

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
“ HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET
TẠI NHÀ HÀNG JUPITER THUỘC BLUESUN
DANANG BEACH HOTEL ”

Sinh viên thực hiện: Võ Thị Kim Hằng

Đà Nẵng, tháng 6 năm 2026

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
“ HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET
TẠI NHÀ HÀNG JUPITER THUỘC BLUESUN
DANANG BEACH HOTEL ”

Đơn vị thực tập: BLUESUN DANANG BEACH HOTEL

Giảng viên hướng dẫn	:	Đỗ Thị Thủy
Sinh viên thực hiện	:	Võ Thị Kim Hằng
Mã số sinh viên	:	2254040033
Khóa học	:	2022 - 2026
Lớp	:	22DL1

Đà Nẵng, tháng 6 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Võ Thị Kim Hằng

MSSV: 2254040033

Lớp: 22DL1Khóa: K22

Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch & Lữ hành

1. Tên đề tài: Hoàn thiện quy trình phục vụ tại nhà hàng Jupiter thuộc BlueSun DaNang Beach Hotel.

2. Nội dung : (mô tả ngắn gọn nội dung, mục tiêu và phương pháp thực hiện)

Nội dung tập trung nghiên cứu quy trình phục vụ buffet tại Nhà hàng Jupiter thuộc BlueSun Danang Beach Hotel. Nội dung nghiên cứu bao gồm hệ thống hóa cơ sở lý luận về quy trình phục vụ buffet trong nhà hàng; tìm hiểu quá trình hình thành, phát triển và tình hình hoạt động kinh doanh của BlueSun Danang Beach Hotel và Nhà hàng Jupiter; phân tích thực trạng quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng thông qua quan sát thực tế, khảo sát khách hàng và thu thập số liệu liên quan. Trên cơ sở đó, đề tài đánh giá những ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân của các hạn chế còn tồn tại trong quy trình phục vụ buffet. Mục tiêu của đề tài là đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ buffet, nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng và góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng. Đề tài sử dụng các phương pháp nghiên cứu như thu thập dữ liệu thứ cấp từ tài liệu, giáo trình và báo cáo của doanh nghiệp; phương pháp quan sát thực tế trong quá trình thực tập; phương pháp khảo sát khách hàng bằng bảng câu hỏi; phương pháp thống kê, phân tích, so sánh và tổng hợp dữ liệu để đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp phù hợp.

3. Ngày giao khóa luận :

4. Ngày hoàn thành khóa luận :

5. Giảng viên hướng dẫn: Th.S.Đỗ Thị Thủy

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

Đà Nẵng, ngày tháng 6 năm 2026

Trưởng bộ môn	Giảng viên hướng dẫn	Sinh viên thực hiện
<i>(ký ghi rõ họ tên)</i>	<i>(ký ghi rõ họ tên)</i>	<i>(ký ghi rõ họ tên)</i>

Th.S.Đỗ Thị Thủy Võ Thị Kim Hằng

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

(Dùng cho người hướng dẫn)

Họ và tên sinh viên: **Võ Thị Kim Hằng.**

Họ và tên người hướng dẫn: **Th.S. Đỗ Thị Thủy**

Tên đề tài: Hoàn thiện quy trình phục vụ tại nhà hàng Jupiter thuộc BlueSun DaNang Beach Hotel.

Nội dung nhận xét:

1. Tinh thần, thái độ làm việc:

.....

2. Nội dung khóa luận:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Hình thức khóa luận:

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

Đà Nẵng, ngày tháng 6 năm
20

Người nhận xét

Th.S.Đỗ Thị Thủy.

Trường Đại học Kiến trúc Đà
Nẵng
Khoa Du lịch

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT
NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐÁNH GIÁ CỦA DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI SINH VIÊN THỰC TẬP

Doanh nghiệp thực tập: BLUESUN DANANG BEACH HOTEL

Người đại diện doanh nghiệp: Lê Thị Tình

Chức danh: Giám Đốc

Sinh viên thực tập: Võ Thị Kim Hằng

Lớp: 22DL1. Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Thời gian thực tập: từ ngày.....đến ngày.....

Tiêu chí Đánh giá	Nội dung đánh giá	Điểm đánh giá (Thang điểm 10)
Nhận thức -Thái độ	Thái độ: (Chấp hành tốt quy định tại đơn vị, cầu tiến, hợp tác hỗ trợ đồng nghiệp, văn hóa ứng xử,...)	
Đánh giá kết quả thực hiện công việc	Về chuyên môn: (Việc thực hiện quy trình công việc, kết quả, chất lượng công việc được giao,...)	
	Về kỹ năng làm việc: (Kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng mềm khác,...)	
	Đóng góp cho Doanh nghiệp: (Tạo ấn tượng tốt đối với khách hàng, tích cực tham gia các hoạt động do DN tổ chức, tích cực đóng góp ý kiến,...)	

Nhận xét (nếu có) của Người đại diện Doanh nghiệp:

.....
.....
.....

Đà Nẵng, ngàytháng.... năm 2025

Đại diện doanh nghiệp

(Ký tên và đóng dấu)

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET TẠI NHÀ HÀNG THUỘC KHÁCH SẠN	1
1.1. Hoạt động kinh doanh khách sạn	1
1.2. Bộ phận nhà hàng thuộc khách sạn	2
1.3. Mối quan hệ giữa nhà hàng và các bộ phận khác trong khách sạn	3
1.4. Tổng quan về phục vụ Buffet tại nhà hàng	3
1.5. Quy trình phục vụ trong nhà hàng	3
1.6. Quy trình phục vụ Buffet:	4
1.7. Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ	4
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET TẠI NHÀ HÀNG JUPITER THUỘC BLUESUN DANANG BEACH HOTEL	6
2.1. Giới thiệu về BlueSun Danang Beach Hotel	6
2.2. Cơ cấu tổ chức của Khách sạn Bluesun DaNang Beach Hotel	7
2.3. Khái quát tình hình hoạt động của khách sạn BlueSun Danang Beach Hotel	8
2.4. Thực trạng quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter thuộc BlueSun Danang Beach Hotel	10
PHẦN 2: TRẢI NGHIỆM DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG JUPITER..	14
2.5. Đánh giá chung về quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter thuộc BlueSun Danang Beach Hotel	18
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET TẠI NHÀ HÀNG JUPITER THUỘC BLUESUN DANANG BEACH HOTEL	20
3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp	20
3.2. Một số giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter thuộc BlueSun Danang Beach Hotel	20
3.3. Kiến nghị	21
KẾT LUẬN CHUNG	22

LỜI MỞ ĐẦU

1. Đặt vấn đề.

Ngành dịch vụ du lịch khách sạn – nhà hàng ngày càng đóng vai trò quan trọng trong sự phát triển du lịch tại Đà Nẵng. Trong đó, hình thức phục vụ buffet là loại hình phổ biến tại nhiều nhà hàng khách sạn, đặc biệt đòi hỏi sự chuẩn bị chu đáo, quy trình phục vụ khoa học, cũng như sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận để đảm bảo khách hàng có thể sử dụng dịch vụ thuận tiện và thoải mái.

Tại nhà hàng Jupiter thuộc BlueSun Danang Beach Hotel, buffet là một trong những hình thức phục vụ quan trọng, góp phần tạo nên chất lượng dịch vụ và hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn. Tuy nhiên, quy trình phục vụ chưa thật sự đồng bộ, sự phối hợp giữa các bộ phận đôi khi chưa hiệu quả và một số nhân viên còn thiếu kinh nghiệm trong việc phục vụ buffet. Chính vì vậy, việc nghiên cứu, định hướng và hoàn thiện quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter là vô cùng cần thiết.

