

The Saigon International
University



Khóa luận
tốt nghiệp

Thành phố Hồ Chí Minh - 2023

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành

QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN

Đề tài

***Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại
nhà hàng Hoa Túc Saigon***

Giảng viên hướng dẫn

ThS. Trương Thị Hải Thuận

Gian Bảo Hân

MSSV: 44011901819



**The Saigon
International
University**

Lewis Campus

Email: admission@siu.edu.vn

Website: www.siu.edu.vn

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan khoá luận tốt nghiệp đề tài “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Hoa Túc Saigon” là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi và không có sự sao chép từ công trình nghiên cứu nào đã từng được công bố.

Toàn bộ nội dung cũng như số liệu trong bài đều đảm bảo hợp lệ và tuân thủ các quy định về bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ. Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm về đề tài nghiên cứu của mình.

TP.HCM, ngày ... tháng ... năm 2023

Sinh viên

Gian Bảo Hân

LỜI CẢM ƠN

Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Trường Đại học Quốc Tế Sài Gòn – SIU và Khoa Quản trị nhà hàng khách sạn vì đã cung cấp cho em cơ hội thực tập quý báu tại Nhà hàng Hoa Túc Saigon. Được hòa mình vào môi trường thực tế và áp dụng những kiến thức đã học là một trải nghiệm không thể quý giá hơn đối với em.

Đồng thời, Em gửi lời tri ân đặc biệt tới Giáo viên hướng dẫn ThS. Trương Thị Hải Thuận, người đã tận tâm và dành thời gian giúp đỡ em trong quá trình thực tập. Những kiến thức và kinh nghiệm mà em nhận được từ ThS. Trương Thị Hải Thuận đã giúp em hiểu rõ hơn về ngành quản trị nhà hàng khách sạn và trang bị cho em những kỹ năng cần thiết để phát triển trong lĩnh vực này.

Đặc biệt, em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn đến đơn vị thực tập Nhà hàng Hoa Túc Saigon vì đã chào đón và tạo điều kiện thuận lợi cho em hoàn thành chương trình thực tập. Em đã có cơ hội trải nghiệm công việc thực tế và học hỏi từ đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp và đồng nghiệp tại nhà hàng.

Và cuối cùng, em muốn gửi lời cảm ơn đặc biệt tới chị Nguyễn Thị Ngọc Ý, người đã là người hướng dẫn em trong suốt thời gian thực tập tại Nhà hàng Hoa Túc Saigon. Chị đã chia sẻ những kiến thức quý báu, hỗ trợ em trong việc nắm bắt công việc và phát triển kỹ năng mềm. Sự tận tâm và đồng hành của chị đã mang lại cho em một trải nghiệm thực tế đáng nhớ và giúp em phát triển năng lực cá nhân.

Một lần nữa, em xin chân thành cảm ơn Trường Đại học Quốc Tế Sài Gòn – SIU, Khoa Quản trị nhà hàng khách sạn, ThS. Nguyễn Hồ Hải Anh, đơn vị thực tập Nhà hàng Hoa Túc Saigon và chị Nguyễn Thị Ngọc Ý vì những đóng góp và hỗ trợ quan trọng trong quá trình thực tập của em.

Trân trọng!

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Họ và tên sinh viên :

MSSV :

Lớp :

Nhận xét chung

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

Điểm (Điểm số và điểm chữ)

.....
.....

TP.HCM, ngày tháng 8 năm

2022

Giảng viên hướng dẫn

MỤC LỤC

Contents

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
MỤC LỤC	iv
DANH MỤC CÁC KÍ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT	vii
DANH SÁCH CÁC BẢNG SỬ DỤNG	viii
DANH SÁCH CÁC BIỂU ĐỒ, ĐỒ THỊ, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH.....	ix
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. LÝ DO CHỌI ĐỀ TÀI VIẾT THƯỜNG	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	2
3. ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	2
4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	2
5. KẾT CẤU CỦA LUẬN VĂN	3
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG.....	4
1.1 TỔNG QUAN VỀ KINH DOANH NHÀ HÀNG.....	4
1.1.1 Khái niệm về kinh doanh nhà hàng	4
1.1.2 Phân loại nhà hàng	5
1.1.3 Đặc điểm của kinh doanh nhà hàng	5
1.1.4 Cơ cấu tổ chức của bộ phận nhà hàng	8
1.1.5 Mối quan hệ của bộ phận	10
1.2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG	10
1.2.1 Khái niệm về chất lượng và chất lượng dịch vụ ăn uống	10
1.2.2 Đặc điểm của chất lượng dịch vụ ăn uống.....	12

