

The Saigon International
University



Khóa luận
tốt nghiệp

Thành phố Hồ Chí Minh - 2023

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành

Quản trị kinh doanh

Chuyên ngành

Quản trị Nhà hàng – Khách sạn

Đề tài

**THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG LATEST
RECIPE – KHÁCH SẠN LE MERIDIEN SAIGON**

Giảng viên hướng dẫn:

Th.S Trương Thị Hải Thuận

Sinh viên:

Bùi Quốc Anh

MSSV: 44011901808



Lewis Campus

Email: admission@siu.edu.vn

Website: www.siu.edu.vn

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, em gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban Giám hiệu trường Đại học Quốc tế Sài Gòn đã tạo điều kiện rất tốt cho sinh viên trường và đặc biệt là sinh viên ngành Quản trị Nhà hàng - Khách sạn, đã có một môi trường học tập và làm việc vô cùng chuyên nghiệp và theo chuẩn Hoa Kỳ, nhằm giúp sinh viên có thể hội nhập Quốc tế sau khi ra trường. Được học tập và rèn luyện kiến thức và kỹ năng trong một môi trường năng động, sáng tạo, không bị gò bó bởi những kiến thức hàn lâm mà thay vào đó là những môn học, cách học thực tế giúp sinh viên có thể khái quát được môi trường làm việc thực tế ngay khi còn trên ghế nhà trường. Cùng với sự chỉ dạy tận tình đến từ đội ngũ giảng viên có nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực chuyên môn đã giúp sinh viên không chỉ tiếp thu được kiến thức chuyên môn và còn cả kỹ năng sống, kỹ năng làm việc. Chính vì lẽ đó, mà bản thân mỗi sinh viên của trường đã tự trang bị được hành trang là những kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm và vốn sống để có thể đóng góp lợi ích cho đất nước mai sau. Hơn hết nhà trường đã tạo điều kiện cho chúng em có một trải nghiệm vô cùng tuyệt vời trong ngành Quản trị Nhà hàng - Khách sạn. Em xin chân thành cảm ơn Nhà trường.

Tiếp đến em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Th.S Trương Thị Hải Thuận - Giảng viên hướng dẫn đồng thời cô cũng là Giảng viên chủ nhiệm lớp Khách sạn Khóa 12. Cô đã dìu dắt và truyền tải cho chúng em những kiến thức những kỹ năng, kinh nghiệm quý báu mà cô đã tích lũy trong suốt quá trình đi làm cũng như giảng dạy biết bao lớp sinh viên đi trước. Cô đã theo suốt em trong quá trình thực tập và hoàn thành khóa luận tốt nghiệp, cô luôn tận tình sửa lỗi và hướng dẫn mà bản thân em mắc phải trong quá trình thực hiện bài khóa luận của mình. Cô không chỉ là một người giảng viên dạy học mà cô còn là người truyền lửa truyền cảm hứng làm nghề cho em trong quá trình học tập và rèn luyện môi trường đại học.

Lời cảm ơn này không thể nào quên gửi đến doanh nghiệp - nơi đã giúp em hoàn thành chuyên thực tập của mình, nơi đó chính là Nhà hàng Latest Recipe thuộc Khách sạn Le MERIDIEN Saigon. Tại đây em đã được học hỏi rất nhiều kiến thức và kỹ năng vô cùng

II

quan trọng và thiết thực nhằm giúp bản thân em tiếp thu và tích lũy một hành trang lớn cho công việc sau này. Em cảm ơn Anh Nguyễn Tống Nhật Sinh - Quản lý nhà hàng, anh Trần Duy Khương – Phó Quản lý nhà hàng, chị Trình Hà Bích Ngọc - Giám sát nhà hàng và các anh chị nhân viên tại nhà hàng đã quan tâm, giúp đỡ em trong suốt quá trình thực tập. Đặc biệt nhất em xin gửi lời cảm ơn đến anh Duy Khương - Phó Quản lý nhà hàng đã làm người tận tâm chỉ dạy em công việc theo quy trình mà còn có những mẹo nhỏ giúp cho công việc được hoàn thành nhanh hơn nhưng vẫn không sai sót trong quá trình thực hiện công việc. Anh còn là người đã ủng hộ, giúp đỡ và cho em những lời khuyên bổ ích, chia sẻ cho em những kinh nghiệm, kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ cần có của một người nhân viên nhà hàng. Em chân thành gửi lời cảm ơn đến toàn thể các anh chị trong nhà hàng.