Trong thời gian thực tập tại BlueSun Danang Beach Hotel, em có cơ hội quan sát trực tiếp quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter. Qua đó, em nhận thấy rằng mặc dù quy trình phục vụ đã có nhiều điểm tích cực, nhưng vẫn còn một số hạn chế cần được cải thiện. Vì vậy, em chọn đề tài “ Hoàn thiện quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter thuộc BlueSun Danang Beach Hotel” với mong muốn phân tích, đánh giá thực trạng và đề xuất một số định hướng nhằm hoàn thiện hơn quy trình phục vụ buffet.

2. Mục đích nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng thuộc khách sạn.
- Phân tích thực trạng quy trình phục vụ buffet và các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter thuộc BlueSun Danang Beach Hotel.
- Đề xuất các giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter thuộc BlueSun Danang Beach Hotel.

3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter thuộc BlueSun Danang Beach Hotel.
- Phạm vi không gian: BlueSun Danang Beach Hotel.

- Phạm vi thời gian: Các dữ liệu thứ cấp được thu thập từ năm 2022 đến năm 2024. Các dữ liệu sơ cấp được thu thập từ tháng 08/2025 đến tháng 09/2025.

4. Phương pháp nghiên cứu

+ Thu thập thông tin từ sách, giáo trình và văn bản liên quan để tổng hợp cơ sở lý thuyết về quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng thuộc khách sạn.

+ Thu thập dữ liệu từ các báo cáo nội bộ để tổng hợp thông tin về BlueSun Danang Beach Hotel.

+ Thu thập dữ liệu từ các văn bản và quan sát hoạt động tại nhà hàng Jupiter để nắm bắt quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter.

+ So sánh quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter và quy trình theo Tiêu chuẩn Kỹ năng nghề Du Lịch Việt Nam (VTOS), kết hợp với khảo sát khách hàng, để đánh giá quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter.

+ Phân tích các ưu điểm và hạn chế trong quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter, từ đó đề xuất các giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter.

5. Kết cấu khóa luận

- Kết cấu khóa luận gồm 3 chương:

+ Chương 1: Cơ sở lý luận về quy trình phục vụ Buffet tại nhà hàng Jupiter thuộc khách sạn BlueSun DaNang Beach Hotel.

+ Chương 2: Thực trạng quy trình phục vụ Buffet tại nhà hàng Jupiter thuộc khách sạn BlueSun DaNang Beach Hotel.

+ Chương 3: Giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ Buffet tại nhà hàng Jupiter thuộc khách sạn BlueSun DaNang Beach Hotel.

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

1.1. Hoạt động kinh doanh khách sạn

1.1.1. Khái niệm hoạt động kinh doanh khách sạn

Khái niệm “kinh doanh khách sạn” là hoạt động kinh doanh của các cơ sở lưu trú, du lịch dựa trên việc cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung nhằm đáp ứng nhu cầu lưu lại tạm thời của khách du lịch và tạo ra lợi nhuận.

1.1.2 Đặc điểm hoạt động kinh doanh khách sạn

Kinh doanh khách sạn là lĩnh vực luôn đòi hỏi những điều kiện kinh doanh nhất định và chịu sự chi phối của nhiều nhân tố khách quan và chủ quan khác nhau tại địa điểm kinh doanh (điểm du lịch).

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

Hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch chỉ có thể được tiến hành thành công ở những nơi có tài nguyên du lịch. Bởi vì, tài nguyên du lịch là yếu tố tạo ra sự thúc đẩy, thôi thúc và thu hút con người rời khỏi nơi cư trú thường xuyên của mình để đi du lịch.

b. Một số loại hình cơ sở lưu trú du lịch chính như khách sạn, làng du lịch, đòi hỏi vốn đầu tư lớn

Chi phí đầu tư ban đầu của cơ sở lưu trú du lịch thường cao do yêu cầu về chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật, phù hợp với thứ hạng và tiêu chuẩn phục vụ khách. Các hạng mục như phòng ở, bể bơi, sân tennis và khu vui chơi ngoài trời cần được đầu tư hiện đại, đẹp và sang trọng. Ngoài ra, cơ sở lưu trú còn phải đầu tư xây dựng hệ thống hạ tầng như đường giao thông, cấp thoát nước, xử lý nước thải, điện và viễn thông, làm tăng tổng chi phí đầu tư ban đầu.

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

Kinh doanh khách sạn là lĩnh vực dịch vụ nên chất lượng sản phẩm phụ thuộc chủ yếu vào đội ngũ nhân viên phục vụ trực tiếp. Các cơ sở lưu trú có thứ hạng càng cao càng yêu cầu dịch vụ chất lượng, hạn chế tối đa sai sót, vì vậy cần bố trí lao động theo hướng chuyên môn hóa. Bên cạnh đó, hoạt động phục vụ diễn ra liên tục 24/24 giờ, phụ thuộc vào nhu cầu sử dụng dịch vụ của khách, nên doanh nghiệp cần sử dụng số lượng lớn lao động trực tiếp, đặc biệt vào mùa cao điểm.

d. Kinh doanh khách sạn chịu sự tác động của một số quy luật kinh doanh

Kinh doanh khách sạn chịu tác động của nhiều yếu tố khách quan như quy luật tự nhiên, kinh tế – xã hội và tâm lý khách hàng. Những yếu tố này làm nhu cầu du lịch biến động theo mùa, từ đó ảnh hưởng đến việc tổ chức hoạt động kinh doanh của các cơ sở lưu trú, đặc biệt tại các khu nghỉ dưỡng biển và núi. Vì vậy, nhà quản lý cần nghiên cứu kỹ các quy luật này để sử dụng nguồn lực hiệu quả.

Bên cạnh đó, kinh doanh ăn uống trong cơ sở lưu trú có một số đặc điểm như phục vụ khách từ nhiều địa phương, quốc gia với nhu cầu và thói quen khác nhau; đáp ứng đầy đủ các bữa ăn chính, bữa phụ và đồ uống trong ngày.

1.2. Bộ phận nhà hàng thuộc khách sạn

1.2.1 Khái niệm nhà hàng

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

1.2.2. Đặc điểm hoạt động kinh doanh nhà hàng thuộc khách sạn

a. Đặc điểm về sản phẩm

- Sản phẩm của nhà hàng mang tính tổng hợp cao
- Tính không đồng nhất của sản phẩm, dịch vụ

➤ Từ đó, có thể thấy chất lượng sản phẩm dịch vụ ăn uống của nhà hàng chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố chủ quan và khách quan, đòi hỏi nhà hàng phải có biện pháp quản lý chất lượng chặt chẽ. Và còn là yếu tố quyết định sự thành công của nhà hàng.

b. Đặc điểm về lao động:

- Kinh doanh nhà hàng cần số lượng lao động lớn, tính chuyên môn hóa cao trải qua quá trình đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ chuyên môn và kỹ năng giao tiếp như nhân viên bếp, nhân viên phục vụ bàn, nhân viên pha chế.

c. Đặc điểm về kiến trúc và trang trí nội thất:

- Phụ thuộc vào đặc điểm kinh doanh, loại hình kinh doanh và đối tượng khách hàng của nhà hàng mà thiết kế kiểu khác nhau, việc trang trí nội thất, trang thiết bị sẽ làm tăng vẻ sang trọng, không gian thoáng và hình ảnh đẹp giúp khách thấy ngon miệng khi dùng bữa.

d. Đặc điểm của đối tượng phục vụ:

- Đối tượng phục vụ của nhà hàng có đa dạng, bao gồm nhiều nhóm khách với đặc điểm tâm lý, khẩu vị và nhu cầu khác nhau. Khách hàng có sự khác biệt về trình độ văn hóa, khả năng chi trả và thói quen tiêu dùng.

e. Đặc điểm về môi trường phục vụ:

- ❖ Thời gian làm việc liên tục, theo ca:
- ❖ Môi trường làm việc mang tính tổng hợp và phức tạp

1.3. Mối quan hệ giữa nhà hàng và các bộ phận khác trong khách sạn

- ❖ Mối quan hệ giữa bộ phận bàn với bộ phận lễ tân:
- ❖ Mối quan hệ giữa bộ phận bàn và bộ phận bếp:
- ❖ Mối quan hệ giữa bộ phận bàn và bar:

1.4. Tổng quan về phục vụ Buffet tại nhà hàng

1.4.1. Khái niệm phục vụ buffet nhà hàng

Buffet là hình thức tổ chức tiệc đứng, với các món ăn, đồ uống bày sẵn cho khách tự chọn. Theo cách gọi của người châu Âu là: “ Bữa ăn có nhiều món nóng hoặc nguội.

