả các loại dao	1650	1570	80
16	Tất cả các loại nĩa	1720	1653	67
17	Tất cả các loại muỗng	2200	1934	266
18	Tất cả các loại ly	3500	3328	172
19	Chén	2400	2150	250
20	Đũa (Đôi)	500	487	13
21	Lọ tắm	100	83	17
22	Lọ tiêu, muối	200	188	12
23	Lọ hoa	80	72	8
24	Standee	80	69	11

(Nguồn: Nhà hàng Epice)

Đối với khu vực phục vụ khách, số lượng bàn và ghế của nhà hàng tương đối lớn với 74 bàn và 282 ghế, trong đó phần lớn vẫn còn sử dụng tốt. Tuy nhiên, vẫn có một số bàn ghế cần thay thế do xuống cấp sau thời gian dài sử dụng. Hệ thống đèn chiếu sáng, chậu cây và các vật dụng trang trí nhìn chung vẫn được duy trì khá tốt, góp phần tạo không gian buffet sang trọng và thoải mái cho khách hàng.

Các dụng cụ ăn uống như dao, nĩa, muỗng, ly và chén chiếm số lượng lớn nhằm đáp ứng nhu cầu phục vụ buffet sáng cho nhiều khách cùng lúc. Tuy nhiên, đây cũng là nhóm vật dụng có số lượng cần thay thế khá nhiều, đặc biệt là muỗng, chén và ly, nhà hàng cần thường xuyên kiểm tra và bổ sung dụng cụ nhằm đảm bảo tính đồng bộ, thẩm mỹ và chất lượng phục vụ.

Ngoài ra, một số vật dụng hỗ trợ như lọ tắm, lọ tiêu muối, lọ hoa và standee vẫn còn một phần cần thay thế do hư hỏng hoặc xuống cấp. Mặc dù đây là những chi tiết nhỏ nhưng cũng ảnh hưởng đến hình ảnh chuyên nghiệp và trải nghiệm tổng thể của khách hàng khi sử dụng dịch vụ buffet sáng.

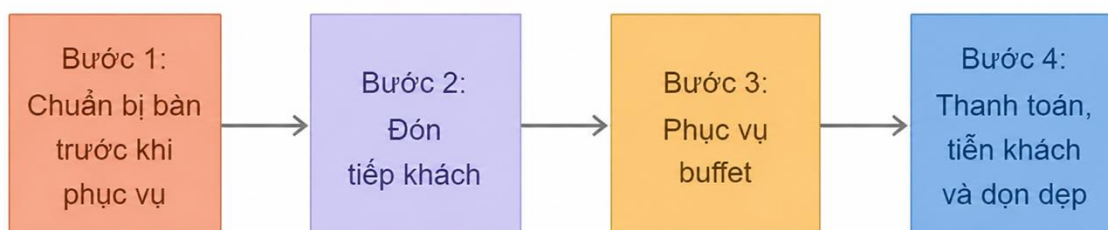
Tuy nhiên, một số góp ý đáng lưu ý từ phía khách hàng tập trung vào ba nhân tố chính bao gồm mức độ hiện đại của trang thiết bị, tình trạng xuống cấp của cơ sở vật chất và sức chứa của không gian nhà hàng trong giờ cao điểm.

Đối với một nhà hàng thuộc resort 5 sao, trang thiết bị phục vụ buffet như quầy giữ nóng, máy pha cà phê, thiết bị bảo quản thực phẩm hay đồ dùng tại bàn cần đảm bảo tính hiện đại để đáp ứng kỳ vọng của khách hàng cao cấp. Cụ thể, KH16 góp ý "Cần bổ sung nhiều trang thiết bị hiện đại hơn", phản ánh mong muốn của khách hàng về việc nâng cấp hệ thống thiết bị nhằm nâng cao trải nghiệm tổng thể và tương xứng với đẳng cấp của thương hiệu Pullman.

Tình trạng xuống cấp của cơ sở vật chất hiện hữu là vấn đề thứ hai được khách hàng phản ánh. Đây là tình trạng thường gặp ở các cơ sở lưu trú đã hoạt động lâu năm, khi các trang thiết bị, đồ nội thất hay khu vực ngoài trời chịu tác động của thời tiết và tần suất sử dụng cao. KH30 nhận xét "Nhiều trang thiết bị bị xuống cấp, cần cải thiện", trong khi KH41 góp ý "Cần cải thiện thiết bị ngoài outside", đề cập đến khu vực ngoài trời của nhà hàng nơi tiếp xúc trực tiếp với điều kiện khí hậu biển. Hai phản hồi này cho thấy một bộ phận trang thiết bị, đặc biệt là khu vực ngoài trời, đã có dấu hiệu xuống cấp và cần được nhà hàng kiểm tra, bảo trì hoặc thay mới định kỳ.

Vào khung giờ buffet sáng cao điểm, lượng khách tập trung đông có thể vượt quá sức chứa hiện tại của nhà hàng, gây ra tình trạng thiếu chỗ ngồi hoặc khách phải chờ đợi. KH105 đề xuất "Cần bổ sung thêm bàn ghế cho khách vào giờ cao điểm", góp ý này cho thấy nhà hàng cần xem xét lại cách bố trí không gian hoặc bổ sung thêm khu vực phụ để đảm bảo mọi khách hàng đều có chỗ ngồi thoải mái khi sử dụng dịch vụ.

2.4.4. Quy trình phục vụ buffet sáng



Hình 2.9. Quy trình phục vụ buffet sáng

Bước 1: Chuẩn bị bàn trước khi phục vụ

- Lau bàn trước khi set up dụng cụ lên bàn, kiểm tra bàn ghế có ngăn nắp hay không
- Đặt tấm Plate Mate lên bàn. Xếp dao, muỗng, nĩa napkin lên bàn theo thứ tự nĩa, napkin, dao, muỗng từ trái phải. Plate mate được đặt cách mép bàn 1 cm.
- Đặt lọ muối, tiêu, tăm, lọ hoa và standee lên bàn, kiểm tra các lọ muối, tiêu, tăm đã fill đầy đủ chưa (nếu chưa thì fill vào).
- Sau khi set up xong, kiểm tra lại xung quanh khu vực làm việc và chuẩn bị dụng cụ đầy đủ trước khi đón khách.

Bước 2. Đón tiếp khách

- Quan sát khi khách đến gần thì mở cửa chào đón khách với câu đặc trưng của nhà hàng “Good morning, Xin chào”. Đặc biệt luôn giữ thái độ luôn vui vẻ, niềm nở khi chào đón khách
- Xác nhận lại thông tin của khách bằng cách hỏi số phòng của khách và xác nhận tên của khách, số lượng là bao nhiêu. Nếu đúng thông tin thì dẫn khách vào bàn.
- Hỏi khách muốn ngồi bên trong hay bên ngoài và dẫn khách vào bàn theo yêu cầu của họ. Nhân viên giữ khoảng cách lịch sự với khách, nên đi trước khách từ 1 – 1,5

mét và cuối cùng xác nhận lại với khách có muốn ngồi vị trí đó hay không. Nếu khách chưa hài lòng thì đổi bàn cho khách.

Bước 3. Phục vụ buffet

- Kéo ghế nhẹ nhàng để khách ngồi, không gây tiếng động lớn gây ồn xung quanh. Lưu ý ưu tiên mời phụ nữ, người lớn tuổi và trẻ em trước. Tiến hành trải khăn ăn cho khách.

- Giới thiệu sơ qua về quầy buffet bao gồm các quầy ăn gì, vị trí các quầy ăn. Giới thiệu về các loại trà và café miễn phí cho khách.

- Hỏi khách có muốn dùng trà hay café không. Nếu có ghi order và phục vụ cho khách. Chúc quý khách ngon miệng.

- Quan sát khách và thu dọn đĩa thừa, hỗ trợ khách hàng khi họ cần một cách nhanh chóng.

