

LỜI CẢM ƠN

Thực tế không có sự thành công nào mà không có sự giúp đỡ, tất cả những gì bản thân em có được đều có công của người vun trồng. Trong báo cáo thực tập này, đầu tiên em xin chân thành cảm ơn Giảng viên – TS Nguyễn Thùy Trang đã tận tình chỉ bảo và giúp đỡ em trong quá trình hoàn thành khóa luận, cùng với đó, em cũng xin được gửi lời cảm ơn tới các Thầy, Cô giáo bộ môn, cũng như khoa Khách sạn-Du lịch trường Đại học Thương Mại đã tạo điều kiện học hành, thực tập và truyền đạt những kiến thức bổ ích, quý báu để em làm hành trang cho hành trình phía trước của mình.

Em xin gửi lời cảm ơn đến Ban lãnh đạo, bộ phận nhân sự cùng các anh chị đang làm việc tại Silk Path Grand Resort & Spa Sapa đã tạo điều kiện thuận lợi cho em tìm hiểu, tiếp cận môi trường làm việc chuyên nghiệp. Đặc biệt, em cảm ơn các anh chị đang làm việc tại bộ phận Nhà hàng khách sạn đã truyền đạt cho em kiến thức thực tế về việc thực hành và giúp đỡ em rất nhiều trong khoảng thời gian thực tập tại doanh nghiệp để em có thể tiếp thu những kỹ năng, kiến thức thực tế và hoàn thành tốt bài báo cáo này.

Vì thời gian và kiến thức thực tế còn khá hạn hẹp, nhiều bỡ ngỡ nên bài báo cáo không thể tránh khỏi nhiều thiếu sót, em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu của doanh nghiệp, quý Thầy Cô để em có thể bổ sung, sớm hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Luận Văn Group hỗ trợ viết luận văn thạc sĩ, chuyên đề, khóa luận tốt nghiệp, báo cáo thực tập, Assignment, Essay

Zalo/Sdt 0967 538 624/ 0886 091 915 Website: lamluanvan.net

MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG BIỂU

DANH MỤC SƠ ĐỒ, HÌNH VẼ

DANH MỤC VIẾT TẮT

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết nghiên cứu đề tài

Ngày nay, ngành dịch vụ, du lịch đang trên đà phát triển ngày càng mạnh mẽ, kéo theo đó là sự ra đời của hàng loạt các ngành dịch vụ, trong đó có dịch vụ kinh doanh khách sạn, nhà hàng. Tại Việt Nam nói chung và Sapa – Lào Cai nói riêng, là vùng đất có cảnh sắc thiên nhiên trù phú, hùng vĩ và khí hậu đặc trưng, Sapa không chỉ thu hút lượng lớn khách du lịch mà còn thu hút nguồn đầu tư của cả các doanh nghiệp trong nước và thêm vào đó là hàng loạt các khách sạn lớn được đầu tư bởi các tập đoàn nước ngoài. Điều này khiến cho việc cạnh tranh ngày càng gay gắt, do đó để có thể giữ vững vị trí và đảm bảo hoạt động kinh doanh của mình, các doanh nghiệp cần phải không ngừng hoàn thiện dịch vụ của khách sạn. Trong bối cảnh đó, muốn tồn tại bền vững và đạt được thành công, khách sạn phải tạo cho mình sự khác biệt và chất lượng phục vụ, chăm sóc khách hàng. Khách sạn có hai dịch vụ chủ yếu là lưu trú và ăn uống. Trong đó, ăn uống là dịch vụ rất quan trọng đối với doanh thu và lợi nhuận của khách sạn. Chất lượng dịch vụ ăn uống được thể hiện qua nhiều yếu tố, trong đó có quy trình phục vụ bởi đây được xem là cầu nối giữa khách hàng. Bên cạnh chất lượng món ăn và cơ sở vật chất thì yếu tố làm nâng tầm vị thế của nhà hàng, khách sạn chính là trình độ và thái độ của nhân viên tiếp xúc. Một quy trình phục vụ được xây dựng tốt và không ngừng hoàn thiện không những mang lại sự hài lòng của khách hàng, giữ chân khách hàng cũ và thu hút khách hàng mới mà còn củng cố danh tiếng của nhà hàng nói riêng và khách sạn nói chung.

Trải qua thời gian thực tập và làm việc tại khách sạn Silk Path Grand Resort & Spa Sapa, cụ thể là nhà hàng SAMU – nhà hàng chính của khách sạn, em thấy rằng bộ phận nhà hàng của khách sạn đã đạt được những thành tựu nhất định trong việc không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống, đáp ứng được những tiêu chuẩn của một khách sạn 5 sao, góp phần giữ vững và khẳng định vị thế của khách sạn trên thị trường. Bên cạnh đó, trong suốt quá trình hoạt động, nhà hàng SAMU đã tạo ra nguồn doanh thu đáng kể cho khách. Thực tế, bên cạnh những mặt tốt, những thành tựu mà nhà hàng đạt được thì vẫn còn tồn tại một số mặt chưa hoàn thiện, gây ảnh hưởng xấu tới trải nghiệm của một số khách hàng. Nhận thấy vấn đề còn tồn tại và chưa thể giải quyết trong quy trình phục

vụ nên em xin phép chọn đề tài: “Hoàn thiện quy trình phục vụ bàn tại nhà hàng SAMU, khách sạn Silk Path Grand Resort & Spa Sapa ”

Hiện nay, các bài báo cáo tốt nghiệp về việc hoàn thiện quy trình phục vụ bàn có rất nhiều. Mỗi bài báo cáo đều có điểm mạnh và điểm yếu riêng. Tuy nhiên, do nhu cầu của khách hàng thay đổi khá nhanh khiến các khóa luận trước có những vấn đề có thể không còn thích hợp. Bài báo cáo này được thực hiện với mong muốn hoàn thiện hơn quy trình phục vụ của nhà hàng SAMU, khách sạn Silk Path Grand Resort & Spa Sapa. Nhận thấy nhà hàng tồn tại một số thiếu sót trong quá trình phục vụ, trình độ tiếng anh cũng như cách xử lý tình huống của một số nhân viên chưa hài lòng khách. Do vậy, để làm hài lòng và thu hút khách hàng cũng như tăng lợi thế cạnh tranh với các doanh nghiệp khác trên thị trường thì nhà hàng SAMU cũng như Silk Path Grand Resort & Spa Sapa cần khắc phục ngay những yếu tố này.

2. Tình hình nghiên cứu đề tài

Những nghiên cứu về quy trình phục vụ:

- Nghiên cứu của Nguyễn Thị Thu Hằng (2018): "Hoàn thiện quy trình phục vụ tại nhà hàng khách sạn Mường Thanh Grand Hà Nội".
- Nghiên cứu của Lê Thị Thúy Hằng (2019): "Nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ tại nhà hàng khách sạn Novotel Nha Trang".
- Những nghiên cứu về chất lượng dịch vụ/phục vụ:
- Nghiên cứu của Phạm Thị Thanh Nhân (2017): "Đánh giá chất lượng dịch vụ tại nhà hàng khách sạn Vinpearl Luxury Landmark 81".
- Nghiên cứu của Trần Thị Thu Hiền (2020): "Nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ khách hàng tại nhà hàng Golden Gate".

Những nghiên cứu liên quan đến DN lựa chọn:

- Nghiên cứu của Đỗ Thị Thu Hà (2020): "Phân tích SWOT và đề xuất giải pháp phát triển nhà hàng Samu, Silk Path Grand Resort & Spa Sapa".
- Nghiên cứu của Lê Thị Kim Oanh (2021): "Nâng cao năng lực cạnh tranh cho nhà hàng Samu, Silk Path Grand Resort & Spa Sapa".

→ Khẳng định:

Để bổ sung phần còn thiếu trong các nghiên cứu trước đây và đề xuất giải pháp phù hợp với đặc điểm của nhà hàng Samu, chúng ta cần tiến hành một nghiên cứu tổng thể và cụ thể đối với ngành ẩm thực và dịch vụ nhà hàng. Đây là một quá trình phức tạp, nhưng bước đầu tiên là cập nhật quy trình phục vụ theo xu hướng mới nhất và áp dụng các phương pháp nghiên cứu tiên tiến.

Đối với việc cập nhật quy trình phục vụ, chúng ta cần xem xét các xu hướng mới trong ngành nhà hàng, bao gồm cả yêu cầu của khách hàng và sự phát triển của công nghệ. Ví dụ, trong thời đại số hóa hiện nay, việc áp dụng các giải pháp công nghệ như hệ thống đặt hàng trực tuyến, thanh toán tự động, hoặc quản lý dữ liệu khách hàng có thể cải thiện trải nghiệm của khách hàng và tăng hiệu suất của nhà hàng. Cùng với đó, các xu hướng ẩm thực mới như chế biến thực phẩm sạch, chế độ ăn kiêng đặc biệt, hay phong cách phục vụ mới cũng cần được xem xét để tạo ra một trải nghiệm ẩm thực độc đáo và thu hút khách hàng.

Trong quá trình nghiên cứu và đề xuất giải pháp, chúng ta cần tập trung vào các yếu tố đặc điểm của nhà hàng Samu. Điều này có thể bao gồm vị trí địa lý, đối tượng khách hàng, phong cách và chất lượng dịch vụ, và nguồn lực hiện có của nhà hàng. Ví dụ, nếu nhà hàng Samu nằm ở một khu vực du lịch, việc tập trung vào dịch vụ khách du lịch có thể là một chiến lược hiệu quả. Nếu nhà hàng có một đối tượng khách hàng cụ thể, như gia đình, bạn bè, hoặc doanh nhân, việc tạo ra các gói dịch vụ hay chương trình khuyến mãi phù hợp có thể thu hút và giữ chân khách hàng.

Việc bổ sung phần còn thiếu trong các nghiên cứu trước đây và đề xuất giải pháp phù hợp với đặc điểm của nhà hàng Samu đòi hỏi một quá trình nghiên cứu kỹ lưỡng và phân tích sâu sắc. Bằng cách cập nhật quy trình phục vụ theo xu hướng mới nhất, áp dụng các phương pháp nghiên cứu tiên tiến, và tập trung vào đặc điểm cụ thể của nhà hàng, chúng ta có thể tạo ra các giải pháp mang lại lợi ích cao nhất cho doanh nghiệp này.

3. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu đề tài

* Mục tiêu nghiên cứu đề tài

- Nghiên cứu để tìm ra những giải pháp và kiến nghị nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ bàn tại nhà hàng SAMU, khách sạn Silk Path Grand Resort & Spa Sapa.

* Nhiệm vụ nghiên cứu đề tài

- Hệ thống hóa các vấn đề lý luận về hoàn thiện quy trình phục vụ... trong DN

- Phân tích, đánh giá thực trạng quy trình phục vụ bàn tại nhà hàng SAMU, khách sạn Silk Path Grand Resort & Spa Sapa để tìm ra những ưu điểm, hạn chế trong quy trình phục vụ, đồng thời xác định nguyên nhân của thực trạng đó. Từ đó có thể đề xuất một số giải pháp, kiến nghị có tính khả thi cao góp phần hoàn thiện quy trình phục vụ, nâng cao chất lượng và làm tăng sự hài lòng của khách hàng.