1.4.2. Đặc điểm phục vụ buffet nhà hàng

Theo PGS.TS Trịnh Xuân Dũng (2003), buffet là hình thức ăn uống tính tiền trọn gói theo suất, khách tự lựa chọn món ăn, đồ uống theo sở thích mà không cần gọi từng món. Thực đơn buffet đa dạng, không gian tổ chức linh hoạt và quầy thức ăn được bày trí đẹp mắt. Hình thức này giúp phục vụ nhiều khách trong thời gian ngắn, tiết kiệm nhân công, đồng thời tạo sự thoải mái và tự do cho thực khách.

1.4.3. Phân loại buffet

Theo CĐ Nghề Du lịch Vũng tàu (năm 2010) thông thường có ba loại buffet chính là: Sitdown buffet, standing buffet, cocktail buffet

1.4.4. Nguyên tắc bày và phục vụ buffet

1.4.4.1. Các nguyên tắc khi phục vụ buffet

1.4.4.2. Bày và phục vụ một bàn buffet

1.5. Quy trình phục vụ trong nhà hàng

1.5.1. Khái niệm quy trình phục vụ

Quy trình là một chương trình thực hiện các hoạt động được tiến hành theo một trình tự nhất định. Quy trình phục vụ là tổng hợp các nghiệp vụ, các giai đoạn kế tiếp nhau, liên quan chặt chẽ nhau nhằm đáp ứng nhu cầu của khách một cách nhanh chóng nhất với chi phí thấp nhất.

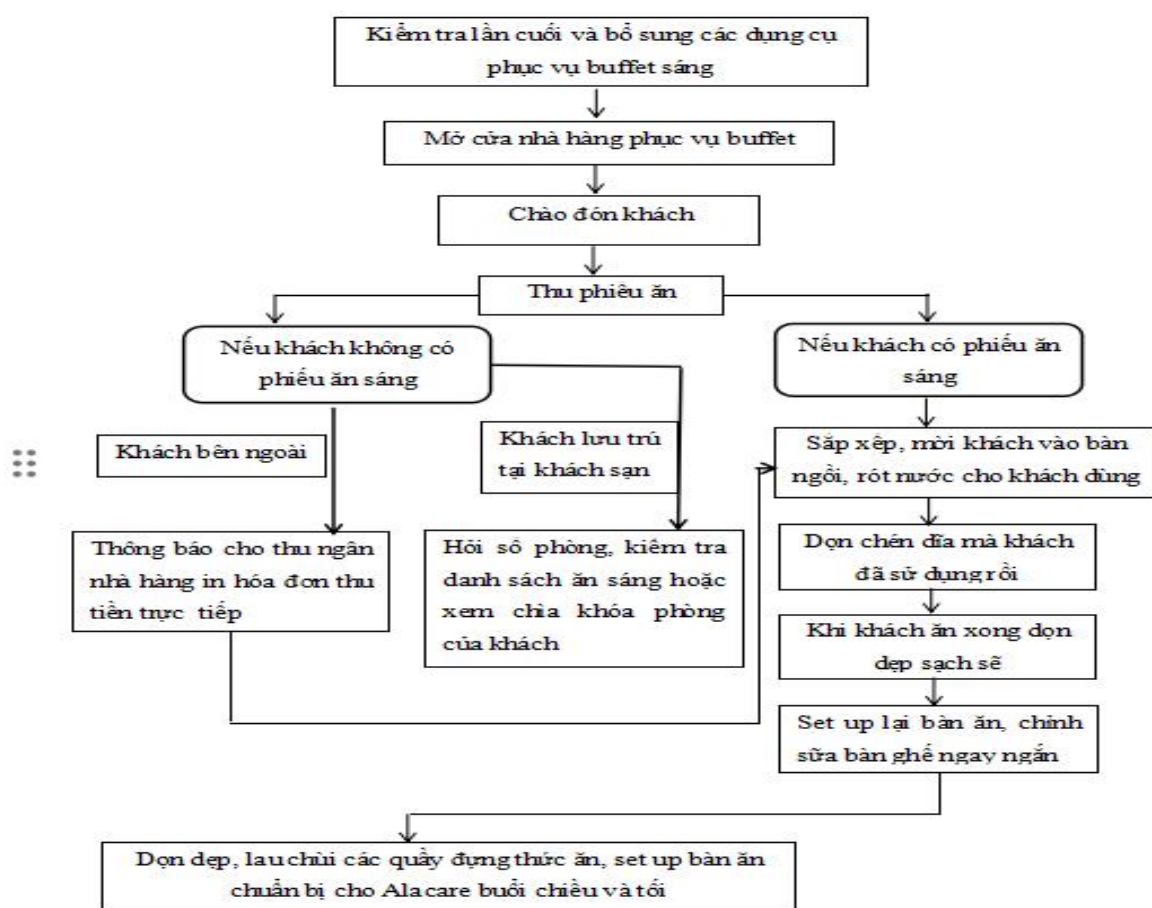
1.5.2. Các căn cứ xây dựng quy trình phục vụ

Thực hiện quy trình phục vụ nhà hàng là việc nhân viên phục vụ khách theo đúng trình tự và tiêu chuẩn, từ chuẩn bị, đón khách, phục vụ, thanh toán, tiễn khách đến dọn dẹp. Nhân viên cần tuân thủ tác phong, vệ sinh, kỹ năng giao tiếp và chủ động hỗ trợ khách khi cần thiết. Thực hiện đúng quy trình giúp hạn chế sai sót, nâng cao sự hài lòng của khách và xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho nhà hàng.

1.5.3. Ý nghĩa quy trình phục vụ

Việc thực hiện đúng quy trình phục vụ giúp nhân viên làm việc thống nhất, hạn chế sai sót và nâng cao chất lượng phục vụ. Quy trình rõ ràng còn giúp đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách, tạo sự hài lòng và khuyến khích khách quay lại. Đồng thời, nhà hàng có thể sử dụng nhân lực hiệu quả, phối hợp tốt giữa các bộ phận, thuận tiện trong kiểm tra, giám sát và nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp.

1.6. Quy trình phục vụ Buffet:



Sơ đồ 1: Quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng của khách sạn.

Nguồn: Quản trị kinh doanh khách sạn của TS. Nguyễn Quyết Thắng (2014)

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

1.7.1. Cơ sở vật chất:

Cơ sở vật chất có ảnh hưởng lớn đến chất lượng phục vụ trong khách sạn. Hệ thống trang thiết bị hiện đại, tiện nghi, sạch sẽ và an toàn giúp khách cảm thấy thoải mái, hài lòng, đồng thời hỗ trợ nhân viên phục vụ chuyên nghiệp hơn. Ngược lại, cơ sở vật chất nghèo nàn hoặc lạc hậu sẽ làm giảm trải nghiệm của khách và ảnh hưởng đến đánh giá chất lượng dịch vụ của khách sạn.

1.7.2. Chất lượng đội ngũ lao động:

Trong kinh doanh khách sạn, nhân viên là người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng nên có ảnh hưởng lớn đến chất lượng dịch vụ và hình ảnh của khách sạn. Dù cơ sở vật chất hiện đại, chất lượng phục vụ vẫn khó được bảo đảm nếu đội ngũ nhân viên thiếu năng lực. Vì vậy, nhân viên cần có chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ tốt và tinh thần làm việc tập thể. Đội ngũ lao động chuyên nghiệp sẽ tạo ấn tượng tích cực, nâng cao sự hài lòng của khách hàng và uy tín của khách sạn.