Lời cuối cùng, em gửi lời cảm ơn đến Ban Giám hiệu Nhà trường, Th.S Trương Thị Hải Thuận và toàn bộ anh chị đồng nghiệp tại nhà hàng Latest Recipe đã luôn luôn đồng hành và giúp đỡ em trong suốt quá trình thực tập và hoàn thành khóa luận tốt nghiệp của mình một cách xuất sắc nhất. Ngoài ra còn cho em được những hành trang vô cùng quý giá đã tạo cho em động lực và niềm tin vào bản thân của mình hơn trong con đường phát triển sự nghiệp của bản thân mình trong nghề Nhà hàng - Khách sạn.

Em xin chân thành cảm ơn!

LỜI CAM KẾT

Tôi tên là Bùi Quốc Anh sinh viên khóa 12, ngành Quản trị Kinh Doanh, chuyên ngành Quản trị Nhà hàng - Khách sạn xin cam kết các số liệu, thông tin sử dụng trong bài Khóa luận tốt nghiệp này là được thu thập từ nguồn thực tế tại Doanh nghiệp, trên các sách chuyên ngành có nguồn gốc xuất xứ, các bài báo khoa học trên các diễn đàn chính thống có uy tín (có trích dẫn đầy đủ và theo đúng quy định). Nội dung trong bài khóa luận này có được do kiến thức và kinh nghiệm của bản thân tự đúc kết và rút ra từ những môn học, từ thực tiễn trong quá trình thực tập và nghiên cứu thực tế tại nhà hàng Latest Recipe (Khách sạn Le MERIDIEN Saigon) và KHÔNG SAO CHÉP từ các nguồn tài liệu không đáng tin cũng như các bài khóa luận khác.

Nếu có sai phạm, Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm theo quy định của Nhà trường và Pháp luật.

Sinh viên

(Ký và ghi rõ họ tên)

Bùi Quốc Anh

LỜI NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Họ và tên sinh viên: Bùi Quốc Anh

MSSV: 44011901808

Lớp : 19DKS

Nhận xét chung

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

TP. Hồ Chí Minh, ngày 08 tháng 07 năm 2023

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

Th.S Trương Thị Hải Thuận

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	I
LỜI CAM KẾT	III
LỜI NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	IV
MỤC LỤC	V
DANH MỤC CHỮ KÝ HIỆU, TỪ VIẾT TẮT	XI
DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ	XII
DANH MỤC HÌNH ẢNH	XIII
LỜI MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
3.1. Đối tượng nghiên cứu.....	2
3.2. Phạm vi nghiên cứu	2
4. Phương pháp nghiên cứu	3
5. Kết cấu bài nghiên cứu	3
CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG TRONG KHÁCH SẠN	4
1.1. Tổng quan về khách sạn	4
1.1.1. Khái niệm về khách sạn và hoạt động kinh doanh của khách sạn	4
1.1.2. Phân loại khách sạn.	5

VI

1.1.3. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn	8
1.1.4. Tổ chức bộ máy vận hành khách sạn	10
1.1.4.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức các bộ phận của khách sạn	11
1.1.4.2. Chức năng, nhiệm vụ từng bộ phận của khách sạn	12
1.1.5. Ý nghĩa của hoạt động kinh doanh khách sạn	13
1.2. Tổng quan về nhà hàng	15
1.2.1. Khái niệm về nhà hàng	15
1.2.2. Phân loại nhà hàng	17
1.2.3. Vị trí, nhiệm vụ và chức năng của nhà hàng trong khách sạn	19
1.2.4. Vai trò kinh doanh nhà hàng trong khách sạn	19
1.2.5. Tầm quan trọng của bộ phận nhà hàng trong khách sạn	20
1.2.6. Tổ chức bộ máy vận hành nhà hàng trong khách sạn	22
1.2.6.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức các bộ phận của nhà hàng trong khách sạn.....	22
1.2.6.2. Chức năng, nhiệm vụ từng bộ phận của nhà hàng trong khách sạn	22
1.2.7. Các chương trình khuyến mãi của nhà hàng trong khách sạn	25
1.3. Tổng quan về tiệc buffet và tiệc buffet sáng tại nhà hàng trong khách sạn	26
1.3.1. Khái niệm tiệc buffet	26
1.3.2. Đặc điểm của tiệc buffet	26
1.3.3. Phân loại tiệc buffet.....	27
1.3.4. Khái niệm, đặc điểm và vai trò tiệc buffet sáng tại nhà hàng trong khách sạn ...	28
1.3.5. Quy trình phục vụ tiệc buffet sáng tại nhà hàng trong khách sạn	30