Bước 4. Thanh toán, tiễn khách và dọn dẹp

- Thanh toán: Báo với thu ngân tiến hành thanh toán và đưa hóa đơn khi thấy khách dùng bữa xong (đối với khách order thực đơn ngoài hay khách chưa bao gồm dịch vụ buffet sáng khi đặt phòng).

- Tiễn khách: Cảm ơn khách đã đến dùng bữa tại nhà hàng. Chào tạm biệt và hẹn gặp lại khách vào lần sau.

- Tiến hành thu dọn tất cả đồ ăn và dụng cụ trên bàn của khách. Dọn dẹp vệ sinh khu vực bàn và chỗ ngồi sạch sẽ. Sắp xếp, bố trí lại bàn mới để tiếp tục đón khách tiếp theo.

2.4.5. Công tác quản lý, giám sát

Công tác kiểm soát chất lượng tại nhà hàng Epice được thực hiện thường xuyên thông qua việc giám sát trực tiếp trong quá trình phục vụ, kiểm tra chất lượng món ăn, vệ sinh khu vực buffet và theo dõi phản hồi của khách hàng. Ban quản lý sử dụng các tiêu chí đánh giá cụ thể để kiểm tra hiệu quả làm việc của từng bộ phận, từ đó kịp thời điều chỉnh và cải thiện chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, trong một vài trường hợp, công tác giám sát vẫn chưa thực sự sâu sát và đồng bộ ở tất cả các khâu, dẫn đến một số hạn chế nhất định trong chất lượng phục vụ.

Trước hết, ở khâu giám sát thái độ và năng lực phục vụ của nhân viên, vẫn còn tồn tại sự thiếu đồng đều giữa các cá nhân trong cùng một ca làm việc. KH43 nhận xét "1 vài bạn nhân viên không quan tâm khách hàng" và KH110 góp ý "Nhân viên không quan tâm dọn đồ thừa trên bàn cho khách", cho thấy người giám sát chưa kịp thời phát hiện và nhắc nhở những nhân viên chưa thực hiện đúng quy chuẩn phục vụ. Bên cạnh đó, KH13 phản ánh "Cần am hiểu về thực đơn hơn trước khi tư vấn cho khách" và KH90 đề xuất "Cần nâng cao kỹ năng ngoại ngữ hơn", phản ánh công tác đào tạo và đánh giá năng lực nhân viên định kỳ chưa được tổ chức bài bản, khiến một bộ phận nhân viên còn hạn chế về kiến thức chuyên môn và khả năng giao tiếp với khách quốc tế.

Tiếp đến, công tác giám sát cơ sở vật chất kỹ thuật cũng chưa được duy trì một cách thường xuyên và chặt chẽ. KH30 nhận xét "Nhiều trang thiết bị bị xuống cấp, cần cải thiện" và KH41 góp ý "Cần cải thiện thiết bị ngoài outside", cho thấy việc kiểm tra định kỳ tình trạng thiết bị, đặc biệt là khu vực ngoài trời tiếp xúc trực tiếp với điều kiện khí hậu biển, chưa được thực hiện kịp thời. Điều này dẫn đến việc trang thiết bị xuống cấp không được phát hiện và xử lý sớm, ảnh hưởng đến trải nghiệm tổng thể của khách hàng.

Ngoài ra, công tác hoạch định và điều phối nhân sự trong khung giờ cao điểm vẫn còn bất cập. KH17 đề xuất "Cần bổ sung thêm nhân viên vào giờ cao điểm" và KH105 góp ý "Cần bổ sung thêm bàn ghế cho khách vào giờ cao điểm", phản ánh việc dự báo lượng khách và bố trí nhân lực, không gian phục vụ chưa thực sự tối ưu. Đây là vấn đề thuộc trách nhiệm của bộ phận quản lý trong việc xây dựng lịch làm việc linh hoạt và phối hợp giữa các bộ phận để đảm bảo chất lượng phục vụ ổn định trong mọi thời điểm.

2.4.6. Mối quan hệ giữa các bộ phận trong nhà hàng

Mối quan hệ giữa bộ phận bếp và bộ phận phục vụ (F&B Attendant) là mối quan hệ cốt lõi trong hoạt động vận hành nhà hàng Epice. Bộ phận bếp chịu trách nhiệm chuẩn bị, chế biến và bổ sung món ăn liên tục tại quầy buffet, trong khi đội ngũ F&B Attendant là người trực tiếp phục vụ và mang sản phẩm đến khách hàng. Nếu bếp đảm bảo món ăn đúng chất lượng, đúng thời gian nhưng đội ngũ phục vụ không kịp thời thông báo tình trạng hết món hoặc giới thiệu món ăn cho khách thì trải nghiệm vẫn bị gián đoạn.

Mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ và Cashier/Hostess đóng vai trò quan trọng trong khâu đón tiếp và điều phối khách. Cashier/Hostess là người đón tiếp ban đầu, kiểm tra thông tin đặt phòng, sắp xếp chỗ ngồi và điều phối lượng khách vào nhà hàng. Nếu việc sắp xếp không hợp lý, dồn khách vào cùng một khu vực hoặc cùng thời điểm sẽ tạo áp lực lớn cho đội ngũ F&B Attendant, dẫn đến quá tải và giảm chất lượng phục vụ.

Mối quan hệ giữa bộ phận bar và bộ phận bếp cũng có mối liên hệ chặt chẽ trong việc cung cấp đồ uống đi kèm với món ăn tại buffet sáng. Sự đồng bộ giữa đồ ăn và đồ uống giúp hoàn thiện trải nghiệm ẩm thực của khách, đặc biệt là các loại đồ uống nóng như cà phê, trà và nước ép tươi cần được chuẩn bị song song với khu vực đồ ăn. Nếu một trong hai bộ phận không đáp ứng kịp thời, chẳng hạn đồ uống ra chậm hoặc không đủ trong giờ cao điểm, sẽ làm gián đoạn bữa ăn và ảnh hưởng đến cảm nhận tổng thể của khách hàng.

Mối quan hệ giữa đội ngũ phục vụ tuyến đầu và bộ phận quản lý theo cấu trúc phân cấp từ F&B Captain, Senior F&B Supervisor, Assistant Restaurant Manager, Restaurant Manager đến Assistant F&B Manager và F&B Manager đóng vai trò then chốt trong việc điều phối và giám sát toàn bộ hoạt động. Đội ngũ quản lý các cấp giữ vai trò trung tâm trong việc đảm bảo các bộ phận phối hợp hiệu quả, xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh và duy trì tiêu chuẩn dịch vụ theo quy chuẩn của thương hiệu Pullman. Trong đó, F&B Captain và Senior F&B Supervisor là những người trực tiếp giám sát ca trực, hướng dẫn nghiệp vụ cho đội ngũ F&B Attendant và Cashier/Hostess, đồng thời là cầu nối truyền đạt yêu cầu của khách đến các cấp quản lý cao hơn.

2.5. Đánh giá chung về dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort

2.5.1. Ưu điểm

Trên cơ sở phân tích thực trạng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice qua sáu nhóm nhân tố ảnh hưởng, có thể nhận thấy dịch vụ này đã đạt được nhiều ưu điểm nổi bật, góp phần khẳng định vị thế và đẳng cấp của nhà hàng trong tổng thể dịch vụ của Pullman Danang Beach Resort.

Về chất lượng món ăn và đồ uống, nhà hàng Epice đã xây dựng được thực đơn buffet sáng phong phú với sự kết hợp hài hoà giữa ẩm thực Á Âu, đáp ứng được khẩu vị đa dạng của khách hàng đến từ nhiều vùng miền và quốc gia khác nhau. Các món ăn

được chế biến đảm bảo chất lượng, hương vị thơm ngon và hình thức trình bày bắt mắt, mang lại trải nghiệm ẩm thực hấp dẫn cho khách. Vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm được nhà hàng chú trọng và duy trì nghiêm ngặt, tạo sự an tâm tuyệt đối cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ.