1.7.3. Một số các yếu tố khác:

Sự phối hợp giữa các bộ phận giúp hoạt động phục vụ diễn ra đồng bộ, thống nhất và nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Bên cạnh đó, các tiêu chuẩn về nhân viên, vệ sinh và thực đơn là cơ sở để kiểm soát, đánh giá và cải thiện chất lượng phục vụ. Trước áp lực cạnh tranh, khách sạn cần nâng cao chất lượng dịch vụ để thu hút khách mới, giữ chân khách cũ và tăng doanh thu. Đồng thời, việc tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách giúp khách sạn nhận biết hạn chế, kịp thời cải tiến dịch vụ và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET TẠI NHÀ HÀNG JUPITER THUỘC BLUESUN DANANG BEACH HOTEL

2.1. Giới thiệu về BlueSun Danang Beach Hotel

a. Thông tin doanh nghiệp

BlueSun Danang Beach Hotel là khách sạn tiêu chuẩn 4 sao tọa lạc tại số 230 Võ Nguyên Giáp, quận Sơn Trà, thành phố Đà Nẵng, đối diện bãi biển Mỹ Khê. Khách sạn có quy mô 110 phòng nghỉ với nhiều hạng phòng khác nhau như Superior, Deluxe, Suite, VIP và Apartment. Ngoài dịch vụ lưu trú, khách sạn còn cung cấp nhiều dịch vụ tiện ích như Nhà hàng Jupiter, Neptune Sky Coffee & Bar, phòng hội nghị Satune, spa, hồ bơi và dịch vụ vận chuyển khách du lịch.

b. Lịch sử hình thành

BlueSun Danang Beach Hotel chính thức đi vào hoạt động từ năm 2016. Trong quá trình phát triển, khách sạn không ngừng đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, mở rộng các loại hình dịch vụ và đa dạng hóa sản phẩm nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Đến nay, khách sạn đã xây dựng được uy tín trên thị trường du lịch Đà Nẵng và nhận được nhiều đánh giá tích cực từ du khách trong và ngoài nước.

c. Tầm nhìn

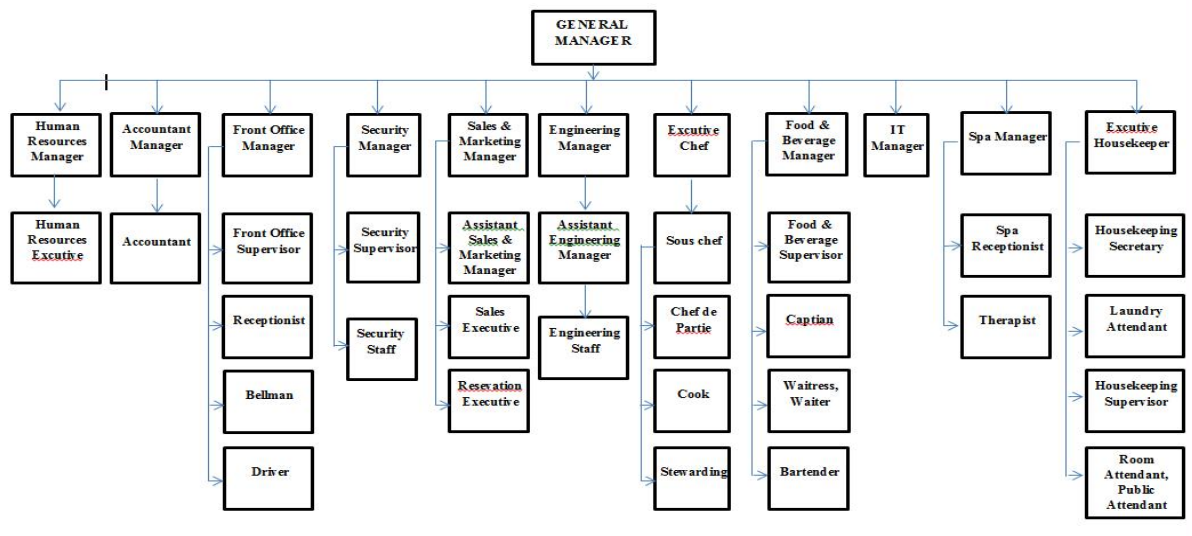
BlueSun Danang Beach Hotel hướng tới mục tiêu trở thành khách sạn biển hàng đầu tại Đà Nẵng trong phân khúc 4–5 sao, được khách hàng trong nước và quốc tế ghi nhận về chất lượng dịch vụ, trải nghiệm nghỉ dưỡng và định hướng phát triển du lịch bền vững.

d. Sứ mệnh

Khách sạn cam kết mang đến cho du khách những trải nghiệm nghỉ dưỡng chất lượng cao, dịch vụ chuyên nghiệp, không gian lưu trú tiện nghi và thân thiện, góp phần nâng cao hình ảnh du lịch thành phố Đà Nẵng.

2.2 Cơ cấu tổ chức của Khách sạn Bluesun DaNang Beach Hotel

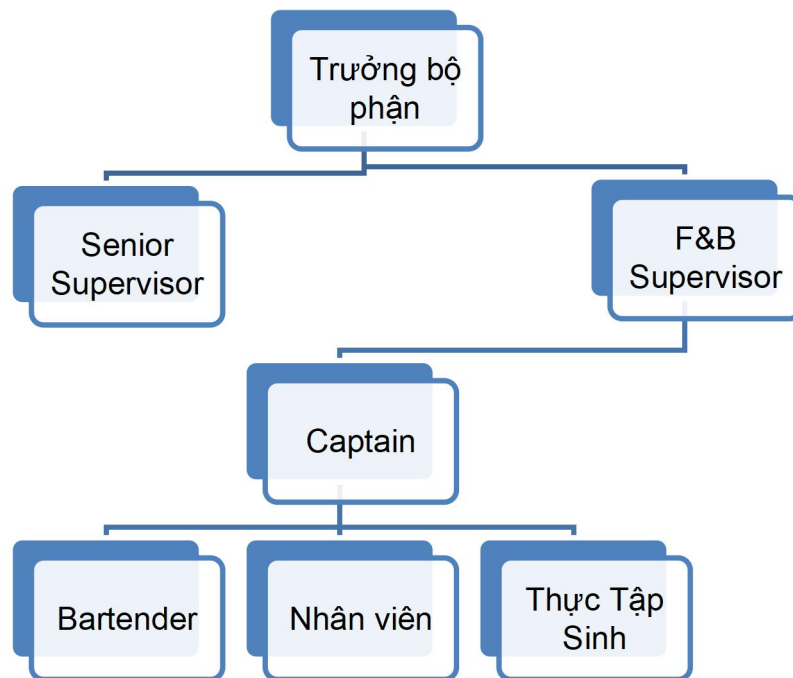
a. Cơ cấu tổ chức của khách sạn



Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn.

(Nguồn: Bộ phận nhân sự của khách sạn Bluesun)

b. Cơ cấu tổ chức của bộ phận của Nhà Hàng



Sơ đồ 2.2: Sơ đồ cấu trúc tổ chức của Nhà hàng

c. Lĩnh vực hoạt động của Khách sạn BlueSun Danang Beach Hotel

BlueSun Danang Beach Hotel là khách sạn 4 sao hoạt động chủ yếu trong các lĩnh vực lưu trú, ăn uống, hội nghị, chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ giải trí bổ sung.

Về dịch vụ lưu trú, khách sạn cung cấp nhiều hạng phòng khác nhau như Deluxe, Suite, Studio và Executive Connecting nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch và khách công tác.

Về dịch vụ ăn uống, Nhà hàng Jupiter có sức chứa hơn 150 khách, phục vụ buffet sáng và thực đơn gọi món với các món ăn Á – Âu phong phú. Bên cạnh đó, khách sạn còn cung cấp dịch vụ hội nghị, hội thảo và tổ chức tiệc tại phòng hội nghị Satune với sức chứa khoảng 100 khách cùng hệ thống trang thiết bị hiện đại.