-

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu đề tài

* Đối tượng nghiên cứu đề tài: Quy trình phục vụ bàn tại nhà hàng SAMU, Silk Path Grand Resort & Spa Sapa

* Phạm vi nghiên cứu đề tài

- Về nội dung: Những vấn đề lý luận và thực tiễn về hoàn thiện quy trình phục vụ bàn tại nhà hàng SAMU, Silk Path Grand Resort & Spa Sapa

- Về không gian: Nghiên cứu tại bộ phận nhà hàng thuộc khách sạn Silk Path Grand Resort & Spa Sapa

- Về thời gian: Đề tài được thực hiện trong khoảng thời gian từ ngày... đến ngày.... Số liệu sử dụng trong bài được lấy trong hai năm gần nhất.

-

5. Phương pháp nghiên cứu đề tài

5.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

- Dữ liệu thứ cấp:

Để thực hiện việc cập nhật quy trình phục vụ theo xu hướng mới nhất và áp dụng các phương pháp nghiên cứu tiên tiến cho nhà hàng Samu, việc thu thập dữ liệu từ các nguồn thứ cấp là điều không thể thiếu. Các loại dữ liệu quan trọng bao gồm thông tin về

quy trình phục vụ đang áp dụng, danh mục thiết bị và đồ dùng, nội quy và quy định của nhà hàng, cũng như bảng phân công công việc cho nhân viên.

Nguồn dữ liệu có thể đến từ nhiều nguồn khác nhau như website chính thức của nhà hàng, tài liệu nội bộ như sách hướng dẫn và quy trình làm việc, báo cáo về hoạt động kinh doanh trước đây, và các tài liệu từ sách báo hoặc báo cáo nghiên cứu trong lĩnh vực ẩm thực và dịch vụ nhà hàng.

Cách thu thập dữ liệu có thể bao gồm việc tải xuống các tài liệu từ website, chụp ảnh hoặc sao chép tài liệu nội bộ của nhà hàng, và ghi chép lại thông tin cần thiết từ các nguồn khác nhau. Việc này đòi hỏi sự tỉ mỉ và cẩn trọng để đảm bảo rằng dữ liệu thu thập được là đầy đủ và chính xác.

Sau khi thu thập được dữ liệu, quá trình phân tích và đánh giá sẽ được thực hiện để xác định những điểm mạnh và yếu của quy trình phục vụ hiện tại, những cải tiến cần thiết, và các xu hướng mới trong ngành ẩm thực và dịch vụ nhà hàng. Điều này có thể bao gồm việc so sánh quy trình phục vụ của nhà hàng với các tiêu chuẩn ngành, phân tích hiệu suất và phản hồi từ khách hàng, và nghiên cứu về các công nghệ và phương pháp mới trong lĩnh vực này.

Dựa trên kết quả phân tích, các giải pháp và chiến lược sẽ được đề xuất để cải thiện quy trình phục vụ tại nhà hàng Samu. Điều này có thể bao gồm việc áp dụng các công nghệ mới, tối ưu hóa phân công công việc để tăng hiệu suất làm việc, và cập nhật menu và dịch vụ theo các xu hướng mới trong ẩm thực.

- Dữ liệu sơ cấp:

Để thu thập dữ liệu sơ cấp từ các đối tượng nhân viên phục vụ, chúng ta cần tiến hành các phương pháp như phát phiếu điều tra hoặc phỏng vấn trực tiếp. Với mục tiêu đánh giá hiệu quả của quy trình phục vụ, việc thu thập dữ liệu từ nhóm đối tượng này là quan trọng để hiểu rõ hơn nhận xét và đánh giá của nhân viên về quy trình làm việc hiện tại.

Đối với đối tượng nhân viên phục vụ bàn, chúng ta có thể lựa chọn một mẫu phiếu hoặc bảng hỏi để phân tích mức độ hài lòng của họ. Mẫu phiếu này có thể bao gồm các câu hỏi đa dạng như về chất lượng dịch vụ, thời gian phục vụ, sự chuyên nghiệp của nhân viên, hoặc ý kiến về menu và không gian phục vụ. Các phản hồi từ khách hàng sẽ cung

cấp thông tin quý báu về những điểm mạnh và điểm yếu của nhà hàng, từ đó giúp chúng ta điều chỉnh và cải thiện quy trình phục vụ.

Đối với nhân viên phục vụ, phương pháp phỏng vấn trực tiếp có thể là phương tiện hiệu quả để thu thập dữ liệu. Trong quá trình phỏng vấn, chúng ta có thể sử dụng các câu hỏi mở hoặc các trường hợp thảo luận để khám phá ý kiến và nhận xét của họ về quy trình làm việc hiện tại. Các câu hỏi có thể tập trung vào các khía cạnh như sự linh hoạt trong công việc, sự hỗ trợ từ ban quản lý, hoặc đề xuất cải tiến để nâng cao hiệu quả làm việc.

Sau khi thu thập đủ dữ liệu từ cả hai đối tượng, quá trình phân tích và đánh giá sẽ được tiến hành để đưa ra những kết luận và đề xuất cụ thể. Bằng cách kết hợp phản hồi từ cả khách hàng và nhân viên, chúng ta có thể xây dựng một hình ảnh toàn diện về tình trạng hiện tại của nhà hàng và đề xuất những biện pháp cải thiện đáng kể để tối ưu hóa trải nghiệm của khách hàng và nâng cao hiệu quả của quy trình phục vụ.

- Phương pháp quan sát, chụp ảnh, bấm giờ:
 - Quan sát trực tiếp quy trình phục vụ.
 - Chụp ảnh các bước trong quy trình.
 - Bấm giờ để đo thời gian thực hiện từng bước.

5.2. Phương pháp phân tích và xử lý dữ liệu

Sau khi thu thập dữ liệu từ cả nguồn thứ cấp và sơ cấp, quá trình phân tích và xử lý dữ liệu là bước quan trọng để trích xuất thông tin có giá trị và đưa ra các kết luận và đề xuất cụ thể. Đối với dữ liệu thứ cấp như thống kê, tổng hợp và phân tích, chúng ta có thể sử dụng các phương pháp và công cụ như phân tích số liệu thống kê, tổng hợp thông tin từ các nguồn khác nhau, và so sánh các dữ liệu để nhận diện xu hướng và mối liên hệ giữa các yếu tố.

Trong quá trình này, chúng ta có thể sử dụng các phương pháp như phân tích tương quan, phân tích biến thiên, hay phương pháp so sánh như kiểm định t và kiểm định ANOVA để phân tích sự khác biệt giữa các nhóm dữ liệu và xác định mức độ tương quan giữa chúng. Thông qua việc áp dụng các kỹ thuật phân tích này, chúng ta có thể hiểu rõ

hơn về mối quan hệ giữa các biến và tìm ra các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình phục vụ bàn tại nhà hàng Samu.

Đối với dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua việc sử dụng phần mềm SPSS, chúng ta có thể áp dụng các kỹ thuật phân tích thống kê như phân tích biến thống kê, phân tích tương quan, và phân tích hồi quy để khám phá mối quan hệ giữa các biến và dự đoán tác động của chúng đến kết quả mong muốn. SPSS cung cấp các công cụ mạnh mẽ để xử lý dữ liệu số và thực hiện các phân tích phức tạp, giúp chúng ta hiểu rõ hơn về cấu trúc và tính chất của dữ liệu, từ đó đưa ra các kết luận và đề xuất hợp lý.

Sau khi hoàn thành quá trình phân tích, chúng ta sẽ có được các kết quả và nhận định cụ thể về tình trạng hiện tại của nhà hàng Samu và các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ bàn của nhân viên nhà hàng. Dựa trên những kết quả này, chúng ta có thể đưa ra các biện pháp cải thiện và chiến lược kinh doanh góp phần hoàn thiện quy trình phục vụ bàn tại nhà hàng.

6. Kết cấu khóa luận:

Ngoài các phần lời cảm ơn, mục lục, danh mục bảng biểu, danh mục sơ đồ, hình vẽ, danh mục từ viết tắt, mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo, phụ lục, khóa luận được kết cấu với ba chương chính, bao gồm:

Chương 1. Một số vấn đề lý luận cơ bản về hoàn thiện quy trình phục vụ bàn tại nhà hàng SAMU, Silk Path Grand Resort & Spa Sapa

Chương 2. Thực trạng quy trình phục vụ bàn tại nhà hàng SAMU, Silk Path Grand Resort & Spa Sapa

Chương 3. Đề xuất giải pháp và kiến nghị nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ bàn tại nhà hàng SAMU, Silk Path Grand Resort & Spa Sapa

CHƯƠNG 1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ BÀN TẠI NHÀ HÀNG SAMU, SILK PATH GRAND RESORT & SPA SAPA

1.1. KHÁI LUẬN VỀ HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ BÀN TẠI NHÀ HÀNG SAMU, SILK PATH GRAND RESORT & SPA SAPA

1.1.1. Khái niệm khách sạn/ nhà hàng

Khái niệm khách sạn: Khách sạn là cơ sở kinh doanh phục vụ khách du lịch quốc tế và trong nước đáp ứng nhu cầu về các mặt ăn , nghỉ, vui chơi giải trí và các dịch vụ cần thiết khác trong phạm vi khách sạn.

Hiện nay, ngoài dịch vụ lưu trú, ăn uống như tổ chức hội nghị, tắm hơi, chữa bệnh bằng nước khoáng thì các KS còn kinh doanh các dịch vụ cần thiết khác tùy khả năng KS và yêu cầu của khách nên dịch vụ của KS ngày càng phong phú và đa dạng hơn.

Khái niệm nhà hàng: Nhà hàng là một 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.

Khái niệm bộ phận nhà hàng: Bộ phận nhà hàng là bộ phận kinh doanh phục vụ nhu cầu ăn uống tại KS, phục vụ chủ yếu cho KDL, khách hội nghị, khách vắng lai nghỉ tại KS hoặc phục vụ tiệc cưới, sinh nhật, liên hoan

1.1.2. Khái niệm bộ phận bàn

Bộ phận bàn là bộ phận bao gồm những người phục vụ trực tiếp các món ăn đồ uống và các dịch vụ khác cho khách tại bàn.

Nhân viên phục vụ bàn là người chịu trách nhiệm chuẩn bị, bày bàn ăn và trực tiếp phục vụ khách ăn uống đảm bảo làm hài lòng khách hàng.

1.1.3. Khái niệm, đặc điểm hoạt động phục vụ bàn

Khái niệm hoạt động phục vụ bàn: Là việc thực hiện toàn bộ các thao tác kỹ thuật phục vụ ăn uống cũng như sự quan tâm chăm sóc đồng thời nhằm đáp ứng nhu cầu của khách trong các bữa ăn thường ngày, bữa tiệc, dịch vụ đồ uống và dịch vụ hội nghị hội thảo.

Cũng có thể hiểu phục vụ bàn là những hoạt động nhằm cung cấp cho khách những thức ăn đồ uống và tất cả những tiện nghi liên quan trực tiếp tới bữa ăn nhằm đem lại sự thoải mái cho khách trong quá trình tiêu dùng sản phẩm ăn uống.