Về đội ngũ nhân viên phục vụ, nhà hàng sở hữu một tập thể nhân viên có thái độ thân thiện, niềm nở và tận tình với khách hàng. Đội ngũ nhân viên được đào tạo bài bản về kỹ năng nghiệp vụ, có tinh thần trách nhiệm cao và luôn coi việc phục vụ khách hàng là ưu tiên hàng đầu. Ngoại hình và đồng phục của nhân viên cũng được chú trọng, mang lại hình ảnh chuyên nghiệp, lịch sự và phù hợp với tiêu chuẩn của một nhà hàng thuộc resort 5 sao.

Về cơ sở vật chất kỹ thuật, nhà hàng Epice sở hữu không gian rộng rãi, thoáng đãng với thiết kế hiện đại kết hợp hài hoà với kiến trúc tổng thể của resort. Các trang thiết bị phục vụ buffet được đầu tư tương đối đầy đủ, từ quầy giữ nóng, quầy lạnh, dụng cụ ăn uống đến hệ thống bàn ghế và khu vực ngoài trời với view hướng biển tạo cảm giác thư giãn cho khách hàng. Cách bài trí và trang trí không gian mang đậm dấu ấn thương hiệu Pullman, góp phần nâng cao trải nghiệm thẩm mỹ cho khách.

Về quy trình phục vụ buffet sáng, nhà hàng đã xây dựng được một quy trình chuẩn hoá rõ ràng và bài bản theo bốn bước từ khâu chuẩn bị bàn, đón tiếp khách, phục vụ buffet đến thanh toán và tiễn khách. Quy trình này được vận hành tương đối trơn tru, đảm bảo tính nhất quán trong chất lượng dịch vụ và mang lại trải nghiệm liền mạch cho khách hàng từ khi bước vào đến khi rời khỏi nhà hàng. Thời gian phục vụ buffet sáng được duy trì ổn định, thuận tiện cho mọi đối tượng khách hàng.

Về công tác quản lý và giám sát, nhà hàng Epice đã xây dựng được hệ thống kiểm soát chất lượng tương đối chặt chẽ với việc giám sát trực tiếp trong quá trình phục vụ, kiểm tra chất lượng món ăn, vệ sinh khu vực buffet và theo dõi phản hồi của khách hàng. Ban quản lý sử dụng các tiêu chí đánh giá cụ thể để kiểm tra hiệu quả làm việc của từng bộ phận, từ đó kịp thời điều chỉnh và cải thiện chất lượng dịch vụ.

Về mối quan hệ giữa các bộ phận trong nhà hàng, hệ thống tổ chức được phân cấp rõ ràng từ DOFB, F&B Manager, Restaurant Manager đến Senior F&B Supervisor, F&B Captain và đội ngũ tuyển đầu bao gồm Cashier/Hostess, F&B Attendant. Sự phân

công vai trò rõ ràng cùng với cơ chế phối hợp giữa các bộ phận đã tạo nên một guồng máy vận hành tương đối hiệu quả, đảm bảo dịch vụ được cung cấp đồng bộ và chất lượng.

2.5.2. Hạn chế

Bên cạnh những ưu điểm đã đạt được, dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần được khắc phục để nâng cao hơn nữa sự hài lòng của khách hàng.

Về chất lượng món ăn và đồ uống, hạn chế lớn nhất là sự thiếu đa dạng và đổi mới trong thực đơn buffet sáng. Các món ăn có xu hướng lặp lại theo chu kỳ ngắn, dễ gây cảm giác nhàm chán cho khách lưu trú dài ngày tại resort. Bên cạnh đó, các lựa chọn dành cho nhóm khách hàng có chế độ ăn đặc biệt như ăn chay, ăn kiêng còn rất hạn chế, chưa đáp ứng được xu hướng ẩm thực healthy đang ngày càng phổ biến. Vấn đề hương vị một số món ăn cũng chưa thực sự phù hợp với khẩu vị đa dạng của khách hàng đến từ các vùng miền khác nhau, đặc biệt là sự khác biệt giữa khẩu vị miền Bắc, miền Trung và miền Nam. Hình thức trình bày món ăn tại một số quầy buffet cũng còn điểm cần cải thiện, chưa đạt được mức độ thẩm mỹ tương xứng với đẳng cấp 5 sao của thương hiệu Pullman.

Về đội ngũ nhân viên phục vụ, hạn chế nổi bật là sự thiếu đồng đều về chất lượng phục vụ giữa các nhân viên. Một bộ phận nhân viên chưa thực sự chủ động trong việc theo dõi và đáp ứng nhu cầu của khách, thiếu sự quan tâm và chăm sóc cần thiết trong quá trình phục vụ. Kiến thức chuyên môn về thực đơn của một số nhân viên còn hạn chế, gây khó khăn trong việc tư vấn và giải đáp thắc mắc cho khách hàng. Kỹ năng ngoại ngữ cũng là một điểm yếu đáng lưu tâm khi nhà hàng có lượng khách quốc tế lớn, một bộ phận nhân viên còn gặp khó khăn trong giao tiếp với khách nước ngoài. Tốc độ phục vụ và sự nhiệt tình trong tương tác với khách hàng đôi lúc chưa đạt được mức kỳ vọng. Số lượng nhân viên trong khung giờ cao điểm chưa đủ đáp ứng nhu cầu, dẫn đến tình trạng phục vụ chưa kịp thời và đầy đủ khi lượng khách tập trung đông cùng lúc.

Về cơ sở vật chất kỹ thuật, tình trạng xuống cấp của trang thiết bị là vấn đề đáng quan ngại, đặc biệt là khu vực ngoài trời chịu tác động trực tiếp của điều kiện khí hậu biển nên xuống cấp nhanh hơn các khu vực khác. Việc đầu tư nâng cấp và bổ sung các trang thiết bị hiện đại chưa được thực hiện kịp thời để đáp ứng kỳ vọng ngày càng cao

của khách hàng cao cấp. Ngoài ra, sức chứa và bố trí bàn ghế trong khung giờ cao điểm chưa thực sự hợp lý, dẫn đến tình trạng thiếu chỗ ngồi hoặc khách phải chờ đợi khi lượng khách tập trung đông, làm giảm trải nghiệm tổng thể của khách hàng.

Về quy trình phục vụ buffet sáng, hạn chế đáng chú ý là quy trình hiện tại chưa có bước chuẩn bị cá nhân cho nhân viên trước khi đón khách. Quy trình bốn bước hiện hành bắt đầu từ khâu chuẩn bị bàn, đón tiếp khách, phục vụ buffet đến thanh toán và tiễn khách, nhưng lại bỏ qua một khâu rất quan trọng là việc chuẩn bị về diện mạo, trang phục, kiểm tra đồng phục, vệ sinh cá nhân và tinh thần làm việc của nhân viên trước ca phục vụ. Đây là khâu nền tảng quyết định hình ảnh chuyên nghiệp của đội ngũ nhân viên ngay từ thời điểm tiếp xúc đầu tiên với khách hàng. Bên cạnh đó, một số khâu khác trong quy trình như giới thiệu món ăn, thu dọn đĩa thừa và hỗ trợ khách khi cần cũng được thực hiện chưa đồng đều giữa các nhân viên và các ca trực, dẫn đến trải nghiệm khác nhau giữa các khách hàng trong cùng một dịch vụ.

Về công tác quản lý và giám sát, công tác này còn chưa thực sự sâu sát và đồng bộ ở tất cả các khâu của hoạt động phục vụ. Sự thiếu đồng đều trong thái độ và chất lượng phục vụ giữa các nhân viên cho thấy đội ngũ giám sát chưa kịp thời phát hiện và nhắc nhở những trường hợp chưa thực hiện đúng quy chuẩn. Công tác đào tạo và đánh giá năng lực nhân viên định kỳ chưa được tổ chức bài bản, dẫn đến một bộ phận nhân viên còn hạn chế về kiến thức chuyên môn và kỹ năng ngoại ngữ. Công tác kiểm tra và bảo trì cơ sở vật chất chưa được duy trì thường xuyên, để xảy ra tình trạng trang thiết bị xuống cấp mà chưa được phát hiện và xử lý sớm.