1.4. Tổng quan về chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng trong khách sạn	32
1.4.1. Khái niệm về chất lượng	33
1.4.2. Khái niệm về dịch vụ	33
1.4.3. Khái niệm về chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng trong khách sạn	34
1.4.4. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng trong khách sạn	36
a. Chất lượng dịch vụ ăn uống không có công cụ đo lường chính xác	36
b. Chất lượng dịch vụ ăn uống được đánh giá qua trải nghiệm của khách hàng	36
c. Chất lượng dịch vụ ăn uống phụ thuộc vào quá trình cung cấp dịch vụ	37
d. Chất lượng dịch vụ ăn uống khó đạt được tính nhất quán cao.	38
1.4.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ nhà hàng trong khách sạn.	39
a. Cơ sở vật chất kỹ thuật và không gian nhà hàng.	39
b. Chất lượng đội ngũ lao động	39
c. Quy trình phục vụ khách hàng của nhà hàng.	40
d. Một số yếu tố khác.	41
1.4.6. Ý nghĩa việc nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng trong khách sạn	41
a. Tăng doanh thu và lợi nhuận cho hoạt động kinh doanh của nhà hàng.	41
b. Tăng khả năng cạnh tranh đối với các đối thủ và tăng giá bán một cách hợp lý trên thị trường	42
1.4.6.3. Giúp giảm thiểu các chi phí trong quá trình hoạt động kinh doanh.	43

VIII

TÓM TẮT CHƯƠNG I	45
CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG LATEST RECIPE - KHÁCH SẠN LE MÉRIDIEN	46
2.1. Giới thiệu tổng quan về khách sạn Le MERIDIEN Saigon	46
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển	46
2.1.2. Chức năng và nhiệm vụ	48
2.1.3. Sản phẩm dịch vụ tại khách sạn	49
2.1.4. Tổ chức bộ máy vận hành khách sạn	51
2.1.5. Sơ lược về tình hình kinh doanh của khách sạn	53
2.1.6. Phương hướng phát triển của khách sạn	55
2.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Latest Recipe – Khách sạn Le Meridien Saigon	56
2.2.1. Giới thiệu nhà hàng Latest Recipe - Khách sạn Le MERIDIEN	56
2.2.1.1. Tổng quan về nhà hàng	56
2.2.1.2. Vị trí, chức năng và nhiệm vụ của nhà hàng trong khách sạn.	58
2.2.1.3. Tổ chức bộ máy vận hành nhà hàng	59
2.2.1.4. Sơ lược tình hình kinh doanh của nhà hàng.	62
2.2.2. Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ buffet sáng	63
2.2.2.1. Chất lượng đội ngũ nhân viên của nhà hàng.	63
2.2.2.2. Không gian và cơ sở vật chất kỹ thuật trong nhà hàng	65
2.2.2.3. Cách bố trí các nhóm thực phẩm trên quầy buffet	68
2.2.2.4. Chất lượng và sự đa dạng của các nhóm thực phẩm.	70