1.2.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ăn uống.....	14
1.2.4 Những chỉ tiêu để đánh giá chất lượng dịch vụ	21
1.2.5 Nâng cao chất lượng dịch vụ trong kinh doanh nhà hàng	23
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG HOA TÚC SAIGON.....	28
2.1 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG HOA TÚC SAIGON.....	28
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của nhà hàng Hoa Túc Sài Gòn	28
2.1.2 Chức năng và lĩnh vực hoạt động của nhà hàng Hoa Túc Saigon	30
2.1.3 Cơ cấu tổ chức của nhà hàng Hoa Túc Saigon	31
2.1.4 Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận trong nhà hàng Hoa Túc Saigon.....	31
2.2 TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NHÀ HÀNG HOA TÚC SAIGON TRONG GIAI ĐOẠN TỪ NĂM 2020 – 2022.....	37
2.2.1 Nguồn khách chủ yếu đến nhà hàng	37
2.2.2 Kết quả kinh doanh của nhà hàng Hoa Túc Saigon trong giai đoạn từ năm 2020 – 2022	37
2.3 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG HOA TÚC SAIGON	42
2.3.1 Vị trí, cơ sở vật chất kỹ thuật.....	42
2.3.2 Cơ cấu tổ chức và trình độ đội ngũ lao động	44
2.3.3 Quy trình phục vụ tại Nhà hàng Hoa Túc Saigon.....	46
2.3.4 Chất lượng, chủng loại sản phẩm ăn uống.....	49
2.3.5 Một số nhân tố khác.....	52
2.4 ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG HOA TÚC SAIGON	53

2.4.1 Đo lường chất lượng dịch vụ ăn uống thông qua đánh giá sự thoả mãn của khách hàng.....	53
2.4.2 Ưu điểm	62
2.4.3 Hạn chế và nguyên nhân tồn tại.....	63
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG HOA TÚC SAIGON.....	64
3.1 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN KINH DOANH CỦA NHÀ HÀNG.....	64
3.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG HOA TÚC SAIGON	65
3.2.1 Đào tạo nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên	65
3.2.2 Nâng cao chất lượng món ăn	71
3.2.3 Đào tạo kỹ năng mềm xử lý tình huống cho đội ngũ nhân viên phục vụ	72
3.2.4 Xây dựng hệ thống giám sát quy trình phục vụ.....	75
3.2.5 Hoàn thiện quy trình phục vụ bàn.....	76
3.3 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ.....	79
KẾT LUẬN.....	81
TÀI LIỆU THAM KHẢO	82

DANH MỤC CÁC KÍ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT	NGUYÊN NGHĨA
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TP. HCM	Thành phố Hồ Chí Minh
VSATTP	Vệ sinh an toàn thực phẩm

DANH SÁCH CÁC BẢNG SỬ DỤNG

Bảng 2.1. Tình hình doanh thu của Nhà hàng Hoa Túc Saigon trong giai đoạn 2020 – 2022	38
Bảng 2.2. Tình hình chi phí của nhà hàng Hoa Túc trong giai đoạn 2020 – 2022	39
Bảng 2.3. Tình hình lợi nhuận của nhà hàng Hoa Túc trong giai đoạn 2020 – 2022.....	41
Bảng 2.4. Tình hình nhân sự tại Nhà hàng Hoa Túc Saigon	44
Bảng 2.5. Trình độ nguồn nhân lực của nhà hàng	45
Bảng 3.1. Nội dung đào tạo nhân viên phục vụ bàn tại Nhà hàng Hoa Túc Saigon.....	70
Bảng 3.2. Nội dung chương trình đào tạo kỹ năng xử lý tình huống	73

DANH SÁCH CÁC BIỂU ĐỒ, ĐỒ THỊ, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH

Sơ đồ:

Sơ đồ 1.1. Cơ cấu tổ chức trong nhà hàng **Error! Bookmark not defined.**

Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức Nhà hàng Hoa Túc Saigon..... 31