Về mối quan hệ giữa các bộ phận trong nhà hàng, sự phối hợp giữa các bộ phận đôi lúc chưa thực sự nhịp nhàng và đồng bộ. Luồng thông tin giữa bộ phận bếp và bộ phận phục vụ (F&B Attendant) về thực đơn, nguyên liệu và cách chế biến món ăn còn chưa thông suốt, các buổi họp đầu ca chưa thực sự cung cấp đủ thông tin cho đội ngũ nhân viên để có thể tư vấn và giới thiệu món ăn cho khách một cách chuyên nghiệp. Ngoài ra, quy trình báo cáo và xử lý sự cố trang thiết bị giữa bộ phận phục vụ với bộ phận kỹ thuật của resort còn chậm trễ, để xảy ra tình trạng thiết bị xuống cấp mà chưa được phát hiện và xử lý sớm, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tổng thể.

Tiểu kết chương 2

Chương 2 đã trình bày thực trạng sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort thông qua việc giới thiệu tổng quan về resort, phân tích tình hình kinh doanh và đánh giá chi tiết dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice.

Kết quả khảo sát 187 khách hàng theo năm nhóm tiêu chí cho thấy mức độ hài lòng chung ở mức khá tích cực, với điểm trung bình đều đạt từ 3,89/5 trở lên. Trong đó, yếu tố Sự cảm thông đạt cao nhất (4,20 điểm), tiếp đến là Năng lực phục vụ (4,15 điểm) và Độ tin cậy (4,10 điểm), trong khi yếu tố Sự đảm bảo có điểm thấp nhất (3,89 điểm) cần được quan tâm cải thiện.

Trên cơ sở phân tích sáu nhóm nhân tố ảnh hưởng gồm chất lượng món ăn và đồ uống, đội ngũ nhân viên phục vụ, cơ sở vật chất kỹ thuật, quy trình phục vụ, công tác quản lý giám sát và mối quan hệ giữa các bộ phận, chương đã chỉ ra những ưu điểm nổi bật của nhà hàng như thực đơn phong phú, không gian thẩm mỹ, đội ngũ nhân viên thân thiện và quy trình phục vụ chuẩn hoá. Đồng thời, chương cũng nhận diện các hạn chế còn tồn tại như thực đơn thiếu đổi mới, chất lượng phục vụ chưa đồng đều, trang thiết bị có dấu hiệu xuống cấp, quy trình phục vụ thiếu bước chuẩn bị cá nhân, công tác giám sát chưa sâu sát và sự phối hợp giữa các bộ phận đôi lúc chưa nhịp nhàng.

Những kết quả phân tích trong chương 2 là cơ sở thực tiễn quan trọng để chương 3 đề xuất các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH ĐỐI VỚI DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG EPICE THUỘC PULLMAN DANANG BEACH RESORT

3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp

3.1.1. Xu hướng phát triển của ngành dịch vụ ẩm thực khách sạn tại Đà Nẵng

Đà Nẵng hiện đang khẳng định vị thế là một trong những trung tâm du lịch và ẩm thực hàng đầu của Việt Nam, với lượng khách quốc tế tăng trưởng mạnh mẽ trong những năm gần đây. Sự phát triển nhanh chóng của ngành du lịch kéo theo nhiều xu hướng mới trong dịch vụ ẩm thực khách sạn, đặt ra yêu cầu thích ứng cho các nhà hàng cao cấp như Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort.

Xu hướng đưa ẩm thực địa phương trở thành sản phẩm du lịch đặc trưng đang được thành phố Đà Nẵng đẩy mạnh thông qua các sự kiện quy mô lớn như chuỗi Danang Food Tours triển khai xuyên năm. Định hướng này cho thấy ẩm thực địa phương xứ Quảng đang được nâng tầm thành ngôn ngữ văn hóa kết nối du khách với điểm đến, từ những món đặc sản như mì Quảng, bánh tráng cuốn thịt heo, bún chả cá đến bánh mì Đà Nẵng. Xu hướng này phản ánh sự thay đổi trong tâm lý du khách hiện đại, khi họ không chỉ tìm kiếm bữa ăn ngon mà còn mong muốn được trải nghiệm văn hóa địa phương ngay tại nơi mình lưu trú thay vì phải ra ngoài tìm kiếm.

Xu hướng ẩm thực chay và ăn uống lành mạnh đang phát triển mạnh mẽ tại Đà Nẵng, được thúc đẩy bởi cả văn hóa Phật giáo truyền thống và xu hướng tiêu dùng xanh hiện đại. Ẩm thực chay tại các nhà hàng và lễ hội ở Đà Nẵng đã phát triển theo hướng hiện đại, tinh tế và giàu tính nghệ thuật, trong đó những nguyên liệu quen thuộc như rau, củ, nấm, đậu được chế biến thành những món ăn vừa đẹp mắt, vừa giàu dinh dưỡng. Bên cạnh đó, xu hướng eating clean, low-carb, gluten-free từ phương Tây cũng được nhiều khách quốc tế mang đến Đà Nẵng và đòi hỏi các nhà hàng cao cấp đáp ứng. Nhóm khách hàng quan tâm đến sức khỏe ngày càng mở rộng, không chỉ giới hạn ở người ăn chay vì tín ngưỡng mà còn bao gồm cả những du khách trẻ tuổi theo đuổi lối sống healthy, vận động viên, người tập gym và những người có chế độ ăn đặc biệt vì lý do sức khỏe.

Xu hướng cá nhân hoá trải nghiệm khách hàng đang trở thành chuẩn mực mới trong ngành khách sạn cao cấp tại Đà Nẵng. Khách hàng hiện đại mong muốn được phục vụ theo sở thích, thói quen và nhu cầu riêng, từ việc ghi nhớ tên gọi, vị trí bàn ưa thích đến việc gợi ý món ăn phù hợp với khẩu vị từng người. Đặc biệt với khách lưu trú dài ngày tại các resort 5 sao như Pullman Danang Beach Resort, việc được nhân viên nhận diện và phục vụ với sự quan tâm cá nhân hoá sẽ tạo cảm giác được trân trọng và mong muốn quay lại. Trong lĩnh vực buffet sáng, xu hướng này đòi hỏi đội ngũ nhân viên phải có khả năng quan sát tinh tế, ghi nhớ thông tin khách hàng, chủ động trong việc tư vấn món ăn và đáp ứng các yêu cầu đặc biệt.

3.1.2. Định hướng phát triển của Pullman Danang Beach Resort

Pullman Danang Beach Resort là một trong những resort 5 sao thuộc thương hiệu Pullman Hotels & Resorts của tập đoàn Accor, do đó định hướng phát triển của resort gắn chặt với chiến lược toàn cầu của thương hiệu và tập đoàn mẹ. Trong giai đoạn tới, resort xác định việc duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ đẳng cấp 5 sao là ưu tiên hàng đầu, đồng thời chú trọng phát triển bền vững thông qua việc ưu tiên sử dụng nguyên liệu địa phương, bảo tồn môi trường và giảm thiểu rác thải trong vận hành. Định hướng này có ý nghĩa trực tiếp đối với dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice, đòi hỏi nhà hàng phải đồng bộ với chuẩn mực thương hiệu toàn cầu và các tiêu chí phát triển bền vững mà tập đoàn cam kết theo đuổi.

Ở cấp độ địa phương, Pullman Danang Beach Resort đang khẳng định vị thế là một trong những resort hàng đầu tại Đà Nẵng, thể hiện qua việc được lựa chọn làm địa điểm tổ chức nhiều sự kiện tầm cỡ quốc tế và những thành tích nổi bật của đội ngũ bếp trong các cuộc thi ẩm thực chuyên nghiệp. Resort xác định việc nâng cao chất lượng dịch vụ ẩm thực, đặc biệt là buffet sáng tại nhà hàng Epice, là một trong những ưu tiên chiến lược nhằm duy trì lợi thế cạnh tranh trong bối cảnh thị trường du lịch Đà Nẵng ngày càng sôi động. Các nội dung trọng tâm trong giai đoạn phát triển tới bao gồm cá nhân hoá trải nghiệm khách hàng, đào tạo đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, đa dạng hoá thực đơn và tích hợp các yếu tố ẩm thực bản địa nhằm tạo nên dấu ấn riêng cho thương hiệu, qua đó góp phần khẳng định đẳng cấp và uy tín của Pullman Danang Beach Resort trên bản đồ du lịch nghỉ dưỡng cao cấp tại miền Trung Việt Nam.