Đặc điểm hoạt động phục vụ bàn:

- Tính phức tạp.
- Có nội dung kỹ thuật.
- Có tính nghệ thuật, “bề nổi”.
- Sử dụng nhiều lao động, vất vả
- Đòi hỏi sự phối hợp.
- Sử dụng công nghệ trong phục vụ

Tính chất công việc của hoạt động phục vụ bàn là phức tạp và mang tính "bề nổi". Sự phức tạp được tạo ra bởi sự đa dạng trong đối tượng khách, món ăn, đồ uống, dụng cụ, phương thức phục vụ đòi hỏi nhân viên cần thường xuyên trau dồi nghiệp vụ chuyên môn và kinh nghiệm giao tiếp để phục vụ có chất lượng. Trong khi phục vụ khách ăn uống, toàn bộ các thao tác kỹ thuật mang tính nghệ thuật và thái độ phục vụ của nhân viên đều được khách cảm nhận và đánh giá. Nhân viên phục vụ bàn cần thấy rõ, chất lượng phục vụ ăn uống cho khách có liên quan đến tiện nghi phục vụ, chất lượng món ăn đồ uống, kỹ năng phục vụ (kỹ thuật và kinh nghiệm), phong cách phục vụ (kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống, thái độ phục vụ) và khâu vệ sinh an toàn (món ăn, đồ uống, dụng cụ, nhân viên, môi trường)

1.1.4. Quy trình phục vụ bàn:

Bước 1: Chuẩn bị trước khi phục vụ

- Nhân viên phục vụ kiểm tra trang phục, tác phong.
- Chuẩn bị dụng cụ: Bàn ghế, khăn trải bàn, chén đĩa, ly tách,...
- Kiểm tra thực đơn, nguyên liệu, thức uống.

Bước 2: Tiếp đón khách

- Chào hỏi khách, nở nụ cười thân thiện.
- Hỏi số lượng khách và hướng dẫn khách vào bàn.
- Giới thiệu thực đơn và giải thích các món ăn.

Bước 3: Gọi ý và tiếp nhận yêu cầu

- Gọi ý cho khách lựa chọn món ăn phù hợp.

- Ghi chép cẩn thận yêu cầu của khách.
- Xác nhận lại thông tin với khách.

Bước 4: Chuẩn bị và phục vụ món ăn

- Bưng bê thức ăn đúng kỹ thuật, đảm bảo an toàn.
- Giới thiệu món ăn và cách thưởng thức.
- Hỏi khách về chất lượng món ăn và phục vụ.

Bước 5: Thanh toán và tiễn khách

- In hóa đơn thanh toán và thông báo cho khách.
- Cảm ơn khách và tiễn khách ra cửa.

1.2. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU QUY TRÌNH PHỤC VỤ BÀN TẠI NHÀ HÀNG SAMU

1.2.1. Các phương pháp đánh giá quy trình phục vụ bàn tại nhà hàng SAMU

Để hiểu rõ hơn về quy trình phục vụ tại nhà hàng Samu và đề xuất các biện pháp cải thiện, chúng ta có thể áp dụng ba phương pháp nghiên cứu khác nhau: quan sát, phỏng vấn, và phân tích tài liệu.

Phương pháp quan sát đặt trọng điểm vào việc quan sát trực tiếp quy trình phục vụ của nhân viên trong môi trường thực tế. Chúng ta có thể ghi chép lại các hoạt động, thao tác của nhân viên trong quá trình phục vụ khách hàng, từ khi khách hàng bước vào nhà hàng cho đến khi rời khỏi. Qua việc quan sát, chúng ta có thể đánh giá mức độ hiệu quả và hợp lý của quy trình, nhận diện các vấn đề cụ thể mà nhân viên có thể gặp phải và các cơ hội để cải thiện trải nghiệm của khách hàng.

Phương pháp phỏng vấn là cách tiếp cận thông qua trò chuyện trực tiếp với nhân viên và khách hàng. Trong phỏng vấn với nhân viên, chúng ta có thể hỏi về ý kiến của họ về quy trình phục vụ hiện tại, nhận xét về các điểm mạnh và yếu của quy trình, và đề xuất các ý kiến cải thiện. Đồng thời, phỏng vấn khách hàng sẽ cung cấp thông tin quý báu về trải nghiệm của họ khi sử dụng dịch vụ tại nhà hàng, từ đó tìm ra các điểm cần cải thiện và các cơ hội để nâng cao chất lượng phục vụ.

Phương pháp phân tích tài liệu là việc xem xét và phân tích các tài liệu liên quan đến quy trình phục vụ như quyển sổ tay hướng dẫn, quy định nội bộ, và các tài liệu khác

có thể cung cấp thông tin chi tiết về quy trình và các quy định hiện hành của nhà hàng. Thông qua việc phân tích các tài liệu này, chúng ta có thể hiểu rõ hơn về các quy định và tiêu chuẩn mà nhân viên cần tuân thủ, cũng như các quy trình đã được thiết lập và các kỹ thuật được khuyến nghị.

Kết hợp ba phương pháp nghiên cứu này, chúng ta có thể thu thập thông tin đa chiều và toàn diện về quy trình phục vụ của nhà hàng Samu. Từ đó, chúng ta có thể đề xuất các biện pháp cải thiện phù hợp để tối ưu hóa trải nghiệm của khách hàng và nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên.

1.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá quy trình phục vụ bàn tại nhà hàng SAMU

Tính hợp lý của quy trình:

Để đánh giá tính hợp lý, hiệu quả và khách quan của quy trình phục vụ tại nhà hàng Samu, chúng ta cần xem xét một số yếu tố quan trọng. Đầu tiên, tính hợp lý của quy trình có thể được đánh giá thông qua việc xem xét rõ ràng, cụ thể, dễ hiểu và dễ thực hiện của nó. Quy trình nên được trình bày một cách rõ ràng và cụ thể, sao cho nhân viên có thể hiểu và thực hiện một cách dễ dàng. Nếu quy trình phức tạp hoặc mơ hồ, có thể gây ra sự hiểu nhầm và khó khăn trong việc thực hiện, từ đó ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng.

Một yếu tố khác cần xem xét là tính phù hợp của quy trình với đặc điểm của nhà hàng và nhu cầu của khách hàng. Quy trình phục vụ cần được thiết kế sao cho phù hợp với không gian, thiết kế nội thất và phong cách của nhà hàng, đồng thời đáp ứng được nhu cầu và mong muốn của khách hàng. Nếu quy trình không phản ánh đúng bản chất của nhà hàng hoặc không đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, có thể gây ra sự bất mãn và mất lòng tin từ phía khách hàng.

Đối với tính hiệu quả của quy trình, chúng ta cần đánh giá xem liệu nó có giúp nhân viên phục vụ khách hàng nhanh chóng, chuyên nghiệp và hiệu quả hay không. Quy trình nên được thiết kế sao cho nhân viên có thể hoàn thành công việc một cách nhanh chóng và chính xác, đồng thời duy trì được một mức độ chất lượng cao trong dịch vụ. Nếu quy trình không hiệu quả, có thể dẫn đến sự lãng phí thời gian và năng lượng của nhân viên, cũng như gây mất lòng tin từ phía khách hàng.

Tính khách quan của quy trình cũng là một yếu tố quan trọng cần xem xét. Quy trình cần đảm bảo sự công bằng cho tất cả khách hàng, không phân biệt đối xử dựa trên bất kỳ tiêu chí nào. Đồng thời, quy trình cũng cần đảm bảo sự minh bạch trong hoạt động phục vụ, từ việc tính giá đến quy trình thanh toán. Nếu quy trình không khách quan, có thể dẫn đến sự bất mãn và tranh cãi từ phía khách hàng, ảnh hưởng đến uy tín và danh tiếng của nhà hàng.

1.2.3. Mối quan hệ giữa quy trình phục vụ và chất lượng dịch vụ

Mối quan hệ giữa quy trình phục vụ và chất lượng dịch vụ trong một nhà hàng là rất mật thiết và ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng. Quy trình phục vụ được thiết kế và thực hiện một cách hợp lý và hiệu quả sẽ đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo ấn tượng tích cực với khách hàng. Khi quy trình được thiết kế một cách cụ thể và dễ hiểu, nhân viên có thể thực hiện công việc một cách linh hoạt và chuyên nghiệp, từ đó cung cấp cho khách hàng một trải nghiệm dịch vụ tốt.

Nếu quy trình phục vụ không hợp lý và thiếu hiệu quả, có thể dẫn đến việc cung cấp dịch vụ kém chất lượng. Sự bất tiện và lạc hậu trong quy trình có thể gây ra sự chậm trễ, lỗi lạc và sự không hài lòng từ phía khách hàng. Những trở ngại này không chỉ ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng ngay tại thời điểm đó mà còn có thể tạo ra một ấn tượng tiêu cực về nhà hàng, làm giảm khả năng quay lại của khách hàng và thậm chí làm mất uy tín của nhà hàng trong cộng đồng.

Chất lượng dịch vụ tốt sẽ đóng vai trò quyết định trong việc thu hút khách hàng mới và duy trì khách hàng cũ. Khách hàng hài lòng với trải nghiệm của họ sẽ có xu hướng quay lại nhà hàng lần sau và thậm chí giới thiệu cho người khác, tạo ra một hiệu ứng lan truyền tích cực đối với doanh số bán hàng và danh tiếng của nhà hàng. Tuy nhiên, nếu chất lượng dịch vụ không đạt yêu cầu, không chỉ có nguy cơ mất đi doanh thu mà còn có thể gây ra sự mất lòng tin và tiêu cực hóa hình ảnh của nhà hàng trong tâm trí của khách hàng.

Mối quan hệ giữa quy trình phục vụ và chất lượng dịch vụ là một yếu tố quan trọng quyết định thành công của một nhà hàng. Quy trình phục vụ hợp lý và hiệu quả sẽ tạo ra trải nghiệm dịch vụ tốt và thu hút khách hàng, trong khi quy trình không hiệu quả có thể

dẫn đến dịch vụ kém chất lượng và mất uy tín. Điều này nhấn mạnh sự quan trọng của việc liên tục cải thiện và tối ưu hóa quy trình phục vụ để đảm bảo rằng mọi khách hàng đều nhận được dịch vụ tốt nhất có thể.

1.3. CÁC YẾU TỐ MÔI TRƯỜNG ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUY TRÌNH PHỤC VỤ BÀN TẠI NHÀ HÀNG SAMU

1.3.1. Các yếu tố bên ngoài:

Nhà hàng Samu không chỉ phải đối mặt với các yếu tố nội bộ mà còn phải đối diện với nhiều yếu tố bên ngoài ảnh hưởng đến quy trình phục vụ và chất lượng dịch vụ.

Trong lĩnh vực Khoa học & Công nghệ, việc áp dụng công nghệ vào quản lý nhà hàng, như sử dụng phần mềm quản lý bán hàng, hệ thống đặt bàn trực tuyến và thanh toán điện tử, giúp tối ưu hóa quy trình và nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Sử dụng các thiết bị công nghệ cao như máy tính bảng để gọi món và robot phục vụ cũng là các biện pháp hiện đại giúp tăng cường hiệu quả phục vụ.

Trong môi trường Văn hóa & Xã hội, nhà hàng cũng phải cập nhật và điều chỉnh quy trình phục vụ để đáp ứng nhu cầu và thị hiếu ngày càng đa dạng của khách hàng. Đồng thời, ảnh hưởng của văn hóa địa phương và phong tục tập quán cũng cần được xem xét để tạo ra một môi trường phục vụ thoải mái và thân thiện.

Môi trường tự nhiên cũng đóng vai trò quan trọng, với khí hậu và thời tiết ảnh hưởng đến việc lựa chọn nguyên liệu thực phẩm và tổ chức hoạt động ngoài trời của nhà hàng. Biến đổi khí hậu cũng có thể tác động đến nguồn cung cấp nguyên liệu và giá cả thực phẩm, đặt ra thách thức cho quy trình quản lý nguyên liệu và chi phí của nhà hàng.