Sơ đồ 2.2. Quy trình phục vụ tại Nhà hàng Hoa Túc Saigon 46

Biểu đồ:

Biểu đồ 2.1. Tình hình doanh thu của nhà hàng Hoa Túc trong giai đoạn 2020 – 2022 38

Biểu đồ 2.2. Tình hình chi phí của nhà hàng Hoa Túc trong giai đoạn 2020 – 2022..... 39

Biểu đồ 2.3. Tình hình lợi nhuận của nhà hàng Hoa Túc Sài Gòn trong giai đoạn 2020 –
2022 41

Biểu đồ 2.4. Thống kê giới tính của đáp viên..... 53

Biểu đồ 2.5. Thống kê theo độ tuổi của đáp viên 54

Biểu đồ 2.6. Thống kê theo thu nhập của đáp viên..... 55

Biểu đồ 2.4: Thống kê theo số lần khách hàng đến nhà hàng Hoa Túc Saigon..... 56

Biểu đồ 2.8: Thống kê đánh giá của khách hàng đối với yếu tố “Nhân viên phục vụ” 57

Biểu đồ 2.9. Thống kê đánh giá của khách hàng đối với yếu tố “Chất lượng món ăn” 58

Biểu đồ 2.10. Thống kê đánh giá của khách hàng đối với yếu tố “Quy trình phục vụ” 59

Biểu đồ 2.11. Thống kê đánh giá của khách hàng đối với yếu tố “Cơ sở vật chất” 60

Biểu đồ 2.12: Thống kê đánh giá của khách hàng đối với yếu tố “Sự tin cậy” 61

Biểu đồ 2.13: Đánh giá chung của khách hàng về chất lượng dịch vụ của nhà hàng..... 62

Hình:

Hình 1.1. Mô hình chất lượng dịch vụ chức năng và kỹ thuật – FTSQ..... 11

Hình 2.1. Logo Nhà hàng Hoa Túc Saigon..... 28

Hình 2.2. Phong cách thiết kế cổ điển của Nhà hàng Hoa Túc Saigon	43
Hình 2.3. Bố cục bên trong nhà hàng	43
Hình 2.4. Thực đơn của Nhà hàng Hoa Túc Saigon	51
Lý do chọn đề tài	

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Hiện nay, lĩnh vực dịch vụ ăn uống Việt Nam có nhiều doanh nghiệp nước ngoài đến từ Châu Âu (nhà hàng Italia, nhà hàng Pháp), châu Á (nhà hàng Trung Quốc, nhà hàng Hàn Quốc, nhà hàng Nhật Bản, nhà hàng Thái Lan...). Với sự xuất hiện của nhiều thương hiệu từ trong và ngoài nước thì sự cạnh tranh trong lĩnh vực dịch vụ ăn uống ngày càng trở nên gay gắt. Vấn đề đặt ra cho các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ ăn uống khi chỉ là thu hút được khách hàng đến thưởng thức món ăn mà còn làm thế nào để giữ chân được khách hàng có được lòng trung thành của khách hàng đối với thương hiệu ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển lâu dài và bền vững của các doanh nghiệp.

Nhà hàng Hoa Túc Saigon là nhà hàng Việt, phong cách châu Âu. Thực đơn món Việt vô cùng đa dạng. Không đi theo lối mòn cũ, các món Việt đều được chế biến một cách sáng tạo, nâng tầm ẩm thực đến với bạn bè thế giới. Không gian nhà hàng thiết kế tinh tế, nhẹ nhàng thanh tao. Nội thất được trang trí với các vật dụng xinh xắn. Lĩnh vực kinh doanh dịch vụ ăn uống nói chung và nhà hàng nói riêng luôn tồn tại sự cạnh tranh gay gắt đặc biệt là tại TP.HCM nơi tập trung nhiều nhà hàng với phong cách đa dạng vì vậy để tồn tại và phát triển đòi hỏi mỗi nhà hàng cần không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ. Qua thời gian thực tập tại nhà hàng Hoa Túc Saigon em được tìm hiểu tình hình kinh doanh dịch vụ ăn uống ở đây, em nhận thấy chất lượng dịch vụ của Nhà hàng Hoa Túc Saigon đã đáp ứng được phần nào nhu cầu của khách hàng, tuy nhiên còn tồn tại như: chất lượng món ăn đồ uống, kỹ năng phục vụ của nhân viên... Đây là những vấn đề nổi cộm đòi hỏi các nhà quản lý trực tiếp ở nhà hàng cũng như ban lãnh đạo của khách sạn phải có những biện pháp để khắc phục kịp thời, kiểm soát chặt chẽ toàn bộ các khâu trong quá trình phục vụ, đưa ra các giải pháp tối ưu nhằm đem lại hiệu quả kinh doanh cao đồng thời đảm bảo được chất lượng dịch vụ ăn uống tốt nhất cho khách hàng. Để nâng cao chất lượng dịch vụ nhà hàng