3.1.3. Đánh giá của khách hàng về thực trạng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice

Kết quả khảo sát 187 khách hàng đã sử dụng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice là cơ sở thực tiễn quan trọng để đề xuất các giải pháp phù hợp. Mặc dù mức độ hài lòng chung của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice ở mức khá tích cực, tuy nhiên vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế cần được khắc phục.

Các hạn chế được khách hàng phản ánh tập trung ở sáu nhóm vấn đề chính. Về chất lượng món ăn và đồ uống, thực đơn buffet sáng còn thiếu sự đa dạng và đổi mới, các lựa chọn dành cho khách ăn chay và ăn kiêng còn hạn chế. Về đội ngũ nhân viên phục vụ, chất lượng phục vụ giữa các nhân viên chưa đồng đều, kiến thức chuyên môn và kỹ năng ngoại ngữ của một bộ phận nhân viên còn hạn chế. Về cơ sở vật chất kỹ thuật, một số trang thiết bị có dấu hiệu xuống cấp, đặc biệt là khu vực ngoài trời. Về quy trình phục vụ, quy trình hiện tại còn thiếu bước chuẩn bị cá nhân cho nhân viên trước khi đón khách. Về công tác quản lý giám sát và mối quan hệ giữa các bộ phận, công tác giám sát chưa thực sự sâu sát và sự phối hợp giữa các bộ phận đôi lúc chưa thực sự nhịp nhàng. Đây là những vấn đề thực tiễn cụ thể đặt ra yêu cầu phải có những giải pháp tương ứng để giải quyết, từ đó góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng và khẳng định vị thế của nhà hàng Epice trong tổng thể dịch vụ của Pullman Danang Beach Resort.

3.2. Đề xuất giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của du khách đối với dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort

3.2.1. Nâng cao chất lượng món ăn và đồ uống

Xuất phát từ hạn chế về sự thiếu đa dạng và đổi mới của thực đơn buffet sáng, nhà hàng Epice cần xây dựng lịch xoay vòng thực đơn theo tuần với bảy bộ thực đơn khác nhau cho từng ngày, đảm bảo khách lưu trú dài ngày không gặp lại cùng một thực đơn trong suốt kỳ nghỉ. Bên cạnh đó, nhà hàng có thể định kỳ tổ chức các chủ đề ẩm thực theo tháng như tuần lễ ẩm thực miền Trung, tuần lễ hương vị Á Đông hay tuần lễ tinh hoa ẩm thực Pháp, vừa tạo sự mới mẻ vừa giúp khách có thêm trải nghiệm thú vị trong mỗi lần lưu trú.

Để khắc phục hạn chế về việc thiếu lựa chọn cho khách ăn chay và ăn kiêng, nhà hàng cần bố trí một khu vực riêng tại quầy buffet dành cho nhóm khách này với tối thiểu

tám đến mười món, bao gồm cả các món chay thuần Việt như phở chay, bún chay, gói cuốn chay, salad rau củ và các món chay phong cách phương Tây như salad quinoa, smoothie bowl, granola với sữa hạt. Đồng thời, nhà hàng cần dán nhãn rõ ràng các món gluten-free, low-carb, vegan để khách dễ dàng nhận biết và lựa chọn theo nhu cầu riêng của mình.

Đối với vấn đề hương vị chưa phù hợp với khẩu vị đa dạng của khách hàng đến từ các vùng miền khác nhau, nhà hàng nên bổ sung khu vực gia vị tự chọn tại bàn ăn với nhiều loại nước chấm, muối tiêu, ớt, chanh để khách có thể tự điều chỉnh khẩu vị theo sở thích. Ngoài ra, việc tích hợp các món đặc sản miền Trung như mì Quảng, bún chả cá Đà Nẵng, bánh tráng cuốn thịt heo, cao lầu Hội An vào thực đơn cố định cũng là giải pháp thiết thực để tạo dấu ấn bản địa và mang lại trải nghiệm văn hóa cho khách quốc tế.

Để cải thiện hình thức trình bày món ăn tại quầy buffet, nhà hàng cần đầu tư khay sứ và dụng cụ trình bày theo phong cách tối giản tinh tế, đồng thời tổ chức các buổi đào tạo kỹ năng food styling cho đội ngũ bếp. Việc bố trí các quầy theo nhóm món ăn rõ ràng (quầy nóng, quầy lạnh, quầy salad, quầy tráng miệng, quầy đặc sản địa phương) cũng giúp tạo cảm giác chuyên nghiệp và thuận tiện cho khách trong quá trình lựa chọn món.

3.2.2. Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ

Nhằm nâng cao khả năng tư vấn món ăn của đội ngũ nhân viên, nhà hàng cần tổ chức các buổi briefing đầu ca kéo dài từ 15 đến 20 phút trước mỗi buổi phục vụ. Trong các buổi này, bếp trưởng hoặc supervisor sẽ giới thiệu chi tiết về thực đơn trong ngày, nguyên liệu sử dụng, cách chế biến cũng như điểm đặc trưng của từng món ăn. Ngoài ra, mỗi tuần nên triển khai một buổi đào tạo chuyên sâu nhằm cập nhật kiến thức về các món mới, đặc biệt là món đặc sản địa phương, món chay và món ăn dành cho khách có chế độ dinh dưỡng riêng.

Bên cạnh kiến thức chuyên môn, kỹ năng ngoại ngữ cũng là yếu tố cần được chú trọng nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách quốc tế. Nhà hàng nên tổ chức các lớp tiếng Anh giao tiếp chuyên ngành nhà hàng từ hai đến ba buổi mỗi tuần ngoài giờ làm việc, kết hợp với việc liên kết các trung tâm ngoại ngữ uy tín tại Đà Nẵng hoặc mời giảng viên có kinh nghiệm trực tiếp hướng dẫn. Đồng thời, việc xây dựng bộ từ vựng và

mẫu câu giao tiếp cơ bản sử dụng trong buffet sáng sẽ giúp nhân viên thuận tiện hơn trong quá trình tự học và luyện tập hằng ngày.

Để đảm bảo chất lượng phục vụ đồng đều giữa các nhân viên, nhà hàng cần xây dựng bộ quy chuẩn dịch vụ chi tiết áp dụng thống nhất cho toàn bộ đội ngũ. Bộ quy chuẩn này cần quy định rõ cách đón tiếp khách, giới thiệu món ăn, thu dọn dụng cụ, xử lý phàn nàn cũng như các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ. Song song với đó, supervisor và captain cần thường xuyên kiểm tra, đánh giá định kỳ việc thực hiện quy trình của nhân viên. Việc kết hợp giữa hệ thống tiêu chí đánh giá cụ thể với cơ chế thưởng phạt minh bạch sẽ góp phần tạo động lực để nhân viên duy trì phong cách phục vụ chuyên nghiệp và ổn định.

Ngoài ra, tình trạng thiếu hụt nhân sự trong khung giờ cao điểm cũng cần được quan tâm xử lý kịp thời. Nhà hàng nên điều chỉnh lịch trực ca theo hướng tăng cường nhân lực trong khoảng thời gian từ 7 giờ đến 9 giờ sáng, thời điểm lượng khách tập trung đông nhất. Đồng thời, việc bổ sung từ 2 đến 3 nhân viên part-time hoặc sinh viên thực tập trong khung giờ này sẽ giúp giảm áp lực công việc cho nhân viên chính thức và đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra hiệu quả hơn.