Không thể phớt lờ đến đối thủ cạnh tranh, với chất lượng dịch vụ của các nhà hàng khác cũng ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn của khách hàng. Việc nghiên cứu và học hỏi kinh nghiệm từ đối thủ cạnh tranh là cần thiết để nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng Samu và giữ vững vị thế trong thị trường.

Nhà cung ứng cũng đóng vai trò quan trọng, với chất lượng nguyên liệu thực phẩm ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng món ăn và sự hài lòng của khách hàng. Việc lựa chọn nhà cung ứng uy tín, đảm bảo về vệ sinh an toàn thực phẩm là bước quan trọng để đảm bảo chất lượng sản phẩm cuối cùng.

Không thể bỏ qua vai trò quan trọng của khách hàng, với nhu cầu, thị hiếu và mong muốn của họ là yếu tố quyết định hiệu quả của quy trình phục vụ. Việc thường xuyên khảo sát ý kiến khách hàng là cần thiết để cải thiện quy trình phục vụ và đáp ứng đúng nhu cầu của họ, từ đó tạo ra một trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng và duy trì sự hài lòng và trung thành.

1.3.2. Các yếu tố bên trong

Trong những yếu tố bên trong của một doanh nghiệp như nhà hàng Samu, nguồn lực là một phần không thể thiếu và quyết định đến sự thành công của quy trình phục vụ và chất lượng dịch vụ.

Đầu tiên, nguồn nhân lực đóng vai trò quan trọng, đặc biệt là số lượng nhân viên phục vụ có đáp ứng đủ nhu cầu của khách hàng hay không. Việc có đủ nhân viên đảm bảo quy trình phục vụ được thực hiện một cách mạnh mẽ và hiệu quả, từ đó tạo ra trải nghiệm tích cực cho khách hàng. Đồng thời, việc đào tạo nhân viên về kỹ năng nghiệp vụ và kiến thức về quy trình phục vụ cũng là một yếu tố quan trọng để đảm bảo chất lượng dịch vụ được duy trì và nâng cao theo thời gian.

Mô hình tổ chức và quản lý cũng đóng vai trò quan trọng, với cấu trúc tổ chức hợp lý và hệ thống quản lý quy trình phục vụ hiệu quả giúp tối ưu hóa hoạt động và đảm bảo sự nhất quán trong việc cung cấp dịch vụ.

Văn hóa doanh nghiệp cũng đóng vai trò quan trọng, với mức độ quan tâm của ban lãnh đạo đến chất lượng dịch vụ và mức độ gắn kết và tinh thần trách nhiệm của nhân viên. Văn hóa này không chỉ ảnh hưởng đến cách thức làm việc mà còn đến tạo ra một môi trường làm việc tích cực và sẵn sàng hỗ trợ nhau trong việc đạt được mục tiêu chung của doanh nghiệp.

Các yếu tố bên trong của doanh nghiệp như nguồn lực nhân lực, tài chính, cơ sở vật chất, mô hình tổ chức và quản lý, cũng như văn hóa doanh nghiệp đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra và duy trì chất lượng dịch vụ. Sự cân nhắc và đầu tư đúng đắn vào những yếu tố này sẽ giúp nhà hàng Samu đạt được sự thành công và ổn định trong thị trường cạnh tranh.

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ BÀN TẠI NHÀ HÀNG SAMU, SILK PATH GRAND RESORT & SPA SAPA

2.1. TỔNG QUAN TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN KHÁCH SẠN SILK PATH

Tên đầy đủ : Công ty cổ phần khách sạn Silk Path

Tên quốc tế: PUSAMCAP SAPA JOINT STOCK COMPANY

Mã số thuế: 5300237633

Điện thoại: 84432665555

Fax: 84-4-39381288

Người đại diện: Bùi Tổ Minh

Email: info@silkpathhotel.com; sales@silkpathhotel.com

Webside : www.silkpathhotel.com

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

Hành trình của Silk Path Hotels & Resorts bắt đầu từ năm 2010. Sau hơn mười năm hoạt động, tập đoàn Silk Path hiện đang sở hữu và quản lý bốn khách sạn và khu nghỉ dưỡng tại các điểm đến di sản nổi tiếng Hà Nội, Huế, Sa Pa.



Hình 2.1.1. Logo khách sạn

Sau khi khai trương Silk Path Hotel Hanoi tại Hàng Bông và trở thành khách sạn 4 sao đầu tiên ở Phố cổ Hà Nội. Silk Path Hotel sớm trở thành một cái tên quen thuộc trong cộng đồng du lịch nhờ lòng hiếu khách và chất lượng dịch vụ chuẩn quốc tế.

Năm 2015, Silk Path Boutique Hanoi ra đời tại số 21 Hàng Khay. Khách sạn nằm ngay bên cạnh hồ Hoàn Kiếm, thanh lịch và thơ mộng như một ốc đảo yên bình, là nơi đội ngũ Silk Path có thể trau dồi thêm về cách cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Silk Path Grand Grand Sapa Resort & Spa khai trương năm 2017, là niềm tự hào kế tiếp của tập đoàn và là tác phẩm đầu tiên trong bộ sưu tập khách sạn và khu nghỉ dưỡng 5 sao của tập đoàn. Mô phỏng kiến trúc tòa lâu đài Pháp kết hợp với tinh hoa văn hóa bản địa, Silk Path Grand Sapa được ví như “châu Âu thu nhỏ”, thiên đường hoa bốn mùa giữa vùng đất mây ngàn.



Hình 2.1.2 Sơ đồ Silk Path Sapa

2.1.2. Cơ cấu tổ chức

```

graph TD
    GM[Giám đốc điều hành (GM)] --- HDQT[Hội đồng quản trị]
    GM --- AGM[Giám đốc kinh doanh (AGM)]
    AGM --- HR[Trưởng phòng nhân sự]
    AGM --- Finance[Trưởng phòng tài chính kế toán]
    AGM --- Sales[Trưởng phòng Sale Marketing]
    AGM --- CS[Trưởng bộ phận Tiếp xúc và chăm sóc khách hàng]
    AGM --- Procurement[Trưởng bộ phận Mua hàng]
    AGM --- QC[Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng]
    AGM --- Safety[Trưởng bộ phận An ninh]
    
    HR --- HRStaff[Nhân viên phòng nhân sự]
    Finance --- FinanceStaff[Nhân viên phòng tài chính kế toán]
    Sales --- SalesStaff[Nhân viên sale marketing]
    Sales --- SalesStaff2[Nhân viên phát triển thị trường]
    CS --- CSStaff[Nhân viên tiếp xúc và chăm sóc khách hàng]
    CS --- CSStaff2[Nhân viên tiền sảnh]
    Procurement --- ProcurementStaff[Nhân viên mua hàng]
    Procurement --- ProcurementStaff2[Nhân viên kho]
    QC --- QCStaff[Nhân viên kiểm soát chất lượng]
    QC --- QCStaff2[Nhân viên nhà bếp]
    QC --- QCStaff3[Nhân viên nhà hàng]
    QC --- QCStaff4[Nhân viên kỹ thuật]
    Safety --- SafetyStaff[Nhân viên an ninh]
    Safety --- SafetyStaff2[Nhân viên chăm sóc sức khỏe]
    Safety --- SafetyStaff3[Nhân viên bể bơi và phòng Gym]
  
```

Cơ cấu tổ chức Silk Path Grand Resort & Spa Sapa gồm 2 khối:

Khối vận hành của khách sạn bao gồm 6 bộ phận: Bộ phận tiền sảnh, bộ phận buồng phòng, bộ phận ẩm thực (bao gồm bếp và nhà hàng), bộ phận kỹ thuật, bộ phận an ninh và bộ phận chăm sóc sức khỏe.

Khối hỗ trợ vận hành gồm 3 bộ phận: Bộ phận nhân sự, bộ phận tài chính và kế toán, bộ phận Sale và Marketing.

2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Silk Path Grand Resort & Spa Sapa

Bảng 2.4. Hoạt động kinh doanh của trong năm 2022 và năm 2023 của Silk Path Grand Resort & Spa Sapa

STT	Chỉ tiêu	ĐVT	Năm 2022	Năm 2023	So sánh	
					+/-	%
1	Tổng doanh thu	Triệu đồng	143.852	157.872	14.020	109,75
	Doanh thu dịch vụ lưu trú	Triệu đồng	19.240	25.785	6.545	134,02
	Tỷ trọng	%	13,37	16,33	2,96	-
	Doanh thu dịch vụ ăn uống	Triệu đồng	121.186	128.762	7.576	106,25
	Tỷ trọng	%	84,24	81,56	(-2,68)	-
	Doanh thu dịch vụ khác	Triệu đồng	3.426	3.325	(-101)	97,05
	Tỷ trọng	%	2,38	2,11	(-0,28)	-
2	Tổng chi phí	Triệu đồng	92.571	100.255	7.684	108,30
	Tỷ suất chi phí	%	64,35	63,50	(-0,85)	-
	Chi phí lưu trú	Triệu đồng	18.522	17.652	(-870)	95,30
	Tỷ trọng chi phí lưu trú	%	20,01	17,61	(-2,40)	-
	Chi phí ăn uống	Triệu đồng	63.434	70.748	7.314	111,53
	Tỷ trọng chi phí ăn uống	%	68,52	70,57	2,04	-
	Chi phí khác	Triệu đồng	10.584	11.854	1.270	112,00
	Tỷ trọng chi phí khác	%	7,36	7,51	0,15	-
3	Thuế VAT	Triệu đồng	11.508	12.630	1.122	109,75
4	Lợi nhuận trước thuế	Triệu đồng	39.773	44.987	5.214	113,11
	Tỉ suất lợi nhuận trước thuế	%	27,65	28,50	0,85	-

5	Thuế TNDN	Triệu đồng	7.955	8.997	1.043	113,11
6	Lợi nhuận sau thuế	Triệu đồng	31.818	35.990	4.172	113,11
	Tỷ suất lợi nhuận sau thuế	%	22,12	22,80	0,68	-

(Nguồn: Phòng tài chính, kế toán khách sạn Silk Path sapa)

Dựa vào bảng trên, ta thấy kết quả kinh doanh giai đoạn 2022-2013 như sau:

- Tổng doanh thu tăng hơn 14 tỷ Việt Nam đồng tương ứng với 9,75% trong hai năm trong đó doanh thu dịch vụ buồng tăng hơn 6,5 tỷ đồng với tốc độ hơn 134%. Đây là một con số tăng khá nhanh và mạnh tỷ trọng cũng tăng từ 13,38 lên 16,33 so với doanh thu.

- Doanh thu dịch vụ nhà hàng tăng hơn 7,5 tỷ đồng tương đương 6,25% Tuy nhiên tỷ trọng có sự giảm nhẹ 2,68% số còn 81,56%.

- Các dịch vụ khác giảm 2,96%, tương đương 101,5 triệu Việt Nam đồng tiền này dẫn đến việc tỷ trọng so với tổng doanh thu cũng giảm đi 0,28%, chạm mức 2,11%.

- Có thể thấy doanh thu thì cũng ăn uống Tuy tăng tới 7,5 tỷ nhưng vẫn giảm được cơ cấu, bên cạnh đó các dịch vụ khác giảm nhẹ 2,95% tương đương khoảng 101 triệu Việt Nam đồng nhu cầu khách hàng có sự thay đổi nhẹ.