đòi hỏi sự cải thiện toàn diện từ cơ sở vật chất, chất lượng món ăn, quy trình phục vụ, nguồn nhân lực... Vì vậy trong khóa luận này tác giả tập trung tìm hiểu và phân tích đề tài “*Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Hoa Túc Saigon*”.

2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU

Hệ thống hoá các lý luận khoa học về chất lượng dịch vụ ăn uống và nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống

Tìm hiểu tổng quan thực trạng chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Hoa Túc Saigon, từ đó nêu ra ưu điểm và điểm hạn chế còn tồn tại.

Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Hoa Túc Saigon

3. ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu: Chất lượng dịch vụ ăn uống và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Hoa Túc Saigon

Phạm vi nghiên cứu:

Thời gian: Dựa trên những thông tin sổ sách, số liệu từ hoạt động kinh doanh của nhà hàng từ năm 2020 – 2022 để đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Hoa Túc Saigon.

Không gian: Nhà hàng Hoa Túc Saigon.

4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Các phương pháp nghiên cứu chủ yếu được sử dụng trong luận văn là:

Tiếp xúc, trao đổi trực tiếp với cấp lãnh đạo, phụ trách bộ phận và các nhân viên trong nhà hàng

Phương pháp thống kê: Tìm hiểu và thống kê các chi tiêu về kinh doanh, về thị trường và năng lực cạnh tranh của các nhà hàng tại Việt Nam

Phương pháp thu thập thông tin qua các tài liệu, sổ sách và báo cáo ấn phẩm của nhà hàng

Phương pháp thu thập thông tin qua internet, báo chí, các hiệp hội, cơ quan nghiên cứu,...

Phương pháp điều tra xã hội học: Tác giả tiến hành phát phiếu điều tra để thăm dò ý kiến sự hài lòng của khách hàng về nhân viên phục vụ, các dịch vụ của nhà hàng, về món ăn của nhà hàng,... theo những mục đã nêu trong bảng hỏi (xem phụ lục ...). Phần này sẽ được tác giả trình bày cụ thể ở Chương 2, mục ???. Đo lường chất lượng dịch vụ ăn uống của nhà hàng Hoa Túc.

Phương pháp phân tích, tổng hợp, so sánh đối chiếu được thực hiện để phát triển những đánh giá, nhận định; từ đó đề xuất giải pháp.

5. KẾT CẤU CỦA LUẬN VĂN

Luận văn này có kết cấu gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng.

Chương 2: Thực trạng chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Hoa Túc.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Hoa Túc.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG

1.1 TỔNG QUAN VỀ KINH DOANH NHÀ HÀNG

1.1.1 Khái niệm về kinh doanh nhà hàng

Theo Giáo trình quản lý kinh doanh nhà hàng, trường Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội, kinh doanh nhà hàng được định nghĩa đơn giản là loại hình kinh doanh các sản phẩm ăn uống phục vụ nhiều đối tượng khách hàng khác nhau và phục vụ theo nhu cầu của khách với nhiều loại hình khác nhau nhằm đem về lợi nhuận cho người kinh doanh. Cùng với đó, đối với nhà hàng kinh doanh độc lập, TS. Vũ Thị Hoà và TS. Nguyễn Vũ Hà, Giáo trình lí thuyết Nghiệp vụ nhà hàng – Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội, cũng đưa ra định nghĩa: *“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”*.