IX

2.2.2.5. Quy trình phục vụ khách dùng buffet sáng tại nhà hàng	72
2.2.2.6. Các chương trình khuyến mãi tại nhà hàng	76
2.3. Đánh giá chung về thực trạng chất lượng dịch vụ buffet sáng	77
2.3.1. Ưu điểm	77
2.3.2. Nhược điểm và nguyên nhân tồn tại	79
TÓM TẮT CHƯƠNG II	84
CHƯƠNG III: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG LATEST RECIPE - KHÁCH SẠN LE MERIDIEN SAIGON	85
3.1. Định hướng phát triển, tầm nhìn, mục tiêu kinh doanh của nhà hàng	85
3.1.1. Định hướng phát triển của nhà hàng	85
3.1.2. Tầm nhìn của nhà hàng	87
3.1.3. Mục tiêu kinh doanh của nhà hàng	88
3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng	89
3.2.1. Nâng cao chất lượng và kiểm soát chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên	89
3.2.1.1. Cơ sở đề ra giải pháp	89
3.2.1.2. Cách thực hiện giải pháp	90
3.2.1.3. Đánh giá hiệu quả khi thực hiện phương pháp	91
3.2.2. Cải thiện không gian nhà hàng và cơ sở vật chất kỹ thuật trong nhà hàng	92
3.2.1.1. Cơ sở đề ra giải pháp	92

3.2.1.2. Cách thực hiện giải pháp	93
3.2.1.3. Đánh giá hiệu quả khi thực hiện phương pháp	94
3.2.3. Cách bố trí sản phẩm trên quầy buffet	95
3.2.3.1. Cơ sở đề ra giải pháp	95
3.2.3.2. Cách thực hiện giải pháp	96
3.2.3.3. Đánh giá hiệu quả khi thực hiện phương pháp.	96
3.2.4. Nâng cao chất lượng sản phẩm và đa dạng nhóm thức ăn	97
3.2.4.1. Cơ sở đề ra giải pháp	97
3.2.4.2. Cách thực hiện giải pháp	98
3.2.4.3. Đánh giá hiệu quả khi thực hiện phương pháp.	99
3.2.5. Quy trình phục vụ khách dùng buffet sáng tại nhà hàng	100
3.2.5.1. Cơ sở đề ra giải pháp	100
3.2.5.2. Cách thực hiện giải pháp	101
3.2.5.3. Đánh giá hiệu quả khi thực hiện phương pháp	102
3.2.6. Cách tiếp cận các chương trình khuyến mãi tại nhà hàng của khách hàng	102
3.2.5.1. Cơ sở đề ra giải pháp	102
3.2.5.2. Cách thực hiện giải pháp	103
3.2.5.3. Đánh giá hiệu quả khi thực hiện phương pháp	103
3.3. Một số kiến nghị	103
3.3.1. Kiến nghị với ban quản lý nhà hàng	103
3.3.2. Kiến nghị với ban giám đốc khách sạn	106

TÓM TẮT CHƯƠNG III	106
KẾT LUẬN	107
TÀI LIỆU THAM KHẢO	108

DANH MỤC CHỮ KÝ HIỆU, TỪ VIẾT TẮT

STT	CHỮ NGUYÊN VĂN	CHỮ VIẾT TẮT
1	Department	Dept
2	Food and Beverage	F&B
3	Front Office Manager	FOM
4	Phó giáo sư Tiến sĩ	PGS.TS.
5	Thạc sĩ	Th.S
6	Thành phố Hồ Chí Minh	TPHCM
8	Tiến sĩ	TS.
9	United States Dollar	USD
10	Việt Nam đồng	VND

DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

STT	TÊN BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ	TRANG
1	Sơ đồ 1.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức các bộ phận trong khách sạn 5 sao	11
2	Sơ đồ 1.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức các bộ phận nhà hàng trong khách sạn	22
3	Sơ đồ 2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của các bộ phận khách sạn Le Meridien Saigon	51
4	Biểu đồ 2.1. Biểu đồ thể hiện doanh thu khách sạn Le Meridien Saigon	54
5	Sơ đồ 2.2. Sơ đồ cơ cấu các cấp trong nhà hàng Latest Recipe	59
6	Biểu đồ 2.2. Biểu đồ thể hiện tình hình kinh doanh của nhà hàng trong 06 tháng đầu năm 2023	62

DANH MỤC HÌNH ẢNH

STT	TÊN HÌNH ẢNH	TRANG
1	Hình 2.1. Khách sạn Le Meridien Saigon	46
2	Hình 2.2. Phòng Executive Suite tại Le Meridien Saigon Hotel	49
3	Hình 2.3. Nhà hàng Latest Recipe tại Le Meridien Saigon Hotel	50
4	Hình 2.4. Hồ bơi trong nhà tại Le Meridien Saigon Hotel	51