Tổng chi phí tăng 8,3% tương ứng hơn 7,6 tỷ trong giai đoạn 2022-2023 trong đó :

- Chi phí dịch vụ buồng chiếm 4,85%, khoảng 900 triệu đồng, đồng thời tỷ suất so với doanh nghiệp cũng giảm xuống mức 1,72% tương đương 11,18%.

- Chi phí dịch vụ nhà hàng tăng tương đối nhiều - 11,53% tương ứng 7,3 tỷ đồng. Còn tỷ suất tăng nhẹ 0,71% so với doanh thu.

- Các chi phí các dịch vụ khác cũng có chiều hướng tăng lên tới 11,99% khoảng gần 1,3 tỷ đồng đạt mức 11,8 tỷ đồng, và tỷ suất so với doanh thu cũng sau đó tăng lên 0,15% đạt 7,51%.

Qua tình hình chỉ tiêu trong vòng 2 năm có thể thấy Tuy chi phí dịch vụ bồi giảm Nhưng mà mình doanh thu lại tăng bên cạnh đó chi phí nhà hàng tăng khá lớn đi kèm với việc doanh thu cũng tăng nhưng điều này khá là hợp lý Tuy nhiên chi phí các dịch vụ khác như tăng nhân doanh thu để giảm điều này Nói lên hoạt động kinh doanh của các dịch vụ này trước thực sự hiệu quả và đang có phần đi xuống

Về lợi nhuận trước thuế năm 2022 đạt 51,82 tỷ đồng đến cuối năm 2023 tổng Lợi nhuận trước thuế Đạt gần mức 57,62 tỷ đồng - Tăng 12,36%

Sau khi trừ đi khoản thuế, hai chỉ tiêu này lần lượt là 41 tỷ và 46 tỷ. Ngoài ra thì suất lợi nhuận sau thuế trên doanh thu không có sự biến động, lợi nhuận sau thuế trên doanh thu cho thấy đạt mức 29,2% doanh thu tăng nhẹ 0,68% so với cùng kỳ năm trước

Nhìn chung tình hình kinh doanh của khách sạn từng đối tốt tổng doanh thu nói chung và doanh thu các dịch vụ khách sạn đều tăng giá cả và chi phí miền Trung cũng có chiều hướng tăng nhẹ Tuy nhiên các dịch vụ khác của khách sạn chưa thực sự hoạt động hiệu quả doanh thu của các dịch vụ khác tuy giảm nhưng chi phí của chúng ta vẫn theo trường tăng lên

2.1.3. Hoạt động phục vụ bàn tại nhà hàng Samu, khách sạn Silk Path Grand Resort & Spa Sapa

2.1.3.2. Nhân sự bộ phận bàn tại nhà hàng Samu và nhiệm vụ từng ca

a. Nhân sự

Bảng ...: Số lượng nhân viên trên 1 ngày làm việc

Vị trí	Kí hiệu	L	Đ	Ghi chú
Quản lý nhà hàng	RM	1	20	1. Nhân viên được hỗ trợ bữa ăn trong ca làm việc, cụ thể – Ca M/A: 1 bữa/ngày/nv – Ca S: 2 bữa/ngày/nv
Giám sát nhà hàng	SUP	2		
Trưởng ca	CAP	2		
Nhân viên tiếp tân	Hostess	2		
Nhân viên thu ngân	Cashier	2		
Nhân viên quầy bar	Bar	2		
Nhân viên phục vụ	Server	7		
Thực tập vị trí phục vụ bàn	Trainee	2		2. BQL nhà hàng báo huỷ SL suất ăn theo SL nhân viên nghỉ phép hoặc đi công tác.

Theo bảng ..., nhân sự bàn tại nhà hàng Samu có 20 người gồm: 2 giám sát ca (sáng và chiều), 2 trưởng ca, 13 nhân viên chính thức và 2 nhân viên thực tập (trainee). Bộ phận bàn chịu sự quản lý trực tiếp của Quản lý nhà hàng. Số lượng nhân viên mỗi ca sẽ được chia dựa trên số lượng khách hàng dự kiến trong ca. Ví dụ: ca sáng nhà hàng có chuẩn bị bữa sáng buffett, không cần quá nhiều phục vụ thì số lượng phục vụ bàn sẽ ít hơn so với ca tối, chuyên phục vụ các khách hàng gia đình, khách hàng nhóm. Ngoài ra, nhân sự bộ phận nhà hàng sẽ được hỗ trợ bữa ăn trong ca làm việc, cụ thể ca M/A: 1 bữa/ngày/nv ca S: 2 bữa/ngày/nv

b. Nhiệm vụ của các chức danh trong nhà hàng

- Quản lý nhà hàng (Restaurant Manager):

Quản lý nhà hàng có toàn quyền quản lý nhà hàng và quản lý nhân sự của nhà hàng. Phối hợp chặt chẽ với trưởng các bộ phận để xử lý các hoạt động kinh doanh của nhà hàng Samu. Phòng vận trực tiếp ứng viên cho nhà hàng. Hàng tháng, tổ chức các cuộc họp đánh giá khả năng phục vụ của nhân viên.

- Giám sát ca (Supervisors): Phân công nhiệm vụ cho nhân viên, đảm bảo tuân thủ các quy trình phục vụ bàn và phục vụ khách trực tiếp.

- Trưởng ca (Captain):

Trưởng ca hỗ trợ quản lý ca và kiểm tra quy trình phục vụ của nhân viên. Trưởng ca phải là người hiểu rõ các thao tác quy trình phục vụ bàn và có khả năng teamwork tốt.

- Nhân viên phục vụ ăn uống (Waiter/Waitress):

Chuẩn bị mọi thứ trong khu vực phục vụ như dọn dẹp phòng ăn, kiểm tra trang thiết bị, dụng cụ ăn uống, sắp xếp bàn ghế. Nắm vững thực đơn, dọn bàn và chuẩn bị đồ uống. Nhân viên phục vụ cho khách đồ ăn, đồ uống sau đó dọn dẹp và sắp xếp bàn để chào đón khách tiếp theo.

- Nhân viên quầy Bar (Bar)

Chịu trách nhiệm chuẩn bị và pha chế thức uống cho khách hàng theo yêu cầu.

- Thực tập sinh

Thực tập sinh (Trainee) làm các công việc hằng ngày như nhân viên bàn chính thức và phối hợp hỗ trợ các bộ phận khác (nếu cần thiết).

- Lễ tân nhà hàng (Hostess):

Hostess là nữ, mặc áo dài truyền thống, có ngoại hình đẹp và trình độ Anh ngữ tốt, là nhân viên ưu tú của bộ phận bàn, có nhiệm vụ chào đón và dẫn khách vào bàn.

- Thu ngân (Cashier):

Có nhiệm vụ in hóa đơn cho khách thanh toán Buffet hoặc À la carte; kiểm tra thống kê số khách đặt bàn ăn trong mỗi ca; chia đều tiền tip cho nhân viên trong ca.

Bảng...: Ca làm việc nhà hàng Samu

M0	04:00 – 12:00	A1	13:00 – 21:00	S1	[05:30 - 09:30] & [17:00 - 21:00]
M1	05:00 – 13:00	A2	14:00 – 22:00	S2	[06:00 - 10:00] & [17:00 - 21:00]
M2	06:00 – 14:00	A3	15:00 – 23:00	S3	[07:00 - 11:00] & [17:00 - 21:00]
M3	06:30 – 14:30	A4	16:00 – 00:00	S4	[08:00 - 12:00] & [17:00 - 21:00]
M4	07:00 – 15:00	A5	17:00 – 01:00	S5	[09:00 - 13:00] & [18:00 - 22:00]
M5	07:30 – 15:30	A6	18:00 – 02:00	S6	[10:00 - 14:00] & [18:00 - 22:00]
M6	08:00 – 16:00	A7	19:00 – 03:00	S7	[11:00 - 15:00] & [18:00 - 22:00]

Thông qua bảng ..., chúng ta nắm được nhà hàng không chia theo ca làm việc chính mà sẽ có 3 ca/kíp chính M, A và S. Các nhân viên ca M (ca sáng) trải dài từ 4h sáng đến 16h chiều, A (ca chiều) trải dài từ 13h đến 3h đêm, mỗi ca phân công sẽ dài 8 tiếng. Trong khi đó nhân viên làm việc ca S sẽ làm 2 ca gãy 4 tiếng.

- Nhiệm vụ chính của ca sáng là phục vụ khách ăn sáng và ăn trưa. Buổi sáng nhà hàng phục vụ Buffet và À la carte tùy thuộc vào nhu cầu của khách đặt bàn hoặc khách đặc biệt. Buổi trưa khách sẽ tập trung vào phục vụ À la carte.

+Buffet sáng: 6h00 đến 10h00 (thứ 2 đến thứ 6). 6h30 đến 10h30 (thứ 7, Chủ Nhật).

+Buffet trưa và À la carte trưa: 12h00 đến 14h30 (thứ 2 đến thứ 6). Thứ 7, Chủ Nhật chỉ có À la carte, không có Buffet trưa (trừ khi có đoàn khách đặc biệt).

- 10h00: Nhân viên lau chùi ly, đĩa và đồ dùng trước khi set up quầy buffet trưa. Các công cụ còn lại được đặt ở station 1 và 2 để dự phòng. 10h45: Giám sát ca tiến hành họp giao ban đánh giá chất lượng phục vụ buổi sáng và thông báo kế hoạch đón khách vào buổi trưa. 11h, nhân viên ăn trưa. 11h45: Nhân viên có mặt tại nhà hàng phục vụ buffet trưa. 13h30: Giám sát ca phân công một học viên dọn dẹp tách trà/cà phê, cốc nước trái

cây và bình trà cho ca chiều và dọn bàn cho bữa tiệc buffet sáng mai. 2h30: Nhân viên dọn dẹp, bày biện bàn ghế đầy đủ, bàn giao ca và ra về.

Ca chiều thường bao gồm 8-10 người, bao gồm cả quản lý và nhân sự. Trách nhiệm chính của ca chiều là phục vụ du khách ăn tối theo hình thức buffet hoặc À la carte từ 6:30 chiều đến 10:30 tối.

Nhiệm vụ của từng vị trí tương tự như ca sáng ở bảng 2.5, trừ ca chiều làm theo thứ tự ngược lại: chuẩn bị dụng cụ ăn uống (từ 2h30 đến 5h), họp giao ban, đi họp. Ăn tối và phục vụ khách ăn tối (từ 18h30 đến 22h30).