Cũng theo thông tư số 18/1999/TT-BTM ngày 19/05/1999 của Bộ thương mại về việc hướng dẫn điều kiện kinh doanh nhà hàng ăn uống, quán ăn bình dân thì: *“Nhà hàng ăn uống là cơ sở chế biến và bán các sản phẩm ăn uống có chất lượng cao, có cơ sở vật chất, trang thiết bị và phương thức phục vụ tốt, đáp ứng được nhu cầu của mọi đối tượng nhà hàng”*. Từ đó có thể hiểu, kinh doanh nhà hàng chính là quá trình vận hành bộ máy trong nhà hàng bắt đầu từ bộ phận quản lý, giám sát, lễ tân, nhân viên phục vụ, thu ngân cho đến bộ phận bếp. Những bộ phận này đều có nhiệm vụ và được đào tạo nghiệp vụ khác nhau nhưng vẫn sẽ đáp ứng mục tiêu chung là phục vụ khách hàng theo đúng tiêu chuẩn dịch vụ mà nhà hàng đề ra. Việc thống nhất này nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như mang đến cho khách hàng một trải nghiệm tốt nhất khi đến với nhà hàng, từ đó mang lại nguồn thu nhập, lợi nhuận cao cho nhà hàng.

Tóm lại, bản chất kinh doanh nhà hàng luôn tồn tại song song hai quá trình là sản xuất và tiêu thụ dịch vụ. Việc sản xuất và cung ứng dịch vụ ăn uống là hai hoạt động cơ bản trong kinh doanh nhà hàng. Đây được xem là hoạt động buôn bán các sản phẩm thuộc ngành và lĩnh vực khác nhau của nền kinh tế như nông nghiệp, thủy hải sản, công nghiệp chế biến,... với mục đích chính là đem lại lợi nhuận kinh tế, thêm vào đó còn thúc đẩy phát triển nền kinh tế quốc gia nói riêng và nền kinh tế thế giới nói chung.

1.1.2 Phân loại nhà hàng

Nhà hàng Hoa Túc là nhà hàng chuyên phục vụ các món ăn Việt Nam, được chế biến lại sao cho hợp khẩu vị với người nước ngoài và không nhất đi mùi vị của món ăn Việt Nam vốn có. Nhà hàng thường phục vụ các khách đoàn, các buổi họp mặt của công ty, các buổi tiệc sinh nhật, và khách gia đình. Tại đây sẽ phục vụ theo 2 loại hình thức: chọn món, và theo định suất.

1.1.3 Đặc điểm của kinh doanh nhà hàng

❖ Đặc điểm về lao động

Đầu tiên, do phải tiếp xúc trực tiếp với khách hàng và là bộ mặt của nhà hàng, nên đòi hỏi nguồn nhân lực phải có ngoại hình ưa nhìn, chín chu và chuyên nghiệp. Do phải đáp ứng được khối lượng công việc lớn trong nhà hàng cùng với cường độ lao động liên tục, chịu được áp lực công việc cao, độ tuổi của lực lượng lao động trong kinh doanh nhà hàng sẽ dao động từ 20 đến 40 tuổi, đây được xem là độ tuổi trẻ, năng động, có sức khoẻ dẻo dai. Trình độ của đội ngũ nhân viên phải có chuyên môn cao, nắm chắc kỹ năng nghiệp vụ của mình, vì các bộ phận đảm nhận các chức vụ và nghiệp vụ riêng, nên không thể thay thế cho nhau được, và như vậy cũng sẽ tối ưu hoá được năng suất làm việc của nguồn nhân lực.

❖ **Đặc điểm về đối tượng**

Kinh doanh nhà hàng phải thường xuyên phục vụ nhiều loại đối tượng khách hàng, mỗi khách hàng đều sẽ có cho mình những đặc điểm tâm lý riêng, khẩu vị ăn uống riêng, trình độ văn hoá cũng như địa vị xã hội khác nhau. Do đó, để có thể phục vụ tốt cho tất cả các đối tượng khách hàng, nhà hàng phải tập trung vào việc tìm kiếm phương thức đáp ứng được theo từng khẩu vị ăn uống của khách, cũng như những thói quen tập quán của khách hàng mà nhà hàng nhắm đến. Ví dụ, trong một phòng ăn có các đối tượng khách hàng cần sự sang trọng, nhưng cũng có các đối tượng khách hàng cần sự bình dân, nhân viên phục vụ của nhà hàng phải thoả mãn được cách phục vụ vừa có tính sang trọng, vừa để tự nhiên cho khách hàng.