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong việc kinh doanh bất kỳ sản phẩm hoặc lĩnh vực nào trong xã hội hiện nay, vấn đề chất lượng sẽ được khách hàng luôn quan tâm ở vị trí hàng đầu. Trong số đó, không thể không nhắc đến cụm từ: “Chất lượng dịch vụ” - cụm từ vô cùng quan trọng và được đặt lên vị trí hàng đầu của các công ty hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ, nó sẽ quyết định đến sự thịnh vượng hay suy thoái đến phá sản của một công ty. Vì thế, “Chất lượng dịch vụ” được xem là yếu tố quan trọng hàng đầu trong kinh doanh Nhà hàng - Khách sạn. Bất kể việc kinh doanh Nhà hàng có quy mô to hay nhỏ, dù ở loại hình nào thì vấn đề này luôn phải được quan tâm và chú ý cao. Thực tế hiện nay cho thấy, các nhà chủ đầu tư, ban quản lý cấp cao các nhà hàng lớn, nhỏ ở các tập đoàn, công ty quốc tế hay nội địa đều chú trọng, quan tâm và luôn mong muốn nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng mình lên những đỉnh cao mới nhằm làm hài lòng khách hàng nhất có thể. Từ đó có thể tạo được niềm tin và sự quay trở lại của khách hàng khi có dịp quay trở lại. Đặc biệt hơn là đối với các nhà hàng nằm trong các khách sạn 5 sao trong khu vực thành phố Hồ Chí Minh - một thành phố lớn, sôi động và bậc nhất Việt Nam, là trung tâm kinh tế trọng điểm phía Nam, thu hút lượng khách Quốc tế lớn nhất nước với nhiều mục đích: công tác, du lịch, v.v. khi đến với thành phố. Ngày nay, với sự phát triển không ngừng của xã hội và nhu cầu thưởng thức ngày càng được nâng cao, khách hàng luôn sẵn sàng chi mạnh để có thể thưởng thức dịch vụ đẳng cấp từ món ăn đến phục vụ ở các nhà hàng trong những khách sạn lớn. Đòi hỏi chất lượng dịch vụ ở các nhà hàng phải luôn được cải tiến và nâng tầm đẳng cấp nhằm có được chất lượng hoàn hảo nhất có thể. Từ đó nhà hàng sẽ được phát triển tốt, đem lại nguồn doanh thu ngày một tăng và gia tăng lợi nhuận cho các nhà đầu tư. Góp phần làm cho nhà hàng có vị thế vững vàng trên thị trường trong lĩnh vực F&B, khẳng định vị thế của bản thân so với các đối thủ cạnh tranh trong thành phố. Đó cũng là tầm nhìn của các nhà đầu tư, ban quản lý muốn đạt được trong một khoảng thời gian được định sẵn. Đứng trên phương diện là khách hàng khi trải nghiệm dịch vụ tốt tại một nhà hàng sang trọng, khi chất lượng dịch vụ tốt, khách hàng sẽ cảm thấy thoải mái, vui vẻ, cảm thấy ngon hơn khi thưởng thức món ăn. Họ sẽ được trải nghiệm một cảm giác vui vẻ, thoải mái, thư giãn và thưởng thức không chỉ là hương vị của những món ăn là còn là không gian, những người bạn xung quanh và phong cách phục vụ của tập thể nhân viên chuyên nghiệp. Đó là những trải nghiệm vô cùng tuyệt vời mà mọi doanh nghiệp kinh doanh nhà hàng đều mong muốn đạt được nhằm giúp khách hàng của mình thưởng thức được những chất lượng dịch vụ cao cấp đó.