Ngoài ra, khách sạn còn cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và giải trí như BlueMoon Spa, phòng tập Gym, hồ bơi và các dịch vụ bổ sung khác.

2.3 Khái quát tình hình hoạt động của khách sạn BlueSun Danang Beach Hotel

2.3.1 Các nguồn lực của khách sạn

a. Tình hình nhân lực

Bảng 2.2 Tình hình nhân lực khách sạn Bluesun Danang Beach Hotel.

Phòng/Bộ phận	Giới tính		Độ tuổi				Trình độ chuyên môn		
	Nam	Nữ	18 - 25 tuổi	26 - 35 tuổi	36 - 45 tuổi	Trên 46 tuổi	THPT	Trung cấp/cao đẳng	Đại học và Sau đại học
Ban Giám đốc		1	0	1			0	0	1
Hành chính - Nhân sự		2	1	1					4
Kế toán - Tài chính		4		1	3				4
Kỹ thuật		5		4	1			2	3
Lễ tân	4	6						3	7
Bảo vệ - An ninh	5			4	1		1	1	3
Buồng phòng	3	4	1	3	2		1	2	4
Âm thực	5	6		10		1		4	7
Sale	1	3		4					4
Sapa		4		4				2	2
Nhà hàng	3	4	1	9				2	5

Nguồn: Nhân sự của khách sạn Bluesun Danang Beach Hotel.

Nhận xét: Tình hình nhân lực của khách sạn cho thấy sự đa dạng về giới tính và độ tuổi. Về trình độ chuyên môn, nhiều bộ phận như kế toán, kỹ thuật và âm thực có sự hiện diện của nhân viên có trình độ đại học và sau đại học. Nhìn chung, khách sạn cần có kế hoạch phát triển nguồn nhân lực để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng

b. Tình hình cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất của BlueSun Danang Beach Hotel được đầu tư khá hiện đại và đồng bộ, đáp ứng tiêu chuẩn khách sạn 4 sao. Hệ thống phòng nghỉ cùng các tiện ích như nhà hàng, hồ bơi, spa, phòng gym và phòng hội nghị giúp đáp ứng tốt nhu cầu lưu trú, nghỉ dưỡng và giải trí của khách hàng. Đây là lợi thế góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh của khách sạn.

2.3.2 Tình hình kinh doanh của khách sạn Bluesun Danang Beach Hotel.

2.3.2.1 Sản phẩm, dịch vụ

BlueSun Danang Beach Hotel cung cấp đa dạng sản phẩm và dịch vụ, trong đó dịch vụ lưu trú và ăn uống là hoạt động kinh doanh chủ yếu. Bên cạnh đó, các dịch vụ bổ sung như spa, gym, hồ bơi, hội nghị và sky bar góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng, tăng sức cạnh tranh và hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

2.3.2.2 Thị trường - khách hàng, đối thủ cạnh tranh

a. Thị trường khách hàng

Bảng 2.3. Tình hình thu hút khách của khách sạn

Lượt khách	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
Bảng Khách quốc tế	30	40	60
Khách nội địa	70	60	40
Tổng	100	100	100

Nhận xét:

Lượng khách quốc tế của khách sạn tăng lên tục qua các năm, cho thấy khả năng thu hút khách nước ngoài ngày càng tốt và thị trường quốc tế đang phục hồi tích cực. Ngược lại, tỷ lệ khách nội địa có xu hướng giảm, phản ánh sự cạnh tranh ngày càng lớn trong thị trường du lịch trong nước.

Nhìn chung, cơ cấu khách của khách sạn đang chuyển dịch theo hướng tăng khách quốc tế. Đây là cơ hội để mở rộng thị trường, tuy nhiên khách sạn cũng cần có các chính sách phù hợp để duy trì và thu hút thêm khách nội địa.

b. Đối thủ cạnh tranh

Các đối thủ cạnh tranh của BlueSun Danang Beach Hotel đều có những lợi thế riêng về vị trí, giá cả và dịch vụ. Tuy nhiên, với vị trí đối diện biển Mỹ Khê cùng hệ thống dịch vụ đa dạng, BlueSun vẫn có lợi thế trong việc thu hút khách du lịch và nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường.

2.3.3 Kết quả kinh doanh

Bảng 2.5 Bảng tổng hợp các chỉ tiêu kinh doanh của khách sạn

Đơn vị: Triệu đồng

Chi tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
Doanh thu	29.914,29	69.864,00	117.769,57
Chi phí	20.940,00	48.904,80	82.457,60
Lợi nhuận	8.974,29	20.959,20	35.338,97

Nguồn: Khách sạn Bluesun Danang Beach Hotel

Nhận xét: Nhìn chung, kết quả kinh doanh của BlueSun Danang Beach Hotel trong giai đoạn 2022–2024 cho thấy xu hướng tăng trưởng tích cực cả về doanh thu, chi phí và lợi nhuận. Trong đó, tốc độ tăng lợi nhuận tương đối ổn định, phản ánh hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn ngày càng được nâng cao. Đây là cơ sở thuận lợi để khách sạn tiếp tục đầu tư phát triển dịch vụ, nâng cao chất lượng phục vụ và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường du lịch – khách sạn trong thời gian tới.

2.3.4. Đánh giá chung về tình hình của khách sạn Bluesun Danang Beach Hotel

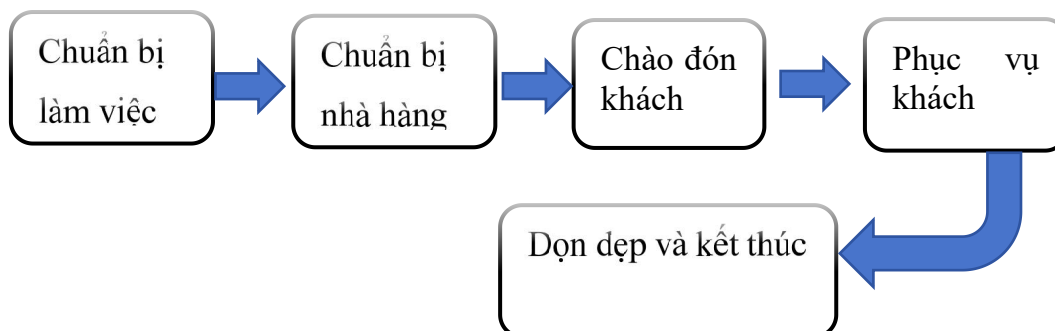
BlueSun Danang Beach Hotel có nhiều thuận lợi như vị trí gần biển Mỹ Khê, cơ sở vật chất hiện đại, dịch vụ đa dạng và khả năng thu hút khách quốc tế ngày càng tăng. Tuy nhiên, khách sạn vẫn gặp một số khó khăn như cạnh tranh cao, thiếu hụt nhân lực và sự sụt giảm khách nội địa. Nhìn chung, khách sạn có nhiều tiềm năng phát triển nhưng cần tiếp tục hoàn thiện hoạt động kinh doanh và chiến lược thu hút khách hàng.

2.4. Thực trạng quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter thuộc BlueSun Danang Beach Hotel

2.4.1. Giới thiệu nhà hàng Jupiter

Nhà hàng Jupiter tọa lạc tại tầng 16 của BlueSun Danang Beach Hotel với sức chứa hơn 150 khách. Nhà hàng chuyên phục vụ các món ăn Á – Âu được chế biến từ nguồn nguyên liệu tươi ngon, đồng thời mang đến không gian ẩm thực sang trọng với tầm nhìn hướng biển. Nhà hàng phục vụ buffet sáng từ 6h30 đến 10h00 và phục vụ thực đơn gọi món từ 10h30 đến 22h00.

2.4.2. Quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter



Sơ đồ 2.3. Quy trình phục vụ buffet sáng

(Nguồn: Bộ phận nhân sự)

Nhận xét: Quy trình phục vụ buffet tại Nhà hàng Jupiter được thực hiện tương đối đầy đủ từ khâu chuẩn bị, đón tiếp, phục vụ đến thu dọn sau khi kết thúc. Nhân viên có sự phối hợp trong quá trình phục vụ, góp phần đảm bảo chất lượng dịch vụ và đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Tuy nhiên, việc đón tiếp khách chưa có nhân viên phụ trách cố định và một số thời điểm đông khách vẫn có thể xảy ra tình trạng quá tải trong phục vụ.