2.2 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU THỰC TRẠNG VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU

2.2.1. Phân tích ảnh hưởng của các yếu tố môi trường đến vấn đề nghiên cứu

2.2.1.1. Các yếu tố ảnh hưởng bên ngoài

a. Kỹ thuật công nghệ

Hiện tại, nhà hàng Samu đã và đang sử dụng phần mềm quản lý nhà hàng hiện đại để ứng dụng vào quản lý nhà hàng. Nhà hàng Samu được Silk Path Grand Sapa Resort & Spa đưa vào trang web như một hình thức quảng bá và hỗ trợ khách hàng dễ dàng đặt bàn. Bên cạnh đó, bên trong nhà hàng Các thiết bị quản lý, nhận order và luân chuyển bill bếp đã được đồng bộ hóa bằng phần mềm hiện đại để dễ dàng quản lý đơn hàng, khách hàng trong quá trình phục vụ.

b. Văn hóa xã hội

Nhà hàng phục vụ rất nhiều đặc sản của núi rừng Tây Bắc. Tuy nhiên, số lượng khách du lịch đến với Sapa ngày càng nhiều và để đáp ứng nhu cầu cũng như làm đa dạng thêm thực đơn thì nhà hàng Samu luôn sẵn sàng có những món ăn Á-Âu đặc sắc để thực khách có thêm những lựa chọn và không bỏ lỡ với những món đặc sản.

c. Môi trường tự nhiên

Địa lạc trên vùng núi rừng Hoàng Liên Sơn, nhà hàng Samu cũng được hưởng những đặc điểm khí hậu của vùng núi Tây bắc. Khách hàng khi tới ăn uống tại nhà hàng cũng được chiêm ngưỡng biển mây, tận hưởng bầu không khí yên tĩnh của phố núi và ngắm nhìn khung cảnh núi non trùng điệp.

d. Đối thủ cạnh tranh

Nằm ở trong không gian của Silk Path Hotels & Resorts nên xung quanh nhà hàng Samu cũng sẽ có rất nhiều nhà hàng lớn nhỏ cũng phục vụ những món ăn cạnh tranh. Có tới hơn 51 nhà hàng chỉ trong bán kính 0,5 km của Silk Path Grand Grand Sapa Resort & Spa. Chất lượng của nhà hàng Samu phải thật đảm bảo để có thể để lại ấn tượng tốt cho khách hàng và sẽ lôi kéo thêm những khách hàng mới tới với nhà hàng.

e. Nhà cung ứng

Ẩm thực của nhà hàng mang hương vị từ Đông sang Tây, bên cạnh đó là những món đặc sản của nhà hàng luôn sẵn sàng phục vụ. Và những nguồn nguyên liệu chế biến của nhà hàng luôn rất tươi ngon. Nhà hàng Samu có cho mình được một nguồn cung ứng nguyên vật liệu uy tín. Từ đó những món ăn phục vụ đến khách hàng luôn đạt tiêu chuẩn và đảm bảo chất lượng.

f. Khách hàng

Khách hàng tới với nhà hàng Samu từ rất nhiều nền văn hóa khác nhau, vì vậy nhân viên của nhà hàng luôn phải giữ cho mình tinh thần học hỏi và đáp ứng thật tốt với các nền văn hóa. Để có thể phục vụ được khách hàng tốt nhất, nhân viên của nhà hàng luôn nắm rõ được đặc điểm văn hóa từng khách hàng tới với nhà hàng để dễ dàng tư vấn món ăn và đáp ứng phong cách phục vụ tốt nhất.

2.2.1.2. Các yếu tố ảnh hưởng bên trong

a. Nguồn nhân lực

Đối với các doanh nghiệp dịch vụ, đặc biệt là trong ngành dịch vụ ăn uống F&B (Food & Beverage), “con người” luôn là khía cạnh quan trọng nhất, quyết định việc kinh doanh thành công hay thất bại. Vì vậy, quản lý nhân sự nhà hàng là một nhiệm vụ quan trọng cần phải hoàn thành sớm và hiệu quả.

Nhân lực của nhà hàng Samu được tuyển dụng và đào tạo qua các quy trình bài bản. Đầu vào của nhân viên được sàng lọc kỹ càng, với trình độ đại học trở lên. Sau khi được tuyển dụng vào, nhân viên được tham gia các khóa huấn luyện chuyên nghiệp để thích nghi với môi trường làm việc chuyên nghiệp. Đội ngũ quản lý của nhà hàng cũng là những người dày dặn kinh nghiệm trong ngành.

b. Cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng dịch vụ. Nhà hàng Samu có các tiện nghi tiện nghi, hiện đại, hấp dẫn, hợp vệ sinh và an toàn sẽ khiến khách hàng cảm thấy thoải mái, cho phép khách hàng tận hưởng được sự sang trọng. Hơn nữa, cơ sở vật chất của nhà hàng Samu luôn đảm bảo về số lượng và chất lượng còn tạo điều kiện để các chuyên gia dịch vụ hoàn thiện và chuyên nghiệp hơn trong quá trình phục vụ, mang lại sự hài lòng cho khách hàng cao hơn. Samu hiểu rõ khách hàng muốn thể hiện đẳng cấp của mình nên thường xuyên sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của những nhà hàng có cơ sở vật chất tiêu chuẩn cao hơn.

c. Mô hình tổ chức, quản lý

Mô hình quản lý nhà hàng rất quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động của nhà hàng. Phong cách quản lý này xác định mọi thứ, từ quản lý nguồn nhân lực đến kiểm soát hàng tồn kho, lập kế hoạch làm việc và trả lương cho nhân viên. Mô hình tổ chức của nhà hàng Samu là mô hình chuyên nghiệp được học tập và áp dụng từ những nhà hàng lớn trên thế giới. Bố cục phân công nhân viên được phân tích và cải tiến qua nhiều năm không ngừng phát triển nghiệp vụ để phù hợp với không gian phục vụ khách hàng. Đội ngũ được tổ chức chuyên nghiệp, luôn trong vị trí sẵn sàng để tiếp nhận yêu cầu của khách hàng.

d. Văn hóa doanh nghiệp

Nhà hàng Samu đã xây dựng cho mình một văn hóa khiến cho nhân viên làm việc tại đây luôn mang trong mình một tinh thần làm việc thoải mái tích cực. Chất lượng dịch vụ của nhà hàng được thể hiện qua quá trình phục vụ của nhà hàng. Từ khi khách hàng bước chân vào cánh cửa nhà hàng Samu đến khi khách rời đi, khách hàng sẽ luôn được phục vụ với tinh thần chuyên nghiệp nhất, điều đó được thể hiện qua từng lời chào, cử chỉ phục vụ đến cả cách bày trí món ăn. Một nhà hàng được bài trí theo phong cách riêng, không sao chép, có thương hiệu riêng, phong cách phục vụ chuyên nghiệp sẽ tạo được ấn tượng tốt đầu tiên từ người tiêu dùng, tạo nên nét văn hóa riêng cho nhà hàng đó.

2.2.2. Thực trạng vấn đề nghiên cứu qua kết quả khảo sát

2.2.2.1 Quy trình phục vụ bàn tại nhà hàng Samu khách sạn Silk Path Grand Resort & Spa Sapa

Để thực hiện chức năng kinh doanh ăn uống (F&B), nhà hàng Samu phải phối hợp hoạt động của ba bộ phận chuyên môn: bàn, bếp và quầy bar. Đặc biệt, bộ phận bàn rất quan trọng đối với sự tồn tại và phát triển của nhà hàng vì chịu trách nhiệm trực tiếp trong việc chào đón và phục vụ khách hàng cũng như thực hiện các mục tiêu bán hàng của nhà hàng. Mặt hàng ăn uống của nhà hàng tăng doanh thu góp phần vào doanh thu dịch vụ ẩm thực của khách sạn.

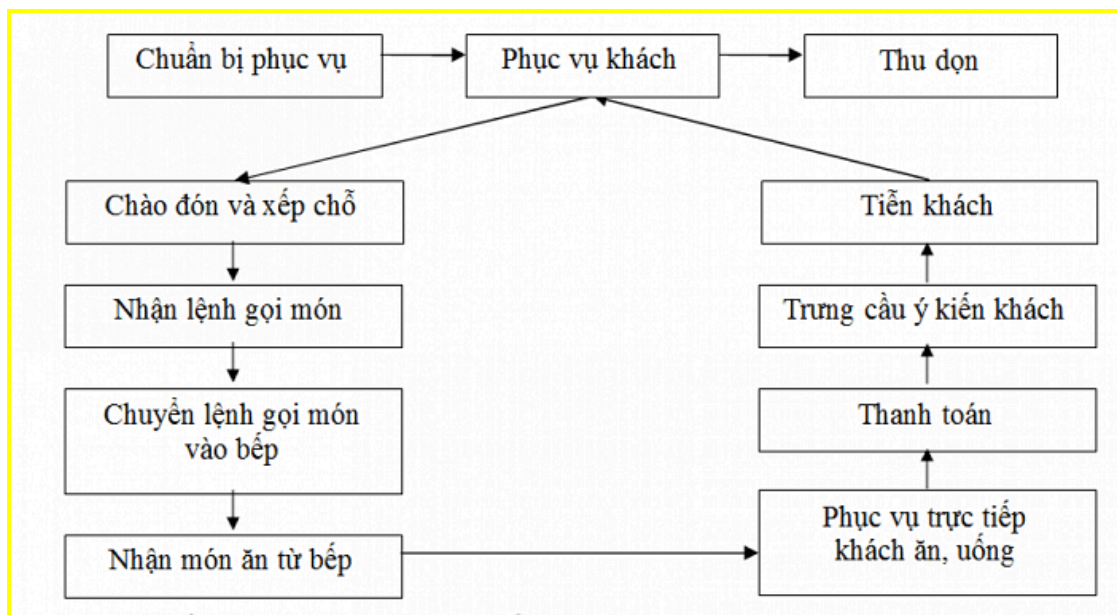
Theo sơ đồ ..., bộ phận bàn đóng vai trò quan trọng trong quy trình cung cấp dịch vụ ăn uống của nhà hàng vì nó bắt đầu quá trình bằng việc tiếp nhận các yêu cầu về đồ ăn, đồ uống; Chuyển yêu cầu đến bếp, quầy bar, thu ngân; Trực tiếp phục vụ khách trong bữa tối, đồng thời là người kết thúc quy trình bằng cách giao hóa đơn để họ thanh toán, tiễn họ, tạo ấn tượng cuối cùng với họ trước khi rời đi và giúp giữ chân khách hàng.

- Bộ phận bàn góp phần quan trọng trong việc lập kế hoạch và phát triển thực đơn tại nhà hàng. Ngoài ra, bộ phận này còn có nhiệm vụ tham mưu cho Ban Giám đốc nhà hàng về cách nâng cao chất lượng dịch vụ ẩm thực nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của thực khách.

Nhiệm vụ:

- Quản lý và bảo quản tốt tài sản, trang thiết bị, dụng cụ trong phòng ăn và quầy bar.
- Chuẩn bị phòng ăn chu đáo, vệ sinh sạch sẽ, dụng cụ ăn uống đầy đủ, nắm vững số khách đặt ăn và thực đơn bữa ăn.
- Tổ chức phục vụ bữa ăn đúng quy trình kỹ thuật, đúng nghi thức phục vụ.
- Thu dọn vệ sinh, sắp đặt lại trang thiết bị và dụng cụ trong phòng ăn, thực hiện đúng quy định giao nhận ca.

Sơ đồ 2.2: Quy trình phục vụ bàn tại Samu



Quy trình phục vụ bàn tại Samu bao gồm 3 giai đoạn chính:

GIAI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ ĐẦU CA:

Nhân viên phục vụ bàn phải có mặt sớm 10-15 phút để đảm bảo trang phục và phong thái phù hợp cho ca làm việc.

- Tham dự cuộc họp ca để hiểu nhiệm vụ và phân công công việc từ quản lý.
- Kiểm tra, giữ gìn vệ sinh khu vực phụ trách và không gian chung.
- Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ phục vụ theo đúng nhiệm vụ công việc quy định.
- Bố trí bàn, ghế, đồ trang trí, cốc, đĩa, dao, thìa, nĩa theo đúng tiêu chuẩn của nhà hàng.

- Kiểm tra và nắm rõ danh sách, thời gian, vị trí chỗ ngồi của khách hàng sẽ được phục vụ để có sự chuẩn bị tốt nhất.

- Luôn sẵn sàng phục vụ và tử tế với người tiêu dùng.