3.2.3. Nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng

Trước tình trạng một số trang thiết bị có dấu hiệu xuống cấp, đặc biệt tại khu vực ngoài trời, nhà hàng cần xây dựng kế hoạch kiểm tra và bảo trì định kỳ theo tuần và theo tháng. Bộ phận F&B Attendant cần chủ động báo cáo ngay khi phát hiện thiết bị hư hỏng hoặc hoạt động không ổn định để bộ phận kỹ thuật kịp thời xử lý. Đối với các thiết bị thường xuyên chịu ảnh hưởng của khí hậu biển, nhà hàng nên ưu tiên sử dụng vật liệu chống gỉ sét và tăng cường công tác vệ sinh, bảo dưỡng định kỳ hai tuần một lần nhằm kéo dài tuổi thọ thiết bị.

Song song với công tác bảo trì, việc đầu tư thêm các trang thiết bị hiện đại cũng là giải pháp cần thiết nhằm nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Nhà hàng có thể xem xét bổ sung các quầy giữ nóng và quầy lạnh thể hệ mới có khả năng duy trì nhiệt độ ổn định, máy pha cà phê tự động cao cấp hoặc máy ép nước trái cây tươi tại chỗ. Những thiết bị này không chỉ góp phần nâng cao chất lượng món ăn, đồ uống mà còn tạo điểm nhấn chuyên nghiệp và hiện đại cho không gian buffet sáng.

Bên cạnh đó, để khắc phục tình trạng quá tải về sức chứa trong giờ cao điểm, nhà hàng cần tiến hành khảo sát và sắp xếp lại không gian phục vụ một cách hợp lý hơn. Việc bổ sung thêm khu vực phụ với hệ thống bàn ghế di động có thể giúp nhà hàng linh hoạt điều chỉnh khi lượng khách tăng cao. Đồng thời, tận dụng tối đa khu vực ngoài trời có view biển cũng là giải pháp hiệu quả nhằm mở rộng sức chứa và mang đến trải nghiệm thư giãn cho khách hàng trong điều kiện thời tiết thuận lợi.

3.2.4. Hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng

Qua quá trình quan sát thực tế tại nhà hàng Epice, có thể nhận thấy quy trình phục vụ buffet sáng hiện nay tuy đã được triển khai tương đối đầy đủ nhưng vẫn còn một số hạn chế như thiếu bước chuẩn bị cá nhân cho nhân viên trước ca làm việc, sự phối hợp giữa các bộ phận chưa thật sự đồng bộ, việc kiểm tra quầy buffet chưa được thực hiện thường xuyên và khả năng xử lý tình huống phát sinh còn thiếu tính thống nhất giữa các ca trực. Dựa trên thực tế vận hành tại nhà hàng Epice, tác giả đề xuất quy trình phục vụ buffet sáng hoàn chỉnh gồm năm bước chính như sau:



Hình 3.1. Quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice

(Nguồn: Tác giả đề xuất)

Bước 1: Chuẩn bị cá nhân trước ca làm việc

Đây là bước cần được bổ sung vào quy trình hiện tại nhằm đảm bảo nhân viên có sự chuẩn bị đầy đủ trước khi tiếp xúc với khách hàng. Trước khi vào ca, toàn bộ nhân viên cần kiểm tra đồng phục đúng quy định, sạch sẽ, gọn gàng; tóc tai được buộc hoặc búi gọn; móng tay sạch; giày dép đúng tiêu chuẩn của nhà hàng. Ngoài ra, nhân viên cần chuẩn bị đầy đủ dụng cụ cá nhân phục vụ công việc như bút, sổ ghi chú, khăn phục vụ hoặc bộ đàm liên lạc nếu được phân công.

Bên cạnh việc chuẩn bị về ngoại hình, nhà hàng cần tổ chức briefing đầu ca kéo dài khoảng 15–20 phút dưới sự chủ trì của supervisor hoặc captain. Nội dung briefing bao gồm cập nhật số lượng khách dự kiến, phân chia khu vực phục vụ, giới thiệu thực đơn trong ngày, các món đặc biệt, khách VIP, yêu cầu đặc biệt của khách lưu trú cũng như nhắc nhở các tiêu chuẩn phục vụ quan trọng. Đây là bước có ý nghĩa quan trọng trong việc giúp nhân viên chủ động về tâm lý, nắm bắt thông tin cần thiết và tạo sự thống nhất trong quá trình phục vụ.

Bước 2: Chuẩn bị khu vực phục vụ buffet sáng

Nhân viên tiến hành setup khu vực buffet và khu vực phục vụ khách trước giờ mở cửa. Bộ phận phục vụ cần kiểm tra toàn bộ bàn ghế, khăn bàn, dụng cụ ăn uống, ly tách, dao nĩa và đảm bảo mọi thứ được bố trí đúng tiêu chuẩn. Các bàn ăn cần được sắp xếp khoa học, đảm bảo khoảng cách di chuyển thuận tiện cho khách và nhân viên trong giờ cao điểm.

Đối với khu vực quầy buffet, nhân viên phối hợp với bộ phận bếp kiểm tra số lượng và chất lượng món ăn trước khi phục vụ. Các món nóng phải đảm bảo đủ nhiệt độ, món lạnh được bảo quản đúng tiêu chuẩn và toàn bộ quầy line phải được trình bày đẹp mắt, sạch sẽ. Đồng thời, supervisor cần kiểm tra hệ thống đèn chiếu sáng, âm nhạc, máy lạnh, quầy nước uống và các thiết bị phục vụ khác để đảm bảo không gian buffet luôn trong trạng thái sẵn sàng đón khách. Ngoài ra, nhà hàng cần bố trí sẵn khu vực dự phòng bao gồm bàn ghế bổ sung, dụng cụ ăn uống và khăn ăn để kịp thời xử lý khi lượng khách tăng đột biến trong giờ cao điểm.

Bước 3: Đón tiếp và phục vụ khách trong quá trình dùng buffet

Khi khách đến nhà hàng, Cashier hoặc Hostess cần chủ động chào đón khách với thái độ thân thiện, lịch sự và xác nhận thông tin phòng hoặc voucher ăn sáng. Sau đó, khách được hướng dẫn đến khu vực bàn phù hợp tùy theo số lượng khách và tình trạng chỗ ngồi tại nhà hàng.

Trong quá trình khách sử dụng buffet, nhân viên F&B Attendant cần thường xuyên quan sát và hỗ trợ khách kịp thời như hướng dẫn vị trí món ăn, giới thiệu món đặc trưng, phục vụ trà, cà phê hoặc hỗ trợ khách mang thức ăn khi cần thiết. Đối với

khách quốc tế, nhân viên cần chủ động sử dụng tiếng Anh giao tiếp cơ bản để tạo cảm giác chuyên nghiệp và thân thiện.

Song song với việc phục vụ khách, nhân viên cần liên tục kiểm tra và vệ sinh khu vực buffet nhằm đảm bảo quầy line luôn sạch sẽ, đầy đủ món ăn và dụng cụ phục vụ. Khi phát hiện món ăn gần hết hoặc chất lượng món không đảm bảo, nhân viên phải nhanh chóng thông báo cho bộ phận bếp để bổ sung kịp thời. Đối với các phản hồi hoặc phàn nàn của khách, nhân viên cần xử lý nhẹ nhàng, lịch sự và báo ngay cho supervisor trong trường hợp vượt quá thẩm quyền xử lý.

Đặc biệt trong khung giờ cao điểm từ 7 giờ đến 9 giờ sáng, supervisor cần thường xuyên theo dõi tình trạng khách để điều phối nhân sự hợp lý, tránh tình trạng khách phải chờ lâu hoặc khu vực buffet bị quá tải.

Bước 4: Thanh toán, tiễn khách và thu dọn

Sau khi khách kết thúc bữa ăn, nhân viên cần chủ động hỗ trợ kéo ghế, gửi lời cảm ơn và chào tạm biệt khách với thái độ thân thiện, chuyên nghiệp. Đối với khách bên ngoài sử dụng buffet sáng không bao gồm trong giá phòng, cashier thực hiện thanh toán đúng quy trình và xác nhận hóa đơn đầy đủ.