Chính vì lẽ đó, em đã quyết định chọn đề tài: **“Thực trạng chất lượng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Latest Recipe (Khách sạn Le MERIDIEN Saigon)”**, nhằm tìm ra được những thực tế của nhà hàng và phân tích đâu là những ưu điểm hay những khuyết điểm còn tồn tại trong một buổi ăn buffet sáng của khách hàng vì có thể xem bữa sáng là bữa ăn quan trọng nhất của con người, nó còn có thể quyết định tâm trạng của

mình sau bữa ăn. Từ những vấn đề đã được nhìn nhận và phân tích sẽ đưa ra được những giải pháp nhằm đẩy mạnh những ưu điểm và hạn chế những khuyết điểm tại nhà hàng. Từ đó, nhà hàng sẽ hoàn thiện hơn, chất lượng dịch vụ sẽ được nâng cao trong cảm nhận của từng khách hàng khi đến dùng bữa. Kết quả đó sẽ mang đến nguồn doanh thu cao hơn và lợi nhuận sẽ được tăng mạnh cho nhà hàng Latest Recipe cũng như Khách sạn Le MERIDIEN Saigon.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Đưa ra được hệ thống cơ sở lý luận và thực tiễn nhằm có thể đánh giá được chất lượng dịch vụ và tình hình hiện tại của nhà hàng. Các yếu tố chủ quan và khách quan có tác động đến chất lượng dịch vụ của nhà hàng Latest Recipe.

Quan sát, phân tích và tìm ra được những thực trạng hiện tại trong quá trình hoạt động kinh doanh của nhà hàng Latest Recipe.

Từ đó đưa ra được những giải pháp, những kiến nghị phù hợp nhằm góp phần đẩy mạnh những ưu điểm đã đạt được và khắc phục những hạn chế còn gặp phải trong quá trình hoạt động làm nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng Latest Recipe (Khách sạn Le MERIDIEN Saigon).

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Dưới góc độ của sản phẩm nghiên cứu, đối tượng nghiên cứu mà tác giả muốn nhắm đến chính là những thực trạng về chất lượng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng Latest Recipe (Khách sạn Le MERIDIEN Saigon). Cụ thể là bài nghiên cứu này sẽ quan sát, phân tích, nhìn nhận và tìm ra được những ưu và nhược điểm trong chất lượng dịch vụ buffet sáng tại nhà hàng.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi về nội dung nghiên cứu: Bài nghiên cứu sẽ quan tâm và xoay quanh tìm hiểu về chất lượng dịch vụ buffet sáng của nhà hàng trong hoạt động kinh doanh của nhà hàng và cơ sở ăn uống. Tất cả các nguồn tài liệu thu thập trong quá trình nghiên cứu từ các sách chính thống và các bài báo khoa học trên các diễn đàn có trích lục rõ ràng trong quá trình kế thừa nội dung nghiên cứu.

Phạm vi về không gian nghiên cứu: Tìm hiểu, phân tích, đưa ra những thực trạng, những vấn đề xoay quanh về chất lượng dịch vụ buffet sáng trong phạm vi nhà hàng Latest Recipe.

Phạm vi về thời gian nghiên cứu: Sản phẩm nghiên cứu chỉ tiến hành nghiên cứu trên nền tảng các vấn đề, các thực trạng và số liệu thu thập được từ đầu năm 2022 đến tháng 6 năm 2023. Nhưng đây cũng là giai đoạn quan trọng của nhà hàng vì là giai đoạn phục hồi và phát triển trở lại của ngành lưu trú và ăn uống sau đại dịch Covid - 19. Vì thế, giai đoạn này được xem là giai đoạn trở mình khoác lên chiếc áo mới để vực dậy sau một thời gian dài tê liệt.

4. Phương pháp nghiên cứu

Bài luận vẫn là sản phẩm nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính làm trung tâm. Ngoài ra, tác giả còn sử dụng một số phương pháp cụ thể khác trong quá trình nghiên cứu cụ thể khác như: phương pháp thu thập số liệu và tài liệu thông qua các nguồn tài liệu tham khảo như: sách, báo, tài liệu qua mạng, sản phẩm nghiên cứu của tác giả khác; phương pháp thống kê, phân tích, so sánh và suy luận để tổng hợp các dữ kiện và nhằm làm sáng tỏ các vấn đề, các thực trạng trong quá trình nghiên cứu.