GIAI ĐOẠN 2: QUY TRÌNH ĐÓN TIẾP VÀ PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG (10 BƯỚC)

Bước 1: Chuẩn bị phục vụ

Đảm bảo sự sạch sẽ của khu vực ăn uống và bàn ăn được phân bổ. Kiểm tra bàn từ trên xuống dưới, cũng như chỗ ngồi, sàn nhà và khu vực xung quanh => Set up bàn ăn theo đúng tiêu chuẩn nhà hàng, sắp xếp bàn ghế hợp lý => Đảm bảo rằng bạn có tất cả

các dụng cụ ăn uống cần thiết. Lấy một lượng dư để tạo điều kiện bổ sung kịp thời khi cần thiết => Nhớ rõ thông tin danh sách đặt bàn của khách hàng để hướng dẫn họ đến đúng bàn đã đặt.

Bước 2: Chào đón và xếp chỗ

Quan sát từ xa => Chủ động chào đón khách hàng bằng cử chỉ, chào khách theo đúng quy định và tiêu chuẩn của nhà hàng => Hỏi thông tin đặt bàn và xác định người chủ bữa tiệc Sau đó, xác định các bàn trống, thêm ghế nếu cần, hướng dẫn khách hàng đến chỗ ngồi và giao cho nhân viên phục vụ

Bước 3: Nhận lệnh gọi món

Chuẩn bị đầy đủ các thực đơn có sẵn (người lao động phải nắm đầy đủ tình trạng các món ăn có signature, bao gồm món nào còn, món nào hết hàng, món nào tạm ngừng phục vụ) => Xác định xem khách có bị dị ứng hay không với món ăn hay không => Mở menu và hướng dẫn khách hàng từ bên phải => Hướng dẫn khách hàng từ phải sang trái, đồ ăn trước, đồ uống sau => Lưu ý cho người tiêu dùng những điểm đặc biệt => Tạm rời khỏi bàn để khách hàng có thể tự nhiên chọn lựa món ăn

Bước 4: Chuyển lệnh món ăn vào bếp

Xin phép ghi nhận order của khách => Đồng thời tư vấn cho khách hàng về món ăn và giải đáp những thắc mắc => Ghi nhận lại món ăn của khách bằng phần mềm, sau đó xác nhận lại một lần nữa yêu cầu gọi món => Nhân viên cảm ơn và thông báo thời gian chờ dự kiến có món ăn => Sau đó xin lại thực đơn và gửi lời chào trước khi rời bàn => Order của khách sẽ được tự động chuyển tới bếp và thu ngân

Bước 5: Nhận món ăn từ bếp

Bộ phận bếp sẽ thông báo sau khi món ăn được chuẩn bị xong. Nhân viên phục vụ sẽ kiểm tra lại số lượng món và đồng thời double check món ăn xem có điểm nào chưa đạt và thông báo lại bộ phận bếp trước khi mang ra phục vụ.

Bước 6: Phục vụ trực tiếp

Chuẩn bị dụng cụ phục vụ và đĩa nóng đựng thức ăn (đôi khi được gọi là đĩa đựng món ăn chính) => Trước khi phục vụ, hãy trình bày món ăn cho chủ nhà/khách => Xin phép khách được phục vụ => Sử dụng thiết bị phục vụ để chuyển thức ăn từ đĩa lớn sang

đĩa phục vụ cho khách => Mời khách thưởng thức món ăn và chúc khách ngon miệng => Chào hỏi trước khi rời khỏi bàn => Quan sát thực khách trong khi họ ăn, dọn dẹp những đĩa, thìa, nĩa, v.v. còn sót lại => Dọn sạch mọi mảnh vụn, đồ dùng bỏ đi, v.v. => Điều chỉnh bàn ăn, thêm đồ dùng nếu cần, v.v.

Bước 7: Thanh toán

Xác nhận phiếu thanh toán với nhân viên thu ngân và thông tin chi tiết của khách (khách của khách sạn, khách có tiền đặt cọc, v.v.). => Tạo thẻ quà tặng và phiếu thanh toán. => Xác minh những gì nhân viên thu ngân đã nhập => Xem dấu hiệu cuộc gọi thanh toán của khách hàng => Xác minh phương thức thanh toán (tiền mặt, thẻ, v.v.) với chủ nhà của bên hoặc cá nhân đưa ra yêu cầu => Xác minh thẻ thành viên của bạn và bất kỳ phiếu giảm giá có sẵn nào => Chuẩn bị bill thanh toán => Xuất trình cho khách hàng phiếu thanh toán sau khi xin phép => Chờ khách hàng vài phút => Khi khách hàng đã sẵn sàng, vui lòng lấy phiếu thanh toán => Thanh toán bằng thẻ hoặc kiểm tra tiền mặt tại bàn => Cảm ơn; vui lòng trả lại phiếu thanh toán cho khách hàng (lấy chữ ký của họ để xác minh).

Bước 8: Ghi nhận ý kiến của khách

Hỏi thăm cảm nhận của khách hàng về trải nghiệm dùng bữa => Tiếp nhận ý kiến của khách và có hướng giải quyết phù hợp.

Bước 9: Tiễn khách

Nếu khách cần hỗ trợ, hãy ngồi tại chỗ của họ; nếu không, hãy xóa bảng => Chủ động kéo ghế ra khi du khách muốn rời đi => Kiểm tra các vật dụng cá nhân để hỗ trợ du khách => Dẫn đường đến lối ra, tạm biệt và hẹn gặp lại => Thủ tục kết thúc với việc dọn dẹp.

Bước 10: Thu dọn

Tiến hành thu dọn tiệc để chuẩn bị đón lượt khách tiếp theo.

GIAI ĐOẠN 3: KẾT THÚC CA

Trước khi rời ca, nhân viên phục vụ phải kiểm tra các vật dụng được sử dụng trong ca và ghi lại mọi thông tin về quy trình phục vụ khách hàng vào sổ trước khi vào bàn. Được phân công vào ca tiếp theo.

Báo cáo cho quản lý bất kỳ sự cố hoặc khó khăn nào phát sinh trong suốt ca làm việc.

2.2.2.2. Kết quả khảo sát nhân viên về quy trình phục vụ bàn tại nhà hàng Samu khách sạn Silk Path Grand Resort & Spa Sapa

Dưới đây là kết quả khảo sát nhân viên của nhà hàng Samu khách sạn Silk Path Grand Resort & Spa Sapa về các chỉ tiêu đánh giá quy trình phục vụ bàn tại nhà hàng.

Bảng ...: Khảo sát nhân viên về tính hợp lý của quy trình

Tính hợp lý của quy trình	CÓ	KHÔNG	KHÔNG Ý KIẾN
Anh/Chị có hiểu rõ và dễ dàng thực hiện quy trình phục vụ?	20	0	0
Anh/Chị có gặp khó khăn khi thực hiện quy trình phục vụ không?	5	15	0
Anh/Chị có ý kiến gì để cải tiến hoặc cải thiện quy trình phục vụ hiện tại?			

Tính hợp lý quy trình được tập thể nhân viên của nhà hàng Samu đánh giá là dễ hiểu và rõ ràng. Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện quy trình, một vài cá nhân vẫn gặp một số vấn đề nhỏ với các bước trong quy trình. Cụ thể, có 5 cá nhân cảm thấy gặp đôi chút khó khăn trong quá trình vận hành quy trình. Nhân viên Lê Đức Trình – nhân viên phục vụ - cho biết: “Một lần tôi gặp vấn đề với các khách nước ngoài giao tiếp khá khó nghe và gây ra việc order sai món cho khách.” Và hậu quả của việc đó là bạn đã phải bù món ăn khá mắc tiền cho khách. Đây cũng là một vấn đề nhỏ trong quy trình, khi chưa có một biện pháp cụ thể nào để giải quyết rủi ro cũng như bảo vệ quyền lợi của nhân viên với những điều xảy ra không đáng có với khách hàng.

Bảng ...: Khảo sát nhân viên về tính hiệu quả của quy trình phục vụ bàn

Hiệu quả của quy trình	CÓ	KHÔNG	KHÔNG Ý KIẾN
Quy trình phục vụ có đảm bảo chất lượng dịch vụ và tạo sự hài lòng cho khách hàng không?	20	0	0
Quy trình phục vụ có giúp tiết kiệm thời gian và nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên không?	16	4	0
Anh/Chị có nhận xét gì để cải thiện hiệu quả của quy trình phục vụ hiện tại?			

(Nguồn: tác giả tự tổng hợp)

Bảng ... thể hiện kết quả khảo sát nhân viên về tính hiệu quả của quy trình phục vụ bàn. Tất cả nhân viên đều đồng ý với chỉ tiêu “Quy trình phục vụ đảm bảo chất lượng dịch vụ và tạo sự hài lòng cho khách hàng”. Với quy trình phục vụ của nhà hàng Samu, chất lượng món ăn và thức uống luôn được đề cao để đưa tới tay những thực khách những sản phẩm có chất lượng cao nhất. Kèm theo đó là khách hàng sẽ được trải nghiệm quy trình phục vụ cao cấp, sang trọng.

Về sự tiết kiệm thời gian và nâng cao hiệu quả của quy trình, chỉ có 80% nhân viên đồng ý với chỉ tiêu này. 20% nhân viên còn lại cho rằng, quy trình phục vụ vẫn còn khá rườm rà và nhiều công đoạn, cần loại bỏ một vài bước nhỏ không quá cần thiết để tiện lợi hơn trong quá trình phục vụ và vẫn không làm quá trình phục vụ thiếu chuyên nghiệp.

Bảng ...: Khảo sát nhân viên về khả năng thực hiện của nhân viên

Khả năng thực hiện của nhân viên	CÓ	KHÔNG	KHÔNG Ý KIẾN
Anh/Chị có thể thực hiện tốt quy trình phục vụ không?	20	0	0
Anh/Chị cảm thấy mình gặp khó khăn trong việc thực hiện quy trình phục vụ	0	20	0
Anh/Chị có đề xuất gì để cải thiện khả năng thực hiện của nhân viên trong quy trình phục vụ			

(Nguồn: tác giả tự tổng hợp)

Đối với chỉ tiêu khả năng thực hiện của nhân viên, đội ngũ nhân viên của nhà hàng Samu đều nhận thấy mình đều thực hiện và tuân thủ theo được quy trình. Về cơ bản, quy trình phục vụ được tổ chức chi tiết và diễn giải dễ hiểu, giúp nhân viên dễ nắm được các bước, các quy trình của công việc, sẽ chỉ cần thời gian ngắn để làm quen với công việc.

Bảng ...: Khảo sát nhân viên về Sự linh hoạt của quy trình

Sự linh hoạt của quy trình	CÓ	KHÔNG	KHÔNG Ý KIẾN
Quy trình phục vụ có đủ linh hoạt để phù hợp với tình huống khác nhau không?	16	4	0
Anh/Chị có gặp bất kỳ tình huống nào mà quy trình phục vụ hiện tại không đáp ứng được không?	7	13	0

Anh/Chị có ý kiến gì để cải thiện tính linh hoạt của quy trình phục vụ?