2.4.3 Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter thuộc BlueSun Danang Beach Hotel

Quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố khác nhau, bao gồm yếu tố con người, công tác quản lý, cơ sở vật chất và sự phối hợp giữa các bộ phận. Những yếu tố này có mối quan hệ chặt chẽ, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng phục vụ và trải nghiệm của khách hàng.

2.4.3.1. Nhân viên phục vụ của nhà hàng Jupiter

2.4.3.2. Công tác quản lý của nhà hàng Jupiter

2.4.3.3. Cơ sở vật chất và trang thiết bị của nhà hàng Jupiter

2.4.3.4. Mối quan hệ giữa nhà hàng Jupiter và các bộ phận liên quan

2.4.4. So sánh quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter và quy trình theo chuẩn Tiêu chuẩn Kỹ năng nghề Du Lịch Việt Nam (VTOS)

a. Bảng so sánh chi tiết

Bảng 2.6: So sánh quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter và quy trình theo chuẩn Tiêu chuẩn Kỹ năng nghề Du Lịch Việt Nam (VTOS)

Tiêu chí	Quy trình tại nhà hàng Jupiter	Quy trình theo Tiêu chuẩn Kỹ năng nghề Du Lịch Việt Nam (VTOS)	Nhận xét
Chuẩn bị trước phục vụ	Thực hiện chi tiết: chuẩn bị nước, kiểm tra thiết bị, vệ sinh, setup buffet, phân công nhân sự	Yêu cầu chuẩn bị đầy đủ các yếu tố trước phục vụ	Tương đồng cao, thực hiện tốt
Đón tiếp khách	Không có nhân sự cố định, linh hoạt theo ca	Yêu cầu có nhân viên chuyên trách đón tiếp	Chưa đạt chuẩn, thiếu tính chuyên nghiệp
Giới thiệu buffet	Có thực hiện nhưng chưa đồng bộ	Yêu cầu giới thiệu rõ ràng, đầy đủ	Chưa đồng nhất, cần cải thiện
Phục vụ trong quá trình ăn	Dọn dẹp, bổ sung món, kiểm tra thường xuyên	Theo dõi và hỗ trợ khách liên tục	Đáp ứng khá tốt
Kiểm soát chất lượng món ăn	Có kiểm tra và phản hồi với bếp	<u>Yêu cầu kiểm soát liên tục</u>	Đáp ứng khá tốt
<u>Dọn dẹp và kết thúc</u>	Dọn dẹp, vệ sinh và setup lại rất chi tiết	Thu dọn và chuẩn bị ca sau	Thực hiện tốt, chi tiết

Nguồn: Khách sạn Bluesun Danang Beach Hotel

b. Phân tích và nhận xét

2.4.5. Kết quả khảo sát khách hàng về quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter

2.4.5.1 Thiết kế nghiên cứu

a. Thiết kế bảng câu hỏi khảo sát

b. Mẫu nghiên cứu

c. Kích thước mẫu nghiên cứu

d. Phương pháp chọn mẫu

e. Phương pháp thu thập và xử lý dữ liệu

2.4.5.2. Kết quả nghiên cứu.

Các tiêu chí khảo sát đều đạt mức điểm trung bình trên 4,0/5, thể hiện mức độ hài lòng khá cao của khách hàng đối với chất lượng phục vụ tại nhà hàng

PHẦN 1: THÔNG TIN CHUNG

Bảng 2.7. Cơ cấu khách hàng theo giới tính.

Tiêu chí	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Nam	27	45,8
Nữ	27	45,8
Khác	5	8,4
Tổng	59	100

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tại nhà hàng Jupiter.

Nhận xét: Kết quả này cho thấy số lượng nam và nữ tham gia khảo sát tương đương nhau, giúp dữ liệu khảo sát có tính khách quan và phản ánh đa dạng ý kiến của khách hàng đối với dịch vụ buffet.

Bảng 2.8. Cơ cấu khách hàng theo độ tuổi.

Độ tuổi	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Dưới 18 tuổi	3	5,1
18–25 tuổi	38	64,4
26–35 tuổi	14	23,7
Trên 35 tuổi	4	6,8
Tổng	59	100

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tại nhà hàng Jupiter.

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy nhóm khách hàng từ 18–25 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất, tiếp theo là nhóm 26–35 tuổi. Các nhóm tuổi dưới 18 và trên 35 tuổi chiếm tỷ lệ thấp. Điều này cho thấy khách hàng sử dụng dịch vụ buffet tại nhà hàng chủ yếu là nhóm khách trẻ, năng động và có nhu cầu trải nghiệm dịch vụ ăn uống cao.

Bảng 2.9. Tần suất sử dụng buffet.

Tần suất	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Lần đầu	25	42,4
2–3 lần	29	49,2
Trên 3 lần	5	8,4
Tổng	59	100

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tại nhà hàng Jupiter.

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy phần lớn khách hàng đã sử dụng dịch vụ buffet từ 2–3 lần, trong khi tỷ lệ khách sử dụng trên 3 lần còn thấp. Điều này cho thấy

nhà hàng đã tạo được sự thu hút và có khả năng giữ chân khách hàng quay lại sử dụng dịch vụ. Đồng thời, đa số người tham gia khảo sát đều có trải nghiệm thực tế với buffet, giúp các đánh giá thu được có độ tin cậy cao.

Bảng 2.10. Nghề nghiệp khách hàng

Nghề nghiệp	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Sinh viên	17	28,8
Nhân viên văn phòng	12	20,3
Kinh doanh tự do	18	30,5
Khác	12	20,3
Tổng	59	100

N

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tại nhà hàng Jupiter.

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng sử dụng dịch vụ buffet có nghề nghiệp khá đa dạng, trong đó nhóm sinh viên và kinh doanh tự do chiếm tỷ lệ cao nhất. Điều này cho thấy dịch vụ buffet phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng khác nhau. Đồng thời, sự đa dạng về nghề nghiệp giúp kết quả khảo sát phản ánh khách quan hơn về chất lượng phục vụ của nhà hàng.

PHẦN 2: TRẢI NGHIỆM DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG JUPITER

Kết quả khảo sát cho thấy trong tổng số 80 khách hàng tham gia khảo sát, có **72,5% khách hàng đã từng sử dụng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Jupiter**, trong khi chỉ có **27,5% khách hàng chưa từng sử dụng dịch vụ**.

Bảng 2.11. Kinh nghiệm trải nghiệm buffet sáng tại Nhà hàng Jupiter.

Tiêu chí	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Đã từng trải nghiệm	59	72,5
Chưa từng trải nghiệm	21	27,5
Tổng	80	100

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tại nhà hàng Jupiter.

Nhận xét: Đa số khách hàng tham gia khảo sát đã từng sử dụng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Jupiter, cho thấy các đánh giá thu được có độ tin cậy cao. Tuy nhiên, nhà hàng vẫn cần thu hút thêm nhóm khách chưa từng trải nghiệm dịch vụ

PHẦN 3: ĐÁNH GIÁ QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFETT SÁNG

Bảng 2.12. Đánh giá Trước khi phục vụ khách.

Tiêu chí	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Nhân viên có trang phục gọn gàng, tác phong chuyên nghiệp	4	0	7	17	31
Khu vực buffet sạch sẽ, gọn gàng	3	0	9	21	26
Thức ăn được trình bày hấp dẫn, dễ lấy	2	0	9	22	26
Bàn ăn được chuẩn bị đầy đủ, sạch sẽ	3	0	10	19	27
Món ăn đa dạng, phong phú	3	0	9	26	21
Thức ăn đảm bảo nhiệt độ phù hợp	2	0	10	21	26
Bảng tên món đặt đúng vị trí	1	1	9	23	25

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tại nhà hàng Jupiter.