5. Kết cấu bài nghiên cứu

Bài báo cáo bao gồm lời mở đầu, phần kết thúc, phần phụ lục và 3 chương nội dung:

CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG TRONG KHÁCH SẠN

CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG LATEST RECIPE - KHÁCH SẠN LE MERIDIEN

CHƯƠNG III: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG LATEST RECIPE - KHÁCH SẠN LE MERIDIEN

CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG TRONG KHÁCH SẠN

1.1. Tổng quan về khách sạn

1.1.1. Khái niệm về khách sạn và hoạt động kinh doanh của khách sạn

1.1.1.1. Khái niệm về khách sạn

Theo “Quản trị kinh doanh khách sạn” TS. Nguyễn Quyết Thắng, 2014, NXB Tài chính, định nghĩa: “Khách sạn là nơi mà bất kỳ ai cũng có thể trả tiền để thuê buồng ngủ qua đêm ở đó. Mỗi buồng ngủ cho thuê bên trong phải có ít nhất hai phòng nhỏ (phòng ngủ và phòng tắm). Mỗi buồng khách đều phải có giường, điện thoại và vô tuyến. Ngoài dịch vụ buồng ngủ có thể thêm các dịch vụ khác như: dịch vụ vận chuyển hành lý, trung

tâm thương mại (với thiết bị photocopy), nhà hàng, quầy bar và một số dịch vụ giải trí. Khách sạn có thể được xây dựng ở gần hoặc bên trong các khu thương mại, khu du lịch nghỉ dưỡng hoặc các sân bay”.

Theo Thông tư số 88/2002/TT - BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Tổng cục Du lịch Việt Nam về hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ - CP ngày 01 tháng 06 năm 2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về lưu trú du lịch đã khẳng định: “ Khách sạn (Hotel) là cơ sở lưu trú du lịch, có quy mô từ mười buồng ngủ trở lên, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách lưu trú và sử dụng dịch vụ”.

Theo Tổng cục du lịch Việt Nam (1997), định nghĩa: “Khách sạn du lịch 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”

Theo “Welcome to Hospitality”, nhà nghiên cứu Morcel Gotie cùng cộng sự, 2019, NXB International Cengage, định nghĩa: “Khách sạn là nơi mà bất kỳ ai cũng có thể trả tiền để thuê buồng ngủ qua đêm ở đó. Mỗi buồng ngủ trong đó phải có ít nhất hai phòng nhỏ (phòng ngủ và phòng tắm). Mỗi buồng khách đều phải có giường, điện thoại và vô tuyến. Ngoài dịch vụ buồng ngủ có thể có thêm các dịch vụ khác như dịch vụ vận chuyển hành lý, trung tâm thương mại (với thiết bị photocopy), nhà hàng, quầy bar và một số dịch vụ giải trí. Khách sạn có thể được xây dựng ở gần hoặc bên trong các khu thương mại, khu du lịch nghỉ dưỡng hoặc các sân bay.”

Ở Việt Nam hiện nay, nhìn vào điều kiện và tốc độ phát triển của hoạt động kinh doanh khách sạn, có thể đưa ra một khái niệm chung nhất về loại hình cơ sở lưu trú là khách sạn như sau: “Khách sạn (Hotel) là cơ sở lưu trú du lịch có quy mô từ mười buồng ngủ trở lên, kinh doanh các dịch vụ cho thuê buồng ngủ (đảm bảo về chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị tiện nghi), dịch vụ ăn uống và các dịch vụ cần thiết khác phục vụ nhu cầu về ăn, ngủ, chữa bệnh, hội họp và giải trí,... cho khách lưu trú và sử dụng dịch vụ. Chất lượng và sự đa dạng của các loại hình dịch vụ được cung cấp tùy thuộc vào thứ hạng của khách sạn”.

1.1.1.2. Hoạt động kinh doanh của khách sạn

Theo “Quản trị cơ sở lưu trú du lịch” PGS.TS. Hà Nam Khánh Giao, Học viện Hàng không Việt Nam, 2021, NXB Tài chính thì hoạt động kinh doanh của khách sạn sẽ được hiểu:

Theo nghĩa hẹp: “Kinh doanh lưu trú du lịch là hoạt động kinh doanh ngoài lĩnh vực sản xuất vật chất cung cấp các dịch vụ cho thuê buồng ngủ và một số dịch vụ bổ sung cho khách du lịch trong thời gian họ lưu lại tạm thời tại cơ sở kinh doanh nhằm mục đích có lãi”.