❖ **Đặc điểm về môi trường phục vụ**

Môi trường phục vụ trong kinh doanh nhà hàng được xem là phải chịu áp lực rất lớn, vì phải trực tiếp tiếp xúc với khách hàng. Từ đó, một lời khen hay một lời chê đến từ khách hàng cũng sẽ làm ảnh hưởng đến cảm xúc và thái độ phục vụ của nhân viên nhà hàng. Vì thế, nhà hàng cần tạo ra một môi trường dễ chịu, thoải mái cho nhân viên trước hết, góp phần đem lại hiệu quả trong công việc, đối với khách hàng thì phải tạo ra được một môi trường ấm cúng, thoải mái khi khách đến thưởng thức bữa ăn. Bên cạnh đó, môi trường phục vụ cũng đòi hỏi nhân viên nhà hàng có sự dẻo dai, tính kiên nhẫn do lượng khách có thể đến ăn trong thời gian dài ngắn khác nhau.

❖ **Đặc điểm về sản phẩm kinh doanh nhà hàng**

Trước tiên, sản phẩm kinh doanh nhà hàng được hiểu là tất cả hàng hoá và dịch vụ của nhà hàng có thể cung cấp cho khách hàng nhằm đáp ứng các nhu cầu ăn uống và giải trí của khách hàng. Các đặc điểm về sản phẩm kinh doanh nhà hàng bao gồm tính vô hình, tính tổng

hợp cao, tính cao cấp, chỉ được thực hiện khi có sự tham gia trực tiếp của người tiêu dùng, phụ thuộc vào cơ sở vật chất kỹ thuật.

Tính vô hình: Sản phẩm của nhà hàng gồm sản phẩm hàng hoá và sản phẩm dịch vụ. Trong đó, sản phẩm dịch vụ sẽ đóng vai trò quan trọng trong việc quyết định sự hài lòng của khách hàng khi đến nhà hàng. Tuy nhiên, sản phẩm dịch vụ là sản phẩm vô hình, không nhìn thấy được, và khách hàng chỉ có thể cảm nhận dựa vào sự trải nghiệm của bản thân, dựa vào những thông tin mà khách hàng nhận được từ các khách hàng đến trước, hoặc dựa vào danh tiếng của nhà hàng để lựa chọn sử dụng sản phẩm của nhà hàng,...

Tính tổng hợp cao: Nhà hàng được xem là nơi quy tụ nhiều đối tượng khách khác nhau đồng nghĩa với nhiều tính cách cá nhân khác nhau. Do đó, khách hàng đến đây ngoài mục đích ăn uống, còn những mục đích khác như muốn thay đổi không khí trong lúc dùng bữa ăn, trải nghiệm những dịch vụ tốt hơn ở nhà, thậm chí là khẳng định bản thân,... Các nhà hàng nếu muốn tăng khả năng cạnh tranh của bản thân trong thị trường F&B hiện nay, cần phải tăng được tính khác biệt trong sản phẩm của mình bằng các cách làm tăng chất lượng dịch vụ, tăng giá trị món ăn hoặc hơn nữa là giá trị cảm nhận và sử dụng bữa ăn đó,...

Tính cao cấp: Nhìn chung, khách đến với nhà hàng đa phần là những người có khả năng chi trả cao, bởi vì họ đến với nhà hàng khi có nhu cầu ăn ngoài muốn được phục vụ, muốn thưởng thức món ăn ngon, đặc sắc,... Do đó, nhà hàng phải chuẩn bị kỹ lưỡng để cung cấp cho khách hàng của mình một chất lượng dịch vụ tốt nhất, những món ăn đồ uống đặc sắc, không gian mang tính thẩm mỹ để xứng đáng với số tiền khách phải bỏ ra và chiếm được thiện cảm từ khách hàng.