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy đa số khách hàng hài lòng và rất hài lòng với công tác chuẩn bị trước khi phục vụ tại nhà hàng Jupiter. Các tiêu chí về tác phong nhân viên, vệ sinh khu vực buffet, bàn ăn và cách bố trí món ăn đều được đánh giá tích cực. Tuy nhiên, vẫn còn một số ít ý kiến đánh giá ở mức bình thường, cho thấy nhà hàng cần tiếp tục cải thiện để nâng cao chất lượng phục vụ.

Bảng 2.13. Đánh giá chào đón khách.

Tiêu chí	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Nhân viên đón tiếp khách nhanh chóng	3	0	7	7	22
Nhân viên có thái độ thân thiện, lịch sự	2	0	11	2	24
Thời gian xếp chỗ hợp lý	3	0	0	0	26
Bàn ăn được chuẩn bị đầy đủ, sạch sẽ	3	0	9	0	27

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tại nhà hàng Jupiter.

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy đa số khách hàng hài lòng và rất hài lòng với công tác chào đón khách tại nhà hàng. Các tiêu chí về tốc độ đón tiếp, thái độ phục vụ và sự chuẩn bị bàn ăn đều được đánh giá tích cực. Tuy nhiên, vẫn còn một số ý kiến đánh giá ở mức bình thường vào giờ cao điểm, do đó nhà hàng cần tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Bảng 2.14. Đánh giá Phục vụ khách trong quá trình dùng buffet.

Tiêu chí	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Nhân viên thường xuyên quan sát và hỗ trợ khách khi cần	2	1	10	25	21
Nhân viên nhanh chóng bổ sung thức ăn khi gần hết	3	1	11	24	20
Nhân viên thu dọn chén đĩa bẩn kịp thời	2	1	9	26	21
Nhân viên giải đáp thắc mắc của khách đầy đủ, rõ ràng	2	0	11	24	22
Nhân viên có thái độ thân thiện, nhiệt tình trong quá trình phục vụ	2	0	8	23	26
Khu vực buffet luôn được giữ sạch sẽ trong suốt thời gian phục vụ	2	1	10	24	22

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tại nhà hàng Jupiter.

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy đa số khách hàng hài lòng và rất hài lòng với quá trình phục vụ tại nhà hàng. Nhân viên hỗ trợ khách kịp thời, bổ sung thức ăn và phục vụ đồ uống khá tốt. Tuy nhiên, tốc độ thu dọn bàn vẫn còn một số ý kiến đánh giá ở mức bình thường, vì vậy nhà hàng cần tiếp tục cải thiện để nâng cao chất lượng phục vụ.

Bảng 2.15. Đánh giá bước Thanh toán và tiền khách.

Tiêu chí	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Nhân viên hỗ trợ khách thanh toán nhanh chóng	2	0	10	24	23
Nhân viên thực hiện thanh toán chính xác	1	0	8	25	25
Nhân viên chủ động cảm ơn khách sau khi sử dụng dịch vụ	2	1	9	23	24
Nhân viên có thái độ lịch sự khi tiễn khách	1	0	8	24	26

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tại nhà hàng Jupiter.

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy đa số khách hàng hài lòng và rất hài lòng với quy trình thanh toán tại nhà hàng. Việc thanh toán được thực hiện nhanh chóng, chính xác và minh bạch, tạo sự thuận tiện cho khách hàng. Tuy nhiên, nhà hàng vẫn cần tiếp tục cải thiện để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ trong giai đoạn này.

Bảng 2.16. Đánh giá Bước Thu dọn và chuẩn bị cho lượt khách tiếp theo.

Tiêu chí	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Nhân viên thu dọn bàn ăn nhanh chóng sau khi khách rời đi	2	1	10	24	22
Khu vực ăn uống luôn sạch sẽ sau khi khách sử dụng	2	0	9	25	23
Dụng cụ ăn uống được thay mới và chuẩn bị đầy đủ	1	0	10	24	24
Nhà hàng sẵn sàng phục vụ lượt khách tiếp theo	2	0	8	25	24

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tại nhà hàng Jupiter.

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy đa số khách hàng hài lòng và rất hài lòng với công tác dọn dẹp và kết thúc phục vụ tại nhà hàng. Việc thu dọn, vệ sinh và chuẩn bị bàn ăn cho lượt khách tiếp theo được thực hiện khá tốt. Tuy nhiên, khu vực vệ sinh chung vẫn cần được cải thiện hơn để nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của khách hàng.

PHẦN 4: SỰ HÀI LÒNG

Bảng 2.17. Mức độ hài lòng chung của khách hàng.

Mức độ hài lòng	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất không hài lòng	2	3,4
Không hài lòng	3	5,1
Bình thường	10	16,9
Hài lòng	25	42,4
Rất hài lòng	19	32,2
Tổng	59	100

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tại nhà hàng Jupiter.

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy đa số khách hàng hài lòng với dịch vụ buffet tại nhà hàng Jupiter. Phần lớn khách hàng có xu hướng quay lại sử dụng dịch vụ và sẵn sàng giới thiệu cho người khác. Điều này cho thấy chất lượng phục vụ của nhà hàng đáp ứng khá tốt nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng.

2.5. Đánh giá chung về quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter thuộc BlueSun Danang Beach Hotel

Quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter được xây dựng khá đầy đủ và đáp ứng cơ bản tiêu chuẩn VTOS. Công tác chuẩn bị, phục vụ và dọn dẹp được thực hiện tương đối tốt, góp phần duy trì chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, quy trình vẫn còn một số hạn chế như thiếu nhân sự vào giờ cao điểm, khâu đón tiếp chưa chuyên nghiệp và việc bổ sung món ăn đôi lúc chưa kịp thời.

2.5.1. Những ưu điểm

Quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter được xây dựng tương đối đầy đủ, nhân viên phục vụ chuyên nghiệp, khu vực buffet sạch sẽ và món ăn đa dạng. Nhờ đó, nhà hàng tạo được sự hài lòng và thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ.

2.5.2. Những hạn chế

Mặc dù đạt được nhiều ưu điểm, quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter vẫn còn một số hạn chế nhất định.

- Đầu tiên, khâu đón tiếp khách chưa được tổ chức chuyên nghiệp do hạn chế về nhân lực, không có nhân sự cố định tại vị trí đón khách.

- Thứ 2, Quy trình phục vụ chưa thực sự đồng bộ, một số hoạt động như giới thiệu buffet, chăm sóc khách hàng và xử lý tình huống chưa được chuẩn hóa.

- Thứ ba, trong giờ cao điểm tình trạng thiếu hụt dụng cụ và chậm bổ sung món ăn vẫn xảy ra, gây ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng.

- Thứ tư, quy trình xử lý phản hồi và khiếu nại của khách hàng chưa cụ thể, chủ yếu dựa vào việc báo cáo cấp trên, cho thấy sự thiếu các bước xử lý rõ ràng và thống nhất.

Cuối cùng, sự phối hợp giữa các bộ phận liên quan chưa thực sự nhịp nhàng, đôi khi còn chậm trễ trong việc cập nhật thông tin và hỗ trợ lẫn nhau, cũng gây ảnh hưởng đến quá trình phục vụ và sự hài lòng khách hàng.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET TẠI NHÀ HÀNG JUPITER THUỘC BLUESUN DANANG BEACH HOTEL

3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp

Nhà hàng Jupiter có nhiều điều kiện thuận lợi để nâng cao chất lượng phục vụ buffet như cơ sở vật chất tốt, nhân viên thân thiện và quy trình phục vụ tương đối đầy đủ. Tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế về nhân sự, khả năng phối hợp và xử lý tình huống, do đó cần đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ và nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

3.2. Một số giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter thuộc BlueSun Danang Beach Hotel

3.2.1. Giải pháp về đội ngũ nhân viên của nhà hàng Jupiter

Trong hoạt động kinh doanh nhà hàng khách sạn, nhân viên phục vụ là người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng nên đóng vai trò rất quan trọng trong việc tạo nên dịch vụ. Vì vậy, Đội ngũ nhân viên là yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng.

a. Nâng cao trình độ nghiệp vụ cho nhân viên

Nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ buffet. Vì vậy, nhà hàng Jupiter cần tăng cường đào tạo nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống cho nhân viên nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của khách hàng.

b. Nâng cao thái độ phục vụ của nhân viên

Nhân viên cần phục vụ khách với thái độ lịch sự, thân thiện, chủ động hỗ trợ và đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách. Ban quản lý cần thường xuyên giám sát, nhắc nhở để đảm bảo tác phong và chất lượng phục vụ được duy trì đồng nhất.