(Nguồn: tác giả tự tổng hợp)

Bảng ... thể hiện kết quả khảo sát chỉ tiêu “Sự linh hoạt của quy trình phục vụ bàn”. Với chỉ tiêu “Quy trình phục vụ có đủ linh hoạt để phù hợp với tình huống khác nhau không?” 16/20 nhân viên cảm thấy quy trình có thể linh hoạt hoạt động trong nhiều tình huống khác nhau. Quy trình phục vụ của nhà hàng Samu đã áp dụng cực kỳ nhiều cho 2 tình huống phục vụ Buffet và À la carte, nên nhân viên có nhiều kinh nghiệm để có thể xử lý các tình huống xung quanh 2 trường hợp này. Số ít nhân viên (4/20 nhân viên) cho rằng, quy trình hiện tại đang vận hành tốt cho motif phục vụ của Samu, nếu có sự thay đổi bất ngờ thì sẽ khó khăn hơn trong việc vận hành vì lượng cơ sở vật chất cố định sẽ làm ảnh hưởng đến các bước phục vụ => cần có training và chỉ dẫn xử lý sự cố, vấn đề và thay đổi tình huống trong nội bộ nhà hàng.

Bảng ...: Khảo sát nhân viên về tác động đến khách hàng

Tác động đến khách hàng	CÓ	KHÔNG	KHÔNG Ý KIẾN
Quy trình phục vụ có đảm bảo an toàn, vệ sinh và sức khỏe cho khách hàng và nhân viên không?	20	0	0
Quy trình phục vụ có đảm bảo tính bảo mật cho thông tin khách hàng không?	20	0	0
Quy trình phục vụ có đảm bảo sự minh bạch và trung thực trong giao dịch với khách hàng	20	0	0
Quy trình phục vụ có đảm bảo tính đồng nhất và chất lượng của sản phẩm và dịch vụ không?	20	0	0

(Nguồn: tác giả tự tổng hợp)

Toàn bộ nhân viên đều phản hồi tốt về các chỉ tiêu tác động đến khách hàng. Điều này là dễ hiểu bởi bắt đầu từ quy trình nhập nguyên vật liệu đến bước cuối cùng là món ăn phục vụ khách hàng đều được tổ chức và kiểm soát chất lượng gắt gao. Các quy trình liên quan đến việc phục vụ khách hàng cũng được tổ chức chặt chẽ để tạo ra một môi trường phục vụ chuyên nghiệp. Vậy nên, với mỗi khách hàng đến với nhà hàng sẽ được trải nghiệm những chất lượng dịch vụ, sản phẩm cao nhất.

Bảng ...: Khảo sát nhân viên về

Sự phù hợp với tiêu chuẩn	CÓ	KHÔNG	KHÔNG Ý KIẾN
Quy trình phục vụ có tuân thủ các tiêu chuẩn và quy định của nhà hàng không?	20	0	0
Quy trình phục vụ có đảm bảo an toàn, vệ sinh và sức khỏe cho khách hàng và nhân viên không?	20	0	0
Quy trình phục vụ có đảm bảo tính bảo mật cho thông tin khách hàng không?	20	0	0
Quy trình phục vụ có đảm bảo sự minh bạch và trung thực trong giao dịch với khách hàng không?	20	0	0
Quy trình phục vụ có đảm bảo tính đồng nhất và chất lượng của sản phẩm và dịch vụ không?	18	0	2
Nhà hàng có đề xuất các chương trình đào tạo và huấn luyện nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và đảm bảo sự phù hợp với các tiêu chuẩn không?	18	1	1
Nhà hàng có thường xuyên đánh giá và cải tiến quy trình phục vụ để đáp ứng các tiêu chuẩn mới và thay đổi không?	19	0	1

(Nguồn: tác giả tự tổng hợp)

Nhân viên của nhà hàng Samu luôn tuân thủ những tiêu chuẩn do nhà hàng và khách sạn đã đặt ra. Vậy nên, quy trình được xây dựng chắc chắn cũng phải tuân theo những yếu tố đó. Những yếu tố cơ bản nhất liên quan đến khách hàng và quyền lợi của khách hàng như “tuân thủ các tiêu chuẩn và quy định của nhà hàng đảm bảo an toàn, vệ sinh và sức khỏe cho khách hàng và nhân viên, đảm bảo tính bảo mật cho thông tin khách hàng và đảm bảo sự minh bạch và trung thực trong giao dịch với khách hàng” là những yếu tố đặt lên trên hàng đầu, không bao giờ được vi phạm. Tuy nhiên, vẫn còn 1 số vấn đề nhỏ, cụ thể 1 nhân viên không đồng ý với việc nhà hàng chưa có những đề xuất các chương trình đào tạo và huấn luyện nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và đảm bảo sự phù hợp và đáp ứng những tiêu chuẩn cần thiết. Điều này bắt nguồn từ việc sắp xếp thời gian training chưa thực sự tốt, và đã được giải quyết bằng cách sắp xếp lịch chia đội ngũ đi đào tạo hợp lý

2.3. Đánh giá chung

2.3.1. Những ưu điểm và nguyên nhân

2.3.1.1. Những ưu điểm

a. Đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, được đào tạo bài bản. Với nụ cười luôn nở trên môi, nhân viên nhà hàng Samu luôn gây được những thiện đầu tiên khi khách tiếp xúc với nhà hàng. Nhân viên nhiệt tình và luôn hỗ trợ hết mình đối với các thực khách lui tới, luôn sẵn sàng hướng dẫn khách hàng nếu cần thiết. Mỗi nhân viên luôn chân thành quan tâm khách hàng đến những chi tiết nhỏ nhất.

b. Cơ sở vật chất sang trọng, cao cấp. Khách hàng tới đây thường thức ẩm thực sẽ được phục vụ với những dụng cụ sang trọng, đẹp mắt trong một không gian cũng ko kém phần như vậy.

c. Nhà hàng được kết nối với bếp chính, giúp bàn và bếp phối hợp ăn ý với nhau khi phục vụ du khách. Bếp gần căng tin giúp nhân viên tiết kiệm thời gian khi đi ăn trưa. Hệ thống hút khói/mùi khá hiệu quả nên không còn mùi thức ăn bám trên quần áo nhân viên.

d. Bàn ghế cao cấp nhưng rất phù hợp, rất phù hợp cho việc phục vụ những thực khách tới trải nghiệm tại nhà hàng.

e. Nhà hàng Samu tuyển dụng Tiếp tân có khả năng tiếng Anh xuất sắc. Phần lớn nhân viên phục vụ của nhà hàng có thể giao tiếp bằng tiếng Anh chuyên ngành. Đặc biệt, nhóm thực tập sinh bao gồm những người đến từ các trường đại học và cao đẳng có thể giao tiếp hiệu quả bằng tiếng Anh. Hơn nữa, nhà hàng đã tinh giản cấu trúc từ vựng tiếng Anh sao cho ngắn gọn hơn, lịch sự và bám sát yêu cầu thực tế công việc.

f. Về quy trình phục vụ: Quy trình được xây dựng bài bản, chuyên nghiệp dựa trên những tiêu chuẩn cao nhất đối với một mô hình nhà hàng sang trọng cao cấp. Quy trình đơn giản dễ dàng áp dụng cho nhiều trường hợp của nhà hàng.

g. Bộ sậu quản lí nhà hàng nhiều kinh nghiệm để truyền đạt và hướng dẫn, định hướng cho nhân viên làm việc.

2.3.1.2. Nguyên nhân

Nhân sự của nhà hàng là đội ngũ nòng cốt, là những con người tiếp xúc và mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng được đào tạo rất tốt. Ngoài ra, đội ngũ nhân sự mới đều là những sinh viên ưu tú của các trường đại học. Nguồn nhân lực được nhà hàng đầu tư và đào tạo bài bản, giúp chất lượng nhân sự tại nhà hàng luôn rất cao.

Cơ sở vật chất của nhà hàng được đầu tư bài bản, sang trọng, cao cấp. Bên cạnh đó, cơ sở vật chất được bố trí hợp lý giúp quá trình phục vụ khách hàng thêm phần tiện lợi, dễ dàng.

2.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân

2.3.2.1. Những hạn chế

a. Thiếu nhân viên bàn:

Một ca 5-7 nhân viên và 2 thực tập sinh là không đủ để vận hành một nhà hàng có sức chứa khá lớn (bao gồm cả khu vực mở rộng). Việc thiếu nhân sự khiến mỗi nhân viên phải làm việc quá nhiều, gây ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, thái độ, kỹ năng phục vụ cũng như giảm chất lượng phục vụ bàn.

b. Thái độ và kỹ năng phục vụ của nhân viên bàn:

- Nhân viên có thể không phải lúc nào cũng có thời gian đón khách vì họ bận phục vụ người khác.

- Đôi khi quên cảm ơn và tạm biệt khách vì nhân viên bận dọn bàn.

c. Kỹ năng giao tiếp tiếng Anh hạn chế của nhân viên bàn cản trở khả năng gọi món, đặc biệt khi gọi món.

d. Quy trình reset-up

Từ 9h00 đến 10h00 (giờ cuối cùng của buffet sáng) và 8h30 đến 10:30 tối (Lần cuối cùng của buffet tối), nhà hàng thường xuyên thiếu dụng cụ ăn uống, bàn ghế không được sắp xếp lại hoàn toàn theo tiêu chuẩn của nhà hàng và du khách không có chỗ ngồi. Khách hàng vào các bàn này phải đợi người phục vụ bổ sung lại đồ dùng trên bàn, điều này khiến họ khó chịu. Đôi khi nhân viên phải tạm thời bổ sung thêm các loại dụng cụ khác nhau (ví dụ: đặt dao tráng miệng thay vì dao chính; đặt nĩa tráng miệng thay vì nĩa BB), dẫn đến không đúng và đồng bộ về chức năng và kích thước của dụng cụ ăn uống. Dụng cụ ăn uống trên bàn khiến khách hàng không hài lòng và đôi khi tạo ấn tượng rằng nhân viên nhà hàng không chuyên nghiệp.

e. Thanh toán chậm.

Đơn hàng thanh toán buổi tối thường bị dồn lại thanh toán một lần, nên thường giờ cao điểm sẽ bị chậm, gây phiền hà cho khách hàng chờ.

2.3.2.2. Nguyên nhân

Nguyên nhân lớn nhất là do chưa sắp xếp đủ nhân sự cho các ca làm việc để đáp ứng hợp lí với số lượng khách hàng cho 1 ca làm việc. Bên cạnh đó, nhân viên chưa được trau dồi thêm lượng kiến thức ngoại ngữ đủ đến phục khách hàng. Một số lí do khách quan khác có thể kể đến như khách gặp sự cố nhưng không đủ nhân sự giải quyết ngay hoặc gặp khách hàng không biết tiếng anh phổ thông gây khó khăn trong quá trình phục vụ

CHƯƠNG 3

3.1. TRIỂN VỌNG PHÁT TRIỂN CỦA VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU VÀ QUAN ĐIỂM GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU

3.1.1. Triển vọng phát triển của vấn đề nghiên cứu

3.1.2. Quan điểm giải quyết vấn đề nghiên cứu

Quan điểm ở đây là quan điểm của Ban lãnh đạo đối với việc hoàn thiện/nâng cao vấn đề nghiên cứu, Có thấy vấn đề nghiên cứu quan trọng không có cam kết sẽ hỗ trợ tạo điều kiện về nguồn lực để giải quyết vấn đề nghiên cứu hay không.....

3.2. VỀ GIẢI PHÁP CẦN BẮM SÁT PHẦN ĐÁNH GIÁ 2.3 CỦA CHƯƠNG 2 MÀ LÀM.

Tất cả các hạn chế chỉ ra ở chương 2 đều phải có giải pháp tương ứng trong chương 3. Giải pháp cần cụ thể chứ không nói chung chung.