Chỉ được thực hiện khi có sự tham gia trực tiếp của người tiêu dùng: Thực chất, các nhà hàng không thể đem chất lượng dịch vụ của mình đi khắp nơi để phục vụ khách hàng, do đó để có được sự hiện diện của khách trong khoảng thời gian cung cấp chất lượng dịch vụ đòi hỏi nhà hàng phải tìm mọi cách để đưa ra các chính sách lôi kéo khách hàng từ mọi

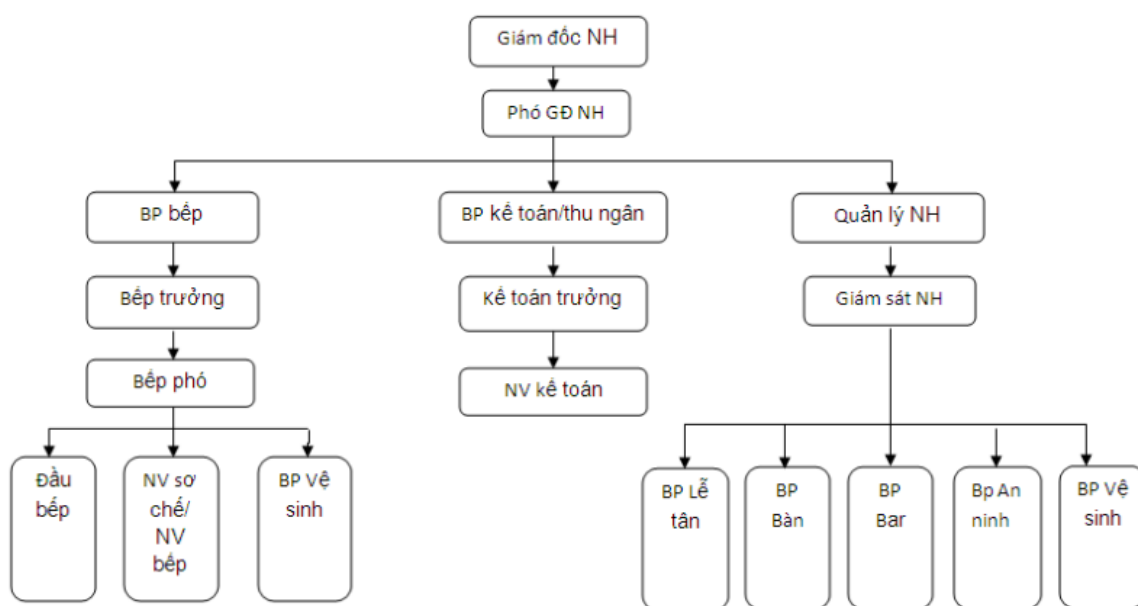
nơi đến với nhà hàng để sử dụng sản phẩm của mình. Để có thể đưa ra được sản phẩm của mình, trước đó nhà hàng phải có những lần tham khảo từ khách hàng, cũng như phải thường xuyên lấy các ý kiến đóng góp của khách hàng để nâng cấp chất lượng dịch vụ, món ăn đồ uống của nhà hàng, từ đó nâng cao khả năng cạnh tranh của mình.

Phụ thuộc vào cơ sở vật chất kỹ thuật: Để đủ điều kiện kinh doanh nhà hàng, một vấn đề quan trọng là nhà hàng phải đảm bảo được các điều kiện về cơ sở vật chất kỹ thuật. Cơ sở vật chất tốt, mang tính thẩm mỹ sẽ là một lợi thế lớn trong việc thu hút khách hàng, đi đôi với đó là kỹ thuật hiện đại, cao cấp sẽ giúp nhà hàng tối ưu hoá được nguồn nhân lực, thời gian cũng như chất lượng dịch vụ cũng được nâng cấp theo.

1.1.4 Cơ cấu tổ chức của bộ phận nhà hàng

Sau đây là sơ đồ cơ cấu tổ chức cơ bản của từng bộ phận trong nhà hàng mà mỗi nhân viên trong nhà hàng cần phải nắm rõ để họ biết được vị trí hiện tại của mình đang ở đâu và từ đó họ sẽ phấn đấu để có được chức vụ cao hơn mà họ mong muốn. Còn riêng đối với các trưởng bộ phận họ sẽ nắm rõ các công việc của cấp dưới dưới đó phân công, kiểm soát dễ dàng hơn.

Sơ đồ các bộ phận trong nhà hàng



(Nguồn: thietbidungcubuffet.com)