Ngay sau khi khách rời bàn, nhân viên phục vụ cần nhanh chóng thu dọn chén đĩa, khăn ăn và vệ sinh khu vực bàn để chuẩn bị phục vụ lượt khách tiếp theo. Các dụng cụ bẩn phải được chuyển về khu vực steward đúng quy định nhằm đảm bảo vệ sinh và tránh ảnh hưởng đến không gian nhà hàng.

Đồng thời, nhân viên cần kiểm tra tình trạng bàn ghế, dụng cụ và báo ngay cho supervisor nếu phát hiện hư hỏng hoặc thiếu hụt để kịp thời xử lý.

Bước 5: Tổng kết cuối ca và bàn giao công việc

Sau khi kết thúc thời gian phục vụ buffet sáng, supervisor tổ chức họp ngắn cuối ca để tổng kết tình hình hoạt động trong buổi phục vụ. Nội dung tổng kết bao gồm số lượng khách thực tế, các phản hồi của khách hàng, những sự cố phát sinh và đánh giá hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận.

Bên cạnh đó, nhân viên cần thực hiện vệ sinh toàn bộ khu vực buffet, kiểm kê dụng cụ và bàn giao đầy đủ cho ca tiếp theo hoặc bộ phận liên quan. Những vấn đề chưa

xử lý xong cần được ghi chú cụ thể trong sổ bàn giao để đảm bảo tính liên tục trong vận hành.

Việc bổ sung bước tổng kết cuối ca không chỉ giúp nhà hàng nâng cao hiệu quả quản lý mà còn tạo điều kiện để nhân viên rút kinh nghiệm, cải thiện kỹ năng và nâng cao chất lượng phục vụ trong những ca làm việc tiếp theo.

3.2.5. Tăng cường công tác quản lý, giám sát

Để nâng cao hiệu quả công tác quản lý trong quá trình phục vụ buffet sáng, nhà hàng cần tăng cường vai trò giám sát của đội ngũ supervisor và captain trong mỗi ca làm việc. Mỗi ca trực nên bố trí ít nhất một người phụ trách theo dõi trực tiếp hoạt động phục vụ nhằm kịp thời nhắc nhở, điều chỉnh khi phát hiện nhân viên chưa thực hiện đúng quy chuẩn. Đồng thời, nhà hàng cần xây dựng checklist kiểm tra hằng ngày với các tiêu chí cụ thể liên quan đến vệ sinh, thái độ phục vụ, chất lượng món ăn và tình trạng cơ sở vật chất để đảm bảo việc đánh giá được thực hiện khách quan và thống nhất.

Bên cạnh công tác giám sát thường xuyên, hoạt động đào tạo và đánh giá năng lực nhân viên cũng cần được triển khai bài bản hơn. Nhà hàng nên xây dựng kế hoạch đào tạo định kỳ theo quý với nội dung, mục tiêu và tiêu chí đánh giá cụ thể. Sau mỗi đợt đào tạo, nhân viên cần tham gia kiểm tra lý thuyết và thực hành để đánh giá mức độ tiếp thu. Kết quả đánh giá nên được lưu vào hồ sơ cá nhân và sử dụng làm căn cứ cho việc xét tăng lương hoặc thăng chức, từ đó tạo động lực để nhân viên chủ động nâng cao năng lực nghề nghiệp.

Ngoài ra, để hạn chế tình trạng thiếu hụt nhân sự trong giờ cao điểm, ban quản lý nhà hàng cần phối hợp chặt chẽ với bộ phận lễ tân khách sạn nhằm cập nhật chính xác số lượng khách lưu trú mỗi ngày. Dựa trên các thông tin này, nhà hàng có thể xây dựng lịch trực ca linh hoạt và chủ động huy động thêm nhân sự hỗ trợ vào những thời điểm lượng khách tăng cao, qua đó đảm bảo chất lượng phục vụ luôn được duy trì ổn định.

3.2.6. Tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận trong nhà hàng

Nhằm nâng cao hiệu quả phối hợp giữa bộ phận bếp và bộ phận phục vụ, nhà hàng cần duy trì thường xuyên các buổi briefings đầu ca có sự tham gia của bếp trưởng hoặc đại diện bếp. Trong các buổi này, bộ phận bếp sẽ cung cấp thông tin về thực đơn, nguyên liệu, cách chế biến và những lưu ý đặc biệt liên quan đến món ăn trong ngày để

nhân viên phục vụ có thể tư vấn chính xác cho khách hàng. Ngoài ra, việc xây dựng nhóm trao đổi nội bộ thông qua các ứng dụng nhắn tin cũng sẽ giúp các bộ phận cập nhật thông tin nhanh chóng trong quá trình làm việc.

Để quá trình điều phối khách diễn ra hiệu quả hơn, sự phối hợp giữa Cashier/Hostess và F&B Attendant cũng cần được tăng cường. Nhà hàng nên xây dựng quy trình phân bổ khách hợp lý theo từng khu vực nhằm tránh tình trạng tập trung quá đông tại một vị trí. Đồng thời, Cashier/Hostess cần chủ động thông báo trước số lượng khách và khu vực ngồi cho F&B Attendant để nhân viên có thời gian chuẩn bị chu đáo trước khi khách vào dùng bữa. Ngoài ra, việc tổ chức các buổi họp giao ban định kỳ giữa quản lý nhà hàng và bộ phận lễ tân khách sạn sẽ góp phần hỗ trợ công tác dự báo lượng khách và chuẩn bị nguồn lực phù hợp.

Bên cạnh đó, quy trình báo cáo và xử lý sự cố trang thiết bị cũng cần được chuẩn hóa nhằm đảm bảo hoạt động vận hành không bị gián đoạn. Nhà hàng nên thiết lập kênh liên lạc trực tiếp với bộ phận kỹ thuật thông qua điện thoại nội bộ hoặc ứng dụng quản lý sự cố chuyên dụng. Khi phát hiện thiết bị hư hỏng, nhân viên cần báo ngay cho supervisor để chuyển thông tin đến bộ phận kỹ thuật xử lý trong thời gian sớm nhất. Đồng thời, quy trình này cần được phổ biến rộng rãi đến toàn bộ nhân viên nhằm đảm bảo tính thống nhất trong quá trình thực hiện.

Tiểu kết chương 3

Trên cơ sở phân tích thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort, chương 3 đã đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng. Các giải pháp được xây dựng dựa trên những hạn chế còn tồn tại trong quá trình vận hành thực tế, đồng thời bám sát định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn của resort 5 sao.

Cụ thể, chương đã tập trung đề xuất các nhóm giải pháp liên quan đến nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ thông qua đào tạo chuyên môn, ngoại ngữ và kỹ năng xử lý tình huống; nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật nhằm đảm bảo điều kiện phục vụ ổn định và hiện đại; hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng theo hướng chi tiết, đồng bộ và chuyên nghiệp hơn; tăng cường công tác quản lý, giám sát trong quá trình

phục vụ; đồng thời nâng cao sự phối hợp giữa các bộ phận liên quan để đảm bảo hoạt động phục vụ diễn ra hiệu quả và thống nhất.

Chương 3 đã đề xuất quy trình phục vụ buffet sáng hoàn chỉnh gồm năm bước, bổ sung thêm bước chuẩn bị cá nhân trước ca làm việc nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp và sự chủ động của nhân viên trước khi phục vụ khách. Việc hoàn thiện quy trình không chỉ giúp hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ mà còn góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng, tạo sự hài lòng và nâng cao hình ảnh của nhà hàng Epice nói riêng cũng như Pullman Danang Beach Resort nói chung.

KẾT LUẬN

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, dịch vụ buffet sáng không chỉ đáp ứng nhu cầu ăn uống của khách lưu trú mà còn góp phần tạo nên ấn tượng về chất lượng dịch vụ và hình ảnh của doanh nghiệp. Vì vậy, việc xây dựng và hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao chất lượng phục vụ và tăng khả năng cạnh tranh của nhà hàng.