3.2.2. Chuẩn hóa quy trình phục vụ buffet

Nhà hàng cần xây dựng quy trình phục vụ buffet thống nhất vì chất lượng phục vụ hiện còn phụ thuộc vào kinh nghiệm của từng nhân viên. Quy trình cần quy định rõ các bước từ chuẩn bị, đón tiếp khách, giới thiệu món ăn, chăm sóc khách, xử lý tình huống đến tiễn khách, đồng thời xây dựng các tiêu chuẩn phục vụ cụ thể để hạn chế sai sót. Bên cạnh đó, quản lý cần thường xuyên kiểm tra và giám sát việc thực hiện nhằm duy trì chất lượng phục vụ ổn định và đồng đều.

3.2.3. Nâng cao hiệu quả chuẩn bị và phục vụ trong giờ cao điểm

Nhà hàng cần chủ động dự báo lượng khách để bố trí nhân sự và chuẩn bị đầy đủ nguồn lực, hạn chế tình trạng thiếu nhân viên, thiếu dụng cụ ăn uống và chậm bổ sung món ăn trong giờ cao điểm. Đồng thời, cần tăng cường phối hợp giữa bộ phận bếp và nhà hàng để kịp thời bổ sung món ăn tại quầy buffet, đồng thời chuẩn bị sẵn dụng cụ ăn uống dự phòng nhằm đáp ứng nhanh nhu cầu của khách.

3.2.4. Hoàn thiện quy trình xử lý phản hồi và khiếu nại.

Nhà hàng cần xây dựng quy trình tiếp nhận và xử lý phản hồi, khiếu nại của khách hàng một cách cụ thể và thống nhất, quy định rõ trách nhiệm, thời gian xử lý và phương thức giải quyết cho từng tình huống. Điều này giúp nhân viên chủ động xử lý vấn đề, nâng cao chất lượng dịch vụ, đồng thời đảm bảo phản hồi được giải quyết nhanh chóng, chuyên nghiệp, góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

3.2.5. Tăng cường phối hợp giữa các bộ phận

Nhà hàng cần tăng cường phối hợp giữa các bộ phận và phân công nhiệm vụ rõ ràng để xử lý công việc hiệu quả, hạn chế sai sót và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị đối với BlueSun Danang Beach Hotel

Để nâng cao hiệu quả hoạt động phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter, khách sạn cần đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị và bổ sung đầy đủ dụng cụ phục vụ; tạo điều kiện cho nhân viên tham gia các khóa đào tạo nghiệp vụ và kỹ năng phục vụ; đồng thời tăng cường kiểm tra, giám sát quy trình phục vụ, chất lượng món ăn và đẩy mạnh phối hợp giữa các bộ phận nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ ổn định và đáp ứng tốt nhu cầu khách hàng.

3.3.2. Kiến nghị đối với bộ phận nhà hàng Jupiter

Bộ phận nhà hàng Jupiter cần tuân thủ đúng quy trình phục vụ buffet để đảm bảo tính chuyên nghiệp và hạn chế sai sót; chủ động phối hợp với các bộ phận liên quan để cập nhật thông tin và xử lý kịp thời các phát sinh; thường xuyên kiểm tra chất lượng món ăn nhằm đảm bảo đầy đủ, an toàn và kịp thời bổ sung; nâng cao tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ của nhân viên; đồng thời chú trọng chăm sóc khách hàng và lắng nghe phản hồi để cải thiện chất lượng dịch vụ.

KẾT LUẬN CHUNG

Trong quá trình thực tập và nghiên cứu tại nhà hàng Jupiter thuộc BlueSun Danang Beach Hotel, đề tài đã tiến hành tìm hiểu và phân tích thực trạng quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng. Qua đó cho thấy, quy trình phục vụ buffet đóng vai trò rất quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo sự hài lòng cho khách hàng và góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

Thông qua quá trình khảo sát và đánh giá thực tế, nhà hàng Jupiter đã đạt được nhiều ưu điểm như không gian phục vụ tương đối phù hợp, món ăn đa dạng, nhân viên có thái độ thân thiện, nhiệt tình và quy trình phục vụ cơ bản được thực hiện đúng tiêu chuẩn. Bên cạnh đó, nhà hàng cũng chú trọng đến việc hỗ trợ khách hàng, giữ gìn vệ sinh và đảm bảo chất lượng phục vụ trong quá trình hoạt động.

Tuy nhiên, quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng vẫn còn tồn tại một số hạn chế như khâu đón tiếp khách chưa thật sự chuyên nghiệp, hoạt động quảng bá buffet chưa hiệu quả, số lượng nhân sự vào giờ cao điểm còn thiếu, việc bổ sung món ăn và dụng cụ đôi lúc chưa kịp thời, chất lượng phục vụ chưa đồng đều và sự phối hợp giữa các bộ phận còn chưa thật sự nhịp nhàng.

Từ việc phân tích đã đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ buffet tại nhà hàng Jupiter như nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên, chuẩn hóa quy trình phục vụ, tăng cường kiểm tra giám sát, bổ sung cơ sở vật chất, đẩy mạnh hoạt động quảng bá và nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận. Đồng thời, đề tài cũng đưa ra các kiến nghị đối với khách sạn và bộ phận nhà hàng nhằm góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động phục vụ buffet trong thời gian tới.

Nhìn chung, việc hoàn thiện quy trình phục vụ buffet không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng mà còn góp phần nâng cao hình ảnh thương hiệu, khả năng cạnh tranh và hiệu quả kinh doanh của BlueSun Danang Beach Hotel.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. TS. Hà Nam Khánh Giao - Nguyễn Văn Bình (2014): “Nhà hàng là nơi mà khách có thể ngồi, được phục vụ, yêu cầu ăn uống từ thực đơn với vài sự lựa chọn, và thanh toán một lần vào cuối bữa ăn. Hiện nay, nhiều nhà hàng phục vụ thức ăn bán mang đi, giao tận nơi hoặc ăn theo kiểu tự chọn,...”
2. Tác giả Vũ Thị Hòa – Nguyễn Vũ Hà (2012) thì: “Nhà hàng là cơ sở kinh doanh chuyên chế biến và phục vụ các sản phẩm ăn uống nhằm đáp ứng nhu cầu thiết yếu và các nhu cầu khác của khách hàng với mục đích chủ yếu là thu lợi nhuận.”
3. Sách Tổ chức kinh doanh nhà hàng, PGS.TS Trịnh Xuân Dũng (2003).
4. Sách Kinh doanh nhà hàng, Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương, 2013.
5. Nguyễn Văn Mạnh & Hoàng Thị Lan Hương (2013), *Quản trị kinh doanh khách sạn*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.
6. Bùi Xuân Nhàn (2009), *Marketing du lịch*, NXB Thống kê.
7. Trịnh Xuân Dũng (2003), *Quản trị kinh doanh khách sạn*, NXB Lao động – Xã hội.
8. CD Nghề Du lịch Vũng tàu (năm 2010), phân loại buffet.
9. Giáo trình *Quản trị kinh doanh nhà hàng*, ThS. Nguyễn Thị Hải Đường (2013).
Giáo trình *Nghiệp vụ nhà hàng*.