Thông qua quá trình tìm hiểu và nghiên cứu thực tế tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort, đề tài đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về nhà hàng, buffet sáng và quy trình phục vụ buffet sáng; đồng thời phân tích thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice. Qua đó, đề tài đã chỉ ra những ưu điểm cũng như một số hạn chế còn tồn tại liên quan đến đội ngũ nhân viên, cơ sở vật chất, công tác quản lý và sự phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình phục vụ.

Trên cơ sở những vấn đề đã phân tích, đề tài đã đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice như nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên, nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật, tăng cường công tác quản lý giám sát, nâng cao sự phối hợp giữa các bộ phận và hoàn thiện quy trình phục vụ buffet sáng theo hướng chuyên nghiệp, đồng bộ hơn. Đặc biệt, đề tài đã xây dựng quy trình phục vụ buffet sáng gồm năm bước phù hợp với điều kiện hoạt động thực tế của nhà hàng.

Mặc dù đã cố gắng hoàn thành đề tài một cách tốt nhất, tuy nhiên do hạn chế về thời gian, kiến thức và kinh nghiệm thực tế nên bài báo cáo khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp từ quý thầy cô và doanh nghiệp để đề tài được hoàn thiện hơn. Cuối cùng, tác giả xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban lãnh đạo và toàn thể nhân viên nhà hàng Epice, Pullman Danang Beach Resort đã tạo điều kiện thuận lợi trong suốt quá trình thực tập và thu thập thông tin. Đồng thời, tác giả cũng xin chân thành cảm ơn Thầy Cô giảng viên Khoa Du lịch đã tận tình hướng dẫn và hỗ trợ để hoàn thành bài báo cáo này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2016). *Marketing for hospitality and tourism* (7th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P. (2016). *Marketing for hospitality and tourism* (7th ed.). Pearson Education Limited.
- Lê Thái Phụng. (2024). *Giáo trình Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch*. Nhà xuất bản Đà Nẵng.
- Nguyễn Văn Mạnh, & Hoàng Thị Lan Hương. (2008). *Quản trị kinh doanh khách sạn*. Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Quốc hội. (2017). *Luật Du lịch Việt Nam 2017*.
- Raab, M., & Lulfs-Baden, F. (2013). *Restaurant service quality and customer satisfaction*.
- World Tourism Organization (UNWTO). (2023). *Glossary of tourism terms*. UNWTO. <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>
- World Tourism Organization (UNWTO). (n.d.). *Tourism and accommodation reports*. <https://www.pullman-danang.com/vi/>
- Nguyễn Thị Bảo Uyên. *Giáo trình Quản trị kinh doanh nhà hàng*. Đại học Kiến trúc Đà Nẵng.

PHỤ LỤC
KHẢO SÁT VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ
BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG EPICE THUỘC PULLMAN DANANG
BEACH RESORT

Kính chào Quý khách,

Tôi là Hà Thị Thanh Thảo, sinh viên Khoa Du lịch, Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng. Hiện tôi đang nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort.

Kính mong Quý khách dành thời gian trả lời các câu hỏi bên dưới. Thông tin thu thập được chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu.

Chúng tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ của Quý khách!

Mọi thông tin xin liên hệ: Hà Thị Thanh Thảo

Email: thao_2254040081@dau.edu.vn

Phần 1. Trải nghiệm dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice

Quý khách đã sử dụng dịch vụ buffet sáng của nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort chưa?

☐ Đã sử dụng

☐ Chưa sử dụng

Nếu đã từng sử dụng, Quý khách vui lòng trả lời câu hỏi tiếp theo.

Nếu chưa từng sử dụng, cảm ơn Quý khách đã giúp đỡ. Chúc Quý khách nhiều sức khỏe!

Phần 2. Thông tin cá nhân

1. Giới tính:

☐ Nam

☐ Nữ

2. Độ tuổi:

☐ Từ 18 đến 25 tuổi☐ Từ 26 đến 40 tuổi☐ Từ 40 tuổi trở lên

3. Nơi ở của Quý khách:

☐ Miền Bắc☐ Miền Trung☐ Miền Nam

Phần 3. Nội dung khảo sát

Đối với dịch vụ buffet sáng của nhà hàng Epice thuộc Pullman Danang Beach Resort, Quý khách vui lòng cho biết nhận định của mình về các yếu tố được liệt kê bên dưới.

Mức độ như sau:

1 - Rất không hài lòng; 2 - Không hài lòng; 3 - Bình thường; 4 - Hài lòng; 5 - Rất hài lòng

Yếu tố	1	2	3	4	5
I. Phương tiện hữu hình (HH)					
1. Nhà hàng có trang thiết bị phục vụ hiện đại					
2. Không gian nhà hàng được trang trí đẹp mắt, thoáng đãng					
3. Đồng phục của nhân viên nhìn chuyên nghiệp, lịch sự					
4. Cách sắp xếp, bố trí các món ăn tại quầy buffet hợp lý, dễ lấy					
5. Dụng cụ ăn uống tại quầy buffet đầy đủ và sạch sẽ					
6. Cách trình bày món ăn tại quầy buffet đẹp mắt và hấp dẫn					
II. Độ tin cậy (TC)					
7. Nhà hàng phục vụ buffet sáng đúng thời gian đã công bố					
8. Nhà hàng quan tâm giải quyết các vấn đề mà khách phản nàn					
9. Chất lượng món ăn tại quầy buffet đảm bảo ổn định trong suốt thời gian phục vụ					
10. Các món ăn tại quầy buffet được bổ sung kịp thời, không để tình trạng hết món					

11. Hoá đơn thanh toán (nếu có) chính xác, không có sai sót					
III. Năng lực phục vụ (NL)					
12. Nhân viên thông báo chính xác thời gian phục vụ các món ăn tại quầy buffet					
13. Nhân viên phục vụ khách hàng một cách nhanh chóng					
14. Nhân viên luôn sẵn sàng hỗ trợ khi khách hàng cần					
15. Nhân viên luôn coi việc phục vụ khách hàng là ưu tiên hàng đầu					
16. Nhân viên xử lý linh hoạt các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ buffet					
IV. Sự đảm bảo (DB)					
17. Thái độ phục vụ của nhân viên tạo sự tin tưởng cho khách hàng					
18. Nhà hàng đảm bảo vệ sinh và an toàn thực phẩm trong dịch vụ buffet sáng					
19. Nhân viên luôn lịch sự, niềm nở với khách hàng					
20. Nhân viên am hiểu về các món ăn để tư vấn và giải đáp thắc mắc của khách					
V. Sự cảm thông (CT)					
21. Nhà hàng thể hiện sự quan tâm đến từng khách hàng					
22. Thời gian phục vụ buffet sáng thuận tiện cho mọi khách hàng					
23. Nhân viên tận tình phục vụ đối với từng khách hàng					
24. Nhà hàng luôn mong muốn mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng					
25. Nhân viên hiểu rõ nhu cầu và sở thích ẩm thực của khách hàng					

1. Theo Quý khách, chất lượng món ăn và đồ uống tại nhà hàng Epice có điều gì cần cải thiện không?

.....

.....

2. Theo Quý khách, đội ngũ nhân viên phục vụ tại nhà hàng Epice có điều gì cần cải thiện không?

.....

.....

3. Theo Quý khách, cơ sở vật chất kỹ thuật tại nhà hàng Epice có điều gì cần cải thiện không?

.....

.....

4. Theo Quý khách, quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice có điều gì cần cải thiện không?

.....

.....

5. Quý khách có hài lòng khi trải nghiệm dịch vụ buffet sáng của nhà hàng Epice hay không?

☐ Có ☐ Không

6. Quý khách có sẵn sàng giới thiệu nhà hàng Epice tới người thân, bạn bè,... hay không?

☐ Có ☐ Không

7. Quý khách có quay lại sử dụng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Epice trong tương lai hay không?

☐ Có ☐ Không

Xin cảm ơn sự giúp đỡ của quý khách!